

# Послуги публічних бібліотек Кіровоградської області ветеранам війни та їхнім родинам (Соціологічне дослідження)

Марія Охріменко,  
головний бібліотекар  
науково-методичного відділу  
ОУНБ ім. Д.І. Чижевського

Відповідно до Закону України від 22.10.1993 №3551-ХІІ «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», який після редагування 16.01.2024 набрав чинності 4.04.2024 року, ветеранами війни є особи, які брали участь у захисті Батьківщини чи в бойових діях на території інших держав, до них належать: учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни та учасники війни.

Ветерани війни потребують фінансової, медичної, правової підтримки, допомоги в отриманні освіти та житла. Чинне законодавство гарантує ветеранам війни низку пільг та послуг, проте не всі можуть ними скористатися. Тому важливо не лише надавати пільги і гарантії, але й робити їх доступними.

За час війни значно активізувалась й набула нового масштабу діяльність бібліотек щодо підтримки ветеранів війни та їхніх родин.

Які ж послуги надають публічні бібліотеки області ветеранам війни та їхнім родинам? Яку підтримку вони одержують? Щоб відповісти на всі ці запитання, комунальний заклад «Обласна універсальна наукова бібліотека ім. Д. І. Чижевського» провів соціологічне дослідження на тему «Послуги публічних бібліотек Кіровоградської області ветеранам війни та їхнім родинам».

**Мета дослідження** – вивчення реального стану надання послуг та підтримки ветеранів війни та їхніх родин публічними бібліотеками області та визначення шляхів їх удосконалення.

**Завдання** – виявити мотиви звернення ветеранів війни та їхніх родин до бібліотек, з'ясувати, які види послуг та допомог отримують ветерани.

**Об'єкт дослідження** – ветерани війни та їх родини.

**Бази дослідження** – публічні бібліотеки територіальних громад області.

У дослідженні взяли участь 296 публічних бібліотек області з 38 територіальних громад, що дорівнює 56,1% від загальної кількості бібліотек та 77,5% територіальних громад. Бібліотеки інших 11 територіальних громад з різних причин не брали участі в анкетуванні, серед них: Ганнівська, Гурівська, Злинська, Надлацька, Перегонівська, Підвисоцька, Піщанобрідська, Попельнастівська сільські та Заваллівська, Пантаївська, Приютівська селищні територіальні громади.

Анкети заповнювали 309 бібліотечних працівників, що дорівнює 43,2% від загальної кількості бібліотечних працівників області. Це в переважній більшості жінки (99,3%), чоловіки складають тільки 0,7%. За віком респонденти розподілилися таким чином: більше половини складає категорія жінок віком 45-

60 років (55,1%), інші – 18-29 років – 8,1%, 30-44 роки – 21,6%, 61-75 років – 15,2%.

За рівнем освіти учасників анкетування маємо такі відомості: з вищою освітою – 33,4% респондентів, 11,1% мають незакінчену вищу освіту, а 55,4% – базову вищу фахову.

Як виявило дослідження, всі 100% респондентів відзначили, що в кожній громаді є ветерани війни, які проживають зі своїми родинами, а також члени сімей полеглих, полонених, зниклих безвісти та учасників бойових дій, що нині захищають незалежність України.

Але, на жаль, з різних причин, не всі ветерани та члени їх сімей, які проживають в громаді, є користувачами бібліотеки.

Опитувані відзначили, що головним мотивом звернення до бібліотеки ветеранів та членів їх сімей є: читання цікавих книг – 86,5%, бажання відвідати масовий захід – 59,4%, отримання необхідної послуги (юридичної, психологічної тощо) – 48,6%, інше (допомога ЗСУ) – 7,7%.

Отже, в уявленні респондентів бібліотека залишається переважно місцем видачі книг з різними додатковими послугами.

В обслуговуванні осіб даної категорії працівники бібліотек застосовують індивідуальний підхід, адже важливо не тільки запропонувати потрібну книгу, а й підтримати бесіду на будь-яку тему, що цікавить відвідувача. Саме тому переважна більшість респондентів – 71,3% від загальної кількості опитаних різними методами (анкетування, опитування, індивідуальне спілкування, спостереження, група в Вайбері, бесіди під час запису у бібліотеку) вивчала потреби ветеранів та членів їх сімей. Опитування та анкетування проводились під такими назвами: «Захисники та родини Героїв: Ваші потреби», «Ваше ставлення до бібліотеки?», «В моїй родині читають...». Це дало можливість більш якісно обслуговувати, задовольняти потреби, організувати змістовне дозвілля для цієї категорії відвідувачів.

Поряд з цим значна частина респондентів – 28,7% не проводила вивчення потреб ветеранів війни та їх сімей, що негативно позначилось на обслуговуванні ветеранів та членів їх родин.

Аналіз анкет засвідчив, що всі послуги, які надають бібліотеки громад, доступні і для ветеранів війни та членів їхніх родин. З огляду на відсоток відповідей – 66,5% найбільше ветерани та члени їх сімей користувалися соціальними послугами (допомогти особі/родині подолати складні життєві обставини, підтримувати їх, включитись в життя громади). Вони брали участь в майстер-класах, презентаціях книжкових виставок, зустрічалися з фахівцями. Респонденти відмітили, що членам родин ветеранів дали змогу проявити свої творчі здібності в таких майстер-класах: «Квітки з паперу», «Флікери безпеки», «Осінні фантазії», «Ми за мир».

Популярними серед цієї категорії є і культурні послуги – 45,9% (обслуговування ветеранів з інвалідністю та членів їх сімей на дому). Це не тільки змога отримати нову книжку для читання, а й можливість живого спілкування. Члени родин ветеранів Долинської міської територіальної громади взяли участь у зустрічах з письменницею-волонтеркою Людмилою Охріменко, поетесою

Любов'ю Лісовою, а також у презентації краєзнавчої книги Олександра Ромащенко «Долинський район» (Довідник з історії населених пунктів колишнього Долинського району), яку автор присвятив захисникам України від російських окупантів.

Бібліотеки Гайворонської міської територіальної громади в 2023 році розпочали роботу над проектом «Мужні. Сміливі. Незламні», спрямованим на формування позитивного уявлення суспільства про ветеранів російсько-української війни, виховання шанобливого ставлення до ветеранів, привернення уваги до їх потреб та проблем, реінтеграцію ветеранів та членів їхніх сімей в активне суспільне життя. В рамках проекту у бібліотеках цієї громади були проведені зустрічі з учасником бойових дій на Херсонщині Миколою Андрієвським та учасником АТО Юрієм Бігуном. Крім цього спільно з захисниками бібліотекарі провели патріотичні години «Ми славного роду і крові, свій народ боронити готові», «Ми єдині – в цьому сила», змонтували відеоролик «Рідні незламні, мужні й хоробрі». До роботи в проєкті згодом долучилася громадська організація «Центр відновлення особистості та перетворення суспільства», керівник якої, Ольга Гончарук, проводить зустрічі з родинами загиблих воїнів.

У бібліотеках Новомиргородської міської територіальної громади вже стало традицією до дня вшанування учасників бойових дій на території інших держав запрошувати на захід афганців. Варто відзначити, що воїнів-захисників запрошують на різноманітні масові заходи, які відбуваються в бібліотеках, особливо сьогодні, коли військовим дають довгоочікувані відпустки, під час яких вони приходять на зустрічі до книгозбірні.

Цільовим групам ветеранів (35,5%) бібліотеки надають інформаційні послуги з використанням друкованих та електронних ЗМІ, проводять заходи з підвищення психологічної культури.

Слід зазначити, що ветерани також цікавляться інформаційними технологіями. Для них бібліотеки проводять індивідуальні заняття з основ комп'ютерної грамотності, пошуку інформації в інтернеті, користування електронною поштою, сайтами соціальних мереж, завантаження музики, фільмів. Навіть захисники, які нині знаходяться на передовій, користуються інтернет-ресурсами бібліотек своїх громад, таким чином підтримуючи зв'язок зі своїми близькими.

Для більш якісного обслуговування ветеранів бібліотеки створюють спеціальні теки з інформацією про ЗСУ, історією війни, організують благодійні виставки, військово-патріотичні читання, залучають ветеранів для проведення зустрічей з мешканцями громади.

Респонденти (20,3%) відзначили, що на даний час важлива психологічна підтримка ветеранів війни та членів їхніх родин. Бібліотеки працювали у цьому напрямку – залучали фахівців для надання психологічної підтримки. Серед заходів слід назвати тренінгові форми роботи для даної категорії з формування емоційної стійкості та стабільності: «Стрес і психологічна травма», «Як стабілізувати себе».

Для 33,4% ветеранів війни затребуваними є правові та консультаційні послуги. Ветеранам надається інформаційно-консультативна допомога з питань змін у пенсійній системі, пільгового забезпечення громадян, надання різних видів допомоги, оформлення субсидій тощо.

Там, де є громадські приймальні, консультації надають фахівці бюро безоплатної правової допомоги. Крім цього, залучають сільських старост, представників громадських організацій, депутатів. Деякі консультації бібліотекарі надають самі, використовуючи різноманітні носії інформації.

Серед інших послуг 7% респондентів указали такі: засідання гуртків та клубів за інтересами, організація кінопоказів, додаткові платні послуги, групові та індивідуальні заняття з медіаграмотності, реєстрація пошкодженого майна, реєстрація грошової допомоги від міжнародних організацій, реєстрація на веб-платформі e-Ветеран, де можна знайти відповіді на нагальні питання щодо послуг з професійної адаптації, підготовки, перепідготовки, підвищення кваліфікації, працевлаштування, які реалізуються в межах бюджетних програм. Крім цього на платформі можна дізнатися про гарантії та пільги для учасників бойових дій, осіб з інвалідністю, членів їх сімей щодо надання послуг з професійної адаптації, грантів для створення або розвитку ветеранського бізнесу тощо.

За середньостатистичними показниками ветерани та члени їх родин звертаються до бібліотек для отримання послуг з такою частотою: 1 раз на місяць – 63,5% респондентів, раз на тиждень – 19%, раз на рік – 6,7%. Інші 10,8% відповіли, що звертаються до бібліотеки «за потреби». Частота відвідувань бібліотеки ветеранами залежить від віку, стану їх здоров'я та потреб.

Результати опитування засвідчили, що найбільш поширеними послугами респонденти вважають такі:

- користування бібліотечним фондом – 29%;
- соціальні послуги – 24%;
- інформаційні – 19,5%;
- консультаційні, в тому числі правове консультування – 18,4%;
- електронні послуги – 12,0%;
- інтернет-послуги – 10,1%;
- копіювальні – 9,0%;
- бібліографічні – 6,3%;
- віртуальні – 5,1%.

Найчастіше ветерани звертаються за книгами та періодикою, а також за соціальними та інформаційними послугами, відвідують заходи за вподобаннями. Деякі представники цієї категорії користувачів надають перевагу індивідуальному спілкуванню з фахівцями книгозбірень; менше звертаються за бібліографічними довідками, віртуальними, друкованими формами отримання послуг.

Аби ветерани та члени їх сімей більше дізнавалися про послуги, які надають бібліотеки, респонденти спілкуються з місцевими ЗМІ, поширюють інформацію та анонси про заплановані заходи на фейсбук-сторінках бібліотек.

З метою надання більш якісних бібліотечних послуг ветеранам 39,9% працівників бібліотек залучають фахівців. Так, у приміщенні бібліотеки-філії № 8 міста Олександрії працює Міський психологічний хаб. Координує

діяльність хабу Олександрійський міський центр соціальних служб. На сайті Олександрійської міської ради розміщена рубрика «Психологічна підтримка», де можна подивитися резюме кожного спеціаліста та обрати для себе фахівця. Консультування проводять п'ять кваліфікованих спеціалістів. Кожен із психологів має певну вузькопрофільну спеціалізацію, щоб забезпечити психологічні послуги, враховуючи особисті потреби та особливості людини. Звернутися можуть різні категорії населення: ветерани, військовослужбовці, члени їх родин та громадяни, які потребують підтримки.

У бібліотеках-філіях № 3,10,12 цієї ж Олександрійської громади бібліотекарі залучають фахівців ЦНАПУ, психологів, юристів для надання консультативних послуг ветеранам та членам їх родин. А у центральній міській бібліотеці щовівторка та щочетверга юристи Центру безоплатної вторинної правової допомоги проводять індивідуальні безкоштовні консультації, також юридичну допомогу надає юристка ГО «Десяте квітня».

Проте варто зазначити: більшість респондентів (60,1%) відповіли, що не залучали фахівців до надання безоплатних послуг ветеранам та їх родинам, що пов'язано з відсутністю у сільській місцевості компетентних спеціалістів, які можуть надавати кваліфіковані послуги, тому бібліотекарі надавали інформацію і поради, куди можна звернутися по допомогу.

Як свідчить дослідження, 67,6% респондентів вважають, що якість наданих бібліотекою послуг задовольняє потреби ветеранів та членів їх родин; проте 32,4% респондентів заперечили таке твердження, мотивуючи відповідь «ні» слабкою матеріально-технічною базою бібліотеки, неякісним або зовсім відсутнім інтернетом, недостатньою кількістю нових надходжень літератури. Всі ці недоліки негативно впливають на якість обслуговування цієї категорії користувачів та створення для них комфортних умов.

Для більш якісного надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей важлива співпраця бібліотек з різними організаціями, установами та фахівцями. Насамперед, це місцева влада; старости округів; правозахисні, громадські й волонтерські організації; благодійні фонди. Така координація дій дасть можливість цій категорії громадян мати доступ до різних ресурсів.

Дослідження показало, що публічні бібліотеки Кіровоградської області відіграють важливу роль у підтримці ветеранів війни та їх родин, сприяють їхній адаптації, отриманню необхідної інформації та допомоги.

## ВИСНОВКИ

Сьогодні, коли бібліотеки продовжують працювати в умовах війни, з'явилися нові категорії користувачів: ветерани війни, мобілізовані військовослужбовці, що захищають кордони нашої держави, інваліди війни, полонені, військовослужбовці, що проходять реабілітацію після поранень та контузій, члени їх родин, які потребують підтримки і соціального захисту.

Багато представників цих категорій населення є користувачами бібліотек майже у всіх громадах. Бібліотекарі стверджують, що ветерани та члени їх родин звертаються до бібліотек за книгами та послугами, відвідують масові заходи.

Бібліотечні фахівці добре обізнані з потребами ветеранів, так як 71,3% бібліотекарів області вивчали це питання шляхом проведення анкетування, співбесід, опитування.

Під час вивчення потреб даної категорії користувачів працівники бібліотек узагальнюють їхні потреби та інтереси та відповідно спрямовують свою роботу на задоволення потреб, координуючи її з іншими зацікавленими громадськими й державними організаціями й установами.

Респонденти відзначають, що бібліотеки надають ветеранам та членам їх родин різні види послуг, а саме: соціальні, культурні, правові, інформаційні, консультативно-правові та низку супутніх, допоміжних та сервісних послуг (інтернет-послуги, електронні, копіювальні тощо).

Інтенсивність звернень ветеранів та членів їх сімей до бібліотеки визначається їх потребами і становить в середньому 1 раз на місяць, за потреби – частіше.

Найчастіше користувачі вищезазначеної категорії звертаються за соціальними, інформаційними, консультативними, інтернет-послугами, іноді – за отриманням документів у тимчасове користування.

Для надання більш якісних послуг ветеранам та членам їх родин працівники бібліотек намагаються залучати відповідних фахівців, але, на жаль, стикаються з проблемами відсутності таких фахівців у сільській місцевості.

Бібліотечні працівники, використовуючи наявний документальний фонд, інтернет-ресурси та матеріально-технічну базу бібліотек намагаються якісно задовольнити потреби ветеранів та членів їх родин. Так вважають 67,6% опитаних. Поряд з цим 32,4% респондентів вважають, що якість наданих бібліотекою послуг не задовольняє потреби ветеранів та їх родин.

Дослідження допомогло виявити кращий досвід роботи бібліотек в даному напрямку та звернути увагу на недоліки.

Для покращення якості надання бібліотечних послуг ветеранам війни та їх родинам пропонуємо:

- сприяти організації простору вільного спілкування ветеранів та членів їх родин у бібліотеках;
- забезпечувати безбар'єрний доступ ветеранам та членам їх родин до бібліотечних закладів, організовувати обслуговування за їх місцем проживання;
- ініціювати нові форми і методи якісного обслуговування ветеранів та членів їх родин, підтримувати ініціативи громади з питань соціально-культурного та інформаційного забезпечення ветеранів та членів їх родин;
- розвивати проєктну діяльність бібліотек з метою залучення грантових коштів для покращення обслуговування даної категорії користувачів.