

Інна Кравченко,

*здобувачка третього рівня вищої освіти,
ІІО Соціальна робота та консультування,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка
м.Тернопіль*

ІНФОРМАЦІЙНІ БАР'ЄРИ У ДОСТУПІ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ ДО СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: РОЛЬ БІБЛІОТЕК У ЇХ ПОДОЛАННІ

Авторка піднімає питання наявності інформаційних бар'єрів у доступі людей похилого віку до соціальних послуг. У тексті на прикладі КЗ «Публічна бібліотека Заводської міської ради» розглядається робота даної установи, як своєрідного «посередника» у подоланні цих бар'єрів.

Ключові слова: інформаційні бар'єри, люди похилого віку, соціальні послуги, бібліотека.

Враховуючи сучасний стан демографічної ситуації в країні, люди похилого віку виступають однією з ключових категорій населення в системі соціального захисту. З одного боку держава всебічно займається підтримкою цієї цільової аудиторії, з іншого – все ж існує низка перешкод. Національною стратегією із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2023 р. передбачається створення «безперешкодного середовища для всіх суспільних груп», яке і включатиме «інтегрування фізичної, інформаційної, цифрової, суспільної, громадянської, економічної та освітньої безбар'єрності до всіх сфер державної політики» [1]. Якщо говорити про інформаційні бар'єри, то вони є одними з тих, які можуть проявлятися наприклад у низькому рівні поінформованості населення щодо існуючих можливостей державної підтримки, пільг, порядку їх отримання, шляхах передачі інформації, тощо. Звісно, що у сучасних умовах більшість інформації передається електронними ресурсами: на сайті установ, сторінках у соціальних мережах, електронні розсилки, тощо. Саме це і може впливати на можливість отримання інформації людьми похилого віку, оскільки можуть існувати наступні проблеми: відсутність сучасних гаджетів, низький рівень знань щодо користування різними пристроями, відсутність доступу до мережі Інтернет та ін. У аналітичному звіті «Національне опитування щодо сприйняття і обізнаності населенням соціальної політики в Україні» зазначається, що покращення надання соціальних послуг можливе шляхом «поліпшення інформування про

послуги та критерії для їх отримання, про що зазначив кожен п'ятий респондент» [3]. Також, у «Дослідженні цифрових навичок українців. Четверта хвиля» від Дія.Освіта у блоці «Цифрові навички населення» зазначено, що люди старшого віку, з низьким рівнем доходу та мешканці сільської місцевості залишаються все ж більш виключеними з інформаційного простору [2].

Виходячи з цього люди похилого віку все ж залишаються однією з категорій населення, які можуть мати проблеми у доступі до отримання різного роду соціальних послуг. У такому випадку, варто звернути увагу на потенціал бібліотек, як тих, хто може допомогти у процесі подолання інформаційних бар'єрів. Наприклад, поширенні соціально значущої інформації та навичок серед зазначеної цільової аудиторії.

Пропонуємо на прикладі КЗ «Публічна бібліотека Заводської міської ради» розглянути роботу даної установи у напрямку інформаційної діяльності з людьми похилого віку. У роботі нами використано описовий метод дослідження, який дозволив провести аналіз на базі відкритих даних (Фейсбук сторінка бібліотеки) [4]. Загалом можемо виділити основні види діяльності: індивідуальні консультації, робота Інтернет-центру та Цифрового Хабу (від Дія.Освіта), тренінги, поширення інформації. Розглянемо кожен з них більш детально.

Тренінги. Установа спільно з ГО «Коло єдності» організувала тренінги «Цифровий компас», які були спрямовані на опанування цифрових навичок людьми похилого віку. Кожен захід був спрямований на різні тематики (робота з фейками, безпека в Інтернеті, робота з соціальними мережами, огляд функціональних можливостей гаджетів учасників/ниць і тд). Як результат було опановано низку базових цифрових навичок, підвищено рівень інформаційної безпеки серед учасників/ниць заходів у користуванні інтернет ресурсами, тощо.

Робота Інтернет-центру. Щоденно (окрім вихідних та санітарних днів) для користувачів працює Інтернет-центр. Його послуги є абсолютно безкоштовними і доступними як для людей похилого віку, так і для будь-кого з мешканців/нок. Ключовою актуальністю наявності даного центру є те, що у користувачів існують бар'єри: відсутність сучасних гаджетів та цифрових навичок для самостійної роботи, проблеми з доступом до мережі Інтернет. Тож, шляхом роботи даного Інтернет-центру вирішується одразу низка потреб. Перевагою є те, що працівник/ниця бібліотеки, яка відповідальна за роботу даного центру, може допомогти та проконсультувати.

Хаб цифрової освіти. Дана установа входить до числа бібліотек, що долучитись до мережі Хабів цифрової освіти від Дія.Освіта. На постійній основі здійснюється консультування користувачів, а також їх залучення до проходження різних онлайн-курсів по роботі з гаджетами, інформаційній та кібербезпеці, роботі з державними сервісами і тд. Це не лише допомагає у опануванні нових навичок, а й сприяє зменшенню залежності від сторонньої допомоги у користуванні електронними послугами/ресурсами. Такі зустрічі в рамках Хабу діють регулярно і мають певну послідовність, яка й веде до отримання позитивних результатів серед даної категорії.

Індивідуальні консультації. Мешканці/ки громади можуть звернутись щодо індивідуальної (іноді групової) консультації з тих питань, що їх цікавлять. Наприклад, створення електронної пошти, яка у більшості випадків необхідна при реєстрації на різних державних сайтах (кабінет споживача електроенергії, газопостачальних компаній і тд). Також, це консультації щодо отримання грошових допомог від держави (наприклад, оформлення виплати в межах програми «Зимова підтримка»), переведенні між газопостачальними службами, підключенні картки національного кешбеку, тощо. Надання таких послуг не лише сприяє більшій обізнаності населення, а й частково зменшує навантаження на соціальну установу громади, оскільки необхідна інформація отримується безпосередньо у цьому закладі.

Поширення інформації. По-перше, мова йде про те, що у самому приміщенні бібліотеки містяться різні інформаційні буклети та плакати, які стосуються роботи Хабу, послуг які можна отримати, оголошення про події місцевого значення. По-друге, установа активно веде соціальні мережі на яких поширює актуальну інформацію про послуги, онлайн-тренінги та навчальні матеріали. Ознайомитись з ними та пройти можна в бібліотеці використовуючи як власні, так і доступні у закладі гаджети. Такі дії сприяють збільшенню рівня поінформованості населення, розширюється доступ до отримання актуальної інформації (як місцевого так і всеукраїнського рівня), відбувається більша залученість людей похилого віку у життя громади.

Висновки. Проведений аналіз показав, що люди похилого віку залишаються вразливою категорією населення у питанні інформаційної доступності до соціальних послуг. Пов'язано це насамперед з низьким рівнем цифрової грамотності, відсутністю доступу до мережі Інтернет чи сучасних гаджетів. На прикладі КЗ «Публічна бібліотека Заводської міської ради» ми розглянули, як поєднання різних напрямків діяльності установи

може ефективно сприяти подоланню інформаційних бар'єрів серед людей похилого віку.

Список використаних джерел

1. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року: Постанова КМУ від 14 квітня 2021 р. № 366-р. *Офіційний вісник України*. 2021 р., № 36, стор. 61, стаття 2154
2. Дія.Освіта. Дослідження цифрових навичок українців. Четверта хвиля (2025). URL: <https://osvita.diia.gov.ua/research>
3. Київська школа економіки та InfoSapience. Національне опитування щодо сприйняття і обізнаності населенням соціальної політики в Україні: аналітичний звіт (березень, 2024). URL: https://www.unicef.org/ukraine/media/48646/file/KSE_MoSP_UNICEF_report_Sociology_Ukr.pdf.pdf
4. КЗ «Публічна бібліотека Заводської міської ради»: Фейсбук сторінки. URL 1: <https://surl.li/bubrvt> URL 2: <https://surl.li/cqyeam>

Галина Лещук,
*кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки,
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка, Тернопіль*

КОМЕМОРАТИВНІ ПРАКТИКИ ЯК МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ ДЕРЖАВИ

***Анотація.** У статті акцентується увага на важливості комеморативних практик в контексті соціальної політики держави та соціальної роботи, як механізму її реалізації. Окреслені форми комеморативних практик, які можуть використовувати соціальні працівники у своїй професійній діяльності.*

***Ключові слова:** комеморація, комеморативні практики, соціальна політика, соціальна робота.*

Поняття «комеморативні практики» є зовсім новим для українського простору, оскільки надто довго в нашому суспільстві мало місце замовчування та викривлення історичної дійсності.

А. Киридон розуміє під комеморацією «сукупність публічних колективних практик, спрямованих на формування цінностей і моделей поведінки через ритуально оформлене утримання і відтворення