

Квашук Віталій Віталійович,

здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти

спеціальність 231 Соціальна робота

Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини,

м. Умань, Україна.

v.kvashuk15@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-5112-2122>

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВЕТЕРАНІВ

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується стрімкою цифровізацією практично всіх сфер життєдіяльності людини, включно з системами соціального захисту, охорони здоров'я, освіти та державного управління. Інформаційні технології дедалі активніше інтегруються у механізми надання соціальних послуг, що трансформує традиційні підходи до соціальної роботи та формує нові інструменти підтримки вразливих категорій населення. Особливого значення ця тенденція набуває у контексті роботи з ветеранами, які потребують комплексної підтримки після завершення військової служби, включно з психологічною реабілітацією, соціальною адаптацією, професійною реінтеграцією та доступом до соціальних гарантій.

У багатьох країнах світу зростання кількості ветеранів унаслідок військових конфліктів, миротворчих місій та оборонних операцій зумовлює необхідність модернізації систем соціального супроводу цієї категорії громадян. За даними міжнародних досліджень, ветерани стикаються з комплексом труднощів, серед яких поширеними є посттравматичний стресовий розлад, труднощі соціалізації, проблеми працевлаштування та бар'єри доступу до соціальних послуг. У таких умовах традиційні офлайн-моделі соціальної підтримки не завжди забезпечують оперативність, доступність та індивідуалізацію допомоги, що актуалізує потребу використання цифрових технологій.

Інформаційні технології відкривають нові можливості для оптимізації соціальної роботи

з ветеранами. Йдеться про застосування електронних реєстрів, телемедицини платформ, мобільних застосунків психологічної підтримки, систем дистанційного консультування, цифрових платформ працевлаштування та онлайн-спільнот взаємодопомоги. Такі інструменти здатні не лише підвищити ефективність соціальних послуг, а й зменшити бюрократичні бар'єри, забезпечити швидкий доступ до інформації та сприяти інтеграції ветеранів у цивільне життя.

Водночас упровадження інформаційних технологій у сферу соціальної підтримки ветеранів супроводжується низкою викликів. Серед них –нерівномірний рівень цифрової грамотності користувачів, ризики кібербезпеки, необхідність захисту персональних даних, недостатня адаптація програмного забезпечення до специфічних потреб ветеранів та брак міжвідомчої координації цифрових сервісів. Ці чинники вимагають наукового осмислення ролі інформаційних технологій у системі соціальної роботи та визначення ефективних моделей їх застосування (Кравченко, Салата, 2024).

Актуальність дослідження зумовлюється також потребою розроблення науково обґрунтованих рекомендацій щодо інтеграції цифрових інструментів у практику соціальної підтримки ветеранів на основі сучасних теоретичних підходів та міжнародного досвіду. Попри активний розвиток цифрових рішень у соціальній сфері, їх використання щодо ветеранів часто має фрагментарний характер і не

супроводжується системним науковим аналізом ефективності та результативності.

Таким чином, проблема дослідження полягає у необхідності комплексного наукового осмислення потенціалу інформаційних технологій як інструменту соціальної підтримки ветеранів, визначення їх функціональних можливостей, переваг, ризиків та перспектив розвитку в контексті сучасної соціальної роботи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання цифровізації соціальної сфери активно досліджується в сучасній науковій літературі, що свідчить про зростаючий інтерес науковців до ролі інформаційних технологій у забезпеченні соціального добробуту населення. Значний внесок у дослідження цифрових трансформацій соціальної роботи зробив американський дослідник Ф. Рімер, який розглядає цифрові технології як інструмент підвищення доступності соціальних послуг та покращення комунікації між клієнтом і фахівцем. Автор підкреслює, що цифрові платформи можуть суттєво розширити можливості соціальної допомоги, особливо для осіб, які проживають у віддалених регіонах (Reamer, 2013).

Українські дослідники приділяють увагу проблемі цифровізації соціальної роботи. Зокрема, О. Кравченко розглядає цифрові сервіси як засіб підвищення прозорості соціального управління (Кравченко, 2024), а В. Литвиненко розглядає соціальні послуги як важливий інструмент державної підтримки вразливих категорій населення (Литвиненко, 2014). У роботах Т. Савченко підкреслено, що сучасні інноваційні методи можуть підвищити ефективність формування комунікативних умінь (Савченко, 2015).

Отже, аналіз наукової літератури свідчить, що дослідження ролі інформаційних технологій у соціальній підтримці ветеранів здійснюється у кількох взаємопов'язаних напрямках: цифровізація соціальної роботи загалом; використання телемедицини та дистанційної психологічної допомоги; застосування аналітичних цифрових систем у соціальному управлінні; розроблення спеціалізованих цифрових сервісів для ветеранів.

Незважаючи на значну кількість наукових праць, комплексний аналіз інформаційних технологій саме як інструменту соціальної підтримки ветеранів із позицій соціальної роботи залишається недостатньо розробленим.

Попри наявність значної кількості досліджень, присвячених цифровізації соціальної сфери та підтримці ветеранів, у науковому дискурсі зберігається низка невирішених питань, що потребують подальшого вивчення. Більшість робіт розглядає інформаційні технології фрагментарно – як окремі інструменти або сервіси, не аналізуючи їх у межах цілісної системи соціальної підтримки ветеранів. Відсутність системного підходу ускладнює формування комплексної моделі цифрової соціальної роботи.

Таким чином, існує потреба у проведенні дослідження, спрямованого на системне вивчення інформаційних технологій як інструменту соціальної підтримки ветеранів із позицій теорії та практики соціальної роботи, що дозволить заповнити виявлені наукові прогалини.

Метою статті є теоретичне обґрунтування ролі інформаційних технологій як інструменту соціальної підтримки ветеранів, визначення їх функціональних можливостей, переваг і ризиків, а також розроблення концептуальних підходів до інтеграції цифрових рішень у практику соціальної роботи.

Методологія дослідження. Методологічну основу дослідження становить міждисциплінарний підхід, який поєднує теоретичні положення соціальної роботи, інформаційних наук, психології та соціології. Такий підхід дозволяє комплексно розглянути інформаційні технології не лише як технічний інструмент, а як соціальний феномен, що впливає на структуру соціальної взаємодії, механізми надання допомоги та способи інтеграції особистості у суспільство.

Виклад основного матеріалу дослідження. Інформаційні технології у сучасній соціальній роботі розглядаються як інструмент підвищення доступності послуг, оптимізації управління соціальними процесами та індивідуалізації підтримки клієнтів. У контексті

роботи з ветеранами їх роль значно розширюється, оскільки цифрові рішення дозволяють одночасно вирішувати кілька стратегічних завдань: забезпечувати швидкий доступ до інформації про соціальні гарантії, координувати взаємодію між різними службами, здійснювати дистанційну психологічну допомогу та підтримувати соціальну інтеграцію (Кравченко, 2024).

Концептуально інформаційні технології в соціальній роботі виконують три ключові функції:

1. Інструментальну – забезпечення технічної підтримки соціальних послуг.
2. Комунікаційну – створення каналів взаємодії між ветеранами та соціальними інституціями.
3. Трансформаційну – зміну самої моделі соціальної допомоги від реактивної до проактивної.

Саме трансформаційна функція є найбільш значущою, оскільки вона передбачає використання цифрових аналітичних систем для прогнозування потреб ветеранів і планування індивідуальних програм підтримки (Сафін, 2024).

Сучасна практика соціальної роботи демонструє широкий спектр цифрових рішень, які можуть використовуватися для підтримки ветеранів. Їх доцільно класифікувати за функціональним призначенням.

Електронні реєстри ветеранів дозволяють систематизувати інформацію про статус особи, надані пільги, отримані послуги та індивідуальні потреби. Використання таких систем сприяє: зменшенню адміністративного навантаження; уникненню дублювання послуг; підвищенню прозорості соціальної підтримки.

Крім того, централізовані бази даних забезпечують міжвідомчу взаємодію між установами соціального захисту, медичними закладами та службами зайнятості.

Одним із найбільш ефективних напрямів застосування інформаційних технологій є дистанційна медична та психологічна допомога. Телемедичні сервіси дозволяють ветеранам отримувати консультації лікарів

і психологів незалежно від місця проживання. Це особливо важливо для осіб із обмеженою мобільністю або тих, хто проживає у віддалених регіонах.

Онлайн-терапевтичні платформи можуть включати: відеоконсультації; чат-підтримку; інтерактивні вправи для саморегуляції; системи моніторингу психоемоційного стану.

Дослідження свідчать, що регулярне використання цифрових психологічних сервісів сприяє зниженню рівня тривожності та симптомів посттравматичного стресу.

Мобільні додатки виступають персоналізованим інструментом взаємодії ветерана із соціальною системою. Їх функціонал може включати: календар соціальних виплат; нагадування про медичні огляди; доступ до освітніх ресурсів; комунікацію з соціальним працівником; інтеграцію з електронними документами.

Перевагою мобільних застосунків є їх доступність та можливість постійного використання, що формує відчуття підтримки та контролю над власною ситуацією.

Одним із ключових викликів для ветеранів є повернення до цивільного професійного життя. Цифрові платформи працевлаштування дозволяють: проходити онлайн-навчання; отримувати консультації кар'єрних консультантів; брати участь у програмах перекваліфікації; знаходити вакансії з урахуванням військового досвіду (Матрос, Балдинюк, 2025).

Такі платформи сприяють підвищенню конкурентоспроможності ветеранів на ринку праці та зменшенню ризику соціальної ізоляції.

Цифрові спільноти ветеранів виконують важливу соціально-психологічну функцію. Вони створюють простір для обміну досвідом, взаємної підтримки та формування відчуття належності до спільноти. У таких середовищах ветерани можуть отримати неформальну допомогу, що часто доповнює офіційні соціальні послуги.

Результати узагальнення наукових джерел свідчать, що цифрові інструменти у сфері соціальної підтримки ветеранів мають низку

суттєвих переваг. Насамперед вони забезпечують доступність послуг незалежно від географічного розташування отримувачів, що особливо важливо для ветеранів із віддалених громад. Крім того, цифрові платформи підвищують оперативність надання допомоги завдяки автоматизованій обробці звернень та скороченню часу прийняття рішень. Важливою перевагою є можливість персоналізації підтримки, оскільки аналітичні алгоритми сприяють формуванню індивідуальних програм відповідно до потреб кожного ветерана. Електронні системи також підвищують ефективність управління соціальними програмами, забезпечуючи якісний моніторинг і контроль їх реалізації. Окрім цього, онлайн-формат взаємодії сприяє зменшенню стигматизації, оскільки знижує психологічні бар'єри при зверненні по допомогу та створює більш комфортні умови для отримання підтримки.

Попри значний потенціал інформаційних технологій, їх використання супроводжується певними ризиками: цифровий розрив між користувачами з різним рівнем цифрової грамотності; ризики витоку персональних даних; залежність від технічної інфраструктури; можлива дегуманізація соціальної роботи через надмірну автоматизацію; алгоритмічні упередження у системах штучного інтелекту.

Ці обмеження вимагають розроблення етичних стандартів використання цифрових технологій та впровадження програм підвищення цифрової компетентності ветеранів (Скочко, Салата, 2022).

На основі проведеного аналізу доцільно запропонувати концептуальну модель інтеграції цифрових інструментів у соціальну роботу з ветеранами, яка охоплює чотири взаємопов'язані рівні. Інституційний рівень передбачає функціонування державних цифрових платформ соціального захисту, що забезпечують координацію послуг і доступ до офіційних сервісів. Професійний рівень охоплює використання соціальними працівниками спеціалізованих цифрових інструментів для ведення випадків, моніторингу потреб та оцінювання результатів роботи. Індивідуальний рівень включає мобільні застосунки та

персоналізовані сервіси, які дають ветеранам можливість самостійно отримувати інформацію й підтримку. Спільнотний рівень формує онлайн-мережі взаємодопомоги, що сприяють соціальній інтеграції та обміну досвідом. Синергія цих рівнів забезпечує комплексність соціальної підтримки та створює цілісну інтегровану цифрову екосистему.

Подальший розвиток інформаційних технологій відкриває нові можливості для вдосконалення соціальної роботи. Найбільш перспективними напрямками є: використання штучного інтелекту для прогнозування потреб; впровадження технологій віртуальної реальності для психологічної реабілітації; застосування блокчейн-систем для захисту даних; розвиток інтегрованих цифрових платформ соціальних послуг.

Ці технології здатні підвищити ефективність соціальної підтримки та забезпечити новий рівень персоналізації допомоги.

Висновки. Проведене дослідження підтверджує, що інформаційні технології є важливим інструментом модернізації системи соціальної підтримки ветеранів. Їх використання дозволяє підвищити доступність соціальних послуг, оптимізувати управління соціальними програмами та забезпечити індивідуалізацію допомоги. Цифрові інструменти сприяють не лише покращенню якості соціальної роботи, а й підвищенню рівня соціальної інтеграції ветеранів та їх психологічного благополуччя.

Водночас ефективність застосування інформаційних технологій залежить від рівня цифрової грамотності користувачів, якості технічної інфраструктури та дотримання етичних стандартів. Тому цифровізація соціальної підтримки повинна здійснюватися комплексно, із урахуванням соціальних, психологічних і технологічних чинників.

Перспективи подальших наукових розвідок полягають у розробленні емпіричних моделей оцінювання ефективності цифрових інструментів соціальної підтримки ветеранів, а також у дослідженні впливу інноваційних технологій на довгострокову соціальну адаптацію цієї категорії населення.

Література

1. Кравченко О. О., Салата Н. Т. Цифрова безбар'єрність як вимога сучасного соціального обслуговування. *Pedagogika. Studia i Rozprawy*. 2024. Т. XXXIII. С. 173–184. DOI: <https://doi.org/10.16926/p.2024.33.11>
2. Кравченко О. О. Діяльність центру ветеранського розвитку в умовах закладу вищої освіти. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2024. № 1(12). С. 81–84. DOI: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(12\).2024.305127](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(12).2024.305127)
3. Литвиненко В. М. Значення соціальних послуг як одного із видів соціального захисту. *Молодий вчений*. 2014. № 7(1). С. 153–156. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_7\(1\)_43](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_7(1)_43)
4. Матрос О. О., Балдинюк О. Д. Соціально-правовий захист ветеранів війни та членів їх сімей. *Соціальна робота та психологія: освіта і наука*. 2025. № 1. С. 43–47. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1351/2025-1-7>
5. Савченко Т. О. Використання інновацій при формуванні у майбутніх соціальних педагогів умінь і навичок професійно орієнтованого спілкування. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методи навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. 2015. № 43. С. 438–441. URL: <https://vspu.net/sit/index.php/sit/article/view/4738>
6. Сафін О. Д. Соціально-психологічна підтримка посттравматичного особистісного зростання осіб із фізичними травмами внаслідок війни. *Перспективи та інновації науки. Серія «Психологія»*. 2024. № 7(41). С. 876–886. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-7\(41\)-876-886](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-7(41)-876-886)
7. Скочко М., Салата Н. Цифрове забезпечення соціально-психологічної допомоги вразливим категоріям населення. *Social work and education*. 2022. Т. 9, № 4. С. 478–486. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.22.4.3>
8. Reamer F. G. Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*. 2013. Vol. 58, Issue 2. P. 163–172. DOI: <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>

References

1. Kravchenko, O. O., & Salata, N. T. (2024). Tsyfrova bezbar'єrnist yak vymoha suchasnoho sotsialnoho obsluhovuvannya [Digital barrier-free accessibility as a requirement of modern social services]. *Pedagogika. Studia i Rozprawy, XXXIII*, 173–184. DOI: <https://doi.org/10.16926/p.2024.33.11> [in Ukrainian].
2. Kravchenko, O. O. (2024). Diialnist tsentru veteranskooho rozvytku v umovakh zakladu vyshchoi osvity [Activities of the Center for Veteran Development in a higher education institution]. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita – Social Work and Social Education, 1*(12), 81–84. DOI: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(12\).2024.305127](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(12).2024.305127) [in Ukrainian].
3. Lytvynenko, V. M. (2014). Znachennia sotsialnykh posluh yak odnoho iz vydiv sotsialnoho zakhystu [Importance of social services as a type of social protection]. *Molodyi vchenyi – Young Scientist, 7*(1), 153–156. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_7\(1\)_43](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_7(1)_43) [in Ukrainian].
4. Matros, O. O., & Baldyniuk, O. D. (2025). Sotsialno-pravovi zakhyst veteraniv viiny ta chleniv yikh simei [Social and legal protection of war veterans and their family members]. *Sotsialna robota ta psykholohiia: osvita i nauka – Social Work and Psychology: Education and Science, 1*(1), 43–47. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1351/2025-1-7> [in Ukrainian].
5. Savchenko, T. O. (2015). Vykorystannia innovatsii pry formuvanni u maibutnykh sotsialnykh pedahohiv umin i navychok profesiino oriientovanoho spilkuvannia [The use of innovations in developing professionally oriented communication skills and abilities of future social pedagogues]. *Suchasni informatsiini tekhnologii ta innovatsiini metodyky navchannia v pidhotovtsi fakhivtsiv: metodolohiia, teoriia, dosvid, problemy – Modern Information Technologies and Innovative Teaching Methods in Training Specialists: Methodology, Theory, Experience, Problems, 43*(43), 438–441. Retrieved from <https://vspu.net/sit/index.php/sit/article/view/4738> [in Ukrainian].
6. Safin, O. D. (2024). Sotsialno-psykholohichna pidtrymka posttravmatychnoho osobystisnoho zrostannia osib iz fizychnymy travmamy vnaslidok viiny [Socio-psychological support for post-traumatic personal growth of persons with physical traumas due to war with physical traumas due to war]. *Perspektyvy ta innovatsii nauky. Seriiia “Psykholohiia” – Prospects and Innovations of Science. Series “Psychology”, 7*(41), 876–886. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-7\(41\)-876-886](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-7(41)-876-886) [in Ukrainian].
7. Skochko, M., & Salata, N. (2022). Tsyfrove zabezpechennia sotsialno-psykholohichnoi dopomohy vrazlyvym katehoriiam naseleennia [Digital provision of social and psychological assistance to vulnerable categories of the population]. *Social Work and Education – Social Work and Education, 9*(4), 478–486. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.22.4.3> [in Ukrainian].
8. Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work, 58*(2), 163–172. DOI: <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>

Квашук В. В. Інформаційні технології як інструмент соціальної підтримки ветеранів

Статтю присвячено теоретичному осмисленню інформаційних технологій як інструменту соціальної підтримки ветеранів в умовах цифрової трансформації суспільства. Актуальність дослідження зумовлена зростанням кількості ветеранів та ускладненням їхніх потреб у позаслужбовий період, що охоплює психологічну реабілітацію, соціальну адаптацію, професійну реінтеграцію та реалізацію соціальних гарантій. Обґрунтовано, що традиційні офлайн-моделі соціальної роботи не завжди забезпечують достатню оперативність, доступність і персоналізацію допомоги, що актуалізує впровадження цифрових рішень.

Здійснено класифікацію цифрових інструментів за функціональним призначенням: електронні реєстри, телемедицинські та онлайн-психологічні платформи, мобільні застосунки соціального супроводу, цифрові сервіси працевлаштування та онлайн-спільноти взаємодопомоги.

Визначено основні переваги цифровізації соціальної підтримки ветеранів: територіальну доступність послуг, оперативність реагування на запити, персоналізацію допомоги, зниження рівня стигматизації та підвищення ефективності моніторингу соціальних програм. Водночас проаналізовано ризики, пов'язані з цифровим розривом, загрозами кібербезпеці, можливими витокami персональних даних, алгоритмічними упередженнями та небезпекою надмірної автоматизації соціальної роботи.

Запропоновано концептуальну модель інтеграції цифрових інструментів, що охоплює інституційний, професійний, індивідуальний і спільнотний рівні та забезпечує формування цілісної цифрової екосистеми підтримки ветеранів. Наголошено на необхідності комплексного впровадження інформаційних технологій із урахуванням етичних стандартів, розвитку цифрової компетентності користувачів і забезпечення належного захисту даних. Перспективи подальших досліджень пов'язані з емпіричною оцінкою ефективності цифрових рішень і вивченням їх впливу на довгострокову соціальну інтеграцію ветеранів.

Ключові слова: ветерани, соціальна підтримка, інформаційні технології, цифровізація, соціальна робота.

Kvashuk V. V. Information technologies as a tool of social support for veterans

The article is devoted to the theoretical understanding of information technologies as a tool for social support of veterans in the context of the digital transformation of society. The relevance of the study is due the growing number of veterans and the increasing complexity of their needs in the non-duty period, including psychological rehabilitation, social adaptation, professional reintegration, and the implementation of social guarantees. It is substantiated that traditional offline models of social work do not always ensure sufficient efficiency, accessibility, and personalization of assistance, which actualizes the introduction of digital solutions.

A classification of digital tools according to their functional purpose is carried out, including electronic registries, telemedicine and online psychological platforms, mobile applications for social case management, digital employment services, and online peer-support communities.

The main advantages of digitalization in veterans' social support are identified: territorial accessibility of services, prompt response to requests, personalization of assistance, reduction of stigmatization, and increased effectiveness of monitoring social programs. At the same time, the risks associated with the digital divide, cybersecurity threats, possible personal data breaches, algorithmic bias, and the danger of excessive automation in social work are analyzed.

A conceptual model for integrating digital tools is proposed, covering institutional, professional, individual, and community levels, ensuring the formation of a comprehensive digital ecosystem of veterans' support. The necessity of a comprehensive implementation of information technologies is emphasized, taking into account ethical standards, the development of digital competence among users, and the proper protection of personal data. Prospects for further research are related to the empirical evaluation of the effectiveness of digital solutions and the study of their impact on the long-term social integration of veterans.

Key words: veterans, social support, information technologies, digitalization, social work.

Дата першого надходження статті до видання: 19.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 18.03.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 31.05.2026

