

Коммуникационный дизайн в социальной сфере:

как делать информацию понятной и
структурированной



Спикер:
Фейзијева Сабина,
контент-центр АНО «ИАЦ»

О чем сегодня поговорим?

1

**Кому нужно то,
что мы пишем?**

Разбор
инструментов
анализа портрета
аудитории,

2

**Как сделать это
простым и
читабельным?**

Правила
построения текстов
постов, тренды
социальных сетей,
восприятие
аудитории

3

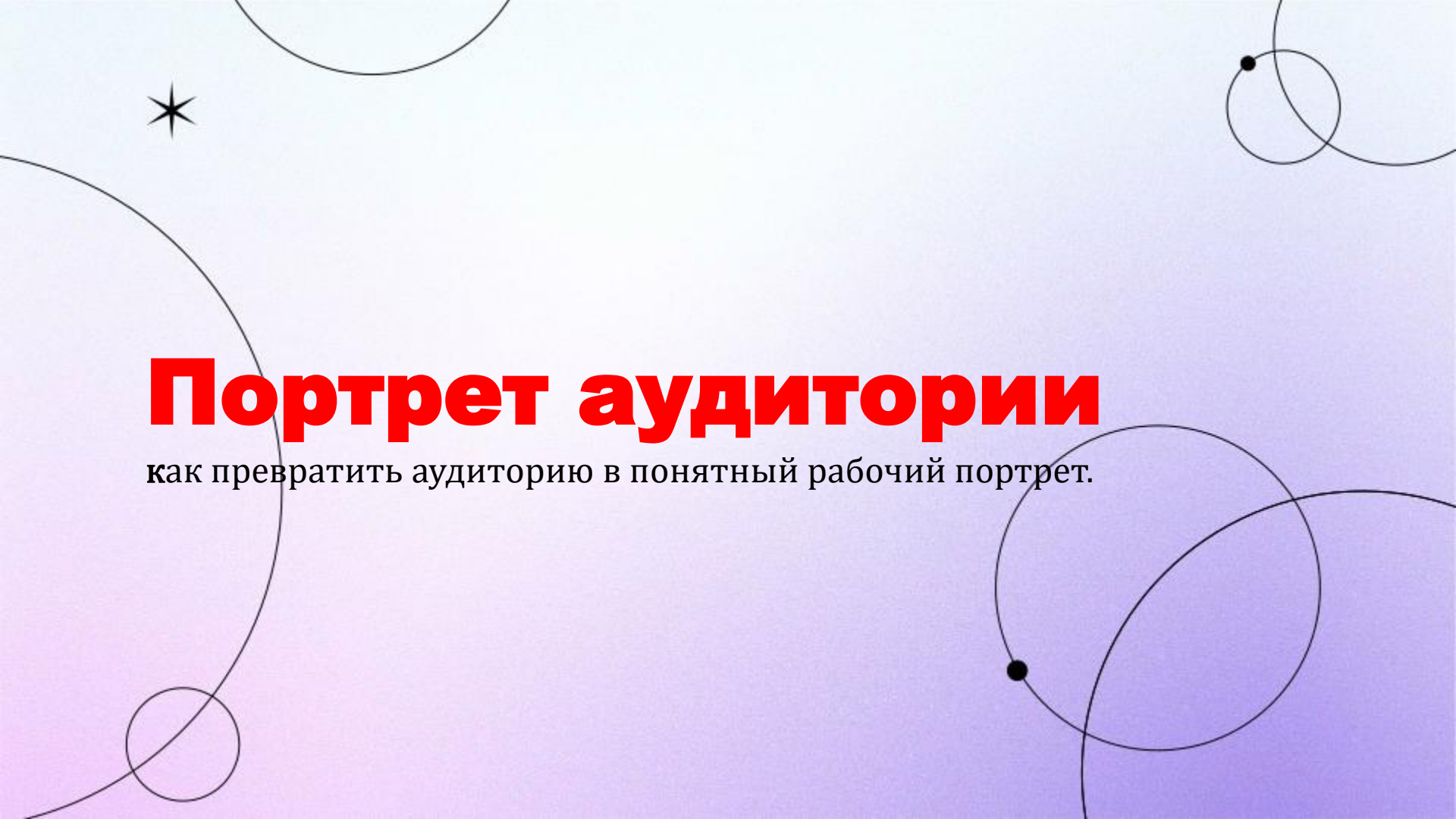
**Как сделать это
увлекательным?**

Методики
повышения
вовлеченности,
геймификация,
коллаборации,
сторителлинг

4

**ИИ на службе
социальных
госпабликов**

Инструменты
нейросетей для
текстов и
визуальных
решений в контенте

The background is a light purple to white gradient. It features several thin black geometric lines: a large arc on the left, a small circle at the top left, a star-like shape in the top left, and two overlapping circles on the right with small black dots on their perimeters.

Портрет аудитории

как превратить аудиторию в понятный рабочий портрет.

Основные параметры аудитории паблика

Параметр	Что фиксируем	Зачем
Пол	Женщины / мужчины	Тон и темы
Возраст	25–40, 40–60	Форматы и подача
География	Город / район / гости	Локальная релевантность
Статус	Юрлица, госслужащие	Сценарии обращения

Важно смотреть не только на пол и возраст, но и на территорию, профессиональный статус и связь с учреждением.

Но интересным контент делает не только анализ демографической структуры аудитории структура аудитории



Мотивационная составляющая

Первый триггер

Подписка редко бывает случайной: людей обычно приводит конкретный повод, событие или полезная информация, которую они ожидают получить быстро и без лишних объяснений.

Обычный день

В спокойные периоды аудитория ищет ответы на бытовые вопросы, справочные сведения и короткие ориентиры, чтобы не тратить время на самостоятельный поиск по разным источникам.

Во время ЧС

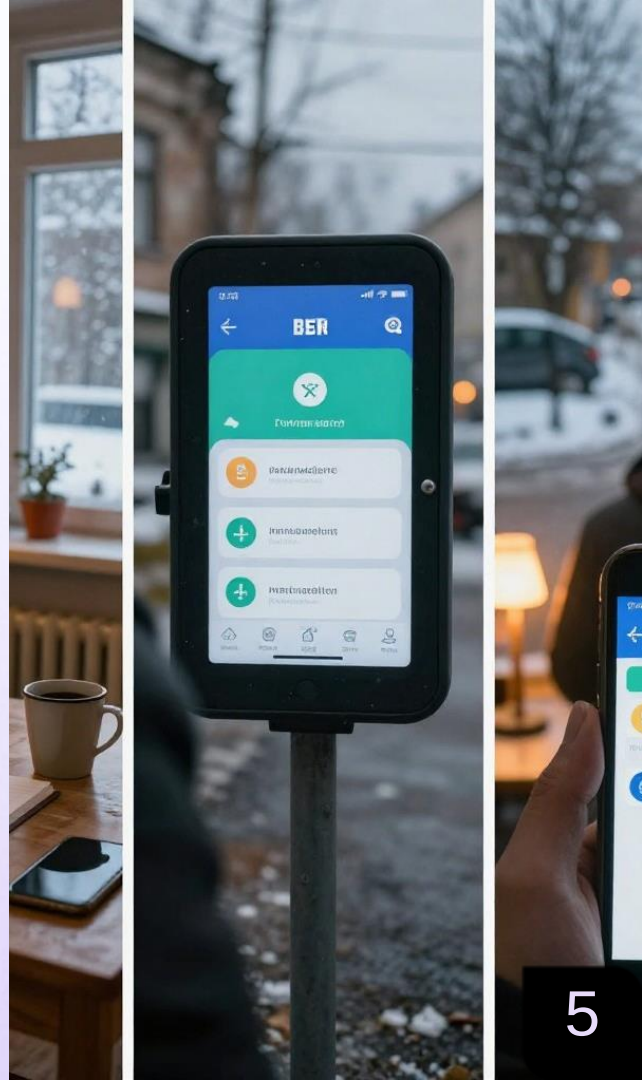
При серьезных ситуациях паблик превращается в канал оперативной навигации: здесь важны актуальность, ясность и снижение тревожности за счёт понятных действий.

Точечный поиск

Есть темы, за которыми приходят целенаправленно, как в справочник: расписания, правила, адреса, порядок действий, контакты и другие ответы, которые нужны без ожидания.

Юмор и разрядка

Отдельная часть подписчиков ждет не только пользы, но и лёгкого формата: юмора, самоиронии или развлекательной подачи, если она не снижает доверие к источнику.





Какая польза остается после чтения

Одна понятная польза

После чтения человек должен унести один ясный результат: ответ, инструкцию, предупреждение, экономию времени или ощущение, что неопределенность снята и следующий шаг понятен.

Сохраняют важное

Наиболее ценные публикации не просто читают, а сохраняют в заметки или скриншотят, чтобы вернуться к ним позже, когда информация снова потребуется.

Пересылают близким

Практичные посты часто уходят в семейные и соседские чаты, где их используют как быстрый ориентир для обсуждения, согласования и совместных решений.

Держат под рукой

Если материал действительно полезен, его распечатывают: памятки, графики, списки и инструкции становятся удобным офлайн-форматом для дома, подъезда или рабочего места.

Благодарят за конкретику

Обратная связь особенно ценна, когда подписчики благодарят не абстрактно, а за конкретный пост, который помог разобраться, избежать ошибки или сэкономить время.



Концепция «JTBD»

Работа, которая должна быть выполнена

Не информация, а результат

В логике JTBD человек выбирает не сам госпаблик или информацию, а итог, который ему нужен.

В госкоммуникации это означает поиск не публикации, а решения проблемы или снижения тревоги.

Job зависит от ситуации

Job — это конкретная задача, которую человек хочет выполнить в определённых обстоятельствах. Один и тот же гражданин в разных ситуациях «нанимает» один и тот же паблик для разных целей.

Думать задачами, а не портретами

Главная переменная для госслужащего — перейти от демографии к задаче пользователя. Тогда контент строится вокруг того, что человек хочет понять, проверить, оформить или оспорить.



Концепция «JTBD»

Работа, которая должна быть выполнена

Эмоциональная работа

Здесь важны спокойствие, ясность и ощущение контроля. Пользователь хочет убедиться, что его не обманули, и что решение действительно работает в его ситуации.

Функциональная работа

Это ответ на вопрос «что сделать». Человек хочет скачать бланк, узнать сумму выплаты, найти график или подать жалобу без лишних шагов и потерь времени.

Социальная работа

Это то, как действие выглядит для других. Человек хочет быть полезным, компетентным и уверенным, например переслать официальный ответ в родительский чат.



Как писать интересно и трендово

Правила написания текстов в соцсетях

1 Заголовок

Начинайте с ответа на вопрос, о чем речь и почему это важно именно сейчас. Хороший заголовок сразу дает ориентир и помогает понять ценность материала.

2 Лид

В первых одном-двух предложениях формулируйте главную мысль без лишних вводных. Читатель должен сразу увидеть суть, а не пробираться через длинное вступление.

3 Основной блок

Дальше раскрывайте детали: цифры, сроки, условия, порядок действий и необходимые пояснения. Здесь важно не перегружать текст, а давать только то, что помогает принять решение.

4 Что делать дальше

Завершайте текст четким призывом: перейти по ссылке, позвонить, написать или прийти. Дополнительно можно указать хэштеги и держать общий объем в пределах плюс минус 500 знаков

Основы редактирования постов



Одна мысль — одно предложение

Не перегружайте фразу несколькими идеями сразу. Когда в предложении одна мысль, текст легче читать, редактировать и озвучивать вслух без потери смысла.

Заменяйте сложные связки

Начало «в связи с тем, что» можно сократить до «так как» или вовсе заменить прямым фактом. Чем проще связка, тем быстрее понимается сообщение.

Убирайте пустые конструкции

Фразы вроде «проводится работа» или «осуществляется контроль» часто не добавляют смысла. Лучше назвать действие прямо и убрать парные синонимы, если они дублируют друг друга.

Удаляйте все лишнее

Если слово можно убрать без потери смысла, его нужно убрать. Такая проверка быстро делает текст короче, точнее и заметно чище по стилю.

Человечность вместо бюрократии



Сообщаем вместо уведомляем

«Настоящим уведомляем» звучит тяжело и отстраненно. Простое «сообщаем» сохраняет смысл, но делает текст живым и понятным с первого чтения.

Говорим, а не доводим

«Довести до сведения» легче заменить на «расскажем», а «ввиду отсутствия» — на «из-за отсутствия». Такой перевод делает официальный текст человеческим.

Проще и безопаснее

Фразу «в целях обеспечения безопасности» можно заменить на «чтобы было безопасно». Так сообщение звучит естественно и не теряет делового содержания.

Проверка вслух

Прочитайте текст вслух: если формулировка звучит неловко или слишком канцелярски, замените ее на глагол и понятное обращение к «вы» или «мы».

Прямые действия

Вместо «произвести отключение» лучше написать «отключим». Глагол в активной форме сразу показывает, что именно произойдет и кто это делает.

Главред.ру

Орфограммка.ру

Тургенев

Яндекс.GPT



Фото сделать более живое, а лучше короткое видео со встречи



«Чем опасна гипертония»: просветительская работа в клубе «Здоровья»

В отделении временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов с. Русский Потам, прошла просветительская встреча для получателей социальных услуг. Ключевым элементом мероприятия стал тематический видеоролик о гипертонии — одном из самых распространённых и опасных заболеваний сердечно-сосудистой системы.

«Чем опасна гипертония»: просветительская работа в клубе «Здоровья»

В отделении временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов с. Русский Потам, прошла просветительская встреча для получателей социальных услуг. Ключевым элементом мероприятия стал тематический видеоролик о гипертонии — одном из самых распространённых и опасных заболеваний сердечно-сосудистой системы.

Цель показа — повысить осведомлённость пожилых людей о рисках, связанных с повышенным артериальным давлением, научить распознавать тревожные симптомы и сформировать ответственное отношение к своему здоровью.

Артериальная гипертензия (или гипертония) — это стойкое повышение артериального давления. У людей старшего возраста сосуды теряют эластичность, а механизмы регуляции давления работают менее эффективно, поэтому риск развития гипертонии существенно возрастает. При этом заболевание часто протекает бессимптомно: человек может годами не подозревать о проблеме, в то время как высокое давление незаметно разрушает жизненно важные органы.

Профилактика гипертонии включает простые, но эффективные меры:

- * регулярный контроль артериального давления (лучше вести дневник измерений);
- * сбалансированное питание с ограничением соли (не более 5 г в день) и увеличением доли овощей, фруктов, рыбы;
- * умеренная физическая активность (ходьба, лечебная гимнастика, плавание);
- * отказ от вредных привычек;
- * контроль веса, уровня холестерина и сахара в крови;
- * регулярные осмотры у врача.

После просмотра ролика специалист по социальной работе клуба «Здоровья» ответил на вопросы участников и разобрали типичные заблуждения о гипертонии. Особое внимание уделили алгоритму действий при ухудшении самочувствия и важности регулярного приёма назначенных врачом препаратов.

Специалист по социальной работе: Родионова В.А.

#новости_отделений@kcsnachat

#ОБП@kcsnachat

Цели и задачи - это про отчетность

Это можно отдельным постом или даже опросом

Можно сделать в виде карточек



ЭТО БАЗА

ПОСТЫ КАК ФОРМАТ ВСЕГДА АКТУАЛЕН В ВК, НО ТОЛЬКО
С ИНФОРМАЦИОННЫМИ ПОСТАМИ ГОСПАБЛИК БУДЕТ НЕИНТЕРЕСЕН АУДИТОРИИ

Сторителлинг

UGS контент

Экспертный контент

Кейсы

Короткие видео

ВК-клипы

Сторис

Голосования

Геймификация

Инфографика

Прямые трансляции

Мемы

Опросы





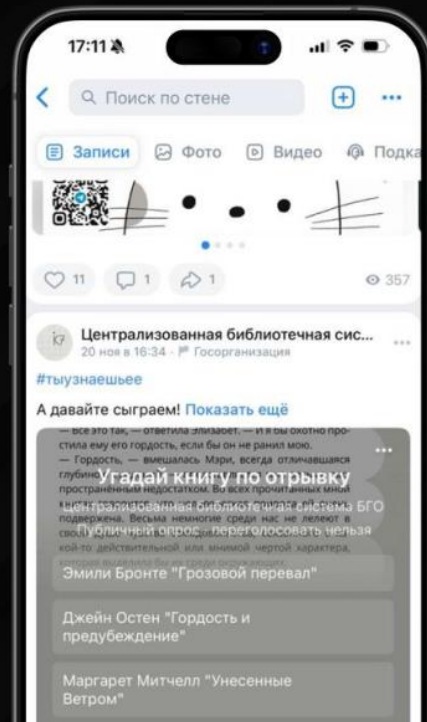
UGS – КОНТЕНТ. КОНТЕНТ, СОЗДАННЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

- ◆ ПУБЛИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ О ГОСПАБЛИКЕ И ПОЛЬЗЕ, КОТОРУЮ ОН НЕСЕТ
- ◆ ПРЕДЛОЖЕННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ ПУБЛИКАЦИИ В ГОСПАБЛИК
- ◆ ОТЗЫВЫ ОТ АУДИТОРИИ О ГОСОРГАНИЗАЦИИ, ПОСЕЩЕННОМ МЕРОПРИЯТИИ
- ◆ УЧАСТИЕ В СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ

Повышение лояльности

Увеличение охвата

Увеличение вовлеченности

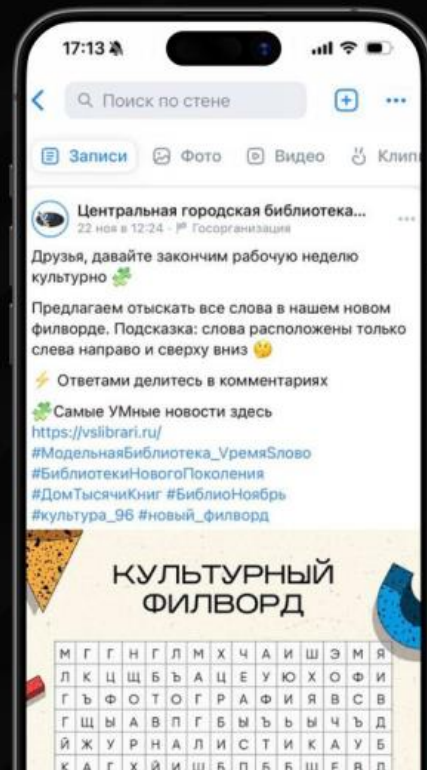




ГЕЙМИФИКАЦИЯ

ПРОСТОЙ СПОСОБ ВОВЛЕЧЕНИЯ АУДИТОРИИ ДАЖЕ В СЛОЖНЫЙ КОНТЕНТ

- МИНИ-ИГРЫ И ВОВЛЕКАЮЩИЕ АКТИВНОСТИ
- ОПРОСЫ
- ТЕСТЫ
- КВЕСТЫ
- РЕБУСЫ
- РОЗЫГРЫШИ И КОНКУРСЫ





ЭКСПЕРТНЫЙ КОНТЕНТ

НЕ СТЕСНЯЙТЕСЬ ПИСАТЬ О ТОМ, В ЧЕМ СИЛЬНЫ

- ❖ СОВЕТЫ ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ В СФЕРЕ РАБОТЫ ГОСПАБЛИКА
- ❖ НЕОЧЕВИДНЫЕ ФАКТЫ И ВЕЩИ
- ❖ КЕЙСЫ РЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ
- ❖ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ПОДПИСЧИКОВ
- ❖ ИССЛЕДОВАНИЕ И ПУБЛИКАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

Интервью с экспертами

Прямые эфиры с сотрудниками

Рубрики ответов на вопросы





СТОРИТЕЛЛИНГ

ИСТОРИИ, КОТОРЫЕ ПРИВЛЕКАЮТ И УДЕРЖИВАЮТ ВНИМАНИЕ

Выберите историю, которую хотите рассказать. Это может быть история успеха вашей организации, помощь людям или просто забавный случай из жизни.

Определите цель. Чего вы хотите добиться этой историей? Поднять осведомлённость о проблеме, привлечь внимание к событию или просто поднять настроение аудитории?

Структурируйте историю. Разделите её на части и определите, какие элементы будут наиболее эффективными для достижения цели.

Используйте элементы сторителлинга. Добавьте героев, конфликт, разрешение конфликта и мораль. Герои могут быть вымышленными или реальными людьми, которые столкнулись с проблемой и нашли решение. Конфликт может быть внутренним (герой борется с собой) или внешним (герой сталкивается с препятствиями). Разрешение конфликта должно быть неожиданным и запоминающимся. Мораль — это урок, который можно извлечь из истории.



СТОРИТЕЛЛИНГ

ИСТОРИИ, КОТОРЫЕ ПРИВЛЕКАЮТ И УДЕРЖИВАЮТ ВНИМАНИЕ

Добавьте визуальные элементы. Сделайте историю более наглядной и запоминающейся с помощью фотографий, видео или инфографики.

Используйте эмоции. Расскажите историю так, чтобы вызвать у аудитории эмоции. Используйте юмор, трагедию, надежду или вдохновение.

Сделайте историю актуальной. Расскажите о проблемах, с которыми сталкиваются люди, или о решениях, которые вы предлагаете.

Получите обратную связь. Спросите аудиторию, понравилась ли им история. Это поможет понять, какие элементы были наиболее эффективными.



Парки Берёзовского

20 ноя в 17:14 · Госорганизация

Самая интересная елка в нашей жизни

Сегодня мы столкнулись с небольшими трудностями при монтаже главной новогодней красавицы на Тропе Здоровья. Но не переживайте! Вся команда усердно работает, и зеленая елочка скоро засияет во всей красе.

Чтобы вы были в курсе всех подробностей, мы подготовили для вас видеоматериал от нашего руководителя Кирилла Чердынцева. Он рассказал о том, что именно стало причиной наших "неожиданных" приключений с установкой.

Подписывайтесь на наши обновления, чтобы первыми увидеть как любимая тропа превращается в настоящую зимнюю сказку!



Видео от Парки Берёзовского

4 113 просмотров



1.6k



Екатеринбург

28 июля 2023

От «Уральского рабочего» до биеннале: история Дома печати

Каждый житель города Е так или иначе знаком с Домом печати: поработал в редакции одной из газет, побывал здесь на биеннале или когда-то пришел сюда на первое свидание.

За 90 лет истории, это место стало памятником федерального значения и одним из объектов на пути пешеходного маршрута по Екатеринбургу. Найдти этот самый маршрут можно по заметной «красной» линии, ее как раз обновили в преддверии 300-летия.

Так что, как только у вас будет свободный вечер, рекомендуем прогуляться по этому пути. А больше об истории Дома печати — он расскажет вам сам на картинках ниже.

#Екатеринбург #300лет #ЕкатеринбургМестоДействия



Управление жилищного и коммунального хозяйства

11 ноя в 15:08 · Госорганизация

Привет, друзья! Это ваш старый знакомый — бобр Егор

Я так старался весь год рассказывать вам о важности переработки и сортировки мусора, что теперь настало время немого отдохнуть... Да-да, я уложу в зимнюю «спячку»!

Но не переживайте, даже мой отдых экологичный: уютное одеяло я сделал сам, из переработанных материалов! Так что забота о природе продолжается, даже когда я сплю.

А пока я отдыхаю, предлагайте свои темы для будущих постов. Весной я пронусь и с удовольствием расскажу о них. Свои идеи пишите в комментариях!

#УправлениеЖилищногоиКоммунальногоХозяйства



79



447



Хороший пример
сторителлинга, но без
акцентов, без абзацев

Возвращение домой. 🏠 В рамках проекта "Вызов" стратегической программы "Дети в семье" хотим поделиться трогательной историей Артёма Г. и его мамы. 🥰

В 2014 году жизнь маленького Артема круто изменилась. В то время Артём проживал с матерью в г. Челябинск. Его мать, ведущая асоциальный образ жизни, была лишена родительских прав, и мальчик оказался в реабилитационном центре. Но судьба не оставила его надолго в одиночестве. Практически сразу Артёма забрала семья из Верхней Салды, которая подарила ему 11 лет любви и заботы. Несмотря на счастливую жизнь в приемной семье, Артём никогда не забывал свою биологическую мать. С годами это чувство только крепло, и, став старше, он принял решение найти ее. Современные технологии пришли на помощь: через социальные сети Артём смог отыскать свою маму. Между ними завязалось общение, которое быстро переросло в нечто большее. Мать Артёма, осознав свои ошибки и желая вернуть сына, приняла смелое решение – обратиться в суд с заявлением о восстановлении в родительских правах. Пока длилось судебное разбирательство Артём проживал в нашем Центре. Артём и его мама поддерживали ежедневную связь по телефону, ведь их разделяли сотни километров. Каждый звонок, каждое слово приближали их к заветной цели. И вот, наконец, наступил долгожданный день: судья вынес положительное решение. Семья Артёма, пройдя через множество испытаний, воссоединилась, доказав, что любовь и вера способны преодолеть любые преграды. Мы желаем Артёму и его маме больше никогда не разлучаться! #Вызов#Дети_в_семье#срцнВСалда



КОРОТКИЕ ВЕРТИКАЛЬНЫЕ ВИДЕО

САМЫЙ АКТУАЛЬНЫЙ И ПРОГРЕССИВНЫЙ ФОРМАТ КОНТЕНТА



ЭТО БЫСТРО И ПРИВЛЕКАТЕЛЬНО



МНОГО СМЫСЛА В НЕБОЛЬШУЮ
ЕДИНИЦУ ВРЕМЕНИ



«ДЛЯ ЛЕНИВЫХ» - НЕ ТРЕБУЕТ ДЕЙСТВИЙ
С КОНТЕНТОМ. МОЖНО ПРОСТО СМОТРЕТЬ
И ПОТРЕБЛЯТЬ ИНФОРМАЦИЮ



ЕСТЬ СУБТИТРЫ, КОТОРЫЕ УДОБНЫ
ЕСЛИ ТЫ НЕ МОЖЕШЬ СЛУШАТЬ ЗВУК





ВК-КЛИПЫ

ВОЗМОЖНОСТЬ РАСШИРИТЬ АУДИТОРИЮ
ЗА СЧЕТ САМИХ АЛГОРИТМОВ ВК

73%

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ПРЕДПОЧИТАЮТ
ЭТОТ ФОРМАТ*





О ЧЕМ СНИМАТЬ?

О ВАС И ВАШЕЙ ГОСОРГАНИЗАЦИИ

- ◈ Внутренности работы
- ◈ Жизнь организации
- ◈ «Один день из жизни» сотрудника

О ШИРОКИХ ВОПРОСАХ

- ◈ Развлекательный контент
- ◈ «Несерьезные» рубрики
- ◈ Большие смыслы в простом преломлении

О ВАШЕЙ ЭКСПЕРТНОСТИ

- ◈ Раскрытие вопросов по теме работы
- ◈ «А знали ли вы...?»
- ◈ Как это происходит и как это работает



ЧТО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ МОНТАЖА?



CAPCUT

- ◆ БЕСПЛАТНЫЙ ВИДЕОРЕДАКТОР
- ◆ ПОЗВОЛЯЕТ «НА КОЛЕНКЕ» СОЗДАВАТЬ ВИДЕО
- ◆ МНОЖЕСТВО ВСТРОЕННЫХ АУДИОДОРОЖЕК
- ◆ АВТОМАТИЧЕСКИЕ СУБТИТРЫ



ГАУСО СО "КЦСОН города Полевского" 🇷🇺



Конфеты — это, пожалуй, самое любимое лакомство всех детей на свете. А что может быть еще вкуснее? Только сладости, приготовленные своими руками! 😊

Сегодня наши воспитанники на мгновение стали настоящими профессиональными кондитерами и шоколатье. В нашем Центре прошел кулинарный мастер-класс по приготовлению знаменитых конфет «Баунти»! 🍰🍰

Как это было?

- ✨ Ребята сами смешивали сочную кокосовую стружку с нежной основой.
- ✨ Бережно и аккуратно формовали будущие батончики.
- ✨ И, конечно, самый волшебный и долгожданный этап — купание кокосовых заготовок в растопленном ароматно-молочном шоколаде!

Сколько было радости, восторга и гордости в глазах детей, когда у них на глазах простые ингредиенты превращались в любимое лакомство! К тому же такие кулинарные уроки — это отличный способ научиться работать в команде, развить аккуратность и освоить полезные бытовые навыки.

Финалом нашего сладкого занятия стало теплое и душевное чаепитие. 🍵
Можно даже вкуснее магазинного! Каждая частичка детской души

Можно в формате ВК клипа



ГАУСО СО "КЦСОН Артемовского района" 🇷🇺



🌟Сказочный турслёт - 2026🌟

Уже очень скоро состоится ежегодный спортивно-оздоровительный праздник - Туристический слёт «Покровский привал – 2026». ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района» приглашает команды ветеранских и общественных организаций Артемовского округа принять участие в этом масштабном событии. 🌟

Это прекрасная возможность провести время на свежем воздухе, укрепить здоровье, проявить смекалку и просто отдохнуть душой в кругу единомышленников.

С каждым годом уровень подготовки команд растет: если раньше это были душевные встречи у костра, то сегодня «Покровский привал» превратился в настоящий фестиваль талантов и туристского мастерства. Не упустите шанс показать себя! 🤝

Основная информация

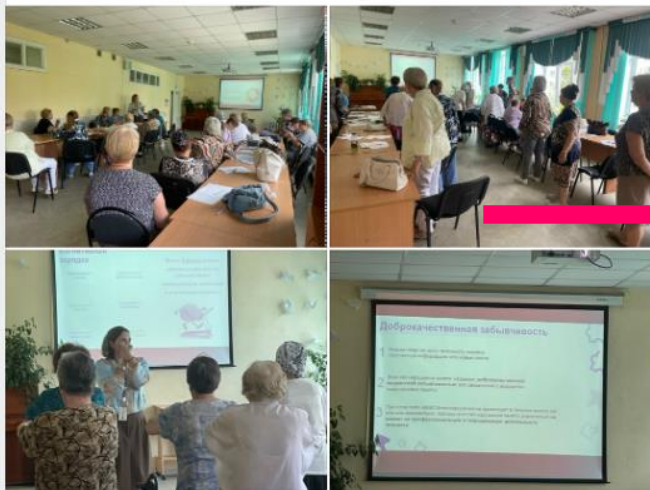
📅 Дата проведения: 28 августа 2026 года (пятница).

📍 Место сбора: территория «Пионерской поляны», село Покровское.

🕒 Время:

- Регистрация участников: с 09:00 по 10:00.

Можно нарезать на
несколько постов с
погружением в атмосферу



Кадры можно сделать
более живые и детальные

✦ Как сохранить ясный ум в любом возрасте?

Ответ на этот вопрос узнали получатели социальных услуг «Малахита». В рамках социального проекта «Деменция.net» волонтер благотворительного фонда «Память поколений» провела познавательную лекцию о когнитивном здоровье, профилактике, ранней диагностике когнитивных расстройств и поддержке людей, а также их семей столкнувшихся с деменцией.

Участники встречи обсудили пользу умеренных физических нагрузок и сбалансированного питания, прошли экспресс-тесты на выявление ранних признаков деменции. Особый интерес вызвала простая суставная гимнастика, которой поделилась волонтер Фонда — эти упражнения легко выполнять каждый день.

Встреча получилась живой и неформальной: слушатели смеялись, обсуждали услышанное и проверяли свои знания на практике.

Участники могут сами
рассказать, что делали

Атмосферу лучше всего
показывать и передавать
визуалом

Нейросети на службе у госпабликов

Задача	Решение нейросетей
Контент-план	Составление рубрик, тем, форматов, частоты публикаций
Написание постов	Тексты для VK, Telegram, Дзен, сторис, сценариев
Создание визуалов	Баннеры, обложки, иллюстрации, аватарки
Аналитика	Подбор хештегов, анализ вовлечённости, прогнозирование лучшего времени публикаций
Обратная связь	Шаблоны ответов на комментарии и вопросы



Шедеврум

Kandinsky

Алиса AI

Правила написания промта для ИИ

Компонент	Пример
Задача	«Создай пост для VK о субботнике»
Формат	«Короткий пост (5–6 предложений)»
Тон	«Дружелюбный, мотивирующий»
Детали	«Дата, место, цель, призы»
Призыв к действию	«Пригласи друзей!»

Правило 3П:

1. Понятно
2. Пошагово
3. Проверяй

ПОМНИТЕ!

- у нейросетей есть галлюцинации
- они способны на дезинформацию
- контент ИИ стоит начать маркировать «Сгенерировано ИИ»

Контакты;



Фейзиева Сабина,

специалист по внешним коммуникациям и связям с
госорганами контент-центра АНО «ИАЦ»



+7(965)519-13-35