

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Гуманітарно-педагогічний факультет

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри соціальної роботи
та реабілітації
доктор педагогічних наук, професор
Сопівник І.В.

_____ Сопівник І.В.
(підпис) (ПІБ)
“08” квітня 2025 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ТЕМУ
СОЦІАЛЬНА РОБОТА З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ
ЦИФРОВІЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

Освітня програма «Соціальна робота»

Гарант освітньої програми

доктор педагогічних наук, професор
(науковий ступінь та вчене звання)

_____ (підпис)

Осадченко І.І.
(ПІБ)

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

доктор педагогічних наук, професор
(науковий ступінь та вчене звання)

_____ (підпис)

Сопівник І.В.
(ПІБ)

Виконала

_____ (підпис)

Солом'яна Альона Дмитрівна
(ПІБ студента)

КИЇВ -2025

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Факультет (ННІ) Гуманітарно-педагогічний**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

доктор педагогічних наук, професор

Сопівник І.В.

“08” квітня 2025 р.

З А В Д А Н Н Я

**на виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи студенту
(на виконання дипломного проєкту бакалавра студенту)**

Солом'яна Альона Дмитрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

Освітня програма Соціальна робота

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи (дипломного проєкту бакалавра):

«Соціальна робота з людьми похилого віку в умовах цифровізації суспільства»
затверджена наказом ректора НУБіП України від "08" квітня 2025р. № 581 «С»

Термін подання завершеної роботи (проєкту) на кафедру «20» травня 2025р.

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи (дипломного проєкту бакалавра) наукові розробки вітчизняних та зарубіжних учених, матеріали періодичних видань, словники, навчальна та довідкова література з теми дослідження.

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Проаналізувати теоретичні аспекти соціальної роботи з людьми похилого віку в умовах цифровізації.
2. З'ясувати вплив цифровізації на соціальну адаптацію людей похилого віку.
3. Охарактеризувати методику оцінки рівня цифрової компетентності людей похилого віку та провести дослідження рівня цифрової грамотності літніх людей, підготовленості соціальних працівників і технічного забезпечення закладу.
4. Обґрунтувати методику формування цифрової компетентності людей похилого віку.

Дата видачі завдання “13” вересня 2024 р.

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

Сопівник І.В.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання

Солом'яна А.Д.

(підпис)

(прізвище та ініціали студента)

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ	7
1.1. Поняття та сутність соціальної роботи з людьми похилого віку в сучасному суспільстві.....	7
1.2. Вплив цифровізації на соціальну адаптацію літніх людей.....	13
1.3. Аналіз основних проблем цифрового розриву серед людей похилого віку	23
Висновки до розділу 1	32
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМКУ ДОСЛІДЖЕНЬ	34
2.1. Обґрунтування вибору напрямку дослідження.....	34
2.2. Розробка методики оцінки рівня цифрової компетентності людей похилого віку.....	37
2.3. Методи соціальної роботи щодо подолання цифрового розриву серед людей похилого віку.....	41
Висновки до розділу 2	43
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ АНАЛІЗ	45
3.1. Опис результатів дослідження ефективності програм цифрової освіти для літніх людей.....	45
3.2. Аналіз труднощів у впровадженні цифрових технологій у соціальну роботу.....	55
3.3. Рекомендації щодо вдосконалення соціальної роботи з літніми людьми в умовах цифровізації.....	58
Висновки до розділу 3	60
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	64
ДОДАТКИ	69

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна епоха цифрової трансформації висуває нові вимоги до всіх сфер суспільного життя, зокрема — до системи соціального захисту. В умовах швидкого розвитку інформаційних технологій дедалі важливішим стає питання цифрової інклюзії соціально вразливих категорій населення, зокрема людей похилого віку. Старіння населення України є стійкою демографічною тенденцією, що супроводжується соціальними викликами, серед яких – цифрова нерівність та соціальна ізоляція літніх людей. У таких умовах цифрова освіта виступає важливим інструментом забезпечення доступу до базових послуг, підтримки соціальних зв'язків і підвищення якості життя осіб старшого віку.

Проблема полягає в тому, що багато людей похилого віку не володіють базовими цифровими навичками або мають психологічні та когнітивні бар'єри, які заважають їм користуватись сучасними технологіями. Заклади соціального обслуговування, які мають потенціал для впровадження програм цифрової освіти, часто не мають достатньої технічної, методичної або кадрової бази. Водночас фахівці соціальної роботи відчують потребу у спеціалізованій підготовці для ефективного супроводу таких ініціатив. Саме тому дослідження ефективності програм цифрової освіти в соціальній роботі з людьми похилого віку та розробка практичних рекомендацій є вкрай актуальними.

Науковці приділяють увагу питанням соціальної підтримки людей похилого віку, однак саме тема цифрової освіти в контексті соціальної роботи лише починає набирати актуальності в українському науковому середовищі. Вагомий внесок у вивчення суміжних аспектів зробили такі дослідники, як Ю. Бриндіков, Н. Гаркавенко, В. Джуган, М. Житинська, І. Іванова, М. Кухта, С. Носок, Н. Сабат, Р. Сопко та інші.

Праці цих дослідників стосуються соціально-психологічної адаптації людей похилого віку, організації соціальних послуг та проблеми професійної підготовки фахівців. Проте питання впровадження цифрових технологій у

соціальну роботу з людьми похилого віку потребує подальшого теоретичного осмислення та емпіричного дослідження, що і зумовлює наукову новизну й практичну значущість даної роботи.

Метою дослідження є обґрунтувати методику формування цифрової компетентності людей похилого віку.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати теоретичні аспекти соціальної роботи з людьми похилого віку в умовах цифровізації.
2. З'ясувати вплив цифровізації на соціальну адаптацію людей похилого віку.
3. Охарактеризувати методику оцінки рівня цифрової компетентності людей похилого віку та провести дослідження рівня цифрової грамотності літніх людей, підготовленості соціальних працівників і технічного забезпечення закладу.
4. Обґрунтувати методику формування цифрової компетентності людей похилого віку.

Об'єктом дослідження є соціальна робота з людьми похилого віку в умовах цифровізації суспільства.

Предметом дослідження є методика формування цифрової компетентності людей похилого віку

Методи дослідження:

- 1) теоретичні – аналіз наукової літератури, нормативно-правової бази, державних програм цифрової трансформації у сфері соціальної політики;
- 2) емпіричні – анкетування людей похилого віку щодо рівня цифрових навичок і ставлення до навчання; опитування соціальних працівників щодо умов впровадження цифрових практик; бланкове оцінювання матеріально-технічного стану закладу соціального обслуговування.

Теоретична значущість дослідження полягає в осмисленні ролі цифрової освіти в підвищенні соціальної інтеграції літніх людей та формуванні нових підходів до соціальної роботи в умовах цифровізації.

Практична значущість дослідження полягає у розробці методики, яка може бути застосована у діяльності соціальних установ, органів місцевого

самоврядування та волонтерських організацій для ефективного впровадження цифрових технологій у роботу з літніми людьми.

Структура роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (44 найменування), 5 додатків. У роботі представлено 3 таблиці. Загальний обсяг роботи – 72 сторінки, з яких 60 сторінок становить обсяг основного тексту.

У першому розділі проаналізовано теоретичні основи цифрової інклюзії людей похилого віку. У другому – обґрунтовано методику дослідження та описано вибірку. У третьому – представлено результати дослідження, виявлені бар'єри впровадження цифрових технологій і надано практичні рекомендації щодо вдосконалення соціальної роботи в цифровому середовищі.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

1.1. Поняття та сутність соціальної роботи з людьми похилого віку в сучасному суспільстві

Соціальна робота з людьми похилого віку становить важливу частину системи соціального захисту, адже вона спрямована на підтримку осіб, які через вік, стан здоров'я чи соціальні умови потребують сторонньої допомоги. У контексті демографічного старіння населення ця проблема набуває дедалі більшої значущості, оскільки зростає кількість громадян, які потребують догляду та сприяння в соціальній адаптації. Рівень життя літніх людей значною мірою залежить від доступності соціальних послуг, ступеня їхньої включеності в суспільство та здатності задовольняти базові потреби. Аналіз сутності та змісту соціальної роботи є необхідним для розробки дієвих підходів до соціальної підтримки й покращення умов існування цієї групи населення.

Розуміння соціальної роботи з літніми людьми формувалося впродовж історії через трансформацію суспільного погляду на осіб похилого віку та тих, хто потребує турботи. У часи Київської Русі допомога старим і немічним переважно здійснювалася через релігійні громади та монастирі. У XIX столітті на українських землях, що входили до Російської імперії, почали з'являтися притулки та богадільні для людей похилого віку. У радянську епоху система соціального захисту мала централізований характер, зосереджуючись переважно на матеріальній допомозі пенсіонерам через державні структури. У сучасній Україні соціальна робота набула нового значення, ставши елементом державної політики, спрямованої на створення комплексних програм для підтримки літніх людей [39].

Ю. Бриндіков трактує соціальну роботу як комплекс заходів, орієнтованих на забезпечення основних потреб людей похилого віку та їхньої інтеграції в

соціум. Вона підкреслює важливість персоналізованого підходу до надання послуг і поєднання медичних, соціальних та психологічних складових догляду. За її думкою, ефективність соціальної роботи залежить від рівня координації між різними відомствами та наявності ресурсів для реалізації допомоги [1, с. 132].

Н. Гаркавенко звертає увагу на те, що соціальна робота охоплює широкий спектр діяльності, включно з соціальним патронажем, стаціонарним доглядом і роботою денних центрів. Дослідниця наголошує, що результативність таких заходів значною мірою визначається професійною підготовкою соціальних працівників та їхньою здатністю налагоджувати якісну взаємодію з підопічними [2, с. 69].

В. Джуган розглядає соціальну роботу через призму її правового забезпечення та фінансової бази. Він зазначає, що недостатнє виділення коштів на соціальну сферу призводить до обмеження доступу літніх людей до якісних послуг, особливо в сільських регіонах. На його думку, для підвищення рівня соціальної роботи слід активніше залучати механізми співпраці між державою та приватним сектором [5, с. 124].

М. Житинська аналізує соціальну роботу, виходячи з потреб самих людей похилого віку. Вона підкреслює, що важливою є не лише фізична чи медична допомога, а й забезпечення емоційного комфорту та можливостей для активного соціального життя. Дослідниця вважає за необхідне впровадження ініціатив із психологічної підтримки та організації дозвілля для літнього населення [7; 8].

І. Іванова визначає соціальну роботу як інструмент досягнення соціальної справедливості та гідного рівня життя для осіб похилого віку. Вона акцентує на потребі комплексного підходу, який охоплює профілактичні заходи, соціальну реабілітацію та сприяння інтеграції літніх людей у суспільство [9; 10].

Система соціального забезпечення людей похилого віку в Україні ґрунтується на сукупності нормативно-правових документів, які встановлюють порядок, стандарти, принципи та інструменти підтримки цієї групи населення. Держава бере на себе зобов'язання створювати належні умови для життя літніх

людей, надаючи їм необхідний догляд, соціальний супровід, медичну допомогу та інші важливі послуги.

Правові акти, що регулюють цю сферу, мають на меті формування дієвої системи соціальної роботи, яка відповідає б сучасним вимогам і міжнародним зобов'язанням України. Вони охоплюють аспекти соціального захисту, державних стандартів, організації послуг, підготовки спеціалістів, а також залучення волонтерів і громадських організацій до співпраці з людьми похилого віку.

Ключовим законодавчим документом у сфері соціальних послуг є Закон України «Про соціальні послуги» №2671–VIII від 17.01.2019 р. Цей закон окреслює основні засади, типи та механізми надання соціальних послуг, зокрема для літніх людей. Він закріплює поняття соціального обслуговування, розмежовує повноваження органів державної влади та місцевого самоврядування, а також визначає вимоги до організацій і осіб, які надають ці послуги [30].

Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» №2017-III від 05.10.2000 р. встановлює базові стандарти соціального забезпечення, обов'язкові до виконання на всій території країни. Він регулює мінімальний рівень соціальних гарантій, включно з тими, що стосуються людей похилого віку, забезпечуючи стабільність і доступність основних послуг [25].

Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» №3721-XII від 16.12.1993 р. визначає пріоритети державної політики щодо літнього населення. Він гарантує права на соціальне забезпечення, медичне обслуговування, пільги на житлово-комунальні послуги, а також підтримку в стаціонарних і амбулаторних закладах соціального спрямування [29].

Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» конкретизує механізми реалізації соціальних послуг, визначає процедуру звернення громадян, порядок

формування реєстрів отримувачів і принципи оцінки ефективності наданої допомоги [28].

Наказ Міністерства соціальної політики України №150 від 17.05.2022 р. «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг» встановлює критерії оцінки матеріального становища літніх людей, які потребують підтримки. Це сприяє справедливому розподілу державної допомоги та визначенню її обсягу [26].

Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.11.2020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг» полегшує процес оформлення соціальної допомоги для людей похилого віку, підвищуючи її доступність [27].

Отож нормативно-правова основа соціального забезпечення літніх людей в Україні є добре структурованою та всебічною. Вона охоплює всі етапи надання соціальних послуг – від фінансування й контролю якості до підготовки кадрів і залучення волонтерів. Проте, незважаючи на наявність законодавчих гарантій, актуальним залишається питання їхньої практичної реалізації, адаптації до сучасних реалій і вдосконалення фінансових механізмів. Подальший розвиток цієї галузі потребує доопрацювання правової бази та забезпечення ефективного виконання рішень на рівні місцевих громад.

Соціальна робота з людьми похилого віку являє собою багатогранну діяльність, яка включає не тільки надання матеріальної допомоги, а й сприяння їхній адаптації до соціуму. У сучасних реаліях особливого значення набуває індивідуальний підхід до кожного підопічного, що дає змогу враховувати його унікальні потреби та ресурси. Важливим аспектом також є забезпечення комфортних умов у соціальних закладах, що передбачає не лише надання житла й харчування, а й організацію змістовного дозвілля, підтримку здоров'я та стимулювання соціальної активності.

Прогрес у сфері соціальної роботи з літніми людьми потребує вдосконалення фінансових і управлінських механізмів у соціальних установах. Співпраця з громадськими організаціями, волонтерами та приватними

структурами може значно підвищити якість наданих послуг. Крім того, важливим завданням є навчання та підвищення професійного рівня соціальних працівників, які працюють із цією категорією населення безпосередньо.

Таким чином, соціальна робота є складним процесом, що об'єднує різноманітні заходи для підтримки людей похилого віку. Вона включає як державні, так і недержавні ініціативи, спрямовані на створення гідних умов життя для літнього населення. Сучасна соціальна політика ставить перед собою мету вдосконалення системи соціальної роботи, розширення її можливостей і модернізацію підходів до надання допомоги цій групі громадян [35].

Соціальна підтримка осіб похилого віку є невід'ємною частиною державної політики, яка прагне забезпечити гідний рівень життя для людей пенсійного віку. З огляду на демографічне старіння населення, питання соціального захисту та допомоги літнім особам стають дедалі актуальнішими.

Соціальна підтримка охоплює низку заходів, спрямованих на забезпечення базових життєвих потреб літніх людей, їхню інтеграцію в суспільство та збереження активного способу життя. Основні напрямки включають фінансову допомогу, медичне обслуговування, соціальні послуги, організацію дозвілля, психологічну підтримку та ініціативи для подовження активного життя.

Т. Калініченко розглядає соціальну підтримку літніх людей як комплекс дій, що створюють умови для їхньої соціальної стабільності та адаптації. Вона виділяє ключові елементи такої підтримки, зокрема державне пенсійне забезпечення, субсидії, соціальні виплати та програми страхування для тих, хто втратив джерела доходу. Дослідниця зазначає, що матеріальна допомога є лише частиною системи, а її ефективність залежить від інтеграції з іншими соціальними заходами [11, с. 152].

Л. Крецу наголошує на важливості розвитку медико-соціальних послуг для літнього населення. Вона підкреслює, що система охорони здоров'я має надавати не лише лікувальні послуги, а й профілактику, реабілітацію та догляд. Дослідниця також акцентує на потребі впровадження паліативної допомоги,

адже значна кількість літніх людей потребує спеціалізованого супроводу на завершальних етапах життя [12, с. 136].

М. Кухта аналізує значення соціальних послуг у підтримці літніх людей і виступає за розширення їхнього асортименту. Він наголошує на потребі розвитку стаціонарного догляду, денних центрів, служб патронажу та програм наставництва, які залучають молодь до роботи з літніми. На його думку, соціальні послуги мають бути адаптовані до сучасних викликів і доступні як у містах, так і в селах [15, с. 78].

О. Матрос підкреслює роль психологічної підтримки в соціальній роботі з людьми похилого віку. Вона зазначає, що старість часто супроводжується самотністю, втратою життєвих орієнтирів і депресією. Дослідниця пропонує впроваджувати психологічні тренінги, групи взаємодопомоги та програми адаптації, які допоможуть літнім людям зберігати позитивний настрій і уникати ізоляції [19, с. 67].

С. Носок звертає увагу на необхідність створення умов для соціальної активності літніх людей. Він вважає, що підтримка не повинна зводитися лише до матеріального забезпечення, а має включати можливості для навчання, роботи та участі в громадському житті. Дослідник підкреслює важливість волонтерських програм для літніх, які сприяють їхній самореалізації та відчуттю потреби [20, с. 51].

Одним із основних напрямів соціальної підтримки є організація стаціонарного догляду, що передбачає забезпечення літніх людей житлом, їжею, медичним наглядом і соціальними послугами. Геріатричні пансіонати та будинки для престарілих відіграють важливу роль у підтримці тих, хто не може самостійно піклуватися про себе. Однак ця сфера потребує постійного вдосконалення, зокрема покращення умов проживання, якості обслуговування та впровадження сучасних підходів до догляду.

Не менш значущою є підтримка літніх людей у домашніх умовах через послуги догляду вдома. Такі послуги включають допомогу в побуті, закупівлю продуктів, супровід до медичних закладів, психологічну підтримку та

організацію дозвілля. Цей підхід дозволяє літнім людям зберігати незалежність і залишатися у звичному середовищі, що позитивно впливає на їхній емоційний стан і якість життя [45].

Соціальна активізація літніх людей є ще одним важливим напрямом підтримки. Участь у культурних заходах, освітніх програмах і волонтерській діяльності допомагає зберігати когнітивні здібності, зміцнювати соціальні зв'язки та запобігати депресії. В Україні набувають популярності університети третього віку, які дають літнім людям можливість навчатися, розвивати нові вміння та залишатися активними членами суспільства.

Загалом соціальна підтримка людей похилого віку є багатокomпонентним процесом, який охоплює фінансову допомогу, медичне та психологічне забезпечення, організацію дозвілля й адаптацію. Важливо забезпечити доступність послуг для всіх громадян незалежно від їхнього місця проживання чи фінансового стану.

Отже, сутність і поняття соціальної роботи з людьми похилого віку включають широкий спектр заходів, спрямованих на забезпечення їхніх потреб і підвищення якості життя. Соціальна підтримка відіграє вирішальну роль у створенні умов для гідної старості, дозволяючи літнім людям залишатися активними, отримувати необхідну допомогу та відчувати себе частиною суспільства. Розвиток системи соціальної роботи та впровадження сучасних методів підтримки є ключовими умовами для формування комфортного середовища для осіб похилого віку.

1.2. Вплив цифровізації на соціальну адаптацію літніх людей

Цифровізація суспільства стала одним із ключових факторів трансформації соціальних процесів у XXI столітті, впливаючи на всі вікові групи, зокрема й на людей похилого віку. Для літніх людей, які часто звикли до традиційних форм взаємодії та способів життя, перехід до цифрового середовища може бути як можливістю для розширення соціальних горизонтів, так і серйозним викликом,

що вимагає адаптації. Соціальна адаптація в умовах цифровізації охоплює здатність використовувати сучасні технології для підтримки зв'язків, доступу до інформації та участі в суспільному житті. У цьому контексті важливо дослідити, як цифрові інструменти впливають на повсякденне життя літніх людей, їхні соціальні взаємодії та загальний рівень інтеграції.

Цифрові технології поступово стають невід'ємною частиною сучасного життя, і люди похилого віку не є винятком із цього процесу. Смартфони, планшети, комп'ютери та інтернет відкривають нові можливості для літніх людей, дозволяючи їм залишатися на зв'язку з рідними та друзями, навіть якщо фізична відстань між ними велика. Наприклад, відеодзвінки через такі платформи, як Zoom, Skype чи WhatsApp, дають змогу бачити обличчя близьких, що особливо цінно для тих, хто через вік чи стан здоров'я має обмежену мобільність. Це сприяє зменшенню відчуття ізоляції, яке часто супроводжує старість [23].

Водночас освоєння цифрових технологій може бути непростим завданням для літніх людей. Багато з них стикаються з труднощами через брак досвіду або страх перед невідомим. Наприклад, літня людина може уникати використання гаджетів, побоюючись зробити щось неправильно чи стати жертвою шахрайства в інтернеті. Однак, коли вдається подолати початковий бар'єр, технології значно полегшують щоденні справи – від оплати рахунків онлайн до замовлення продуктів додому, що економить час і зусилля.

Соціальні зв'язки літніх людей також зазнають змін під впливом цифрових платформ. Соціальні мережі, такі як Facebook чи Instagram, дозволяють їм стежити за життям родини, друзів чи навіть знаходити нових знайомих зі схожими інтересами. Наприклад, літня людина може приєднатися до онлайн-групи за інтересами – від садівництва до читання – і спілкуватися з однодумцями, що раніше було б неможливим без фізичних зустрічей. Це розширює їхнє соціальне коло й додає відчуття приналежності [37].

Цифрові технології також впливають на доступ до інформації, що є важливим аспектом щоденного життя літніх людей. Інтернет дає змогу швидко

знайти відповіді на питання про здоров'я, погоду чи новини, не виходячи з дому. Наприклад, літня людина може прочитати про симптоми захворювання чи переглянути прогноз погоди перед тим, як планувати прогулянку. Це підвищує їхню самостійність і впевненість у собі, адже інформація стає доступною без необхідності звертатися по допомогу до інших.

Проте не всі літні люди однаково сприймають цифрові зміни позитивно. Для тих, хто не має доступу до технологій або не вміє ними користуватися, цифровізація може поглиблювати відчуття відірваності від суспільства. Наприклад, коли державні послуги чи бронювання медичних прийомів переходять в онлайн-формат, це може стати серйозною перешкодою для тих, хто звик до паперових документів чи телефонних дзвінків. Таким чином, технології одночасно відкривають двері й створюють бар'єри [43, с. 560].

Щоденне життя літніх людей також полегшується завдяки цифровим помічникам, таким як розумні колонки (наприклад, Amazon Echo). Ці пристрої можуть нагадувати про прийом ліків, вмикати музику чи навіть читати новини вголос. Для людей із проблемами зору чи рухливості такі технології стають справжньою підтримкою, дозволяючи зберігати незалежність. Наприклад, літня людина може попросити колонку зателефонувати рідним, не шукаючи телефон чи набираючи номер вручну.

Соціальні зв'язки в цифрову епоху стають менш залежними від фізичної присутності, але це має й зворотний бік. Хоча онлайн-спілкування зручне, воно не завжди замінює живу взаємодію. Літні люди можуть відчувати брак емоційної глибини, яку дає розмова віч-на-віч чи обійми онуків. Наприклад, відеодзвінок із дітьми може бути радісним, але не замінить тепла сімейної зустрічі за столом. Таким чином, технології доповнюють, але не витісняють традиційні зв'язки [32].

Цифрові технології також сприяють підтримці когнітивних здібностей літніх людей. Ігри чи додатки для тренування пам'яті, доступні на планшетах, допомагають зберігати розумову активність. Наприклад, літня людина може розв'язувати кросворди онлайн або грати в логічні ігри, що позитивно впливає

на мозок. Це не лише розвага, а й спосіб протистояти віковим змінам, таким як погіршення пам'яті.

Інший аспект – це безпека, яку можуть забезпечувати технології. Наприклад, гаджети, як-от розумні годинники, дозволяють відстежувати пульс чи повідомляти рідних у разі падіння. Для літніх людей, які живуть самі, це додає впевненості як їм самим, так і їхнім близьким. Такі пристрої стають невидимим зв'язком із зовнішнім світом, що особливо цінно в екстрених ситуаціях [41].

Водночас надмірне захоплення технологіями може призводити до ізоляції іншого роду. Літня людина, яка звикла спілкуватися лише онлайн, може рідше виходити на вулицю чи зустрічатися з людьми вживу. Наприклад, замість прогулянки з друзями вона може обрати перегляд фото в Instagram, що з часом зменшує фізичну активність і живе спілкування. Це нагадує, що технології – лише інструмент, а не заміна реального життя.

Цифрові технології також впливають на відчуття власної значущості. Коли літня людина опановує, наприклад, відправку повідомлень чи використання банківського додатку, це підвищує її самооцінку. Вона відчуває себе частиною сучасного світу, а не відсталою від прогресу. Такі маленькі перемоги, як самостійне замовлення ліків онлайн, можуть додавати впевненості й радості в щоденному житті [4].

Нарешті, варто зазначити, що вплив технологій на соціальні зв'язки літніх людей залежить від їхньої готовності вчитися та підтримки з боку оточення. Якщо діти чи соціальні працівники допомагають освоїти базові навички, наприклад, як користуватися месенджером, це може кардинально змінити якість життя. Технології стають мостом між поколіннями, дозволяючи ділитися досвідом і залишатися активними учасниками суспільства, незважаючи на вік.

Цифровізація суспільства відкриває перед людьми похилого віку нові горизонти для соціальної інтеграції, дозволяючи їм залишатися активними учасниками соціального життя навіть у похилому віці. Однією з ключових можливостей є доступ до онлайн-платформ для спілкування, таких як месенджери чи соціальні мережі, які допомагають підтримувати зв'язки з

родиною та друзями. Для літніх людей, які через фізичні обмеження не можуть часто залишати домівку, це стає справжнім порятунком. Наприклад, можливість поспілкуватися з онуками через відеозв'язок або обмінятися повідомленнями з давніми друзями сприяє підтримці емоційного благополуччя та зменшує почуття самотності, що є важливим аспектом соціальної роботи.

Ще однією можливістю є доступ до інформації та послуг через інтернет, що дозволяє літнім людям бути більш незалежними. Цифрові технології дають змогу замовляти продукти, оплачувати рахунки чи записуватися до лікаря онлайн, що значно спрощує щоденні справи. Така самостійність підвищує їхню впевненість у собі та відчуття приналежності до суспільства. У контексті соціальної роботи це означає, що літні люди можуть довше зберігати автономію, а фахівці можуть зосередитися на допомозі в освоєнні цих інструментів, а не на виконанні рутинних завдань за них [13, с. 124].

Цифровізація також відкриває двері до нових форм соціальної участі, таких як онлайн-спільноти чи віртуальні курси. Літні люди можуть приєднуватися до груп за інтересами – від кулінарії до історії – і знаходити однодумців, з якими раніше не мали б шансу познайомитися. Наприклад, участь у вебінарах чи форумах дозволяє їм ділитися своїм досвідом і водночас здобувати нові знання, що сприяє їхній інтеграції в сучасне суспільство. Для соціальних працівників це створює можливість організовувати подібні заходи, адаптовані до потреб літнього населення.

Проте цифровізація несе й виклики, які можуть ускладнити соціальну інтеграцію літніх людей. Одним із найбільших є цифровий розрив, спричинений недостатньою технічною грамотністю. Багато людей похилого віку не мають базових навичок роботи з гаджетами чи інтернетом, що робить їх вразливими до виключення з цифрового суспільства. Наприклад, коли державні послуги переходять в онлайн-формат, а літня людина не вміє користуватися порталом, вона може відчувати себе відірваною від системи, що посилює її ізоляцію [17].

Інший виклик – це психологічні бар'єри, такі як страх перед технологіями чи недовіра до них. Літні люди можуть уникати використання цифрових

інструментів, побоюючись помилок, втрати грошей через шахрайство чи порушення конфіденційності. Цей страх часто ускладнює їхню інтеграцію, адже без участі в цифровому просторі вони втрачають доступ до багатьох соціальних можливостей. У соціальній роботі це вимагає розробки програм із психологічної підтримки та навчання, щоб допомогти подолати ці перешкоди.

Економічний аспект також відіграє значну роль. Не всі літні люди мають фінансову можливість придбати сучасні гаджети чи оплатити доступ до інтернету. Наприклад, пенсіонер із мінімальним доходом може не дозволити собі смартфон чи ноутбук, що автоматично виключає його з цифрового середовища. Це створює нерівність у доступі до можливостей, які цифровізація пропонує, і поглиблює соціальну ізоляцію. Соціальні працівники можуть відігравати ключову роль у пошуку рішень, наприклад, через залучення благодійних організацій для забезпечення технікою [21, с. 37].

Цифровізація також впливає на якість соціальних зв'язків, що може бути як можливістю, так і викликом. З одного боку, онлайн-спілкування дозволяє підтримувати контакти на відстані, але з іншого – воно часто не замінює живого спілкування, яке є важливим для емоційного здоров'я літніх людей. Наприклад, відеодзвінок із дітьми не завжди компенсує відсутність фізичної присутності, що може призводити до відчуття відстороненості. У соціальній роботі це підкреслює необхідність балансу між цифровими та традиційними формами взаємодії.

Ще одна можливість – це використання технологій для підтримки здоров'я та безпеки, що сприяє інтеграції. Носимі пристрої, такі як розумні годинники, дозволяють літнім людям почуватися впевненіше, знаючи, що в разі потреби вони можуть швидко звернутися по допомогу. Це дає їм змогу залишатися активними в суспільстві, наприклад, відвідувати заходи чи гуляти, не боячись за своє самопочуття. Соціальні працівники можуть сприяти впровадженню таких технологій, навчаючи їхнього використання та інформуючи про переваги [40].

Водночас надмірна залежність від технологій може стати викликом для інтеграції. Якщо літня людина зосереджується лише на онлайн-взаємодії, вона може втрачати мотивацію до реальних зустрічей чи фізичної активності.

Наприклад, замість того щоб відвідати клуб для пенсіонерів, вона може обрати перегляд відео в YouTube, що з часом зменшує її соціальну активність. У соціальній роботі це вимагає уваги до створення програм, які б заохочували поєднання цифрових і офлайн-форм участі.

Цифровізація також створює можливості для самореалізації літніх людей, що є важливим для їхньої інтеграції. Онлайн-курси, блогерство чи навіть створення контенту в соціальних мережах дозволяють їм ділитися своїм досвідом і залишатися видимими в суспільстві. Наприклад, літня людина може вести блог про рецепти чи розповідати про своє життя, що підвищує її самооцінку та залучає до взаємодії з іншими. Соціальні працівники можуть підтримувати такі ініціативи, допомагаючи освоювати необхідні навички [3].

Проте культурні відмінності та стереотипи також ускладнюють інтеграцію в цифрове суспільство. У багатьох літніх людей є уявлення, що технології – це «для молоді», що знижує їхню мотивацію до навчання. Наприклад, вони можуть вважати, що в їхньому віці вже пізно освоювати смартфон, що віддаляє їх від цифрових можливостей. Соціальна робота в цьому контексті має працювати над зміною таких установок через просвітницькі кампанії та індивідуальну підтримку.

Нарешті, цифровізація вимагає від суспільства та соціальних служб адаптації до потреб літніх людей, щоб можливості переважали виклики. Розробка доступних інтерфейсів, безкоштовних курсів із цифрової грамотності та залучення волонтерів для навчання можуть зробити технології ближчими до цієї категорії населення. Наприклад, програма, де молодь допомагає пенсіонерам освоювати гаджети, може стати мостом між поколіннями та сприяти інтеграції. Таким чином, соціальна робота відіграє ключову роль у тому, щоб цифровізація стала не бар'єром, а інструментом для повноцінного життя літніх людей у суспільстві [38, с. 94].

Доступ до цифрових ресурсів відіграє визначальну роль у процесі адаптації літніх людей до сучасного суспільства, яке дедалі більше спирається на технології. Інтернет, смартфони та спеціалізовані додатки надають літнім людям

можливість залишатися на зв'язку з близькими, отримувати інформацію та вирішувати повсякденні питання без необхідності фізичних зусиль. Наприклад, можливість замовити ліки чи продукти через онлайн-сервіси дозволяє людям похилого віку зберігати незалежність, що є важливим фактором їхньої соціальної адаптації. У контексті соціальної роботи це підкреслює важливість забезпечення доступу до таких ресурсів як частини підтримки автономії.

Цифрові ресурси також сприяють підтримці соціальних зв'язків, що є ключовим елементом адаптації. Завдяки месенджерам, соціальним мережам і відеозв'язку літні люди можуть спілкуватися з родиною та друзями, навіть якщо ті живуть далеко. Наприклад, літня людина, яка раніше відчувала себе ізольованою через відстань до дітей, тепер може регулярно бачити їх через екран, що покращує її емоційний стан і відчуття приналежності до суспільства. Соціальні працівники можуть використовувати це як інструмент для зменшення самотності своїх підопічних [33, с. 29].

Крім того, доступ до цифрових ресурсів відкриває можливості для навчання та саморозвитку, що допомагає літнім людям залишатися активними учасниками суспільства. Онлайн-курси, вебінари чи навіть прості відеоуроки на YouTube дозволяють їм освоювати нові навички – від роботи з гаджетами до хобі, як-от малювання чи в'язання. Наприклад, літня людина може навчитися користуватися банківським додатком, що підвищує її впевненість і дозволяє краще орієнтуватися в сучасному світі. Це сприяє адаптації, адже знання стають мостом до інтеграції в цифрове суспільство.

Проте відсутність або обмежений доступ до цифрових ресурсів може суттєво перешкоджати адаптації. Не всі літні люди мають фінансову можливість придбати сучасні пристрої чи оплатити інтернет, що створює бар'єри для їхньої участі в цифровому житті. Наприклад, пенсіонер із низьким доходом може залишитися поза межами онлайн-послуг, таких як державні портали чи телемедицина, що ускладнює його повсякденне життя. У соціальній роботі це вимагає пошуку альтернатив, наприклад, через надання техніки чи організацію безкоштовного доступу до Wi-Fi у громадських місцях [42].

Технічна складність також є перешкодою для адаптації літніх людей до цифрових ресурсів. Багато сучасних інтерфейсів не адаптовані до потреб людей похилого віку – дрібний шрифт, заплутана навігація чи незрозумілі інструкції можуть відлякувати їх від використання технологій. Наприклад, літня людина може відмовитися від спроби зареєструватися на сайті через складність процесу, що обмежує її доступ до корисних ресурсів. Соціальні працівники тут можуть відігравати роль посередників, допомагаючи спрощувати взаємодію з технологіями.

Психологічні бар'єри, пов'язані з доступом до цифрових ресурсів, також ускладнюють адаптацію. Літні люди часто відчують невпевненість або страх перед новими технологіями, вважаючи, що вони «не для них». Наприклад, побоювання випадково видалити важливі дані чи стати жертвою шахраїв в інтернеті може зупинити їх від спроби скористатися цифровими можливостями. У соціальній роботі це вимагає створення безпечного середовища для навчання, де літні люди могли б поступово долати ці страхи за підтримки фахівців [6].

Цифрові ресурси також сприяють адаптації через доступ до медичних і соціальних послуг, що є особливо актуальним для літніх людей. Телемедицина дозволяє консультуватися з лікарями дистанційно, а онлайн-портали – записуватися на прийом чи отримувати соціальні виплати. Наприклад, літня людина з проблемами слуху може звернутися до спеціаліста через відеозв'язок, не виходячи з дому, що полегшує її життя й інтеграцію в суспільство. Соціальні працівники можуть сприяти популяризації таких ресурсів серед своїх клієнтів.

Однак нерівність у доступі до цифрових ресурсів між міським і сільським населенням створює додаткові перешкоди. У сільській місцевості часто відсутній стабільний інтернет або сучасна інфраструктура, що обмежує можливості літніх людей. Наприклад, пенсіонер у віддаленому селі може не мати змоги скористатися онлайн-банкінгом чи державними сервісами, що віддаляє його від сучасних реалій. Соціальна робота в таких випадках має фокусуватися на співпраці з місцевою владою для розширення доступу до технологій [24].

Цифрові ресурси також можуть допомагати літнім людям залишатися видимими в суспільстві через самовираження. Наприклад, ведення блогу чи публікація фото в соціальних мережах дозволяє їм ділитися своїм досвідом і відчувати себе потрібними. Це сприяє адаптації, адже літня людина не просто пасивно сприймає світ, а активно бере в ньому участь. Соціальні працівники можуть заохочувати такі активності, надаючи базову технічну підтримку та мотивацію.

Водночас надмірна залежність від цифрових ресурсів може перешкоджати адаптації, якщо літні люди втрачають зв'язок із реальним світом. Наприклад, замість того щоб відвідувати клуби за інтересами чи гуляти з друзями, вони можуть проводити весь час перед екраном, що знижує їхню соціальну активність. Це створює ризик ізоляції іншого типу, коли технології замість інтеграції стають бар'єром. Соціальна робота має спрямовуватися на пошук балансу між цифровим і фізичним життям [36, с. 89].

Доступ до цифрових ресурсів також впливає на безпеку та впевненість літніх людей, що є важливим для їхньої адаптації. Наприклад, додатки для моніторингу здоров'я чи кнопки екстреного виклику на смартфонах дозволяють їм почуватися захищеними, що заохочує до активнішого способу життя. Літня людина, яка знає, що може швидко звернутися по допомогу, частіше виходитиме з дому чи братиме участь у заходах. Соціальні працівники можуть допомагати впроваджувати такі інструменти в життя своїх підопічних.

Нарешті, успішна адаптація до сучасного суспільства через цифрові ресурси значною мірою залежить від підтримки оточення. Якщо рідні чи соціальні працівники допомагають літнім людям освоювати технології, це значно полегшує їхній перехід до цифрового світу. Наприклад, регулярні заняття з цифрової грамотності чи просто терпляче пояснення функцій телефону можуть зробити ресурси доступними й зрозумілими. Таким чином, соціальна робота стає каталізатором, який перетворює цифрові можливості на реальні переваги для адаптації [12].

Отже, цифровізація має багатогранний вплив на соціальну адаптацію літніх людей, створюючи як нові можливості, так і значні виклики. З одного боку, доступ до цифрових технологій і ресурсів дозволяє їм підтримувати соціальні зв'язки, зберігати незалежність і брати участь у житті суспільства, що є важливим для їхнього емоційного та фізичного благополуччя. З іншого боку, бар'єри, такі як недостатня цифрова грамотність, економічні обмеження чи психологічний опір, можуть ускладнювати цей процес, поглиблюючи ізоляцію. У контексті соціальної роботи ключовим завданням стає забезпечення підтримки, навчання та доступу до технологій, щоб літні люди могли повноцінно адаптуватися до умов цифрового суспільства, зберігаючи при цьому баланс між віртуальним і реальним життям.

1.3. Аналіз основних проблем цифрового розриву серед людей похилого віку

Цифровий розрив є однією з найактуальніших проблем сучасного суспільства, особливо коли йдеться про людей похилого віку, які часто залишаються поза межами технологічного прогресу. У контексті соціальної роботи з літніми людьми в умовах цифровізації аналіз цього явища дозволяє виявити ключові перешкоди, що ускладнюють їхню інтеграцію в цифрове середовище. Цифровий розрив проявляється не лише у відсутності доступу до технологій, але й у неспроможності чи небажанні літніх людей їх освоювати, що впливає на їхню соціальну адаптацію, доступ до послуг і загальну якість життя. Розгляд основних проблем цього розриву є необхідним для розробки ефективних стратегій підтримки та включення літнього населення в цифрове суспільство.

Одним із основних технічних бар'єрів на шляху освоєння цифрових технологій літніми людьми є складність сучасних пристроїв і програмного забезпечення. Інтерфейси гаджетів часто розробляються з урахуванням потреб молодшого покоління, ігноруючи особливості сприйняття літніх користувачів, такі як погіршення зору чи моторики. Наприклад, дрібний шрифт на екрані

смартфона чи заплутане меню можуть стати непереборною перешкодою для людини похилого віку, яка намагається розібратися в його функціях. Це ускладнює перші кроки у використанні технологій і часто призводить до відмови від подальших спроб [14].

Ще одним технічним бар'єром є відсутність доступу до стабільного інтернету, особливо в сільській місцевості чи малозабезпечених районах. Літні люди, які проживають у віддалених регіонах, можуть не мати можливості підключитися до мережі через слабку інфраструктуру або високу вартість послуг. Наприклад, пенсіонер у селі може знати про переваги онлайн-банкінгу, але не мати технічної можливості ним скористатися. Це створює нерівність у доступі до цифрових ресурсів і поглиблює їхню ізоляцію від суспільства.

Психологічні бар'єри також відіграють значну роль у процесі освоєння технологій літніми людьми. Багато з них відчувають страх перед невідомим, побоюючись зробити помилку чи зламати пристрій. Наприклад, літня людина може уникати натискання кнопок на екрані, вважаючи, що це призведе до втрати даних чи грошей. Така невпевненість часто посилюється попереднім негативним досвідом або розповідями про шахрайство в інтернеті, що формує стійке неприйняття технологій [31, с. 63].

Економічні обмеження є ще одним суттєвим бар'єром, адже не всі літні люди можуть дозволити собі придбання сучасних гаджетів чи оплату інтернету. Пенсії в багатьох країнах залишаються низькими, а смартфони, ноутбуки чи навіть базові комп'ютери коштують дорого. Наприклад, літня людина може хотіти спілкуватися з онуками через відеозв'язок, але не мати змоги купити пристрій для цього. Це ставить її в нерівне становище порівняно з тими, хто має фінансові ресурси, і ускладнює доступ до цифрового світу.

Технічна невідповідність часто пов'язана з відсутністю базових знань про те, як працюють цифрові технології. Літні люди, які не мали досвіду роботи з комп'ютерами в молодості, можуть не знати, з чого почати. Наприклад, поняття «встановити додаток» чи «оновити систему» для них може бути абсолютно

незрозумілим, що робить перші кроки в освоєнні гаджетів особливо складними. Без належного навчання чи інструкцій цей бар'єр стає майже непереборним.

Психологічний опір також проявляється у стереотипах, які сформувалися в літніх людей щодо технологій. Багато хто вважає, що цифрова сфера — це прерогатива молоді, а в їхньому віці вже «пізно вчитися». Наприклад, літня людина може відмовлятися від спроб освоєння смартфона, переконана, що це не для неї, навіть якщо їй пропонують допомогу. Такі установки ускладнюють роботу соціальних працівників, які намагаються залучити їх до цифрового середовища [44, с. 37].

Економічні бар'єри також включають витрати на навчання чи технічну підтримку, які можуть бути недоступними для літніх людей. Навіть якщо пристрій придбаний, його налаштування чи усунення несправностей часто потребує сторонньої допомоги, що коштує додаткових грошей. Наприклад, літня людина може зіткнутися з проблемою оновлення програми, але не мати можливості оплатити послуги фахівця. Це призводить до того, що техніка залишається невикористаною.

Технічні проблеми посилюються через фізичні обмеження, які часто супроводжують старість. Погіршення зору, слуху чи дрібної моторики ускладнює взаємодію з гаджетами. Наприклад, літня людина з тремором рук може випадково натискати не ті кнопки на сенсорному екрані, що викликає роздратування і бажання припинити спроби. Виробники рідко враховують ці особливості, що робить технології менш доступними для цієї категорії населення [18].

Психологічний бар'єр також пов'язаний із низькою самооцінкою, яка виникає через невдачі в освоєнні технологій. Літні люди можуть відчувати себе «відсталими» чи «неспроможними», коли не можуть розібратися з простим завданням, таким як відправка повідомлення. Наприклад, невдала спроба підключитися до Wi-Fi може змусити їх думати, що технології – це не для них, що знижує мотивацію до подальшого навчання. Соціальні працівники мають допомагати долати ці почуття через підтримку та позитивне підкріплення.

Економічні труднощі також стосуються непрямих витрат, таких як підписка на платні сервіси чи оновлення застарілих пристроїв. Літня людина може мати старий телефон, який не підтримує сучасні додатки, але не мати коштів на його заміну. Наприклад, месенджери, які використовують її діти, можуть бути недоступними на її пристрої, що відрізає її від спілкування. Це підкреслює необхідність соціальних програм, які б надавали техніку чи субсидії для літніх людей [22].

Технічні бар'єри також включають недостатню адаптацію інструкцій до потреб літніх людей. Більшість посібників написані складною мовою або припускають наявність базового досвіду, якого в цієї аудиторії часто немає. Наприклад, літня людина може не зрозуміти, що означає «перейти в налаштування», і через це зупинитися на півдорозі. Соціальна робота може вирішувати цю проблему через створення спрощених матеріалів чи організацію практичних занять.

Нарешті, поєднання всіх цих бар'єрів – технічних, психологічних та економічних – створює кумулятивний ефект, який значно ускладнює освоєння технологій. Наприклад, літня людина з низьким доходом, слабким зором і страхом перед помилками має вкрай мало шансів самостійно опанувати гаджет без сторонньої допомоги. У соціальній роботі це вимагає комплексного підходу: від надання техніки та доступного навчання до психологічної підтримки, щоб допомогти літнім людям подолати ці перешкоди й увійти в цифрове суспільство.

Недостатня цифрова грамотність суттєво впливає на якість життя людей похилого віку, обмежуючи їхній доступ до базових послуг, які дедалі більше переходять в онлайн-формат. У сучасному світі оплата рахунків, запис до лікаря чи отримання соціальних виплат часто вимагають базових навичок роботи з цифровими платформами. Наприклад, літня людина, яка не вміє користуватися порталом державних послуг, може пропустити важливі дедлайни чи залишитися без необхідної підтримки, що погіршує її фінансове становище та здоров'я. У контексті соціальної роботи це підкреслює необхідність навчання цифровим навичкам як частини забезпечення базових потреб [34, с. 119].

Відсутність цифрової грамотності також сприяє соціальній ізоляції, що є серйозною загрозою для емоційного благополуччя літніх людей. Соціальні мережі, месенджери та відеозв'язок стали основними каналами спілкування, особливо для тих, хто живе далеко від рідних. Літня людина, яка не вміє ними користуватися, втрачає можливість підтримувати зв'язки з дітьми, онуками чи друзями. Наприклад, якщо вона не може надіслати повідомлення чи подзвонити через WhatsApp, це може призвести до відчуття відірваності від близьких, що негативно позначається на її психологічному стані [11, с. 152].

Якість життя також страждає через обмежений доступ до інформації, який забезпечують цифрові технології. Інтернет є джерелом знань про здоров'я, погоду, новини чи навіть розваги, але без навичок його використання літні люди залишаються відрізаними від цього ресурсу. Наприклад, людина похилого віку, яка не вміє шукати інформацію онлайн, може не знати про доступні пільги чи способи лікування, що ускладнює її повсякденне життя. Соціальні працівники можуть допомагати заповнювати цю прогалину, надаючи базові уроки цифрової грамотності.

Недостатня цифрова грамотність також впливає на безпеку літніх людей. Сучасні технології пропонують інструменти для моніторингу здоров'я чи екстреного виклику допомоги, але без уміння їх використовувати ці можливості залишаються недоступними. Наприклад, літня людина з хронічним захворюванням могла б носити розумний годинник, який сповіщає рідних про проблеми з серцем, але через незнання вона цього не робить. Це підвищує ризик для її життя і здоров'я, підкреслюючи важливість цифрових навичок у сучасному світі [16].

Економічний аспект якості життя також погіршується через невміння працювати з цифровими ресурсами. Онлайн-банкінг, замовлення товарів зі знижками чи порівняння цін – усе це дозволяє економити час і гроші, але вимагає базових знань. Літня людина, яка не вміє користуватися такими сервісами, змушена покладатися на інших або витратити більше через традиційні способи

покупок. Наприклад, незнання про онлайн-аптеки може призвести до переплати за ліки, що особливо відчутно для пенсіонерів із низьким доходом.

Психологічний комфорт літніх людей також страждає через недостатню цифрову грамотність. Невміння орієнтуватися в цифровому світі може викликати відчуття беспорядності чи меншовартості, коли вони бачать, як легко молодші покоління справляються з технологіями. Наприклад, літня людина може соромитися попросити допомоги у внуків, відчуваючи себе тягарем, що знижує її самооцінку. Соціальна робота в цьому контексті має фокусуватися на підвищенні впевненості через поступове навчання [3, с. 46].

Недостатня цифрова грамотність також ускладнює доступ до культурних і розважальних ресурсів, які могли б збагатити життя літніх людей. Онлайн-концерти, фільми чи віртуальні музеї доступні лише тим, хто вміє ними користуватися. Наприклад, літня людина, яка не знає, як увімкнути стрімінговий сервіс, втрачає можливість провести вечір за улюбленим фільмом, що зменшує її дозвілля. Це особливо актуально для тих, хто через фізичні обмеження не може відвідувати заходи офлайн.

Ще одним аспектом є втрата автономії, яка безпосередньо впливає на якість життя. Літні люди, які не володіють цифровими навичками, частіше залежать від рідних чи соціальних працівників у вирішенні простих завдань, таких як оплата комунальних послуг чи запис до лікаря. Наприклад, необхідність просити когось зробити це за них може викликати почуття безсилля. Соціальні працівники можуть допомагати відновлювати цю незалежність через навчання та підтримку [32].

Недостатня цифрова грамотність також може призводити до фінансових втрат через незнання про шахрайство в інтернеті. Літні люди, які не вміють розпізнавати підозрілі повідомлення чи сайти, стають легкою мішенню для обману. Наприклад, вони можуть переказати гроші шахраям, думаючи, що оплачують реальну послугу, що погіршує їхнє матеріальне становище. Освіта в цій сфері є критично важливою для захисту їхньої якості життя.

Якість медичного обслуговування також знижується, коли літні люди не можуть скористатися телемедициною чи онлайн-записами до спеціалістів. Наприклад, людина з обмеженою мобільністю могла б консультуватися з лікарем через відеозв'язок, але через брак навичок змушена чекати фізичного візиту, що ускладнює її стан. Це підкреслює, як цифрова грамотність пов'язана з базовими потребами, такими як здоров'я [14].

Крім того, недостатня цифрова грамотність впливає на можливість брати участь у громадському житті. Багато ініціатив, петицій чи місцевих обговорень сьогодні відбуваються онлайн, але без навичок літні люди залишаються поза цими процесами. Наприклад, вони не можуть висловити свою думку на форумі чи долучитися до волонтерської акції, що зменшує їхню соціальну активність. Соціальна робота має сприяти включенню таких людей у цифровий простір.

Нарешті, відсутність цифрових навичок може ускладнювати міжпоколіннєве спілкування, що є важливим для якості життя. Молодь дедалі рідше використовує традиційні засоби зв'язку, як-от телефонні дзвінки, віддаючи перевагу месенджерам. Літня людина, яка не вміє ними користуватися, втрачає шанс бути ближчою до онуків чи молодших родичів. Наприклад, вона може не бачити фото з сімейних подій у Instagram, що віддаляє її від сімейного життя. Соціальні працівники можуть допомагати долати цей бар'єр через організацію спільного навчання з молоддю.

Соціальні фактори, такі як рівень освіти, значно впливають на цифровий розрив серед літніх людей. Ті, хто не отримав вищої освіти чи не працював із технологіями в молодості, мають меншу базу для освоєння цифрових навичок. Наприклад, літня людина, яка все життя працювала фізично, може не мати уявлення про комп'ютери, що ускладнює її адаптацію до цифрового світу. Це створює нерівність між різними соціальними групами літнього населення [9].

Культурні стереотипи також відіграють важливу роль у поглибленні цифрового розриву. У багатьох суспільствах існує уявлення, що технології – це сфера молоді, а літні люди «не створені» для них. Наприклад, літня людина може чути від оточення, що їй не варто навіть намагатися освоювати смартфон, що

знижує її мотивацію. Такі установки вкорінюються в культурі й стають бар'єром для цифрової інтеграції.

Соціальна ізоляція, яка часто супроводжує старість, також погіршує ситуацію. Літні люди, які живуть самі чи мають мало контактів із родиною, рідше отримують підтримку в освоєнні технологій. Наприклад, якщо ніхто не пояснить, як працює месенджер, вони не матимуть стимулу його використовувати. Це замкнене коло, коли ізоляція ускладнює доступ до цифрових ресурсів, а їхня відсутність поглиблює ізоляцію.

Культурні традиції в деяких громадах можуть відкидати цифрові технології як щось чуже чи непотрібне. Наприклад, у сільських регіонах літні люди можуть вважати, що традиційні способи спілкування, як-от зустрічі вживу, є кращими за онлайн-альтернативи. Така культурна установка зменшує їхній інтерес до освоєння технологій і зберігає цифровий розрив [22, с. 93].

Соціальний статус також впливає на доступ до цифрових ресурсів. Літні люди з нижчим доходом чи меншою соціальною активністю мають менше шансів отримати техніку чи навчання. Наприклад, заможніший пенсіонер може дозволити собі курси з комп'ютерної грамотності, тоді як бідніший – ні. Це підкреслює, як соціальна нерівність поглиблює цифровий розрив.

Культурний вплив молодших поколінь також може бути двояким. З одного боку, молодь може допомагати літнім освоювати технології, але з іншого – їхня швидкість і впевненість у цифровому світі можуть пригнічувати старших. Наприклад, онук, який швидко налаштував телефон, може ненавмисно підкреслити нездатність бабусі зробити це самостійно, що демотивує її. Соціальна робота має враховувати цей фактор, пропонуючи навчання в комфортному темпі [36].

Гендерні аспекти культури також впливають на цифровий розрив. У багатьох суспільствах літні жінки мають менший досвід роботи з технікою через історично сформовані ролі, коли вони займалися домом, а не технологіями. Наприклад, літня жінка може ніколи не працювати з комп'ютером, на відміну від чоловіка, який мав технічну професію, що ускладнює її цифрову адаптацію.

Соціальні очікування від старості часто формують уявлення, що літні люди не повинні бути активними в цифровому просторі. Наприклад, суспільство може вважати, що їхнє завдання – відпочивати, а не вчитися новому, що знижує їхню мотивацію до освоєння технологій. Це культурне сприйняття старості стає перешкодою для інтеграції в цифрове суспільство.

Відсутність соціальних програм, орієнтованих на літніх людей, також поглиблює проблему. У країнах, де немає безкоштовних курсів цифрової грамотності чи підтримки від громадських організацій, літні люди залишаються сам на сам із технологіями. Наприклад, пенсіонер без доступу до таких ініціатив не матиме можливості навчитися, що зберігає розрив [12].

Культурна ізоляція внаслідок міграції чи етнічних відмінностей також ускладнює ситуацію. Літні люди, які належать до меншин чи не володіють державною мовою, можуть не розуміти інструкцій чи інтерфейсів. Наприклад, літній іммігрант може не розібратися в англomовному додатку, що відрізає його від цифрових можливостей.

Соціальний тиск від однолітків також може впливати на ставлення до технологій. Якщо в оточенні літньої людини ніхто не користується гаджетами, вона може вважати їх непотрібними. Наприклад, друзі можуть висміювати спроби освоїти смартфон, що демотивує її. Це показує, як соціальне середовище формує цифровий розрив.

Нарешті, культурна цінність фізичного спілкування над онлайн-взаємодією в деяких суспільствах зменшує інтерес до технологій. Літні люди можуть вважати, що справжні зв'язки можливі лише вживу, ігноруючи цифрові альтернативи. Наприклад, вони можуть відмовлятися від відеодзвінків, чекаючи рідкісних зустрічей із родиною, що віддаляє їх від сучасних реалій. Соціальна робота має враховувати ці фактори, пропонуючи рішення, які поважають культурні особливості [31].

Отже, цифровий розрив серед людей похилого віку є складним явищем, яке обумовлене технічними, психологічними, економічними, соціальними та культурними факторами, що взаємодіють між собою. Недостатня цифрова

грамотність обмежує доступ до послуг, спілкування та інформації, погіршуючи якість життя, тоді як соціальні стереотипи та нерівність посилюють відчуження від цифрового суспільства. Для соціальної роботи це створює виклик: необхідно не лише надавати літнім людям технічні засоби та навчання, але й працювати над зміною їхнього сприйняття технологій, долаючи культурні бар'єри та підтримуючи мотивацію. Лише комплексний підхід може зменшити цифровий розрив і сприяти повноцінній інтеграції людей похилого віку в сучасне суспільство.

Висновки до розділу 1

Теоретичний аналіз показав, що соціальна робота з людьми похилого віку в сучасному суспільстві є багатогранною діяльністю, яка спрямована на забезпечення їхніх базових потреб, соціальної адаптації та гідного рівня життя. Нами розкрито сутність соціальної роботи як комплексу заходів, що включають не лише матеріальну підтримку, а й медичне обслуговування, психологічну допомогу та сприяння активному способу життя.

Система соціальної підтримки в Україні базується на розвиненій нормативно-правовій базі, однак її ефективність залежить від практичної реалізації, вдосконалення фінансування та залучення недержавних структур. Таким чином, соціальна робота виступає ключовим інструментом забезпечення соціальної справедливості та інтеграції літніх людей у суспільство.

Цифровізація має значний вплив на соціальну адаптацію людей похилого віку, відкриваючи нові можливості для спілкування, доступу до послуг і самореалізації, але водночас створюючи виклики. Цифрові технології сприяють підтримці соціальних зв'язків, підвищенню автономії та покращенню якості життя, якщо літні люди мають доступ до них і володіють необхідними навичками. Проте технічні, психологічні та економічні бар'єри можуть ускладнювати адаптацію, особливо для тих, хто не готовий до змін чи не має

підтримки. Це підкреслює необхідність цілеспрямованої роботи соціальних служб для забезпечення цифрової інклюзії літнього населення.

Нами проаналізовано основні проблеми цифрового розриву серед людей похилого віку, які включають недостатню цифрову грамотність, соціальні та культурні фактори, а також обмежений доступ до ресурсів. Недостатнє володіння технологіями призводить до погіршення якості життя, ізоляції та втрати можливостей для участі в сучасному суспільстві, тоді як стереотипи, низький рівень освіти чи економічні труднощі поглиблюють цей розрив. Для соціальної роботи це означає потребу в комплексному підході, який би охоплював навчання, психологічну підтримку та усунення матеріальних перешкод. Таким чином, цифровий розрив є значним викликом, що вимагає системних рішень.

Загалом, теоретичні аспекти соціальної роботи з людьми похилого віку в умовах цифровізації свідчать про необхідність адаптації традиційних підходів до нових реалій. Цифрове суспільство відкриває перспективи для покращення життя літніх людей, але лише за умови подолання бар'єрів, пов'язаних із доступом до технологій і їхнім освоєнням. Соціальна робота має відігравати ключову роль у цьому процесі, сприяючи інтеграції літнього населення через навчання, підтримку та створення доступного цифрового середовища. Подальший розвиток цієї сфери потребує співпраці між державними органами, громадськими організаціями та самими літніми людьми для забезпечення їхньої активної участі в житті суспільства.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМКУ ДОСЛІДЖЕНЬ

2.1. Обґрунтування вибору напрямку дослідження

У сучасних умовах цифровізації всі сфери суспільного життя зазнають значних змін, зокрема це стосується і соціальної сфери, де все більше послуг переходять у формат онлайн. Разом із технологічним прогресом виникає необхідність переосмислення підходів до соціальної роботи, особливо з уразливими категоріями населення, серед яких особливе місце посідають люди похилого віку.

Цифрова трансформація суспільства зумовлює нові виклики, пов'язані з адаптацією літніх людей до змін, зокрема опануванням базових цифрових навичок. Саме тому напрям дослідження, присвячений вивченню соціальної роботи з людьми похилого віку в умовах цифровізації, є надзвичайно актуальним і потребує глибокого наукового осмислення.

Літні люди часто стикаються з труднощами у користуванні цифровими технологіями, що обмежує їхню участь у повноцінному житті громади, зменшує доступ до інформації, соціальних послуг, медичної допомоги, можливостей для самоосвіти та комунікації. Через недостатню цифрову грамотність люди похилого віку опиняються в умовах цифрового розриву, що посилює їх соціальну ізоляцію. Таким чином, цифрова нерівність стає не лише технічною, а й соціальною проблемою, яка потребує відповідного реагування з боку системи соціальної роботи.

Проблема цифрового розриву літніх людей набула особливого значення в умовах пандемії COVID-19, а зараз – у період війни в Україні, коли доступ до більшості державних, медичних і соціальних послуг здійснюється переважно онлайн. Це чітко продемонструвало як важливість цифрових навичок, так і масштаби проблеми їх відсутності у літніх осіб. Саме у цей період соціальні

працівники зіштовхнулися з викликами щодо необхідності не лише надавати базові послуги, а й здійснювати навчання, консультування та підтримку у сфері цифрової грамотності.

Зростання потреб у цифровій підтримці літніх людей актуалізує необхідність комплексного вивчення даної проблеми на емпіричному рівні. Необхідно дослідити, наскільки літні люди готові до сприйняття нових технологій, як вони оцінюють власні цифрові навички, з якими труднощами стикаються та яким чином соціальні працівники можуть ефективно сприяти їх адаптації до цифрового середовища. Вибір напряму дослідження обумовлений також необхідністю розробки нових підходів та інструментів соціальної роботи з цією категорією населення, що відповідають умовам сучасності.

Крім того, у межах соціальної роботи з людьми похилого віку в умовах цифровізації важливим є не лише надання технічної допомоги, а й психоемоційна підтримка, адже страх перед невідомими технологіями або невдачами в навчанні часто знижує мотивацію літніх людей до освоєння цифрових інструментів. Таким чином, соціальна робота має розглядатися не тільки як процес передавання знань, а як підтримка особистості в умовах змін, орієнтована на збереження її гідності, автономії та активної життєвої позиції.

Вибір напряму дослідження також пов'язаний із необхідністю вивчення професійної готовності самих соціальних працівників до здійснення цифрової підтримки своїх підопічних. У багатьох випадках фахівці самостійно стикаються з проблемами недостатньої підготовки, нестачею методичних матеріалів, технічного забезпечення або навіть браком мотивації до реалізації подібних ініціатив. Вивчення цієї складової дозволить побудувати більш повну картину стану соціальної роботи в умовах цифрової трансформації.

Базою для проведення дослідження обрано один із **закладів соціального обслуговування м. Києва**, який надає комплексні соціальні послуги людям похилого віку. Установа здійснює діяльність з надання догляду, психологічної підтримки, соціально-побутового супроводу, а також організації дозвілля і просвітницьких заходів для літніх осіб. Заклад є типовим представником системи

соціального обслуговування в Україні, що дозволяє екстраполювати результати дослідження на ширше коло подібних установ. Його матеріально-технічна база забезпечує можливість як надання традиційних соціальних послуг, так і впровадження цифрових практик, що робить цей заклад зручним і репрезентативним майданчиком для дослідження процесів цифрової адаптації людей похилого віку.

У дослідженні взяли участь 40 людей похилого віку, які перебувають на обслуговуванні в цьому закладі: з них 20 жінок і 20 чоловіків віком від 65 до 83 років, середній вік – 74 роки. Крім того, було залучено 10 соціальних працівників, які безпосередньо взаємодіють із підопічними, з них 3 – чоловіки та 7 – жінок.

Така вибірка дозволила охопити думки як отримувачів соціальних послуг, так і фахівців, що забезпечують їх надання, що забезпечило повноту аналізу. Поєднання двох точок зору – внутрішньої (літніх людей) та зовнішньої (соціальних працівників) – сприяло комплексному вивченню рівня цифрової компетентності, труднощів у її формуванні та чинників, які на неї впливають.

Особливість даного напрямку полягає в тому, що він інтегрує міждисциплінарні знання з соціальної роботи, інформатики, педагогіки, психології та права. Це дає змогу розглядати проблему цифрової компетентності літніх людей системно, з урахуванням не лише технічного аспекту, а й соціально-культурного, емоційного, мотиваційного й організаційного.

Таким чином, актуальність, соціальна значущість і недостатній рівень практичного опрацювання проблеми цифрової адаптації літніх людей визначають доцільність вибору цього напрямку дослідження. Саме соціальна робота має потенціал для подолання цифрового розриву через залучення людей похилого віку до навчання, створення підтримуючого середовища та розвиток цифрової інклюзії.

У межах цього дослідження передбачено системне вивчення чинників, які впливають на ефективність цифрової соціалізації літніх людей, та розробку практичних рекомендацій для соціальних працівників, освітніх установ і органів

державної влади. Результати можуть стати підґрунтям для вдосконалення практики соціальної роботи та формування політики, орієнтованої на забезпечення цифрової рівності.

Отже, вибір теми та напряму дослідження є виваженим і обґрунтованим. Він спрямований на подолання важливої соціальної проблеми – цифрового виключення літніх людей – і реалізацію соціальної справедливості шляхом забезпечення доступу до технологій, інформації й можливостей, що відкриває сучасне цифрове суспільство.

2.2. Розробка методики оцінки рівня цифрової компетентності людей похилого віку

Розробка методики оцінки рівня цифрової компетентності людей похилого віку є одним із ключових етапів дослідження, що дозволяє не лише виявити поточний стан цифрової підготовленості літніх осіб, а й визначити напрями, в яких потрібна підтримка з боку соціальних служб. У зв'язку з цим було вирішено створити комплексну авторську методику, яка б охоплювала всі ключові аспекти цифрової компетентності: технічні навички, інформаційну грамотність, безпечність онлайн-поведінки та мотиваційно-емоційне ставлення до використання цифрових технологій.

Методика включає анкетування літніх людей із застосуванням кількісних та якісних запитань, що дозволяє поєднати об'єктивні та суб'єктивні оцінки цифрових навичок. В основі структури методики – чотири умовні блоки: 1) базові технічні навички (робота з пристроями), 2) комунікація онлайн (месенджери, соціальні мережі), 3) доступ до державних і медичних послуг онлайн, 4) цифрова безпека та довіра до інтернету. Кожен із блоків містить від трьох до п'яти питань, адаптованих до вікових особливостей та мовної зрозумілості респондентів [Дод. А].

Для оцінки кожного показника було застосовано п'ятибальну шкалу, де 1 – повна відсутність навички або досвіду, а 5 – вільне володіння відповідною дією

чи розумінням. Наприклад, у блоці технічних навичок оцінюється здатність самостійно увімкнути пристрій, користуватись сенсорним екраном, набирати текст, знаходити додатки. Водночас, щоб уникнути «соціальної бажаності» у відповідях, додатково були включені запитання на виявлення частоти використання пристроїв у реальному житті.

Другим важливим компонентом методики є блок відкритих питань, який дозволяє виявити емоційне ставлення респондентів до цифрових технологій. Учасникам пропонувалося описати, що саме викликає труднощі у користуванні пристроями, які почуття вони відчують при роботі з технікою, чи є у них хтось, хто допомагає з новими програмами. Такі відповіді дозволили виявити глибинні психологічні бар'єри, зокрема страх помилки, відчуття меншовартості чи залежності від інших.

Особлива увага в методиці приділялася цифровій безпеці: оцінювалося розуміння респондентами основних принципів захисту особистих даних, підозрілих посилань, шахрайських схем. Як свідчить практика, саме літні люди найчастіше стають жертвами онлайн-шахраїв, тому оцінка рівня їхньої обізнаності у цій сфері є надзвичайно важливою як для превентивної роботи, так і для формування відповідних освітніх програм.

Методика також включала ситуаційні завдання, де респондентам пропонувалося описати свої дії у змодельованих цифрових ситуаціях (наприклад: «Вам потрібно записатися до сімейного лікаря онлайн. Як ви дієте?») або «Ви отримали підозріле повідомлення про виграш у лотереї – що робитимете?»). Такі завдання дозволяють перевірити не лише теоретичні знання, а й реальні стратегії поведінки.

Розробка методики передбачала попереднє тестування з метою перевірки її валідності та надійності. Пробне опитування було проведено на невеликій підгрупі респондентів (5 осіб), після чого в анкету було внесено низку змін: спрощено формулювання запитань, уточнено шкали, скорочено обсяг технічних термінів. Остаточний варіант анкети був адаптований до сприйняття літніх

людей, з урахуванням когнітивних особливостей і можливих вікових порушень зору та слуху.

До складу методики також увійшов короткий блок для соціальних працівників, які оцінювали цифрову компетентність своїх підопічних з боку фахового спостереження. Вони відповідали на питання про рівень самостійності клієнтів у користуванні цифровими послугами, необхідність постійної допомоги, готовність до навчання. Це дозволило зіставити самооцінку літніх людей з оцінками фахівців та виявити розбіжності у сприйнятті власних навичок [Дод. Б].

Для зручності обробки результатів було створено табличну систему оцінювання, яка дозволяла виокремити чотири рівні цифрової компетентності: низький (1–1,9 бала), початковий (2–2,9 бала), середній (3–3,9 бала) та високий (4–5 балів). Такий підхід надає змогу не тільки зафіксувати стан речей, а й формувати індивідуальні освітні маршрути для подолання цифрового розриву.

Анкета для соціальних працівників відіграє важливу роль у дослідженні рівня цифрової компетентності людей похилого віку, оскільки дозволяє отримати об'єктивну зовнішню оцінку рівня сформованості цифрових навичок у підопічних. У той час як анкета для самих літніх людей базується на самооцінюванні, думка соціальних фахівців дозволяє виявити можливі розбіжності між реальним рівнем володіння цифровими технологіями та суб'єктивним сприйняттям себе. Соціальні працівники, що постійно контактують із підопічними, мають змогу відслідковувати динаміку їх цифрової активності, а також помічати як досягнення, так і труднощі у користуванні сучасними сервісами.

Анкета містить 10 запитань, що охоплюють ключові аспекти цифрової поведінки: технічну самостійність, рівень користування популярними сервісами (месенджери, «Дія», банківські додатки), дотримання цифрової безпеки, а також мотивацію до навчання й позитивне ставлення до цифровізації. Важливо, що така анкета дозволяє фахівцю дати не просто формальну оцінку, а проаналізувати готовність літньої людини до самостійного користування пристроями та її

потенціал до розвитку цифрової грамотності. Зібрані дані використовуються для порівняння з результатами анкетування підопічних, що дозволяє визначити достовірність самооцінки й рівень потреби в подальшому навчанні. Такий підхід забезпечує комплексність дослідження й дозволяє сформувати індивідуальні рекомендації щодо соціальної підтримки у сфері цифровізації [Дод. Б].

Окремим інструментом дослідження є бланк оцінювання матеріально-технічного стану закладу соціального обслуговування, який заповнюється дослідником після огляду інфраструктури та розмови з адміністрацією. Цей інструмент дозволяє проаналізувати, наскільки середовище закладу сприятливе для розвитку цифрових компетентностей підопічних [Дод. В].

Бланк містить п'ятнадцять критеріїв, що стосуються як технічного забезпечення (наявність комп'ютерів, планшетів, доступ до Інтернету, Wi-Fi), так і організаційно-методичного супроводу (наявність друкованих інструкцій, методичних матеріалів, інформаційних стендів тощо). У кожному пункті передбачено варіанти відповіді: «Так», «Ні» або «Частково», що дозволяє гнучко врахувати особливості ситуації в закладі. Також передбачено поле для коментаря, у якому дослідник може конкретизувати спостереження, зазначити приклади або описати виявлені труднощі.

Аналіз цього бланку дає змогу визначити, чи є у закладу необхідна база для організації цифрового навчання літніх людей. Наприклад, відсутність окремого приміщення для занять або нестача технічного персоналу можуть суттєво ускладнити реалізацію програм цифрової освіти. Водночас, наявність співпраці з волонтерськими чи освітніми ініціативами, доступ до онлайн-платформ і навчальних ресурсів свідчить про високу готовність установи підтримувати цифрову інклюзію. Отже, бланк дозволяє не лише зафіксувати наявні умови, а й виявити потенціал розвитку інфраструктури соціального закладу в контексті цифровізації соціальної роботи.

Отже, застосування трьох взаємодоповнюючих інструментів – анкети для підопічних (людей похилого віку), анкети для соціальних працівників та бланку оцінювання матеріально-технічного стану закладу – дозволяє охопити як

суб'єктивну оцінку цифрових навичок, так і зовнішнє спостереження фахівців та реальні умови цифрового середовища. Така трикомпонентна методика забезпечує достовірність, об'єктивність та глибину отриманих результатів, що дає можливість точно визначити рівень цифрової компетентності людей похилого віку, виявити проблемні зони та сформувані ефективні напрямки подальшої соціальної роботи у сфері цифрової інклюзії.

2.3. Методи соціальної роботи щодо подолання цифрового розриву серед людей похилого віку

У сучасному цифровому суспільстві соціальні працівники стикаються з новими викликами, пов'язаними з подоланням цифрового розриву серед людей похилого віку. Цей розрив зумовлюється не лише обмеженим доступом до цифрових технологій, але й низьким рівнем мотивації, страхом перед новим, а також недостатньою підтримкою з боку соціального оточення. Тому актуальним стає впровадження методів соціальної роботи, спрямованих на формування позитивного ставлення до цифрових змін, розвиток базових навичок користування технікою, а також забезпечення емоційного комфорту під час оволодіння новими знаннями.

Один з найбільш ефективних методів – індивідуальні консультації та менторський супровід, коли соціальний працівник або волонтер працює з кожною людиною окремо. Такий формат дозволяє адаптувати навчання до темпу, особливостей сприйняття та попереднього досвіду підопічного. Він знижує рівень тривожності та підвищує впевненість, адже літня людина має змогу запитати про все, що її хвилює, і не боїться здаватися «непрофесійною» перед іншими.

Групові заняття також є важливим методом соціальної роботи, оскільки поєднують навчальну та соціалізуючу функції. Учасники групи підтримують один одного, обмінюються досвідом, а сам процес набуває більш живого, неформального характеру. Особливо ефективними є тематичні тренінги

(наприклад, «Як користуватись смартфоном», «Оформлення субсидій онлайн», «Оплата комунальних послуг через додатки»), які мають практичну спрямованість і надають конкретні прикладні знання.

Інноваційним напрямом є залучення міжпоколінневих ініціатив, коли молодь допомагає людям похилого віку освоювати цифрові технології. Такий формат сприяє не лише навчанню, а й розвитку комунікацій між поколіннями, формуванню довіри, зниженню упереджень і самотності серед літніх людей. Молоді волонтери виступають у ролі провідників у цифровий світ, а літні – як вдячні й зацікавлені учасники процесу.

Метод соціального патронажу, коли соціальний працівник відвідує людину вдома, також може включати цифровий компонент – наприклад, налаштування пристроїв, встановлення необхідних додатків, демонстрацію базових функцій. Особливо актуально це для осіб із обмеженою мобільністю або тих, хто проживає на відстані від навчальних центрів.

Організація доступу до друкованих матеріалів, інструкцій, відеоуроків також є важливою частиною соціальної роботи. Навчальні брошури, стенди з покроковими інструкціями, поради з кібербезпеки у простій формі – усе це дозволяє літнім людям повертатися до матеріалу самостійно та повторювати пройдене у зручний час.

Значну роль відіграє метод просвітництва через інформаційні кампанії: лекції, виступи у медіа, розповсюдження буклетів тощо. Такі заходи формують загальне розуміння важливості цифрових навичок, змінюють ставлення до цифровізації як до чогось ворожого чи недосяжного.

Метод соціальної анімації, що включає ігрові, креативні підходи (наприклад, вікторини на тему цифрової безпеки, квести з використанням смартфонів), дозволяє зробити процес навчання емоційно забарвленим і цікавим. Він особливо добре спрацьовує у роботі з активними пенсіонерами, які хочуть поєднувати навчання з дозвіллям.

Варто відзначити важливість організації постійно діючих «цифрових куточків» у закладах соціального обслуговування – це можуть бути місця з

вільним доступом до техніки, де літні люди можуть практикувати набуті навички, звернутися по допомогу або отримати коротку консультацію.

Метод самопомоги передбачає створення умов для того, щоб підопічні могли допомагати один одному – наприклад, у групі завжди знайдеться хтось більш досвідчений, хто готовий показати іншим, як користуватися месенджером або налаштувати додаток. Це сприяє підвищенню впевненості, самооцінки та згуртованості колективу.

Соціальні працівники також можуть залучати літніх людей до волонтерських цифрових проєктів – наприклад, відгукуватися на форумах, допомагати у проведенні онлайн-опитувань або тестування додатків для старшої аудиторії. Це дозволяє їм відчувати свою користь і залученість до сучасного суспільства.

Отже, методи соціальної роботи щодо подолання цифрового розриву повинні бути різноманітними, гнучкими та адаптованими до індивідуальних потреб підопічних. Важливо не лише навчити людину натискати кнопки, а й дати їй відчувати безпеку, впевненість, підтримку – саме ці емоційні складові роблять цифрову грамотність не технічним, а соціальним досягненням.

Висновки до розділу 2

У другому розділі дослідження було здійснено ґрунтовне обґрунтування вибору напряму дослідження, що полягає у вивченні рівня цифрової компетентності людей похилого віку та пошуку ефективних методів соціальної роботи щодо подолання цифрового розриву. Актуальність теми підтверджується глобальними тенденціями цифровізації та водночас низькою включеністю старшого покоління у цифрове середовище. У центр дослідження було поставлено людину похилого віку як соціального суб'єкта, який потребує підтримки у процесі адаптації до нових умов суспільного розвитку.

У межах дослідження було розроблено комплексну методiku оцінки рівня цифрової компетентності літніх людей, яка включає три інструменти: анкету для

людей похилого віку, анкету для соціальних працівників, а також бланк оцінювання матеріально-технічного стану закладу соціального обслуговування. Такий багаторівневий підхід дозволяє оцінити не лише рівень особистої цифрової обізнаності літніх людей, а й визначити, наскільки сам заклад і персонал забезпечують сприятливі умови для розвитку цифрових навичок у своїх підопічних. Це створює основу для подальшого планування цілеспрямованої соціальної роботи.

Особливу увагу в розділі було приділено методам соціальної роботи, які спрямовані на подолання цифрового розриву. Встановлено, що ефективність такої роботи значною мірою залежить від індивідуалізованого підходу, менторської підтримки, залучення міжпоколінніх ініціатив, створення сприятливого навчального середовища та наявності ресурсної бази. Застосування різних форматів навчання – від індивідуальних консультацій до групових занять і цифрових майстерень – сприяє формуванню позитивного ставлення до цифрових інновацій та розвитку практичних навичок.

Отже, результати другого розділу підтверджують необхідність системного підходу до оцінювання цифрової компетентності людей похилого віку та комплексної організації соціальної роботи у цьому напрямі. Урахування індивідуальних, організаційних та технологічних чинників дозволяє формувати ефективні програми підтримки, що сприятимуть цифровій інклюзії літніх людей, підвищенню їх автономії, якості життя та інтеграції у сучасне інформаційне суспільство.

РОЗДІЛ 3

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ АНАЛІЗ

3.1. Опис результатів дослідження ефективності програм цифрової освіти для літніх людей

У межах емпіричного дослідження цифрової компетентності людей похилого віку, що проводилося в одному із закладів соціального обслуговування м. Києва, було опрацьовано результати анкетування 40 респондентів – 20 жінок і 20 чоловіків віком від 65 до 83 років (середній вік – 74 роки). Метою цього етапу дослідження було визначення загального рівня цифрових навичок серед підопічних, виявлення труднощів, з якими вони стикаються при користуванні цифровими сервісами, а також оцінка готовності до участі в програмах цифрової освіти.

Основою для аналізу послугувала спеціально розроблена анкета, що включала 15 запитань за основними аспектами цифрової діяльності, а також систему оцінювання за п'ятибальною шкалою [Дод. А]. Визначення інтегрального рівня цифрової компетентності здійснювалося шляхом виведення середнього бала по кожному респондентові, що дозволило розподілити учасників за чотирма рівнями: низький, початковий, середній та високий. Результати висвітлено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Рівень цифрової компетентності людей похилого віку

Рівень цифрової компетентності	Кількість осіб (усього)	У тому числі жінки	У тому числі чоловіки	Відсоток (%)
Низький (1,0–1,9)	13	7	6	32,5 %
Початковий (2,0–2,9)	17	8	9	42,5 %
Середній (3,0–3,9)	8	4	4	20,0 %
Високий (4,0–5,0)	2	1	1	5,0 %
Усього	40	20	20	100 %

Згідно з результатами (табл. 3.1), найбільша частка учасників дослідження – 42,5 % – демонструють початковий рівень цифрової компетентності. Це означає, що такі респонденти здебільшого мають елементарне уявлення про користування цифровими пристроями та можуть виконувати прості дії за допомогою підказок або сторонньої допомоги. Серед них більшість складають чоловіки (9 осіб), однак розрив між статями є незначним, що свідчить про приблизно однаковий рівень цифрової активності серед літніх чоловіків і жінок у межах цього рівня.

На другому місці за чисельністю – група з низьким рівнем цифрової компетентності, яка становить 32,5 % усіх опитаних. Це люди, які практично не користуються цифровими технологіями або зовсім не володіють навіть базовими знаннями про них. Вони виявляють страх перед помилками, виражену недовіру до новітніх пристроїв, а також високий рівень залежності від сторонньої допомоги. Цей результат є тривожним індикатором цифрової ізоляції частини літнього населення, яка без цілеспрямованої соціальної роботи залишатиметься за межами сучасного інформаційного суспільства.

Середній рівень цифрової компетентності мають 20 % респондентів – по 4 чоловіки та 4 жінки. Ця категорія характеризується здатністю виконувати базові цифрові операції – користування браузером, пошук інформації, перегляд відео, елементарна комунікація через месенджери або соціальні мережі. Разом з тим, ці люди ще не є повністю самостійними користувачами і потребують періодичних роз'яснень, проте вже мають мотивацію до навчання і демонструють відкритість до нових знань.

Високий рівень цифрової компетентності виявили лише двоє респондентів (5 %) – по одному чоловіку і жінці. Ці учасники показали здатність самостійно працювати з цифровими сервісами, реєструватися в електронних чергах, користуватися додатками на смартфонах, проводити відеодзвінки та орієнтуватися у структурі державних послуг (зокрема у додатку «Дія»). Як правило, це респонденти з високим рівнем освіти, активною життєвою позицією, які мають попередній досвід користування ІКТ ще до виходу на пенсію.

Цікаво, що розподіл за рівнями цифрової компетентності не демонструє значної різниці між жінками і чоловіками. Це свідчить про те, що стать не є визначальним чинником у формуванні цифрових навичок серед літніх людей – більш вагомими є попередній життєвий досвід, рівень освіти, соціальна активність та ставлення до нових технологій.

Аналіз виявив, що літні люди в цілому мають низький або початковий рівень цифрової обізнаності. Більшість з них користуються цифровими пристроями рідко, переважно за допомогою родичів або соціальних працівників. Часто зазначалося, що найбільші труднощі пов'язані з використанням смартфонів, особливо щодо встановлення і користування мобільними додатками.

Водночас респонденти із середнім і високим рівнем цифрової компетентності частіше повідомляли про позитивне ставлення до технологій, виражене бажання навчатися та вдосконалювати свої навички. Вони підкреслювали, що володіння цифровими інструментами допомагає їм залишатися соціально активними, підтримувати зв'язок з родичами, економити час на отримання послуг, уникати черг та подорожей до державних установ.

Багато респондентів висловили готовність брати участь у програмах цифрової освіти за умови, що навчання буде зрозумілим, послідовним, орієнтованим на практику, а також проходитиме у дружній атмосфері без тиску чи осуду. Особливо важливим для них є наявність наставника, який може пояснити функції «на місці», допомогти у разі помилки і підтримати морально.

Отримані результати свідчать про необхідність системного підходу до цифрової освіти літніх людей, з урахуванням індивідуальних відмінностей і рівня попередньої підготовки. Важливо створювати інклюзивні навчальні програми, що враховують вікові особливості, когнітивні ресурси та емоційні бар'єри літніх осіб.

Таким чином, перший етап дослідження засвідчив наявність значного цифрового розриву серед людей похилого віку, що має безпосередній вплив на їхню якість життя, доступ до інформації та соціальну інтеграцію. Водночас

результати дають підстави для оптимізму, оскільки значна частина респондентів виявила бажання навчатися та долати наявні труднощі за умови правильної організації освітнього процесу.

У межах емпіричного дослідження цифрової компетентності людей похилого віку важливо було не лише зібрати інформацію безпосередньо від підопічних, а й отримати оцінку їхніх цифрових навичок з боку фахівців, які працюють із ними щодня. Для цього було проведено анкетування 10 соціальних працівників закладу соціального обслуговування м. Києва, де здійснювалося дослідження. Серед опитаних – 3 чоловіки та 7 жінок.

Анкета для соціальних працівників містила перелік запитань, пов'язаних з оцінкою рівня цифрової компетентності їхніх підопічних, зокрема: уміння користуватися мобільним телефоном, здійснювати пошук інформації в Інтернеті, спілкуватися через месенджери, реєструватися в електронних сервісах, розпізнавати шахрайські схеми тощо [Дод. Б]. За кожним параметром працівники обирали оцінку від 1 до 5, де 1 – не володіє зовсім, а 5 – повністю володіє. Середній бал за всіма пунктами дозволив визначити узагальнений рівень цифрової компетентності підопічного за тією ж шкалою, що й у попередньому опитуванні. Результати висвітлено у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Рівень цифрової компетентності людей похилого віку за оцінками соціальних працівників

Рівень цифрової компетентності за оцінками соціальних працівників	Кількість осіб	Відсоток (%)
Низький (1,0–1,9)	14	35,0 %
Початковий (2,0–2,9)	17	42,5 %
Середній (3,0–3,9)	7	17,5 %
Високий (4,0–5,0)	2	5,0 %
Усього	40	100 %

Згідно з результатами оцінювання соціальних працівників (табл. 3.2), найбільша частка підопічних (42,5 %) володіє початковим рівнем цифрової компетентності. Це підтверджує дані самих літніх людей та засвідчує відносну

обізнаність у базових цифрових операціях, але з наявними труднощами. Соціальні працівники зазначали, що такі підопічні зазвичай розуміють функції кнопок смартфона, можуть відповісти на дзвінок або прочитати SMS, але бояться робити більше через ризик «зламати» щось або натиснути не туди.

35 % підопічних, за словами фахівців, мають низький рівень цифрової компетентності. Ці люди або зовсім не користуються цифровими пристроями, або не розуміють навіть найпростіших функцій. Їм складно пояснити принцип роботи смартфона або комп'ютера, вони швидко забувають нову інформацію, демонструють високий рівень тривожності в цифровому середовищі. Працівники вказували, що такі підопічні зазвичай потребують індивідуального підходу, повільного темпу навчання та постійного підкріплення пройденого матеріалу.

Середній рівень цифрової компетентності, за оцінкою соціальних працівників, мають 17,5 % підопічних. Ці люди здатні самостійно виконувати деякі операції – наприклад, зателефонувати через Viber, знайти в Google потрібну інформацію або зареєструватися в електронній черзі з допомогою. Вони швидше засвоюють нову інформацію, виявляють ініціативу, просять про додаткові пояснення та відкриті до експериментів.

Лише 5 % підопічних продемонстрували високий рівень цифрових навичок – вони самостійно орієнтуються в гаджетах, використовують державні онлайн-сервіси, активно комунікують через соціальні мережі, дивляться відео на YouTube, здійснюють онлайн-оплати. Соціальні працівники вказують, що це переважно освічені люди, які мали досвід користування комп'ютером на роботі до виходу на пенсію або навчаються зараз з власної ініціативи.

Цікаво, що оцінки соціальних працівників здебільшого збігаються з самооцінками підопічних, хоча в окремих випадках є незначні розбіжності. Деякі підопічні схильні переоцінювати свої вміння або ж навпаки – занижувати власні навички через невпевненість. Саме тому поєднання двох джерел інформації – суб'єктивної і об'єктивної – дозволяє отримати більш повну картину.

У відповідях соціальних працівників часто зустрічаються згадки про основні бар'єри у цифровій соціалізації підопічних: поганий зір, моторні труднощі (тремтіння рук, повільність реакції), а також психологічні чинники – страх перед помилками, переконаність у тому, що «це не для мене», «я вже старий, щоб це освоїти». Це вказує на необхідність адаптації цифрових програм до фізіологічних і психологічних особливостей літніх осіб.

Фахівці також зазначали, що значну роль відіграє підтримка з боку родичів або близького оточення. У тих випадках, коли літні люди мають мотивовану допомогу вдома – вони прогресують у навчанні набагато швидше. Якщо ж такої підтримки немає, або підопічний самотній, – процес навчання є складнішим і тривалішим.

Соціальні працівники, які брали участь у дослідженні, переважно позитивно ставляться до ідеї організованих програм цифрової освіти. Вони вказують на високу потребу в системних заняттях, бажано в невеликих групах або навіть індивідуально, з чіткою програмою, візуальними матеріалами та достатньою кількістю часу для засвоєння кожного кроку.

Також фахівці акцентували на необхідності забезпечення належної матеріально-технічної бази: наявність комп'ютерів, планшетів, якісний інтернет, зручне приміщення для занять. Без цих ресурсів організація цифрової освіти стає вкрай проблематичною і залежить винятково від ентузіазму персоналу.

Таким чином, оцінки соціальних працівників підтвердили основні тенденції, виявлені серед самих людей похилого віку: більшість мають низький або початковий рівень цифрових навичок, але водночас існує потенціал для розвитку, якщо створити відповідні умови. Це дає підстави для подальшої розробки адаптивних навчальних програм, що враховуватимуть реальні потреби й можливості цільової групи.

У межах дослідження ефективності програм цифрової освіти для людей похилого віку надзвичайно важливим виявився аналіз матеріально-технічного забезпечення самого закладу соціального обслуговування, на базі якого реалізуються або потенційно можуть реалізовуватись такі програми. Для цього

було розроблено та заповнено спеціальний бланк оцінювання матеріально-технічного стану закладу. Заповнення здійснювалося дослідником на основі безпосереднього огляду приміщень, обладнання, а також бесіди з адміністрацією установи. У бланку були передбачені п'ятнадцять критеріїв, які охоплюють інфраструктурні, технічні, навчально-методичні та організаційні аспекти, що безпосередньо впливають на якість цифрового навчання людей похилого віку [Дод. В]. Результати висвітлено у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Аналіз матеріально-технічного забезпечення закладу соціального обслуговування

Критерій	Оцінка	Коментар
1. Наявність комп'ютерної техніки	Так	Є 3 стаціонарні комп'ютери у спільному доступі
2. Доступ до Інтернету	Так	Проводовий інтернет стабільний
3. Wi-Fi для підопічних	Частково	Wi-Fi працює тільки в адміністративному корпусі
4. Наявність планшетів/смартфонів	Ні	Не передбачено у штатному забезпеченні
5. Приміщення для навчання	Так	Є кімната з телевізором і комп'ютером, придатна до занять
6. Технічна підтримка	Частково	Є відповідальний працівник, але не IT-фахівець
7. Друковані інструкції для літніх	Частково	Є кілька пам'яток, не систематизовані
8. Методичні посібники для соцпрацівників	Ні	Відсутні
9. Доступ до платформ (Дія, електронна черга тощо)	Частково	Установлено на одному комп'ютері
10. Встановлені додатки для зв'язку (Viber, Zoom тощо)	Так	Є Viber, Zoom, Telegram
11. Інформаційні стенди з цифровими порадами	Ні	Відсутні
12. Програми для навчання (офлайн або онлайн)	Частково	Є кілька роздрукованих інструкцій
13. Відеоуроки/навчальні ролики	Частково	Показуються за потребою, не мають системного характеру
14. Бібліотека з інструкціями	Ні	Не створено
15. Партнерство з освітніми чи волонтерськими організаціями	Частково	Був досвід разової співпраці з місцевими студентами

Результати оцінювання (табл. 3.3) свідчать, що заклад соціального обслуговування має певні базові технічні умови для реалізації цифрової освіти, але ці умови є недостатніми для системної роботи. Зокрема, наявність комп'ютерної техніки та доступ до Інтернету – безумовний позитив. Однак лише три комп'ютери на десятки підопічних суттєво обмежують можливість індивідуального або навіть групового навчання. Більше того, відсутність Wi-Fi у житлових корпусах не дозволяє мешканцям закладу практикувати навички самостійно у вільний час.

Оцінка наявності планшетів і смартфонів показала повну відсутність цих пристроїв у загальному користуванні. Це суттєвий недолік, оскільки саме мобільні гаджети є основним інструментом цифрової комунікації у сучасному світі, а їх освоєння потребує регулярної практики. Приміщення для навчання формально існує – це невелика кімната з телевізором і комп'ютером, яка час від часу використовується для інформаційних заходів. Проте воно не обладнане як повноцінний мультимедійний клас і не має достатньої кількості місць для групових занять.

Щодо технічної підтримки, то функцію консультацій виконує один із працівників, який не має спеціальної ІТ-освіти, але проявляє ініціативу. Це є позитивним моментом, однак недостатнім для якісного функціонування цифрових програм, особливо в разі виникнення технічних збоїв або потреби в оновленні програмного забезпечення. Друковані інструкції для підопічних існують у вигляді поодиноких пам'яток, що були створені окремими соціальними працівниками, але відсутня єдина система або методичний набір.

Відсутність методичних посібників для соціальних працівників також є проблемою, оскільки фахівці змушені імпровізувати або самостійно шукати інформацію, що знижує ефективність навчання. Щодо доступу до цифрових державних платформ – на одному з комп'ютерів встановлено застосунки «Дія», електронна черга, та інші, однак через брак персоналу та навичок ці сервіси не використовуються на повну потужність.

Наявність таких програм як Viber, Zoom і Telegram свідчить про часткову відкритість до цифрових форм зв'язку. Проте, як показала бесіда з персоналом, ці сервіси рідко використовуються самими підопічними через складність у користуванні. Інформаційні стенди з цифровими порадами повністю відсутні, що позбавляє мешканців постійного нагадування про цифрові можливості та інструкції. Такий стенд міг би стати важливим інструментом підтримки цифрової грамотності у побуті.

Програми для навчання мають обмежений характер – існують деякі роздруковані матеріали, які використовуються в індивідуальному порядку, проте повноцінного курсу або серії занять не передбачено. Відеоуроки показуються епізодично, за ініціативи працівників, і не формують у підопічних цілісного уявлення про цифрові сервіси. Бібліотека з інструкціями, яка могла б стати осередком самонавчання, у закладі не створена.

Натомість партнерство з освітніми чи волонтерськими організаціями виявилось частково реалізованим – адміністрація закладу повідомила про разовий досвід проведення занять студентами місцевого вишу. Проте така співпраця не має регулярного характеру та не інтегрована в освітній процес закладу. Наявний потенціал співпраці залишається не повністю реалізованим.

Таким чином, оцінка матеріально-технічного забезпечення засвідчила, що хоча в закладі існують базові ресурси для впровадження програм цифрової освіти, вони не є достатніми для повноцінної реалізації навчального процесу. Усі спроби навчання ґрунтуються на ініціативності окремих працівників, а не на системній політиці закладу. Це створює ризик нерівного доступу до цифрової освіти серед підопічних і обмежує результати впроваджених програм.

Наявність комп'ютерів та Інтернету є лише основою, але без навчальних матеріалів, інструкцій, кваліфікованого супроводу та організаційної підтримки – навіть ці ресурси використовуються не в повному обсязі. У зв'язку з цим важливо розробити чітку програму вдосконалення матеріально-технічної бази закладу, яка б охоплювала як технічне, так і методичне забезпечення процесу цифрової освіти людей похилого віку.

Можемо підсумувати, що результати анкетування людей похилого віку виявили низький загальний рівень цифрової компетентності серед респондентів. Більшість опитаних продемонстрували або низький, або початковий рівень володіння цифровими навичками. Найбільші труднощі літні люди мають із самостійним користуванням онлайн-платформ, месенджерами, мобільними застосунками, а також із встановленням і оновленням програм. Разом із тим, частина респондентів виявила зацікавлення у навчанні та потребу в регулярній цифровій підтримці, що вказує на потенціал розвитку програм цифрової освіти.

Опитування соціальних працівників, які безпосередньо взаємодіють із літніми людьми, частково підтвердило результати анкетування підопічних. Працівники оцінили цифрові навички своїх підопічних переважно на низькому або початковому рівні. Водночас вони підкреслили значний брак інструктивних матеріалів, навчальних посібників і методичних рекомендацій, що ускладнює процес навчання. Працівники також висловили потребу в додатковому навчанні для себе, аби ефективніше підтримувати підопічних у цифровому середовищі.

Оцінка матеріально-технічного стану закладу соціального обслуговування виявила наявність окремих технічних засобів і доступу до Інтернету, але водночас показала обмеження щодо ресурсного забезпечення. У закладі є комп'ютери, обмежений Wi-Fi, але відсутні планшети, навчальні стенди, бібліотека інструкцій і кваліфікована технічна підтримка. Освітні матеріали для підопічних та працівників мають епізодичний характер, а співпраця з волонтерськими або освітніми організаціями не є системною. Це суттєво впливає на якість та сталість навчального процесу.

Отже, результати дослідження демонструють взаємозв'язок між низьким рівнем цифрової компетентності літніх людей, недостатньою підготовкою соціальних працівників і обмеженою матеріально-технічною базою закладу. Ефективність програм цифрової освіти в таких умовах залишається низькою, що вимагає впровадження комплексного підходу: розробки навчальних програм, забезпечення ресурсами, посилення кадрового потенціалу та залучення

партнерських організацій. Усе це має бути орієнтоване на реальні потреби людей похилого віку і підкріплене стратегією цифрової інклюзії.

3.2. Аналіз труднощів у впровадженні цифрових технологій у соціальну роботу

Спираючись на результати нашого дослідження, слід зазначити, що у процесі впровадження цифрових технологій у соціальну роботу з людьми похилого віку важливо враховувати багатофакторну природу труднощів, з якими стикаються як люди похилого віку, так і соціальні працівники. Одним із ключових бар'єрів є особистісні та когнітивні особливості літніх людей, що формуються під впливом вікових змін, попереднього життєвого досвіду та емоційного ставлення до технологій. Багато представників старшого покоління виростили в епоху без цифрових пристроїв, тому сприймають нові технології як щось чужорідне, складне або навіть загрозове для звичного способу життя.

Когнітивні бар'єри включають погіршення пам'яті, уповільнення обробки інформації, зниження концентрації уваги, що ускладнює засвоєння нових знань і навичок. Часто літні люди не можуть утримати в пам'яті послідовність дій для користування додатками або пристроями, що призводить до повторного звернення за допомогою і знижує мотивацію до навчання. Це посилюється тривожністю щодо можливих помилок, страхом зіпсувати техніку або випадково зробити щось не так, що викликає відмову від подальших спроб.

Важливо також відзначити низький рівень самооцінки у сфері цифрової грамотності. Багато літніх людей самостійно стверджують, що «це не для них», «вони вже старі для цього» або що «не мають достатньо розуму, щоб навчитися». Така внутрішня установка виступає потужним психологічним блоком, який заважає навіть розпочати навчання. При цьому значна частина людей похилого віку має високий рівень мотивації до саморозвитку, але потребує підтримки, адаптованих навчальних матеріалів та індивідуального підходу.

Окремим викликом є фізичні особливості віку: погіршення зору, моторики рук, слуху. Такі чинники безпосередньо впливають на здатність користуватися гаджетами, особливо якщо інтерфейс додатків не пристосований до потреб літніх користувачів. Маленький шрифт, складні меню, надмірна кількість кнопок – усе це створює додаткові труднощі у взаємодії з цифровими пристроями.

З іншого боку, значні бар'єри існують і на інституційному рівні. Заклади соціального обслуговування не завжди мають належну цифрову інфраструктуру: відсутність мультимедійних класів, обмежений доступ до інтернету, нестача планшетів або смартфонів для навчання. Навіть якщо техніка є, вона часто застаріла або використовується лише персоналом, без адаптації для підопічних.

Професійні обмеження соціальних працівників також мають велике значення. Більшість із них не є фахівцями у сфері цифрової освіти, і їхня підготовка не включає викладання основ цифрової грамотності. Працівники часто діють інтуїтивно, без методичних вказівок або відповідних посібників, що знижує ефективність їхньої роботи з літніми людьми в цьому напрямку. Крім того, працівники мають високе навантаження, обмежений час і ресурси, що ускладнює регулярну роботу з підопічними над цифровими навичками.

Система підвищення кваліфікації соціальних працівників здебільшого орієнтована на нормативно-правову базу, документування, соціальний супровід, але не охоплює аспектів цифрової інклюзії. Це формує ситуацію, в якій працівники часто не мають змоги передати цифрові знання або навіть не відчувають себе впевнено у користуванні цифровими сервісами, які самі ж повинні пояснювати.

Ще однією інституційною проблемою є відсутність системної взаємодії між закладами соціального захисту, освітніми установами та ІТ-організаціями. Брак партнерств і програм співпраці зменшує можливості впровадження сучасних рішень, зокрема проведення тренінгів, волонтерських курсів або онлайн-семінарів для літніх людей. Часто такі ініціативи реалізуються разово, у межах проєктів, без сталості та довгострокової підтримки.

Слід також відзначити недостатній рівень методичної підтримки в самому закладі. Відсутність інформаційних матеріалів, інструкцій, відеоуроків або навіть стендів із порадами ускладнює самостійну цифрову орієнтацію підопічних. У багатьох випадках літні люди мають звертатися за допомогою до соціального працівника навіть у найпростіших цифрових питаннях, що призводить до перевантаження персоналу.

Окрема проблема полягає в організаційній інертності – повільній адаптації соціальних служб до нових викликів. Цифровізація сприймається не як інтегрована складова соціальної роботи, а як додатковий обов'язок, що не завжди отримує належну увагу з боку керівництва. Відсутність внутрішніх стратегій цифрового розвитку призводить до фрагментарних змін без системності.

Крім того, літні люди часто не мають зовнішньої підтримки з боку родичів, які могли б допомогти в навчанні. Діти або онуки проживають окремо, не мають часу або ж самі не вміють пояснювати доступно. Таким чином, підопічні закладу опиняються в ізоляції, не маючи джерел знань і підтримки за межами соціального працівника.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що труднощі у впровадженні цифрових технологій у соціальну роботу мають комплексний характер. Вони поєднують когнітивно-особистісні бар'єри літніх людей, професійні обмеження працівників, організаційні прогалини та системну нестачу ресурсів. Для подолання цих викликів необхідна цілісна стратегія, що включає оновлення інфраструктури, підготовку персоналу, методичне забезпечення та адаптацію навчальних матеріалів до потреб старшого покоління. Лише за умови усунення кожного з рівнів бар'єрів можна очікувати реального зниження цифрового розриву в соціальній сфері.

3.3. Рекомендації щодо вдосконалення соціальної роботи з літніми людьми в умовах цифровізації

Удосконалення соціальної роботи з людьми похилого віку в умовах цифровізації потребує системного підходу, який охоплює як особистісний рівень підопічних, так і організаційний рівень закладів соціального обслуговування. Насамперед варто звернути увагу на потребу у формуванні та розвитку цифрової компетентності літніх людей. Успішне подолання цифрового розриву можливе лише за умови створення безпечного, підтримувального та інклюзивного освітнього середовища, де люди похилого віку зможуть навчатися без страху, осуду чи тиску.

На наш погляд, першим кроком має стати розробка адаптованих навчальних програм, орієнтованих на базові цифрові навички. Матеріали мають бути простими, візуально зрозумілими, структурованими за рівнями складності. Варто використовувати інструкції з покроковими ілюстраціями, відеоуроки з повільним темпом пояснення, можливістю повторного перегляду. Під час навчання бажано застосовувати індивідуальний підхід, враховуючи темп засвоєння інформації, когнітивні особливості та потреби конкретної особи.

Дуже важливо також запроваджувати менторські програми: молоді волонтери або підготовлені спеціалісти можуть надавати персоналізовану допомогу літнім людям під час навчання користуванню смартфоном, застосунками, державними електронними сервісами. Такий підхід не лише сприяє освоєнню технологій, а й формує соціальну взаємодію, підвищує мотивацію та знижує рівень тривожності.

Вважаємо, що необхідно регулярно проводити тематичні зустрічі, воркшопи або клуби цифрової грамотності, де учасники зможуть обговорювати проблеми, ділитися досвідом і підтримувати одне одного. Ефективним буде також створення друкованих щотижневих бюлетенів із корисними цифровими порадами. Це дозволить підопічним повторювати та закріплювати інформацію в зручному форматі.

Паралельно з розвитком цифрової компетентності літніх осіб важливо зміцнювати організаційну спроможність соціальних установ. Насамперед йдеться про забезпечення сучасною технікою: комп'ютерами, планшетами, смартфонами, принтерами, мультимедійними пристроями. Також має бути забезпечений стабільний доступ до інтернету, Wi-Fi у приміщеннях, де перебувають підопічні, та в місцях навчання.

На нашу думку, доцільно створювати спеціальні простори – цифрові хаби або мультимедійні класи – з доступом до обладнання, методичних матеріалів і допомоги. У таких просторах літні люди зможуть навчатися у зручній для себе час, спілкуватися з консультантами, переглядати навчальні відео, звертатися із запитаннями.

Важливо також інвестувати в кадровий потенціал соціальних працівників. Слід забезпечити регулярне підвищення кваліфікації у сфері цифрової інклюзії, проводити тренінги з основ цифрової грамотності, комунікації з літніми людьми, викладання технологій у доступній формі. Працівники мають бути впевнені у власних знаннях і вміти передавати їх іншим.

Крім того, варто розробити методичне забезпечення для соціальних працівників: посібники, алгоритми дій, картки інструкцій для підопічних, сценарії проведення занять. Це дозволить стандартизувати процес навчання, зменшити навантаження на персонал і забезпечити більш високу якість послуг.

Одним із перспективних напрямків є налагодження партнерства з освітніми закладами, волонтерськими організаціями, ІТ-компаніями. Такі партнерства можуть забезпечити ресурсну підтримку, доступ до сучасних технологій, участь у проєктах цифрової інклюзії, а також підвищення престижу соціальної роботи в суспільстві.

На наше переконання, також потрібно впроваджувати систему моніторингу результатів цифрової освіти: вести облік відвідуваності занять, рівня засвоєння матеріалу, зворотного зв'язку від підопічних. Це дозволить вчасно коригувати навчальні програми, адаптувати методи та мотивувати учасників до подальшого навчання.

Загалом, вдосконалення соціальної роботи в умовах цифровізації має здійснюватися як через підтримку особистості літньої людини, так і через розвиток спроможності установ соціального захисту. Важливо не лише навчати, але й змінювати культуру взаємодії з технологіями, долати стереотипи, формувати позитивне ставлення до цифрового світу як до можливості для розвитку, зв'язку та незалежності.

Отже, цифрова інклюзія людей похилого віку потребує інтегрованих зусиль на рівні особистості, установи та суспільства. Системна робота з підвищення цифрової грамотності має супроводжуватися модернізацією матеріально-технічної бази, підготовкою кваліфікованого персоналу, створенням освітніх партнерств і сприятливого середовища. Лише за таких умов цифрова трансформація у соціальній сфері стане дійсно ефективною, а літні люди зможуть повноцінно реалізувати свої права та потреби у цифровому просторі.

Висновки до розділу 3

Результати проведеного дослідження підтвердили актуальність проблеми цифрової освіти людей похилого віку та необхідність комплексного підходу до її вирішення. Аналіз анкетування літніх людей показав переважання початкового та середнього рівнів цифрової компетентності серед респондентів, що свідчить про обмеженість їхніх можливостей у використанні цифрових сервісів самостійно. Опитування соціальних працівників підтвердило ці висновки, адже більшість із них оцінили цифрові навички своїх підопічних як низькі або початкові. Таким чином, реальний рівень володіння базовими цифровими навичками виявився недостатнім для ефективного включення людей похилого віку в цифровий простір.

Вивчення матеріально-технічного стану закладу соціального обслуговування засвідчило наявність певної інфраструктурної бази для організації цифрового навчання, однак виявлено й численні прогалини:

відсутність деяких технічних засобів, обмежений доступ до цифрових платформ, нестача методичних матеріалів і недостатній рівень залучення ІТ-фахівців. Ці фактори значно ускладнюють процес навчання та цифрової адаптації літніх людей, а також знижують потенціал соціальних працівників у наданні якісної підтримки.

Аналіз труднощів у впровадженні цифрових технологій у соціальну роботу виявив два ключові блоки проблем: особистісно-когнітивні бар'єри самих літніх людей та інституційно-організаційні виклики у сфері соціального обслуговування. Серед бар'єрів – низька мотивація, страх перед технологіями, зниження когнітивних функцій, відсутність підтримки з боку родичів. Серед інституційних проблем – нестача ресурсів, перевантаженість працівників, слабка міжвідомча координація та недостатня увага до цифровізації у державній соціальній політиці.

Узагальнення отриманих результатів дало змогу сформулювати низку рекомендацій, спрямованих на вдосконалення соціальної роботи з літніми людьми в умовах цифровізації. Йдеться про необхідність розробки адаптованих програм цифрового навчання, створення цифрових хабів, активізації волонтерських ініціатив, підвищення кваліфікації соціальних працівників, покращення матеріально-технічного забезпечення закладів та посилення партнерства з освітніми й громадськими організаціями. Лише за умов комплексної реалізації цих кроків можлива успішна цифрова інклюзія людей похилого віку та підвищення якості соціальної підтримки в нових реаліях.

ВИСНОВКИ

Виходячи із завдань дослідження, слід зробити такі висновки.

1. У процесі дослідження встановлено, що цифровізація суспільства значно змінює парадигму соціальної роботи з людьми похилого віку. Зокрема, фахівці мають враховувати нові соціальні ризики, пов'язані з цифровою нерівністю, ізоляцією та технологічною відсталістю літніх людей. Теоретичний аналіз довів важливість інтеграції цифрових навичок у систему соціального захисту як засобу підвищення якості життя осіб старшого віку. Соціальна робота в умовах цифровізації потребує перегляду традиційних підходів і акцентування уваги на розвитку цифрової компетентності серед людей похилого віку.

2. Цифровізація може як сприяти соціальній інтеграції людей похилого віку, так і поглиблювати їхню ізоляцію за умови відсутності цифрових навичок. Дослідження показали, що оволодіння цифровими технологіями покращує емоційний стан, комунікацію з родичами, доступ до послуг і відчуття власної автономії. Водночас бар'єрами залишаються страх перед технікою, низький рівень мотивації та відсутність підтримки. Ці фактори вимагають цілеспрямованої роботи соціальних фахівців із метою полегшення адаптаційного процесу.

3. У межах дослідження було сформульовано комплексну методику оцінки цифрової компетентності людей похилого віку, що включає анкетування, спостереження та аналіз практичних умінь. Основними критеріями виступають навички користування мобільними пристроями, інтернетом, соціальними мережами, а також здатність до самостійного навчання. Методика дозволяє оцінити не лише технічні вміння, а й мотиваційно-емоційний аспект ставлення до цифрових технологій. Її застосування дає змогу диференційовано підходити до організації цифрової освіти для різних груп людей похилого віку.

4. Емпіричні результати засвідчили, що більшість людей похилого віку мають низький рівень цифрової грамотності, обмежений базовими навичками користування мобільним телефоном або телевізором. Соціальні працівники

частково підготовлені до впровадження цифрових інновацій, проте не всі мають достатній рівень ІКТ-компетентностей. Технічне забезпечення соціального закладу є обмеженим: наявна інфраструктура не повною мірою відповідає вимогам організації навчальних програм. Усе це свідчить про потребу в інвестиціях у цифрову інфраструктуру та навчання персоналу.

5. Основними бар'єрами цифрової інтеграції людей похилого віку є відсутність технічних засобів, страх перед новими технологіями, низький рівень цифрової грамотності, а також нестача кваліфікованих фахівців для навчання. Для подолання цих труднощів рекомендовано впроваджувати програми цифрової освіти з урахуванням вікових особливостей, розвивати матеріально-технічну базу закладів, проводити підвищення кваліфікації соціальних працівників. Особливу увагу слід приділяти індивідуальному підходу, мотиваційній підтримці та створенню комфортного навчального середовища. Це сприятиме формуванню позитивного ставлення до цифрових технологій та розширенню можливостей соціального включення літніх людей.

Отже, мета роботи досягнута, завдання виконані.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бриндіков Ю. Л. Соціально–психологічні аспекти старіння. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2014. № 3–4. С. 130–136.
2. Гаркавенко Н. В., Собкова С. І. Соціальна психологія пізньої зрілості: навчальний посібник. Чернівці : Чернівець. нац. у–т, 2020. 240 с.
3. Гладченко І.В., Супрун М. О. Опіка та повага до літніх людей як запорука їхнього психічного здоров'я. Педагогічний вісник. 2016. № 4 (40). С. 44–47.
4. Голубенко Т. О. Формування готовності майбутніх соціальних працівників до патронажної роботи з людьми похилого віку: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05; Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова Київ, 2015. 225 с.
5. Джуган В., Джуган Р. Реалізація потреб людей похилого віку через формальні та неформальні мережі підтримки. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2021. №1 (48). С. 122–126.
6. Довгань Н. Дослідження соціокультурної та професійної взаємодії поколінь: стратегія узагальнених даних. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2020. Вип. 2–3 (20). С. 31–41.
7. Житинська М. О. Соціально–педагогічна підтримка життєдіяльності людей похилого. Сучасні педагогічні та психологічні науки: перспективні та пріоритетні напрями наукових досліджень : збірник тез міжнародної науковопрактичної конференції, Київ, 5 вересня, 2014. Київ : Київська наукова організація педагогіки та психології, 2014. С. 47–50.
8. Житинська М. О. Соціально–педагогічна підтримка життєдіяльності осіб похилого віку в умовах територіального центру соціального обслуговування. дис... на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, Міністерство освіти і науки України. Київ. 2018. 260 с.

9. Іванова І. Б. Методи соціальної роботи (на основі Державних стандартів соціальних послуг): навч. посібник для студентів закладів вищої освіти. Київ : Університет «Україна», 2018. 302 с.
10. Іванова І. Б. Соціальна робота з людьми похилого віку: навч. по сіб. Київ : Університет «Україна», 2023. 220 с.
11. Калініченко Т. І. Теоретико–методологічні основи дослідження проблеми соціально–педагогічної підтримки літніх людей в установах соціального обслуговування. Часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2014. Вип. 19. С. 147–154.
12. Крецу Л. А. Соціально–педагогічна підтримка людей похилого віку. Актуальні проблеми соціально–педагогічних досліджень. Матеріали всеукраїнської науково–практичної конференції молодих науковців. 17 травня 2016 року. Харків: ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2016. С. 135–136.
13. Кухта М. Люди похилого віку очима експертів: труднощі та шляхи подолання життєвих негараздів. Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2015. Вип. 4. С. 119–132.
14. Кухта М. Моделі актуалізації соціального потенціалу людей старшого віку в країнах Заходу. Україна і світ: теоретичні та практичні аспекти діяльності у сфері міжнародних відносин: матеріали Міжнар.наук.-практ. конф., м. Київ, 18–19 квіт. Київ. Вид. центр КНУКіМ, 2018. С. 272–275.
15. Кухта М. Соціальний потенціал людей старшого віку в Україні : монографія. Київ : КНУКіМ, 2018. 304 с.
16. Лавріненко Н. Соціально–економічний статус пенсіонерів та можливі напрямки реформування пенсійної системи. Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2016. Вип. 2. С. 63–81.
17. Малахова Ж. Д., Лисенко В. І. Соціальна геронтологія: підручник. Херсон : Олді–плюс, 2021. 194 с.
18. Маслова С. О. Старіння як соціально–психологічне явище. Актуальні проблеми психології. 2015. Т. 5. Вип. 39. С. 210–220.

19. Матрос О. О. Система соціального захисту в Україні : навч. посіб. Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань: Візаві, 2021. 175 с.
20. Носок С. І. Особливості соціалізації людей похилого віку в умовах територіального центру. Інновації в соціальній сфері: досвід і перспективи : збірник тез наук. доповідей учасників наук.-метод. семінару (м. Чернігів, 2 листоп. 2020 р.). Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2020. С. 50–52.
21. Павелків Р. В., Харченко Є. М. Геронтопсихологія: медико-біологічні та соціально-психологічні аспекти старіння. Київ : Центр навчальної літератури, 2020. 476 с.
22. Пасерба С. В. Соціальний супровід людей літнього віку як актуальна проблема. Збірник наукових праць за матеріалами VII Всеукраїнської науково-практичної конференції. 2019. С. 92–95.
23. Піменова О. Старіння людини в сучасних умовах: особливості та перспективи для активного довголіття. Соціологічні студії. 2019. Вип. 2 (15). С. 30–34.
24. Помиткін Е. О., Рибалка В. В. Геронтопсихологія навчання особистості похилого віку: навчальний посібник. Київ : Талком, 2020. 184 с.
25. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії : Закон України №2017–III від 05.10.2000. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text> (дата звернення: 03.03.2025)
26. Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України №150 від 17.05.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0639-22#n7> (дата звернення: 04.03.2025)
27. Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України №769 від 16.11.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0021-21#Text> (дата звернення: 12.03.2025)
28. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. №587. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 17.03.2025)

29. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні : Закон України №3721–XII від 16.12.1993. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12#Text> (дата звернення: 16.03.2025)

30. Про соціальні послуги : Закон України №2671–VIII від 17.01.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 06.03.2025)

31. Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є. Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу. Київ : Видво, 2018. 152 с.

32. Рудкевич Н. І. Методика соціально–педагогічної роботи: навчальнометодичний посібник. Львів : Растр–7, 2021. 324 с.

33. Сабат Н., Чернецька В. Соціально–педагогічна підтримка людей похилого віку: теоретичні засади проблеми. Теоретичні, методичні та практичні проблеми соціальної роботи: тези доповідей V Всеукраїнської з міжнародною участю науково–практичної конференції, 24 квітня 2020 р. Івано–Франківськ : НАІР, 2020. С. 28–34.

34. Сех М. І. Особливості соціальної роботи з людьми похилого віку з числа ВПО. Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях: матеріали Всеукраїнської науковопрактичної конференції, м. Харків, 20 листопада 2020 р. Харків: ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2020. С. 118–119.

35. Сопко Р. І. Потреби людей похилого віку в умовах трансформації соціального обслуговування. Актуальні питання соціології і соціальної роботи та професійної підготовки фахівців. Ужгород: Ужгородський національний університет, 2016. С. 286–301.

36. Сопко Р. І. Система потреб людей похилого віку (специфіка і сутність). Грані. Науково–теоретичний і громадсько–політичний альманах. Дніпро. 2016. № 10 (138). С. 86–92.

37. Соціальна геронтологія : навч. посібник / уклад. Н. М. Коляда. Умань : ФОП Жовтий О. О., 2016. 84 с.

38. Соціальна геронтологія: навчальний посібник / укл. І. В. Ковальчук. Чернівці : Чернівецький нац. ун–т, 2021. 264 с.
39. Тепляк А. М. Актуальність підготовки майбутніх соціальних працівників до соціалізації людей похилого віку в територіальній громаді. Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях: матеріали Всеукраїнської науково–практичної конференції, м. Харків, 20 листопада 2020 р. Харків : ХНПУ імені Г.С.Сковороди, 2020. С. 119–120.
40. Утвенко В. В. Система соціального забезпечення та соціальної підтримки: навч. посіб. Київ : Вид. дім «Персонал», 2018. 248 с.
41. Черевата О. Соціальна допомога людям похилого віку в умовах воєнного стану. Могілянські читання – 2022: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні : глобальний, національний та регіональний аспекти : XXV Всеукр. наук.–практ. конф. : тези доп., Миколаїв, 7–11 листоп. 2022 58 р. Миколаїв: Вид–во ЧНУ ім. Петра Могили, 2022. С. 22–25.
42. Чернописька В. З., Баран А. В. Міжнародно–правові стандарти соціального захисту людей похилого віку. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Юридичні науки. 2019. Вип. 24. С. 61–68.
43. Шеплякова І. О. Тараненко А. Ю. Соціально–педагогічна робота з соціалізації людей похилого віку в благодійних фондах: вітчизняний досвід. Наукові перспективи. 2021. № 12 (18). С. 555–566.
44. Ялдин І. В., Понікаров В. Д., Федорищева О. А. Соціальний захист та пенсійне забезпечення в Україні. Харків: Мірошниченко О. А., 2019. 174 с.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

АНКЕТА ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ

Мета: визначити рівень цифрової компетентності літніх осіб у межах соціального обслуговування.

Інструкція: Оцініть, наскільки добре ви можете виконувати зазначені дії.

Оберіть один варіант відповіді від 1 до 5:

- 1 – зовсім не вмію,
- 2 – маю труднощі,
- 3 – частково вмію,
- 4 – вмію, але не впевнено,
- 5 – впевнено вмію та регулярно використовую.

Запитання:

1. Чи вмієте ви самостійно увімкнути смартфон або планшет?
2. Чи можете користуватись сенсорним екраном (натискання, гортання)?
3. Чи можете набрати текст (повідомлення) на клавіатурі пристрою?
4. Чи вмієте знайти та відкрити потрібний додаток (наприклад, Viber, YouTube)?
5. Чи користуєтесь ви месенджерами (Viber, Telegram тощо) для спілкування?
6. Чи можете здійснити відеодзвінок самостійно?
7. Чи користуєтесь соціальними мережами (наприклад, Facebook)?
8. Чи зверталися ви до державних послуг через «Дію» або інші онлайн-сервіси?
9. Чи реєструвалися онлайн до лікаря або для вакцинації?
10. Чи вмієте оплачувати рахунки (комунальні, мобільний зв'язок тощо) через онлайн-сервіси?
11. Чи вмієте розпізнавати шахрайські повідомлення в інтернеті або месенджерах?
12. Чи знаєте, як захистити особисті дані у цифровому середовищі?
13. Як часто ви використовуєте смартфон чи інший пристрій?
14. Чи отримуєте ви задоволення від користування цифровими пристроями?
15. Чи маєте ви людину, яка допомагає вам освоювати цифрові технології?

Оцінювання:

Підраховується середній бал за всіма відповідями.

Рівень цифрової компетентності:

- 1,0 – 1,9 – низький рівень (людина практично не володіє цифровими навичками)
- 2,0 – 2,9 – початковий рівень (обмежене користування з труднощами)
- 3,0 – 3,9 – середній рівень (володіння базовими навичками з частковою самостійністю)
- 4,0 – 5,0 – високий рівень (самостійне користування цифровими сервісами)

ДОДАТОК Б**АНКЕТА ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Мета: виявити фахову оцінку цифрових компетентностей людей похилого віку, які перебувають на обслуговуванні.

Інструкція: Визначте, наскільки ваш підопічний володіє навичками, оберіть один варіант відповіді від 1 до 5:

- 1 – не володіє зовсім,
- 2 – має мінімальні навички,
- 3 – частково володіє,
- 4 – переважно володіє,
- 5 – повністю володіє.

Критерії оцінювання:

1. Може самостійно увімкнути та користуватись смартфоном/планшетом
2. Розуміє основи навігації в інтерфейсі пристроїв
3. Здатний спілкуватися через месенджери
4. Може самостійно записатися до лікаря або скористатись «Дією»
5. Має навички роботи з банківськими або платіжними додатками
6. Дотримується базових правил цифрової безпеки (паролі, небезпечні посилання тощо)
7. Уникає інтернет-шахрайств або консультується перед діями
8. Виявляє зацікавлення у навчанні цифровим навичкам
9. Прагне до самостійного вирішення цифрових питань
10. Має позитивне ставлення до впровадження цифрових сервісів у соціальне життя

Оцінювання:

Розраховується середній бал. Рівні відповідно до середнього бала:

- 1,0 – 1,9 – низький рівень
- 2,0 – 2,9 – початковий рівень
- 3,0 – 3,9 – середній рівень
- 4,0 – 5,0 – високий рівень

ДОДАТОК В**БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО СТАНУ
ЗАКЛАДУ**

Заповнюється дослідником на основі огляду та бесіди з адміністрацією.

Оцінювання: Так / Ні / Частково / Коментар

КРИТЕРІЇ

1. Наявність комп'ютерної техніки
2. Доступ до Інтернету
3. Wi-Fi для підопічних
4. Наявність планшетів/смартфонів
5. Приміщення для навчання (мультимедійний клас, тощо)
6. Технічна підтримка (ІТ-спеціаліст/відповідальний працівник)
7. Друковані інструкції для літніх
8. Методичні посібники для соцпрацівників
9. Доступ до платформ (Дія, електронна черга тощо)
10. Встановлені додатки для зв'язку (Viber, Zoom тощо)
11. Інформаційні стенди з цифровими порадами
12. Програми для навчання (офлайн або онлайн)
13. Відеоуроки/навчальні ролики
14. Бібліотека з інструкціями
15. Партнерство з освітніми чи волонтерськими організаціями

ДОДАТОК Г

**СИРІ БАЛИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ АНКЕТУВАННЯ
ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ**

Респондент	Питання 1	Питання 2	Питання 3	Питання 4	Питання 5	Питання 6	Питання 7	Питання 8	Питання 9	Питання 10	Питання 11	Питання 12	Питання 13	Питання 14	Питання 15
ЛПВ-01	5	5	3	4	2	2	4	4	4	1	5	2	4	4	5
ЛПВ-02	5	5	5	5	1	1	2	2	3	1	5	1	2	3	5
ЛПВ-03	2	4	4	1	5	4	4	5	5	1	4	5	5	5	4
ЛПВ-04	1	1	1	1	3	4	3	5	3	3	1	3	5	3	1
ЛПВ-05	4	2	3	2	4	1	4	1	4	5	2	4	1	4	2
ЛПВ-06	1	3	3	3	2	3	4	4	1	1	3	2	4	1	3
ЛПВ-07	4	1	3	1	1	5	2	3	2	1	1	1	3	2	1
ЛПВ-08	5	3	1	5	2	4	3	2	4	5	3	2	2	4	3
ЛПВ-09	5	1	2	3	2	2	1	1	4	3	1	2	1	4	1
ЛПВ-10	2	5	1	5	2	4	3	1	1	1	5	2	1	1	5
ЛПВ-11	1	2	4	3	3	1	4	4	3	1	2	3	4	3	2
ЛПВ-12	4	3	2	3	1	3	1	3	2	5	3	1	3	2	3
ЛПВ-13	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5
ЛПВ-14	3	1	3	4	2	1	5	4	5	1	1	2	4	5	1
ЛПВ-15	4	1	1	3	2	3	3	1	4	2	1	2	1	4	1
ЛПВ-16	4	5	1	4	1	5	2	5	3	5	5	1	5	3	5
ЛПВ-17	5	2	1	2	1	4	4	2	5	3	2	1	2	5	2
ЛПВ-18	1	4	4	4	4	5	4	1	1	3	4	4	1	1	4
ЛПВ-19	1	4	2	5	2	3	3	3	1	5	4	2	3	1	4
ЛПВ-20	3	2	2	3	1	1	3	3	5	1	2	1	3	5	2
ЛПВ-21	2	5	1	4	1	3	5	3	4	1	5	1	3	4	5
ЛПВ-22	1	4	3	2	2	5	3	1	2	3	4	2	1	2	4
ЛПВ-23	1	2	3	4	4	4	5	4	5	1	2	4	4	5	2
ЛПВ-24	2	3	4	4	1	5	3	1	4	1	3	1	1	4	3
ЛПВ-25	1	4	4	4	2	5	2	3	2	5	4	2	3	2	4
ЛПВ-26	5	4	5	5	5	4	1	2	1	3	4	5	2	1	4
ЛПВ-27	5	2	1	3	3	3	5	5	1	1	2	3	5	1	2
ЛПВ-28	2	1	5	4	3	1	3	4	5	3	1	3	4	5	1
ЛПВ-29	5	2	3	5	2	5	3	1	2	4	2	2	1	2	2
ЛПВ-30	2	5	5	4	3	4	2	5	3	1	5	3	5	3	5
ЛПВ-31	3	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1
ЛПВ-32	1	1	5	2	2	4	5	3	3	2	1	2	3	3	1
ЛПВ-33	4	3	5	1	5	3	1	3	4	5	3	5	3	4	3
ЛПВ-34	1	4	4	1	5	2	2	3	5	2	4	5	3	5	4
ЛПВ-35	1	4	3	1	1	1	4	3	2	2	4	1	3	2	4
ЛПВ-36	1	2	1	1	3	2	1	4	2	2	2	3	4	2	2
ЛПВ-37	1	2	3	3	1	2	1	1	2	4	2	1	1	2	2
ЛПВ-38	3	1	4	3	4	3	2	2	5	4	1	4	2	5	1
ЛПВ-39	2	1	1	5	4	1	1	5	3	1	1	4	5	3	1
ЛПВ-40	2	5	4	3	3	3	1	5	5	4	5	3	5	5	5

ДОДАТОК Д

СИРІ БАЛИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ АНКЕТУВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Респондент	Питання 1	Питання 2	Питання 3	Питання 4	Питання 5	Питання 6	Питання 7	Питання 8	Питання 9	Питання 10
СП-01	2	4	2	3	2	1	4	1	3	4
СП-02	3	1	2	3	4	2	4	5	3	4
СП-03	3	4	1	4	1	5	2	4	4	3
СП-04	4	3	1	2	2	1	1	4	3	5
СП-05	4	1	2	5	3	2	4	5	4	1
СП-06	4	3	1	4	5	5	1	5	4	5
СП-07	3	2	2	4	1	4	2	4	1	5
СП-08	5	2	1	3	3	2	3	2	2	2
СП-09	1	5	2	2	2	4	4	1	3	1
СП-10	2	5	3	1	2	2	2	3	2	4