

**Оксана Желай,**

наук. співроб., Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

## **НОВІ НАПРЯМИ БІБЛІОТЕЧНОЇ РОБОТИ З ДОПОМОГИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ: ТЕОРЕТИЧНІ, МЕТОДИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ**

Стаття висвітлює розвиток перспективних форм і технологій бібліотечної роботи для задоволення інформаційних запитів нової цільової групи бібліотечних користувачів – внутрішньо переміщених осіб. Акцентується увага на інформаційно-аналітичному напрямі досліджень проблематики внутрішньо переміщених осіб, вивченні ефективності застосування нових напрямів роботи бібліотек у процесі допомоги переселенцям і учасникам АТО.

*Ключові слова:* внутрішньо переміщені особи, бібліотечна допомога переселенцям, бібліотечні інформаційно-аналітичні служби, нові напрями бібліотечної роботи, національні бібліотеки, ОУНБ, публічні бібліотеки.

В Україні суворі реалії останніх років поставили нові завдання перед бібліотеками в задоволенні соціальних потреб суспільства, актуалізували функції щодо формування інформаційних ресурсів і надання до них доступу всім категоріям користувачів у час, коли десятки тисяч людей зі Сходу України покинули свої домівки й тимчасово перемістилися в інші регіони країни. Відповідно до норм міжнародного права, вони становлять нову категорію людей – внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО).

Для розв’язання широкого кола проблем ВПО ведеться цілеспрямована робота керівництвом країни, державними установами, міжнародними та громадськими організаціями, волонтерами.

Для допомоги вимушеним переселенцям у бібліотечній вітчизняній мережі почала діяти комплексна програма інформаційно-комунікаційного забезпечення нової цільової категорії бібліотечних користувачів, стали розвиватися нові напрями бібліотечної роботи, проводяться дослідження їх ефективності.

Завдання бібліотечних установ – акумулювати важливі дані, щоб своєчасно інформувати ВПО про можливості працевлаштування, зміни в законодавстві, перелік необхідних документів для отримання статусу ВПО, соціальної допомоги різним категоріям переселенців: інвалідам, студентам, багатодітним та ін.; удосконалювати соціокультурні форми бібліотечної роботи для активізації участі переселенців у житті місцевої громади, усвідомлення важливості саморозвитку особистості.

Дослідники приділяють значну увагу темі трансформації бібліотечної сфери, впровадженню нових форм і методів для якісного задоволення бібліотечно-інформаційних запитів соціуму. Різні аспекти розвитку соціальної місії та інформаційної функції бібліотеки досліджували М. Трокня (Mark Troknya), В. Ільганаєва, Я. Шрайберг, В. Горовий, Т. Гранчак, С. Кулицький, Т. Миськевич, Т. Вилегжанина; зміни в інформаційних запитах користувачів вивчали П. Куліш, Т. Новальська, Т. Коваль, О. Мастіпан, О. Лопата.

Метою цієї статті є висвітлення теоретичних, методичних і прикладних аспектів нових напрямів бібліотечної роботи з допомоги внутрішньо переміщеним особам.

Наразі бібліотеки – універсальні інформаційні центри – тісно вбудовані в загальнодержавний процес допомоги внутрішнім переселенцям, які залишилися без власного житла й майна, роботи, коштів для придбання найнеобхіднішого. За ініціативи Міністерства культури України з метою забезпечення й надання якісних бібліотечно-інформаційних послуг тимчасово переміщеним особам, налагодження ефективних механізмів комунікації громадян з місцевими органами влади, сприяння соціальній адаптації громадян, які були змушені покинути рідні місця проживання, на базі бібліотек створено центри підтримки громади з внутрішньо переміщеними особами та затверджено план організації і впровадження цієї ініціативи в життя (Наказ Міністерства культури України від 18.09.2014 р. № 773 «Про реалізацію проекту “Бібліотеки як центри підтримки громади в умовах воєнної загрози: робота з внутрішньо переміщеними особами”»).

У процесі реалізації проекту було налагоджено систему підготовки бібліотечних працівників для організації послуг з інформаційно-консультативного забезпечення внутрішньо переміщених осіб. Так, завдяки програмі «Бібліоміст» за підтримки Міністерства культури

України, Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), уряду Канади й Міжнародної фундації виборчих систем (IFES) у вересні 2014 р. для бібліотекарів з обласних універсальних наукових бібліотек відбувся методичний тренінг з організації послуг для переселенців, а в жовтні 2014 р. такі тренінги для районних централізованих систем відбулися в усіх регіонах країни.

За результатами роботи тренінгових центрів у 559 населених пунктах країни бібліотеки розпочали кваліфіковане надання послуг для внутрішньо переміщених осіб [10].

Ще з початку трагічних подій Національна бібліотека України ім. Ярослава Мудрого (раніше НПБУ) на своєму сайті ([www.nplu.org](http://www.nplu.org)) створила розділи: «На допомогу переселенцям і біженцям», «На допомогу учасникам АТО та волонтерам», де представлені: міжнародні нормативно-правові акти, закони й постанови Верховної Ради України, укази Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, нормативно-правові акти центральних органів виконавчої влади (зокрема, Міністерства оборони, Міністерства соціальної політики, Міністерства інформаційної політики), а також статті з цієї тематики, що надруковані в періодичних виданнях.

Протягом 2014–2016 рр. провідні фахівці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського (далі – НБУВ) вивчали соціокультурні й інформаційно-консультативні аспекти роботи бібліотек у кризових умовах; науковці інформаційно-аналітичних підрозділів Служби інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (далі – СІАЗ) і Національної юридичної бібліотеки (далі – НЮБ) НБУВ зосереджували свої дослідження на проблемах біженців, ВПО та інших вразливих категоріях населення. Результати моніторингів, аналітичні напрацювання й дослідження відображаються в збірнику наукових праць НБУВ «Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського», фаховому журналі НБУВ «Бібліотечний вісник», інформаційно-аналітичному журналі «Україна: події, факти, коментарі»; у «Резонансі», бюлетені матеріалів, підготовлених на базі аналізу оперативної інформації електронних видань; в інформаційних бюлетенях «Проблеми переселенців», «Адаптація переселенців». Усі видання представлені на веб-сайтах НБУВ і Центру досліджень соціальних комунікацій НБУВ (СІАЗ, НЮБ, ФПУ). Інформаційно-аналітична

продукція СІАЗ, НЮБ і ФПУ також забезпечує запити замовників владної вертикалі: центральні й місцеві органи влади, органи самоврядування в усіх регіонах країни.

Учасники Міжнародної наукової конференції «Бібліотека. Наука. Комунікація», що відбулася в НБУВ у жовтні 2016 р., підкресливали роль бібліотеки в забезпеченні громадянам доступу до знань, формуванні інформаційної культури суспільства, пропаганді гуманістичних цінностей.

О. Воскобойнікова-Гузєва, констатує бурхливу й некеровану трансформацію, що відбувається нині в бібліотечному світі, виокремила оптимальні моделі розвитку сучасної бібліотеки як мультифункціональної установи. Серед них: бібліотека – науково-інформаційний центр, бібліотека – культурно-просвітницький центр, бібліотека – загальнодоступний освітній центр, бібліотека – інформаційно-аналітичний центр, бібліотека – центр дозвілля, бібліотека – суспільно-комунікаційний центр тощо. Вона наголосила, що певні моделі можуть поєднуватися або бути пріоритетними на окремому етапі розвитку установи, однак будь-яка модель розвитку бібліотеки передбачає активне використання партнерства [4].

У статті «Соціальне партнерство як чинник розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України» (2014 р.) О. Воскобойнікова-Гузєва розглядає взаємодію бібліотек із владою, установами, громадою. Вона зазначає, що соціальне партнерство – це особливий вид суспільних відносин, показник соціально-економічної та політичної зрілості суспільства. З бібліотекознавчої точки зору соціальне партнерство розглядається як комплекс багатоваріантних відносин між бібліотечно-інформаційними установами та державними й місцевими органами влади, різними установами, громадськими організаціями, підприємствами, метою яких є забезпечення (ресурсне, організаційне, інтелектуальне тощо) максимально повного задоволення інформаційних, соціокультурних, освітніх потреб суспільства шляхом реалізації спільних проєктів і заходів.

Дослідниця зазначає, що засадничі питання взаємодії місцевих громад і бібліотек на шляху вирішення певних завдань порушувалися бібліотекознавцями ще 100 років тому, проте не втратили актуальності й сьогодні, оскільки мають великий потенціал соціалізації особистості, її адаптації до суспільних змін [7].

У межах виконання НДР «Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек як фактор розвитку суспільства знань» відділ

комплексних наукових та науково-інформаційних проєктів НБУВ провів моніторинг соціокультурних заходів у 2014 р. – на початку 2016 р., представлених на сайтах бібліотек України (національних, державних, обласних, універсальних, наукових).

Як засвідчив моніторинг, бібліотеки в усіх регіонах країни активно співпрацюють із владою, волонтерськими рухами, громадськими організаціями для проведення заходів з підтримки учасників бойових дій у зоні АТО і їхніх сімей; сприяють налагодженню ефективних механізмів комунікації вимушених переселенців з місцевими органами влади для ефективної соціальної адаптації ВПО.

Бібліотекарі накопичили великий досвід проведення науково-інформаційних, культурно-масових заходів з висвітлення важливих історичних подій, популяризації національно-патріотичної тематики, спеціальних інформаційних ресурсів для допомоги ВПО. Висвітлення таких заходів на сайтах бібліотек і їхніх сторінках у соцмережах у вигляді фото- та відеорепортажів, електронних презентацій книжково-ілюстративних виставок утворює особливий зріз національного інформаційного простору, який транслює світові позицію держави, громадянського суспільства, окремого громадянина стосовно історичних подій в Україні [8, с. 3–7].

Важливою складовою бібліотечної діяльності є акцентування суспільного дискурсу на актуальних питаннях, наповнення інформаційного простору суспільно значущою інформаційно-аналітичною продукцією, що генерується інформаційно-аналітичними підрозділами провідних бібліотек України та публікується на їхніх веб-сайтах, зокрема науковцями інформаційно-аналітичних підрозділів НБУВ. Так, О. Симоненко в статті «Вимушені переселенці зі Сходу України: проблеми і шляхи їх вирішення» аналізувала проблеми, що виникли з першими хвилями переміщення населення: інтеграція переселенців у місцеві громади, налагодження комунікації між ВПО та соціумом, що їх приймає. Автор наводила випадки протистоянь між місцевими й новоприбулими громадянами, а також приклади розв'язання проблем і запобігання напруженню в громаді, яка приймає ВПО. О. Симоненко наголошує на важливості більш ширшого висвітлення цих питань у ЗМІ, зокрема в місцевій пресі.

Аналіз ефективності державної допомоги ВПО, зокрема законодавчої діяльності щодо правового забезпечення переселенців, показує, що своє-

часне регулярне внесення змін в уже прийняті документи допомагає законодавчо врегульовувати нововиявлені проблеми внутрішньо переміщених осіб. У процесі розв'язання широкого спектра проблем ВПО на державному рівні розроблюються програми та приймаються відповідні законодавчі норми для допомоги певним категоріям переселенців: інвалідам, багатодітним родинам, студентам і науковцям. Законодавча підтримка певних категорій ВПО висвітлена в публікації М. Дем'яненка «Актуальні проблеми переселенців в Україні».

Слід зазначити, що проблеми ВПО в Україні, як і загальноєвропейські проблеми біженців, впливають на взаємовідносини між країнами, на прийняття певних політичних рішень. Так, побоювання нової хвилі біженців, прагнення впровадити дієві механізми впливу на міграцію призводили до затягування з вирішенням питання безвізу з ЄС для України. Між тим, незважаючи на складну соціально-політичну ситуацію, Україна виконала всі взяті на себе зобов'язання, і це визнають у ЄС. Україна стала заручником ситуації, констатує М. Дем'яненко в статті «Безвізовий режим з ЄС у контексті проблеми біженців».

На тлі загальносвітових міграційних процесів також привертає увагу перспектива включення в цей потік українців, які постраждали внаслідок збройного конфлікту на Сході України. Адже зростання потоку біженців у країни ЄС потребуватиме істотного збільшення видатків на облаштування й соціальне забезпечення переселенців. Утім, наші західні партнери здебільшого не схильні пов'язувати з наданням безвізового режиму збільшення потоку переселенців з України. Оскільки істотна відмінність української міграції від потоку біженців із країн Близького Сходу й Африки полягає в тому, що наші співгромадяни здебільшого їдуть працювати задля забезпечення своїх родин, які залишилися вдома, а не намагаються влаштувати своє життя за рахунок європейських платників податків, зазначає М. Закіров у статті «Українське відлуння європейських проблем», аналізуючи проблеми ВПО в контексті міжнародних потоків мігрантів, біженців і переселенців.

Проблема працевлаштування ВПО в Україні залишається вкрай актуальною. Соціологічні дослідження цієї проблематики у 2016 р. показали, що, наприклад, у Львові 70% переселенців знайшли роботу: кримчани відкрили власні кав'ярні, багато працевлаштувалося в харчовій галузі. Переселенці з Донбасу, яких офіційно на Львівщині

zareєстровано близько 10 тис., а неофіційно у рази більше, перенесли свій бізнес, але більшість розпочали власну справу з нуля.

Однак соціологи зазначають, що останнім часом люди повертаються на Донбас переважно через відсутність можливості закріпитися на мирній території. Люди скаржаться на переїзди з однієї орендованої квартири в іншу, на життя в напівзруйнованих гуртожитках. Вони змушені «бігати по управліннях і службах» – доводити, що вони справді переселенці, зазначає М. Закіров у статті «Штрихи до портрету українського переселенця», присвяченій проблемам та шляхам подолання перешкод новими мешканцями в процесі їхньої інтеграції. Тому ефективна державна політика має будуватися саме з урахуванням матеріальних і психологічних особливостей різних соціальних груп вимушених переселенців.

У публікації «Деякі аспекти розв'язання проблем внутрішньо переміщених осіб» М. Закіров акцентує увагу на тому, як законотворча діяльність забезпечує розв'язання певних проблем ВПО: працевлаштування на новому місці й забезпечення захисту прав працівників, здобуття освіти, забезпечення житлом тощо. Таким чином, вдалося створити хоча й недосконалу, але більш-менш працюючу систему соціального захисту, резюмує автор і додає, що залишається зробити набагато більше. Більш детально М. Закіров проаналізував проблему забезпечення житлом ВПО у статті «Набутий досвід і перспективні проекти розв'язання житлових проблем переселенців», висвітливши вже реалізовані, а також ті, що в стані розроблення, державні програми, проекти міжнародних організацій, волонтерів, громадських об'єднань.

Слід зазначити, що в дослідженнях проблематики ВПО М. Закіров та інші аналітики звертають увагу на недостатній рівень висвітлення цієї теми в ЗМІ. Зокрема, М. Закіров наголошує, що питання, які постають навколо вимушених переселенців, не отримують активного суспільного дискурсу. Як зазначає експерт Інституту демократії ім. П. Орлика В. Кипень, з великою вірогідністю й залишатимуться болючими та конфліктними, «допоки не піднімуться на відповідний рівень».

Саме тому важливі дослідження проблематики ВПО й оприлюднення певних висновків, наведення думок і порад експертів, успішних прикладів вирішення завдань на шляху адаптації вимушених переселенців.

Дослідники проблематики ВПО, зокрема співробітники інформаційно-аналітичних підрозділів НБУВ, забезпечують інформаційно-

аналітичною продукцією органи державної влади, презентують експертні матеріали на веб-сайті НБУВ, надають інформаційно-консультаційну допомогу та роз'яснення соціально-правових норм ВПО.

Проводячи аналітичні розвідки та глибоке всебічне вивчення певної проблематики, аналітичні працівники СІАЗ і НЮБ НБУВ мають напруцювання з надання експертних аналітичних оцінок певних суспільно-актуальних питань. Серед безумовних плюсів комунікативно-видавничої співпраці аналітичних підрозділів НБУВ із владною вертикаллю та іншими замовниками бібліотечної аналітичної продукції варто наголосити на конкретній адресності підсумкового матеріалу. Так, аналітиками служб провадився бібліотечний моніторинг ЗМІ в рамках спільного проекту з Інститутом оперативної діяльності та державної безпеки для випуску «Національна безпека: геополітичні, соціально-економічні та інші фактори»; надавалися експертні висновки щодо ситуації на ринку праці й питань зайнятості населення для Міністерства праці та соціальної політики, Фонду загальнообов'язкового страхування України на випадок безробіття та Державного центру зайнятості; у рамках співпраці з Головним ситуаційним центром апарату РНБО України проводиться моніторинг інформаційного простору щодо суспільно значущих подій, класифікація відібраних за певними критеріями матеріалу та його структурування в базі SYS4.

Для допомоги в розв'язанні проблем ВПО аналітики СІАЗ і НЮБ НБУВ на основі широкого моніторингу та глибоких аналітичних досліджень готують інформаційно-аналітичні матеріали, що надаються як конкретним замовникам, так і широкому загалу бібліотечних користувачів, надають інформаційно-консультаційне забезпечення окремим громадянам, організаціям та ЗМІ.

Так, на початку 2017 р. експерт Центру досліджень соціальних комунікацій НБУВ Ю. Половинчак була запрошена в студію радіо «Голос Донбасу» на програму «Ціна питання» – для надання соціально-правової консультації з питань допомоги внутрішньо переміщеним особам. Приводом для спілкування в студії стали законодавчі зміни в порядку обліку переселенців і підтвердження їхнього статусу та права на виплати. У прямиому ефірі Ю. Половинчак детально роз'яснювала широке коло питань щодо отримання соціальних виплат пенсіонерам, студентам, громадянам, які працюють. Перераховувала документи,



потрібні для перетину кордону з окупованими територіями, для отримання державної допомоги. Акцентувала увагу на категорії громадян, які не перебували на Сході України на момент початку військових дій, проте через побоювання не можуть повернутися на тепер уже окуповану територію. Експерт висловила кваліфіковані комплексні поради громадянам щодо отримання ними статусу ВПО та державної підтримки тощо.

Слухати експерта Центру досліджень соціальних комунікацій Ю. Половинчак можна було не лише з радіоприймача, адже програма також транслювалася в прямому ефірі в мережі Інтернет ([www.radio.dp.ua](http://www.radio.dp.ua)) і в соцмережі Facebook на телеканалі «До тебе» на радіо «Голос Донбасу».

На сайті Державної бібліотеки України для юнацтва та на сторінці Facebook розміщено матеріали з тематичним інформуванням «Куди звернутися якщо...», також є рубрика «Вимушеним переселенцям», яка користується попитом.

Генеральний директор Національної бібліотеки України ім. Ярослава Мудрого Т. Вилегжаніна на сторінках фахового видання «Бібліотечна планета» ґрунтовно висвітлює допомогу бібліотек різних регіонів вимушеним переселенцям і учасникам АТО. Вона зазначає, що на базі багатьох книгозбірень було створено центри для підтримки армії, організовуються зустрічі громадськості з волонтерами, які виїжджають у зону АТО. Також бібліотекарі організовували неодноразово збір речей, необхідних воїнам і переселенцям, проводили благодійні соціокультурні заходи та благодійні аукціони для збору коштів на придбання матеріально-технічних засобів і лікування поранених. Особливо затребуваними серед можливих послуг стали: сканування документів і відправлення їх електронною поштою, спілкування в соціальних мережах та через Skype, пошук близьких, отримання корисної інформації: розклад руху транспорту і придбання квитків, адреси надання гуманітарної допомоги, оренда житла.

Т. Вилегжаніна також висвітлює деякі аспекти національно-патріотичної діяльності бібліотек, зокрема популяризацію літератури, що сприяє формуванню в користувачів почуттів патріотизму й національної гідності, інформує про події, які відбуваються на Сході України, вшановує героїв-захисників. Вона наводить приклади такої літератури

й різноманітні, як традиційні, так й інноваційні, форми бібліотечної роботи з цього напрямку: цикли бесід, книжкові виставки, тематичні полиці, огляд періодичних видань, зустрічі з ветеранами Другої світової війни, воїнами АТО, волонтерами, благодійні акції, культурологічно-пізнавальні віртуальні подорожі до місць історичної слави України тощо [5, 6].

Бібліотека стає одним з найнеобхідніших елементів соціальної інфраструктури, пов'язаних із задоволенням фундаментальних прав членів місцевих громад на інформацію, культуру, освіту, зазначає Т. Вилегжаніна.

Сьогодні вітчизняна бібліотечна мережа пропонує внутрішньо переміщеним особам широкий комплекс соціальної інформаційно-консультаційної допомоги завдяки розвитку спеціальних форм обслуговування нової цільової групи бібліотечних користувачів і застосуванню новітніх цифрових технологій. Так, на Хмельниччині для якісного обслуговування ВПО Волочиська ЦРБ співпрацює з РДА, де створено міжвідомчий координаційний штаб з питань, пов'язаних із соціальним забезпеченням громадян цієї категорії, з центром зайнятості населення, управлінням соціального захисту населення, які за потреби надають необхідну інформацію.

У бібліотеці переселенцям надається безкоштовний доступ до Інтернету, перегляд періодичних видань тощо. Для них бібліотекарями підготовлено буклет «Для тих, хто вперше в нашому місті», «Інформаційний довідник для громадян України, які переміщуються з тимчасово окупованої території»; розроблено інформаційний куточок «Пам'ятайте, безвиході не буває!», де розміщено інформаційний матеріал: дорожні карти, копії бланків заяв для отримання допомоги у службі соціального захисту та центрі зайнятості населення, копії відповідних постанов, на підставі яких видається допомога, розпорядження райдержадміністрації щодо перебування переселених осіб у Хмельницькій області; інформаційний список законодавчих матеріалів й інтернет-ресурсів «Законодавство про права переселенців». На сайті Волочиської центральної районної бібліотеки представлено інформаційний список законодавчих матеріалів та інтернет-ресурсів для внутрішньо переміщених осіб, «який допоможе вам зорієнтуватися в законодавчій інформації та підкаже як діяти далі».

Доказом наполегливої й кваліфікованої роботи бібліотеки з користувачами-переселенцями є багато успішних історій з працевлаштування

ВПО, оформлення певних документів, допомога в самоосвіті дорослим і дітям тощо [9].

На Сумщині Тростянецька центральна районна бібліотека – інформаційний майданчик для переселенців. Працюючи в тісному партнерстві із соціальними службами, бібліотека продовжує бути для тимчасово переміщених осіб своєрідним майданчиком, де запроваджуються різні соціальні ініціативи: відзначаються урочисті події, запрошуються представники влади, соціальні робітники, волонтери для консультацій ВПО і їх різносторонньої підтримки.

16 березня 2016 р. у ЦРБ на тренінг із ваучерних програм у рамках програми «Україна: громадський неспокій» зібralися переселенці із зони АТО, а також представники управління соцзахисту населення Тростянецької РДА, Тростянецького відділення Червоного Хреста. У рамках цього проекту переселенцям із зони АТО надавалася допомога у вигляді ваучерів на продукти харчування.

У травні 2016 р. команда фахівців, які опікуються проблемами переселенців в області, вирішувала назрілі гострі питання переселених осіб на круглому столі, що відбувся у Тростянецькій ЦРБ. У заході взяли участь радник Міністерства соціальної політики в Сумській області О. Іванцова, голова правління ГО «Самаритяни Сумщини» В. Лазаренко, правозахисник Центру безкоштовної юридичної допомоги В. Виноградов.

На круглому столі було порушено багато гострих проблем тимчасово переміщених осіб щодо реєстрації, надання соціальної допомоги, а також житлові питання, працевлаштування тощо. Бібліотекарі продемонстрували учасникам заходу свій власний ресурс – блог КЗ «Тростянецька ЦРБ», на якому представлено «Кейс інформаційної допомоги переселенцям», а також інформаційно-просвітницькі заходи, які проводить бібліотека для користувачів цієї категорії [2].

Сайт Роменської центральної міської бібліотеки для дорослих ім. Б. Антоненка-Давидовича ще один яскравий приклад креативної роботи сумських бібліотекарів щодо забезпечення переселенців і учасників АТО бібліотечно-інформаційними послугами.

На головній сторінці сайту бібліотеки привертає увагу відеопрезентація «Повертайся живим», присвячена учасникам АТО. Вдало підібрані пісні й музика супроводжують фотохроніку трагічних подій нашої

історії: коротка довідка про початок АТО, захист Донецького аеропорту, військові, волонтери, медики – усі, хто захищає країну, докладає зусиль для наближення перемоги. Душевні слова музичного супроводу закликають демобілізованих захисників попри біль військових втрат долучатися до розбудови мирного життя. Далі з гіперактивного повідомлення «Бібліотека українського воїна» завантажується інформація такого змісту: «Запрошуємо усіх небайдужих роменців долучитися до Всеукраїнської акції “Бібліотека українського воїна”».

Нижче розміщено гіперактивне повідомлення: «До уваги переселенців та учасників АТО».

На головній сторінці у розділі «Наша діяльність» теж є гіперактивне посилання «Для вас, учасники АТО та переселенці». За цими гіперактивними посиланнями користувачі отримують актуальну змістовну інформацію, яка потрібна їм. Кожна рубрика гіперактивна й містить перехід на потрібний документ чи сайт органу державної влади, благодійного фонду, громадської чи волонтерської організації.

Надається інформація про Конкурс грантів на розвиток бізнесу для ВПО й можливість подання заявки на участь у грантовій програмі ПРООН для внутрішньо переміщених осіб [12].

Для підвищення якості обслуговування нової цільової групи бібліотеки в рамках науково-дослідної роботи вивчають особливості користувачького попиту з урахуванням соціально-економічних і законодавчих змін у державі для вдосконалення методики своєї роботи та успішного розвитку нових напрямів бібліотечної роботи, досліджують ефективність надання послуг для ВПО.

Сектор соціологічних досліджень і розвитку Регіонального тренінгового центру Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки ім. М. Островського підбив підсумки науково-дослідної діяльності бібліотек області за 2015 р.

Бібліотеки області брали активну участь у численних дослідженнях широкого спектра бібліотечної діяльності, зокрема питань інформаційного забезпечення ВПО, патріотичного виховання і вдосконалення роботи з цих напрямів.

Серед досліджуваних тем на загальнообласному рівні було проведено, зокрема, онлайн-дослідження «Робота бібліотек Хмельниччини на допомогу внутрішньо переміщеним особам».

Центральна міська бібліотека Хмельницька провела соціологічне дослідження «ВПО і бібліотека». Його мета – вивчення думки внутрішньо переміщених осіб про інформаційно-бібліотечні послуги та визначення мотивів їхніх звернень до бібліотеки. Вимушені переселенці підкреслили важливість вивчення їхніх запитів і потреб та надання бібліотечно-інформаційних послуг; відзначили актуальність організації навчання комп'ютерної грамотності.

За результатами аналізу зібраного матеріалу під час досліджень співробітниками Хмельницької ОУНБ підготовлено статистичні таблиці, аналітичні записки, які використовуються в плануванні роботи бібліотек області для покращення їхньої діяльності [1].

Мелітопольська центральна міська бібліотека ім. М. Лермонтова (м. Мелітополь Запорізької області) за проект «Мелітопольський контактний центр для тимчасових переселенців» увійшла до числа переможців конкурсу «Бібліотека року-2015», організованого УБА спільно з Міністерством культури України. Відкритий на початку 2015 р. контактний центр – спільний соціальний проект міської ради й бібліотеки. Його відкриттю передувало соціологічне дослідження інформаційних потреб ВПО: через соціальні та культурні установи міста було розповсюджено анкети для вивчення інформаційних запитів користувачів і флаєри про послуги майбутнього контактного центру. Таким чином було з'ясовано, що в переселенців серед інших проблем гостро стоять питання пошуку своїх рідних, комунікації з ними, адже більшість переміщених родин похапцем залишали свої домівки, роз'їхалися по різних містах і не мали елементарного зв'язку з рідними та друзями.

Сьогодні контактний центр надає можливість користуватися Інтернетом на безоплатній основі; надає консультаційну допомогу користувачам; організовує пошук втрачених контактів з родичами та друзями (через електронні адреси, персональні сторінки в соціальних мережах «ВКонтакте», «Однокласники», «Мой мир», Facebook тощо); надає безоплатну можливість телефонного спілкування з родичами й друзями як на території України (МТС, Київстар), так і з іншими країнами (за допомогою сервісу відеодзвінків Skype, електронної пошти, соціальних мереж).

3 липня 2015 р., коли стало можливим отримання дозволу на перетин лінії зіткнення на Сході України через подачу документів в електронній формі, переселенці стали звертатися по допомогу до бібліотеки. Відпо-

відно, бібліотекарі центру опанували новий вид послуг – оформлення онлайн-заяв для переміщення осіб у районі проведення АТО через сайт Служби безпеки України. Для розширення спектра послуг у контактному центрі запроваджено безкоштовні тренінги з комп'ютерної грамотності для переселенців [11].

У рамках здійснення науково-дослідницької роботи Львівська ОУНБ виступає організатором досліджень діяльності публічних бібліотек ЦБС Львівщини з вимушеними переселенцями. Так, протягом 2014–2015 рр. проводився моніторинг роботи публічних бібліотек області з ВПО у формі анкетування з метою з'ясування, яка кількість ВПО мешкає на території міста/району; яка кількість ВПО отримує послуги в бібліотеках і перелік бібліотечних послуг для переселенців; форми співпраці з органами влади й соціальними центрами тощо.

На основі аналізу результатів моніторингу було підготовлено аналітичну довідку про роботу публічних бібліотек Львівської області з внутрішньо переміщеними особами.

Станом на 16 лютого 2015 р. на території Львівської області зареєстровано понад 11 тис. внутрішньо переміщених осіб, хоча насправді їх більше, оскільки багато людей не ставали на облік в управління соціального захисту через побоювання, що їхні імена будуть відомі сепаратистам.

За даними моніторингу, переселенці мешкають у 179 населених пунктах Львівщини, їх обслуговує 166 бібліотек області, які надавали різноманітну допомогу ВПО: у вигляді тренінгів (160) і консультацій (200), зокрема щодо інформаційних ресурсів для ВПО та питань їх участі у виборах, консультацій з питань отримання документів, перереєстрації на отримання соціальних виплат, отримання роботи, пошуку житла.

Результати моніторингу показали, що 52% ВПО за допомогою Інтернету шукали необхідну інформацію, 23% використовували скуре-зв'язок, 21% використовували електронну пошту, 4% замовляли товари через Інтернет. Також переселенці отримували літературу на абонементі, у читальному залі, користувалися періодичними виданнями. Важливими напрямками роботи з переселенцями стали: організація безкоштовних занять з основ комп'ютерної грамотності та онлайн-курсів з англійської мови; проведення культурних заходів і організація дозвілля; створення середовища для спілкування, зокрема створення клубів та об'єднань.

Львівською ОУНБ розроблено рекомендації та підготовлено інструктивно-методичний лист щодо організації подальшої роботи ЦБС області з обслуговування нової цільової групи користувачів шляхом розширення бібліотечного спектра послуг для ВПО, вироблення нових підходів у роботі з цією категорією користувачів.

Для більш ефективного обслуговування нової групи користувачів Львівська ОУНБ рекомендує бібліотекам області активніше співпрацювати зі структурними підрозділами з питань соціального захисту населення районних/міських держадміністрацій, виконавчими органами районних, міських, сільських рад з питань розміщення ВПО на території міста/району; забезпечувати отримання оперативної інформації, використовуючи блоги та сайти державних органів влади, громадських організацій, провідних бібліотек України; з метою обміну досвідом і впровадження новацій у роботі з вимушеними переселенцями долучитися до групи в соціальній мережі Facebook «Бібліотеки у допомогу ВПО» (<https://www.facebook.com/groups/1388255221435075>).

В аналітичній довідці про роботу публічних бібліотек Львівської області з ВПО фахівці ОУНБ зазначають, що за результатами моніторингу публічні бібліотеки обслуговують лише 9% зареєстрованих ВПО на Львівщині. Тому, ідеться в документі, бібліотечним працівникам необхідно проводити рекламні кампанії бібліотечно-інформаційних послуг для ВПО; залучати вимушених переселенців до життя громади через бібліотеку шляхом участі в громадських і бібліотечних радах, клубах за інтересами, об'єднаннях, заходах; створювати буклети та флаєри про нові послуги бібліотеки для переселенців [3].

Сьогодні велика міграційна хвиля, спричинена війною, помітно вщухла – необхідно переходити від реалізації виключно гуманітарних проєктів до нових, спрямованих на розвиток, інтеграцію нових мешканців у соціум, що їх приймає. Одним з найважливіших питань для успішної адаптації ВПО на новому місці є працевлаштування. Тому бібліотечна підтримка постраждалих у конфлікті на Сході України зосереджується на організації на базі бібліотек курсів комп'ютерної грамотності або вивчення англійської мови; на регулярному і своєчасному інформуванні переселенців про можливості як самостійного пошуку вакансій на ринку праці, так і через центри зайнятості; участі в конкурсах та програмах щодо отримання грантів на навчання, започаткування власної справи.

Можна навести декілька прикладів бібліотечної роботи в цьому напрямі:

– Центральна міська бібліотека Мирнограда (Донецька область) розпочала серію тренінгів з працевлаштування для вимушено переміщених осіб і людей, які втратили роботу. Проект «Працевлаштування і розвиток трудових ресурсів у бібліотеках» виконується в рамках Української ініціативи щодо підвищення впевненості (UCBI), що фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) та адмініструється IREX/Україна в рамках програми «Бібліоміст». Серії тренінгів з працевлаштування для ВПО відбуваються в 16 публічних бібліотеках, розташованих у Запорізькій, Дніпропетровській, Харківській, Донецькій, Луганській областях <sup>8</sup>.

– Запорізька ОУНБ ім. Максима Горького запрошувала до Регіонального тренінгового центру бібліотеки на безкоштовні дводенні тренінги з працевлаштування вимушено переміщених осіб <sup>9</sup>.

– Блог «Бібліотека на допомогу ВПО» інформує: «Внутрішньо переміщені жінки-підприємці запрошуються до участі в конкурсі бізнес-планів на започаткування підприємницької діяльності чи малого бізнесу в рамках реалізації проекту “Інноваційна програма з розвитку підприємництва внутрішньо переміщених жінок у сільській місцевості”». Максимальний розмір гранту на реалізацію одного бізнес-плану становить до 1 тис. євро в гривневому еквіваленті <sup>10</sup>.

– Блог «Бібліотека на допомогу ВПО» інформує, що ГО «Людина в біді» надає гранти для створення нових робочих місць для ВПО. Цей проект спрямований на стимулювання діючого малого й середнього бізнесу, який має потенціал до розширення і створення нових робочих місць для громадян України, що мають статус ВПО та постійно проживають на територіях Донецької області <sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Трудоустройство и развитие трудовых ресурсов в библиотеке. shkvarki.org: портал горячих новостей. 2015. 24 нояб. URL: <http://shkvarki.org/dimitrov/item/3603-trudoustrojstvo-i-razvitie-trudovykh-resurso-v-v-bibliotekakh>.

<sup>9</sup> В Запорожье беженцев будут учить, как найти работу. МИГ: газета Запорожья. 2015. 21.10. URL: <http://www.mig.com.ua/zaporozhe/item/10088-v-zaporozhe-bezhentsev-budut-uchit-kak-najti-rabotu>.

<sup>10</sup> Для ВПО та інших постраждалих від конфлікту: не пропустіть можливість. Бібліотека на допомогу ВПО: блог. URL: [http://lounb-vpo.blogspot.com/2017\\_03\\_01\\_archive.html](http://lounb-vpo.blogspot.com/2017_03_01_archive.html).

<sup>11</sup> Конкурси, програми, гранти для постраждалих у конфлікті на сході.



Таким чином, провідні національні бібліотеки, обласні універсальні наукові й публічні бібліотечні установи в усіх регіонах включені в загальнодержавний процес розв'язання широкого кола проблем ВПО та учасників АТО. У рамках науково-дослідної роботи провідні фахівці бібліотечної галузі проводять дослідження проблематики стосовно переселенців, узагальнюють напрацювання й надають науково обґрунтовані методичні рекомендації для бібліотечної мережі з метою підвищення рівня якості інформаційно-бібліотечного забезпечення, зокрема внутрішньо переміщених осіб.

Сайти бібліотек демонструють спільні зусилля бібліотечних працівників, органів державної влади, міжнародних організацій, волонтерів, громадських об'єднань на шляху розв'язання проблем ВПО, учасників АТО, а також показують світу єднання нації у прагненні якнайшвидшого подолання кризових явищ.

## Література

1. Аналіз діяльності бібліотек Хмельницької області за 2015 рік / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельницької ОДА, ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2016. – 32 с.

2. Бібліотека – інформаційний майданчик для переселенців [Електронний ресурс] // Тростянецька центральна районна бібліотека. – 2016. – 16.06. – Режим доступу: [http://trostianetsbiblioteka.edukit.sumy.ua/roboata\\_bibliotek\\_z\\_pereselencyami](http://trostianetsbiblioteka.edukit.sumy.ua/roboata_bibliotek_z_pereselencyami). – Назва з екрана.

3. Бібліотеки як центри підтримки громади в умовах воєнної загрози: робота з внутрішньо переміщеними особами (ВПО) : аналітична довідка за результатами моніторингу [Електронний ресурс]. – Львів : Львівська ОУНБ, 2015. – 56 с. – Режим доступу: <https://mega.co.nz/#!YxxFkY4C!oUUW0ERh2ZMue9K1QJuaF63Z3TVoR12Iy27W1jeTKNc>. – Назва з екрана.

4. *Василенко О.* Інформаційно-комунікаційна діяльність бібліотек: завдання інтеграції / *О. Василенко, Л. Дем'янюк* // *Бібл. вісн.* – 2015. – № 6. – С. 39–40.

5. *Вилегжаніна Т.* Бібліотеки і книги на захисті української душі / *Т. Вилегжаніна* // *Бібл. планета.* – 2014. – № 4. – С. 4–6.

---

Бібліотека на допомогу ВПО: блог. URL: [http://lounb-vpo.blogspot.com/2017/03/blog-post\\_17.html](http://lounb-vpo.blogspot.com/2017/03/blog-post_17.html).

6. *Вилегжаніна Т.* Деякі аспекти національно-патріотичної діяльності публічних бібліотек України / Т. Вилегжаніна // *Бібл. планета.* – 2015. – № 4. – С. 4–6.

7. *Воскобойнікова-Гузева О. В.* Соціальне партнерство як чинник розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України / О. Воскобойнікова-Гузева // *Бібл. вісн.* – 2014. – № 4. – С. 3–7.

8. *Воскобойнікова-Гузева О.* Соціокомунікаційна діяльність провідних бібліотек України в новітніх умовах / О. Воскобойнікова-Гузева // *Бібл. вісн.* – 2016. – № 1. – С. 12–17.

9. Інформація для внутрішньо переміщених осіб [Електронний ресурс] // *Волочиська центральна бібліотека.* – Режим доступу: [http://vollibrary.ucoz.net/index/informacija\\_dlja\\_vpo/0-43](http://vollibrary.ucoz.net/index/informacija_dlja_vpo/0-43). – Назва з екрана.

10. Прес-служба Міністерства культури: бібліотеки проводять роботу із соціальної адаптації переселенців [Електронний ресурс] // *Урядовий портал.* – 2014. – 16.12. – Режим доступу: [http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art\\_id=247822563](http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=247822563). – Назва з екрана.

11. Робота бібліотеки з внутрішньо переміщеними особами [Електронний ресурс] // *ЦБС м. Мелітополь.* – 2015. – Режим доступу: [http://melitopolbiblio.ucoz.ua/news/roboata\\_biblioteki\\_z\\_vnutrishno\\_peremishhenimi\\_osobami/2015-03-13-381](http://melitopolbiblio.ucoz.ua/news/roboata_biblioteki_z_vnutrishno_peremishhenimi_osobami/2015-03-13-381). – Назва з екрана.

12. Роменська центральна міська бібліотека для дорослих імені Бориса Антоненка-Давидовича [Електронний ресурс] // *Веб-сайт Роменської ЦМБ.* – Режим доступу: <http://romny-bibl.edukit.sumy.ua/>. – Назва з екрана.

## References

1. *Analiz diialnosti bibliotek Khmelnytskoi oblasti za 2015 rik / Upr. kultury, natsionalnosti, relihii ta turyzmu Khmelnytskoi ODA; KhOUNB im. M. Ostrovskoho. [Analysis of libraries Khmelnytsky region in 2015] / Mgmt. cultures, nationalities, religions and Tourism Khmelnytsky Oblast State Administration; HOUNB them. Ostrovsky].* (2016). *Khmelnytskyi [in Ukrainian].*

2. *Biblioteka – informatsiinyi maidanchyk dlia pereselentsiv [Library – information platform for immigrants].* (2016). *Trostianetska Tsentralna raionna biblioteka – Site Trostyanets Central District Library.* Retrieved from

[http://trostianetsbiblioteka.edukit.sumy.ua/robota\\_bibliotek\\_z\\_pereselen-yami](http://trostianetsbiblioteka.edukit.sumy.ua/robota_bibliotek_z_pereselen-yami) [in Ukrainian].

3. Biblioteky yak tsentry pidtrymky hromady v umovakh voiennoi zahrozy: roboty z vnutrishno peremishchenymy osobamy (VPO) / analitychna dovidka za rezultatamy monitorynhu [Libraries as centers of community support in terms of military threat: working with internally displaced persons (IDPs) / analytical materials on monitoring results]. (2015). *mega.co.nz*. Retrieved from <https://mega.co.nz/#!YxxFkY4C!oUUW0ERh2ZMue9K1QJuaF63Z3TVoR12Iy27W1jeTKNc> [in Ukrainian].

4. Vasylenko, O. (2015). Informatsiino-komunikatsiina diialnist bibliotek: zavdannia intehratsii [Informatsiyno and communication activities of libraries: challenges of integration]. *Bibliotechnyi visnyk – Library Journal*, no. 6, pp. 39–40 [in Ukrainian].

5. Vylehzhhanina, T. (2014). Biblioteky i knyhy na zakhysti ukrainskoi dushi [Libraries and books in defense of Ukrainian soul]. *Bibliotechna planeta – Library Planet*, no. 4, pp. 4–6 [in Ukrainian].

6. Vylehzhhanina, T. (2015). Deiaki aspekty natsionalno-patriotychnoi diialnosti publichnykh bibliotek Ukrainy [Some aspects of the national-patriotic activity of public libraries in Ukraine]. *Bibliotechna planeta – Library Planet*, no. 4, pp. 4–6 [in Ukrainian].

7. Voskoboinikova-Huzieva, O. V. (2014). Sotsialne partnerstvo yak chynnyk rozvytku bibliotechno-informatsiinoi sfery Ukrainy [Social partnership as a factor in the development of library-information sphere of Ukraine]. *Bibliotechnyi visnyk – Library Journal*, no. 4, pp. 3–7 [in Ukrainian].

8. Voskoboinikova-Huzieva, O. V. (2016). Sotsiokomunikatsiina diialnist providnykh bibliotek Ukrainy v novitnikh umovakh [Sotsiokomunikatsiyna activities leading libraries of Ukraine in modern conditions]. *Bibliotechnyi visnyk – Library Journal*, no. 1, pp. 12–17 [in Ukrainian].

9. Informatsiia dlia vnutrishno peremishchenykh osib [Information for IDPs]. *Volochyska Tsentralna biblioteka – Volochysk Central Library*. Retrieved from [http://vollibrary.ucoz.net/index/informacija\\_dlja\\_vpo/0-43](http://vollibrary.ucoz.net/index/informacija_dlja_vpo/0-43) [in Ukrainian].

10. Pres-sluzhba Ministerstva kultury: biblioteky provodiad robotu iz sotsialnoi adaptatsii pereselentsiv [Press service of the Ministry of Culture: libraries are working with social adaptation of persons]. (2014). *Uriadovyi*

*portal – Governmental Portal*. Retrieved from [http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art\\_id=247822563](http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=247822563) [in Ukrainian].

11. Robota biblioteki z vnutrishno peremishchenymy osobamy [Working with library internally displaced persons]. (2015). *TsBS m. Melitopol – Central Library System of Melitopol*. Retrieved from [http://melitopolbiblio.ucoz.ua/news/robota\\_biblioteki\\_z\\_vnutrishno\\_peremishhenimi\\_osobami/2015-03-13-381](http://melitopolbiblio.ucoz.ua/news/robota_biblioteki_z_vnutrishno_peremishhenimi_osobami/2015-03-13-381) [in Ukrainian].

12. Romenska tsentralna miska biblioteka dlia doroslykh imeni Borysa Antonenka-Davydovycha [Romenskaya central city library adult named Borys Antonenko-Davidovich]. *Veb-sait Romenskoj TsMB – The website of the Romhy Central City Library*. Retrieved from <http://romny-bibl.edukit.sumy.ua> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 03.05.2017.

**Oxana Zhelay,**

Research Associate,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

**New Areas of Library Work Help IDPs: Theoretical, Methodological and Applied Aspects**

The paper contains an analysis of promising forms and technologies of library work which could satisfy the information requests of a new target group of library users – internally displaced persons (IDP). Libraries informational and analytical work on study internally displaced persons' problems, the research direction on the study of the effectiveness of library assistance to immigrants and participants of the anti-terrorist operation are considered.

The experience of leading national libraries, regional universal scientific and public library institutions in the process of informational, sociocultural assistance of internally displaced persons has been studied. The consolidating role of libraries in the national program of adaptation of internally displaced persons, their integration into the host community is shown.

*Keywords:* IDPs, displaced persons library services, library information and analytical services, new areas of library work, national libraries, Regional Scientific Library, public libraries.

**Оксана Желай,**

науч. сотр., Национальная библиотека Украины имени В. И. Вернадского

**Новые направления библиотечной работы для помощи ВПЛ:  
теоретические, методические и прикладные аспекты**

В статье проанализировано развитие перспективных форм и технологий библиотечной работы для удовлетворения информационных запросов новой целевой группы библиотечных пользователей – внутренне перемещенных лиц. Рассмотрены информационно-аналитическая работа библиотек по исследованию проблематики ВПЛ, научно-исследовательское направление по изучению эффективности библиотечной помощи переселенцам и участникам АТО.

Исследован опыт работы ведущих национальных библиотек, областных универсальных научных и публичных библиотечных учреждений в процессе оказания информационной, социокультурной помощи ВПЛ. Показана консолидирующая роль библиотек в общегосударственной программе адаптации вынужденных переселенцев, их интеграции в принимающий социум.

*Ключевые слова:* ВПЛ, библиотечная помощь переселенцам, библиотечные информационно-аналитические службы, новые направления библиотечной работы, национальные библиотеки, ОУНБ, публичные библиотеки.