

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет соціальних наук і соціальних технологій
Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

Кваліфікаційна робота
освітній ступінь – бакалавр

на тему: **«ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ»**

Виконала: студентка 4-го року навчання,
Спеціальності 231 Соціальна робота
Жарикова Дарина Євгенівна

Керівник Іванова О.Л.,
Старший викладач

Рецензент Богдан Д.З.
Старший викладач

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою « _____ »

Секретар ЕК _____
« _____ » _____ 2022 р.

Київ - 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ.....	5
1.1 Організація інформування населення про соціальні послуги в Україні....	5
1.2 Різноманіття форматів подання інформації в інформуванні.....	10
1.3 Поширення інформаційних повідомлень каналами інформування відповідно до потреб користувачів.....	16
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	21
2.1 Час, місце та етапи проведення дослідження.....	21
2.2 Процедура проведення дослідження.....	22
2.3 Методи та інструменти проведення дослідження.....	23
2.4 Характеристика вибірки.....	24
2.5 Етичні засади та труднощі проведення дослідження.....	27
РОЗДІЛ 3 ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМУВАННЯ ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ІНТЕРНЕТОМ В УКРАЇНІ.....	29
3.1 Поширеність використання надавачами соціальних послуг соціальних мереж та сайтів в інформуванні.....	29
3.2 Практика організації інформування населення про соціальні послуги в електронному форматі.....	31
3.3 Відповідність практик інформування про соціальні послуги в Україні наявним рекомендаціям.....	37
ВИСНОВКИ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	45
ДОДАТКИ.....	49

ВСТУП

Відповідно до загальних положень Конституції України, до базових прав людини належить рівність кожного перед законом і перед іншими громадянами. Але при цьому юридичні гарантії держави фактично лише частково забезпечують рівність. Одним з головних проявів рівності можна назвати рівний доступ до суспільних благ, а саме соціальних послуг. Бо соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Але для цього потрібно дізнатись що може отримати кожен і як це потрібно зробити. Саме на подібні питання має відповідати інформування населення про соціальні послуги.

В оновлених положеннях Закону про соціальні послуги (2019) до повноважень надавачів соціальних послуг додали інформування населення про перелік таких послуг, їх зміст та порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я. Саме тому правильно організоване інформування про соціальні послуги є першочерговим завданням для дослідження та використання на практиці. При цьому Україна вже давно йде до того, щоб доступність була визнана необхідністю, а її забезпечення стало основною функцією державних органів. На надавачах соціальних послуг покладений обов'язок переосмислення наявності інформаційного бар'єру в процесі надання соціальних послуг, а також пошук шляхів для їх вирішення, що спонукає рухатись законодавчі процеси та дослідження у правильному напрямку.

Вирішити проблему не надавання соціальних послуг зможе якісне інформування населення про такі послуги. Допомогти цьому зможе використання принципів універсального дизайну в організації інформування населення про соціальні послуги, що підвищить їх доступність та розширить

коло потенційних користувачів. Шляхом створення коректних електронних каналів інформування різноманітними форматами, надання повної, актуальної інформації про соціальні послуги та підготовки спеціалістів, що надають такі послуги.

Об'єкт дослідження: інформування населення про соціальні послуги.

Предмет дослідження: організація інформування населення про соціальні послуги в електронному форматі.

Мета: описати практику організації інформування населення про соціальні послуги через веб-ресурси в установах, що надають соціальні послуги.

Мета обумовила наступні завдання:

- Описати нормативне та методичне забезпечення інформування населення про соціальні послуги в Україні;
- Описати формати інформування в залежності від потреб отримувачів;
- Проаналізувати практику організації інформування населення про соціальні послуги в електронному форматі;
- Визначити відповідність практики інформування в установах центральної частини України, що надають соціальні послуги, наявним рекомендаціям.

Структура роботи: обумовлена метою і завданнями та складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

1.1 Організація інформування населення про соціальні послуги в Україні

Закон України про соціальні послуги (2021) визначає соціальні послуги, як дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. Відповідно до цього ж Закону, завданням всіх надавачів соціальних послуг є інформування про ці послуги, порядок їх надання та зміст.

В свою чергу, Закон про інформацію (2022) регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони і захисту інформації. Цей Закон визначає, що інформація - це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді. При цьому суб'єктами інформаційних відносин є: фізичні особи та юридичні особи, об'єднання громадян або суб'єкти владних повноважень. Об'єктом в інформаційних відносин є інформація. Цей же Закон охороняє право кожного на інформацію, тобто гарантує всім суб'єктам інформаційних відносин рівні права і можливості доступу до інформації. Закон про інформацію (2022) закріпив інформацію про послуги, як один з видів інформації, а державні органи і недержавні організації зобов'язав надавати користувачам рівний доступ до інформації.

Інформування про соціальні послуги регулюється в українському законодавстві Законом про соціальні послуги (2021), який докорінно змінив класифікацію цих послуг, а також закріпив термін “система надання соціальних послуг”. В нову систему надання, відповідно до Закону про соціальні послуги (2021), окрім державних надавачів соціальних послуг були внесені недержавні

організації і фізичні особи та фізичні особи-підприємці, що розширило коло потенційних надавачів соціальних послуг. Законом закріплено, що задоволення потреб соціальними послугами населення є одним із ключових завдань діяльності системи надання соціальних послуг. Як зазначала Голденблат М.А. (2018) ефективність діяльності цієї системи напряду впливає на соціальну та політичну стабільність держави. Покращення якості соціальних послуг планується здійснювати шляхом інформування населення про соціальні послуги, про що і буде йти мова далі.

Відповідно до Закону про соціальні послуги (2021) інформування здійснюють уповноважені органи системи надання соціальних послуг. До них належать: центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, виконавчі органи міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад. Також інформування закріплено як окрема соціальна послуга, яку можуть одержувати отримувачі соціальних послуг. Інформування населення про соціальні послуги націлене на надання повної та достовірної інформації про такі послуги. Інформування в класифікації належить до простих послуг та є базовою для кожного отримувача будь-яких інших послуг з переліку. Та має здійснюватись за рахунок бюджетних коштів незалежно від доходу отримувача соціальних послуг.

Також в Україні існують Методичні рекомендації щодо інформування населення про соціальні послуги (2014), що мають рекомендаційний характер для застосування органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, суб'єктами, що надають соціальні послуги для організації роботи з інформування населення щодо соціальних послуг. Відповідно до цих Методичних рекомендації (2014) інформування пропонується здійснювати на низці принципів. А саме інформаційне повідомлення має містити повну та об'єктивну інформацію. Подання інформації має бути своєчасним та доступним, враховуючи потреби різних соціальних груп. А також дотримання ключових ідей

універсального дизайну, який передбачає подання інформації з огляду на широкий спектр індивідуальних можливостей і здібностей людей. Інформування населення не повинно жодним чином за будь-яких обставин допускати дискримінацію та стигматизацію людей, які потребують соціальних послуг, воно повинно відбуватися із застосуванням позитивної лексики. Враховувати процеси двосторонності комунікації, коли відбувається як процес передачі певної інформації, так і отримання зворотного зв'язку від різних соціальних груп, залучення їх до процесу інформування. А також, під час створення інформаційного повідомлення пропонують застосовувати міжвідомчий підхід та взаємодію у збиранні та поширенні інформації. В роботі Іванової О. та Лебідь М. (2021) до вищезазначених принципів додають ще терпимість, що означає терпимість та розуміння у відповіді на запитання, а також пояснення незрозумілих термінів та аббревіатур та інше.

А в самому інформаційному повідомленні має міститись інформація про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я. Іванова О. та Лебідь М. (2021) зазначають, що в інформаційному повідомленні має бути конкретний опис послуги, яку отримає користувач. А також має бути зазначено для якої категорії користувачів передбачена послуга і чи існують обмеження на її отримання. Також авторки пропонують доповнити інформаційне повідомлення інформацією про формат звернення (очно чи дистанційно), перелік потрібних документів (оригіналів та/або копій), а також варіанти отримання форми заяви. Заразом має бути інформація про те, хто буде звертатись за послугою - той, хто буде її отримувати чи третя особа (законні представники, родичі тощо). З урахуванням особливостей оплати соціальних послуг, що зазначені у Законі про соціальні послуги (2021), а саме те, що вартість послуги вираховується залежно від доходу отримувача. В інформаційному повідомленні має бути інформація про умови, за яких послугу можна отримати безоплатно або з частковою оплатою, або платно.

Також Іванова О. та Лебідь М. (2021) акцентують увагу на тому, що інформування має здійснюватись різноманітними каналами. Таким чином, авторки пропонують телефон, електронну пошту, поштову адресу (у випадку різниці від місцезнаходження) та, власне, адресу місцезнаходження. Для підвищення якості інформування авторки пропонують вказувати не лише адресу, а і можливі способи дістатись до надавача соціальних послуг (громадський чи власний транспорт тощо). До речі, інформація про транспорт і маршрути також міститься і в Методичних рекомендаціях (2014). Також в них пропонується зазначати в інформаційному повідомленні відомості з питань отримання соціальних послуг та щодо суб'єктів, що їх надають.

Методичні рекомендації (2014) також пропонують чотирьохетапний механізм інформування населення. Вказані наступні основні етапи: збір та узагальнення інформації про наявний перелік соціальних послуг та умови їх надання; внутрішнє та міжвідомче інформування щодо надання соціальних послуг; організація інформування населення щодо соціальних послуг; безпосередньо інформування щодо соціальних послуг. Але зважаючи на рекомендаційний характер документа варто розуміти, що фактично інформування може здійснюватись без дотримання вищезазначених етапів. Іванова О. (2014) в моделі інформування пропонувала трьохетапну організацію інформаційної роботи. Перший етап - збір та узагальнення інформації про наявні послуги та умови їх надання. Цей етап передбачає створення карток соціальних послуг, а згодом збирання їх у каталог. Інформаційна картка спрямована на фахівців та фактичного чи потенційного отримувача послуги та має на меті забезпечення зручного доступу до інформації. Другий етап - поширення інформації про послуги серед фахівців та партнерських організацій. Він передбачає поширення узагальненої інформації щодо соціальних послуг серед тих організацій, закладів та установ, до яких звертаються люди, що потребують або потенційно можуть потребувати таких послуг. І останній, третій, етап - це розповсюдження інформації щодо послуг серед населення.

Методичні рекомендації (2014) окремим розділом закріплюють можливість використання універсального дизайну під час планування та здійснення інформування населення про соціальні послуги. Відповідно до роботи Рона Мейса (1997) універсальний дизайн - це підхід до розробки продуктів і середовища, щоб їх могли використовувати всі люди без необхідності адаптації або спеціального дизайну та базується на семи принципах. Але в Методичних рекомендаціях (2014) пропонується використання лише чотирьох з них, а саме 1) простота сприймання (інформаційне повідомлення має бути побудоване так, щоб воно було легко зрозумілим, незалежно від досвіду людини, її знань, інтелектуального рівня, мовних навичок, рівня концентрації уваги, наявності психічних розладів); 2) інформація має бути доступна незалежно від сенсорних здібностей людини; 3) потрібно передбачити достатньо часу для того, щоб сприйняти інформацію та, у разі необхідності, записати інформацію; 4) потрібно забезпечити доступність будівель та приміщень суб'єктів відповідних інформаційних відносин.

Щодо останнього варто зауважити, що Методичні рекомендації (2014) пропонують забезпечувати доступність будівель і приміщень з урахуванням вимог Державних будівельних норм В.2.2-17:2006. Що є застарілою версією вже сучасної версії Державних будівельних норм України «Інклюзивність будівель і споруд» В.2.2-40:2018. Та і загалом, останні правки у Методичні рекомендації щодо інформування населення про соціальні послуги були внесені у 2014 році, а це значить, що вони не розраховані на зміни в Законі про соціальні послуги (2021). Але зауваження не є критичними, бо Методичні рекомендації мають рекомендаційний характер і не зобов'язують до виконання вимоги, що в них містяться.

Іванова О. та Лебідь М. (2021) в своїй роботі зауважують, що інформувати потрібно всі категорії, які мають право на отримання певних послуг, або їхніх представників (наприклад, батьків або законних представників дітей), а також тих, хто потенційно може потребувати таких послуг у майбутньому. В літературі можна знайти різні варіанти класифікації отримувачів послуги інформування.

Так вище названі авторки звертають увагу на те, які характеристики важливі для організації інформування. Іванова О. та Лебідь М. (2021) пропонують об'єднати отримувачів на умовні групи за наступними критеріями: вік (діти, молодь, люди середнього віку та інші); за місцем проживання (сільська або міська місцевість); за статусом, відповідно до якого призначаються певні пільги, послуги чи допомога (особи з інвалідністю, діти-сироти, учасники бойових дій, внутрішньо переміщені особи, безробітні, тощо); за складними життєвими обставинами, в яких вони перебувають чи перебували (особи, які зазнали насильства; особи, які залежні від алкоголю чи наркотиків; особи, які постраждали від торгівлі людьми; малозабезпечені тощо); за видами функціональних порушень (порушення зору, слуху, мовлення, когнітивні, порушення верхніх кінцівок або порушення здатності пересуватися).

Окрім цього, інформування має бути доступним та враховувати потреби всіх отримувачів таких послуг. Зробити це можливим можна завдяки використанню різноманітних форматів подання інформації. Іванова О. та Лебідь М. (2021) пропонують наступні формати: письмовий (мова легкого читання, шрифт Брайля, титрування тощо); усний (словесні і голосові повідомлення, аудіодискрипція, проста мова); жестова мова; піктограми, малюнки, фото тощо.

1.2 Різноманіття форматів подання інформації в інформуванні

Відповідно до Закону про соціальні послуги (2021) інформування має надаватись у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я. Це стає можливим завдяки різноманітності форматів подання інформації. Так, Іванова О. та Лебідь М. (2021) зазначали, що обраний формат подачі інформаційного повідомлення має залежати від потреб людини та від спроможності сприймати інформацію в різний спосіб залежно від функціональних можливостей.

В свою чергу, Фесенко М. та Лисюк В. (2021) в своїй роботі пишуть про те, що функціональні обмеження можуть бути постійними (інвалідність, літній

вік тощо) або тимчасовими (операція на зір, травма, хвороба). Автори зазначають, що життєдіяльність таких груп населення, як правило, залежить від пристосованості навколишнього середовища до їхніх потреб та від допомоги оточуючих людей. Існують бар'єри, які заважають маломобільним людям. Наступний перелік пропонують Фесенко М. та Лисюк В. (2021) - відсутній доступ до веб-сайтів (особливо для людей з вадами зору); важкість отримання інформації (відсутні субтитри, сурдопереклад, аудіокоментарі, написи шрифтом Брайля; дрібний, не контрастний шрифт текстів). Отже, завдяки різноманіттю форматів подання інформації буде можливість задовольнити усі потреби людини - від якісного інформування до отримання соціальної послуги.

Іванова О. та Лебідь М. (2021) подають класифікацію форматів подання інформації за типом відтворення, а саме письмові (шрифт Брайля, проста мова тощо) та усні (жестова мова, аудіо-коментування). При цьому варто зазначити, що деякі з форматів потрапляють до обидвох типів відтворення, як-от проста мова. Морено Л., Аларкон Р., Мартінез П. (2020) визначають просту мову як формат подання інформації, при якому замінюючи слова в конкретному реченні, щоб зробити простішим його розуміння, не змінюють жодним чином синтаксичну структуру. Автори обумовлюють потребу у використанні простої мови тим, що розуміння текстів, які містять довгі речення, незвичайні слова та складні мовні структури, може створити бар'єри доступності для людей з порушеннями розумового розвитку. Переваги надання когнітивно доступних інтерфейсів і спрощеного текстового вмісту отримують не лише особи з когнітивними та навчальними порушеннями, а й глухі та сліпоглухі, літні люди, неписьменні тощо.

Афузова Г. (2021) наводить деякі аспекти, що передбачають стандарти спрощеної мови, з них - використання простих та коротких речень, чіткий синтаксис і структура речення. Також автор зазначає, що спрощена мова вважається одним з ефективних засобів забезпечення доступності інформації особам з інвалідністю, оскільки насамперед спрямована на адаптацію інформаційного середовища до потреб осіб двох основних груп: осіб з

порушенням психофізичного розвитку, які мають стійку потребу в адаптованих інформаційних матеріалах, та осіб з тимчасово обмеженою комунікативною компетенцією. В рекомендаціях від Інклюзивної Європи (2014) представлені стандарти викладу інформації спрощеною мовою, мета яких - зробити інформацію легкою для розуміння та читання незалежно від формату. Спрощена мова передбачає використання прикладів та пояснень, а також вживання одних й тих самих слів для опису одного явища впродовж всього документу. Автори рекомендують запобігати використанню метафор, складних слів, ініціалів. Розміщувати інформацію слід в такому порядку, в якому її буде легше розуміти. А також групувати інформацію відповідно до тем і підтем. А також багато інших стандартів і рекомендацій, що мають полегшувати сприйняття інформації людьми з інтелектуальними порушеннями.

Іванова О., Лебідь М. (2021) також зазначали про ще один формат - формат легкого читання, що означає оформлення інформації за зручними для читання та розуміння рекомендаціями. Морато Д., Кампіло А., Санчез-Куарадо С., Берріос О., Іглесіас А. (2020) описують у своїй роботі, що проста мова і зручні для читання матеріали – це різні поняття. Перший призначений для широкої громадськості і особливо в таких контекстах, як урядова документація або нормативні акти. Другий розроблений для людей із труднощами в розумінні, застосовується до будь-якого типу документів і вимагає перевірки на зрозумілість, яка називається валідацією. Автори зазначають, що багато організацій розробили ініціативи для адаптації тексту до більш доступної версії, створивши велику кількість рекомендацій, які допоможуть у цьому процесі. Труднощі, які можуть зустрітися в цьому форматі, як зазначають Морато Д. та інші (2020), не вирішеною проблемою є уникнення автоматичної зміни значення, що вимагає багато ручної праці та редакційної роботи. Хоча, за словами авторів, перша методологія легкого читання зародилася в 60-х роках у Швеції і була адаптована для людей із особливими труднощами у розумінні читання. З 1960 року були розроблені різні зручні для читання рекомендації та методології, все ж проблема трудомісткості лишається.

Також з можливих письмових форматів запропонований великошрифтовий друк (Іванова О., Лебідь М. (2021)). Авторки визначають його як друк, розмір шрифту якого становить чотирнадцять і більше пунктів. Такий формат підходить для людей із порушенням слуху, частковим порушенням зору, а також для людей з когнітивними порушеннями. Геберт С., Хівілер К. (2020) у своєму дослідженні зазначали, що користувачі бібліотеки з порушеннями зору та когнітивними обирали великошрифтовий друк, а також зазначали про перевагу друкованих матеріалів великим шрифтом над електронними носіями для людей старшого віку.

Одним з необхідних форматів для надавачів соціальних послуг є дублювання тексту шрифтом Брайля. Кадер М., Рубель А., Білах А. (2018) зазначають, що Брайль — це не мова, це код з рельєфних крапок, що позначають алфавіт мови, який забезпечує грамотність людей із порушеннями зору. А також те, що система Брайля - це альтернативний спосіб для людей з порушеннями зору обходитись без допомоги людей з зором. Самі вчені у цій роботі представляють механізм, який буде допомагати практикувати та вчити шрифт Брайля. Гавенко М. (2018) описує, що для читання шрифтом Брайля мають значення високочутливі дотикальні тільця, яких особливо багато знаходиться в кінчиках пальців рук, де у людини високо розвинена здатність до просторового розрізнення. Ці рецептори відповідальні за передачу стабільних сигналів, що дозволяють відчувати безперервний контакт об'єктів зі шкірою, відповідають за визначення поверхневої структури рельєфної крапки Брайля. Іванова О. та Лебідь М. (2021) пишуть, що шрифт Брайля підходить для людей із частковим порушенням зору або повною його втратою.

Наступним можливим форматом подання інформаційних повідомлень під час інформування може бути субтитрування. Лютянська М. (2019) визначає субтитрування як різновид аудіовізуального перекладу. Іванова О. та Лебідь М. (2021) описують субтитрування як супроводження текстовою версією аудіовізуального ряду. При цьому описується не тільки частина з діалогами або розповіддю, а також і фонові звуки - шум листя, кроки тощо. Такий формат

подання інформації підходить для людей з частковим порушенням або повною втратою слуху, а також для людей з порушеннями мовлення чи голосу та для людей з порушеннями когнітивних функцій.

Лютянська М. (2019) назвала ще один розповсюджений формат - аудіодескрипція або тифлокоментування. Автор описує аудіодескрипцію як різновид аудіовізуального перекладу. Її застосовують, коли необхідно передати відеоконтент для людей з частковим порушеннями зору або повною його втратою та для людей з дислексією. Аудіодескрипція є інтерсеміотичним процесом, який поєднує як аудіальну, так і візуальну складову тексту. Аудіодескрипція, може, проте необов'язково, залучати дві різні мови. Тифлокоментарі не слід ототожнювати з аудіокнигою. На відміну від останньої, тифлокоментар допомагає незрячим людям уявити всі прийоми, що використовуються автором. Таким способом передається детальний опис зовнішності, одягу, міміки та жестів, подій, що відбуваються навколо, змін місця, дії тощо.

До усних форматів обміну інформацією відноситься жестова мова. Мацюк Г. (2021) виділяє дві форми жестової мови в Україні: українську жестову мову і кальковане жестове мовлення. Українська жестова мова - це самостійна природна кінетична система, що має власну лексикограматичну структуру, що сформувалась еволюційно. У ній наявна така кількість жестів, яка необхідна для невимушеного міжособистісного спілкування людей з порушеннями слуху. А кальковане жестове мовлення – це система спілкування, у якій жести супроводжують усне мовлення того, хто говорить. Жести при цьому виступають як еквівалент слів. Також автор зазначає, що єдиної універсальної для всіх жестової мови не існує. Жестові мови різних країн розвивалися незалежно, а тому значно відрізняються одна від одної. Кожна з них має свою граматику та синтаксис, значною мірою відображає культурні особливості людей, які проживають на тій чи іншій території. Але для спілкування глухих людей з різних країн світу було створено однакову знакову систему джестуно (international sign language), яку було складено з жестів різних мов. Такий формат

інформаційних повідомлень підходить для людей з частковим порушенням слуху або повною його втратою.

Як додатковий формат інформаційних повідомлень Іванова О. та Лебідь М. (2021) пропонують використовувати малюнки, фото і піктограми, такий варіант вони пропонують для людей з порушеннями слуху різних ступенів, людям з порушенням голосу та мовлення, з порушенням когнітивних функцій. Іноді такий формат можна зустріти як частину більшого формату або навіть цілого підходу.

Усатенко Г. (2021) описує альтернативну і додаткову комунікацію, яку використовують для людей з порушеннями слуху, людей після інсульту або тих, хто втратив мовлення. Альтернативна і додаткова комунікація охоплює способи комунікації, що використовуються в процесі спілкування для функціональної підтримки або як альтернатива мовленню, котрі мають істотні труднощі з відтворенням або розумінням мовлення. Альтернативна і додаткова комунікація може здійснюватися за допомогою жестів, міміки, зображень, фотографій, піктограм, технічних засобів тощо, які допомагають людині з мовленнєвими порушеннями комунікувати з оточенням (передавати, сприймати та розуміти інформацію) та сприяють процесу соціальної інтеграції та взаємодії. Також авторка зазначає, що засіб альтернативної і додатковій комунікації вважають додатковим, коли він використовується для підтримки наявного мовлення, і альтернативним, коли його застосовують для заміщення втраченого або нефункціонального мовлення. Один і той же засіб може бути і альтернативним, і додатковим. А також може використовуватися тимчасово, наприклад у післяопераційний період у реанімаційному відділенні, або постійно, протягом усього життя.

Одним з можливих форматів інформування, як зазначає Джонс Д. (2017), може бути особиста комунікація або іншими словами очне консультування. Автор зазначає, що в даному форматі важливо знайти комфортне місце для проведення інформування, підібрати освітлення тощо. Також автор рекомендує обирати таку позу (стояння чи сидіння), щоб з клієнтом було зручно встановити

зоровий контакт. Інформацію при цьому потрібно проговорювати чітко і повільно, але без підвищення голосу. При цьому, за потреби, варто повторювати фрази чи окремі слова, давати час на нотування. Під час інформування варто час від часу перевіряти розуміння інформації клієнтом, а також заохочувати слухача ставити питання. Таким чином, надання інформації очно може стати комфортним та ефективним для отримувача соціальних послуг.

Тож, сучасні технології пропонують велику кількість форматів подання інформації, що значно розширює коло тих, хто може отримати якісне інформування про соціальні послуги, а отже і задовольнити свої потреби. Таке різноманіття форматів подання інформації робить соціальні послуги доступнішими для більшої кількості користувачів.

1.3 Поширення інформаційних повідомлень каналами інформування відповідно до потреб користувачів

Вишнеvsька Ю. (2020) визначає інформаційну комунікацію як процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, який веде до взаємного розуміння. Якщо не досягається взаєморозуміння, то комунікація не відбулася. У процесі комунікації інформація передається від одного суб'єкта іншому. Суб'єктами можуть виступати окремі особи, групи або навіть цілі організації.

Кожушко І. (2019) зазначає, що без комунікацій не може бути організації, оскільки без них неможливо забезпечити координацію діяльності людей. При цьому уточнює, що передача інформації від однієї особи до іншої здійснюється за допомогою жестів, мови, приборів або в письмовій формі - це називають засобами комунікації. Методичні рекомендації (2014) до засобів інформаційної роботи з населенням пропонують наступне: стенди, веб-сторінки, "гарячі" лінії, друковані інформаційні матеріали або особисте спілкування.

Олтаржевський Д. (2019) зазначає, що засобом передачі інформації є канали комунікації. При цьому, в залежності від випадку, людина буде обирати

відповідний канал комунікації. Іванова О. та Лебідь М. (2021) пропонують обирати канал комунікації в залежності від місць перебування/відвідування, а також можливостей чи обмежень клієнтів. Наприклад, для дітей молодшого віку, які можуть зазнавати домашнього насильства доцільно поширювати інформацію про телефони довіри в закладах освіти. Авторки вважають, що такий розподіл на умовні групи важливий для цілеспрямованого поширення інформації серед конкретних категорій людей, які називають цільовими групами.

Певцов Г., Пацек П., Касьяненко М., Залкін С., Сідченко С., Хударковський К. (2021) пишуть, що визначення цільової аудиторії передбачає аналіз її основних характеристик, виявлення пріоритетних каналів комунікації. В Методичних рекомендаціях (2014) для визначення каналів комунікації пропонується об'єднання людей в цільові групи за соціальною ознакою (особи похилого віку, сім'ї у складних життєвих обставинах, особи, які постраждали від торгівлі людьми тощо).

Казак К., Краснокутська Н. (2019) висувають критерії для вибору каналів комунікації організації, а саме: орієнтація каналу на цільову аудиторію, витрати повідомлення (гроші та час), якість та швидкість зворотнього зв'язку, швидкість оновлення інформації у повідомленні, способи подачі інформації. В свою чергу, Методичні рекомендації (2014) пропонують здійснювати інформування цільових соціальних груп стосовно соціальних послуг, з враховуванням комунікаційних особливостей представників соціальних груп. Наприклад, надаючи інформацію людям з порушенням слуху, слід враховувати, що багато з них зчитують інформацію з губ, тому потрібно чітко проговорювати кожне слово.

Або, наприклад, на сайтах слід розміщувати такі типи файлів, що будуть доступні для зчитування програмами для людей з порушенням зору. Пірогов В., Мінтій І., Мінтій М., Вакалюк Т. (2018) описують NVDA (NonVisualDesktop Access) – програма з відкритим вихідним кодом для MS Windows, яка надає можливість людям з повною або частковою сліпотою використовувати комп'ютер, озвучуючи всю необхідну інформацію або виводячи повідомлення на дисплей Брайля.

Марсай С. (2017) зазначає, що організації мають зробити п'ять етапів для підвищення якості інформування. Перший етап - визначення потреб - передбачає ідентифікацію інформаційних та комунікаційних потреб клієнта (інвалідність або порушення тощо). Другий етап - запис потреб - передбачає послідовний і регулярний запис інформаційних та комунікаційних потреб пацієнтів, а також їх класифікування та адміністрування. Третій етап - позначення потреб, передбачає використання електронних прапорців або паперових еквівалентів, щоб вказати, що особа має записану потребу в інформації або комунікації, а також спонукати персонал вжити відповідних заходів або запустити автоматичне створення інформації в доступному форматі або інші дії, щоб ці потреби могли бути задоволені. І останні два етапи - це спільний доступ до потреб і їх задоволення. Стандарт містить детальні рекомендації щодо підходу до виявлення, запису, позначення, обміну та задоволення потреб у інформаційній та комунікаційній підтримці користувачів послуг.

Для того, щоб розробити якісне інформаційне повідомлення в Методичних рекомендаціях (2014) пропонується створення матриці інформування, що враховує соціальну групу та бажані канали та засоби інформування. Наприклад, бездомні особи - подавати інформацію в спеціалізованих центрах, притулках у вигляді плакатів та оголошень. Але існують і інші варіанти наповнення матриці інформування. Так, Іванова О. (2021) презентує матрицю інформування, яка складається з змісту, цільової групи, також комунікативні обмеження/можливості, формати і канал. Що дає змогу розробити більш цілеспрямоване та доступне інформаційне повідомлення. Наприклад, щоб проінформувати про послугу догляд вдома, цільова аудиторія, якої, літні люди, у яких є порушення зору, обмеження когнітивних можливостей. Варто використати формат усної простої мови, каналами можуть бути суб'єкти надання соціальних послуг або партнерські організації.

Також, каналом інформування може бути і веб-ресурс. Дмитренко А. (2019) для розробки сайту громадської спілки «Федерація організацій осіб з інвалідністю з дитинства та батьків дітей з інвалідністю України» також

визначав потенційних користувачів. Так, автор визначає, що цільова аудиторія сайту – це люди з обмеженими можливостями зору. Основне призначення сайту - інформування його відвідувачів про проблеми і повсякденне життя людей з особливими потребами. На сайті передбачається розробка спеціальної версії сайту для людей з обмеженими можливостями зору. Такий варіант інформування передбачає орієнтування контенту сайту для ширшого кола користувачів.

В роботі від Центру передового досвіду в універсальному дизайні (2020) зазначені наступні рекомендації до веб-ресурсів і сайтів. Варто писати інформаційні матеріали простою і зрозумілою мовою, треба уникати використання професійної лексики, якщо без цього неможливо зробити інформаційне повідомлення, то слід додати пояснення терміну простою мовою. Також в роботі зазначено, що не всі користувачі можуть розуміти мову, якою написано повідомлення, тому варто дублювати інформацію іншими мовами або додавати функцію перекладу. Також варто розбивати текст на частини, використовуючи короткі абзаци, списки та підзаголовки, що допоможе людям швидко зрозуміти та засвоїти інформацію. Крім цього ця робота містить достатню кількість інших рекомендацій, що допоможуть державним органам організувати комунікації з клієнтами відповідно підходу універсального дизайну.

А якщо описувати інформування саме про соціальні послуги, то Методичні рекомендації (2014) пропонують створення і поширення інформаційних карток. Їх поширення пропонується у двох форматах - друкованому та у вигляді онлайн-документу. Сама інформаційна картка має містити інформацію про надавача такої послуги, назву, зміст, форму надання, умови надання, перелік документів, правові підстави для надання та відмови тощо. Саме такі картки можна знайти на сайтах надавачів послуг в Україні. Такі картки доступні для зчитування спеціальними програмами, або, завдяки, спеціальним пристроям (лупа та інше). Поширювати їх слід на сайтах надавачів послуг або на інформаційних стендах, дошках оголошень, пілонах або у вигляді роздаткових друкованих матеріалах з якими отримувачі можуть ознайомлюватись самостійно.

Для того, щоб зробити інформаційні картки доступнішими, Лебідь М. (2021) пропонує робити гіперпосилання інформативними та короткими: замість “Інформаційна картка догляду вдома тут (після цього посилання)” робити “Догляд вдома (що вже є гіперпосиланням на картку)”. А також варто зауважити яким чином відкриється картка: завантаження на носій, відкриття в цьому або іншому вікні. Лебідь М. (2021) також надає рекомендації і для сайтів надавачів соціальних послуг, як, наприклад, поради уникати розміщення тексту на фонах з візерунками, що може ускладнювати сприймання для людей з порушенням зору. Натомість, рекомендує використовувати однотонні фони, що дозволяє сконцентруватись на важливих акцентах.

Іванова О. (2014) одним з каналів інформування пропонує створення інформаційних кутків. Але при цьому зазначає важливість освітлення, доступності місця розміщення інформації, достатність часу, якість інформаційного продукту та адекватність способу його передачі. Також авторка зауважує, що слід враховувати психофізіологічні особливості, які заважають сприйняттю інформації (поганий зір, слух, нервові зриви, стан стресу або розумові порушення тощо) і забезпечувати простоту сприйняття.

Отже, при створенні інформаційних повідомлень під час організації інформування населення про соціальні послуги варто спиратись на Закон про соціальні послуги (2021), також можна використати Методичні рекомендації щодо інформування населення про соціальні послуги (2014). Для того, щоб створити цілеспрямоване інформаційне повідомлення варто скласти матрицю інформування, а також визначити та проаналізувати цільову аудиторію на яку буде розраховане повідомлення. Відповідно до особливостей і потреб кожної з аудиторій потрібно подавати інформацію різними доступними форматами (проста мова, субтитрування, жестова мова тощо). Це робиться для того, щоб інформування про соціальні послуги було доступне кожному користувачу такими послугами відповідно до його потреб і можливостей.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Час, місце та етапи проведення дослідження

Дослідження проводилось з квітня по травень 2022 року. Для дослідження було відібрано 10 сайтів комунальних установ - надавачів соціальних послуг з 8 міст України, а саме наступні установи:

- Територіальний центр соціального обслуговування Святошинського району м. Києва;
- Територіальний центр соціального обслуговування м. Вінниці;
- Територіальний центр надання соціальних послуг м. Черкаси;
- Територіальний центр соціального обслуговування м. Чернігів;
- Територіальний центр соціального обслуговування м. Житомир;
- Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) “Берегиня” м. Суми;
- Територіальний центр соціального обслуговування Київського району м. Полтави;
- Оболонський районний у м. Києві центр соціальних служб;
- “Центр учасників бойових дій” м. Суми;
- Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Глобинської міської ради.

Дослідження було проведено в декілька етапів: перший - підготовчий, другий - основний і третій - заключний.

Перший підготовчий етап був проведений з лютого 2022 до травня 2022 року і передбачав збір та огляд літератури українських та зарубіжних авторів. Була зібрана література про організацію інформування, можливі формати (шрифт Брайля, тифлокоментування, жестова мова тощо) та канали (веб-сторінки, інформаційні кутки, телефон тощо), про критерії користувачів, які

важливо враховувати під час інформування (порушення або потреби). А також література про законодавство, що регулює інформування в Україні.

Також під час цього етапу був обраний метод дослідження, а саме спостереження та розроблений інструмент - форма для спостереження - для проведення дослідження. А також був проведений процес пошуку та визначення сайтів установ (надавачів соціальних послуг), що були досліджені.

На другому (основному) етапі було проведено аналіз сайтів установ, що надають соціальні послуги, а результати цього аналізу нотувались для подальшого аналізу.

На третьому етапі (травень-червень 2022) був проведений аналіз даних, отриманих в результаті дослідження. Цей етап включав в себе узагальнення результатів, написання висновків і рекомендацій для покращення інформування населення про соціальні послуги.

2.2 Процедура проведення дослідження

В результаті опрацювання літератури були визначені основні аспекти, на які треба звертати увагу при організації інформування населення, а також обрана галузь для проведення подальшого дослідження. А саме організація інформування населення про соціальні послуги через інтернет-ресурси.

Після визначення комунальних установ центральної частини України, що діють на території Київської, Чернігівської, Сумської, Житомирської, Вінницької, Черкаської та Полтавських областей, відбувся аналіз їх веб-сторінок, веб-сайтів та Фейсбук сторінок. Більшість з учасників дослідження - це територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міських рад з вищеперерахованих областей. Також в дослідження був обраний територіальний центр соціального обслуговування Глобинської міської ради. А

ще два респонденти це - центр соціальних служб Оболонського району м. Києва та “Центр учасників бойових дій” м. Суми.

Наступним кроком був пошук їх каналів інформування в мережі. Два центри мали лише сторінку на Facebook, інформація про інші ж містилася на сайтах Департаментів соціального захисту населення або на сайті міських рад. Лише один центр мав окремий сайт на якому містилась інформація про нього.

Перед збором інформації було створено форму для спостереження, в якій зазначались аспекти, на які треба було звертати увагу при проведенні дослідження. Кожен сайт і сторінка були ретельно проаналізовані, а отримані результати записані.

2.3 Методи та інструменти проведення дослідження

Для дослідження був обраний якісний дизайн. А для збору даних для дослідження було використано метод спостереження. Цей метод збору інформації дозволив оглянути сайти від обличчя користувача соціальними послугами, що забезпечило достовірність поданої інформації від установ.

У процесі дослідження, в якості інструменту, була використана форма для спостереження (див. Додаток А), який містив наступні пункти: назва надавача соціальних послуг, місце знаходження установи, наявність контактних даних, графіку роботи, наявність веб-ресурсу та посилання на нього (якщо воно було). Вибір цих аспектів ґрунтувався на проблемах, які були визначені в процесі аналізу літератури від українських та закордонних джерел.

2.4 Характеристика вибірки

Дослідження проводилось на основі каналів інформування (сайти чи сторінки) десятих надавачів соціальних послуг, які були відібрані за наступними критеріями:

- Установа є надавачем соціальних послуг;
- Територіально установа знаходиться на одній з областей центральної частини України (Вінницька, Житомирська, Київська, Чернігівська, Сумська, Полтавська чи Черкаська) або їх обласних центрів;
- Наявність будь якого електронного каналу інформування, куди відносяться веб-сайти, або веб-сторінки на сайті місцевого органу влади чи самоврядування, або сторінки в соціальних мережах.

Досліджувані установи надані у таблиці 2.4.1

Таблиця 2.4.1 Досліджувані установи

№	Назва учасника дослідження	Місце знаходження	Канал інформування	Посилання
1	Територіальний центр соціального обслуговування	Вінницька область, м. Вінниця, вул. Соборна, 50	Сторінка на Facebook	https://www.facebook.com/tercentrvn/
2	Територіальний центр соціального обслуговування	Черкаська область, м. Черкаси, вул. Пушкіна, 13А	Сторінка на Facebook	https://www.facebook.com/cherkasy.tercentr/
3	Територіальний центр	Київська область, м. Київ,	Сторінка на сайті	https://svyat.kyivcity.gov.ua/content/terytor

	соціального обслуговування Святошинськог о району м. Києва	вул. Жмеринська, 22А	Святошинської районної в м. Києві державної адміністрації	ialnyy-centr-socialnogo-obslugovuvannya.htm <u>l</u>
4	Територіальний центр соціального обслуговування	Чернігівська область, м. Чернігів, вул. Рокоссовського,1 8	Сторінка на сайті Департаменту соціальної політики Чернігівської міської ради	http://nagrada.gov.ua/teritorialnij-czentr-soczialnogo-obslugovuvannya-nadannya-soczialnih-poslug-novozavodskogo-rajonu-chernigivsko%D1%97-misko%D1%97-radi/
5	Територіальний центр соціального обслуговування	Житомирська область, м. Житомир, вул. Вокзальна, 18А	Сторінка на сайті Житомирської міської ради	https://ztrada.gov.ua/?departments=227
6	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) “Берегиня”	Сумська область, м. Суми, вул. Інтернаціоналісті в, 18	Сторінка на сайті Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради	http://sumy.sm.gov.ua/index.php/uk/552

7	Територіальний центр соціального обслуговування Київського району міста Полтави	Полтавська область, м. Полтава, вул. Маршала Бірюзова, 76	Сторінка на сайті Київської районної в м. Полтаві ради	https://www.kr-pl.gov.ua/servinform/teritoryalny_centra/
8	Оболонський районний у м. Києві центр соціальних служб	Київська область, м. Київ, вул. Йорданська, 7Г	Сторінка на сайті Мережі соціальних служб м. Києва	https://ssm.kiev.ua/%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9-%D1%80%D1%86%D1%81%D1%81%D1%81%D0%B4%D0%BC/
9	Комунальна установа “Центр учасників бойових дій”	Сумська область, м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 165/71	Сторінка на сайті Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради	https://dszn.smr.gov.ua/nadavachi-sotsialnih-poslug/
10	Територіальний центр	Полтавська область,	Сайт	https://tercentr.globyne-rada.gov.ua/

	соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Глобинської міської ради	Глобинський р-н, м. Глобино, вул. Гагаріна, 1		
--	---	---	--	--

Загалом, було досліджено сімнадцять комунальних установ, з них у п'яти немає веб-ресурсу, а у дванадцяти з них є наступне:

- 1) Сайти: 1;
- 2) Веб-сторінки чи інформація на сайтах місцевих органів влади або самоврядування: 10;
- 3) Facebook сторінки: 6.

2.5 Етичні засади та труднощі проведення дослідження

В дослідженні відсутній людський фактор, тобто немає людей, чия згода була би потрібна для проведення дослідження. Також під час дослідження не збиралась інформація, що дає можливість ідентифікувати особу або групу осіб. Тобто, дане дослідження не стосувалось особистої інформації, а використовувало лише те, що знаходиться у вільному, відкритому доступі.

До труднощів у проведенні дослідження можна віднести те, що не всі надавачі соціальних послуг мають розвинуті канали інформування в мережі. Що ускладнює, по-перше, їх пошук, а по-друге, аналіз. До труднощів також можна віднести те, що в Україні існують рекомендації для організації інформування (Методичні рекомендації щодо інформування населення про соціальні послуги

(2014)). Але вони несуть рекомендаційний характер, а значить не обов'язкові до використання на практиці. Власне, що і було відмічено в процесі проведення дослідження на сайтах надавачів соціальних послуг.

Обмеженням дослідження можна вважати те, що значна кількість надавачів соціальних послуг не має електронних каналів інформування. До дослідження не увійшли ті установи, що надають соціальні послуги, але не мають веб-ресурсів.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМУВАННЯ ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ІНТЕРНЕТОМ В УКРАЇНІ

3.1 Поширеність використання надавачами соціальних послуг соціальних мереж та сайтів в інформуванні

В сучасному світі інтернет відіграє важливу роль в отриманні, обміні, поширенні інформації. В інформуванні набирають популярності дистанційні канали інформування (соціальні мережі і сайти), завдяки чому знижується навантаження на спеціалістів закладів та установ. Бо інформативний і доступний сайт установ має надавати вичерпну інформацію про надання соціальних послуг (їх зміст, умови отримання, причини відмови у наданні, перелік потрібних документів та інше). Така інформація про послуги уніфікована, а тому не потребує постійних змін чи додаткових інтерпретувань.

Це дослідження показало, що з сімнадцяти учасників дослідження лише десять мали свій електронний канал інформування. Це засвідчує те, що в Україні недостатньо поширене інформування через сайти та соціальні мережі.

У восьми з десяти учасників офіційним каналом інформування була сторінка на сайті органів місцевого самоврядування. Наприклад, територіальні центри надання соціальних послуг у Чернігові, Житомирі, Полтаві розміщували інформацію про установи та соціальні послуги, які вони надають, на сайтах відповідних міських рад. Там, загалом, містилась інформація про місце знаходження центру, графік роботи, перелік соціальних послуг та інформація про них. Також на сайтах розміщувалась контактна інформація (електронна пошта, номери телефонів установи або окремих відділів, номер факсу, поштовий індекс та інше). Інші учасники дослідження, надавачі соціальних послуг з міста Суми, розміщували інформацію про установи та послуги на сайті Департаменту з соціального захисту населення. Так, територіальний центр надання соціальних послуг міста Чернігів, електронним каналом інформування обрав сайт

Департаменту соціальної політики міста, бо це все структурні підрозділи місцевих органів влади.

Основним обмеженням такого каналу інформування було те, що в масиві іншої інформації на сайтах було проблематично знайти потрібну інформацію про соціальні послуги. Саме тому, надавачам соціальних послуг слід приділити увагу створенню окремого сайту на якому буде розміщуватись інформація саме про надавача соціальних послуг, про послуги та діяльність установи. Але, з іншої сторони, сайти - це дієвий інструмент в інформуванні, через свою інформативність для користувачів послуги інформування про соціальні послуги.

З інших результатів дослідження можна виокремити територіальні центри соціального обслуговування у Вінниці та Черкасах, каналом інформування яких є сторінка на Facebook. Перевагою такого каналу є те, що на акаунті установи розміщується інформація тільки про територіальний центр, його діяльність та контактна інформація (адреса, номери телефонів, електронна пошта). При такому каналі інформування зменшується масив інформації про інші сфери міста. На відміну від сайтів, в соціальних мережах публікуються новини про діяльність центру, отримувачів соціальних послуг та звіти про проведені заходи. Але на обох сторінках територіальних центрів була відсутня інформація про соціальні послуги (зміст, умови отримання, перелік документів та інше), що робить їх не дієвим інструментом в інформуванні населення про соціальні послуги. Також варто зауважити те, що сторінка в соціальній мережі має бути додатковим джерелом для інформування, а не альтернативою сайту.

В дослідження також був обраний територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Глобинської міської ради. Цей досліджуваний центр відрізнявся від інших тим, що цей надавач соціальних послуг мав свій власний сайт. На момент проведення дослідження сайт ще був у процесі розробки, але його переваги над іншими видами інформування був помітний. Наприклад, відсутність зайвої інформації (про діяльність інших центрів та інше), зручний інтерфейс (мінімалістичний та зрозумілий). Недоліком інформування про соціальні послуги від цього закладу була відсутність на сайті

інформації про послуги, проте сайт знаходиться на етапі розробки, що означає можливість додавання такої інформації в майбутньому.

Загалом, в процесі дослідження були відібрані сімнадцять надавачів соціальних послуг, але до дослідження увійшли лише ті, що мали веб-ресурс для електронного інформування, а це десять з них.

Отже, дослідження показало те, що надавачі соціальних послуг в Україні мають дистанційні канали інформування. Це бувають сторінки на інших сайтах державних установ (міських рад, Департаменту соціального захисту та інші). Також надавачі соціальних послуг можуть мати акаунти в соціальних мережах, переважно у Facebook. І ще одним видом електронного каналу інформування може бути окремий сайт надавача соціальних послуг, що є не таким поширеним використаним видом каналів інформування, але має суттєвий потенціал.

3.2 Практика організації інформування населення про соціальні послуги в електронному форматі

Електронний формат інформування дозволяє охопити більшу кількість потенційних користувачів, в тому числі людей з різними видами порушень. Для кращого сприймання інформації можна застосовувати різні налаштування відповідно до потреб людини. Наприклад, для людей з порушенням зору слід вводити налаштування, що збільшують або зменшують шрифт, яким написана інформація, або зміна кольорів (зміна кольору фону і тексту), що робить його більш читабельним. Іншим варіантом налаштувань для людей з порушеннями зору є аудіодискрипція. А для людей з когнітивними порушеннями слід використовувати просту мову, але якщо говорити за дистанційний уніфікований формат, то достатньо прибрати не інформативні зображення і зменшити кількість сторінок і різних посилань. Тож, для підвищення доступності послуги інформування для людей з різними видами порушень слід вводити можливість налаштовувати подачу інформації самостійно і відповідно до потреб.

Для того, щоб описувати саме доступність цих каналів інформування потрібно проводити додаткове дослідження, але наявність спеціальних налаштувань, що допомагають адаптувати сайт для особистих потреб були перевагою.

На практиці, з сімнадцяти досліджуваних закладів, що брали участь в дослідженні, лише один надавач соціальних послуг в інформуванні використав різні формати подання інформації. Оболонський районний у місті Києві центр соціальних служб мав сторінку на сайті Мережі соціальних служб міста Києва, який можна налаштувати відповідно до особистих потреб користувачів. Так, для людей з порушеннями зору можна налаштувати розмір шрифту, кольори фону і тексту та/або ввімкнути аудіодискрипцію. Для людей з когнітивними порушеннями на сайті можна налаштувати відображення не інформативних зображень або зробити дизайн сайту простішим. Але обмеженням інформування від цього надавача соціальних послуг була відсутність переліку таких послуг та інформації про них. Хоча, згідно чинного законодавства, інформування про соціальні послуги, їх перелік та зміст є обов'язком всіх надавачів соціальних послуг.

Дослідження показало, що на практиці в досліджуваних комунальних установах центральної частини України організація інформування про соціальні послуги знаходиться не на тому рівні, щоб задовольняти потребу у цій послугі у користувачів.

Також, з інших учасників дослідження, слід відмітити територіальний центр надання соціальних послуг “Берегиня” міста Суми, що має менший функціонал налаштувань для підвищення доступності інформування на сайті (можна налаштувати розмір шрифту, додати або прибрати зображення та інше). Але при цьому ще й інформує населення про соціальні послуги. На сайті можна знайти інформацію про структуру центру, мету діяльності, перелік тих, хто має право на отримання послуг, та підстави відмови у наданні таких послуг. На сторінці у пунктах відповідних структурних відділень міститься перелік соціальних послуг, що надаються. На окремій вкладці можна знайти алгоритм

організації надання соціальних послуг, а також бланки заяв. Обмеженням інформування від територіального центру надання соціальних послуг “Берегиня” можна назвати недостатньо повну інформацію про послуги. Наприклад, не вистачає інформації про тарифи на платні послуги, а також інформацію про безоплатність деяких інших. До обмежень також можна віднести те, що частина інформації про послуги (наприклад, алгоритм отримання соціальних послуг) наявний лише у вигляді картинки, при налаштуванні сайту для людей з когнітивними порушеннями (забирання зображень) зникає і цей алгоритм, тому таку інформацію краще дублювати текстово. Тож, стосовно організації інформування в дистанційному форматі від цього надавача соціальних послуг, слід зауважити, що центр на достатньому рівні реалізував послугу інформування населення про соціальні послуги.

Хоч перевагою сайтів є те, що можна додати налаштування сайтів, що дозволяють підвищувати доступність інформування про соціальні послуги для людей з різними видами порушень, проте як показало дослідження, на практиці такою можливістю користуються невелика частина надавачів. З десяти учасників дослідження, можливість налаштувати сайт відповідно до потреб, була лише у чотирьох надавачів соціальних послуг.

В практиці організації інформування населення про соціальні послуги в дистанційному форматі слід відмітити сторінку територіального центру надання соціальних послуг Київського району міста Полтави. При всіх розроблених варіантах адаптації інформації відповідно до потреб, на цьому сайті відсутні всі. До того ж, сам дизайн сайту і дрібний шрифт роблять надану інформацію важкою для сприймання для людей з порушеннями зору або когнітивними порушеннями. Також до обмежень цього каналу інформування слід зазначити брак важливої інформації, а саме немає інформації про отримувачів соціальних послуг, тарифи або інформації про безоплатність послуг, підстав для відмови у наданні подібних послуг, а також бланків. Крім цього, на сторінці є пункт про правові підстави діяльності центру, що не відповідає чинному законодавству. Бо там зазначений Закон про соціальні послуги 2003 року, хоча на даний момент чинний Закон про

соціальні послуги (2021), що суттєво відрізняється від старої версії Закону. Тож, інформування через дистанційні канали цього надавача соціальних послуг є недоступним та неефективним.

Якщо інструментарій сайтів ще дає можливість додати налаштування для підвищення доступності, то сторінки у соціальних мережах такої переваги не дають. Так, територіальний центр надання соціальних послуг міста Вінниці має лише сторінку у Facebook. До переваг такого дистанційного каналу інформування слід віднести можливість інформування населення про діяльність центру та можливість відзвітовуватись про надані соціальні послуги через стрічку новин, але першочерговим завданням надавача соціальних послуг є інформування про соціальні послуги, їх зміст, порядок надання та інше, а не діяльність центру. У цього надавача соціальних послуг не має інформації про послуги, які центр надає (або інформаційних карток для послуг). Саме тому можна зробити висновок, що цей канал інформування у надавача послуг не є ефективним та інформативним.

Така ситуація склалась і у іншого досліджуваного центру, а саме територіальний центр соціального обслуговування міста Черкаси. Як і попередній учасник, цей центр має офіційну сторінку в Facebook, що також є не інформативною щодо послуг, які надає центр, а отже не задовольняє потребу в інформуванні населення про соціальні послуги. З обмежень в організації інформування у цього надавача соціальних послуг слід відмітити дизайн, що є важким для сприймання. Важливі контактні номери на яскравому фоні (гілки бузку), не доступні для сприймання людьми з порушеннями зору, тож, інформування про контактні дані в цьому випадку не виконує свій функціонал.

Якщо акцентувати увагу на повноту опису послуг в інформуванні, слід відмітити Територіальний центр соціального обслуговування Святошинського району м. Києва. Інформація про центр міститься на сторінці сайту Святошинської районної в м. Києві державної адміністрації у вкладці “Структурні підрозділи”. Хоч функціонал сайту неможливо налаштувати для людей з різними видами порушень, а структура викладу ускладнює сприйняття

інформації. Проте на сторінці міститься контактна інформація (номери телефонів кожного з відділень, адреса, електронна пошта директора). Також на сторінці є перелік послуг, що надає центр, умови їх надання, умови, при яких може бути відмовлено у наданні послуг, тарифи за оплату послуг. Також є інформація про кожне з відділень (завдання відділення, перелік необхідних документів для отримання послуг), а також посилання на звіти про проведення оцінки якості надання послуг та штатний розпис. З усіх досліджуваних закладів, канал інформування цієї установи надає повну інформацію про послуги центру, що дозволяє зробити висновок про достатню ефективність інформування населення про соціальні послуги від цього каналу.

Інша ситуація склалась з останнім досліджуваним закладом, а саме територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Глобинської міської ради Полтавської області. На відміну від інших учасників, центр займається розробкою власного сайту. Але на даний момент можна оцінити лише інтерфейс сайту, він мінімалістичний та достатньо зрозумілий і має потенціал стати ефективним каналом інформування про соціальні послуги. Через те, що це окремий сайт, то не буде масиву зайвої інформації, що не має відношення до інформування про соціальні послуги, а також на сайті буде міститись інформація про діяльність центру та надані соціальні послуги (як це було у перевагах сторінок центрів у Facebook). Також до переваг саме сайту, як дистанційного каналу інформування, слід віднести можливість додати налаштування, що підвищить доступність інформування для людей з порушеннями (зору, когнітивними, слуху). На момент дослідження, сайт виглядає як недопрацьована версія (наприклад, “Зразок новини” або декілька варіантів розміщення контактів працівників). Сам сайт неможливо налаштували для людей з різними порушеннями. На сайті немає переліку соціальних послуг та інформації про їх зміст, умови надання, умови відмови та інше. Відсутні шаблони заяв. Тож, канал інформування про соціальні послуги можна оцінити як перспективний в майбутньому, після доопрацювання, але на момент дослідження цінності в інформуванні про соціальні послуги він не мав.

Відмінною практикою інформування населення від інших була заміна шаблонів заяв посиланням на Google-форму для всіх послуг, що представлені в надавачі соціальних послуг. Цим надавачем соціальних послуг є територіальний центр соціального обслуговування міста Житомир. На сайті містяться шаблони заяв на отримання соціальних послуг, оформлені в Google-форму. Google-форма уніфікована для всіх послуг, що надає центр (в описі форми є перелік необхідних документів). Сам сайт можна налаштувати для людей з порушеннями зору (змінюється розмір шрифту та кольори). Варто зазначити, що зміна кольорів також важлива для людей з психічними порушеннями. Загалом, сторінка має декілька окремих сторінок, на яких міститься інформація про сам центр, контакти (адреса, номер, сторінка на Facebook). На сторінці міститься інтерактивна мапа, де можна побудувати маршрут до центру з будь-якої точки відправлення. Також на сторінці наявна інформація про повноваження, цільову аудиторію користувачів послуг. За окремими посилання можна ознайомитись з інформацією про діяльність центру, звіт, інформацію про роботу центру, його положення і статут. Тож, цей канал інформування від надавача соціальних послуг можна вважати інформативним та таким, що задовольняє потреби користувачів соціальних послуг.

Тож, практика організації інформування населення про соціальні послуги в дистанційному форматі в Україні хоч і є, але ще не тому рівні, щоб задовольняти потреби користувачів соціальних послуг. З найпоширеніших проблем інформування в інтернеті є обмеження різних каналів інформування, що надавачі соціальних послуг обирають як офіційні. В частини каналів обмеженням є недостатня кількість форматів подання інформації, а саме відсутність можливості налаштувати відображення інформації відповідно до потреб або порушень. В інших випадках обмеженням є неповнота інформації, що робить інформування про соціальні послуги неефективним, бо не задовольняє потребу користувачів в інформації. Деякі з учасників дослідження (територіальний центр надання соціальних послуг Київського району міста Полтави) стали прикладом того, як дистанційний канал інформування поєднав в

собі недоступність інформації для людей з порушеннями і неактуальність інформації. Але при цьому дослідження показало, що надавачі соціальних послуг недооцінюють переваги дистанційних каналів інформування, а також лише один досліджуваний центр з сімнадцяти вже почав розробляти власний сайт (територіальний центр надання соціальних послуг Глобинської міської ради). Який на момент дослідження не ніс цінності як канал інформування про соціальні послуги, проте в майбутньому, після доопрацювання, може бути потенційно ефективним і зручним.

3.3 Відповідність практик інформування через веб-ресурси наявним рекомендаціям

Під час дослідження було встановлено невідповідність практики організації інформування про соціальні послуги в Україні наявним Методичним рекомендаціям щодо інформування населення про соціальні послуги (2014) та іншим рекомендаціям, що були проаналізовані в процесі огляду літератури.

На практиці дослідження показало прогалину в інформуванні про соціальні послуги. Надавачі соціальних послуг або надавали перелік послуг, що надають без деталей (зміст послуги, умови отримання, переліку документів та інше) або не надавали такої інформації взагалі. Для того, щоб змінити таку ситуацію варто описати наявні проблеми та шляхи їх вирішення.

Як було вказано на початку, методичні рекомендації несуть рекомендаційний характер та не обов'язкові до використання на практиці, проте вони все ж систематизують процес інформування, роблять його зрозумілим. Якщо порівнювати відповідність практики інформування про соціальні послуги в Україні методичним рекомендаціям, то можна зробити декілька підсумовань.

По-перше, жоден з учасників дослідження не продемонстрував доступної, зрозумілої, систематизованої та структурованої інформації про соціальні послуги. Єдине, що можна було знайти на електронних каналах інформування - контактна інформація, що включала номери телефону, електронних пошт та

адрес. При цьому інформацію про соціальні послуги в частковому вигляді мали лише половина з досліджуваних установ (шість з десяти). Хоча Законом про соціальні послуги (2021) інформування про соціальні послуги входить до переліку обов'язків кожного надавача соціальних послуг. На практиці не було знайдено надавача, який би поєднав в своїй послугі інформування всі важливі компоненти: інформація про соціальні послуги (перелік, умови отримання, тарифи, причини для відмови надання тощо); контактна інформація у вигляді номеру телефону, електронної пошти, адреси, посилання на інші електронні канали; інформація про структуру установи, назви відділів і інформація про працівників (до кого можна звернутись відповідно до спеціалізації).

Тож, для забезпечення зручного доступу до інформації запропоновано створювати для соціальних послуг інформаційні картки. Такі картки мають містити інформацію про зміст послуги, умови її отримання, перелік потрібних документів, перелік тих, хто може послугою скористатись, причини відмови у наданні послуг та інше. Завдяки розміщенню інформаційних карток на електронних каналах інформування надавачів соціальних послуг у потенційних користувачів буде можливість самостійно ознайомитись з переліком та умовами отримання тим самим зменшуючи навантаження на працівників.

Перевагою електронних каналів інформування є їх цілодобова доступність, на відміну від спеціалістів, що можуть відповідати лише у встановлені робочі години. Тим самим можна зробити висновок, що потенційні отримувачі зможуть отримувати інформацію про соціальні послуги у зручний для себе час.

По-друге, з попереднього пункту випливає наступне - в результаті дослідження було з'ясовано, що жодний досліджуваний центр не розмістив на своєму електронному ресурсі інформаційні картки до кожної соціальної послуги. Хоч в Методичних рекомендаціях (2014) інформаційним карткам, як методу інформування, приділено достатньо уваги, на практиці дослідження показало, що цей метод не користується популярністю. Хоча така картка і підвищила б

ефективність інформування про соціальні послуги, на практиці їх знайдено не було.

По-третє, існують рекомендації щодо організації інформування населення про соціальні послуги, а саме щодо того, щоб писати інформацію про послуги простою мовою, що покращує сприймання інформації. Бо невідомо скільки користувачів і потенційних отримувачів послуги розуміють професійну лексику та можуть правильно читати формулювання з законодавства. Саме тому пропонується писати інформаційні картки простою мовою, що буде зрозумілішим для більшого кола користувачів. При цьому дослідження продемонструвало не популярність цієї практики серед надавачів соціальних послуг. Всі описи послуг (якщо такі були) цитувались з законодавства без додаткових пояснень або спрощень.

В-четвертих, Методичні рекомендації (2014) надають перелік базових принципів на яких має відбуватись інформування. Дослідження продемонструвало порушення принципу повноти та об'єктивності інформації (про це йшлося вище), а також принципу своєчасності. Надавачі соціальних послуг мають інформувати населення про актуальний перелік соціальних послуг та, загалом, надавати не застарілу інформацію. Дослідження показало, що не всі надавачі соціальних послуг опираються на актуальний Закон про соціальні послуги (2021), наприклад посилення Полтавського територіального центру на Закон про соціальні послуги 2003 року. Що може значити про те, що надавач соціальних послуг не корегує інформацію, що міститься на їх електронному каналі інформування.

Також були частково не дотримані принципи доступності подання інформації та використання принципів універсального дизайну, який передбачає організацію інформування з врахування індивідуальних потреб та можливостей користувачів. Але для того, щоб корегувати дотримання цих принципів для початку потрібно створити якісне інформаційне поле, яке буде містити інформаційні картки до кожної послуги або іншу інформативну альтернативу. А також важливо влаштувати інформування таким чином, щоб у кожного надавача

соціальних послуг був власний електронний канал інформування. Який, в залежності від платформи, можна буде налаштувати таким чином, щоб бути доступним більшому колу користувачів.

Також варто зауважити, що на практиці можна знайти окремі варіанти застосування інноваційних методів при організації інформування. Наприклад, Житомирський територіальний центр, що організував прийом заявок на отримання соціальних послуг через Google-форму. Там був вказаний перелік послуг і потрібних документів. Для користування Google-формою потрібно мати навички роботи з нею, тож на електронному каналі інформування центру варто було б розмістити коротку інструкцію з роботи з такими сервісами, а також вказати яким чином людина може дізнатись про статус своєї заявки.

Одним з найзручніших варіантів електронних каналів інформування є окремий сайт надавача соціальних послуг. Бо на такому сайті не обов'язково бути зареєстрованим (як це відбувається з Facebook-сторінками), щоб знайти потрібну інформацію. На сайті є можливість зробити окремі сторінки для контактної інформації, про соціальні послуги та інформаційні картки для них, а також новини про соціальні послуги та діяльність установи. Також в налаштування сайту можна додати інструментарій, що зможе адаптувати зміст сайту під потреби користувачів (аудіодискрипція, масштабування тексту, зміна кольорових фільтрів та інше). Єдиною установою з дослідження, яка мала як електронний канал інформування - власний сайт, був Глобинський територіальний центр надання соціальних послуг. Хоч і на момент проведення дослідження сайт був у процесі редагування, але це показує, що надавачі соціальних послуг в Україні починають використовувати таку практику.

Отже, теоретичного матеріалу для організації інформування на даний момент розроблено достатньо для того, щоб на практиці зробити цю послугу наявною і зручною для отримувачів соціальних послуг. В процесі дослідження були виявлені прогалини в організації інформування в Україні. З чого можна прийти до висновку, що інформування населення про соціальні послуги - це

перспективний напрямок досліджень для покращення практики, що підвищить ефективність надання соціальних послуг та загальний добробут населення.

ВИСНОВКИ

Отже, інформування про соціальні послуги в Україні регулюється Законом про соціальні послуги (2021) та Законом про інформацію (2022). Ключовою вимогою щодо інформування є надання повної інформації про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я. При створенні інформаційних повідомлень слід спиратись на вищезазначені закони, а також можна використати Методичні рекомендації щодо інформування населення про соціальні послуги (2014), що несуть рекомендаційний характер.

Для того, щоб повідомлення було інформативним, варто скласти матрицю інформування, під час складання якої потрібно проаналізувати цільову аудиторію, а потім визначитись з форматом та каналом інформування. В інформуванні існує велика кількість форматів подання інформації, які слід використовувати на практиці (проста мова, субтитрування, жестова мова, аудіодискрипція, великошрифтовий друк тощо). Це слід враховувати для того, щоб інформування про соціальні послуги було доступне кожному користувачу такими послугами відповідно до його потреб і можливостей.

Існує багато різних каналів інформування (стенди, веб-сторінки, “гарячі” лінії, друковані інформаційні матеріали та інше). Проте дослідження цієї роботи було сфокусоване саме на електронних каналах інформування надавачів соціальних послуг, які можуть бути у вигляді сайтів та/або сторінок на сайтах місцевих органів влади або самоврядування, а також сторінки в соціальних мережах. Такий вибір базується на зростанні ролі інтернету в процесах передачі, обміну та зберігання інформації. Саме тому було важливо проаналізувати практику організації інформування населення про соціальні послуги в електронному форматі в Україні.

В результаті дослідження було визначено те, що інформування населення про соціальні послуги має прогалини, які можна вирішити, проте практика інформування про соціальні послуги через веб-ресурси в Україні вже є. Хоча ще

не на тому рівні, щоб задовольняти потреби користувачів соціальних послуг. Бо надавачі соціальних послуг не надають повної та зрозумілої інформації про соціальні послуги, що, власне, і є змістом послуги інформування. На практиці можна знайти окремі варіанти застосування як інноваційних методів інформування (Google-форма), що потребують доопрацювання, так і різних видів електронних каналів інформування про соціальні послуги: сайти (лише у одного центру, що брав участь в дослідженні), сторінки на сайтах місцевих органів влади або самоврядування та сторінки в соціальних мережах. Щодо опису послуг, то жодний з досліджуваних центрів не мав інформаційних карток до кожної послуги, проте на деяких веб-ресурсах установ можна було знайти часткову інформацію про послуги (перелік послуг, перелік документів та умови отримання). Сім установ, що були внесені до форми спостереження, не потрапили в опис результатів, бо взагалі не мали електронних каналів інформування.

Також в процесі дослідження було виокремлено ряд обмежень наявних каналів інформування учасників дослідження, а саме відсутність важливої інформації про соціальні послуги (їх зміст, умови отримання та інше). В інших випадках обмеженням була неповнота інформації, що робило інформування про соціальні послуги неефективним. Деякі з учасників дослідження (наприклад, Полтавський територіальний центр надання соціальних послуг) стали прикладом того, як веб-ресурс поєднав в собі відсутність інформації про соціальні послуги, відсутність різних форматів подання інформації і неактуальність інформації (посилання на застарілі закони).

Але при цьому дослідження показало, що в Україні недостатньо поширена практика створення і ведення електронних каналів інформування (сайтів, сторінок в соціальних мережах та інше). Якщо надавачі соціальних послуг зважено оцінять переваги електронних каналів інформування, то зможуть допрацювати наявні до такого рівня, при якому будуть задоволені потреби користувачів.

Інформування про соціальні послуги - це перспективний напрямок для досліджень. Мета яких - підвищення ефективності та якості інформування про соціальні послуги, що в свою чергу задовольнить потребу людей, завдяки вчасно наданим соціальним послугам, а згодом підвищить добробут населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афузова Г., Заплатинська, А. (2021). Доступність інформації для осіб з інвалідністю як ознака рівноправного суспільства. <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/35204/Afuzova%20H.pdf?sequence=1>
2. Вишневська Ю.В. (2020). Соціально-правовий аспект комунікаційних зв'язків на підприємстві в контексті інформаційних відносин. <http://dspace.ksau.kherson.ua/bitstream/handle/123456789/4962/%D0%9C%D0%9D%D0%9F%D0%9A%20%D0%97%D0%B0%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B6%D0%B6%D1%8F%20%2001%2C20.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=481>
3. Гавенко М.М. (2018). Інформаційна технологія забезпечення якості тактильного сприйняття шрифту Брайля незрячими особами. http://www.uad.edu.ua/uploads/2018/vchenarada/gavenko_dis.PDF
4. Голденблат М.А. (2018). Особливості формування сучасної системи надання соціальних послуг: українські реалії. <https://pdfs.semanticscholar.org/fcc0/aa0fcc913753b3f48cba50c02722f856846f.pdf>
5. Державні будівельні норми України «Інклюзивність будівель і споруд». ДБН В.2.2-40. (2018). <http://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2019/03/DBN-V2240-2018.pdf>
6. Дмитренко А.В. (2019). Дослідження і розробка технології створення сайту для людей з обмеженими можливостями. <http://openarchive.nure.ua/handle/document/10833>
7. Іванова О. (2014). Інформування населення про соціальні послуги: модель роботи. <https://www.slideshare.net/undpukraine/i-36753297>
8. Іванова О., Лебідь М. (2021). Доступне інформування про соціальні, реабілітаційні та адміністративні послуги. https://usif.ua/images/news/2022_04_18/AccessibleInfo_v04.pdf

9. Іванова О.Л. (17.12.2021). Як забезпечити доступність інформації: поради. Онлайн-конференція «Інклюзія в громадах». <https://www.youtube.com/watch?v=GxsLS4EwqXI&t=7150s>
10. Казак К., Краснокутська Н. (2019). Компаративний аналіз сучасних каналів комунікації для організації. DOI: 10.20998/2227-6890.2019.01.18
11. Кожушко І.В. (2019). Розвиток сучасних каналів комунікацій з клієнтами. <http://dspace.onu.edu.ua:8080/handle/123456789/31957>
12. Лебідь М. (17.12.2021). Доступність веб-сайтів та соціальних мереж. Онлайн-конференція «Інклюзія в громадах». <https://www.youtube.com/watch?v=GxsLS4EwqXI&t=7150s>
13. Лютянська Н.І. (2019). Аудіодескрипція як різновид аудіовізуального перекладу. http://www.vestnik-philology.mgu.od.ua/archive/v42/part_3/Filologi42_3.pdf#page=66
14. Мацюк Г. (2021). Українська жестова мова. http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/36083/2/MSNTK_2021_Kusen_S-Ukrainian_sign_language_186-187.pdf
15. Певцов Г., Пацек П., Касьяненко М., Залкін С., Сідченко С., Хударковський К. (2021). Методичний підхід до вибору засобу масової комунікації для здійснення інформаційного (психологічного) впливу. <https://doi.org/10.30748/nitps.2021.44.04>
16. Пірогов В., Мінтій І., Мінтій М., Вакалюк Т. (2018). Програмні засоби для людей із порушенням зору. <http://eprints.zu.edu.ua/28194/1/36.pdf>
17. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги. №828. (2014). <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0828739-14#Text>
18. Про інформацію. № 2658-ХІІ. (01.01.2022). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
19. Про соціальні послуги. №1875-ІХ. (15.12.2021). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

20. Усатенко Г.В. (2021). Практичні аспекти створення символів альтернативної та додаткової комунікації для відновлення комунікативних навичок у людей з афазіями. <http://www.dyvogra.com/wp-content/uploads/2021/09/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F-%D0%A3%D1%81%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.pdf>
21. Фесенко О.О., Лисюк В.М. (2021). Питання безпеки життя та діяльності маломобільних груп населення. <http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/10738/1/107-112.pdf>
22. Centre for excellence in universal design. (2020). Customer Communications Toolkit for the Public Service - A Universal Design Approach. <https://universaldesign.ie/products-services/customer-communications-toolkit-for-the-public-service-a-universal-design-approach/customer-communications-toolkit-for-the-public-services-a-universal-design-approach.pdf>
23. Hebert, H. S., & Huwieler, C. (2021). Exploring adult large print user preferences at a suburban public library. *Public Library Quarterly*, 40(5), 468-480.
24. Inclusion Europe. (2014). Інформація для всіх: Європейські стандарти викладу інформації, яку легко читати та розуміти. <http://www.berdychnasinnia-nadii.edukit.zt.ua/Files/downloads/%D0%91%D1%80%D0%BE%D1%88%D1%83%D1%80%D0%B0%20%D0%84%D0%B2%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%8C%D0%BA%D1%96%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D1%83%20%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%BE%D1%8E%20%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%8E.pdf>

25. Jones, D. (2017). Great Hollands Practice Accessible Information Standard.
26. Kader, M. A., Ahmed, R., Noman, M. I. R., Billah, A., & Apple, M. U. (2018, October). Developing A Self-Learning Braille Kit For Visually Impaired People. In 2018 International Conference on Innovations in Science, Engineering and Technology (ICISSET) (pp. 47-51). IEEE.
27. Marsay, S. (2017). Accessible information: Specification v.1.1. <https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2017/08/accessible-info-specification-v1-1.pdf>
28. Morato, J., Campillo, A., Sanchez-Cuadrado S., Iglesias, A., Berrios, O. (2020). An Accessible Evaluation Tool to Detect Easy-To-Read Barriers. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3439231.3440613>
29. Moreno, L., Alarcon, R., & Martínez, P. (2020, October). EASIER system. Language resources for cognitive accessibility. In The 22nd International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility (pp. 1-3).
30. Oltarzhevskiy, D. (2019). Typology of contemporary corporate communication channels. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-04-2019-0046>
31. Ron, M., Connell, B.R., Jones, M., Mueller, J., Mullick, A., Ostroff, E., Sanford, J., Steinfeld, E., Story, M., Vanderheiden, G. (1997). The principles of universal design. https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm

ДОДАТКИ

Додаток А

Форма для спостереження

№	Назва надавача соціальних послуг (місце знаходження)	Наявна контакт на інформація (адреса, телефон, електронна пошта)	Наяв на інформація про режим роботи	Наяв ні інформаційні картки для кожної послуги, що надається	Немає веб-ресурсу	Наявний сайт	Веб-сторінка, інформація на сайті місцевих органів влади або самоврядування	Facebook сторінка	Наявні різні форми подання інформації	Посилання
1	Територіальний центр соціального обслуговування міста Вінниці (Вінницька область, м. Вінниця, вул. Соборна, 50)	Так	Так	Ні	Ні	Ні	Ні	Так	Ні	https://www.facebook.com/tercentrvin/
2	Територіальний центр	Так	Так	Ні	Ні	Ні	Ні	Так	Ні	https://www.f

	соціального обслуговування міста Черкаси (Черкаська область, м. Черкаси, вул. Пушкіна, 13А)									acebook.com/cherkasytercentr/
3	Територіальний центр соціального обслуговування Святошинського району м. Києва (Київська область, м. Київ, вул. Жмеринська, 22А)	Так	Так	Частково	Ні	Ні	Так	Ні	Ні	https://svyat.kyivcity.gov.ua/content/terytorialnyy-centr-socialnogo-obslugovuvannya.html
4	Територіальний центр соціального обслуговування міста Чернігів (Чернігівська область, м. Чернігів, вул. Рокоссовського, 18)	Так	Так	Частково	Ні	Ні	Так	Так	Ні	http://surl.li/cejoi
5	Територіальний центр соціального обслуговування міста Житомир (Житомирська область, м. Житомир, вул.	Так	Так	Частково	Ні	Ні	Так	Так	Так	https://zt-rada.gov.ua/?departments=227

	Вокзальна, 18А)									
6	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) “Берегиня” (Сумська область, м. Суми, вул. Інтернаціоналістів, 18)	Так	Так	Частково	Ні	Ні	Так	Так	Так	http://sumy.smm.gov.ua/index.php/uk/552
7	“Центр учасників бойових дій” (Сумська область, м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 165/71)	Так	Так	Частково	Ні	Частково	Так	Ні	Так	http://sumy.smm.gov.ua/index.php/uk/552
8	Територіальний центр соціального обслуговування Київського району міста Полтави (Полтавська область, м. Полтава, вул. Маршала Бірюзова, 76)	Так	Так	Частково	Ні	Ні	Так	Ні	Ні	https://www.kr-pl.gov.ua/servinform/territoryalny_center/
9	Оболонський районний у м.	Так	Так	Ні	Ні	Ні	Так	Так	Так	http://url.li/c

	Києві центр соціальних служб (Київська область, м. Київ, вул. Йорданська, 7Г)									ejoo
10	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Глобинської міської ради (Полтавська область, Глобинський р-н, м. Глобино, вул. Гагаріна, 1)	Так	Так	Ні	Ні	Так	Так	Ні	Ні	https://tercentr.globyne-rada.gov.ua/
11	«Центр надання соціальних послуг» (Вінницька область, м.Жмеринка, вул. Соборна, 41)	Частково	Частково	Ні	Так	Ні	Ні	Ні	Ні	Ні
12	Немирівський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних	Частково	Частково	Ні	Так	Ні	Ні	Ні	Ні	Ні

	послуг) (Вінницька область, м.Немирів, вул. Соборна, 26)									
13	Бориспільський територіальний центр надання соціальних послуг (Київська область, м.Бориспіль, вул. Головатого, 89)	Частков о	Так	Ні	Так	Ні	Ні	Ні	Ні	Ні
14	Смілянський територіальний центр соціального обслуговування (Черкаська область, м.Сміла, вул.Незалежнос ті, 76)	Частков о	Так	Ні	Ні	Ні	Час тков о	Ні	Ні	https:// smilard .gov.u a/categ ories/1 2- terytori alny- tsentr- sotsial noho- obsluh ovuvan nya
15	Лебединський районний центр надання соціальний послуг (Сумська область, м.	Частков о	Так	Ні	Так	Ні	Ні	Ні	Ні	Ні

	Лебедин, вул. Сумська, 10)									
16	“Центр соціального обслуговування” Козельщинсько ї сільської ради (Полтавська область, смт Козельщина, вул. Остроградськог о, 81/10)	Ні	Част КОВО	Ні	Так	Ні	Час ТКОВ о	Ні	Ні	http:// url.li/ cejpp
17	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (Полтавська область, м. Лубни, вул. Г. Тютюнника, 21)	Частков о	Так	Част КОВО	Ні	Ні	Так	Ні	Ні	http:// url.li/ ejpr