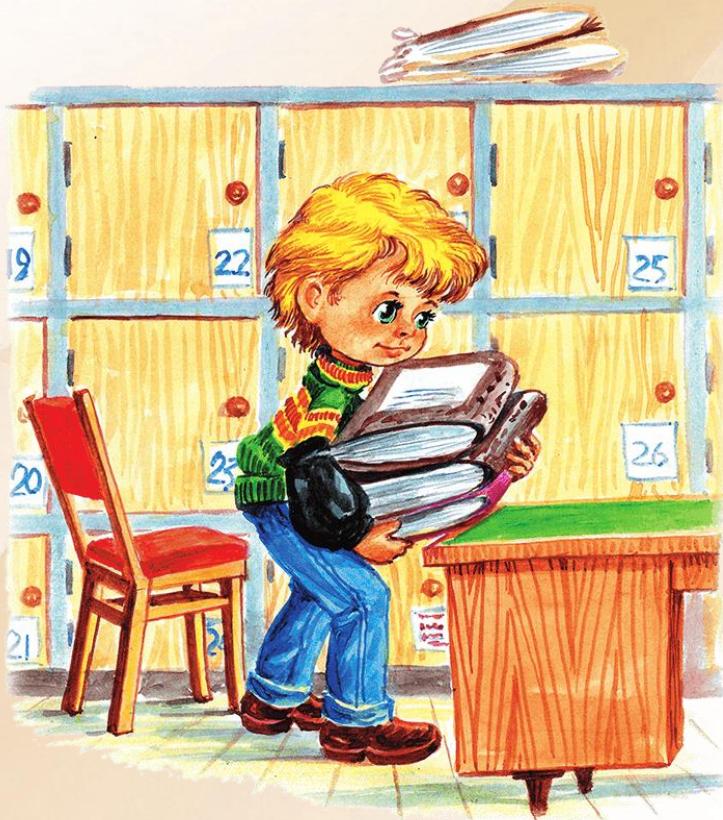




Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система
Златоустовского городского округа»
Центральная городская библиотека
Организационно-методический отдел

**Практические советы-подсказки в виде идей
по организации обратной связи
с читателями библиотеки**



*Составитель: Булгакова И.З., зав. сектором
организационно-методического отдела ЦГБ
МБУК «ЦБС ЗГО»*

Обратная связь «Библиотека - Пользователь» организуется в самых разнообразных формах с учетом возрастных особенностей различных категорий читателей. Она должна быть:

- направленной на улучшение качества работы библиотеки;
- оперативной;
- четкой и конкретной, а самое главное понятной обеим сторонам.

Мы предлагаем 15 идей, которые можно воплотить в своей библиотеке. Представленные формы применялись в работе Централизованной системы Златоуста и могут быть использованы как для детской аудитории, так и для взрослой.

Эти несложные рекомендации помогут сформировать простую, своевременную систему обратной связи в библиотеке, установить тесный и результативный контакт со своими читателями. Подсказки легко трансформировать под конкретную ситуацию в своей библиотеке.



Первая идея «ГОЛОСУЙ ДВЕРЯМИ!»

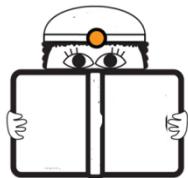
Открывай обложку – дверь!

В.Маяковский

Что такое дверь в библиотеке? Она как обложка книги. Поэтому дверь может стать самым заметным элементом обратной связи. Пусть в библиотеке будут двери «довольных» и двери «недовольных». Удобно, если установлен электронный счётчик, стоит «рамка», которая фиксировала бы количество читателей, входящих или выходящих в двери.

Как элемент игры, можно опрос «дверями» проводить после крупного мероприятия. Оформить рамки дверей, закрепить счётчиков (волонтеров) и считать тех, кто вышел в «довольную» дверь, а кто прошел через «недовольную». А двери могут быть оформлены в самых разных формах: сказочные, лаз в пещеру, обыкновенные. Как вариант, можно пригласить настоящую компании по производству и установки железных и деревянных

дверей с настоящими дверями. В роли элемента может выступать дорожка, тропинка, коридор, даже запасный выход в виде пожарной лестницы.



Вторая идея «ДНЕВНИК БИБЛИОТЕКАРЯ»

В центральной детской библиотеке Златоуста огромной популярностью пользуется настоящий школьный дневник, который библиотекари используют для шуточного гадания. Читатели могут узнать, какое замечание или какую запись сделает учитель в дневнике. Подобный дневник можно использовать и как элемент обратной связи для читателей, в котором можно оставлять записи.

Примерный текст обращения:

Уважаемые читатели!

Вы можете выступить в роли любимых классных руководителей, которые очень беспокоятся за судьбу своих подопечных – библиотекарей. Пишите замечания, объявления, напоминания, выставляйте оценки за поведение, за обслуживание. Вносите свои предложения. Обязательно будут приниматься меры по каждому обращению!

Из замечаний и предложений детей:

- «Товарищи библиотекари! Надо обязательно завести в библиотеке собаку!»
- «Тот, кто взял «Гарри Поттера и узника Азкабана», верните немедленно! Хочу читать!!!»
- «Почему не пишите сочинения?»
- «На каждый стол надо поставить по компьютеру!»

Требуют дети новые журналы, красивые книги. Родители обращают внимание на ремонт библиотеки.

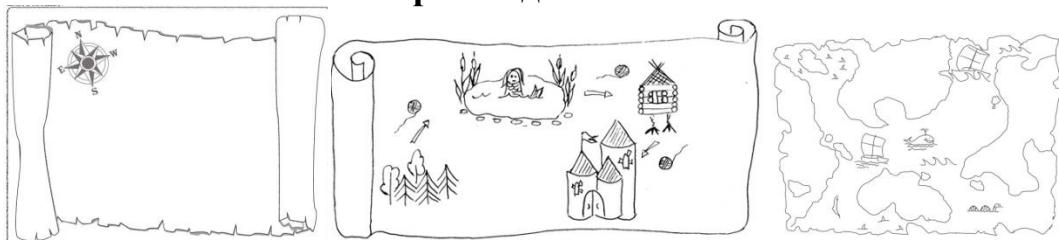


Третья идея « КЛАССНЫЙ ЖУРНАЛ »

Такой журнал (табель, ведомость) более удобен для взрослых, которые могут выставить оценку по предметам, т.е. по отделам библиотеки, по конкретному библиотекарю, по книгам и т. д. Графы можно делать за четверти (выбираем тот промежуток времени, который необходим), и пусть читатели выставляют оценки по пятибалльной системе. Журнал лучше всего оформить, поддерживая структуру обычного общеобразовательного журнала.

Для юношеской аудитории можно предложить зачетку, более старшей аудитории - табель.

Министерство библиотечно - книжных наук	
Классный журнал	
название культурно - досугового учреждения с указанием правовой формы)	(место
расположение учреждения)	
на _____ книжный год	/



Четвертая идея «КАРТА»

«Книжное путешествие», «литературный круиз» - такие словосочетания несут в себе яркую идею для организации обратной связи, так как отсылают к библиотечной карте. Основа - карта-схема отделов библиотеки, которые можно изобразить в виде книжного города, библиотечной страны, книжного леса (парка).

Пример обращения:

Уважаемый книгопутешественник!

Предлагаем Вам оставить свой след на карте.

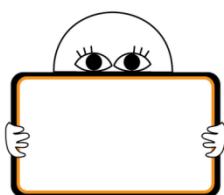
То место, которое больше всех заинтересовало,

куда ещё хочется вернуться,

там и поставь свой условный знак.

Не вызывает затруднений оформление карты-схемы, где упрощенно и условно отмечается то, что нужно библиотекарю. Карта подразумевает использование условных знаков.

Более простой вариант – использовать в роли элемента обратной связи программу или афишу библиотечного мероприятия. Для примера – программа Библионочи, на которой каждому посетителю предлагаем цветом, наклейкой отметить тот пункт, который больше всего оставил впечатлений. И сразу наглядно можно увидеть результат Библионочи.

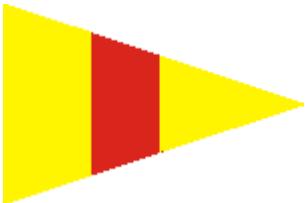


Пятая идея «БИБЛИОТЕЧНЫЙ МАЯК»

Морская тема в библиотеке – это куча идей для создания элементов обратной связи.

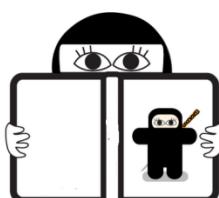
Эта тема хорошо обыгрывается, используется морская символика. Например, на карте мирового информационного океана (океана знаний, книжного моря и т.п.) обозначаем все книжно-литературные течения, можно и процессы библиотеки. Ориентиром может служить маяк – библиотека, а бороздить океаны - бумажные кораблики.

Система морской флаговой сигнализации была внедрена французами во второй половине XVIII века, сейчас пришло время внедрять её в библиотеке, только творчески переработать. Азбука Морзе прочно заняла место при оформлении и проведение самых разных библиотечных форм. А вот флаговой алфавит, флаговая система пока остается за бортом. А как бы украсили библиотеку сигнальные флаги! Можно использовать и настоящие, например вот такой:



Следовать за мной,

А можно и изобрести свои, библиотечные. Читатели только рады будут помочь.



Шестая идея «ЧАСЫ, КНИЖНОЕ ВРЕМЯ»

Книжное время самое лучшее! А указывать его должны библиотечные часы.

Примерный текст обращения к библиотечным часам:

Читатель!

*Нужна помощь, чтобы
библиотечное время шло вперёд.*

«Заведи» часы, т.е. установи правильное время

Если нравится в библиотеке -

часы бегут вперёд.

Если не нравится - отстают,

а если не понял, какое у тебя настроение – останови время!

Часы могут быть самыми разными. Можно использовать песочные, где вместо песка – прочитанные книги. Циферблаты оформить можно чисто по книжно-библиотечному: вместо чисел – «рожицы» с эмоциями, «говорящие названия» произведений (Э. Успенский «Тroe из Простоквашино, А. С. Пушкин «Сказка о мертвой царевне и семи богатырях», Е. Шварц «Два брата» и т.д.) Можно сделать свои библиотечные часы, где время открытия обозначено например книгой «Трям! Здравствуйте!» В. Козлова или «10 негритят» А. Кристи. Даже совместное «изготовление» таких часов и будет элементом обратной связи.



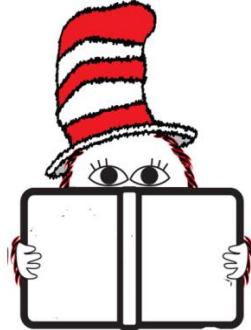
Седьмая идея «СМС» (электронная телеграмма)

Привлекательность идеи в краткости смс-сообщений, что особенно нравится юному поколению.

Заранее объявляется тема сообщений среди читателей, лучше всего определить количество знаков. Тема сообщений может затрагивать отношение читателей к книге, чтению, мероприятию т.д. Вместо слов можно использовать условные обозначения – иконки, смайлики.

Наглядно и действенно использовать электронный вариант сообщений на большом экране (телефизоре). Напечатанное сообщение на ПК выводится на экран электронных устройств. Можно сделать и простой бумажный вариант (будем обыгрывать простую телеграмму, ведь эсэмэски по своей сути электронные телеграммы), главное здесь - соблюдать правила русского языка. Краткость не равняется сокращению слов без правил. Но и этот минус можно переделать в плюс, предложив читателям расшифровывать такие сообщения.

Восьмая идея «Фотоистория»



Её можно назвать фотокадром, селфи в библиотеке. Конкурсы типа «пойман за чтением» прочно заняли свою нишу в работе с читателями. Хорошим стимулом для читателей станет предложение - сфотографируйся в стенах библиотеки с положительными эмоциями - получи распечатку своей фотографии.

С термином «селфи» (оно же – «себяшка», т.е. фотографирование самого себя) сегодня знакомы все. И у книг есть своя мода? Называется она «шелфи» (shelfie) - от сочетания слов selfie + shelf, «полка». То есть, по сути снимок представляет из себя инстаграм-натюрморт, где обязательный элемент - книга (или книги). А порой шелфи - снимок книжных полок и стеллажей с книгами из домашней библиотеки. Сами книги подсказывают идеи для уникальных и интересных снимков. Самый популярный мотив шелфи — это книги, расставленные или разложенные на полках. Меняя ракурс, добавляя к книгам самые разные предметы, можно создать виртуальный шедевр, для которого не будет границ. Новый фототренд завоевывает все больше поклонников. Достаточно поставить к фото хэштег #shelfie - и у пользователей всемирной Сети появится возможность увидеть такое творение.

Попробовать и библиотекарям, и читателям будет интересно.

Девятая идея «Почтовый ящик»



В стране литературных героев может быть литературно- почтовое ведомство. Герои книг пишут письма, оставляют записки, бегают на почту, поэтому без почтового ящика в библиотеке никак не обойтись.

Почтовый ящик используется во многих аспектах библиотечной работы:

- письма животным (межрегиональный экологический проект);
- письмо ветерану;

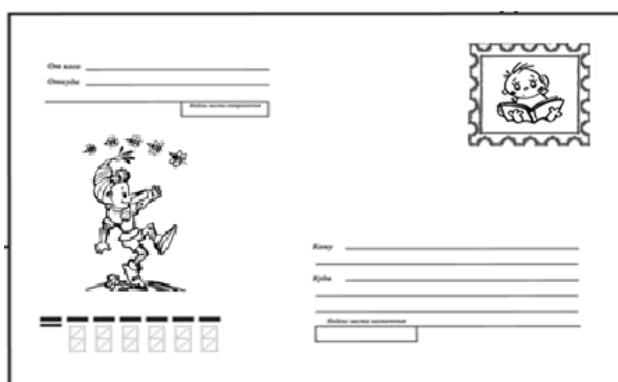
- письмо сверстнику;
- письма литературным героям.

Для малышей письма обязательно станут увлекательной формой обратной связи: пишем Буратино, когда всё в библиотеке устраивает, а вот Карабасу, когда что-то не нравится.

А если будут настоящие конверты!?

А если читатели библиотеки будут получать настоящие письма от библиотекарей?

Может где-то и завяжется почтовый роман ...



Десятая идея «ДОСКА ОБЪЯВЛЕНИЙ»



При кажущейся простоте использования, доска может стать эффективным элементом обратной связи! Одно предложение. Афиши-объявления снабжать листочками – отрывалочками. На таких досках обязательно должны быть не только дополнительные визитки библиотеки, но и мини – афиши (флаеры) для каждого мероприятия.

Варианты объявлений затрагивают обмен, совет: возьми, заполни, подари, найди!

Такая доска объявлений может использоваться как элемент игры:

- *Изготовлю галоши счастья!*
- *Меняю шубу на серую!*

- Предлагаю услуги няньки!
- Пропал мальчик, ушел с котом!

Доска объявлений имеет все шансы превратиться в читательский уголок, который может называться «уголок впечатлений», «забор – газета» и т.п. Надо только начать!



Одннадцатая идея «БИБЛИОТЕЧНЫЙ КВИЛТ»

Основная идея библиотечного квилта – создание большого красочного полотна из «лоскутов», на которых излагается мнение слушателей по различным вопросам.

Это информационный стенд, состоящий из отдельных частей. Тематика библиотечных квилтов разнообразна:

- Моя книжная полка;
- Любимый библиотекарь;
- Самый интересный писатель;
- Захватывающий сюжет;
- Я хочу быть как ... (самый популярный литературный герой);
- Лучшая книга на свете;
- Я хочу, чтобы в библиотеке провели (изменили, сделали) ...
- Прочитай – не пожалеешь и т.д.

Как вариант – оформить обычный конкурс рисунков квилтом – панно из красочных иллюстраций к любимым книгам. Для читателей старшего возраста можно использовать более простую методику: все желающие могут написать свои мысли на заданную тему прямо на полотне ватмана разноцветными маркерами или фломастерами. Наконец, методика может использоваться в качестве инструмента обратной связи после проведения какого-либо мероприятия.

Ко Дню библиотек - квилт поздравлений – похвальное слово книге, чтению, библиотеке.

Двенадцатая идея «ВЫСТАВКА -ДИАЛОГ»



Такие выставки объединяют библиотекаря и читателя, позволяют читателям принять личное участие в их создании. У каждого библиотекаря есть свои «изюминки» в организации подобной выставки, которая в первую очередь подразумевает активный диалог с читателем. Но, всё же, не будут лишними маленькие подсказки:

- Обязательно разместить на выставке (просмотре) листы, тетради, в некоторых случаях закрытые ящики для записок, чтобы читатели могли высказать свое мнение.
- На выставку, если книга не понравилась – ставим ее оборотной стороной, если понравилась - лицевой. Необычное размещение книги всегда привлечет внимание читателя.

Тринадцатая идея «БИБЛИОФОРМУЛА»



Обязательно надо в работе с читателями библиотеки применять математику! Пусть они выведут свою формулу чтения, посещения библиотеки!

Примерный текст обращения:

Уважаемый читатель!

*Поразмысли над тем, какие понятия, предметы,
символы надо сложить, вычесть,
а может и корень квадратный извлечь,
чтобы получилась формула ЧТЕНИЯ!*

Примеры таких формул

ЧТЕНИЕ = Кругозор * 360 (градусов)

ЧТЕНИЕ = знание + опыт прошлого

Библиотека +интересная книга + (читающий * любовь к познанию)=

ЧТЕНИЕ

Я+книга * фэнтези = любовь в третьей степени

(Книга + читатель + время) * желание - некоторые произведения школьной программы = любовь к чтению

Р+К=У (ребенок + книга = ум)

Позитив * ночь = Библионочь

ЧТЕНИЕ = ТРУД + ТВОРЧЕСТВО + ВООБРАЖЕНИЕ * (ПОЗНАНИЕ МИРА + САМООБРАЗОВАНИЕ)

Желание читать + внимание (умение сосредоточиться) * способность понимать прочитанное - лень = чтение

Вечер+кресло+торшер –телевизор = любимое вечернее чтение



Четырнадцатая идея «БИБЛИОРАЗМЕР»

Немного формализма не помешает организовать веселую, с элементами конкурса, обратную связь по самой разной тематике.

Просто обращаемся за помощью к читателям. Надо помочь: подрасти жирафу, зацвести саду, распуститься книжному дереву и т. п.. Чем больше ладошек, книжек, листочеков, тем быстрее вырастет, подобреет, потолстеет, уедет, улетит и т.п.

Пример обращения к читателям:

Спешите! Спешите!

Лепите! Лепите!

Большие и маленькие читатели!

Срочно нужна ваша помощь,

надо долепить снеговика!

Чтобы он стал самым круглым и красивым,

надо прикрепить бумажные ваши ладошки

Наши библиотечный снеговик особенно быстро покруглеет,

если на ладошках «снежках» напишите:

- самые любимые строчки из «зимних» стихотворений;

- название любимой «зимней» сказки;
- простое новогоднее пожелание.

Кто быстрее слепит снеговика?

Читатели младшего абонемента

или читатели старшего абонемента?



Пятнадцатая идея «ПЛЕЙКАСТ»

Плейкаст – это виртуальный продукт, в котором соединяются изображение, текст и звук. Используя возможности специального сайта, можно создавать виртуальные книжные выставки, буктрейлеры, делать обзор новых поступлений. Можно записать интервью и создать листовку, на которой будет, например, фотография, краткая информация о том, у кого брали интервью и по какой теме, а так же и само интервью или рассказ. То есть с помощью специальных ресурсов создается открытка и размещается в Интернете, пересыпается по электронной почте.

Создание плейкастов дает возможность заявить о себе, проявить творческие способности для выражения собственных впечатлений и эмоций, возможность выразить свои впечатления от прочитанных книг.

Можно начать с самого простого элементарного виртуального продукта, который в печатном варианте вызывает неподдельный интерес. Это «облако слов» (мозаика слов). Такое облако можно использовать и для заданий (попробуй по ключевым словам узнать, что это за произведение?), и как библиотечную открытку.

Сердце мире задыхнёт
Того же этом каждый
чому нас автомобиле
мудрый придёт Время дома
стремится нам Любимые мудрое добре
Где Девчонки гостях
томится

Читайте

Он сайте мальчишки Ищите
метро даже книжки всё откроет
Плохому птица электричке вилле добьется
упорный учат легко клетку
Облегченно Поверни даётся



Дополнительный материал, который может пригодиться

именно библиотекарь настраивает своего читателя на книжное и библиотечное настроение, а настроение бывает самым разным как температура.

Поэтому библиотечное настроение отслеживается с помощью термометров.

Уважаемый читатель!

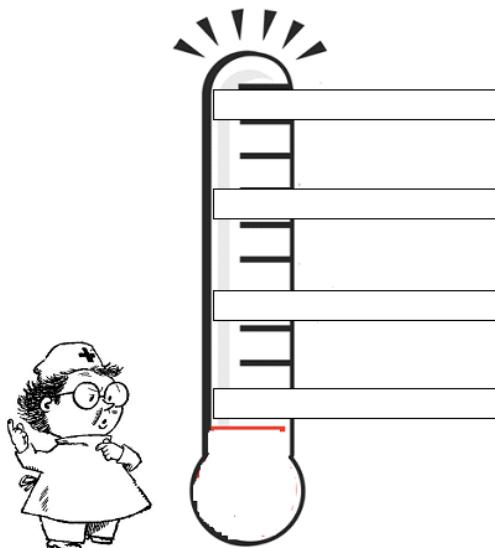
Проставь свои показания в библиотечном градуснике. Отметь любым знаком то показание на градуснике, которое соответствует твоему читательскому настроению.



Доктор Пильолькин

Уважаемый юный посетитель!

Мой градусник может показать твоё настроение, когда ты находишься в библиотеке.



Ваш доктор Пильолькин

«Температурные» слова – подсказки:
«мне не интересно», «хорошо», «очень хорошо».
Можешь свои слова написать

2. Лист мнения о посещении библиотеки

Мнение читателя – важное мнение!

Наш уважаемый читатель!

Пожалуйста, отметь любым знаком те варианты ответов, которые ты считаешь правильными:

1. Как ты чувствуешь себя в библиотеке - книжном доме?

- дом, где меня всегда ждут
- дом, где мне всегда рады
- непрошенным гостем
- неуютно
- твой вариант _____

2. С каким чувством уходишь из библиотеки?

- с желанием еще раз вернуться
- с хорошим настроением
- с новыми знаниями
- с чувством разочарования (если нет нужной литературы)
- твой вариант _____

Спасибо за ответы!!!

3. Лист мнения о проведенном массовом мероприятии

Мнение читателя – важное мнение!

Наш уважаемый читатель!

Пожалуйста, отметь любым знаком те варианты ответов на вопросы, которые ты считаешь правильными

1. Как ты чувствовал себя на библиотечном занятии (празднике, игре и т.д.)?

- Мне было интересно
- Я был активным участником
- Мне было трудно отвечать на вопросы
- Напиши свой вариант ответа _____

2. Понравилось ли вам мероприятие?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить
- Напиши свой вариант ответа _____

Спасибо за ответы!!!

4. Сами книги несут в себе идею сделать обратную связь с читателем эффективной, радостной, результативной!

Давным-давно жили динозавры, а вот в библиотеке до сих пор живут КНИГОЗАВРЫ. Не верите, читайте стихотворение Е.Аэровой, и сразу в голове рождаются идеи.

Все на поиски КНИГОЗАВРа!
Мы собрали рюкзаки
И одели сапоги,
Чтоб не просто погулять -
Книгозавра отыскать.
Где же нам его найти?
Может, в Африку пойти?
- Нет, - сказал нам бегемот, -
Книгозавр здесь не живёт.
Нет его в полярных льдах,
Нет на дальних островах,
Не видали его звери
Ни в саваннах, ни в горах.
А в пустыне лишь верблюд, -
Книгозавра нет и тут.
Наконец его нашли,
Когда в библиотеку мы пришли.

Екатерина Аэрова

5. Можно вырастить и КНИЖНОЕ ДЕРЕВО!

«Книжное дерево»

Недавно я попал, друзья,
В необычайный сад:
Там зреют сливы и инжир,
Айва и виноград,
И изумрудный фейхоа,
И персики, и груши...
И есть деревья, где растут
Чудесные игрушки.
И дерево Чуковского
Там было знаменитое,
На нем цвели сандалии,
Чулки и башмаки,

А по соседству - спелые
Зонты с велосипедами,
Цветные телевизоры,
И джинсы, и коньки.
За ними шли конфетные
Деревья всех сортов.
Пирожные, коврижные,
Зефирные, эклерные,
Рахатлукумшербетные
И дерево тортов!
Но я забыл про шоколад
И пряники с коврижками,
Когда увидел дерево,
Увешанное книжками.
С ветвей свисали гроздьями
Альбомы для раскраски,
Собранья многотомные
И маленькие сказки:
Красные, зеленые,
Синие и белые,
Грустные, веселые,
Кислые и спелые...
Бегут к нему читатели
С мешками и корзинками
За книжками, журналами,
Веселыми картинками.
И дерево чудесное
Трясут, трясут, трясут...
И книжки интересные
Авоськами несут.
- Ого! - кричат водители,
Машины нагружая. -
Давненько мы не видели
Такого урожая!..
Когда о книжном дереве
Я рассказал друзьям,
Они мне не поверили:
- Ты все придумал сам.
- Друзья! - воскликнул я. - Клянусь,
Что вам я не соврал!
Я ЭТУ КНИЖКУ в том саду
На дереве сорвал!

Андрей Усачев

А как еще сделать обратную связь? Проще простого! Будем голосовать «ногами»! Можно идти к книгозавру или протоптать дорожку к книжному дереву. Где и что нравится, туда и пойдем, оставляя след в любимой библиотеке! Где больше следов, там и лучший результат!



Уважаемый мастер библиотечных дел!

В методическом отделе работают
библиотермометры, которые показывают
проценты удовлетворенности библиотекаря.
Убедительная просьба приставить свои показания
(оценка в процентах: наивысшая 100%, наименьшее - 10%)

