

«Исследование деятельности служб по связям с общественностью самарских предприятий»

Заказчик: Гильдия специалистов по связям с общественностью Торгово-Промышленной Палаты

Спонсор: ОАО «Волжская территориальная генерирующая компания»

Исполнитель: ООО «Фонд социальных исследований»

Описание исследования

- **Цель исследования:**
 - Изучить восприятие деятельности служб по связям с общественностью самарских предприятий представителями СМИ и PR-специалистами
- **Задачи исследования:**
 - Составить рейтинг PR-служб предприятий среди представителей СМИ и PR-специалистов
 - Определить лучшие PR-проекты среди представителей СМИ и PR-специалистов
 - Определить самые известные имена в PR-деятельности Самары
 - Выявить степень общей удовлетворенности профессионализмом представителей PR-индустрии

Описание исследования

- **Гипотезы исследования:**
 - Мнение представителей СМИ (журналистов) и PR-специалистов при оценке деятельности служб по связям с общественностью различаются;
 - Значимость критериев оценки эффективности PR-деятельности у представителей СМИ и PR-специалистов различается;
 - На оценку деятельности PR-служб влияет успешность PR-проектов
- **Метод исследования:**
 - Экспертный опрос
- **Выборка:**
 - 1 группа – представители СМИ (журналисты)
 - 2 группа – PR-специалисты

Плановая и реальная выборки

- Предложение с просьбой дать экспертные оценки было разослано 102 экспертам:
 - 52 представителям СМИ (журналистам)
 - и 50 PR-специалистам;
- Получено отказов от:
 - 12 представителей СМИ (журналистов)
 - и 5 PR-специалистов;
- Не прислали заполненных анкет с оценками:
 - 6 представителей СМИ (журналистов)
 - и 6 PR-специалистов;

Эксперты – представители СМИ

- Аврусин Роман Борисович
- Анзонгер Татьяна Алексеевна
- Ахметдинова Светлана Альбертовна
- Бабенков Арсений Владимирович
- Богусонова Ксения Валериевна
- Бородай Екатерина Юрьевна
- Брачий Татьяна Валериевна
- Галочкина Юлия Станиславовна
- Дмитриева Татьяна Владимировна
- Ирдуллин Александр Арсентьевич
- Калюжная Елена Владимировна
- Камбарова Наталья Николаевна
- Копалиани Дмитрий Викентиевич
- Крылов Алексей Николаевич
- Кудряшов Денис Владимирович
- Ланге Константин Петрович
- Лебедев Валерий Юрьевич
- Левина Анна Владимировна
- Лейбград Сергей Моисеевич
- Лямшин Роман Анатольевич
- Мангилева Елена Николаевна
- Немтышкин Владимир Михайлович
- Николаева Людмила Викторовна
- Орлова Елена Борисовна
- Павлова Ольга Павловна
- Плотникова Татьяна Николаевна
- Рудой Марина Юрьевна
- Сахаров Юрий Петрович
- Семенцова Светлана Владимировна
- Сергеев Павел Николаевич
- Хахалин Роман Альфредович
- Цветкова Ирина Владимировна
- Шипилло Ирина Николаевна
- Шлаев Денис Владимирович

Эксперты - PR-специалисты

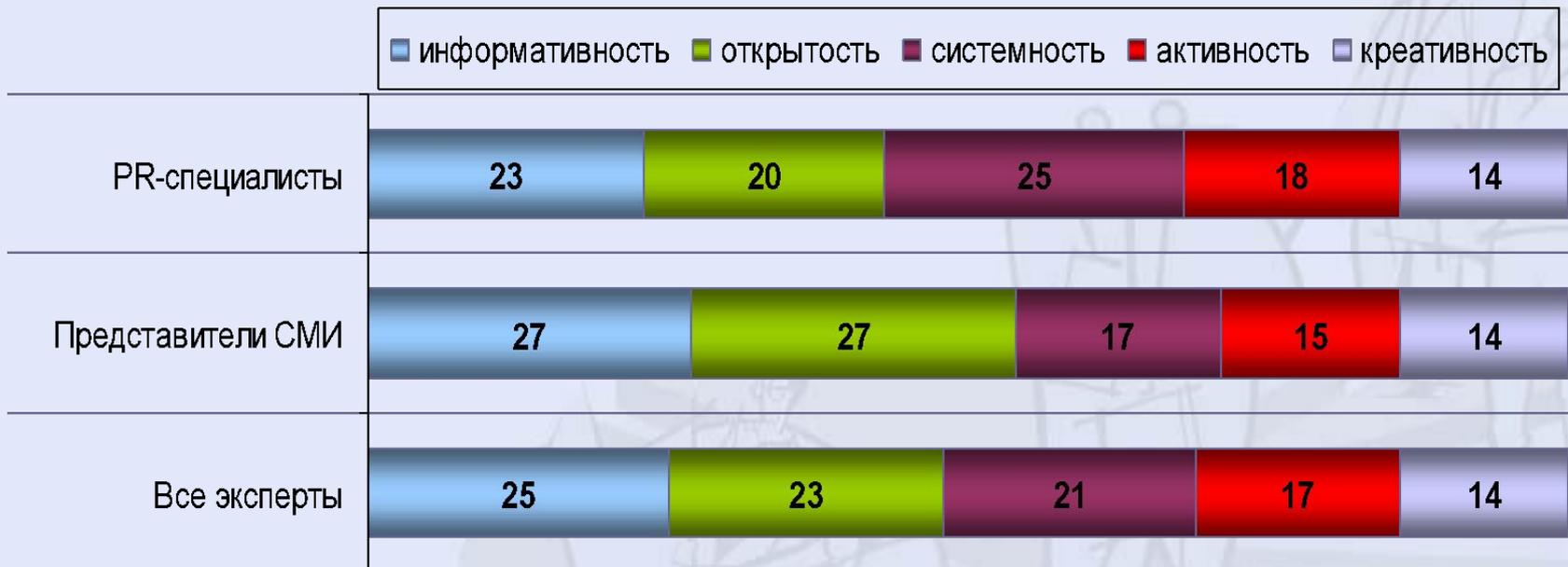
- Акимова Татьяна Николаевна
- Алмазова Мария Александровна
- Ананьева Ирина Викторовна
- Артемьева Наталья Юрьевна
- Ащин Виталий Владимирович
- Богатова Ольга Борисовна
- Воронцова Айгуль Болатовна
- Громов Владимир Игоревич
- Гурина Светлана Викторовна
- Давыдова Анна Алексеевна
- Денисова Анастасия Дмитриевна
- Душко Владимир Владимирович
- Елистратова Евгения Юрьевна
- Жданкина Марина Анатольевна
- Канухина Мария Сергеевна
- Кречетова Оксана Михайловна
- Летичевский Игорь Александрович
- Лобойко Дмитрий Александрович
- Мокшина Татьяна Владимировна
- Нагаева Ольга Викторовна
- Неткачева Татьяна Юрьевна
- Перла Андрей Наумович
- Полетаев Денис Евгеньевич
- Потеряхина Анжелика Заметдиновна
- Решетина Мария Юрьевна
- Сеглина Анна Кимовна
- Сидоров Сергей Вениаминович
- Соболев Владимир Петрович
- Степанов Вячеслав Михайлович
- Телегина Ирина Анатольевна
- Топалян Анна Алексеевна
- Хиль Людмила Сергеевна
- Шашкина Наталья Владимировна
- Швейкина Наталья Евгеньевна
- Штомпиль Мария Николаевна
- Шумкова Нина Васильевна
- Яралова Анастасия Васильевна
- Яшина Елена Закировна

Методика

- **Методика:**
 - Каждая рг-служба оценивалась экспертами по пяти параметрам
 - Открытость – доступность для СМИ и заинтересованных во взаимодействии групп общественности);
 - Информативность – качество и своевременность предоставляемой информации и информационная насыщенность при любом взаимодействии (как при личном, так и при проведении мероприятий);
 - Активность – деятельная направленность на взаимодействие, качество управления контактами;
 - Креативность – творческий подход при реализации проектов и формировании контактов;
 - Системность – системный стратегический подход при реализации PR-деятельности, интеграция коммуникаций.
 - Помимо оценки по каждому параметру, при исчислении учитывалась значимость («вес») каждого из них. Значение каждого из параметров умножалось на вес и результат этих произведений складывался. Полученная таким образом оценка деятельности рг-службы представляла собой средне взвешенный балл, в котором учитывались и оценка каждого параметра, и соотношение этих параметров по своей значимости.

Критерии оценки деятельности PR-служб самарских предприятий

Если брать за 100% все критерии оценки эффективности деятельности PR-службы, то сколько процентов, на Ваш взгляд, будет приходиться на каждый из следующих 5-ти критериев?



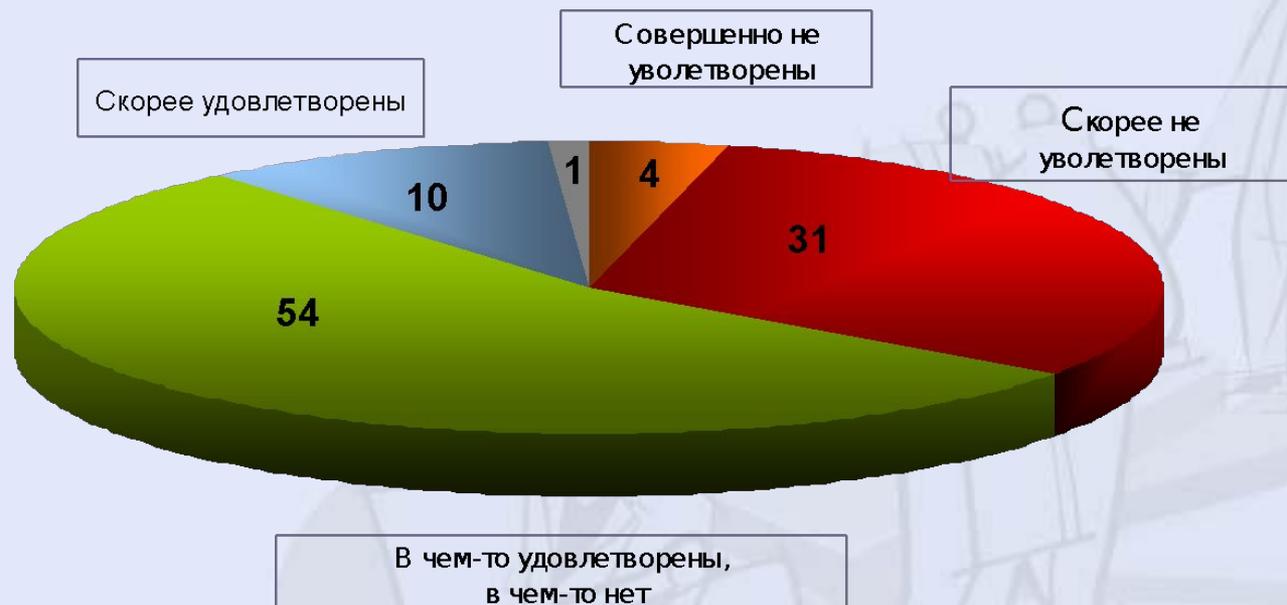
С точки зрения всех экспертов из пяти критериев наиболее весомыми являются информативность и открытость рг-службы. Вес этих двух факторов составляет соответственно 25% и 23% от суммарного веса. Чуть менее значим такой критерий как системность – 21%. Наименее значимым критерием является креативность – 14%.

Весомость факторов при оценке деятельности рг-служб как и следовало ожидать различается среди разных групп экспертов. Так, представители СМИ об эффективности работы служб по связям с общественностью судят по критериям информированности и открытости (27%).

Оценка эффективности деятельности служб самими рг-специалистами строится в первую очередь по критериям системности (25%) и информативности (23%).

Удовлетворенность профессионализмом представителей самарской PR-индустрии

Насколько Вы удовлетворены уровнем профессионализма самарской PR-индустрии в целом?



На рисунке видно, что по мнению трети экспертов (35%) уровень профессионализма самарской PR-индустрии оставляет желать лучшего: 31% скорее не удовлетворены и 4% совершенно не удовлетворены.

Каждый второй эксперт затруднился однозначно оценить профессионализм представителей самарской PR-индустрии: 54% участников проекта оценили уровень профессионализма как в чем-то удовлетворительным, в чем-то нет.

Следует отметить, что уровень удовлетворенности профессионализмом представителей PR-индустрии сопоставимо низок как среди PR-специалистов, так и среди представителей СМИ (32% и 38% соответственно).

Рейтинг PR-служб предприятий

Первая десятка

Место в итоговом рейтинге	Общий рейтинг		Среди представителей СМИ		Среди PR-специалистов	
	PR-служба	Оценка деятельности	PR-служба	Оценка деятельности	PR-служба	Оценка деятельности
1	МегаФон	7,8	МегаФон	7,7	МегаФон	8,0
2	СМАРТС	6,7	СМАРТС	6,7	Газбанк	7,2
3	Газбанк	6,6	МТС	6,6	МК ИДК	7,0
4	Билайн	6,5	Самараэнерго	6,4	Балтика	6,8
5	РЖД	6,5	РЖД	6,3	Билайн	6,8
6	Самараэнерго	6,5	Билайн	6,2	СМАРТС	6,8
7	МТС	6,4	Больница им. М.И. Калинина	6,0	Альфа-банк	6,8
8	СГЭУ	6,3	Райффайзенбанк	6,0	Самараэнерго	6,7
9	МК ИДК	6,2	СГЭУ	5,9	РЖД	6,7
10	Балтика	6,2	КБ "Солидарность"	5,9	РЦ "Kin.Up"	6,6

Рейтинг PR-служб по критерию «Открытость»

Первая десятка

Место в рейтинге по критерию «Открытость»	Общий рейтинг		Среди представителей СМИ		Среди PR-специалистов	
	PR-служба	Оценка деятельности	PR-служба	Оценка деятельности	PR-служба	Оценка деятельности
1	МегаФон	7,6	МегаФон	7,6	МегаФон	7,5
2	Больница им. М.И. Калинина	7,0	Больница им. М.И. Калинина	7,3	МК ИДК	7,0
3	СМАРТС	6,9	Самараэнерго	7,0	СМАРТС	7,0
4	Самараэнерго	6,8	СМАРТС	6,9	Балтика	7,0
5	Билайн	6,6	Средневолжская газовая компания	6,4	РЦ "Kin.Up"	6,9
6	РЦ "Kin.Up"	6,4	Аэропорт Курумоч	6,4	Билайн	6,9
7	Альфа-банк	6,4	Билайн	6,3	Альфа-банк	6,8
8	Средневолжская газовая компания	6,4	МТС	6,2	Больница им. М.И. Калинина	6,7
9	МК ИДК	6,4	РЖД	6,1	СГЭУ	6,6
10	РЖД	6,3	Альфа-банк	6,1	Самараэнерго	6,6

Рейтинг PR-служб по критерию «Информативность»

Первая десятка

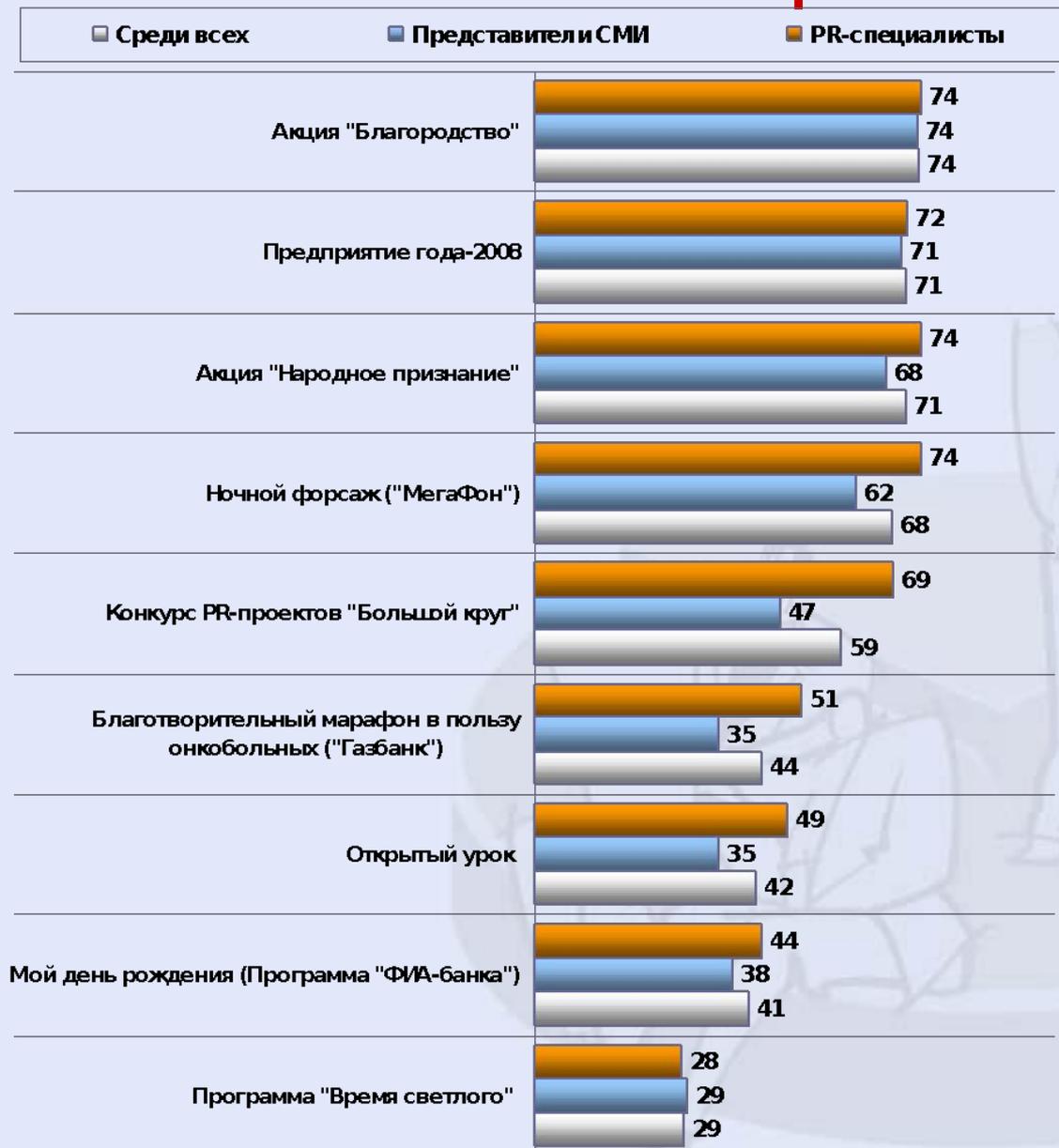
Место в рейтинге по критерию «Информативность»	Общий рейтинг		Среди представителей СМИ		Среди PR-специалистов	
	PR-служба	Оценка деятельности	PR-служба	Оценка деятельности	PR-служба	Оценка деятельности
1	МегаФон	7,8	МегаФон	7,8	МегаФон	7,8
2	РЖД	7,0	РЖД	6,9	РЖД	7,2
3	СМАРТС	6,8	МТС	6,9	МК ИДК	7,2
4	СГЭУ	6,6	СМАРТС	6,8	Газбанк	6,9
5	Самараэнерго	6,6	Самараэнерго	6,6	СГЭУ	6,9
6	Средневолжская газовая компания	6,6	Райффайзенбанк	6,6	Билайн	6,9
7	МК ИДК	6,5	Средневолжская газовая компания	6,5	Альфа-банк	6,8
8	МТС	6,4	СГЭУ	6,3	СМАРТС	6,8
9	Больница им. М.И. Калинина	6,4	Больница им. М.И. Калинина	6,1	Сбербанк	6,8
10	Билайн	6,4	Самарарегионгаз	6,1	Самарский металлургический завод	6,8

Рейтинг PR-служб по критерию «Системность»

Первая десятка

Место в рейтинге по критерию «Системность»	Общий рейтинг		Среди представителей СМИ		Среди PR-специалистов	
	PR-служба	Оценка деятельности	PR-служба	Оценка деятельности	PR-служба	Оценка деятельности
1	МегаФон	8,0	МегаФон	7,7	МегаФон	8,3
2	РЖД	6,9	МТС	6,8	Газбанк	7,3
3	Газбанк	6,8	РЖД	6,8	МК ИДК	7,1
4	СМАРТС	6,7	СМАРТС	6,5	РЖД	7,0
5	МТС	6,7	КБ "Солидарность"	6,3	НоваТЭК	7,0
6	Самараэнерго	6,5	Газбанк	6,3	СМАРТС	6,9
7	Билайн	6,5	Самараэнерго	6,1	Балтика	6,9
8	Балтика	6,3	Билайн	6,1	Самараэнерго	6,9
9	КБ "Солидарность"	6,3	Райффайзенбанк	6,0	Билайн	6,8
10	Сбербанк	6,2	Сбербанк	5,9	Самарский металлургический завод	6,8

Известность PR-проектов 2008 года

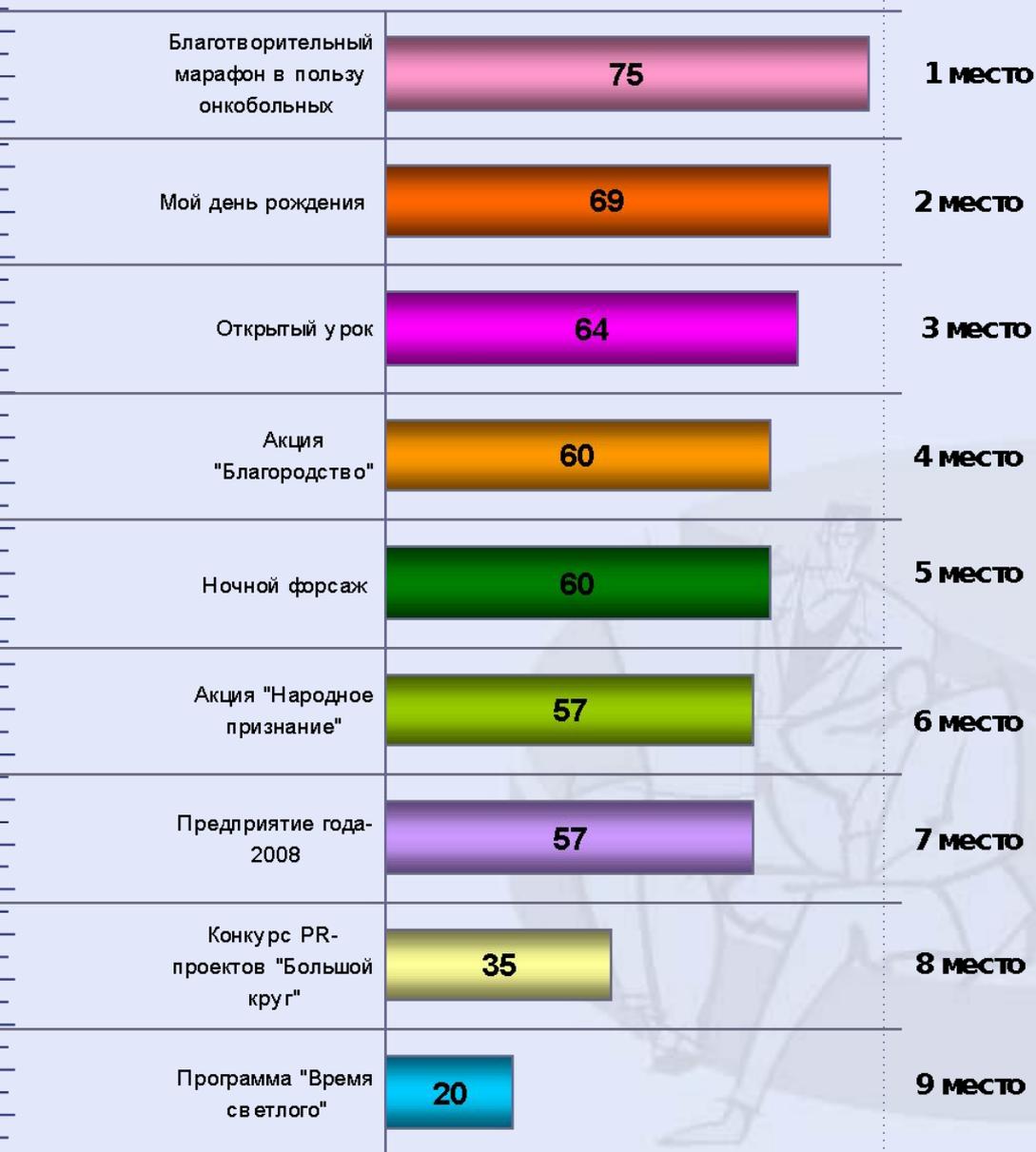


Акции «Благородство» и «Народное признание», а так же pr-проект «Предприятие года-2008» являются наиболее известными проектами среди экспертов.

Самым «незаметным» проектом среди экспертов является программа «Время светлого» от Балтики (29% среди всех).

В целом отметим, что все десять проектов более известны среди pr-специалистов, нежели среди представителей СМИ.

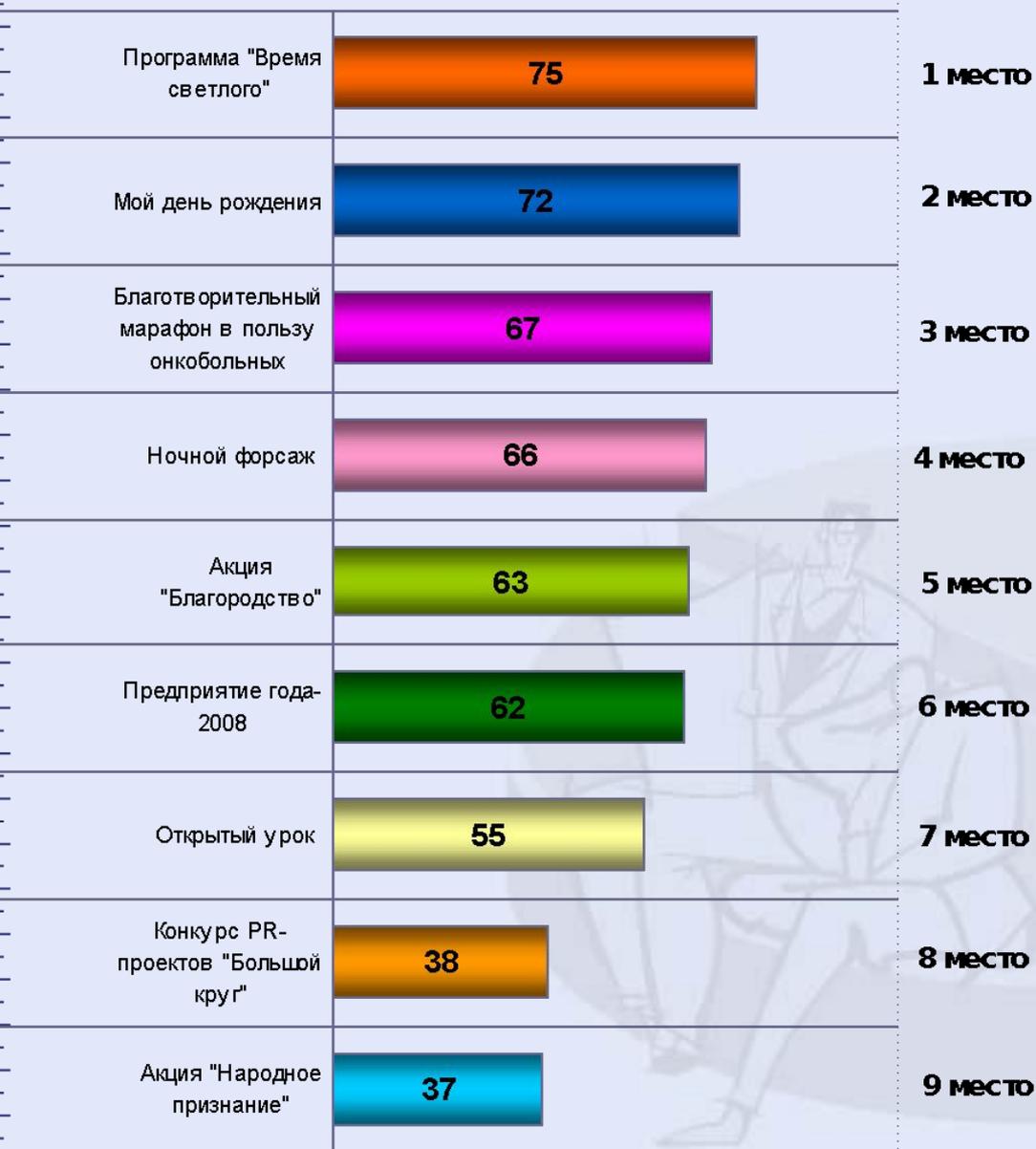
Рейтинг лучших PR- проектов 2008 года среди представителей СМИ



По мнению экспертов-журналистов проект «Благотворительный марафон в пользу онкобольных» является самыми успешными проектами 2008 года.

Лидирующие по уровню известности акция «Благодородство», «Народное признание» и «Предприятие года -2008» по успешности располагаются лишь на 4-м, 6-7 местах соответственно.

Рейтинг лучших PR- проектов 2008 года среди PR-специалистов



В отличие от экспертов-журналистов, поставивших программу «Время светлого» от Балтики на последнее место по успешности, PR-щики отдают ей 1 место в рейтинге и это несмотря на то, что уровень информированности об этой программе крайне низкий (29%).

Наиболее известные проекты «Благодородство», «Предприятие года» по успешности располагаются на 5-6 месте соответственно.

Персоны PR-индустрии

Назовите известных Вам PR-специалистов в Самаре?
(в процентах)

Среди всех экспертов		Среди PR-специалистов		Среди представителей СМИ	
Громов Владимир	47	Мокшина Татьяна	62	Громов Владимир	44
Мокшина Татьяна	41	Громов Владимир	49	Матросова Лариса	24
Лебединская Елена	25	Яшина Елена	31	Лебединская Елена	21
Яшина Елена	21	Лебединская Елена	26	Мокшина Татьяна	18
Матросова Лариса	18	Телегина Ирина	21	Лебедев Валерий	15
Лебедев Валерий	14	Ананьева Ирина	21	Сорокин Алексей	12
Телегина Ирина	12	Стрижова Ирина	15	Яшина Елена	9
Ананьева Ирина	12	Матросова Лариса	15	Перла Андрей	9
Перла Андрей	10	Соболев Владимир	13	Кречетова Оксана	9
Стрижова Ирина	10	Сеглина Анна	13	Бевзенко Сергей	9
Соболев Владимир	10	Маркина Елена	13	Скрыльник Иван	6
Сеглина Анна	10	Лебедев Валерий	13	Соболев Владимир	6