

ИЗМЕРЕНИЯ БЕЗ МИШУРЫ

как оценить PR-эффективность и не
остаться без подарков Деда Мороза

Лилия Глазова





Лилия Глазова

владелец и генеральный директор аналитической компании PR News

Ваш проводник в сфере оценки эффективности коммуникаций



Эксперт по коммуникационным исследованиям и оценке эффективности коммуникаций



Председатель АККОС (Ассоциация компаний-консультантов в области связей с общественностью)

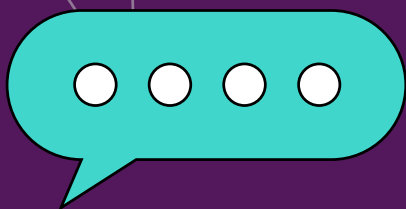


Член жюри профессиональных конкурсов и спикер международных и российских профессиональных конференций



Katz School of Business, University of Pittsburgh, Executive MBA
МГУ им. М.В. Ломоносова, Социологический факультет

О ЧЕМ ПОГОВОРИМ СЕГОДНЯ?



1

Что такое коммуникационный стрим и как применять его при разработке коммуникации

2

Как медиаобраз спикера вписывается в ожидания и новые условия

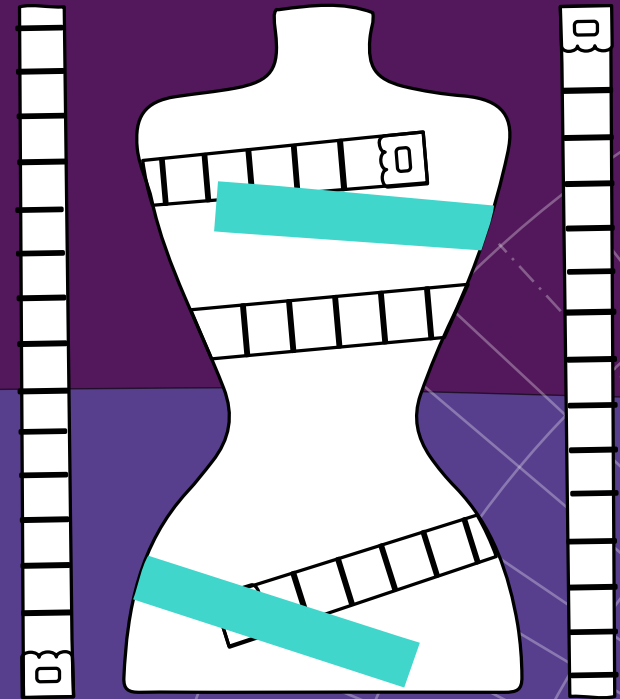
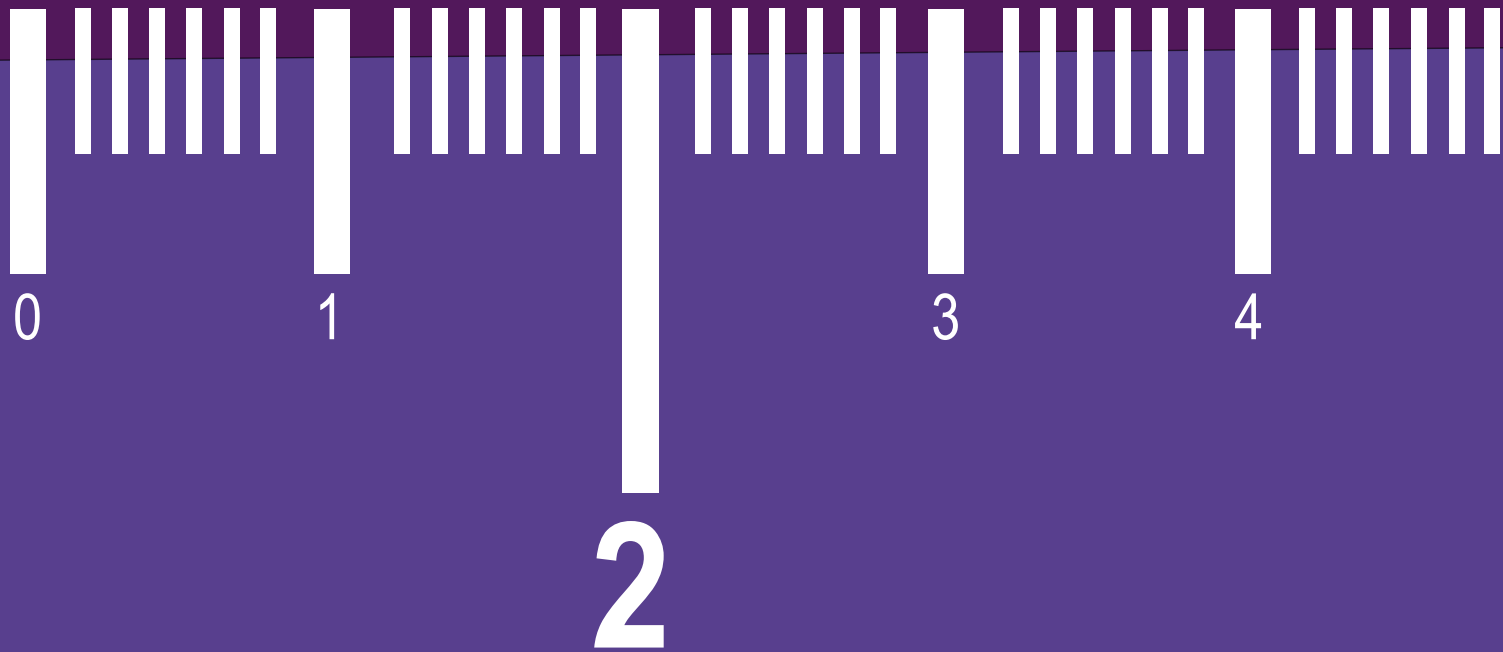
3

Хотите показать, что работаете на бизнес-цели компании? Делайте репутационный аудит.

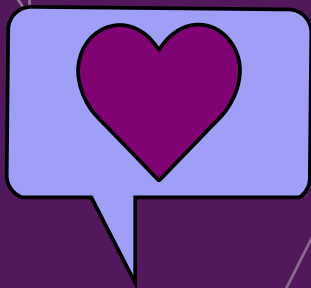
4

Что делать с ESG и кто такие стейкхолдеры?

ОДНИ КРІ ЛУЧШЕ ДРУГИХ



ОСНОВНЫЕ КРИ, КОТОРЫЕ ЧАЩЕ ВСЕГО ИСПОЛЬЗУЮТ КОМПАНИИ



92%

Количество упоминаний в материалах СМИ

79%

Упоминаемость в соцмедиа

78%

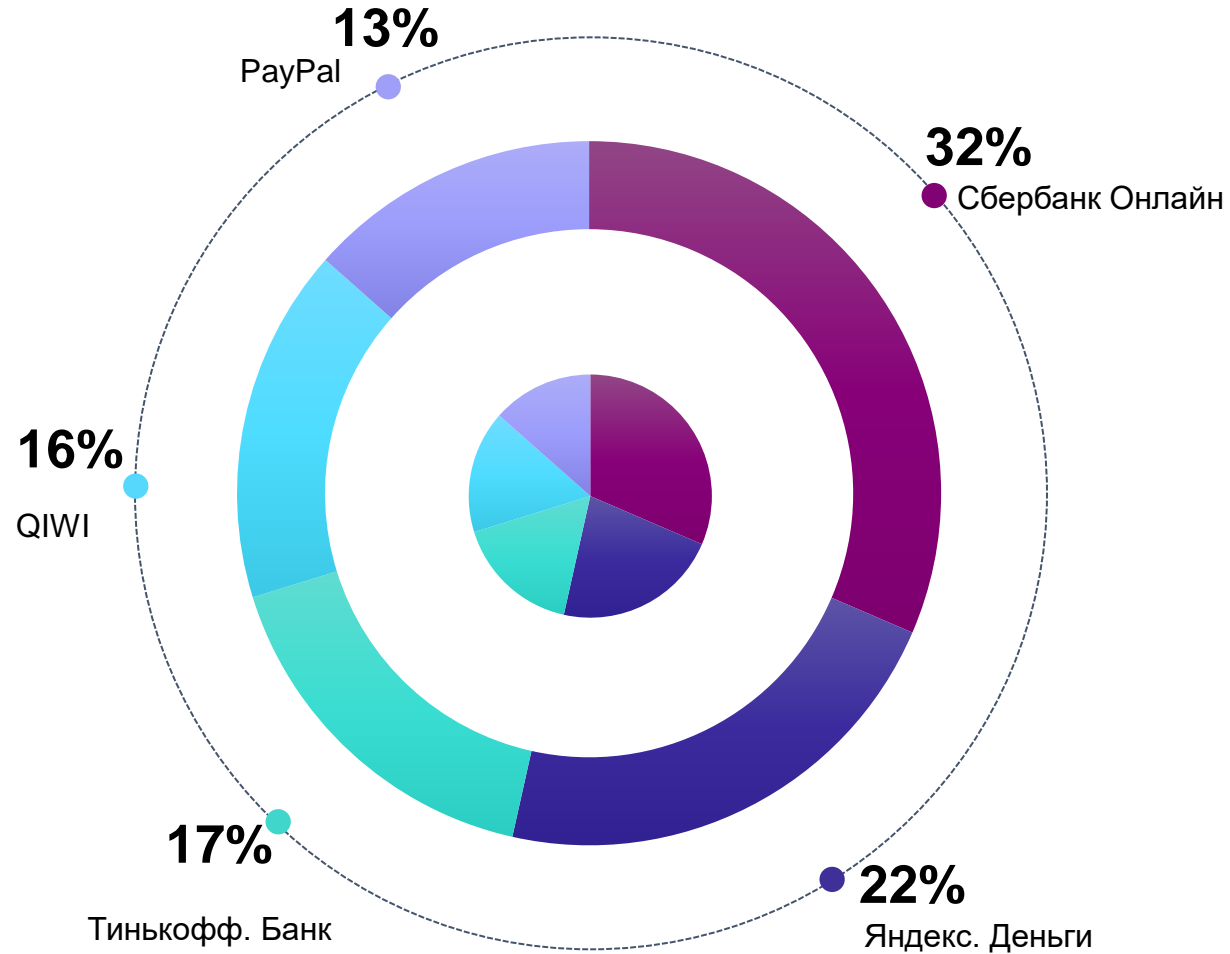
Вовлеченность

76%

Уникальные и общее количество посетителей официальных сайтов, лендингов

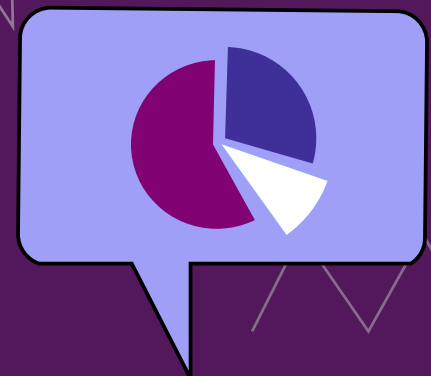
76%

Охват в традиционных и социальных медиа



SOV (share of voice) интересно соотносить с SOM (share of market)

КОЛИЧЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА – SHARE OF VOICE



АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ КРИ – ПРОНИКНОВЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ СООБЩЕНИЙ

Обычно определяют **3-5 КЛЮЧЕВЫХ СООБЩЕНИЙ** на год. Проникновение проставляется как автоматически, так и вручную



Лидер рынка, активно растущая компания

260



Новатор, постоянно запускает новые сервисы

208



Мультикатегорийная интернет-площадка

67



Технологическая компания

30

0% 20% 40% 60% 80% 100%

СЕМАНТИКА КОММУНИКАЦИОННЫХ СТРИМОВ

СТРИМ 1

57%*

Заголовки отражают основную тематику материалов - тема нефти. Слабо персонифицированы. Насыщены смыслами действия: отреагировали, показали, раскрыли, считают, объяснили, сделали и т.д. А также эмоциональным негативным коннотациями: обвинили, категорически, напряжение, угроза, ответ на удар.

СТРИМ 2

62%*

Разнообразие форматов: информационные, провокационные, эмоциональные, сенсационные. Чаще, чем по другим направлениям, персонифицированы. Есть тенденция к заземлению на язык обывателей, что делает нарратив заголовков более простым и понятным в противовес формализованному контенту.

СТРИМ 3

43%*

Низкий уровень персонификации заголовков, преобладают информационные констатирующие казенные титулы: провели переговоры, заключили соглашение, встретились и т.д. Мотивационные заголовки представлены слабо (около 5%), основные коннотации: заявил, расширил, создал, готов, успех, планы и т.д.

Признаки управления потоком прослеживаются в частом использовании следующих приемов:

ЭМОЦИОНАЛИЗАЦИЯ /
ДРАМАТИЗАЦИЯ

ДРОБЛЕНИЕ
(ПАРЦЕЛЛЯЦИЯ)

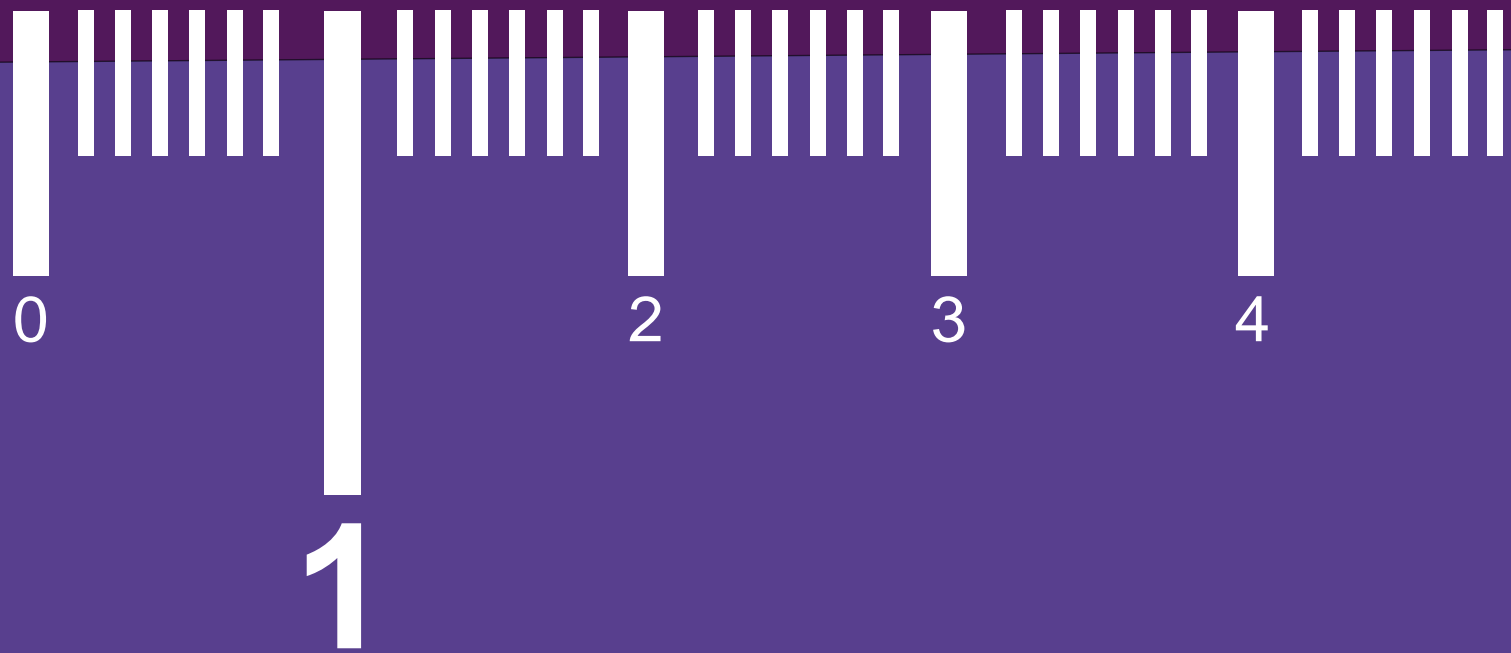
СЕМАНТИЧЕСКИЕ
АКЦЕНТЫ

ПРОБЛЕМАТИЗАЦИЯ →
АКТИВИЗАЦИЯ СТЕРЕОТИПОВ
→ ИХ КОРРЕКЦИЯ

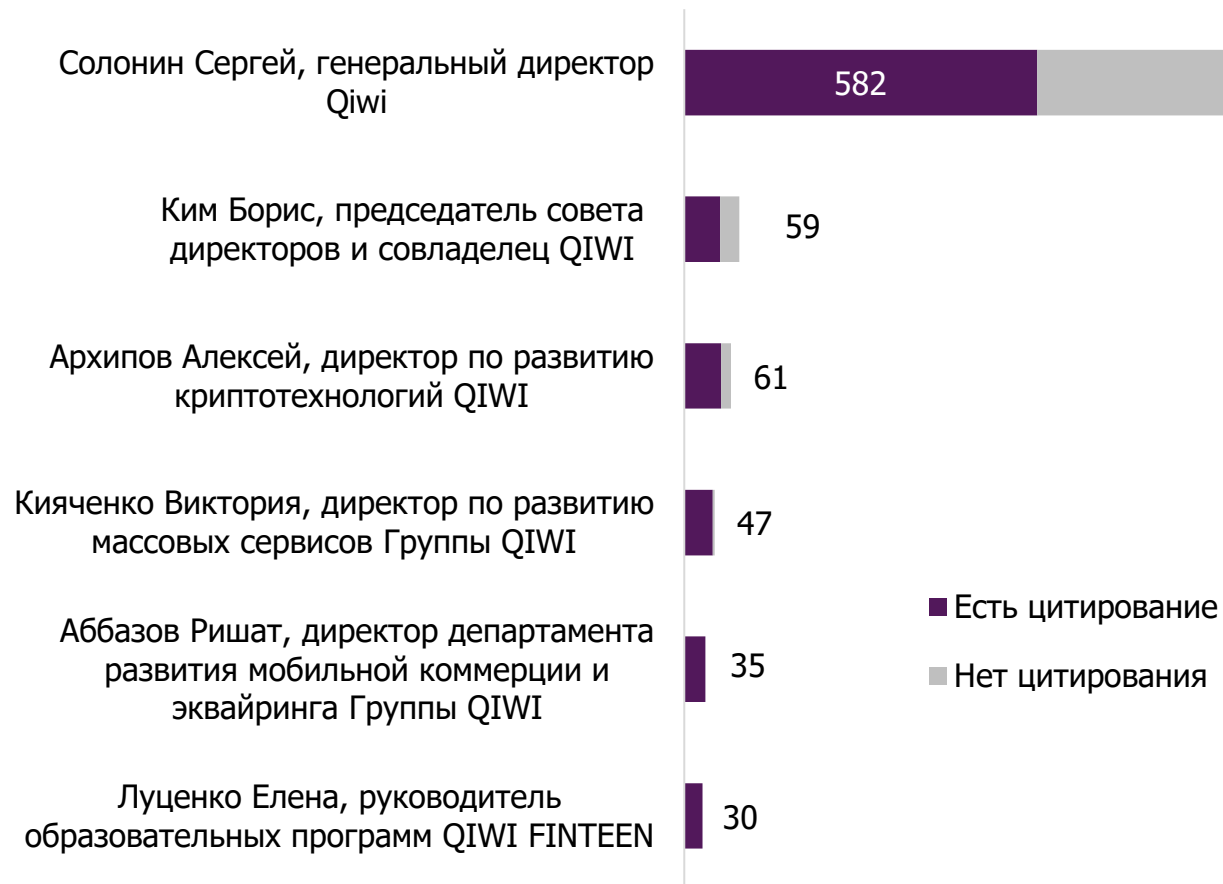
ПОВТОРЕНИЕ

*Доля Объекта в общей информационной повестке по той или иной теме в сравнении с конкурентами

КАК ПРОДВИГАТЬ ПЕРВОЕ ЛИЦО



СТОИТ ЛИ ПРОДВИГАТЬ ТОЛЬКО ПЕРВОЕ ЛИЦО?



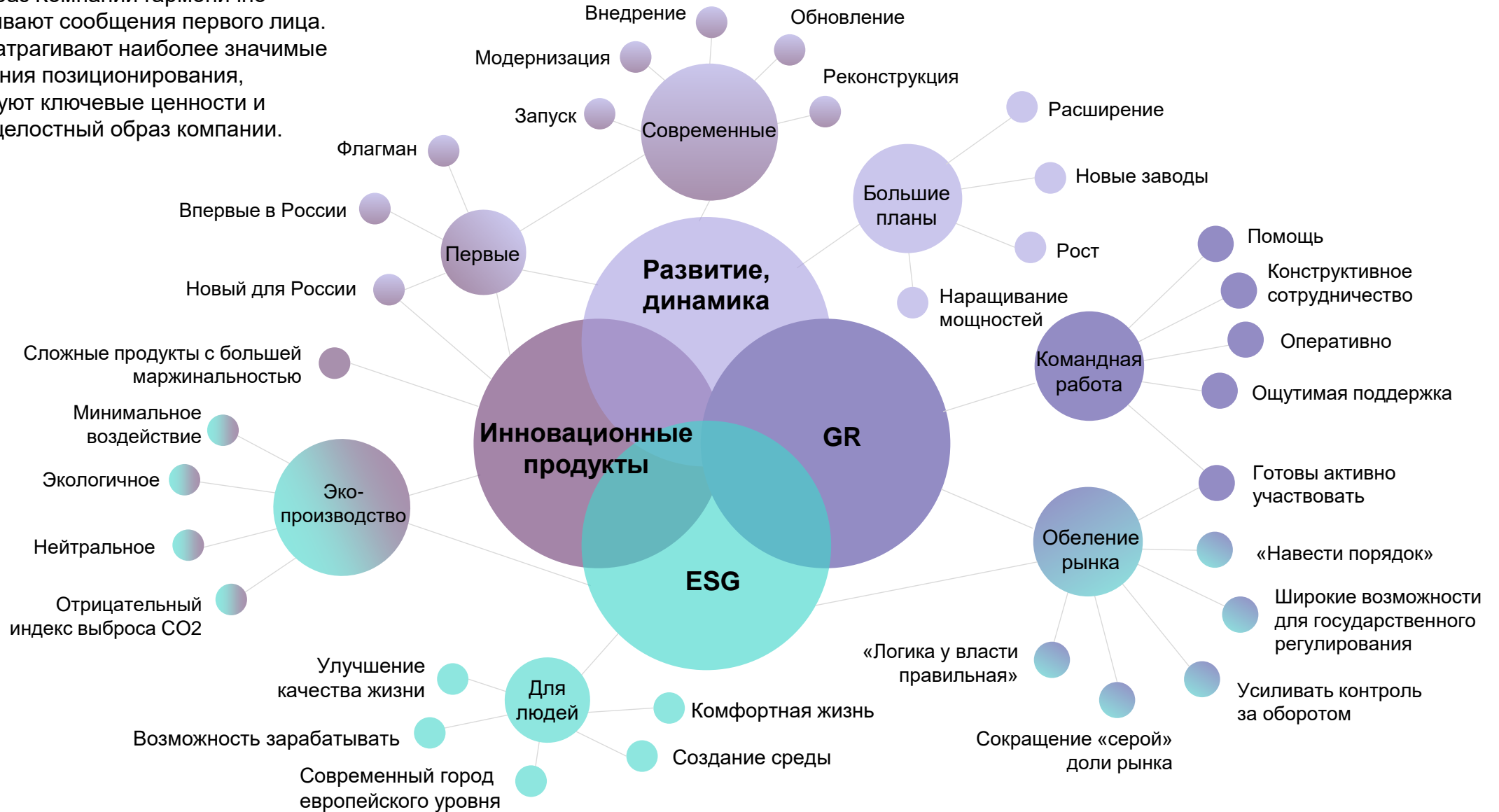
**Важно расширять
круг спикеров от
лица компании**

МЕДИАОБРАЗ КОМПАНИИ УСТОЙЧИВЫЙ, ЛАКОНИЧНЫЙ, СОДЕРЖАТЕЛЬНО ВЫСТРОЕННЫЙ



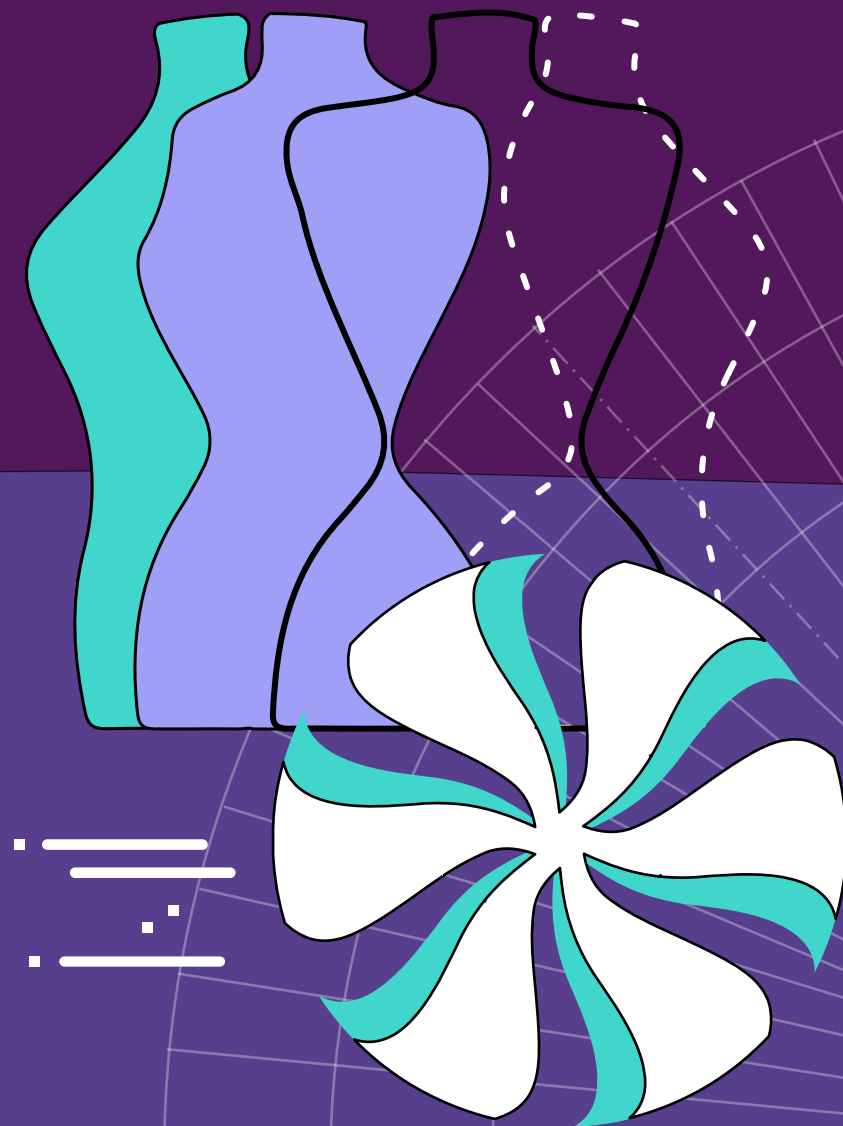
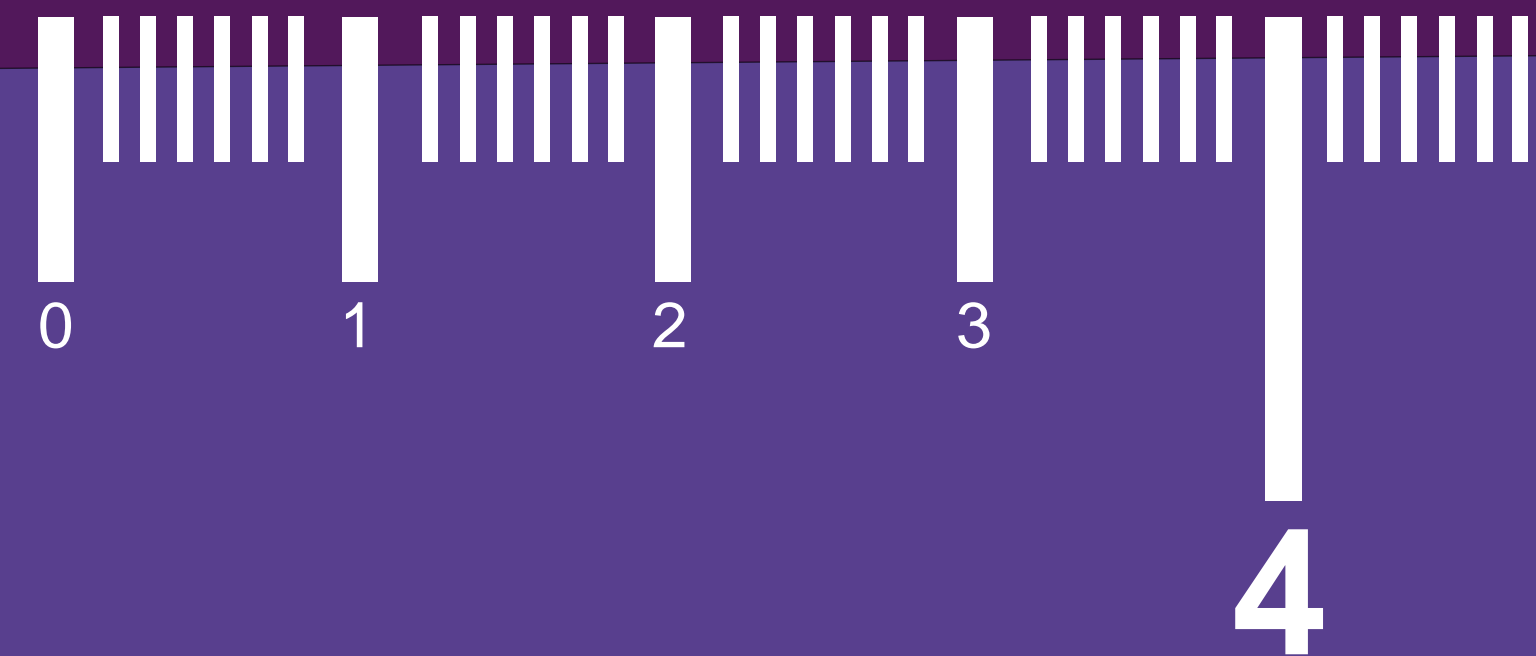
СЕО В СМИ

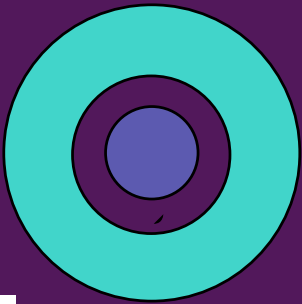
Медиаобраз Компании гармонично поддерживают сообщения первого лица. Цитаты затрагивают наиболее значимые направления позиционирования, транслируют ключевые ценности и создают целостный образ компании.



Хотите показать, что работаете на бизнес-цели компании?

**ДЕЛАЙТЕ
РЕПУТАЦИОННЫЙ АУДИТ!**





РЕПУТАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ

■ Идеал ■ Компания



Необходимо определить **РАЗРЫВЫ** между идеальным профилем и профилем компании.
Это и будут **ТОЧКИ РОСТА**

РЕКОНСТРУКЦИЯ МОДЕЛИ ПОКУПКИ, КРИТЕРИИ ВЫБОРА ДЕВЕЛОПЕРА ИЛИ ЖК

Вопрос: По каким параметрам Вы выбираете девелопера?

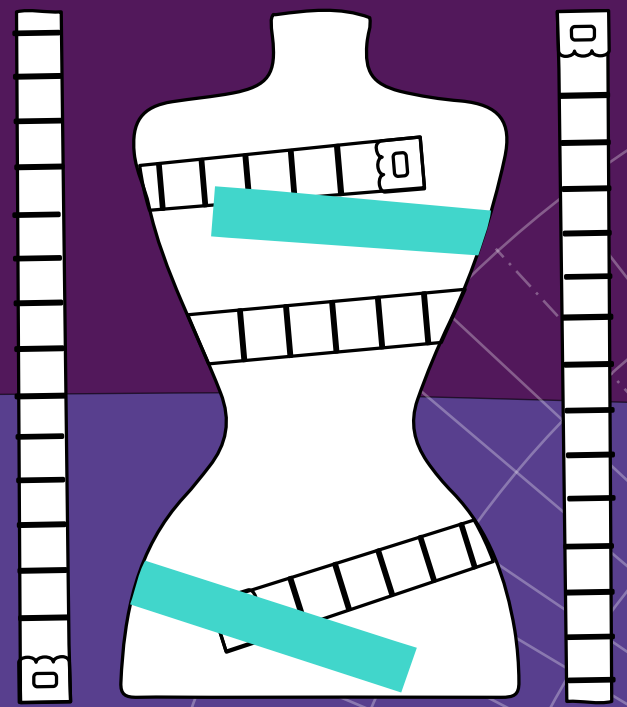
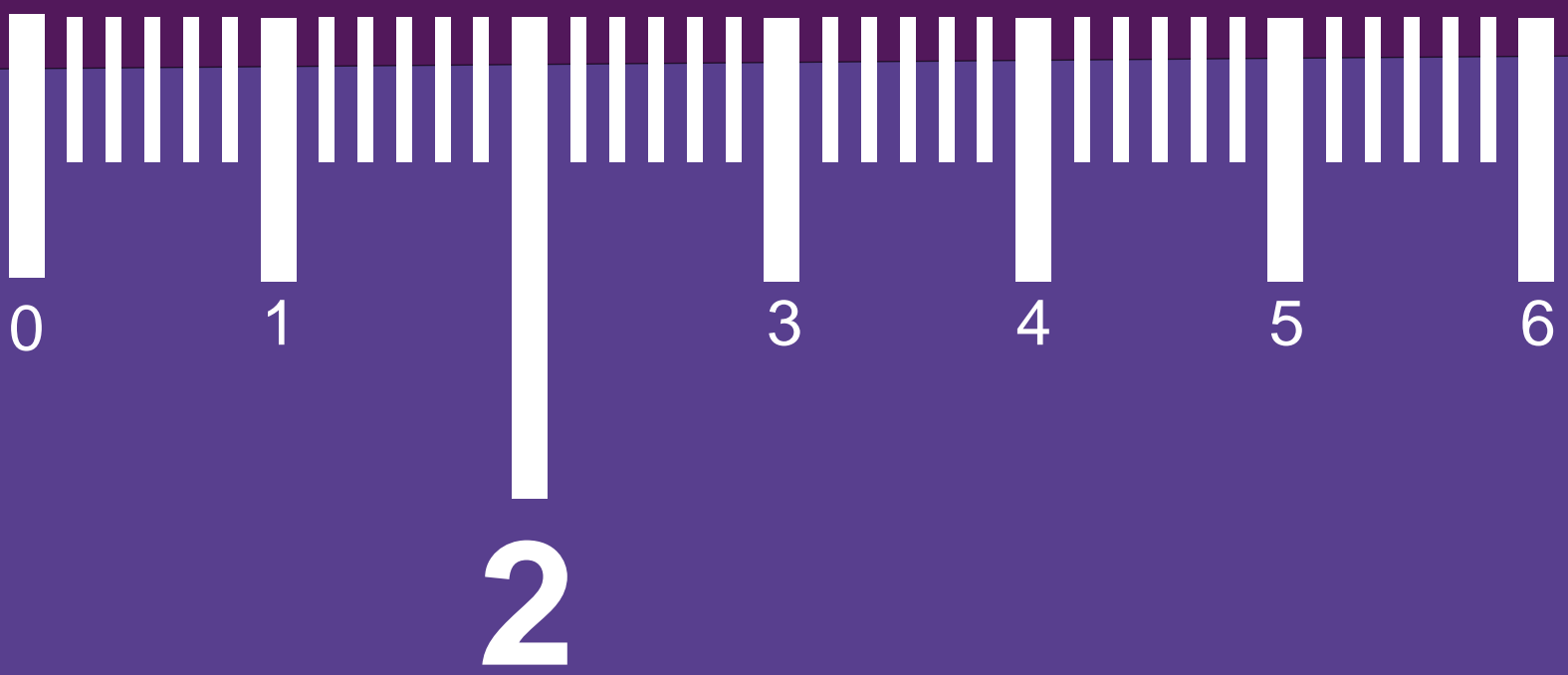


Вопрос: Насколько Вы согласны со следующими утверждениями*



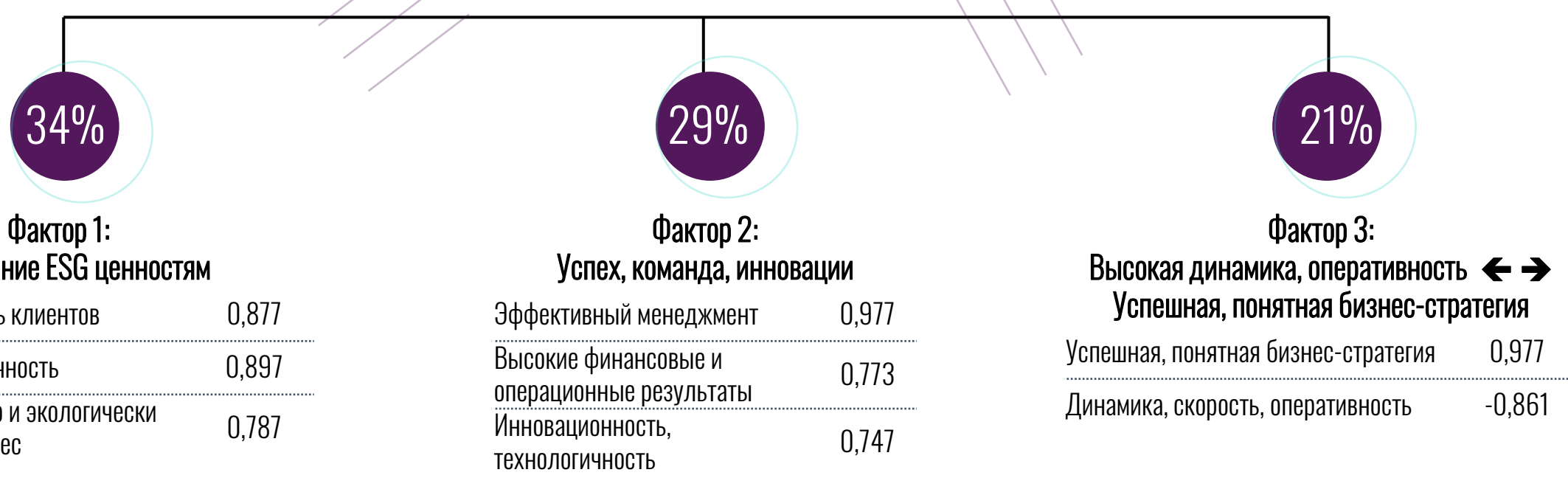
*Распределение показано без учета затрудняющихся, поэтому сумма не составляет 100%

ЧТО ДЕЛАТЬ С ESG?



ИССЛЕДОВАНИЕ РОЗНИЧНЫХ ИНВЕСТОРОВ 2021

В представлениях розничных инвесторов четко выражена ассоциативная взаимосвязь между открытостью, соц/эко-ответственностью бизнеса и высокой лояльностью клиентов, что соответствует тренду оценивания компаний на бирже через призму соответствия ESG-стандартам



* Факторная модель построена на основе метода главных компонент, Метод вращения - Варимакс с нормализацией Кайзера.
KMO = 0,549; p-value (критерий сферичности Бартлетта) = 0,000; объем совокупной объясненной дисперсии - 84%

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ПРИ ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ

Обзоры, аналитика в приложениях брокеров, доверительных управляющих



Принимаю решения самостоятельно



Советы брокеров, доверительных управляющих



Специализированные финансовые интернет-порталы



Новости деловых изданий (ТВ, радио, пресса)



Профильные группы и каналы для инвесторов в социальных сетях, на форумах



Советы друзей, знакомых



Телеграм-каналы



YouTube-каналы



Телеграм-каналы (или аккаунты в социальных сетях) интересующих компаний



IR-разделы корпоративных сайтов интересующих компаний



Подкасты

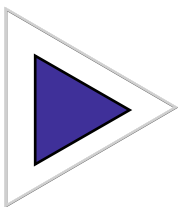


ПРИМЕР
ЭКСПЕРТИЗЫ



*База: total, N=400, респонденты, совершавшие за последние полгода-год операции на фондовом рынке в личных целях, проживающие в городах-миллионниках

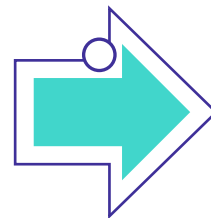
** Метод: χ^2 Пирсона; сравнение пропорций по столбцам на основе z-статистик



Трансформация ответственности

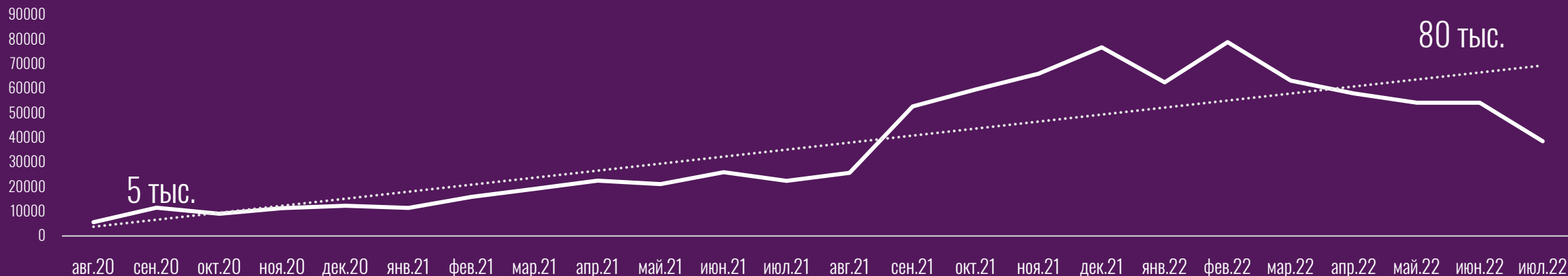
от помощи к системному взгляду на «безвредное» и одновременно эффективное и взаимодействие компании с разными аудиториями и средой

Волонтерство
 Социальная ответственность
КСО
 Спонсорство
Благотворительность
 Детские дома
 Помощь Гранты
 Фонды Привоты
Ответственность
 Забота об экологии



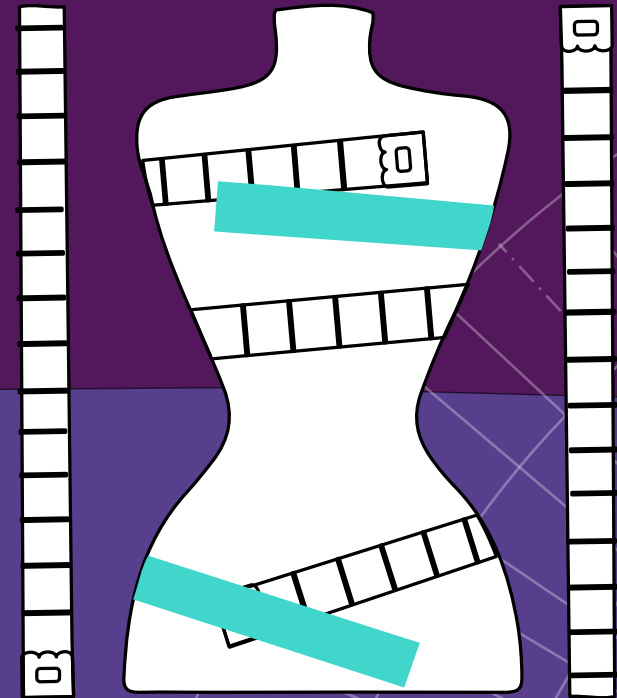
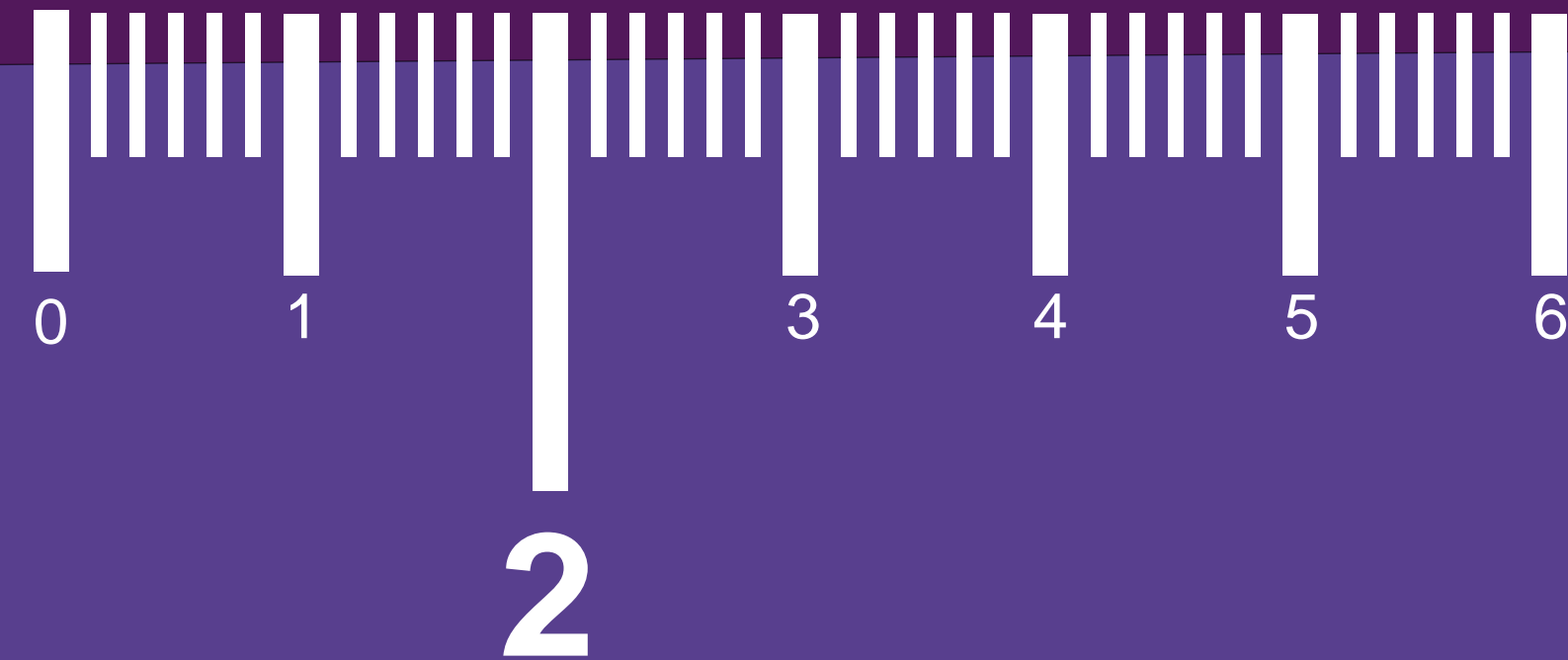
Социальная ответственность
 Стабильность и устойчивость
Социальное воздействие
 Ответственное потребление
 Ответственное инвестирование
 Зеленый бизнес
 Углеродная нейтральность
 Технологии экологические
Клиент
 Зеленое финансирование
Корпоративное управление
 Принципы ESG
 Минимальная токсичность
Инвестиции
Устойчивое развитие

Динамика запросов «ESG»*

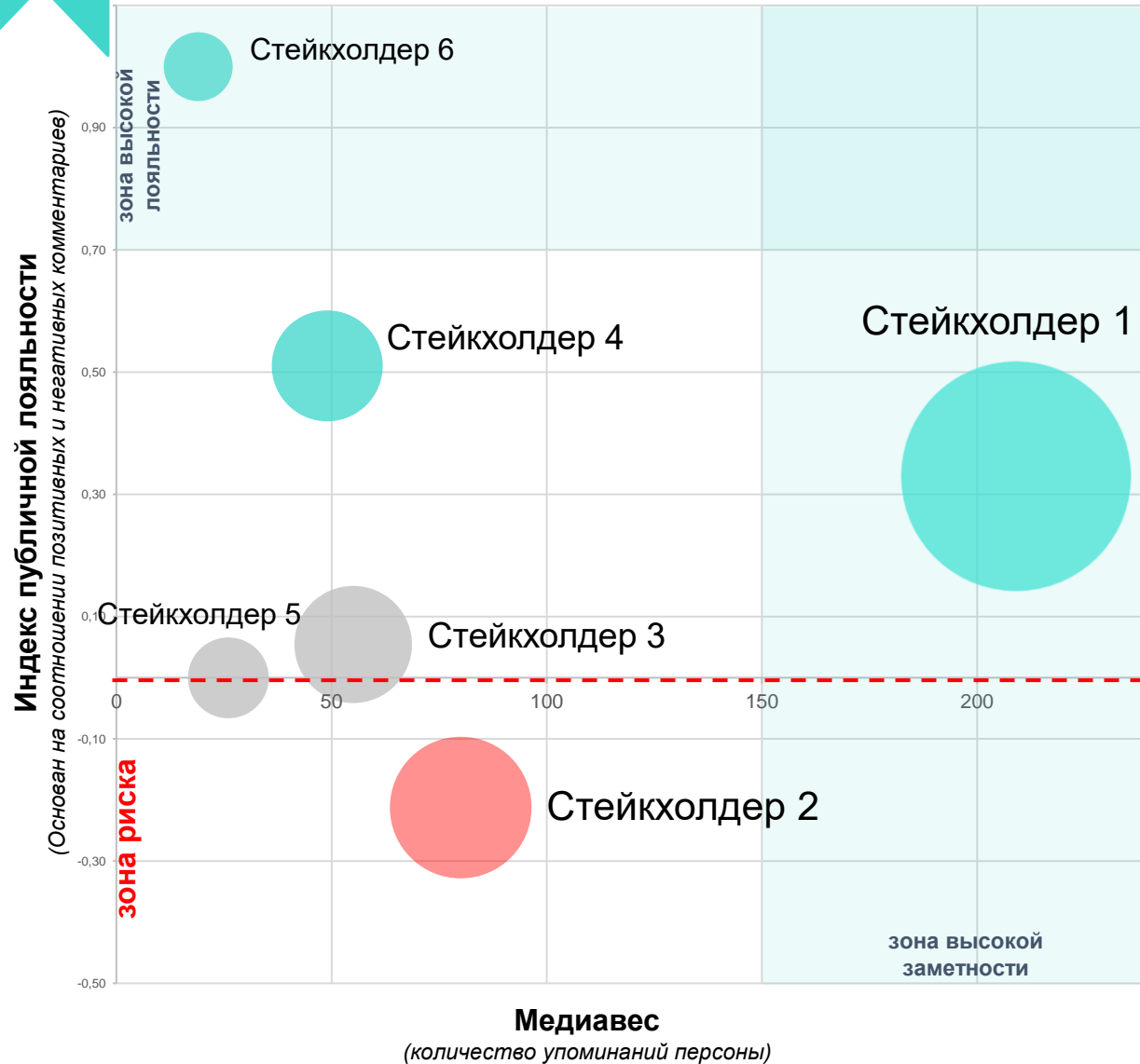


*на основе данных Яндекс

КТО ТАКИЕ СТЕЙКХОЛДЕРЫ?



КАРТА СТЕЙКХОЛДЕРОВ: ПРЕДСТАВИТЕЛИ НКО

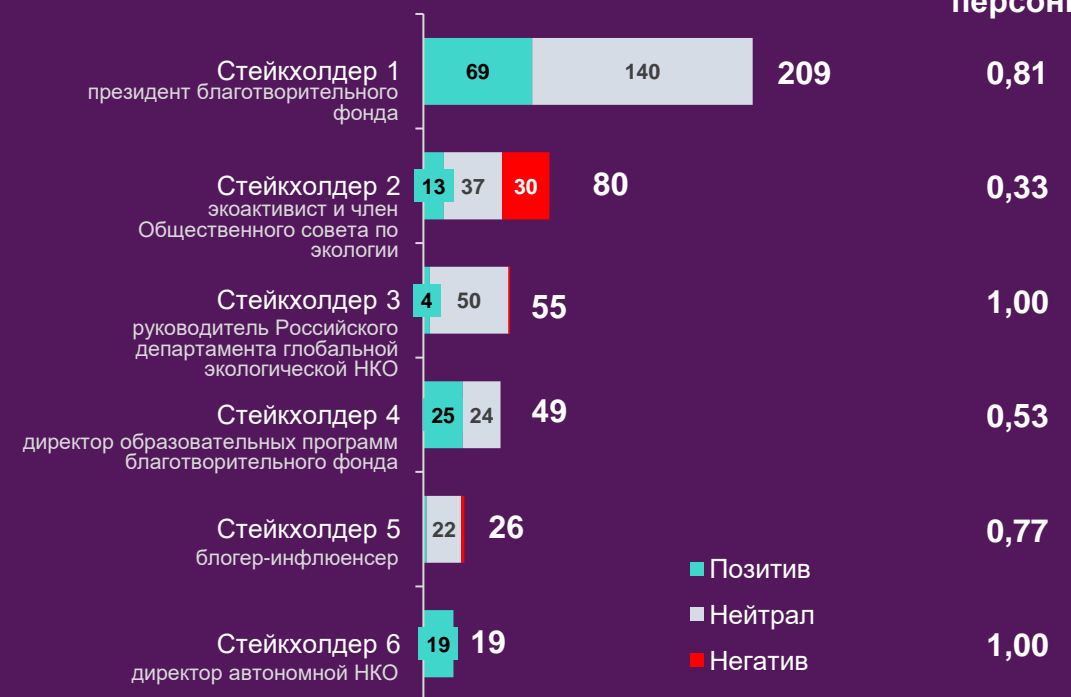


Наиболее комментируемые темы

- Текущая экологическая обстановка в регионе
- Экологические проблемы, связанные со строительством нового завода
- Общие проблемы отрасли

Тональность публикаций

(количество публикаций с упоминанием персоны)



* Показывает соотношение публикаций, содержащих прямую или косвенную речь персоны, и общего количества публикаций с упоминанием персоны

ОЦЕНКИ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ НКО

Наиболее комментируемые представителями НКО темы:

- Текущая экологическая обстановка в Карелии
- Экологические проблемы связанные со строительством нового ЦБК в Карелии
- Общие проблемы лесопромышленной отрасли



количество упоминаний спикера



количество упоминаний спикера с цитированием



Наталья Пастушенко,
экоактивистка и член
Общественного совета
по экологии Карелии



Алексей Ярошенко,
руководитель лесного отдела
российского отделения
Greenpeace



Илья Варламов,
Travel-блогер



[О строительстве нового ЦБК в Карелии]:

"Не исключено, что будет больше выбросов, больше сульфата, теперь еще добавится сульфит, ведь нам говорят о сульфитном комбинате, таком, как в Кондопоге"

[Новые Известия, 12.12.2020](#)

[О продаже леса сельхозземель]:

"В итоге правительственный документ отдаст решение этого вопроса на усмотрение собственника земли. Таким образом, впервые нарушена монополия государства на лесовыращивание."

[Коммерсантъ, 25.09.2020](#)

[О новом целлюлозном производстве в Красноярском крае]:

"Едкий запах как туман покрывает город, вонь острая, как за деревенским сортиром, который десятки лет никто не чистит. Но местные привыкли и не обращают внимания"

[Новые Известия, 14.12.2020](#)

[Об экологии в Сегеже]:

"Жители Сегежи имеют ослабленный иммунитет из-за вредного воздействия комбината и поэтому легче поддаются заражению коронавирусом и чаще подвержены онкологическим заболеваниям"

[Seldon.News, 12.02.2021](#)

[О стратегии развития лесного комплекса]:

"При сохранении существующих тенденций за десять лет действия стратегии потери лесов от пожаров могут увеличиться в полтора-два раза, что сделает создание и развитие многих предполагаемых лесопромышленных кластеров совсем бесперспективным."

[Эксперт, 22.03.20120](#)

[О путешествии по Карелии]:

"Карелию хочется хвалить долго и много! Здесь я смотрел деревянную и сталинскую архитектуру в Петрозаводске, изучал петроглифы, бегал по густым лесам, побывал в месте, где снимали фильм „Остров“, погостил на настоящем хуторе и посетил остров Кижы. Это проект по заказу министерства туризма Карелии. Показываю вам самые красивые и интересные для туризма места"

[КарелИнформ, 15.11.2020](#)

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.ru/lilia_prnews

vc.ru

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