



# **DRIVE: Проєкт з дослідження впливу цифрової трансформації на вразливі групи населення**

**Якісне дослідження, інтерв'ю з зацікавленими сторонами та рекомендації для груп населення в Україні, які є вразливими до цифрової трансформації**



## Даний звіт про роботу в Україні підготовлено фахівцями проєкту DRIVE за грантової підтримки Luminare.

Цей звіт є результатом спільної роботи кількох людей: його написав Федеріко Плантера на основі інтерв'ю, проведених представниками eGA Крістіною Менд та Крістіною Рейнсалу. Координатором застосування методики досліджень була Крістіна Рейнсалу, а Катрін Німан-Меткаф з eGA забезпечувала підтримку робочого процесу та підготовки звіту. Українські партнери Ярослав Котляревський та Руслана Рудніцька, представники громадської організації «2030: Технології для суспільного добробуту» брали участь в усіх зазначених етапах спільного проєкту. Редагування виконав Раду Серрано, а дизайн розроблено Сергієм Буравченко. Переклад звіту українською мовою виконав Євгеній Деща.

Автори цього звіту висловлюють глибоку подяку усім учасникам інтерв'ю за їх час, глибокі знання та зусилля у процесі роботи.

Авторські права на публікацію належать Академії електронного управління (e-Governance Academy).

# DRIVE: Проєкт з дослідження впливу цифрової трансформації на вразливі групи населення

Проєкт реалізує Академія електронного управління (eGA) у партнерстві з Інститутом розвитку свободи інформації (IDFI) (Грузія) та громадською організацією «2030: Технології для суспільного добробуту» (Україна).

Візія проєкту – **необхідно змінити якість життя вразливих груп громадян в Україні та Грузії завдяки їх цифровій участі у процесі прийняття політичних рішень** (вищий рівень розробки державних політик) та у процесі **отримання послуг**, а також забезпечити **необхідні** для цього **передумови, обізнаність та навички**.

Свою роль у змінах якості життя та розвитку цифрової залученості відіграє велика кількість різних елементів, але **проєкт DRIVE спрямований** на досягнення двох результатів: **державні органи влади (РА) та організації громадянського суспільства (CSO) (1) усвідомлюють наявність груп, які є вразливими до цифрової трансформації**, розуміють їх потреби та недоліки в їх цифровій грамотності та доступі до цифрових інструментів і навичок, (2) здатні **співпрацювати між собою та покращили свої навички** для належного реагування на ці потреби та подолання зазначених недоліків, а також реалізують на практиці прозоре, підзвітне та партисипативне електронне врядування (напр., нові інструменти, платформа, тощо) задля **запобігання** (у подальшому) **поділу у суспільстві за рівнем доступу до цифрових технологій**.

У контексті проєкту DRIVE ми визначаємо **групи, які є вразливими до цифрової трансформації**, як такі, чия **цифрова залученість до процесу прийняття політичних рішень та електронних послуг** є низькою через **недостатню обізнаність** у питаннях цифрової трансформації, **недостатній доступ** до переваг цифрових технологій та/або **низький рівень цифрових грамотності та навичок**. Незалежно від причин їх виникнення (напр., демографічні, соціально-економічні фактори та/або стан здоров'я, умови життя, соціальний статус та ін.), зазначені перешкоди не дозволяють людям користуватися **перевагами цифрової трансформації** та, відповідно, справляють негативний вплив на їх **права, інтереси та повсякденне життя**.

Головні заходи партнерів, спрямовані на реалізацію мети та візії проєкту:

**1. Дослідження процесу створення необхідної екосистеми** в Україні та Грузії, за результатами якого необхідно (1) визначити по дві вразливі групи в Україні та Грузії; (2) провести картування попередніх заходів та досліджень, реалізованих для цих вразливих груп та за їх участі, а також зазначити ключові зацікавлені сторони, залучені до цих заходів; (3) надати комплексний огляд ключових проблем та потреб для цих вразливих груп задля планування подальших проєктних заходів (пропозиції по заходах, тренінги, пілотні проєкти); (4) визначити недоліки та потреби державних органів влади та організацій громадянського суспільства;

**2.** За результатами дослідження – підготовка та поширення практичних **рекомендацій** для зацікавлених CSO та РА стосовно покращення ситуації, взаємодії з різними вразливими до цифрової трансформації групами, запобігання розподілу у суспільстві за рівнем доступу до цифрових технологій та висвітлення кращих практик у цій сфері;

**3.** На основі рекомендацій – створення **навчальної програми** та проведення (1) двох онлайн-тренінгів для організацій громадянського суспільства і (2) чотирьох **семінарів для органів**

**державної влади та організацій громадянського суспільства**, а також (3) підготовка комплексу **можливих заходів** для обох країн;

**4.** На основі тренінгів та запропонованих заходів – підтримка процесу підготовки одного **пілотного проекту** для кожної країни та нагляд за їх реалізацією.

Окрім цього, eGA та місцеві партнери взаємодіють як центри компетенцій, **які сприяють комунікації та поширенню** цілей та заходів у регіоні, а також співпрацюють задля збільшення в регіоні обсягу інвестицій, спрямованих на створення правової екосистеми у сфері цифрових технологій та управління даними.

Термін реалізації проекту DRIVE – з 1 вересня 2021 р. до 31 серпня 2023 р. Проект реалізується за грантової підтримки Luminare.

## Вступ

Невпинна цифрова трансформація призводить до відповідного розвитку технологій. Так само розвиваються різноманітні електронні пристрої та можливості їх застосування. Така динаміка технологічного поступу безпосередньо впливає на життя людей, які є кінцевими користувачами та суб'єктами технологічного прогресу. Кожне суспільство, включно з усіма зацікавленими суб'єктами, які його утворюють, повинне розуміти, *в якому напрямку рухаються усі технологічні зміни*, хто саме та в який спосіб є бенефіціаром цифрової трансформації, а також хто та яким чином є аутсайдером цього процесу.

Уряди та організації громадянського суспільства (CSO) грають основну роль в оцінюванні змін, які роблять вразливими ті чи інші групи суспільства. У той час, коли усі країни світу стикаються з можливостями та викликами цифрової трансформації, зазначені стейкхолдери також зобов'язані оцінювати ефективність цих змін у контексті 1) соціальної ізоляції; 2) участі груп ризику у національній економіці; 3) запобігання поглибленню існуючої нерівності.

---

*Вразливими до цифрової трансформації є групи (DVG), які через нерівні можливості у використанні технологій можуть зазнавати більш глибоких нових ризиків суспільного та економічного характеру, які є наслідком цифрової трансформації. У широкому контексті цього проекту пропонується наступне визначення:*

---

Вразливими до цифрової трансформації є групи, чия цифрова участь у процесі ухвалення політичних рішень та отримання електронних послуг ускладнюється через їх недостатні знання про цифрові технології, брак доступу до переваг нових технологій та/або недостатній рівень цифрової грамотності та цифрових навичок. Незалежно від причин (наприклад, демографічні, соціально-економічні фактори та/або стан здоров'я, умови життя або соціальний статус, тощо), ці перешкоди заважають людям скористатися перевагами цифрової трансформації та негативно впливають на їх права, інтереси та повсякденне життя.

У даному звіті представлено дослідження, метою якого є огляд причин вразливості з огляду на досвід відповідних груп населення в Україні. По-перше, за результатами кабінетного дослідження було визначено попередній перелік вразливих до цифрової трансформації груп (DVG) в Україні. По-друге, висновки за результатами інтерв'ю з обраними українськими експертами у даній галузі допомагають розкрити спосіб взаємодії різних факторів, які поглиблюють вразливість людей –

з огляду на зростаючу роль технологій в освоєнні та доступі до електронних послуг. Нарешті, у звіті надаються рекомендації для відповідних зацікавлених сторін на основі думок експертів та аналізу, виконаного авторами звіту.

Необхідно зазначити, що визначення формату дослідження та огляд якісних показників відбувалися до 24 лютого 2022 року (ООН, 2022). Того дня війська Російської Федерації почали повномасштабну агресію на території України. Відповідно, формат дослідження, запитання та відповіді на них були сформульовані та надані у мирний час, і це необхідно належним чином враховувати під час їх вивчення, аналізу та розгляду. Хоча ця війна не скасовує отримані висновки та рекомендації, представлені у даному звіті, необхідно враховувати, що вони, можливо, будуть застосовуватися в умовах 1) змін стосовно територіального суверенітету України або ж за наявності 2) змінених можливостей для реалізації відповідних заходів в умовах агресії та після її завершення.

## Вразливі до цифрової трансформації групи (DVG) в Україні: хто і чому?

Вразливість до цифрової трансформації є явищем, яке однаковою мірою визначається вже існуючими та новими умовами ізоляваності або вразливості у суспільстві. У той час, як цифрова трансформація стосується передусім надання послуг у цифровій формі (у вузькому контексті державного управління), масштаб змін та їх наслідки є ширшими у контексті суспільства та економіки в цілому.

Слід зазначити, що за визначенням Європейської Комісії у методиці Індексу розвитку цифрової економіки та суспільства (DESI) вимірювання рівня ефективності спільнот в адаптації до цифрової трансформації повинне враховувати 1) наявність зв'язку, 2) застосування мережі Інтернет та цифрових інструментів, а також 3) цифрові навички населення (Європейська Комісія, 2021). На основі цих характеристик ми можемо оцінити ступінь доступу різних груп населення до цифрових публічних послуг та їх здатність скористатися можливостями для виходу на нові ринки та налагодження нових зв'язків завдяки новим технологіям.

За наявних умов особи, які раніше, можливо, не перебували у вразливому стані, можуть стикнутися з новими для себе труднощами, хоча загальне становище деяких груп населення може навіть покращитися. Натомість, групи, становище яких вже було ризикованим, можуть зазнати ще значнішого соціально-економічного відставання та тиску у зв'язку з цифровою трансформацією.

### Головні теми дослідження

Наявне дослідження демонструє, що до цього часу вплив процесів дигіталізації на потенційно вразливі групи українського суспільства був предметом дуже невеликої кількості наукових робіт. Охоплення таких груп дослідниками є недостатньо масштабним, але воно, принаймні, дозволяє попередньо визначити ряд тем, які демонструють найголовніші проблеми стосовно того, яким чином українці користуються мережею Інтернет, або ж не мають такої можливості.

Незважаючи на швидкий поступ дигіталізації та масштабні міжнародні проекти (одним з них є EU4DigitalUA\*, предметом якого є подальший розвиток інфраструктури цифрового врядування, державні електронні послуги, кібербезпека та захист даних), в Україні усе ще існує чимало викликів, які стосуються наявності зв'язку, цифрових навичок та кібергігієни.

## Наявність зв'язку

На даний час, у 35% усіх мешканців сільських районів немає можливості користуватися мережею Інтернет через стаціонарний широкопasmовий зв'язок. Для 18% з них вартість стаціонарного широкопasmового зв'язку для доступу в Інтернет є занадто високою – вона приблизно удвічі перевищує медіанну ціну відповідних послуг у містах за суттєво нижчих доходів сільських мешканців порівняно з містами.

Окрім цього, 22% громадян України мешкають у населених пунктах без мобільного доступу до мережі Інтернет, а в 31% громадян немає можливості підключення до мобільної широкопasmової мережі Інтернет. Не дивно, що переважна більшість цих громадян мешкає у сільських районах (Уряд України, 2021а).

## Цифрова грамотність та навички

Згідно з результатами загального оцінювання цифрової грамотності населення, навички 53% громадян України є нижчими за базовий рівень, а в 15% громадян ці навички відсутні взагалі. За цим показником Україна відстає від своїх сусідів, де рівень цифрових навичок у громадян є вищим – 65% у Польщі, 69% в Угорщині та 78% у Німеччині.

Показники цифрової грамотності відрізняються у залежності від віку та місця проживання (місто чи село). Цифрові навички є нижчими за базовий рівень майже у 85% громадян віком від 60 до 70 років. Окрім цього, базові цифрові навички відсутні у 57% мешканців сільських районів. Проте, незважаючи на відносно невеликий розрив між селами та містами (7–8%), слід відзначити розрив за цим показником між обласними адміністративними центрами та усіма іншими населеними пунктами (Уряд України, 2021а).

Відсутня чітка екосистема для формування цифрових навичок протягом життя. Цифрова освіта та навчальні програми STEM (наука, технології, інженерна справа та математика) у школах, університетах, закладах неформальної освіти та в закладах підвищення кваліфікації не узгоджені між собою. Окрім цього, запровадження цифрових технологій у публічних та соціальних послугах не завжди доповнюється підготовкою з набуття цифрових навичок для їх застосування (наприклад, електронна черга у медичних закладах та система e-Health загалом, електронні соціальні послуги, тощо) (Бойченко та ін., 2021).

## Наявність пристроїв та доступ до них у громадських місцях

Школи, бібліотеки та інші громадські заклади могли б компенсувати недостатній рівень комп'ютеризації домогосподарств. Проте, у них також не завжди є Інтернет-зв'язок. Нерівність між закладами, в яких є доступ, та закладами, в яких немає доступу до мережі Інтернет, є ще відчутнішою з урахуванням регіональних відмінностей та ситуації у селах та селищах.

---

\* Проект EU4DigitalUA фінансується ЄС та реалізується Академією електронного управління (eGA, Естонія) і Міжнародним та Ібероамериканським фондом адміністративної та державної політики (FIIAPP F.S.P., Іспанія) у тісній взаємодії з Міністерством цифрової трансформації України

Причиною такої ситуації є нездатність ринку забезпечити наявні потреби, коли оператори та провайдери не мають достатньої мотивації забезпечувати Інтернет-зв'язок в економічно непривабливих населених пунктах та районах. Окрім цього, освітні та культурні заклади через недостатнє фінансування не мають доступу до швидкісного Інтернету, їм також бракує комп'ютерної техніки та необхідного програмного забезпечення.

## Користування Інтернетом та супутні ризики

За результатами дослідження, проведеного Інститутом соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України серед понад 2800 студентів, більшість студентів (86%) користується Інтернетом майже щодня, лише 4% студентів зовсім не користуються Інтернетом. У середньому, молоді люди користуються Інтернетом 4 години на день (Костицький, 2013). Проте, чітко простежується схильність студентів до використання Інтернету, радше, для розваги. Хоча така діяльність також може сприяти виробленню певних цифрових навичок, тут можна говорити, скоріше, про супутній результат, а не про свідоме бажання набути ці навички. Це відбувається переважно через ознайомлення з онлайн-контентом, його поширенням, підтекстом, а також через формування здатності відбирати та оцінювати такий контент.

Можливо, саме через таку високу активність користування Інтернетом молоді люди часто стають об'єктом онлайн-шахрайства. 49,5% українських дітей віком 10–17 років вже були жертвами шахрайства у мережі. З урахуванням дорослого населення (віком 18–70 років) цей показник по країні у цілому є нижчим і складає 34% (Іонан, Мачуський, 2021).

## Доступність цифрових технологій для людей з обмеженими можливостями

Не всі громадяни з обмеженими можливостями фізичного або когнітивного характеру мають можливість користуватися вебсторінками, додатками або цифровими послугами державних та комунальних органів. Не всі урядові вебпортали адаптовані для використання громадянами з порушеннями зору, слуху або з розумовими відхиленнями. Практика такої адаптації державних вебресурсів існує, але в дуже обмеженому обсязі, що може створювати перешкоди для доступу до соціально значущої інформації. Відповідно, програмним застосункам державних та комунальних органів також бракує необхідних інструментів та структур для забезпечення потреб громадян з обмеженими можливостями фізичного або когнітивного характеру (Уряд України, 2021).

У рамках вивчення даного питання були протестовані 82 вебсторінки та 7 сервісних платформ (ПРООН, 2021). Хоча в урядових стратегіях визнається наявність зазначених проблем (Уряд України, 2021) та декларуються наміри вирішити їх, проведені дослідження засвідчили, що більшість урядових вебсторінок лише частково адаптовані до потреб людей з обмеженими можливостями. Головні проблеми стосуються складності – або й *неможливості* – у визначенні користувачами наявності та призначення певних елементів вебсторінок через невідповідні розмір шрифту, тактильні елементи, контраст, а також через відсутність інформації або пояснень про використання.

## Вік як спільний знаменник для викликів, пов'язаних із різними етапами життя

Можна сказати, що до вразливих груп в Україні можуть належати різні категорії громадян: внутрішньо переміщені особи, пенсіонери, люди з обмеженими можливостями, працюючі матері, громадяни з низькими доходами та безробітні, мешканці сільських районів, ветерани та багато інших категорій громадян, визначених як громадяни у скрутних життєвих обставинах. Проте, цей перелік розширюється, коли мова йде про дигіталізацію. Наприклад, у контексті цифрової трансформації в Україні до вразливих груп також входять діти.

Спільним для усіх цих груп є те, що різним етапам життя громадян відповідають різні виклики; вони проявляються у взаємодії з географічними, соціальними або економічними змінними, які можуть посилювати або конкретизувати виклики. Наприклад, на життєвому етапі набуття формальної освіти діти та молодь мають більший ризик приєднання до вразливої до цифрової трансформації групи населення. Натомість, серед дорослих учасників ринку праці ризик стати вразливими до цифрової трансформації може торкнутися працівників з низьким рівнем доходу та можливості для громадян застосовувати цифрові навички для пошуку роботи. На етапі виходу на пенсію потенційно вразливими до цифрової трансформації можуть бути люди старшого віку та, власне, пенсіонери.

У цьому звіті вік громадян розглядається як стартовий пункт для аналізу потреб вразливих груп. Зокрема, головна увага приділяється двом протилежним групам на віковій прямій: дітям та людям старшого віку.

По-перше, в абсолютних цифрах саме ці дві групи становлять понад третину населення України – громадяни віком понад 60 років та діти до 15 років становлять, відповідно, 22,9% та 14,8% населення країни. По-друге, за багатьма ознаками саме ці групи мають чимало відмінностей у своїх інтересах, потребах, знаннях, досвіді та цілях використання мережі Інтернет. Нарешті, наявна фахова література демонструє, що ці групи наразі ще недостатньо глибоко вивчені – усі наявні дослідження обмежуються вразливими до цифрової трансформації групами загалом, їм не вистачає системного підходу для цілеспрямованого розгляду саме цих двох груп суспільства.

## Методика

Для більш глибоко ознайомлення з досвідом вразливих до цифрової трансформації груп (DVG) в Україні ми, *спільно* з місцевими партнерами по консорціуму, провели 11 напівструктурованих інтерв'ю з 18 українськими експертами, які представляють державний сектор, дослідницькі установи та організації громадянського суспільства у відповідних галузях.

Напівструктуровані інтерв'ю є особливо корисними, коли може існувати потреба у дослідженні додаткових, незапланованих питань. Цей вид інтерв'ю надає респондентам можливість вказати на питання, які раніше не були сформульовані, але мають фундаментальне значення для глибшого розуміння того чи іншого явища (Федюк. Зентай, 2018). Якщо гіпотеза про *набір вікових груп* не спрацює у розгляді досвіду вразливих груп, ми готові прийняти від респондентів інші реалістичні варіанти, які допоможуть сформулювати нову теорію. У нашому випадку нам справді вдалося ефективно застосувати даний метод.

Учасники інтерв'ю були відібрані за результатами попереднього картування та визначення DVG на основі кабінетного дослідження. Після ідентифікації цільових груп ми одразу могли зрозуміти екосистему суб'єктів державного сектору та організацій громадянського суспільства, які безпосередньо взаємодіють з цільовими групами та/або предметом інтересу яких є процес цифрової трансформації і відповідні соціальні групи у країні.

Після проведення інтерв'ю застосовувалося програмне забезпечення Otter.ai для підготовки транскриптів повних записів інтерв'ю за виключенням 5 випадків, коли це робилося вручну із підтримкою українських колег, для більшої зручності для респондентів. Усі транскрипти звірялися з відповідними оригінальними записами за їх наявності, щоби забезпечити точність звітності. Прямі цитати, включені до цього звіту, були відредаговані задля кращого розуміння – вони виділені шрифтом *italic*.



# Висновки за результатами інтерв'ю

За результатами 11 інтерв'ю, проведених з 18 респондентами, українські експерти виокремили 7 актуальних тем, які допомагають зрозуміти різноманітні приклади з досвіду вразливих до цифрової трансформації груп в Україні. Відповідні виклики різною мірою впливають на молодь та людей старшого віку – при цьому, у деяких випадках негативний вплив є більш відчутним для людей старшого віку. Окрім цього, необхідні навички також відрізняються між різними віковими групами відповідно до потреб громадян у доступі до різних цифрових можливостей та електронних послуг, а також з урахуванням дуже серйозних відмінностей між цими групами.

У даному звіті ми розподіляємо наші висновки за результатами інтерв'ю відповідно до семи тем, озвучених експертами. Якщо це доцільно, ми більш докладно розглядаємо проблеми конкретних вікових груп. Темі представлені у послідовності від найбільш актуальних до найменш згадуваних за кількістю згадувань під час сесії інтерв'ю.

## Головні проблеми

### 1. Кібербезпека (9 згадувань)

Найбільш критичним та міжгалузевим за своїм характером питанням, визначеним нашими експертами-респондентами, є кібергігієна. Вона є пріоритетним пунктом у переліку тем з однаковою кількістю згадувань, до яких належать навички, доступ до цифрових технологій та рівень обізнаності. 9 респондентів не просто згадали це питання, а й докладно його описали під час інтерв'ю, хоча при цьому вони також згадували інші подібні проблеми.

Як зазначили наші респонденти, ризики, яких зазнають вразливі групи, стосуються переважно поведінки користувачів у мережі Інтернет, а не питань національного чи організаційного характеру. Таким чином, можна припустити, що питання, які стосуються кібербезпеки, значною мірою пов'язані з напрямком кібергігієни.

Інше пов'язане з кібергігієною питання, яке є актуальним для усіх наших цільових вікових груп, стосується захисту та обережного поводження з персональними даними. *«Безпека персональних даних та кібергігієна є важливими аспектами для обох груп. Це стосується соціальних мереж та надання персональних даних. Інформування та навчання є дуже важливими у цьому питанні»*, – відзначив один з респондентів. *«Перед тим, як отримати доступ до нових технологій, люди повинні пройти відповідне навчання. Шкода, якої може бути завдано через необізнаність або зловживання, може перевищувати шкоду, завдану через відсутність доступу до мережі Інтернет»*, – слушно зауважив інший респондент. Відповідно, *«люди, які нічого не знають про кібербезпеку, утворюють нову вразливу групу»*, – сказав той самий респондент.

Хоча деякі загрози можуть стосуватися як молоді, так і людей старшого віку (наприклад, шахрайство), респонденти вважають, що молоде покоління потребує більше уваги у цьому питанні. *«Головною загрозою або викликом для дітей як для вразливої групи є кібербезпека. Це особливо актуально зараз, коли в Україні докладаються такі значні зусилля з дигіталізації усіх сфер суспільного життя та, зокрема, у сфері освіти внаслідок пандемії»*, – застерігає один з респондентів. *«Я вважаю, що на особливу увагу у цьому контексті заслуговує грамотність у сфері кібербезпеки, спрямована на усунення проблем, які є актуальними як для дітей, так і для батьків – це агресія у кіберпросторі, булінг, небажане оприлюднення даних. Ми часто чуємо про такі випадки»*, – каже респондент з відповідною спеціалізацією.

Уваги потребують також громадяни старшого віку, які вирішили скористатися цифровими послугами, але при цьому змушені користуватися комп'ютерами у громадських місцях або громадською мережею зв'язку. *«Уявіть, наприклад, що пенсіонер намагається отримати цифрові послуги за комп'ютером у ЦНАПІ. Це не дуже безпечно, тому що коли ви користуєтеся чужим комп'ютером, ви можете випадково зберегти свій пароль або залишити у ньому накопичувач даних з вашим цифровим підписом. Я думаю, що важливо навчати людей не лише цифровим навичкам, а й навичкам безпечної поведінки у мережі Інтернет»,* – каже інший респондент.

## 2. Географічне розташування (9 згадувань)

Ще одним критично важливим питанням, що є цілком очікуваним для такої великої країни з відмінностями у межах окремих регіонів та між окремими регіонами, є географічне розташування. Дев'ять наших респондентів згадали цей пункт як серйозну проблему, яка визначає цифрову вразливість обох фокус-груп та не тільки їх. *«Якщо узяти до уваги КОВІД, можна сказати, що вразливим стає усе населення»,* – пояснює один з респондентів. *«У віддалених селах та гірських районах існують проблеми зі зв'язком, які загострюються під час природних лих»* на кшталт повеней. За словами того самого респондента, причини мають подвійний характер: відсутність Інтернет-зв'язку (це стосується вже згаданих проблем з доступністю), а також питання способу життя та різних потреб людей, які мешкають у цих районах. Ми також повинні підкреслити, що деякі території у межах України є окупованими. Відповідно, інші критичні проблеми – такі, як відсутність доступу, навичок або обізнаності – та їх вплив на географічне розташування можуть відрізнятися на різних територіях у залежності від цього фактору.

Варто зазначити, що географічне розташування є, можливо, одним з небагатьох факторів вразливості, який взаємодіє з іншими факторами – головним чином, з навичками, доступом до цифрових інструментів та вмінням застосовувати їх – по відношенню до людей старшого віку та до молодого покоління. Ряд респондентів відзначають, що проблема географічного розташування викликана нездатністю ринкових гравців задовольнити попит та окупність інвестицій. *«На мою думку, проблематика малих містечок та віддалених районів є дуже суттєвою, тому що плани Міністерства з розширення мереж зв'язку цілком логічно сфокусовані на територіях, де обсяг необхідних капіталовкладень для налагодження зв'язку є відносно низьким. Натомість, для віддалених районів або районів з дуже низькою щільністю населення такі інвестиції є більш проблематичними, оскільки їх окупність буде значно нижчою»,* – зазначає один з респондентів. При цьому, він вказує на обмежену інвестиційну спроможність наявних учасників ринку: без суттєвого прогресу або відповідної допомоги вразливість, пов'язана з географічними факторами, може залишатися актуальною.

Наприклад, електронна комерція могла б отримати значний імпульс завдяки покращенню доступності зв'язку у сільських районах.

*«Я вважаю, що кращий зв'язок дуже допоміг би онлайн-торгівлі завдяки наявності значно ширшого асортименту товарів за привабливішу ціну. Окрім цього, це дало б розвиток банківській сфері та поштовим операторам». Розрив між містом та селом ще сильніше проявляється у можливостях використання мережі Інтернет молоддю. «На відміну від старшого покоління, молодь більш активна [проактивна] у застосуванні та пошуку нових інструментів. Молоді люди шукають електронні послуги, які можуть допомогти їм у вирішенні повсякденних проблем»,* – зазначає один із респондентів. *«Але можна побачити значний розрив [різний рівень вразливості] між молоддю у великих містах та їх ровесниками у сільських районах. Це стосується як цифрових навичок, так і інфраструктури та доступу до якісного Інтернет-зв'язку»,* – додає інший респондент.

Цікаво, що вразливою до фактору географії є ще одна група – але поза межами України. *«На мою думку, вразливими до цифрової трансформації також є люди, які мешкають за кордоном. Поза межами України живуть чимало молодих людей, але якщо в них, наприклад, закінчився термін дії цифрового підпису, у них немає можливості отримати новий. А без нього вони не можуть користуватися електронними послугами. Я зрозумів це на прикладі моїх друзів, в яких недавно народилася дитина, і вони намагалися отримати послуги, які стосувалися догляду за дитиною»,* – каже один із респондентів.

Згідно з цими міркуваннями, слід брати до уваги, що Україна – так само, як і інші країни у подібній ситуації – має велику кількість переміщених осіб, і ця кількість продовжує зростати. Необхідно приділяти увагу особливому контексту, в якому проводиться дане дослідження. У поточній ситуації багато людей відчують себе покинутими як в Україні, так і поза її межами. Якщо спочатку (2014) це стосувалося, головним чином, громадян на територіях Сходу України та Криму, де точився конфлікт, то тепер свої домівки змушені були залишити мільйони людей – при цьому, вони так чи інакше повинні адаптуватися до нових життєвих обставин. Це стосується і доступу до мережі Інтернет та можливого отримання цифрових послуг, що має велике значення навіть за наявності серйозних ризиків для особистої безпеки людей та збереження належного фізичного стану приміщень органів влади. Цей контекст необхідно враховувати, оскільки вимушене переміщення також посилює вже зазначену цифрову вразливість.

### **3. Навички, доступність та обізнаність з цифровими інструментами (8 згадувань)**

Нарівні з безпекою в Інтернеті, кібергігієною та географічним розташуванням, найбільш часто згадуваним фактором вразливості для двох цільових груп у цьому проєкті є цифрові навички, доступ до інструментів інформаційно-комунікаційних технологій та вміння їх використовувати. Для людей старшого віку це починається з самих основ: *«Наші люди старшого віку, яким не вистачає цифрових навичок, також дуже бояться користуватися смартфонами або комп'ютерами, тому що вони думають, що вони можуть випадково натиснути не на ту кнопку та спричинити кінець світу»*, – зазначає один респондент.

У цьому сенсі багато респондентів вказують відсутність навичок як наслідок відсутності доступу до нових інструментів або обізнаності з ними. Стосовно відсутності двох останніх елементів у людей старшого віку респонденти відзначають: *«Навіть якщо вони йдуть до центру надання адміністративних послуг, [для них] немає сенсу вчитися, як звертатися за отриманням цифрової послуги – можливо, у них просто немає доступу до мережі Інтернет, то навіщо їм це вчити? Для того, щоб звертатися за тією чи іншою послугою аж раз на рік чи навіть раз на кілька років? На їх думку, їм краще особисто відвідати центр послуг»*.

Це питання також торкається такого предмету, як мотивація, яка дуже тісно пов'язана з обізнаністю. *«Для навичок серед людей старшого віку мотивація справді має велике значення. Наприклад, моя бабуся живе в іншому місті. Вона навчилася користуватися планшетом та смартфоном, вона користується онлайн-сервісами для оплати рахунків – усе завдяки тому, що їй був потрібен певний спосіб для комунікації з нами. Натомість, моєму дідусеві, який живе у Києві, не потрібно нічого навчатися, тому що він завжди може звернутися до мене за допомогою, коли йому потрібно вирішити якісь питання з пенсією в електронній формі. Отже, мотивація є дуже важливою для навчання людей користуванню цифровими послугами, зокрема – коли вони потребують їх лише раз чи два на рік або й рідше»*, – каже респондент. Така думка корелює з висновками кабінетного дослідження, які варто врахувати. Загалом, молодим людям може не вистачати мотивації набувати цифрових компетенцій та опановувати практики кібергігієни, якщо це не пов'язано з користуванням Інтернетом для відпочинку чи розваг. Натомість, відсутність мотивації у людей старшого віку посилюється відсутністю довіри до цифрових інструментів.

При цьому, проблема недостатніх цифрових навичок є більш поширеною та не обмежується старшим поколінням. За результатами нещодавнього дослідження у Львові, яке охопило і прилеглі райони, цифрові навички повністю відсутні в одного з п'яти місцевих мешканців (22%). Це дослідження підтверджує тезу, що люди старшого віку не встигають за поступом цифрової трансформації у країні – серед осіб віком від 61 року 50% мешканців Львова та 63% мешканців приміських районів зовсім не мають цифрових навичок. Натомість, мешканці віком від 16 до 30 років виявилися найбільш тямущими у сфері цифрових технологій – цифрові навички відсутні лише у 2% представників цієї вікової групи. Той факт, що – на прикладі Львова як великого міста – у середньому електронними послугами користуються 20% громадян, вказує нам на наявність інших проблемних питань, які ще слід виявити.

*«У нас є проєкт «Академія цифрової грамотності», метою якого є збільшення до 2025 року частки населення, чії цифрові навички перевищують базовий рівень, до 60%. Проєкт передбачає безкоштовні*

*очні курси для місцевих мешканців, за допомогою яких ми зможемо розповісти людям про базові практики та окремі базові навички», – повідомив один із респондентів.*

Але хто бере участь у цих курсах? За словами ще одного респондента, який працює переважно з молодими людьми віком від 18 до 25 років *«існує гендерний дисбаланс, більшість учасників наших курсів – це жінки. Зокрема, коли ми говоримо про [здобуття] знань та обізнаність, чоловіки не так активно беруть участь в освітніх програмах».* Отже, цьому питанню також слід приділяти увагу у контексті мотивації, вже згаданій іншим респондентом.

Цікаво відзначити, що у контексті необхідності підвищити рівень мотивації брак обізнаності, можливо, проявляється саме у відсутності розуміння, чому громадяни потребують цифрові навички, та у відсутності знань для застосування інформаційно-комунікаційних технологій. Потреба у наявності інфраструктури та пристроїв для проведення тренінгів у локаціях, *близьких до кінцевих користувачів, з'являється ще до початку, власне, занять або тренінгу (географічне розташування більш докладно розглядається у наступному розділі).*

Наступним важливим питанням є наявність *посередників* – викладачів, працівників лабораторій, операторів освітніх центрів, які володіють навичками для їх викладання користувачам. *«Проблема полягає у тому, що інколи ці навички відсутні навіть у людей, які працюють у хабах цифрової освіти. Тому ми сподіваємося, що нам вдасться розробити освітні програми для їх підготовки. Це був би наш перший крок, тому що без якісно підготовлених фахівців у бібліотеках ми не зможемо поділитися знаннями з іншими».* – застерігає один з респондентів. Це так само стосується закладів шкільної освіти та шкільних викладачів. *«Ситуація дуже відрізняється між регіонами та школами. [Люди, які не користуються] технологіями, не знають, як це робити, або, можливо, вони бояться починати. Це означає, що ми не тільки повинні придбати ту чи іншу технологію, а й передати [знання] відповідним викладачам та впевнитися, що вони справді ними користуються».*

Нарешті, слід згадати людей, чий доступ до Інтернету та комунікаційних інструментів загалом ускладнюють – прямо чи опосередковано – інші люди. Як зазначив один з респондентів, це стосується спільноти LGBTQIA+. Можливо, членам спільноти справді бракує необхідної приватності та середовища, де вони могли б отримати соціальну та консультативну підтримку за допомогою електронних послуг. На жаль, аб'юзивні стосунки та домашнє насильство також належать до таких перешкод у доступі до цифрових технологій, викликаних людським втручанням. Справді, один з респондентів пояснив, яким чином особи, які вчиняють насильство та накладають примусові обмеження, можуть позбавляти своїх жертв можливості звернутися по допомогу та підтримку за допомогою комунікаційних інструментів. Хоча остання категорія громадян може бути вразливою передусім внаслідок відверто злочинних дій, респонденти усе-таки зауважили таку можливість, тому її потрібно відповідним чином врахувати. Окрім, власне, доступу до тих чи інших інструментів, слід мати на увазі, що навіть коли представниками таких груп населення вдається отримати необхідну інформацію, вона не завжди може відповідати їх специфічним потребам.

#### **4. Обмежені можливості (4 згадування)**

Окрім нерівності, спричиненої регіональними відмінностями, різним рівнем знань та соціально-економічними факторами, обмежені можливості також поглиблюють вразливість до цифрової трансформації. Навряд чи варто нагадувати, що люди з обмеженими можливостями і так страждають через розрив з рештою населення. Інформаційні та комунікаційні технології можуть бути єдиним шляхом для інтеграції цих людей у суспільство та можуть допомогти їм подолати деякі з життєвих перешкод. Але для цього цифрові послуги повинні бути адаптовані до їх потреб.

Один із респондентів висловився про людей з обмеженими можливостями наступним чином: *«Ця [вразлива] група базується не на вікових, а більшою мірою на інших критеріях. Слід забезпечити цій групі наявність інструментів для доступу [до послуг]. Тому відповідні платформи – навіть вже існуючі – повинні бути модернізовані, аби забезпечити дотримання встановлених стандартів».*

Інший респондент каже, що як для дітей, так і для дорослих (більшою мірою для дорослих) *«Інтернет у деяких випадках є єдиним шляхом взаємодії для трудової діяльності або для отримання інформації.»*

*«Проте, я не впевнений, чи є в цих людей доступ до технологій та пристроїв, які дозволяють їм інтегруватися до нашого світу. Ця категорія громадян потребує нашої уваги, тому що завдяки технологіям у нас є непогана можливість покращити їх життя та зробити їх учасниками нашої економіки та суспільства»,* – зазначає цей респондент.

## Інші проблеми

### 1. Потреба у взаємодії з іншими людьми (3 згадування)

Це питання певною мірою пов'язане з вищезгаданою потребою у комунікації. Одна з визначених вразливих груп самостійно спричиняє власну цифрову ізоляцію просто через свої уподобання у способі комунікації. Навряд чи когось здивує, що люди старшого віку віддають перевагу саме прямій комунікації, а не комунікації онлайн чи дистанційним контактам – що стосується останнього варіанту, то багато представників цієї групи усе ще віддають перевагу комунікації за допомогою телефонного зв'язку для отримання необхідної інформації. Як зазначає один з респондентів, *«Цій категорії громадян потрібен [фізичний] простір, де вони зможуть спілкуватися з міською радою або з працівниками міської адміністрації. Для них це реальна потреба, тому ми не можемо просто обійти її за допомогою якоїсь рекламної кампанії або онлайн-курсів. Їм потрібна ця фізична комунікація»*.

Як зазначає інший респондент: *«Сьогодні існують різні інструменти для подання скарг або заяв. Існують мобільні додатки або спеціальні вебсторінки. Можливо, ці інструменти не є такими досконалими, але вони досить прості у використанні. Тим не менше, вони [люди старшого віку] усе ще віддають перевагу дзвінкам на гарячу лінію. Телефонні дзвінки залишаються самим популярним варіантом комунікації для цієї вікової категорії»*.

### 2. Соціально-економічна ситуація (2 згадування)

За словами двох респондентів, питання доступу до технологій (пристроїв та зв'язок) може пояснити більшу увагу до соціально-економічної ситуації, яка набирає форми успадкованої нерівності та вразливості: стандарти життя та чистий дохід домогосподарств можуть бути просто недостатніми для забезпечення дітям можливості доступу до онлайн-інструментів.

Один з респондентів зазначив: *«Під час пандемії соціально-економічна ситуація особливо гостро проявилася у сфері освіти. Наприклад, приблизно 42000 з 100000 школярів з родин, які мають дуже низький рівень доходів, були обмежені у своїх можливостях брати участь у дистанційному навчанні через відсутність у них технологічних спроможностей та контактів після запровадження карантину». За його словами, «це також стосується випадків, коли діти з родин із низьким рівнем доходів повинні складати випускні іспити або проходити тести та вступні іспити. Вони змушені робити це зі школи за підтримки вчителів, тому що в них удома немає необхідних пристроїв»*.

Окрім цього, вразливість дітей у цьому контексті може проявлятися в їх умовах життя спільно з батьками – мова йде про вразливі родини. Один респондент зазначив: *«Наприклад, це можуть бути родини, де батьки мають шкідливу залежність. Це також можуть бути дуже бідні родини. У деяких передмістях Києва ви можете побачити засмічені та невпорядковані будинки або квартири без належних меблів та без достатньої кількості продуктів харчування»*. Відповідно, складно уявити, що життя у таких умовах не може підвищити вразливість дитини до цифрової трансформації (наприклад, в освіті).

### 3. Цифрова грамотність (2 згадування)

Цифрову грамотність згадали лише декілька респондентів. Проте, це свідчить не про брак уваги до цієї теми, а про те, що вона розглядається у дещо специфічний спосіб.

Цифрова грамотність має значення, але лише у комплексі з однією з інших, більш пріоритетних тем, які згадуються респондентами. Зокрема, це можна спостерігати, коли сам термін «цифрова грамотність» згадується у контексті двох найактуальніших тем, зазначених респондентами: кібергігієни та цифрових навичок. У попередніх розділах можна побачити, яким чином цифрова грамотність розглядається як складова частина вразливостей, пов'язаних з кібергігієною та цифровими навичками.

## Стосунки з зацікавленими сторонами

Взаємодія з зацікавленими сторонами (стейкхолдерами) являє собою окрему тему. За результатами інтерв'ю можна зазначити наступних стейкхолдерів у сфері цифрової вразливості ідентифікованих груп:

- Держава, представлена органами влади та урядовими установами;
- Органи місцевої влади;
- Освітні заклади та установи;
- Міжнародні організації та організації громадянського суспільства.

Учасники інтерв'ю згадали кілька вже існуючих проєктів та ініціатив, присвячених ідентичним або подібним темам, а також потребам цільових груп, визначених у цьому дослідженні. Це також може пояснити, чому у питаннях стосовно системи зв'язків та контактів між різними стейкхолдерами ми отримали досить обмежені пропозиції, хто саме повинен або може зробити більший внесок, долучитися до певного існуючого або нового проєкту чи переорієнтувати свої зусилля для кращого задоволення потреб цільових груп.

Проте, такі результати також можуть вказувати на специфіку українського контексту стосовно стосунків між відповідними стейкхолдерами, які опікуються проблемами вразливих до цифрової трансформації груп. Можна припустити, що урядові організації усіх рівнів та організації громадянського суспільства, які реалізують ініціативи зі зниження вразливості наших цільових груп, працюють розрізнено. Це означає, що чимало існуючих ініціатив мають схожі цілі, але реалізуються паралельно без будь-яких контактів між собою.

Налагодження зв'язків між різними проєктами або організаціями у сфері подолання вразливості до цифрової трансформації не є обов'язковим завданням, якщо таким проєктам справді вдається реалізувати свої цілі та знижувати вразливість цільових груп. Проте, питання *створення вузлів* – мереж між відповідними організаціями та стейкхолдерами з метою реалізації визначених цілей для відповідних цільових груп – може та повинне бути предметом обговорення та узгодження. Принаймні, це могло б усунути наші сумніви стосовно того, чи є наші спостереження за результатами інтерв'ю простою випадковістю і чи є ситуація прийнятною *в її теперішньому вигляді*, або чи бажають – або навіть вимагають – окремі стейкхолдери налагодження співпраці.



# Спостереження за результатами дослідження: міжгалузева та супутня вразливість до цифрової трансформації

Інтерв'ю, проведені в Україні, підтвердили тенденції, виявлені на етапі кабінетного дослідження, а також допомогли висвітлити проблему, яку часто оминають увагою спостерігачі під час вивчення динаміки вразливості.

По-перше, дослідження засвідчило, що вікові групи є достатньо репрезентативними для аналізу вразливості до цифрової трансформації. Різним етапам життя відповідають різні виклики. Для обраних нами фокусних вікових категорій це означає, що виклики для людей старшого віку справді відрізняються від проблем, з якими стикаються діти та молодь. У зв'язку з цим, під час розробки відповідних політик та проєктних заходів необхідно враховувати індивідуальні характеристики конкретних цільових груп, оскільки універсальні підходи можуть виявитися непридатними для задоволення актуальних потреб кожної окремої групи. Вік є базовою спільною характеристикою цільових груп, але при цьому слід приділяти особливу увагу взаємодії *сукупності* різних факторів вразливості.

Другим результатом нашого дослідження є поява теми *супутніх* факторів цифрової вразливості. Хоча респонденти достатньо рідко відзначали наявність зв'язку між різними факторами та джерелами вразливості, згадані ними проблеми вказують на взаємодію між зазначеним вище спільним показником (вік та етапи життя) та конкретними проблемами, які можуть поглибити цифрову вразливість фокус-груп (Simien, 2007; Purdie-Vaughns та Eibach, 2008).

Такий синтез можна розглянути на прикладі молоді. Хоча вже згадану вразливість було виявлено за результатами кабінетного дослідження, географічне розташування може поглиблювати розрив у рівні цифрових навичок, доступу та обізнаності з цифровими технологіями серед молоді у містах та у сільських районах. Обмежені фізичні можливості або соціальна ізоляція, очевидно, не можуть розглядатися на такому ж рівні, але вони можуть призводити до погіршення ситуації, яка вже характеризується певною вразливістю. Така ж структура інтерпретації, з іншими факторами та джерелами вразливості, може застосовуватися до людей старшого віку та інших груп.

## Рекомендації

Відповідно до результатів аналізу думок експертів, які представляють державний сектор та організації громадянського суспільства, рекомендовані заходи повинні охоплювати два макроаспекти – 1) головні проблеми тематичного характеру, з якими вразливі групи стикаються під час використання цифрових можливостей; 2) відсутність взаємодії між відповідними зацікавленими сторонами задля подолання цифрової вразливості.

Запропоновані рекомендації у даному звіті сформульовані у загальному вигляді – це повинно сприяти подальшому обговоренню та плануванню за участі органів влади та організацій громадянського суспільства в Україні для заходів із розвитку спроможності та для підготовки наступних планів заходів та проєктів.

Метою даних рекомендацій, які сприяють досягненню мети проєкту, є обізнаність державних органів влади та організацій громадянського суспільства з вразливими до цифрової трансформації групами та їх потребами, а також підвищення рівня їх навичок для взаємодії з вразливими групами та запобігання поглибленню цифрової нерівності. У даному звіті рекомендації представлено у формі очікуваних результатів, для яких протягом тематичних воркшопів будуть розроблені конкретні кроки.

Кінцевою метою підготовки цих рекомендацій є підвищення якості життя представників вразливих груп, визначених в Україні, через підвищення їх цифрової залученості до процесу ухвалення політичних рішень (прогресивний спосіб розробки державних політик) та до використання послуг за умов наявності необхідних умов, знань та навичок. При цьому необхідно враховувати нещодавні та майбутні зміни у перебігу війни, яка справляє негативний вплив на розвиток країни. Така масштабна проблема вимагатиме від партнерів та стейкхолдерів проєкту розгляду різних сценаріїв реалізації представлених рекомендацій у залежності від обставин.

### **Обізнаність з питань цифрової вразливості та вразливі до цифрової трансформації групи**

Державні органи та організації громадянського суспільства повинні розуміти, що означає цифрова вразливість та хто саме належить до осіб та груп, які є вразливими до цифрової трансформації. Вони також повинні розуміти наявні потреби цих груп та найбільш критичні проблеми, пов'язані з використанням переваг зростаючої цифрової економіки та суспільства. Як було показано, ці проблеми можуть стосуватися кібербезпеки, географічного розташування, доступності, цифрових навичок, тощо.

Під час планування нових політик, послуг та проєктів державні організації, організації громадянського суспільства, донори та компанії повинні ретельно та критично перевіряти свої наміри. При цьому необхідно оцінити можливий вплив своїх планів – позитивний, нейтральний, негативний – на цифрову вразливість та вразливі групи.

### **Спроможність до стратегічного планування та реалізації проєктів з одночасним відстеженням та урахуванням нерівності у користуванні цифровими технологіями**

Організації та донори, які надають фінансову допомогу та підтримку для інноваційних проєктів в Україні, повинні враховувати проблеми, пов'язані з цифровою вразливістю, під час планування, запуску та реалізації грантів і запрошень до участі у проєктах. Як зазначив один з респондентів, «*цифрова вразливість є відносно новою темою*» в українському контексті, тому роз'яснювальна робота та підтримка чутливості до цієї тематики є головними цілями даного проєкту.

Ми пропонуємо підвищити спроможність місцевих органів влади та їх обізнаність щодо доступу до фінансової підтримки з боку організацій-донорів та інституцій вищого рівня. Це є особливо актуальним у випадках, коли саме вони уповноважені приймати рішення про реалізацію проєктів, спрямованих на подолання цифрової вразливості. Робота у цьому напрямку повинна забезпечити подвійний результат: по-перше, повинна бути підвищена спроможність місцевих органів влади з подолання цифрової вразливості одночасно з розкриттям даних та конкретної інформації про місцеві особливості, якими володіють місцеві органи влади; по-друге, як наслідок, місцеві органи влади повинні перебирати на себе більш активну роль у розробці програм та стратегій на місцевому рівні – для цього вони повинні скористатися своїми унікальними знаннями про місцевий контекст.

Зі свого боку, організації громадянського суспільства повинні враховувати питання цифрової вразливості, щоби не поглиблювати, а, в ідеальному випадку, запобігати та/або усувати цифрову нерівність у рамках власних проєктів – це стосується, зокрема, надання послуг та заходів з адвокації.



Організації громадянського суспільства повинні бути обізнані та володіти розширеними можливостями для захисту цифрових прав, потреб у зв'язку, тощо. Ці навички не обмежуються виключно цифровою сферою – їх слід розуміти більш комплексно у контексті громадянської активності та публічного процесу розробки державних політик. У сучасному світі, орієнтованому на потреби громадян, від організацій громадянського суспільства очікується саме такий комплекс навичок.

### **Спроможність до взаємодії у межах та між секторами та організаціями**

У контексті стосунків між стейкхолдерами державні органи та організації громадянського суспільства повинні бути здатними спільно розробляти ефективні способи для задоволення наявних потреб та усунення вузьких місць у доступі вразливих груп до можливостей, які надає цифрова трансформація. Прозорість, підзвітність та активна участь повинні бути основою усіх ініціатив з інклюзивного електронного врядування. Окрім цього, налагодження та розвиток стосунків між різними стейкхолдерами можуть дозволити створити мережу контактів, яка підтримуватиме подолання цифрової вразливості на міжгалузевому рівні, а також супутніх факторів цифрової вразливості, сукупність яких може підвищувати рівень ризиків для людей та погіршувати їх становище.

Ці завдання можуть бути вирішені, коли у державних органів, організацій громадянського суспільства та інших зацікавлених сторін є спільне розуміння важливості залучення та багаторівневої співпраці під час планування, розробки та реалізації проектів та заходів за участі різних організацій у межах однієї галузі, а також у під час налагодження взаємодії з представниками інших галузей.

Прикладом може бути співпраця між організаціями громадянського суспільства та місцевими органами влади або між державними органами влади та організаціями приватного сектору, тощо. У цьому контексті важливо підкреслити роль, яку можуть виконувати державно-приватні партнерства у засвоєнні нових підходів та процесів управління, а також у пошуку можливостей для отримання фінансових ресурсів. За умови взаємодії між собою організації державного та приватного секторів можуть краще визначити потреби громадян, а також розподілити між собою завдання з вирішення таких масштабних задач, як, наприклад, розвиток цифрових навичок.

### **Покращення комунікації та поінформованості про актуальні проекти**

Наявність однакових відповідей про стосунки між зацікавленими сторонами та головні проблеми вразливих груп, які згадуються у цьому звіті, свідчить про можливий ризик дублювання тих чи інших заходів та результатів організаціями, які надають допомогу вразливим групам. Ця проблема є наслідком недостатньої обізнаності та відсутності упорядкованої інформації про проекти та предмет їх діяльності. Окрім цього, необхідно володіти інформацією про ситуацію *на місцях*, а також отримувати достовірні факти, дані та статистичні показники, які стосуються цифрових послуг, доступності, навичок населення, тощо.

Необхідно оперувати актуальною інформацією про ініціативи, проекти та послуги, які вже запроваджені або запроваджуються і стосуються питань цифрової вразливості та вразливих груп. Таке картування повинно охоплювати різні галузі та рівні управління: місцеві адміністрації, центральні органи влади, державні органи, організації громадянського суспільства, донорів державно-приватного партнерства. Відповіді респондентів вказують на потребу у комплексному ресурсі для зберігання усієї зазначеної інформації, опитувань, звітів про можливості фінансування, даних про організацій-учасників актуальних проектів та про завершені, поточні та заплановані заходи, які спрямовані на подолання цифрової вразливості або враховують її наявність.

### **Загальне розуміння головних проблем та необхідні навички для залученості, розробки політик, розробки та надання послуг**

Відповіді респондентів у даному дослідженні продемонстрували, що робота з подолання цифрової вразливості та поширення цифрових навичок вимагає високого рівня конкретизації. Відповідно до самих критичних проблем, згаданих у рамках дослідження, можна виділити деякі напрямки, за якими необхідно задовольнити існуючі потреби вразливих до цифрової трансформації груп:

- необхідно приділяти особливу увагу географічним відмінностям – це можуть бути відмінності між містами та сільськими районами, рівнинними та гірськими районами, вільними та окупованими територіями. Розвиток інфраструктури та мереж зв'язку повинен залишатися у центрі уваги заходів з моніторингу та адвокації. Так само значущим є питання подальшої мобілізації ресурсів для надання підтримки економічно слабшим регіонам;
- особливої уваги потребує робота з підвищення доступності, покращення зв'язку та забезпечення наявності необхідного обладнання у закладах освіти, аби школярі та студенти мали вільний доступ до цифрових інструментів навіть у вільний від занять час. У першу чергу, це може бути ефективним для школярів, але на пізніших етапах це дозволить реалізувати більш амбітні програми з роз'яснювальної роботи та навчання базовим цифровим навичкам усіх громадян через забезпечення доступу до навчальних закладів іншим вразливим до цифрової трансформації групам. Налагодження зв'язків між різними вразливими до цифрової трансформації групами також може допомогти у подоланні спільних базових проблем, якщо вони існують. Можливим позитивним *супутнім ефектом* таких зв'язків, який слід враховувати, є посилення соціальної згуртованості різних груп населення;
- необхідно підвищувати рівень довіри громадян до операторів та посадових осіб у сфері цифрової безпеки – громадяни повинні бути впевнені в їх достатній компетенції (завдання, функції, спроможність) для вирішення конкретних проблем, пов'язаних з цифровою вразливістю. Наприклад, молоді люди повинні знати, до кого звертатися у випадках булінгу в Інтернет-просторі;
- необхідно розробляти критичні підходи та фільтри для споживання інформації, а також приділяти увагу особистій цифровій відповідальності. Необхідно привертати увагу людей до цих питань в інклюзивний спосіб з урахуванням конкретних національних та регіональних факторів вразливості. Це допоможе зробити відповідні програми більш цілеспрямованими і точніше визначити актуальні проблеми та цільові групи;
- передусім, слід демонструвати людям так звані миттєві рішення – практичні приклади, коли перевагами можна скористатися швидко і просто. Можливо, це потребуватиме створення або удосконалення цифрових рішень, які задовольняють самі нагальні та критичні потреби людей;
- необхідно розробляти цифрові послуги, які створюють додану вартість та спрямовані на задоволення потреб громадян, а також дозволяють органам влади відстежувати та задовольняти потреби вразливих до цифрової трансформації груп населення. Можливо, слід призначити уповноважену особу або підрозділ (з питань кадрових ресурсів та цифрової відповідальності) з опрацювання відповідних політик, послуг та ініціатив;
- війна призвела до утворення нової великої групи громадян, до якої належать внутрішньо переміщені особи, а також громадяни, які отримали статус біженців у сусідніх країнах. Задоволення їх потреб у цифрових послугах силами органів влади України або країн, в яких ці громадяни наразі перебувають, має дуже велике значення. Люди продовжують потребувати доступу до цифрових послуг, їм потрібно вчитися, вони повинні мати зв'язок, тощо. Проєкт DRIVE може приділити особливу увагу саме цій цільовій групі громадян.

# Додаток 1

## Використані джерела

- Бойченко В. В. та ін. (2021). *STEM-освіта в Україні та США: актуальні тенденції*. Сумський державний педагогічний університет.
- European Commission (2021). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 – DESI methodological note*. Дата ознайомлення – лютий 2022 р.  
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Fedyuk O., Zentai V. (2018). *The Interview in Migration Studies: A Step towards a Dialogue and Knowledge Co-Production?*, *Qualitative Research in European Migration Studies*, edited by Ricard Zapata-Barrero and Evren Yalaz, IMISCOE Research Series, p. 176.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-76861-8\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-76861-8_10)
- Уряд України (2021). *Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року*. Дата ознайомлення – березень 2022 р.  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#n10>
- Костицький В. (2013). *Як виховують медіа, або Морально-етичні проблеми інформаційної безпеки дітей*, вторинне джерело. Дата ознайомлення – лютий 2022 р.  
<http://slovoprosvity.org/2013/06/27/iak-vykhovuiut-media-abo-moral-no-etychn/>
- Ionan V. as in Machuskyu (2021). *Lifelong learning and digital education in Ukraine*, in *Business Law Electronic Resource*, secondary source. Дата ознайомлення – лютий 2022 р.  
<https://www.businesslaw.org.ua/lifelong-learning-and-digital-education-in-ukraine-2/>
- Purdie-Vaughns V, Eibach R. P. (2008). *Intersectional Invisibility: The Distinctive Advantages and Disadvantages of Multiple Subordinate-Group Identities*, *Sex Roles*, 59, 377–391.  
<https://doi.org/10.1007/s11199-008-9424-4>
- Simien E. M. (2007). *Doing Intersectionality Research: From Conceptual Issues to Practical Examples*, *Politics & Gender*, 3(2), 246–271.  
<https://doi.org/10.1017/S1743923X07000086>
- United Nations (2022). *Aggression against Ukraine: resolution A/RES/ES-11/1 | adopted by the General Assembly*. Дата ознайомлення – березень 2022 р.  
<https://digitallibrary.un.org/record/3959039?ln=en>
- United Nations Development Program (2021). *Inclusion and human rights at the forefront. Accessibility of e-government services and tools for citizens in Ukraine. Study Report*, UNDP Research and Publications. Дата ознайомлення – лютий 2022 р.  
[https://www.ua.undp.org/content/ukraine/en/home/library/democratic\\_governance/inclusion-and-human-rights-at-the-forefront.html](https://www.ua.undp.org/content/ukraine/en/home/library/democratic_governance/inclusion-and-human-rights-at-the-forefront.html)

# Додаток 2

## Перелік респондентів

Ім'я	Посада	Організація
<b>Дар'я Герасимчук</b>	Радниця-уповноважена Президента з прав дитини та дитячої реабілітації	Радниця-уповноважена Президента з прав дитини та дитячої реабілітації
<b>Володимир Брусиловський</b>	Менеджер проєкту	Проєкт підтримки DfA, ПРООН
<b>Микола Ябченко</b>	Фахівець з комп'ютерної грамотності	Проєкт підтримки DfA, ПРООН
<b>Олексій Зелів'янський</b>	Старший фахівець з питань ІТ	Проєкт підтримки DfA, ПРООН
<b>Олена Гунько</b>	Керівник ІТ департаменту	Львівська міська рада
<b>Дмитро Завгородній</b>	Генеральний директор Директорату цифрової трансформації	Міністерство освіти і науки України
<b>Катерина Супрун</b>	Державний експерт з цифрової трансформації освіти і науки Директорату цифрової трансформації	Міністерство освіти і науки України
<b>Маргарита Носкова</b>	Керівник Центру інноваційних освітніх технологій	Львівський політехнічний університет
<b>Марія Васюник</b>	Фахівець у справах дітей з особливими потребами (інклюзія) Департаменту освіти і науки	Львівська обласна державна адміністрація
<b>Мирон Пацай</b>	Керівник підрозділу кібербезпеки та ІТ Департаменту освіти і науки	Львівська обласна державна адміністрація
<b>Ігор Комендо</b>	Директор організації	ГО GoLocal
<b>Олена Митник</b>	Експерт з цифрових прав та прав людини	ГО GoLocal
<b>Гульсана Мамедієва</b>	Голова Директорату європейської інтеграції	Міністерство цифрової трансформації України
<b>Анастасія Дякова</b>	Засновниця	Засновниця освітнього проєкту #stop_sexting
<b>Аліна Куц-Карпенко</b>	Керівник експертної групи з розвитку електронної демократії, цифровізації громадянського суспільства та внутрішнього комплаєнсу інформаційних систем	Міністерство цифрової трансформації України
<b>Оксана Суліма</b>	Директорат розвитку соціальних послуг та захисту прав дітей Міністерства соціальної політики України	Міністерство соціальної політики України
<b>Інна Гончарук</b>	Директорат розвитку соціальних послуг та захисту прав дітей Міністерства соціальної політики України	Міністерство соціальної політики України
<b>Марина Шевцова</b>	Виконавчий директор	Громадська організація «Платформа рівних можливостей»

Ми висловлюємо подяку усім учасникам інтерв'ю за їх пунктуальність, а також за їх професійність та цінну експертизу, які дуже допомогли нам у реалізації цілей проєкту – особливо, у дуже напружених ситуаціях під час роботи.