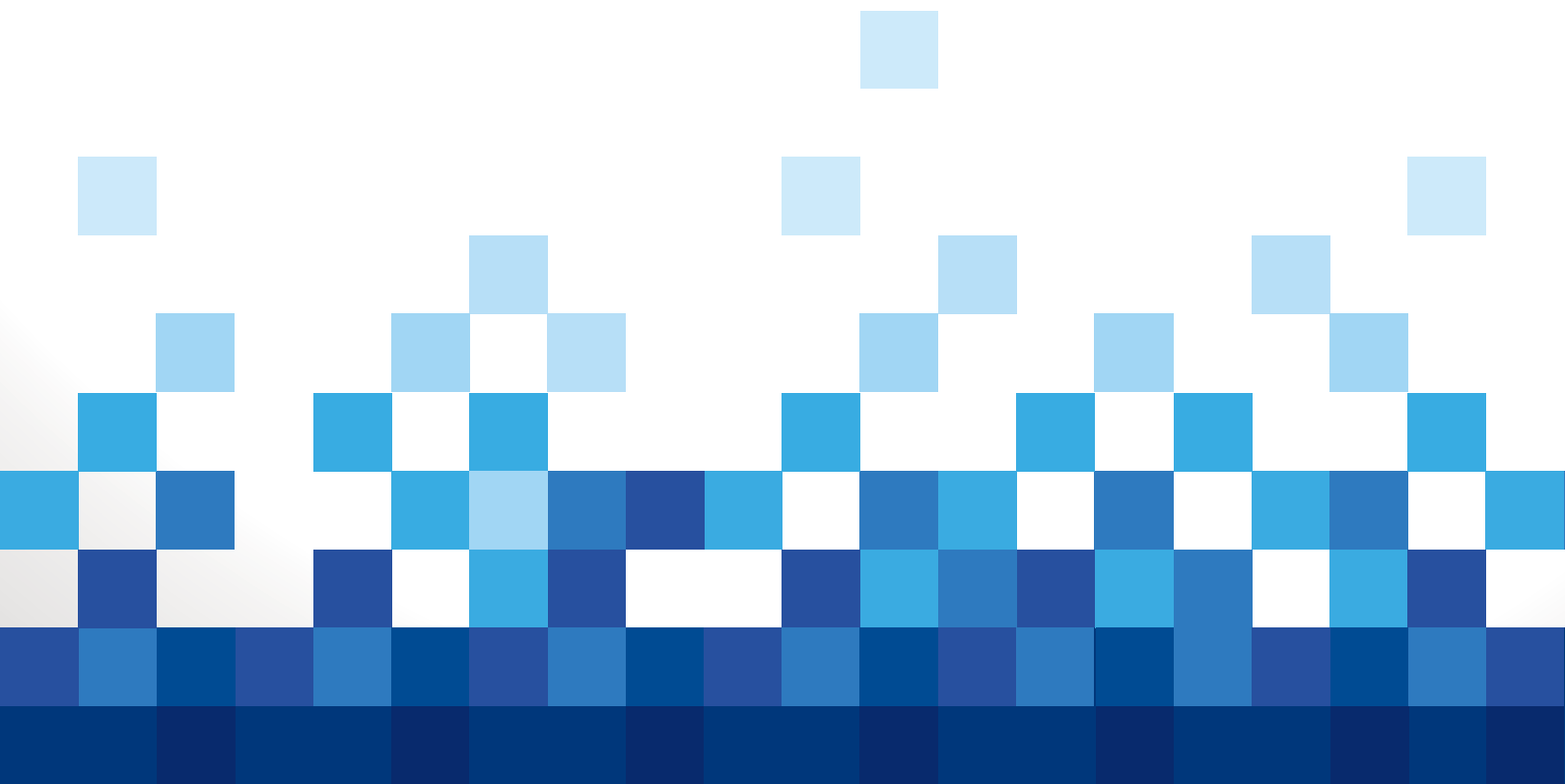


**ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОГЛЯДУ
КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
МІНІСТЕРСТВА У СПРАВАХ
ВЕТЕРАНІВ УКРАЇНИ**



НАД ДОСЛІДЖЕННЯМ ТА ТЕКСТОМ ПРАЦЮВАЛИ

Андрій Колесник

Олексій Землинський

Ольга Малиш

Марія Большакова

Ганна Дейниченко

Підготовлено в рамках проєкту

ЯКІСНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ВЕТЕРАНСЬКОЇ СПІЛЬНОТИ:

Покращення співпраці між Міністерством у справах ветеранів України та ветеранськими організаціями, за участі органів місцевого самоврядування та ветеранських просторів, задля оцінки потреб і реінтеграції ветеранів і ветеранок реалізується БО «БФ «Стабілізуєшн суппорт сервісез» завдяки фінансовій підтримці Уряду Великої Британії

ЗМІСТ

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ.....	4
РЕЗЮМЕ.....	5
ВСТУП.....	6
МЕТОДОЛОГІЯ.....	7
ОГЛЯД ВІДКРИТИХ ДЖЕРЕЛ.....	8
ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ ЩОДО НАЙБІЛЬШ АКТУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ВЕТЕРАНСЬКОЮ ТЕМАТИКОЮ.....	13
ДОСЛІДЖЕННЯ МЕДІАПОЛЯ.....	16
ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ІНТЕРВ'Ю З ЕКСПЕРТАМИ.....	21
РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВЕДЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ДЛЯ МІНВЕТЕРАНІВ.....	26
ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА.....	28

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

АТО	Антитерористична операція на території Донецької та Луганської областей
ГО	Громадська організація
ООС	Операція Об'єднаних сил із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі та стримування збройної агресії Російської Федерації на території Донецької та Луганської областей
УБД	Учасник бойових дій
Мінветеранів	Міністерство у справах ветеранів України

РЕЗЮМЕ

Проблеми ветеранської спільноти

Згідно з даними відкритих джерел, а також результатами глибинних інтерв'ю, найбільш актуальними проблемами, які цікавлять ветеранів у соціальних мережах є:

- **Працевлаштування та добробут ветеранів** — відсутність стабільних джерел заробітку, втрата робочих місць, житла, власна нереалізованість, що негативно впливає на сімейний стан (взаємовідносини в сім'ї).
- **Відсутність сервісів, які б спростили отримання послуг** — як-от анонсований Єдиний державний реєстр ветеранів війни, який дозволив би різним групам ветеранської спільноти у зручній формі дізнаватися важливу інформацію про свій статус, а також отримувати доступ до послуг і пільг.
- **Відчуття дискримінації** — через наявність інвалідності внаслідок війни, при використанні пільг за участь у бойових діях, а також під час реалізації ветеранами їх прав; через негативне сприйняття частиною суспільства статусу ветерана; через провал медійної складової: відсутність системної пропаганди важливості внеску ветеранів у захист країни, їхнього позитивного образу тощо.
- **Реабілітація та психологічна допомога** — складна процедура отримання послуг, неякісне обслуговування.

Комунікація Мінветеранів та реакція на неї у соцмережах

Мінветеранів веде активну комунікацію у власних соціальних мережах, але не на ті теми, що найбільше цікавлять ветеранів/ок АТО/ООС. Найбільше охоплення серед публікацій 2021 року та найбільшу кількість поширень отримують не новини Мінветеранів, а дописи, пов'язані зі скандалами навколо отримання статусу УБД, та актуальними проблемами/шляхами вирішення проблем ветеранів.

Комунікація Мінветеранів в Інтернеті за період огляду стосувалась результатів його діяльності та законодавчих ініціатив, але вона здебільшого викликала негативну реакцію цільової аудиторії, зокрема через переконання представників цільової аудиторії у тому, що отримана інформація не є корисною для них.

Переважає кількість коментаторів, яких можна ідентифікувати як ветеранів, закликають до вирішення їхніх нагальних проблем. Автори таких коментарів розглядають Мінветеранів як сервісну організацію. У цьому контексті цілком зрозумілою видається тактика Мінветеранів: ігнорувати негативні коментарі через неможливість миттєвого вирішення тієї чи іншої проблеми або небажання самого Мінветеранів вирішувати проблеми.

Оцінка комунікації Мінветеранів представниками ветеранських організацій, просторів для ветеранів, лідерами думок серед ветеранської спільноти

На думку респондентів, що брали участь у глибинних інтерв'ю, ключова комунікаційна проблема Мінветеранів — відсутність презентації суспільству чіткого бачення власної ролі та конкретного поля своїх обов'язків. Це і викликає велику кількість непорозумінь з представниками цільової аудиторії. Інша проблема пов'язана з тим, що Мінветеранів недостатньо висвітлює прогрес стосовно актуальних для цільової аудиторії проблем. Відсутні видимі перемоги Міністерства, які б показали його необхідність для цільової аудиторії.

Поліпшити комунікацію Мінветеранів із представниками цільової аудиторії та покращити імідж установи могло б виконання переліку рекомендацій, які були розроблені за результатами проведеного огляду.

ВСТУП

Створене у 2018 році Мінветеранів за 3 роки своєї діяльності очолювали 4 міністри. Наслідком частої ротації міністрів були постійні зміни керівного складу, підходів, ролі міністерства, його ключових завдань та позиціонування.

Міністерство у справах ветеранів України було створене шляхом реорганізації Державної служби України у справах ветеранів України. Але вже 2 вересня 2019 року перейменоване на Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України з приєднанням Міністерства з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб. 11 березня 2020 року Міністерству повернули його назву та скасували об'єднання міністерств.

Наслідком такої турбулентності стала відсутність у Мінветеранів «єдиного голосу», «ролі» та створення негативного медійного тла. Інформаційне тло і тональність меседжів у соціальних мережах та онлайн-медіа суттєво впливають на реакцію та сприйняття діяльності Мінветеранів.

В умовах, коли військова й інформаційна агресія з боку Росії направлена проти України, огляд питань побудови ефективної комунікації та, головне, довіри між ветеранами та центральними органами влади має важливе значення.

Цей матеріал підготовлено з метою сприяння ефективній комунікації Мінветеранів з ветеранськими просторами, організаціями та ветеранською спільнотою загалом; пошуку можливостей для підвищення ефективності онлайн-комунікації Мінветеранів.

Огляд мав на меті:

- Визначити ключові проблеми у комунікації ветеранської спільноти та Мінветеранів.
- Визначити основні теми комунікації Мінветеранів та проаналізувати реакції користувачів соціальних мереж на них.
- Визначити як представники ветеранських організацій та ветеранської спільноти оцінюють поточний стан комунікації Мінветеранів.
- Визначити можливості для посилення позитивного сприйняття комунікації Мінветеранів.

Аналіз зібраної інформації дозволив напрацювати низку рекомендацій щодо покращення комунікації Мінветеранів та ветеранської спільноти.

МЕТОДОЛОГІЯ

Огляд проводився у 3 етапи та передбачав:

- огляд відкритих даних попередніх досліджень із ветеранської тематики;
- моніторинг соцмереж;
- проведення глибинних інтерв'ю з учасниками та стейкхолдерами проєкту.

Огляд відкритих даних із ветеранської тематики — для виявлення ключових проблем, які цікавлять ветеранську спільноту, та подальшого вивчення відповідності комунікації Мінветеранів до вказаних проблем. Аналіз проводився в період 25.10.2021-15.11.2021. Були використані дослідження, здійснені громадськими та дослідницькими організаціями з 2019 по 2021 роки.

Моніторинг соцмереж — за допомогою інструментарію аналітичної платформи LOOQME, яка дозволяє відстежувати згадки ключових слів та тем у соцмережах. Полем моніторингу були визначені: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok, Telegram.

Період моніторингу – 3 місяці з 03.09.2021 по 10.12.2021. До уваги бралися теми пов'язані з Мінветеранів, ветеранами АТО/ООС, а також проблемами, які були виявлені на етапі аналізу відкритих даних.

Глибинні інтерв'ю — в рамках якісного дослідження було проведено 18 глибинних інтерв'ю з ветеранами АТО/ООС, членами консультативно-дорадчих органів при Мінветеранів (Громадської ради, Ради ветеранів та Ради родин загиблих), ветеранських організацій та робочих груп при Мінветеранів. Всі інтерв'ю проводилися анонімно.

Мета інтерв'ю — отримати більш розгорнуті думки щодо актуальних проблем ветеранської спільноти, загальну оцінку діяльності Мінветеранів, а також оцінку комунікації Мінветеранів з представниками цільової аудиторії.

ОГЛЯД ВІДКРИТИХ ДЖЕРЕЛ

Огляд відкритих дослідницьких даних про діяльність Мінветеранів, ветеранських організацій, вирішення питань ветеранів місцевою владою та функціонування просторів для ветеранів проводився з метою виявлення ключових проблем ветеранської спільноти для подальшого вивчення відповідності комунікації Мінветеранів до вказаних проблем та релевантності ключових повідомлень фактичному стану справ.

Аналіз проведено з 25 жовтня по 15 листопада 2021 року. Для нього використано дослідження, що були здійснені громадськими та дослідницькими організаціями впродовж 2019–2021 років.

Огляд виявлених проблем ветеранської спільноти, які порушуються в обраних дослідженнях:

1. Працевлаштування ветеранів.
2. Добробут ветеранів.
3. Бюрократичні перешкоди для отримання статусу та дискримінація.
4. Ветеранський бізнес в Україні.
5. Психологічна реабілітація ветеранів та суспільні стереотипи.
6. Участь ветеранів АТО/ООС у громадському та політичному житті.
7. Маніпулювання ветеранами для досягнення політичних та інших цілей.

1. Працевлаштування

Однією з основних проблем після звільнення з військової служби є працевлаштування. На початку війни, коли проходили хвили мобілізації, було законодавчо закріплено збереження робочого місця і середньої заробітної плати за мобілізованим. Також це стосувалось і тих, хто вступив на контрактну службу після демобілізації. Однак, станом на квітень 2021 року, для 29%¹ ветеранів робочі місця та посади не були збережені після завершення військової служби. Це зумовлено як відмовою держави компенсувати витрати роботодавців на збереження заробітної плати і робочого місця, так і зтяжним характером війни та неготовністю роботодавців зберігати робоче місце тривалий час (понад рік). Обов'язок роботодавця зберегти робоче місце і середню заробітну плату (без компенсації від держави) наразі ускладнює працевлаштування для ветеранів. Захід, необхідний у період мобілізацій, нині відіграє негативну роль у працевлаштуванні ветеранів.

Безробіття серед ветеранської спільноти нерідко пов'язують з травмами або хворобами, що були отримані під час участі в бойових діях.

Окреме місце у цій проблемі займає ситуація з працевлаштуванням ветеранок. Понад 8%² ветеранок не можуть знайти роботу, а ще 12% не можуть працювати через стан здоров'я або необхідність виконувати репродуктивну неоплачувану роботу (догляд за дитиною або літніми людьми).

Проблеми, визначені на підставі огляду:

- Проблеми з працевлаштуванням та незбереження робочих місць.
- Хвороби та інвалідність, які обмежують можливості працевлаштування.
- Працевлаштування жінок-ветеранок.

2. Добробут ветеранів

Згідно з даними, які наведені у дослідженні Міжнародної організації з міграції, через відсутність стабільного працевлаштування п'ята частина опитаних у дослідженні зазначила, що має гроші лише для вирішення питання з харчуванням: «19%³ домогосподарств ветеранів належали до категорії з низьким рівнем матеріального добробуту».

16%⁴ опитаних жінок із родин ветеранів та загиблих живуть за межею бідності та «ледь зводять кінці з кінцями, грошей не вистачає навіть на необхідні продукти». Кожна друга жінка з сімей ветеранів АТО/ООС зіштовхнулася із неможливістю скористатися державними пільгами та гарантіями.

Однією з найбільш критичних проблем є забезпечення ветеранів житлом. Наразі спеціальні програми забезпечення житлом існують тільки для окремих категорій ветеранів АТО/ООС (особи з інвалідністю внаслідок війни, члени сімей загиблих, ветерани АТО/ООС з-поміж ВПО). В деяких регіонах ще існують місцеві програми, що охоплюють ширше коло ветеранських категорій, однак рівень їх фінансування не дозволяє вирішити проблему системно. Основна ж частина ветеранів АТО/ООС самотійно вирішує житлові питання. Іншими житловими пільгами ветерани майже не користуються через брак знань про них або ускладнені бюрократичні процеси.

Проблеми, визначені на підставі огляду:

- Відсутність стабільного працевлаштування.
- Обмежений доступ до пільг.
- Проблеми із забезпеченням житлом.

1 Довга тінь Донбасу: Реінтеграція ветеранів та зміцнення суспільної // Global Public Policy Institute, Фонд Конрада Аденауера в Україні // 2021

2 Дослідження щодо статусу жінок-ветеранок та сервісів, що їм надаються // Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва // 2020

3 Життя після конфлікту: опитування щодо соціально-демографічних та соціально-економічних характеристик ветеранів конфлікту на сході України та їхніх сімей // Міжнародна організація з міграції (МОМ) // 2020

4 Вивчення потреб жінок з родин ветеранів та загиблих учасників конфлікту на сході України // ГО «Об'єднання дружин і матерів бійців учасників АТО» // 2020

3. Бюрократичні перешкоди та дискримінація

Існують проблеми із наданням інвалідності, пов'язаної з участю в бойових діях та проходженням військової служби. З однієї сторони, в інформаційному полі зустрічається багато випадків зловживань і корупції при наданні інвалідності, а з іншої, ветерани, які мають ушкодження здоров'я, стикаються із труднощами в оформленні інвалідності. Серед респондентів, які не мали посвідчення особи з інвалідністю, чверть підтвердила наявність травм або захворювань, отриманих під час проходження військової служби, і лише 6% респондентів підтвердили, що мають посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни. Опитані ветерани вказують на значні бюрократичні перешкоди в отриманні інвалідності, через те, що не всі, хто мають підстави за станом здоров'я, змогли оформити правильну групу інвалідності або взагалі інвалідність⁵.

Існують і окремі проблемні ситуації з отриманням статусу учасника бойових дій (УБД), зокрема, серед добровольців.

Також певна частка опитаних (12%) не бачить сенсу в отриманні посвідчення. Однією з причин цього є упереджене та неприязне ставлення до ветеранів під час здійснення свого права на пільгове використання громадського транспорту, медичних та адміністративних послуг.

Дослідження, яке провели Kantar, свідчить, що близько третини (32%)⁶ опитаних стикалися з порушенням своїх прав як ветеранів.

Проблеми, визначені на підставі огляду:

- Бюрократичні складності та корупційні зловживання в отриманні статусу інвалідності внаслідок війни. Окремі випадки складностей в отриманні статусу учасника бойових дій.
- Відчуття дискримінації у ветеранів АТО/ООС при користуванні пільгами та гарантіями, передбаченими для них законодавством.
- Дискримінація ветеранів АТО/ООС під час реалізації їхніх прав та гарантій.

4. Ветеранський бізнес

В Україні ветеранський бізнес має ознаки соціального, тобто такого, який спрямовано на вирішення проблем безробіття або соціальної адаптації та підтримки ветеранів.

79% опитаних вказують, що або засновники такого бізнесу є ветеранами, або більшість працівників⁷. А ще 40% бізнесів мають особливі підходи до найму ветеранів (навчання, першочерговий найм).

«Представники бізнесу зацікавленні в навчанні, пов'язаному з маркетингом, рекламою в цілому та в соціальних мережах, також для них важливими є теми просування бізнесу, продажів, пошуку інвестицій. Більшість представників бізнесу (75%) готові відвідувати онлайн-тренінги, та 51% відвідували б тренінги в населених пунктах, де вони проживають».

За результатами аналітичного звіту, підготовленого ГО «Повернись живим», виділено цілий ряд потреб ветеранів АТО/ООС у підтримці підприємництва: від навчання на початку бізнесу до податкових пільг для підтримки розвитку⁸.

Крім того, на сьогодні в Україні відсутнє законодавче визначення «ветеранського підприємства», що унеможливорює надання державних або місцевих преференцій для таких підприємств.

5 Життя після конфлікту: опитування щодо соціально-демографічних та соціально-економічних характеристик ветеранів конфлікту на сході України та їхніх сімей // Міжнародна організація з міграції (МОМ) // 2020

6 Дослідження потреб ветеранів України // Kantar // 2019

7 Опитування власників ветеранського бізнесу // IREX // 2021

8 Аналітичний звіт «Потреби ветеранів у сприянні підприємницької діяльності» // ГО «Повернись живим» // 2021

Проблеми, визначені на підставі огляду:

- Недостатність підприємницьких знань та необхідність у навчанні (навчання, тренінги, стажування) та консультативна підтримка.
- Недостатні та ускладнені можливості фінансової підтримки (гранти, інвестиції, кредити, безповоротна допомога) та відсутність податкових пільг та інших конкурентних переваг на державному та місцевому рівні.
- Необхідність популяризації послуг та продукції ветеранських підприємств.
- Відсутність законодавчого визначення ветеранського підприємництва.

5. Психологічна реабілітація ветеранів та суспільні стереотипи

За результатами роботи бригад із надання соціально-психологічної підтримки було виявлено, що 57%⁹ ветеранів АТО/ООС очікують на отримання кваліфікованої психологічної підтримки (зокрема 31% висловлює потребу в психологічній підтримці разом з партнеркою/ом).

Однак незважаючи на таку тенденцію серед ветеранів, на думку респондентів, у суспільстві є зворотні відштовхуючі стереотипи щодо ветеранів та негативне ставлення як до осіб, які мають *«проблеми з психічним здоров'ям, зловживають наркотиками, схильні до агресії та не цураються застосувати зброю»*¹⁰.

Проблеми, визначені на підставі огляду:

- Недостатній рівень охоплення та якості надання психологічної підтримки ветеранам.
- Стигматизація ветеранів.
- Недостатня медійна комунікація щодо доступності та важливості психологічної реабілітації.

6. Участь ветеранів АТО/ООС у громадському та політичному житті

Ставлення до ветеранів АТО/ООС, які долучаються до політики, є гіршим, аніж ставлення до ветеранів загалом¹¹. Це можна пояснити тим, що українське суспільство переважно ставиться до політиків із недовірою і радше негативно.

Вплив ветеранів АТО/ООС у політичному секторі достатньо обмежений: вони бачать для себе більше перспектив у політичній діяльності місцевого рівня, а не національного¹².

Серед ризиків залучення ветеранів АТО/ООС до громадської та політичної діяльності виділяють небезпеку використання їх образу різними політичними силами, маніпуляції та криміналізацію ветеранів. Окремим ризиком для репутації ветеранської спільноти є належність деяких ветеранів АТО/ООС до кримінальних та радикальних груп:

*«Оскільки ці групи є найбільш помітними, коли йдеться про ветеранські справи, громадськість схильна сприймати їх як представників усіх ветеранів. Фактично це приглушує голос та думку більшості ветеранів»*¹³.

Проблеми, визначені на підставі огляду:

- Негативне ставлення до ветеранів-політиків.

9 Життя після конфлікту: опитування щодо соціально-демографічних та соціально-економічних характеристик ветеранів конфлікту на сході України та їхніх сімей // Міжнародна організація з міграції (МОМ) // 2020

11 Довга тінь Донбасу: Реінтеграція ветеранів та зміцнення суспільної // Global Public Policy Institute, Фонд Конрада Аденауера в Україні // 2021

10 Залучення ветеранів до громадського і політичного життя: шлях від військових перемог до особистих // ГО «Студена» в рамках проєкту «Без броні» // 2019

12 Залучення ветеранів до громадського і політичного життя: шлях від військових перемог до особистих // ГО «Студена» в рамках проєкту «Без броні» // 2019

13 Залучення ветеранів до громадського і політичного життя: шлях від військових перемог до особистих // ГО «Студена» в рамках проєкту «Без броні» // 2019

- Обмежений вплив ветеранів АТО/ООС у політичному секторі.
- Ризик використання образу ветеранів АТО/ООС різними політичними силами.
- Негативний вплив участі деяких ветеранів АТО/ООС у кримінальних та радикальних групах на образ ветерана та, зокрема, ветерана-політика.

За результатами огляду виділено основні проблеми, які турбують ветеранську спільноту. Це дозволяє аналізувати комунікації Мінветеранів та зіставити відповідність актуальних проблем до повідомлень, які транслює або в яких згадується Мінветеранів (Таблиця 1.1).

Таблиця 1.1.

Проблематика	Підпункти
Працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> • Проблеми з працевлаштуванням та незбереження робочих місць. • Хвороби та інвалідність, які обмежують можливості працевлаштування. • Працевлаштування ветеранок.
Добробут ветеранів	<ul style="list-style-type: none"> • Відсутність стабільного працевлаштування. • Обмежений доступ до пільг. • Проблеми із забезпеченням житлом.
Бюрократичні перешкоди та дискримінація	<ul style="list-style-type: none"> • Бюрократичні складності та корупційні зловживання в отриманні статусу інвалідності внаслідок війни. Окремі випадки складностей в отриманні статусу учасника бойових дій. • Відчуття дискримінації у ветеранів при користуванні пільгами і гарантіями, передбаченими для них законодавством. • Дискримінація ветеранів під час реалізації їх прав та гарантій.
Ветеранський бізнес	<ul style="list-style-type: none"> • Недостатність підприємницьких знань та необхідність у навчанні (навчання, тренінги, стажування) та консультативній підтримці. • Недостатні та ускладнені можливості фінансової підтримки (гранти, інвестиції, кредити, безповоротна допомога) та відсутність податкових пільг та інших конкурентних переваг на державному та місцевому рівні. • Необхідність популяризації послуг та продукції ветеранських підприємств. • Відсутність законодавчого визначення ветеранського підприємництва.
Психологічна реабілітація ветеранів АТО/ООС та суспільні стереотипи	<ul style="list-style-type: none"> • Недостатній рівень охоплення та якості надання психологічної підтримки ветеранам. • Стигматизація ветеранів. • Недостатня комунікація щодо доступності та важливості психологічної реабілітації.
Участь ветеранів АТО/ООС у громадському та політичному житті. Маніпулювання ветеранами АТО/ООС для досягнення політичних цілей	<ul style="list-style-type: none"> • Негативне ставлення до ветеранів-політиків. • Обмежений вплив ветеранів у політичному секторі. • Ризик використання образу ветеранів різними політичними силами. • Негативний вплив участі деяких ветеранів у кримінальних та радикальних групах на образ ветерана та, зокрема, ветерана-політика.

ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ ЩОДО НАЙБІЛЬШ АКТУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ВЕТЕРАНСЬКОЮ ТЕМАТИКОЮ

Питання, які були розглянуті у цьому розділі:

Які з зазначених у першій частині документа проблеми ветеранів згадуються в соцмережах найчастіше?

Які пости зі згадкою Мінветеранів отримують найбільшого розголосу в соцмережах?

Методологія дослідження:

моніторинг соцмереж за допомогою аналітичної платформи LOOQME.

Полям аналізу були визначені:

Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok, Telegram.

До уваги брались згадки тем, пов'язаних із Мінветеранів, ветеранами АТО/ООС, УБД, а також актуальними для ветеранів проблемами, які були виявлені в першій частині поточного документа.

• Загальна кількість згадок зазначених тем в соцмережах

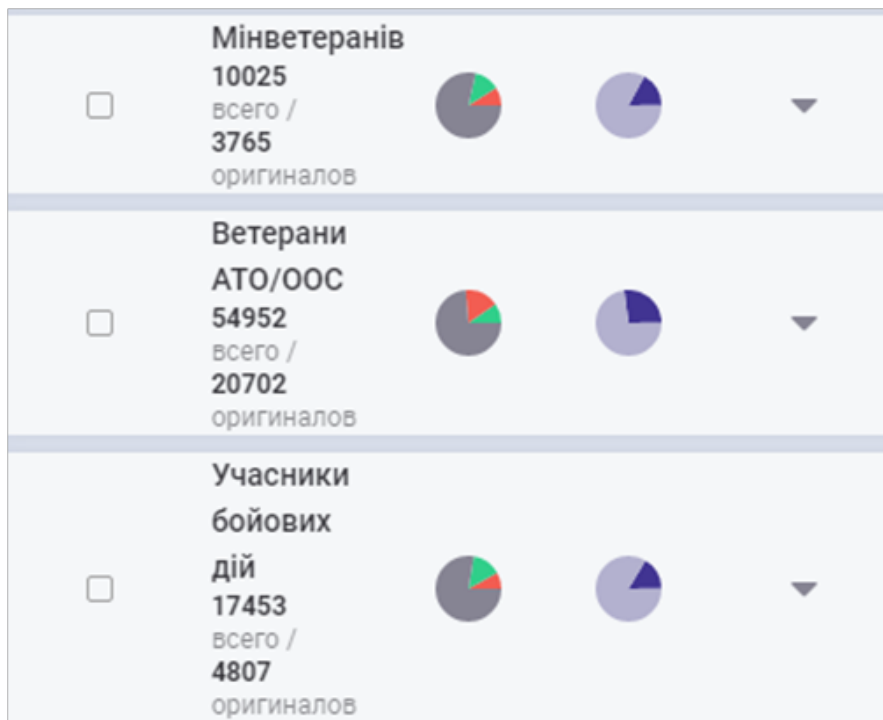


Рис. 2.1. Загальна кількість статей в соцмережах зі згадками Мінветеранів, ветеранів АТО, а також УБД за 3 місяці згідно з даними сервісу LOOQME

Як можна побачити на рис. 2.1. загальна кількість згадок за темами, пов'язаними з Мінветеранів, ветеранами АТО/ООС та УБД, за 3 місяці становить 82 430.

Найбільш активною соцмережею за кількістю постів, де згадувалися позначені вище теми, є Facebook (рис. 2.2):

#		%	Підрахунок статей	#		%	Підрахунок статей
1	Facebook	96,6	9 720	1	Facebook	84,6	46 856
2	Twitter	1,7	175	2	Twitter	8,1	4 495
3	YouTube	0,8	82	3	YouTube	6,2	3 455
4	Telegram	0,4	46	4	Telegram	0,2	134

Рис. 2.2. Розподіл за соціальними мережами постів зі згадками Мінветеранів, ветеранів АТО/ООС, а також УБД

Варто зауважити, що на офіційній сторінці Мінветеранів у період з 3 вересня по 3 грудня 2021 року було розміщено 221 публікацію, що вказує на надзвичайно активну комунікацію у цьому каналі.

• Кількість згадок та розподіл частки голосу за темами

За даними аналітичного сервісу LOOQME, 65% всіх дописів у соцмережах містили згадки про ветеранів АТО/ООС. Частина дописів, де згадувалося Мінветеранів — 12,2% (рис 2.3)

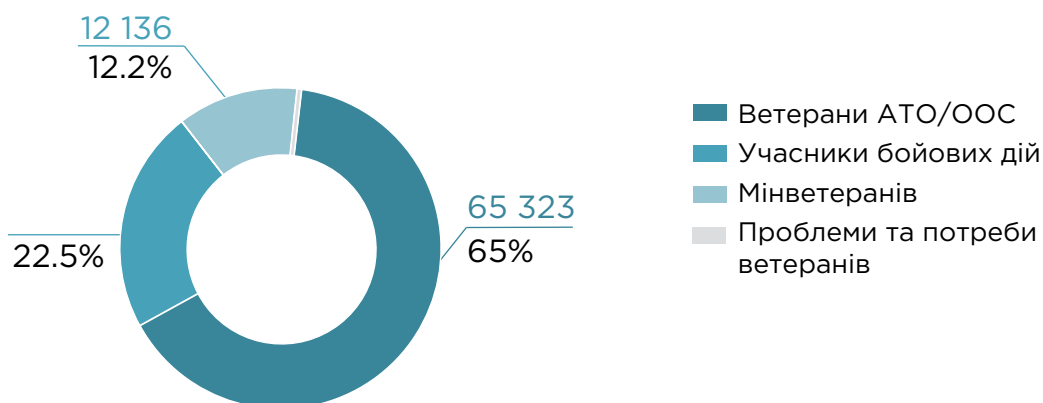


Рис. 2.3. Відсоткове співвідношення згадок у соціальних мережах. За даними аналітичного сервісу LOOQME

Статистика щодо кількості повідомлень, в яких разом із темами Мінветеранів та ветеранів АТО/ООС згадуються актуальні ветеранські проблеми (дописи та реакції користувачів):

- Реабілітація та психологічна допомога ветеранам — 2 308 згадок.
- Статус УБД — 2 057 згадок.
- Ветеранський бізнес — 1 256 згадок.
- Проблеми з житлом — 658 згадок.

Можна припустити, що саме ці проблеми та реагування на них з боку Мінветеранів є найбільш актуальними для аудиторії соцмереж.

• Динаміка згадувань Мінветеранів

Відображення публікацій, що найбільше вплинули на сплеск у графіку (рис 2.4):

- «Екстрена психологічна допомога для ветеранів має запрацювати у віддалених регіонах»
Юлія Лапутіна (21.09.21)
- Зрадник Криму Руслан Демченко в 2020 році отримав статус УБД
(10.11.21)
- Російського агента Руслана Демченка вперше одягнули в українську форму і вперше звозили для показухи на фронт
(16.11.21)

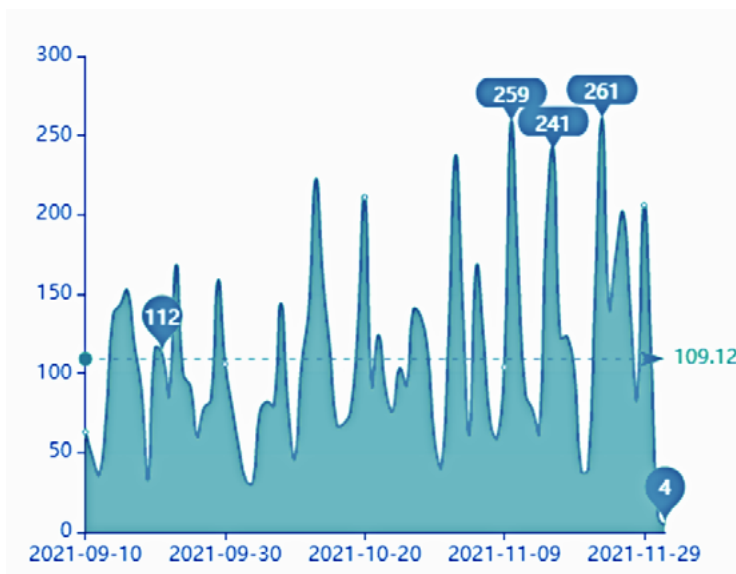


Рис. 2.4. Динаміка згадувань Мінветеранів, за даними аналітичного сервісу LOOQME

• ТОП-тем за динамікою згадувань

Приклади тем, що отримали найбільшу кількість поширень в соцмережах:

- У Калуші учасник бойових дій підірвав себе гранатою — **реабілітація та допомога ветеранам.**
- Отримання статусу УБД Русланом Демченком — **несправедливість законів, що дозволяють отримувати статус УБД.**
- Дописи про примірники Книги пам'яті добровольців, захисників України, підготовлену Мінветеранів.
- Прийняття Верховною Радою України законопроекту про впровадження електронного посвідчення для ветеранів — **е-ветеран.**

Висновки щодо соцмереж

Мінветеранів веде активну комунікацію у власних соціальних мережах. Але водночас не грає провідної ролі в комунікаціях з тематик, що стосуються ветеранів/ок АТО/ООС. Найбільше охоплення отримують дописи, пов'язані зі скандалами навколо отримання статусу УБД та актуальними проблемами/шляхами вирішення проблем ветеранів.

Найчастіше позитивна тональність згадок у соцмережах пов'язана з дописами, присвяченими окремим людям (наприклад, кейси про ветеранський бізнес або історії про ветеранів у рамках спецпроектів).

ДОСЛІДЖЕННЯ МЕДІАПОЛЯ

• Джерела дослідження

Найбільша кількість новин про ветеранів публікується на сайтах: Кабінету Міністрів України, Мінветеранів, Міністерства оборони України. Також трапляються новини серед урядових сайтів: Міністерства та Комітету цифрової трансформації України, Національної академії наук, Міністерства розвитку громад та територій України, Міністерства економіки України, а також на сайтах різних міських адміністрацій.

Із тематичних військових сайтів ветерани найбільше згадуються на майданчиках:

<https://armyinform.com.ua> <https://bezbroni.net>
<https://savelife.in.ua> <https://legal100.org.ua>

Із загальних новинних майданчиків новини траплялися на сайтах:

<https://interfax.com.ua> <https://novynarnia.com> <https://suspilne.media>
<https://ukrinform.ua> <https://trubyna.org.ua> <https://prostir.ua>
<https://ukrpohliad.org> <https://vezha.ua> <https://pravda.com.ua>

• Теми дослідження

Під час проведення аналізу медіа увага зверталась на такі теми: міністерство ветеранів, ветеранські простори, ветеранські організації та проблеми ветеранів за останній рік.

Мінветеранів — новини про Мінветеранів мають загальний характер, найбільше в контексті фігурує міністерка та проведені нею зустрічі чи презентації.

Приклади тем, які підіймаються найчастіше: електронні сервіси, проблеми ветеранів, співпраця, створення нових підрозділів міністерства та впровадження відзнак.

Ветеранські простори — інформація про ветеранські простори згадується в контексті відкриття нових об'єктів. В інформаційних матеріалах за період проведення дослідження найчастіше фігурує проєкт «++» від Veteran Hub.

Ветеранські організації — серед матеріалів про ветеранські організації фігурують новини про ветеранів російсько-української війни, афганців та ветеранів Другої світової війни. Новини переважно загального характеру. Єдиний негативний матеріал, який було знайдено, про виключення керівника спілки ветеранів АТО Харківщини через рекламу Добкіна.

Проблеми ветеранів — найпоширеніші проблеми, про які згадується: інтеграція та соціалізація після бойових дій, реабілітація, психологічна підтримка, лікування, соціальний захист та забезпечення ветеранів та сімей загиблих, працевлаштування та підтримка в створенні бізнесу.

Статті за цими темами завжди подаються в нейтральній тональності, висвітлюють події чи новини.

Частка загальних новин про Мінветеранів складає 41.4% від проаналізованих тем і є найпопулярнішою темою з обраних нами. Про проблеми ветеранів АТО/ООС згадується в 31% статей. Ветеранські простори займають 15.5%; найменше говориться про ветеранські організації – 12.1% статей.

Було проаналізовано 580 новин за період 03.06.2021–03.12.2021(рис. 3.1).

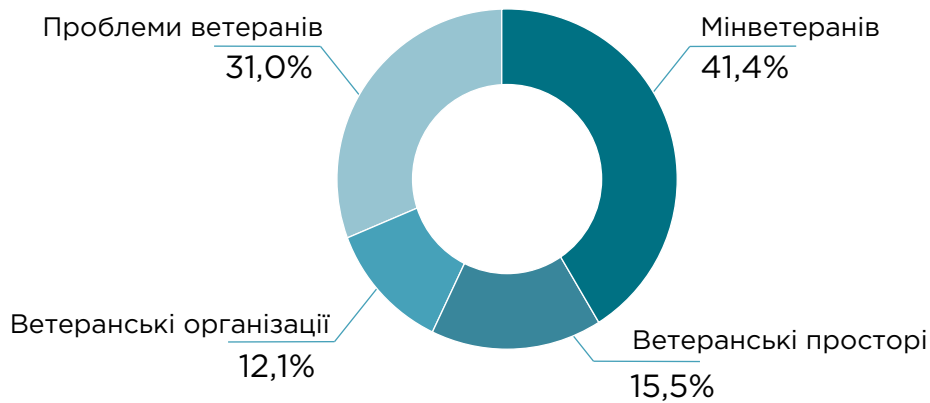


Рис. 3.1. Аналіз згадок в новинах за період 03.06.2021 – 03.12.2021

• **Новини Міністерства ветеранів. Згідно з даними з відкритих джерел.**

Щоб виділити ключові теми комунікації Мінветеранів, було проаналізовано новини, про які говориться на їхньому сайті, за 3 місяці з 03.09.2021 по 03.12.2021 і об'єднано у такі групи:

- Законопроект, урядові рішення.
- Зустрічі, співпраці, форуми.
- Підтримка ветеранів.
- Розробки Мінветеранів, ініціативи.
- Особисті коментарі та діяльність міністра.
- Новини загального характеру.

Загальна кількість новин за період 03.09.2021–03.12.2021 – 137 (рис. 3.2).

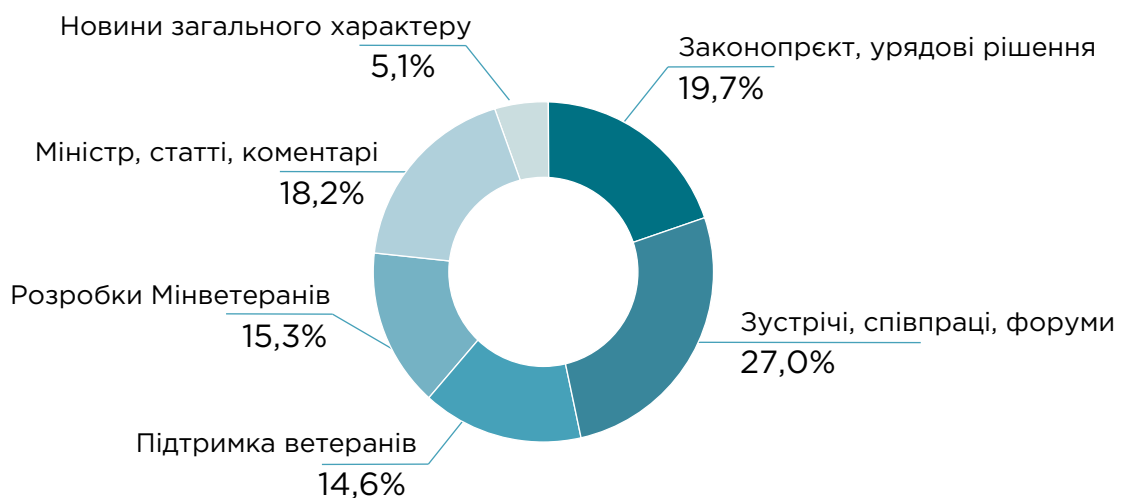


Рис. 3.2. Темы новин на офіційному сайті Мінветеранів за період 03.09.2021 – 03.12.2021

• **Коментарі та ставлення ветеранів. Згідно з даними з відкритих джерел.**

Щоб визначити ставлення ветеранської спільноти до тих чи інших тем, джерелом аналізу реакцій на інформаційні приводи було обрано відгуки, які лишають коментатори під новинами на Facebook-сторінці Мінветеранів, оскільки аналізовані сайти не містили опції коментування.

Теми публікацій на різних сайтах, що охоплені дослідженням, та теми на сторінці Мінветеранів загалом збігалися.

Загальне співвідношення негативних та позитивних коментарів: домінують негативні реакції — 83%, позитивні/нейтральні — 17%.

Тема: Зустріч Міністерки з Послом Держави Ізраїль

Новина:

«Юлія Лапутіна провела зустріч з Надзвичайним та Повноважним послом Держави Ізраїль в Україні Міхаелем Бродським щодо розвитку та поглиблення двостороннього співробітництва країн з питань ветеранських політик».

Реакція аудиторії:

- Не розуміють практичної користі від зустрічі для учасників бойових дій чи осіб з інвалідністю внаслідок війни.
- Присутні коментарі, що міністерка вводить в оману військових, створюючи враження піклування про них.

Тема: Обговорення стратегічної співпраці

Новина:

«Міністерка обговорила стратегічну співпрацю з підтримки ветеранських політик з Радником Посольства Великої Британії в Україні Домініком-Гайдн Брейтвейтом».

Реакція аудиторії:

- Скаржаться на велику кількість зустрічей міністерства і відсутність конкретних рішень та дій, які будуть відчутні для спільноти ветеранів.
- Твердження, що ветерани тільки й чують про зустрічі, співпраці, допомоги десь там у Києві, а насправді по країні в військових госпіталях платні послуги.
- Твердження, що більшість пільг не працює.

Тема: Електронне посвідчення ветеранів

Новина:

«Рада ухвалила законопроект, який надасть учасникам АТО, родинам загиблих, учасникам бойових дій на територіях інших країн використовувати електронне посвідчення ветерана як аналог паперового».

Реакція аудиторії:

- Невелика частина аудиторії радіє такому нововведенню, як полегшенню, та звертає увагу, що ця ініціатива реалізовувалась із 2019 року.
- Велика частина коментаторів, які ідентифікують себе як ветеранів, ставить під сумнів цю ініціативу, говорить про те, що пільгові норми не виконуються, також озвучує більш нагальні і важливі для ветеранів питання, які потребують нагального вирішення.
- Зокрема підіймається питання відсіювання з лав «УБД» всіх, хто ці посвідчення отримав неправомірно.

Тема: Система переходу з військового до цивільного життя

Новина:

«Мінветеранів разом з Міноборони опрацьовують систему переходу з військової кар'єри до цивільного життя».

Реакція аудиторії:

- Говорять про: ілюзорність цієї ініціативи; проблеми виплат; відсутність інтересу Міноборони до людей, які перейшли в цивільне життя; нестачу підтримки на початкових етапах, адже ніхто не допомагає ветеранам, поки вони самостійно чимось не займуть себе; про координацію подібних проєктів виключно волонтерами.

Тема: Бренд, який заснував ветеран

Новина:

«Розповідь про ветерана російсько-української війни, який заснував бренд подарункових виробів».

Реакція аудиторії:

- Позитивні коментарі підтримки та похвали в сторону ветерана. Також трапляються репліки, що Мінветеранів немає жодного відношення до цього, усе є заслугою самого ветерана.

Тема: Круглий стіл з питання реінтеграції ветеранів

Новина:

«Для Мінветеранів є важливим розширення міжнародного партнерства у питаннях реінтеграції ветеранів».

Реакція аудиторії:

- Ветерани наголошують на важливості вирішення нагальних проблем та дотримання пільг сервісами, які повинні це робити. Вони звинувачують Мінветеранів в тому, що ті лише проводять круглі столи, перемовини, зустрічі та підписують меморандуми, але це ніяк не вирішує їхні проблеми.
- Звинувачують Міністерство в розпилюванні бюджетів і їх бюджетів на утримання Мінветеранів і вирішення їхніх проблем.

Тема: Дайджест новин

Новини

Про онлайн-платформу для ветеранів-підприємців, співпрацю з діаспорами, боротьбу з пандемією.

Реакція аудиторії:

- Звинувачення в сторону міністерства, що вони займаються тільки бізнесом.

Тема: Психологічна реабілітація для ветеранів

Новина:

«Мінветеранів формуватиме реєстр постачальників послуг з психологічної реабілітації для ветеранів та членів їх родин».

Реакція аудиторії:

- Прохання навести лад з санаторно-курортним лікуванням, лікуванням у лікарнях. Озвучуються проблеми з отриманням послуг із реабілітації, які обіцяні на законодавчому рівні державою, і те, що вони не надаються ніяким чином.

Тема: Онлайн-платформа підприємницьких ініціатив

Новина:

«Онлайн-платформа підприємницьких ініціатив G2VEI повноцінно запрацює у березні 2022 року».

Реакція аудиторії:

- Заклики припинити «показуху», коментарі щодо «безглуздої організації та дармоїдства» Мінветеранів.

ВИСНОВКИ

Мінветеранів комунікує інформацію про результати своєї діяльності та ініціативи (проведені переговори, зустрічі та інакшу активність), проте ця інформація викликає негативну реакцію у 87% коментаторів. Цільова аудиторія негативно реагує на інформацію, яка, на її думку, не впливає на її життя та не викликає змін у реальності.

Цільова аудиторія негативно реагує на інформаційні повідомлення про сервіси та послуги, які запускаються у майбутньому, або не надаються на момент повідомлення. Винятки — інформаційні повідомлення, що закликають долучитися до розробки та надати пропозиції.

Окремою проблемою є «загальний негативний фон щодо новин Мінветеранів».

На сторінках у соцмережах відсутня комунікація з ветеранами АТО/ООС. Помітної роботи з негативними коментарями не ведеться.

Переважно коментатори-ветерани закликають до вирішення їхніх нагальних проблем, серед основних можна назвати: отримання УБД, лікування, отримання пільг, виплат, житла ветеранами. Також весь час звертають увагу на те, що не надаються належним чином пільги та гарантії, які гарантовані їм державою на законодавчому рівні.

Практично єдина категорія новин, які ветерани сприймають позитивно і висловлюють підтримку, — це новини про ветеранів, які започаткували свій бізнес або подолали певні проблеми чи трагічні обставини.

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ІНТЕРВ'Ю З ЕКСПЕРТАМИ

Параметри дослідження:

В рамках якісного дослідження було проведено 18 глибинних інтерв'ю з ветеранами АТО/ООС, членами консультативно-дорадчих органів, ветеранських спілок та робочих груп при Мінветеранів. Всі інтерв'ю проводилися анонімно.

Основними темами під час інтерв'ю стали: ключові проблеми ветеранів в Україні, діяльність Мінветеранів, а також комунікація Мінветеранів із представниками цільової аудиторії.

Розподіл експертів за фахом:

- Представники консультативно-дорадчих органів при Мінветеранів — 5 осіб.
- Представники НГО та ветеранських просторів — 5 осіб.
- Лідери думок серед ветеранської спільноти — 3 особи.
- Представники Мінветеранів — 5 осіб.

Задачі дослідження:

- Визначити найбільш пріоритетні, на думку експертів, проблеми ветеранської спільноти.
- Зібрати оцінки комунікації Мінветеранів із бенефіціарами.
- Сформулювати комунікаційну проблему, яка дозволила б покращити ефективність комунікації Мінветеранів.

ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА МІНВЕТЕРАНІВ РЕСПОНДЕНТАМИ

Респонденти позитивно оцінили факт існування Мінветеранів. Під час інтерв'ю неодноразово наголошували, що створення відомства є необхідним і стало можливим внаслідок активної участі ветеранської спільноти.

Водночас оцінки діяльності Мінветеранів розділилися на помірно-позитивні та критичні. Така реакція відрізняється від здебільшого негативних оцінок Мінветеранів в соцмережах. Це можна пояснити тим, що респонденти давали більш зважені та раціональні відповіді, а також оцінювали Мінветеранів не в контексті окремих проблем, а комплексно, виходячи з власного глибшого, ніж у коментаторів, розуміння дій Мінветеранів.

1. Помірно-позитивні відгуки

Малий термін існування установи — «розумію, що Мінветеранів ще не стало на ноги, як організація, бо воно не так давно було створено» (представник НГО).

Успіхи в окремих питаннях — «хочу сказати спасибі за те, що в рамках забезпечення житлом учасників АТО/ООС з окупованих і анексованих територій є дуже великий прогрес» (лідер думок серед ветеранської спільноти).

Довіра до поточної команди — «є певні перспективи, які мене, як учасника бойових дій, дуже радують. Я знав всіх міністрів з 18 року, і ця команда найбільш потужна, тому є певні очікування...» (ветеран, представник громадської ради).

2. Критичні відгуки

Часта зміна міністрів — «змінюються, як пасажери в маршрутці, я вже п'ятого застав» (ветеран, представник громадської ради).

Орієнтація не на ветеранів, а на владу — «міністр має бути лобістом і ломом, який проламає цю кригу, а вони всі орієнтовані на владу і не можуть приймати кардинальних рішень по діяльності Мінветеранів, якщо це шкодить політичним забаганкам Кабміну та Президента» (лідер думок серед ветеранської спільноти).

Організація процесів всередині установи — «багато безсистемних хаотичних дій» (представник НГО).

Мала кількість конкретних результатів діяльності — «вони теоретики, ось у них на практиці не виходить реалізувати те, що ветеран може торкнутися руками» (ветеран, представник громадської ради).

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ВЕТЕРАНСЬКОГО СЕРЕДОВИЩА

Більшість респондентів однією з важливих задач міністерства називали «обробку всього масиву потреб і запитів ветеранів та пошуку ресурсів для них» з урахуванням специфіки різних груп ветеранів АТО/ООС.

ЕЛЕКТРОННИЙ РЕЄСТР ДЛЯ ДОСТУПУ ДО ПОСЛУГ ТА ПІЛЬГ

«Умовне електронне УБД — вони навіть не розуміють до кінця скільки нас, а могли б вже зробити електронний реєстр та прив'язати до кабінету учасників бойових дій».

«Запитайте хлопця якогось із Львівської області, чи знає він, які пільги може отримати? Більшість вам навіть не назве, що вони мусять отримати — і ось це мала б бути флагманська операція Мінветеранів — все порахувати та створити цей реєстр» (ветеран, представник Громадської ради).

«Ось найбільша претензія — вони не надають сервіс, щоб ти всі необхідні довідки міг замовити через міністерство. Це самий великий проєкт, який вони не можуть реалізувати — електронний реєстр і кабінет, ну і по-друге, вони не оптимізували всі ці сервіси, а вже від цього йде інше — і квартири, і розмитнення, і підтримка ветеранського бізнесу...». (представник НГО)

Другою за важливістю темою, яку зачіпали експерти під час інтерв'ю, є реінтеграція ветеранів «у мирне життя» та пов'язані із цим проблеми.

ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

«Те, що я бачу в форматі спілкування в наших ветеранських структурах — зайнятість. Хлопці мусять бути зайнятими. Немає, знову ж таки, центральної державної політики з працевлаштування після закінчення служби. Бо не всі підуть у поліцію чи в пожежники. Людям потрібно дати адекватну можливість заробляти собі кошти, враховуючи їх психоемоційний стан, їх фізичні можливості».

РЕАБІЛІТАЦІЯ ТА ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

«На сьогодні такого поняття як «реабілітація» в Україні в повному обсязі не існує. У нас не вистачає закладів, які б цим займалися, тому є дуже великі питання, якими сьогодні, на жаль, ніхто не займається. І всі бояться їх підіймати: наприклад, у нас соромляться сказати, що у Збройних Силах у нас і п'ють, і приймають наркотики, а це дуже-дуже велика проблема» (ветеран, лідер думок серед ветеранської спільноти).

Торкаючись питань реабілітації ветеранів, майже всі респонденти зауважили важливість вирішення проблем, пов'язаних зі специфікою надання медичних послуг для ветеранів.

РОЗРОБКА ПРОТОКОЛІВ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

«Мінветеранів обов'язково має координувати, а можливо, і підштовхувати Міністерство охорони здоров'я стосовно розробки медичних протоколів лікування психічних захворювань ветеранів АТО/ООС і всього, що пов'язано з професійною діяльністю військового, і що не покривається медичними пакетами звичайного сімейного лікаря» (представник Мінветеранів).

«Якщо казати про психологічну реабілітацію, наука підтверджує, що воно загострюється все на третьому, сьомому році. Накриває всіх, хоче він чи не хоче, а психологічною реабілітацією займатись треба, та, знову ж таки, немає єдиних медичних протоколів надання цієї допомоги» (представниця НГО).

НАВЧАННЯ ФАХІВЦІВ МЕДИЧНИХ ЗАКЛАДІВ КОМУНІКАЦІЇ З ВЕТЕРАНАМИ

«...Кожен рік у психоневрологічне відділення поступає велика кількість ветеранів з інвалідністю. І контекст, з яким вони приходять, може відрізнятись від контексту життя конкретно цього лікарського персоналу, тому тут можуть виникати конфліктні ситуації. Їх можна мінімізувати, якщо доносити до фахівців вірну інформацію» (представник НГО).

Питання адміністративного характеру, пов'язані із визначенням статусу ветерана АТО/ООС, також були позначені такими, що потребують вирішення.

СТАТУС ВЕТЕРАНА АТО/ООС ТА УЧАСНИКА БОЙОВИХ ДІЙ

«Є дуже велика проблема і я не розумію, чого її досі не вирішать: не врегульовано питання статусу ветерана. Ми досі регламентуємося радянськими законами, але нового визначення ще немає».

«Необхідно провести ревізію УБ та змінити закон про УБД. Я про це кажу з 2015 року, бо згідно з законом, навіть ті, хто хоча б заїжджав у зону АТО мають право на цей статус, а це маячня...» (ветеран, представник Громадської ради).

«Я не розумію, що означає термін «захисник», який стали останнім часом вживати. Ветеран, що став інвалідом, чи може він наразі вважатися захисником? І взагалі, то у нас Міністерство Ветеранів, чи вже Міністерство Захисників?» (представник НГО).

Забезпечення житлом також було згадано серед частих проблем, але здебільшого це стосується ветеранів із тимчасово окупованих територій.

Також респонденти зауважували, що хоча системно проблема поки не вирішена, наразі можна побачити певні позитивні зрушення.

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЖИТЛОМ

«У багатьох немає житла. В нас купа ветеранок АТО/ООС ВПО, які переїхали з Донецької, Луганської областей служити, вони додому точно не зможуть повернутися» (представниця НГО).

«Звичайно, забезпечення житлом — величезна проблема. Але в цьому році ми дуже добре попрацювали з командою Мінветеранів. Вперше за історію існування цього міністерства люди реально включились у роботу і внесли бюджет на наступний рік 4,5 мільярди, це ми попросили, а там далі навіть більше...» (ветеран, представник Громадської ради).

ОЦІНКА КОМУНІКАЦІЇ МІНВЕТЕРАНІВ

Частина респондентів **позитивно оцінили сам факт наявності комунікації** з боку Мінветеранів:

«Ось дивіться, будь-який пост, будь-яка історія на Facebook, то одразу Мінветеранів пишуть в коментарях і Мінветеранів відповідає миттєво. Навіть якщо лист написаний, роз'яснення/ пояснення — Мінветеранів відповідає одразу» (представник Мінветеранів).

«Саме від Мінветеранів йде багато інформації, не скажу, що воно закрите для спілкування» (ветеран, представник Громадської ради).

«Комунікація є, вони спілкуються, надають відповіді, але не можуть вирішувати питання оперативно» (ветеран, представник Громадської ради).

З іншого боку, **негативна оцінка комунікацій Мінветеранів** пов'язана з наступними чинниками:

1. Вибірковість спілкування

«На жаль, вони спілкуються здебільшого зі своїми «кишеньковими», не хочуть спілкуватися з усіма ветеранами».

«Інколи виникає відчуття, що пані міністр уникає та боїться ветеранів» (лідер думок серед ветеранської спільноти).

2. Дистанціювання від низки проблемних питань

«Якщо Лапутіна десь з'явилась, чи на якомусь відкритті була, то це у вас завжди попереду паровозу, ми ж, кажу, не в совдепії живемо і не в Росії. Люди хочуть знати все — і що добре, і де що погано» (лідер думок серед ветеранської спільноти).

«Комунікація ця є не ліквідною: дуже часто не комунікуються важливі питання, які обговорюються, не приймаються закони, які безпідставно викликають реальне напруження, тому що багато викидається в соцмережі, де вже виникає пожежа на рівному місці, тому що все робиться несвоєчасно» (ветеран, представник Громадської ради).

КЛЮЧОВА КОМУНІКАЦІЙНА ПРОБЛЕМА

Мінветеранів:

- не запропонувало чіткого бачення власної ролі та конкретного поля своїх обов'язків, що викликає велику кількість непорозумінь з представниками цільової аудиторії;
- не веде системної роботи з висвітлення прогресу стосовно актуальних для цільової аудиторії проблем.

«Ніхто досі не презентував стратегію Мінветеранів і її бачення та не пояснив, за що вони відповідальні, а за що — ні. Тому туди звертаються абсолютно всі та за всім. Громадянин не знає [в чому функція Мінветеранів], тому іноді ветерани з усім, що виникає в житті, звертаються туди. Житла немає — до Мінветеранів, того немає — «а коли Мінветеранів виділить гроші?». А Мінветеранів не виділяє гроші — уявляєте? Тобто вони не пояснюють нормально, що ми не можемо на це вплинути. Точніше, вони намагаються частково це пояснювати тоді, коли їм ставлять питання. Але це виглядає для людей більш як відмазка, ніж пояснення» (представник НГО).

«В них немає «ми працюємо на результат». Окремі люди, можливо, так. Але загальної стратегії не видно» (ветеран, представник Громадської ради).

ОЧІКУВАННЯ ВІД МІНВЕТЕРАНІВ

Оцінка ефективності комунікації Мінветеранів, якщо відійти від реакції щодо першочергових проблем, пов'язана із більш загальними очікуваннями людей від інституції.

- ФОРМУВАННЯ ІНСТИТУЦІЙНОЇ ПАМ'ЯТІ

«Передання інформації від міністрів до міністрів майже не відбувалося. У нас дивися — був проєкт, змінилася команда і все — проєкт зник. Колеги з Канади, з США, з Британії працюють інакше, у них змінюються цілі команди, але діяльність не зупиняється, продовжується» (представник НГО).

- СТАЛІСТЬ ТА ДОВГОСТРОКОВІСТЬ РІШЕНЬ

«Ветеранський досвід людина здобуває не одним моментом, але потім цей досвід залишається з нею на все життя. Ті сервіси, які ми зараз пропонуємо, по ідеї, мають бути доступні і через 20–25 років» (представник НГО).

- ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПЕРЕХОДУ ДО МИРНОГО ЖИТТЯ

«Важливо, щоб це був відпрацьований механізм, щоб ще до звільнення з лав військовослужбовців вже проводилась профорієнтаційна робота, якесь навчання, де його готували б до цивільного життя» (представник Мінветеранів).

- ЄДИНЕ ВІКНО ПОСЛУГ ТА ІНФОРМАЦІЇ

«Міністерство має бути головним лобістом інтересів УБД. Вони мали б опрацювати та оптимізувати сервіси і дати людям, умовно кажучи, один вхід та вихід інформації» (ветеран, представник Громадської ради).

РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВЕДЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ДЛЯ МІНВЕТЕРАНІВ

- Підготувати **презентацію власного бачення ролі, завдань та функцій** Мінветеранів, які будуть комунікуватись у простій і зрозумілій формі до цільової аудиторії. Адже саме сфокусована стратегія Мінветеранів, яка, у своїй суті, охоплює інтереси ветеранської спільноти, допоможе зорієнтуватися у тому, які пріоритети, задачі та виклики стоять перед Мінветеранів.
- На базі бачення та відповідно до специфіки сегментів цільової аудиторії підготувати **довгострокову комунікаційну стратегію**. Сформувати позитивний імідж та репутацію органу державної влади — це надзвичайно кропітка та тривала праця. Для такої молодшої інституції, як Мінветеранів, уже було зроблено чимало. Однак поява довгострокової комунікаційної стратегії зможе розширити горизонти та зробити комунікацію більш цілісною.
- Демонструвати **проактивну позицію у стосунках з іншими міністерствами та органами влади**, що допоможе переконати ветеранів АТО/ООС у підтримці Мінветеранів. Публічна позиція представників Мінветеранів, зокрема активність у відстоюванні інтересів ветеранської спільноти під час взаємодії з іншими державними органами, є прекрасним інструментом для виявлення прихильності та небайдужості до проблем, що актуальні для ветеранів АТО/ООС.
- Більше уваги приділяти **висвітленню актуальних для ветеранської спільноти проблем**. Безумовно, кількість офіційних подій, дипломатичних візитів та робочих нарад є значною, і про них важливо інформувати на офіційних каналах Мінветеранів. Утім, варто не випускати з уваги новини, які безпосередньо стосуються проблематики, висвітленої у дослідженнях ветеранської спільноти. Важливо, щоб аудиторія відчувала, що Мінветеранів невпинно працює над досягненням її цілей: це один із ключових критеріїв оцінки діяльності Мінветеранів з боку ветеранської спільноти.
- Прозоро **висвітлювати хід реалізації довгострокових проєктів**, щоб орієнтовані на результат представники цільової аудиторії розуміли, що відбувається в таких питаннях, як створення електронного реєстру ветеранів АТО/ООС тощо. Певна річ, Мінветеранів реалізує низку тривалих, стратегічних та довгострокових проєктів, що працюють на системне вирішення проблем ветеранської спільноти. Утім, надзвичайно важливо забезпечити сталість комунікації цих проєктів і допомогти зовнішнім спостерігачам з-поміж ветеранського середовища та партнерам слідувати за перебігом роботи Мінветеранів.
- Не покладатися лише на такі публічні канали, як Facebook, а **працювати з представниками консультативно-дорадчих органів при Мінветеранів та ветеранських спільнотах в інших каналах комунікації**. Майданчик Facebook є однією з ключових платформ комунікації для українських державних службовців та політиків. При цьому, для розширення впливу комунікацій Мінветеранів варто залучати партнерські канали комунікації, різноманітні ЗМІ, а також реалізовувати спільні інформаційні проєкти з представниками ветеранських спільнот і громадських рад, де виступати не лише в ролі офіційного партнера, але і як спікери та експерти.

- Звернути увагу на потребу в «бойовому міністрі, який буде боротися» за ініціативи, необхідні для ветеранів АТО/ООС: це може бути важливим елементом особистого промо керівниці Мінветеранів. Зважаючи на активну соціальну аудиторію, з якою працює Мінветеранів, саме демонстрація результатів рішучих дій, досягнень і вагомих кроків з боку очільниці Мінветеранів буде створювати образ сильної лідерки та амбасадорки прав ветеранів АТО/ООС.
- **Налагодити діалог із ветеранами АТО/ООС «на місцях»**, щоб підвищити відчуття залученості до реалізації їхніх потреб. Варто також замислитися над форматом спільнот, які б з легкістю могли залучити ветеранів АТО/ООС з різних регіонів країни і локалізувати потреби, характерні для тієї чи іншої спільноти. Така взаємодія допоможе виявити потреби з боку ветеранської роботи та врахувати їх специфіку в комунікації.
- **Концентруватися на результатах роботи**, «на тому, до чого ветеран може доторкнутися». Аудиторія Мінветеранів — це передусім люди справ, результатів і сміливих рішень. Отже, комунікація не лише процесу, але й успіхів та досягнень є невід’ємною частиною формування довіри та позитивної репутації Мінветеранів.
- **Давати зворотний зв’язок в коментарях**. Наразі Мінветеранів майже не взаємодіє з читачами у коментарях під публікаціями в соціальних мережах. Утім розробка типових відповідей, інструкцій для комунікаційного відділу з правил взаємодії з аудиторією, спілкування з аудиторією, яка ставить питання або звертається за конструктивним зворотним зв’язком, викличе додаткове відчуття довіри та партнерства.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Дослідження потреб ветеранів України // Kantar // 2019
2. Залучення ветеранів до громадського і політичного життя: шлях від військових перемог до особистих // ГО «Студена» в рамках проєкту «Без броні» // 2019
3. Вивчення потреб жінок з родин ветеранів та загиблих учасників конфлікту на сході України // ГО «Об'єднання дружин і матерів бійців учасників АТО» // 2020
4. Дослідження щодо статусу жінок-ветеранок та сервісів, що їм надаються // Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва // 2020
5. Життя після конфлікту: опитування щодо соціально-демографічних та соціально-економічних характеристик ветеранів конфлікту на сході України та їхніх сімей // Міжнародна організація з міграції (МОМ) // 2020
6. Довга тінь Донбасу: Реінтеграція ветеранів та зміцнення суспільної // Global Public Policy Institute, Фонд Конрада Аденауера в Україні // 2021
7. Опитування власників ветеранського бізнесу // IREX // 2021
8. «Реінтеграція ветеранів», проведене в рамках Програми реінтеграції ветеранів IREX, збір даних для якого виконав КМІС // 2021
9. Аналітичний звіт «Потреби ветеранів у сприянні підприємницькій діяльності» // ГО «Повернись живим» // 2021

