



Kyiv
School of
Economics

КИЇВСЬКА ШКОЛА ЕКОНОМІКИ

МАГІСТЕРСЬКА ПРОГРАМА З ПУБЛІЧНОЇ ПОЛІТИКИ ТА ВРЯДУВАННЯ

ДИПЛОМНА РОБОТА

«Цифрове виключення: сприйняття бар'єрів при використанні цифрових технологій
серед літніх людей»

Студентка: Величко Наталія

Науковий керівник: Хуткий Дмитро

Для здобуття освітнього ступеня: Магістр

за спеціальністю: 281 Публічне управління та адміністрування

Київ 2024

АНОТАЦІЯ

Попри цифровізацію суспільства, збільшення кількості цифрових комерційних та державних послуг, а також кількості користувачів Інтернету та ІКТ віком 60 +, цифрове виключення цієї категорії осіб зберігається. Для вивчення бар'єрів, з якими стикається категорія осіб 60 + при використанні ІКТ та Інтернету, було проведено якісне пошукове дослідження. 19 осіб віком від 60 до 72 років були обрані методом цільової вибірки для проведення напівструктурованих глибоких інтерв'ю. При розробці опитувальника була використана теоретична рамка технологічного прийняття «The resource and appropriation» (Van Dijk, 2005), яка включає персональне відношення, доступ до ресурсів, навичок та використання. Дані були проаналізовані за допомогою тематичного аналізу.

Результати показали, що люди похилого віку долають значні бар'єри при використанні ІКТ на всіх рівнях доступу, відповідно до теорії технологічного прийняття. Використання ІКТ не тільки полегшує життя учасникам дослідження, а й викликає почуття відчутного тиску. Фрагментизація цифрових навичок учасників та відсутність автономності у користування впливають на подальше використання технологій та цифрових послуг протягом життя. Розвиток цифрових компетенцій та розробка цифрових послуг має відповідати запитам та особливостям засвоєння навичок, а також особливостям використання цільової аудиторії.

Ключові слова: цифрове виключення, цифрова нерівність, люди похилого віку.

Кількість слів: 8913

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	2
ВСТУП	4
ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ	5
АНАЛІТИЧНА РАМКА	7
ДИЗАЙН ДОСЛІДЖЕННЯ	9
ЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	11
АНАЛІЗ ДАНИХ	11
РЕЗУЛЬТАТИ	13
ДИСКУСІЯ	24
ПРОПОНОВАНІ ЗМІНИ ДО ПУБЛІЧНОЇ ПОЛІТИКИ	26
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	28
ДОДАТКИ	31

ВСТУП

Сьогодні цифровізація впливає на всі аспекти сучасного суспільства та стає невід'ємною частиною повсякденного життя людей. Діапазон можливостей, які пропонують цифрові технології в світі загалом і в Україні зокрема, стає все ширшим. Поряд з цією тенденцією, практично в усіх країнах світу спостерігається старіння населення (UN, 2015).

У зв'язку з цими змінами з'являється багато викликів. Зокрема, сучасні програми, спрямовані на вирішення проблем старіння суспільства, посиляються на постулат ООН «суспільство для всіх вікових груп» що виражається в переході від парадигми допомоги до парадигми активного старіння, та складається з охорони здоров'я, безпеки та соціальної участі (WHO, 2002). Саме завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям створюються додаткові можливості для ефективної участі громадян у суспільному житті. Хоча частка категорії осіб 60+, які користуються Інтернетом та ІКТ, збільшується (van Dijk, 2020), значна частина з них опиняються під загрозою цифрового виключення та стають вразливими до соціальної маргіналізації.

Відповідно до досліджень, громадяни похилого віку представляють групу, яка найбільше потребує державних послуг, наприклад, пов'язаних з охороною здоров'я (Sourbati, 2007). У той же час ця категорія осіб найменше використовує цифрові версії таких послуг (Міністерство Цифрової Трансформації України, ПРООН, 2021).

Аналітична проблем. Попри цифровізацію суспільства, збільшення кількості цифрових комерційних та державних послуг, а також кількості користувачів Інтернету та ІКТ віком 60+, цифрове виключення цієї категорії осіб зберігається.

Аналітичне питання. З якими бар'єрами при використанні Інтернету та ІКТ зіштовхуються люди віком 60+ в Україні?

Для вивчення бар'єрів, з якими стикаються особи віком 60+ при використанні Інтернету та ІКТ, ми використовуємо якісне пошукове дослідження. За його допомогою вивчаємо та інтерпретуємо особисті сприйняття, розуміння ситуації та пережитого досвіду літніх людей при використанні цифрових технологій у час, коли суспільство та країна швидко цифровізуються.

Структура магістерської кваліфікаційної роботи складається зі вступу, огляду літератури, аналітичної рамки дослідження, опису методології, результатів, висновків, дискусії, рекомендацій до публічної політики та додатків.

ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

Поняття цифрового виключення пов'язане з відмінностями у доступі і рівні використання Інтернету та інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) різними соціальними групами (Comptaine, 2001). Саме визначення змінювалось з роками від простого «користувач/некористувач» до дослідження різного рівня цифрових навичок та використання ІКТ.

У широкому розумінні цифрове виключення пов'язане з ситуацією, коли частина населення має тривалий нерівний доступ до Інтернету і використання цифрових технологій, необхідних для повноцінної участі в житті суспільства. (Schejter, 2015). Цифрове виключення йде пліч-о-пліч з процесом цифровізації і якщо раніше припускали, що цифрове виключення, як соціальне явище, зникне зі збільшенням доступу до Інтернету та зниженням цін на обладнання, то зараз прогнозують, що нові форми цифрового виключення продовжуватимуть з'являтися зі збільшенням розвитку цифрових технологій та цифровізації послуг (Friemel, 2016).

Численна група, яка підпадає під загрозу цифрового виключення та стикається з різними труднощами при використанні цифрових технологій – це люди похилого віку (особи 60-75 років, відповідно до класифікації Всесвітньої організації охорони здоров'я)(Choudrie et al., 2017). Очевидно, що група людей похилого віку є неоднорідною, і всередині неї існує різниця щодо доступу до Інтернету та використання цифрових технологій, відома, як «сірий цифровий розрив» (Millward, 2003).

Попередні дослідження виявили позитивний вплив використання Інтернету та Інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) на життя людей похилого віку. Встановлено, що використання цифрових технологій пов'язане з покращенням благополуччя (Szabo, Allen, Stephens & Alpass, 2019), має позитивний вплив на підтримку соціальних зв'язків (Hangavel, Memedi, & Hedström, K. 2022), зменшує соціальну ізоляцію та самотність у літніх людей (Cotten, Anderson & McCullough, 2013). Вважається, що розвиток технологій сприяє активному та здоровому старінню (Marston & Van Hoof, 2019).

Незважаючи на ці потенційні переваги, встановлено, що люди похилого віку рідше отримують доступ до ІКТ та користуються ними. (Van Deursen, 2020).

Проблема може здаватись неважливою, адже в сучасному суспільстві, здавалося б, існують більш нагальні нерівності та проблеми. Проте, якщо враховувати те, що цифрові технології охоплюють все більше аспектів повсякденного життя, відповідно, інклюзія в сучасному суспільстві передбачає активну цифрову участь всіх категорій громадян. Низький рівень використання цифрових технологій людьми похилого віку означатиме, що вони не зможуть в повній мірі використовувати цифрові можливості і ризикують опинитись у соціальній ізоляції та відірваності від цифрового суспільства (Carney & Kandt, 2022).

Пандемія COVID-19 привернула особливу увагу до ізоляції людей похилого віку. Швидка цифровізація разом з інтенсивним використанням ІКТ під час пандемії не тільки посилили існуючу цифрову різницю в використанні технологій, але й створила

нові проблеми для цієї категорії людей, пов'язані з підтримкою зав'язків з родиною, доступу до цифрових банківських та медичних послуг

Люди похилого віку, які не встигали освоїти нові цифрові технології, через низький рівень цифрових компетенцій, були відрізані від отримання цифрових соціальних послуг (Lai, & Widmar, 2021).

Згідно з дослідженням Цифрової грамотності в Україні, з 2019 по 2023 рік частка тих, хто користується Інтернетом постійно зростає, зокрема, регулярних користувачів серед людей похилого віку збільшилось з 32% до 50%. При цьому ця категорія належить до тих, хто найменше користується Інтернетом в Україні. За цей же період часу зменшилась кількість людей похилого віку, яка взагалі не володіє цифровими технологіями з 46,7 % до 17,4, але ця ж категорія є найбільшою серед користувачів, які мають низький рівень цифрових навичок 65% (Міністерство Цифрової трансформації України, 2023).

Дослідження «Думки та погляди населення України щодо державних електронних послуг» показує, що попри збільшення користування Інтернетом, рівень користування державними послугами людьми 60 + практично не змінюється (34,5% в 2023 році проти 33,5% у 2022 році). (Міністерство Цифрової Трансформації України, ПРООН, 2024). Хоча кількість тих, хто не користується Інтернетом зменшується, а ризик полягає в тому, що різниця між тими, хто має доступ до Інтернету та ІКТ і відчуває себе комфортно, користуючись ними, і тими, хто такого доступу та навичок не має, постійно збільшується.

Дослідження цифрової грамотності в Україні 2023 (Міністерство Цифрової трансформації України, 2023). та «Електронні послуги: досвід, довіра доступність» (Міністерство Цифрової Трансформації України, ПРООН, 2020), крім кількісного дослідження, включали якісні: фокус-групи з людьми пенсійного віку. Метою цих досліджень було отримати інформацію від цільової аудиторії щодо рівня цифрової грамотності та визначення аспектів, які необхідні для цифровізації державних послуг, в той же час мало уваги приділялось вивченню індивідуальних потреб груп осіб, які підпадають під загрозу цифрового виключення.

Попри те, що протягом останніх 20 років питання цифрового виключення та цифрової інклюзії є темами численних досліджень, державних стратегій та ініціатив, як показують статистичні дані, рівень проблеми не зменшується і люди похилого віку складають значну частку виключених із цифрового суспільства.

Враховуючи масштаби явища цифрового виключення та все ще низький рівень цифрових компетенцій і користування цифровими послугами серед людей похилого віку, виникає потреба у поглибленому вивченні суб'єктивного досвіду людей похилого віку щодо використання ІКТ (Van Deursen and Helsper, 2015).

Наше дослідження допоможе висвітлити життєвий досвід використання ІКТ літніми людьми, дослідити сприйняття людьми похилого віку бар'єрів та проблем, з якими вони стикаються при опануванні та використанні технологій в час, коли суспільство і країна швидко цифровізуються.

Аналітичне питання.

З якими бар'єрами при використанні Інтернету та ІКТ зіштовхуються люди віком 60+ в Україні?

Ці уявні бар'єри можуть виникати під час чи до використання цифрових інструментів та заважати людям похилого віку взагалі їх використовувати, збільшуючи таким чином цифрове виключення.

Отримані результати допоможуть заповнити прогалину в літературі предмету щодо створення цифрового середовища, дружнього до людей похилого віку.

Теоретична рамка.

Більшість досліджень цифрового розриву проводились, опираючись на соціально-демографічні показники, пов'язані з використанням людьми похилого віку Інтернету, де аналізувались індивідуальні змінні такі як стать, освіта, рівень доходів та професійний вплив на користування ІКТ (Helsper & Reisdorf, 2013).

Іншим підходом до вивчення проблеми був соціокультурний, мережевий підхід (Monge & Contractor, 2003), де важливою частиною аналізу є не стільки індивідуум, скільки відносини між людьми (сімейний стан, підтримка та заохочення мережі спілкування). Дослідження показують, що вплив інших людей (сім'ї та друзів, медичних працівників) має велику вагу на те, як літні люди сприймають та використовують цифрові технології (Courtney, et al., 2008, Friemel, 2016).

Для комплексного підходу вивчення цифрового виключення дослідники використовують теоретичну рамку «The resource and appropriation» (Van Dijk, 2005) – процесу технологічного прийняття.

Van Dijk описує цифрову нерівність як замкнуте коло, яке започатковується кожною новою ІКТ, що з'являється на ринку і зумовлюється індивідуальними чинниками: вік, стать, етнічна приналежність, освіта, посада, сімейний стан тощо. Ці відмінності між людьми породжують нерівний розподіл ресурсів, які спричиняють нерівний доступ до цифрових технологій, що в свою чергу призводить до більшої чи меншої участі в житті суспільства

Van Dijk запропонував чотири рівні бар'єрів, пов'язаних з доступом до цифрових технологій, а саме: 1. мотиваційні бар'єри; 2. матеріальні бар'єри на рівні доступу до Інтернету та цифрових технологій; 3. бар'єри на рівні доступу до навичок; 4. бар'єри на рівні використання цифрових технологій.

Ці чотири рівні бар'єрів пропонують дослідникам теоретичну основу для розуміння передумов вікового цифрового розриву.

Для вивчення бар'єрів при використанні Інтернету та цифрових технологій людьми віком 60 + в нашому дослідженні ми використовуємо теорію технологічного прийняття «The resource and appropriation» (Van Dijk, 2005).

Позитивне відношення та мотивація є умовою для інших трьох видів доступу і стосується наміру придбати та використовувати цифрові технології. Емоційні чинники такі як тривога та страх щодо використання ІКТ можуть перешкоджати людям використовувати чи купувати техніку (Van Dijk, 2005). Хоча ставлення людей віком 60+ до використання ІКТ залежить від віку, статті, досвіду роботи, рівня освіти,

сімейного стану, стану здоров'я, географії проживання (König and et al., 2018; Van Deursen, & Helsper, 2015; McDonough, 2016), вони як правило більше схильні до негативного ставлення та низької мотивації використовувати нові технології (Donat and all, 2009; Van Deursen, & Helsper, 2015). Найпоширенішою причиною цифрового виключення серед літніх людей є відсутність потреби та інтересу використовувати цифрові технології, а також те, що вони, на їх думку, занадто старі, щоб встигати за цифровізацією. (Holgersson & Söderström, 2019).

Матеріальний доступ

Складається з двох частин: доступу до інфраструктури та засобів, необхідних для використання цифрових технологій, включаючи програмне забезпечення, підписки. Дослідження показують, що вплив цього рівня зменшується, зі зменшенням вартості обладнання та плати за Інтернет, а бар'єри при використанні цифрових технологій змістились з фізичного доступу до навичок та їх використання. За останні 5 років дедалі більша частка громадян отримала доступ до Інтернету чи можливості користування ІКТ (Міністерство Цифрової Трансформації України, ПРООН, 2024, Van Dijk, 2020). Проте інші дослідження показують, що вартість цифрових технологій впливають на їх використання та сприйняття літніми людьми (Mubarak, & Suomi, 2022).

Доступ до навичок

На цьому рівні акцентується увагу на тому, що доступ до технологій автоматично не призводить до використання ІКТ. Цифровізація вимагає постійного набуття нових навичок. На цьому рівні ми не досліджуємо рівень цифрової грамотності, а дізнаємось про умови її опанування. Крім зниження когнітивних навичок, брак здібностей та необхідних навичок, уявна легкість використання є загальними факторами, які перешкоджають людям похилого віку вчитись використовувати нові цифрові технології. (Helsper, E., & Reisdorf, 2017). Дослідження показують, що вплив віку на доступу до навичок і використання ІКТ зменшиться з природнім демографічним переходом в категорію 60+ людей з базовими користувацькими навичками (Heart, & Kalderon, 2013).

Доступ до використання

Люди, які вміють користуватися цифровими технологіями, отримують більше користі від взаємодії з державними установами (Van Deursen & Helsper, 2015) і без особливих зусиль реалізують свої права, на відміну від тих, хто не володіє цифровими технологіями.

У дослідженні ми висуваємо такі теоретичні припущення.

1. Матеріальний доступ зберігає вплив на використання ІКТ категорією людей віком 60+ в Україні.
2. Враховуючи те, що люди похилого віку не мали змоги отримати ґрунтовне навчання, яке дозволило би їм стати автономними користувачами цифрових технологій, ми припускаємо, що системна підтримки більш компетентних користувачів при початковому опануванні Інтернету та ІКТ категорією людей віком 60+ потенційно впливає на подальше їх використання.

ДИЗАЙН ДОСЛІДЖЕННЯ

Для того, щоб дослідити сприйняття людьми похилого віку бар'єрів, з якими вони стикаються при використанні інформаційно-комунікаційних технологій та Інтернету, привернути увагу до проблеми цифрового виключення цієї категорії осіб, було проведено якісне пошукове дослідження.

Дослідники виокремлюють учасницькі та адвокаційні світоглядні рамки, (трансформаційні (Creswell & Creswell, 2018), як основну тему якісних досліджень (Creswell & Creswell, 2009). Такий тип досліджень привертає увагу до соціальних конструкцій, пов'язаних із несправедливістю, наприклад, щодо вразливих груп, включаючи їх етнічну приналежність, стать, вік, тощо. Учасникам надається можливість описати власну ситуацію та сформувані свій погляд на проблему, а результати використовуються для формування політик та напрацювання інструментарію для проведення подальших кількісних досліджень.

У цьому дослідженні був застосований феноменологічний методологічний підхід, щоб поглиблено дослідити досвід людей похилого віку щодо використання Інтернету та ІКТ. Цей підхід підкреслює, як учасники інтерпретують та осмислюють свій життєвий досвід, пов'язаний з досліджуваним питанням (Leedy & Ormrod, 2015).

Дослідники цифрового виключення (Huang, Тео, Zhou, 2019) стверджують, що часто наміри використовувати чи не використовувати Інтернет та технології є більш комплексними і їх складно виявити, проводячи тільки кількісні методи дослідження.

Збір якісних даних дозволить згенерувати краще розуміння, сприйняття людьми похилого віку досліджуваного питання.

Для дослідження досвіду сприйняття бар'єрів при використанні Інтернету та ІКТ категорією осіб 60 + в час стрімкої цифровізації країни було обрано місто Вінницю, яка, відповідно до Індексу цифрової трансформації територіальних громад України, увійшла в топ 5 міст (Міністерство Цифрової Трансформації України, EGAP, Deloit, 2024). Це означає, що крім, розвиненої цифрової інфраструктури, там відбувається швидка цифрова трансформація ОМС, публічних послуг та існує значний ризик цифрового виключення літніх людей, які можуть не встигати за процесом цифровізації. Таким чином існує можливість дослідити сприйняття людьми похилого віку бар'єрів при використанні Інтернету та ІКТ.

Також місто Вінниця було обране в зв'язку з понад 12-річною співпрацею дослідниці з ОМС та громадськими організаціями міста у сфері електронної участі та електронного урядування, що дозволило отримати доступ до місця проведення дослідження та увійти в сферу вже зі сформованими відносинами, що важливо при проведенні якісних досліджень.

Метод збору даних.

Ми обрали індивідуальні глибинні напівструктуровані інтерв'ю з відкритими питаннями як основний метод збору даних від учасників. Перевагою цього методу є те, що крім організованої структури інтерв'ю, залишається місце для несподіваних ракурсів дослідження, які можуть виникати під час бесіди та, завдяки своїй гнучкості і

можливості досліднику задавати уточнюючі та додаткові запитанням, дозволяє більш ширше розкрити тему дослідження.

Оскільки цифрове виключення передбачає обмеження доступу до інтернету, ІКТ та цифрових навичок, використання інших методів, наприклад, онлайн інструментів міг обмежити участь потенційних учасників у дослідженні. А фокус-групи, які також використовуються в подібних дослідженнях, було вирішено не проводити у зв'язку із заходами безпеки.

Опитувальник для проведення напівструктурованих глибинних інтерв'ю був розроблений на основі теорії технологічного прийняття «The resource and appropriation» (Van Dijk, 2005) та складався зі збору демографічних даних блоку питань щодо матеріального доступу, навичок та потреб в додатковому навчанні, використання та ставлення до Інтернету та ІКТ (*Додаток 1*). Це стало основою для постановки відкритих питань.

При проведенні інтерв'ю було враховано особливості віку респондентів. Адже зазначається, що мистецтво опитування людей похилого віку полягає не тільки в умінні задавати зрозумілі питання, а й терпляче чекати на відповіді (Barnes, 2007). Варто пам'ятати, що люди похилого віку можуть мати тенденцію до пригадувань, втечі від поставлених питань та опису подій, не пов'язаних з дослідженням. Також важливо встановити довірливі стосунки між інтерв'юером та респондентом, використовувати гнучку схему опитувальника, зосередитись на тому, що опитуваний пережив та вважає важливим, для опису більш точного пережитого досвіду інтерв'юера

Можливим недоліком цього типу збору даних є потенційно великий обсяг письмових даних, які підлягають інтерпретації (Creswell, 2018). Хоча великий обсяг даних потребує більше часу на аналіз, він збільшує варіативність діапазону відповідей та глибину дослідження, одночасно покращуючи достовірність. Також важливо було уникати упередженості при проведенні напівструктурованого інтерв'ю.

Вибірка.

Для проведення дослідження була обрана цільова вибірка (Patton, 2015), яка використовується для відбору багатих на інформацію випадків, необхідних для поглибленого вивчення. Дослідник зосереджується на вивченні визначених характеристик генеральної сукупності. Крім досвіду, при цільовій вибірці важливими є вибір місця, доступність до цільової групи та її готовність взяти участь у дослідженні.

Як місце доступу до цільової групи були обрані муніципально-громадські «Центри освіти для дорослих» в місті Вінниці. Серед багатьох напрямків діяльності цієї структури, одним із ключових є консультування та навчання людей старшого віку комп'ютерної грамотності та використання ІКТ. Це дозволило нам отримати доступ до місця із великою кількістю літніх осіб, які користуються Інтернетом та ІКТ.

Варто зазначити, що свою увагу ми зосередили на користувачах Інтернетом та ІКТ, оскільки кількість некористувачів поступово зменшується, а результати досліджень, проведених в різних країнах, показують, що ключові причини невикористання Інтернету та ІКТ є незмінними протягом останніх 15 років та включають: небажання використовувати ІКТ, відсутність потреби, недовіру до нових

технологій, матеріальні чинники (Van Dijk, 2005; World Bank, 2016; Digital Inclusion Research Group, 2017).

Нами був отриманий дозвіл відвідувати Центр. Учасники навчальних груп були проінформовані про цілі дослідження. Під час перерв ми підходили до учасників та пропонували їм взяти участь в інтерв'ю. Жоден із представників не відмовився від участі в дослідженні. Ключовим критерієм відбору був вік та користування Інтернетом та ІКТ.

Таким чином було відібрано 16 осіб, ще 3 було відібрано із випускників попередніх програм, контакти, яких надали працівники Центру. Загалом у дослідженні взяли участь 19 людей похилого віку (3 чоловіків та 16 жінок), віком від 60 до 72 років. Усі користувачі ІКТ, але на різному рівні, починаючи від новачків до досвідчених користувачів. Досвід користування Інтернетом та ІКТ у респондентів варіювався від 24 років до трьох місяців. Учасники мали різноманітний освітній та професійний досвід. Десять осіб мали вищу освіту, шість осіб – середньо-спеціальну, троє – середню. Усі мали досвід трудової діяльності: від некваліфікованих працівників до викладачів вищих навчальних закладів.

Інтерв'ю проводилось у Центрі освіти для дорослих до або після початку занять із цифрової грамотності. Усі інтерв'ю записувались на мобільний телефон (диктофон), про що було повідомлено респондентів перед проведенням інтерв'ю. Інтерв'ю тривали в середньому 45 хвилин. Тривалість інтерв'ю залежала від того, наскільки розлого давали відповіді респонденти. Деякі учасники мали хороші знання про те, як працювати з комп'ютером, смартфоном, планшетом та Інтернетом, інші мали менший досвід. Важливо, що інтерв'юер не була попередньо знайома з респондентами. Повторних інтерв'ю не проводили. Збір даних тривав, доки не було досягнуто насиченості даних.

У нашому дослідженні ми уникаємо узагальнення даних чи однорідності висновків. Дослідження насамперед спрямоване на розуміння життєвого досвіду використання ІКТ літніми людьми: дослідити сприйняття людьми похилого віку бар'єрів та проблем, з якими вони стикаються при опануванні та використанні технологій в час, коли суспільство і країна швидко цифровізується.

Етичні засади проведення дослідження.

Перед початком інтерв'ю кожному учаснику було повідомлено про мету дослідження, добровільність участі та можливість відмовитись від бесіди будь-коли без пояснення причини. Від кожного респондента була отримана усвідомлена згода на проведення інтерв'ю, яка була дана усно та записана на диктофон, а також підписана в письмовій формі.

Аналіз даних.

Для аналізу даних використовувався тематичний аналіз, відповідно до феноменологічного підходу за допомогою програмного забезпечення Atlas.ti. Метою тематичного аналізу було класифікувати зібрані напівструктуровані якісні дані, отримані з життєвого досвіду учасників, у значущі теми. Процес аналізу проходив у шість етапів (Braun, Clarke, 2006): 1. Ознайомлення з даними. 2. Створення початкових

кодів. даних. 3. Виявлення груп та об'єднання в групи, визначені кодом. 4. Визначення підтем. 5. Перегляд підтем, визначення назв. 6. Підготовка звіту.

У ході дослідження кодування було систематизоване відповідно до структури теорії технологічного прийняття «The resource and appropriation» (Van Dijk, 2005).

На першому етапі всі дослівно розшифровані інтерв'ю були прочитані декілька разів для того, щоб можна було отримати загальне розуміння основних ідей. На другому етапі інтерв'ю були построково прокодовані. На третьому етапі проаналізовано кодування та проведено кодування решти транскрибтів тексту. Після цього були переглянуті коди та згруповані в підтеми. Визначенні підтеми були згруповані за темами, описані та підкріплені ілюстративними цитатами учасників.

Під час процесу кодування використовувались власні слова учасників, забезпечуючи достовірне відображення їх досвіду, з метою не нав'язування особистих упереджень дослідника. Теми, описані в аналізі, були проілюстровані цитатами, забезпечуючи узгодженість між змістом і переданими значеннями.

РЕЗУЛЬТАТИ

Загалом 19 осіб (3 чоловіків та 15 жінок) віком від 60 до 72 років взяли участь в дослідженні. Демографічні характеристики респондентів наведені в таблиці (Додаток 2)

За результатами аналізу відповідей респондентів були виокремлені ключові теми, які відображають сприйняття людьми похилого віку цифровізації та бар'єри, пов'язанні з використанням Інтернету та ІКТ. Ці теми стосувались:

- на мотиваційному рівні: конфіденційності та безпеки, вимушеної цифровізації, відсутності інтересу та потреби використовувати ІКТ;
- На рівні доступу до навичок: застарілої техніки, браком коштів на купівлю нової техніки;
- На рівні доступу до навичок: Попереднього досвіду навчання, потребам в навчанні .
- На рівні використання цифрових технологій: важливості допомоги та підтримки при використанні ІКТ, складними інструкціями, розробленими не для людей похилого віку, низькою обізнаністю про цифрові послуги.

Повний перелік тем та підтем наведено в додатку в таблиці (Додаток 3).

Мотиваційний рівень.

Сприйняття технологій та цифровізації.

Загалом респонденти позитивно сприймають Інтернет та використання цифрових технологій і вбачають багато переваг від їх використання у повсякденному житті.

Більшість учасників визнають, що позитивні сторони переважають негативні. Було виділено кілька переваг використання Інтернету та цифрових технологій, вони були подібними і в респондентів з тривалим досвідом користування, і в початківці. У своїх висловлюваннях щодо позитивних сторін використання Інтернету та ІКТ, вони в основному посилались на три сфери: контакти з родиною та друзями, спрощений і більший доступ до інформації та дозвілля.

Важливим мотиваційним чинником почати використовувати Інтернет та цифрові технології було заохочення родини та необхідність використовувати цифрові технології на роботі. Більшість респондентів зазначали, що їм важливо було не відставати від молодих. Ще одним значним мотиваційним чинником почати використовувати Інтернет для частини учасників було бажання мати альтернативне від телебачення джерело інформації. На сьогоднішній день ключовою мотивацією користуватись Інтернетом є підтримка соціальних зав'язків з географічно віддаленими членами родини. Використання різноманітних месенджерів, можливість робити відеодзвінки та писати повідомлення, вважались особливо корисними для підтримання сімейних зав'язків під час пандемії COVID-19 та війни.

Р. 13 «У мене в родина в Америці в Ізраїлю, з усіма розмовляти дуже зручно. Я згадаю, як я був молодим, щоб зателефонувати в інше місто, потрібно було годину сидіти на пошті або чекати біля телефону, поки тебе з'єднають»

Р. 9: «До цього мене підштовхнуло спілкування з моїми учнями. Вони собі купили і говорять, щоб і я не відставала».

Конфіденційність та безпека.

Побоювання відсутності безпеки, збору персональних даних, цифрове шахрайство, було поширене серед респондентів з досвідом використання цифрових послуг. Однак, варто зазначити, що попри занепокоєння, зазначені проблеми, за їх словами, не стали б перешкодою при опануванні та використанні нових послуг. Усвідомлюючи їх, респонденти більше уваги приділяли б питанням безпеки, при використанні нових застосунків та послуг.

Р.11: «З Інтернетом треба бути обережним, вірусів багато, ти відкрив повідомлення і тебе потім шантажують. Мені часто приходили повідомлення, що в мене на рахунку є сума, чи я не хочу її зняти. Я відразу його видаляла».

Іншою була ситуація з респондентами з низьким рівнем користування ІКТ та малим досвідом, або відсутністю досвіду користування цифровими послугами. Крім зазначених страхів щодо шахрайства, вони також вказували на інші страхи, такі як «стеження за людиною через пристрої». Хоча ці респонденти напругу не розповідали, що страх шахрайства є причиною не використовувати нові цифрові послуги, в більшості випадків вони зазначали, що їм достатньо того, чим вони користуються зараз та немає потреби використовувати нові послуги, пов'язані, наприклад, з онлайн оплатами, бо їм простіше це зробити фізично.

Р. 1: «Користуюсь тим, що вмію. Є така поговорка: «Не знаєш броду, не лізь в воду».

Р. 4: «Я проплачую квартиру – це зручно, але не купую онлайн. Я не люблю. Коли ліки рекомендують по рекламі, я чула, можуть одне показувати, а інше надсилати. Це просто жах!».

Нав'язана цифровізація.

Незважаючи на те, що цифрові технології надають людям похилого віку багато переваг та полегшують життя, частина респондентів сприймають цю діяльність, як вимушену необхідність, нав'язану їм ззовні. В частини учасників інтерв'ю при обговоренні питань цифровізації та збільшенню кількості цифрових послуг в місті та країні відчувалося роздратування та прихований страх вийти за межі зони комфорту тільки тому, що там присутня велика частина населення, через брак знань та навичок не встигнути за молодшим поколінням та бути виключеними з процесу.

Р. 7: «Я ніколи не відчувала, що ці переваги потрібні були. Це така необхідність Інтернет як інформаційне середовище, я не люблю, він мені треба тільки для роботи».

Р. 4: «Я користуюся усім, але це не означає, що мені подобається».

Зокрема це стосувалось респондентів, які продовжували працювати вчителями. Частина з них зазначали, попри те, що вони використовували Інтернет та ІКТ протягом значного періоду часу в роботі і це полегшувало їм процес підготовки та проведення уроків, при запровадженні реформи Нової української школи та впровадженні дистанційного навчання, вони переживали значний стрес при переході на нові форми роботи, були побоювання не впоратись з поставленими завданнями, не встигнути за

молодшими колегами, страх втратити роботу. Важливим фактором при подоланні цього бар'єру була самозарадність та віра у власні сили. Ці ж респонденти зазначали, що були випадки, коли їх колеги, передпенсійного та пенсійного віку, які мали нижчий рівень користування цифровими технологіями, звільнялись з роботи, оскільки боялись не впоратись із запровадженням цифрових нововведень.

Р. 14: «Маю досвід уже 36 років, і мене перед фактом поставили, сказали, що на ваш клас дають ноутбук, проектор. Цим потрібно опанувати, користуватися, йти в ногу з часом. Я навіть тоді подумала, що лишу свою роботу, як би я її не любила. Я думала, що не зможу цього зробити». Подруга, вона б ще попрацювала, мабуть, вчителем української мови, але їй було складно звітність цю робити. 70 % вона через це пішла».

Частина респондентів виразили незадоволення тим, що цифровізація забирає частину спілкування з людьми та взаємодії в громаді. Окремі учасники зазначили, що цінують людську взаємодію при отриманні послуг. Відсутність справжньої людини, з якою можна б було поговорити і яка могла б надати допомогу, часто відлякувала людей похилого віку від користування цифровими послугами.

Р. 2: «Ну, в чомусь звичайно зручніше стало, а в чомусь ні. Дуже шкодую, що люди віддалилися один від одного. Не знають один одного, сусідів не знають. Діти ходять з гаджетами перед обличчям. Мені шкода, що суспільство пішло по такому шляху. Можливо, я вам здамся дуже консервативною, але я дуже шкодую».

Р.1: «Куди ще більше? Такий темп життя, який не витримує жодна жива душа. Куди ще більше нам цих послуг? Краще всього взяти гроші, піти в Сбербанк, як ми раніше ходили, оплатити всі свої послуги, поспілкуватися там з людьми на людському рівні, тому що перетворюватися в цифри не хотілося б. Хотілося б жити в реальному житті, не віртуальному».

Відсутність інтересу та потреби.

Тема відсутності інтересів та потреби була наскрізною на всіх рівнях доступу і, особливо, для невпевнених користувачів з малим досвідом користування цифровими технологіями. Для них це стало більшим бар'єром на рівні доступу до навичок та використання цифрових послуг.

Першочергово респонденти озвучували такі бар'єри як «Відсутність мотивації» та «Відсутність потреби», розказуючи про тих, хто взагалі не користується Інтернетом та ІКТ або використовує мінімально, розказуючи про своїх знайомих, які є некористувачами або мінімально використовували ІКТ та за віком є старшими за респондентів (старше 75 років). Це свідчить про те, що категорія осіб 60+ є неоднорідною групою і існує різниця в користуванні Інтернетом та ІКТ всередині самої групи.

Р.1.: «В мене чоловік не користується, категорично не хоче. Я йому кажу: «Давай я тебе навчу». А він: «Ні, ні і ні. Я не хочу». Просто не хоче, він людина старша і не хоче починати».

Основною перешкодою для респондентів з низьким рівнем використання ІКТ були відсутність інтересу та потреби. Вони були задоволені використанням тими

окремими цифровими послугами, якими вже користуються і не мали потреби чи інтересу використовувати інші. Більшість учасників, у яких був брак інтересу та потреби використовувати цифрові застосунки чи послуги, рідко вказували про будь-які інші перешкоди, оскільки вони не мали досвіду використання цих інструментів.

Бар'єри на рівні матеріального доступу.

Теми, описані нижче, стосуються витрат на використання Інтернету, обладнання та програмного забезпечення.

Доступ до Інтернету.

Результати інтерв'ю показали, що всі респонденти мали доступ до Інтернету і витрати на його оплату не впливають на використання цифрових інструментів. Більшість учасників зазначили, що навіть попри складне економічне становище платитимуть за Інтернет, оскільки переваги від використання Інтернету матимуть перевагу над витраченими коштами.

Матеріальний доступ.

На рівні матеріального доступу учасники найбільше згадували фінансові бар'єри, пов'язані з купівлею техніки, та технічні бар'єри, пов'язані із застарілою технікою, якою вони користуються.

Смартфон є переважаючим цифровим пристроєм, яким користуються респонденти. Більшість людей похилого віку мають доступ до планшетів чи ноутбуків вдома. Хоча всі учасники інтерв'ю мали в користуванні хоча б один пристрій, більшість із них зазначили, що фінансові питання залишаються суттєвим чинником для людей похилого віку. Частина респондентів купували техніку за допомогою родичів чи отримували в подарунок, що мінімізувало витрати на них. Частина учасників інтерв'ю зазначила, що навряд чи купили б техніку без допомоги родичів. Варто також зазначити, що більшість респондентів висловили думку, що вартість цифрових інструментів, а точніше техніки: смартфонів, планшетів та ноутбуків, може бути проблемою для багатьох людей похилого віку, як для тих, хто є некористувачами, так і для користувачів, яким необхідно, наприклад, купити нові прилади, на заміну несправним, і це може бути причиною некористування та цифрового виключення цих людей.

Р. 4: «У нас бідна країна, у нас бідні сім'ї. Для пенсіонерів взагалі проблемно купити комп'ютер за такі пенсії».

Р. 13: «Складно купити це все. У мене б також не було, якби дочка не дала. Тільки і на дітей надія, самі ми вже не можемо нічого собі заробити».

Також, ті респонденти, які мають доступ до смартфона, зазначали, що хотіли б використовувати стаціонарний комп'ютер або ноутбук для оформлення та підготовки документів чи при оплаті послуг, оскільки вони зручніші, особливо для людей з поганим зором і, оскільки, фінансове становище не дозволяє їм придбати цю техніку, добре було б мати доступ до такого обладнання в громадських центрах (бібліотеках, громадських організаціях), наближених до місця проживання.

Р. 2: « В мене зір поганий. Я хотіла б користуватись не смартфоном, а комп'ютером. Комп'ютер залишився вдома в Луганську, а новий купити не можу».

Варто зауважити, що респонденти майже не використовували платні підписки (крім Інтернет-телебачення), платні послуги, наприклад, такі, як хмарні сховища чи платні додатки. Ймовірно, що зі збільшенням користувацьких навичок у людей похилого віку, кількість та необхідність використання таких послуг у повсякденному житті та їх вартість впливатиме рівень користування ними.

Доступ до навичок.

Теми, описані нижче, стосуватимуться досвіду респондентів в опануванні цифрових технологій, а також потребам в подальшому навчанні та підтримці.

На рівні доступу до навичок були виокремлені наступні бар'єри: *страх зробити щось не так; відсутність автономності; когнітивні бар'єри (складно засвоювати інформацію, погана пам'ять, слабка концентрація); фізіологічні (поганий зір);, відсутність системної підтримки при навчанні; страх втрати авторитету; невідповідність навчальних програм потребам цільової аудиторії (великі групи, групи з учасниками з різним рівнем навичок).*

У нашому дослідженні ми не можемо дати детальний опис навичок учасників у сфері користування ІКТ. Однак, проаналізувавши відповіді, можна сказати, що респонденти справляються з використанням Інтернету набагато краще, ніж з навичками роботи з комп'ютером. П'ятеро з дев'ятнадцяти користувачів оцінили свій власний рівень володіння цифровими технологіями, як впевнений користувач, який без сторонньої допомоги зможе розібратись з проблемами на рівні користування ІКТ. З відповідей інших учасників можна сказати, що вони не є автономними користувачами та мають фрагментовані навички, які потребують сторонньої допомоги при виникненні проблем в користуванні.

Попередній досвід навчання.

Слід зауважити, що більшість, учасників користувались Інтернетом та цифровими технологіями протягом значного періоду часу від 5 до 24 років. Частина з них почала використовувати Інтернет та ІКТ протягом трудового періоду життя і тільки п'ятеро з них оцінили свої навички як автономні і такі, які дозволяють їм виконувати широкий спектр завдань без сторонньої допомоги. Інші учасники, попри те, що використовувались комп'ютером на роботі та, досить вправно користувались окремими програмами, за їх словами, мають проблеми з виконанням простих завдань при використанні комп'ютера зараз. Для прикладу, Р. 12. Жінка 68 років, яка протягом 22 років користується комп'ютером та працювала з програмою 1 С на роботі, зазначила, що пішла на курси зараз для того, щоб навчитись користуватись Word. Ось як вона описує свій досвід: *«Вордом я не дуже добре володію, там дали завдання : чотири рядки тексту, три кружечки з стрілочками. Я це писала чотири години. Це було моє домашнє завдання. Я десь хвилини 40 шукала апостроф».*

Частина учасників зазначали, що мали проблеми користуванням електронною поштою, створенням логінів та паролів, тощо.

Результати інтерв'ю показали, що респонденти вчилися користуватись Інтернетом та комп'ютером за різних обставин, проходили як формальне навчання під час курсів та тренінгів так і неформальне, за допомогою сім'ї, друзів та колег. Частина

респондентів мали перший контакт з комп'ютером під час роботи та проходили навчання, які організовував роботодавець, загального, чи спеціального характеру.

Більшість учасників інтерв'ю вказували на недоліки такого навчання. Частина респондентів зазначала, що це були формальні заходи, які не допомогли набути практичних навичок, інші зазначали, що ці курси не завжди були пристосовані до потреб та можливостей цільової аудиторії та були створені для тих, хто вже вправно володіє комп'ютером.

Окремі респонденти зазначали, що під час роботи проходили курси підвищення кваліфікації разом з своїми колегами в змішаних групах, з учасниками різного віку та рівня цифрових компетенцій. За словами учасників дослідження, вони, на відміну від молодих і досвідчених слухачів, потребували більше часу на засвоєння інформації, більше роз'яснень, часто завдання демонструвались на мультимедійній дошці і людям літнього віку, через поганий зір, не було видно інформацію, вони не завжди перепитували, чи задавали питання, побоюючись втратити авторитет перед молодшими колегами.

Р.14 «Ну от, підвищення кваліфікації, ідемо ми на курси. Коли ми проходимо ці курси, нам дають весь матеріал, який розрахований на те, що ми володіємо інтернетом, технічними засобами. Серед моїх колег є ще старші за мене, вони були в шоці. Я теж в шоці. Це були такі заняття, на яких навіть не розглядалося те, що ми не володіємо цими знаннями. Ми приїхали і вони розраховували на те, що ми підготовлені до цього»

Р.12 «Я стояла в центрі зайнятості і вони мене відправили на курси. Пояснили, що таке мишка, навчили робити платіжні доручення. І на цьому курс закінчився»

Учасники дослідження зазначали, що під час навчання та виконання практичних завдань важливим фактором була підтримка і супровід більш досвідчених та компетентних людей, до яких можна було звернутись за консультацією, оскільки знаннями, які отримували на курсах, вони не користувались часто, їм необхідна була підтримка для закріплення навичок. Наявність більш компетентної людини, яка могла допомогти, забезпечувала більший комфорт при навчанні та використанні ІКТ та сприяла засвоєнню навичок. П'ятеро учасників, як оцінили свої навички, як автономні, впевнені користувачі, зазначили, що для досягнення рівня знань важливими була мотивація, потреба застосування та підтримка більша компетентних користувачів.

Такими людьми часто були колеги по роботі, молодші члени родини, або друзі.

Крім позитивних аспектів підтримки, учасники дослідження вказували на недоліки пов'язанні з навчанням у супроводі дітей, молодших членів родини, починаючи від відсутності терпіння, через обмеженість у часі і до зміни традиційних ролей, втрати авторитету

Р.1 «Я можу і в дочки запитати, але не хочу відривати її від роботи, мені довго пояснювати треба. Я повільно працюю, перепитую по декілька разів і все записую, бо другий раз можу вже не повторити, рідко користуюсь. Ми все таки пенсіонери, до нас важко доходить. Соромишся запитати зайвий раз».

Р.4 «Діти частіше всього не мають часу. Якщо вони в кращому випадку, тобі налаштували і ти можеш подзвонити, це все що вони зроблять зараз. Сидіти вчити дуже рідко яка дитина має час, щоб сидіти з стариками і вчити».

Слід зауважити, що в дослідженні брали участь внутрішньо переміщенні особи, які не мали мережі підтримки та кола знайомих, які б могли їм допомогти з використанням ІКТ.

Всі учасники зазначили, що використання комп'ютера та Інтернету на початкових стадіях є досить складним процесом. На початкових етапах навчання, одним із ключових бар'єрів був страх зламати техніку. Це побоювання з одного боку пов'язане з тим, що деякі люди похилого віку починають вчитись не на власному комп'ютері і бояться пошкодити чуже майно. З іншого боку, ті респонденти, які починали вчитись на власному обладнанні, усвідомлюють витрати, які вони, їх діти чи родичі, понесли при покупці комп'ютера, планшета чи смартфона. З збільшенням досвіду користування цифровими технологіями, страх зробити щось не так з рівня пошкодити техніку перейшов на рівень зробити помилку при виконанні цифрових завдань та при використанні цифрових послуг. Відчуття страху було пов'язане з браку навичок та невпевненості в собі.

Р.5 «Звичайно, коли ти готуєш півдня роботу на завтрашній день, а вона раптом зникає, то це страшна картина. Це побоювання, звичайно. Страх, що ти щось не знаєш, і навчити тебе нікому. Від цього нікуди не подінешся».

Потреба в навчанні.

Щодо потреби в подальшому навчанні, більшість людей похилого віку зазначили, що хотіли би вдосконалювати свої знання та навички використання ІКТ. Багато хто вважав, що навчання цифровим навичкам з однолітками на курсах, чи в консультаційних центрах є важливим аспектом формування більшого інтересу серед літніх людей використовувати цифрові технології. Для частини учасників важливе було, щоб навчання проходили в наближених до місця проживання місцях.

Учасники з більшим рівнем цифрових навичок та досвідом використання ІКТ зазначили, що можуть вдосконалити свої навички вдома, використовуючи відеоінструкції, чи відеоуроки, вони також були зацікавлені в навчанні на спеціалізованих курсах, де вивчали би користування окремими цифровими послугами, яких вони потребують.

Інші респонденти сказали, що вони хотіли би проходити короткострокові навчання офлайн, в малих групах, з однолітками, з приблизно однаковим рівнем цифрових навичок.

Р.3: «На курсах звісно, що краще. Це живе спілкування. Те, що не зрозуміло, відразу запитати можна, і є зворотній зв'язок поряд, людина, яка може щось підказати».

Р.15: «Навчатись в такій групі, яка б мала такі знання як я, щоб не було соромно, що ти чогось не знаєш».

Враховуючи низький рівень доходів респондентів вони не готові платити за курси, чи індивідуальні навчання. Тільки одна респондентка мала досвід навчання з репетитором, яке оплатила її донька.

Частина респондентів зазначили, що для роботи з людьми похилого віку потрібні індивідуальні програми навчання та кваліфіковані викладачі. Для людей похилого віку важливо, щоб це була доброзичлива, терпляча людина, яка, за потреби, може декілька разів повторити матеріал, якій можна довіряти, не боятись задавати питання під час занять.

Р.15: «Мабуть, якийсь професійний спеціаліст. Не діти, не колеги, бо це теж якесь напруження нервово. Спеціаліст, який може в доступній формі пояснити і в якого залізні нерви».

Учасники також зазначали, що для них важливо, щоб заняття були практичними, з самостійним виконанням завдань на зручній для них техніці (комп'ютер, або ноутбук).

“Щоб кожному поставили комп'ютер, дали завдання, щоб він сам все своєю рукою зробив, а не тільки записував та спостерігав за викладачем”.

Використання.

Слід зазначити, що учасники використовують досить широкий спектр окремих цифрових інструментів в різних сферах. Від особистого життя (спілкування, розваги, пошук інформації) до економічної (оплата товарів та послуг, використання ІКТ для покращення результатів на роботі) та суспільно- політичної (підписання петицій до органів влади різного рівня, участь в онлайн зустрічах представників релігійних та громадських організацій).

На рівні доступу до використання найбільше було зазначено бар'єрів, пов'язаних з мотиваційною байдужістю та відсутністю потреби використовувати цифрові послуги: *“не хочу починати”*, *“мені це не потрібно”*, *“мені достатньо того, чим користуюсь”*; недостатніми цифровими навичками, які дозволили би використовувати цифрові послуги: *“не дуже вмю це робити”*, *“не вистачило знань”*; складними інструкціями, розробленими не для людей похилого віку - *“ці програми зрозумілі для молоді”*, *“багато умовностей”*, *“багато паролей”*. Також респонденти були мало обізнані з державними цифровими послугами та перевагами від їх використання.

Частина респондентів найчастіше користуються Інтернетом пасивно, для пошуку інформації, спілкування з родиною, друзями та розваг. Найчастіше вони користувались різними месенджерами для комунікації з друзями та рідними (Viber, WhatsApp, Facebook); програмами для зустрічей Skype, Zoom, Google class, YouTube для пошуку рецептів, огляду фільмів та новин.

Частина використовує застосунки та програми для роботи та для економічної активності. Для оплат товарів та послуг, наприклад, Приват 24; застосунки для оплати комунальних послуг. Zoom, Google class для проведення уроків та участі в нарадах. Програми для ведення бухгалтерського та податкового обліку, користуються мобільним застосунком для оплати транспорту.

Серед переваг використання цифрових застосунків та послуг учасники зазначали, що це зручно, економить їх час

Р. 8: «Мені от подобаються ось ці електронні квитки. Це дуже зручно. Тому що не завжди у вас є готівка, у вас є електронний квиток, там не кричить той бідний кондуктор. Вам потрібно - ви поповнили картку, приклали і все. Це не важко, і не потрібно з тими грошима возитися»

Важливість допомоги та підтримки.

Ті респонденти, які користуються оплатою послуг та товарів онлайн зазначають, що встановлювати програми та користуватись ними їх вчили інші, більш впевнені користувачі і в подальшому вони виконують знайому, механічну роботу. Найчастіше учасники отримували допомогу від друзів, дітей, чи родичів. Також окремими послугами вчили користуватись на курсах цифрової грамотності, чи в консультаційних центрах.

Р. 18: “Є практика, якраз під час пандемії, за допомогою рідного брата, почав оплачувати послуги. У мене є власний кабінет по оплаті за квартиру, газ, світло. У мене фахівець рідний брат, він допомагає. Я трохи відстаю в цьому питанні”.

Такий же алгоритм дій описували ті, хто хотів навчитись користуватись якимись новими для них послугами.

Р.11: “Елементарне, припустимо - оплатити квиток, якщо хтось допоможе уже завантажити цю програму і я вже буду знати як купити, то я звісно буду цим користуватися”.

Слід зауважити, що учасники з низьким рівнем використання цифрових технологій не наважувалась користуватись цифровими послугами через брак знань та відсутність допомоги. Як правило, вони боялись зробити щось не так, а потім не знали, як вирішити проблему, чи до кого звернутись про допомогу.

Р.2: “Колись сказали, що можна зареєструватись на благодійну допомогу. Так мені не вистачило знань, щоб навіть зареєструватись, а запитати немає у кого”.

Р.5: «У мене не вистачає поки що знань користуватись послугами. Якщо платити онлайн, то на руках нічого не залишається. Якщо раптом якісь збої, як тоді довести».

Невикористання окремих цифрових послуг не хвилювало більшу частину респондентів, оскільки вони мали родичів та друзів, які могли виконувати за них ці дії. Як зазначали деякі учасники, вони, ймовірно, були б змушені навчитись користуватись цифровими послугами, якби не мали когось, хто міг би це зробити за них. Як правило, ті, хто допомагав виконували роботу, але не пояснювали і не показували, як це зробити самостійно.

Р 2: «Та ні, воно мене стосується в цьому світі. Знаєте, у мене немає бажання опанувати ці речі. Воно мені буде дуже рідко треба, якась така послуга. Якщо вона мені буде треба, то зрідка я можу звернутися до того, хто може допомогти».

Р.9: “За комунальні послуги платить чоловік, я не вмю. Коли треба залізничні квитки купити, чи готель забронювати, ми все одно звертаємось про допомогу, мені це донька робить”.

Ці цифрові послуги для молодих.

Респонденти також зазначали, що деякі цифрові послуги складні у використанні, інструкції до них не завжди зрозумілі та несумісні із здібностями літніх людей, розроблені для молодих. Респонденти зазначали, як перешкоду велику кількість правил, які потрібно запам'ятати, щоб мати можливість користуватись окремими послугами, які, як правило є для них не завжди зрозумілими. Учасники інтерв'ю також зазначали, що багато проблем у них виникає при необхідності реєстрації на сайтах, створенні логіну та паролів, запам'ятовування їх.

Р.13: "Ці програми вони для молоді зрозумілі. Ось я скільки користуюся комп'ютером, під час карантину хотів зареєструватися на прививку, і не зміг. Написано - зареєструйтесь. Де це зробити, не можу знайти. Це я, який вже вздовж і вперек розуміюся на комп'ютерах. Ось я думаю, що молодь вона якось по-іншому сприймає, а для людей похилого віку треба чітко і зрозуміло прописувати".

Р.2: "Президентська петиція - знову ж таки там скільки умовностей, якісь паролі, щось потрібно заповнити. У нашому віці це вже важко. Другий раз я б і згодна була віддати голос, але я як згадала, з яким трудом мені треба ось ці паролі знайти десь, і тоді це питання відпало. Для молоді людини не важко запам'ятати, а в такому віці важче".

Низька обізнаність про цифрові послуги.

Більшість учасників мало обізнана із різними цифровими державними та недержавними послугами, не завжди розуміють користі від їх використання, воліють користуватись звичними способами взаємодії. Хоча частина учасників проходили навчання на курсах щодо використання інструментів електронної демократії, взаємодії з владою, їм розказували про цифрові послуги, оскільки, ними не почали користувались і не закріпили навички, респонденти забули, як їх використовувати.

Р.10: «Нам на курсах розказували про різні послуги, але я не знаю, як ними користуватись. Потреби такої немає».

Підсумовуючи результати інтерв'ю, можна зазначити, що вплив родини, колег по роботі, найближчого оточення позитивно впливають на мотивацію людей похилого віку почати користуватись Інтернетом та використовувати нові цифрові послуги. Проте вони ж потенційно впливають на такі бар'єри як «відсутність мотивації», «відсутність потреби» використовувати нові цифрові послуги та перетікали в теми «відсутності відповідних знань та навичок», оскільки ця допомога певною мірою стає перешкодою для самостійного користування цифровими інструментами і потенційно може призвести до цифрового виключення.

Відчуття нав'язаної цифровізації в респондентів пов'язано з наступними чинниками: страхом перед новими цифровими технологіями, а також самозарадністю і вірою в себе. Самозарадність та віра в свої знання і навички допомагали людям похилого віку переступити страхи та почати використовувати нові інструменти, відсутність впевненості в своїх знаннях та навичках ставали бар'єром у використанні нових технологій.

Можна сказати, що питання вартості доступу до Інтернету вже не є бар'єром для респондентів, проте матеріальний доступ включає цілу низку бар'єрів, які впливають на цифрове виключення людей похилого віку. Попри наявність необхідного обладнання у респондентів його вартість та витрати на програмне забезпечення залишається значним бар'єром при використанні цифрових технологій для респондентів. Крім того якість обладнання впливає на здатність людей похилого віку використовувати цифрові технології, низька якість обладнання, застаріла та часто несправна техніка може бути бар'єром до використання та причиною цифрового виключення для людей похилого віку.

Слід зауважити, що смартфони для широти використання цифрових послуг людьми похилого віку не можуть замінити стаціонарні комп'ютери і ноутбуки та знижують використання цифрових послуг. Враховуючи фізіологічні обмеження людей похилого віку, стаціонарні комп'ютери та ноутбуки дозволили б їм більш впевнено користуватись цифровими послугами, зменшити страх помилки та випадкового натиснення не тієї кнопки, який вони відчують, коли користуються смартфоном.

Результати інтерв'ю показали, що навчання ІКТ відбувалось за різних обставин, пов'язаних з соціальним становищем респондентів. Враховуючи те, що респонденти не мали змоги отримати базові знання та навички під час навчання в школі, чи університеті, вони проходили формальне та неформальне навчання на курсах комп'ютерної грамотності, курсах підвищення кваліфікації, опановували цифрові навички за допомогою родини та друзів. Наше дослідження показало, що учасники, які оцінюють свій рівень користування, як впевнений користувач, крім високої мотивації та потреби застосовувати навички на роботі, мали доступ до підтримки більш компетентних користувачів, які допомагали їм закріпити отримані знання. Отже можна зробити висновок, що при високій мотивації та потребах людей похилого віку, системна підтримка більш компетентних користувачів, які допомагають не просто виконати завдання, а роз'яснити і закріпити отримані навички для подальшого самостійного виконання позитивно впливають на використання ІКТ.

Люди похилого віку стикаються з проблемами у використанні багатьох цифрових послуг лише тому, що не мають достатньо цифрових навичок для самостійного використання. Як показали результати дослідження соціальна підтримка та допомога при використанні нових цифрових послуг є важливою для людей похилого віку, вона зменшує страх перед використанням цифрових послуг, таким чином підвищуючи їх використання. Слід зауважити, що не всі респонденти мали сім'ю, чи людей, які би могли допомогти їм опанувати нові цифрові послуги. На це варто звертати увагу при розробці політик та програм з цифрової інклюзії, з огляду на кількість внутрішньо переміщених осіб в країні.

Крім того, респонденти взаємодіяли з технологіями та цифровими послугами, які, на їх думку, були за складними в користуванні та не включали інтереси та рівень навичок літніх людей, що підвищувало рівень роздратування та бажання їх застосовувати.

Через брак знань про державні цифрові послуги та потенційні переваги від використання цифрових послуг, люди похилого віку не мали внутрішньої мотивації користуватись ними.

ДИСКУСІЯ

Метою цього дослідження було висвітлити життєвий досвід використання ІКТ літніми людьми та дослідити сприйняття людьми похилого віку бар'єрів і проблем, з якими вони стикаються при опануванні та використанні цифрових технологій в час, коли суспільство і країна швидко цифровізуються.

Результати інтерв'ю показують як переваги від використання Інтернету та цифрових технологій такі, як економія часу, контакти з родиною та друзями, спрощений і більший доступ до інформації, так і занепокоєння людей похилого віку щодо стрімкої цифровізації суспільства та бар'єри в використанні на всіх рівнях доступу, які можуть бути причиною цифрового виключення для людей похилого віку.

У відповідності до попередніх досліджень, (Hangavel, Memedi, & Hedström, 2022) ми виявили, що люди похилого віку отримують користь від використання ІКТ, наприклад, користуючись електронними квитками, проплачуючи комунальні послуги, підтримуючи зв'язки з родиною та друзями.

Наші результати свідчать про те, що частина людей похилого віку змогли та хотіли подолати перешкоди на шляху до використання ІКТ, включаючи складність цифрових пристроїв та програм. Це вказує на те, що використання цифрових технологій може бути показником активного та здорового старіння (Liddle et al., 2020).

Крім того наше дослідження проливає світло на питання щодо страху при використанні ІКТ (тема: Нав'язана цифровізація) Попередні дослідження вивчали страх користуватись ІКТ, наприклад страх зламати цифрові пристрої (Gonzales, 2016). Цю проблему також описують (Holgersson і Söderström, 2019), які пояснюють, що літнім громадянам стає складніше, коли влада вирішує використовувати цифрові комунікації, замість традиційних. Важливо, що занепокоєнню щодо вимушеної цифровізації, страху перед цифровим виключенням приділялось менше уваги в літературі предмету. Страх серед літніх людей, пов'язаний з перспективою використанням більшої кількості цифрових послуг, не встигнути за темпами цифровізації заслуговує на більшу увагу, оскільки впровадження цифрових технологій продовжуватиме зростати.

Результати інтерв'ю показали, що всі респонденти мають доступ до Інтернету, а більшість із них не висловлювали занепокоєння щодо цін на підключення і вважають їх прийнятними. Це відповідає попереднім дослідженням, які показують, що цифрове виключення з фізичного доступу змістилась до доступу до навичок та використання (Van Dijk, 2020). Проте матеріальний доступ, зокрема, доступ до якісного обладнання, його вартість, витрати на програмне забезпечення залишається значною проблемою для літніх людей. Низька якість обладнання, застаріла та часто несправна техніка може бути бар'єром до використання та причиною цифрового виключення для людей похилого віку. Так само, як і в попередньо проведених дослідженнях (Gonzales, 2016)

наше дослідження показало, що маргіналізовані групи відчувають проблеми з використанням ІКТ, тому що працюють на дешевих та вживаних пристроях.

Отже, можна зробити висновок, що окрім наявності Інтернету та обладнання, матеріальний рівень є більш комплексним і потенційно зберігатиме вплив на рівень користування ІКТ людьми похилого віку з розвитком цифрових технологій, платних цифрових застосунків та цифрових послуг.

Наступне наше припущення стосувалось того, що люди віком 60 + не мали можливості отримати ґрунтовні знання та навички з цифрової грамотності, наприклад, в школі та університеті, тому ми припускали, що підтримка більш компетентних користувачів при початковому опануванні ІКТ потенційно впливатиме на їх подальше використання.

Наше дослідження показало, що наявність оточення користувачів з більшим досвідом використання ІКТ позитивно впливали на мотивацію людей похилого віку почати користуватись Інтернетом та цифровими послугами. Але для подальшого самостійного використання ІКТ важливими були також інші фактори, такі як мотивація учасників, потреба в використанні ІКТ, а також рівень підтримки, яку надавали більш компетентні користувачі. Для частини учасників наявність такого оточення потенційно впливало на появи таких бар'єрів як «відсутність мотивації» та «відсутність потреби» використовувати цифрові технології та перетікали в теми «відсутності знань та навичок». Замість пояснення більш досвідчені користувачі виконували за літніх людей ці завдання, відповідно ця допомога ставала певним бар'єром для самостійного використання ІКТ та потенційно може призвести до цифрового виключення.

Учасники дослідження, які оцінювали свій рівень користування, як впевнений користувач, крім високої мотивації та потреби застосовувати навички на роботі, мали доступ до підтримки більш компетентних користувачів, які допомагали їм закріпити отриманні знання. Отже можна зробити висновок, що при високій мотивації та потребах людей похилого віку, системна підтримка більш компетентних користувачів, які допомагають не просто виконати завдання, а роз'яснити і закріпити отримані навички для подальшого самостійного виконання, позитивно впливають на подальше використання ІКТ.

Результати нашого дослідження, так само як і результати кількісного дослідження (Міністерство Цифрової Трансформації України, ПРООН, 2024) показали низький рівень обізнаності про цифрові державні послуги.

Низький рівень використання цифрових державних та комерційних послуг можна розглядати як прояв цифрового виключення.

Також частина респондентів цінують нецифрові засоби взаємодії, очевидно, що від них не слід повністю відмовлятися навіть при цифровізації більшості державних послуг в країні.

Наше дослідження допомогло поглибити знання про сприйняття людьми похилого віку цифровізації та виявити бар'єри які перешкоджають їм повноцінно

використовувати цифрові технології, що відповідає прогалинам в науковій літературі (Van Deursen and Helsper, 2015).

Обмеження та подальші дослідження

Наше дослідження щодо цифрового виключення категорії осіб 60 + має наступні обмеження.

Перш за все, дослідження базується на невеликій вибірці. Нові дослідження з більшими вибірками можуть дозволити дослідникам працювати з більшими даними та порівнювати різні кейси.

В дослідженні не враховані гендерні аспекти користування Інтернетом та ІКТ. Подальші дослідження різниці у користуванні Інтернетом та ІКТ між чоловіками та жінками цієї вікової категорії можуть показати ширший спектр бар'єрів.

Крім того, в подальших дослідженнях варто звернути увагу на порівняння цифрового виключення за географічними ознаками “місто-село”.

Результати нашого дослідження можуть бути використані для проведення кількісних досліджень в зазначеній тематиці.

Висновки відкриті для розгляду в інших контекстах і періодах часу, оскільки час, ймовірно, вплине на результати, адже можливості ІКТ швидко змінюються.

ПРОПОНОВАНІ ЗМІНИ ДО ПУБЛІЧНОЇ ПОЛІТИКИ

Слід зауважити, що крім покращення доступу до Інтернету в Україні та цифровізації держаних послуг, Міністерство Цифрової Трансформації, приділяє окрему увагу підвищенню рівня цифрової грамотності людей похилого віку. Міністерство спільно з міжнародними організаціями та регіональними партнерами виконують низку ініціатив щодо покращення рівня цифрових компетенцій громадян України. В регіонах функціонують Хаби цифрової освіти, де можна отримати консультації щодо використання цифрових послуг, пройти навчання з цифрової грамотності та переглянути освітні серіали на платформі Дія. Цифрова освіта. Результати нашого дослідження показали, що не існує універсального технологічного рішення для подолання цифрового виключення.

Враховуючи результати дослідження нами були розроблені наступні пропозиції до політики.

- Політики з цифрової інклюзії повинні бути спрямовані на створення комфортного цифрового середовища, дружнього до всіх вікових категорій.

- Розробники політик та постачальники послуг слід поважати вибір та права людей похилого віку, які можуть не мати змоги ефективно використовувати цифрові послуги. При розробці цифрових послуг необхідно зберігати, чи розробляти альтернативні офлайн формати їх отримання.

- Для популяризації освітніх проєктів, чи цифрових послуг серед людей похилого віку, для досягнення цільової аудиторії використовувати як цифрові так і традиційні для ЦА канали комунікації.

- Підготовка викладачів, які би спеціалізувались на методах викладання цифрової грамотності для людей похилого віку.
- Розробка навчальних програм з цифрової грамотності для людей похилого віку, адаптованих до потреб цільової аудиторії.
- Запровадження навчання та менторської підтримки за принципами «рівний – рівному», під час яких літні люди з вищими цифровими компетенціями та навичками навчатимуть свої однолітків з нижчими цифровими компетенціями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Barnes, M. (2007). Good Practice Guide. Involving Older People in Research: Examples, Purposes and Good Practice. European Research Area in Aging Research.
2. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
3. Brunner, M., Hemsley, B., Togher, L., & Palmer, S. (2017). Technology and its role in rehabilitation for people with cognitive-communication disability following a traumatic brain injury (TBI). *Brain Injury*, 31(8), 1028-1043.
4. Carney, F., & Kandt, J. (2022). Health, out-of-home activities and digital inclusion in later life: Implications for emerging mobility services. *Journal of Transport & Health*, 24.
5. Compaine, B. M. (2001). *The digital divide: Facing a crisis or creating a myth?*. MIT Press.
6. Cotten, S. R., Anderson, W. A., & McCullough, B. M. (2013). Impact of internet use on loneliness and contact with others among older adults: Cross-sectional analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 15(2).
7. Courtney, K., Demiris, G., Rantz, M., & Skubic, M. (2008). Needing smart home technologies: the perspectives of older adults in continuing care retirement communities. *Journal of Innovation in Health Informatics*, 16(3), 195-201. <https://doi.org/10.14236/jhi.v16i3.694>
8. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
9. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications, Inc.
10. Choudrie, J., Junior, C.-O., McKenna, B., & Richter, S. (2017). Understanding and conceptualising the adoption, use and diffusion of mobile banking in older adults: A research agenda and conceptual framework.
11. Digital Inclusion Research Group. (2017). *Digital New Zealanders: The Pulse of our Nation*. Wellington: Ministry of Business Innovation and Employment. <https://2020.org.nz/blog/2017/12/06/digital-divide-pulse-our-nation/>
12. Donat, E., Brandtweiner, R., & Kerschbaum, J. (2009). Attitudes and the Digital Divide: Attitude Measurement as Instrument to Predict Internet Usage. *Information Sciences International Journal of Emerging Transdisciplinary*; 12: 37-56.
13. Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*.
14. Gonzales, A. (2016). The contemporary US digital divide: From initial access to technology maintenance. *Information, Communication & Society*, 19(2), 234-248.
15. Heart, T., & Kalderon, E. (2013). Older adults: Are they ready to adopt health-related ICT? *International Journal of Medical Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2011.03.002>
16. Helsper, E., & Reisdorf, B. C. (2013). A quantitative examination of explanations for reasons for internet nonuse. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16(2), 94-99.

17. Helsper, E., & van Deursen, A. (2017). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20(5), 700-714.
18. Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*, 19(8), 1253-1270.
19. Holgersson, J., & Söderström, E. (2019). Bridging the gap: Exploring elderly citizens' perceptions of digital exclusion. In P. Johannesson, P. Ågerfalk, & R. Helms (Eds.), *Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS)*. Association for Information Systems.
20. Huang, F., Teo, T., & Zhou, M. (2019). Factors affecting Chinese English as a foreign language teachers' technology acceptance: A qualitative study. *Journal of Educational Computing Research*, 57(1), 83-105. <https://doi.org/10.1177/0735633117746168>
21. König, R., Seifert, A., & Doh, M. (2018). Internet use among older Europeans: An analysis based on SHARE data. *Universal Access in the Information Society*, 17, 621-633.
22. Lai, J., & Widmar, N. O. (2021). Revisiting the digital divide in the COVID-19 era. *Applied Economic Perspectives and Policy*, 43(1).
23. Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). *Practical research. Planning and design* (11th ed.). Pearson.
24. McDonough, C. C. (2016). The effect of ageism on the digital divide among older adults. *Journal of Gerontology and Geriatric Medicine*, 2.
25. Mariën, I., & Prodnik, J. A. (2014). Digital inclusion and user (dis)empowerment: A critical perspective. *Info*, 16(6), 35-47.
26. Marston, H. R. (2019). Who doesn't think about technology when designing urban environments for older people? A case study approach to a proposed extension of the WHO's age-friendly cities model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(19), 3525. <https://doi.org/10.3390/ijerph16193525>
27. Millward, P. (2003). The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *First Monday*, 8(7). https://www.itu.int/net/wsis/docs/background/themes/digital_divide/grey_digital_divide.pdf
28. Monge, P. R., & Contractor, N. S. (2003). *Theories of Communication Networks*. Oxford University Press.
29. Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide. *Inquiry : a journal of medical care organization, provision and financing*, 59, 469580221096272. <https://doi.org/10.1177/00469580221096272>
30. Jamielniak, D. (Ed.). (2012). *Badania jakościowe, Metody i narzędzia*. T.2. PWN.
31. Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Sage.
32. Szabo, A., Allen, J., Stephens, C., & Alpass, F. (2019). Longitudinal analysis of the relationship between purposes of internet use and well-being among older adults. *The Gerontologist*, 59(1), 58-68. <https://doi.org/10.1093/geront/gny036>

33. Schejter, A. (2015). Re-theorizing the “digital divide”: Identifying dimensions of social exclusion in contemporary media technologies. *European Media Policy 2015: New Contexts, New Approaches*, 9-10.
34. Sourbati, M. (2007). ‘It could be useful, but not for me at the moment’: Older people, internet access and e-public service provision. *New Media and Society*, 11
35. Hangavel, G., Memedi, M., & Hedström, K. (2022). Customized information and communication technology for reducing social isolation and loneliness among older adults: Scoping review. *JMIR Mental Health*, 9(3), e34221.
36. United Nations. (2015). *World population ageing*. Department of Economic and Social Affairs, Population Division.
37. Van Deursen, A. J. A. M., & Helsper, E. J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use amongst the elderly. *European Journal of Communication*, 30(2), 171-187.
38. Van Deursen, A. J. (2020). Digital inequality during a pandemic: Quantitative study of differences in COVID-19–related internet uses and outcomes among the general population. *Journal of Information Technology & People*.
39. Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Sage.
40. Van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The digital divide*. Polity.
41. Dijk, J. A. G. M., & Hacker, K. L. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *Information Society*, 19(4).
42. Siegel, C., & Dorner, T. E. (2017). Information technologies for active and assisted living – Influences to the quality of life of an ageing society. *International Journal of Medical Informatics and Society*, 11.
43. Wellman, B., & Berkowitz, S. D. (1988). *Social Structures: A Network Approach*. Cambridge University Press.
44. World Health Organization. (2002). *Active Ageing. A Policy Framework*. WHO.
45. World Bank. (2016). *World Development Report 2016: Digital Dividends*. World Bank.
46. Yu, R. P., Ellison, N. B., McCammon, R. J., & Lange, K. M. (2016). Mapping the two levels of digital divide: Internet access and social network site adoption among older adults in the USA. *Information, Communication & Society*.
47. Міністерство Цифрової Трансформації України. (2021). Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг. <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/>
48. Міністерство Цифрової трансформації України. (2023). Дослідження цифрової грамотності в Україні 2023. <https://osvita.diiia.gov.ua/research>
49. Міністерство Цифрової трансформації України. (2023). Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг у 2023 році. UNDP Ukraine. Retrieved from <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitychnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2023-rotsi>

50. Міністерство Цифрової трансформації України. (2024). Індекс цифрової трансформації територіальних громад України. Retrieved from <https://hromada.gov.ua/index>

Додаток 1. Сценарій опитування

Теми дослідження	Приклади питань
Матеріальний доступ	<ul style="list-style-type: none"> - Чи маєте ви доступ до Інтернету вдома? Якщо ні, то чому? Якщо ні, де найчастіше маєте змогу використовувати? - Чи є у вас особистий комп'ютер, планшет, смартфон? (або Чи маєте ви доступ вдома до комп'ютера, планшета, смартфона). Якщо ні, то чому?
Доступ до навичок	<ul style="list-style-type: none"> - Хто вас вчив користуватись? - Як довго ви вчилися та з якими труднощами стикались на шляху навчання? - Чи були у вас якісь побоювання перед тим, як почати користуватись? Які? - Чи маєте ви потребу у додатковому навчанні? Якщо так, то якому? Хто би вам міг допомогти в цьому? - Де б на вашу думку мало це відбуватись? Чи хотіли би ви навчатись самостійно чи в групі однолітків?
Використання	<ul style="list-style-type: none"> - Чи минулого тижня ви користувались Інтернетом? Чи можете описати, для чого ви використовували інтернет чи комп'ютер? - Для чого використовуєте найчастіше використовуєте Інтернет? - Чи використовуєте ви інтернет для пошуку інформації? Яку інформацію найчастіше шукаєте? - Чи використовуєте ви ІКТ для спілкування з родиною, друзями, знайомими? Якими інструментами\сервісами користуєтесь? Як часто? - Чи використовуєте ви ІКТ для розваг та самоосвіти? (Які ресурси використовуєте?) - Чи використовуєте ви ІКТ для оплати послуг чи товарів онлайн. (Яких саме?) - Для взаємодії з органами влади? Наведіть приклад, якщо так. - Якими б ще послугами ви хотіли користуватись, що вам заважає це робити?

Додаток 2. Портрет респондента

Респондент	Стать	Вік	Освіта	Користування ІКТ
Р 1	Жінка	72	Вища	24 роки
Р 2	Жінка	65	Середньо-технічна	8 років
Р 3	Жінка	61	Середньо-технічна	4 роки
Р 4	Жінка	72	Вища	15 років
Р 5	Жінка	61	Середня	12 років
Р 6	Жінка	60	Середньо-технічна	2 місяці
Р 7	Жінка	60	Середньо-спеціальна	12 років
Р 8	Жінка	60	Середньо-спеціальна	15 років
Р 9	Жінка	60	Вища	20 років
Р 10	Жінка	64	Середня	5 років
Р 11	Жінка	61	Середня	5 років
Р 12	Жінка	68	Вища	22 роки
Р 13	Чоловік	69	Вища	25 років
Р 14	Чоловік	60	Вища	25 років
Р 15	Жінка	60	Вища	5 років
Р 16	Жінка	66	Середньо-спеціальна	8 років
Р 17	Жінка	62	Вища	12 років
Р 18	Чоловік	71	Вища	8 років
Р 19	Жінка	61	Вища	14 років

Додаток 3. Теми та підтеми

Рівень бар'єрів	Теми	Підтеми
Мотиваційні	<p>1. Конфіденційність та безпека.</p> <p>2. Нав'язана цифровізація.</p> <p>3. Відсутність інтересу та потреби.</p>	<p>2.1. Побоювання відстати від молодшого покоління.</p> <p>2.2. Побоювання щодо зменшення персональних послуг, комунікації та взаємодії між людьми.</p> <p>3.1. Сірий цифровий розрив (невикористання ІКТ старшими за респондентів людьми)</p>
Матеріальні Доступ до навичок та ІКТ	<p>1. Застаріла техніка.</p> <p>2. Брак коштів на купівлю техніки</p>	
Доступ до навичок	<p>1. Попередній досвід навчання.</p> <p>2. Потреба в навчанні</p>	<p>1.1. Страх втрати авторитету</p> <p>1.2. Страх зробити щось не так</p> <p>1.3 Відсутність автономності</p> <p>1.4 когнітивні бар'єри (складно засвоювати інформацію, погана пам'ять, слабка концентрація)</p> <p>1.5 фізіологічні (поганий зір)</p>

		<p>1.6 відсутність підтримки при навчанні;</p> <p>1.7 невідповідність навчальних програм потребам цільової аудиторії</p>
Використання цифрових технологій	<p>1. Важливість допомоги та підтримки</p> <p>2. Ці цифрові послуги для молодих (складні в використанні, розроблені без врахування потреб і навичок ЦА)</p> <p>3. Низька обізнаність про цифрові послуги</p>	<p>1.1 Страх зробити помилку</p> <p>1.2 Брак знань та навичок</p> <p>3.1 Відсутність мотивації використовувати</p>