

УДК 364-056.2:004.7

DOI <https://doi.org/10.32782/2707-0409.2024.2.12>

**Хлівнюк Т. П.**

кандидат політичних наук, доцент,  
завідувачка кафедри соціальної роботи  
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова  
e-mail: [khlivniuk@onu.edu.ua](mailto:khlivniuk@onu.edu.ua)  
ORCID ID: 0000-0002-7636-9088

**Кіріяк А. І.**

викладач кафедри соціальної роботи  
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова  
e-mail: [allakiriiak@gmail.com](mailto:allakiriiak@gmail.com)  
ORCID ID: 0009-0006-1277-3774

## **СОЦІАЛЬНА ІНКЛЮЗІЯ В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ: МОЖЛИВОСТІ ТА РИЗИКИ ДЛЯ СОЦІАЛЬНОЇ ДЕРЖАВИ**

У статті розглядається вплив цифровізації на соціальну інклюзію в Україні, аналізуються можливості та ризики, які виникають у процесі інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у соціальні послуги. Цифровізація має потенціал для розширення доступу до інформації та соціальних ресурсів, що є особливо важливим для вразливих груп населення. Проте існує загроза цифрового розриву, який поглиблює нерівність у доступі до технологій. Досліджуються результати актуальних українських та міжнародних досліджень, що підкреслюють необхідність комплексного підходу до забезпечення соціальної інклюзії в умовах цифровізації. У статті також наводяться рекомендації щодо підвищення доступності цифрових технологій та розробки освітніх програм для вразливих груп населення.

**Ключові слова:** соціальна інклюзія, цифровізація, вразливі групи населення, доступ до інформації, соціальні послуги, цифровий розрив, технології.

**Постановка проблеми.** Соціальна інклюзія в сучасному суспільстві є ключовою метою для забезпечення рівних можливостей для всіх громадян. Разом із розвитком цифрових технологій це питання ускладнюється, адже цифровізація створює нові можливості для доступу до соціальних послуг, але також може поглиблювати існуючі нерівності. В Україні, де соціальна інклюзія є пріоритетом, особливо в період військового стану, зростаючий вплив технологій потребує детального аналізу. Уряд реалізує ініціативи для цифровізації державних послуг, проте вразливі групи, такі як люди з інвалідністю та літні особи, стикаються з бар'єрами у доступі до цих технологій або ж можливості та спроможності їх використання. Частина українців все ще не має стабільного Інтернету, що ускладнює отримання необхідних послуг.

Отже, актуальність теми полягає в потребі дослідження впливу цифровізації на соціальну інклюзію в Україні, виявлення можливостей і ризиків, а також розробки рекомендацій для покращення інклюзивних процесів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Соціальна інклюзія, як процес залучення всіх членів суспільства до активної участі в економічному, соціальному та культурному житті, є важливим аспектом побудови соціальної держави. В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій та їх інтеграції у всі сфери життя, з'являється новий вимір для соціальної інклюзії, який потребує глибокого аналізу. Цифровізація, що охоплює використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), має потенціал для розширення доступу до соціальних послуг, освіти та інформації, водночас створюючи нові виклики, пов'язані з нерівністю доступу та цифровим розривом.

В Україні, де соціальна інклюзія є пріоритетом у політиці держави, цифровізація відкриває нові можливості для поліпшення якості життя вразливих груп населення. Науковці, такі як Жукова Л. М., Скворець В., Бречко О. В., Гуцуляк А. І., Голіонко Н. Г., Соболева Т. О., Гевко І. В., Давиденко Г. досліджували вплив технологій на соціальні процеси, підкреслюючи, що цифровізація може стати потужним інструментом для підвищення соціальної інклюзії, особливо для осіб з обмеженими можливостями [1; 2; 4]. Однак, поряд із цими можливостями, виникають ризики, які потребують уваги.

На міжнародному рівні дослідження соціальної інклюзії в умовах цифровізації проводилися такими вченими, як Кім С., Чой Б., Лью Ю. К., які зазначили важливість адаптації соціальних політик до нових технологічних реалій [15]. Проте, попри значні досягнення в цій сфері, залишається багато недосліджених аспектів, зокрема, вплив соціальних медіа на формування громадської думки щодо інклюзії та потенційні бар'єри для участі в цифрових платформах.

**Мета статті.** Ця стаття має на меті дослідити вплив цифровізації на соціальну інклюзію в Україні, виявити можливості та ризики, а також запропонувати рекомендації для покращення інклюзійних процесів через впровадження цифрових технологій.

**Результати дослідження.** Соціальна інклюзія є складним та багатогранним поняттям, яке охоплює різні аспекти взаємодії між індивідами та суспільством. Загалом, соціальна інклюзія визначається як процес, спрямований на забезпечення рівного доступу всіх членів суспільства до соціальних, економічних та культурних ресурсів, а також до активної участі в суспільному житті. Вона передбачає, що кожна особа, незалежно від її соціального статусу, гендеру, віку, фізичних можливостей, етнічної приналежності або інших характеристик, має можливість реалізувати свої права та потенціал у суспільстві.

Соціальна інклюзія передбачає, що всі особи повинні мати рівний доступ до основних соціальних послуг, таких як освіта, охорона здоров'я, соціальне забезпечення та працевлаштування. Це включає не лише фізичний доступ до послуг, а й економічну доступність. Інклюзія означає активну участь людей у всіх аспектах суспільного життя, включаючи політичну, культурну та соціальну діяльність. Це передбачає забезпечення платформ для висловлення думок, можливостей для

волонтерства та участі в громадських організаціях. Соціальна інклюзія також стосується визнання та поваги до різноманітності в суспільстві. Це включає усвідомлення культурних, етнічних, релігійних та інших відмінностей, а також активну боротьбу з дискримінацією та стереотипами. Особлива увага в процесі соціальної інклюзії приділяється вразливим групам населення, таким як особи з інвалідністю, люди похилого віку, біженці, представники меншин та інші. Для них часто розробляються спеціальні програми підтримки та адаптації [10, с. 4].

У контексті сучасних технологій соціальна інклюзія включає також аспект цифрової інклюзії, що передбачає забезпечення доступу до інформаційно-комунікаційних технологій та цифрових ресурсів. Це стає все більш актуальним в умовах цифровізації суспільства, яка може як сприяти інклюзії, так і поглиблювати цифровий розрив [6].

Соціальна інклюзія є важливим елементом для побудови справедливого та рівноправного суспільства. Вона вимагає комплексного підходу, що включає як політичні, так і соціальні зміни. Вивчення цього поняття дозволяє виявити актуальні проблеми та розробити ефективні стратегії для їх вирішення в умовах швидко змінюваного світу. Проте, як показують дослідження, залишається багато аспектів, які потребують подальшого вивчення, особливо в контексті цифровізації та впливу новітніх технологій на інклюзивні процеси.

Цифровізація — це процес впровадження цифрових технологій у різні сфери життя, що змінює способи взаємодії людей, організацій і держави. Цей процес охоплює автоматизацію, обробку даних і використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для підвищення ефективності, доступності та якості послуг. Цифровізація стала визначальним чинником у трансформації соціального середовища, впливаючи на всі його аспекти, включаючи економіку, освіту, охорону здоров'я та соціальні послуги [6; 13].

В Україні процес цифровізації набирає обертів, особливо в останні роки. Уряд реалізує низку ініціатив, спрямованих на інтеграцію цифрових технологій у державні послуги, що сприяє покращенню їх доступності та ефективності. Наприклад, проєкт «Дія» став важливим кроком до цифровізації державних послуг, пропонуючи громадянам можливість отримувати документи та послуги онлайн. Згідно з даними Міністерства цифрової трансформації України, станом на 2023 рік понад 10 мільйонів українців скористалися послугами через цей сервіс [5; 8].

Крім того, важливими ініціативами стали розвиток електронного врядування та запровадження цифрових платформ для надання соціальних послуг. Ці кроки допомагають скоротити бюрократичні процедури, зменшити корупцію та підвищити прозорість у взаємодії між державою і громадянами. Однак, незважаючи на прогрес, в Україні існують виклики, пов'язані з доступом до технологій для вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю та мешканці сільських районів [13, с. 4].

Цифровізація має значний вплив на соціальне середовище, адже завдяки цифровим технологіям зростає доступність соціальних послуг для різних категорій

населення. Наприклад, онлайн-платформи дозволяють отримувати консультації, медичну допомогу та соціальні послуги без необхідності фізичного відвідування установ.

Вже на сьогоднішній день цифрові технології можуть слугувати інструментом для соціальної інклюзії, надаючи можливості для участі у суспільному житті вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю або особи похилого віку. Це підкреслює важливість створення доступних цифрових ресурсів. Цифровізація змінює способи комунікації, дозволяючи створювати нові формати для взаємодії між людьми, організаціями та державою. Соціальні медіа стали важливими платформами для обміну інформацією та громадської активності [4].

Але, попри численні переваги, цифровізація також несе ризики, пов'язані з цифровим розривом, безпекою даних і конфіденційністю. Це створює нові виклики для соціальної політики, яка повинна забезпечити рівний доступ до цифрових ресурсів для всіх.

Взаємозв'язок між соціальною інклюзією та цифровізацією є ключовим аспектом сучасного суспільного розвитку. Ці два процеси переплітаються та взаємодіють, формуючи нові можливості та виклики в забезпеченні рівного доступу до соціальних ресурсів і послуг. Розглянемо основні аспекти цього взаємозв'язку. Цифровізація надає можливості для розширення доступу до інформації та соціальних послуг. За допомогою цифрових платформ, таких як вебсайти, мобільні додатки та соціальні медіа, люди можуть отримувати важливу інформацію, спілкуватися з представниками держави та отримувати соціальні послуги, не виходячи з дому. Наприклад, онлайн-сервіси соціального забезпечення дозволяють вразливим групам населення, таким як люди з інвалідністю, отримувати необхідну допомогу без додаткових труднощів, пов'язаних із фізичним доступом до установ. Стало можливим зареєструватися на отримання соціальних послуг онлайн через Платформу національної соціальної сервісної служби [4].

Цифровізація також сприяє активнішій участі громадян у суспільному житті. Соціальні медіа та платформи для електронних петицій дозволяють висловлювати свої думки, залучатися до громадських ініціатив та впливати на процеси прийняття рішень. Це особливо важливо для вразливих груп, які часто не мають змоги виразити свої потреби в традиційний спосіб. Таким чином, цифровізація створює нові можливості для участі у політичних та соціальних процесах, що в свою чергу сприяє інклюзії.

Попри позитивний вплив цифровізації на соціальну інклюзію, існують серйозні виклики, які потребують уваги. Одним із основних є цифровий розрив – нерівний доступ до технологій та Інтернету для різних груп населення. Згідно з дослідженнями, особи з обмеженими можливостями, люди похилого віку та мешканці сільських районів часто стикаються з труднощами в отриманні доступу до цифрових ресурсів. Це може призводити до подальшої маргіналізації цих груп та посилення соціальної нерівності.

Для забезпечення ефективної інтеграції цифровізації в процеси соціальної інклюзії необхідні державні ініціативи, які спрямовані на подолання цифрового розриву. Це включає в себе програми навчання для вразливих груп населення, розвиток інфраструктури для забезпечення доступу до Інтернету в усіх регіонах, а також заходи, спрямовані на підвищення обізнаності про цифрові технології. Політики, розроблені з урахуванням специфіки різних груп населення, можуть стати основою для створення більш інклюзивного суспільства [4].

Взаємозв'язок між соціальною інклюзією та цифровізацією є складним і багатогранним. Цифрові технології мають потенціал для покращення доступу до соціальних послуг та активізації участі в суспільному житті. Проте, щоб реалізувати цей потенціал, необхідно вирішувати проблеми, пов'язані з доступом до технологій і забезпеченням рівних можливостей для всіх членів суспільства. Лише через комплексний підхід до розвитку цифровізації і соціальної інклюзії можна створити справедливе та рівноправне суспільство.

Цифровізація відкриває нові можливості для соціальної інклюзії, значно покращуючи доступ до інформації та соціальних послуг для різних категорій населення. Це особливо важливо в умовах, коли традиційні способи надання послуг можуть бути обмежені, наприклад, під час пандемії COVID-19 або в умовах, коли особи з обмеженими можливостями стикаються з труднощами в доступі до фізичних установ.

Завдяки впровадженню цифрових технологій громадяни можуть отримувати різноманітні соціальні послуги через онлайн-платформи. Уряд України, наприклад, запустив платформу «Дія», яка дозволяє користувачам отримувати доступ до державних послуг, таких як оформлення документів, отримання соціальних виплат, запис на прийом до лікаря тощо. Згідно з даними Міністерства цифрової трансформації, понад 10 мільйонів українців скористалися цими послугами, що свідчить про їхню популярність та зручність [5].

У 2021 році за ініціативи першої леді України О. Зеленської прийнята Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. Документом передбачено створення безбар'єрного простору в Україні за шістьма основними напрямками: суспільна та громадянська безбар'єрність, освітня безбар'єрність, економічна безбар'єрність, інформаційна безбар'єрність, фізична безбар'єрність, цифрова безбар'єрність. Цифрова безбар'єрність – забезпечення доступу до інформації, комунікації, публічних та інших послуг онлайн для всіх суспільних груп, включаючи літніх людей, людей з інвалідністю, людей, які проживають у сільській місцевості тощо [8].

Цифровізація дозволяє адаптувати інформаційні ресурси для потреб вразливих груп населення. Наприклад, сайти можуть бути оснащені функціями для людей з обмеженими можливостями, такими як текстові описи для людей із порушеннями зору або субтитри для тих, хто має проблеми зі слухом. Це допомагає забезпечити рівний доступ до важливої інформації та послуг. Цифрові технології дозволя-

ють поширювати інформацію швидше і ширше. Соціальні медіа та інформаційні платформи стають важливими інструментами для поширення знань про права, ресурси та програми підтримки. Це дає можливість людям у віддалених чи сільських районах отримувати актуальну інформацію про доступні їм послуги, програми та підтримку, що, в свою чергу, сприяє їхній соціальній інклюзії.

Цифровізація сприяє покращенню комунікації між громадянами та державними установами. Громадяни можуть безпосередньо звертатися до органів влади через електронні петиції, чати або соціальні медіа, отримуючи швидкі відповіді на свої запитання та проблеми. Це створює нові можливості для громадянського активізму та участі у процесах ухвалення рішень, що є важливим аспектом соціальної інклюзії [1].

Розширення доступу до інформації та послуг через цифровізацію має значний потенціал для покращення соціальної інклюзії. Однак для максимізації цих можливостей необхідно враховувати потреби вразливих груп населення, забезпечуючи доступність і зручність цифрових ресурсів.

Цифровізація створює нові можливості для зниження бар'єрів, які заважають вразливим групам населення отримувати доступ до соціальних послуг і ресурсів. В Україні, як і в багатьох інших країнах, соціально вразливі категорії населення, такі як люди з інвалідністю, літні особи, біженці та особи, що пережили травматичні події, часто стикаються з численними перешкодами при доступі до послуг. Цифрові технології можуть значно полегшити ці виклики.

Цифрові платформи дозволяють обійти фізичні бар'єри, з якими стикаються вразливі групи населення. Наприклад, для людей з інвалідністю, які можуть мати труднощі з пересуванням, онлайн-сервіси забезпечують можливість отримати медичні консультації, соціальні послуги або навіть психологічну підтримку, не залишаючи домівки. Це особливо важливо в умовах пандемії, коли фізичний доступ до закладів соціального забезпечення обмежений. Цифровізація дозволяє адаптувати інформаційні ресурси для різних потреб. Наприклад, державні та неурядові організації можуть створювати контент, доступний для людей із слуховими та зоровими обмеженнями. Це може включати використання текстових описів для відео, субтитрів, а також спеціалізованих платформ, які пропонують підтримку для осіб з інвалідністю. Такий підхід сприяє зниженню інформаційних бар'єрів [13].

Цифровізація не лише надає доступ до послуг, але й вимагає певних навичок для їх використання. Програми навчання та підвищення кваліфікації, які фокусуються на цифрових навичках, є важливим елементом зниження бар'єрів. Уряд та НУО можуть організовувати безкоштовні курси для людей похилого віку або для осіб з обмеженими можливостями, які навчають їх користуванню комп'ютерами та мобільними пристроями. Гарним прикладом впровадження таких ініціатив є університети третього віку.

Цифрові технології також сприяють зниженню фінансових бар'єрів для вразливих груп населення. Наприклад, мобільні додатки та онлайн-банкінг забез-

печують зручний доступ до фінансових послуг, таких як отримання соціальних виплат, відкриття рахунків та управління фінансами. Це важливо для осіб, які живуть у віддалених або сільських районах, де фізичний доступ до банківських установ може бути обмежений.

Зниження бар'єрів для вразливих груп населення через цифровізацію є важливим кроком до забезпечення соціальної інклюзії. Однак для досягнення цих цілей необхідно продовжувати працювати над покращенням доступності цифрових ресурсів і програм, навчання населення та усунення інформаційних бар'єрів. Тільки через комплексний підхід можна забезпечити рівний доступ до можливостей, які надає цифровий світ, і створити інклюзивне суспільство, де кожен має право на реалізацію своїх потреб і потенціалу.

Інноваційні рішення, зокрема онлайн-сервіси та мобільні додатки, відіграють важливу роль у модернізації системи соціального захисту. Вони забезпечують зручний і швидкий доступ до послуг, що особливо актуально для вразливих груп населення. У контексті цифровізації соціального захисту в Україні можна виділити кілька ключових аспектів.

Платформи, такі як «Дія», стають основними інструментами для отримання державних послуг в електронному форматі. Громадяни можуть оформлювати документи, подавати заяви на отримання соціальних виплат, записуватися на прийом до лікаря та отримувати консультації, не виходячи з дому. Це значно спрощує процес отримання соціальних послуг, скорочує час очікування і зменшує бюрократичні перешкоди [5].

Мобільні додатки, наприклад, «цифрова інклюзія» також стали важливим інструментом у сфері соціального захисту. Наприклад, додатки, які надають інформацію про доступні соціальні послуги, можливості для навчання, працевлаштування та інші ресурси, допомагають вразливим групам населення залишатися в курсі актуальних новин і можливостей. Це сприяє їхній соціальній інтеграції та активному участі в суспільному житті [6].

Використання великих даних та аналітики також відкриває нові горизонти для покращення соціального захисту. Збираючи й аналізуючи дані про потреби громадян, державні органи можуть адаптувати свої програми для забезпечення більш ефективного та адресного підходу. Це дозволяє визначати групи ризику, оцінювати ефективність соціальних програм і своєчасно реагувати на зміни в соціально-економічній ситуації.

Важливою частиною інноваційних рішень є також платформи для збору зворотного зв'язку від користувачів соціальних послуг. Завдяки таким системам державні органи можуть оперативно реагувати на проблеми та потреби населення, що підвищує рівень довіри до інститутів соціального захисту і покращує якість надання послуг [2].

Інноваційні рішення, такі як онлайн-сервіси та мобільні додатки, суттєво покращують доступність і якість соціального захисту. Вони знижують бар'єри, підви-

щують ефективність надання послуг і сприяють соціальній інтеграції вразливих груп населення. Проте для реалізації потенціалу цих технологій важливо забезпечити їх доступність та адаптацію до потреб різних категорій громадян. Лише за умови комплексного підходу можна створити справедливу та інклюзивну систему соціального захисту, що відповідає викликам сучасного суспільства.

Цифровізація має значний потенціал для поліпшення соціальної інклюзії, однак вона також супроводжується низкою ризиків, які можуть ускладнити доступ до соціальних послуг для вразливих груп населення, пов'язані з нерівним доступом до технологій, психологічними та соціальними наслідками, а також етичними питаннями.

Цифровий розрив є одним із найбільш вагомих ризиків, визначається як нерівність у доступі до інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) між різними соціальними, економічними та географічними групами населення. В Україні, незважаючи на зростаючу доступність Інтернету, існують серйозні проблеми з доступом для певних категорій населення, таких як люди з інвалідністю, літні особи та мешканці віддалених регіонів. Крім того, цифровий розрив не лише стосується фізичного доступу до технологій, а й рівня цифрових навичок. Люди, які не отримали освіти або не мають можливостей для навчання, можуть відчувати труднощі в освоєнні нових технологій. Це призводить до ще більшого відчуження та виключення з суспільного життя.

Цифровізація може також призводити до психологічних і соціальних наслідків, які негативно впливають на інклюзію. Одна з основних проблем – це ізоляція. Люди, які не мають доступу до цифрових технологій, можуть відчувати себе відчуженими від суспільства, що погіршує їх психологічний стан і якість життя.

Також існує ризик розвитку залежності від технологій, особливо серед молоді. Згідно з дослідженнями, часте використання соціальних мереж та мобільних додатків може призводити до зниження соціальної взаємодії в реальному житті, що ще більше ускладнює участь у суспільному житті. Відзначається, що залежність від технологій може викликати проблеми зі здоров'ям, такі як тривожність, депресія та інші психічні розлади. Ці психологічні наслідки можуть перешкоджати реальній інклюзії та соціалізації.

Дослідження вказують на те, що збільшення часу, проведеного в Інтернеті, може знижувати емоційний зв'язок з оточуючими. Це особливо стосується молоді, яка може втратити навички особистого спілкування і взаємодії, що призводить до подальшої соціальної ізоляції.

Цифровізація ставить також етичні питання, пов'язані з конфіденційністю, безпекою даних та маніпуляціями з інформацією. Збір і обробка персональних даних для надання соціальних послуг можуть порушувати право громадян на конфіденційність. Вразливі групи населення, такі як особи з інвалідністю, можуть бути особливо уразливими до неналежного використання їхніх даних. Крім того, виникає ризик маніпуляцій з інформацією, коли дані можуть бути використані для



дискримінації або для цілей, що не відповідають інтересам користувачів. Це підкреслює необхідність впровадження чітких політик захисту даних і забезпечення прозорості у використанні інформаційних технологій у соціальному захисті.

Ризики цифровізації для соціальної інклюзії, зокрема цифровий розрив, психологічні наслідки та етичні питання, потребують серйозної уваги з боку держави та суспільства. Щоб забезпечити справжню інклюзію в умовах цифровізації, необхідно розробити стратегії, спрямовані на подолання цих ризиків, гарантування рівного доступу до технологій, захист прав і даних користувачів, а також підтримку психічного здоров'я та соціальної інтеграції. Лише комплексний підхід до вирішення цих проблем дозволить створити інклюзивне та справедливе суспільство, що використовує всі переваги цифрових технологій [4].

Згідно з даними Міністерства цифрової трансформації України кількість українців, які щоденно користуються інтернетом, протягом року зросла з 72% до 80%. Починаючи з 2021 року цей показник збільшився на понад 10%. Ще 11% українців у 2023 році користувалися інтернетом нерегулярно: 2–3 години на тиждень і рідше. Не користувалися інтернетом узагалі 9% респондентів. Наприклад, у містах доступ до Інтернету перевищує 85%, тоді як у сільських районах цей показник знижується до 60%. Це свідчить про наявність цифрового розриву між міськими та сільськими жителями [12].

Вивчення досвіду інших країн, які успішно реалізують інклюзію через цифровізацію, може надати цінні уроки для України. Різні країни застосовують інноваційні рішення для забезпечення доступу до соціальних послуг та інтеграції вразливих груп населення в цифровий світ. Оцінка ефективності політик соціальної інклюзії в умовах цифровізації дозволяє зрозуміти, які стратегії працюють найкраще, а які потребують вдосконалення.

Скандинавські країни (Швеція, Норвегія, Данія) є прикладом успішної реалізації інклюзії через цифровізацію. У цих країнах активно впроваджуються електронні платформи для надання соціальних послуг, що дозволяє громадянам отримувати необхідну допомогу онлайн. Наприклад, у Швеції розроблено систему «eServices», яка дозволяє громадянам отримувати доступ до різноманітних соціальних послуг, зокрема фінансової підтримки, медичної допомоги та консультацій. Це сприяє зменшенню бюрократії та підвищує ефективність надання послуг.

Канада також демонструє позитивний досвід у сфері цифрової інклюзії. Канада реалізувала програму «Digital Canada 150», яка має на меті забезпечення доступу до Інтернету для всіх громадян, включаючи вразливі групи. Крім того, програми навчання цифрових навичок для літніх людей та осіб з обмеженими можливостями сприяють інтеграції цих груп у цифрове середовище (Бейк, 2021).

Австралія впровадила програму «NBN (National Broadband Network)», яка націлена на покращення доступу до швидкісного Інтернету у віддалених та сільських районах. Це забезпечило рівні можливості для доступу до цифрових послуг та сприяло соціальній інтеграції мешканців цих регіонів.

Оцінка ефективності політик, що реалізуються в рамках цифровізації, є важливим кроком для забезпечення їх успішності. Основними критеріями для оцінки можуть бути: доступність послуг, якість надання послуг, соціальна інтеграція, вплив на економічне становище, на рівень зайнятості та доходи вразливих груп населення та зворотний зв'язок.

Прибалтика, зокрема Латвія, Литва та Естонія, є прикладом країн, які успішно впровадили цифровізацію в соціальний сектор, зокрема у сфері соціальної інклюзії. Їхній досвід демонструє, як ефективно використовувати технології для покращення доступу до соціальних послуг, підвищення якості життя громадян і інтеграції вразливих груп населення.

Естонія стала відомою як одна з найбільш цифровізованих країн у світі. Програма «e-Estonia» забезпечила впровадження електронних послуг у різних сферах, включаючи соціальний захист. Естонія запровадила систему електронного врядування, яка дозволяє громадянам отримувати доступ до державних послуг онлайн, включаючи соціальні виплати, медичну допомогу та інші соціальні послуги. Громадяни можуть подати заяви, отримати інформацію та навіть голосувати онлайн.

В Естонії кожен громадянин має електронний ідентифікатор, який дозволяє здійснювати безпечні електронні транзакції. Це полегшує доступ до соціальних послуг і сприяє їхньому використанню. Естонія розвинула мобільні додатки, які дозволяють громадянам отримувати доступ до соціальних послуг і інформації у зручному форматі. Це є важливим кроком для підвищення соціальної інтеграції, особливо для молоді та літніх людей.

Латвія активно працює над цифровізацією соціальних послуг, зокрема через впровадження електронних платформ. Латвійський уряд створив електронну платформу «Latvija.lv», яка об'єднує різні державні послуги, включаючи соціальний захист. Громадяни можуть отримувати інформацію про доступні соціальні програми, подавати заявки та отримувати консультації. Латвія запровадила програми для підвищення цифрової грамотності серед населення, особливо для літніх людей та осіб з обмеженими можливостями. Це дозволяє забезпечити рівний доступ до електронних послуг.

Литва, хоча і має менший рівень цифровізації, активно працює над інтеграцією вразливих груп через цифрові технології, впроваджує ініціативи, які націлені на забезпечення доступу до соціальних послуг для людей з інвалідністю та літніх осіб. У Литві реалізована система електронного обліку соціальних послуг, яка дозволяє державним установам краще відстежувати потреби населення та адаптувати програми відповідно до змін.

Коли японці впровадили систему електронної ідентифікації громадян під назвою MyNumber, це не викликало подиву. Завдяки цій системі громадяни отримали можливість виконувати деякі бюрократичні процедури онлайн, такі як управління соціальними службами або подача податкових декларацій. Цікаво, що японці запозичили ідею електронного врядування MyNumber не у США чи Сингапурі, а в Естонії, де її і розробили.

Вивчення міжнародного досвіду реалізації інклюзії через цифровізацію та оцінка ефективності політик соціальної інклюзії в Україні можуть суттєво поліпшити стратегії інтеграції вразливих груп населення в цифровий світ. Прийняття найкращих практик та адаптація їх до національного контексту сприятиме забезпеченню справедливого доступу до соціальних послуг і активізації участі всіх громадян у суспільному житті. Лише через постійний моніторинг та вдосконалення політик можна досягти значних результатів у сфері соціальної інклюзії [4].

Для забезпечення справжньої соціальної інклюзії в умовах цифровізації необхідно впровадити цілеспрямовані стратегії, які допоможуть підвищити доступність цифрових технологій та підтримати вразливі групи населення. Розглянемо стратегії підвищення доступності цифрових технологій.

Необхідно інвестувати в розвиток Інтернет-інфраструктури, зокрема в сільських та віддалених районах, де доступ до швидкісного Інтернету є обмеженим. Держава повинна співпрацювати з провайдерами телекомунікаційних послуг для забезпечення якісного покриття в усіх регіонах. Також важливим є розробка програм, які б забезпечили доступ до комп'ютерів та мобільних пристроїв для вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, літні особи та малозабезпечені сім'ї. Це може включати надання безкоштовних або пільгових пристроїв, такі проекти вже втілювалися, але потреби забезпечені лише частково. Цифрові платформи повинні бути адаптовані для потреб різних категорій населення. Це включає розробку доступних інтерфейсів, текстових описів для відео та інших елементів, що полегшують доступ до інформації.

Освітні програми для вразливих груп населення мають передбачати подальше навчання цифровим навичкам, а саме організацію курсів для вразливих груп населення з метою підвищення їх цифрових навичок. Це може включати навчання користуванню комп'ютерами, мобільними додатками, а також основам безпеки в Інтернеті. Розробка тренінгів для специфічних груп, таких як люди з інвалідністю або літні особи, що враховують їх особливі потреби та обмеження можуть бути спрямовані на навчання використовувати технології для дистанційного спілкування та отримання медичних консультацій.

Актуальним являється створення доступних онлайн-ресурсів для самостійного навчання, включаючи відеоінструкції, вебінари та навчальні платформи. Це дозволить людям вивчати нові технології у зручний для них час.

Важливо створити ефективні партнерства між державними органами, неурядовими організаціями (НУО) та приватним сектором. Співпраця дозволить об'єднати ресурси, знання та досвід для розробки комплексних рішень у сфері соціальної інклюзії. Включення представників вразливих груп населення у процес розробки політик і програм, що стосуються цифровізації. Це допоможе врахувати їхні потреби та забезпечити більш точні рішення. Держава повинна забезпечити фінансування програм і проєктів, спрямованих на підвищення цифрової інклюзії. Це може включати гранти для НУО, що працюють у цій сфері, а також

підтримку приватних ініціатив. Це може значно покращити соціальну інклюзію через цифровізацію, забезпечуючи рівний доступ до технологій та соціальних послуг для всіх громадян. Тільки завдяки комплексному підходу, який включає розвиток інфраструктури, освітні програми та активну співпрацю між усіма зацікавленими сторонами, можна досягти успіху в цій важливій сфері.

**Висновки та перспективи подальшого дослідження.** У процесі дослідження впливу цифровізації на соціальну інклюзію було виявлено ряд важливих аспектів, що свідчать про значний потенціал технологій для покращення доступу до соціальних послуг, а також про наявність серйозних ризиків, які потребують уваги.

Встановлено, що цифрові технології можуть суттєво покращити доступність соціальних послуг для різних груп населення, зокрема через онлайн-сервіси та мобільні додатки, які забезпечують зручність та швидкість отримання інформації та допомоги. Однак, результати показали наявність цифрового розриву, що виявляється в нерівному доступі до технологій між міськими та сільськими жителями, а також між різними соціальними групами. Люди з інвалідністю, літні особи та малозабезпечені верстви населення стикаються з найбільшими труднощами. Дослідження виявило, що цифровізація може призводити до соціальної ізоляції та залежності від технологій, що потребує уваги з боку держави та суспільства.

Важливими також є етичні питання, пов'язані з конфіденційністю та безпекою даних, що потребують розробки чітких політик для захисту прав громадян. Вивчення успішних практик країн Прибалтики показало, що ефективні стратегії цифровізації та інклюзії можуть слугувати корисними прикладами для України, зокрема в аспектах електронного врядування та навчання цифровим навичкам.

Потребує подальшого дослідження феномен цифрового розриву, особливо в контексті вразливих груп населення. Це включає в себе не лише доступ до технологій, але й рівень цифрових навичок та можливості використання цифрових ресурсів. Необхідно дослідити, як різні цифрові рішення можуть сприяти інтеграції окремих груп населення в суспільство, зокрема через участь у громадських ініціативах та активності. Важливо проводити регулярну оцінку ефективності політик, що реалізуються в рамках цифровізації, з метою їх корекції та вдосконалення.

Подальші дослідження повинні зосереджуватися на етичних питаннях, пов'язаних із цифровізацією, особливо в контексті захисту даних, конфіденційності та маніпуляцій з інформацією. Перспективними є дослідження, що використовують міждисциплінарний підхід, об'єднуючи соціальні науки, політичні науки, інформаційні технології та економіку для більш комплексного розуміння проблеми інклюзії в умовах цифровізації.

Соціальна інклюзія в умовах цифровізації є складним і багатогранним процесом, що потребує всебічного аналізу та активного підходу. Розробка ефективних стратегій, що сприятимуть підвищенню доступності технологій і підтримці вразливих груп населення, є критично важливою для досягнення справедливого та інклюзивного суспільства.

### Список використаних джерел і літератури

1. Бречко О.В., Гуцуляк А.І. Цифрові технології суспільного розвитку. *Інноваційна економіка*. 2022. № 4'2022. С. 136–143.
2. Гевко І.В. Значення інноваційних технологій при здійсненні інклюзивної освіти. *Педагогічний альманах*. 2018 . № 37. С. 236–240.
3. Голіонко Н.Г., Соболева Т.О. Сучасні тенденції цифрових трансформацій економіки. *Стратегія економічного розвитку України*. 2021. № 48. С. 13–23.
4. Давиденко Г. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація: монографія. Вінниця: ТВОРИ, 2023. 240 с. URL: [https://vsei.vn.ua/images/Doc/Nauka/Inklusivna\\_osvita/cifrova-inklyuziya-ta-dostupnist-socialna-didzhitalizaciya.pdf](https://vsei.vn.ua/images/Doc/Nauka/Inklusivna_osvita/cifrova-inklyuziya-ta-dostupnist-socialna-didzhitalizaciya.pdf).
5. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/>
6. Діджиталізація інклюзії: в Україні презентовано додаток «Цифрова інклюзія: Перший україномовний застосунок Digital inclusion для безбар'єрного спілкування всіх». URL: <https://uon.cg.gov.ua/index.php?id=434261&tp=0>.
7. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/projects>.
8. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. URL: <https://mtu.gov.ua/content/nacionalna-strategiya-zi-stvorennya-bezbarernogo-prostoru-v-ukraini.html>.
9. Національна соціальна сервісна служба. Соціальні послуги та соціальна робота. URL: <https://nssu.gov.ua/socialni-poslugi>.
10. Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія: світовий досвід для України : аналіт. доп. [Зубченко С. О., Каплан Ю. Б., Тищенко Ю. А.]. Київ : НІСД, 2020. 24 с.
11. Українці стали частіше користуватися інтернетом, 80% – онлайн щодня: соціопитування. URL: <http://surl.li/nqkkbn>.
12. Фрідман О.А. Орієнтація на інклюзивність як основа сучасної економіки. Інклюзивний розвиток економіки в умовах глобальних викликів сьогодення. матеріали міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. Харків, 1-28 лютого 2020 р. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім.О.М.Бекетова, 2020. С. 52–54. URL: <https://ojs.kname.edu.ua/index.php/area/article/view/2447/2327>.
13. Хлівнюк Т. П. Модернізація соціальної держави шляхом цифровізації в умовах старіння населення. *Політичне життя*. 2022. №2. С. 78–85.
14. Шепель О. Цифрова та фінансова інклюзія міжнародних мігрантів в приймаючих країнах. *Економіка та суспільство*, 2023. № 58. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3312>.
15. Kim S., Choi B., Lew Y.K. Where Is the Age of Digitalization Heading? The Meaning, Characteristics, and Implications of Contemporary Digital Transformation. *Sustainability*. 2021. Vol. 13. № 16. P. 8909. <https://doi.org/10.3390/su13168909>.

### References

1. Brechko, O.V., & Hutsuliak, A.I. (2022). Cifrovi tehnologiyi suspilnogo rozvitku [Digital Technologies of Public Development]. *Innovacijna ekonomika – Innovative Economy*, 4, 136–143 [in Ukrainian].
2. Hevko, I.V. (2018). Znachennya innovacijnih tehnologij pri zdijsnenni inklyuzivnoyi osviti [The Importance of Innovative Technologies in Implementing Inclusive Education]. *Pedagogichnij almanah – Pedagogical Almanac*, 37, 236–240 [in Ukrainian].
3. Holionko, N.H., & Soboleva, T.O. (2021). Suchasni tendenciyi cifrovih transformacij ekonomiki [Modern Trends in Digital Transformations of the Economy]. *Strategiya ekonomichnogo rozvitku Ukrayini – Strategy for Economic Development of Ukraine*, 48, 13–23 [in Ukrainian].

4. Davidienko, H. (2023). *Cifrova inklyuziya ta dostupnist: socialna didzhitalizaciya: monografiya* [Digital Inclusion and Accessibility: Social Digitalization: Monograph]. Vinnytsia: TVORY. Retrieved from: [https://vsei.vn.ua/images/Doc/Nauka/Inklusivna\\_osvita/cifrova-inklyuziya-ta-dostupnist-socialna-didzhitalizaciya.pdf](https://vsei.vn.ua/images/Doc/Nauka/Inklusivna_osvita/cifrova-inklyuziya-ta-dostupnist-socialna-didzhitalizaciya.pdf) [in Ukrainian].
5. Derzhavni posluzhi onlajn [Online State Services]. (n/d/) Retrieved from: <https://diia.gov.ua/> [in Ukrainian].
6. Didzhitalizaciya inklyuziyi: v Ukrayini prezentovano dodatok «Cifrova inklyuziya: Pershij ukrayinomovnij zastosunok Digital inclusion dlya bezbar'yernogo spilkuvannya vsih» [Digitalization of Inclusion: The «Digital Inclusion» App Presented in Ukraine: The First Ukrainian-Language Application for Barrier-Free Communication for All]. Retrieved from: <https://uon.cg.gov.ua/index.php?id=434261&tp=0> [in Ukrainian].
7. Ministerstvo cifrovoyi transformaciyi Ukrayini [Ministry of Digital Transformation of Ukraine]. Retrieved from: <https://thedigital.gov.ua/projects> [in Ukrainian].
8. Nacionalna strategiya iz stvorenniya bezbar'yernogo prostoru v Ukrayini na period do 2030 roku [National Strategy for Creating a Barrier-Free Environment in Ukraine until 2030]. Retrieved from: <https://mtu.gov.ua/content/nacionalna-strategiya-zi-stvorenniya-bezbarernogo-prostoru-v-ukraini.html> [in Ukrainian].
9. Nacionalna socialna servisna sluzhba. Socialni posluzhi ta socialna robota [National Social Service of Ukraine. Social Services and Social Work]. Retrieved from: <https://nssu.gov.ua/socialni-posluzhi> [in Ukrainian].
10. Zubchenko, S.O., Kaplan, Yu.B., & Tyschenko, Yu.A. (2020). *Stvorenniya bezbar'yernogo seredovisha ta socialna inklyuziya: svitovij dosvid dlya Ukrayini : analit. dop* [Creating a Barrier-Free Environment and Social Inclusion: World Experience for Ukraine: Analytical Report] . Kyiv: NISD [in Ukrainian].
11. Ukrayinci stali chastishe koristuvatisya internetom, 80% – onlajn shodnya: socopituvannya [Ukrainians Use the Internet More Often, 80% Go Online Daily: Social Survey]. Retrieved from: <http://surl.li/nqkkbn> [in Ukrainian].
12. Friedman, O.A. (2020). Oriyentaciya na inklyuzivnist yak osnova suchasnoyi ekonomiki. Inklyuzivnij rozvitok ekonomiki v umovah globalnih viklikiv sгодennya [Orientation on Inclusivity as the Basis of Modern Economy]. Materiali mizhnar. nauk.-prakt. internet-konf. Harkiv, 1-28 lyutogo 2020 r. Harkiv. nac. un-t misk. gosp-va im. O. M. Beketova. Harkiv : HNUMG im.O.M.Beketova – materials of international science and practice Internet Conf. Kharkiv, February 1-28, 2020. Kharkiv. national city university farm named after O. M. Beketova. Kharkiv: XNUMX named after O.M. Beketov, (pp. 52–54). Retrieved from: <https://ojs.kname.edu.ua/index.php/area/article/view/2447/2327> [in Ukrainian].
13. Khlivniuk, T.P. (2022). Modernizaciya socialnoyi derzhavi shlyahom cifrovizaciyi v umovah starinnya naselelnya. [Modernization of the Social State through Digitalization in the Context of an Aging Population]. *Politichne zhittya – Political Life*, 2, 78–85 [in Ukrainian].
14. Shepel, O. (2023). Cifrova ta finansova inklyuziya mizhnarodnih migrantiv v priymayuchih krayinah. [Digital and Financial Inclusion of International Migrants in Host Countries]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economics and Society*, 58. Retrieved from: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3312> [in Ukrainian].
15. Kim, S., Choi, B., & Lew, Y.K. (2021). Where Is the Age of Digitalization Heading? The Meaning, Characteristics, and Implications of Contemporary Digital Transformation. *Sustainability*, 13. <https://doi.org/10.3390/su13168909> [in English].

**Khlivniuk T. P.**

Candidate of Political Sciences, Associate Professor,  
Head of the Department of Social Work  
Odesa I. I. Mechnikov National University

**Kiriak A. I.**

Lecturer at the Department of Social Work  
Odesa I. I. Mechnikov National University

**SOCIAL INCLUSION IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION:  
OPPORTUNITIES AND RISKS FOR THE SOCIAL STATE**

The article examines the impact of digitalization on social inclusion in Ukraine, analyzing the opportunities and risks that arise during the integration of information and communication technologies (ICT) into social services. Digitalization has the potential to expand access to information and social resources, which is particularly important for vulnerable groups. However, there is a risk of a digital divide that deepens inequality in access to technology. The results of relevant Ukrainian and international studies are investigated, highlighting the need for a comprehensive approach to ensuring social inclusion in the context of digitalization. The article also provides recommendations for improving access to digital technologies and developing educational programs for vulnerable groups.

**Key words:** social inclusion, digitalization, vulnerable groups, access to information, social services, digital divide, technologies.