

УДК 364.4:004

DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1351/2026-2-23>**Шевчук Олександр Володимирович**

кандидат педагогічних наук,  
викладач кафедри цифрових, освітніх та соціо-економічних технологій,  
Навчально-реабілітаційний заклад вищої освіти  
«Кам'янець-Подільський державний інститут»  
ORCID ID: 0000-0002-0557-2994

## ЦИФРОВА ІНКЛЮЗІЯ ЯК НАПРЯМ СУЧАСНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ГРОМАДІ

**Вступ.** У сучасних умовах цифрової трансформації суспільства соціальна робота в громаді набуває нових змістових і технологічних характеристик, пов'язаних із потребою забезпечення рівного доступу всіх категорій населення до соціальних послуг, інформації, комунікації та ресурсів підтримки. Особливої актуальності це питання набуває в контексті соціального включення осіб з інвалідністю, людей старшого віку, внутрішньо переміщених осіб, сімей у складних життєвих обставинах та інших вразливих груп, для яких цифрове середовище може одночасно виступати як простором нових можливостей, так і чинником поглиблення нерівності. Цифрова інклюзія в такому вимірі постає не лише як технічне забезпечення доступу до електронних сервісів, а як комплексний соціальний процес, що охоплює розвиток цифрової грамотності, формування доступного комунікаційного простору, адаптацію цифрових інструментів до потреб різних категорій населення та посилення спроможності громади до соціальної підтримки.

**Мета та завдання.** Метою роботи є теоретичне обґрунтування цифрової інклюзії як важливого напрямку сучасної соціальної роботи в громаді та визначення її значення для розширення доступу вразливих груп населення до соціальних послуг і механізмів соціальної участі. Для досягнення поставленої мети передбачено з'ясувати сутність поняття «цифрова інклюзія» у соціально-робочому дискурсі, окреслити її основні складники та функції, охарактеризувати можливості використання цифрових технологій у практиці соціальної роботи в громаді, а також визначити ключові бар'єри й ризики, що ускладнюють залучення клієнтів до цифрового середовища.

**Результати роботи.** У ході дослідження встановлено, що цифрова інклюзія є багатовимірним явищем, яке поєднує технологічний, соціальний, освітній та комунікативний компоненти. Доведено, що її впровадження в практику соціальної роботи в громаді сприяє підвищенню доступності соціальних послуг, оперативності соціального супроводу, розвитку дистанційного консультування, зміцненню міжвідомчої взаємодії та активізації участі клієнтів у розв'язанні власних соціальних проблем. Обґрунтовано, що ефективність цифрової інклюзії залежить від рівня цифрової компетентності як фахівців соціальної сфери, так і отримувачів послуг, а також від наявності адаптованих цифрових ресурсів, безбар'єрного дизайну сервісів і підтримувального соціального середовища в громаді.

**Ключові слова:** цифрова інклюзія, соціальна робота, громада, цифрова грамотність, вразливі групи, соціальні послуги, цифрова нерівність, безбар'єрність, електронні сервіси, соціальна підтримка.

**Shevchuk Oleksandr Volodymyrovych**

Candidate of Pedagogical Sciences,  
Lecturer at the Department of Digital, Educational, and Socio-Economic Technologies,  
Educational and Rehabilitation Institution of Higher Education  
«Kamianets-Podilskyi State Institute»

## DIGITAL INCLUSION AS A DIRECTION OF MODERN COMMUNITY SOCIAL WORK

**Introduction.** In the current context of the digital transformation of society, community social work is acquiring new substantive and technological characteristics associated with the need to ensure equal access for all categories of the population to social services, information, communication, and support resources. This issue becomes especially relevant in the context of the social inclusion of persons with disabilities, older adults, internally displaced persons, families in difficult life circumstances, and other vulnerable groups, for whom the digital environment may simultaneously serve both as a space of new opportunities and as a factor deepening inequality. In this dimension, digital inclusion appears not only as the technical provision of access to electronic services, but also as a comprehensive social process that encompasses the development of digital literacy, the creation of an accessible communication space, the adaptation of digital tools to the needs of different population groups, and the strengthening of a community's capacity for social support.

**Purpose and objectives.** The purpose of the study is to provide a theoretical substantiation of digital inclusion as an important direction of modern community social work and to determine its significance for expanding vulnerable population groups' access to social services and mechanisms of social participation. To achieve this purpose, the study is intended to clarify the essence of the concept of "digital inclusion" within social work discourse, outline its main components and functions, characterize the possibilities of using digital technologies in community social work practice, and identify the key barriers and risks that complicate clients' engagement in the digital environment.

**Results.** The study found that digital inclusion is a multidimensional phenomenon that combines technological, social, educational, and communicative components. It was proved that its implementation in community social work practice contributes to increasing the accessibility of social services, improving the efficiency of social support, developing remote counseling, strengthening interagency



© Шевчук О. В., 2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

cooperation, and enhancing clients' participation in solving their own social problems. It was substantiated that the effectiveness of digital inclusion depends on the level of digital competence of both social service professionals and service recipients, as well as on the availability of adapted digital resources, barrier-free service design, and a supportive social environment within the community.

**Key words:** *digital inclusion, social work, community, digital literacy, vulnerable groups, social services, digital inequality, barrier-free accessibility, electronic services, social support.*

**Актуальність проблеми.** Актуальність дослідження цифрової інклюзії як напряму сучасної соціальної роботи в громаді зумовлена глибокими змінами, що відбуваються в суспільстві під впливом цифрової трансформації. У сучасних умовах доступ до інформації, електронних сервісів, дистанційної комунікації та онлайн-підтримки стає важливою передумовою повноцінної участі людини в суспільному житті. Водночас цифровізація не гарантує автоматичного розширення можливостей для всіх категорій населення, оскільки значна частина громадян, зокрема особи з інвалідністю, люди старшого віку, внутрішньо переміщені особи, сім'ї у складних життєвих обставинах та інші вразливі групи, нерідко стикаються з бар'єрами у користуванні цифровими ресурсами. За таких умов проблема цифрової інклюзії набуває особливого значення, оскільки стосується не лише технічної доступності цифрових інструментів, а й забезпечення соціальної справедливості, рівності можливостей і реального включення людини в систему соціальної підтримки громади.

Посилення ролі цифрових технологій у діяльності соціальних служб, розвитку електронних послуг, дистанційного консультування та міжвідомчої взаємодії потребує переосмислення змісту й практик соціальної роботи на рівні громади. Саме тому цифрова інклюзія постає як один із ключових напрямів її модернізації, орієнтований на подолання цифрової нерівності, розвиток цифрової грамотності населення, упровадження безбар'єрних сервісів і створення доступного комунікаційного середовища. Актуальність цієї проблеми посилюється тим, що ефективність соціальної роботи сьогодні дедалі більше залежить від здатності фахівців адаптувати цифрові інструменти до потреб клієнтів, забезпечувати індивідуалізований соціальний супровід та формувати умови для активної участі людини у вирішенні власних соціальних проблем. Отже, дослідження цифрової інклюзії є важливим як у теоретичному, так і в практичному вимірах, оскільки спрямоване на вдосконалення механізмів соціальної підтримки, зміцнення спроможності громади та формування інклюзивного соціального простору.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз сучасного наукового дискурсу засвідчує, що проблема цифрової інклюзії дедалі виразніше розглядається не лише як технічне питання доступу до пристроїв чи інтернету, а як складова соціальної справедливості, участі та рівності можливостей для вразливих груп. У європейському дослідницькому полі окремих напрямів уже сформовано навколо впливу цифрового розриву на людей з низькими доходами й освітою, осіб старшого віку, людей з інвалідністю, етнічних меншин і мешканців віддалених територій. Це означає, що цифрова інклюзія

набула статусу міждисциплінарної проблеми, яка прямо стосується соціальної роботи, оскільки саме вона працює з групами, що найчастіше зазнають цифрового виключення.

У дослідженнях, безпосередньо пов'язаних із соціальною роботою, уже закладено важливі підходи до розв'язання цієї проблеми. М. Hartman-van der Laan, A. J. A. M. van Deursen, E. van Laar і J. Tuinstra [5] у систематичному огляді показали, що соціальні працівники є однією з найбільш доступних формальних ланок підтримки цифрової інклюзії на рівні громади, а їхня роль охоплює виявлення ознак цифрового виключення, пряму допомогу клієнтам, організацію навчання, peer support і реагування на системні бар'єри. Marjo Romakkaniemi, Mari Kivistö, Timo Harrikari, Valentina Fiorentino, Tanja Leppiaho та Sanna Hautala [8] довели, що цифрові середовища вже стали частиною relationship-based social work і змінили способи підтримання професійного контакту з клієнтом. Juha Hämäläinen і Jari Lindh [4] обґрунтували, що цифрова трансформація породжує нові форми вразливості та соціального виключення, а тому потребує оновлення практик, професійної експертизи, підготовки кадрів і дослідницьких рамок у соціальній роботі.

Суттєвий внесок у розуміння механізмів цифрової інклюзії зробили дослідження, присвячені конкретним інтервенціям і ризикам цифровізації. Amy Oliver, Ella Chandler і Julia A. Gillard [7] на матеріалі служби психічного здоров'я у Великій Британії довели, що цифрова інклюзія працює ефективно тоді, коли поєднує надання пристрою, підключення, мобільних даних і персоналізовану підтримку цифрових навичок; саме такий комплексний підхід підвищує доступ до послуг, покращує самопочуття та посилює відчуття спроможності користувачів. Elizabeth Martinell Barfoed [6] водночас переконливо показала, що цифрові системи документації не є нейтральними, оскільки вони можуть спотворювати голос клієнта й конструювати «цифрового клієнта» відповідно до логіки системи, а не до реального досвіду людини. Alexander J. A. M. van Deursen і Jan A. G. M. van Dijk [10] обґрунтували у межах resources and appropriation theory, що цифрова нерівність розгортається як послідовність мотивації, доступу, навичок, використання й результатів, а отже, не зводиться лише до факту наявності інтернету чи пристрою.

В українському науковому полі проблема також отримала помітне опрацювання. Максим Скочко і Назар Салата [9] довели, що цифровізація соціальної сфери підвищує доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення, але одночасно змінює саму організацію соціальної роботи, моделі міжінституційної взаємодії та вимоги до компетент-

ностей фахівця. Сергій Гунько і Тетяна Лях [3] на основі експертного опитування встановили, що в сільських громадах цифровізація соціальних послуг відбувається нерівномірно й стримується дефіцитом технічної інфраструктури, нестабільним інтернетом, низьким рівнем цифрових компетентностей і браком методичного супроводу. М. Р. Чалабієва [1] показала, що в територіальних громадах України цифровізація соціальних послуг уже стала необхідною умовою соціальної безпеки та реалізації прав людини, однак її стримують фрагментарність нормативної бази, відсутність універсальних стандартів доступності, цифрова нерівність і ризики, пов'язані з персональними даними.

**Мета дослідження** полягає в обґрунтуванні цифрової інклюзії як важливого напрямку сучасної соціальної роботи в громаді та визначенні її значення для розширення доступу вразливих груп населення до соціальних послуг, цифрових ресурсів і механізмів соціальної участі.

**Виклад основного матеріалу.** У сучасних умовах цифрової трансформації суспільства соціальна робота в громаді набуває нових змістових і технологічних характеристик, пов'язаних із потребою забезпечення рівного доступу різних категорій населення до інформації, соціальних послуг, електронних сервісів, комунікаційних ресурсів і механізмів підтримки. Наукові праці засвідчують, що цифрова нерівність уже не зводиться лише до різниці в наявності технічного доступу до мережі, а охоплює також відмінності у мотивації користування цифровими ресурсами, рівні цифрових навичок, характері використання цифрових сервісів та можливостях отримання реальних соціальних результатів. У зв'язку з цим цифрова інклюзія розглядається як важлива умова забезпечення рівності можливостей, соціальної участі та запобігання новим формам соціального виключення, що виникають у цифровому середовищі.

Особливої актуальності ця проблема набуває у сфері соціальної роботи, оскільки саме її професійне поле охоплює підтримку осіб з інвалідністю, людей старшого віку, внутрішньо переміщених осіб, сімей у складних життєвих обставинах, мешканців сільських територій та інших вразливих груп, які найчастіше стикаються з бар'єрами у цифровому просторі. Сучасні наукові дослідження доводять, що цифрові технології вже стали важливим інструментом соціального супроводу, дистанційного консультування, координації послуг, міжвідомчої взаємодії та підтримання контакту з клієнтом, однак їх ефективність безпосередньо залежить від доступності сервісів, рівня цифрової компетентності, індивідуалізованої підтримки та збереження людиноцентричного характеру соціальної роботи. Саме тому цифрова інклюзія постає не як допоміжний елемент цифровізації, а як один із ключових напрямів модернізації сучасної соціальної роботи в громаді.

В українському науковому просторі дослідження цифрової інклюзії у сфері соціальної роботи набуває особливого значення в умовах реформування

системи соціального захисту, розвитку територіальних громад, посилення ролі електронних послуг і зростання потреб вразливих категорій населення. Наукові праці засвідчують, що цифровізація соціальних послуг в Україні розширює можливості доступу до підтримки, підвищує оперативність соціального супроводу та створює передумови для більш гнучкої взаємодії між фахівцем і клієнтом, але водночас виявляє низку системних бар'єрів, серед яких недостатній рівень цифрової грамотності, нерівномірний розвиток технічної інфраструктури, обмежений доступ до інтернету й технічних засобів, а також недостатня адаптованість окремих сервісів до потреб різних соціальних груп. За таких умов дослідження цифрової інклюзії як напрямку сучасної соціальної роботи в громаді є науково обґрунтованим і практично значущим, оскільки спрямоване на поєднання технологічних можливостей із принципами доступності, безбар'єрності, адресності та соціальної справедливості.

Дослідження, присвячені цифровій інклюзії в контексті сучасної соціальної роботи, засвідчують, що ця проблема має комплексний характер і охоплює кілька взаємопов'язаних напрямів. У наукових публікаціях обґрунтовується доцільність використання цифрових та інтерактивних технологій як засобу соціальної адаптації, підвищення мотивації клієнтів до взаємодії та розширення практичного інструментарію соціального працівника. Окрема увага приділяється значенню інклюзивного дизайну цифрових рішень, подоланню бар'єрів доступності та створенню безбар'єрного середовища, у якому різні категорії населення можуть повноцінно користуватися цифровими ресурсами. Також доведено, що розвиток цифрової грамотності є не лише освітнім завданням, а й важливим чинником соціальної інтеграції, оскільки сприяє підвищенню самостійності людини, розширенню можливостей комунікації, доступу до послуг та активної участі в житті громади [2].

Узагальнення наукових підходів дає підстави стверджувати, що цифрова інклюзія як напрям сучасної соціальної роботи в громаді має розглядатися як цілісна система, що поєднує розвиток цифрових компетентностей, упровадження інноваційних технологій соціального супроводу, забезпечення доступності цифрових сервісів і формування інклюзивної професійної готовності фахівців. За такого підходу цифрові інструменти постають не як допоміжний елемент, а як важливий механізм розширення доступу вразливих груп населення до соціальної підтримки, інформації, консультування та ресурсів громади. Саме тому дослідження цифрової інклюзії є перспективним напрямом наукового пошуку, пов'язаним із подальшим осмисленням шляхів поєднання технологічних можливостей із принципами доступності, рівності та соціальної справедливості.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Узагальнення теоретичних положень і наукових підходів дає підстави стверджувати, що цифрова

інклюзія є одним із провідних напрямів оновлення сучасної соціальної роботи в громаді, оскільки забезпечує розширення доступу вразливих груп населення до соціальних послуг, інформації, комунікації та механізмів соціальної участі. Її сутність виявляється у поєднанні технологічного, соціального, освітнього та комунікативного компонентів, що дає змогу розглядати цифрову інклюзію не лише як інструмент технічного доступу до електронних сервісів, а як важливу умову соціальної справедливості, безбар'єрності та підвищення якості соціального супроводу. Установлено, що впровадження цифрових інструментів у практику соціальної роботи сприяє оперативності надання допомоги, розвитку дистанційного консультування, активізації міжвідомчої взаємодії та посиленню суб'єктивності клієнтів у розв'язанні власних соціальних проблем. Водночас ефективність цього процесу визначається рівнем цифрової компетентності фахівців і отримувачів послуг, доступністю технічної інфраструктури, адаптованістю цифрових ресурсів та наявністю підтримувального середовища в громаді.

Перспективи подальших досліджень доцільно пов'язати з розробленням практичних моделей упровадження цифрової інклюзії у діяльність соціальних служб територіальних громад, вивченням ефективності конкретних цифрових інструментів соціального супроводу для різних категорій клієнтів, аналізом впливу цифрової грамотності на доступність і результативність соціальних послуг, а також із обґрунтуванням організаційно-педагогічних умов підготовки соціальних працівників до роботи в цифровому середовищі. Особливої уваги потребують питання безбар'єрного дизайну електронних сервісів, етичних засад цифрової взаємодії з клієнтом, захисту персональних даних та подолання цифрової нерівності між міськими і сільськими громадами.

#### Список літератури:

1. Чалабієва М. Р. Цифровізація соціальних послуг у територіальних громадах: правові виклики адаптації до кризових обставин. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2025. № 4. С. 93–96. DOI: 10.32782/2524-0374/2025-4/20
2. Шевчук О. В. Gamification у соціальній роботі: використання ігрових технологій для соціальної адаптації. *Соціальна робота та психологія: освіта і наука*. 2024. № 2. С. 94–98. DOI: 10.32782/3041-1351/2024-2-17
3. Gunko S., Liakh T. Expert assessments of the challenges of digitalization of social services in rural communities. *Social Work and Education*. 2025. Vol. 12, no. 3. P. 444–453. DOI: 10.25128/2520-6230.25.3.12
4. Hämäläinen J., Lindh J. Social work in an information-intensive era: Digitalization in social work practices, expertise, training, and research. *International Social Work*. 2026. Vol. 69, no. 2. P. 187–200. DOI: 10.1177/00208728251382817
5. Hartman-van der Laan M., Van Deursen A. J. A. M., van Laar E., Tuinstra J. The role of social work in digital inclusion: a systematic literature review. *European Journal of Social Work*. 2025. Published online: 23 Sept 2025. DOI: 10.1080/13691457.2025.2553856
6. Martinell Barfoed E. Digital Clients: An Example of People Production in Social Work. *Social Inclusion*. 2019. Vol. 7, no. 1. P. 196–206. DOI: 10.17645/si.v7i1.1814
7. Oliver A., Chandler E., Gillard J. A. Impact of Digital Inclusion Initiative to Facilitate Access to Mental Health Services: Service User Interview Study. *JMIR Mental Health*. 2024. Vol. 11. Article e51315. DOI: 10.2196/51315
8. Romakkaniemi M., Kivistö M., Harrikari T., Fiorentino V., Leppiaho T., Hautala S. Emerging opportunities for relationship-based social work? Finnish social workers' reflections on utilising digital environments during two phases of the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Work*. 2023. Vol. 27, no. 5. P. 952–964. DOI: 10.1080/13691457.2023.2196374
9. Skochko M., Salata N. Вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення. *Social Work and Education*. 2025. Vol. 12, no. 4. P. 650–660. DOI: 10.25128/2520-6230.25.4.7.
10. van Deursen A. J. A. M., van Dijk J. A. G. M. The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*. 2019. Vol. 21, no. 2. P. 354–375. DOI: 10.1177/1461444818797082

#### References:

1. Chalabiieva, M. R. (2025). Tsyfrovizatsiia sotsialnykh posluh u terytorialnykh hromadakh: pravovi vyklyky adaptatsii do kryzovykh obstavyn [Digitalization of social services in territorial communities: legal challenges of adaptation to crisis circumstances]. *Iurydychnyi naukovyi elektronnyi zhurnal* [Juridical Scientific Electronic Journal], no. 4, pp. 93–96. DOI: 10.32782/2524-0374/2025-4/20 [in Ukrainian].
2. Shevchuk, O. V. (2024). Gamification u sotsialnii roboti: vykorystannia ihrovykh tekhnolohii dlia sotsialnoi adaptatsii [Gamification in social work: the use of game technologies for social adaptation]. *Sotsialna robota ta psykholohiia: osvita i nauka* [Social Work and Psychology: Education and Science], no. 2, pp. 94–98. DOI: 10.32782/3041-1351/2024-2-17 [in Ukrainian].
3. Gunko, S., & Liakh, T. (2025). Expert assessments of the challenges of digitalization of social services in rural communities. *Social Work and Education*, Vol. 12, no. 3, pp. 444–453. DOI: 10.25128/2520-6230.25.3.12
4. Hämäläinen, J., & Lindh, J. (2026). Social work in an information-intensive era: Digitalization in social work practices, expertise, training, and research. *International Social Work*, Vol. 69, no. 2, pp. 187–200. DOI: 10.1177/00208728251382817
5. Hartman-van der Laan, M., Van Deursen, A. J. A. M., van Laar, E., & Tuinstra, J. (2025). The role of social work in digital inclusion: A systematic literature review. *European Journal of Social Work*. Published online: 23 Sept 2025. DOI: 10.1080/13691457.2025.2553856

6. Martinell Barfoed, E. (2019). Digital clients: An example of people production in social work. *Social Inclusion*, Vol. 7, no. 1, pp. 196–206. DOI: 10.17645/si.v7i1.1814
7. Oliver, A., Chandler, E., & Gillard, J. A. (2024). Impact of digital inclusion initiative to facilitate access to mental health services: Service user interview study. *JMIR Mental Health*, Vol. 11, Art. e51315. DOI: 10.2196/51315
8. Romakkaniemi, M., Kivistö, M., Harrikari, T., Fiorentino, V., Leppiaho, T., & Hautala, S. (2023). Emerging opportunities for relationship-based social work? Finnish social workers' reflections on utilising digital environments during two phases of the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Work*, Vol. 27, no. 5, pp. 952–964. DOI: 10.1080/13691457.2023.2196374
9. Skochko, M., & Salata, N. (2025). Vplyv tsyfrovoykh tekhnolohii na dostupnist sotsialnykh posluh dlia vrazlyvykh katehorii naseleattia [The impact of digital technologies on the accessibility of social services for vulnerable population groups]. *Social Work and Education*, Vol. 12, no. 4, pp. 650–660. DOI: 10.25128/2520-6230.25.4.7 [in Ukrainian].
10. Van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, Vol. 21, no. 2, pp. 354–375. DOI: 10.1177/1461444818797082

Дата першого надходження статті до видання: 21.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 17.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 29.05.2026