

The logo for PR News, with 'PR' in white on a dark purple background and 'News' in purple on a white background.

PR News

для

UCHi.RU

Семантический анализ UGC
как отражение CJM

PR NEWS

Занимаемся коммуникационными исследованиями, мониторингом и аналитикой медиапространства 16 лет.

Разрабатываем и внедряем новые методики и индикаторы эффективности PR-решений.

Предлагаем уникальный дизайн исследований: международные стандарты и собственные разработки.

UCHI.RU

Учи.ру — интерактивная образовательная онлайн-платформа для школьников, их родителей и учителей

Учи.ру способствует решению задач Федеральной целевой программы развития образования на 2016-2020 годы по повышению эффективности образования и цифровой грамотности учеников и учителей.





ЗАПРОС ОТ УЧИ.РУ

Оценка восприятия бренда Учи.ру на основе анализа пользовательского контента для последующей корректировки коммуникационной стратегии



РЕШЕНИЕ ЗАДАЧИ

Реконструкция базовых смыслов, которые лежат в основе установок стейкхолдеров в отношении бренда с помощью метода семантического анализа

Задачей исследования было найти ответы на следующие вопросы:

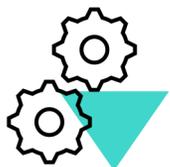
Насколько образ встроен в структуру потребностей аудитории? Как влияет на ее поведение?

Какие коммуникационные послылы, транслируемые платформой, усваиваются аудиторией?

В чем аудитория видит для себя преимущества и недостатки использования платформы?

Есть ли необходимость в корректировке коммуникационных послылов и стратегии? Какие темы составляют потенциал, какие содержат риски?

Инструментарий



b brand
analytics

100+ тыс.
сообщений



ВЫБОРКА
для глубокого семантического анализа

500
сообщений



МЕТОД
Семантический анализ
пользовательского контента

ПЕРИОД:
ЯНВАРЬ 2021 – ЯНВАРЬ 2022

Алгоритм семантического анализа

01

Формирование выборки сообщений по критериям:

- пропорционально распределению по месяцам и по каналам в исходном массиве
- пользовательский контент
- показатели вовлеченности и просмотров

02

Выделение частотных словоформ, характеристик, встречающихся в текстах социальных медиа

04

Определение семантических "ядер", стержневых характеристик, базовых смыслов

03

Категоризация: экспертная интерпретация и наименование семантических категорий (на основе содержания, эмоциональной модальности и коннотации)

05

Экспертная оценка степени благоприятности семантической структуры образа

СЕМАНТИЧЕСКОЕ ЯДРО

РАЗВИВАЮЩИЙСЯ ЛИДЕР

Переплетаются послы масштабности и прогресса: лидер рынка, крупнейший игрок, который расширяет зоны влияния, развивает бизнес

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

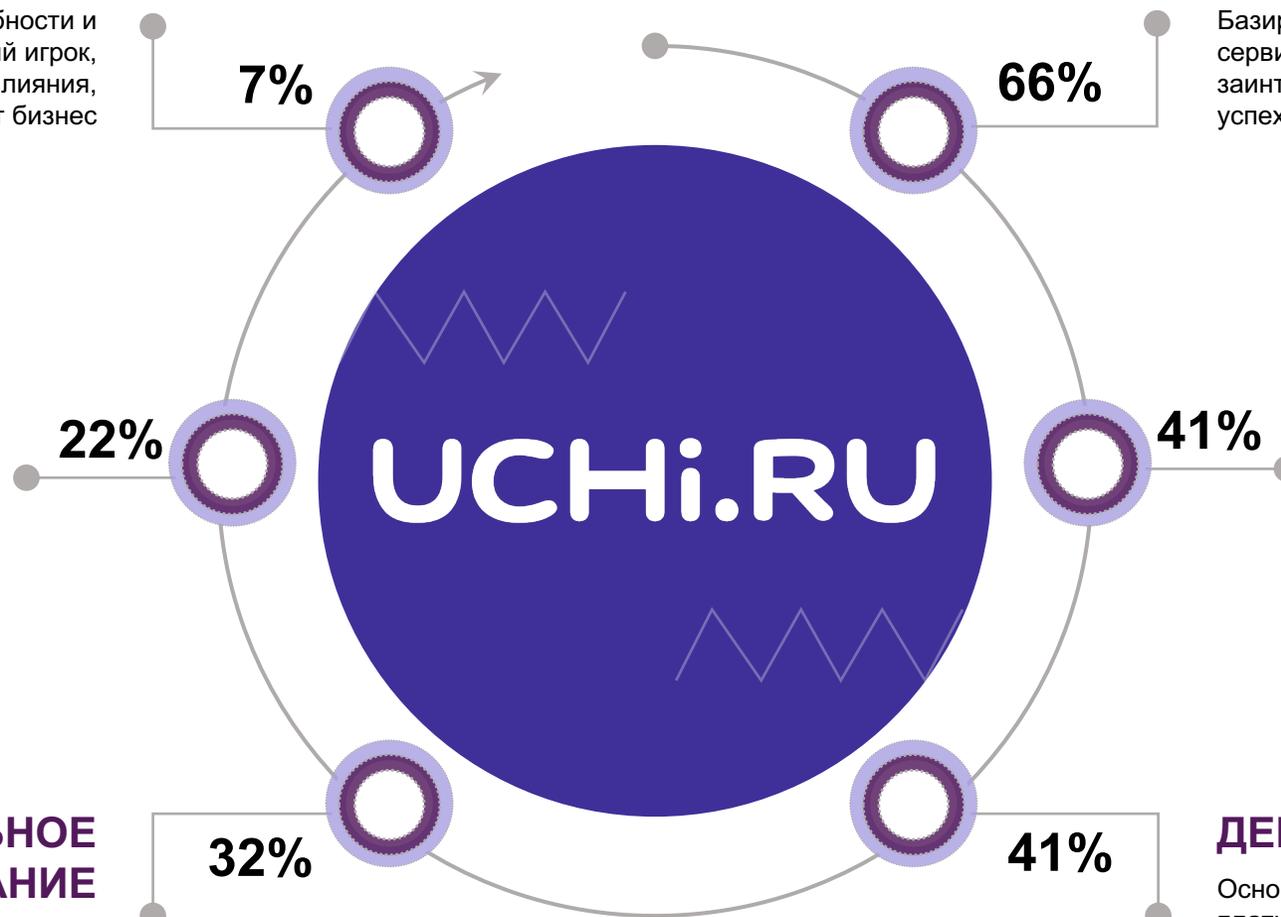
Базируется на тематике эффективности сервиса, влиянии платформы на заинтересованность, уровень знаний и успехи ребенка в обучении

ТОЧКА ВХОДА

Раскрывается через "общеобразовательную призму": использование платформы как дополнение к учебе. Позитивные коннотации имеет посыл "добровольного" дополнительного образования ("личный выбор", "сами решили", "стало интересно

УВЛЕКАТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Основная тематическая линия – механики вовлечения в образовательный процесс: мотивация, награждения, соревнования, рейтинги, командный дух, дисциплина



UX

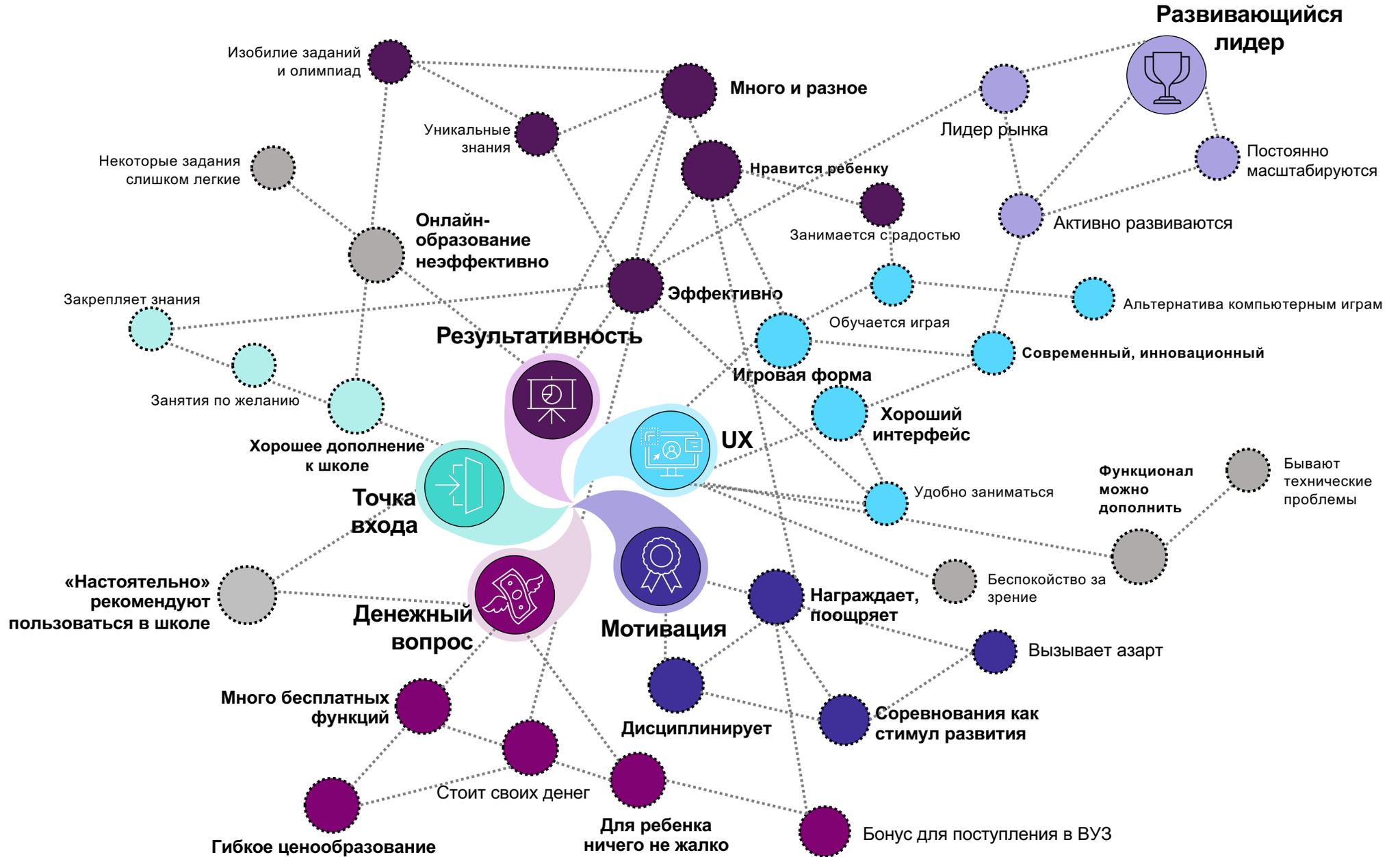
Категория отражает аспекты функциональности платформы: интерфейс, комфортность использования, современность и развитость механик сервиса

ДЕНЕЖНЫЙ ВОПРОС

Основные темы: сравнение бесплатного и платного функционала, ценовая политика, выгода. Основная идея - "на ребенке не экономят"

**сумма превышает 100%, т.к. в одном сообщении могли встречаться несколько категорий*

Семантический граф



СЛОВОФОРМЫ КАТЕГОРИИ USER EXPERIENCE

УДОБНО

На платформе **можно заниматься из любой точки мира, в удобное время**, а если случились непредвиденные обстоятельства, то отменить урок можно бесплатно. **Для занятия нужны только микрофон, камера и интернет.**

Пожалуй, все родители школьников знакомы с образовательной платформой uchi.ru. **Удобный и, самое главное, понятный для детей** сайт позволяет получать дополнительные знания по любым предметам **в удобное время.**

Учи.ру по мне **очень удобная платформа** на которой можно играть, учиться и смотреть мультфильмзаврики.

Спасибо огромное за доступ к Учи.ру, это необходимые сейчас игровые технологии со смыслом, детей можно увлечь, показать им, что знания получать интересно. Они **могут заниматься в любое удобное время**, выбирать темы занятий и уровень.

СОВРЕМЕННЫЙ

Сегодня в ГБОУ СОШ с. Васильевка стартует проект "Цифровая школа с Учи.ру". Цель проекта: апробация **современных форматов проведения урока с применением цифровых технологий.**

Учитель может организовать учебный процесс **на новом уровне, в цифровом формате**, подбирает **интерактивные задания**, используя сервисы "Создать задания", "Создать проверочную работу" на образовательной платформе Учи.ру. Дети на таких уроках изучают материал в интересной форме, а учитель - наблюдает за их результатами в режиме реального времени и выстраивать работу, используя **нестандартный инновационный подход.**

Шестиклассники приняли участие в 15 уроках проекта. Цель проекта – **инновационный подход к образовательному процессу, новый формат проведения уроков.**

Может я конечно отстала от **прогресса**, но задания построены очень прикольно. **По-современному.**

РОДИТЕЛИ В КУРСЕ ВСЕГО

Весь процесс обучения **можно отслеживать в кабинете родителя**, это очень удобно, **видно какие задания** даются ребенку.

Я его **достижения отслеживаю, могу посмотреть его ошибки.** Так заметила, что он больше всего интересоваться английским. И перед сентябрем купили полный доступ к нему.

Учи.ру **позволяет учителю и мне отслеживать прогресс ребенка.** В личном кабинете родителя **можно посмотреть успеваемость и темы**, которые вызывают сложности, чтобы можно было дополнительно их проработать.

Ребенку удобно учиться, а мне – **отслеживать его результаты. Я вижу прогресс в личном кабинете и уведомлениях**, которые приходят на почту. "Ваш ребенок занимается лучше, чем вчера", "Ваш ребенок успешно выполнил тест и закрыл раздел" – **очень приятно получать такие сообщения :)**

ОТРАЖЕНИЕ CUSTOMER JOURNEY В СЕМАНТИКЕ

Точка входа

Формирует первое впечатление о сервисе, задает "алгоритм" использования платформы

Денежный вопрос

Ответ на вопрос "стоит ли сервис своих денег?" → принятие решения об оплате, оценка ценовых программ

Результативность

Общие выводы об эффективности сервиса, рефлексия: чего удалось достичь, получены ли желаемые результаты



UX

Знакомство с функционалом платформы, первый "практический взгляд", комфортность взаимодействия



Увлекательное образование

Оценка методов стимулирования и вовлечения ребенка в образовательный процесс, "предвестник результатов"



UCHi.RU



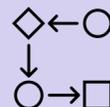
Образ сформирован

Семантический образ лаконичный и целостный. Смысловую основу обсуждения в социальных медиа задает посыл "Учи.ру – эффективный сервис".



Удовлетворяет потребности

Каждая семантическая установка формируется на определенном этапе взаимодействия с сервисом. Образ встроен в структуру потребностей, отражает алгоритм взаимодействия (коммуникации) аудитории с платформой.



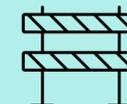
Посылы усвоены

Семантический образ в социальных медиа является отражением и продолжением повестки в традиционных СМИ. Иными словами, две реальности – официальная повестка СМИ и обратная связь на уровне SML – совпадают. Что и является основным бенчмарком эффективной коммуникации.



Барьеры восприятия

Образ отвечает всем запросам аудитории, однако присутствуют неярко выраженные коммуникативные барьеры в виде негативных установок и стереотипов – они поддаются корректировке.



КОМАНДА ПРОЕКТА

PR News



КОМАНДА PR NEWS

Ольга Бобрус, руководитель проекта
Дарья Лебедева, старший аналитик
Елена Нестеренко, Елена Родионова,
стратегия и дизайн исследования

UCHI.RU

КОМАНДА УЧИ.РУ

Анна Мянник, директор по
коммуникациям Учи.ру
Анна Артюх, руководитель группы по
работе со СМИ Учи.ру
Альбина Камалиева, руководитель
группы цифровых коммуникаций и
социальных медиа



КОНТАКТЫ

PR News



<https://prnews.ru>



contact@prnews.ru



+7 495 789 4259



Адрес: 119034, г. Москва, Соймоновский проезд д. 7, стр. 1, подъезд 2, 2 этаж, офис 20



<https://t.me/cominsights>



https://vk.com/prnews_ru



<https://vc.ru/u/497573-pr-news>

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

