

3. Проаналізувати наявність та ефективність існуючих програм та навчальних курсів з цифрової грамотності для людей похилого віку.

4. Вивчити технологічні та соціокультурні чинники, що ускладнюють доступ людей похилого віку до цифрових послуг та перешкоджають їхній цифровій адаптації.

5. Здійснити опитування з представниками цільової аудиторії для вивчення їхніх потреб, досвіду та вподобань у використанні цифрових технологій.

6. Розробити стратегії та рекомендації для покращення доступності, зрозумілості та використання цифрових державних послуг для цільової аудиторії.

4. План роботи

№ з/п	Назви етапів роботи
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи, обговорення та затвердження з керівником
2	Ознайомлення та аналіз літератури, пошук необхідних матеріалів
3	Складання плану роботи та узгодження з керівником
4	Виконання теоретичної частини роботи
5	Проведення власного дослідження, його аналіз та розробка рекомендацій щодо подолання проблематики розкритої в кваліфікаційній роботі
6	Оформлення роботи згідно вимог
7	Подання роботи на перевірку на плагіат
8	Представлення кваліфікаційної роботи до захисту

Студент



підпис

Анна Шемет

ім'я, прізвище

Керівник роботи

підпис

ім'я, прізвище

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. Н.
КАРАЗІНА
СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра прикладної соціології та соціальних комунікацій

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи

на тему

**«АКТУАЛЬНІ ВИКЛИКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ У
СПРИЙНЯТТІ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ВОЄННОГО
СТАНУ В УКРАЇНІ»**

Виконала: студентка 4 курсу групи ССК-41
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 054 Соціологія

Шебет А.С.

Керівник: канд.соц.н., доцент Дейнеко О. О.

Харків – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ДОСТУПУ ДО НИХ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	6
1.1. Поняття цифрової соціалізації	6
1.2. Цифровізація як соціальний процес для людей похилого віку	12
1.3. Характеристика літніх людей як особливої соціальної групи інформаційного суспільства	14
Висновки до 1-го розділу	17
РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	19
2.1. Перспективи розвитку підходів до формування цифрової компетентності задля подолання цифрової нерівності людей похилого віку	19
2.2. Проблема цифрової нерівності	22
Висновки до 2-го розділу	24
РОЗДІЛ 3. ЦИФРОВА ДОСТУПНІСТЬ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ: ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	25
3.1. Аналіз викликів цифровізації державних послуг для людей похилого віку в умовах воєнного стану	25
3.2. Оцінка перспектив цифровізації для цільової аудиторії	37
3.3. Рекомендації щодо поліпшення доступності цифрових державних послуг для людей похилого віку в умовах воєнного стану	40
Висновки до розділу 3	46
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:	50
АНОТАЦІЯ	54

ВСТУП

У сучасному світі цифровізація є одним з ключових факторів розвитку суспільства. Вона охоплює всі сфери життя, включаючи й державне управління. Цифровізація державних послуг має на меті спростити та зробити більш доступними для громадян взаємодію з державою. Це дозволяє економити час і ресурси, а також підвищує рівень прозорості та підзвітності влади.

Однак процес цифрових державних послуг не позбавлений проблем і викликів. Одним з найважливіших викликів є те, як люди похилого віку сприймають та використовують цифрові послуги. Їхнє ставлення до цифрових державних послуг може суттєво впливати на її успішність.

Актуальність дослідження полягає в тому, що люди похилого віку становлять значну частину населення, яке часто зазнає труднощів у користуванні цифровими технологіями. З урахуванням тенденції до цифровізації державних послуг, важливо розуміти, як ця процедура впливає на доступність та зручність обслуговування для цільової аудиторії. Забезпечення доступності та зрозумілості цифрових сервісів для людей похилого віку є важливим аспектом суспільної інклюзії та рівного доступу до державних ресурсів. Дослідження цих аспектів дозволить ідентифікувати ключові виклики та розробити стратегії для забезпечення ефективного впровадження цифрових послуг, що враховують потреби та можливості групи людей похилого віку.

Метою дослідження є вивчення та аналіз викликів, які виникають у процесі цифровізації державних послуг для людей похилого віку з метою розробки стратегій та рекомендацій для поліпшення доступності та ефективності цифрових сервісів для цієї соціальної групи.

Для реалізації мети поставлено такі **завдання**:

1. Дослідити поняття цифрової соціалізації та її вплив на людей похилого віку з урахуванням їхньої здатності адаптуватися до цифрових технологій.

2. Вивчити особливості використання цифрових послуг та інтерфейсів державних веб-сайтів з погляду користувачів похилого віку.

3. Проаналізувати наявність та ефективність існуючих програм та навчальних курсів з цифрової грамотності для людей похилого віку.

4. Вивчити технологічні та соціокультурні чинники, що ускладнюють доступ людей похилого віку до цифрових послуг та перешкоджають їхній цифровій адаптації.

5. Здійснити опитування з представниками цільової аудиторії для вивчення їхніх потреб, досвіду та вподобань у використанні цифрових технологій.

6. Розробити стратегії та рекомендації для покращення доступності, зрозумілості та використання цифрових державних послуг для цільової аудиторії.

Об'єктом дослідження є процес цифровізації державних послуг та його вплив на доступність, зрозумілість та ефективність використання цих послуг людьми похилого віку.

Предметом дослідження є ідентифікація та аналіз перешкод, що ускладнюють доступ людей похилого віку до цифрових державних послуг, а також розробка стратегій та рекомендацій для покращення їхнього доступу та користування цими послугами.

Методи дослідження:

- теоретичні: абстрагування, порівняльний аналіз, узагальнення;
- емпіричні: спостереження, опитування, інтерв'ю.

Структура роботи. Робота складається із трьох розділів, вісьмох підрозділів, висновків, списку використаних джерел (37 позицій) та анотації. Загальний обсяг дипломної роботи становить 57 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ДОСТУПУ ДО НИХ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

1.1. Поняття цифрової соціалізації

У динамічному постіндустріальному світі посилюються кризові тенденції, які руйнують традиційні цінності та норми суспільства. Це призводить до маргіналізації літніх людей, їх відсторонення від активного життя та участі в соціально-культурних процесах [5, с. 66].

З роками життєвий потенціал літньої людини зменшується, а її соціальна активність падає. Фізичні та психічні зміни, що неминуче супроводжують старіння, стають джерелом нових проблем, поступово руйнуючи цілісність особистості. Це, в свою чергу, може призвести до соціальної ізоляції літніх людей, почуття відірваності від світу та самих себе, а також до проблем з психічним здоров'ям [37].

В. Задорожний стверджує, що відчуження літніх людей проявляється у зміні їх соціального статусу, збільшенні вільного часу, яке вони не знають чим заповнити, втраті або руйнуванні соціальних зв'язків та зниженні соціальної активності. Ці фактори, в поєднанні з фізіологічними змінами, що відбуваються з віком, змушують літніх людей відчувати себе невідповідними соціальним нормам та стандартам життя [5, с. 66-67].

Для подолання відчуття відчуження (десоціалізації) необхідні комплексні заходи, які будуть спрямовані на підтримку літніх людей як окремої групи клієнтів соціальної роботи. Ці заходи можуть включати як групові, так і індивідуальні методи роботи [29; 30; 33].

Для розробки ефективних методів роботи з літніми людьми важливо чітко визначити та дослідити соціокультурні фактори, які впливають на їх потреби, мотиви, цінності, цілі та поведінку [5, с. 67].

У даному контексті важливе поняття «соціалізація», оскільки воно розкриває процеси становлення особистості та її взаємодії з оточуючим соціальним середовищем [5, с. 67].

Багато науковців, таких як Ф. Гіддінгс, Г. Тард, Е. Дюркгейм, М. Вебер, Т. Парсонс, Н. Смелзер та інші, протягом історії досліджували концепцію соціалізації, що призвело до виникнення різних підходів до її розуміння. Як зазначає В. Рюль, соціалізація особистості становить предмет досліджень у галузі філософії, соціології, психології, соціальної психології та соціальної педагогіки [15, с. 151].

В українській науці не існує єдиного, чітко визначеного поняття «соціалізація». Різні соціогуманітарні дослідження розглядають це визначення з практичної точки зору [5, с. 68].

З точки зору соціології, соціалізація - це складний процес, протягом якого індивід, як самостійно, так і під впливом суспільства, засвоює норми та цінності того середовища, в якому він живе [4, с. 121].

Згідно з теорією О. Якуби процес соціалізації можна поділити на два етапи:

1. Первинна соціалізація. Це початковий етап, протягом якого людина засвоює базові соціальні норми та цінності, а також знайомиться з культурою того суспільства, в якому вона живе. Цей етап зазвичай відбувається в дитинстві та юності.

2. Вторинна соціалізація. Цей етап триває протягом життя людини і пов'язаний з засвоєнням нових соціальних ролей, які необхідні їй для виконання своїх обов'язків та досягнення цілей. Наприклад, людина може

засвоювати соціальні ролі студента, працівника, батька, подружжя тощо [27, с. 136].

З точки зору соціальної психології, соціалізація - це процес, який відбувається за допомогою механізмів соціального впливу, що сприяють досягненню цілей як суспільства, так і окремих груп [5, с. 70].

І. Мейжис та Л. Почебут визначають соціалізацію як двосторонній процес, що включає не лише засвоєння індивідом соціального досвіду, але й його активне відтворення [10, с. 182].

В. Москаленко робить крок далі і розглядає соціалізацію як цілісний діяльнісний процес, де ключову роль відіграє сам індивід, виступаючи активним учасником цього процесу. Такий підхід, на нашу думку, чітко підкреслює активну позицію особистості у формуванні власної соціальної ідентичності та інтеграції в суспільні процеси [11, с. 274].

Сьогодні в науковій літературі, як зарубіжній, так і вітчизняній, соціалізацію найчастіше визначають як активний процес, у ході якого людина засвоює та відтворює соціальний досвід, систему соціальних зв'язків та відносин. Ця взаємодія між соціальною роботою та соціалізацією відіграє важливу роль у підтримці та посиленні соціальної інтеграції людей похилого віку. Завдяки їй можна запобігти або подолати їхню соціальну ізоляцію та цифрову нерівність [5, с. 73].

Поруч із терміном «соціалізація» в сучасному науковому дискурсі використовується й поняття «ресоціалізація» [5, с. 73].

Американські психологи Д. Кеннеді та А. Кербер, які ввели термін «ресоціалізація», вважали, що цей процес є повторним входженням людини в соціокультурне середовище, яке викликане «недоліками» первинної соціалізації [31, с. 65]. Натомість Н. Смелзер трактував ресоціалізацію як процес засвоєння нових цінностей, ролей та навичок, вважаючи його важливою складовою соціалізації в цілому [36].

Вивчення ресоціалізації стало актуальною темою порівняно недавно, адже сама потреба в ній виникла лише в кінці XIX - на початку XX століть. Це пов'язано з бурхливим розвитком технологій, яке призвело до необхідності перенавчати дорослих людей, щоб вони могли адаптуватися до нових умов життя та роботи [5, с. 74].

Коли людина опиняється в подібній ситуації, вона керується застарілими цінностями, які часто не відповідають цінностям сучасного суспільства. Це може призвести до проблем, адже людина не може адаптуватися до нових умов життя. Якщо подібні випадки стають поширеними, то виникає необхідність переглянути весь механізм соціалізації та запровадити практики ресоціалізації, щоб допомогти людям оволодіти новими цінностями та навичками [5, с. 74].

У роботі з людьми похилого віку ресоціалізація виступає як процес відновлення їхньої соціальної активності та адаптації до нових умов життя. Цей процес може відбуватися як повторне засвоєння (при десоціалізації) або первинне засвоєння (при асоціалізації або затримці в соціалізації) норм і цінностей, прийнятих у суспільстві, а також відповідних моделей поведінки [5, с. 75].

Як зазначають О. Столярик та Т. Семигіна питання соціалізації відіграє ключову роль у соціальній роботі, адже саме воно визначає рівень благополуччя особистості та соціальних груп у суспільстві [17]. Особливої гостроти набуває проблема соціалізації вразливих груп, таких як люди похилого віку, особи, які звільняються з місць позбавлення волі, та інші.

Деякі дослідники розглядають концепцію «цифрової ресоціалізації», що вказує на переосмислення та переоцінку соціальних взаємодій літніх людей у контексті цифрового середовища [32, с. 98]. Цей термін відображає використання цифрових технологій та Інтернет-ресурсів для збереження зв'язків, залучення до соціальних активностей та доступу до різних

можливостей для соціалізації. Цифрова ресоціалізація може бути корисною для літніх людей, що перебувають у стані соціальної ізоляції, оскільки допомагає повернутися до активного соціального життя та зміцнює зв'язки з родиною, друзями та спільнотою. Вона також сприяє участі в культурних практиках серед користувачів нових цифрових технологій.

С. Шара, досліджуючи адаптацію людей до життя після виходу на пенсію, робить акцент на індивідуальних особливостях людей похилого віку та специфіці їх соціалізації в умовах інформаційного суспільства [25, с. 255]. Цей аспект досліджували й інші українські науковці, підкреслюючи важливість соціального та соціокультурного розвитку людини протягом усього життя. Згідно з думкою А. Рижанової, літні люди, які не змогли адаптуватися до умов інформаційної епохи та уникають необхідності змін, стають більш вразливими до маніпуляцій та маргіналізації [14, с. 159].

З вищеписаних поглядів на соціалізацію людей похилого віку можна зробити висновок, що соціальні зв'язки стають для них життєво необхідними, допомагаючи їм долати труднощі та адаптуватися до нового етапу життя. Соціальність не лише покращує якість життя літніх людей, але й робить його більш змістовним та наповненим. Тому, з точки зору психології старіння, більш коректно використовувати термін «соціальний розвиток» замість «соціалізація» при описі цього процесу у людей похилого віку [5, с. 79-80].

Сучасні уявлення про соціалізацію людей похилого віку ґрунтуються на дослідженні цього процесу на різних рівнях соціальної реальності [28; 30; 34]. Ми вважаємо, що такий підхід є важливим для глибокого розуміння соціалізації та її впливу на життя літніх людей. Це дає можливість врахувати широкий спектр факторів, які впливають на цей процес.

На макрорівні соціалізація людей похилого віку тісно пов'язана з загальними змінами та порушеннями, що відбуваються в суспільстві. Зміни в економічній, політичній, соціокультурній та технологічній сферах можуть

суттєво впливати на ставлення до людей похилого віку, доступ до ресурсів та можливості для їх соціалізації [5, с. 80].

На мезорівні соціалізація людей похилого віку залежить від функціонування соціальних інститутів. Ці інститути можуть як сприяти, так і перешкоджати процесу соціалізації. Наприклад, організації, що надають соціальні послуги для людей похилого віку, відіграють важливу роль у їхній соціалізації, адже вони пропонують необхідні ресурси та підтримку [5, с. 80].

На мікрорівні соціалізація людей похилого віку безпосередньо залежить від їхніх особистих ресурсів та можливостей. Доступ до технологій, розуміння їх функціоналу та впевненість у їх використанні суттєво впливають на активність та участь літніх людей у житті суспільства. Важливо пам'ятати, що люди похилого віку не є однорідною групою. Кожна людина має свої унікальні потреби, ресурси та можливості. Тому підходи до їх ресоціалізації повинні бути індивідуалізованими та враховувати інтереси та потреби кожної особи [5, с. 81].

Комплексне розуміння соціалізації людей похилого віку на різних рівнях – макро-, мезо- та мікрорівнях – є ключовим для розробки ефективних інтервенцій та програм, спрямованих на підтримку цього процесу. Аналіз факторів, що впливають на соціалізацію на кожному з цих рівнів, дає можливість впроваджувати комплексні та дієві стратегії, які допоможуть: підвищити якість життя людей похилого віку, зменшити соціальну ізоляцію та маргіналізацію цієї групи населення, сприяти активній участі людей похилого віку в житті суспільства [5, с. 81].

Особливістю соціалізації людей похилого віку є те, що вона може відбуватися лише за умови, коли людина вже частково втратила свої соціальні ролі та відчула соціальну самотність. Тобто, соціалізація в цьому випадку виступає як природний психокультурний механізм подолання соціальної депривації людей похилого віку [5, с. 81-82].

Отже, цифрова ресоціалізація людей похилого віку має на меті допомогти їм набути необхідних цифрових навичок та впевненості у їх використанні. Це дозволить їм подолати інформаційну та цифрову нерівність та стати більш активними учасниками сучасного суспільства [5, с. 82].

1.2. Цифровізація як соціальний процес для людей похилого віку

Після більш ніж сторіччя розвитку концепція соціальної держави стала невід'ємною частиною більшості суспільств. З бурхливим розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, соціальна держава трансформується у свою нову форму - цифрову.

Цифрові системи соціального захисту передбачають створення онлайн-платформ, що дають можливість громадянам взаємодіяти з державними органами з питань отримання соціальних послуг. Ці платформи автоматизують збір та аналіз даних, необхідних для визначення права та оцінки потреби громадян у соціальних послугах. Вони також здійснюють ідентифікацію та виявляють ризики потенційного шахрайства щодо виплат.

Цифровізація - це одна з ключових тенденцій розвитку сучасного суспільства, яка несе в собі ряд суттєвих переваг. Вона сприяє створенню більш інклюзивного середовища, де кожен має рівні можливості, та покращує механізми управління на всіх рівнях. Завдяки цифровізації люди отримують ширший доступ до якісних послуг у сфері охорони здоров'я, освіти та банківської справи [4].

Цифрові технології роблять державні послуги більш доступними та зручними для користувачів. Вони дають можливість отримувати необхідні документи та послуги онлайн, не виходячи з дому, що економить час та ресурси.

Цифровізація також сприяє розширенню можливостей для співпраці та спілкування. Люди можуть легко співпрацювати над проектами, незалежно від їхнього місцезнаходження, проводити онлайн-конференції та спілкуватися з друзями та рідними по всьому світу.

У сфері послуг цифрові технології відкривають нові можливості. Завдяки Інтернету люди можуть здійснювати покупки, замовляти послуги, бронювати квитки та вирішувати багато інших питань, не виходячи з дому. Це робить життя людей більш зручним та комфортним.

Стрімкий розвиток цифрових технологій та пов'язані з ним соціальні зміни роблять володіння цифровою грамотністю необхідним для людей всіх соціально-демографічних груп населення, включаючи людей похилого віку [6, с. 51].

Цифровізація є суттєвим аспектом сучасного суспільства, проте вона впливає на різні групи людей по-різному. Для людей похилого віку цей процес має особливе значення та викликає ряд соціальних аспектів та викликів.

Для людей похилого віку, цифрова компетентність включає в себе знання, вміння, навички, мотивацію та відповідальність у різних аспектах Інтернет-діяльності. Вона охоплює такі аспекти, як інформаційна та медіа-компетентність, комунікативна компетентність, технічна компетентність та споживча компетентність. Критеріями сформованості цифрової компетентності серед людей похилого віку можуть бути: рівень доступу до технологій, рівень володіння базовими навичками, рівень цифрової грамотності, рівень використання цифрових сервісів та ступінь інтеграції цифрових технологій у повсякденне життя [6, с. 55].

Вплив цифрової трансформації на соціальну державу відчувається практично в усіх сферах її діяльності. Це стосується як онлайн-послуг, таких як подання заяв на отримання допомоги, так і використання алгоритмів для більш ефективного розподілу ресурсів [24, с. 79].

Перехід соціальних послуг в онлайн-формат має на меті зробити їх більш доступними та зручними для користувачів, звільнивши від необхідності особистого відвідування державних інституцій. Проте, важливо враховувати, що не всі люди мають доступ до Інтернету, необхідні навички та технічні пристрої для користування онлайн-послугами. Це може призвести до того, що частина населення, а саме люди похилого віку, буде позбавлена доступу до необхідної їм допомоги. Зменшення кількості офлайн-послуг, що мотивується економією коштів, боротьбою з корупцією та іншими факторами, може мати негативні наслідки для людей, які не мають доступу до онлайн-сервісів. Пандемія COVID-19 та війна в Україні лише посилили цю проблему [24, с. 79-80].

1.3. Характеристика літніх людей як особливої соціальної групи інформаційного суспільства

Існує значний цифровий розрив між різними групами користувачів соціальних послуг. Це особливо стосується людей похилого віку, які у порівнянні з молодшими людьми частіше мають фінансові труднощі та менш ймовірно користуються Інтернетом. Це може призвести до того, що люди похилого віку будуть виключені з доступу до онлайн-сервісів, що поглибить їхню маргіналізацію в суспільстві [24, с. 80].

Н. Селвін вказав на кілька причин, які призводять до того, що люди похилого віку усвідомлено відмовляються від онлайн-комунікації. Ці причини включають обмежений досвід користувача, незацікавленість у цифрові технології, відданість старим звичкам, консервативний підхід та інші фактори [35, с. 274]. Також варто врахувати різні страхи, що виникають у людей похилого віку, пов'язані з проблемою конфіденційності в онлайн-середовищі.

Зрозуміло, що активні соціально, освічені та відносно заможні літні люди зазвичай краще освоюють цифровий світ, ніж їхні однолітки з меншим соціально-економічним статусом. Це пояснюється тим, що люди похилого віку, особливо ті, хто живе самотньо, можуть стикатися з фінансовими труднощами у придбанні необхідного комп'ютерного обладнання та оплаті послуг Інтернет-провайдерів. Однак існують проекти, які надають можливість безкоштовної передачі пристроїв або надання послуг за зниженими тарифами. Наприклад, у США можна зареєструватися на федеральну програму Lifeline, яка знижує вартість щомісячних послуг Інтернету та надає смартфони. Крім того, деякі неурядові організації, такі як британська мережа благодійних організацій Age UK, збирають вживані комп'ютери, очищають їх відповідно до міжнародних стандартів та передають особам віком 65 років і старше, які потребують їх [24, с. 80].

Більшість осіб похилого віку стикаються з інформаційно-комунікаційним прогресом на пізніших етапах свого життя. Не всі з них мають доступ до Інтернету та відповідних технічних пристроїв, особливо це стосується самотніх людей та тих, хто проживає у віддалених малозаселених районах, навіть у найрозвиненіших країнах. Деякі громадяни похилого віку мають труднощі з цифровою грамотністю, особливо ті, хто давно завершив трудову діяльність. Індивідуальні зусилля та особисті характеристики, такі як звички, рівень довіри та страхи, також впливають на ступінь їхньої активності в цифровому середовищі. Узагальнено кажучи, цифрове залучення є складним процесом, що враховує як особисту участь, так і контекстуальні обставини [24, с. 81].

Для доступу до онлайн-послуг, пов'язаних з соціальними правами, важливо, щоб люди могли використовувати системи онлайн-банкінгу та їхні безпечні облікові дані для ідентифікації в Інтернеті. Проте, значна частина людей похилого віку не користується дистанційними системами банківського

обслуговування, що може призвести до їх виключення з доступу до цих послуг [24, с. 81].

Люди похилого віку, які мають доступ до Інтернету, зазвичай використовують його лише для простих завдань, таких як спілкування за допомогою месенджерів та відеодзвінків, перегляд відео на YouTube, читання новин тощо. Їхні цифрові навички, як правило, обмежені, тому отримання державних послуг в онлайн-форматі здається їм складним завданням. Наразі цифрові технології дають можливість людям похилого віку в основному підтримувати соціальні контакти, але не використовувати їх для взаємодії з державними інституціями [24, с. 82].

На жаль, багато людей похилого віку відчувають негативні емоції (стрес, тривогу), коли дізнаються про можливість отримувати державні соціальні послуги онлайн. Це суперечить задуму цифрової держави, яка має спростити доступ людей до своїх соціальних прав. Люди похилого віку можуть відчувати себе відчуженими від сучасного суспільства з його динамічним розвитком та стрімким прогресом технологій. Навіть ті, хто вже користується цифровими технологіями, можуть відчувати труднощі через постійні зміни та оновлення, які потребують постійної адаптації [24, с. 82].

Більшість людей похилого віку не прагнуть самостійно освоювати цифрові сервіси, які є важливими для реалізації їхніх соціальних прав. Проте, багато з них з радістю погодяться на допомогу близьких, друзів, або візьмуть участь у спеціальних заходах, організованих для них. З огляду на це, ми вважаємо, що державним інститутам соціальної сфери слід активно сприяти формуванню у людей похилого віку необхідних цифрових навичок, достатніх для їхньої взаємодії з державними органами.

Для людей похилого віку жива комунікація є більш пріоритетною, адже її їм часто не вистачає. Їхні труднощі з опануванням цифрових навичок вони пояснюють звичкою до традиційного способу життя, консерватизмом, а також

більшою довірою до конкретного фахівця, а не до технічного пристрою чи автоматизованого консультанта. Їх лякає можливість зробити помилку при внесенні даних, помилитися у відправленні файлу тощо [24, с. 82].

Вікові особливості людей похилого віку можуть створювати труднощі при користуванні цифровими сервісами. Наприклад, тремтіння рук може ускладнювати їм точне наведення курсора, аневризма - зосередження уваги. Це лише декілька прикладів, які свідчать про те, що при розробці технічних засобів та програмного забезпечення потрібно набагато більше уваги приділяти потребам та можливостям людей похилого віку [24, с. 82].

Отже, цифровізація може стати ключовим напрямком розвитку моделей соціальної держави в умовах зростаючих витрат на догляд та пенсійне забезпечення населення, яке старіє. Цифрові технології пропонують більш економні та ефективні способи надання соціальних послуг, а також широкий спектр інструментів для самообслуговування.

Висновки до 1-го розділу

У сучасному світі цифровізація стає невід'ємним елементом функціонування соціальної держави. Для людей похилого віку, які не мають доступу до цифрових технологій або стикаються з труднощами при їх використанні, виникає ризик «цифрового виключення». Це може призвести до проблем з отриманням соціальних послуг, реалізацією гарантованих соціальних прав та посилення їх незахищеності.

У багатьох суспільствах, включаючи Україну, люди похилого віку часто стикаються з соціальним відчуженням. Це явище може бути посилено умовами цифрової ери, де високий рівень цифрової грамотності та навичок роботи з онлайн-сервісами стає все більш важливим для повноцінного життя.

Існує ризик того, що люди похилого віку, які не зможуть адаптуватися до нових цифрових технологій, можуть опинитися на узбіччі суспільства. Це може призвести до цифрової нерівності, коли у людей різного віку буде різний доступ до інформації, послуг та можливостей.

Цифрове виключення може також призвести до десоціалізації людей похилого віку. Їм може стати важко спілкуватися з друзями та рідними, які користуються онлайн-сервісами, а також брати участь у суспільному житті.

Боротьба з цифровими розривами та розвиток цифрових навичок у людей похилого віку також базується на сучасних концепціях соціалізації та ресоціалізації. Це означає, що важливо допомагати літнім людям знаходити нові значення та мети у житті шляхом формування цінностей, розвитку нових зразків поведінки, прийняття соціально-значущих ролей та сприяння взаємодії з рідними чи віддаленими оточеннями.

Соціалізація літніх людей визнається як адаптивний процес, що спрямований та взаємозалежний. З одного боку, вона базується на об'єктивній соціальній підтримці особи в умовах зміни її способу життя, а з іншого - на внутрішній мотивації самої людини до зміни життєвих смислів та цілей через натуральне збагачення новим соціальним досвідом. Цифрова ресоціалізація, у свою чергу, передбачає розвиток особистої цифрової компетентності та впевненості в її використанні, що допомагає уникнути нерівностей у доступі до інформації та технологій.

Отже, важливо, щоб всі доступні цифрові інструменти та рішення були максимально доступними для людей похилого віку та дійсно сприяли задоволенню їхніх потреб. Це може допомогти соціальній державі вийти на новий рівень організації та ефективності.

РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Перспективи розвитку підходів до формування цифрової компетентності задля подолання цифрової нерівності людей похилого віку

З 2011 року в Україні, у рамках територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), стартувала соціально-педагогічна послуга під назвою «Університет третього віку». Одним із ключових напрямків цієї ініціативи є розвиток цифрових компетенцій у літніх людей, що дає змогу їм подолати цифрові розриви та активніше користуватися можливостями сучасного світу [6, с. 52].

З 2013 року такий факультет цифрових технологій успішно функціонує і на базі територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Подільського району м. Полтави. Завдяки цій програмі літні слухачі мають можливість отримати знання та навички, необхідні для впевненого використання комп'ютера, Інтернету та інших цифрових технологій [6, с. 52].

Методичний супровід у наданні освітньої послуги з формування цифрової грамотності літнім слухачам ґрунтувався на принципах наочності, доступності, послідовності та системності, а також на принципі поєднання групового та індивідуального навчання [6, с. 52].

Цифрова компетентність людей похилого віку - це сукупність знань, навичок та вмінь, які дозволяють їм ефективно користуватися цифровими технологіями та ресурсами, адаптованими до їхніх потреб та особливостей [6, с. 52].

Основні складові цифрової компетентності включають:

1. Основні навички у користуванні комп'ютерами та мобільними пристроями, включаючи вміння працювати з клавіатурою, мишею, сенсорними екранами, а також знання про базові операційні системи та програмне забезпечення.

2. Людям похилого віку потрібно освоїти навички використання Інтернету та електронної пошти для пошуку інформації, спілкування з родиною та друзями, а також для розуміння основних принципів кібербезпеки.

3. Люди похилого віку повинні мати навички користування соціальними мережами та месенджерами для комунікації та отримання новин.

4. Для полегшення фінансових операцій людям похилого віку можна оволодіти навичками використання онлайн-банкінгу та здійснення електронних платежів.

5. Навички цифрового здоров'я, які включають знання про використання цифрових ресурсів для моніторингу стану здоров'я, доступ до медичної інформації та електронних медичних послуг, можуть бути корисними для старших людей [6, с. 52-53].

Навчальний процес ґрунтується на компетентнісному підході, що передбачає виокремлення чотирьох ключових компонентів цифрової компетентності літніх слухачів університету третього віку: знання, вміння та навички, мотивація та відповідальність, включаючи аспекти цифрової безпеки. Кожен з цих компонентів може мати різні вияви у різних сферах діяльності в Інтернеті, таких як робота з контентом, комунікації, технічні аспекти та споживання [6, с. 53].

Було визначено чотири ключові складові цифрової компетентності:

1. Інформаційна та медіа-компетентність – це знання, вміння, мотивація та відповідальність, пов'язані з пошуком, розумінням, організацією та архівуванням цифрової інформації, а також з критичним осмисленням цієї

інформації, а також здатність створювати інформаційні об'єкти за допомогою цифрових ресурсів, таких як тексти, зображення, аудіо та відео.

2. Комуникативна компетентність - це набуті знання, вміння, мотивація та відповідальність, необхідні для ефективної взаємодії за допомогою різних форм комунікації, таких як електронна пошта, чати, блоги, форуми, соціальні мережі та інші, з різними цілями.

3. Технічна компетентність - це здобуті знання, навички, мотивація та відповідальність, що дозволяють ефективно та безпечно використовувати технічні та програмні засоби, гаджети та інші інструменти для розв'язання різноманітних завдань, включаючи роботу з комп'ютерними мережами, хмарними сервісами та інші.

4. Споживча компетентність - це знання, навички, мотивація та відповідальність, які дозволяють вирішувати різноманітні повсякденні завдання за допомогою цифрових пристроїв та Інтернету, що виникають у конкретних життєвих ситуаціях та задовольняють різні потреби. Ці завдання включають оплату комунальних послуг, доступ до електронних кабінетів різних державних та комунальних структур, онлайн-оплату, придбання ліків, різноманітних товарів, квитків на Укрзалізницю через Інтернет та інші [6, с. 53].

Розуміння мотивації та цінностей, що лежать в основі цифрової компетентності, є ключем до того, щоб допомогти людям похилого віку усвідомити сутність, структуру та можливості розвитку цифрового суспільства. Це, в свою чергу, сприяє їхній цифровій соціалізації в епоху Інтернету.

Важливо також зазначити, що розвиток цифрових компетенцій у людей похилого віку має на меті подолання цифрового розриву. Це означає, що вони зможуть отримати доступ до широкого спектру онлайн-ресурсів та послуг, які можуть покращити їхнє життя [6, с. 53].

2.2. Проблема цифрової нерівності

Термін «цифрова нерівність» використовується для опису ситуації, коли в суспільстві відбувається розрив між соціальними групами у доступі до сучасних цифрових технологій, зокрема до Інтернету [3, с. 36].

Стрімкий розвиток інформаційних технологій має значний вплив на всі сфери життя, роблячи їх більш динамічними та ефективними. Цей вплив відчувається на економічному, політичному та соціальному рівнях, перетворюючись на один із ключових факторів соціально-економічного розвитку держави [23, с. 34].

Щоб Україна стала справжнім інформаційним суспільством, необхідно подолати цифрову нерівність [23, с. 34]. Необхідність знання та інформації існувала завжди і в усіх суспільствах, будучи їх невід'ємною характеристикою. Протягом більшої частини історії людства спостерігалось чітке розмежування між елітою, яка володіла знаннями та інформацією, і широкими масами, доступ яких до цих ресурсів був обмежений [1, с. 237].

Основними проявами цифрової нерівності є:

1. Нерівний доступ до інформації та навичок з використання інформаційно-комунікаційних технологій (далі - ІКТ) між країнами, регіонами та різними соціальними групами населення, включаючи етнічні групи, що обумовлено традиціями. Цифрова безграмотність, тобто незнання і недостатня вмілість ефективно використовувати цифрові технології в різних аспектах життя, включаючи роботу, навчання та відпочинок, а також для особистої та творчої самореалізації.

2. Соціальна відчуженість певних груп населення, переважно молоді, що стає відчутною.

3. З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій цифрова нерівність лише посилюється, що є наболілою проблемою у сучасному світі [12, с. 457].

У рамках соціологічного аналізу, цифрова нерівність тлумачиться як розрив між різними соціальними групами в можливостях отримання доступу до сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та їх ефективного використання з метою забезпечення економічного росту і розвитку, а також капіталізації культурного капіталу. Ця нерівність виникає через асиметрію в наукових, соціально-економічних, інституціональних і технологічних досягненнях як на рівні окремих країн, так і на світовому рівні. Високий рівень цифрової нерівності призводить до поглиблення та загострення внутрішніх і глобальних дисбалансів [2, с. 80].

Основні способи подолання інформаційної нерівності в сучасному суспільстві включають наступні ключові напрямки:

1. Інтеграція різних соціальних груп у використанні сучасних інформаційних технологій, щоб забезпечити рівний доступ до них та підвищити якість життя.

2. Розширення доступу до інформаційних ресурсів шляхом збільшення кількості місць, де можна отримати доступ до цих ресурсів.

3. Забезпечення безкоштовного доступу до сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій для соціально вразливих груп населення.

4. Створення загальнодоступних місць для навчання інформаційній грамотності, таких як консультаційні центри та комп'ютерні курси, що дозволять всім бажаючим отримати необхідні знання та навички у цій сфері [12, с. 457].

Отже, у результаті процесів інформатизації суспільства, значна кількість країн, що розвиваються, опиняються у відокремленому стані. Без доступу до

сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та можливостей використання розвинутої системи електронних мереж цієї країни не зможуть забезпечити економічний розвиток, що призведе до підвищення рівня життя їх населення [12, с. 457].

Висновки до 2-го розділу

Вміння користуватися цифровими технологіями стає все більш важливим у сучасному світі, адже воно відкриває нові можливості для професійного та соціального розвитку.

Для осіб похилого віку, цифрова компетентність включає різні аспекти знань, вмінь та навичок, а також мотивацію та відповідальність, необхідні для різноманітних взаємодій у Інтернеті. Ця компетентність може бути розкрита через інформаційну та медіа-компетентність, комунікативну, технічну та споживчу компетентності. Оцінка рівня цифрової компетентності серед старших людей може ґрунтуватися на таких показниках, як доступ до технологій, рівень майстерності в базових навичках, рівень цифрової грамотності, використання цифрових сервісів та ступінь інтеграції цифрових технологій у їхнє щоденне життя.

Отже, ефективне впровадження цифрової грамотності серед людей похилого віку потребує розвитку спеціально адаптованих навичок, знань та умінь. Цей процес може бути здійснений через спеціальні програми, спрямовані на формування цифрової грамотності, або через неформальне навчання в соціальному оточенні.

РОЗДІЛ 3. ЦИФРОВА ДОСТУПНІСТЬ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ: ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

3.1. Аналіз викликів цифровізації державних послуг для людей похилого віку в умовах воєнного стану

Останнім часом набирають обертів реформи з цифровізації соціальної сфери. Це робить доступ до основних соціальних послуг все більш залежним від цифрових технологій. Надавачі соціальних послуг активно впроваджують веб-платформи, які замінюють традиційні формати надання допомоги. Однак цей перехід несе в собі й певні проблеми. Не всі люди, особливо люди похилого віку, готові до такого нового формату взаємодії і не всі можуть відчутти його переваги. Найбільш гостро проблема адаптації до цифрових послуг стоїть перед людьми похилого віку.

Цифровізація державних послуг стає все більш актуальною у сучасному світі, особливо в умовах воєнного стану, коли доступ до звичайних офлайн-сервісів може бути обмежений. Для людей похилого віку, які часто потребують соціальної підтримки та допомоги, ця проблема стає надзвичайно важливою.

Цифрові технології можуть полегшити отримання державних послуг для людей похилого віку, забезпечуючи зручний та швидкий доступ до необхідної інформації та сервісів. Онлайн-платформи дозволяють здійснювати подання заявок, отримувати консультації та інші послуги зручним та ефективним способом [13, с. 114].

Однак для багатьох людей похилого віку цифрові технології можуть бути складними або незрозумілими. Вони можуть відчувати труднощі з

навігацією в онлайн-середовищі, заповненням форм або розумінням термінів та умов.

У воєнний час, коли стандартні послуги можуть бути обмежені або недоступні, цифрові рішення можуть стати єдиною можливістю отримання необхідної допомоги та підтримки для людей похилого віку.

Тому, проведення дослідження серед цільової аудиторії дозволить нам краще зрозуміти потреби та проблеми цієї групи людей у контексті цифровізації державних послуг в умовах воєнного стану. Це надасть можливість розробити більш ефективні та доступні рішення для надання допомоги та підтримки цій вразливій категорії населення.

Наше дослідження, яке включало опитування, було проведене серед людей похилого віку з різних вікових категорій. У рамках дослідження було опитано близько 30 осіб у місті Києві. Учасники опитування представляли різні вікові групи, починаючи від 60 років і старших.

Опитування включало широкий спектр запитань щодо досвіду використання цифрових технологій для отримання державних послуг, труднощів, з якими вони зіштовхнулися під час користування цими сервісами, а також їхніх потреб та очікувань щодо цифрової трансформації в умовах воєнного стану.

Метою проведення опитування було з'ясування потреб та проблем людей похилого віку у використанні цифрових послуг у надзвичайних обставинах, а також зібрання відгуків щодо ефективності та доступності цих послуг під час воєнного стану.

Опитування було проведене за допомогою анкет, які були роздані учасникам в різних місцях міста, таких як центри соціального обслуговування, медичні заклади та громадські центри для людей похилого віку.

Результати опитування надали цінну інформацію про потреби та проблеми цієї вразливої категорії населення у контексті цифровізації державних послуг в умовах воєнного стану.

Наше опитування складалося з 15 питань, які охоплювали різні аспекти викликів цифровізації державних послуг для людей похилого віку в умовах воєнного стану. Ми ставили питання про частоту використання інтернету, досвід користування онлайн-сервісами та труднощі, з якими вони зіштовхнулися. Також ми дізнавалися думку учасників про корисність цифрових технологій, недоліки у їхньому використанні та пропозиції щодо поліпшення доступності послуг. Опитування також включало питання про готовність до участі у навчальних програмах з цифрових технологій.

Дослідження складалося з наступних питань:

1. Як часто Ви користуєтесь інтернетом або комп'ютером?
 - а) Щодня
 - б) Кілька разів на тиждень
 - в) Кілька разів на місяць
 - г) Рідко або ніколи
2. Чи маєте Ви досвід використання онлайн-сервісів для отримання державних послуг?
 - а) Так
 - б) Ні
3. Які саме державні послуги Ви зазвичай отримуєте?
 - а) Пенсійні виплати
 - б) Медичні послуги
 - в) Соціальна допомога

г) Інші (вказати)

4. Які труднощі Ви зазнаєте при використанні цифрових сервісів для отримання державних послуг?

а) Складності з навігацією в онлайн-середовищі

б) Труднощі з заповненням онлайн-форм

в) Незрозумілість термінів та умов

г) Інші варіанти (вказати)

5. Які аспекти цифровізації Ви вважаєте корисними для людей похилого віку в умовах воєнного стану?

а) Зручний доступ до інформації та послуг

б) Можливість швидкої взаємодії з державними органами

в) Можливість отримання допомоги в будь-який час із зручного місця

г) Інші варіанти (вказати)

6. Які сервіси або функції Ви б хотіли бачити у державних онлайн-платформах для полегшення Вашого життя?

а) Можливість заповнення заявок та документів онлайн

б) Телемедицина та онлайн-консультації з лікарем

в) Онлайн-консультації з соціальним працівником

г) Інші варіанти (вказати)

7. Як Ви оцінюєте доступність інформації про онлайн-послуги для людей Вашого віку?

а) Дуже задоволений/задоволена

б) Задоволений/задоволена

в) Незадоволений/незадоволена

г) Дуже незадоволений/незадоволена

8. Чи відчуваєте Ви недоліки у доступності державних послуг у воєнний період?

а) Так

б) Ні

9. Які б покращення Ви запропонували для поліпшення доступності державних послуг для людей похилого віку під час воєнного стану?

а) Розширення мережі цифрових пунктів обслуговування

б) Вдосконалення онлайн-платформ для більшої зручності користувачів

в) Надання навчальних програм для оволодіння цифровими навичками

г) Інші варіанти (вказати)

10. Чи вважаєте Ви, що розвиток цифровізації державних послуг полегшить Ваше життя в умовах воєнного стану?

а) Так

б) Ні

11. Які переваги Ви бачите у використанні цифрових сервісів для отримання державної підтримки в надзвичайних ситуаціях?

а) Швидкість отримання послуг

б) Зменшення необхідності особистого візиту до установ та організацій

в) Зручність користування

г) Інші (вказати)

12. Які недоліки Ви відчуваєте у цифровій трансформації державних послуг, зокрема під час воєнного стану?

60	а	а	а	а	а	а	б	б	а	а	а	б	А	б	б
62	а	б	а	б	а	а	а	б	б	б	а	б	В	а	б
65	в	б	б	в	в	г	а	б	в	а	а	в	Б	а	б
61	а	а	а	а	а	а	б	б	а	а	а	б	В	а	б
60	а	а	а	а	а	а	б	б	в	а	б	а	Г	а	б
63	в	б	а	б	а	б	в	а	б	а	б	б	В	б	б
64	в	а	а	а	а	б	б	б	б	а	б	а	Б	а	а
71	б	а	а	б	а	а	б	в	в	а	б	в	А	б	а
80	б	а	а	в	а	б	б	б	б	в	б	б	В	б	а
66	б	а	а	а	а	б	б	б	в	а	а	в	Б	а	б
78	б	а	а	в	а	б	б	б	в	а	а	в	А	б	б
69	б	а	а	б	а	а	б	в	б	а	а	в	Б	а	б
72	в	б	а	б	а	а	а	в	б	а	б	а	А	б	а
67	а	а	а	а	а	а	б	б	а	а	а	б	В	б	а
70	б	а	а	а	а	а	а	в	в	а	б	а	А	б	б
69	а	а	а	б	а	а	б	б	в	а	б	б	А	а	б
80	б	б	а	б	а	б	а	б	б	а	а	б	В	б	б
74	в	а	а	б	а	б	б	а	в	а	б	б	А	б	б
62	б	б	а	б	а	б	в	а	в	а	б	б	А	а	б
73	г	б	а	б	а	а	б	б	в	а	а	б	В	б	б
76	в	а	а	б	а	б	а	б	б	а	б	б	А	а	б
61	а	а	а	а	а	а	б	б	в	а	а	б	А	б	б
79	б	а	а	б	а	а	б	б	в	а	а	б	В	б	б
75	в	а	а	б	а	б	б	б	в	а	а	б	А	б	б
64	а	а	а	б	а	б	а	б	в	а	б	б	А	а	б
78	в	б	а	б	а	б	б	а	б	а	б	в	А	б	б
62	б	б	а	б	а	б	в	а	б	а	б	в	Б	б	б
74	в	а	а	в	а	б	б	а	б	а	а	в	А	а	б
68	в	а	а	в	а	а	б	б	в	а	б	в	А	а	б

71	б	а	а	б	а	а	б	б	б	а	б	в	Б	б	а
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Аналізуючи наведені результати, видно, що особи похилого віку міста Києва мають різний рівень залученості до цифрових технологій. Більшість опитаних використовують інтернет або комп'ютер щодня або кілька разів на тиждень, але при цьому лише меншість має досвід використання онлайн-сервісів для отримання державних послуг. Основні види державних послуг, які опитані зазвичай отримують, це пенсійні виплати, медичні послуги та соціальна допомога.

Проте виникають значні труднощі при використанні цифрових сервісів для отримання державних послуг. Основними з них є складності з навігацією в онлайн-середовищі, труднощі з заповненням онлайн-форм та незрозумілість термінів та умов. Ці труднощі є результатом недостатньої підготовленості користувачів до використання цифрових технологій та відсутності навичок у роботі з комп'ютерами та Інтернетом.

Умови воєнного стану поглиблюють ці проблеми, оскільки доступність до цифрових технологій може бути обмежена через перебої з електроенергією або інтернет-з'єднанням. Багато осіб похилого віку виявили недоліки у доступності державних послуг у воєнний період, що обумовлено як загальним характером воєнного конфлікту, так і недоліками в інфраструктурі цифрових сервісів.

Для поліпшення доступності державних послуг для людей похилого віку під час воєнного стану можна запропонувати кілька шляхів вдосконалення. Розширення мережі цифрових пунктів обслуговування може забезпечити альтернативний шлях отримання послуг для тих, хто не може скористатися онлайн-платформами. Також важливо вдосконалити самі онлайн-платформи для забезпечення більшої зручності користувачів, зокрема, розробляючи

інтерфейси з простішими інструкціями та меншою кількістю термінів [22, с. 24].

Надання навчальних програм для оволодіння цифровими навичками також може бути корисним кроком для покращення ситуації. Це допоможе збільшити рівень компетентності серед осіб похилого віку щодо використання цифрових технологій та зменшити їхню вразливість у воєнний період.

Щодо мобільних додатків для отримання державних послуг, лише деякі опитані мають досвід їх використання, що свідчить про нестабільність цього напрямку в середовищі людей похилого віку. Проте більшість з них готова взяти участь у навчальних програмах з використання цифрових технологій, що є позитивним сигналом для майбутнього впровадження цифрових послуг у воєнний період.

Також нами було проведено інтерв'ю з Володимиром, чоловіком 64 років, який поділився своїм досвідом використання цифрових державних послуг під час воєнного стану. Процитуємо його слова: «Пригадую, що вперше вирішив спробувати цифрові державні послуги, коли моя пенсія мала збільшитися, і мені потрібно було здати деякі документи до пенсійного фонду. Виявилось, що я не дуже добре розумію, як працювати з цими новими технологіями. Мої діти завжди казали, що це легко, але коли сам до цього сів, зрозумів, що це не так просто, як здається. Мої діти дуже багато знають про комп'ютери та Інтернет, тому вони вирішили мені допомогти. Вони пояснили, крок за кроком, як користуватися онлайн-сервісами, навіть зробили декілька відеодзвінків, щоб я зрозумів, як правильно заповнити всі форми та надіслати їх. Найбільше проблем в мене виникало з навігацією по сайту та заповненням онлайн-форм. Деякі терміни та умови теж мене збивали з пантелику. Але, з часом, я зрозумів, що це все є просто певними кроками, які треба просто виконати, і тепер я вже відчуваю себе впевненіше». Чоловік відзначив, що основними позитивними аспектами є зручний доступ до інформації та послуг, можливість отримання допомоги в будь-який час із зручного місця та швидка

взаємодія з державними органами. Однак Володимир також вказав на негативні сторони, зокрема, складності з навігацією в онлайн-середовищі та труднощі з заповненням онлайн-форм. Він також відчуває незрозумілість термінів та умов, що часом ускладнює процес отримання послуг.

Ми вирішили порівняти результати декількох інтерв'ю людей похилого віку щодо цифрових державних послуг під час воєнного стану, тому провели ще два інтерв'ю.

Наступну ми зустріли жінку 76 років, Ірину. Ми вирішили звернутися до неї, щоб дізнатися більше про її досвід користування цифровими технологіями. Із задоволенням вона згодилася розповісти про свої останні враження. Жінка висловила своє занепокоєння та розчарування від складнощів, з якими вона стикається при спробах користуватися цифровими послугами. Відразу було очевидно, що для неї ця технологічна реальність виявилася вельми важкою. Тихонець Ірина так висловилась про цифрові послуги: «Справді, я мало використовую цифрові технології. У мене ніколи не було потреби в них, адже раніше все було набагато простіше. Коли потрібно було зняти пенсію або вирішити якісь питання з державними послугами, я просто йшла до відділення і все вирішувала там. Коли цифрові послуги стали загальнодоступними, я відчула себе так, ніби загубилась на півдорозі. Вони такі складні для мене. Ці числа, ці кнопки... Зовсім не так, як раніше, коли все було просто. Я намагалася оволодіти цим, але було так багато нового і незрозумілого. Пам'ятаю, як стояла у черзі в Києві, коли розпочалась війна і аж холодно стало. Декілька годин я чекала, аж під ногами вже не було сил. І ці цифрові приладдя тільки ускладнювали ситуацію. Я вже не знала, що натискати, як правильно заповнити форму... Було дуже важко. Проте я дуже щаслива, що завжди були добрі люди навколо. Вони часто підходили і допомагали мені. Без них я, мабуть, б не впоралася». Отож для жінки віком 76 років адаптація до цифрових технологій стала справжнім випробуванням. Вона зазначає, що раніше вона майже не користувалася ними, оскільки не було

потреби – все було доступно і просто. Спроби освоїти нові технології стали для неї важким завданням. Цифрові інтерфейси з числами та кнопками здавалися їй складними та незрозумілими. Стоячи в черзі, особливо під час війни, вона відчувала, як втрачає сили, намагаючись розібратися у використанні цифрових пристроїв. Однак вона відзначила, що її спасала доброта і допомога навколишніх людей, які підходили та надавали їй підтримку в цих складних ситуаціях.

Далі ми опитали Михайла Вікторовича, якому 73 роки. Він зазначав: «ці технології були для мене досить новими і незвичними. Моя донька купила мені телефон на день народження рік тому, але я вмів користуватися лише дуже базовими функціями. Здається, що перші дні війни були справжнім випробуванням. Моя донька виїхала за кордон через військові дії, і мені довелося самому розібратися в усіх цих цифрових послугах. Я неодноразово ходив у відділ кадрів, де молоді працівники допомагали мені розібратися з усім. Тепер мені навіть легше оплатити рахунки за світло та воду через цифрові технології, ніж стояти в довгих чергах. На початку війни були деякі проблеми з інтернетом і деякі технології не працювали, але з часом все стало легше і доступніше». Водночас зі всіма перешкодами, які трапилися на його шляху чоловік похилого віку відчуває себе зручніше оплачувати рахунки через цифрові технології, а не стояти в чергах. Навіть незважаючи на початкові труднощі з інтернетом та працездатністю деяких технологій під час війни, Михайло Вікторович відзначає покращення у доступності та зручності нових технологій.

Кожному з трьох опитаних людей похилого віку було запропоновано оцінити цифрові державні послуги в умовах воєнного стану від 1 до 100 відсотків. Володимир, який є наймолодшим серед них у віці 64 роки, оцінив цифрові технології на 78 балів. Це свідчить про те, що він, можливо, більш звик до використання цифрових технологій та оцінює їхню ефективність в умовах воєнного стану високо. Ірина, яка старше Володимира на 12 років,

віддала менш високу оцінку – 45 балів. Це може вказувати на те, що вона зіткнулася зі значними труднощами у використанні цифрових послуг під час війни. З іншого боку, Михайло, віком 73 роки, оцінив ці послуги найвище – на 89 балів. Він зазнав значного прогресу у розумінні та користуванні цифровими технологіями, які стали для нього надзвичайно корисними в умовах війни. Загальна картина показує, що оцінки варіюються від високих до низьких, відображаючи індивідуальні досвід та комфорт використання цифрових державних послуг під час складних часів. Проаналізовані дані наведено на рис. 3.1.1

Рисунок 3.1.1



Отже, існує значний цифровий розрив між різними групами користувачів. Люди похилого віку, порівняно з молодшими віковими групами, в більшості випадків мають гірше фінансове становище. Це робить їх менш мобільними й обмежує доступ до комп'ютерів та інтернету. У результаті, частина людей похилого віку ризикує бути відчуженою від онлайн-сервісів, що може призвести до їх подвійної маргіналізації

3.2. Оцінка перспектив цифровізації для цільової аудиторії

Цифрові технології стрімко змінюють усі сфери нашого життя, від економіки до повсякденного побуту. Вони відкривають безліч нових можливостей, покращуючи якість життя як на суспільному, так і на особистому рівні. Проте, поряд з цими можливостями, з'являються й нові виклики, до яких нам необхідно адаптуватися.

Сучасний світ стрімко змінюється під впливом цифрових технологій. Ці зміни, хоча й несуть багато нового та цікавого, створюють серйозну проблему - цифровий розрив між різними групами населення [7, с. 330].

Люди похилого віку, порівняно з молодшими віковими групами, в більшості випадків знаходяться у гіршому фінансовому становищі. Це робить їх менш мобільними та обмежує доступ до комп'ютерів та Інтернету.

В результаті, частина людей похилого віку ризикує бути відчуженою від онлайн-сервісів, що може призвести до їх подвійної маргіналізації:

- Через вік: вони вже стикаються з віковими обмеженнями та дискримінацією.
- Через невикористання цифрових сервісів: їм стає важче отримувати доступ до державних послуг, інформації та інших ресурсів.

Це не лише ускладнює життя людей похилого віку, але й може призвести до їх соціальної ізоляції та погіршення якості життя.

Осіб похилого віку часто складно самостійно опанувати цифрові сервіси, які є важливими для реалізації їхніх соціальних прав. Проте, багато з них з радістю йдуть назустріч поясненням близьких, друзів, а також охоче беруть участь у спеціально організованих для них заходах.

З огляду на це, ми вважаємо, що національні інститути соціальної держави повинні бути зацікавлені у проведенні заходів, спрямованих на

формування у людей похилого віку необхідного рівня цифрових навичок, достатніх для ефективної взаємодії з державою [24, с. 79].

Люди похилого віку виявляють більшу схильність до особистого спілкування, що часто визначається як необхідне, але недостатнє. Вони пояснюють свої проблеми з цифровою грамотністю як «старомодність», консерватизм або покладанням довіри в конкретного фахівця, а не в технічні пристрої чи роботизованих консультантів. Існує страх зробити «щось не так» зробити помилку при введенні даних, не надіслати файл тощо.

Також фізіологічні особливості людей похилого віку можуть ускладнювати використання цифрових сервісів. Наприклад, тремтіння рук може унеможливити точне керування курсором, а аневризма може впливати на здатність до концентрації. Ці лише декілька прикладів, які свідчать про необхідність серйозніше враховувати фізичні обмеження літніх людей під час розробки технічних засобів та програмного забезпечення.

Нами було проведено опитування з метою оцінки перспектив цифровізації серед цільової аудиторії - людей похилого віку. Учасниками опитування стали особи у віці від 63 до 78 років, що дозволило отримати різноманітні перспективи та думки щодо впровадження цифрових технологій серед цієї категорії населення.

Опитування про цифрові послуги для людей похилого віку:

1. Як Ви оцінюєте доступність інформації у сфері особистих інтересів в Інтернеті? (Використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 - зовсім не користуюся, 5 - завжди користуюся)

2. Чи проводите Ви час в онлайн-спілкуванні у соціальних мережах? (Використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 - зовсім не користуюся, 5 - завжди користуюся)

3. Чи берете Ви участь у різноманітних форумах в Інтернеті? (Використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 - зовсім не користуюся, 5 - завжди користуюся)

4. Наскільки важливо для Вас отримання актуальної інформації про суспільно-політичні процеси в країні та регіоні через Інтернет? (Використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 - зовсім не важливо, 5 - дуже важливо)

5. Чи дивитесь Ви фільми та серіали в Інтернеті у зручний для Вас час? (Використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 - зовсім не користуюся, 5 - завжди користуюся)

6. Чи використовуєте Ви онлайн-консультації різного характеру? (Використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 - зовсім не користуюся, 5 - завжди користуюся)

7. Чи цікавить Вас можливість отримання роботи через Інтернет? (Використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 - зовсім не цікавлюся, 5 - дуже цікавлюся)

8. Наскільки важливо для Вас проведення онлайн-дій, таких як оплата рахунків чи запит інформації? (Використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 - зовсім не важливо, 5 - дуже важливо)

Результати дослідження вказують на основні мотиви вибору електронних сервісів у пожилому віці. Респонденти високо цінують доступність інформації у сфері особистих інтересів, оцінюючи цей аспект на 4,87 бала за шкалою Лайкерта. Також значним мотивом є можливість проводити час в онлайн-спілкуванні у соціальних мережах, участь у різноманітних форумах та отримання актуальної інформації про суспільно-політичні процеси в країні та регіоні. Крім того, респонденти показали зацікавленість у перегляді фільмів та серіалів у зручний час, отриманні онлайн-консультацій різного характеру, можливості отримання надомної роботи та проведенні онлайн-дій (оплати, запиту інформації). Всі дані

оцінювалися за 5-бальною шкалою Лайкерта, де 1 відповідає «зовсім не користуюся», а 5 – «завжди користуюся». Результати наведені в таблиці 3.2.1.

Таблиця 3.2.1

Вік	Доступність інформації	Онлайн-спілкування	Участь у форумах	Актуальність інформація	Перегляд фільмів	Онлайн-консультації	Отримання роботи
63	4	3	2	4	3	3	2
68	3	4	3	4	4	3	2
71	3	2	2	5	3	2	3
74	2	3	1	4	3	2	2
78	2	2	1	3	2	2	1

Ця таблиця показує середні оцінки відповідей респондентів у різних вікових групах щодо різних аспектів цифрових послуг. Кожен аспект оцінюється на шкалі від 1 до 5, де 1 - найнижча оцінка, а 5 - найвища. Наприклад, люди у віці 63 роки в середньому оцінюють доступність інформації у сфері особистих інтересів в Інтернеті на 4 бали з 5, в той час як відповідна оцінка для людей у віці 78 років становить лише 2 бали.

3.3. Рекомендації щодо поліпшення доступності цифрових державних послуг для людей похилого віку в умовах воєнного стану

У сучасному світі цифрові технології та цифрові компетенції відіграють все більш важливу роль. Вони стають ключовими факторами, що забезпечують ефективну участь людей в економічному, політичному та соціальному житті не лише на рівні держави, але й на рівні світової спільноти. Цей процес прискорився під впливом пандемії COVID-19 та війни. Ці події

змусили багатьох людей перейти на онлайн-формат роботи, навчання, спілкування та отримання послуг [5, с. 57].

Стрімкий розвиток інформаційного суспільства та цифрових технологій, безсумнівно, несе з собою безліч нових можливостей та покращень у різних сферах життя. Проте, цей прогрес неминує породжує й ряд проблем, які потребують нашого розуміння та вирішення [5, с. 57-58].

Інформаційне суспільство відкрило для літніх людей широкі можливості, що стосуються соціальної взаємодії, які раніше були недоступні. Значна частина літнього населення тепер має можливість користуватися різноманітними джерелами інформації та технологіями, що дає їм змогу використовувати Інтернет для різних потреб, включаючи економічні, соціальні, політичні та освітні аспекти. Однак для багатьох літніх людей оволодіння цими технологіями є викликом [5].

Сутність соціальної роботи полягає у боротьбі з факторами соціального відокремлення та нерівності, спрямованою на створення більш справедливих суспільних умов. Зміна соціокультурних практик, викликана швидким розвитком цифрових технологій, вимагає від соціальних працівників нових підходів до подолання цифрової нерівності та розширення доступу до цифрових можливостей. Це включає в себе боротьбу з цифровим відчуженням і розривом [5, с. 68].

У воєнний час, коли доступність та зручність цифрових державних послуг стають ще більш важливими для людей похилого віку, рекомендації щодо поліпшення доступності цих послуг мають вирішальне значення для забезпечення їхніх потреб та безпеки. Тому наведемо декілька рекомендацій:

1. Спрощення інтерфейсу цифрових платформ для користувачів похилого віку є ключовим аспектом забезпечення їхньої доступності та зручності використання. Перш за все, великі шрифти є необхідним елементом, що сприяє полегшенню читання та зрозумінню інформації для людей зі

зниженим зором. Такі шрифти дозволяють користувачам похилого віку легше розрізнити тексти та інформаційні елементи на екрані. Крім того, використання яскравих кольорів може поліпшити видимість та привернути увагу користувачів до важливих елементів інтерфейсу. Наприклад, використання яскравих кнопок та підсвічених розділів може сприяти збільшенню чіткості та розпізнаваності. Зручна навігація також важлива, оскільки вона дозволяє користувачам швидко та ефективно переходити між різними розділами та функціями платформи [16, с. 102]. Для цього можна використовувати прості та інтуїтивно зрозумілі меню та кнопки, які допомагатимуть користувачам легко орієнтуватися в середовищі додатку чи веб-сайту. Додатково, розташування основних функцій та опцій на видимих місцях екрану може спростити їхнє знаходження та використання. Врахування особливостей моторики рук також важливо: розташування елементів керування на достатньо великій відстані один від одного сприяє уникненню помилкових натискань. Ретельне вивчення та аналіз поведінки користувачів похилого віку може допомогти вирішити проблеми, з якими вони стикаються при використанні цифрових платформ, та покращити їхнє досвід використання. Такий підхід дозволить створити інтерфейс, який буде максимально пристосований до потреб та можливостей користувачів похилого віку, забезпечуючи їм комфортне та ефективне використання цифрових послуг.

2. Навчання користувачів похилого віку є важливою складовою поліпшення доступності та ефективності використання цифрових послуг. Організація навчальних курсів та семінарів спрямована на те, щоб зробити ці технології доступними та зрозумілими для широкого кола користувачів. Під час таких курсів учасники можуть отримати необхідні навички та знання для ефективного використання комп'ютерів, смартфонів та Інтернету. Це включає в себе ознайомлення з основами роботи з операційними системами, використанням програмного забезпечення, переглядом веб-сайтів та

виконанням основних операцій в Інтернеті. Крім того, учасники можуть вивчити специфічні навички, які необхідні для використання цифрових послуг, такі як реєстрація в електронних сервісах, заповнення онлайн-форм, електронна пошта тощо [21]. Такі курси можуть бути спеціально розроблені з урахуванням потреб та можливостей користувачів похилого віку, надавши їм можливість навчатися в комфортній та дружній атмосфері. Важливо також включати практичні вправи та завдання, які допоможуть учасникам закріпити отримані знання та навички. Такий підхід дозволяє забезпечити ефективність навчання та підвищити його результативність. Крім того, важливо забезпечити підтримку та допомогу після закінчення навчання [16, с. 102-103]. Це може включати в себе надання доступу до консультантів чи технічної підтримки для відповіді на питання та вирішення проблем, що виникають у процесі використання цифрових послуг. Забезпечення доступності такої підтримки може значно полегшити адаптацію користувачів похилого віку до використання цифрових технологій і підвищити їхню впевненість у власних здібностях.

3. Організація інструкцій для користувачів похилого віку є ключовим елементом забезпечення доступності та ефективності використання цифрових послуг. Важливо, щоб такі інструкції були простими, зрозумілими та легко доступними для всіх користувачів, незалежно від їхнього рівня технічної грамотності. Це може включати в себе створення документів із простою мовою, без технічних термінів, або використання ілюстрацій та відеоуроків для візуального пояснення кроків використання цифрових сервісів. Ключовим аспектом при підготовці таких інструкцій є врахування специфіки та потреб цільової аудиторії - людей похилого віку. Це означає, що інструкції повинні бути адаптовані до їхніх можливостей та особливостей. Наприклад, важливо використовувати великий шрифт та чітке форматування для полегшення читання, а також уникати складних технічних термінів. Крім того, інструкції повинні бути структурованими та логічно побудованими, щоб користувачі

могли легко зрозуміти послідовність кроків та виконати їх без зайвих ускладнень. Для цього можна використовувати нумерацію або маркування кроків, а також розбити інструкції на короткі блоки з однією інструкцією на кожному блоку. Необхідно також забезпечити доступність цих інструкцій у різних форматах, наприклад, у формі паперових брошур, електронних документів або відеоуроків, щоб користувачі мали можливість вибрати найбільш зручний для них спосіб отримання інформації [26, с. 310].

4. Забезпечення гнучкості у використанні цифрових послуг є ключовим аспектом поліпшення доступності для користувачів похилого віку. Це передбачає можливість вибору різних способів доступу до цифрових сервісів, які б відповідали індивідуальним потребам та можливостям користувачів. Одним з аспектів гнучкості є надання можливості користувачам вибирати між онлайн та офлайн варіантами використання цифрових послуг. Деякі користувачі можуть відчувати себе комфортніше використовувати цифрові сервіси у віртуальному просторі, тоді як інші віддають перевагу офлайн взаємодії. Також важливо забезпечити гнучкість у виборі технологій та пристроїв для доступу до цифрових послуг. Деякі користувачі можуть відчувати себе більш комфортно з комп'ютерами, тоді як інші можуть віддавати перевагу використанню смартфонів або планшетів. Тому важливо забезпечити сумісність та оптимальну роботу цифрових платформ на різних пристроях.

5. Рекламна кампанія є важливим інструментом для підвищення усвідомленості та зацікавленості людей похилого віку у цифрових послугах. Проведення широкомасштабної рекламної кампанії дозволить відобразити переваги використання цифрових технологій, включаючи зручність, доступність та можливості для особистого та соціального розвитку. У рамках рекламної кампанії можна використовувати різні медіа-канали, такі як телебачення, радіо, інтернет, преса та соціальні мережі, щоб залучити увагу представників цільової аудиторії. Наприклад, короткі відеоролики чи

інфографіка можуть ефективно донести до аудиторії інформацію про переваги використання цифрових послуг. Рекламна кампанія також може включати у себе розміщення рекламних банерів у громадських місцях, таких як парки, бібліотеки чи місця для відпочинку, де часто збираються люди похилого віку. Це дозволить донести інформацію про цифрові послуги тим, хто може бути менш активним у використанні онлайн ресурсів. Поширення рекламних матеріалів також може бути спрямоване на місцеві громадські організації та центри допомоги для людей похилого віку, де можна отримати інформацію та підтримку у використанні цифрових технологій.

6. Розвиток партнерських відносин з приватним сектором має великий потенціал у поліпшенні доступності та якості цифрових державних послуг для людей похилого віку. Спільна робота з приватними компаніями дозволить залучити додаткові ресурси та експертні знання для розроблення і впровадження інноваційних цифрових рішень. Партнерство з приватним сектором може включати спільні ініціативи з розроблення та впровадження нових цифрових технологій, які відповідають потребам та можливостям людей похилого віку. Наприклад, розробка спеціалізованих додатків або онлайн-платформ з урахуванням особливостей цільової аудиторії, таких як зручний інтерфейс та простота використання. Партнерство також може сприяти вдосконаленню існуючих цифрових платформ та послуг шляхом впровадження нових функцій та сервісів, що полегшують їхнє використання для людей похилого віку. Наприклад, інтеграція інструментів адаптивного дизайну, які забезпечують більшу доступність та зручність для користувачів з різними фізичними можливостями. Крім того, партнерство може сприяти впровадженню інноваційних методів навчання та підтримки користувачів похилого віку у використанні цифрових технологій. Спільні навчальні програми та консультації можуть допомогти підвищити рівень технічної грамотності та впевненості в користуванні цифровими послугами серед цільової аудиторії [24, с. 81-82].

7. Проведення публічних консультацій з представниками цільової аудиторії є важливим кроком у визначенні їхніх потреб та пропозицій щодо поліпшення цифрових державних послуг. Ці консультації дозволяють збирати важливі відгуки та думки користувачів похилого віку щодо існуючих цифрових послуг та їхніх недоліків. Публічні консультації можуть бути організовані у формі фокус-груп, дискусійних панелей або відкритих форумів, де учасники можуть висловлювати свої думки та ідеї з приводу поліпшення цифрових державних послуг. Це дозволяє залучити різноманітні точки зору та досвід користувачів для створення більш ефективних та користувацьких цифрових сервісів. Під час публічних консультацій можуть бути визначені конкретні проблеми та труднощі, з якими стикаються користувачі похилого віку під час використання цифрових послуг. Це дозволить розробникам та регуляторам усунути ці проблеми та покращити якість та доступність цифрових сервісів.

Висновки до розділу 3

Цифрова доступність державних послуг для людей похилого віку у складних умовах воєнного стану є актуальною та важливою проблемою. На тлі конфлікту, країна стикається зі значними викликами, що ускладнюють доступність та якість цифрових послуг для цільової аудиторії.

Один із ключових викликів полягає у забезпеченні доступності та зручності використання цифрових сервісів для людей похилого віку, які можуть мати обмеження у фізичних та когнітивних здібностях. В умовах воєнного конфлікту ці виклики можуть бути посилені через обмежений доступ до інфраструктури та можливість виникнення стресових ситуацій, які ускладнюють процеси використання цифрових технологій.

Незважаючи на це, є перспективи для поліпшення цифрової доступності. Розробка спеціалізованих цифрових інтерфейсів та платформ з урахуванням потреб та можливостей користувачів похилого віку може зробити цифрові послуги більш доступними та зрозумілими. Організація навчальних курсів та семінарів сприятиме підвищенню технічної грамотності серед цільової аудиторії та допоможе у подоланні цифрових бар'єрів.

Рекомендації щодо поліпшення цифрової доступності включають спрощення інтерфейсів, організацію навчальних курсів, розробку зрозумілих інструкцій та забезпечення гнучкості у використанні цифрових послуг.

Зрозуміло, що успішність впровадження таких заходів вимагає співпраці всіх зацікавлених сторін, включаючи урядові органи, громадські організації та приватний сектор. Спільні зусилля у напрямку забезпечення доступності та якості цифрових послуг для людей похилого віку можуть стати ключовим чинником у підвищенні якості життя цієї вразливої категорії населення в умовах воєнного конфлікту.

ВИСНОВКИ

На підставі аналізу теоретико-методологічних підходів встановлено, що в інформаційному суспільстві населення розділилося на дві категорії: тих, хто має можливість отримувати доступ до інформації, та тих, хто таку можливість не має. В основному до другої категорії відносяться люди похилого віку. Ця ситуація сприяла формуванню інформаційної нерівності. Проте в широке використання сучасних засобів доступу до інформації та цифрових технологій відкривається нові можливості для побудови більш збалансованого суспільства та більшої реалізації індивідуальних можливостей його членів.

Аналіз наукових праць вітчизняних та зарубіжних вчених підтвердив, що цифрові технології та компетентності в цифровій сфері стають вирішальними для ефективності участі та інтеграції людей у економічне, політичне та соціальне життя як на рівні окремої держави, так і в глобальному масштабі. Пандемія COVID-19 та воєнні конфлікти лише посилили процес суспільної цифровізації. З одного боку, інформаційне суспільство відкрило перед літнім населенням більше можливостей для соціального взаємодії, ніж будь-коли раніше, проте водночас оволодіння цифровими навичками стало викликом для багатьох, зокрема для літніх людей. Згідно з оцінками Всесвітньої організації охорони здоров'я, проблема цифрової нерівності особливо гостро постає перед людьми похилого віку.

У цьому контексті соціальна робота спрямована на боротьбу з факторами соціального виключення та нерівності, сприяючи формуванню більш справедливих відносин у суспільстві. Зміна соціокультурних звичаїв, що відбувається внаслідок швидкого розвитку цифрових технологій, поставила перед працівниками соціальної сфери нові виклики, зокрема, щодо подолання цифрової нерівності.

На основі аналізу наукових джерел розглядається концепція «цифрова нерівність» у різних аспектах, включаючи різницю у доступі до інформації та рівні знань, а також в умовах технічної оснащеності та можливості

використання цифрових засобів. Це тлумачення дозволяє досліджувати зв'язки між цифровою нерівністю та соціальною диференціацією в контексті геронтології, а також уточнює уявлення про механізми та чинники соціальної відмінності в українському суспільстві.

У структурі цифрової грамотності учасників університету третього віку було визначено чотири ключові компоненти: знання, вміння та навички, мотивація і відповідальність, що включає, серед іншого, питання цифрової безпеки. Відповідно, було виокремлено чотири аспекти цифрової грамотності: інформаційна та медійна, комунікативна, технічна і споживча.

Отже, саме соціальні працівники повинні адаптуватися до вимог і реалій цифрової трансформації, щоб протистояти цифровому розриву і нерівності. Це означає надання допомоги та навчання у користуванні цифровими технологіями, забезпечення доступу до комп'ютерів та Інтернету, а також створення цифрових ресурсів та програм, які враховують потреби різних соціальних груп. Паралельно з цим потрібно активно працювати над розробкою соціальних інтервенцій, спрямованих на зменшення цифрового розриву і забезпечення рівних можливостей для всіх.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Довжук І. Цифрова нерівність в інформаційному суспільстві. Університет Григорія Сковороди в Переяславі. Переяслав, 2022. С. 233-252.
2. Єрмоленко О., Власенко Т., Шаповалова І. Наслідки цифрового розриву та шляхи його подолання. *Modeling the development of the economic systems*, (1), 2023. С. 79–84.
3. Єршова О.Л., Пітомець Г.І., Уваров Л.М. Шляхи подолання «цифрової нерівності»: світовий досвід та можливості для України. *Науковий вісник Національної академії статистики, обліку та аудиту*, 2016. № 1-2. С. 35-40.
4. Злобіна О. Категорія «особистість» у системі понять соціологічної теорії. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*, 2, 2022. С. 121-134.
5. Каркач А., Семигіна Т. Цифрова компетентність людей літнього віку. Таллінн: Teadmus, 2024, 322 с.
6. Каркач А., Семигіна Т. Цифрова компетентність людей похилого віку: специфіка, критерії сформованості та програма розвитку. *Ввічливість. Humanitas*, № 2, 2023. С. 50–56.
7. Краковська А., Бабик М. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*, 2022. № 70. С. 329 – 334.
8. Кухта М.П. Соціальний потенціал людей старшого віку в Україні. Київ: КНУКіМ, 2018. 304 с.
9. Лук'янова Л. Б. Навчання впродовж життя в умовах інформаційно-технологічного суспільства. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*, 1(15), 2019. С. 10-20.

10. Мейжис І.А., Почебут Л.Г. Соціальна психологія суспільного розвитку: Навчальний посібник. К.: Міленіум, 2007. Частина 1. 310 с.
11. Москаленко В. В. Соціалізація особистості: монографія. Київ: Фенікс, 2013. 540 с.
12. Нідзельська Н.П. Проблема цифрової нерівності. Національний авіаційний університет. Київ, 2012. С. 457.
13. Петренко Н.О., Машковська Л.О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики, 2020. № 2. С. 112-119.
14. Рижанова А. Соціально-педагогічний супровід соціалізації людей похилого віку в інформаційному суспільстві засобами соціокультурної діяльності. *Věda a perspektivy*, № 9(16), 2022. С. 158-171.
15. Рюль В. Дослідження феномену соціалізації в наукових концепціях розвитку особистості. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота, № 23, 2011. С. 150-154.
16. Степанов В. Ю. Сучасні інформаційні технології в державному управлінні. *Економіка та держава*, 2010. № 9. С. 101–103.
17. Столярік О. Семигіна, Т. Адаптивна соціалізація сімей, які виховують дітей з аутизмом. *Tendenze attuali della moderna ricerca scientifica*. Stuttgart: Europäische Wissen-schaftsplattform, 2020. В. 2, pp. 140-142
18. Стратійчук В. М. Цифровізація як нова реальність України в умовах війни. Підприємництво і маркетинг у формуванні національної безпеки за умов сучасних глобальних викликів : тези доп. екон. науково-практ. форуму. Хмельницький, 2022. С. 254–257.

19. Терещенко І. І., Наумець А. М. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку в умовах сучасної України. Вісник НТУУ «КПІ»: Політологія. Соціологія. Право, 3 (11), 2011. С. 113–117.
20. Тополь О.В. Філософія похилого віку: парадигмальний контекст. Нова парадигма : філософія, політологія, соціологія, 125, 2014. С. 78-87.
21. Трещов М.М., Наумик А.С. Цифровізація воюючої держави: необхідність та переваги. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування, 2023. № 9.
22. Українська Л. О., Шифріна Н. І. Цифрові трансформації в системі державного управління. Вісник економіки транспорту і промисловості, 2022. № 78-79. С. 23–29.
23. Філімонова Т.О. Проблеми цифрової нерівності в Україні. Шляхи подолання. Університет економіки та права «КРОК». Київ, 2020. С. 34-35.
24. Хлівнюк Т. П. Модернізація соціальної держави шляхом цифровізації в умовах старіння населення. Політичне життя, 2022. № 2. С. 78–85.
25. Шара С. Особливості адаптації літніх людей до нових умов соціалізації. Психологічна підтримка літніх осіб в період карантину: матеріали Всеукр. науково-практ.конф. з міжнар. участю. Київ: Інститут педагогічної освіти і освіти до-рослих імені Івана Зязюна НАПН України, 2021. С. 253-263.
26. Шмідт Е. Новий цифровий світ. Як технології змінюють державу, бізнес і наше життя. Львів : Літопис, 2015. 368 с.
27. Якуба О.О. Соціологія. Навчальний посібник для студентів. Х.: Константа., 1996. 192с.

28. Austin C. D., Camp E.D., Flux D. et al. Community development with older adults in their neighborhoods: The elder friendly communities program. *Families in Society*, 86(3), 2015. P. 401-409.
29. Cavallero P., Morino-Abbele F., Bertocci B. The social relations of the elderly, *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 44 (Suppl), 2007. P. 97-100.
30. Greene R. R., Cohen H. L. Social work with older adults and their families: Changing practice paradigms. *Families in Society*, 86(3), 2005. P. 367-373.
31. Kennedy D. B., Kerber A. *Resocialization, an American Experiment*. New York: Behavioral Publications, 1973. 191 p.
32. Lapshin I. Digital Resocialization of Elderly People. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 2018. P. 283.
33. Pambudi W.E, Dewi E.I., Sulistyorini L E. The effect of socialization group activity therapy (SGAT) to social interaction abilities of elderly with loneliness, 2015.
34. Rosow I. *Socialization to Old Age*. University of California Press, 2018.
35. Selwyn N. Digital division or digital decision? A study of non-users and lowusers of computers. *Poetics*, 2006. № 34 (4-5). P. 273-292.
36. Smelser N. J., ed. *Handbook of sociology*. Newbury Park: Sage Publications, 1988.
37. World Health Organization. *Global strategy and action plan on ageing and health*. Geneva, Switzerland: World Health Organization, 2017a.

АНОТАЦІЯ

Дипломна робота на тему «Актуальні виклики цифровізації державних послуг у сприйнятті людей похилого віку в умовах воєнного стану в Україні» присвячена дослідженню інтенсивного розвитку та поширення цифрових технологій. В останні роки значно змінюють вигляд ключових галузей економіки та соціальної сфери. Все більше організацій прагнуть перенести бізнес-процеси в цифрове середовище найбільш істотно знижуючи транзакційні витрати та значно збільшуючи обсяги економічної діяльності. В Інтернеті формується гігантський, фактично безбар'єрний ринок з посправжньому глобальною конкуренцією і дуже високою динамікою всіх своїх елементів (компанії, продукти та послуги, споживачі). У роботі вивчено питання емоційно-когнітивної, поведінкової та адаптивної складових соціального самопочуття людей похилого віку в умовах цифровізації в період воєнного стану в Україні.

Об'єктом дослідження виступає цифровізація, як соціальний процес для людей похилого віку в період воєнного стану в Україні.

Предметом дослідження є всебічні засади розвитку, реформування, перебудови цифровізації державних послуг у сприйнятті людей похилого віку.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у процесі цифрової трансформації в глобальному середовищі для підтримки розвитку цифрової економіки.

Інформаційна база. Монографії, статті у наукових виданнях та журналах вітчизняних та зарубіжних науковців, статистична інформація міжнародних організацій, навчальні підручники та посібники, електронні ресурси.

Аналіз джерельної бази дозволив:

1. Проаналізувати сутність та особливості функціонування цифровізації, як соціального процесу для людей похилого віку в період воєнного стану в Україні.

2. Оцінити стан та динаміку розвитку підходів до формування цифрової компетентності задля подолання цифрової нерівності людей похилого віку.

3. Обґрунтувати проблеми цифрової нерівності.

4. Запропонувати шляхи покращення цифрової трансформації в глобальному середовищі для людей похилого віку.

У роботі використовувалася догматична база, узагальнення, історико-правовий метод.

Ключові слова: соціальне самопочуття людей похилого віку, цифровізація, соціальний процес, воєнний стан.

ABSTRACT

The thesis on the topic "Actual challenges of digitalization of public services in the perception of the elderly in the conditions of martial law in Ukraine" is devoted to the study of the intensive development and spread of digital technologies. In recent years, the appearance of key sectors of the economy and social sphere has changed significantly. More and more organizations seek to transfer business processes to the digital environment, most significantly reducing transaction costs and significantly increasing the volume of economic activity. A gigantic, virtually barrier-free market with truly global competition and very high dynamics of all its elements (companies, products and services, consumers) is forming on the Internet. The paper examines the issue of emotional-cognitive, behavioral and adaptive components of the social well-being of the elderly in the conditions of digitalization during the martial law in Ukraine.

The object of the study is digitization as a social process for the elderly during the martial law period in Ukraine.

The subject of the study is the comprehensive principles of development, reformation, restructuring of digitalization of public services in the perception of the elderly.

The purpose of the qualification work is the process of digital transformation in a global environment to support the development of the digital economy.

Information base. Monographs, articles in scientific publications and magazines of domestic and foreign scientists, statistical information of international organizations, textbooks and manuals, electronic resources.

The analysis of the source base allowed:

1. To analyze the essence and peculiarities of the functioning of digitalization as a social process for the elderly during the period of martial law in Ukraine;

2. To assess the state and dynamics of the development of approaches to the formation of digital competence in order to overcome the digital inequality of the elderly;

3. To substantiate the problems of digital inequality;

4. Propose ways to improve digital transformation in the global environment for older people.

The work used a dogmatic base, generalizations, and a historical-legal method.

Key words: social well-being of the elderly, digitalization, social process, martial law.