УДК 364.3:004.9
DOI:10.32782/2415-8240-2026-109-2-853-866

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ДОСТУПНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ

DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES AS A FACTOR IN ENHANCING THE ACCESSIBILITY OF SOCIAL PROTECTION FOR THE ELDERLY

Уляніч Юлія Василівна,
кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування,
Уманський національний університет
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-0279-1240

Уляніч Костянтин Федорович,
кандидат економічних наук, доцент кафедри підприємницьких та соціальних технологій,
Уманський національний університет
ORCID: https://orcid.org/0009-0007-4224-4221

Бондаренко Наталія Вікторівна,
кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування,
Уманський національний університет
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-5603-8356

Yuliia Ulianych,
Kostiantyn Ulianych,
Nataliia Bondarenko,
Uman National University

Стаття присвячена дослідженню умов, за яких цифровізація соціальних послуг може сприяти підвищенню доступності соціального захисту людей похилого віку. Метою статті є визначення потенціалу цифрових сервісів у системі соціального захисту та систематизація бар'єрів, що обмежують їх використання людьми старшого віку. У статті застосовано аналіз і синтез наукових джерел, нормативно-правовий аналіз, вторинний аналіз оприлюднених статистичних даних, порівняльний метод і узагальнення.

На основі статистичних даних про цифрові навички населення України, користування Інтернетом та державними електронними послугами проаналізовано, що за 2025 р., у групі 60–70 р. 13,9% респондентів не мали цифрових навичок, а 60,8% мали низький рівень; сумарно ці категорії

становили 74,7%. За даними опитування щодо державних е-послуг у 2025 р., 53% представників категорії «люди старшого віку» користувалися Інтернетом щодня, а 28% не користувалися ним узагалі; точну вікову межу цієї категорії в оприлюдненому повідомленні не зазначено. Загалом державними е-послугами користувалися 59% опитаних, однак цей показник не є окремим показником для людей 60+. Обгрунтовано, що цифрові сервіси мають потенціал зменшувати часові, територіальні й адміністративні бар'єри, але наявні дані не дають змоги безпосередньо довести зростання доступності соціальних послуг саме для людей похилого віку. Для цього необхідно поєднувати цифрові канали з офлайн-обслуговуванням, розвивати цифрові компетентності й соціальний супровід та оцінювати фактичне користування послугами людьми 60+.

Практичне значення результатів полягає в систематизації шести компонентів цифрової інклюзії та визначенні можливих показників її оцінювання: доступу до пристроїв та Інтернету, самостійного виконання цифрових операцій, зручності сервісів, потреби в допомозі, цифрової безпеки й доступності альтернативного офлайн-каналу. Обмеження дослідження пов'язані з використанням даних, відсутністю відкритого вікового розподілу звернень до Соціального порталу та недостатністю даних щодо людей віком понад 70 р.

Ключові слова: цифрова інклюзія, цифровий розрив, цифрові компетентності, електронне урядування, соціальний портал, вікові бар'єри, цифровий супровід, срібна економіка.

The article is devoted to the study of the conditions under which the digitalization of social services can contribute to increasing the accessibility of social protection of the elderly. The article is aimed at determining the potential of digital services in the social protection system and systematizing the barriers that limit their use by older people. The article uses the analysis and synthesis of scientific sources, regulatory and legal analysis, secondary analysis of published statistical data, comparative method and generalization.

Based on statistical data on the digital skills of the population of Ukraine, the use of the Internet and public electronic services, it was analyzed that in 2025, in the group of 60–70 years 13,9% of respondents did not have digital skills and 60,8% had a low level; in total, these categories were 74,7%. According to the survey on public e-services in 2025–53% of representatives of the «older people» category used the Internet every day, and 28% did not use it at all; the exact age limit of this category is not indicated in the published report. In general, 59% of respondents used public e-services, but this indicator is not a separate indicator for people 60+. It is substantiated that digital services have the potential to reduce time, territorial and administrative barriers, but the available data do not directly prove the increase in the availability of social services specifically for the elderly. To do this, it is necessary to combine digital channels with offline services, develop digital competencies and social support, and assess the actual use of services by people 60+.

The practical significance of the results lies in the systematization of six components of digital inclusion and the identification of possible indicators for its assessment: access to devices and the Internet, independent performance of digital operations, convenience of services, need for assistance, digital security, and availability of an alternative offline channel. The limitations of the study are related to the use of data, the lack of an open age distribution of requests to the Social Portal, and the lack of data on people over the age of 70.

Keywords: digital inclusion, digital divide, digital competencies, e-governance, social portal, age barriers, digital support, silver economy.

Вступ. Демографічне старіння населення формує нові вимоги до системи соціального захисту, оскільки зі збільшенням частки людей старшого віку зростає потреба в доступних, адресних і своєчасних соціальних послугах. Водночас цифрова трансформація державного управління змінює традиційні механізми взаємодії громадян із державою та поступово переносить значну частину інформаційних і сервісних процедур в електронне середовище.

Для людей похилого віку ця трансформація має подвійний характер. З одного боку, електронні послуги можуть полегшувати доступ до соціальної підтримки для осіб, яким складно пересуватися, які проживають далеко від адміністративних центрів або мають обмежені можливості для особистих звернень. З іншого боку, недостатній рівень цифрових навичок може створювати додаткові бар'єри. За даними дослідження цифрової та ШІ-грамотності в Україні за 2025 р., серед осіб віком 60–70 р. 13,9% не мали цифрових навичок, 60,8% мали низький рівень, 14,7 % – базовий, а 10,6% – рівень вище базового. У статті поняття «люди похилого віку» використовується для позначення осіб віком 60 р. і старше; водночас кількісні дані джерела охоплюють лише групу 60–70 р. і не можуть автоматично поширюватися на людей віком понад 70 р.

Демографічний контекст посилює актуальність проблеми: за матеріалами ООН до повномасштабної війни люди віком понад 60 р. становили близько чверті населення України. Водночас оприлюднені дані про роботу Соціального порталу свідчать про близько 51 тис. звернень у 2025 р., але не містять розподілу заявників за віком. Тому кількість звернень характеризує загальне використання порталу, а не доводить його використання саме людьми 60+.

Тож, актуальність дослідження визначається необхідністю переходу від концепції «переведення послуг в онлайн» до ширшої концепції цифрової інклюзії, за якої цифрові технології мають бути не лише технічно доступними, а й зрозумілими та придатними для самостійного використання різними групами населення.

Огляд літератури. Н. Федірко досліджує цифровізацію соціального захисту в Україні, зокрема праця «Цифровий соціальний захист в Україні: передумови та стратегічні виклики» розглядає передумови цифрової трансформації соціальної сфери та проблеми впровадження електронних сервісів у систему соціального захисту. Особливу увагу приділено необхідності

формування цілісної цифрової системи, оскільки наявні електронні послуги охоплюють лише частину процесів соціального захисту [1].

Сучасні аспекти цифровізації соціальної сфери розкрито в дослідженні О. Дідківської «Цифровізація соціальних послуг в Україні: досвід європейських країн і необхідність людського чинника». У роботі проаналізовано теоретичні засади цифрової трансформації соціальних послуг, її практичні результати та досвід країн Європейського Союзу. Для досліджуваної тематики особливо важливим є врахування людського чинника: впровадження цифрових технологій має супроводжуватися адаптацією послуг до потреб отримувачів, розвитком цифрових компетентностей і збереженням можливості безпосередньої взаємодії із соціальними працівниками [2].

Питання впливу цифрових технологій на доступність соціальних послуг висвітлено у статті М. Сочка та Н. Салати «Impact of Digital Technologies on the Accessibility of Social Services for Vulnerable Population Categories». Автори розглядають цифровізацію соціальної сфери як багатовимірний процес, що передбачає не лише впровадження технологічних рішень, а й зміну організаційних підходів до соціальної роботи та взаємодії між державними установами, громадськими організаціями й отримувачами допомоги [3].

Матеріали Організації Об'єднаних Націй щодо цифрової інклюзії людей похилого віку «Digital Inclusion of Older Persons: Harnessing Digital Technologies to Promote the Inclusion and Well-being of Older Persons» показують, що цифрові технології можуть розширювати можливості участі людей старшого віку в суспільному житті, однак за недостатньої доступності технологій здатні посилювати вже наявні соціальні нерівності [4].

Нормативно-правові засади цифровізації соціального захисту в Україні доповнюють наукові дослідження. Зокрема, Закон України від 18 вересня 2025 р. № 4607-IX «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» визначає правові засади функціонування єдиної системи, спрямованої на автоматизацію процесів у соціальній сфері, інтеграцію інформаційних ресурсів, цифровізацію соціальної підтримки та підвищення її доступності [5].

Міжнародні дослідження деталізують бар'єри цифрової інклюзії людей старшого віку. Ł. Tomczyk та співавтори систематизують перешкоди, пов'язані зі страхом нових технологій, фізичними й економічними обмеженнями, особливостями цифрових інтерфейсів та недостатньою мотивацією до навчання [6]. У ширшому контексті «срібна економіка» охоплює економічну діяльність, що відповідає потребам і можливостям старших громадян та сприяє їхній якості життя, інклюзії й участі в суспільстві [7].

Попри наявність праць про цифровізацію соціальної сфери та цифрові навички, недостатньо з'ясованим залишається питання, якими саме показниками можна оцінити фактичну доступність цифрових соціальних послуг для людей похилого віку в Україні. Загальні показники користування Інтернетом і державними е-послугами не дають змоги встановити частку звернень людей 60+ до Соціального порталу, успішність самостійного отримання ними послуг або економію часу й коштів. Це визначає потребу

розмежувати потенційні переваги цифровізації та емпірично підтверджені результати її впливу.

Мета статті – визначити потенціал цифровізації соціальних послуг для підвищення доступності соціального захисту людей похилого віку та систематизувати умови й бар'єри їхнього залучення до цифрових сервісів.

Для досягнення мети поставлено наступні завдання:

1) проаналізувати показники цифрових навичок і користування Інтернетом у старших вікових групах;

2) охарактеризувати можливості цифрових сервісів у системі соціального захисту України;

3) систематизувати ключові бар'єри цифрової інклюзії;

4) запропонувати модель цифрової інклюзії та показники для подальшого оцінювання її результативності.

Методика досліджень. Дослідження має аналітичний характер і ґрунтується на аналізі вторинних наукових публікацій, нормативно-правових актів та оприлюднених статистичних й інформаційно-аналітичних матеріалів. Застосовано аналіз і синтез, нормативно-правовий аналіз, порівняльний метод та узагальнення. Для аналізу цифрових навичок використано віковий розподіл у дослідженні Мінцифри за 2025 р. [8]. Дані про користування Інтернетом і державними е-послугами взято з опитування КМІС, проведеного у вересні–жовтні 2025 р. методом телефонних інтерв'ю CATI серед 2015 повнолітніх жителів підконтрольних уряду територій України [9].

Вікову межу категорії «люди старшого віку» в короткому повідомленні джерела не конкретизовано, тому ці результати не трактуються як показники виключно для осіб 60+. Дослідження не передбачало власного опитування авторів; наведені дані є вторинними, а доступність соціальних послуг оцінюється опосередковано через цифрові навички, користування Інтернетом і загальні показники використання е-послуг.

Поєднання зазначених методів дало змогу зіставити потенційні переваги цифрових каналів із бар'єрами їх використання та сформувати аналітичну модель цифрової інклюзії. Через відсутність відкритих вікових даних про звернення до Соціального порталу результати не інтерпретуються як прямий доказ причинного впливу цифровізації на доступність соціальних послуг для людей похилого віку.

Під час підготовки рукопису генеративні інструменти штучного інтелекту не використовувалися.

Результати досліджень. Цифровізація соціального захисту може розглядатися як процес інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій у механізми ідентифікації потреб населення, призначення та надання соціальних послуг і допомог, обміну інформацією між установами, комунікації з отримувачами та моніторингу результативності соціальної підтримки. У традиційній моделі отримання соціальної послуги частина витрат припадає на фізичне відвідування установи, збір документів, очікування в чергах і повторні звернення. Цифрова модель дає змогу частину цих процедур перенести в

електронне середовище. Однак для людей похилого віку важливим є не лише факт наявності електронної послуги, а й можливість реально скористатися нею.

У цьому контексті доцільно розмежовувати три взаємопов'язані поняття: цифровізацію, цифрову доступність та цифрову інклюзію. Цифровізація характеризує технологічну трансформацію процесів; цифрова доступність – можливість технічно отримати доступ до цифрового сервісу; цифрова інклюзія – спроможність різних соціальних груп ефективно й безпечно використовувати цифрові технології для задоволення власних потреб.

Для людей похилого віку цифрова інклюзія має значення не лише для отримання соціальних виплат і послуг, а й для доступу до банківських операцій, медичних сервісів, комунальних послуг, інформації, комунікації та навчання. У цьому контексті «срібна економіка» визначається як сукупність видів економічної діяльності, пов'язаних із потребами й можливостями старших громадян та спрямованих на підтримку їхньої якості життя, інклюзії та участі у суспільстві [7].

За даними дослідження Міністерства цифрової трансформації України за 2025 р., зі збільшенням віку в цілому зменшується частка респондентів із цифровими навичками вище базового рівня та зростає частка осіб із низькими навичками або без них [8]. Водночас дані окремих вікових груп не утворюють цілком рівномірної градації за кожною категорією, тому висновок слід робити за сукупною структурою навичок, а не за одним показником, рис. 1.

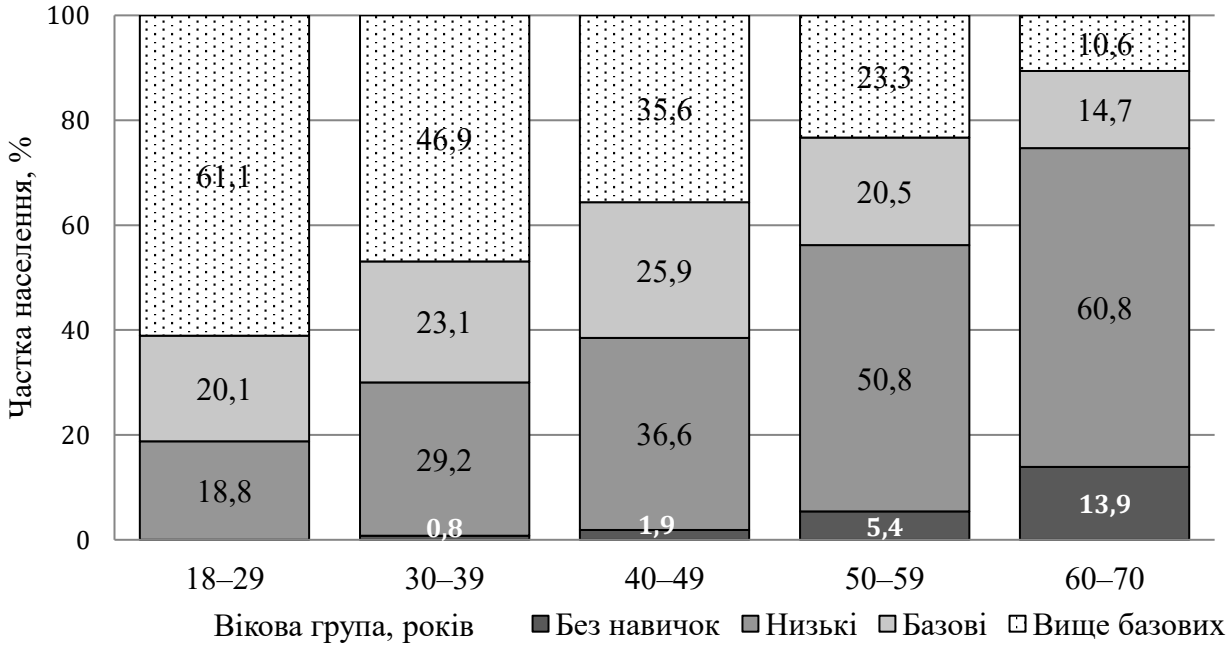


Рисунок 1. – Рівень цифрових навичок населення України, 2025 р.

Джерело: сформовано авторами на основі [8].

За даними рис. 1. у групі 60–70 р. 13,9% респондентів не мали цифрових навичок, а 60,8% мали низький рівень; разом це 74,7%. У групі 18–29 р. частка осіб без навичок становила 0%, а з низьким рівнем – 18,8%, тобто сумарно також 18,8% [8].

Отже, показник 18,8% стосується сукупності категорій «без навичок» і «низькі навички», а не лише осіб без навичок. Різниця між віковими групами є помітною, однак дані не слід узагальнювати на людей віком понад 70 р.

За результатами всеукраїнського опитування КМІС щодо користування державними е-послугами та Інтернетом у 2025 р., 53% респондентів, яких у повідомленні віднесено до категорії «люди старшого віку», користувалися Інтернетом щодня, тоді як 28% не користувалися ним узагалі [9]. У короткому повідомленні джерела точну вікову межу цієї категорії не наведено, тому показники не можна ототожнювати з даними саме для осіб 60–70 або 60+ років. Оскільки оприлюднений матеріал не деталізує структуру решти 19% для цієї вікової категорії, її склад не інтерпретується в цій статті. Наведені дані свідчать про наявність цифрового бар'єра, але самі по собі не вимірюють фактичне користування соціальними послугами.

Показники користування державними електронними послугами в Україні змінювалися нерівномірно: за даними оприлюднених опитувань, частка користувачів становила 53% у 2020 р., 60% у 2021 р., 63% у 2022 р., 64% у 2023 р., 55% у 2024 р. і 59% у 2025 р., рис.2.

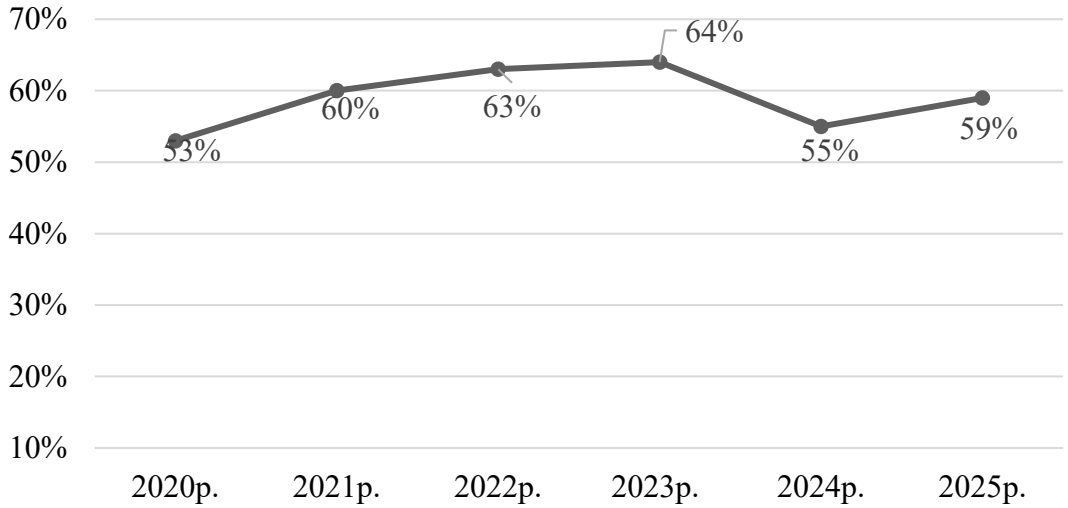


Рисунок 2. – Динаміка користування державними електронними послугами в Україні

Джерело: сформовано авторами на основі [7, 8].

Отже, безперервного зростання не спостерігалося: після зниження у 2024 р. показник зріс у 2025 р., однак залишився нижчим за рівні 2022–2023 рр. Ці дані стосуються населення загалом, а не окремо людей похилого віку, тому вони характеризують загальний контекст розвитку е-послуг, а не доводять їхню доступність для групи 60+.

Практичне втілення цифровізації соціальної сфери в Україні пов'язане, зокрема, з розвитком Єдиної інформаційної системи соціальної сфери та Соціального вебпорталу електронних послуг Мінсоцполітики.

Соціальний вебпортал надає можливість подавати онлайн-заявки на соціальні послуги, отримувати інформацію та відстежувати статус звернення [10]. За інформацією Міністерства соціальної політики, у 2025 р. через

Соціальний портал було подано близько 51 тис. звернень [11]. Водночас у доступному повідомленні не наведено вікового розподілу заявників і не визначено частку звернень, поданих самими людьми 60+ або від їхнього імені родичами. Тому цей показник засвідчує використання порталу загалом, але не є прямим доказом підвищення доступності соціальних послуг для людей похилого віку.

Єдина інформаційна система соціальної сфери формує технологічну основу для інтеграції інформаційних ресурсів соціальної сфери. У табл. 1 сформовано і представлено порівняння традиційної та цифрової моделі соціального обслуговування населення.

Таблиця 1. Порівняння традиційної та цифрової моделі надання соціальних послуг

Критерій	Традиційна модель	Цифрова модель
Канал звернення	Особисте відвідування	Онлайн-звернення / особистий кабінет
Документообіг	Переважно паперовий	Електронний та інтегрований
Час доступу	Залежить від графіка установи	Потенційно 24/7
Територіальний бар'єр	Високий	Нижчий
Фізична мобільність	Часто необхідна	Може бути мінімізована
Відстеження звернення	Через повторне звернення	Через особистий кабінет
Ризик цифрового виключення	Низький	Зростає за недостатніх навичок

Джерело: сформовано авторами.

На основі аналізу наукових публікацій і статистичних матеріалів можна виокремити п'ять взаємопов'язаних груп бар'єрів цифрової інклюзії людей похилого віку, [12, 13, 6]:

1. Компетентнісний бар'єр. Недостатні навички користування смартфоном, браузером, електронною поштою, засобами електронної ідентифікації та державними цифровими сервісами можуть обмежувати самостійне отримання послуг.

2. Інфраструктурний бар'єр. Відсутність пристрою, нестабільне підключення до Інтернету, вартість зв'язку та територіальні відмінності можуть перешкоджати користуванню цифровими сервісами.

3. Інтерфейсний бар'єр. Складний інтерфейс, дрібний шрифт, велика кількість етапів авторизації або незрозуміла термінологія можуть перешкоджати самостійному отриманню послуги навіть за наявності пристрою та базових навичок.

4. Безпековий бар'єр. Ризики фішингу, шахрайських дзвінків, підроблених сайтів і соціальної інженерії вимагають розвитку навичок перевірки інформації, захисту паролів та персональних даних.

5. Психологічний і соціальний бар'єр. Недовіра до технологій, страх помилки, недостатня мотивація до навчання або залежність від допомоги родичів можуть знижувати готовність самостійно користуватися цифровими

сервісами. Міжнародне дослідження цифрової інклюзії старших людей також описує технологічні, соціальні, економічні та інфраструктурні перешкоди, [6].

Важливою умовою подолання цифрового розриву є формування мережі доступного навчання. На платформі Дія.Освіта розміщено освітній серіал «Базові цифрові навички для людей старшого віку», який допомагає опановувати користування смартфоном та Інтернетом [14].

Окремим каналом цифрової інклюзії є бібліотеки та цифрові освітні хаби. Вони дають змогу поєднувати онлайн-навчання з офлайн-підтримкою й допомогою у виконанні практичних цифрових операцій [15]. Ефективна політика цифрової інклюзії має передбачати не лише наявність онлайн-курсу, а й доступне навчальне середовище, де людина може отримати допомогу під час подання заяви, оплати комунальних послуг, запису до лікаря, перевірки інформації або захисту облікового запису.

Доречним для людей похилого віку є модель «цифрового супроводу», коли соціальний працівник, бібліотекар або інший уповноважений фахівець допомагає людині пройти цифрову процедуру, не позбавляючи її можливості надалі виконувати аналогічні дії самостійно [16]. Тож, за результатами узагальнення пропонується модель цифрової інклюзії людей похилого віку з шести взаємопов'язаних компонентів, табл. 2.

Таблиця 2. Модель цифрової інклюзії людей похилого віку

Компонент моделі	Зміст / пов'язаний бар'єр	Можливі показники результативності
1. Фізична доступність	Наявність пристрою, підключення до Інтернету та можливість безперешкодного доступу; інфраструктурний бар'єр.	Частка людей 60+, які мають пристрій і доступ до Інтернету; доступність сервісу за місцем проживання.
2. Цифрові компетентності	Навички пошуку інформації, електронної ідентифікації та подання заяв; компетентнісний бар'єр.	Частка користувачів, які самостійно виконують типові цифрові операції; завершення навчальних курсів.
3. Адаптованість сервісу	Зрозуміла мова, читабельний шрифт, проста навігація та мінімальна кількість кроків; інтерфейсний бар'єр.	Частка успішно завершених звернень; кількість помилок і час виконання типового завдання.
4. Інституційна підтримка	Допомога соціальних працівників, бібліотекарів, працівників ЦНАПів, громадських організацій і родини; соціальний бар'єр.	Кількість консультацій; частка звернень, завершених після супроводу; задоволеність отримувачів.
5. Цифрова й фінансова безпека	Захист персональних даних, розпізнавання шахрайства та безпечне користування обліковими записами; безпековий бар'єр.	Рівень знань правил безпеки; частота повідомлень про шахрайство; частка користувачів із захищеними обліковими записами.
6.Альтерна-тивність каналів	Збереження телефонного й особистого звернення для людей, які не можуть або не хочуть користуватися цифровим каналом.	Наявність офлайн-каналу; час очікування; відсутність відмови в послузі через неможливість подати онлайн-заяву.

Джерело: сформовано авторами.

П’ять груп бар’єрів, визначених у табл.2, можуть впливати на один або кілька компонентів; цифрова інклюзія розглядається як сукупність умов доступу, а не як лінійний ланцюг, у якому результат помилково ототожнюється з компонентом.

Отримані узагальнення демонструть, що цифровізація соціальних послуг має супроводжуватися врахуванням людського чинника та збереженням доступу до соціальних працівників.

Практично є доцільним забезпечувати одночасну доступність онлайн та офлайн каналів, спрощувати інтерфейси, організовувати навчання й цифровий супровід на рівні громад та систематично збирати знеособлені дані про вік заявників, успішність подання заяв, потребу в допомозі й час отримання послуги. Такі показники дадуть змогу надалі перевірити, чи перетворюється технологічна доступність на фактичну доступність соціального захисту.

Висновки. Отже, цифровізація соціального захисту людей похилого віку є одним із важливих напрямів модернізації соціальної сфери України. Водночас її результативність доцільно оцінювати не лише за кількістю послуг, переведених в електронний формат, а й за рівнем їхньої доступності та можливістю самостійного використання представниками старшого покоління. У цьому контексті вдосконалення цифрових механізмів соціального захисту має передбачати формування інклюзивного середовища, яке враховуватиме вікові особливості, цифрові навички та індивідуальні потреби отримувачів соціальних послуг.

Важливою передумовою підвищення ефективності цифровізації є збереження альтернативних способів отримання соціальної підтримки, зокрема особистого звернення та безпосередньої взаємодії із соціальними працівниками, оскільки цифрові сервіси мають розширювати можливості доступу до допомоги, а не створювати додаткові бар’єри. Водночас удосконалення електронних соціальних послуг потребує їх адаптації до потреб людей старшого віку шляхом використання зрозумілої мови, спрощення навігації, збільшення елементів інтерфейсу, запровадження голосових підказок і покрокових інструкцій, а також забезпечення можливості оперативного отримання консультацій. Важливе значення має розвиток системи цифрового соціального супроводу на рівні територіальних громад. Створення доступних осередків допомоги на базі соціальних служб, бібліотек, центрів надання адміністративних послуг та інших публічних установ сприятиме подоланню труднощів, пов’язаних із використанням електронних сервісів. При цьому соціальна робота має охоплювати не лише інформування про доступні послуги, а й послідовне формування цифрових компетентностей отримувачів соціальної підтримки, що сприятиме підвищенню рівня їхньої самостійності та соціальної активності.

Подальші дослідження мають охопити осіб віком понад 70 р. і вимірювати частку та успішність їхніх звернень, витрати часу й потребу в допомозі.

Внесок авторів. *Уляніч Ю.В.: дослідження рівня цифрових навичок населення України, відтворюваність результатів, підготовка рукопису.*

Уляніч К.Ф.: аналіз та візуалізація даних, первинний текст, перегляд і редагування.

Бондаренко Н.В.: порівняльний аналіз традиційної та цифрової моделі надання соціальних послуг, адміністрування процесу.

Фінансування. *Автори заявляють, що дослідження виконано без зовнішнього фінансування.*

Подяки (вказуються у разі потреби). *Автори висловлюють вдячність Уманському національному університету за доступ до науково-інформаційних ресурсів та забезпечення належної матеріально-технічної бази під час виконання дослідження.*

Конфлікт інтересів. *Автори повідомляють, що конфлікт інтересів щодо результатів дослідження та публікації цієї статті відсутній*.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Федірко Н. В. Цифровий соціальний захист в Україні: передумови та стратегічні виклики. *Social and Labour Relations: Theory and Practice*. 2022. Т. 12, № 1. С. 1–13. URL: https://ir.kneu.edu.ua:443/handle/2010/38649 (дата звернення: 10.08.2026).

2. Дідківська О. Г. Цифровізація соціальних послуг в Україні: досвід європейських країн і необхідність людського чинника. *Економіка і управління.* 2025. Вип. 3. С. 17–25. DOI: https://doi.org/10.32782/2312-7872.3.2025.2 (дата звернення: 10.08.2026).

3. Skochko M., Salata N. Impact of digital technologies on the accessibility of social services for vulnerable population categories. *Social Work and Education.* 2025. Vol. 12, No. 4. P. 650–660. DOI: https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.7 (дата звернення: 10.08.2026).

4. Digital Inclusion of Older Persons: Harnessing Digital Technologies to Promote the Inclusion and Well-being of Older Persons. UN DESA Policy Brief No. 83. *United Nations Department of Economic and Social Affairs*, 2020. URL: https://www.un.org/development/desa/ageing/news/2020/07/digital-inclusion/ (дата звернення: 12.08.2026).

5. Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: Закон України від 18 вересня 2025 р. № 4607-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4607-20?lang=uk (дата звернення: 05.09.2026).

6. Tomczyk Ł., Mascia M. L., Gierszewski D., Walker C. Barriers to Digital Inclusion among Older People: An Intergenerational Reflection on the Need to Develop Digital Competences for the Group with the Highest Level of Digital Exclusion. Innoeduca. *International Journal of Technology and Educational Innovation*. 2023. Т. 9, № 1. С. 5–26. DOI: https://doi.org/10.24310/innoeduca.2023.v9i1.16433 (дата звернення: 10.08.2026).

7. European Commission. Silver Economy. URL: https://research-and-innovation.ec.europa.eu/research-area/social-sciences-and-humanities/silver-economy_en (дата звернення: 25.09.2026).

8. Дослідження цифрової та ШІ-грамотності в Україні 2025. Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/3/16239-povna_doslidzenna_cifrovoi_ta_si_gramotnosti_v_ukraini_2025_pptx_pptx.pdf (дата звернення: 30.09.2026).

9. 59 % українців користуються державними е-послугами – дослідження ПРООН. Київський міжнародний інститут соціології; Програма розвитку ООН в Україні. 23 січня 2026 р. URL: https://www.undp.org/uk/ukraine/press-releases/59-ukrayintsiv-korystuyutsya-derzhavnymy-e-posluhamy-doslidzhennya-proon (дата звернення: 30.09.2026).

10. Соціальний вебпортал електронних послуг Мінсоцполітики. URL: https://soc.gov.ua/ (дата звернення: 12.07.2026).

11. Міністерство соціальної політики України. Догляд вдома, натуральна допомога та соціальна адаптація: які послуги найчастіше обирають на Соціальному порталі Мінсоцполітики. 2025. URL: https://www.msp.gov.ua/press-center/news/dohlyad-vdoma-naturalna-dopomoha-ta-sotsialna-adaptatsiya%3A-yaki-posluhy-naychastishe-obyrayut-na-sotsialnomu-portali-minsotspolityky (дата звернення: 30.08.2026).

12. Кирилюк В. В., Рябоконь І. О., Кіндій А. С. Цифрові соціальні сервіси у менеджменті соціального забезпечення. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. № 7(265). С. 6–15. URL: https://eco-science.net/wp-content/uploads/2023/07/06.23._topic_Volodymyr-V.-KyryliukIvan-O.-Ryabokon-Kindii-S.-Andrii-6-15.pdf (дата звернення: 10.08.2026).

13. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. Вип. 1. С. 38–42. DOI: https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6 (дата звернення: 10.08.2026).

14. Міністерство цифрової трансформації України; Програма розвитку ООН в Україні. Базові цифрові навички для людей старшого віку: освітній серіал. *Дія.Освіта*. URL: https://osvita.diia.gov.ua/courses/basic-digital-skills-for-older-adults (дата звернення: 12.09.2026).

15. United Nations Development Programme. «It’s never too late to learn.» How libraries help older people overcome fear and master computer technology. 24 April 2024. URL: https://www.undp.org/ukraine/stories/its-never-too-late-learn-how-libraries-help-older-people-overcome-fear-and-master-computer-technology (дата звернення: 11.09.2026).

16. Жуковська А., Желюк Т. Цифровізація публічних послуг як інструмент стратегічного управління інклюзивним розвитком національної економіки та її громад. *Економічний дискурс.* 2024. Вип. 3–4. С. 49–65. DOI: https://doi.org/10.36742/2410-0919-2024-2-5 (дата звернення: 10.08.2026).

REFERENCE

1. Fedirko, N. V. (2022). Tsyfrovyi sotsialnyi zakhyst v Ukraini: peredumovy ta stratehichni vyklyky [Digital social protection in Ukraine: Prerequisites and strategic challenges]. *Social and Labour Relations: Theory and Practice*, vol. 12, no. 1, pp. 1–13. Available at: https://ir.kneu.edu.ua:443/handle/2010/38649 (accessed August 10, 2026) [in Ukrainian].

2. Didkivska, O. H. (2025). Tsyfrovizatsiia sotsialnykh posluh v Ukraini: dosvid yevropeiskykh krain i neobkhidnist liudskoho chynnyka [Digitalization of social services in Ukraine: The experience of European countries and the need for the human factor]. *Ekonomika i upravlinnia*, no. 3, pp. 17–25. DOI: https://doi.org/10.32782/2312-7872.3.2025.2 (accessed August 10, 2026) [in Ukrainian].

3. Skochko, M., & Salata, N. (2025). Impact of digital technologies on the accessibility of social services for vulnerable population categories. *Social Work and Education*, vol. 12, no. 4, pp. 650–660. DOI: https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.7 (accessed August 10, 2026).

4. United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2020). Digital inclusion of older persons: Harnessing digital technologies to promote the inclusion and well-being of older persons (UN DESA Policy Brief No. 83). Available at: https://www.un.org/development/desa/ageing/news/2020/07/digital-inclusion/ (accessed August 12, 2026).

5. Law of Ukraine No. 4607-IX of September 18, 2025 "Pro Yedynu informatsiinu systemu sotsialnoi sfery" [On the Unified Information System of the Social Sphere]. Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4607-20?lang=uk (accessed September 5, 2026) [in Ukrainian].

6. Tomczyk, Ł., Mascia, M. L., Gierszewski, D., & Walker, C. (2023). Barriers to digital inclusion among older people: An intergenerational reflection on the need to develop digital competences for the group with the highest level of digital exclusion. Innoeduca. I*nternational Journal of Technology and Educational Innovation*, vol. 9, no. 1, pp. 5–26. DOI: https://doi.org/10.24310/innoeduca.2023.v9i1.16433 (accessed August 10, 2026).

7. European Commission. (n.d.). Silver economy. Available at: https://research-and-innovation.ec.europa.eu/research-area/social-sciences-and-humanities/silver-economy_en (accessed September 25, 2026).

8. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (2025). Doslidzhennia tsyfrovoi ta ShI-hramotnosti v Ukraini 2025 [Study of digital and AI literacy in Ukraine 2025]. Available at: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/3/16239-povna_doslidzenna_cifrovoi_ta_si_gramotnosti_v_ukraini_2025_pptx_pptx.pdf (accessed September 30, 2026) [in Ukrainian].

9. Kyiv International Institute of Sociology, & United Nations Development Programme in Ukraine. (2026, January 23). 59% ukraintsiv korystuiutsia derzhavnymy e-posluhamy – doslidzhennia PROON [59% of Ukrainians use government e-services – UNDP study]. Available at: https://www.undp.org/uk/ukraine/press-releases/59-ukrayintsiv-korystuyutsya-

derzhavnymy-e-posluhamy-doslidzhennya-proon (accessed September 30, 2026) [in Ukrainian].

10. Sotsialnyi vebportal elektronnykh posluh Minsotspolityky [Social web portal of electronic services of the Ministry of Social Policy]. (n.d.). Available at: https://soc.gov.ua/ (accessed July 12, 2026) [in Ukrainian].

11. Ministry of Social Policy of Ukraine. (2025). Dohliad vdoma, naturalna dopomoha ta sotsialna adaptatsiia: yaki posluhy naichastishe obyraiut na Sotsialnomu portali Minsotspolityky [Home care, in-kind assistance and social adaptation: Which services are most often chosen on the Social Portal of the Ministry of Social Policy]. Available at: https://www.msp.gov.ua/press-center/news/dohlyad-vdoma-naturalna-dopomoha-ta-sotsialna-adaptatsiya%3A-yaki-posluhy-naychastishe-obyrayut-na-sotsialnomu-portali-minsotspolityky (accessed August 30, 2026) [in Ukrainian].

12. Kyryliuk, V. V., Riabokon, I. O., & Kindii, A. S. (2023). Tsyfrovi sotsialni servisy u menedzhmenti sotsialnoho zabezpechennia [Digital social services in social security management]. *Aktualni problemy ekonomiky*, no. 7(265), pp. 6–15. Available at: https://eco-science.net/wp-content/uploads/2023/07/06.23._topic_Volodymyr-V.-KyryliukIvan-O.-Ryabokon-Kindii-S.-Andrii-6-15.pdf (accessed August 10, 2026) [in Ukrainian].

13. Biletskyi, O. P. (2024). Intehratsiia tsyfrovykh tekhnolohii u sotsialnu robotu: vyklyky ta perspektyvy [Integration of digital technologies into social work: Challenges and prospects]. *Publichne upravlinnia ta sotsialna robota*, no. 1, pp. 38–42. DOI: https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6 (accessed August 10, 2026) [in Ukrainian].

14. Ministry of Digital Transformation of Ukraine, & United Nations Development Programme in Ukraine. (n.d.). Bazovi tsyfrovi navychky dlia liudei starshoho viku: osvitnii serial [Basic digital skills for older adults: Educational series]. *Diia.Osvita*. Available at: https://osvita.diia.gov.ua/courses/basic-digital-skills-for-older-adults (accessed September 12, 2026) [in Ukrainian].

15. United Nations Development Programme. (2024, April 24). “It’s never too late to learn.” How libraries help older people overcome fear and master computer technology. Available at: https://www.undp.org/ukraine/stories/its-never-too-late-learn-how-libraries-help-older-people-overcome-fear-and-master-computer-technology (accessed September 11, 2026).

16. Zhukovska, A., & Zheliuk, T. (2024). Tsyfrovizatsiia publichnykh posluh yak instrument stratehichnoho upravlinnia inkliuzyvnym rozvytkom natsionalnoi ekonomiky ta yii hromad [Digitalization of public services as a tool for strategic management of inclusive development of the national economy and its communities]. *Ekonomichnyi dyskurs*, no. 3–4, pp. 49–65. DOI: https://doi.org/10.36742/2410-0919-2024-2-5 (accessed August 10, 2026) [in Ukrainian].