



Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара  
«Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»

# **Работа с аудиторией: взаимодействие и обратная связь**

Спикер: Морозова Юлия Дмитриевна, библиотекарь второй категории  
отдела развития

# Основные правила обратной связи

- Вежливость
- Оперативность
- Благодарность
- Признание ошибок (при их наличии)
- Использование эмодзи
- Поддержание позитива

# Примеры: ответы на юмор



Жен Шен 🇷🇺

Здравствуйте! Скажите, пожалуйста, это Лиля Брик?



15 мар в 23:02 Ответить Поделиться



Библиотека имени Маяковского · Автор

Жен, здравствуйте! Да, это она)

17 мар в 11:53 Ответить Поделиться



# Примеры: вопросы о лекциях



Валерия Прощенкова

Скажите, пожалуйста, сегодня была лекция «Особняк Георгия Ивановича Вега». Ее можно где-то посмотреть в записи?

18 фев в 21:26 Ответить Поделиться



Библиотека имени Маяковского · Автор

Валерия, добрый день! Да, лекция была. Запись лекции была, но ещё в обработке. Следите за нашими обновлениями, надеемся, что скоро уже можно будет посмотреть)

19 фев в 11:16 Ответить Поделиться



1



Библиотека имени Маяковского · Автор

Валерия, ещё раз здравствуйте! Лекцию можно посмотреть тут:

[https://vkvideo.ru/video-44770233\\_456239426](https://vkvideo.ru/video-44770233_456239426)



**Особняк Георгия Ивановича Вега на Октябрьской набережной**

492 просмотра

20 фев в 13:08 Ответить Поделиться



1

# Примеры: вопросы о лекциях



Алёна Д

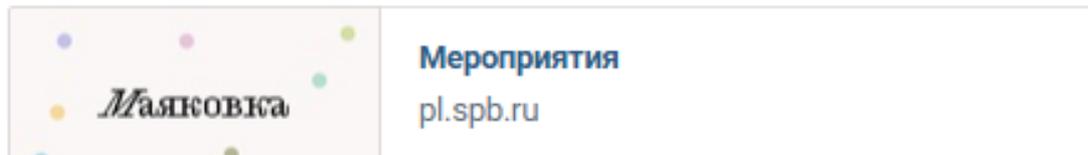
Добрый день, когда следующая лекция по данной тематике в библиотеке?

1 фев в 15:31 Ответить Поделиться



Библиотека имени Маяковского · Автор

Алёна, добрый день! Пока лекций на эту тематику не планируется, однако все ближайшие события собраны на нашем сайте. Может быть, вас что-то заинтересует: [vk.cc/clsuMo](http://vk.cc/clsuMo)



3 фев в 11:27 Ответить Поделиться



1

# Примеры: вопросы о ремонте



Мария Синькова 🍀

Подскажите, пожалуйста, когда откроется после ремонта Молодежная библиотека на Гражданке (Гражданский пр., 121/100)? Читатели очень ждут.

28 янв в 16:12 [Ответить](#) [Поделиться](#)



Библиотека имени Маяковского · Автор

Мария, добрый день! Надеемся открыться для вас в 2026 году. Пока в библиотеке ведутся ремонтные работы. Стараемся стать лучше для вас и извиняемся за временные неудобства 🙏

28 янв в 20:17 [Ответить](#) [Поделиться](#)



Мария Синькова 🍀 ответила Сообществу

Библиотека имени Маяковского, ой, как долго ещё. У нас тут ваши верные читатели - блокадники переживают, что так затянулся ремонт, и не открылось бы что-то неожиданное вместо библиотеки.

28 янв в 21:24 [Ответить](#) [Поделиться](#)



Библиотека имени Маяковского · Автор ответил Марии

Мария, передайте, пожалуйста, нашим дорогим читателям, что откроется точно библиотека — только ещё удобнее и лучше!

Понимаем, что хочется скорее попасть в любимую библиотеку. Но мы хотим качественно завершить ремонт. Спасибо за понимание.

29 янв в 13:11 [Ответить](#) [Поделиться](#)

# Примеры: указание на ошибки



**Виктория Вершинина**

что-то у Китайского нового года везде разная дата стоит

25 янв в 14:41 Ответить Поделиться



**Библиотека имени Маяковского · Автор**

Виктория, добрый день! Спасибо за вашу внимательность, немного ошиблись с датой в посте. Китайский Новый год пройдёт 29 января с 18:00 до 19:30 в Медиахолле)

Подробная информация на сайте: <https://vk.cc/cHoygE>

26 янв в 14:55 Ответить Поделиться

# Примеры: разговоры о литературе



**Александр Архипов**

Недавно прочитанный "Улисс" перевернул для меня вообще все - восприятие, мировоззрение, жизнь..

21 фев в 14:56 Ответить Поделиться

♡ 3



**Библиотека имени Маяковского · Автор**

Александр, здорово! Долго читали? Признаемся, админу роман дался непросто)

21 фев в 16:13 Ответить Поделиться

♡ 1



**Александр Архипов** ответил Сообществу

Библиотека имени Маяковского, я так считаю, что если "Улисс" дался человеку просто, то либо он (человек) ничего не понял, либо не читал. У меня ушло чуть больше 3 месяцев, но признаюсь, пользовался подсказками и пояснялками

21 фев в 17:17 Ответить Поделиться



♡ 2



**Ксения Уляшева** ответила Александру

Александр, я с вами теперь дружить хочу

21 фев в 19:09 Ответить Поделиться



**Александр Архипов** ответил Ксении

Ксения, милости просим к нашему шалашу))

21 фев в 21:15 Ответить Поделиться

♡ 1



**Елена Семенюта**

Александр, восхищена, но как вам удалось одолеть его?! Поделитесь опытом. Я совершенно потерялась в ссылках, может модернизм мне не дается.

24 фев в 20:23 Ответить Поделиться



**Александр Архипов** ответил Елене

Елена, ну я ж говорю - пользовался всякими дополнительными штуками. Само собой, комментарии Сергейсергеича Хоружего. Видео от Джойс-проекта на канале "Армен и Федор" на ютубе. Плюс чат по Улиссу в тг, от того же канала. Конечно, всю глубину мне просто не дано постичь, но на своем уровне мне этого хватило

24 фев в 21:58 Ответить Поделиться



**Катюша Егорова**

Гончаров "Обломов", но не после прочтения в школе. Эту книгу надо читать обязательно после 30ти

21 фев в 16:53 Ответить Поделиться



♡ 5



**Библиотека имени Маяковского · Автор**

Катюша, какие новые смыслы для себя открыли, если не секрет?

21 фев в 17:16 Ответить Поделиться



**Виктория Любимова** ответила Сообществу

Библиотека имени Маяковского, новые смыслы в "Обломове" отлично открывались при чтении во время пандемии 2020) См. комментарии к тексту шрифтом arial, читать вслух подряд с основным текстом, вспомнив реалии 2020: <https://disk.yandex.ru/d/TR4ipftknEDilg>

**Обломов — Яндекс Диск**

disk.yandex.ru

21 фев в 22:34 Ответить Поделиться



♡ 1

# Примеры: «помощь друга»



Анна Кочергина 🙌

Я думаю, сегодня многие заинтересуются не только книгой, но и тем, где у нас такое шикарное место для фотосессий 😊

6 мар в 9:57 Ответить Поделиться



♡ 3



Та самая Шаховка · Автор

Надеемся, что Лариса Михайловна поделится с нами явками и паролями 😊

6 мар в 10:06 Ответить Поделиться

♡ 1



Лариса Магазевская

Анна, оно было несколько лет еще шикарнее, так как там раньше находился спортивный аэродром ДОСААФ. Это место в районе Осыпного бугра.

6 мар в 13:08 Ответить Поделиться



♡ 2

# Примеры: комплименты



Оксана Судейкина

Такая теплая и душевная атмосфера царила на этом празднике 🐱

10 мар в 10:30 [Ответить](#) [Поделиться](#)



♡ 1



Та самая Шаховка · Автор

Оксана, согласны, как будто встретились добрые друзья 😊 А  
впрочем, так оно и есть!

10 мар в 10:32 [Ответить](#) [Поделиться](#)

♡ 1

# Примеры: стикеры



Мария Попова



17 мар в 11:37 Ответить Поделитьсяя



Та самая Шаховка · Автор



17 мар в 11:38 Ответить Поделитьсяя



Кирилл Гарус 🍷



17 мар в 11:47 Ответить Поделитьсяя



Та самая Шаховка · Автор



17 мар в 11:53 Ответить Поделитьсяя

**Спасибо за внимание**

