

МУЗЕИ В ONLINE

ЯНВАРЬ – АВГУСТ 2020 ГОДА

Что анализировали?



62

организации

261

страница
на пяти площадках



2020 год

январь

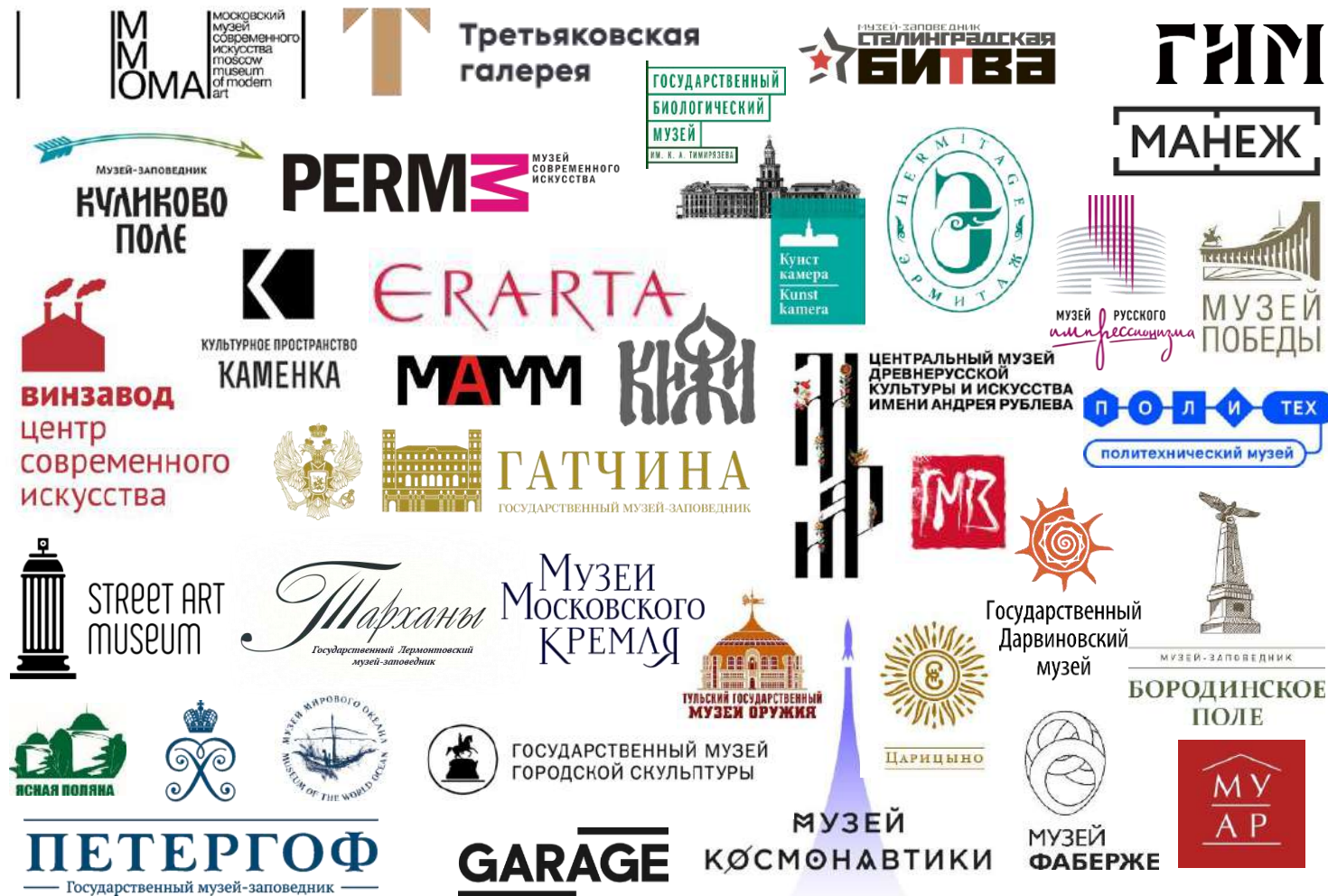
август



Что изучали?

62

организации



На какие вопросы отвечали?

- Как музеям выстраивать стратегию работы в социальных сетях?
- Что было успешным во время пандемии и какие форматы музеям стоит сохранить?
- Стоит ли гнаться за количеством подписчиков и какие метрики оценивать?

Что измеряли?



- количество и динамика постов
- бенчмарк и усредненные значения активности



- количество и динамика подписчиков
- вовлеченность и типы реакций
- Response Rate
- Response Time



- формат постов
- длина текста
- хэштеги
- лучшее время для публикаций

[Метрики JagaJam](#)



РАЗДЕЛ 1.

**Активность музеев в
соцмедиа**

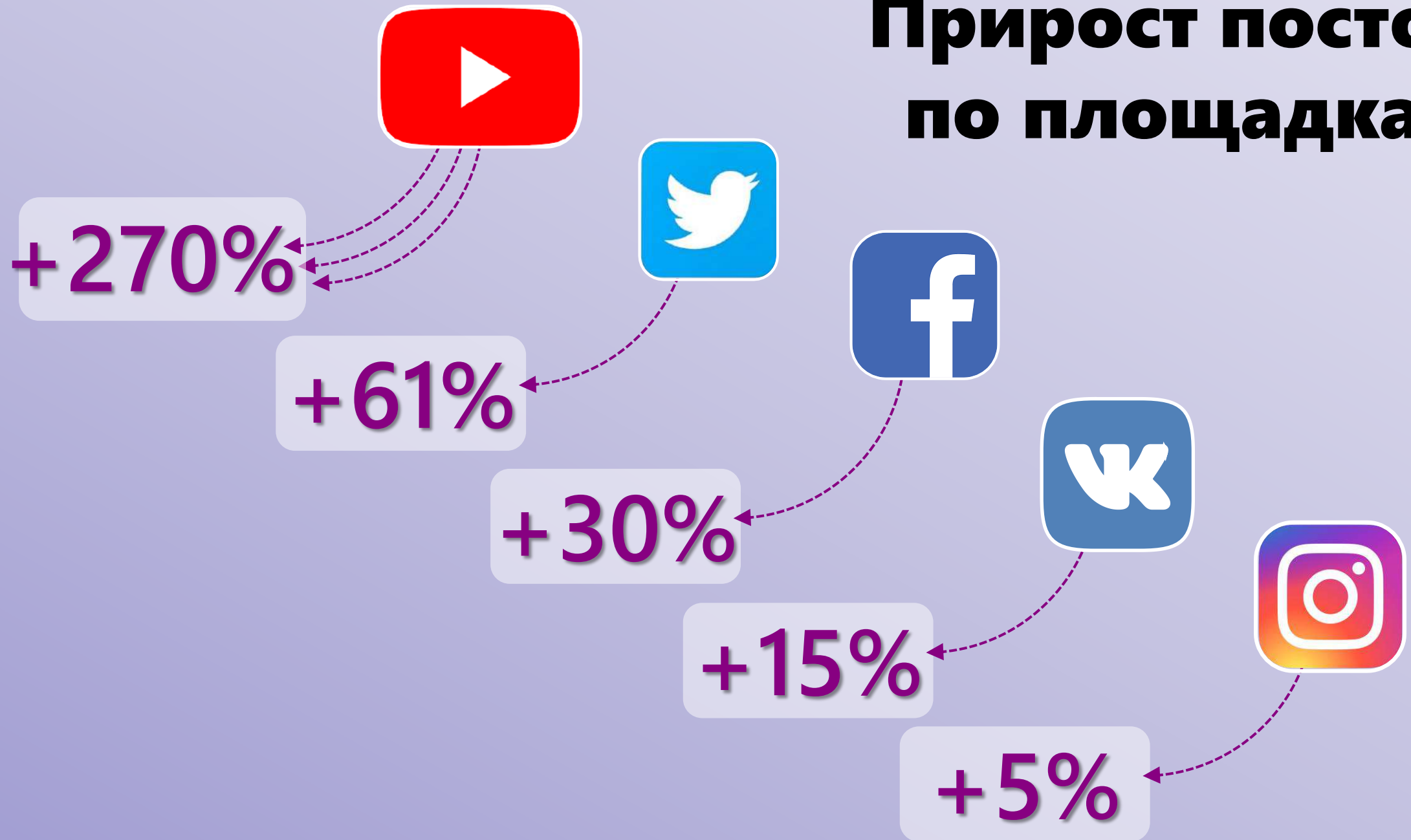
Охват площадок

- VK, Facebook и Instagram – наиболее популярные среди музеев площадки
- Востребованность YouTube существенно выросла. Треть страниц появились или активизировались после начала пандемии
- В Twitter присутствие музеев менее заметное, однако прирост контента с января по август обеспечили Эрмитаж, Музей Победы и Музеи Кремля



*количество страниц в каждой соцсети

Прирост постов по площадкам



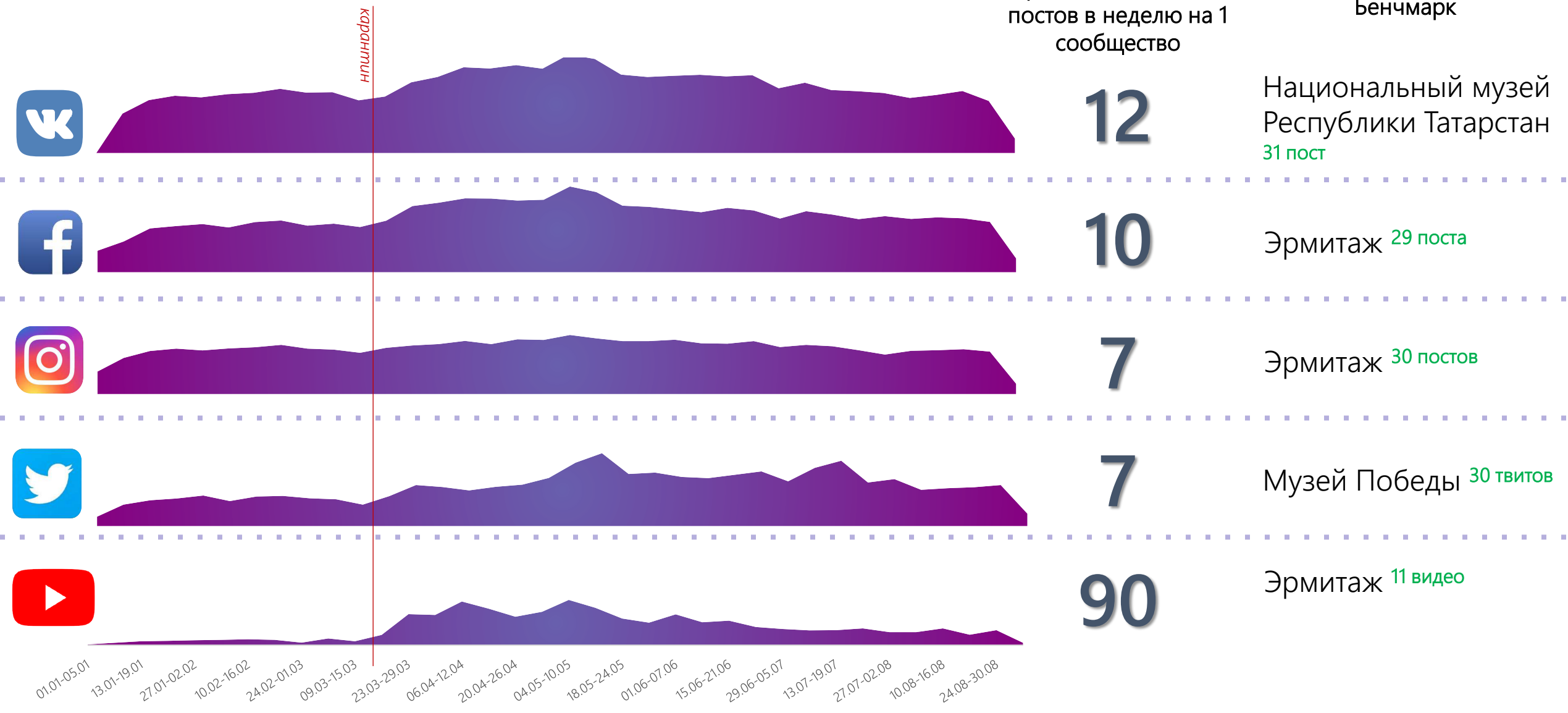
**прирост общего количества постов по площадкам с января по август*

Генерация контента

Общее количество постов по всем сообществам

Среднее количество постов в неделю на 1 сообщество

Бенчмарк

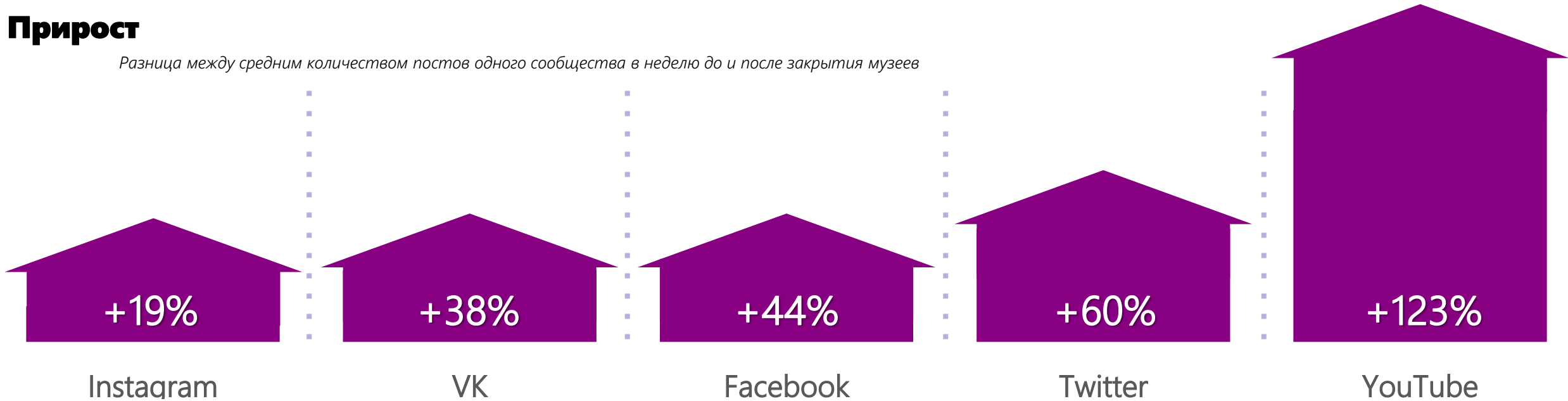


Генерация контента:

до и после введения режима самоизоляции

Прирост

Разница между средним количеством постов одного сообщества в неделю до и после закрытия музеев



Лидеры по наращиванию активности

✓ Главный музей Волгограда	+194%	✓ Таганрогский художественный музей	+615%	✓ Кирилло-Белозерский заповедник	+319%	✓ Царицыно	+155%	✓ Эрмитаж	+715%
----------------------------	-------	-------------------------------------	-------	----------------------------------	-------	------------	-------	-----------	-------

Лучшее время для публикаций



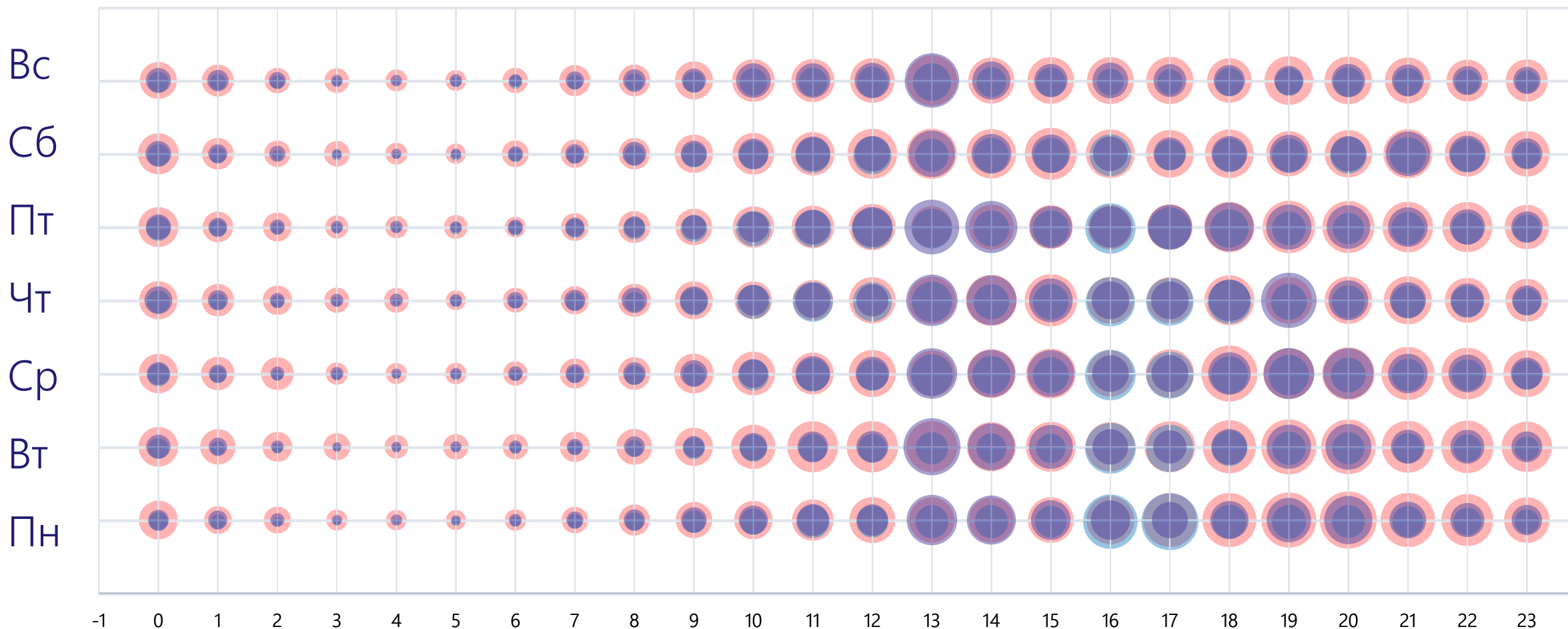
Пн, 17ч - 18ч



Вт, 13ч - 14ч




Пн, 20ч - 21ч



*посты и комментарии; данные только для VK, Facebook & YouTube

Лучшее время для публикаций



 17ч - 18ч


 понедельник



 13ч - 14ч

 вторник



 20ч - 21ч

 понедельник

РАЗДЕЛ 2.

Контент-стратегии

Формула вовлеченности

ER

Вовлеченность на пост - количество реакций, которое в среднем совершает 100 пользователей на один пост.

$$\text{Post Engagement Rate} = \frac{\text{Лайки} + \text{Комментарии} + \text{Репосты конкретного поста}}{\text{Количество подписчиков на дату поста}} \times 100$$

[Метрики](#)

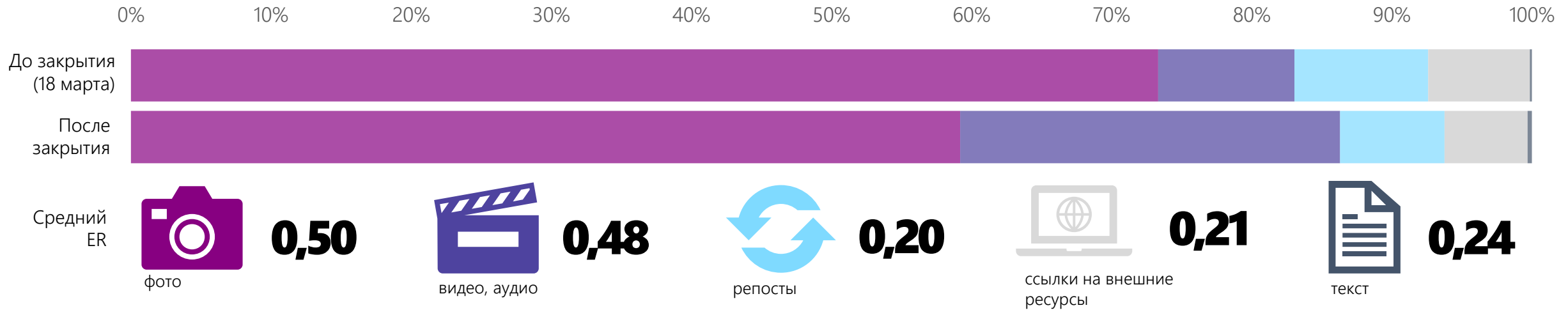


«Вовлеченность поста (на охват)» на конкретный пост или Post ER (на охват) на конкретный пост – количество реакций, которые совершают в среднем 100 охваченных пользователей на конкретный пост.

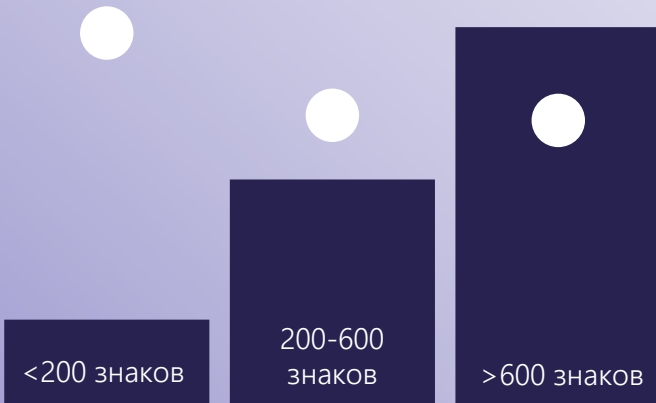
$$\text{Post ER (на охват) на конкретный пост} = \frac{\text{Лайки} + \text{Комментарии} + \text{Репосты конкретного поста}}{\text{Общий охват конкретного поста}} \times 100$$



Форматы и размеры



Engagement Rate в зависимости от длины текста



КОЛИЧЕСТВО ПОСТОВ

- В период пандемии формат «видео» потеснил фото-контент
- Снижение количества репостов говорит о более активной работе над собственным контентом (в период пандемии высока «информационная» / «контентная» конкуренция за читателя/пользователя)
- Визуальный контент традиционно вызывает больше реакций пользователей, по сравнению с другим, однако отметим, что особых изменений в ER в до и после карантинный периоды не зафиксировано
- Короче тексты – выше вовлеченность



Форматы и размеры

- Из интересных форматов, но недооценённых пока музеями (менее 1% постов) – голосования*
- Высокая вовлеченность: средний ER – 2,12
- Чаще всего используются для проведения викторин, «проверка» знаний
- Удобный инструмент не только для вовлечения пользователей, но и сбора мнений
- Использованием опросов отметились Музей Востока и Музей Космонавтики

Государственный музей Востока
Mar 30, 2020 at 7:44 pm

Друзья! В Музее Востока экспонируется очень много загадочных предметов в зале Японии. Попробуем проверить знания и поиграть!

Как вы думаете, что это за предмет?
Государственный музей Востока
Public poll

дверная ручка - 2	0.87 %
печать Сегацу-сана (японского Деда Мороза) - 61	26.64 %
крышка чайника - 166	72.49 %

229 votes

18 people liked this

18 1

4,9

*в Facebook тоже есть, но не используется вообще (8 постов с января по август)



Примеры эффективных постов

20,2



Музей Победы
Apr 16, 2020 at 1:28 pm

Музей Победы и Министерство просвещения РФ запускают патриотический флешмоб «Фото Победителя».

В преддверии 9 мая предлагаем вспомнить о подвигах родственников или знакомых-участников Великой Отечественной войны и рассказать о них в соцсетях.

Для этого необходимо:

- 👉 Разместить фото родственника или знакомого - участника войны на вашей странице в Instagram, ВКонтакте, Facebook или Одноклассниках;
- 👉 Сопроводить снимок рассказом о том, какой вклад герой внес в Победу;
- 👉 Добавить под постом хештеги #ФотоПобедителя #Победа75 #МузейПобеды;
- 👉 Открыть свою страницу.

Участвуйте! Давайте вместе почтим память героев Великой Отечественной войны!

Размещенные вами рассказы будут переданы на вечное хранение во Всенародный исторический депозитарий «Лица Победы». 📄
<https://historydepository.ru/>

#Акция #ВОВ #Герои #Минпросвещения



фото

14,2



Музей истории Санкт-Петербурга
Apr 3, 2020 at 6:16 pm

Представляем вашему вниманию видео-экскурсию по Петропавловскому собору - доминанте архитектурного ансамбля Петропавловской крепости, памятнику петровского барокко, первому кафедральному храму северной столицы, усыпальнице Императорского Дома Романовых и мемориалу русской воинской славы.

Первый деревянный храм был заложен в центре крепости 12 июля (29 июня) 1703 года в день святых апостолов Петра и Павла. На его месте в 1712 году по проекту Доминико Трезини началось строительство каменного Петропавловского собора, а в 1733 году состоялось его торжественное освящение. В первую очередь была сооружена многоярусная колокольня (высота - 122,5 м.) с позолоченным шпилем, увенчанным крестом и фигурой летящего ангела - одного из главных символов Санкт-Петербурга.

Внутреннее убранство собора в основном сохранило свой первоначальный облик. Его главным украшением являются золоченый деревянный иконостас и на престольная сень - дар Петра I и Екатерины I. Иконостас был создан по рисунку Доминико Трезини группой мастеров-резчиков под руководством Ивана Зарудного.

В Петропавловском соборе покоится прах всех российских императоров от Петра I до Николая II (кроме Петра II и Иоанна VI) и членов императорской семьи.

#гмиспб #gmtspб #видеоэкскурсия #ПетропавловскийСобор #лучшедома #музейивкаждыйдом



видео

6,4



Музей космонавтики ✓
Apr 11, 2020 at 9:49 pm

👉 День космонавтики 2020 LIVE 👉

Друзья! Вместе с ВКонтакте и Роскосмосом на 12 апреля мы подготовили для вас 14 часов космоса!

👉 Стартуем в 9 часов 7 минут по московскому времени — именно в это время космический корабль «Восток» с Юрием Гагариным на борту отправился в космос 12 апреля 1961 года!

👉 Космонавты ответят на ваши вопросы в прямом эфире. В трансляции примут участие Александр Мисуркин, Александр Калери, Юрий Усачёв, Сергей Проккопьев, Антон Шкапелеров, Олег Артемьев и Сергей Рязанский.

👉 Посмотрим лучшие выпуски шоу «МКС на связи» и документальные фильмы о легендарных героях космоса!

#ЛучшеДома #НеВыходиИзКосмоса #ДеньКосмонавтики2020 #VKLIVE



2,531 people liked this

2.5K

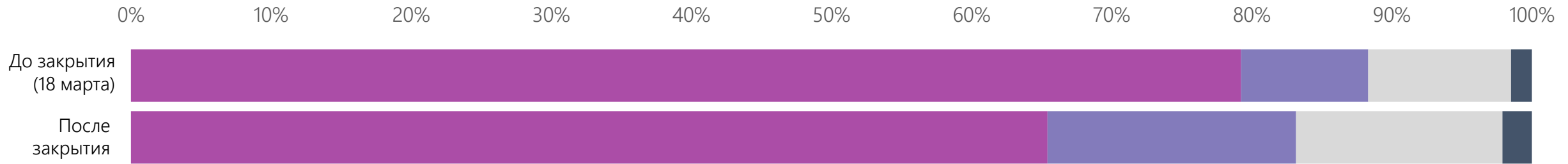
471

2.2M

видео: онлайн-трансляция



Форматы и размеры



Средний ER



фото

0,74



видео, аудио

1,11



ссылки на внешние ресурсы

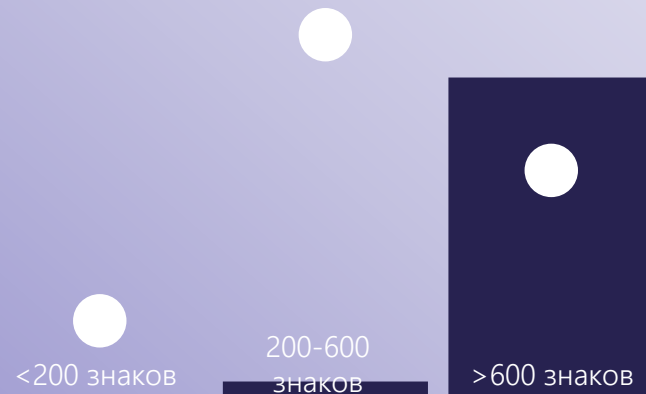
0,37



текст

0,36

● Engagement Rate в зависимости от длины текста



КОЛИЧЕСТВО ПОСТОВ

- Видео-контент существенно вырос, в том числе за счет функции ведения прямых эфиров
- Высокая доля ссылок на внешние ресурсы, сниппеты, говорит об активном использовании социальной сети для привлечения трафика на основные ресурсы организации
- Facebook – социальная сеть-лонгридов, большая часть постов содержит внушительное текстовое сопровождение (в среднем на 1 пост до 1000 знаков!)
- Средний ER вырос на треть после введения карантина, в основном за счет видео-контента

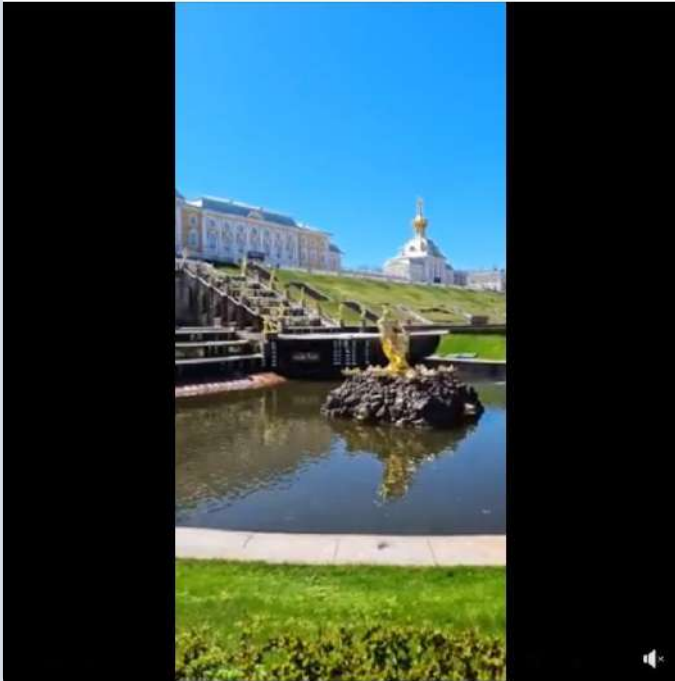


Примеры эффективных постов

57

ГМЗ "Петергоф". The Peterhof Museum Reserve
10 мая · 🌐

Прямой эфир пуска Большого каскада в День Победы
#петергоф_из_дома #победа75 #visitfromHome #MuseumfromHome



2.7 тыс.
Комментарии: 136 Поделились: 950

видео: прямой эфир

29

Музей истории Санкт-Петербурга
25 апреля · 🌐

Друзья!
Такого вы еще не видели. Немедленно отправляемся в путешествие по Старому Петербургу. В вашем распоряжении настоящая карта города, современные фотографии улиц, а также многочисленные изображения этих же улиц второй половины XIX - начала XX века с краткими описаниями!

Всем, кто не успел посетить выставку «Старый Петербург. Столица и окрестности» в особняке Румянцева, или тем, кто уже по ней скучает, предлагаем отложить дела и предаться медитативной прогулке по Петербургу под звуки улочек старого города. Автор фильма - куратор выставки Константин Жигорчук.

#тмспб #СтарыйПетербург #ОсобнякРумянцева #лучшедома #музейвкаждыйдом



0:02 / 41:41
273
Комментарии: 9 Поделились: 383

видео-тур

24

Государственный Эрмитаж. The State Hermitage museum. Official page.
16 мая · 🌐

Авторская программа Михаила Борисовича Пиотровского «Эрмитаж -250. Ночной Эрмитаж»
Эрмитаж - дневной музей. Здесь много окон, Солнечный свет естественно заливает его огромные залы, проникая в самые потаенные уголки. Остаться наедине с Эрмитажем можно лишь ночью, но, как правило, это удовольствие доступно лишь специальным службам музея. Побывать в Эрмитаже ночью вы сможете, посмотрев выпуск авторской программы Михаила Пиотровского "Эрмитаж-250"

#НочьМузеев2020 #ночьмузеев #MuseumWeek #MuseumWeek2020 #MuseumsForCulture #MuseumsFromHome #StayHome #ShareCulture #лучшедома

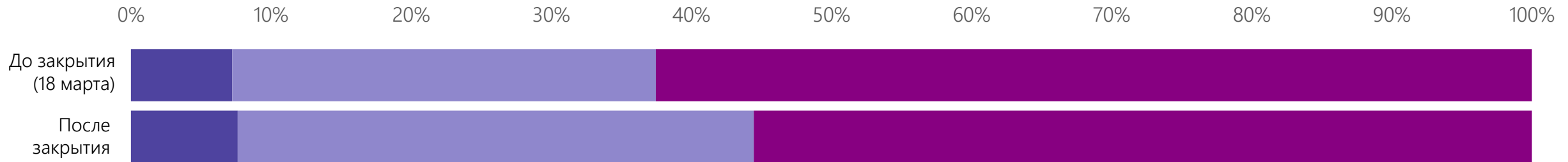


0:11 / 25:48
11 тыс.
Комментарии: 154 Поделились: 4,5 тыс.

видео: авторская программа



Форматы и размеры



Средний ER



видео

1,31



карусели

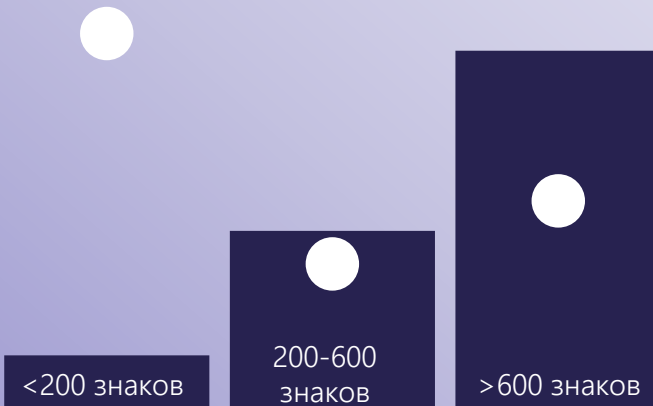
2,04



фото

1,72

● Engagement Rate в зависимости от длины текста



КОЛИЧЕСТВО ПОСТОВ

- В Instagram практически никаких изменений – ни в структуре контента, ни вовлеченности
- Внимания заслуживают карусели – одного фото иногда аудитории недостаточно. Плюс они дают высокую вовлеченность
- В Instagram контурно наметился интерес на более длинные тексты под постами, но короткие всё ещё набирают максимальное количество реакций
- Повестка в связи с пандемией изменилась незначительно



Примеры эффективных постов

23



фото

stalingrad_battle • Follow
Mamaev Kurgan

stalingrad_battle Каждое воскресенье мы показываем самые интересные и красивые кадры, на которых запечатлены объекты Музея-заповедника.

Выкладывайте фотографии, не забывайте ставить геолокацию, хештеги или отмечать наш аккаунт чтобы мы могли увидеть ваши снимки в ленте.

@ven_nev

#главныймузейволгограда
#сталинградскаябитва
#мамаевкурган
#родинамать
#родинаматьзовет
#главчарошоталкин

1,001 likes
AUGUST 28

13



17

dmitrov_kremlin • Follow

dmitrov_kremlin В рамках конкурса "В поисках Пушкинского Лукоморья..." встречаем нашего первого участника и предлагаем вам прослушать аступления к поэме «Руслан и Людмила» в исполнении Утенкова Ивана (7 лет). @ivan_utenkov_official Не забывайте голосовать за наших участников и поддерживать их добрыми комментариями! Присылайте свои видеоролики!!! Финалисты конкурса будут объявлены 12 июня 2020 г., в день празднования страной Дня России. Победители получат следующие призы: 1 место – Подарочный именной Сертификат на интерактивную программу «Этот чудесный День

Liked by klyukva_dm and others
JUNE 8



карусель

kulpole • Follow
Музей-заповедник «Куликово по...

kulpole Переходим в финальную стадию конкурса ботанической иллюстрации. С 11 до 14 июля нам предстоит выбрать лучшую подборку работ. К голосованию жюри допущены рисунки 10 авторов, набравшие наибольшее количество баллов.

Всего в конкурсе приняло участие 95 художников разных возрастов. Самые младшие творцы — учащиеся киреевской школы. Всем огромное спасибо за творчество, любоватьсь вашим талантом — одно удовольствие! Работы очень разные и так много достойных, что выбрать победителя членам жюри будет крайне сложно. Его имя, а также имя обладателя приза

461 likes
JULY 11

Log in to like or comment.



Форматы и размеры

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Средний ER



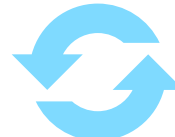
0,11

фото



0,16

видео, аудио



0,08

репосты



0,01

ссылки на внешние ресурсы



0,04

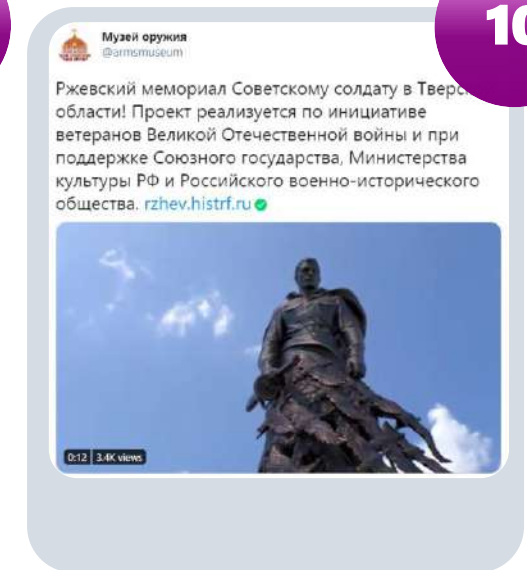
текст

- Преобладает анонсирующий и информирующий контент (не направленный на взаимодействие с аудиторией)
- Активное использование Twitter для распространения ссылок на внешние медиа
- Меньше всего связанных с пандемией хештегов («своя повестка»)

13



10



Коронавирусная коммуникация в #хештегах

#оставайтесьдома
#НеВыходиИзКосмоса

#Искусстворядом
#космосиздома

#покавседома

#музейонлайн

#наединесПушкинским

#КультураНаКарантине

#MuseumFromHome

#третьяковкадома

#КижидОнлайн

#лучшедома #скучающийфлешмоб

#самоизоляция #stayhome

#домалучше #петергофиздома

#япокажутебемузей

#музейвкаждыйдом

#гатчинаонлайн

#вирусnet

#АрхангельскоеДома

#всецарицыно

#картинынакарантине

#эрмитажонлайн

Видео правит карантином

10%

видео – прямые эфиры: виртуальные туры, экскурсии, интервью с экспертами, образовательные мероприятия

Трансформация музейных влогов: от лекций и анонсов, сюжетов СМИ – к видео-турам и экскурсиям

→ МЕДИАКОНТЕНТ СОБСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА

Вовлеченность к видео выросла, просмотры увеличились



Лидеры YouTube

Третьяковская галерея

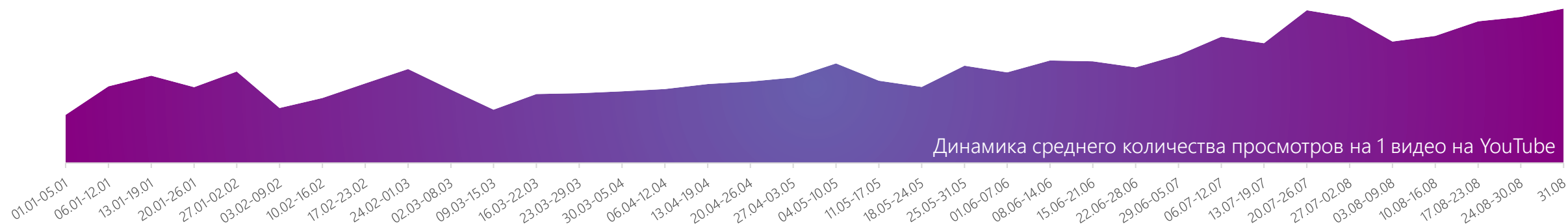
141 тыс.
подписчиков

Царское Село

21,6
средний ER

Царское Село

52 тыс.
среднее количество
просмотров на 1 видео



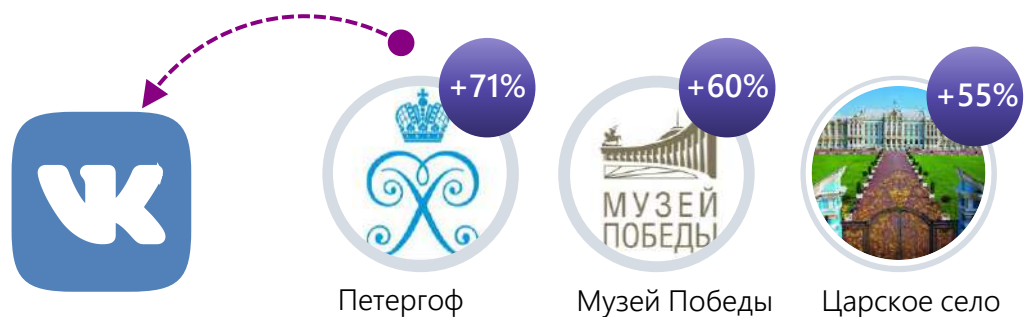
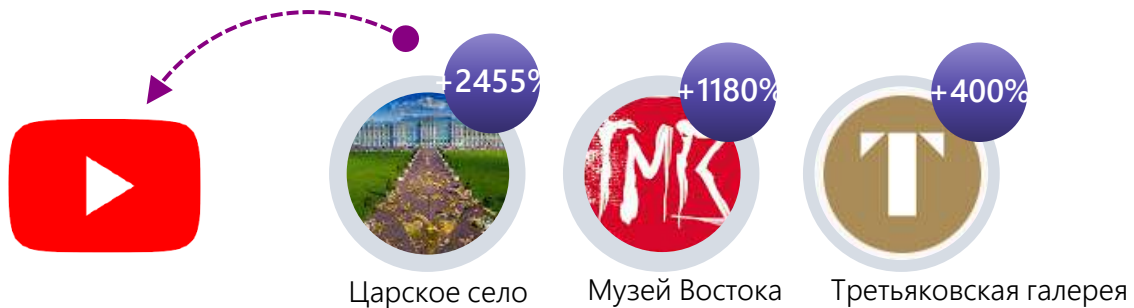
РАЗДЕЛ 3.

**Поведение
пользователей**

Динамика подписчиков

		Среднее число подписчиков на 1 сообщество в соцсети	Средний темп прироста*	Лидер по количеству подписчиков на август 2020 года
<ul style="list-style-type: none">Instagram - площадка в целом довольно популярная и у аудитории, и у музеев. Среднее количество подписчиков превышает аналогичные показатели в VK и Facebook. Выгодно отличается также темпами роста аудитории		11 тыс.	+139%	Третьяковская галерея ^{141 тыс.}
<ul style="list-style-type: none">Twitter – лидерство обеспечено аккаунтами Эрмитажа и Исторического музей (почти 800 тыс. подписчиков у каждого)		66 тыс.	+17%	Эрмитаж ^{586 тыс.}
<ul style="list-style-type: none">YouTube – несомненный и безоговорочный лидер по темпа прироста аудитории		34 тыс.	+11%	Эрмитаж ^{295 тыс.}
		21 тыс.	+8%	Третьяковская галерея ^{133 тыс.}
		103 тыс.	+0,6%	Эрмитаж ^{792 тыс.}

*прирост с января к августу 2020 года



Лидеры по приросту аудитории

Метрики реагирования



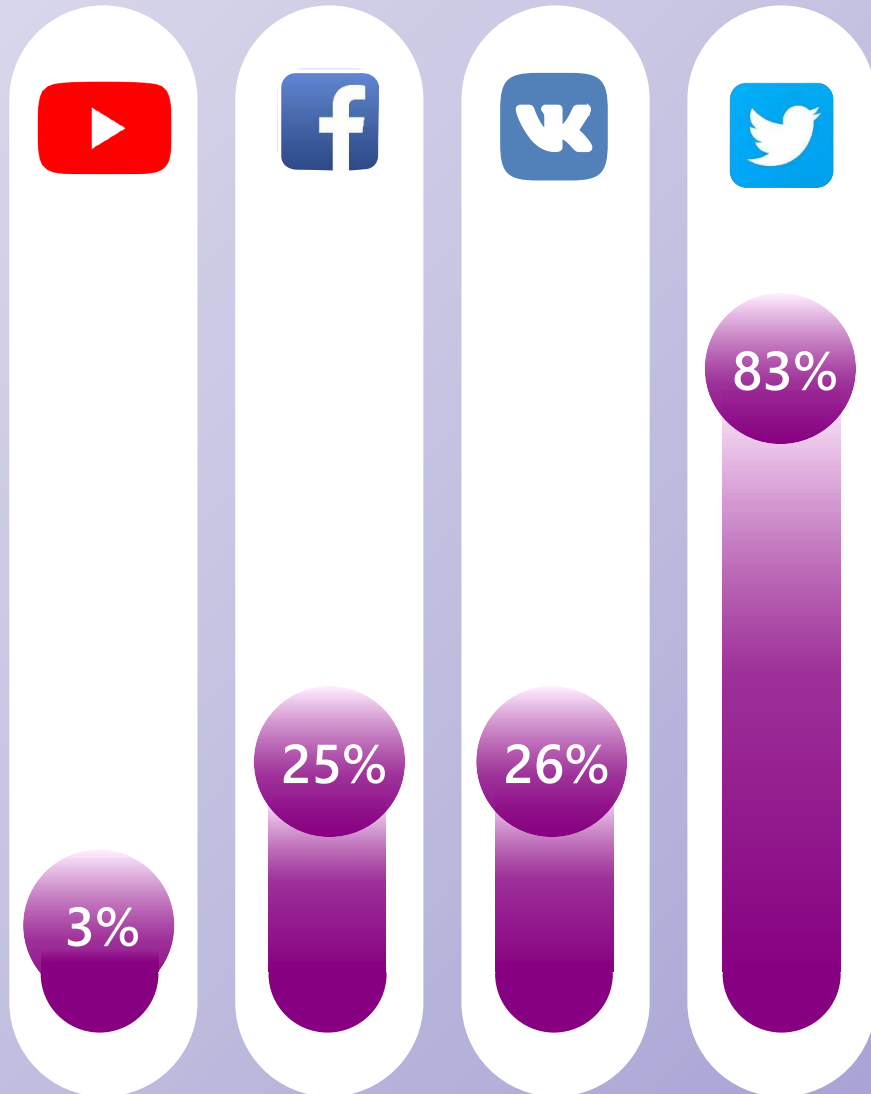
Response Rate - доля вопросов пользователей, получивших ответ от имени сообщества

Response Time - среднее время ответов на вопросы пользователей. Метрика определяет потраченное время между каждым вопросом и ответом и далее высчитывает среднее арифметическое между всеми значениями (не учитываются вопросы без ответов)

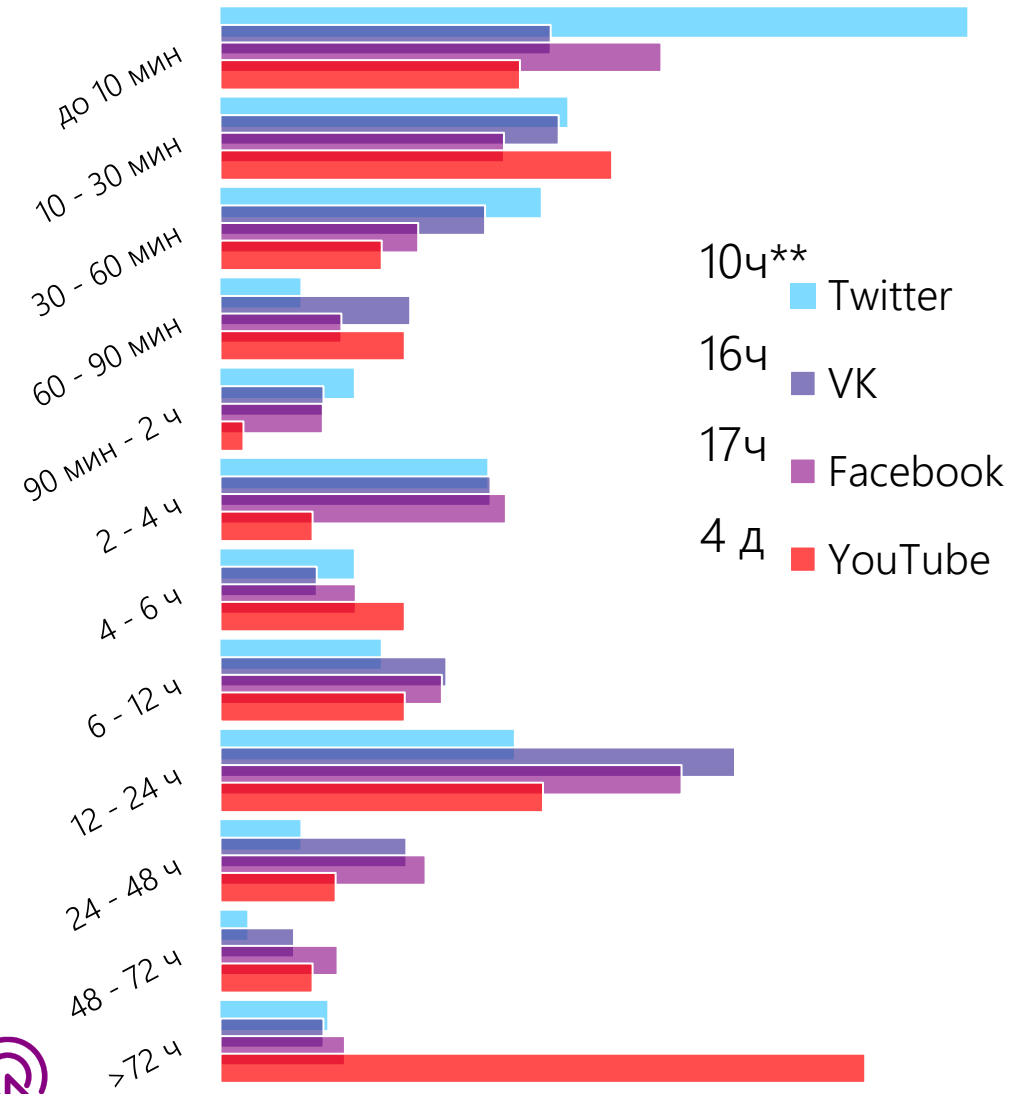
[Метрики](#)



Response Rate*



Response Time



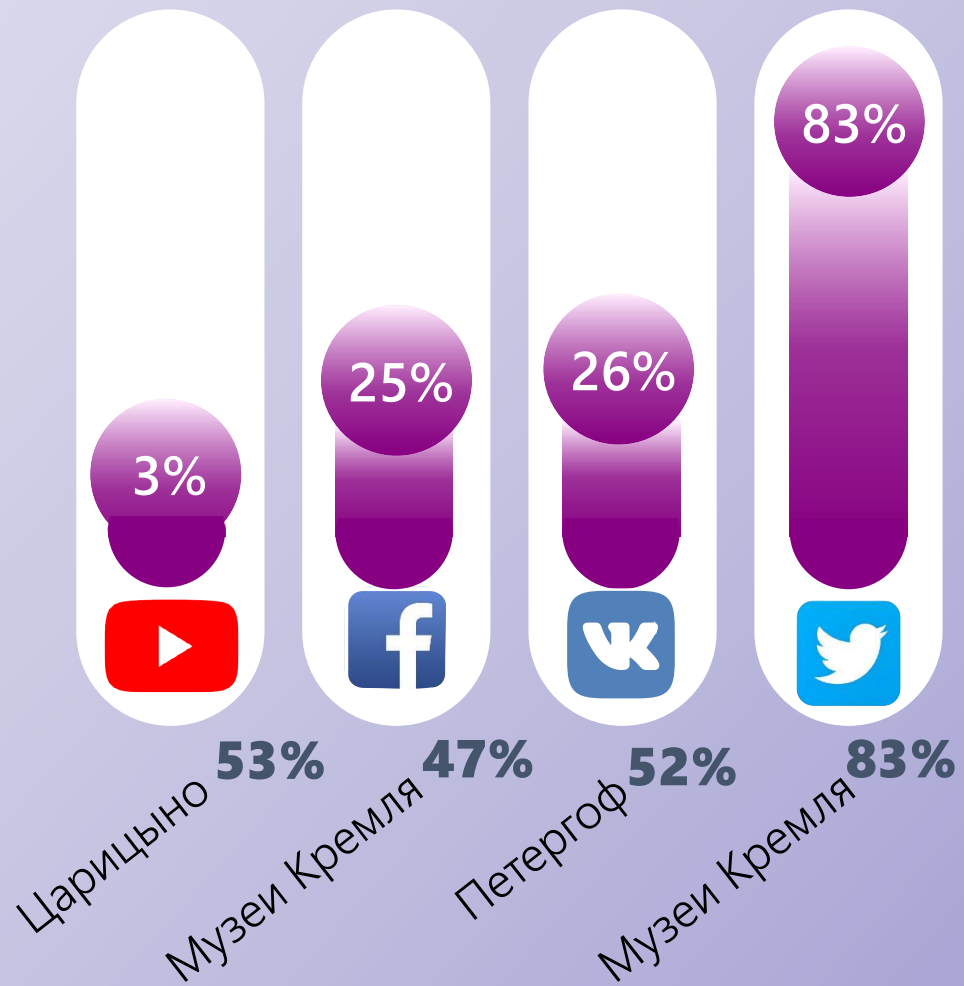
Метрики
[JagaJam](#)



*для Instagram показатель не измеряется

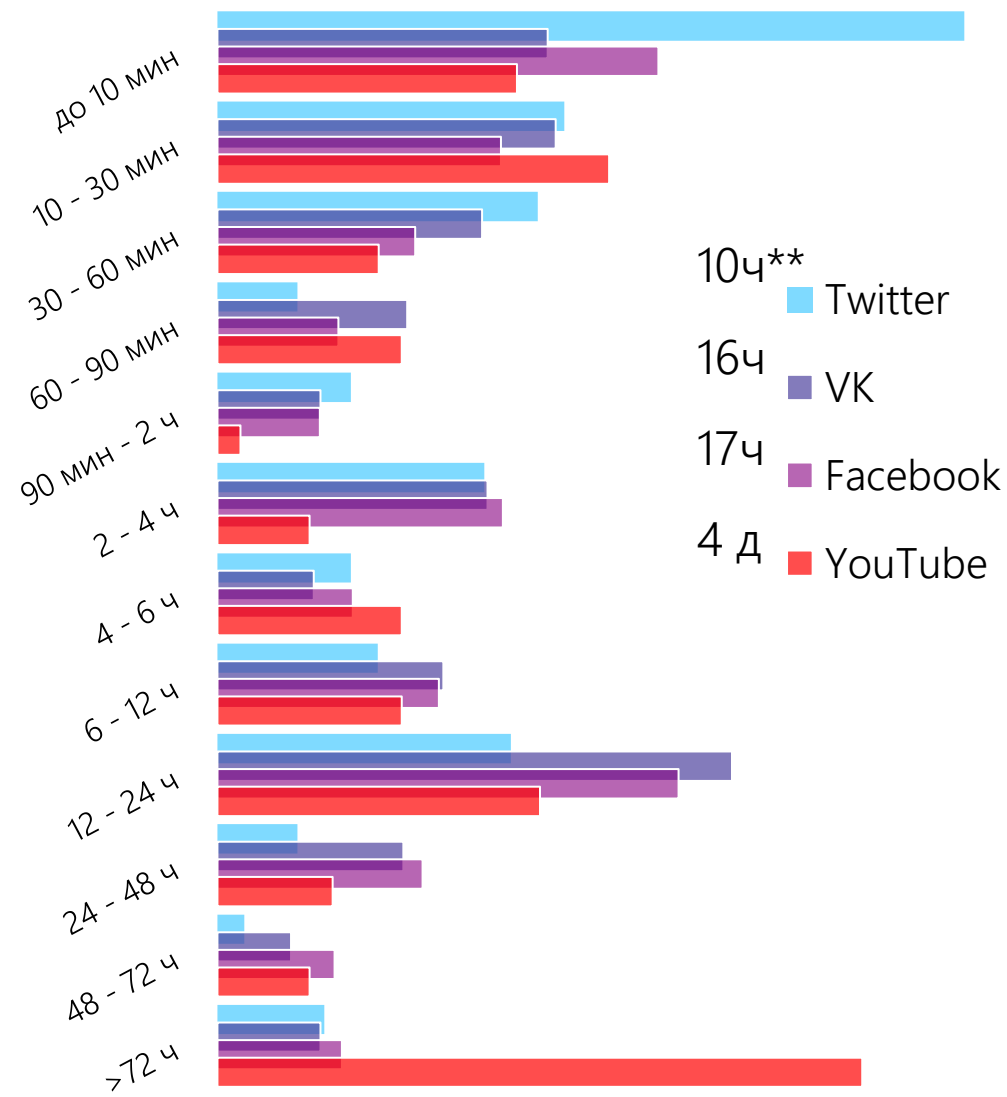
*среднее время ответа

Response Rate*



*для Instagram показатели не измеряются

Response Time*



**среднее время ответа

Лидеры Response Rate

- Ответы на вопросы пользователей – неиспользованный канал коммуникации с пользователями
- Существенное количество обращений – в VK и Facebook, но при большом потоке (более 500 обращений) обрабатывается в лучшем случае половина
- Есть потенциал в создании дискуссий на основе вопросов пользователей



83%

Музеи Кремля



52%

Петергоф



47%

Музеи Кремля



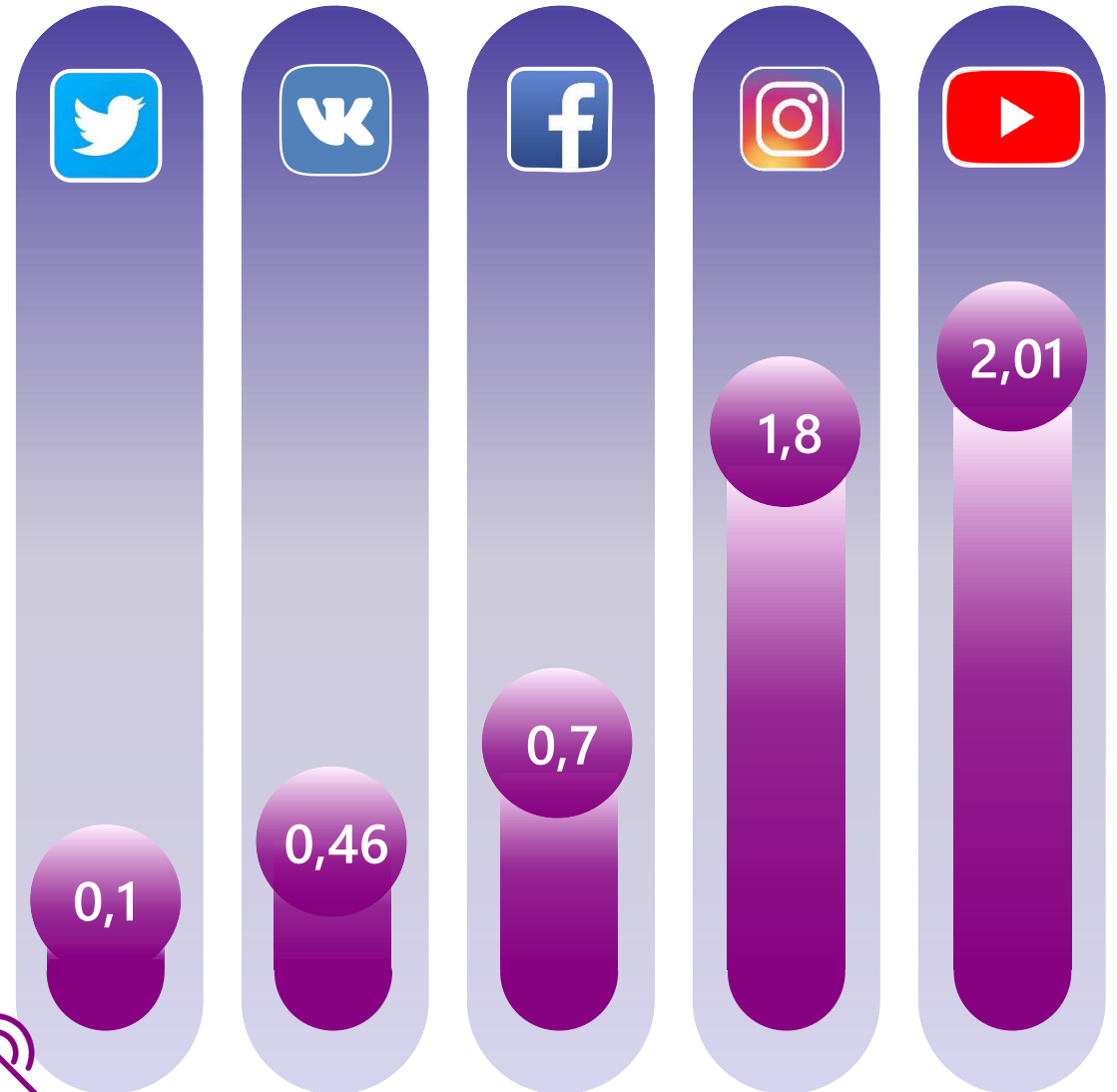
53%

Царицыно






Engagement Rate

- Максимальный прирост вовлеченности после карантина показали YouTube и Facebook
- Instagram – традиционно высокий уровень активности пользователей
- Facebook-аудитория чуть более активная, чем в VK, готовая распространять контент на свои страницы, при этом обе площадки – потенциальные платформы для обсуждений (сейчас количество комментариев невелико)

[Метрики JagaJam](#)



Реакции

	Лайки	Комментарии	Репосты
	1 190*	15	
	119	9	
	73	3	12
	63	3	8
	29		9



ЛОЯЛЬНОСТЬ



вовлечение



«амбассадорство»



*среднее количество реакций на 1 пост

Примеры постов по суммарному количеству реакций



37
тыс.



hermitage_museum • Follow

hermitage_museum • Друзья! Хорошую историю приваляли @tussenkunstnquarantaine. Вот фотографии из их аккаунта. Мы предлагаем вам присоединиться к новому движению! Создавайте свои полотна и композиции, вдохновляясь работами из коллекции Государственного Эрмитажа, которые вы сможете найти на нашем сайте или на ваших книжных полках, или вспомнив ваш визит в Эрмитаж! Отмечайте наш аккаунт @hermitage_museum, стэйте хештеги #Эрмитаждома #hermitageathome #museumathome #tussenkunstnquarantaine

Liked by alenafuna and others

APRIL 1

Add a comment...

35
тыс.



Музей Кижь
4 мая · 🌐

30
тыс.

Как пилить доски водой? Завершая знакомство с норвежским партнером музея «Кижь», Музеем Среднего Тромса, приглашаем посетить уникальный объект с весьма занимательной историей. На острове Кижь плотники виртуозно работали топором, в пилу получила широкое распространение только в XIX веке. Зато на севере Норвегии уже в XVIII веке строили лесопилки на водном приводе. И одна из них до сих пор работает. Эту первую в коммуне водяную лесопилку построил в 1792 году Ингеберг Элиассен – весьма предприимчивый человек и мастер на все руки. Причем он сделал это без разрешения владельца земли, и новатора чуть не арестовали – полиция помешала зиме, сделавшая дороги непроходимыми. А потом землевладелец смирился, поскольку лесопилка сразу стала приносить очень хороший доход. Она проработала без перерыва больше 150 лет – до 1947 года. В 1958 году ставшее совсем ветхим строение снесли, но сохранили саму пилораму и механизмы, что позволило полностью восстановить лесопилку к 1962 году по проекту Арне Педерсена – пра-пра-правнука Ингеберга и лесопильщика в шестом поколении.



👍👍👍 24 тыс.

Комментарии: 282 Поделитесь: 6,9 тыс.

Вовлеченность аудитории / ER

Разница между средним ER
на 1 пост до и после карантина

+46%



+35%



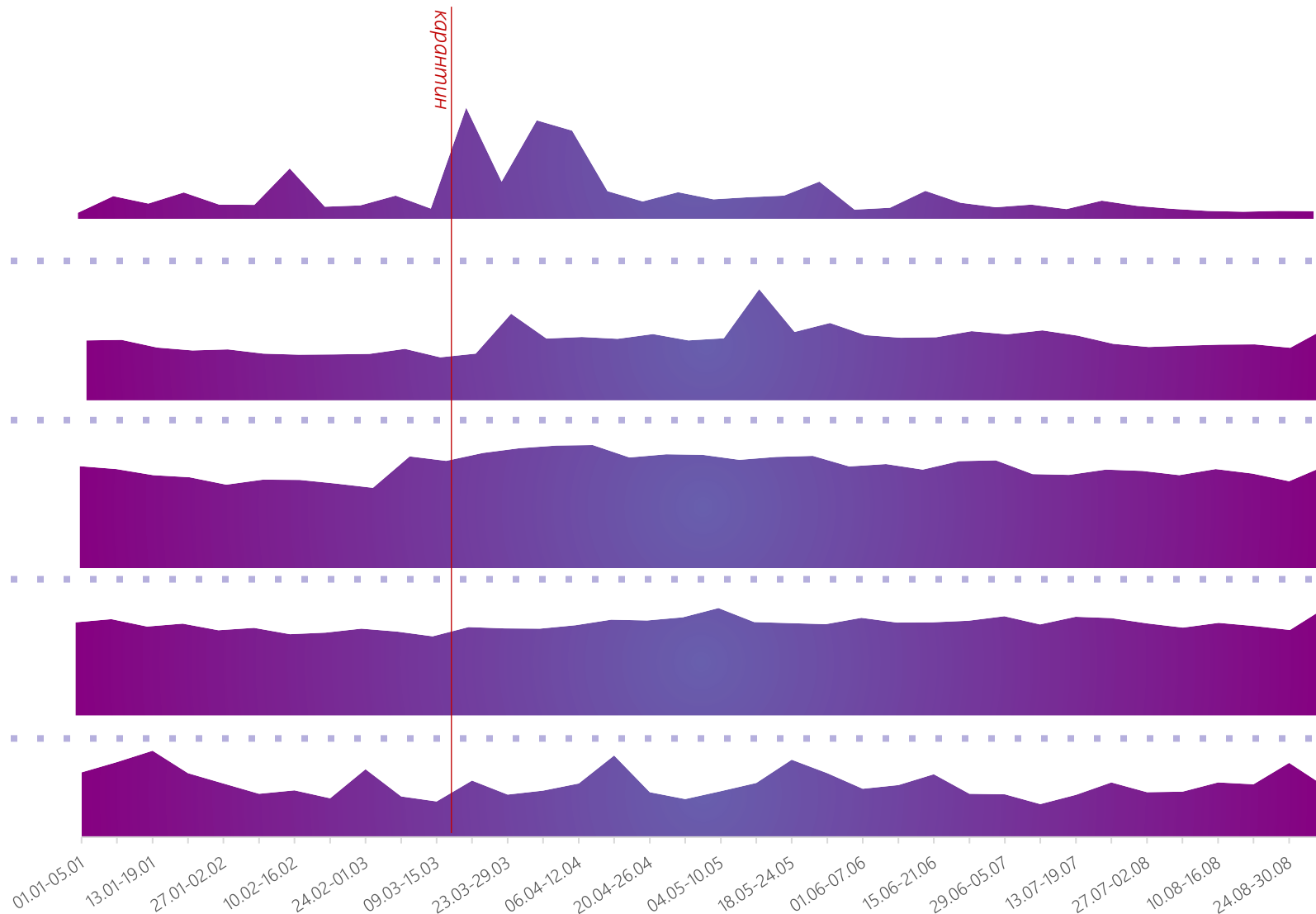
+17%



+9%



0%



Топ сообществ по ER



Музей Кижи	3,77	Царское Село	21,6	Петергоф	5,89	Царское Село	1,85	Музей Фаберже	5,92
Театральный музей Бахрушина	2,62	Государственный исторический музей	20,8	Музей имени Андрея Рублева	2,53	Музей ВДВ "Крылатая гвардия"	1,68	Кирилло- Белозерский музей- заповедник	0,31
Музей современной истории	1,47	Музей- заповедник Казанский Кремль	18,6	Гатчинский Дворец	1,98	Петергоф	1,40	Царское Село	0,30

РАЗДЕЛ 4.

РЕЗЮМЕ & ИНСАЙТЫ

Как музеям выстраивать стратегию работы в социальных сетях?

Создание собственного контента + использование UGC (контента, создаваемого подписчиками)



Поиск постоянного «первого лица», спикера



Есть запрос на взаимодействие: дискуссии, творческие конкурсы
Коммуникация персонализированная
Уход от академичности к «простому» массовому тексту

Уроки пандемии

1

ВИДЕО, ВИДЕО, ЕЩЕ РАЗ ВИДЕО – ПРИЧЕМ НА ВСЕХ ПЛОЩАДКАХ

2

ГОЛОСОВАНИЯ, ОПРОСЫ – КАК ИНСТРУМЕНТ ИНТЕРАКТИВА

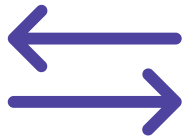
3

УНИКАЛЬНЫЕ ХЕШТЕГИ (#НЕВЫХОДИИЗКОСМОСА, #ВКЛЮЧИЦАРИЦЫНО –
ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ВЫШЕ В 1,25 РАЗА) – ПОВЫШЕНИЕ УЗНАВАЕМОСТИ

4

УХОД ОТ ИНФОРМАЦИОННО-АНОНСИРУЮЩЕГО КОНТЕНТА К ВОВЛЕКАЮЩЕМУ,
ЭКСПЕРТНОМУ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ

Подписчики или вовлеченность?



Качество всегда в приоритете над количеством, поэтому **вовлеченность, Engagement Rate**, а подписчики потом



ВАЖНО: пересекать показатели между собой, оценивать вовлеченность в разных разрезах для поиска выигрышного формата (вовлеченность по форматам, по темам, по длине текстов)



Не столь важно количество подписчиков, сколько их соответствие ЦА



В тренде персонализированная, «личная» коммуникация, доверительный контакт

JagaJam

- Комплекс продуктов статистики и автоматизации работы с социальными сетями.
- Определяет эффективность ведения сообществ, конкурентов, отраслей и регионов.
- Оценивает работу бренда с вопросами пользователей.
- Позволяет формировать контент-стратегию в режиме онлайн.
- Собственные нейросети тональности, анализа картинок и семантики.
- Бесплатные рейтинги сообществ и постов.
- Интеграция с BI системами.



**Все, что нужно
знать бренду
в социальных
сетях**

[JagaJam](#)



PR News



PR News - это лидирующая компания в области исследования коммуникаций, предоставляющая полный комплекс услуг:

- мониторинг СМИ
- медиааналитика
- коммуникационные исследования и консалтинг

Под ваши задачи составляется ТЗ и подбирается оптимальный комплекс услуг. Подобный подход позволяет разработать максимально эффективный план работы для достижения ваших целей.

Лидер в исследовании коммуникаций

[PR News](#)

