

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

Кваліфікаційна робота
освітній ступінь - бакалавр

на тему: « **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОТРИМАННІ ПОСЛУГ
ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ**»

Виконав: студент 4-го року
навчання,
Спеціальності
231 Соціальна робота
Скиба Тимофій Сергійович

Керівник Савчук О. М.,
доцент, канд. псих. н.

Рецензентка
Іванова Олена Леонідівна

Кваліфікаційна робота
захищена
з оцінкою «_____»

Секретар ЕК _____
«_____» _____ 2020 р.

Київ - 2020

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ.....	5
1.1 Інформаційні технології для людей похилого віку.....	5
1.2 Дистанційні послуги для людей похилого віку.....	9
1.3 Проблеми людей похилого віку у використанні інформаційних технологій.....	13
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	17
2.1 Час, місце та етапи проведення дослідження.....	17
2.2 Процедура проведення дослідження.....	17
2.3 Методи та інструменти проведення дослідження.....	18
2.4 Характеристика досліджуваної групи.....	20
2.5 Етичні засади та труднощі проведення дослідження.....	22
2.6 Концептуалізація понять.....	23
РОЗДІЛ 3 ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ.....	24
3.1 Користування та поширення інформаційних технологій.....	24
3.2 Проблеми та бар'єри при отриманні послуг людьми похилого віку.....	31
3.3 Отримання послуг з використанням інформаційних технологій людьми похилого віку.....	35
ВИСНОВКИ.....	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41

ВСТУП

Відповідно до даних Statista(2019), кількість користувачів інтернетом за останні 15 років збільшилась у 4 рази: з 1,1 мільярду користувачів, до 4,1 мільярду користувачів, серед яких 17% користувачів – це люди старше 55 років.

68% людей похилого віку використовують інформаційні технології для знаходження інформації про соціальні та медичні послуги з метою отримання їх у майбутньому[38]. Відповідно до даних Statista (2018), в середньому у США кожен день 39% людей похилого віку від усіх користувачів похилого віку завантажують хоча б одий мобільний додаток.

Відповідно до Закону про України «Про соціальні послуги»[5], наразі базових послуг, що доступні громадянам, є 20 послуг. В Україні немає інформаційної технології, яка б могла поєднати усі ці послуги в одній платформі, але є мобільні додатки, сайт Міністерства соціальної політики України, сайти громадських організацій, приватних підприємств, де окремі базові послуги можна отримати дистанційно.

Мета дослідження: з'ясувати досвід використання інформаційних технологій людьми похилого віку

Завдання дослідження:

- Проаналізувати поширеність використання інформаційних технологій серед людей похилого віку;
- Визначити проблеми, з якими зустрічаються люди похилого віку при використанні інформаційних технологій;

- Проаналізувати досвід отримання послуг людьми похилого віку з використанням інформаційних технологій

Досліджувана група: люди похилого віку

Предмет дослідження: досвід використання людьми похилого віку інформаційних технологій

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ ДЛЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ

1.1 Інформаційні технології для людей похилого віку

Все частіше в останні десятиліття інформаційні технології мають значний вплив на суспільне життя. Ресурси інформаційних технологій можуть покращити якість життя у всьому світі, оскільки вони приносять користь людям та підприємствам (Armeu & Hosman, 2015).

У 1973 році, дослідники Рамм та Джантурко (Ramm & Gianturco, 1973) висунули припущення, що інформаційні технології можуть бути корисними та актуальними для людей похилого віку. Були запропоновані варіанти ті сфери, у яких може відбуватись допомога людям похилого віку, а саме доступ до транспорту, житла, замовлення дистанційно продуктів, отримання соціальних послуг, повідомлення онлайн про своє самопочуття.

Важливість користування інформаційними технологіями людьми похилого віку була визначена дослідниками Хутом та Хейсліпом (Hoot & Hayslip, 1983), але проблема було в тому, що створення комп'ютерів на той час не враховувало людей похилого віку як потенційних користувачів, відповідно, доступність та актуальність для людей похилого віку була мінімальна на той час.

Нові інформаційні технології включають використання віртуальної реальності (VR) для реабілітації пам'яті серед людей похилого віку з легким та помірним дефіцитом пам'яті (Guo, Lim, Fok & Chan, 2004), тоді як Пейнтер та Норс (Painter & North, 2004) показали, що інформація про харчування, що надходить через комп'ютер, значно покращили ставлення

людей похилого віку до конкретних харчових продуктів. Нарешті, використання Інтернету може допомогти пом'якшити проблеми із соціальною ізоляцією та сприяти спілкуванню з родиною та друзями (Czaja and Lee, 2007).

Відповідно до досліджень Така і Хонга (Tak & Hong, 2005), люди похилого віку користуються комп'ютером та інтернетом частіше, якщо хтось з їхньої сім'ї також користується цим. У дослідженні Фокса (Fox, 2004) це пояснюється тим, що діти з часом оновлюють свою техніку та надають її своїм батькам і також вчать їх користуватись усіма технологіями, пов'язаними цим приладом. Деякі дослідники (Saunders, 2004; Dautz, Moore, Smith, Puno & Schaag, 2004) довели те, що люди похилого віку, що навчаються користуватись комп'ютером, телефон та інтернетом на прикладі ігор набагато краще та швидше розуміють механізм роботи, аніж ті, що навчаються з родичами та по інструкціях.

Дослідження Clark (2002) та Hill & Weinert (2004) показують, що люди похилого віку отримують задоволення та відчуття впевненості в собі під час навчання або користування інформаційними технологіями. Вони вважають себе незалежними, активними користувачами, та вважають, що це допомагає їм отримувати доступ до нової інформації, розважатись та проводити час з користю для себе.

Прийняття інформаційних технологій допомагає урядам надавати певну цінність послуг громадянам і розкриває ряд можливостей. Можуть бути надані послуги, орієнтовані на пацієнтів, і швидке вирішення основних потреб громадян. Системи дозволяють громадянам більше контролювати власне благополуччя, отримуючи індивідуальну та кваліфіковану медичну інформацію та отримуючи відповідну медичну та соціальну допомогу навіть зі своїх будинків, також завдяки дистанційному моніторингу.

Згідно енциклопедії сучасної України, інформаційні технології це «сукупність методів, програмно-технічних і технологічних засобів, що забезпечують збирання, накопичення, оброблення, зберігання, представлення й розповсюдження інформації, а також автоматизацію керування бізнес-процесами організацій, проектування та виробництва устаткування»[6].

Багато технологій включають в себе пристрої, інструменти, апаратні засоби або програмне забезпечення, які дозволяють, частково, людям похилого віку та людям з обмеженими можливостями використовувати комп'ютер. Вона являє собою альтернативний спосіб доступу до вмісту на екрані, команду комп'ютера або обробку даних. До специфічного програмного забезпечення для налаштування або пристроїв для керування комп'ютером належать (Arrigo, 2005):

- Програмне забезпечення для читання з екрану (відображає текст і дозволяє моделювати дії з клавіатурою);
- програмне забезпечення для збільшення екрану (для збільшення вмісту екрана);
- дисплей Брайля (для відображення символів Брайля);
- альтернативні пристрої введення (наприклад, екранна клавіатура) і спеціальна клавіатура (для полегшення введення даних);
- удосконалення та прискорювачі клавіатури (наприклад, StickKeys, Mousekeys, repeatKeys, SlowKeys, BounceKeys або ToggleKeys);
- мнемоніки та клавіші швидкого доступу;
- Альтернативні вказівні пристрої (наприклад, миші з ногами, вказівний пристрій на голову або відстеження очей).

Є підстави очікувати нових досягнень української сфери в розвитку інформаційних технологій. Україна має потенціал бути на одному рівні розвитку сфери інформаційних технологій з європейськими лідерами інформаційної сфери відповідно до Good Country Index[28].

Органи державної влади, науковці та підприємства можуть використати досвід європейських країн для вдосконалення ринку електронних комунікацій, фінансувати впровадження інформаційних технологій в соціально важливі проекти. Важливим елементом залишається забезпечення населення універсальними соціально-медичними послугами, що передбачає побудову та розвиток національної інформаційної інфраструктури.

Однією з сучасних технологій поширення інформації є інформаційні кампанії. Роджерс та Сторі (Rogers & Storey, 1987) визначали інформаційні кампанії як «отримання конкретних результатів або ефектів щодо великої кількості людей, як правило, протягом визначеного періоду часу, і за допомогою організаційного набору комунікаційних заходів». Відповідно до звіту сайту eMarketer 2017 року, соціальні медіа демонструють широке проникнення у понад 71% користувачів Інтернету у всьому світі, які залишаються на зв'язку за допомогою веб-сайтів та соціальних мереж. 60% користувачів соціальних мереж отримують доступ лише через Facebook[26]. За даними Каплана та Хайнлейна (Kaplan & Haenlein, 2010), соціальні медіа посиляються на онлайн-програми, які дозволяють користувачам Інтернету створювати та обмінюватися контентом. Особливо у випадку запуску нових товарів на ринок, реалізація кампаній у соціальних мережах може бути корисною для компаній, центрів надання соціальних послуг, стартапів через кілька переваг, які ці кампанії забезпечують: по-перше, більше людей можна отримати за короткий проміжок часу (Cruz & Fill, 2008). Нові соціальні послуги та інформаційні кампанії важливі для формування світогляду у

населення, але їх впровадження є ризиковим, оскільки багато нового може створити конкуренцію та небажання користуватись послугами (Hultink & Robben, 1995).

Отже, можна зробити висновок, що люди похилого віку користуються інформаційними технологіями. Вони використовують інтернет, мобільні додатки, комп'ютери для спілкування у соціальних мережах, отримання послуг дистанційно, але при цьому вони мають бар'єри та проблеми з їх використанням або вивченням.

1.2 Дистанційні послуги для людей похилого віку

Дистанційні інформаційні технології є частиною розвитку інформаційних технологій у світі. Надання освітніх, робочих послуг дистанційно є актуальним для сучасного суспільства, адже це відбувається за допомогою інтернету та мобільних додатків.

Відповідно до щорічного звіту International Workplace Group 2019, 70% тих, хто шукає роботу в США хочуть працювати дистанційно[36]. Так само у звіті вказано про те, що 63% компаній мають серед співробітників тих, хто працює дистанційно. Це може свідчити про те, що компанії хочуть, щоб їх співробітники працювали дистанційно, та, відповідно, надавали послуги клієнтам та компанії дистанційно. Відповідно до даних найбільшої платформи для тих, хто хоче працювати дистанційно UpWork, 55% спеціалістів з набору персоналу вважають, що дистанційна робота та дистанційне надання послуг вважається нормою порівняно з тим, що було 3 роки тому[42]. В той же час, дослідження UpWork, International Workplace Group, HubSpot[34], Microsoft[46], Buffer[50] та Owllabs[11] мають багато розбіжностей в своїх даних, а саме: різниця в кількості штатних

співробітників та тих, хто працює дистанційно – відсоток в компаніях від 7% відсотків до 62%. В компаніях також є різниця в кількості тих, хто працює дистанційно повний робочий день та неповний. Також, більшість роботодавців та тих, хто шукає роботу вважають проблемним відсутність законів та постанов, що можуть регулювати дистанційну роботу працівників.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги це «комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем»[17].

З 2 квітня 2020 року набув чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів, спрямованих на забезпечення додаткових соціальних та економічних гарантій у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-2019)»[3], що допомагає регулювати дистанційну роботу та надання соціальні послуг. Відповідно до цього закону, дистанційна (надомна) робота – «це така форма організації праці, коли робота виконується працівником за місцем його проживання чи в іншому місці за його вибором, у тому числі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, але поза приміщенням роботодавця».

Про надання соціальних послуг вказано те, що потрібно «забезпечити працівників служби екстреної медичної допомоги, працівників сфери соціального захисту населення, які безпосередньо надають соціальні послуги за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг (вдома), товарами протиепідемічного призначення і засобами індивідуального захисту, необхідними для захисту працівників від коронавірусної хвороби (COVID-19) і запобігання її поширенню», тобто відсутня форма надання соціальних послуг дистанційно.

Офіційний сайт Міністерства Соціальної Політики України надає можливість дистанційно отримувати такі послуги:

- Призначення житлової субсидії[9];
- Призначення допомоги при народженні дитини[8];
- Система розрахунку пенсійного забезпечення[7].

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», громадянам України доступні 20 базових послуг, серед яких є консультування, переклад жестовою мовою, інформування, соціальний супровід, тощо[5]. Відповідно до даних Держстату за 2017 рік[10], кількість людей похилого віку, що потребували соціальних послуг складала 1082952 особи, в той час як 300230 осіб з загальної кількості потребували надання адресної натуральної та грошової допомоги. Майже 690 тисяч осіб із загальної кількості потребували або соціальної допомоги вдома, або денного перебування у відділеннях суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Зараз в Інтернеті є значна кількість служб, які надають онлайн-консультування (Barak, Hen, Boniel-Nissim, & Shapira, 2008). Люди похилого віку і не тільки, які борються з депресією, залежністю, конфліктами у шлюбі та стосунках, тривожністю, скорботою та іншими проблемами психічного здоров'я та поведінки, можуть використовувати електронні пошукові системи для пошуку соціальних працівників, які пропонують консультаційні послуги, використовуючи онлайн-чат наживо.

Однією з найважливіших проблем є те, що соціальні працівники, які надають онлайн та електронні послуги, також стикаються з відмовою. Відмова виникає тоді, коли відносини соціального працівника припиняються або перериваються, і соціальний працівник укладає необхідні умови для продовження послуг, коли це необхідно. Інтернет та електронні послуги можуть бути припинені з безлічі причин. Клієнти можуть різко припиняти

послуги, «зникати» або не реагувати на електронне повідомлення, текстові повідомлення або телефонні повідомлення соціального працівника. Соціальні працівники можуть припинити або перервати послуги, можливо ненавмисно, через помилку комп'ютера чи іншого електронного обладнання або через те, що соціальний працівник не зможе своєчасно відповісти на електронний лист, текст або телефонне повідомлення клієнта.

Наразі в Україні та світі існують додатки, платформи, сайти для отримання соціальних послуг дистанційно. Інформаційні технології допомагають громадянам завантажувати додатки, реєструватись у системах, подавати заявки. Прикладів для отримання соціальних послуг дистанційно, що можуть бути актуальними для людей похилого віку, є достатньо, хоча їх функціонал спрямований на надання однієї або кількох соціальних послуг.

Kyivsmartcity – український мобільний додаток та інтернет-платформа, що є доступною для всіх користувачів інформаційних технологій[41]. Наразі на сайті є перелік цифрових сервісів, серед яких є онлайн-петиції, відкритий бюджет Києва, електронні закупівлі, GPS-трекери, контактний центр міста Києва, можливість запису у дитячий садок, запис на прийом до лікаря, обліковий запис киянина, система інформування киян та реєстр домашніх тварин. У кожній з цих послуг є перелік та процедура, за якою їх можна отримати або скористуватись онлайн. До послуги інформування входять декілька функцій: онлайн-розсилки та розсилки за допомогою SMS. У розсилку входить інформація про відключення води по районах, перекриття доріг, надзвичайні ситуації, новини Київської Міської Державної Адміністрації, зміни в розкладі громадського транспорту та про планові відключення електроенергії. Для того, щоб побачити перелік послуг, які можна отримати, на сайті та в додатку треба перейти на сторінку «Проекти»

Соціальна платформа адресної допомоги «Допомога поруч» – соціальний проект, створений на базі сайту Міністерства Соціальної Політики України[2]. Мета проекту – надання адресної допомоги особам, що знаходяться в складних життєвих обставинах. Наразі серед категорій, що можуть отримати допомогу, є: одинокі, одинокопроживаючі особи з інвалідністю, одинока мати, яка виховує дітей віком до 14 років, одинокий батько, який виховує дітей віком до 14 років, одинокі, одинокопроживаючі особи похилого віку, інші особи та сім'ї, що перебувають у складних життєвих обставинах. На сайті присутні номери гарячих ліній проекту у більш ніж 20 регіонах України. Також на сайті присутні покликання на соціальні мережі та електронна адреса.

Дія – державний проект Міністерства Цифрової Інформації, що включає в себе мобільний додаток та інтернет-платформу, що має на меті створення єдиної бази послуг та інформації щодо них для громадян України[1]. Наразі у додатку доступні 28 функцій та послуг, серед яких є можливість отримати довідку про доходи пенсіонера, довідку про доходи пенсіонера для призначення субсидії. Також на сайті присутня детальна інформація про реєстрацію, як отримати послугу та можливість бачити свої електронні документи прямо в додатку або ж на сайті.

Можна зробити висновок, що наразі в Україні є приклади використання інформаційних технологій у соціальній сфері. Дистанційні послуги є доступними для громадян, але їх перелік ще занадто малий. Також відсутня будь-яка платформа, сайт, або додаток, у якому можна побачити увесь перелік послуг, особливо тих, що можуть надаватись дистанційно.

1.3 Проблеми людей похилого віку у використанні інформаційних технологій

Люди похилого віку, користуючись інформаційними технологіями, мають проблем та бар'єри з їх використанням. Це може стосуватись безпосередньо людей похилого віку або ж послуг та технологій, які вони хочуть використовувати.

Відповідно до Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», громадяни похилого віку – це «особи, які досягли пенсійного віку, встановленого статтею 26 Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування", а також особи, яким до досягнення зазначеного пенсійного віку залишилося не більш як півтора року»[4].

Відповідно вікової класифікації Всесвітньої Організації Охорони Здоров'я, люди похилого віку – це особи, що досягли віку від 60 до 75 років[31].

В Європі 87% людей віком від 75 років ніколи не були в Інтернеті (Євростат, 2018). Більшість технологій, розроблених для спілкування, покладаються на здатність бачити, чути і читати, але через стан здоров'я людей похилого віку не мають можливості використовувати ці технології.

Люди похилого віку часто борються зі зниженою реактивністю, ускладнюючи відставання від швидкодіючих технологій, наприклад, платформи, які використовують сповіщення. 9% людей похилого віку у віці 75 років і старше мають серйозні порушення зору, а 18 відсотків мають серйозні обмеження слуху в ЄС (Євростат, 2017). Крім того, статистика США показує, що "23% дорослих людей свідчать про те, що вони мають фізичний стан або стан здоров'я, що робить читання важким або складним" (Pew Research Center, 2014). Є підстави вважати, що ті, що включені до цієї статистики, не можуть повною мірою брати участь у основних технологіях.

Окрім здоров'я, знання про технології також є дуже важливими для працездатності, і відсутність цього є фактором, який заважає багатьом пенсіонерам брати участь у комунікаційних технологіях. 77% людей похилого віку повідомляють, що їм потрібно буде допомогти, аби спробувати навчитися користуватися смартфоном або планшетом. Крім того, 56% тих, хто вже користується Інтернетом, але не користується веб-сайтами соціальних мереж, заявляють, що їм потрібна допомога для зв'язку з друзями та родиною (Pew Research Center, 2014).

Відповідних до даних AARP 2017 року, в США приблизно 70% людей похилого віку зараз користуються Інтернетом, пристрої є частиною їхнього повсякденного життя: щоб слідкувати за новинами, спілкуватися з друзями та родиною, робити покупки, робити плани подорожей та бронювати подорожі та перевезення. Такі програми, як Medisafe, Карти Google з нагадуванням про місця для паркування та Lumosity, також стають популярними серед старшого населення [12].

Деякі дослідники (Cotten, Ford, Ford & Hale, 2014; Sum, Mathews, Hughes & Campbell, 2008; James, Boyle, Yu & Bennet, 2013; Erickson & Johnson, 2011; Bradley & Poppen, 2003; Cotten, Anderson & McCullough 2013) проводили опитування та тренінги людей похилого віку, маючи на меті знайти бар'єри, проблеми та вплив інформаційних технологій на життя людей похилого віку. Серед результатів дослідження можна виділити те, що люди похилого віку, що користуються або почали користуватись інформаційними технологіями, відчують самотність менше, ніж ті, хто не користується. Також, у дослідження входили тренінги з інформаційних технологій(користування інтернетом та комп'ютером), що показали, що люди похилого віку були задоволені тим, що комунікували з іншими учасниками і відчували себе менш ізольовано. В деяких дослідженнях

(Woodward, 2011; White, 2002; Slegers, Van Boxtel & Jolles, 2008) у люди похилого віку не відмітили зменшення рівня самотності або ж задоволення від користування.

Відповідно до дослідження Кларка (Clark, 2002), люди похилого віку використовують інформаційні технології для спілкування з родиною та друзями електронною поштою, використовують комп'ютер для розваг та пошуку веб-сайтів, для отримання інформації про особисті проблеми, здоров'я, та для пошуку інформації про різні послуги. Дослідження встановило, що бар'єри для використання комп'ютерів та Інтернету пов'язані з особистими та іншими обмеженнями. Наприклад, люди похилого віку зазначали те, що їх спілкування онлайн має обмежувальний характер, оскільки в інтернет-повідомленнях їм важко детально та повно розписувати відповіді на питання, а пошук не може бути детальним, тому їм важко знайти саме ту інформацію, яку вони шукають. Вони також зазначали те, що їм доступ до багатьох ресурсів, особливо пов'язаних зі здоров'ям та послугами обмежений або взагалі відсутній через відсутність у них розуміння роботи з пошуковими системами та інтернет-платформами. Була також вказано відсутність довіри до сайтів та чатів, на які вони заходять або ж в яких є учасниками. Люди похилого віку також зазначили що вони відчують себе самотньо, якщо їм не відповідають у чатах.

Отже, люди похилого віку все частіше починають використовувати інформаційні технології та отримувати послуги дистанційно, але є соціальні та медичні фактори, що впливають на те, що все ж таки більшість не може самостійно засвоїти інформацію та навчитись користуватись самостійно. Також, через певні особисті переживання, невпевненість та відсутність довіри не можуть повноцінно користуватись інформаційними технологіями та дистанційними соціальними послугами.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Час, місце та етапи проведення дослідження

Дослідження проводилось у місті Києві протягом січня-травня 2020 року. Глибинне інтерв'ю проводились за допомогою онлайн-платформи Zoom.

Дане дослідження проводилось у три етапи.

Перший етап (січень – квітень 2020 року) включав огляд літератури щодо проблем, які пов'язані із використанням інформаційних технологій у в отриманні послуг людьми похилого віку. На даному етапі було здійснено вибір методу дослідження (опитування шляхом проведення глибинного інтерв'ю), а також розробку відповідного інструментарію.

На другому етапі (лютий – квітень 2020 року), було проведено збір даних шляхом опитування з використанням глибинних інтерв'ю.

Третій етап (квітень-травень 2020 року) передбачав аналіз отриманих даних, узагальнення результатів та розробку рекомендацій відповідним установам, які займаються розробкою та наданням соціальних послуг шляхом використання інформаційних технологій.

2.2. Процедура проведення дослідження

У результаті аналізу опрацьованої літератури було визначено досліджувану групу, здійснено вибір методів дослідження та розроблено відповідний інструментарій: гайд для опитування людей похилого віку, що використовують інформаційні технології для отримання соціальних послуг (додаток 1).

При плануванні дизайну дослідження, були визначені також як методи проведення напівструктуроване інтерв'ю та фокус-групи, однак вони не змогли відбутись через пандемію вірусу COVID-19, що став фактором для відмови респондентів.

Тривалість глибинних інтерв'ю з людьми похилого віку, що використовують інформаційні технології у соціальній сфері складала переважно 50-60 хвилин. На основі інтерв'ю були зроблені транскрипти.

2.3. Методи та інструменти дослідження

Метод глибинного інтерв'ю був обраний з метою визначити основні труднощі, що виникають під час використання інформаційних технологій при отриманні послуг людьми похилого віку. Даний метод збору даних дозволяє отримати більш повну інформацію та уточнити необхідні деталі щодо проблематики використання інформаційних технологій людьми похилого віку.

У процесі дослідження було розроблено використано гайд для глибинного інтерв'ю, що складався з трьох блоків.

Блок 1: Вступ

1. Як ви почали користуватись інформаційними технологіями?
2. Якими інформаційними технологіями ви користувались?
 - Яка саме сфера?
 - Чи було це зручно?
3. Чи знали ви про інформаційні технології до того, як почали ними користуватись?
4. Як ви вважаєте, чи вистачає вам інформації та знань про інформаційні технології?
 - Який спосіб найкращий, щоб дізнатись про них більше?
5. Чи користується хтось з ваших знайомих інформаційними технологіями?
 - Якщо так, то якими?

Блок 2: Соціальні послуги та інформаційні технології

6. Чи ви отримували соціальні послуги дистанційно?
7. Чи задоволені ви отриманням соціальних послуг дистанційно?
 - Якщо ні, то чому?
8. Чи змінилось ваше життя після того, як ви почали використовувати інформаційні технології в отриманні послуг?
 - Якщо ні, то чому?
9. Чи задоволені ви якістю цих послуг?
 - Якщо ні, то чому?
10. Як ви вважаєте, чи вистачає вам інформації та знань про соціальні послуги?
11. Чи є різниця для вас між отриманням соціальних послуг дистанційно та очно?
 - Якщо так, то яка?

Блок 3: Проблеми та бар'єри

12. З якими перешкодами ви зустрічались при використанні інформаційних технологій?
13. Які бар'єри можуть виникати у людей похилого віку при отриманні послуг дистанційно?
14. Як можна покращити якість цих послуг?
15. Яких інформаційних технологій не вистачає в наданні послуг в соціальній сфері?
16. Як ви вважаєте, чи можливе в Україні повністю дистанційне надання соціальних послуг?
17. Які платформи, сайти, або мобільні додатки для отримання соціальних послуг ви знаєте?
18. Чи бачите ви майбутнє за дистанційним навчанням, роботою та отриманням та наданням послуг? Розкажіть про це детальніше.

2.4. Характеристики досліджуваної групи

У дослідження були залучені люди похилого віку, які використовують інформаційні технології в отриманні послуг у соціальній сфері. Критеріями відбору респондентів до вибірки були:

- Пенсійний вік
- отримання послуг дистанційно
- користування інформаційними технологіями.

Формування вибірки відбувалось цілеспрямовано за обраними критеріями та за принципом доступності.

Соціально-демографічні характеристики групи респондентів надані у таблиці 2.4.1

Таблиця 2.4.1 Характеристики респондентів

№	Стать	Вік	Освіта	Засоби використання технологій
1.	Чоловіча	61 рік	Повна середня	Мобільні додатки, інтернет-ресурси, планшети, очно
2.	Чоловіча	66 років	Повна середня	Мобільні додатки, інтернет-ресурси, планшети
3.	Чоловіча	62 роки	Вища освіта	Мобільні додатки, інтернет-ресурси, планшети
4.	Чоловіча	62 роки	Вища освіта	Мобільні додатки, інтернет-ресурси, планшети
5.	Чоловіча	65 років	Повна середня	Мобільні додатки, інтернет-ресурси, планшети
6.	Жіноча	61 рік	Вища освіта	Мобільні додатки, інтернет-ресурси, планшети

7.	Чоловіча	64 роки	Вища освіта	Мобільні додатки, інтернет- ресурси, планшети
----	----------	------------	----------------	--

Відповідно до даних табл. 2.4.1, усього в дослідженні брало участь 7 респондентів, серед яких 6 чоловіків на 1 жінка. Респонденти переважно мали вищу освіту, а саме 4 з 7. Середній вік респондентів – 63 роки. Усі респонденти використовують мобільні додатки, планшети та інтернет-ресурси при користуванні інформаційними технологіями.

2.5. Етичні засади та труднощі проведення дослідження

Дослідження проводилось з використанням принципу конфіденційності задля уникнення етичних проблем, зокрема побоювання респондентів, щодо розголошення їхніх особистих даних і відповідей.

Проблемою для проведення інтерв'ю, в першу чергу, була відсутність респондентів, а точніше наявність в них досвіду використання будь-яких інформаційних технологій у соціальній сфері. Було надіслано заявки у друзі в соціальних мережах, зроблено кілька запитів до компаній, що займаються проведенням фокус-груп, опитані знайомі.

Ще одною проблемою стала пандемія COVID-19, що унеможливила проведення інтерв'ю наживо через карантин, і респонденти не мали змоги (відсутність інтернету, комп'ютерів, інших електронних засобів) для проведення онлайн-інтерв'ю.

Також було важко відібрати потенційних респондентів, що відповідають усім критеріям, а саме використання інформаційних технологій.

Відсутність досвіду використання мобільних додатків, інтернет-ресурсів, планшетів – хоча б один з цих факторів був присутній при формуванні вибірки.

Проблемою також дослідження є відсутність великої кількості наукової літератури та джерел інформації. Більшість інформації це є дослідження та наукові статті, що публікуються онлайн, а також посилання на них.

2.6 Концептуалізації понять

Інформаційні технології - сукупність методів, програмно-технічних і технологічних засобів, що забезпечують збирання, накопичення, оброблення, зберігання, представлення й розповсюдження інформації, а також автоматизацію керування бізнес-процесами організацій, проектування та виробництва устаткування[6].

Соціальна послуги - комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем[5].

Люди похилого віку – особи віку від 60 до 75 років[31].

РОЗДІЛ 3 ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ

3.1 Користування та поширення інформаційних технологій

Дослідження мало на меті виявити шляхи та способи поширення інформаційних технологій серед людей похилого віку, а також те, як відбувається користування цими технологіями за допомогою сайтів, мобільних додатків, інтерактивних панелей, тощо. Для досягнення цієї мети було проведено опитування шляхом глибинного інтерв'ю осіб похилого віку.

За результати інтерв'ю було встановлено, що найбільш поширеним засобами інформаційних технологій, якими користуються люди похилого віку є:

- 1) Мобільні додатки (6 респондентів з 7) ;
- 2) Інтернет-сайти (4 з 7);
- 3) Планшети.

Респонденти зазначали: *«В данный момент я использую в основном мобильные телефон и приложения, мне так удобнее. Это самое простое из того, чему обучал меня мой сын. Но иногда приходится заходить на сайты, используя интернет на компьютере»* (Респондент 1.5).

Один з респондентів зазначив: *«Если честно, мне сложно назвать правильно вещи, которыми я пользовался, но чаще всего это, конечно, мобильный телефон. Без него я бы не знал и половины того, что знаю. Конечно, неоднократно приходилось пользоваться интернетом и искать информацию через компьютер, но я это делаю не так часто. Бывало пару раз,*

что даже использовал планшет внука для того, чтобы посмотреть себе лекарства. Это было очень удобно» (Респондент 1.2).

При визначенні ресурсів, які допомогли у користуванні інформаційними технологіями, респонденти зазначили про найближче коло спілкування: члени родини, а саме брати, сестри, діти, онуки, друзі респондентів та знайомі знайомих, що користуються інформаційними технологіями.

«Мне кажется, почти все мои друзья и знакомые начали пользоваться только благодаря детям или другим родственникам. Особо контакты с другими я и мои друзья не поддерживаем, поэтому обращаемся к родным. Мне вот сын показал и научил. Но я думаю, что если бы не он, то я смог бы разобраться со своими (ред. Друзьями). Мы часто собираемся вместе и обсуждаем, что нового нашли и что могло бы полезно быть. Благодаря этим встречам я в основном узнаю про технологии» (Респондент 1.7).

«Про все новости и технологии я узнаю от друзей. Мы часто видимся у меня дома и приносим с собой либо компьютеры, либо телефоны. Изначально мой друг Валера показал мне телефон, а потом я рассказал сыну, что хочу такой же. Они там могли газеты читать и смотреть сериалы – это то, чем меня привлекла эта тема» (Респондент 1.5).

«Как ни странно, но мой муж первый разобрался в том, что такое технологии. Я сама не особо влезала в эту тему, ведь я думала, что слишком стара для использования таких современных вещей. По итогу вышло то, что я научилась пользоваться телефоном и компьютером намного лучше, чем мой муж, хотя он мне и показал, что так можно» (Респондент 1.6).

«Первым человеком в моем окружении, который начал пользоваться мобильным телефон был мой брат. Насколько я знаю, то ему помог разобраться сын. Поскольку у меня сын не мог мне показать, что лучше купить для себя, то мой брат мне и посоветовал телефон, и сам настроил. Сначала это были звонки, потом уже он показал мне социальные сети и интернет, но для меня это слишком сложные вещи оказались» (Респондент 1.1).

“Все на работе у нас начали хвастаться тем, что им дети показывают как пользоваться телефоном. Я сначала не понимал для чего – я жил недалеко от своих детей и особо надобности иметь телефон или заходить в интернет у меня не было, но потом дочка решила подарить мне на день рождения телефон. Не думаю, что это было лучший выбор для меня, потому что мне это не было интересно. Но со временем я начал звонить своим детям, отправлять им фотографии в Viber. Думаю, что сам бы я не разобрался с этим” (Респондент 1.3).

На питання «Чи користується хтось з ваших знайомих інформаційними технологіями?» усі 7 респондентів відповіли ствердно. Було зазначено: *«Да, почти все мои друзья и их жены пользуются сейчас чем-то из технологий. У кого-то родственники подарили планшет, кому-то купили телефон, у всех что-то есть. Не все из них, правда, пользуются этим, но есть у всех» (Респондент 1.2).*

«На счет друзей точно сказать не могу, но в семье все пользуются. У всех в семье есть телефон, даже у моей внучки. Думаю, что это нормально сейчас, редко вижу кого-то без телефона или компьютера в руках» (Респондент 1.1).

«Да, все мои знакомые используют. У всех есть дети или кто-то, кто помог купить и разобраться. У одного соседа его квартирант даже помог» (Респондент 1.6).

Інформаційні технології мають вплив на безліч аспектів сучасного життя. Оскільки людям похилого віку ця технологія є новою, то було важливо визначити чи змінилось їхнє життя після того, як ви почали використовувати інформаційні технології. Більшість респондентів зазначити про значні позитивні зміни, які стосувались доступу до інформації, можливістю підтримувати контакти з рідними.

«Определенно да. Технологии очень упростили мое общение со всеми. В любой момент я могу позвонить по телефону кому хочу и договориться о встрече или узнать про новости в стране. Это очень удобно, как по мне. Не всегда получается узнать то, что мне надо, но тогда я уже обращаюсь к сыну» (Респондент 1.5).

«Не могу дать однозначный ответ. Моя жизнь изменилась только в том, что мне стало проще связываться с родными. Если бы не социальные сети и звонки, то я бы вряд ли сказал, что оно как-то поменяло мою жизнь. Но стало легче, это правда» (Респондент 1.1).

«Да, изменилось. Но не скажу, что кардинально. Помимо меня очень многие друзья тоже перешли на телефоны и планшеты, в этом нет ничего удивительного. Жизнь не поменялась из-за какого-то «плавного перехода» на все эти технологии. Чувствую, что сейчас мне более комфортнее, когда я знаю, что могу позвонить кому захочу в любой момент.» (Респондент 1.6).

Респонденти також зазначили, що усі мають знайомих, які користуються технологіями. Водночас причинами, які зумовлюють користування ними можуть бути різні.

“Мои коллеги и друзья все пользуются хотя бы телефоном, некоторые еще и ноутбуком. Даже знаю, что некоторым дети или внуки покупали планшеты и учили пользоваться часами. Для меня это все было очень удивительно, но со временем и я приспособился” (Респондент 1.1).

“Пользуются все, но точно не полностью. Кто-то сидит в социальных сетях, кто-то получает пенсию, кто-то читает новости. Тех, кто знает, как пользоваться всем этим одновременно я не знаю среди своих, но молодое поколение точно умеет” (Респондент 1.3).

“Ну, вроде как пользуются все... Сложно сказать. Мои внуки точно лучше разбираются, нежели я или кто-то из моих знакомых. Возраст уже не тот. Но для переписки с родственниками точно используют телефонные приложения. Мне кажется, самыми простыми вещами в телефоне они точно пользуются” (Респондент 1.2).

На питання «Який спосіб найкращий, щоб дізнатись про них більше?» респонденти зазначили про важливість участі родичів, зокрема дітей та онуків.

«Мне кажется, что от родственников. Особенно если спрашивать внуков – они очень продвинутые в этом плане и разбираются даже лучше, чем мои дети. Они с этим с детства» (Респондент 1.7).

«Мне кажется, что пользуются все, вне зависимости от возраста. Дети, подростки, люди моего возраста – все как-то с этим связаны и

пользуются, потому что без этого уже никак нельзя. Конечно, есть исключения, но их мало» (Респондент 1.4)

«Спасибо моим родственникам, что я вообще узнал про это. Я всегда скептически относился к телефонам и компьютерам и ко всему, что с этим связано. Но когда мне дочка купила телефон, то я изменил свое мнение по поводу этого. Да, жизнь стала проще. Я люблю заказывать себе вещи через интернет. Точнее, выбирать, а уже дочка мне их оплачивает. Очень люблю рыбалку, поэтому иногда смотрю погоду, чтобы понять, как одеваться. Часто кидаю им фотографии с прогулок и читаю новости. В общем, много чего нового появилось в моей жизни» (респондент 1.3).

«Наилучший способ узнать – это спросить у родных. Я так и сделал. Мои друзья постоянно показывали, что им отсылают родственники фотографии и новости через телефон, и мне стало интересно, потому что мне уже тяжело выходить на улицу и как-то ехать к ним, хоть и живут недалеко. По сути, мои друзья пользовались, поэтому начал и я, но помогли им, как и мне, именно родственники» (респондент 1.5)

Аналізуючи відповіді на питання «Чи змінилось ваше життя після того, як ви почали використовувати інформаційні технології в отриманні послуг?», можна прослідкувати позитивні і негативні аспекти впливу інформаційних технологій на життя людей похилого віку. По-перше, завдяки ним респонденти відчують себе більш впевнено, тому що мають змогу самостійно замовляти собі їжу, одяг, книги та багато інших речей, що безсумнівно покращує їхнє існування. По-друге, технології негативно впливають на спілкування між людьми, так як реальні зустрічі та прогулянки замінюються повідомленнями, але з іншої сторони є можливість обмінюватися

фотографіями і це покращує зв'язок між близькими. Також респонденти відзначають, що після користування інформаційними технологіями почали більше розуміти молоде покоління, стало зручніше виконувати декілька дій одночасно: *«Конечно изменилось. Но сложно сказать, в худшую или лучшую сторону. Многие мои друзья перестали ходить к родственникам каждые выходные, потому что могут просто им написать в телефоне. Я считаю, что это проблема, и в нашем возрасте нужно больше времени проводить на улице. Но я, в принципе, довольна. Пока мы гуляем с мужем, я иногда могу сделать фотографии для своих детей, поделиться с ними, да и они рады, что я им даю о себе знать. Что о получении услуг – мне очень комфортно заказывать себе еду через телефон, когда не могу выйти из дома, а сын занят. Также заказывать книги через интернет – это мое любимое занятие»* (Респондент 1.6).

«Однозначно. Не скажу, что прям кардинально, но точно поменялось. Я изменил свое отношение к тому, что мои внуки с самого детства сидят в телефонах и планшетах. Это нормально, они с этим растут, и я тоже должен их поддерживать. По поводу услуг – сложно сказать. Есть какие-то сомнения насчет того, стоит ли чтобы это все было в интернете. Но мне нравится с внучкой заказывать одежду – ей это очень нравится, да и я что-то новое узнаю» (Респондент 1.1).

«Могу сказать что стало проще. Я всегда могу себя чем-то занять благодаря телефону или ноутбуку. Я люблю почитать новости, посмотреть видео, писать коллегам. Пару раз с дочкой заказывала косметику ей и продукты – очень удобно. Уверен, что если бы я разбирался лучше, то себе тоже заказывал бы какие-то вещи» (Респондент 1.3).

«Да, стало проще. Я могу заказывать себе много чего через интернет, правда приходится пользоваться помощью родственников. Я стал чувствовать себя более самостоятельным, на самом деле. Хотя помощь мне все еще нужна» (Респондент 1.4).

Отже, люди похилого віку користуються інформаційними технологіями, зокрема більшість через мобільні телефони та інтернет-сайти. Джерелом інформації про технології найчастіше для них виступають родичі та друзі, але усіх навчали користуватись або їхні діти, або онуки. Причинами користування можуть слугувати потреби у підтримці контактів, доступ до інформації, інше. Водночас для людей похилого віку існують труднощі у навчанні та тому, як люди дізнаються про функції технологій.

3.2 Проблеми та бар'єри при отриманні послуг людьми похилого віку

Проблеми та бар'єри при отриманні послуг – одна з важливих тем досліджень інформаційних технологій серед людей похилого віку.

У рамках дослідження усі респонденти формували свою відповідь відповідно до досвіду користування інформаційними технологіями та отримання послуг. Зазначалось: *«Мне кажется, что использование технологий требует определенных навыков, которые в силу возраста достаточно сложно получить. Лично мне было очень сложно самостоятельно научиться пользоваться компьютером, поэтому мне в этом*

помогали близкие, много моих знакомых до сих пор даже не пытаются приобщиться к этому, у некоторых просто нет возможности получить помощь от родственников, меня часто друзья просят, чтобы я помогла им что-то сделать, даже просто загрузить сайт и ввести данные» (Респондент 1.6).

«Я не очень активный в использование компьютера или телефона, но этому ещё больше препятствуют всякого рода затруднения. Например, некоторые сайты слишком сложно и топорно сделаны, для того, чтобы просто выполнить простую задачу, приходится вникать в них или просить, чтобы помогли.. Мне кажется, что подобного рода сайты должны быть максимально простыми, чтобы каждый мог воспользоваться их возможностями» (Респондент 1.1).

«У меня есть проблемы с концентрацией внимания на чем-то определённым, поэтому даже реклама, слишком яркий дизайн или необычные шрифты очень путают меня. Из-за этого сложно воспользоваться услугами, что-то вводить, когда вся страница забита разноцветными картинками. Хотелось бы, чтобы был более простой дизайн, как мне кажется, для сайтов, на которые заходят люди моего возраста - это самый оптимальный вариант» (Респондент 1.4).

«Мне кажется, что главное препятствие в использовании технологий заключается в том, что люди нашего поколения предвзято относятся к новому, боятся изменений, им легче получить помощь от детей или внуков, перекинув на них подобные задачи. Проблема даже не в сложности обучения, а в нежелании даже попытаться вникнуть в это» (Респондент 1.7)

«За время пользования технологиями я заметила, что чаще всего нужных приложений либо нет, либо они очень неудобны и не имеют того, что

мне надо, плохо нажимаются кнопки, что заставляет все же заходить на сайты. Иногда из-за дизайна сайта можно только с трудом понять, что написано, что тоже препятствует моему комфорту, когда я использую разные технологии» (Респондент 1.3).

Перешкод у користуванні інформаційними технологіями для людей похилого віку є достатньо багато, що демонструють їхні відповіді на питання про бар'єрність. Респонденти відзначали, що важко самотійно навчитися користуватись технологіями, найчастіше потрібна допомога когось стороннього, також відсутність бажання докладати зусиль гальмувала даний процес. Перепонами ставали і занадто яскраві дизайн сайтів, їхня складна конструкція, що заважала виконати прості задачі, реклама, для них легше сприймався мінімалістичний дизайн. Респонденти помітили, що потрібні додатки найчастіше відсутні або працюють некоректно, що змушує все-таки користуватися сайтами: *“На самом деле, меня достаточно сильно пугает дистанционное получение услуг. Я слышала много историй, как людей обманывали, поэтому я боюсь доверять свои данные всяким сайтам. Все-таки в интернете действительно очень много грабителей, поэтому я считаю, что это достаточно опасно для неопытного пользователя. Мне намного легче все сделать проверенным путем, чем подвергать себя риску, используя дистанционные возможности.”* (Респондент 1.1).

«Барьеров много. Наверное, самый важный для меня – это размер букв. Из-за очень плохого зрения я не вижу, что написано и куда мне нажимать как на телефоне, так и на компьютере. Мне сын пытался помочь, но, к сожалению, это зависит не от него. На улице неудобно смотреть в экран вообще, он не такой яркий, по сравнению с тем, когда я дома. Но это больше проблемы самого телефона. Услугам я многим не доверяю, и, если мне что-то

надо, я сначала советуюсь с семьей можно ли самому что-то заказать. Также знаю про то, что, когда что-то заказывают через интернет, нужно оплатить сразу картой. Я такого вообще не принимаю, деньги держу только наличными. Из-за этого многие услуги я не могу себе оплатить, например, подписку на журнал» (респондент 1.5)

«Само использование информационных технологий далось мне сложно, а получение услуг с помощью них вообще все усугубляет. Поначалу я даже не понимал, что именно нужно использовать, чтобы получить определенную услугу. К тому же, как мне кажется, это пока плохо развито в Украине, что препятствует еще больше. Много раз я попадал только на сайты с информацией об этом, а где именно можно получить нужную услугу - так и не находила. Если бы не мои дети, я бы вообще не пользовался никакими услугами. Но возможность заказать еду, когда нет сил выйти на улицу – то это очень удобно. Хоть и приходится постоянно говорить дочке, что я буду тратить ее деньги» (Респондент 1.3).

«У меня достаточно низкий уровень владением компьютером, чаще всего в его использовании мне помогают дети. Если бы не они, то я бы вряд ли смог самостоятельно что-то делать в интернете, так как нужны для этого знания. Мне кажется, что людям как я без помощи очень сложно совершать подобную работу, и добиваться желаемого, так как мы просто не обладаем нужными умениями» (респондент 1.4)

«Барьеров много, но главным для меня оказалось самое банальное - отсутствие общих данных об услугах. Не все услуги имеют описание, достаточный объем информации, что препятствует даже простому пониманию, что в итоге получает пользователь. Мне кажется, что это

огромный недостаток, который должен быть исправлен, так как сложно использовать что-либо, когда в результате не уверен.» (Респондент 1.2).

Отже, можна зробити висновок про те, що люди похилого віку, що користуються інформаційними технологіями, мають проблеми та бар'єри безпосередньо з технологіями та з послугами. Серед основних проблем можна виділити:

- 1) Відсутність довіри до інтернет-ресурсів;
- 2) Складність оволодіння інформаційними технологіями без допомоги;
- 3) Відсутність потрібних додатків та послуг;
- 4) Відсутність доступного для людей похилого віку інтерфейсу, а саме: шрифт, яскравість, кольори, термінологія.

Респонденти також зазначали, щоб без допомоги родичів та друзів, вони б не змогли навчитись користуватись інформаційними технологіями, або ж не знали багато функцій.

3.3 Отримання послуг з використанням інформаційних технологій людьми похилого віку

Усі респонденти отримують послуги, пов'язані з інформаційними технологіями. Хтось використовує мобільні додатки та сайти для замовлення їжі, хтось для того, щоб замовляти одяг та косметику своїм дітям або онукам.

Щодо того, як можна покращити послуги, що надаються за допомогою інформаційних технологій надали відповідь усі респонденти. На питання «Як можна покращити якість цих послуг?» було зазначено: *«Мне кажется, что для начала, нужно начать с обучения людей моего возраста. Прежде, чем приступить к изучению технологий, нужно объяснить, как мне они могут помочь. Если показываете кому-то тот же Viber, начните с показа им фотографий внуков, которых они, возможно, не видели. Это поможет найти мотивацию для того, чтобы начать чем-то пользоваться. Не всем, конечно, такое подойдет, но обучение и показать на примерах то, почему это важно – мне кажется, это основа улучшения чего-либо для нас»* (респондент 1.3)

«Я бы начал с мобильных приложений. Для меня это самый удобный способ пользоваться чем-то в телефоне. С помощью своего телефона я могу отслеживать свои лекарства, делиться местоположение со своим сыном. Мне кажется, это очень важно, чтобы родственники и друзья могли иметь возможность видеть, где я и, если что, помочь мне. Мне также не хватает записи в очередь. Я часто хожу со своими друзьями за пенсией, и мы постоянно сидим в очереди. Неужели нельзя сделать это в телефоне? Многие из людей нашего возраста пользуются телефонами, это можно было бы упростить для нас» (респондент 1.5).

«Я бы, наверное, уточнил, что качество услуг возможно и хорошее, нужно правильно подойти к тому, как преподнести и научить людей моего возраста пользоваться интернетом в общем. Ни разу не слышал про такие обучения. Уверен, что есть много способов объяснить, что такое интернет такому человеку, как я. Многие из моих знакомых боятся даже использования компьютера из-за клавиатуры - они думают, что все, что они

делают за компьютером, будет медленным в сравнении. Также, мне кажется, много чего является недоступным для людей нашего возраста. Почему молодежь может делать для нас эти приложения и услуги, а мы никак не можем на это повлиять? Может оно нам не надо. Для того, чтобы улучшить качество услуг, надо спросить нас что нам нужно» (респондент 1.2).

«Могу привести несколько примеров того, как оно должно улучшиться, по моему мнению. Начать нужно с того, что некоторые услуги мне не нужны уже из-за возраста, и мне их качество, если честно, не особо интересно. Но те, которые мне интересны, доступны у меня в телефоне. И знаете, что я могу сказать? Они все мне неудобны для просмотра. У меня каждый раз такое чувство, что они рассчитаны не на меня, а на более молодое поколение. Яркие цвета, маленькие буквы, непонимание того, что написано – это все отталкивает меня от использования. Возможно, если бы делали это все (ред. Мобільні додатки) для нас, тогда бы не было ни каких проблем с этим. Также я считаю, что в интернете очень много чего лишнего. Куда бы я не хотел зайти в интернете – везде куча информации, которая мне не нужна. Буквально пару строчек из всей газетной статьи могут быть мне нужны. Это не имеет никакого смысла» (респондент 1.6)

«Главное лично для меня в улучшение услуг – это объединение банка, пенсии, карточки и общения с друзьями в одно приложение. Мне и моим друзьям было бы удобно пользоваться так. Нам нравится, когда все находится в одном месте. Это убирает все сложности. Почему для пенсионеров не могут сделать отдельное приложение, где будет все для нас?» (респондент 1.1)

Щодо майбутнього дистанційного навчання, отримання та наданням соціальних послуг, роботою респонденти зазначали про проблеми, особисті переживання, досвід та перспективи. Щодо запропонованих варіантів вирішення проблем респонденти пропонують покращити якість навчання інформаційним технологіям, підвищення рівня надання послуг, *«Мне кажется, что общество уже давно к этому готово, нужно только улучшить качество дистанционности во всех сферах. А это уже больше зависит от поддержки власти и активности всего населения. Пока я недовольна тем, как это развито в Украине, еще предстоит многое поменять и улучшить. Именно пандемия показала, насколько важно быть готовым к такому. Даже дистанционное обучение в школах имеет достаточно много проблем и не везде хорошо работает»* (респондент 1.6)

«Да, я вижу будущее, дистанционность только облегчает жизнь, а минусов я не заметил очень много. Например, моя внучка уже несколько лет занимается с репетиторами онлайн, так как это более удобно и расширяет выбор хорошего преподавателя. Это никак не влияет на обучение в целом, наоборот, только способствует лучшему усвоению. Конечно, хотелось бы, чтобы уровень получения и предоставления услуг возрос, но и он уже начал развиваться, но я не могу точно сказать, вижу ли я со своей стороны изменения» (респондент 1.3)

«Будущее есть, но все же не все население готово к дистанционным возможностям, не все пожилые люди могут пользоваться компьютерами и телефонами. Многим проще до сих пор делать все в реальной жизни, чем обучаться пользоваться чем-то на расстоянии или через интернет. Мы должны идти в ногу со временем, потому что современные технологии - созданы не просто так, а для всех. Многие мои знакомые не способны

самостоятельно пользоваться этим, чаще всего требуется помощь других, поэтому я вижу именно в этом проблему» (респондент 1.1)

«Думаю, что будущее получения услуг во многом зависит от того, будут ли созданы все условия для комфортного использования. Часть нашего населения, особенно из небольших городков, развивается медленнее, не у всех есть возможность даже просто иметь интернет дома, что уже зависит в общем от уровня жизни в Украине, так как если просто жить на пенсию, то мало что можно себе позволить, к тому же, не все имеют поддержку от семьи» (респондент 1.7)

«Мне кажется, что верный путь к будущему с развитыми дистанционными возможностями заключается в готовности принять и применить заграничный опыт. Так как Украина молодая страна, важно оглядываться на другие страны, чтобы улучшить, привносить что-то новое. Объективно говоря, уровень дистанционных возможностей в нашей стране отстаёт от европейских стран» (респондент 1.2)

Отже, можна зробити висновок, що усі респонденти бачать майбутнє в тому, щоб отримувати послуги дистанційно, але для цього потрібно створити певні умови та надати інформацію про те, чому це важливо. Респонденти також зазначали, що це значно полегшує життя і буде полегшувати в майбутньому ще більше. Також було знову зазначено про навчання людей похилого віку, щоб ті, в першу чергу, мали можливість користуватись послугами так само, як і їх діти або онуки.

ВИСНОВКИ

Використання інформаційних технологій є однією з найважливіших частин життя людей похилого віку. Вони користуються мобільними додатками, інтернетом, комп'ютерами, планшетами для того, щоб спілкуватись в соціальних мережах з колегами, друзями, родичами, купувати товари, читати новини та ділитись ними з іншими. Серед основних видів поширення користування інформаційними технологіями серед людей похилого віку є їх родичі. Родичі, загалом, показують як користуватись та навчають основним функціями, тоді як колеги та друзі навчають один одного іншим функціям.

Серед проблем, з якими стикаються люди похилого віку є фізичні проблеми(поганий зір, поганий слух) та психологічні(відчуття недовіри, страху бути приниженим або не таким, як молоде покоління). Люди похилого віку відчують себе краще, коли їх допомагають користуватись технологіями та отримувати послуги. Серед бар'єрів для них є відсутність актуальної для них інформації, незручний та незрозумілий дизайн, маленький шрифт, занадто яскраві або ж, навпаки, темні кольори.

На думку людей похилого віку, інформаційні технології це майбутнє, і, зокрема, дистанційних послуг. Це можливість замовляти собі потрібні речі не виходячи з дому, можливість перейняти досвід інших країн та покращити систему.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Дія — Державні послуги онлайн*. Diia.gov.ua. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://diia.gov.ua/>.
2. *Допомога поруч*. Dopomoga.msp.gov.ua. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://dopomoga.msp.gov.ua/>.
3. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на забезпечення додаткових соціальних та економічних гарантій у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19)», № 540-IX від 30.03.2020 р. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/540-20>
4. Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні», № 3721-XII від 01.01.2020 р. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12>
5. Закон України «Про соціальні послуги», № 2671-VIII від 17.01.2019 р. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
6. *Інформаційні технології*. Енциклопедія Сучасної України | The Encyclopedia of Modern Ukraine. (2020). Retrieved 20 May 2020, from http://esu.com.ua/search_articles.php?id=12474.
7. *Міністерство соціальної політики України. Е-сервіси - Міністерство соціальної політики України*. Міністерство соціальної політики України. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.msp.gov.ua/main/Eservices.html>.
8. *Призначення допомоги при народженні дитини*. E-services.msp.gov.ua. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://e-services.msp.gov.ua/>.

9. Соціальні електронні послуги. (2020). *Соціальні е-послуги*.
Subsidii.mlsp.gov.ua. Retrieved 20 May 2020, from
<https://subsidii.mlsp.gov.ua/>.
10. Соціальний захист населення України. Ukrstat.gov.ua. (2020). Retrieved
20 May 2020, from
http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/07/zb_szn_2017.pdf.
11. *2019 State of Remote Work Report*. Owllabs.com. (2020). Retrieved 20 May
2020, from <https://www.owllabs.com/state-of-remote-work/2019>.
12. Aarp.org. (2020). Retrieved 20 May 2020, from
[https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/surveys_statistics/technolog
y/info-2018/atom-nov-2017-tech-
module.doi.10.26419%252Fres.00210.001.pdf](https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/surveys_statistics/technology/info-2018/atom-nov-2017-tech-module.doi.10.26419%252Fres.00210.001.pdf).
13. Arrigo, M. (2005). E-learning accessibility for blind students. *Recent
Research Developments in Learning Technologies*.
14. *Attitudes, Impacts, and Barriers to Adoption*. Pew Research Center: Internet,
Science & Tech. (2020). Retrieved 20 May 2020, from
[https://www.pewresearch.org/internet/2014/04/03/attitudes-impacts-and-
barriers-to-adoption/](https://www.pewresearch.org/internet/2014/04/03/attitudes-impacts-and-barriers-to-adoption/).
15. Barak, A., & Grohol, J. M. (2011). Current and future trends in internet-
supported mental health interventions. *Journal of Technology in Human
Services*, 29(3), 155-196.
16. Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. A. (2008). A
comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-
based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human
services*, 26(2-4), 109-160.

17. Bradley, N., & Poppen, W. (2003). Assistive technology, computers and Internet may decrease sense of isolation for homebound elderly and disabled persons. *Technology and disability*, 15(1), 19-25.
18. Clark, D. J. (2002). Older adults living through and with their computers. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 20(3), 117-124.
19. 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*, 15-16.
20. Cotten, S. R., Ford, G., Ford, S., & Hale, T. M. (2012). Internet use and depression among older adults. *Computers in human behavior*, 28(2), 496-499.
21. Cruz, D., & Fill, C. (2008). Evaluating viral marketing: isolating the key criteria. *Marketing Intelligence & Planning*.
22. Czaja, S. J., & Lee, C. C. (2007). The impact of aging on access to technology. *Universal Access in the Information Society*, 5(4), 341.
23. Database - Eurostat. Ec.europa.eu. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database>.
24. Dautz, E., Moore, J., Smith, C. E., Puno, F., & Schaag, H. (2004). Installing computers in older adults' homes and teaching them to access a patient education Web site: a systematic approach. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 22(5), 266-272.
25. Erickson, J., & Johnson, G. M. (2011). Internet use and psychological wellness during late adulthood. *Canadian Journal on Aging/la Revue canadienne du vieillissement*, 30(2), 197-209.
26. Facebook. Facebook. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.facebook.com/>.

27. Fox, S. (2004). Older Americans and the Internet. Washington, DC: Pew Internet and American Life Project; 2004.
28. Good Country - Results. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.goodcountry.org/index/results#UKR>.
29. Guo, W. H., Lim, S. Y., Fok, S. C., & Chan, G. Y. C. (2004). Virtual reality for memory rehabilitation. *International journal of computer applications in technology*, 21, 32-37.
30. Hill, W. G., & Weinert, C. (2004). An evaluation of an online intervention to provide social support and health education. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 22(5), 282-288.
31. Home. Who.int. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.who.int/>.
32. Hoot, J. L., & Hayslip Jr, B. (1983). Microcomputers and the elderly: New directions for self-sufficiency and life-long learning. *Educational Gerontology*, 9(5-6), 493-499.
33. Hosman, L. J., & Armeij, L. E. (2017). Taking technology to the field: hardware challenges in developing countries. *Information Technology for Development*, 23(4), 648-667.
34. Hubspot Remote Work Report 2019. Hubspot.com. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.hubspot.com/hubfs/53/Remote-Work-Report-2019.pdf>.
35. Hultink, E. J., & Robben, H. S. (1995). Measuring new product success: The difference that time perspective makes. *Journal of Product Innovation Management: AN INTERNATIONAL PUBLICATION OF THE PRODUCT DEVELOPMENT & MANAGEMENT ASSOCIATION*, 12(5), 392-405.
36. International Workplace Group Report 2019. Investors.iwgplc.com. (2020). Retrieved 20 May 2020, from

<http://investors.iwgplc.com/~media/Files/I/IWG-IR/reports-and-presentations/2020/consolidated-report-and-accounts-2019.pdf>.

37. *Internet users by age worldwide* | Statista. Statista. (2019). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.statista.com/statistics/272365/age-distribution-of-internet-users-worldwide/>.
38. *Internet users worldwide* | Statista. Statista. (2018). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.statista.com/statistics/273018/number-of-internet-users-worldwide/>.
39. James, B. D., Boyle, P. A., Bennett, J. S., & Bennett, D. A. (2012). The impact of health and financial literacy on decision making in community-based older adults. *Gerontology*, 531-539.
40. Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.
41. *Kyiv Smart City – розумне місто вже сьогодні*. Kyiv Smart City. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.kyivsmartcity.com/>.
42. New report finds majority of companies are embracing remote teams, y. (2020). *New report finds majority of companies are embracing remote teams, yet more than half lack a remote work policy* | Press, News & Media Coverage. Press, News & Media Coverage. Retrieved 20 May 2020, from <https://www.upwork.com/press/2018/02/28/future-workforce-report-2018/>.
43. Painter, J., & North, J. (2004). Using web-based computer nutrition education to effect attitude toward soy products in an elderly population. *The Journal of Nutrition*, 134.
44. Painter, J., & North, J. (2004). Using web-based computer nutrition education to effect attitude toward soy products in an elderly population. *The Journal of Nutrition*, 134.

45. Ramm, D., & Gianturco, D. T. (1973). Computers and technology: Aiding tomorrow's aged. *The Gerontologist*, 13(3_Part_1), 322-326.
46. *Remote work trend report: meetings*. Microsoft 365 Blog. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/09/remote-work-trend-report-meetings/>.
47. Rogers, E. M., & Storey, J. D. (1987). Communication campaigns.
48. Saunders, E. J. (2004). Maximizing computer use among the elderly in rural senior centers. *Educational Gerontology*, 30(7), 573-585.
49. Slegers, K., Van Boxtel, M. P., & Jolles, J. (2008). Effects of computer training and Internet usage on the well-being and quality of life of older adults: A randomized, controlled study. *The journals of gerontology series B: Psychological sciences and social sciences*, 63(3), 176-184
50. *State of Remote Work 2019*. Buffer.com. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://buffer.com/state-of-remote-work-2019>.
51. Sum, S., Mathews, R. M., Hughes, I., & Campbell, A. (2008). Internet use and loneliness in older adults. *CyberPsychology & Behavior*, 11(2), 208-211.
52. Tak, S. H., & Hong, S. H. (2005). Use of the Internet for health information by older adults with arthritis. *Orthopaedic Nursing*, 24(2), 134-138.
53. *Technology use among seniors*. Pew Research Center: Internet, Science & Tech. (2020). Retrieved 20 May 2020, from <https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors/>.
54. White, H., McConnell, E., Clipp, E., Branch, L. G., Sloane, R., Pieper, C., et al. (2002). A randomized controlled trial of the psychosocial impact of providing Internet training and access to older adults. *Aging & Mental Health*, 6(3), 213-221.

55. Woodward, A. T., Feddolino, P. P., Blaschke-Thompson, C. M., Wishart, D. J., Bakk, L., Kobayashi, R., et al. (2011). Technology and aging project: training outcomes and efficacy from a randomized field trial. *Ageing International*, 36(1), 46-65.