

Бібліотека як центр підтримки внутрішньо переміщених осіб (Соціологічне дослідження)

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

В умовах війни, коли наші військові на передовій захищають і звільняють від окупантів українські території, в тилу ділянками іншого фронту стають заклади, які до цього займалися суто мирними справами.

Не дивлячись на труднощі, бібліотеки воєнного часу тримають не тільки інформаційні та освітні фронти, а й стають потужними центрами підтримки найбільш постраждалих від війни верств населення. Більшість бібліотек перетворилися на консультаційні центри для внутрішньо переміщених осіб (надалі – ВПО).

Бібліотекарі допомагають ВПО якнайшвидше влитися в соціум, прикладають максимум зусиль для розв'язання життєвих проблем переселенців, полегшення їх душевного стану.

За даними патронатної служби апарату Кіровоградської обласної військової адміністрації (на 20.04.2023) з початку введення воєнного стану в Україні 24 лютого 2022 року 174 тисячі осіб з різних областей перебувало транзитом на Кіровоградщині. У середньому, число ВПО, які проживають в області, – 90 тисяч осіб (<https://kr-admin.gov.ua/start.php?q=News1/Ua/2021/20042302.html>).

Як пояснила радниця патронатної служби апарату ОВА Галина Пастух, ця цифра не є сталою, адже відбувається внутрішня міграція: деякі люди виїжджають з області, інші прибувають.

Згідно з даними департаменту соціального захисту населення понад 88 тисяч осіб офіційно зареєструвались як ВПО. Найбільша кількість внутрішньо переміщених осіб концентрується у містах області: у Кропивницькому – майже 25 тисяч, понад 10 тисяч – в Олександрії та понад 7 тисяч – у Світловодську. По районах: у Голованівському – 12,5 тисяч, Кропивницькому – майже 13 тисяч, Новоукраїнському – 10,8 тисяч, Олександрійському – 6,5 тисяч.

Найбільше осіб приїхали з Донецької області – 28 тисяч.

На 01.04.2023 року публічні бібліотеки області обслуговували та надали допомогу 4644 особам ВПО, що дорівнює 2,8% від загальної кількості обслугованих користувачів. Найбільше осіб ВПО було обслуговано бібліотеками міських територіальних громад (далі – ТГ): Олександрійської (556), Світловодської (400), Гайворонської (323), Кропивницької (300) та Олександрівської (221) й Новопраської (150) селищних, Кетрисанівської сільської громади (170). В інших бібліотеках кількість обслугованих осіб ВПО коливається від 8 (Тишківська сільська ТГ) до 130 осіб (Знам'янська міська ТГ).

Яку ж допомогу отримують внутрішньо переміщені особи від бібліотек? Які послуги надає їм бібліотека? Чи стали бібліотеки для них центрами підтримки?

Щоб відповісти на всі ці запитання, комунальний заклад «ОУНБ ім. Д. І. Чижевського» провів соціологічне дослідження на тему «**Бібліотека як центр підтримки внутрішньо переміщених осіб**».

Мета дослідження – вивчення реального стану обслуговування та підтримки ВПО публічними бібліотеками області у період воєнного часу та визначення шляхів його удосконалення.

Завдання – виявити мотиви звернення ВПО до бібліотек, з'ясувати, які види послуг та допомог отримують переселенці, книги якої тематики читають, які інформаційно-просвітницькі заходи проводять для них бібліотекарі, з ким координують свою роботу з підтримки ВПО.

Об'єкт дослідження – внутрішньо переміщені особи.

Бази дослідження – публічні бібліотеки територіальних громад області.

У дослідженні взяли участь 294 публічні бібліотеки області з 36 територіальних громад, що дорівнює 55% від загальної кількості бібліотек та 73,4% територіальних громад. Інші бібліотеки з різних причин не брали участі в анкетуванні, серед них: Аджамська, Ганнівська, Гурівська, Дмитрівська, Злинська, Мар'янівська, Надлацька, Перегонівська, Підвисоцька, Піщанобрідська, Тишківська сільські, Заваллівська, Приютівська селищні.

Анкети заповнювали 328 бібліотечних працівників, що дорівнює 45% від загальної кількості бібліотечних працівників області. Це жінки, більшість із них належить до вікової категорії 45-60 років (59%). Інші респонденти за віком розподілилися таким чином: 18-29 років – 6%, 30-44 роки – 20%, 61-75 років – 15%.

За рівнем освіти учасників анкетування маємо такі відомості: з вищою освітою – 39% респондентів, 4% мають незакінчену вищу освіту, а 57% – базову вищу фахову.

До користувачів бібліотек з 2022 року додалася категорія внутрішньо переміщених осіб (надалі – ВПО). Слід зазначити, що показники кількості ВПО постійно змінювались, тому що переселенці повертались на звільнені території. І на час проведення дослідження тільки 3734 особи зі статусом ВПО користувались послугами публічних бібліотек області. Найбільше таких користувачів – у бібліотеках таких територіальних громад: Олександрійської (556 осіб), Світловодської (400 осіб), Гайворонської (323 особи), Кропивницької (300 осіб) міських та Олександрівської селищної (221 особа). В інших громадах таких користувачів значно менше, а саме у сільських територіальних: Первозванівській – 40 осіб, Великоандрусівській – 37 осіб, Соколівській – 23 особи.

Здебільшого переселенців до бібліотеки приводять їх нові знайомі та родичі, які теж відвідують бібліотеку.

Частота відвідувань бібліотек ВПО залежить від віку та потреб користувачів: ті, хто користується послугами інтернету, ксерокопіювання та друку, інформаційними та освітніми послугами, відвідують бібліотеку декілька разів на тиждень; літні люди беруть книги 1-2 рази на місяць; родини з дітьми відвідують книгозбірні частіше – 3-5 разів на місяць. Слід зазначити, що переважна більшість ВПО (59,5%) приходить до бібліотеки, здебільшого, два рази на місяць, щоб обміняти книги та взяти участь у заходах соціокультурної діяльності.

Аналіз відвідувань бібліотек ВПО свідчить про те, що вони є єдиним безкоштовним закладом, де переселенці мають змогу поспілкуватися та задовольнити свої інформаційні, культурно-дозвіллеві потреби.

Звертатися до бібліотек переселенців спонукають різні мотиви, найпоширеніші такі: отримання та читання необхідної літератури (32,2%), участь у заходах соціокультурної діяльності (26,3%), ксерокопіювання та роздруківка документів (14%), отримання індивідуальних та групових консультацій – фахової юридичної та психологічної допомоги (11%), пошук необхідної інформації в мережі «Інтернет» (9%), реєстрація заяви «Пошкоджене майно» (4%), реєстрація на допомогу для ВПО від міжнародних організацій (3%), оформлення довідок на фінансову допомогу від держави (1,5%), індивідуальне навчання основам комп'ютерної грамотності (1,5%).

Бібліотекарі всіляко допомагають переселенцям адаптуватися до нових умов життя. На новому місці ВПО потребують нових знайомств, тому і дорослі, і діти активно відвідують масові заходи та долучаються до засідань клубів за інтересами, беруть участь у різноманітних проєктах, а також активно цікавляться історією та туристичними об'єктами тих місць, де зараз проживають.

Бібліотеки в процесі діяльності проаналізували читацьку аудиторію ВПО, шляхом усних і письмових опитувань, а також в особистому спілкуванні визначили реальні потреби цієї категорії відвідувачів та можливості надання їм консультаційних та інформаційних послуг.

Слід зазначити, що на потребу в отриманні різного роду інформаційних послуг та інформаційної продукції вказали майже всі респонденти (95,6%). Цей факт свідчить: бібліотеки для ВПО є важливим та чи не єдиним інформаційним центром, особливо у сільській місцевості. Інформаційні потреби переселенців здебільшого пов'язані з вирішенням соціально-побутових проблем, правовим врегулюванням внутрішнього переселення із окупованих територій, пошуком інформації про місцевість, де тимчасово проживають після вторгнення сусідньої держави.

В той же час переважна більшість респондентів (98%) відзначили, що у бібліотек є можливості задовольняти їх інформаційні потреби; проте можливості тих бібліотек, де відсутній інтернет, обмежені.

Що стосується консультаційних потреб для ВПО, то 71% бібліотекарів звертаються за допомогою до фахівців. Там, де є громадські приймальні, консультації надають фахівці бюро безоплатної правової допомоги, крім цього бібліотеки залучають сільських старост, представників громадських організацій, депутатів, медичних працівників, місцевих краєзнавців, ІТ-волонтерів та інших компетентних громадян. Наприклад, у бібліотеках Олександрійської міської громади переселенці отримували безкоштовні юридичні консультації, а також актуальну інформацію щодо стягнення аліментів на утримання дитини, укладення та розірвання шлюбу; позбавлення батьківських прав, прийняття спадщини, допомоги з працевлаштування. Майже третину консультацій (29%) бібліотекарі надають самі, використовуючи документальні джерела на різноманітних носіях достовірної інформації.

Як виявило дослідження, на базі бібліотек центри психологічної та гуманітарної допомоги не відкривались. Але завдяки Програмі Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) «Швидке реагування в Кіровоградській області для задоволення потреб дітей та їхніх опікунів, у тому числі внутрішньо переміщених осіб, які постраждали внаслідок війни в Україні», та за підтримки Благодійного фонду «Безпечне майбутнє» в Кіровоградській області на базі 25 бібліотек (4,6% від загальної кількості) створені Батьківські клуби для психологічного розвантаження та підтримки дітей та їх сімей під час війни. Тут мешканці територіальних громад та ВПО мають змогу на засіданнях клубу отримати інформацію психологічного характеру, надати запитання фахівцеві та миттєво отримати на нього відповідь, розвантажитись завдяки ефективній організації змістовного культурного дозвілля. Засідання батьківських клубів проводяться щотижня. На них запрошуються різні фахівці – психологи, юристи, лікарі, вчителі, логопеди, правоохоронці.

За період повномасштабної війни переважна кількість бібліотек перетворилася на консультаційні центри для ВПО. Кожна бібліотека, працівники якої націлені на задоволення потреб своєї громади, пропонує широкий спектр послуг для ВПО, про що свідчать відповіді респондентів.

100% учасників анкетування відзначили, що надають переселенцям в тимчасове користування документи на різних носіях інформації, а також можливість скористатися електронними документами.

Крім цього, внутрішньо переміщені особи (26% від загальної кількості ВПО) звертаються до бібліотек за довідковою інформацією, тож в нагоді стає довідковий фонд, інтернет, фактографічний банк даних, бази накопичення.

Окрему групу послуг складають консультаційні послуги (ними користуються 62% ВПО) Надають ці послуги як самі бібліотекарі, так і фахівці. Послуги надаються як офлайн, так і в онлайн форматі, а також телефоном. У багатьох сільських бібліотеках діють консультпункти для ВПО: «Контакт», «Домашній адвокат», «Юрист +», «Зелена аптека», «Безпека» та інші.

Друге місце за поширеністю після консультаційних в середовищі ВПО посідають інформаційні послуги, якими користуються 59% ВПО – це індивідуальне і групове інформування, підготовка інформаційних матеріалів для цієї категорії користувачів. Використовувались різні інноваційні та нетрадиційні форми інформаційного обслуговування, а саме: інформаційна літучка «З теплом і добром», інформаційний порадище «Для тих, хто змінив місце проживання», бібліотечний вахтер «Коли лунає сигнал тривоги», інформаційна платформа змін «Військовий стан: ВСЕ про ВСЕ».

Серед інформаційних заходів «Інформуємо... Радимо... Діємо» такі: інформаційний пост «Небезпека – поруч!», інформаційна абетка «Нова реальність», інформаційний штаб «На передовій». Крім цього в деяких бібліотеках створено інформаційні зони, де розміщено матеріали з тематичним інформуванням: «Куди звернутися, якщо...», «Дорожня карта для людей, переміщених в межах країни».

Інформаційне обслуговування переселенців включало наступні напрямки: інформаційно-роз'яснювальні, соціально-інформаційні, правоорієнтаційні, інформаційно-оздоровчі заходи.

Значну увагу бібліотеки приділяють наданню рекламних послуг ВПО. При цьому використовуються всі види рекламних комунікаційних каналів (усні, наочні, друковані).

Соціокультурні послуги надавали ВПО всі бібліотеки. Широкий спектр таких заходів можна поділити на два види: заходи виключно для переселенців і заходи, що можуть викликати у них інтерес.

Заходи для ВПО – здебільшого для знайомства, підтримки, психологічного розвантаження. Крім цих заходів переселенцям надаються дозвілєві послуги, які завжди викликають інтерес і емоційне задоволення, наприклад: бібліотечні вечірки, «Посиденьки», гумористичні турніри.

Інтернет-послуги надають ті бібліотеки, які мають технічні можливості і доступ до мережі «Інтернет». Послуги для ВПО безкоштовні і різноманітні: від дистанційного навчання дітей на освітніх платформах і виконання домашніх завдань до спілкування в соціальних мережах. До послуг переселенців є зони Wi-Fi.

Слід зазначити, що бібліотеки постійно намагаються розширювати спектр послуг для внутрішньо переміщених осіб.

Що ж читають переселенці? Читають дуже різноманітну літературу, залежно від своїх інтересів та потреб. Здебільшого, читацьким попитом серед ВПО користується художня література. Серед жанрів переважають: історична, українська художня література, детективи, фантастика, класика, періодичні видання.

Серед авторів, твори яких обирають, як класики, так і сучасники: Т. Шевченко, Л. Костенко, В. Чемерис, С. Склярєнко, В. Лис, Ю. Винничук, А. Кокотюха, М. Кідрук, Н. Фіалко, С. Галан, С. Талан, Л. Дашвар.

Назвали респонденти і окремі твори: «Хресна проща» Р. Іваничука, «Криниця під вікном» М. Кравчука, «Чотири броди» М. Стельмаха, «Тінь сови» В. Шкляра, «Анна Київська» В. Чемериса, «Не озирайся і мовчи» М. Кідрука, «Стара холера» В. Лиса, «Не верь, не бойся, не прощай», «Схватка» С. Майдукова, «Шенгенська історія» А. Куркова.

Аналіз анкет засвідчив, що ВПО частіше почали обирати галузеву літературу, зокрема цікавляться історією України та нашого краю, а також книгами з вивчення української мови. Родини ВПО беруть для дітей енциклопедії, казки та літературу зі шкільної програми. На жаль, ще є значна частина переселенців, які читають виключно російською мовою.

Орієнтуючись на запити переселенців, переважна кількість бібліотек (65% від загальної кількості закладів, які взяли участь у дослідженні) проводять цікаві і змістовні інформаційно-просвітницькі заходи для ВПО. Як відзначили в своїх анкетах респонденти, їм сподобались такі заходи: відеопрезентації психологічної тематики або з надання психологічної підтримки, зустрічі-спогади «Я розповім про своє місто...», круглий стіл «Україна – єдина країна», віртуальна екскурсія «Рідний край, я тобою живу», бесіда «Нас єднає мова», дискусія «Як відволікти дітей від війни», емоційна розрядка за допомогою бібліотерапії (читання), перегляд кінофільмів, книжкові виставки. Бібліотекарі також проводять для цієї

категорії відвідувачів народознавчі заходи, зустрічі з письменниками, майстер-класи з різних технік рукоділля, які відвідують і діти з родин переселенців.

Проводяться й індивідуальні заняття з курсу «Смартфон», «Основи комп'ютерної грамотності» на платформі «Цифрова освіта. Дія».

Не залишаються без уваги і діти переселенців. Для них проводяться пізнавально-розважальні ігрові програми, конкурси, акції, благодійні аукціони, лялькові вистави, заняття з казкотерапії. У 9 бібліотеках області завдяки Програмі Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) «Швидке реагування в Кіровоградській області для задоволення потреб дітей та їхніх опікунів, у тому числі внутрішньо переміщених осіб, які постраждали внаслідок війни в Україні» та за підтримки Благодійного фонду «Безпечне майбутнє» в Кіровоградській області відкрито точки «Спільно», де проводяться різноформатні заходи для дітей.

35% бібліотек не проводять окремі інформаційно-просвітницькі заходи для ВПО, а запрошують їх на всі бібліотечні події.

Важливо підтримувати постійний діалог з ВПО, враховувати їхні потреби та пропонувати різноманітні заходи, що відповідають їх інтересам. Як виявило дослідження, 57% переселенців беруть активну участь у житті бібліотеки і неодноразово ставали ініціаторами проведення різноманітних заходів. Долучаються вони до різноманітних акцій, проведення соціокультурних заходів, волонтерської діяльності, засідань бібліотечних клубів, лобювання питань матеріально-технічного розвитку бібліотек.

Прикладом може стати ініціатива ВПО зі збору матеріалів для окопних свічок та їх виготовлення для захисників на фронті у бібліотеках Смолінської селищної та Рівнянської сільської територіальних громад. А у бібліотеках Олександрійської міської територіальної громади представники ВПО були залучені до проведення занять з різних технік малювання, англійської мови, арттерапії. Переселенці Побузької та Устинівської селищних територіальних громад дарували бібліотеці книги, збирали речі для гуманітарної допомоги, брали участь в акції «Українська молодь читає».

43% внутрішньо переміщених осіб беруть участь у житті бібліотек в залежності від обставин. Наприклад, познайомившись з громадою та адаптувавшись до нових умов життя, активні ВПО у свій вільний час займаються саморозвитком, а також допомагають бібліотекам у волонтерській діяльності.

За чашкою гарячого чаю чи кави у бібліотеці переселенці краще ідуть на відверті розмови з таких тем, як сім'я, книги, кіно, музика. Лише одиниці можуть кількома словами згадати тему війни. Але навіть і на таке доброзичливе спілкування погоджуються не більше 5-8 осіб.

Робота бібліотек з підтримки ВПО вимагає співпраці з різними організаціями та посадовцями, які займаються проблемами переселенців. Насамперед, це місцева влада, старости округів, центри соціальних служб, правозахисні організації, служби у справах дітей, громадські організації, Товариство Червоного Хреста України у Кіровоградській області, волонтерські організації, благодійні фонди, заклади культури і освіти. Координація роботи з цими установами дає можливість забезпечити переселенцям доступ до різних ресурсів.

Висновки

Дослідження показало, що діяльність публічних бібліотек області на допомогу ВПО задовольняє їхні інформаційні потреби та інтереси. Бібліотеки громад продовжують працювати в умовах війни, беруть участь у волонтерській допомозі, плетінні маскувальних сіток, чергуванні в штабі переселенців.

Не менш важливою в умовах війни виявилась потреба в наданні внутрішньо переміщеним особам різноманітних бібліотечних послуг за місцем їх фактичного проживання у населених пунктах територіальних громад. Їх обслуговували бібліотечні працівники переважно віком від 45 до 60 років, жіночої статі, з базовою вищою освітою.

На даний час бібліотеками користуються 3734 особи зі статусом ВПО.

Інтенсивність відвідування бібліотек переселенцями є різною і залежить від віку та потреб. Переважна більшість ВПО (59%) відвідує бібліотеку 2 рази на місяць, щоб обміняти книги та взяти участь у заходах. Зверталися до бібліотек їх спонукають інформаційні, пізнавальні та консультаційні потреби, а ще туристично-краєзнавчі інтереси з метою більше дізнатися про місцевість, де довелось тимчасово проживати.

Бібліотекарі добре обізнані з потребами переселенців, тому що вивчали це питання шляхом анкетування та співбесід. Вивчення консультаційних потреб відбувається в процесі виникнення запитів, відповідно до яких бібліотечні працівники аналізують інформаційні та консультативні можливості своїх бібліотек та намагаються їх покращити. Для покращення обслуговування ВПО бібліотекарі залучають різноманітних фахівців на партнерських та волонтерських засадах.

На базі бібліотек не розвинена сітка гуманітарних та реабілітаційних центрів. Але за підтримки благодійного фонду «Безпечне майбутнє» та ЮНІСЕФ у 25-ти бібліотеках області створені батьківські клуби для психологічного розвантаження та підтримки під час війни дітей та їх сімей. В роботі цих клубів беруть участь і бібліотекарі.

Переселенцям, які проживають у громадах, бібліотеки надають широкий спектр безкоштовних послуг. Найбільшим попитом користуються консультаційні та інформаційні послуги, а також інтернет та онлайн-послуги. Популярні серед ВПО соціокультурні та дозвілєві, туристичні та послуги з електронного урядування.

Послуги надаються як в усному, так і в електронному форматі через різноманітні інструменти їх надання – копіювання, друк документів на електронних та інших носіях.

Переселенці читають різноманітні літературні твори, здебільшого художні. Серед жанрів переважають історична та українська сучасна художня література. Звертаються вони і до краєзнавчих видань. Оперативною інформацією забезпечують ВПО свіжі номери періодичних видань.

Інформаційно-просвітницькі заходи бібліотек забезпечують змістовне та корисне проведення вільного часу, а також задовольняють інформаційно-пізнавальні запити ВПО. Заходи присвячуються різноманітним календарним

датам, вони проводяться як в межах бібліотеки, так і за її межами, а також в режимі онлайн, – відповідно до ситуації в регіоні.

Всі заходи спрямовані на вивчення питань з історії краєзнавства, української державності, поширення застосування української мови як державної.

Окрему групу складають заходи з подолання стресових та панічних ситуацій, протидії інформаційним атакам, формуванню безпекової поведінки в період військової загрози.

Переселенці залучаються і до участі в житті бібліотек: активно беруть участь у заходах, волонтерській діяльності бібліотек, долучаються до бібліотечних адвокацій, а також активно рекламують роботу бібліотек в середовищі ВПО.

Бібліотеки підтримують партнерські зв'язки з усіма організаціями, які опікуються проблемами ВПО: крім владних, державних та комунальних установ, бібліотечні працівники контактують з громадськими та благодійними організаціями, творчими спілками, ініціативними групами, навчальними закладами, а також співпрацюють зі спонсорами, меценатами та волонтерами.

Бібліотека є частиною загального механізму підтримки та обслуговування ВПО в громаді.

Дослідження дало можливість виявити кращий досвід роботи бібліотек в даному напрямку та акцентувати увагу на недоліках.

З метою покращення якості обслуговування внутрішньо переміщених осіб пропонується:

- проводити соціокультурні заходи за межами бібліотек (в місцях компактного проживання чи перебування ВПО) з метою згуртування членів громади, інтеграції ВПО в громаду;
- залучати переселенців до участі в заходах, що проводить бібліотека, а також до участі в роботі любительських об'єднань за інтересами;
- розвивати проєктну діяльність бібліотек з метою залучення грантових коштів для покращення обслуговування переселенців;
- активізувати роботу пунктів доступу громадян до офіційної інформації з ВПО та застосування порталу «Дія».