



на шаг впереди

## КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ PR: ОТ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ К СИСТЕМЕ КПЭ

Андреев Андрей Александрович,  
Заместитель директора  
департамента по связям с  
общественностью  
Группы МТС





на шаг вперед

## Для чего нужно проводить оценку эффективности PR?

### Тактика + менеджмент

- Чтобы иметь возможность оперативно вносить изменения в PR тактику
- Чтобы контролировать и оценивать работу подчиненных структур
- Чтобы проводить объективную оценку работы персонала PR департамента
- Чтобы иметь инструмент для повышения личной капитализации PR директора



### Стратегия

- Чтобы оценивать ход исполнения текущей PR стратегии
- Чтобы демонстрировать роль PR функции в достижении стратегических целей компании
- Чтобы иметь исходные данные для формирования PR стратегии на будущий период

## Какой должна быть методика оценки эффективности PR деятельности?



- Объективной
- Достоверной
- Предоставляющей полную картину
- С измеряемым результатом
- Актуальность/оперативность
- Ретроспективность/постоянство методики
- Периодичной
- С приемлемой ресурсоемкостью
- Прозрачной и легкой для понимания
- Масштабируемой до уровня страны/региона/города/дочерней компании
- Масштабируемость до уровня отдельной кампании/мероприятия/новостного повода
- С возможностью ее применения для расчета результатов конкурентов

## С чего начинать?



### Должно быть сделано на этапе разработки PR стратегии

1. Определить как PR помогает бизнесу в достижении стратегических целей
2. Сформировать соответствующие стратегические цели в области PR
3. Выбрать наиболее эффективные PR инструменты для достижения этих целей

### Должно быть сделано на этапе планирования PR деятельности

1. Обсудить с руководством его ожидания
2. Выбрать методику измерения эффективности PR деятельности
3. Определить масштаб измерений: департамент/отдел/кампания/новостной повод
4. Разработать систему КПЭ
5. Согласовать систему измерений эффективности и КПЭ с руководством



на шаг вперед

# Эволюция оценки эффективности. От простого к сложному

## Далекое прошлое



### Рекламный эквивалент

**KPI:** суммарная стоимость размещения рекламных материалов в том же объеме и в тех же изданиях, где были инициированы PR материалы

**Преимущества:** оперативность, относительная простота, минимум ресурсов

**Недостатки:** не дает объективной картины присутствия компании в информационном поле и представления об эффективности публикаций

### Тональность упоминаний

**KPI:** доля позитивных и негативных публикаций среди всех упоминаний о компании

**Преимущества:** оперативность, возможность проведения in-house или с привлечением внешних ресурсов в рамках мониторинга

**Недостатки:** как правило, требует привлечения внешних ресурсов, требует «ручного» управления в интерпретации негатива и позитива, не дает представления о позициях компании в инфо поле

### Доля публикаций инициированных компанией

Данные методики не должны использоваться в связи с тем, что они не предоставляют объективной картины



на шаг вперед

# Эволюция оценки эффективности. От простого к сложному

## Для «узкого» круга ценителей



### Цитируемость менеджмента

**KPI:** количество упоминаний ФИО топ-менеджмента компаний или цитат от их имени, доля этих упоминаний в общем числе цитат по данному сегменту инфополя

**Преимущества:** оперативность, возможность проведения в рамках мониторинга

**Недостатки:** не дает объективной картины присутствия компании в

**KPI:** доля публикаций с упоминанием компании, в которых приводятся в том или ином виде ключевые послания из заранее определенного списка

**Преимущества:** показывает эффективность работы пресс-службы с медиа, коррелируется с PR стратегией

**Недостатки:** требует огромных ресурсов для проведения семантического анализа, не существует автоматических систем, проводящих такой анализ

### Целевые репутационные составляющие

**KPI:** доля/количество публикаций, направленных на продвижение той или иной целевой репутационной составляющей (инновационность, качество, лидерство и т.п.)

**Преимущества:** хорошая корреляция с PR стратегией

**Недостатки:** требует проведения семантического анализа, не дает представления о позициях компании в инфополе

Данные методики можно использовать, если руководство ставит узкие и конкретные задачи перед PR





на шаг вперед

## Эволюция оценки эффективности. От простого к сложному

### «Все-в-одном»



#### Метод взвешенных коэффициентов

**КРІ:** итоговый «показатель», получающийся в результате комбинации различных весовых коэффициентов в зависимости от тональности, количества публикаций, значимости СМИ, страницы публикации, ее размера и т.п.

**Преимущества:** единый показатель, характеризующий PR деятельность, учитывающий множество параметров

**Недостатки:** наличие большого количества коэффициентов и субъективное определение их весов делает данный подход необъективным и «настраиваемым» под задачи PR службы

Данные методики быстро теряют свою объективность из-за изменений в информационной и конкурентной среде, а также из-за субъективных параметров, влияющих на конечный результат



на шаг вперед

# Эволюция оценки эффективности. От простого к сложному

## Конкурентный анализ

### Конкурентный анализ информационного поля

**KPI:** доля публикаций в целом, позитивных и негативных публикаций в сравнении с основными конкурентами

**Преимущества:** оперативность, возможность проведения in-house или с привлечением внешних ресурсов, объективная картина присутствия компании в информационном поле

**Недостатки:** как правило, требует привлечения внешних ресурсов, представление о влиянии PR деятельности на формирование целевой репутации носит косвенный характер



### Анализ восприятия пресс-служб

**KPI:** оценка непосредственно журналистами различных аспектов профессиональной деятельности сотрудников пресс-службы компании и конкурентов

**Преимущества:** объективный, возможность проведения в разумные сроки, выявление скрытых проблем в работе пресс-службы

**Недостатки:** не дает возможности оценить эффективность коммуникаций с другими внешними аудиториями, требуется

### Репутационный аудит

**KPI:** восприятие тех или иных аспектов деятельности компании (репутационные составляющие) представителями экспертного сообщества (журналисты, партнеры, клиенты, сотрудники, представители органов власти и т.п.) в сравнении с конкурентами

**Преимущества:** дает наиболее полную картину сильных и слабых сторон репутации как компании, так и конкурентов, абсолютно объективно

**Недостатки:** длительное исследование, требующее привлечения значительных ресурсов, в связи с 8





Не существует методики-панацеи, которая могла бы оценить эффективность PR деятельности компании и ответить на все вопросы

**Требуется комбинация различных методик по оценке эффективности каждого этапа коммуникаций**



на шаг вперед

# Эволюция методики оценки эффективности PR деятельности в компании МТС

**2005**



Тональность публикаций о МТС

**2006**



Конкурентный анализ информационного поля

**2007**



Репутационный аудит

**2008**



Анализ восприятия пресс-служб

**2009**

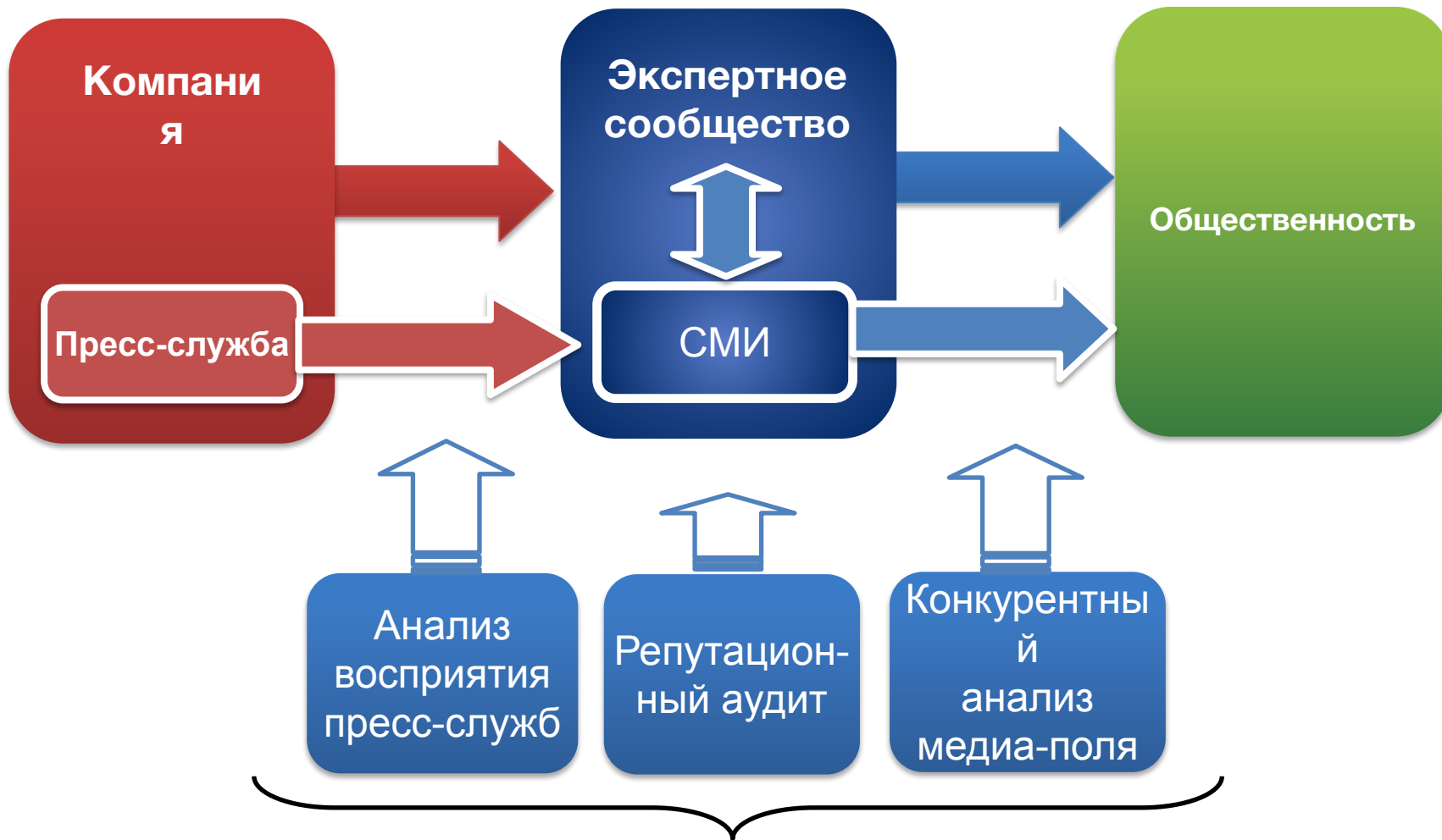


Репутационный аудит  
+  
Восприятие пресс-служб  
+  
Конкурентный анализ информационного поля  
+  
Измерение эффективности ключевых PR активностей



на шаг впереди

# Комплексный подход к оценке эффективности PR деятельности



Объективная оценка



на шаг впереди

## Текущая структура КПЭ PR департамента Группы МТС

Бюджетные показатели Группы МТС

Достижение целевых показателей репутации в соответствии с ценностями бренда по результатам репутационного аудита (абсолютные и vs конкуренты)

Позитивная оценка аспектов деятельности пресс-службы по результатам исследования восприятия пресс-служб (абсолютные и vs конкуренты)

Опережение лучшего из конкурентов в информационном поле по доле позитивных публикаций (максимум на рынке)

Опережение лучшего из конкурентов в информационном поле по доле негативных публикаций (минимум на рынке)

# Пример результатов исследования восприятия пресс-служб

Сводные результаты по России (июнь 2011, 160+ респондентов)



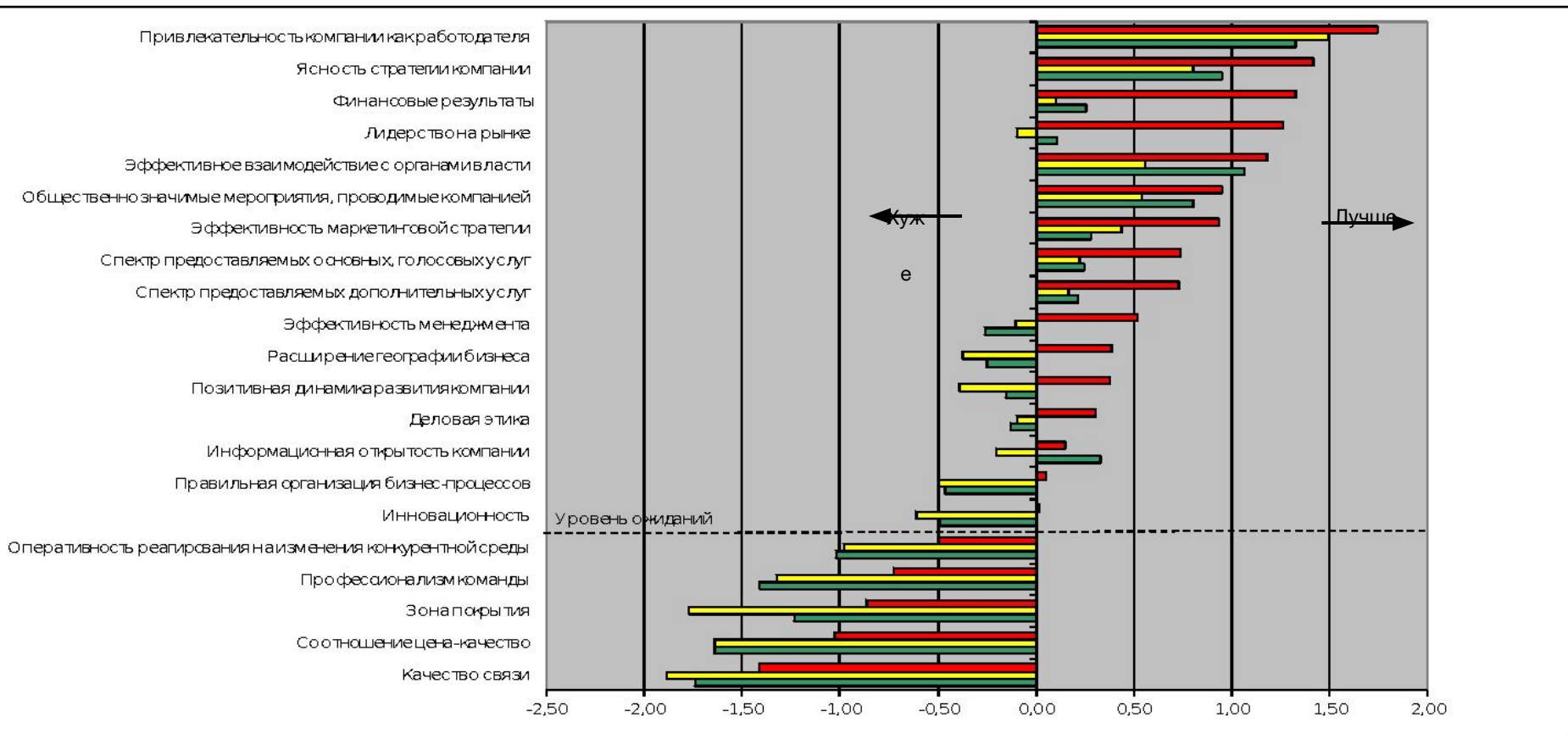




на шаг вперед

# Пример результатов репутационного аудита

Сводные результаты по России (январь 2011, 850+ респондентов)





## УСПЕШНЫХ ИЗМЕРЕНИЙ!

Вопросы и ответы