

**ЦИФРОВІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОЦЕСІ
РЕІНТЕГРАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ**

Квашук Віталій, здобувач третього (освітньо-науового) рівня вищої освіти спеціальності 231 Соціальна робота, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини.

ORCID: 0009-0006-5112-2122

E-mail: v.kvashuk15@gmail.com

***Анотація.** У статті проаналізовано особливості цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів з точки зору соціальної роботи та її виконання соціальними працівниками.*

Звертається увага на теоретичні засади цифровізації соціального обслуговування. Надано визначення поняттю «цифровізація соціального обслуговування». Виокремлено основні напрями цифровізації соціального обслуговування ветеранів крізь призму соціальної роботи.

***Ключові слова:** соціальне обслуговування, соціальна політика, соціальна робота, соціальний працівник, ветерани, реінтеграція, цифровізація.*

**DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES IN THE PROCESS OF
REINTEGRATION OF VETERANS**

Kvashuk Vitalii, PhD Student Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University.

ORCID: 0009-0006-5112-2122

E-mail: v.kvashuk15@gmail.com

***Abstract.** The article analyzes the features of the digitalization of social services in the process of veterans' reintegration from the point of view of social work and its implementation by social workers.*

Attention is drawn to the theoretical foundations of the digitalization of social services. The concept of «digitalization of social services» is defined. The concepts of digital governance in the field of social policy (E-Government, Digital Welfare State, Smart Social Policy, Data-Driven Governance) and the experience of the USA, Canada and Great Britain in post-combat support for veterans are outlined.

The main directions of the digitalization of social services for veterans through the prism of social work are highlighted. Among them are the creation of digital platforms and registries, providing remote access to services, the use of artificial intelligence (AI) and the use of Big Data technology.

Attention is focused on such problems of the process of digitalization of social services for veterans as the digital divide, cybersecurity issues, legal aspects and personnel training problems. It was determined that the presence of these problems of social service for veterans in the process of their reintegration is a factor that complicates social work with this vulnerable segment of the population. The possibilities of digitalization of social service in the process of reintegration of veterans with the integration of digital services into the E-government system, the implementation of smart technologies for the social rehabilitation of veterans (VR for the purposes of psychological rehabilitation or mobile applications) were emphasized.

The problems of digitalization of social service in the process of reintegration of veterans in Ukraine in the conditions of the full-scale invasion of the Russian Federation from February 24, 2022 were emphasized. It was determined that the problems of integrating veterans into civilian life after returning from the combat zone are a task of the state's social policy, to be implemented by the Ministry of Social Policy of Ukraine (Ministry of Social Policy), the Ministry of Veterans Affairs

(Ministry of Veterans) and the body responsible for digitalization – the Ministry of Digital Transformation of Ukraine (Ministry of Digital Transformation).

Key words: social services, social policy, social work, social worker, veterans, reintegration, digitalization.

Постановка проблеми Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Аспект цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів має власною метою та генерацією полегшення адаптації комбатантів у обставини мирного життя. З позиції власне соціальної роботи та обов'язків соціального працівника такий процес повинен включати формування доступного, оперативного, персоналізованого підходу до соціальної допомоги та підтримки.

Цифровізація та діджиталізація як лейтмотиви виконання соціальних функцій держави є механізмом, спрямованим на полегшення процесів взаємодії у форматі «соціальна інституція – індивід (громадянин)». Військові ветерани, як соціальна верства та ланка із особливим статусом, потребує належного соціального обслуговування, що може бути забезпечено якраз-таки шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та інновацій, метою яких є дебіюрократизація соціального управління та надання соціальної допомоги.

Важливості та предметної застосовності даний контекст набуває і відносно сьогодення в Україні. Повномасштабне вторгнення РФ до України від 24.02.2022 р., військові дії та наявність комбатантів зі Збройних сил України, що потребують гідного соціального супроводу та соціальної допомоги і підтримки формують необхідність належної реалізації прав та свобод останніх. Це можливо, зокрема, за допомогою створення цифрових платформ та реєстрів, надання дистанційного доступу до послуг, використання штучного інтелекту (ШІ) та технології Big Data, предметні особливості впровадження котрих в Україні ми також розглядатимемо за текстом даної статті. При цьому, доцільності покладатися і на зарубіжний (США, Канада і Великобританія) досвід реінтеграційної цифрової політики держави задля побудови власної стратегії соціальної допомоги.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Не дивлячись на достатність актуального складника у розумінні та дослідженні цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції та соціальної допомоги ветеранам, на рівні науки дане питання потребує подальших доопрацювань та конкретизацій.

Іноземна наукова доктрина у розрізі питання, що є предметом нашої статті, представлена працями таких вчених, як Л. Голдкінд, Л. Волф, П. Фреддоліно, Дж. Джейкобс, Л. Грін, Д. Зулман, Ч. Рей, К. Морріс та ін. У даних дослідженнях переважно розглядаються аспекти загального розуміння проблем соціальної роботи та соціальної інтеграції, а також – інтеграції ветеранів не лише у соціальне існування із урахуванням критерію соціальної підтримки, але й на засадах використання інноваційних технологій ментального та психоемоційного відновлення (VR для цілей психологічної реабілітації або мобільні додатки).

Серед українських вчених питання цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів набуло додаткової дослідницької актуальності із початком повномасштабного вторгнення РФ до України від 24.02.2022 р. Його розглядали, зокрема, О. Балан, М. Шепель, О. Грішнова, В. Лящук, О. Макеєва та ін. Предметом розгляду та наукового дискурсу у даному випадку виступають аспекти забезпечення соціальних прав ветеранів в процесі повернення з фронту та роль і місце соціальних працівників та соціальної роботи у пом'якшенні зазначеного процесу. Крім того, зазначеними

дослідниками проаналізовано проблеми діджитал-забезпечення даного процесу (наявність необхідних інструментів інформатизації та інноваційного розвитку системи надання соціальних послуг для ветеранів та проблематика використання безпосередньо ветеранами Е-застосунків для власної інтеграції у соціальний простір).

Мета статті – проаналізувати особливості цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів як соціального феномену.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Першочерговим у контексті аналізу особливостей цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів, на наш погляд, є надання етимологічного тлумачення зазначеного процесу загалом крізь призму терміну «цифровізація соціального обслуговування».

У парадигмі вчених у галузі соціальної роботи нам найбільше імпонує науковий підхід американського вченого Ч. Рея [7], котрий пропонує визначати поняття «цифровізація соціального обслуговування» як процес упровадження цифрових технологій у систему соціальної підтримки з метою покращення її доступності, оперативності та адресності, котрим охоплюється використання електронних баз даних, онлайн-сервісів, мобільних додатків, алгоритмів штучного інтелекту, аналізу великих даних та дистанційних комунікацій для підвищення якості соціальних послуг і взаємодії між державними органами, соціальними працівниками та отримувачами допомоги.

Від себе додамо, що ключова інтенція впровадження цифровізації соціального обслуговування уже не як терміну, а як процесу та явища полягає у автоматизації циклічних завдань, що потребують бюрократичного виконання в процесі реалізації принципів соціальної роботи. Тобто, покращення координації дій і створенню ефективних механізмів підтримки вразливих категорій населення, зокрема ветеранів, не виключає та, навпаки, передбачає участь соціальних працівників, проте із використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), технологій штучного інтелекту (ШІ) та інших цифрових інновацій.

В процесі дослідження проблематики феномену цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів важливо розуміти, що соціальна робота та діяльність соціальних працівників де-факто є складовою соціальної політики держави, що вона обирає в даному сегменті. Аспект цифрового урядування у галузі соціальної політики, водночас, наразі активно розвивається через загальні прояви діджиталізації та інформатизації надання державних та соціальних послуг, включаючи в себе такі напрями, як E-Government, Digital Welfare State, Smart Social Policy, Data-Driven Governance [5] та ін. Наразі розглянемо закономірності їхньої інтеграції в систему соціальної політики відносно ветеранів.

Електронне урядування (E-Government) та його використання у сегменті оптимізації взаємодії між державою, громадянами та бізнесом у сфері соціальної політики із використанням інформаційно-комунікаційних технологій має декілька концептуальних напрямів реалізації. Перший і основний – електронні портали державних послуг, що можуть використовуватися комбатантами для отримання субсидій, дотацій, субвенцій, соціальних виплат, реєстрації пільг тощо. Другий – впровадження критеріїв адміністрування соціальної допомоги з метою скорочення бюрократії та мінімізації корупційних ризиків, пов'язаних із наданням соціальної допомоги військовим ветеранам [5].

Концепція цифрової трансформації соціальної політики (Digital Welfare State), в свою чергу, базується на використанні цифрових технологій для покращення соціального захисту населення, в рамках чого застосовуються технології штучного інтелекту (ШІ), технологія Big Data для прогнозування соціальних потреб та визначення найбільш

вразливих категорій громадян та електронні соціальні картки для автоматизованого доступу до пільг, як-от медичні послуги, транспортні субсидії, продовольчі ваучери тощо [5].

Смарт-соціальна політика (Smart Social Policy) у контексті соціального обслуговування ветеранів полягає у використанні сьогочасних технологій штучного інтелекту (ШІ) та цифрового забезпечення на кшталт «Інтернету речей» (IoT – Internet of Things) за трьома напрямками: 1) смарт-допомогою у реальному часі, що передбачає використання мобільних додатків для отримання інформації про виплати та пільги для комбатанта; 2) телемедициною та дистанційним соціальним супроводом – наприклад, шляхом проведення відеоконсультацій з соціальними працівниками, лікарями для екс-військового або військово-ветерана; 3) використання розумних систем моніторингу добробуту населення, як-от сенсорів та аналітичних панелей для оцінки потреб ветерана у соціальній допомозі – зокрема, її розмірності та своєчасності [5].

Врешті-решт, датацентричне управління (Data-Driven Governance) у системі соціальної політики у рамках цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів має на меті ухвалення рішень щодо даного питання на основі аналізу соціально-економічних тенденцій для коригування політики пільг та субсидій, використання автоматизованих систем ухвалення рішень (запобігання шахрайству у соціальних виплатах для комбатантів) та відкритості даних для контролю ефективності державної політики [5].

Від теорії пропонуємо перейти до практичного розуміння забезпечення цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції та соціальної підтримки ветеранів на прикладі, зокрема, США, Канади та Великобританії. Ці країни у даному контексті об'єднують наявність державних програм реінтеграції, доступ до медичних послуг, підтримка зайнятості та забезпечення соціальних гарантій як засадничі кластери політики у даній галузі [6].

Реінтеграція екс-військових у цивільне життя, координація медичної, фінансової та соціальної підтримки, а також – забезпечення надання соціальних пільг та програм адаптації реалізується Департаментом у справах ветеранів США (US Department of Veterans Affairs (VA)), Департаментом у справах ветеранів Канади (Veterans Affairs Canada (VAC)) та Офісом у справах ветеранів Великої Британії (Office for Veterans' Affairs (OVA)) відповідно. У рамках соціальної інтеграції екс-комбатантів, водночас, у США функціонують спеціалізовані лікарні та клініки для ветеранів (VA Hospitals) від Департаменту у справах ветеранів США та діють навчальні гранти відповідного профілю (GI Bill), а у Великобританії діють субсидії на житло (GB Home Loans Programme) [4]. Потрібно зазначити, що реалізація зазначених ініціатив відбувається, як правило, у цифровому (діджиталізованому) форматі та передбачає використання інструментів онлайн-реєстрації та онлайн-комунікації, що може мати ознаки затребуваності для ветеранів в силу його фізичного статусу та можливостей. Роль соціальних працівників та соціальної роботи в даному випадку полягає у відповідності встановленим державою стандартам, що розповсюджуються на сферу соціальної підтримки чутливих верств населення, включно із екс-комбатантами як членами цивільно-соціальних суспільних груп із особливим статусом.

Водночас маємо зазначити, що запропоновані мірила та стандарти пріоритезації соціальної роботи відносно ветеранів та екс-комбатантів на прикладі вищезазначених країн не є повноцінним з точки зору можливих критеріїв, котрі можуть бути застосовані до даного процесу в майбутньому. Зокрема, за допомогою створення цифрових платформ та реєстрів, надання дистанційного доступу до послуг, використання штучного інтелекту (ШІ) та використання технології Big Data соціальна робота у сфері забезпечення прав,

свобод та законних інтересів соціального значення ветеранів як верстви населення може набути ознак: а) діджиталізованості; б) дистанційності; в) III-інтуїтивності; г) дебюрократизованості та інформаційної опрацьованості [2].

Зазначене є важливим насамперед з точки зору зменшення ролі інстанційності у процесі інтеграції ветерана у цивільне життя, де коефіцієнт меншої витратності ними персонального особистого часу та акцент на нівелюванні соціально-контактного стресу є сегментарним завданням соціальної роботи. Зменшення інстанційного елементу в даному процесі, з іншого боку, не повинно виключати участь соціальних працівників у взаємодії із экс-комбатантами, адже саме їхня персона – ключовий елемент зв'язкової моделі формату «соціальний працівник – экс-комбатант – соціум».

Позитивні напрацювання у сегменті формування підходів до соціального обслуговування ветеранів у процесі їхньої соціальної реінтеграції, зазначені вище, водночас є або поодинокими прикладами або ідеальними концепціями впровадження цифрової політики щодо соціальної допомоги ветеранам. Реальність, пов'язана із впровадженням цифрових технологій у даний процес та переведенням їх у цифровий формат, водночас, має власними гальмівними чинниками цифровий розрив, кібербезпекові проблеми, юридичні аспекти та проблеми кадрової підготовки [1].

Цифровий розрив з точки зору теорії являє собою невідповідність інструментів інформаційно-комунікаційного розвитку держави та її потенціалу у даній галузі заявленим планам у сфері соціального забезпечення ветеранів, проблеми кібербезпеки полягають у відсутності механізмів захисту персональних даних экс-комбатантів в процесі надання їм соціальної допомоги, юридичні аспекти – у відсутності належних складників правового врегулювання даного процесу та наявності, зокрема, галузевих законодавчих актів [1].

Найбільш важливою, водночас, проблемою цифровізації процесу соціальної реінтеграції та інтеграції ветерана у цивільне життя є аспект кадрів. Підготовка соціальних працівників та, насамперед, їхня кількість, що не завжди відповідає «запиту» від экс-комбатантів, особливо в державах, котрі перебувають в умовах мілітарної протидії ворогу, найчастіше є питанням, котре не має процедурних елементів врегулювання. Враховуючи, що діджиталізація соціального обслуговування ветеранів підлягає контролю та спрямуванню, координаційному впорядкуванню від соціальних працівників, без їхньої компетентної участі соціальна робота у даній сфері не матиме належного рівня ефективності [1].

Процес реінтеграції ветеранів із інтеграцією цифрових послуг, з огляду на зазначені проблеми, наразі набуває ознак інформаційного підлаштування та інноваційного забезпечення. Як приклад, застосування державами системної концепції E-government (електронний уряд) розповсюджується і на сферу соціальної допомоги ветеранам. Зокрема, в Україні, відповідно до пункту «Розвиток електронного документообігу» Розпорядження КМУ № 649-р від 20.09.2017 р. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні [3], на рівні стратегічного підходу впроваджено соціальну підтримку та соціальний захист населення із його переведенням у цифровий (інформаційний) формат. Відповідно, процеси реінтеграції ветеранів в процесі їхнього соціального обслуговування концептуально реалізуються в Україні саме на засадах концепту E-government (електронного урядування). Такий підхід, водночас, може доповнюватися впровадженням смарт-технологій для соціальної реабілітації ветеранів (VR для цілей психологічної реабілітації або мобільні додатки). Прикладом в США є використання соціального стартапу Bravemind (USC Institute for Creative Technologies) та застосунку PTSD Coach, що розроблені Департаментом у справах ветеранів США (US Department of Veterans Affairs (VA), у Великобританії – застосунки Project Tetris та

Togetherall, метою яких є забезпечення психологічної підтримки через мобільний додаток та зниження стресу екс-комбатантів) [1].

Не дивлячись на достатній рівень цифровізаційного розвитку в Україні, питання діджиталізації процесу соціальної інтеграції та реінтеграції ветеранів, водночас, є наріжним питанням в умовах повномасштабного вторгнення РФ до України. Так, проблеми інтеграції ветеранів у мирне життя після повернення із зони бойових дій є завданням соціальної політики держави, що підлягають реалізації Міністерством соціальної політики України (Мінсоцполітики), Міністерством у справах ветеранів (Мінветеранів) та органом, відповідальним за цифровізацію – Міністерством цифрової трансформації України (Мінцифрою). Однак, наразі не встановленого належного кореляційного зв'язку між повноваженнями даних органів у контексті взаємодії у даному процесі, що ускладнює та знижує загальний рівень ефективності такого виду політики.

Соціальна робота та соціальні працівники, котрі забезпечують реалізацію соціальної політики відносно екс-комбатантів (ветеранів), що повертаються з фронту, також не отримують належного інформаційно-комунікаційного забезпечення щодо видозміни такого формату діяльності. Усе це сумарно вимагає інституційного реагування та усунення задля забезпечення прав військових ветеранів.

Висновки дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямку. Дослідження цифровізації соціального обслуговування у процесі реінтеграції ветеранів дозволило нам дійти наступних умовиводів.

Цифрова трансформація соціального обслуговування відіграє визначальну роль у забезпеченні доступності, ефективності та індивідуалізації підтримки для ветеранів, які повертаються до мирного життя. Інноваційні технології, включаючи VR-платформи для психологічної реабілітації, мобільні застосунки для ментального здоров'я та онлайн-системи адміністрування соціальних послуг, сприяють створенню якісно нової моделі соціальної допомоги, що оперативно реагує на запити ветеранів.

Практичний досвід таких країн, як США, Канада, Великобританія підтверджує дієвість цифрових інструментів у подоланні посттравматичних розладів, формуванні адаптаційних навичок та сприянні успішній інтеграції ветеранів у суспільство. Використання VR-терапії, мобільних застосунків для контролю рівня стресу та цифрових платформ для дистанційної взаємодії з фахівцями демонструє значні переваги у покращенні психологічного стану та соціальної стабілізації ветеранів. В Україні, в свою чергу, процес цифровізації процесу реінтеграції ветеранів у соціальне життя після повернення з фронту наділений як позитивними (Е-урядування), так і контраверсійними (відсутність прямої взаємодії між Мінсоцполітики, Мінветеранів та Мінцифрою) елементами практичного забезпечення.

Отже, впровадження сучасних цифрових рішень у сферу соціальної роботи є необхідною передумовою для вдосконалення реабілітаційних програм та розширення можливостей державних і недержавних організацій щодо комплексного супроводу ветеранів. Перспективні дослідження мають бути зосереджені на розробці цифрових сервісів, адаптованих до специфічних потреб різних категорій ветеранів, інтеграції штучного інтелекту у процес надання соціальних послуг та зміцненні заходів кібербезпеки під час роботи з персональними даними.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Грішнова, О., Лисенко, В. Реінтеграція учасників бойових дій у цивільне життя : проблеми зайнятості та шляхи їх розв'язання. *Вчені записки Університету «КРОК»*. Вип. 2 (74). 2024. С. 146–156.
2. Ляшук, В., Макеєва, О. Проблеми забезпечення соціальних прав військовослужбовців та ветеранів. *Політика та право в умовах дії воєнного стану : пошук рішень*: матеріали міжнародної наукової конференції ; МОН та Навчально-науковий інститут права та політології УДУ ім. М. П. Драгоманова. 23.04.2023 р. С. 312–314.
3. Розпорядження КМУ № 649-р від 20.09.2017 р. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні. Відомості Верховної Ради. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.02.2025).
4. International Committee of Red Cross (ICRC). Respecting and Protecting Health Care in Armed Conflicts and in Situations Not Covered by International Humanitarian Law. Advisory service of International Humanitarian Law. 03/2012. 4 p.
5. Slozanska, H. et al. Social support of veterans of the Russian-Ukrainian war and their families during the war and post-war period. *Social Work and Education*, Vol. 10 (1). 2023. pp. 47–62.
6. US General Accounting Office. Veterans' Health Care Implications of Other Countries' Reforms for the United States : Report to the Ranking Minority Member, Committee on Veterans' Affairs, U.S. Senate. The Office. 1994 (rev. 2013). 56 p.
7. Wray, C. M. et al. Crossing the digital divide: a veteran affairs program to distribute video-enabled devices to patients in a supportive housing program. *JAMIA Open*. Vol. 5 (2). 2022. 27 p.

REFERENCES

1. Hrishnova, O., Lysenko, V. Reintehratsiia uchasnykiv boiovykh dii u tsyvilne zhyttia : problemy zainiatosti ta shliakhy yikh rozv'iazannia. *Vcheni zapysky Universytetu «KROK»*. Vyp. 2 (74). 2024. S. 146–156.
2. Liashuk, V., Makeieva, O. Problemy zabezpechennia sotsialnykh prav viiskovosluzhbovtiv ta veteraniv. *Polityka ta pravo v umovakh dii voiennoho stanu : poshuk rishen*: materialy mizhnarodnoi naukovoï konferentsii ; MON ta Navchalno-naukovyï instytut prava ta politolohii UDU im. M. P. Drahomanova. 23.04.2023 r. S. 312–314.
3. Rozporiadzhennia KМУ № 649-r vid 20.09.2017 r. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini. Vidomosti Verkhovnoi Rady. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>
8. International Committee of Red Cross (ICRC). Respecting and Protecting Health Care in Armed Conflicts and in Situations Not Covered by International Humanitarian Law. Advisory service of International Humanitarian Law. 03/2012. 4 p.
9. Slozanska, H. et al. Social support of veterans of the Russian-Ukrainian war and their families during the war and post-war period. *Social Work and Education*, Vol. 10 (1). 2023. pp. 47–62.
10. US General Accounting Office. Veterans' Health Care Implications of Other Countries' Reforms for the United States : Report to the Ranking Minority Member, Committee on Veterans' Affairs, U.S. Senate. The Office. 1994 (rev. 2013). 56 p.
11. Wray, C. M. et al. Crossing the digital divide: a veteran affairs program to distribute video-enabled devices to patients in a supportive housing program. *JAMIA Open*. Vol. 5 (2). 2022. 27 p.