

# КАК УДИВИТЬ ЧИТАТЕЛЯ?!



Проект «Чтение с собакой»

**Люди перестают удивляться – это объективность.** Высокая конкуренция на рынке товаров и услуг, информационная избыточность на фоне стремительного развития цифровых технологий способствуют формированию дефицита эмоционального восприятия действительности. Поэтому сегодня, чтобы удивить посетителей, нужен не просто качественный сервис, а яркое впечатление – Wow-эффект (Вау-эффект), когда результат выходит за рамки базовых ожиданий и вызывает удивление, восторг, ошеломляющие эмоции. «Когда ожидаешь на 5, а получаешь на 8 или 10, – это и есть Wow-эффект» – считают специалисты по рекламе. В переводе с английского Wow может означать «Ничего себе!», «Ого!», «Круто!».



Ольга Рудольфовна КАЦ,  
заместитель директора системы Омских муниципальных библиотек

В разных сферах экономики ведётся большая работа, чтобы превзойти ожидания клиента, спровоцировать его реакцию и тем самым привлечь внимание к тому или иному продукту, гарантировать его продажу. Готовы ли современные библиотеки воздействовать на чувства реальных и потенциальных пользователей, чтобы наладить эмоциональную связь с ними? Анализ позитивных изменений и новых практик в профессиональной среде позволяет определить топ-5 способов, с помощью которых можно и нужно удивлять читателей.

Условный рейтинг возглавляет масштабная модернизация библиотек в рамках нацпроекта «Культура». Она обеспечивает достижение полного Wow-эффекта благодаря переменам в предметно-пространственной среде, креативным дизайнерским решениям. Подтверждением тому служат отзывы посетителей библиотеки нового поколения, открытой в Омске в сентябре 2021 г.: «Побывали вчера с доченькой в библиотеке. Сказать, что мы остались в восторге – не сказать ничего... И самое главное – когда мы вышли, первое, что заявил ребёнок: “Мама, буду теперь ходить в библиотеку хоть каждый день!”» (Мария, «ВКонтакте», 6 октября 2021 г.); «Первая детская библиотека после обновления стала действительно ПЕРВОЙ! Очень уютная, светлая, красивая!..» (Елена, «ВКонтакте», 16 октября 2021 г.). Жители активно обсуждают произошедшие изменения и чаще посещают обновлённые пространства.

На следующей позиции топовой пятёрки – технические новинки как

повод для удивления. Повышать интерес детей и молодёжи к знаниям помогают интерактивные образовательные материалы, например, глобус с дополненной реальностью, вызывающий неизменный восторг у юных посетителей. Он стал трендом детской библиотеки, и его популярность в читательской среде растёт.

Цифровые технологии расширяют привычную библиотечную практику. В 2019 г. после открытия в Омске первой модельной молодёжной библиотеки «Квартал 5/1» вау-реакцию вызвало наличие 3D-принтера. Теперь печать 3D-объектов стала для школьников привычным делом.

*«Когда ожидаешь на 5, а получаешь на 8 или 10, – это и есть Wow-эффект» – считают специалисты по рекламе.*



Открытые лекции о космосе волонтеров-популяризаторов науки в «Космодроме»





*«Буквограды», работающие на базе пяти омских муниципальных библиотек, – отличный пример мощной волны позитива, которую приносит Wow-эффект.*

В топ-5 входит создание в библиотеках нового «неожиданного» пространства, ломающего устоявшиеся стереотипы. Например, «Буквограды», работающие на базе пяти омских муниципальных библиотек, – отличный пример мощной волны позитива, которую приносит Wow-эффект. Насыщенная жизнь развивающих пространств позволяет малышам приобщиться к миру знаний, а отзывы восхищённых родителей повышают рейтинг библиотек.

«Я была поражена, что такие библиотеки существуют! Да ещё и рядом с нами! ... Для меня стал настоящим открытием зал “Буквоград”... Ребёнок (да и что уж скрывать, родитель тоже) оказывается просто в волшебном семейном пространстве. Это такое мощное яркое положительное впечатление для ребёнка! Ты заходишь с шумной улицы и попадаешь в другой, красочный мир, полный знаний и захватывающих открытий. И это ещё не всё! Оказалось, в “Буквограде” библиотеки им. Крылова происходит нечто совсем невероятное – каждый день для маленьких детей проходят бесплатные развивающие занятия. И на них приходит так много малышей!» (Азалия Карева, гостевая книга на сайте Омских муниципальных библиотек, 23 июля 2021 г.).

Практика показала, что родители активно советуют «Буквограды» своим друзьям и соседям. Это важно: качественный сервис и положительные рекомендации всегда были основой успеха.

«Соляная пещера»... В библиотеке? Такое тоже бывает. Нестандартная идея реализована в Библиотечном центре «Дом семьи» благодаря Фон-

ду президентских грантов и партнёру библиотеки – отделению Всероссийского общества инвалидов. Каждый час на оздоровительном сеансе в галокамере пять горожан укрепляют иммунитет и слушают аудиокниги.

«Восхищены оформлением и сеансами...», «Это удивительное место!», «Обстановка позитивная! Релаксация полная! Сюда хочется приходить!», «Хочется снова и снова возвращаться!» – таких оценок в книге отзывов множество. Эффект удивления удвоился, когда в этой же библиотеке начал работу Кабинет здоровья, оснащённый бытовыми медицинскими приборами и литературой профилактической направленности. Здесь можно узнать свой вес, рост, измерить давление, с помощью массажёров снять мышечное напряжение, а также полистать книги о здоровом образе жизни и послушать консультации специалистов.

Ещё одно познавательное пространство, создающее у омичей Wow-эффект, – это коммуникативная площадка «Космодром», открывшаяся в детской библиотеке «Книжная галактика» для увлечённых наукой школьников 7–13 лет. Читателей удивляют дизайнерские решения, помогающие погружению в загадочный мир Вселенной: яркие стены, полки-модули в форме ракеты, фотолюминесцентная лента, дающая в темноте мягкий зелёный свет, и, конечно, мультимедийный проектор для демонстрации познавательных фильмов на стене и потолке. Восторженные эмоции вызывает и «начинка» «Космодрома»: коллекция книг с 4D-энциклопедиями дополненной реальности и интеллектуальные настольные игры о космосе.

**В** топ-5 также стоит включить библиотечные события, которые становятся источником ярких впечатлений: «Вчера был в правовом центре библиотеки на Лесном проезде прямо на улице. Здорово! Мне рассказали, как можно зарегистрироваться на госуслугах и что я могу найти там всё про свою машину... Понравилось, что это было прямо на улице, и рассказывали всё интересно. Думал, что это юрист, оказалось библиотекарь! Не знал, что библиотекари на такое способны!» (случайный

прохожий, гостевая книга на сайте Омских муниципальных библиотек, 2 июля 2021 г.). «Не так давно увидела объявление в “ВК” о Театре теней в библиотеке. Что-то новенькое! Живём мы в Старом Кировске, и добираться до Левобережья далеко, но мы легки на подъём! Нашли библиотеку на Лесном проезде и бесплатно посмотрели спектакль. Библиотека нам понравилась!»

«Многолетняя мама, гостевая книга на сайте Омских муниципальных библиотек, 28 марта 2019 г.).

Не менее позитивные отзывы оставили участники ночного литературного автоквеста к 200-летию Ф.М. Достоевского: «Организаторы квеста, вы – реально крутые и талантливые люди!!!» (Наталья, «ВКонтакте», 25 апреля 2021 г.); «Впервые участвовали в автоквесте. От разнообразных захватывающих заданий эмоции просто зашкаливают!» (Дмитрий, «ВКонтакте», 28 апреля 2021 г.). Приятно удивили омичей и проекты «Сказочная почта Деда Мороза»: «Письмо от Деда Мороза.... Что может быть лучше? Ребёнок был счастлив, всё сам прочитал и с нетерпением ждёт Новый год!» (Екатерина, гостевая книга на сайте Омских муниципальных библиотек, 7 декабря 2020 г.).

«Читаем с собакой»: «10 декабря были на громких чтениях с собаками в библиотеке Горького... Идея читать с собаками просто шикарнейшая! Ребята были в восторге, да и мы, родители, тоже. Арни, Дора и Мила просто влюбились в себя, теперь дома требуют купить собаку» (Татьяна, гостевая книга на сайте Омских муниципальных библиотек, 11 декабря 2018 г.).

Конечно, чтобы добиться событийного Wow-эффекта специалистам библиотек важна обратная связь. Для этого можно применять разные методики взаимодействия с пользователями, в том числе получать впечатления о мероприятии по свежим следам. В социологии это называется «экзитпол» (от англ. exit-poll – опрос на выходе).

Завершим наш топ-5 одной из форм работы библиотек в виртуальном пространстве. «Ваши аудиогиды на izi.TRAVEL?! Круто!» – такая реакция парт-

нёров, коллег и читателей сопровождала первый опыт создания экскурсионных продуктов на международной платформе уличных и музейных аудиогидов. Осознав, что сегодня персональными гидами для людей становятся смартфоны, и веря, что библиотекари способны обеспечить качественный контент, мы решили помочь жителям и гостям города

нашли много нового!» (Наталья, 9 декабря 2020 г., об интерактивной экскурсии «Омск. Путь к Победе»). Выводы этой истории. Создание Wow-эффекта требует дополнительных финансовых вложений, поэтому нужно заботиться о ресурсном обеспечении происходящих в библиотеке изменений. В муниципальных

*Эффект удивления удвоился, когда в ... библиотеке начал работу Кабинет здоровья, оснащённый бытовыми медицинскими приборами и литературой профилактической направленности.*

(в том числе виртуальным) увидеть и услышать Омск. Отзывы на izi.TRAVEL имеют для нас большое значение.

«Очень интересный маршрут! Посмотрела на классика другими глазами!» (Наталья, 10 марта 2021 г., о путеводителе «От Достоевского к Достоевскому»); «Чудесный гид! Очень интересная информация о Тимофее Белозёрове, которой нет в Интернете» (Анастасия, 7 марта 2021 г., о маршруте «Солнечный Омск Тимофея Белозёрова»); «Круто! С удовольствием проехали, уз-

библиотеках Омска это стало возможным благодаря грантовой поддержке, привлечению партнёров, федеральных межбюджетных трансфертов и внебюджетных средств учреждения. Практическая выгода очевидна: достигая Wow-эффекта в работе с пользователями, мы можем рассчитывать на увеличение посещаемости библиотек, увеличение спроса на новые сервисы и события, а в итоге – на формирование позитивной репутации учреждения.



Старт ночного автоквеста