

Social Work & Education

©SW&E. 2025

УДК 364.4-056.42:004-043.2](045)

DOI: 10.25128/2520-6230.25.4.7

Максим СКОЧКО,

доктор філософії, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, факультет соціальної та психологічної освіти, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, м. Умань, Україна;

skochko1993@ukr.net

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2342-3834>

Назар САЛАТА,

доктор філософії, викладач кафедри професійної освіти та технологій за профілями, факультет інженерно-педагогічної освіти, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, м. Умань, Україна

nazarsalata@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0194-8480>

Статус статті:

Отримано: вересень 07, 2025

1-перезглядування: вересень 24, 2025

Прийнято: грудень 30, 2025

Скочко, М., Салата, Н. (2025). Вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення. *Social Work and Education*, Vol. 12, No. 4. pp. 650-660. DOI: 10.25128/2520-6230.25.4.7

ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ДОСТУПНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВРАЗЛИВИХ КАТЕГОРІЙ НАСЕЛЕННЯ

Анотація. У статті здійснено ґрунтовний аналіз впливу цифрових технологій на доступність соціальних послуг (СП) для вразливих категорій населення в умовах цифрової трансформації сучасного суспільства та реформування системи соціального захисту в Україні. Розглянуто цифровізацію соціальної сфери як комплексний і багатовимірний процес, що охоплює не лише впровадження технічних рішень, а й зміну підходів до організації соціальної роботи, взаємодії між державними інституціями, громадськими організаціями та отримувачами СП. Проаналізовано основні напрями використання цифрових інструментів у соціальній роботі, зокрема електронні сервіси та портали електронного урядування, онлайн-платформи, мобільні застосунки, чат-боти, дистанційне соціальне, психологічне й правове консультування, телемедицину, а також можливості застосування аналітики великих даних і технологій штучного інтелекту. Розглянуто основні напрями цифровізації соціальної сфери, визначено переваги та ризики впровадження цифрових інструментів у систему соціального захисту. Обґрунтовано значення цифрових технологій для підвищення якості, оперативності й адресності СП. Особливу увагу приділено проблемам цифрової нерівності, низького рівня цифрової грамотності, обмеженого доступу до інтернет-ресурсів і технічних засобів, що значно ускладнює отримання СП людьми похилого віку, особами з інвалідністю, внутрішньо переміщеними особами та іншими соціально вразливими групами. Визначено ключові ризики цифровізації, пов'язані із захистом персональних даних, етичними аспектами використання цифрових технологій та необхідністю збереження персоналізованої взаємодії у соціальній роботі. Обґрунтовано значення розвитку цифрової інклюзії, удосконалення цифрової інфраструктури та підвищення цифрових компетентностей як фахівців соціальної сфери, так і отримувачів СП. Зроблено висновок, що комплексний та інклюзивний підхід до цифрової трансформації СП є необхідною умовою підвищення їх доступності, якості та ефективності для вразливих категорій населення.

Ключові слова: цифровізація, інформаційно-комунікаційні технології, цифрова трансформація, соціальні послуги, соціальна робота, цифрові технології, вразливі категорії населення, доступність.

ВСТУП

В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій одним із ключових завдань державної соціальної політики стає гарантування рівних можливостей доступу громадян до соціальних послуг із використанням сучасних цифрових інструментів. Цифрова трансформація соціальної сфери постає не просто як упровадження нових технічних рішень, а як глибока системна перебудова взаємодії між органами влади, населенням і соціальними інституціями. Її основним призначенням є підвищення ефективності управління соціальними ресурсами, прискорення ухвалення управлінських рішень, забезпечення прозорості процедур та розширення доступності соціальних послуг для вразливих категорій населення.

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується стрімким впровадженням цифрових технологій у всі сфери життєдіяльності, зокрема й у соціальну сферу. Цифровізація соціальних послуг стала важливим інструментом підвищення ефективності державної соціальної політики, особливо в умовах децентралізації, пандемічних викликів та воєнного стану в Україні.

Для вразливих категорій населення (осіб з інвалідністю, людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, малозабезпечених сімей, бездомних осіб тощо) питання доступності соціальних послуг є особливо актуальним. Саме цифрові технології можуть суттєво зменшити бар'єри в отриманні допомоги, забезпечити швидкий доступ до інформації та соціальної підтримки.

В Україні процес цифрової трансформації соціальних послуг активізувався у зв'язку з реформуванням системи соціального захисту, розвитком електронного урядування, а також необхідністю забезпечення соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, людей похилого віку та інших соціально вразливих груп. Цифрові технології відкривають нові можливості для спрощення процедур отримання соціальної допомоги, підвищення оперативності реагування на соціальні потреби та формування клієнтоорієнтованої моделі соціальної роботи.

Проблеми ризиків цифровізації у сфері цифрового забезпечення соціальної допомоги досліджуються українськими науковцями. Водночас наразі не вироблено єдиного узгодженого підходу до визначення поняття цифрового забезпечення соціальної допомоги.

Т. Єгорова-Луценко приділила увагу дослідженню рівня цифровізації системи надання соціальних послуг в Україні (Єгорова-Луценко, 2020). Вплив цифровізації на розвиток соціально-трудових відносин, зокрема у сфері соціального захисту, аналізували М. Макарова, В. Челухін, Ю. Одегов, Ю. Веремеко та інші. Теоретичні аспекти цифрової трансформації підготовки майбутніх фахівців розглядали Шишенко І. та Харченко І. (Шишенко & Харченко, 2021). Особливості використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у роботі з людьми похилого віку досліджували Т. Семигіна та А. Каркач (Семигіна & Каркач, 2019, а також Л. Вікторова (Вікторова & Роганов, 2019).

О. Білецький розглядає інтеграцію цифрових технологій у соціальну роботу, зокрема вплив мобільних додатків, онлайн-платформ та II-інструментів на ефективність та доступність соціальних послуг. Автор приділяє увагу і

ризикам — потребі цифрової грамотності клієнтів та працівників, захисту даних та етичним аспектам при роботі з вразливими групами (Білецький, 2024).

С. Гунько, Т. Лях фокусують свою увагу на цифровізації соціальних послуг у сільських громадах України, виявляючи бар'єри, пов'язані із компетенціями працівників та доступом до цифрових платформ у віддалених регіонах (Гунько, & Лях, 2025).

Огляд літератури показує, що цифрові технології відіграють важливу роль у трансформації соціальної сфери, створюючи потенціал для підвищення доступності соціальних послуг для вразливих категорій населення. Водночас повноцінне використання цього потенціалу можливе лише за умов врахування бар'єрів цифрової нерівності, активного розвитку цифрової грамотності, інфраструктури та інклюзивного дизайну цифрових сервісів.

Мета статті полягає в аналізі впливу цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення та визначення перспектив подальшого розвитку цифрової соціальної роботи.

Методологія дослідження: для досягнення поставленої мети дослідження в основу дослідження покладено аналіз наукових праць, методи теоретичного узагальнення, порівняння, системного підходу та системного аналізу.

ОСНОВНА ЧАСТИНА

У сучасному суспільстві цифрові технології поступово стають невід'ємною частиною соціальної сфери. Їхнє впровадження трансформує традиційні методи надання соціальних послуг, роблячи їх більш доступними, швидкими та інклюзивними. Особливо актуальними такі інновації є для вразливих груп населення, серед яких люди з інвалідністю, особи похилого віку, внутрішньо переміщені особи, самотні матері та родини з низьким рівнем доходу.

Цифровізація соціальної сфери виходить за межі звичайної автоматизації процесів, формуючи нові способи взаємодії між державними установами, громадськими організаціями та населенням. Водночас інтеграція цифрових технологій створює нові виклики для суспільства, зокрема потребу в підвищенні цифрової грамотності, забезпеченні кібербезпеки та гарантуванні рівного доступу до цифрових ресурсів.

Попри швидке впровадження цифрових технологій у соціально орієнтованих розвинених країнах, значна частина громадян все ще надає перевагу традиційним каналам комунікації, таким як телефонні дзвінки або особисті зустрічі. Водночас персоналізована взаємодія між громадянами та соціальними інституціями залишається більш доцільною, особливо у випадках, коли виникають складнощі з наданням конкретних соціальних послуг або пільг окремим отримувачам (Білецький, 2024).

Традиційна модель соціальної роботи базується на безпосередньому контакті соціальних працівників із клієнтами. До основних форм діяльності належать соціальний супровід, індивідуальне консультування, групова робота, соціальна адвокація та надання допомоги через мережу соціальних служб. У сучасних умовах глобальної цифровізації постає необхідність адаптувати ці підходи шляхом інтеграції інноваційних технологічних рішень (Danyliuk та ін., 2021).

Глобальний розвиток інформаційних технологій упродовж останніх років спричинив значні зміни в багатьох сферах життя, включно з соціальною роботою. Використання цифрових інструментів – інтернету, мобільних додатків, штучного інтелекту та віртуальної реальності – відкриває нові можливості для підвищення доступності, ефективності та якості соціальних послуг. Водночас цифровізація супроводжується певними викликами, подолання яких є необхідним для успішного застосування цих технологій у соціальній сфері (Danyliuk та ін., 2021).

Сучасні цифрові технології займають важливе місце в системі соціальної роботи, дозволяючи проводити дистанційні консультації, використовувати онлайн-платформи для підтримки клієнтів та підвищення кваліфікації соціальних працівників. Інноваційні рішення, зокрема мобільні додатки для моніторингу психічного здоров'я, віртуальні групи підтримки та цифрові бази даних, значно трансформували процес надання соціальних послуг (Danyliuk та ін., 2021).

Серед головних проблем цифровізації соціальної роботи – низький рівень цифрової компетентності як серед фахівців, так і серед отримувачів послуг. Соціальні працівники часто не мають достатніх навичок для ефективного використання сучасних технологій, тоді як клієнти – особливо люди похилого віку та представники вразливих груп – стикаються з труднощами у доступі та користуванні цифровими сервісами (Danyliuk та ін., 2021).

Оскільки соціальна робота передбачає обробку конфіденційної інформації, особливо важливо забезпечити захист персональних даних клієнтів. Використання цифрових платформ та мобільних додатків потребує надійних заходів безпеки, спрямованих на запобігання витоку даних і порушенню приватності (Danyliuk та ін., 2021).

Впровадження цифрових технологій змушує соціальних працівників переосмислювати традиційні методи та підходи. Такий процес часто супроводжується опором змінам та стресом, пов'язаним із адаптацією до нових форматів надання послуг. Однак цифрові інструменти не завжди здатні повністю замінити особисте спілкування, яке залишається ключовим елементом соціальної роботи (Danyliuk та ін., 2021).

Цифровізація соціальних послуг є однією з провідних тенденцій сучасної соціальної роботи. Завдяки розвитку інтернету, мобільних додатків та електронних платформ сфера соціальної роботи отримує нові можливості для підвищення доступності, покращення якості послуг та більш оперативного реагування на потреби вразливих верств населення. Для багатьох соціально незахищених категорій, таких як літні люди, особи з інвалідністю, бездомні або діти, що перебувають у складних життєвих обставинах, цифрові технології стають важливим інструментом отримання соціальної допомоги (Дослідження цифрової грамотності в Україні, 2023).

Процес цифровізації соціальних послуг відкриває значні перспективи для підвищення доступності та результативності соціальної підтримки, особливо для вразливих груп населення в умовах обмежених ресурсів і зростаючого попиту. Використання цифрових платформ дозволяє розширити доступ до різних видів послуг, усунути бар'єри, пов'язані з територіальною віддаленістю та часовими обмеженнями, а також спростити отримання необхідної інформації та підтримки (Зубченко та ін., 2020). Вразливі категорії населення можуть користуватися

послугами без відвідування соціальних установ, що особливо актуально для людей з інвалідністю, літніх громадян та жителів віддалених районів (Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність, 2018).

Застосування сучасних технологій у соціальній роботі сприяє підвищенню ефективності комунікації між клієнтами та соціальними працівниками, а також забезпечує швидкий і зручний доступ до послуг (Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність, 2018).

Важливість цифровізації соціальних послуг для вразливих груп населення обґрунтовується реальними потребами суспільства. Багато представників цих категорій стикаються з обмеженим доступом до традиційних соціальних послуг через фізичні, соціальні або економічні перепони. Впровадження цифрових технологій допомагає подолати ці бар'єри, надаючи можливість отримувати онлайн-консультації, соціальні сервіси, фінансову допомогу та медичні послуги без необхідності відвідувати установи (Грига, & Савчук, 2022).

Сучасні цифрові технології, що підвищують ефективність і якість надання соціальних послуг, охоплюють електронні сервіси та платформи, чат-боти, мобільні додатки, дистанційне консультування та телемедицину, а також аналітику великих даних і штучний інтелект (AI). Портали електронного урядування, наприклад українська «Дія», дозволяють громадянам дистанційно отримувати соціальні виплати, оформлювати субсидії та подавати заявки на допомогу. Онлайн-реєстри отримувачів послуг забезпечують швидший і прозоріший процес розгляду запитів, а автоматизовані помічники спрощують пошук інформації та запис на консультації. Наприклад, мобільний додаток «Соціальна громада» допомагає місцевим органам влади ефективніше обробляти звернення громадян (Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність, 2018).

Онлайн-консультації соціальних працівників, юристів та психологів значно полегшують доступ до допомоги, а телемедицина надає мешканцям віддалених сільських територій можливість отримати медичні консультації без поїздки. Використання штучного інтелекту дозволяє швидше визначати категорії громадян, що потребують допомоги, а аналіз великих даних сприяє прогнозуванню соціальних криз і плануванню превентивних заходів. Впровадження електронних платформ для реєстрації, оцінки та надання послуг сприяє зменшенню бюрократичних затримок і підвищує ефективність соціальних служб через спрощення збору та аналізу даних, що дозволяє точніше виявляти потреби вразливих груп і оперативно коригувати стратегії соціальної роботи (Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність, 2018).

Цифровізація соціальних послуг спрямована на те, щоб громадяни могли і хотіли використовувати електронні формати замість особистих візитів до установ. Водночас слід враховувати різні рівні цифрової обізнаності та доступу до технологій серед різних вікових груп. Особи без Інтернету, технічних пристроїв або навичок користувача ризикують залишитися поза інформаційними потоками, коли соціальні послуги дедалі частіше надаються в цифровому форматі. З економічних та антикорупційних міркувань державні сервіси дедалі

більше переходять у дистанційний режим, що підсилювалося обмеженнями під час пандемії COVID-19 (Бикова & Пінчук, 2019).

Цифровий розрив особливо помітний серед літніх людей, які, у порівнянні з молодшими поколіннями, частіше мають обмежені фінансові можливості та менше користуються цифровими сервісами, що підвищує ризик їхньої соціальної ізоляції. Водночас ця група не є однорідною: вона включає людей із різним рівнем освіти, доходами, соціальним досвідом, професійною діяльністю та місцем проживання. Ці соціально-демографічні фактори ускладнюють оцінку впливу цифрових технологій на взаємодію літніх людей із соціальними інститутами (Бикова & Пінчук, 2019).

Особи похилого віку, які є соціально активними та забезпеченими, швидше опановують цифрові сервіси, тоді як ті, хто живе самотньо або має обмежені ресурси, стикаються з труднощами у придбанні пристроїв та оплаті інтернет-послуг. Частково цю проблему вирішують державні та громадські ініціативи, наприклад, програма Lifeline у США чи збір і передача комп'ютерів від Age UK літнім людям (Бикова & Пінчук, 2019).

Вікові особливості, такі як тремтіння рук або зниження концентрації уваги, також можуть ускладнювати користування цифровими сервісами, що підкреслює необхідність адаптації технічних рішень до функціональних можливостей літніх людей (Бикова & Пінчук, 2019). Для ефективної взаємодії старших користувачів з цифровими інструментами важливі навчальні програми, консультації та доступ до гарячих ліній підтримки, оскільки нездатність користуватися технологіями призводить до соціальної ізоляції (Бикова & Пінчук, 2019).

Цифрова трансформація соціальної сфери відкриває нові можливості для співпраці державних органів, приватного сектору та громадських організацій, включаючи моделі державно-приватного партнерства. Держава визначає стратегічні пріоритети та нормативну базу, а приватні компанії забезпечують технології та інвестиції. Цифровізація також стимулює розвиток волонтерства і соціального підприємництва, відкриваючи нові можливості для залучення громадян у соціальні ініціативи. Водночас ефективна взаємодія секторів потребує відповідних організаційних і правових механізмів, що забезпечують баланс інтересів та відповідальності (Алексєнко, 2019).

Одним із ключових аспектів впливу цифрових технологій є забезпечення інклюзивності та доступності соціальних послуг для всіх верств населення, включно з найбільш вразливими групами. Цифрові сервіси значно полегшують доступ до допомоги людям з інвалідністю, літнім громадянам та мешканцям віддалених територій. Мобільні додатки, чат-боти та відеоконсультації дозволяють отримувати послуги дистанційно, економлячи час і ресурси. Цифрові інструменти також сприяють соціальній інтеграції через онлайн-спільноти, навчальні та працевлаштувальні платформи, а також системи моніторингу кризових ситуацій. Проте цифровізація може загострювати розрив для тих, хто має низький рівень цифрової грамотності або обмежений доступ до технологій (Богданова, 2022).

Соціальна інклюзія передбачає рівний доступ усіх членів суспільства до соціальних, економічних та культурних ресурсів і активну участь у громадському житті незалежно від віку, соціального статусу, фізичних можливостей чи інших

характеристик (Бражко, & Січкара, 2025). Це стосується доступу до освіти, охорони здоров'я, соціального забезпечення та працевлаштування, а також участі у політичній, культурній та соціальній діяльності. Особлива увага приділяється вразливим групам населення, для яких створюються спеціальні програми підтримки та адаптації (Струтинська & Умрик, 2020).

Цифрова трансформація системи соціального захисту потребує розвитку відповідної інфраструктури та забезпечення цифрової інклюзії, що є ключовим чинником ефективності надання цифрових соціальних послуг. Інвестиції у цифрову інфраструктуру, особливо у сільській місцевості та вразливих регіонах, а також програми підвищення цифрової грамотності громадян сприяють рівному доступу до послуг (Поліщук, 2003).

При створенні цифрових рішень для соціальної сфери необхідно враховувати потреби людей з інвалідністю, осіб похилого віку, мігрантів та інших вразливих груп. Багатоканальний доступ, коли цифрові сервіси доповнюють, а не повністю замінюють традиційні послуги, допомагає уникнути виключення тих, хто не користується технологіями або не володіє необхідними навичками. Досвід ЄС демонструє ефективність комплексного підходу, що поєднує розвиток інфраструктури з навчальними та підтримувальними програмами (Поліщук, 2003).

Цифрова інклюзія стає невід'ємною частиною соціальної інклюзії, забезпечуючи доступ до інформаційно-комунікаційних технологій та цифрових ресурсів. Вона сприяє подоланню бар'єрів і водночас підкреслює ризики цифрового розриву (Дорошенко, 2023). Соціальна інклюзія є важливим елементом побудови справедливого суспільства і вимагає комплексного підходу, що включає політичні та соціальні зміни, а також адаптацію до впливу цифрових технологій (Бражко, & Січкара, 2025).

Взаємодія між соціальною інклюзією та цифровізацією визначає сучасний розвиток суспільства, створюючи нові можливості й виклики у забезпеченні рівного доступу до соціальних ресурсів. Цифрові платформи розширюють доступ до інформації та послуг, а також стимулюють активну участь громадян у суспільному житті через електронні петиції, соціальні мережі та громадські ініціативи. Для вразливих груп це відкриває нові шляхи доступу до соціальних та політичних процесів (Бражко, & Січкара, 2025).

Отже, цифрова трансформація системи соціальних послуг в Україні виступає стратегічним напрямом, що сприяє підвищенню ефективності, прозорості та доступності соціальної допомоги. Вона відкриває нові можливості для громадян, водночас вимагаючи комплексного підходу до подолання цифрової нерівності. Особливу увагу слід приділяти вразливим групам населення, для яких цифрові інновації мають стати не перешкодою, а засобом соціальної інтеграції.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Цифрові технології відіграють важливу роль у підвищенні доступності соціальних послуг для вразливих категорій населення. Їх впровадження сприяє оптимізації процесів соціального захисту, підвищенню якості та адресності соціальної допомоги. Водночас ефективна цифровізація потребує подолання цифрової нерівності, розвитку цифрових навичок та забезпечення інформаційної

безпеки. Комплексний підхід до цифрової трансформації соціальної сфери є необхідною умовою сталого розвитку соціальної політики в Україні.

Цифрові технології створюють значний потенціал для підвищення доступності соціальних послуг для вразливих категорій населення. Вони забезпечують оперативність, інклюзивність та прозорість соціальної допомоги, зменшують бюрократичні бар'єри та відкривають нові можливості для дистанційного консультування та навчання. Цифровізація вимагає вирішення проблем цифрового розриву, безпеки персональних даних, інтеграції систем та навчання користувачів. Лише комплексний підхід, що поєднує технологічні інновації та соціально-освітні заходи, може забезпечити рівний доступ до соціальних послуг та ефективну підтримку вразливих груп населення.

Перспективи подальших досліджень впливу цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення обумовлює потребу в подальшому науковому вивченні цього питання. У перспективі варто розглянути глибше вивчення цифрового розриву серед вразливих груп населення. Незважаючи на поширення цифрових сервісів, значна частина осіб, особливо літні громадяни, люди з інвалідністю та внутрішньо переміщені особи, стикаються з обмеженим доступом до технологій. Подальші дослідження можуть зосередитися на виявленні причин цифрової нерівності та розробці методів її подолання. Розробка інклюзивних цифрових технологій. Подальші дослідження можуть зосередитися на створенні адаптованих платформ і сервісів, які враховують специфічні потреби вразливих категорій населення, наприклад, підтримку мовної адаптації, голосових інтерфейсів або спрощених навігаційних рішень. Таким чином, подальші дослідження у цій сфері мають потенціал не лише для наукового розвитку, але й для практичного підвищення рівня соціальної підтримки вразливих категорій населення, забезпечення більшої інклюзивності та рівного доступу до цифрових ресурсів.

ЛІТЕРАТУРА

Алексеевко, Т. М. (2019). Цифрові технології у сфері соціальних послуг: тенденції та перспективи. *Соціальна політика і соціальна робота*, (2), 45–52.

Бикова, В. Ю., & Пінчук, О. П. (Ред.). (2019). *Цифрова трансформація відкритих освітніх середовищ*. Ямчинський О.В.

Білецький, О. П. (2024). Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: Виклики та перспективи. *Public Administration and Social Work*, 1, 38–42. <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6>

Богданова, Н. С. (2022). Цифровізація соціальних послуг: європейський досвід та українські реалії. *Економіка та держава*, (3), 77–83.

Бражко, О., & Січкач, Н. (2025). Модернізація організаційного механізму державного управління системою соціальних послуг у контексті цифровізації. *Litopys Volyni*, (31), 183–187. <https://doi.org/10.32782/2305-9389/2024.31.28>

Вікторова, Л. В., & Роганов, М. М. (2019). Використання соціально-комунікаційних технологій у роботі з людьми похилого віку. *Духовність особистості: Методологія, теорія і практика*, 92(5), 30–40. <https://doi.org/10.33216/2220-6310-2019-92-5-30-40>

Грига, В. М., & Савчук, О. Ю. (2022). Цифровізація соціальних послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Соціальна політика: виклики та перспективи розвитку*, 1(12), 25–33.

Гулько, С., & Лях, Т. (2025). Експертні оцінки викликів цифровізації соціальних послуг у сільських громадах. *Social Work and Education*, 3, 444–453. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.3.12>

Дорошенко, Т. В. (2023). Інноваційні технології у соціальному забезпеченні населення: від концепції до реалізації. *Соціальна політика і державне управління*, 4(19), 12–19.

Дослідження цифрової грамотності в Україні. (2023). Міністерство цифрової трансформації України. https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/1/8740cifrova_gramotnist_naseleenna_ukraini_2023_compressed.pdf

Сгорова Єгорова-Луценко, Т. П. (2020). Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*, (1 (14)), 80–85. [https://doi.org/10.37772/2309-9275-2020-2\(15\)-13](https://doi.org/10.37772/2309-9275-2020-2(15)-13)

Зубченко, С. О., Каплан, Ю. Б., & Тищенко, Ю. А. (2020). *Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія: світовий досвід для України*. НІСД.

Ключові компетентності для навчання впродовж життя – Цифрова компетентність. (2018). Європейська комісія. <https://education.ec.europa.eu/sites/default/files/recommendationkeycompetences-lifelong-learning.pdf>

Поліщук, В. А. (2003). *Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: зарубіжний досвід*. Навчальна книга – Богдан.

Семигіна, Т., & Каркач, А. (2019). «Е-інклюзія» літніх людей і соціальна робота. У *Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи*. 130–133).

Струтинська, О. В., & Умрик, М. А. (2020). Сучасні освітні тренди в умовах розвитку цифрового суспільства. *Інформаційно-комунікаційні технології в освіті*, (26), 201–205.

Шищенко, І., & Харченко, І. (2021). Теоретичні аспекти цифрової трансформації професійної підготовки майбутніх фахівців. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*, (2 (49)), 241–244.

Danyiuk, M. ., Dmytryshyn, M. ., & Goran, T. . (2021). Informatization in Ukraine: Realities, Problems, Prospects. *European Journal of Sustainable Development*, 10(4), 190. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2021.v10n4p190>

IMPACT OF DIGITAL TECHNOLOGIES ON THE ACCESSIBILITY OF SOCIAL SERVICES FOR VULNERABLE POPULATION CATEGORIES

Maksym SKOCHKO, PhD of Social Work, Senior Lecturer of Social Pedagogy and Social Work Department, Faculty of Social and Psychological Education, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, Uman, Ukraine; skochko1993@ukr.net

Nazar SALATA, PhD of Social Work, Lecturer of the Department of Professional Education and Technologies by profiles, Faculty of Engineering and Pedagogical Education, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, Uman, Ukraine; nazarsalata@gmail.com

Abstract: *The article provides a comprehensive analysis of the impact of digital technologies on the accessibility of social services for vulnerable population groups in the context of the digital transformation of modern society and the reform of the social protection system in Ukraine. The digitalization of the social sphere is considered as a complex and multidimensional process that encompasses not only the implementation of technical solutions but also changes in approaches to the organization of social work and interaction among state institutions, civil society organizations, and recipients of social services. The main areas of the use of digital tools in social work are analyzed, including electronic services and e-government portals, online platforms, mobile applications, chatbots, remote social, psychological, and legal counseling, telemedicine, as well as the potential application of big data analytics and artificial intelligence technologies. The key directions of digitalization in the social sphere are examined, and the advantages and risks of implementing digital tools in the social protection system are identified. Particular attention is paid to the issue of digital inequality and ways to overcome it. The significance of digital technologies in improving the quality, efficiency, and targeting of social services is substantiated. Special attention is given to the problems of digital inequality, low levels of digital literacy, and limited access to internet resources and technical devices, which significantly hinder access to social services for older persons, people with disabilities, internally displaced persons, and other socially vulnerable groups. Key risks of digitalization related to personal data protection, ethical aspects of the use of digital technologies, and the need to preserve personalized interaction in social work are identified. The importance of developing digital inclusion, improving digital infrastructure, and enhancing digital competencies of both social work professionals and recipients of social services is substantiated. It is concluded that a comprehensive and inclusive approach to the digital transformation of social services is a necessary condition for increasing their accessibility, quality, and effectiveness for vulnerable population groups.*

Keywords: *digitalization, information and communication technologies, digital transformation, social services, social work, digital technologies, vulnerable groups, accessibility.*

References

Alekseenko, T. M. (2019). Digital technologies in the field of social services: trends and prospects. *Social Policy and Social Work*, (2), 45–52. [in Ukrainian].

Bykova, V. Yu., & Pinchuk, O. P. (Eds.). (2019). Digital transformation of open educational environments. Yamchynskiy O.V. [in Ukrainian].

Biletskyi, O. P. (2024). Integration of digital technologies in social work: Challenges and prospects. *Public Administration and Social Work*, 1, 38–42. <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6> [in Ukrainian].

Bogdanova, N. S. (2022). Digitalization of social services: European experience and Ukrainian realities. *Economy and State*, (3), 77–83. [in Ukrainian].

Brazhko, O., & Sichkar, N. (2025). Modernization of the organizational mechanism of state management of the social services system in the context of digitalization. *Litopys Volyni*, (31), 183–187. <https://doi.org/10.32782/2305-9389/2024.31.28> [in Ukrainian].

Viktorova, L. V., & Roganov, M. M. (2019). The use of social and communication technologies in working with the elderly. *Spirituality of the individual: Methodology, theory and practice*, 92(5), 30–40. <https://doi.org/10.33216/2220-6310-2019-92-5-30-40> [in Ukrainian].

Hryga, V. M., & Savchuk, O. Yu. (2022). Digitalization of social services in Ukraine: current state and development prospects. *Social Policy: Challenges and Development Prospects*, 1(12), 25–33. [in Ukrainian].

Gunko, S., & Lyakh, T. (2025). Expert assessments of the challenges of digitalization of social services in rural communities. *Social Work and Education*, 3, 444–453. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.3.12> [in Ukrainian].

Doroshenko, T. V. (2023). Innovative technologies in social security of the population: from concept to implementation. *Social Policy and Public Administration*, 4(19), 12–19. [in Ukrainian].

Digital Literacy Research in Ukraine. (2023). Ministry of Digital Transformation of Ukraine. https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/8740cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023_compressed.pdf [in Ukrainian].

Egorova Egorova-Lutsenko, T. P. (2020). Digitalization of the Social Services Provision System in Ukraine. *Law and Innovative Society*, (1 (14)), 80–85. [https://doi.org/10.37772/2309-9275-2020-2\(15\)-13](https://doi.org/10.37772/2309-9275-2020-2(15)-13) [in Ukrainian].

Zubchenko, S. O., Kaplan, Yu. B., & Tyshchenko, Yu. A. (2020). Creating a Barrier-Free Environment and Social Inclusion: World Experience for Ukraine. NISD. [in Ukrainian].

Key Competencies for Lifelong Learning – Digital Competence. (2018). *European Commission*. <https://education.ec.europa.eu/sites/default/files/recommendationkeycompetences-lifelong-learning.pdf> [in Ukrainian].

Polishchuk, V. A. (2003). *Professional Training of Social Work Specialists: Foreign Experience*. Textbook – Bohdan. [in Ukrainian].

Semigina, T., & Karkach, A. (2019). “E-Inclusion” of the Elderly and Social Work. In *Current Problems of Social Pedagogy and Social Work*. 130–133. [in Ukrainian].

Strutynska, O. V., & Umryk, M. A. (2020). Modern Educational Trends in the Development of a Digital Society. *Information and Communication Technologies in Education*, (26), 201–205. [in Ukrainian].

Shyshenko, I., & Kharchenko, I. (2021). Theoretical aspects of digital transformation of professional training of future specialists. *Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series: Pedagogy. Social Work*, (2 (49)), 241–244. [in Ukrainian].

Danyliuk, M. ., Dmytryshyn, M. ., & Goran, T. . (2021). Informatization in Ukraine: Realities, Problems, Prospects. *European Journal of Sustainable Development*, 10(4), 190. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2021.v10n4p190>

Article history:

Received: September 07, 2025

1st Revision: September 24, 2025

Accepted: December 30, 2025