

# Коммуникационные стратегии и развитие аудитории

Филатова Анна, Государственный исторический музей

**ГИМ**  
150 ЛЕТ

2021

# 1. Аудитория: кто это и зачем мы ей?



Девушки от 18 до 65



Более 72% — женщины  
среднего и старшего  
возраста



Более 77%



Есть дети



Интересы



«Елена Смирнова»

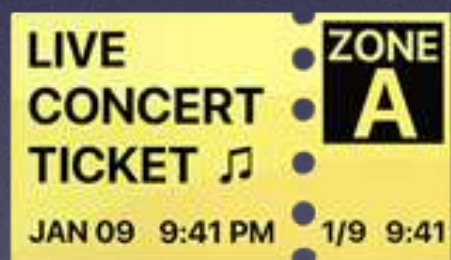
# Задачи институции



Реклама



Сбор обратной связи



Привлечение новых посетителей



Новости

# Запросы аудитории



Анонсы



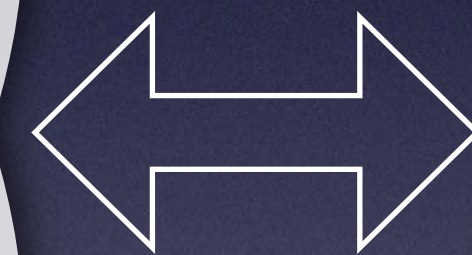
Форма обратной связи



Образование

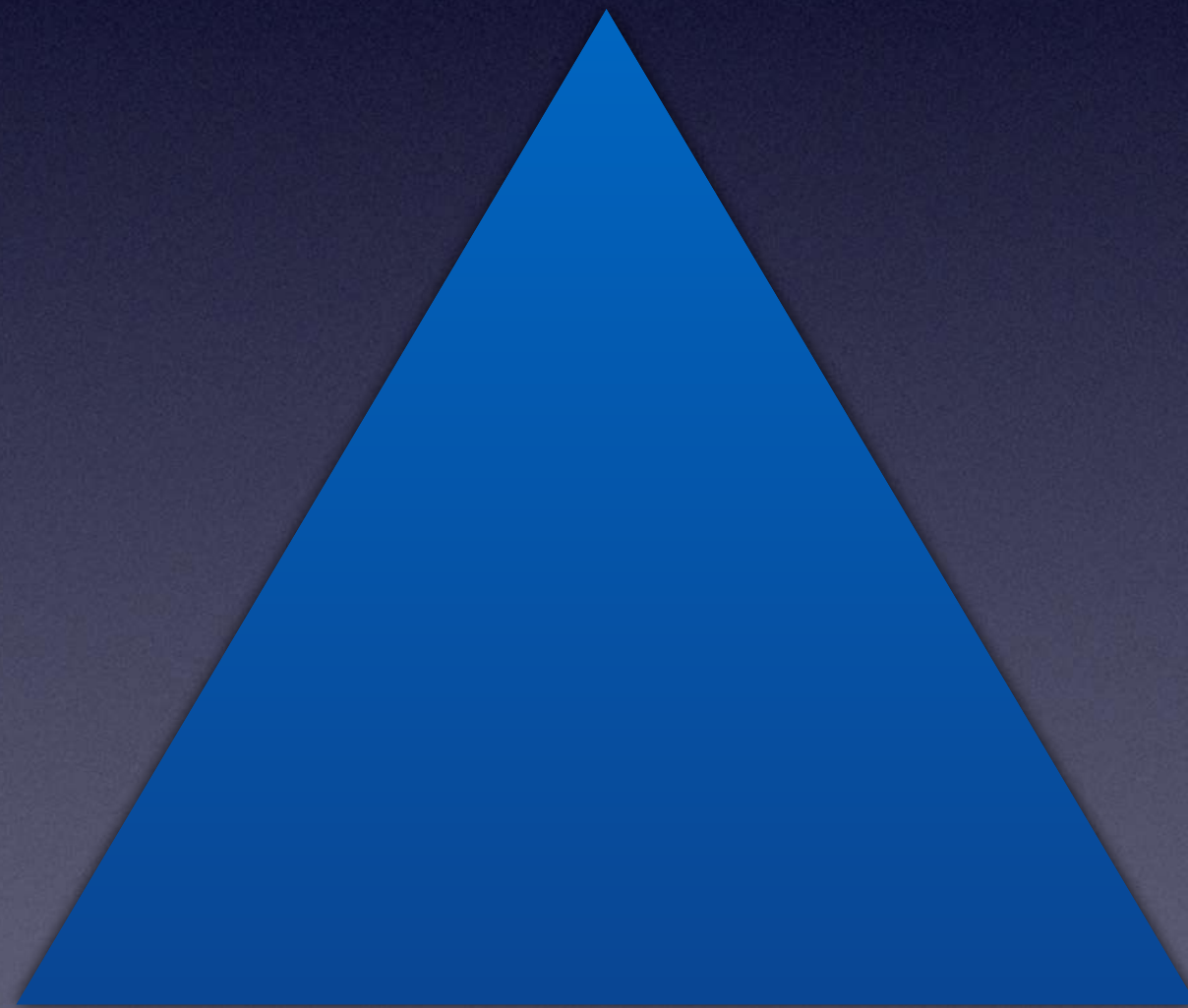


Развлечения



# 2. Коммуникация в соцсетях

Коммьюнити-менеджмент



Модерация

Создание контента

**Невозможно без!**

Общение внутри  
институции на всех  
уровнях:



- в отделе
- между отделами
- со сторонними партнерами

# КОММЬЮНИТИ ИЛИ ГОСТИ?

Подписчики ≠ Коммьюнити



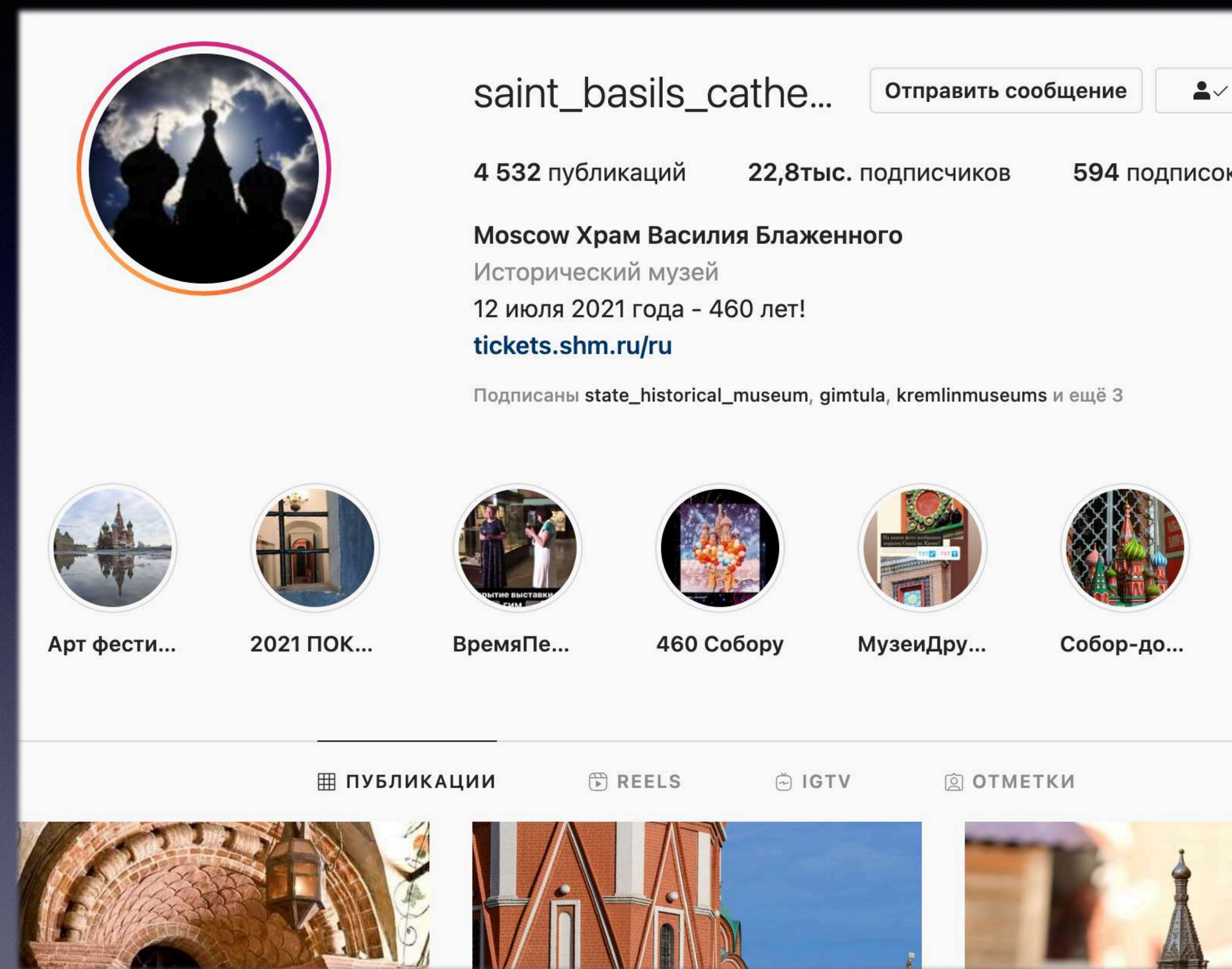
Посетители в интернете — это гости музея. У музея есть правила посещения, график работы и прочее.

Аккаунт в социальных сетях — та же гостевая площадка.

# Пример «музейного КОММЬЮНИТИ»

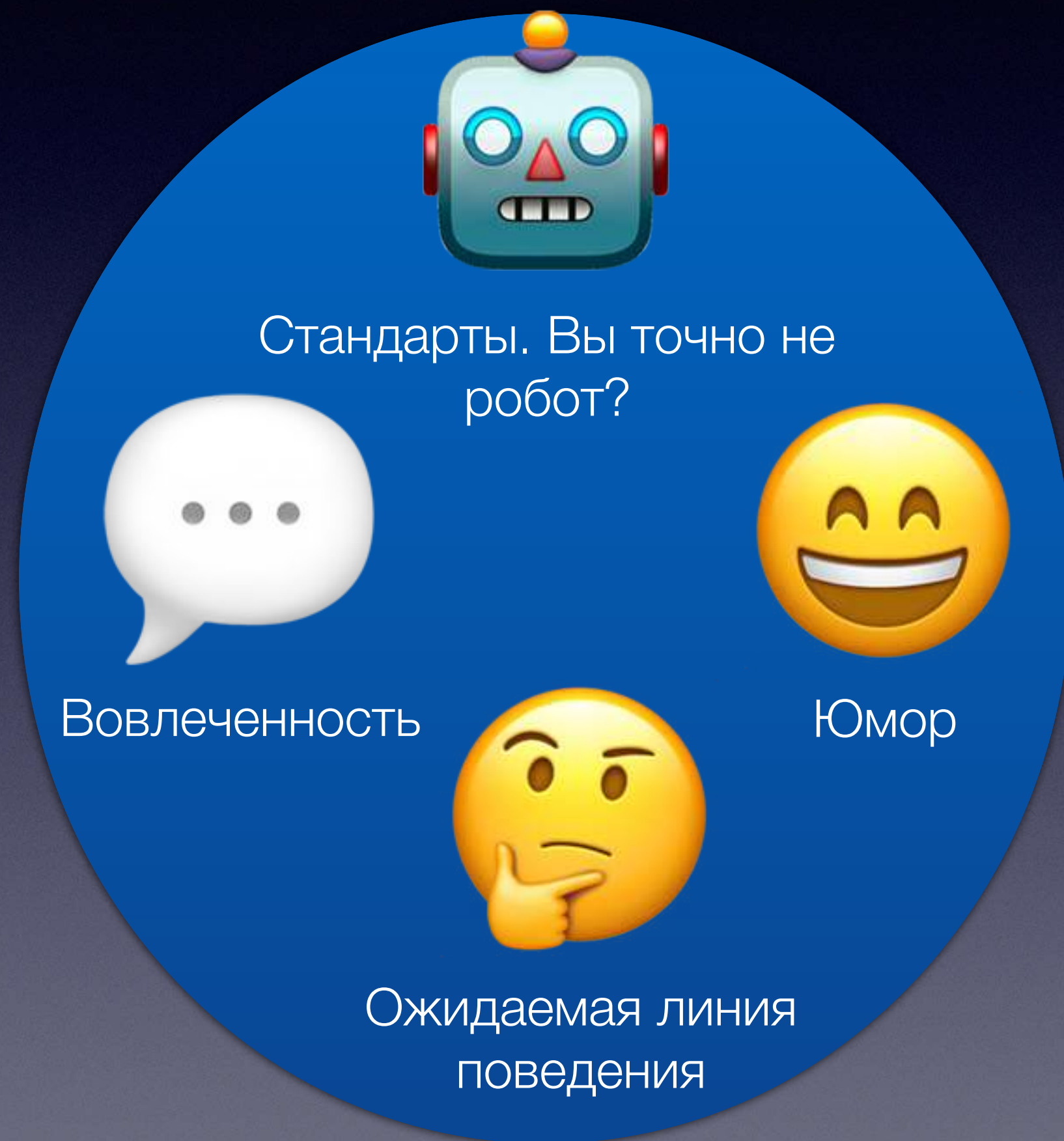
## Покровский собор в социальных сетях

- Одна узкая тема аккаунта
- Схожие интересы/цели аудитории
- Относительно большое количество подписчиков
- Постоянные участники (комментаторы)
- Живое общение (= публичные администраторы)



@saint\_basils\_cathedral в Инстаграм

### 3. Стилль общения как основа стратегии работы с аудиторией



**Контент не спасет, если не соблюден tone of voice**

# Safe place



Комфорт

- Безопасные темы — вечные ценности — положительный фидбэк
- Лояльная, постоянная аудитория
- Просмотры могут быть ниже
- Совместимость с миссией институции
- Возможность стать комьюнити



Хайп

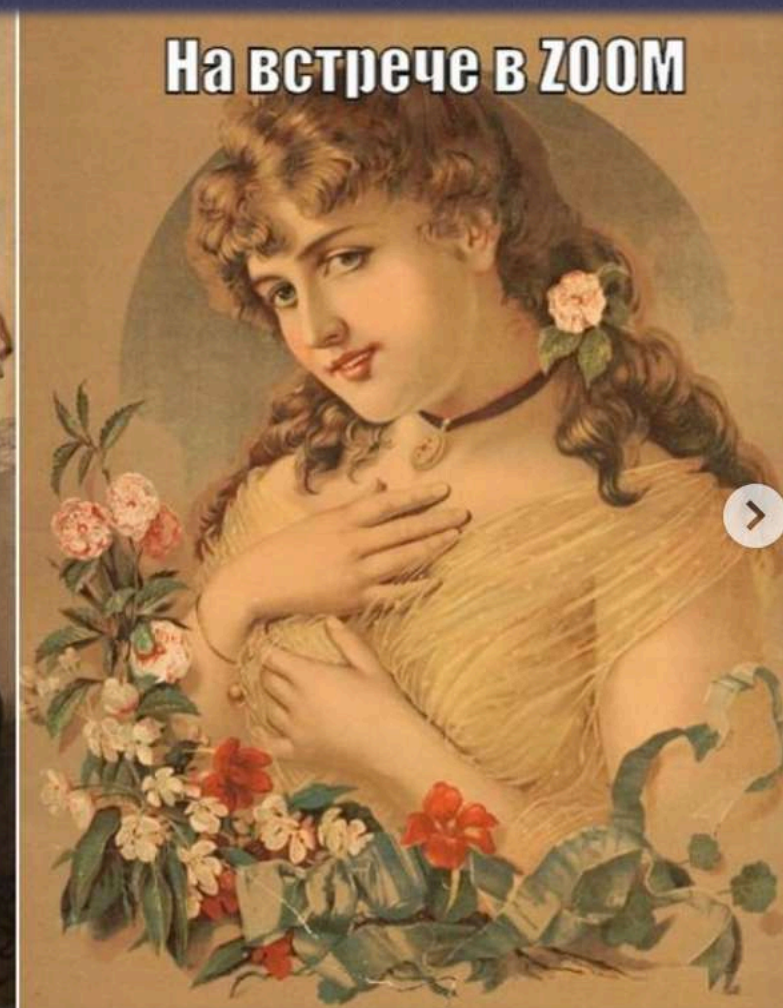
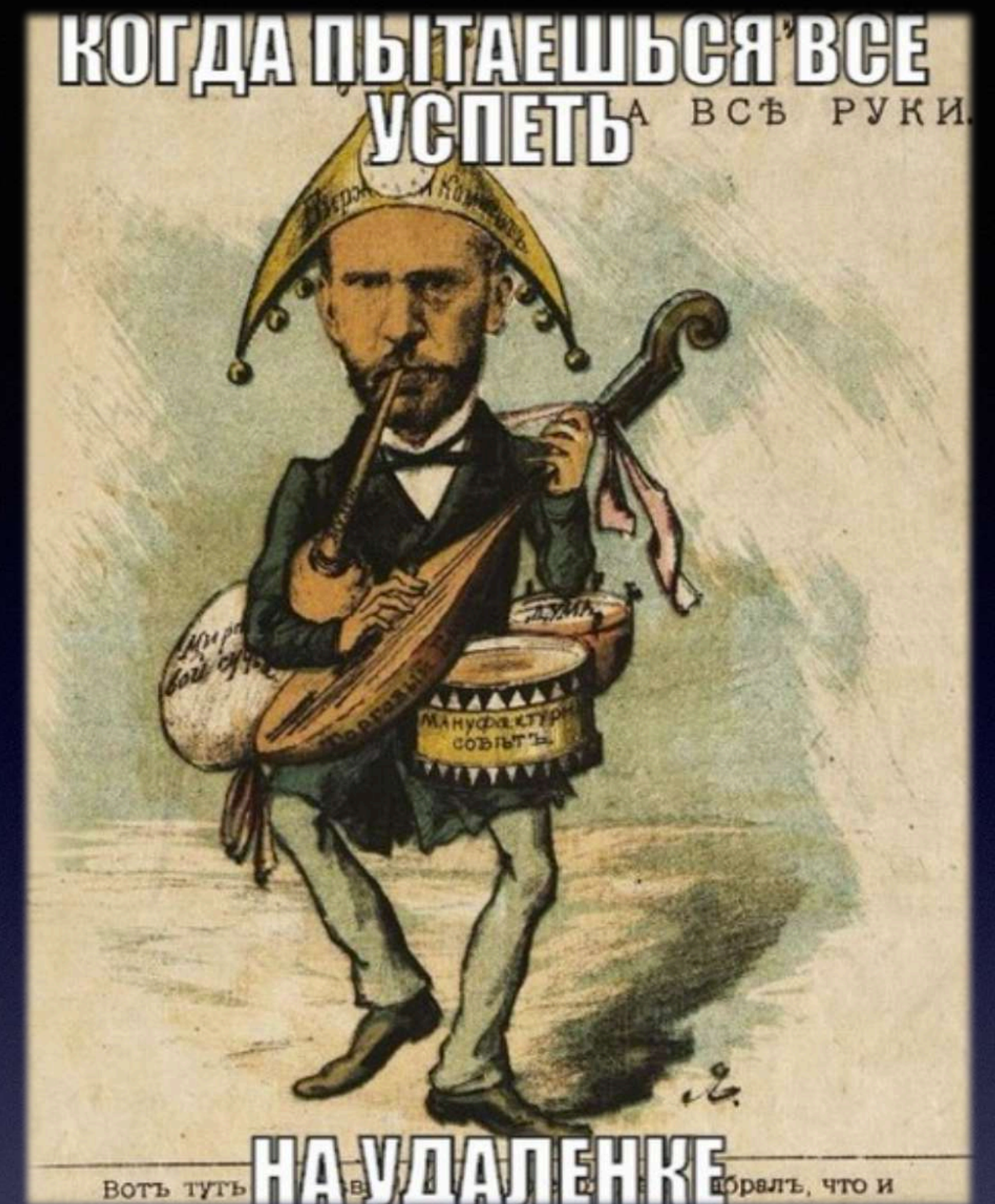
- Возможность быть на информационной волне
- Быстрый приток/отток интереса
- Высокие просмотры — низкая досматриваемость
- Самый разнообразный фидбэк
- Возможность получить новую аудиторию






# АКЦИЯ #MusMeme


Публикация от 9.12.2020.  
4442 лайка, 186 комментариев




# Реакция

 **merzlikinaalexandr** Спасибо 🙌👍 за минутку юмора и позитива 😊

40 нед. Нравится: 1 Ответить

 **korelena61** По мне, так номер 1. Это, как раз, моя тема, я педагог на Удаленке в zoomе))))

40 нед. Ответить

 **svetlanam3786** 😂 больше всего понравилась «работа на удаленке» 👍

40 нед. Ответить

 **nikolaevaliia351** 😂 Все смешные

40 нед. Нравится: 1 Ответить

 **johnikson** Ржал 2 дня 😊


41 нед. Ответить

 **olgamalinina** Прекрасно 😂 про zoom особенно

41 нед. Нравится: 1 Ответить

 **ivansergeevichlozhichevskii**  
Спасибо. Минутка юмора великолепна и актуальна.




 **luda25chka** Шикарно 😊 как всегда - остроумно и интересно! Про встречу в zoom - супер 👍👍👍👍

41 нед. Нравится: 1 Ответить

 **tati\_tati63** ❤️

41 нед. Нравится: 1 Ответить

 **irina\_\_kuznetsova1** Мне про zoom очень понравилась! Спасибо за подборку! ❤️❤️❤️🙌🙌🙌

41 нед. Нравится: 1 Ответить

 **kseniia\_ilinykh\_** Очень смешно!!! 🙌🙌🙌 Особенно про курьера и пин-код! Жизненно! 🔥🔥🔥

 **a\_sergey\_** Выбрали другую тему, люди болеют и умирают, а вы глумитесь, глупо. Думал, что ваш аккаунт серьезный, а вы такую хрень публикуете


41 нед. Нравится: 1 Ответить




**state\_historical\_museum**  
**@a\_sergey\_** здравствуйте! Мы не глумимся над смертью и болезнью, а шутим о том, как изменилась привычная повседневная жизнь всего мира. Приносим свои извинения, если вас задела наши картинки.




Публикация от 21.06.2021. 1644 лайка, 64 комментария




 state\_historical\_mu · Подписки ...

 state\_historical\_museum Любимый зал Исторического музея теперь можно унести с собой...в виде рисунка на маске! 😊

Новые маски и мягкие текстильные очечники с архитектурными деталями залов уже ждут вас в официальных музейных магазинах.

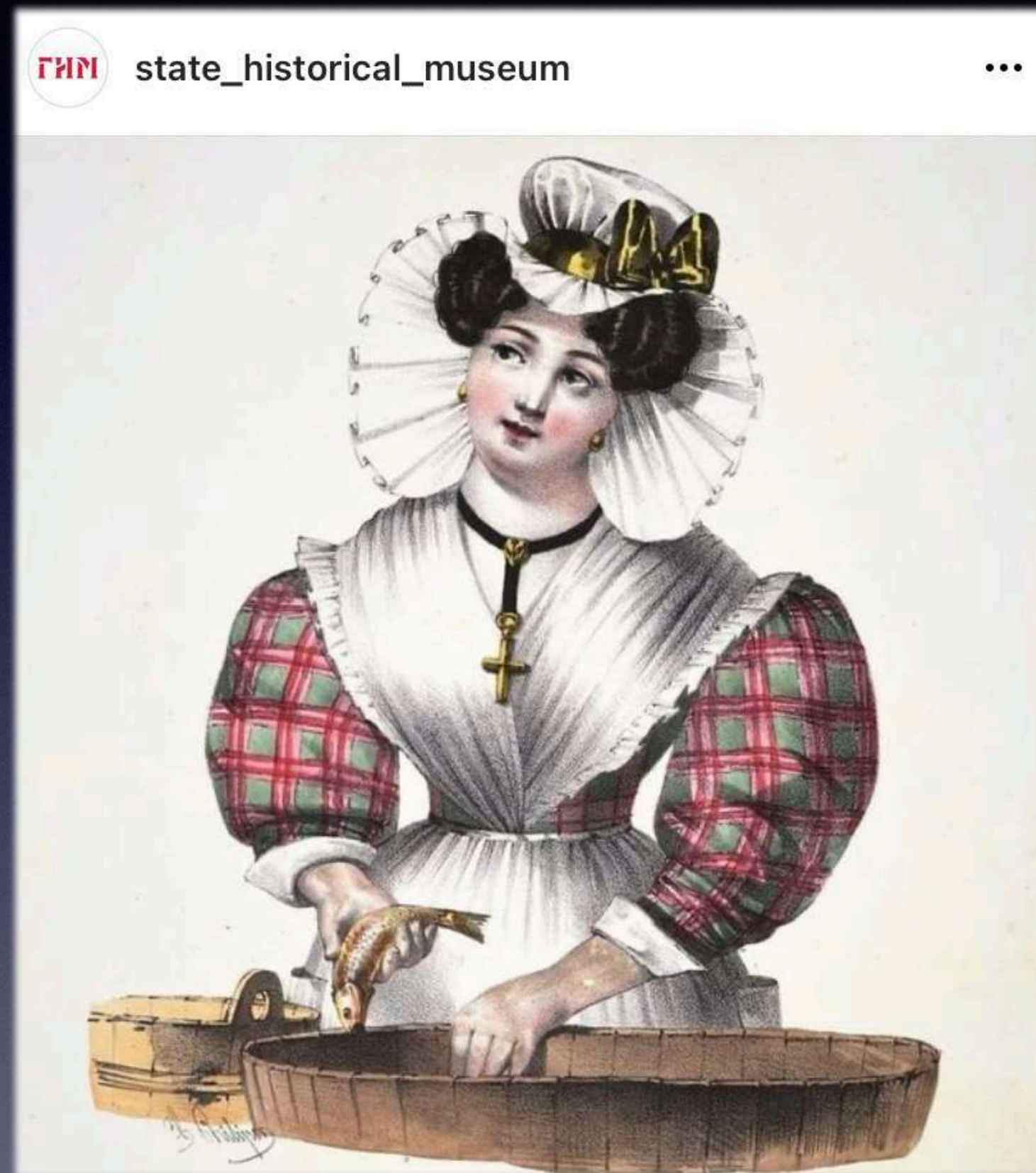
   



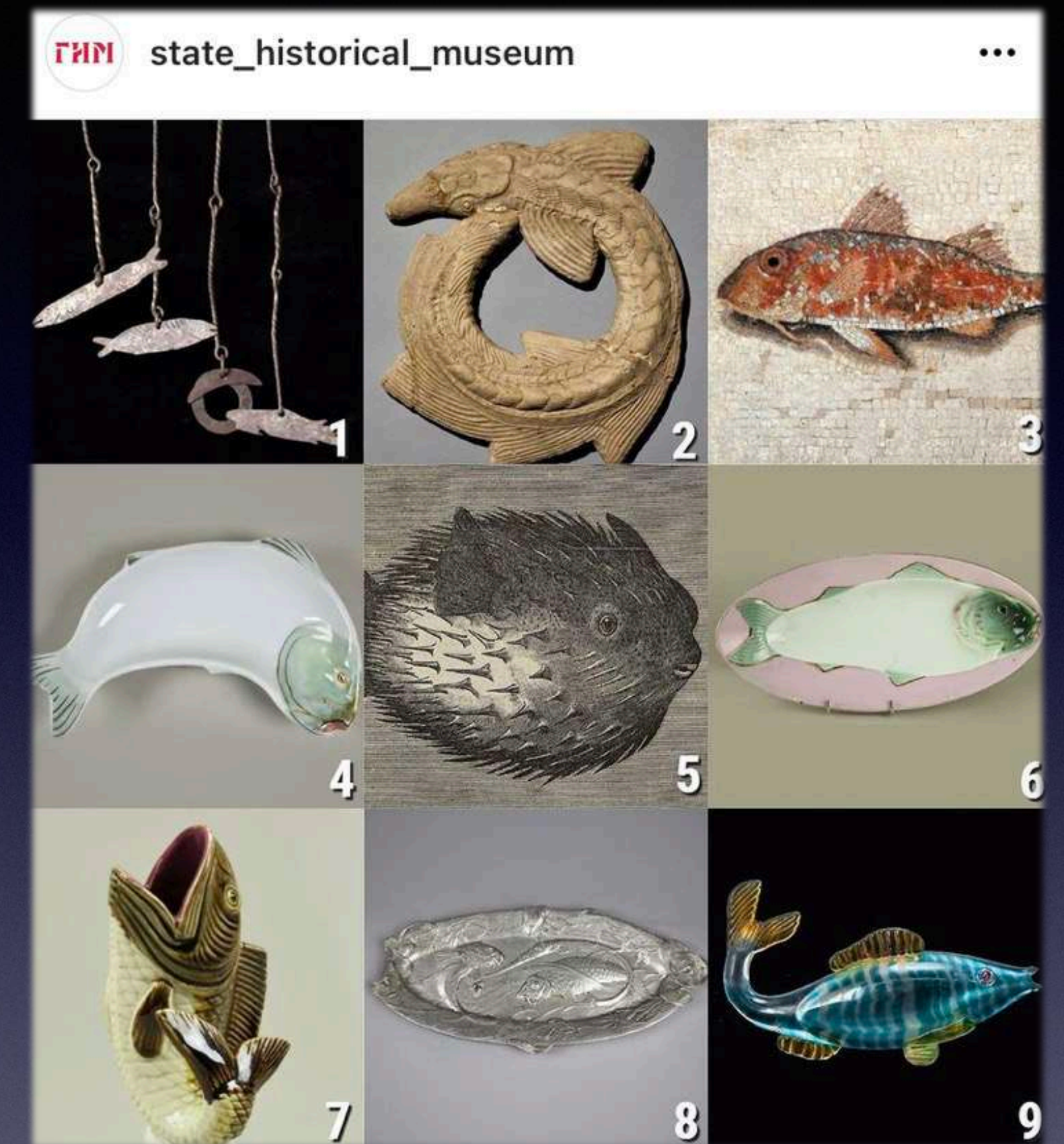
 **svetish127** Ношение маски, как это не печально, стало обыденным явлением, это факт: посещаешь ли общ.места, заходишь в магазин, забираешь ребенка из школы и т.д., одноразовых масок не напасешься. Хочешь не хочешь а это уже элемент внешнего облика. Так почему бы ему не быть таким симпатичным ❤️

 **liudmilaleonid1923** Не надо нам никаких масок, даже с рисунком.... Маски только для клоунов! А те, которые незаконно требуют в общественном транспорте и музеях, являются маркером лояльности античеловеческому режиму и элементом устрашения!!!

# А теперь я покажу вам рыбов



Публикация от 5.08.2021.  
1611 лайков,  
68 комментариев, 50  
сохранений.  
Более 30 постов-  
последователей



state\_historical\_museum 1. — Вы рыбов продоёте?  
— Нет, только показываем...  
2. Красивое...

Листайте карусель ➡ Показываем 🐟 из фондов ГИМ  
и предлагаем коллегами присоединиться  
#ПокажиРыбов

Публикации коллег с хэштегом выходят  
до сих пор!

# «Добро в ответ на хамство»

1. Правила вежливости спасут Интернет (и мир)
2. Наша аудитория — знающая и любознательная
3. Чтобы спасти Интернет, я использую принцип «Добро на хамство», который...
4. ...Позволяет снять напряжение и агрессию при коммуникации
5. Что в ответ? Понимание, вежливость, мирное решение конфликтных ситуаций



Мое лицо, когда я читаю комментарии

- «Здравствуйте!»
- «Спасибо, что» / «Благодарим вас за внимание/бдительность/дополнение»
- «Обратите внимание, что»
- «Нам очень жаль»
- «Надеемся»
- «Понимаем»

# Негативный фидбэк



Анализ.

Фильтры: эмоциональный, коллегияльный  
(профессиональный), иерархический



Выбор плана действий. Формирование ответа



Решение проблемы  
самостоятельно/  
с привлечением  
необходимых ресурсов



Корректное  
отстаивание  
границ



Молчание — золото

# Итоги. Обратная связь

## Ключевые моменты

- Отвечать на «глупые вопросы» — не глупо
- Институтация — не бездушная машина, а люди, стоящие за ней
- Благодарить — нормально
- Важно реагировать на всё, (ну или почти всё), связанное с вами
- Не бояться просить помощи
- Соблюдать «стандарт» общения, не забывая про человечность
- Помнить о целях работы

Да, не считите за лесть, но еще я хотел сказать, что у Вас очень качественная обратная реакция при ведении инстаграмм аккаунта. Это очень впечатляет. Обычно официальные аккаунты организаций работают в одном направлении, только выкладывают контент и не реагируют на подписчиков или делают это с недельными задержками, особенно если вопросы не простые и глубоко уходят в предметную область. Спасибо за Вашу работу.



Спасибо вам, что читаете! ❤️



прокомментировал(-а): У ГИМа просто отличная обратная связь здесь)) Большое человеческое вам спасибо! 2мин.



# Будущее. Что будет с Reels?

- Подходит ли нам такой формат? Что он нам даст?
- Нужна ли нам эта часть аудитории?
- Может ли он быть долгосрочным вложением?
- Много ли мы потеряем, сделав на него ставку?



Круговорот форматов в природе



Клип с шедеврами Фаберже



# Благодарю за внимание!

## Исторический музей в соцсетях

 @gim

 @gim

 @StateHistoricalMuseum

 @state\_historical\_museum

 @state\_historical\_museum



Анна Филатова, SMM-специалист  
Исторического музея

Связаться со мной  
[filatovaaa@shm.ru](mailto:filatovaaa@shm.ru)