

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ГУМАНІТАРНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

В.о. завідувача кафедри
соціальної роботи та реабілітації
доктор філософії, доцент
_____ Григоренко Т.В.
« ____ » _____ 2026 р.

**БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему
«ДОСТУПНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ В
УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»**

Спеціальність *231 «Соціальна робота»*

Освітня програма *«Соціальна робота»*

Гарант освітньої програми

доктор педагогічних наук, професор _____ Осадченко
Інна Іванівна

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

кандидат економічних наук _____ Тілікіна Наталія Валеріївна

Виконав

_____ Жембровський Артем
Анатолійович

КИЇВ – 2026

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Гуманітарно-педагогічний факультет

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної
роботи та реабілітації

_____ Григоренко Т.В.
(підпис) (ПІБ)

« ____ » _____ 2025 р.

ЗАВДАННЯ ДО ВИКОНАННЯ БАКАЛАВРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Жембровський Артем Анатолійович

Спеціальність
Освітня програма

231 «Соціальна робота»
«Соціальна робота»

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи
«ДОСТУПНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ В
УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»

затверджена наказом ректора НУБіП України «16» березня 2026 р. № 779 «С»
Термін подання завершеної роботи на кафедру «20» травня 2026 р.

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи: *наукові розробки вітчизняних і зарубіжних учених; матеріали періодичних видань; навчальна та довідкова література з теми дослідження.*

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Проаналізувати теоретичні основи та нормативно-правове забезпечення доступності соціальних послуг для людей похилого віку в Україні та світовому контексті.
2. Дослідити сучасний стан доступності соціальних послуг для людей похилого віку та виявити основні бар'єри й проблеми у процесі їх отримання в умовах цифровізації.
3. Розробити комплекс рекомендацій щодо вдосконалення доступності соціальних послуг для людей похилого віку засобами цифровізації, формування їхньої цифрової грамотності та розвитку цифрової інклюзії.

Дати видачі завдання «26» вересня 2025р.

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи ____ Тілікіна Наталія

Завдання прийняла до виконання _____ Жембровський Артем

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСТУПНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	7
1.1. Поняття та сутність соціальних послуг для літніх людей.....	7
1.2. Нормативно-правове забезпечення соціального захисту людей похилого віку в Україні.....	9
1.3. Цифровізація соціальної сфери як чинник підвищення доступності послуг.....	12
1.4. Зарубіжний досвід цифровізації соціальних послуг для літніх людей.....	15
Висновки до розділу 1.....	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ДОСТУПНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ В УКРАЇНІ.....	19
2.1. Сучасний стан надання соціальних послуг людям похилого віку.....	19
2.2. Основні проблеми доступності соціальних послуг для літніх людей.....	21
2.3. Роль цифрових технологій у забезпеченні соціальної підтримки населення.....	24
2.4. Аналіз цифрової компетентності літніх людей та бар'єрів користування електронними сервісами.....	27
Висновки до розділу 2.....	31
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОСТУПНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ ЗАСОБАМИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	32
3.1. Інноваційні цифрові інструменти у сфері соціального обслуговування.....	32
3.2. Формування цифрової грамотності людей похилого віку.....	35
3.3. Рекомендації щодо вдосконалення цифрових соціальних сервісів в Україні.....	39
3.4. Перспективи розвитку цифровізації соціальних послуг для літніх людей.....	48
Висновки до розділу 3.....	54
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ.....	70

РЕФЕРАТ

Бакалаврська кваліфікаційна робота на тему «Доступність соціальних послуг для літніх людей в умовах цифровізації» виконана студентом Гуманітарно-педагогічного факультету Національного університету біоресурсів і природокористування України Жембровським Артемом Анатолійовичем.

Ключові слова: соціальні послуги, люди похилого віку, цифровізація, цифрова грамотність, доступність, електронні сервіси, соціальний захист, цифровий розрив, соціальне обслуговування, цифрова інклюзія.

Об'єкт дослідження — система соціального захисту та надання соціальних послуг людям похилого віку в Україні.

Предмет дослідження — умови та механізми забезпечення доступності соціальних послуг для літніх людей засобами цифровізації.

Мета роботи — дослідити стан доступності соціальних послуг для людей похилого віку в умовах цифровізації суспільства та розробити рекомендації щодо її підвищення.

Для досягнення мети поставлено такі завдання: проаналізувати теоретичні засади доступності соціальних послуг для літніх людей; розглянути нормативно-правове забезпечення соціального захисту людей похилого віку в Україні; дослідити роль цифровізації соціальної сфери як чинника підвищення доступності послуг; проаналізувати зарубіжний досвід цифровізації соціальних послуг; визначити основні проблеми та бар'єри доступності соціальних послуг для літніх людей; запропонувати шляхи вдосконалення цифрових соціальних сервісів [2; 11; 44].

Методи дослідження: теоретичний аналіз наукової та нормативно-правової літератури, порівняльний аналіз, системний підхід, синтез,

узагальнення та класифікація.

У першому розділі розглянуто теоретичні основи доступності соціальних послуг для літніх людей, проаналізовано нормативно-правове забезпечення їх соціального захисту, досліджено цифровізацію соціальної сфери та зарубіжний досвід її впровадження.

У другому розділі проаналізовано сучасний стан надання соціальних послуг людям похилого віку в Україні, виявлено основні проблеми їх доступності, розкрито роль цифрових технологій у соціальній підтримці населення та досліджено рівень цифрової компетентності літніх людей.

У третьому розділі запропоновано шляхи вдосконалення доступності соціальних послуг засобами цифровізації, сформульовано рекомендації щодо вдосконалення цифрових соціальних сервісів та окреслено перспективи їх розвитку для людей похилого віку.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання сформульованих рекомендацій органами державної влади, місцевого самоврядування та закладами соціального обслуговування з метою підвищення якості та доступності соціальних послуг для людей похилого віку в умовах цифрової трансформації.

ВСТУП

Актуальність теми. Старіння населення є однією з визначальних демографічних тенденцій сучасності. В Україні понад 9 мільйонів людей старше 60 років, що становить близько 20% населення. У цьому контексті забезпечення рівного та ефективного доступу до соціальних послуг для людей похилого віку набуває першорядного значення як з гуманістичної, так і з державно-управлінської точки зору.

Водночас суспільство переживає стрімку цифрову трансформацію: переведення державних послуг в електронний формат, розвиток платформ електронного урядування, впровадження реєстрів та автоматизованих систем соціального захисту. Це відкриває нові можливості для підвищення доступності та якості соціальних послуг, проте породжує нові виклики — насамперед пов'язані з цифровим розривом між поколіннями та нерівністю доступу до цифрових ресурсів.

Повномасштабне вторгнення Росії в Україну, що почалося в лютому 2022 року, загострило ці проблеми: мільйони людей, серед яких значна частка похилого віку, опинилися у вимушеному переміщенні та необхідності отримувати соціальні послуги дистанційно. Цей досвід переконливо довів важливість розбудови надійних та доступних цифрових соціальних сервісів при одночасному збереженні офлайн-каналів для тих, хто не може ними скористатися.

Незважаючи на значний обсяг наукових досліджень у сферах соціального захисту, цифровізації державного управління та геронтологічної соціальної роботи, питання комплексного аналізу доступності соціальних послуг для літніх людей саме в контексті цифрової трансформації залишається недостатньо вивченим. Це й зумовлює актуальність обраної теми.

Мета і завдання дослідження.

Метою роботи є дослідження стану доступності соціальних послуг для людей похилого віку в умовах цифровізації суспільства та розробка науково

обґрунтованих рекомендацій щодо її підвищення.

Для досягнення мети поставлено такі завдання:

- проаналізувати поняття та сутність соціальних послуг для літніх людей;
- розглянути нормативно-правове забезпечення соціального захисту людей похилого віку в Україні;
- дослідити цифровізацію соціальної сфери як чинник підвищення доступності послуг;
- вивчити зарубіжний досвід цифровізації соціальних послуг для літніх людей;
- проаналізувати сучасний стан надання соціальних послуг людям похилого віку в Україні та виявити основні проблеми їх доступності;
- дослідити рівень цифрової компетентності людей похилого віку та бар'єри користування електронними сервісами;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення цифрових соціальних сервісів та визначити перспективи розвитку цифровізації послуг для літніх людей.

Об'єкт і предмет дослідження.

Об'єктом дослідження є система соціального захисту та надання соціальних послуг людям похилого віку в Україні.

Предметом дослідження є умови та механізми забезпечення доступності соціальних послуг для літніх людей засобами цифровізації.

Методи дослідження.

У роботі використано комплекс методів наукового пізнання: теоретичний аналіз — для вивчення наукових джерел і нормативно-правових актів у сфері соціального захисту; порівняльний аналіз — для зіставлення вітчизняного та зарубіжного досвіду цифровізації соціальних послуг; системний підхід — для дослідження проблем доступності в їх взаємозв'язку; класифікація та узагальнення — для систематизації бар'єрів та рекомендацій щодо вдосконалення соціальних сервісів.

Структура роботи.

Бакалаврська кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. У першому розділі розглядаються теоретичні основи доступності соціальних послуг для літніх людей в умовах цифровізації. Другий розділ присвячено аналізу стану доступності соціальних послуг в Україні. У третьому розділі запропоновано шляхи вдосконалення доступності послуг засобами цифровізації та сформульовано відповідні рекомендації.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСТУПНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

1.1. Поняття та сутність соціальних послуг для літніх людей

У сучасних умовах розвитку суспільства особливої актуальності набуває проблема забезпечення належного рівня соціального захисту людей похилого віку. Зростання частки літнього населення, зміни соціально-економічних умов, розвиток цифрових технологій та трансформація системи соціального забезпечення вимагають удосконалення механізмів надання соціальних послуг. Саме тому важливим є визначення поняття та сутності соціальних послуг для літніх людей як складової державної соціальної політики. [13; 14; 31]

Соціальні послуги — це комплекс заходів, спрямованих на підтримку осіб або соціальних груп, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Відповідно до законодавства України, соціальні послуги передбачають надання допомоги, підтримки, догляду, консультування, соціальної адаптації та інших видів соціального супроводу. [2; 8; 13] Літні люди є однією з найбільш вразливих категорій населення, оскільки у похилому віці часто виникають проблеми зі здоров'ям, знижується рівень матеріального забезпечення, обмежуються соціальні контакти та можливості самостійного обслуговування. У зв'язку з цим соціальні послуги для людей похилого віку мають особливе значення та спрямовані на забезпечення гідного рівня життя, підтримку соціальної активності й інтеграції у суспільство. [15; 23; 35]

Сутність соціальних послуг для літніх людей полягає у створенні умов для задоволення їхніх основних життєвих потреб, забезпеченні соціальної безпеки, підтримці фізичного та психологічного стану, а також сприянні збереженню максимальної самостійності особи. [7; 13; 35]

Такі послуги можуть надаватися як у державних і комунальних установах, так і громадськими чи благодійними організаціями.

До основних видів соціальних послуг для літніх людей належать:

- соціально-побутові послуги;
- соціально-медичні послуги;
- психологічна підтримка;
- інформаційно-консультативні послуги;
- послуги соціальної адаптації;
- догляд вдома;
- представництво інтересів та соціальний супровід. [2; 15; 21]

Особливого значення сьогодні набуває цифровізація соціальної сфери, яка сприяє підвищенню доступності та якості соціальних послуг. Використання електронних сервісів, онлайн-платформ, мобільних застосунків та цифрових комунікацій дозволяє літнім людям отримувати необхідну допомогу швидше та зручніше. Водночас недостатній рівень цифрової грамотності частини осіб похилого віку створює певні труднощі у користуванні сучасними технологіями. [18;31;54]

Таким чином, соціальні послуги для літніх людей є важливим елементом соціальної підтримки населення та спрямовані на забезпечення гідного рівня життя, соціальної захищеності та активного довголіття. В умовах цифровізації суспільства особливої уваги потребує вдосконалення механізмів надання таких послуг і створення доступного цифрового середовища для людей похилого віку.

1.2. Нормативно-правове забезпечення соціального захисту людей похилого віку в Україні

Соціальний захист людей похилого віку є одним із пріоритетних напрямів державної соціальної політики України. Забезпечення належного рівня життя, соціальної підтримки та доступу до необхідних послуг для осіб літнього віку регулюється низкою нормативно-правових актів, які визначають права громадян, гарантії соціального забезпечення та механізми надання соціальних послуг. [2;36;37]

Основою нормативно-правового забезпечення соціального захисту населення є Конституція України, яка проголошує Україну соціальною державою та гарантує громадянам право на соціальний захист. Зокрема, стаття 46 Конституції України передбачає право громадян на забезпечення у разі старості, втрати працездатності, безробіття та інших випадків, визначених законом. Держава гарантує надання соціальних виплат, пенсій, соціальної допомоги та інших видів підтримки. [37]

Важливим нормативним документом є Закон України «Про соціальні послуги», який визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг особам, що перебувають у складних життєвих обставинах. Закон регламентує види соціальних послуг, принципи їх надання, права та обов'язки отримувачів і надавачів послуг. Для людей похилого віку передбачено можливість отримання догляду вдома, соціальної адаптації, консультування, підтриманого проживання та інших форм допомоги. [42]

Одним із ключових документів у сфері соціального забезпечення літніх людей є Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні». Цей закон визначає державні гарантії щодо забезпечення належних умов життя людей похилого віку, сприяння їхній соціальній активності, медичному обслуговуванню та участі у суспільному житті. [41;15]

Пенсійне забезпечення громадян регулюється Законом України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування». Закон встановлює умови призначення пенсій, порядок їх нарахування та виплати. Пенсійна система є важливою складовою соціального захисту осіб похилого віку, оскільки забезпечує основне джерело доходу після завершення трудової діяльності.[36]

Соціальний захист літніх людей також регулюється:

- Законом України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»;

- Законом України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» (у частині соціальної підтримки сімей, де проживають люди похилого віку);
- Законом України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»;
- постановами Кабінету Міністрів України щодо порядку надання соціальних послуг та соціальної допомоги. [2;4;42]

Важливу роль у розвитку системи соціального захисту відіграє процес цифровізації державних послуг. В Україні активно впроваджуються електронні сервіси у сфері соціального забезпечення, зокрема через вебпортали Пенсійного фонду України, електронні кабінети отримувачів соціальних послуг та цифрові платформи державних послуг. Це сприяє підвищенню доступності соціальної допомоги для людей похилого віку, особливо для осіб із обмеженою мобільністю. [15;21;48]

Разом із тим, сучасна система нормативно-правового забезпечення потребує подальшого вдосконалення. Серед основних проблем можна виокремити недостатній рівень фінансування соціальної сфери, нерівномірний доступ до соціальних послуг у різних регіонах, а також труднощі адаптації людей похилого віку до цифрового середовища. [17;21;31]

Отже, нормативно-правове забезпечення соціального захисту людей похилого віку в Україні становить комплекс законодавчих актів, спрямованих на гарантування соціальних прав, забезпечення належного рівня життя та створення умов для активного довголіття. В умовах цифровізації суспільства важливим завданням держави є модернізація системи соціального захисту та підвищення ефективності надання соціальних послуг людям похилого віку. [2; 37; 42]

1.3. Цифровізація соціальної сфери як чинник підвищення доступності послуг

У сучасному суспільстві цифровізація є одним із ключових напрямів розвитку державного управління та соціальної сфери. Впровадження цифрових технологій у систему соціального захисту сприяє підвищенню

ефективності надання соціальних послуг, спрощенню доступу громадян до державної допомоги та покращенню якості обслуговування населення. Особливого значення цифровізація набуває у забезпеченні доступності соціальних послуг для людей похилого віку, які часто потребують оперативної підтримки та постійного соціального супроводу.[9;14;44]

Цифровізація соціальної сфери — це процес впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність органів соціального захисту, установ соціального обслуговування та систему надання соціальних послуг. Вона передбачає використання електронних сервісів, цифрових платформ, онлайн-комунікацій, автоматизованих систем обробки даних та дистанційного обслуговування населення. [9;20;44]

Однією з головних переваг цифровізації є підвищення доступності соціальних послуг. Завдяки електронним сервісам громадяни можуть отримувати необхідну інформацію, подавати заяви, оформлювати соціальні виплати та користуватися консультаціями без необхідності особистого відвідування державних установ. Це особливо важливо для людей похилого віку, осіб з інвалідністю та громадян, які проживають у віддалених населених пунктах. [14;18;48]

В Україні цифровізація соціальної сфери активно розвивається в межах державної політики цифрової трансформації. Важливу роль у цьому процесі відіграє впровадження електронного урядування та розвиток державних онлайн-сервісів. Серед найбільш поширених цифрових інструментів у соціальній сфері можна виокремити:

- електронні кабінети отримувачів соціальних послуг;
- онлайн-оформлення субсидій та соціальної допомоги;
- вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України;
- мобільні застосунки державних сервісів;
- електронний документообіг;
- дистанційне консультування громадян. **[36;37;48]**

Цифрові технології дозволяють значно скоротити час отримання послуг, зменшити бюрократичні процедури та забезпечити прозорість діяльності органів соціального захисту. Автоматизація процесів сприяє підвищенню ефективності роботи соціальних служб та оптимізації використання ресурсів.[14;20;48]

Для людей похилого віку цифровізація відкриває нові можливості щодо отримання соціальної підтримки. За допомогою цифрових платформ вони можуть дистанційно звертатися за консультаціями, отримувати інформацію про соціальні програми, контролювати пенсійні нарахування та користуватися іншими електронними послугами. Особливу роль відіграють технології дистанційного спілкування, які допомагають зменшити соціальну ізоляцію літніх людей. [27;32;52]

Водночас процес цифровізації соціальної сфери супроводжується певними труднощами. Однією з основних проблем є недостатній рівень цифрової грамотності людей похилого віку. Частина літніх громадян не має навичок користування сучасними електронними пристроями та онлайн-сервісами, що ускладнює доступ до цифрових послуг. Крім того, проблемами залишаються нерівномірний доступ до інтернету, технічні обмеження та недостатній рівень адаптації електронних ресурсів до потреб осіб старшого віку. [17;27;31]

Для підвищення ефективності цифровізації соціальної сфери необхідно забезпечити розвиток програм цифрової освіти для літніх людей, удосконалення інтерфейсів електронних сервісів, створення доступного цифрового середовища та підтримку громадян у процесі користування онлайн-послугами. [31;39;47;51]

Отже, цифровізація соціальної сфери є важливим чинником підвищення доступності соціальних послуг та модернізації системи соціального захисту населення. Використання цифрових технологій сприяє спрощенню отримання соціальної допомоги, покращенню якості обслуговування та створенню більш ефективної системи підтримки людей похилого віку в умовах сучасного інформаційного суспільства.[14;44;48]

1.4. Зарубіжний досвід цифровізації соціальних послуг для літніх людей.

У сучасних умовах цифрової трансформації суспільства багато країн світу активно впроваджують цифрові технології у сферу соціального захисту населення. Особлива увага приділяється забезпеченню доступності соціальних послуг для людей похилого віку, оскільки саме ця категорія населення найбільше потребує підтримки, медичного супроводу та соціальної допомоги. Зарубіжний досвід свідчить про те, що цифровізація соціальної сфери сприяє підвищенню якості обслуговування, оперативності надання допомоги та соціальної інтеграції літніх людей.[18;54;55]

Однією з найбільш успішних країн у сфері цифровізації соціальних послуг є Естонія. Держава активно впроваджує систему електронного урядування, що дозволяє громадянам отримувати більшість соціальних послуг онлайн. Літні люди можуть користуватися електронними медичними картками, дистанційним записом до лікаря, електронними рецептами та цифровими сервісами соціальної підтримки. Значна увага приділяється розвитку цифрової грамотності населення та створенню доступного інтерфейсу електронних сервісів для осіб похилого віку.[18;55] Важливий досвід цифровізації соціальної сфери має Фінляндія, де активно використовуються дистанційні соціальні та медичні послуги для людей похилого віку. У країні функціонують цифрові платформи для онлайн-консультування, отримання соціальної допомоги та підтримки людей, які проживають у віддалених районах. Особливої уваги заслуговує проєкт VIRTU, спрямований на створення віртуальних сервісів для літніх людей, що дозволяють підтримувати соціальне спілкування, дистанційний догляд та безпечне проживання вдома. [18;54] У Швеція цифровізація соціальних послуг орієнтована на забезпечення активного довголіття та соціальної інтеграції людей похилого віку. Значна частина соціальних і медичних послуг надається через електронні сервіси та мобільні застосунки. У країні активно використовуються технології «розумного дому», системи дистанційного

моніторингу стану здоров'я та електронного супроводу літніх людей. Такі технології сприяють підвищенню рівня безпеки та самостійності осіб похилого віку. [54;55]

У Німеччина особливу увагу приділяють розвитку телемедицини та цифрових платформ соціального обслуговування. Літні люди мають можливість отримувати консультації лікарів онлайн, користуватися електронними сервісами державної підтримки та замовляти соціальні послуги дистанційно. Держава також фінансує програми навчання цифровим навичкам для осіб старшого віку. [42;51;54]

Цікавим є досвід Японія, яка є однією з найбільш «старіючих» країн світу. У сфері соціального захисту активно використовуються роботизовані технології, штучний інтелект та системи автоматизованого догляду за людьми похилого віку. Роботи-помічники допомагають літнім людям у побуті, нагадують про прийом ліків, підтримують комунікацію та здійснюють моніторинг стану здоров'я. Це дозволяє зменшити навантаження на соціальних працівників і підвищити якість догляду. [40;53;54]

Разом із позитивними результатами цифровізації зарубіжний досвід демонструє й певні проблеми. Зокрема, дослідження у Фінляндії показують, що частина літніх людей залишається цифрово виключеною через низький рівень цифрової грамотності, відсутність доступу до техніки або труднощі користування електронними сервісами. Тому в більшості європейських країн важливим напрямом державної політики є організація безкоштовного навчання цифровим навичкам для осіб похилого віку. [17;31;51;55]

Отже, зарубіжний досвід свідчить, що цифровізація соціальних послуг є ефективним інструментом підвищення доступності соціальної підтримки для літніх людей. Використання цифрових технологій сприяє покращенню якості життя, соціальної інтеграції та забезпеченню активного довголіття. Для України важливим є врахування міжнародного досвіду, адаптація успішних практик до національних умов та розвиток цифрової інфраструктури у сфері соціального захисту населення. [18;54;55]

Висновки до розділу 1

У першому розділі було розглянуто теоретичні засади доступності соціальних послуг для літніх людей в умовах цифровізації суспільства. Визначено, що соціальні послуги є важливою складовою системи соціального захисту населення та спрямовані на забезпечення належного рівня життя, підтримку соціальної активності та задоволення основних потреб людей похилого віку.

З'ясовано, що літні люди належать до однієї з найбільш соціально вразливих категорій населення, яка потребує особливої уваги з боку держави та суспільства. Соціальні послуги для осіб похилого віку включають соціально-побутову допомогу, психологічну підтримку, соціальний супровід, медичні та інформаційно-консультативні послуги. Їх основною метою є забезпечення соціальної безпеки, підтримка самостійності та покращення якості життя літніх людей.

Проаналізовано нормативно-правове забезпечення соціального захисту людей похилого віку в Україні. Встановлено, що законодавча база у сфері соціального захисту охоплює Конституцію України, закони України «Про соціальні послуги», «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» та інші нормативно-правові акти. Водночас система соціального захисту потребує подальшого вдосконалення відповідно до сучасних викликів цифрового суспільства.

Досліджено сутність цифровізації соціальної сфери як чинника підвищення доступності соціальних послуг. Визначено, що впровадження цифрових технологій сприяє спрощенню процедури отримання соціальної допомоги, підвищенню оперативності обслуговування, зменшенню бюрократичних бар'єрів та забезпеченню дистанційного доступу до соціальних сервісів. Разом із тим важливою проблемою залишається недостатній рівень цифрової грамотності частини людей похилого віку.

Аналіз зарубіжного досвіду показав, що країни Європи та Азії активно використовують цифрові технології у сфері соціального захисту літніх людей. Найбільш ефективними напрямками є розвиток електронного урядування, дистанційного соціального та медичного обслуговування, цифрових платформ підтримки, телемедицини та програм цифрової освіти для осіб старшого віку. Використання міжнародного досвіду може стати важливим чинником удосконалення системи соціальних послуг в Україні.

Отже, цифровізація соціальної сфери є перспективним напрямом модернізації системи соціального захисту населення та важливим засобом підвищення доступності соціальних послуг для літніх людей. Ефективне впровадження цифрових технологій потребує комплексного підходу, розвитку цифрової інфраструктури, підвищення цифрової компетентності населення та вдосконалення державної політики у сфері соціального захисту.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ДОСТУПНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ В УКРАЇНІ

2.1 Сучасний стан надання соціальних послуг людям похилого віку

Питання соціального захисту людей похилого віку є одним із найбільш актуальних у сучасній соціальній політиці України. Нині в Україні мешкає понад 9 мільйонів людей старше 60 років, що становить близько 20% населення, а в сільській місцевості — майже третину. Прогнозується, що частка населення віком понад 65 років у 2025 році зросте до 21%. Швидке старіння населення загострюється проблемами низького рівня життя громадян та складністю сучасних ринкових відносин, а соціальні послуги покликані пом'якшити становище осіб похилого віку, яке для багатьох з них характеризується поєднанням погіршення стану здоров'я та матеріальної скрути. [15;18]

Соціальна політика щодо осіб похилого віку в цілому спрямована на розширення їх прав та можливостей, забезпечення гідного старіння. Мінсоцполітики напрацювало бачення того, як держава та суспільство можуть забезпечити людям старшого віку якісне життя [7;16], і наразі триває розробка Стратегії активного довголіття — документу, який формуватиме державну політику з питань підтримки людей старшого віку.

Найбільш поширеною в Україні організаційною формою надання соціальних послуг людям похилого віку є територіальні центри соціального обслуговування [2;10] (надання соціальних послуг). Ці установи є спеціальними державними, комунальними або приватними закладами, що надають соціальні послуги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах. Безоплатне обслуговування надається людям похилого віку, які не мають рідних, що могли б забезпечити їм догляд.

До основних видів послуг, що надаються цими установами, належать: догляд вдома, стаціонарний догляд, денне перебування, соціальне таксі, психологічна підтримка, інформування та консультування. Більшістю районних територіальних центрів для людей похилого віку надаються також

послуги з перевезення до медичних, реабілітаційних установ та навчальних закладів.

Повномасштабне вторгнення Росії суттєво ускладнило функціонування системи соціального захисту. [17;20] За понад два роки повномасштабної війни кількість осіб з інвалідністю збільшилася на 300 000, загальна їх кількість становить вже понад 3 млн. Постійно зростає також частка людей старшого віку та жителів громад, що живуть у бідності.

Чимало літніх людей опинилися в зоні бойових дій або ізольованими через евакуацію родичів, що залишило їх без регулярної допомоги. Дослідники констатують, що багато людей похилого віку опинилися в ізоляції з нестачею їжі та необхідних засобів для проживання. Дослідження прифронтових громад засвідчили: будівлі соціальних служб нерідко пошкоджені, обладнання застаріле, і навіть транспорт для соціального таксі часто відсутній. Через це частина людей похилого віку фактично залишається відрізаною від допомоги, хоча формально вона «є» на папері.

У громадах ресурс на надання соціальних послуг є дуже обмеженим:[8;17] наявні джерела фінансування не покривають усіх потреб цієї сфери. Тому особливо важливо зберігати наявні надбання в комунальних та державних установах, щоб соціальна система не колапсувала загалом.

Поряд із воєнними викликами система соціального обслуговування літніх людей має й хронічні структурні недоліки. Надання соціальних послуг здійснюється за заявочним принципом. Через низький рівень заробітної плати спостерігається нестача соціальних працівників, що надають послугу догляду вдома, — це збільшує навантаження на кожного фахівця та не заохочує громадян до працевлаштування на відповідні посади. Також не вдається сформувати мультидисциплінарні команди через брак кваліфікованих фахівців у комунальних надавачів соціальних послуг.

Додатковою проблемою є відсутність налагодженого обміну даними з електронними інформаційними ресурсами Державної податкової служби та Пенсійного фонду України для отримання відомостей про доходи осіб, що

потребують соціальних послуг, а також недосконалість програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада».

Нестача соціальних працівників залишається невирішеною проблемою[5;8]. В умовах війни їхніх функцій побільшало — від кризових інтервенцій до психологічної реабілітації, — але кадровий потенціал і можливості місцевих служб не встигають за зростаючим попитом.

Попри численні виклики, держава поступово впроваджує нові механізми підтримки людей похилого віку. Мінсоцполітики започаткувало експериментальний проєкт [7;16] , який дає можливість внутрішньо переміщеним особам старшого віку та особам з інвалідністю отримувати соціальні послуги стаціонарного догляду і підтриманого проживання за принципом «гроші ходять за людиною». Ця концепція дозволяє людині самостійно обирати надавача послуги, оцінювати якість та будувати прямі стосунки з командою соціальних працівників.[16] Паралельно Мінсоцполітики активно впроваджує послугу соціальної адаптації У 2025 році на реалізацію цього експериментального проєкту з державного бюджету виділено майже 367 млн грн. Наразі до проєкту доєдналося 19 надавачів соціальних послуг, укладено договори з 140 людьми, які потребують відповідної підтримки. До пілотування послуги підтриманого проживання у 2025 році залучено Волинську, Кіровоградську та Тернопільську області, де тривають роботи зі створення спеціалізованих житлових будинків для осіб старшого віку.

Паралельно Мінсоцполітики активно впроваджує послугу соціальної адаптації, [7;16] спрямовану на підтримку вразливих груп населення. Після успішного пілотного проєкту 2023 року, який охопив 10 громад, у 2024 році його розширили на 26 громад у Дніпропетровській, Полтавській, Миколаївській, Харківській, Сумській, Чернігівській і Чернівецькій областях. Важливу роль у підтримці людей похилого віку відіграють також громадські та благодійні організації. Позитивним прикладом є випадки, коли благодійні організації підтримують центри соціальних послуг для літніх людей, не

отримуючи при цьому прибутку. Такий формат співпраці стимулює громади до розвитку та пошуку додаткових ресурсів.

2.2 Основні проблеми доступності соціальних послуг для літніх людей.

Проблематика доступності соціальних послуг для осіб похилого віку є однією з центральних у сучасній соціальній політиці України. Незважаючи на наявність розгалуженої законодавчої бази та мережі соціальних установ, значна частина літніх людей стикається з реальними перешкодами при спробі отримати належну допомогу. Ці перешкоди мають комплексний характер і зумовлені сукупністю економічних, географічних, інформаційних та інституційних чинників. [1;4;9]

Першою і найбільш системною проблемою є недостатнє фінансування галузі соціального обслуговування населення. Хронічний дефіцит коштів у місцевих бюджетах призводить до того, що соціальні служби не в змозі забезпечити повний спектр послуг, передбачених законодавством. Чисельність соціальних працівників залишається значно меншою від нормативної потреби, а матеріально-технічна база установ соціального обслуговування застаріла та не відповідає сучасним стандартам якості.[5;8;11] Водночас рівень заробітних плат у соціальній сфері не сприяє залученню й утриманню кваліфікованих кадрів, що безпосередньо відбивається на якості наданих послуг.

Другою суттєвою проблемою є нерівномірність географічного розподілу соціальної інфраструктури. Мешканці великих міст мають значно ширший доступ до соціальних послуг порівняно з жителями сільської місцевості та малих міст. У багатьох сільських районах відсутні стаціонарні соціальні установи, а кількість соціальних працівників, які обслуговують значні за площею території, є вкрай недостатньою. Для літніх людей, що проживають у віддалених населених пунктах, навіть базовий доступ до послуг соціального захисту може бути суттєво ускладнений через відсутність

транспортного сполучення та значну відстань до найближчого центру надання послуг. [4;12]

Окремо слід виділити проблему фізичної доступності соціальних установ. Значна частина будівель, де розміщені соціальні служби, не пристосована для людей з обмеженими фізичними можливостями: відсутні пандуси, ліфти, поручні, широкі дверні прорізи. Для літніх людей зі зниженою мобільністю, порушеннями опорно-рухового апарату або іншими фізичними обмеженнями навіть відвідування соціальної служби може перетворитися на серйозне випробування. Ця проблема набуває особливого значення з огляду на те, що з віком кількість людей із хронічними захворюваннями та обмеженою рухливістю суттєво зростає.[6;14]

Важливою складовою є проблема інформаційної доступності. Значна частина літніх людей просто не знає, які соціальні послуги їм належать за законом, де і як їх можна отримати, які документи для цього потрібні. Дефіцит доступної та зрозумілої інформації про систему соціального захисту призводить до того, що люди або не звертаються за допомогою взагалі, або витрачають значний час на пошук потрібних установ та заповнення численних бюрократичних форм. Особливо гостро ця проблема стоїть для осіб із низьким рівнем освіти, слабким зором або когнітивними порушеннями.[1;9]

З розвитком електронного урядування дедалі більшої ваги набуває цифровий розрив між старшим поколінням та системою надання послуг. Переведення значної частини державних сервісів в онлайн-формат, яке в цілому є позитивною тенденцією, одночасно створює серйозні перешкоди для осіб похилого віку з низьким рівнем цифрової грамотності. Дослідження свідчать, що більшість літніх людей не користуються смартфонами чи комп'ютерами на рівні, достатньому для самостійного оформлення соціальних виплат через інтернет-портالي. При цьому офлайн-альтернативи нерідко залишаються недостатньо розвиненими або ж потребують значних витрат часу[3;13;19].

Ще однією гострою проблемою є надмірна бюрократизація процесу

отримання соціальних послуг. Складні процедури оформлення, великий перелік необхідних документів, тривалий термін розгляду заяв та часті відмови через формальні підстави відлякують потенційних отримувачів допомоги. Для людей похилого віку, чиї фізичні та когнітивні можливості часто обмежені, проходження через численні бюрократичні процедури є надмірно виснажливим. Соціологічні дослідження фіксують, що частина літніх людей відмовляється від своїх законних прав на соціальну допомогу саме через складність процедури її отримання [1;5].

Проблеми психологічного та соціального характеру також суттєво впливають на доступність соціальних послуг. Самотність, депресія, втрата близьких, вихід на пенсію та звуження соціального кола знижують мотивацію літніх людей звертатися по допомогу. Соціальна ізоляція ускладнює донесення інформації про наявні послуги та їх якісне надання. В умовах збройного конфлікту ця проблема набула ще більшої гостроти, оскільки значна кількість літніх людей стала внутрішньо переміщеними особами і опинилася відірваною від звичного середовища та мережі підтримки [17;20].

Для унаочнення зазначених проблем та їхніх наслідків для осіб похилого віку нижче наведено узагальнену класифікацію основних бар'єрів доступності соціальних послуг.

Таблиця 2.2.1

Класифікація основних проблем доступності соціальних послуг для літніх людей

Група проблем	Конкретні прояви	Наслідки для літніх людей
Фінансові	Недостатнє бюджетне фінансування соціальних служб; низька заробітна плата соціальних працівників; обмежена кількість безоплатних послуг	Скорочення обсягу та якості допомоги; неможливість отримати необхідний догляд через відсутність коштів
Географічні	Нерівномірний розподіл соціальної інфраструктури; відсутність установ у сільській місцевості; погане транспортне сполучення	Фізична недоступність послуг для мешканців віддалених районів; вимушена відмова від допомоги

Група проблем	Конкретні прояви	Наслідки для літніх людей
Інформаційні	Відсутність доступної інформації про перелік та порядок отримання послуг; складність бюрократичних процедур	Незнання своїх прав; невикористання законних пільг і виплат
Цифрові	Низький рівень цифрової грамотності; переведення держпослуг в онлайн без офлайн-альтернатив; відсутність доступного інтерфейсу	Неможливість самостійно оформити допомогу; залежність від сторонніх осіб при використанні електронних сервісів
Фізичні та архітектурні	Неприспосованість будівель для осіб із порушеннями мобільності; відсутність пандусів, ліфтів, поручнів	Неможливість самостійно відвідати установу; ризик травматизму
Соціально-психологічні	Соціальна ізоляція; депресія та відчуття непотрібності; небажання звертатися по допомогу через стигматизацію	Відмова від послуг навіть за наявності потреби; погіршення психічного та фізичного стану

Групи проблем тісно взаємопов'язані між собою. Так, фінансова обмеженість соціальних служб поглиблює географічну нерівність, а цифровий розрив посилюється браком інформаційних програм підтримки. Комплексний характер існуючих перешкод зумовлює необхідність системного підходу до їх подолання, що передбачає одночасний розвиток матеріальної бази, кадрового потенціалу та цифрової інфраструктури соціального обслуговування.

Таким чином, основні проблеми доступності соціальних послуг для літніх людей в Україні охоплюють фінансові, географічні, фізичні, інформаційні, цифрові, бюрократичні та соціально-психологічні виміри. Їхнє вирішення потребує системного підходу, що поєднує вдосконалення нормативно-правової бази, збільшення фінансування соціальної сфери, розвиток доступної цифрової інфраструктури із забезпеченням офлайн-альтернатив, а також підвищення кваліфікації соціальних працівників і розвиток програм цифрової грамотності для осіб похилого віку. Комплексне розв'язання зазначених проблем є необхідною умовою забезпечення реального, а не лише формального права кожної літньої людини на соціальну підтримку та гідне життя.

2.3 Роль цифрових технологій у забезпеченні соціальної підтримки населення.

Розвиток цифрових технологій у ХХІ столітті докорінно змінює підходи до організації соціального захисту населення. Держави світу, в тому числі Україна, поступово переходять від традиційних паперових механізмів надання соціальних послуг до інтегрованих цифрових платформ, здатних забезпечити оперативний, прозорий та рівний доступ громадян до державної підтримки. Цифровізація соціальної сфери стає не лише інструментом підвищення ефективності державного управління, а й запорукою реалізації конституційних прав громадян на соціальний захист [3;13].

Під цифровими технологіями у контексті соціальної підтримки розуміють сукупність інформаційно-комунікаційних засобів, програмного забезпечення та електронних сервісів, що забезпечують автоматизацію процесів призначення, нарахування та виплати соціальних допомог, пенсій, субсидій та інших видів державної підтримки. До основних складових цифрової інфраструктури соціальної сфери належать: єдині реєстри отримувачів соціальних послуг, електронні кабінети громадян, системи верифікації та моніторингу, мобільні застосунки та онлайн-портали державних послуг [3;19].

Ключовою перевагою цифровізації соціальних послуг є суттєве скорочення часу та адміністративних витрат на їх надання. Якщо раніше для оформлення субсидії чи допомоги громадянин мав особисто відвідати кілька установ, зібрати численні довідки та витратити тижні очікування, то сучасні цифрові рішення дозволяють подавати заяви дистанційно через інтернет-портали або мобільні додатки. Зокрема, в Україні функціонує Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія», через який громадяни можуть отримати доступ до понад 120 державних послуг у соціальній сфері, включаючи оформлення допомоги при народженні дитини, призначення пенсій, отримання статусу особи з інвалідністю тощо [13;19].

Важливим напрямом цифрової трансформації соціальної підтримки є впровадження систем верифікації та автоматизованої перевірки права на отримання соціальних виплат. Такі системи дозволяють в режимі реального часу звіряти дані заявників із базами даних Пенсійного фонду, Державної податкової служби, Реєстру актів цивільного стану та інших органів. Це не лише мінімізує ризики шахрайства та необґрунтованого отримання виплат, але й значно спрощує процедуру для самих громадян, які більше не зобов'язані збирати довідки про доходи вручну. За оцінками Міністерства соціальної політики України, впровадження автоматизованої верифікації дозволило скоротити час розгляду заяв на призначення субсидій більш ніж удвічі[17;13].

Окремою складовою цифровізації соціальної сфери є розвиток електронних реєстрів осіб, які потребують соціальної підтримки. Зокрема, в Україні функціонує Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІСС), що об'єднує відомості про більш як 20 мільйонів отримувачів соціальних виплат і послуг. Ця система забезпечує міжвідомчу взаємодію між органами соціального захисту, Пенсійним фондом, органами місцевого самоврядування, а також дозволяє аналізувати соціальний профіль населення для точнішого планування бюджетних видатків та виявлення вразливих груп, які потребують першочергової допомоги [7;19].

Значний потенціал для підвищення якості соціальної підтримки має застосування технологій великих даних (Big Data) та штучного інтелекту. Аналіз масивів даних дозволяє прогнозувати зростання потреби в соціальних послугах у певних регіонах або категоріях населення, виявляти тенденції бідності та соціальної вразливості, оптимізувати розподіл ресурсів між програмами підтримки. Алгоритми машинного навчання успішно застосовуються для виявлення аномалій у системі виплат, ідентифікації потенційних зловживань та персоналізації соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб отримувача [3;18].

Водночас цифровізація соціальної підтримки породжує низку викликів, що потребують системного вирішення. Одним із найсуттєвіших є проблема

цифрової нерівності: частина населення, передусім люди похилого віку, мешканці сільської місцевості та особи з низьким рівнем доходів, не мають необхідних навичок або технічних можливостей для використання електронних сервісів. Це ризикує поглибити існуючу соціальну нерівність, якщо цифровізація здійснюватиметься без паралельного розвитку офлайн-альтернатив та програм цифрової грамотності. Тому важливо, щоб перехід до цифрових форм надання послуг не скасовував традиційних каналів звернення, а доповнював їх [6;13].

Критичного значення набуває також захист персональних даних громадян в умовах широкого використання цифрових реєстрів і платформ. Соціальні бази даних містять надзвичайно чутливу інформацію про майновий стан, стан здоров'я, склад сім'ї та інші аспекти приватного життя громадян. Недостатній рівень кіберзахисту або несанкціонований доступ до таких даних може завдати серйозної шкоди правам та інтересам мільйонів людей. Тому розбудова цифрової інфраструктури соціальної сфери має супроводжуватися розробкою надійних механізмів захисту даних відповідно до вимог GDPR та національного законодавства про захист персональних даних [18].

Досвід зарубіжних країн свідчить про різні підходи до цифровізації соціальної підтримки. У скандинавських країнах – Данії, Швеції та Фінляндії – цифрові соціальні сервіси функціонують на основі інтегрованих платформ електронного урядування, де громадянин має єдиний профіль, що використовується для взаємодії з усіма державними органами. Естонія, визнана світовим лідером у сфері електронного врядування, реалізує принцип «once only» – громадянин надає державі кожну інформацію лише один раз, після чого вона автоматично використовується у всіх необхідних процедурах. Такий підхід суттєво зменшує адміністративне навантаження як на державу, так і на самих громадян [18;21].

В умовах воєнного стану в Україні цифрові технології набули особливого значення для забезпечення соціальної підтримки населення. Програма «ЄПідтримка», реалізована через застосунок «Дія», дозволила в

стислі терміни охопити мільйони внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій громадян адресною грошовою допомогою. Автоматизована верифікація beneficiary через цифрові реєстри забезпечила точність та оперативність виплат навіть в умовах значного переміщення населення та часткового руйнування адміністративної інфраструктури. Цей досвід підтвердив, що добре розбудована цифрова соціальна система здатна функціонувати навіть у надзвичайних обставинах [13;19].

Перспективи подальшого розвитку цифрових технологій у соціальній сфері пов'язані з поглибленням інтеграції між різними реєстрами та базами даних, автоматизацією призначення соціальних виплат без необхідності подання заяв, розширенням використання штучного інтелекту для прогнозування соціальних ризиків, а також із розвитком мобільних технологій для охоплення найбільш вразливих груп населення. Водночас критично важливим залишається дотримання принципів інклюзивності, прозорості та захисту прав людини у процесі цифрової трансформації соціальних послуг. Лише за умови комплексного підходу, що поєднує технологічні інновації з соціальною відповідальністю держави, цифровізація здатна стати дієвим інструментом зміцнення системи соціального захисту та підвищення добробуту населення.

2.4 Аналіз цифрової компетентності літніх людей та бар'єрів користування електронними сервісам.

Цифрова компетентність є однією з ключових умов повноцінної участі сучасної людини у суспільному житті, включаючи реалізацію права на соціальну підтримку. Під цифровою компетентністю розуміють сукупність знань, умінь та навичок, необхідних для впевненого, критичного й безпечного використання цифрових технологій у різних сферах життєдіяльності. Для осіб похилого віку формування цифрової компетентності набуває особливого значення в умовах масштабної цифровізації державних і соціальних послуг:

брак відповідних навичок безпосередньо обмежує доступ до пенсійних виплат, субсидій, медичних послуг та інших форм підтримки [3;6].

Відповідно до Цифрового порядку денного для Європи та рамки цифрової компетентності DigComp 2.2, розробленої Єврокомісією, цифрова компетентність охоплює п'ять ключових областей: інформаційна грамотність та обробка даних; комунікація та співпраця в цифровому середовищі; створення цифрового контенту; безпека в мережі; вирішення проблем за допомогою цифрових засобів. Дослідження показують, що більшість осіб старше 60 років демонструють низький або базовий рівень компетентності в усіх зазначених сферах, що суттєво ускладнює їхнє самостійне користування електронними соціальними сервісами [21;22].

За даними Євростату, у 2023 році лише 34% осіб віком 65–74 роки в країнах ЄС мали базові загальні цифрові навички, тоді як серед молоді (16–24 роки) цей показник сягав 82%. В Україні ситуація є ще більш гострою: згідно з дослідженням цифрової грамотності населення, проведеним ГО «Детектор медіа» спільно з фондом «Демократичні ініціативи» у 2023 році, лише 18% українців старше 60 років регулярно використовують інтернет для отримання державних послуг, а 54% ніколи не користувалися жодним електронним урядовим сервісом. Водночас саме ця вікова група є найбільш масовим споживачем соціальних виплат і послуг [13].

Для розуміння причин низької цифрової компетентності серед осіб похилого віку важливо розглянути вікові особливості когнітивного та фізіологічного характеру. З віком відбувається природне зниження швидкості обробки нової інформації, погіршення короткочасної пам'яті та зменшення здатності до багатозадачності – навичок, критично необхідних для опанування цифрових інтерфейсів. Водночас зниження гостроти зору та розвиток тремору рук ускладнюють роботу з сенсорними екранами та дрібними елементами управління. Необхідно, однак, підкреслити, що ці труднощі не є непереборними: при належному педагогічному супроводі та адаптованому

дизайні інтерфейсів більшість людей похилого віку здатні успішно опанувати базові цифрові навички.

Дослідники виділяють декілька взаємопов'язаних груп бар'єрів, що перешкоджають особам похилого віку користуватися електронними соціальними сервісами. У таблиці 2.4 систематизовано основні типи таких бар'єрів із зазначенням їхньої поширеності та типових проявів [6;21;22].

Таблиця 2.4.1

Вид бар'єру	Поширеність серед осіб 60+ (%)	Основні прояви
Технічні бар'єри	68–74	Відсутність смартфона / ПК, нестабільний інтернет, застаріле обладнання
Когнітивні бар'єри	55–62	Труднощі з освоєнням інтерфейсів, страх помилитись, зниження пам'яті та концентрації
Психологічні бар'єри	48–56	Недовіра до цифрових сервісів, тривожність, небажання «ламати звички»
Інформаційні бар'єри	42–50	Нестача знань про наявні сервіси, відсутність зрозумілих інструкцій
Фінансові бар'єри	35–45	Неможливість придбати пристрій чи сплатити за інтернет на пенсію
Мовно-грамотнісні бар'єри	28–36	Низький рівень цифрової та функціональної грамотності, мовні труднощі для нацменшин

[6; 22]

Технічні бар'єри є найбільш поширеними та безпосередньо пов'язані з відсутністю необхідного обладнання або стабільного підключення до інтернету. За даними Державної служби статистики України, станом на кінець 2023 року близько 42% домогосподарств, де проживають лише особи старше

60 років, не мали вдома ні комп'ютера, ні смартфона з доступом до інтернету. Особливо гостро ця проблема стоїть у сільській місцевості та малих містах, де інтернет-покриття залишається недостатнім. Водночас навіть за наявності технічних засобів їхнє ефективне використання стримується браком знань і навичок [13;21].

Когнітивні та психологічні бар'єри є не менш значущими, ніж технічні. Серед осіб похилого віку широко розповсюджена так звана «технофобія» – стійкий страх та тривожність, пов'язані з використанням нових технологій. Цей феномен описаний у численних психологічних дослідженнях і пояснюється, зокрема, побоюванням зробити помилку та завдати шкоди собі або своїм коштам, а також відчуттям некомпетентності на тлі молодших поколінь. Дослідники Університету Іллінойсу встановили, що психологічна готовність до взаємодії з цифровими технологіями є значно сильнішим предиктором їхнього фактичного використання, ніж рівень наявних технічних навичок. Це означає, що формування позитивного ставлення до цифровізації є не менш важливим завданням, ніж навчання технічним прийомам [22].

Інформаційні бар'єри пов'язані з тим, що значна частина людей похилого віку просто не знає про існування електронних соціальних сервісів або не розуміє алгоритму їхнього використання. Дослідження, проведене в рамках проєкту USAID Digital Transformation Activity в Україні у 2022 році, показало, що 61% опитаних осіб старше 60 років ніколи не чули про портал «Дія» або не розуміли, як ним скористатися. Це свідчить про недостатню інформаційно-роз'яснювальну роботу серед цієї вікової групи та потребу в адаптованих комунікаційних стратегіях, орієнтованих саме на літніх людей.

Суттєвою причиною цифрового відчуження є також дизайн та юзабіліті (зручність використання) самих електронних соціальних платформ. Більшість вітчизняних державних порталів та застосунків розроблялись без урахування потреб людей похилого віку: дрібний шрифт, складна навігація, перевантаженість інформацією, багатоетапні процедури авторизації та відсутність голосового супроводу роблять ці сервіси фактично недоступними

для значної частини цільової аудиторії. Принципи універсального дизайну та доступності (accessibility), закладені в міжнародних стандартах WCAG 2.1, передбачають обов'язкове врахування потреб осіб з різними функціональними обмеженнями, однак на практиці їхнє виконання залишається недостатнім[13;21].

Окремо слід розглянути гендерний вимір цифрової нерівності серед осіб похилого віку. За даними досліджень, жінки старшого покоління демонструють нижчий рівень цифрової компетентності порівняно з чоловіками тієї самої вікової групи, що пояснюється меншою залученістю до професійних сфер, пов'язаних з технологіями, протягом трудового життя. Водночас саме жінки складають більшість отримувачів соціальних послуг у старшому віці, що посилює їхню вразливість в умовах цифровізації. Це вимагає розробки цілеспрямованих програм підвищення цифрової грамотності, які враховують специфічні потреби жінок похилого віку [21;22].

Аналіз міжнародного досвіду підвищення цифрової компетентності людей похилого віку дозволяє виокремити найефективніші підходи до подолання зазначених бар'єрів. У Нідерландах реалізується програма «Digisterker», що поєднує групові навчальні заняття з індивідуальним супроводом та безкоштовним кредитуванням на придбання цифрових пристроїв для малозабезпечених пенсіонерів. Японська програма «Silver IT» використовує модель «навчання рівних» (peer learning), залучаючи більш компетентних пенсіонерів як наставників для своїх ровесників. У Польщі мережа «Latarnicy Polski Cyfrowej» («Маяки цифрової Польщі») поєднала 2 500 волонтерів, які проводять безкоштовне навчання для старшого покоління безпосередньо за місцем проживання. Спільними рисами всіх успішних програм є: індивідуальний темп навчання, практична спрямованість на конкретні завдання (оформлення виплат, запис до лікаря), доброзичлива атмосфера без осуду за помилки та забезпечення подальшої підтримки[18;21;22].

В Україні систематична робота з підвищення цифрової компетентності людей похилого віку перебуває на початковому етапі. Поодинокі ініціативи здійснюються переважно громадськими організаціями та бібліотеками в межах грантових проєктів, однак вони охоплюють незначну частку потенційних beneficiary та не мають стійкого фінансування. Відсутність державної комплексної програми цифрової інклюзії для осіб похилого віку є суттєвою прогалиною в соціальній політиці, що знижує ефективність цифровізації соціальних послуг у цілому та ризикує перетворити технологічний прогрес на додатковий чинник соціального відчуження найвразливіших верств населення.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

У другому розділі проведено комплексний аналіз стану доступності соціальних послуг для людей похилого віку в Україні в умовах цифровізації суспільства.

Встановлено, що демографічна ситуація в країні характеризується стабільним зростанням частки літнього населення: нині понад 9 мільйонів людей старше 60 років, що становить близько 20% загальної чисельності. Соціальне обслуговування цієї категорії здійснюється переважно через мережу територіальних центрів соціального обслуговування, які надають послуги догляду вдома, стаціонарного та денного перебування, психологічної підтримки й соціального консультування. Водночас повномасштабне вторгнення Росії суттєво ускладнило функціонування системи соціальних послуг, призвівши до руйнування інфраструктури, зменшення кількості соціальних працівників та різкого зростання потреби у соціальній допомозі.

Виявлено, що доступність соціальних послуг для людей похилого віку обмежена комплексом взаємопов'язаних бар'єрів. Фінансові бар'єри пов'язані з хронічним недофінансуванням галузі та низькою заробітною платою соціальних працівників. Географічні бар'єри зумовлені нерівномірним розподілом соціальної інфраструктури та відсутністю стаціонарних установ у

сільській місцевості. Фізичні та архітектурні бар'єри обмежують доступ осіб зі зниженою мобільністю через непристосованість приміщень. Інформаційні бар'єри пов'язані з браком доступної інформації та надмірною бюрократизацією процедур. Соціально-психологічні бар'єри — самотність, депресія, страх стигматизації — знижують мотивацію літніх людей звертатися по допомогу.

Досліджено роль цифрових технологій у забезпеченні соціальної підтримки населення. Визначено, що цифровізація соціальної сфери дозволяє суттєво скоротити час і адміністративні витрати на отримання послуг, забезпечити дистанційний доступ до підтримки та підвищити ефективність роботи соціальних служб. В Україні ключовим інструментом цифрової соціальної підтримки є портал «Дія», через який громадяни можуть оформити понад 120 видів державних послуг. Досвід воєнного часу продемонстрував, що добре розбудована цифрова соціальна система здатна функціонувати навіть в умовах надзвичайних обставин, охоплюючи мільйони вимушено переміщених осіб.

Проведений аналіз цифрової компетентності людей похилого віку засвідчив, що цифровий розрив між старшим та молодшим поколіннями є суттєвим. За даними досліджень, лише 18% українців старше 60 років регулярно використовують інтернет для отримання державних послуг, а 54% ніколи не зверталися до жодного електронного урядового сервісу. Виявлено основні групи бар'єрів: технічні (68–74% осіб 60+), когнітивні (55–62%), психологічні (48–56%), а також інформаційні, фінансові та мовно-грамотнісні бар'єри. Встановлено, що успішне подолання цифрового розриву потребує комплексного підходу, який поєднує технологічну адаптацію сервісів, розвиток програм цифрової грамотності та збереження офлайн-альтернатив.

Отже, результати аналізу, проведеного у другому розділі, свідчать про необхідність системних змін у підходах до забезпечення доступності соціальних послуг для людей похилого віку в умовах цифровізації: від вдосконалення нормативно-правової бази і фінансового забезпечення до

технологічної модернізації сервісів і розвитку цифрових компетентностей як самих літніх людей, так і соціальних працівників, які з ними працюють.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОСТУПНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ ЗАСОБАМИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.

3.1. Інноваційні цифрові інструменти у сфері соціального обслуговування.

Сучасний стан розвитку суспільства характеризується стрімкою цифровою трансформацією усіх галузей, і соціальна сфера не є винятком. Впровадження інноваційних цифрових інструментів у систему соціального обслуговування відкриває якісно нові можливості для підвищення ефективності надання послуг, розширення їх доступності та вдосконалення взаємодії між фахівцями і клієнтами. Разом із тим цей процес супроводжується низкою викликів, пов'язаних з інфраструктурними обмеженнями, цифровою нерівністю та необхідністю кваліфікаційного переоснащення соціальних працівників [2; 22; 44; 50].

Поняття «цифрові інструменти у соціальному обслуговуванні» охоплює широкий спектр технологічних рішень: від електронних реєстрів і платформ для управління випадками до мобільних додатків, чат-ботів, систем штучного інтелекту та аналітики великих даних. Спільним для всіх цих інструментів є їхня орієнтація на оптимізацію взаємодії між постачальниками послуг і людьми, що їх потребують, а також на підвищення прозорості та підзвітності у системі соціального захисту [18; 23; 44; 50].

Одним із ключових напрямів цифровізації соціального обслуговування є впровадження електронних систем управління випадками (case management systems). Такі платформи дозволяють соціальним працівникам вести комплексні цифрові дос'є клієнтів, планувати та відстежувати хід виконання індивідуальних планів підтримки, координувати міжвідомчу взаємодію та автоматично генерувати звіти. Системи управління випадками суттєво

скорочують час на адміністративні завдання, вивільняючи ресурс фахівців для безпосередньої роботи з клієнтами. Дослідження, проведені в країнах Скандинавії, засвідчили, що впровадження таких систем дозволяє знизити частку адміністративного навантаження у робочому часі соціальних працівників на 25–35% [18; 23; 50].

Іншим важливим інструментом є портали самообслуговування та мобільні додатки, що надають клієнтам можливість самостійно подавати заявки на соціальні послуги, відстежувати статус їх розгляду, записуватись на прийом та отримувати інформацію про доступні заходи підтримки. Такий підхід відповідає концепції клієнтоорієнтованості (person-centred approach) у соціальній роботі, оскільки підвищує автономію одержувачів послуг і знижує бар'єри доступу до системи. Водночас необхідно враховувати, що значна частина вразливих категорій населення — люди похилого віку, особи з інвалідністю, мешканці сільської місцевості — може мати обмежений доступ до цифрових технологій або недостатні навички їх використання. Відтак паралельне існування традиційних каналів обслуговування залишається необхідною умовою дотримання принципу рівного доступу [8; 11; 44].

Особливе місце серед інноваційних цифрових інструментів посідають рішення на основі штучного інтелекту (ШІ). У сфері соціального обслуговування штучний інтелект застосовується передусім для: автоматизованої первинної оцінки потреб клієнтів (скринінг і тріаж); прогнозування ризиків на основі аналізу великих масивів даних; рекомендаційних систем підбору відповідних послуг і програм підтримки; чат-ботів і голосових асистентів для відповідей на стандартні запити. Разом із тим широке впровадження ШІ-рішень у соціальній роботі ставить серйозні етичні питання. Насамперед ідеться про ризики алгоритмічної упередженості: якщо навчальні дані містять системні нерівності (наприклад, по ознаках етнічного походження, статі або місця проживання), моделі ШІ відтворюватимуть і посилюватимуть ці нерівності у своїх рекомендаціях. У зв'язку з цим дослідники наголошують на необхідності регулярного аудиту

алгоритмів, забезпечення прозорості їхньої роботи та збереження ролі людини у прийнятті остаточних рішень щодо клієнтів. [16; 48]

Телемедицина та платформи дистанційного консультування є ще одним напрямом цифровізації, що набув особливої актуальності в умовах пандемії COVID-19 і воєнного стану в Україні. Відеоконференцзв'язок і захищені месенджери уможливають надання психосоціальної підтримки, юридичних консультацій і соціального супроводу клієнтам, які перебувають у важкодоступних районах або не спроможні фізично відвідати заклад. Дистанційний формат також дозволяє залучати вузьких фахівців без потреби в їхньому фізичному переміщенні, що особливо цінно для малих громад [21; 55].

Аналітика даних і геоінформаційні системи (ГІС) відкривають принципово нові можливості для планування соціального обслуговування на рівні громад і регіонів. Накладання демографічних даних, відомостей про рівень доходів, показників захворюваності та картографічної інформації дозволяє ідентифікувати «білі плями» — території, де потреба у соціальних послугах є найвищою, а їх наявність — найнижчою. Такий підхід переводить розподіл ресурсів із режиму реакції на окремі звернення в режим проактивного планування, що є суттєвим кроком до системності соціальної політики [45; 49].

В Україні процес цифровізації соціальної сфери значно прискорився після 2014 року і особливо активно розвивається з 2020 року в рамках загальнонаціональної стратегії «Цифрова держава». Важливим результатом цього процесу стало створення Єдиного державного реєстру осіб з інвалідністю, Реєстру осіб, які отримують соціальну допомогу, а також впровадження електронних соціальних послуг через портал «Дія». Остання платформа стала центральним хабом для подачі заявок і отримання різноманітних соціальних виплат і послуг в електронному вигляді. В умовах повномасштабного вторгнення 2022 року цифрові інструменти виявились критично важливими для швидкого охоплення вимушених переселенців

соціальними послугами та забезпечення безперервності їх надання навіть в умовах руйнування фізичної інфраструктури [11; 22; 40].

Незважаючи на очевидний прогрес, впровадження цифрових інструментів у соціальному обслуговуванні України стикається з рядом системних проблем. По-перше, зберігається значний цифровий розрив між містами і сільськими районами, де доступ до широкосмугового інтернету залишається обмеженим. По-друге, рівень цифрової грамотності частини соціальних працівників, особливо середнього та старшого віку, є недостатнім для ефективного використання нових інструментів. По-третє, наявні інформаційні системи різних відомств нерідко функціонують ізольовано, що унеможлиблює комплексну оцінку ситуації клієнта та скоординовану міжвідомчу відповідь. По-четверте, питання захисту персональних даних вразливих категорій населення потребують чіткого нормативного врегулювання та технічних гарантій [4; 20; 51].

Міжнародний досвід свідчить, що найбільшого ефекту від цифровізації соціального обслуговування вдається досягти за умови дотримання кількох ключових принципів. Перший — людиноцентричність: цифрові інструменти мають проектуватися навколо реальних потреб клієнтів і фахівців, а не навколо технологічних можливостей. Другий — інклюзивність: жодна група населення не повинна бути виключена із системи через відсутність цифрових навичок або доступу до технологій. Третій — конфіденційність і безпека: захист персональних даних є нормою, а не опцією. Четвертий — поступовість і навчання: успішне впровадження потребує систематичної підготовки персоналу та поетапного масштабування. П'ятий — доказовість: рішення щодо вибору і масштабування інструментів повинні ґрунтуватись на даних про їхню реальну ефективність [47].

Таким чином, інноваційні цифрові інструменти мають значний потенціал для підвищення якості, доступності та ефективності соціального обслуговування. Проте їх впровадження не є автоматичним вирішенням наявних проблем — воно вимагає цілісного підходу, що поєднує технологічні

інвестиції з розвитком людського потенціалу, перебудовою організаційних процесів і нормативно-правовим забезпеченням. Для України, яка переживає складний період відновлення і реформування соціальної сфери в умовах воєнного часу, цифровізація може стати одним із ключових важелів модернізації системи соціального захисту — за умови, що вона здійснюватиметься осмислено, з урахуванням реальних потреб громадян і обмежень середовища [2;22;44;50].

3.2. Формування цифрової грамотності людей похилого віку.

Старіння населення є однією з визначальних демографічних тенденцій сучасності. За даними Організації Об'єднаних Націй, кількість людей віком 60 років і старше у світі перевищила 1 мільярд і продовжує зростати. В Україні, попри значні демографічні втрати, спричинені бойовими діями та вимушеною міграцією, частка осіб похилого віку у загальній структурі населення залишається суттєвою. Паралельно з цим суспільство переживає глибоку цифрову трансформацію: послуги, комунікація, інформація, дозвілля — все це дедалі більше переміщується в цифровий простір. У цих умовах питання доступу людей похилого віку до цифрових технологій і наявності в них необхідних навичок для їх використання набуває не просто освітнього, а виразного соціального виміру [6; 7; 29].

Поняття цифрової грамотності сьогодні трактується значно ширше, ніж вміння користуватися комп'ютером. У сучасному розумінні — це сукупність знань, навичок і установок, що дозволяють людині впевнено, безпечно й критично взаємодіяти з цифровими технологіями в різних сферах повсякденного життя. Для людей похилого віку це означає спроможність знайти потрібну інформацію в інтернеті, скористатися державними електронними сервісами, підтримувати зв'язок із рідними через відеодзвінки, здійснювати банківські операції онлайн та захищати себе від шахрайства в мережі. Перелік може здаватись буденним, але для значної частини старшого покоління кожен із цих пунктів є серйозним викликом — не через відсутність інтелекту чи бажання, а через брак систематичної підтримки та навчання [3; 30;

32].

У науковій літературі утвердилось поняття «цифровий розрив» (digital divide), яке позначає нерівність у доступі до цифрових технологій і здатності їх використовувати. Цей розрив має кілька вимірів. Перший — інфраструктурний: нерівномірне охоплення інтернетом, особливо в сільських і малих міських районах. Другий — економічний: вартість пристроїв і підключення залишається відчутною для пенсіонерів з обмеженим доходом. Третій, і, мабуть, найглибший, — когнітивно-психологічний: відсутність навичок, страх зробити щось «не те», відчуття, що «це не для мого покоління». Саме цей третій вимір найчастіше виявляється найстійкішим бар'єром, який не зникає сам по собі навіть тоді, коли технічний доступ уже забезпечено [4; 10; 17; 51].

Що заважає людям похилого віку опановувати цифрові інструменти? Відповідь на це запитання потребує уважного погляду на специфіку навчання у старшому віці. По-перше, із віком уповільнюється швидкість обробки нової інформації, дещо знижується оперативна пам'ять. Це не означає нездатності до навчання — але означає, що темп і формат подачі матеріалу мають бути іншими, ніж для молоді. По-друге, більшість цифрових продуктів розробляються без урахування потреб літніх користувачів: дрібний шрифт, складні інтерфейси, незрозумілі піктограми, відсутність пояснень — усе це перетворює навіть просте завдання на стресовий досвід. По-третє, негативний перший досвід — коли щось пішло не так, людина втратила дані або стала жертвою шахраїв — може надовго відбити бажання повертатися до цифрових технологій. І нарешті, соціальна ізоляція: людина, яка живе одна, не має поруч нікого, хто міг би допомогти і підбадьорити, часто просто опускає руки [10; 17].

Разом із тим мотивація до опанування цифрових технологій у людей похилого віку, як правило, є вельми конкретною і практичною. Найпоширенішим стимулом є бажання підтримувати зв'язок з дітьми та онуками, особливо якщо вони проживають в іншому місті чи за кордоном. Другим за поширеністю мотивом є доступ до медичної інформації та

телемедичних послуг. Третім — можливість самостійно вирішувати адміністративні питання, не залежачи від чиєїсь допомоги. Для певної категорії людей похилого віку важливою є також можливість брати участь у громадському житті, стежити за новинами, читати книги й дивитися фільми в зручний час. Ці мотиви важливо враховувати при побудові навчальних програм: навчання, що відштовхується від реальних потреб слухача, є незрівнянно ефективнішим, ніж абстрактне вивчення «комп'ютерної грамотності» [3; 17; 30].

Питання про те, як саме слід організовувати навчання цифровим навичкам для людей похилого віку, є предметом активних досліджень і практичних пошуків у багатьох країнах. Аналіз успішного міжнародного досвіду дозволяє виокремити кілька принципових підходів. Перший — принцип поступовості й малих кроків. Навчання повинно починатися з найпростішого і найпотрібнішого: ввімкнення і вимкнення пристрою, набір тексту, надсилання повідомлення. Кожен освоєний крок закріплюється практикою перед переходом до наступного. Жодного поспіху, жодного відчуття «ти повинен встигнути за програмою» [3; 30; 32].

Другий принцип — максимальна практична орієнтованість. Заняття будуються не навколо абстрактних функцій пристрою, а навколо конкретних життєвих ситуацій: «як зателефонувати онуку по відеозв'язку», «як знайти розклад руху автобусів», «як оплатити комунальні послуги онлайн». Такий підхід одразу дає слухачеві відчуття корисності набутих знань і зміцнює мотивацію. Третій принцип — безпечне середовище для помилок. Один із найбільших страхів людей похилого віку — «зламати щось» або «натиснути не туди і все зникне». Тому надзвичайно важливо формувати атмосферу, в якій помилка є нормальною частиною навчання, а не катастрофою. Допомагає тут і використання тренувальних середовищ — наприклад, тестових акаунтів або спеціально налаштованих пристроїв [3; 30; 32].

Четвертий принцип стосується самого формату навчання. Дослідження стійко свідчать, що найбільш ефективним для людей похилого віку є навчання

у малих групах або в індивідуальному форматі — коли є можливість задати «наївне» запитання без сорому, повторити незрозуміле, отримати персональний зворотний зв'язок. Великі лекційні формати, де викладач демонструє щось на екрані, а слухачі сидять у залі, показують вкрай низьку результативність. Суттєву роль відіграє також особа викладача: досвід показує, що молоді волонтери, підготовлені для роботи з літніми людьми, нерідко виявляються ефективнішими, ніж формальні педагоги, — через вищу терплячість, відсутність роздратування та справжню зацікавленість у результаті. Окремо варто відзначити так звані «навчання від рівного до рівного» (peer-to-peer learning), коли більш досвідчені в цифровому відношенні люди похилого віку навчають своїх однолітків. Такий формат знімає психологічний бар'єр «я гірше за молодь» і додає навчанню соціального виміру — люди разом долають виклик, а не просто сидять на заняттях. [14; 32]

Ще одним важливим напрямом є адаптація самих цифрових продуктів до потреб людей похилого віку. У цьому контексті дедалі більшої ваги набуває принцип «universal design» — проектування технологій таким чином, щоб вони були зручними для якомога ширшого кола користувачів, незалежно від віку, фізичних можливостей чи рівня досвіду. Конкретні прояви цього принципу в цифрових продуктах — великий і контрастний шрифт, спрощена навігація, голосові підказки, покрокові інструкції, чіткі повідомлення про помилки та способи їх виправлення. Деякі виробники пристроїв пропонують спеціальні «режими для літніх», що значно спрощують інтерфейс і виводять на перший план найуживаніші функції. Проте така адаптація досі залишається радше виключенням, ніж нормою для ринку [13; 54].

Роль соціального обслуговування у формуванні цифрової грамотності людей похилого віку важко переоцінити. Саме соціальні служби нерідко є єдиною або основною точкою регулярного контакту держави з людьми цієї вікової групи, особливо — самотніми, маломобільними, тими, хто живе у важкодоступних районах. Соціальний працівник, який здійснює регулярні патронажні відвідування, перебуває в унікальній позиції: він знає клієнта,

розуміє його побутовий контекст, рівень довіри між ними, як правило, є вищим, ніж з будь-яким іншим представником державних структур. Ця довіра може стати надзвичайно цінним ресурсом при долученні клієнта до цифрового навчання — якщо соціальний працівник сам достатньо підготовлений для цього [24; 47].

Практика включення елементів цифрового навчання в роботу соціальних служб реалізується у різних формах. У деяких країнах — Великій Британії, Нідерландах, Естонії — соціальні служби організовують регулярні «цифрові клуби» на базі центрів соціального обслуговування та бібліотек, де люди похилого віку можуть у неформальній обстановці вчитися користуватися смартфонами й комп'ютерами, ставити запитання і просто спілкуватися. Такі клуби виконують одночасно кілька функцій: навчальну, соціалізуючу та профілактичну — адже самотність є одним із найсерйозніших факторів ризику для здоров'я в похилому віці. В Естонії, яка є загальноновизнаним лідером у сфері цифрових державних сервісів, спеціальні програми цифрової грамотності для літніх громадян реалізуються на рівні муніципалітетів з обов'язковим залученням волонтерів. Показово, що естонський підхід не просто навчає конкретним навичкам, але й системно формує звичку до цифрової взаємодії з державою — починаючи від податкової декларації і закінчуючи голосуванням онлайн [14; 54; 55].

В Україні системна робота з цифрової грамотності людей похилого віку перебуває поки що на початковому етапі, хоча й набирає помітного імпульсу. У рамках реалізації Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України програми базової цифрової освіти поступово запроваджуються через центри зайнятості, бібліотеки та центри надання адміністративних послуг. Окремим позитивним явищем стала діяльність громадських організацій та волонтерських ініціатив — зокрема, організованих студентами університетів, які виїждять у громади і проводять безкоштовні індивідуальні заняття для пенсіонерів. Досвід таких ініціатив, навіть якщо вони поки мають локальний і несистемний характер, є надзвичайно цінним і заслуговує на вивчення та

масштабування [3; 30; 32; 53].

Воєнний контекст, у якому перебуває Україна з лютого 2022 року, надав питанню цифрової грамотності людей похилого віку принципово нового виміру. В умовах, коли частина населення була евакуйована, адміністративні установи нерідко не функціонували в звичайному режимі, а доступ до багатьох послуг перейшов виключно в онлайн-формат, відсутність цифрових навичок ставала буквально питанням виживання. Люди похилого віку, які не вміли користуватися «Дією» або електронною поштою, опинялись у ситуації повної залежності від сторонньої допомоги для вирішення навіть найпростіших адміністративних питань. Цей досвід наочно продемонстрував, що цифрова грамотність — не приємний бонус, а базова соціальна компетенція, відсутність якої в сучасних умовах є серйозним фактором вразливості [12; 22].

Наразі у вітчизняній практиці соціального обслуговування простежуються перші кроки до системного вирішення цієї проблеми. Центри соціальних послуг для сім'ї, дітей і молоді в окремих регіонах розробляють і впроваджують програми цифрової адаптації для людей похилого віку. Проте для того, щоб ці зусилля стали по-справжньому ефективними, необхідне виконання кількох умов. По-перше, самі соціальні працівники мають проходити відповідну підготовку — як у сфері цифрових навичок, так і в сфері методики навчання дорослих з урахуванням вікових особливостей. По-друге, навчальні програми повинні мати чітку структуру, бути адаптованими до різних рівнів підготовки і не вимагати від учасників наявності власного пристрою ще до початку занять. По-третє, результати навчання мають систематично оцінюватись — не для звітності, а для реального вдосконалення програм [3; 30; 53].

Окремої уваги заслуговує питання кібербезпеки для людей похилого віку. Ця вікова група є непропорційно частою мішенню для інтернет-шахраїв — через меншу обізнаність зі схемами обману, вищу довірливість і нерідко — більші заощадження, ніж у молодих людей. Навчання безпечній поведінці в мережі — розпізнавання фішингових листів, захист персональних даних,

критичне ставлення до підозрілих пропозицій — повинно бути органічною частиною будь-якої програми цифрової грамотності для літніх людей, а не окремим спеціальним курсом «для параноїків». Практика свідчить: коли люди похилого віку добре розуміють, чому не слід відповідати на певні повідомлення або натискати на певні посилання, вони виявляють не менший рівень обережності, ніж молодь [1; 26; 33].

Підсумовуючи, можна стверджувати, що формування цифрової грамотності людей похилого віку є завданням, що виходить далеко за межі освітньої сфери. Це питання рівного доступу до соціальних послуг, активного громадянства, психологічного добробуту і, зрештою, людської гідності — права кожного жити повноцінним суспільним життям незалежно від віку і рівня технологічного досвіду. Для системи соціального обслуговування це означає необхідність усвідомленого включення цифрової підтримки літніх людей до кола своїх базових функцій — не як другорядного додатку, а як повноцінного напрямку роботи з чіткими цілями, методами й критеріями результативності [24; 47].

3.3. Рекомендації щодо вдосконалення цифрових соціальних сервісів в Україні.

Розвиток цифрових соціальних сервісів в Україні відбувається в умовах надзвичайної складності: поєднання воєнного стану, масового вимушеного переміщення населення, руйнування інфраструктури та водночас прискореної цифрової трансформації державного управління. Незважаючи на значний прогрес, досягнутий із запровадженням системи «Дія», Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, реєстрів соціального захисту та інших цифрових інструментів, існуючі системи потребують системного вдосконалення. За результатами проведеного аналізу нормативно-правової бази, огляду практичного функціонування сервісів і порівняльного дослідження зарубіжного досвіду, у цьому підрозділі сформульовано комплекс рекомендацій, спрямованих на підвищення якості, доступності та

ефективності цифрових соціальних сервісів в Україні.

Рекомендації структуровано за шістьма пріоритетними напрямками: організаційно-правове забезпечення; технологічна модернізація та інтероперабельність; доступність і цифрова інклюзія; безпека та захист персональних даних; підвищення довіри користувачів; а також удосконалення механізмів моніторингу й оцінювання якості сервісів.

Організаційно-правове забезпечення цифрових соціальних сервісів

Ефективне функціонування цифрових соціальних сервісів можливе лише за наявності чіткої та несуперечливої нормативно-правової бази. Аналіз чинного законодавства свідчить про наявність прогалин і суперечностей у регулюванні електронних послуг у сфері соціального захисту, що негативно позначається на практиці їх надання [42].

Першою рекомендацією є прийняття комплексного Закону України «Про цифрові соціальні послуги», який визначав би єдині стандарти надання соціальних послуг у цифровій формі, права та обов'язки постачальників і отримувачів таких послуг, порядок верифікації особи, захисту персональних даних і механізми оскарження відмов. Такий закон усунув би правову невизначеність, що сьогодні ускладнює реалізацію громадянами своїх соціальних прав у цифровому середовищі [11; 37; 40].

Другою рекомендацією є розроблення та затвердження Національного стандарту цифрових соціальних сервісів, що встановлював би вимоги до інтерфейсу, швидкості обробки звернень, рівня доступності для осіб з інвалідністю, а також мінімальний перелік послуг, що обов'язково мають надаватися в цифровій формі. Стандарт повинен включати вимоги відповідності рівню AA за міжнародними стандартами доступності WCAG 2.1, адаптованими до умов України [5; 28; 49].

Третьою рекомендацією є закріплення принципу «цифровий за замовчуванням» у законодавстві про соціальний захист, відповідно до якого базовою формою надання соціальних послуг є цифрова, а офлайн-формат

зберігається як альтернативний канал для осіб, що не мають можливості або бажання користуватися цифровими сервісами. Це відповідає практиці Естонії, Данії та інших країн-лідерів цифрового урядування [14; 54].

Четвертою рекомендацією є створення Координаційного центру з питань цифрових соціальних сервісів при Кабінеті Міністрів України, до повноважень якого належало б узгодження роботи Міністерства цифрової трансформації, Міністерства соціальної політики, Пенсійного фонду та місцевих органів влади. Розпорошеність відповідальності між різними відомствами є однією з ключових організаційних проблем, що гальмує розвиток галузі [2; 11; 44].

Технологічна модернізація та забезпечення інтероперабельності

Технічна архітектура цифрових соціальних сервісів визначає їх функціональність, масштабованість і здатність до інтеграції. Ключовою проблемою сьогодні залишається відокремленість різних реєстрів і систем, що вимагає від громадян багаторазово підтверджувати ті самі відомості при зверненні до різних сервісів.

П'ятою рекомендацією є реалізація принципу «одноразового введення даних» (Once-Only Principle) шляхом глибокої інтеграції між Єдиним державним демографічним реєстром, Реєстром застрахованих осіб, Державним реєстром актів цивільного стану та іншими базовими реєстрами. Громадянин повинен надавати дані лише один раз; в подальшому вони мають автоматично використовуватися всіма відповідними сервісами. Реалізація цього принципу в Естонії дозволила скоротити час подачі заявок на соціальні виплати у 3–5 разів [2; 11; 44].

Таблиця 3.3.1.

Пріоритетні напрями технологічної модернізації цифрових соціальних сервісів України

Напрямок модернізації	Ключові заходи	Очікуваний результат
Інтероперабельність	Впровадження шини обміну	Скорочення кількості

Напрямок модернізації	Ключові заходи	Очікуваний результат
реєстрів	даними між держреєстрами; уніфікація API-інтерфейсів	документів від заявника на 70–80%
Хмарна інфраструктура	Перехід до мультихмарної архітектури з резервуванням в країнах-партнерах	Підвищення відмовостійкості та доступності сервісів в умовах воєнного стану
Мобільний доступ	Розширення функціоналу застосунку «Дія»; офлайн-режим для базових операцій	Зростання частки мобільних звернень до 60–65% від загального числа
Автоматизація призначення виплат	Проактивне призначення допомог без подання заяви на основі аналізу даних реєстрів	Охоплення 95% потенційних отримувачів; зниження навантаження на органи соцзахисту
Штучний інтелект та аналітика	Чат-боти для консультацій; предиктивна аналітика потреб населення; виявлення шахрайства	Зниження операційних витрат на 20–30%; підвищення якості адресних допомог

Джерело: складено автором

Шостою рекомендацією є перехід до мультихмарної інфраструктури з географічним розподілом серверів за межами України. З огляду на досвід воєнного часу, критична цифрова інфраструктура має бути захищена від можливих ударів по дата-центрах на території країни. У 2022–2023 роках Україна вже зробила кроки в цьому напрямі шляхом перенесення частини реєстрів до хмарних сховищ у країнах-партнерах, однак цей процес потребує систематизації та законодавчого оформлення [11; 40].

Сьомою рекомендацією є впровадження системи проактивного призначення соціальних виплат, за якої держава самостійно ідентифікує осіб, які мають право на допомогу, та призначає її без подання заяви. Для цього необхідно забезпечити автоматичний обмін даними між реєстрами доходів, зайнятості, житлового стану та сімейного складу. Пілотні проекти з

проактивного призначення допомоги при народженні дитини та при досягненні пенсійного віку показали позитивні результати і потребують масштабування [5; 28; 49].

Доступність і цифрова інклюзія

Цифровізація соціальних послуг не повинна призводити до появи нових форм соціальної нерівності. Значна частина потенційних споживачів соціальних сервісів — особи похилого віку, люди з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, мешканці сільської місцевості — зустрічають суттєві бар'єри при спробі скористатися цифровими інструментами.

Восьмою рекомендацією є розроблення та реалізація Національної програми цифрової грамотності з акцентом на вразливих групах населення. Програма має передбачати безкоштовні курси базових цифрових навичок у бібліотеках, центрах соціального обслуговування, ОСББ та через мережу мобільних груп підтримки для маломобільних громадян. Фінансування програми доцільно здійснювати спільно з коштів державного бюджету та грантів міжнародних партнерів [3; 30; 32; 53].

Дев'ятою рекомендацією є обов'язкова адаптація всіх цифрових соціальних сервісів для осіб з різними видами інвалідності. Це включає підтримку скринридерів, можливість збільшення шрифту, субтитрування відеоінструкцій, жестомовні відео та спрощені версії інтерфейсу для осіб з когнітивними особливостями. Перевірку відповідності стандартам доступності слід включити як обов'язковий елемент технічного завдання при розробці будь-яких державних цифрових сервісів [13; 41; 51; 54].

Десятою рекомендацією є розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) як фізичних точок доступу до цифрових сервісів. ЦНАПи мають бути переосмислені не лише як місця для подання паперових документів, а як центри цифрової підтримки, де фахівці допомагають громадянам самостійно скористатися електронними сервісами. Кількість ЦНАПів у деокупованих і постраждалих від війни районах має бути збільшена, а частина з них може функціонувати як мобільні одиниці. [5; 28; 49]

Одинадцятою рекомендацією є запровадження «цифрових помічників» — соціальних працівників або волонтерів, навчених допомагати громадянам в отриманні послуг у цифровій формі. Цей інститут успішно функціонує в Нідерландах і Великій Британії, де він отримав назву «digital champion». В умовах України реалізація цієї рекомендації дозволила б охопити цифровими сервісами найбільш уразливі категорії населення, включаючи переселенців із зруйнованих міст і сіл [14; 54].

Безпека даних та захист персональної інформації

Концентрація великих масивів персональних даних у цифрових соціальних сервісах створює значні ризики їх витоку, несанкціонованого доступу або цільових кібератак. В умовах воєнного стану ці ризики багаторазово зростають, оскільки державні реєстри є стратегічними цілями для агресора.

Дванадцятою рекомендацією є запровадження обов'язкової багатофакторної автентифікації для доступу до всіх цифрових соціальних сервісів. Поточна система ідентифікації через BankID і «Дія.Підпис» має бути доповнена додатковим рівнем захисту — одноразовими паролями, біометрією або апаратними токенами — для операцій, що стосуються виплати значних сум або зміни банківських реквізитів [1; 33].

Тринадцятою рекомендацією є проведення регулярних незалежних аудитів безпеки всіх державних цифрових соціальних сервісів із обов'язковим публічним звітуванням про їх результати. Аудит має охоплювати не лише технічну безпеку, але й процедури управління даними, права доступу персоналу та плани реагування на інциденти [1; 33].

Чотирнадцятою рекомендацією є розроблення та впровадження механізму «права громадянина на перевірку власних даних» — можливості для кожного користувача отримати повний звіт про те, які державні органи мали доступ до його персональних даних, коли і з якою метою. Цей механізм сприятиме не лише захисту прав громадян, але й підвищенню підзвітності державних органів [1; 33].

Підвищення довіри населення до цифрових соціальних сервісів

Рівень довіри населення до цифрових соціальних сервісів є визначальним чинником їх реальної ефективності. Навіть технічно досконалий сервіс не досягне своєї мети, якщо громадяни не довіряють йому або не знають про його існування.

П'ятнадцятою рекомендацією є систематичне проведення роз'яснювальних кампаній, орієнтованих на конкретні вразливі групи населення. Комунікація має здійснюватися мовою, зрозумілою цільовій аудиторії, з використанням каналів, до яких ця аудиторія має доступ: місцевого радіо та телебачення, соціальних мереж, листівок у поштових скриньках, оголошень у транспорті. Особливу увагу слід приділити комунікації з переселенцями щодо наявних для них сервісів і допомог. [5; 28]

Шістнадцятою рекомендацією є запровадження публічних звітів про результати роботи цифрових соціальних сервісів у відкритому форматі — щоквартально із зазначенням кількості оброблених звернень, часу обробки, відсотка відмов та причин відмов, а також результатів розгляду скарг. Прозорість функціонування сервісів є ключовим чинником формування та підтримання суспільної довіри до них [28; 43].

Сімнадцятою рекомендацією є впровадження механізму участі громадян у проектуванні та вдосконаленні цифрових соціальних сервісів — через постійно діючі фокус-групи з представників різних категорій користувачів, онлайн-платформи для збору пропозицій та публічне відповідання на них, а також залучення громадських організацій до тестування нових функцій перед їх запуском [28; 43].

Вдосконалення моніторингу та оцінювання якості сервісів

Ефективне управління цифровими соціальними сервісами неможливе без систематичного збирання, аналізу та використання даних про їх фактичне функціонування. Наразі в Україні відсутня єдина система показників і методологія оцінювання якості цифрових соціальних сервісів.

Вісімнадцятою рекомендацією є розроблення та затвердження на рівні

Кабінету Міністрів єдиної системи ключових показників ефективності (КРІ) цифрових соціальних сервісів. Система має охоплювати: рівень доступності сервісу uptime, середній час обробки звернення, рівень задоволеності користувачів, частку звернень, що завершилися успішно з першої спроби, та коефіцієнт цифрового охоплення потенційних отримувачів відповідних виплат [28; 43].

Дев'ятнадцятою рекомендацією є запровадження системи безперервного зворотного зв'язку від користувачів безпосередньо в інтерфейсі кожного цифрового сервісу. Після завершення кожної транзакції користувачу має пропонуватися можливість оцінити досвід взаємодії за шкалою від 1 до 5 зірок та залишити короткий коментар. Ці дані мають аналізуватися на постійній основі та безпосередньо впливати на пріоритети вдосконалення сервісів [28; 43].

Двадцятою рекомендацією є проведення щорічного незалежного оцінювання цифрових соціальних сервісів за методологією, узгодженою з міжнародними стандартами — зокрема, індексом цифрового урядування ООН та рамкою оцінювання цифрових послуг Євросоюзу eGovernment Benchmark. Результати оцінювання мають публікуватися у відкритому доступі та враховуватися при формуванні бюджетних пріоритетів [28; 43].

Сформульовані рекомендації охоплюють усі ключові аспекти розвитку цифрових соціальних сервісів в Україні й утворюють цілісну систему заходів, спрямованих на підвищення їх якості, доступності та ефективності. Реалізація цих рекомендацій потребує скоординованих зусиль з боку центральних і місцевих органів виконавчої влади, цифрового суспільства та міжнародних партнерів України.

За оцінками автора, реалізація пріоритетних рекомендацій у найближчі два-три роки дозволить збільшити частку громадян, що отримують соціальні послуги виключно в цифровій формі, з нинішніх 40–45% до 70–75%; скоротити середній час оформлення права на соціальну допомогу з кількох тижнів до 1–3 робочих днів; підвищити рівень задоволеності користувачів

цифровими соціальними сервісами до 80% і вище. Ці результати будуть узгоджені зі стратегічними цілями євроінтеграції України, оскільки більшість рекомендацій відповідає вимогам та стандартам ЄС у сфері цифрового урядування.

Водночас успішна реалізація запропонованих рекомендацій залежатиме від здатності держави забезпечити стале фінансування цифрової трансформації в умовах воєнного часу та повоєнного відновлення, а також від готовності відповідних міністерств і відомств до міжвідомчої координації та подолання вузьковідомчих інтересів. Поряд із цим, принципово важливою є орієнтація на потреби кінцевого користувача на всіх етапах проектування, впровадження та вдосконалення цифрових соціальних сервісів.

3.4. Перспективи розвитку цифровізації соціальних послуг для літніх людей.

Старіння населення є однією з найбільш масштабних демографічних тенденцій сучасності, і Україна не є винятком із цієї загальносвітової закономірності. За даними Державної служби статистики, частка осіб віком 60 років і старше в загальній чисельності населення країни стабільно зростає, а в умовах воєнного часу, коли значна частина молодого та працездатного населення залишила межі держави або перебуває на фронті, соціальна значущість цієї вікової групи набуває особливого виміру. Саме люди літнього віку становлять значну частину тих, хто найбільше залежить від системи соціального захисту та водночас відчуває найбільші труднощі з використанням цифрових інструментів [6; 7; 29].

Проте було б надто спрощено розглядати людей похилого віку лише як пасивних споживачів соціальних послуг, нездатних або небажаючих взаємодіяти з цифровими системами. Досвід останніх років — особливо в умовах пандемії COVID-19 та воєнного стану — переконливо свідчить про те, що навіть люди поважного віку здатні досить швидко освоювати нові технології, коли вони є зрозумілими, доступними і справді корисними. Тому

питання не в тому, чи варто цифровізувати соціальні послуги для цієї категорії населення, а в тому, як саме це робити, щоб результат відповідав реальним потребам і можливостям людей [10; 17; 51].

У цьому підрозділі розглядаються ключові напрями та перспективи розвитку цифровізації соціальних послуг для людей літнього віку в Україні з урахуванням як технологічних тенденцій, так і соціальних, демографічних і культурних особливостей цільової аудиторії.

Демографічний контекст і масштаб цифрового розриву

Аби зрозуміти перспективи, потрібно спочатку чесно поглянути на вихідну точку. Цифровий розрив між різними віковими групами в Україні є суттєвим. Рівень користування інтернетом серед людей старше 60 років помітно нижчий, ніж серед молодших вікових груп, хоча за останні п'ять-сім років він значно зріс — передусім завдяки широкому поширенню смартфонів і таким застосункам, як Viber та YouTube, які стали природним вікном у цифровий світ для мільйонів українських пенсіонерів [10; 17; 51].

Характерно, що пандемія коронавірусу 2020–2021 років і повномасштабне вторгнення 2022 року стали, як не парадоксально це звучить, каталізаторами цифрового освоєння для людей старшого покоління. Опинившись у ситуації, коли офлайн-контакти стали недоступні або небезпечні, багато літніх людей вперше підключилися до відеодзвінків, почали користуватися онлайн-банкінгом і шукати інформацію в інтернеті. Водночас масове переміщення населення, коли люди опинялися у незнайомих містах без звичного соціального оточення, зробило цифровий доступ до державних послуг не просто зручністю, а нагальною необхідністю [12; 22].

Разом із тим було б неправильно ігнорувати реальні бар'єри, які існують. Частина людей похилого віку — передусім найстарша когорта, 75 років і старше, а також мешканці сільської місцевості та деокупованих територій — справді має дуже обмежені можливості для взаємодії з цифровими платформами. Причини різні: відсутність відповідних пристроїв, слабкий або відсутній інтернет, проблеми зі зором і дрібною моторикою, складність

інтерфейсів, і — що нерідко недооцінюється — страх зробити щось «не так» і втратити виплату або потрапити в халепу з боку шахраїв. Цей останній чинник є надзвичайно важливим і потребує окремої уваги при проектуванні будь-яких цифрових інструментів для цієї аудиторії [10; 17; 51].

Адаптивний дизайн як основа доступних сервісів

Одним із найбільш перспективних напрямів розвитку є рух від «стандартного» цифрового продукту до дійсно адаптивного, де досвід користувача підлаштовується під його індивідуальні потреби та можливості. Сьогодні переважна більшість цифрових державних сервісів в Україні проектується з орієнтацією на умовного середнього користувача — молодого, технологічно грамотного, зі смартфоном і швидким інтернетом. Людина 70-ти років із поганим зором і тремтячими руками в цю модель не вписується [13; 54].

Перспектива полягає у впровадженні так званого принципу «inclusive by design» — коли доступність закладається в продукт із самого початку, а не додається потім як запізнілий патч. Це означає, зокрема, можливість збільшення шрифту до розміру, комфортного для людини з пониженням зором; спрощений режим інтерфейсу, де на екрані показується лише найнеобхідніше і відсутні зайві елементи, що відволікають; голосові підказки та можливість проходити процедури у голосовому режимі; чіткий і зрозумілий текст без бюрократичних формулювань і юридичного жаргону; а також докладні, крок-за-кроком інструкції з великими ілюстраціями прямо в інтерфейсі. [13; 54]

В Україні вже є певний досвід у цьому напрямі: застосунок «Дія» значно простіший за попередні державні портали, однак і він ще далекий від того, щоб бути справді інтуїтивним для людини, яка вперше тримає смартфон у руках. Перспективним є розвиток окремого «режиму для літніх» у застосунку «Дія» зі спрощеним інтерфейсом, великими кнопками та можливістю голосового управління — за прикладом того, що роблять деякі комерційні банки зі своїми мобільними застосунками для клієнтів пенсійного віку [11; 40].

Штучний інтелект і персоналізовані соціальні сервіси

Технології штучного інтелекту відкривають принципово нові можливості для надання соціальних послуг людям літнього віку — і це, мабуть, один із найбільш захопливих напрямів, якщо дивитися на перспективу п'яти-десяти років. Йдеться не про холодний алгоритм, що автоматично відхиляє заявки, а про справжнього цифрового помічника, здатного розпізнавати потреби людини і пропонувати рішення до того, як вона сама звернеться по допомогу.

Одним із напрямів є розвиток інтелектуальних чат-ботів, здатних вести повноцінний діалог природною українською мовою і допомагати в оформленні різних видів допомоги без необхідності розбиратися у складних меню та формах. Сучасні великі мовні моделі вже демонструють вражаючу здатність вести осмислені, терплячі розмови і відповідати на одне й те саме питання у різний спосіб, аж доки людина не зрозуміє. Для літнього користувача, якому соромно «виглядати безпорадно» перед живою людиною, такий безосудливий цифровий співрозмовник може виявитися надзвичайно комфортним форматом взаємодії [16; 48; 49].

Іншим перспективним напрямом є проактивний соціальний супровід на основі аналізу даних. Аналізуючи наявну в державних реєстрах інформацію — вік, стан здоров'я, місце проживання, склад сім'ї, рівень доходу — інтелектуальна система може самотійно ідентифікувати людину, яка отримує не всі виплати, на які вона має право, і повідомляти їй про це. Або — що є ще ціннішим — виявляти ситуації, коли людина раптово перестала користуватися сервісами, до яких зверталася регулярно, і надсилати сигнал соціальному працівнику для перевірки стану справ. Ця функція особливо актуальна для самотніх людей похилого віку, які є однією з найбільш соціально незахищених категорій [16; 48; 49].

Разом із тим необхідно чітко розуміти ризики, пов'язані з використанням штучного інтелекту в соціальній сфері. Алгоритмічні рішення можуть відтворювати і навіть посилювати наявні упередження, непрозоро відхиляти

заявки і позбавляти людину можливості зрозуміти, чому їй відмовили. Тому будь-яке автоматизоване рішення щодо соціальних виплат має передбачати просту і зрозумілу процедуру оскарження із залученням живої людини — соціального працівника або інспектора [16; 48].

Телемедицина і цифровий соціальний патронаж

Соціальні послуги для людей літнього віку нерозривно пов'язані з питаннями охорони здоров'я та догляду. Тому одним із найбільш практично значущих напрямів цифровізації є розвиток телемедицини та цифрового патронажу — тобто дистанційного супроводу людини, яка потребує регулярної допомоги, але живе вдома, а не в інтернаті.

Перспектива тут полягає у формуванні цілісної «цифрової екосистеми догляду», де поєднані: можливість отримати онлайн-консультацію лікаря або соціального працівника без необхідності їхати до установи; нескладні носимі пристрої або датчики в домашньому середовищі, що відстежують стан здоров'я і надсилають тривожний сигнал у разі відхилень; мобільний додаток для підтримки зв'язку з родичами і фахівцями; а також автоматичне нагадування про прийом ліків, заплановані візити лікаря та терміни подачі документів для продовження виплат.

В Україні телемедицина отримала суттєвий імпульс у роки пандемії, однак її розвиток залишається нерівномірним і значною мірою комерційно орієнтованим. Для людей літнього віку з обмеженими доходами важлива доступність безоплатної або субсидованої телемедичної консультації в рамках системи Національної служби здоров'я України. Інтеграція телемедичного компоненту в цифрову платформу соціальних послуг є стратегічним завданням на найближчі роки [21; 55].

Окремо варто згадати про «розумні будинки» та допоміжні технології для людей із обмеженими функціональними можливостями — підсилювачі звуку, системи екстреного виклику, голосові помічники, адаптовані клавіатури. Поки що ці технології залишаються переважно привілеєм економічно забезпечених громадян, однак поступове здешевлення обладнання

і можливість субсидування їхньої закупівлі в рамках програм соціального захисту відкриває реалістичну перспективу масового впровадження вже у горизонті 7–10 років [21; 55].

Цифрова грамотність як стратегічний пріоритет

Жодна, навіть найсучасніша технологія не дасть результату, якщо люди не вміють або бояться нею користуватися. Тому розвиток цифрової грамотності серед людей літнього віку є не допоміжним заходом, а ключовою умовою успіху всієї стратегії цифровізації соціальних послуг [3; 30; 32; 53].

Перспективною моделлю є так зване навчання «від рівного до рівного» — коли активні, технологічно грамотні пенсіонери навчають своїх однолітків користуватися смартфонами та цифровими сервісами. Цей підхід має ряд переваг порівняно з традиційними курсами: він менш формальний і менш лякаючий; викладач розмовляє мовою, зрозумілою учневі; між ними немає вікового або статусного бар'єру. Подібні програми успішно реалізуються в Польщі, Чехії та країнах Балтії і заслуговують на увагу як модель для адаптації в українських умовах [14; 32].

В українському контексті значний потенціал мають бібліотеки — традиційно важлива інституція для людей старшого покоління. Публічні бібліотеки, що є в кожному місті й більшості сіл, могли б стати природними центрами цифрової підтримки, де бібліотекарі — при належній підготовці — допомагають відвідувачам освоїти базові навички та скористатися цифровими соціальними сервісами. Переосмислення ролі бібліотек у цифрову епоху є актуальним завданням державної культурної та соціальної політики. [32; 53]

Принципово важливо, що навчання цифровим навичкам не повинне зводитися до механічного «натисніть цю кнопку, потім ту». Найбільш стійкий результат дає навчання, яке пояснює логіку роботи системи і формує впевненість у власних силах, а не просто виробляє певну послідовність дій. Людина, яка розуміє, чому система так влаштована, набагато краще справляється з непередбаченими ситуаціями і новими інтерфейсами, ніж та, яка просто завчила кілька кроків [3; 30; 32].

Мабуть, найважливішою перспективою, про яку нерідко забувають у захопленні технологіями, є збереження справжнього людського контакту у системі соціальних послуг навіть в умовах цифровізації. Соціальна послуга — це не просто транзакція, це відносини між людьми. Для багатьох людей похилого віку, особливо самотніх, розмова із соціальним працівником є чи не єдиним живим спілкуванням за день. Якщо цифровізація скасовує цей контакт, замінюючи його автоматизованими формами та чат-ботами, вона вирішує одну проблему, породжуючи іншу.

Тому оптимальна модель майбутнього — це не повна автоматизація і не збереження дорогого офлайн-обслуговування в незмінному вигляді, а розумна гібридизація. Цифрові інструменти беруть на себе рутину: обробку документів, підтвердження права на виплату, нагадування, звіти. Звільнені від цього часу соціальні працівники можуть більше уваги приділяти живому спілкуванню, складним випадкам і тим людям, які справді потребують особистої присутності фахівця [24; 43; 55].

У цьому сенсі цифровізація є не загрозою для соціальної роботи як професії, а можливістю її якісного переосмислення — від оброблювача паперів до справжнього соціального супроводжувача, який має час і можливість побачити людину, а не тільки її документи. [24; 43; 55]

Повномасштабна війна, що почалася у лютому 2022 року, стала жорстоким, але дієвим тестом для всієї системи соціального захисту України — і цифрових сервісів зокрема. Мільйони людей, у тому числі значна частина людей похилого віку, опинилися в ситуації, коли потребували соціальних послуг поза звичним місцем проживання, без звичних документів і без доступу до звичних установ [12; 22].

Цей досвід виявив як сильні сторони наявних цифрових рішень, так і критичні прогалини. З одного боку, «Дія» і система «єПідтримка» довели свою спроможність швидко масштабуватися і охоплювати мільйони людей у кризових умовах. З іншого боку, стало очевидним, що значна частина людей — і серед них непропорційно багато літніх — залишилася за бортом через

відсутність смартфона, нерозуміння процедур або просто через емоційний стрес від самого переміщення, який унеможлиблював концентрацію на опануванні нового застосунку.

Ці уроки мають стати основою для подальшого розвитку системи. Перш за все це означає, що жоден канал — ні цифровий, ні офлайн — не може бути скасований доти, поки інший не стане справді доступним для всіх. По-друге, кризові ситуації вимагають ще більшого спрощення процедур і мінімізації документних вимог саме тоді, коли звичні документи можуть бути недоступні. По-третє, довіра до цифрових сервісів, яку доводиться будувати роками, може бути підірвана однією-єдиною технічною збоєм або випадком шахрайства — і це зобов'язує розробників ставитися до питань надійності та захисту з особливою серйозністю.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

У третьому розділі розроблено та обґрунтовано комплекс заходів, спрямованих на вдосконалення доступності соціальних послуг для людей похилого віку засобами цифровізації.

Охарактеризовано провідні інноваційні цифрові інструменти у сфері соціального обслуговування. Встановлено, що впровадження електронних систем управління випадками (case management systems) дозволяє соціальним працівникам суттєво скоротити частку адміністративного навантаження — за досвідом скандинавських країн, на 25–35% — і вивільнити більше часу для безпосередньої роботи з клієнтами. Портали самообслуговування та мобільні додатки підвищують автономію отримувачів послуг, а застосування технологій штучного інтелекту відкриває перспективи автоматизованої оцінки потреб, прогнозування соціальних ризиків і персоналізації підтримки. Аналітика великих даних і геоінформаційні системи уможливають переведення розподілу ресурсів із реактивного в проактивний режим.

Досліджено механізми формування цифрової грамотності людей похилого віку. Визначено, що ефективне навчання цифровим навичкам ґрунтується на принципах поступовості й малих кроків, практичної

орієнтованості на конкретні життєві ситуації та безпечного середовища для помилок. Особливою ефективністю відзначається формат «навчання від рівного до рівного» (peer-to-peer learning), що знімає психологічний бар'єр міжпоколіннєвої нерівності. Підкреслено, що формування цифрової грамотності є не допоміжним заходом, а стратегічною умовою успіху всієї цифровізації соціальних послуг.

Сформульовано двадцять конкретних рекомендацій щодо вдосконалення цифрових соціальних сервісів в Україні за шістьма пріоритетними напрямками. У сфері організаційно-правового забезпечення запропоновано прийняти Закон України «Про цифрові соціальні послуги», затвердити відповідний Національний стандарт та створити міжвідомчий координаційний центр. У напрямі технологічної модернізації рекомендовано реалізувати принцип «одноразового введення даних», перейти до мультихмарної інфраструктури та впровадити систему проактивного призначення соціальних виплат. У сфері цифрової інклюзії запропоновано розробити Національну програму цифрової грамотності, забезпечити адаптацію всіх сервісів для осіб з інвалідністю та запровадити інститут «цифрових помічників».

Визначено перспективи розвитку цифровізації соціальних послуг для людей похилого віку. Ключовими напрямками є: впровадження адаптивного дизайну за принципом «inclusive by design», розвиток інтелектуальних чат-ботів і проактивного соціального супроводу на основі аналізу даних, розбудова цифрових екосистем телемедицини і дистанційного патронажу, масштабування програм «навчання від рівного до рівного» та переосмислення ролі бібліотек як центрів цифрової підтримки. Підкреслено, що оптимальною моделлю є не повна автоматизація, а розумна гібридизація: цифрові інструменти беруть на себе рутинні операції, вивільняючи соціальних працівників для живого, якісного спілкування зі складними випадками.

Таким чином, результати третього розділу свідчать, що підвищення доступності соціальних послуг для літніх людей засобами цифровізації є

комплексним завданням, що потребує одночасного вирішення технологічних, організаційних, правових, освітніх і соціально-психологічних аспектів. Реалізація сформульованих рекомендацій дозволить збільшити частку громадян, що отримують соціальні послуги у цифровій формі, скоротити час їх оформлення та підвищити рівень задоволеності користувачів, наблизивши Україну до стандартів цифрового урядування Європейського Союзу.

ВИСНОВКИ

Проведене у цій дипломній роботі дослідження було спрямоване на комплексний аналіз стану доступності соціальних послуг для людей похилого віку в Україні в умовах цифровізації суспільства та розроблення науково обґрунтованих рекомендацій щодо її підвищення. За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки.

По-перше, соціальні послуги для людей похилого віку мають особливе значення як у гуманістичному, так і в державно-управлінському вимірах. Старіння населення є об'єктивною демографічною тенденцією сучасності: нині понад 9 мільйонів українців перейшли позначку 60 років. Саме ці люди нерідко перебувають у найбільш уразливій ситуації — стикаються з проблемами здоров'я, матеріальної скрути, соціальної ізоляції та потребують системної підтримки з боку держави. Проте реальні можливості системи соціального захисту часто відстають від декларованих прав, що спостерігається як у нормальних умовах, так і особливо гостро проявляється під час криз — таких як воєнний стан, що розпочався в лютому 2022 року.

По-друге, незважаючи на наявність у країні розгалуженої законодавчої бази у сфері соціального захисту — починаючи від Конституції України і закінчуючи численними законами та постановами уряду — на практиці людям похилого віку доводиться долати комплекс взаємопов'язаних бар'єрів при спробі отримати належну допомогу. Ці бар'єри мають фінансовий, географічний, фізичний, інформаційний, цифровий, бюрократичний та

психологічний характер. Найбільш гострою залишається проблема недостатнього фінансування галузі соціального обслуговування, що призводить до нестачі кваліфікованого персоналу, застарілої матеріальної бази та нерівномірного розподілу послуг між регіонами.

По-третє, цифровізація соціальної сфери є об'єктивною та прогресивною тенденцією, яка відкриває реальні можливості для підвищення доступності та якості послуг. Впровадження системи «Дія», розвиток державних реєстрів і електронних сервісів, використання технологій аналітики та штучного інтелекту дозволяють суттєво скоротити часові та адміністративні затрати на отримання допомоги, забезпечити дистанційний доступ для осіб із обмеженою мобільністю та підвищити прозорість функціонування системи. Досвід воєнного часу, коли мільйони внутрішньо переміщених осіб змогли отримати соціальну підтримку саме завдяки цифровим каналам, переконливо доводить цінність цих інструментів.

Однак цифровізація, будучи позитивною загалом, породжує й нові форми соціальної нерівності, якщо здійснюється без урахування потреб найуразливіших груп населення. Люди похилого віку, як правило, демонструють нижчий рівень цифрової грамотності порівняно з молодшими поколіннями. За даними досліджень, лише 18% українців старше 60 років регулярно користуються інтернетом для отримання державних послуг, а 54% ніколи не звертались до жодного електронного урядового сервісу. Причини цього численні: брак необхідного обладнання, нестабільний інтернет, складність інтерфейсів, психологічні страхи та обґрунтована стурбованість щодо кіберзахисту персональних даних.

По-четверте, формування цифрової грамотності людей похилого віку є критично важливим завданням, яке можна вирішити за умови комплексного та цілеспрямованого підходу. Міжнародний досвід — як скандинавських країн, так і таких країн-лідерів цифровізації, як Естонія, — свідчить про те, що люди похилого віку є цілком спроможні освоювати нові технології, коли вони проектується з урахуванням їхніх потреб, коли навчання ведеться за

принципом «від рівного до рівного» та коли забезпечується психологічна підтримка. Програми цифрової грамотності, реалізовані через бібліотеки, центри соціального обслуговування та волонтерські ініціативи, показали вражаючі результати.

По-п'яте, у роботі розроблено та обґрунтовано двадцять конкретних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення системи цифрових соціальних послуг для людей похилого віку. Ці рекомендації охоплюють шість пріоритетних напрямів: організаційно-правове забезпечення, технологічна модернізація, цифрова інклюзія, безпека персональних даних, підвищення довіри громадян та вдосконалення механізмів моніторингу якості. Реалізація пропонованих заходів дозволить збільшити частку громадян, що отримують соціальні послуги виключно в цифровій формі, скоротити час їх оформлення з кількох тижнів до 1–3 робочих днів та підвищити загальний рівень задоволеності населення до 80% і вище.

По-шосте, перспективи розвитку цифровізації соціальних послуг для людей похилого віку пов'язані з впровадженням адаптивного дизайну, розвитком інтелектуальних чат-ботів, розбудовою платформ телемедицини та дистанційного патронажу, а також масштабуванням програм цифрової грамотності. Критично важливо при цьому дотримуватися принципу гібридизації — коли цифрові інструменти беруть на себе рутинні операції, вивільняючи соціальних працівників для справжнього, якісного людського контакту. Жодна технологія не може замінити інтерес, турботу та профілактичну роботу, які потребують живої людини.

По-сьоме, воєнний контекст, у якому нині перебуває Україна, надав питанню цифровізації соціальних послуг особливого значення. З одного боку, він прискорив розвиток цифрових інструментів та продемонстрував їхню критичну важливість. З іншого боку, він виявив критичні уразливості — як технічні (залежність від хмарної інфраструктури за межами України, можливість кіберударів), так і соціальні (зростання числа осіб, що залишилися без доступу до послуг через непристосованість останніх до кризових умов).

Робота по укріпленню цифрової соціальної інфраструктури має розглядатися як невід'ємна частина більш широкої роботи по зміцненню національної безпеки та відновленню держави.

По-восьме, успішна реалізація запропонованих рекомендацій залежатиме від кількох ключових чинників. Це — політична воля й послідовність, оскільки розв'язання проблеми цифровізації соціальних послуг потребує координованих дій декількох міністерств, що нерідко мають конкуруючі інтереси. Достатнє фінансування як в умовах воєнного часу, так і в період повоєнного відновлення. Залучення громадянського суспільства та міжнародних партнерів до розроблення та впровадження рішень. І, нарешті, постійний фокус на потребах кінцевого користувача — людини похилого віку — на всіх етапах проектування, впровадження та вдосконалення сервісів.

Проведене дослідження переконує, що питання доступності соціальних послуг для людей похилого віку в умовах цифровізації не є виключно технічним або адміністративним завданням. Це, в першу чергу, етичне питання: йдеться про те, чи будемо ми як суспільство дбати про достоїнство, благополуччя та право на активну участь у суспільному житті для людей старшого покоління. Цифрові технології — це засіб для досягнення цієї цілі, а не мета сама по собі.

Україна стоїть на роздоріжжі. Країна має унікальну можливість при відновленні після воєнного вторгнення побудувати соціальну систему, яка буде одночасно справедливою для уразливих груп населення та інноваційною в своєму технологічному вимірі. Реалізація запропонованих у цій роботі рекомендацій може стати важливим кроком у цьому напрямі — крок до того, щоб у цифровому суспільстві ніхто не залишався позаду.

Завдання, яке стоїть перед державою, органами місцевого самоврядування, закладами соціального обслуговування та громадськими організаціями, є масштабним, але розв'язуваним. Історія показує, що українці мають здатність до швидких і позитивних змін, коли перед ними стоїть чітка мета. Мета у цьому випадку проста і благородна: забезпечити, щоб кожна

людина похилого віку, незалежно від місця проживання, рівня доходів або рівня цифрової грамотності, могла отримати необхідну соціальну підтримку без бюрократичних перешкод і в зручному для неї форматі.

Подальше дослідження у цій галузі мало б бути сконцентроване на: розробленні детальних механізмів впровадження запропонованих рекомендацій; проведенні пілотних проєктів у різних регіонах країни; розвитку локальних моделей цифрової підтримки з урахуванням специфіки регіонів; систематичному моніторингу та оцінюванню результатів; а також на постійному діалозі з представниками цільової аудиторії — самими людьми похилого віку та їхніми сім'ями.

Європейська інтеграція України висуває чіткі стандарти в сфері цифрового урядування та соціального захисту. Країни Європейського Союзу багато років тому зрозуміли, що цифровізація без інклюзії створює більше проблем, ніж розв'язує. Прийняття та реалізація запропонованих у цій роботі заходів дозволить Україні наблизитися до європейських стандартів і продемонструвати, що цифровізація є не засобом для побудови технократичного майбутнього, а інструментом для створення справедливішого та більш гуманного суспільства — для всіх його членів, незалежно від віку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бакуменко В. Д. Безпека персональних даних у системі надання соціальних послуг: нормативно-правове регулювання та технічні рішення. Інформаційне право України. 2023. № 1(11). С. 34–52.
2. Бойко О. В. Технології електронного урядування у системі надання соціальних послуг : дис. ... кандидата наук з державного управління. Одеса: ОНУ імені І.І. Мечникова, 2021. 236 с.
3. Ганьба О. Л., Завальнюк О. О. Цифрова компетентність як передумова успішної адаптації людей похилого віку до змін у системі соціального захисту. Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського. Серія «Педагогічні науки». 2023. № 1(80). С. 156–171.
4. Глухова О. В. Преодоление цифрового разрыва в системе социального обслуживания: зарубежный опыт и украинский контекст. Міжнародний журнал соціальної політики. 2022. № 2(14). С. 201–219.
5. Громадська службовців. Рекомендації щодо розвитку цифрових послуг соціального спрямування в Україні : посібник. Київ : НАДУ, 2023. 187 с.
6. Демографічна криза в Україні: причини та шляхи подолання : аналітична записка / Інститут демографії та соціальних досліджень імені В.М. Птухи НАН України. Київ, 2021. URL: <https://idss.org.ua> (дата звернення: 20.05.2026).
7. Демографічна ситуація та прогнози розвитку: аналіз старіння населення України : доповідь / Державна служба статистики України. Київ, 2023. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 20.05.2026).
8. Дорош Н. П. Портали самообслуговування як засіб підвищення клієнтоорієнтованості соціальних сервісів. Публічне управління у цифровому суспільстві. 2023. № 1(8). С. 89–106.
9. Евтушок В. В. Механізми забезпечення доступності соціальних послуг : публічне управління. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2022. № 2. С. 35–43.

10. Євтушенко А. В., Малхазов О. Р. Бар'єри у використанні електронних сервісів людьми похилого віку. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Соціальна робота». 2023. № 1(11). С. 34–47.
11. Єдиний портал цифрової держави «Дія»: розвиток та впровадження соціальних послуг : аналітичний звіт / Міністерство цифрової трансформації України. Київ, 2023. URL: <https://thedigital.gov.ua> (дата звернення: 20.05.2026).
12. Захист населення в умовах бойових дій: соціальна допомога та послуги : інформаційний збірник / Європейська комісія та ПРООН. Київ, 2023. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine> (дата звернення: 20.05.2026).
13. Конвенція про права осіб з інвалідністю : ООН, 2006. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71 (дата звернення: 20.05.2026).
14. Коваль В. О., Коваль З. О. Міжнародний досвід цифровізації соціальних послуг для людей похилого віку та можливості його адаптації в контексті українських реалій. Управління розвитком соціальної сфери : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції. Львів, 2022. С. 89–101.
15. Корпанець І. В., Грищенко М. О. Стан надання соціальних послуг людям похилого віку в умовах сучасних викликів. Український журнал соціальної роботи. 2023. № 2(14). С. 45–58.
16. Костюченко В. М., Михайлів Т. Г. Штучний інтелект у системі соціального обслуговування: етичні аспекти та практичні рекомендації. Журнал дослідження соціальної політики. 2023. № 1(15). С. 78–94.
17. Котух С. В. Психологічні аспекти адаптації літніх людей до використання цифрових сервісів соціального спрямування. Вісник психології та педагогіки. 2023. Вип. 27. С. 156–172.
18. Кравець Л. О. Цифрові платформи управління випадками як інструмент оптимізації соціальної роботи. Дис. ... кандидата наук з державного управління. Харків : ХНУ, 2022. 256 с.

19. Кравченко Г. П. Проблеми та перспективи розвитку системи соціального обслуговування населення України. Аспекти публічного управління. 2022. № 10(2). С. 78–89.
20. Лебедева О. В. Дослідження якості та доступності соціальних послуг в сільських громадах України. Публічне управління та адміністрування. 2022. № 3(30). С. 201–216.
21. Лемешко В. А. Телемедицина та дистанційне консультування у сфері соціального супроводу в умовах воєнного конфлікту. Актуальні питання охорони здоров'я та соціального захисту. 2023. № 3. С. 45–61.
22. Левадна М. Е. Цифрова трансформація системи соціального обслуговування в умовах воєнного конфлікту. Міжнародний журнал соціальної політики та розвитку. 2023. № 1. С. 112–128.
23. Лихачьов Д. С., Кравченко Г. П. Основи електронного обслуговування та цифрові платформи у соціальній роботі : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2023. 268 с.
24. Міністерство соціальної політики України. Стан та перспективи розвитку соціальних послуг для осіб з інвалідністю та інших вразливих категорій населення : звіт. Київ, 2023. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 20.05.2026).
25. Мінсоцполітики України. Доступність та якість соціальних послуг: аналіз потреб і можливостей. Київ, 2023. URL: <https://www.msp.gov.ua/content/infografika.html> (дата звернення: 20.05.2026).
26. Мобільна грамотність та кіберпрезентація людей похилого віку: навч.-методич. комплекс / автори: Бочаров Н. В. та ін. Київ : Центр соціальних інновацій, 2023. 224 с.
27. Нижник В. М. Соціальна допомога і соціальні послуги в системі забезпечення соціальної безпеки населення : дис. ... кандидата наук з державного управління. Київ : НАДУ, 2012. 209 с.

28. Оцінювання якості цифрових соціальних сервісів: методологія та практика : методичні рекомендації / Центр інновацій у публічній сфері. Київ, 2023. URL: <https://cisp.org.ua> (дата звернення: 20.05.2026).
29. Організація Об'єднаних Націй. World Social Report 2023: Leaving No One Behind in an Ageing World. URL: <https://www.un.org/development/desa> (дата звернення: 20.05.2026).
30. Паламарчук О. М., Кравченко В. В. Цифрова грамотність людей похилого віку як фактор їх соціальної інтеграції. Теорія і практика соціальної роботи. 2023. № 2. С. 89–103.
31. Палій О. М. Сучасні тенденції розвитку соціальних послуг у країнах Європи : монографія. Київ : НАДУ, 2015. 256 с.
32. Полякова О. В. Інноваційні підходи до формування цифрової грамотності людей похилого віку. Освіта дорослих: теорія і практика. 2023. № 2(34). С. 112–128.
33. Програма розвитку інформаційної безпеки у соціальній сфері на період 2023–2025 років : наказ Мінсоцполітики України від 08.02.2023 № 63. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 20.05.2026).
34. Програма розвитку соціальних послуг в Україні на період до 2030 року : проект. Київ : МСППМ України, 2023. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/documents> (дата звернення: 20.05.2026).
35. Проект Концепції розвитку соціальних послуг на період до 2030 року : матеріали громадського обговорення / Мінсоцполітики України. Київ, 2023. URL: <https://msp.gov.ua/timeline/documents> (дата звернення: 20.05.2026).
36. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування : Закон України від 09.07.2003 № 1213-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1213-15> (дата звернення: 20.05.2026).
37. Про затвердження Національної стратегії розвитку України на період до 2030 року : Указ Президента України від 31.01.2023 № 43/2023. URL: <https://www.president.gov.ua> (дата звернення: 20.05.2026).

38. Про роз'яснення з питань надання послуг соціального характеру : лист Мінсоцполітики України від 15.03.2023 № 7425/0/27-23. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 20.05.2026).
39. Про санітарне та епідеміологічне благополуччя населення : Закон України від 14.04.1992 № 2313-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2313-12> (дата звернення: 20.05.2026).
40. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації України на 2021–2027 роки : постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2021 № 301-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/301-2021> (дата звернення: 20.05.2026).
41. Про соціальний захист інвалідів в Україні : Закон України від 21.03.1991 № 875-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (дата звернення: 20.05.2026).
42. Про соціальні послуги : Закон України від 19.06.2003 № 966-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15> (дата звернення: 20.05.2026).
43. Рогожин М. Ю. Якість та ефективність надання соціальних послуг в контексті євроінтеграційних процесів : навчально-методичний посібник. Київ : НАДУ, 2023. 294 с.
44. Романенко О. В. Цифровізація соціальної сфери як чинник модернізації державної політики : навчально-методичний комплекс. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. 192 с.
45. Садова У. Я., Коляденко О. М. Геоінформаційні системи у плануванні соціального обслуговування на локальному рівні. Регіональні студії. 2022. № 4(29). С. 156–173.
46. Саприкіна М. А. Теоретичні основи розвитку системи соціальних послуг : навчальний посібник. Київ : КНУТД, 2016. 184 с.
47. Синиця А. І., Павлов О. В. Підвищення кваліфікації соціальних працівників у контексті цифровізації: міжнародні стандарти та українські практики. Освіта та професіоналізм у соціальній роботі. 2023. № 2(21). С. 145–162.

48. Сичова О. М. Чат-боти та віртуальні асистенти у наданні консультацій людям похилого віку: можливості та обмеження. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. 2023. № 2(12). С. 78–91.
49. Сценарії розвитку цифровізації соціальних послуг до 2035 року : прогностична модель / Інститут системних досліджень освіти в контексті євроінтеграції. Київ : ІСДО, 2023. 312 с.
50. Тарасов В. В. Роль цифрових технологій у забезпеченні доступності соціальних послуг для населення. Дис. ... кандидата наук з державного управління. Одеса : ОНУ, 2022. 245 с.
51. Турчик М. В., Павлова О. М. Актуальні проблеми цифрової інклюзії людей похилого віку в контексті трансформації соціальних послуг. Актуальні проблеми соціальної роботи : збірка матеріалів науково-практичної конференції. Київ, 2023. С. 112–125.
52. Федоренко Н. М. Досвід упровадження цифрових технологій у систему соціального обслуговування населення. Журнал «Социальная политика и социология». 2020. № 4(137). С. 44–56.
53. Шапенко Т. О. Соціальна грамотність населення як фактор успішної цифровізації : збірник наукових праць. Запоріжжя : ЗДУ, 2022. С. 78–92.
54. European Commission. Digital Services Act and accessibility for older people: guidelines and good practices. Brussels, 2023. URL: <https://ec.europa.eu> (дата звернення: 20.05.2026).
55. World Health Organization. Digital transformation of health and social care for ageing populations: Strategic Framework. Geneva, 2023. URL: <https://www.who.int> (дата звернення: 20.05.2026).

ДОДАТОК А

Анкета для опитування людей похилого віку**щодо доступності та використання цифрових соціальних послуг**

Шановний(а) респонденте! Просимо Вас відповісти на запитання цієї анкети. Результати будуть використані виключно в наукових цілях. Анкетування є анонімним.

Загальні відомості:

Вік: _____ Стать: Ч / Ж Місце проживання: місто / селище / село

№ Запитання Варіанти відповідей

- 1 Чи знаєте Ви про можливість отримання соціальних послуг онлайн? Так / Ні / Не впевнений(а)
- 2 Чи користуєтеся Ви смартфоном або комп'ютером? Щодня / Іноді / Ніколи
- 3 Які цифрові послуги Ви використовували? (можна обрати декілька)
Пенсійний фонд онлайн / Дія / Субсидії онлайн / Портал е-соціальних послуг / Жодного
- 4 З якими труднощами Ви стикалися при користуванні цифровими послугами? Складний інтерфейс / Відсутність пристрою / Брак інтернету / Страх помилитися / Немає труднощів
- 5 Чи хотіли б Ви пройти безоплатні курси з цифрової грамотності? Так / Ні / Вже пройшов(ла)
- 6 Як Ви оцінюєте якість отримуваних соціальних послуг (від 1 до 5)? 1 — незадовільно ... 5 — відмінно
- 7 Чи задоволені Ви доступністю соціальних послуг у Вашому районі?
Цілком задоволений(а) / Задоволений(а) частково / Не задоволений(а)
- 8 Яка форма отримання послуг є для Вас найбільш зручною? Особистий візит / Онлайн / Виїзд соціального працівника додому / Телефон

Дякуємо за участь в опитуванні!

ДОДАТОК Б

**Порівняльна характеристика основних цифрових платформ соціального
обслуговування населення України**

Портал / сервіс Основні функції Аудиторія Рівень доступності для людей
60+ Примітки

Портал Пенсійного фонду України (portal.pfu.gov.ua) Перегляд стажу,
перерахунок пенсії, подача заяв Пенсіонери Середній Потребує
реєстрації з ЕЦП

Єдиний портал державних послуг «Дія» (diia.gov.ua) Понад 100 держпослуг,
ID-картка, водійські права, субсидії Усі громадяни Середній Мобільний
застосунок, зручний дизайн

Єдиний реєстр осіб, які мають право на пільги (egr.gov.ua) Перевірка
статусу пільговика, подача заяви Пільговики Низький Складний
інтерфейс

Е-кабінет отримувача соціальних послуг (msp.gov.ua) Запис на послуги,
перегляд статусу справи Отримувачі соц. послуг Низький Потребує
ЕЦП або BankID

Субсидія онлайн (subsidii.msp.gov.ua) Подача заяви на субсидію,
перерахунок Малозабезпечені Середній Спрощена форма подачі
Застосунок «Пенсіонер» Нарахування, виплати, консультації Пенсіонери
ПФУ Вище середнього Зручний для мобільного

Примітка: рівень доступності визначено за критеріями: зрозумілість навігації,
можливість збільшення шрифту, наявність голосових підказок, відсутність
обов'язкового ЕЦП. Шкала: Низький / Середній / Вище середнього / Високий.

ДОДАТОК В

Перелік рекомендованих заходів щодо підвищення доступності цифрових соціальних послуг для людей похилого віку

1. Організаційно-правові заходи

- 1) Прийняти Закон України «Про цифрові соціальні послуги» із стандартами доступності.
- 2) Затвердити Національний стандарт доступності цифрових соціальних сервісів для осіб похилого віку.
- 3) Створити міжвідомчий координаційний центр цифровізації соціальної сфери.

2. Технологічна модернізація

- 1) Впровадити принцип «одноразового введення даних» (Once-Only Principle) у всіх соціальних реєстрах.
- 2) Розробити спрощений «режим для літніх» у застосунку «Дія» з великим шрифтом і голосовим управлінням.
- 3) Забезпечити перехід до мультихмарної відмовостійкої інфраструктури.

3. Цифрова інклюзія

- 1) Запустити Національну програму цифрової грамотності із залученням бібліотек та центрів соц. обслуговування.
- 2) Запровадити інститут «цифрових помічників» — волонтерів, що надають супровід літнім людям.
- 3) Субсидувати придбання смартфонів і доступ до інтернету для малозабезпечених людей похилого віку.

4. Якість та безпека

- 1) Запровадити обов'язкове UX-тестування цифрових сервісів за участю представників вікової групи 65+.
- 2) Проводити щорічний незалежний аудит безпеки персональних даних у соціальних реєстрах.
- 3) Проводити регулярні навчання соціальних працівників з питань цифрових інструментів.

Реалізація зазначених заходів потребує скоординованих зусиль центральних і місцевих органів виконавчої влади, громадянського суспільства та міжнародних партнерів України і дозволить суттєво підвищити рівень цифрової доступності соціальних послуг для людей похилого віку.