

Sentimenti

Operatorzy telekomunikacyjni w Polsce

Analiza opinii i komentarzy na oficjalnych profilach firm na Facebooku

Raport za okres styczeń – wrzesień 2022



Metodologia

W procesie monitoringu mediów on-line (w tym wypadku oficjalnych profili wybranych i najbardziej popularnych firm telekomunikacyjnych i operatorów komórkowych na Facebooku) przeprowadzono analizę ilościową oraz jakościową.

Badaniu poddano 237 936 komentarzy i opinii znajdujących się na profilach podmiotów takich jak: Play, Orange, T-Mobile, Plus, Nju Mobile, Lajt Mobile, Mobile Vikings i Virgin Mobile. Zamieszczono je na Facebooku w okresie od stycznia do września 2022 roku.

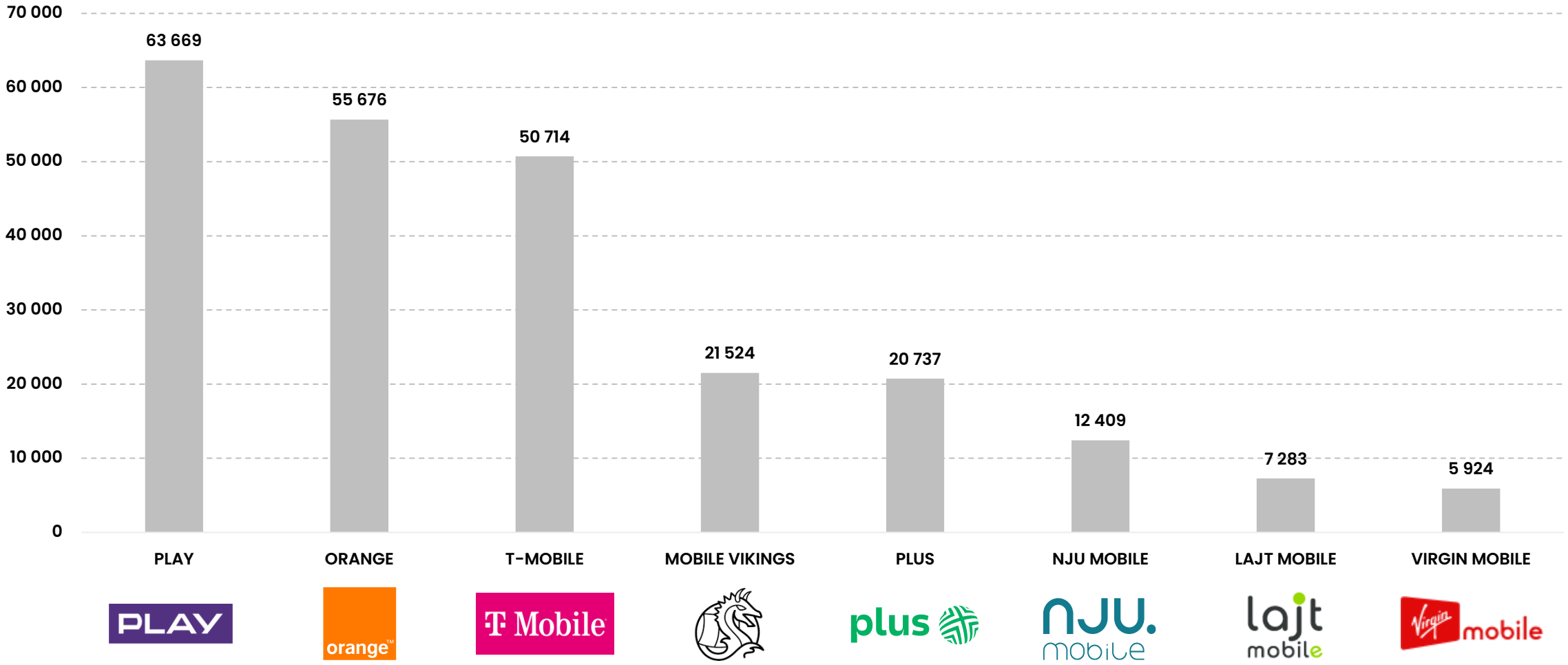
Dalszy proces polegał na przeprowadzeniu badania wszystkich pobranych treści autorskim narzędziem do analizy emocji, sentymentu i pobudzenia emocjonalnego – SentiTool.

Tak przeprowadzony proces badawczy pozwolił na porównanie ze sobą przekazu znajdującego się na profilach ośmiu podmiotów oraz wskazanie, gdzie opinie i komentarze na temat produktów i usług był oceniane mniej lub bardziej korzystnie.

Dodatkowo przeprowadzono proces kategoryzacji opinii z uwzględnieniem skrajnych emocji tj. radość i złość w celu wyodrębnienia najczęściej chwalonych czy krytykowanych zagadnień związanych z działalnością firm.

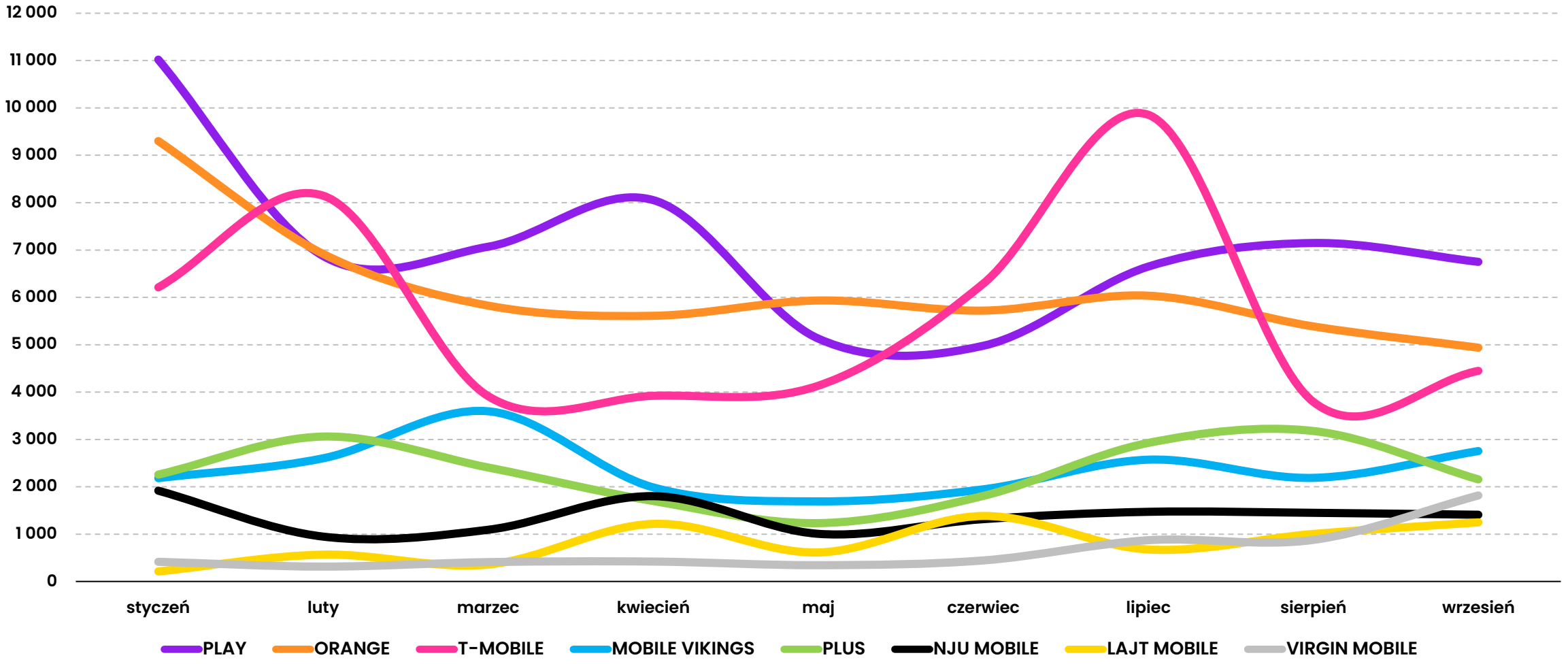
Liczba wzmianek na profilach ośmiu operatorów komórkowych na Facebooku

Liczba przebadanych opinii w analizowanym okresie: 237 936. Analiza dotyczy 8 operatorów komórkowych. Wzmianki polskojęzyczne (profile własne firm na FB).



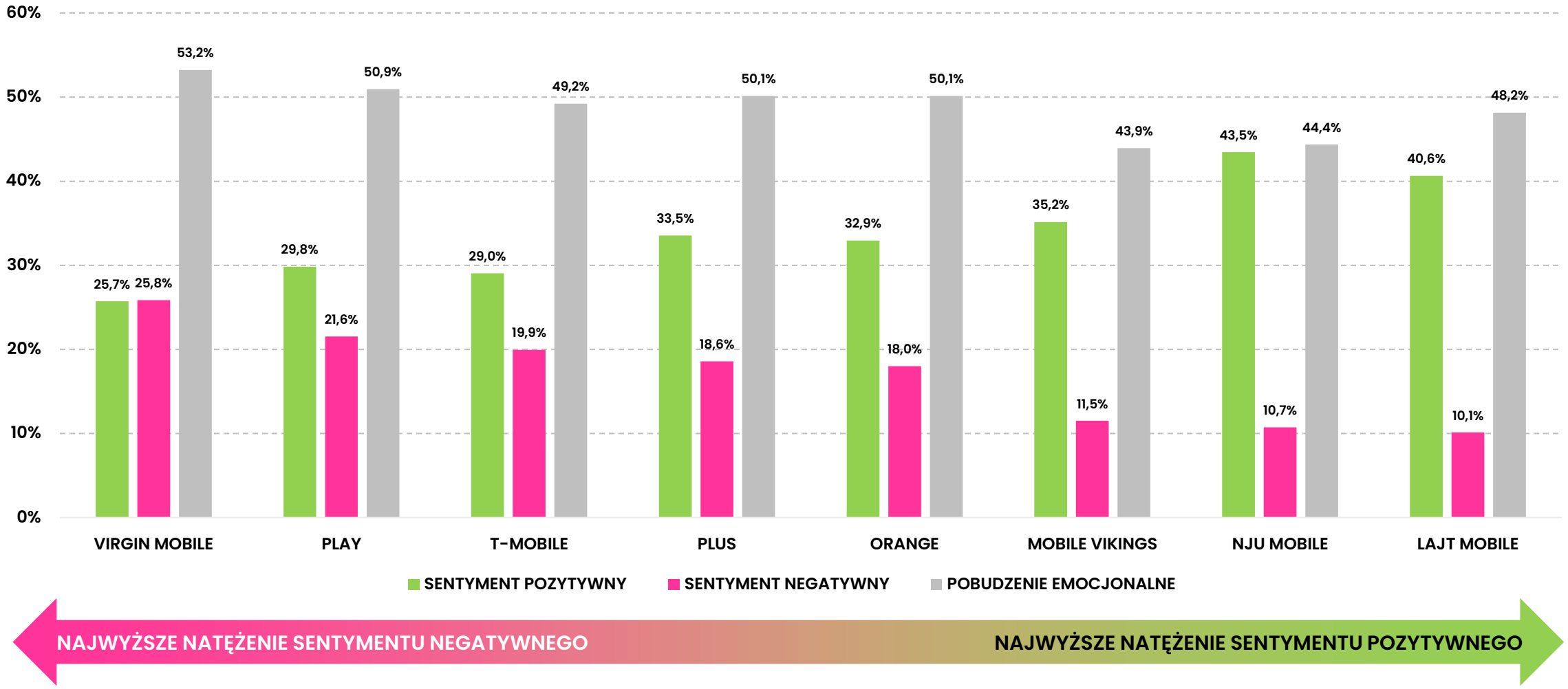
Liczba wzmianek na profilach ośmiu operatorów komórkowych na Facebooku

Liczba przebadanych opinii w analizowanym okresie: 237 936. Analiza dotyczy 8 operatorów komórkowych. Wzmianki polskojęzyczne (profile własne firm na FB).



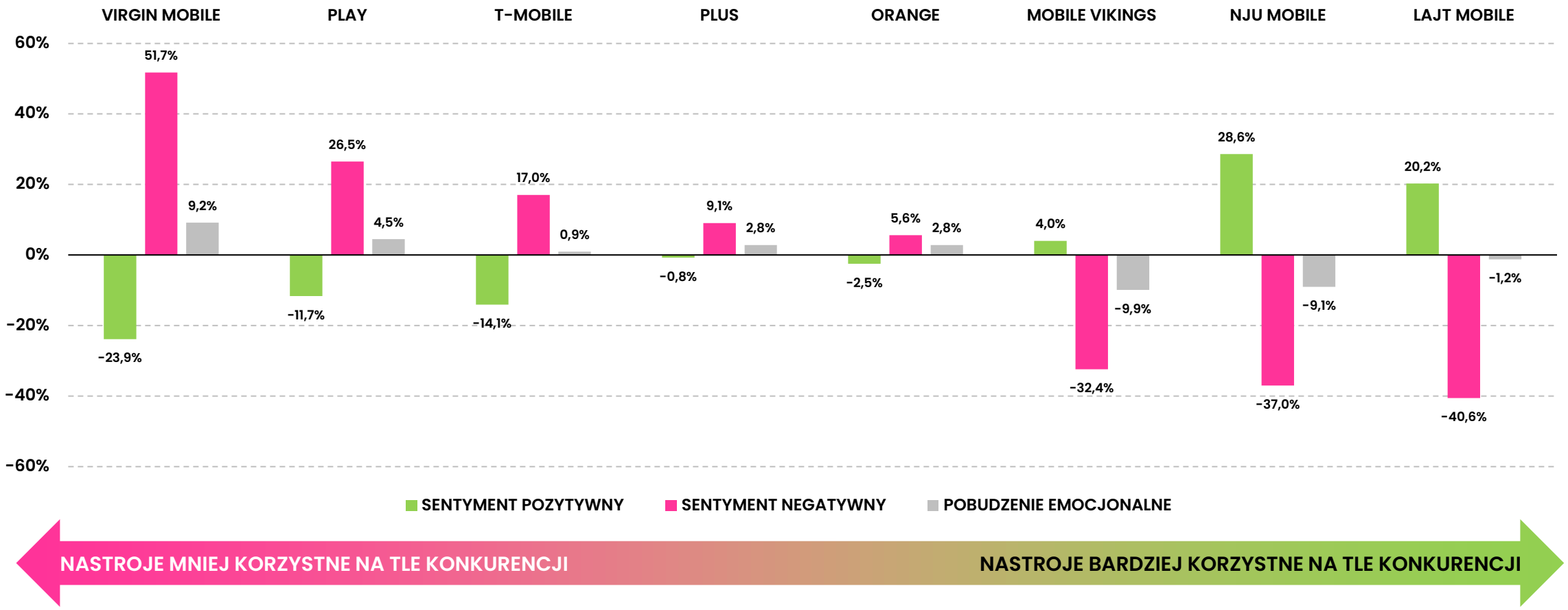
Średnie natężenie sentymentu w dyskusji na temat ośmiu operatorów sieci komórkowej

Liczba przebadanych opinii w analizowanym okresie: 237 936. Analiza dotyczy 8 operatorów komórkowych. Wzmianki polskojęzyczne (profile własne firm na FB).



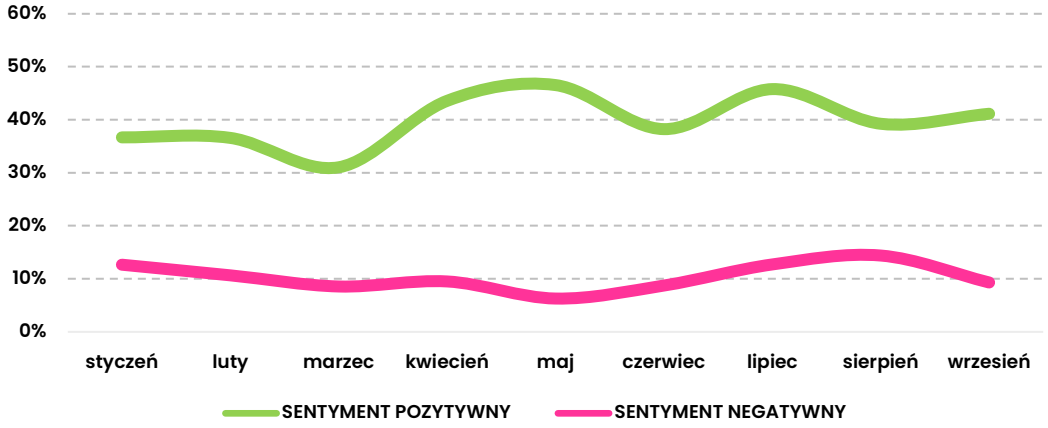
Różnice w natężeniach sentymentu pomiędzy ośmioma operatorami sieci komórkowej

Liczba przebadanych opinii w analizowanym okresie: 237 936. Analiza dotyczy 8 operatorów komórkowych. Wzmianki polskojęzyczne (profile własne firm na Facebooku). Wykres prezentuje różnice w natężeniach sentymentu negatywnego, pozytywnego oraz pobudzenia emocjonalnego danego podmiotu na tle pozostałych siedmiu firm. Punktem odniesienia są średnie wartości wspomnianych wskaźników w całym okresie poddanym analizie i dla wszystkich podmiotów łącznie.

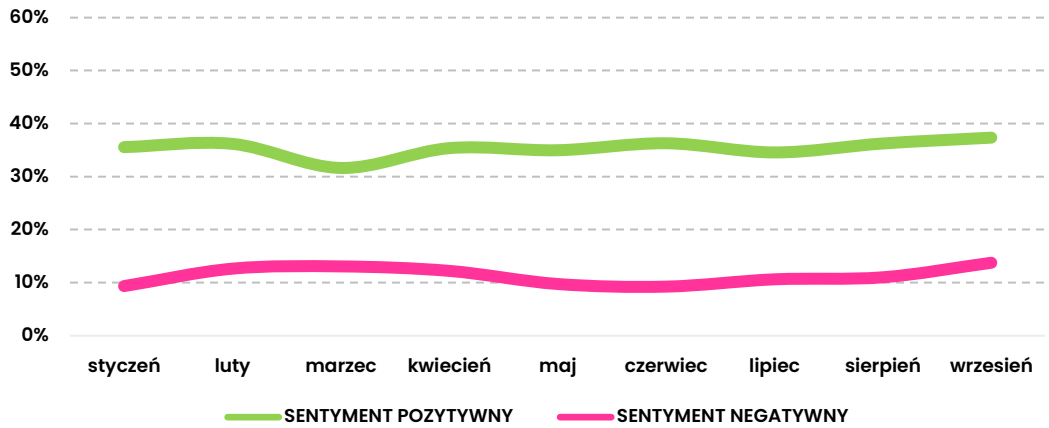


Średnie miesięczne natężenie sentymentu w dyskusji dot. ośmiu operatorów sieci komórkowej

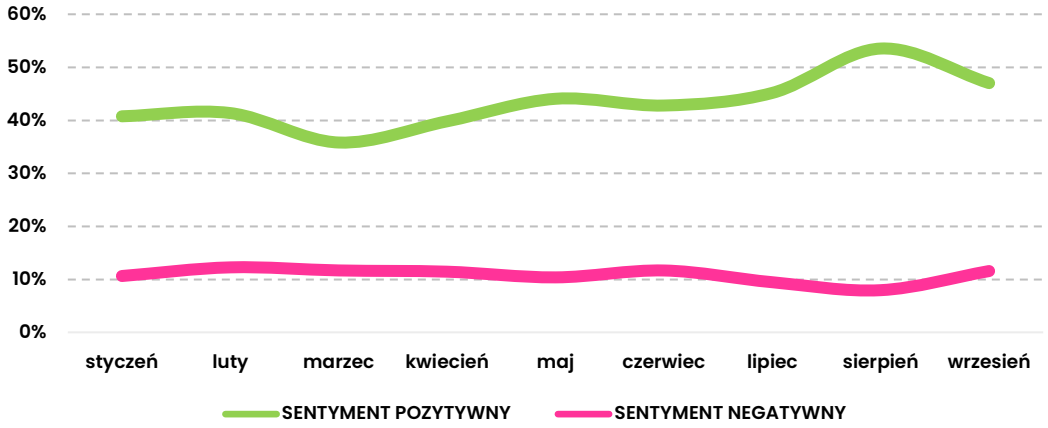
LAJT MOBILE



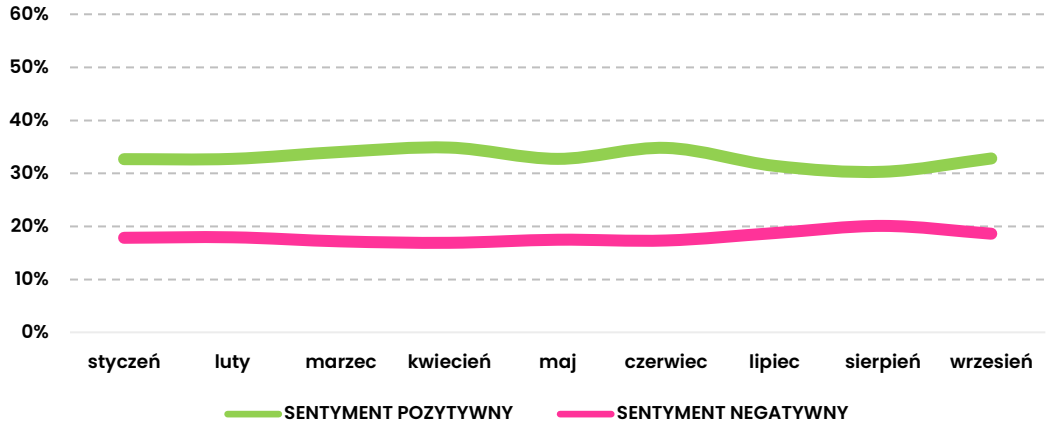
MOBILE VIKINGS



NJU MOBILE

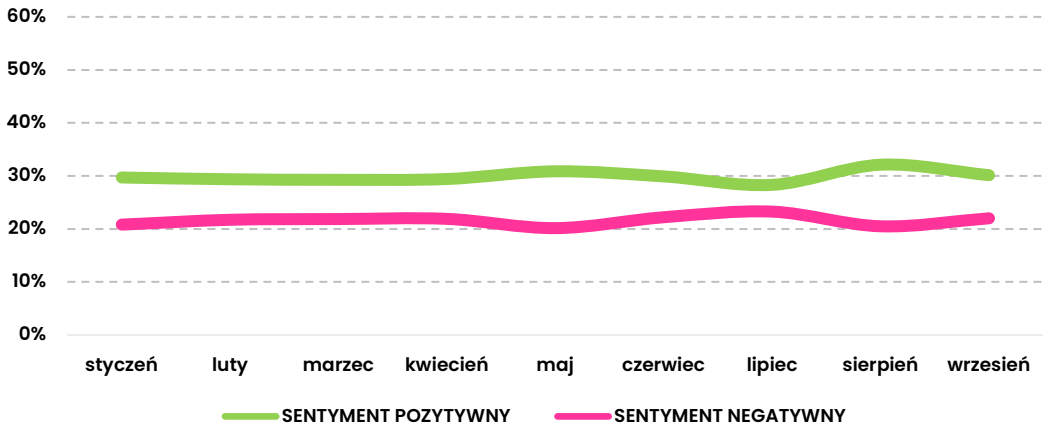


ORANGE

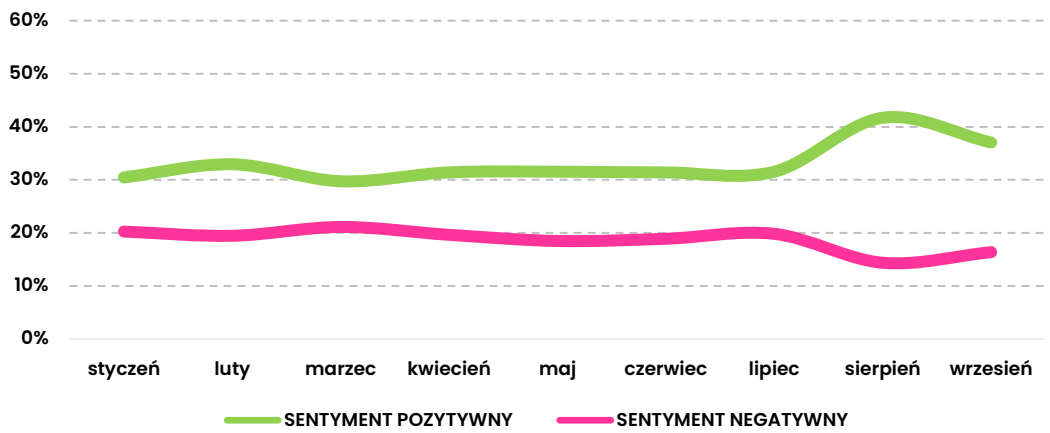


Średnie miesięczne natężenie sentymentu w dyskusji dot. ośmiu operatorów sieci komórkowej

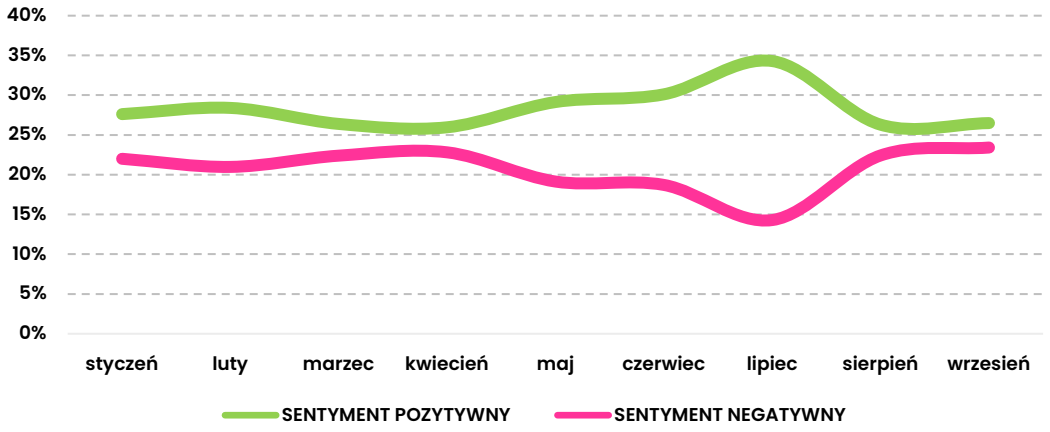
PLAY



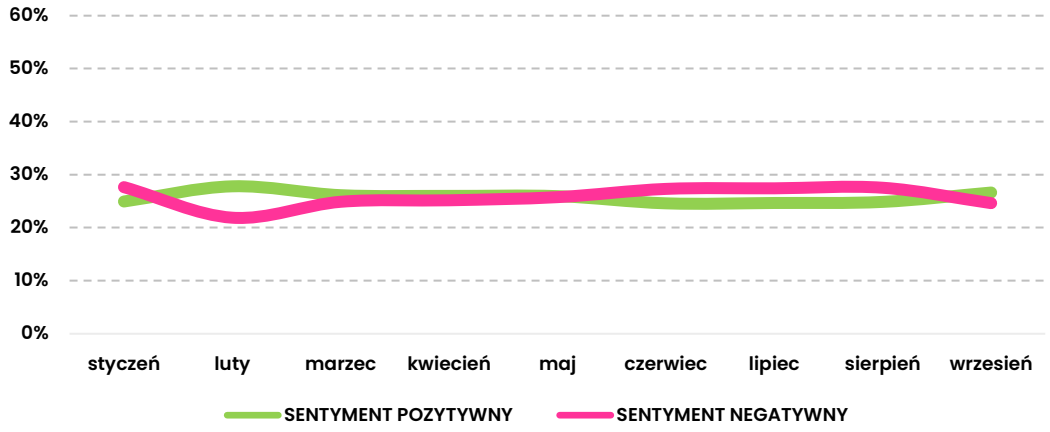
PLUS



T-MOBILE

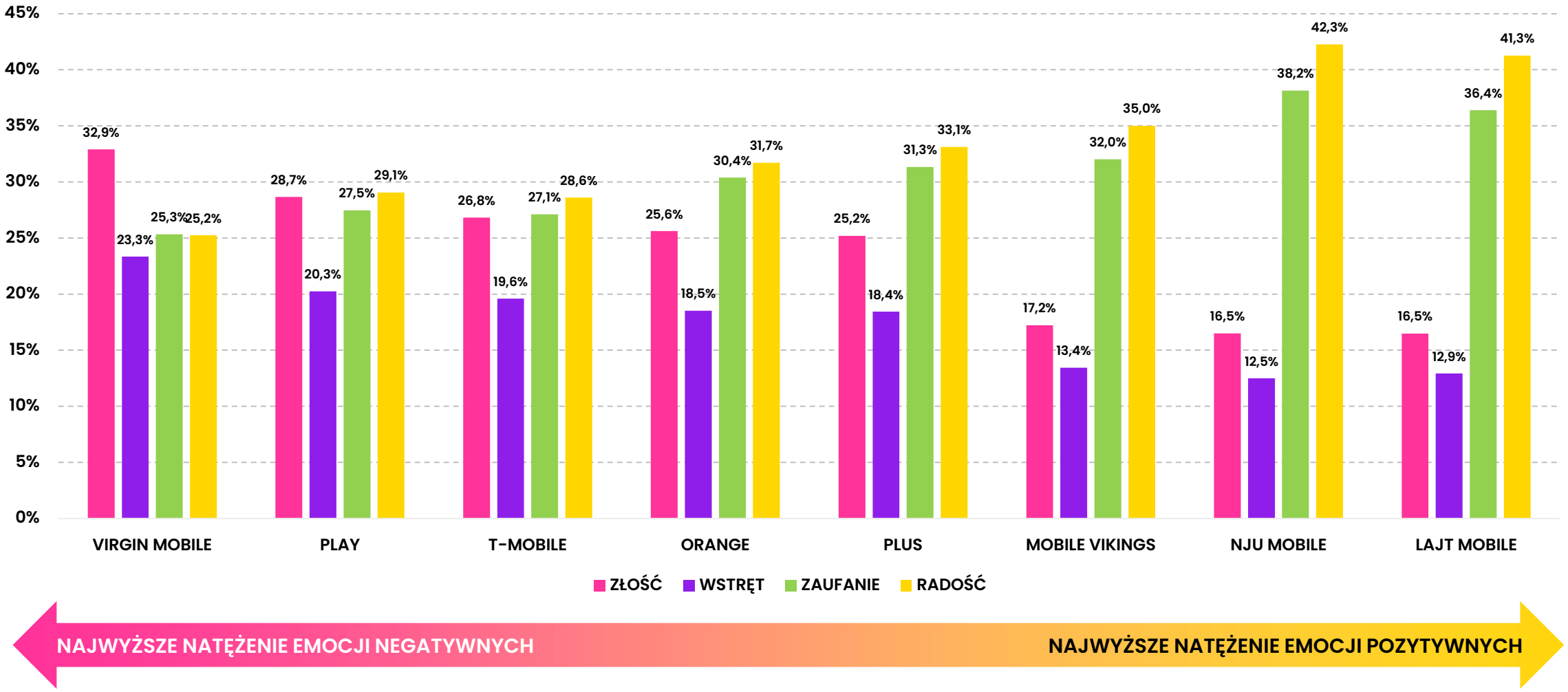


VIRGIN MOBILE



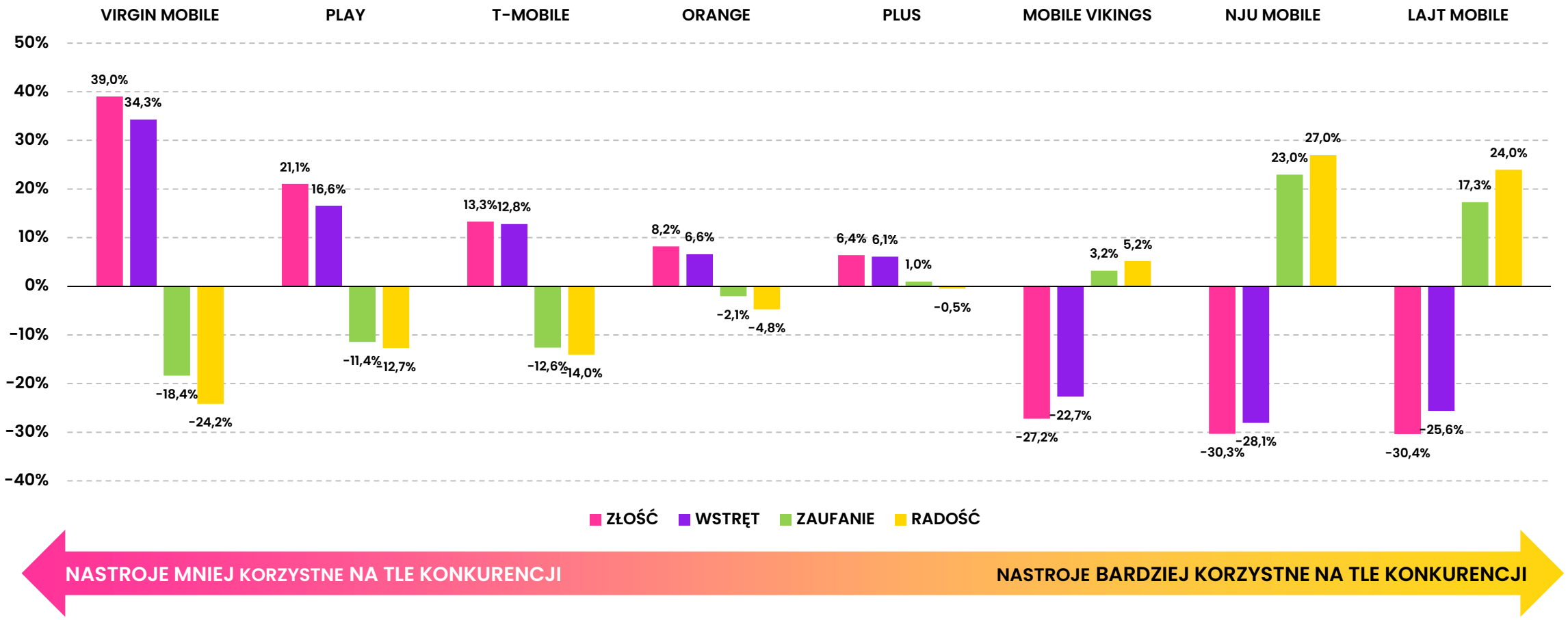
Średnie natężenie emocji w dyskusji na temat ośmiu operatorów sieci komórkowej

Liczba przebadanych opinii w analizowanym okresie: 237 936. Analiza dotyczy 8 operatorów komórkowych. Wzmianki polskojęzyczne (profile własne firm na FB).

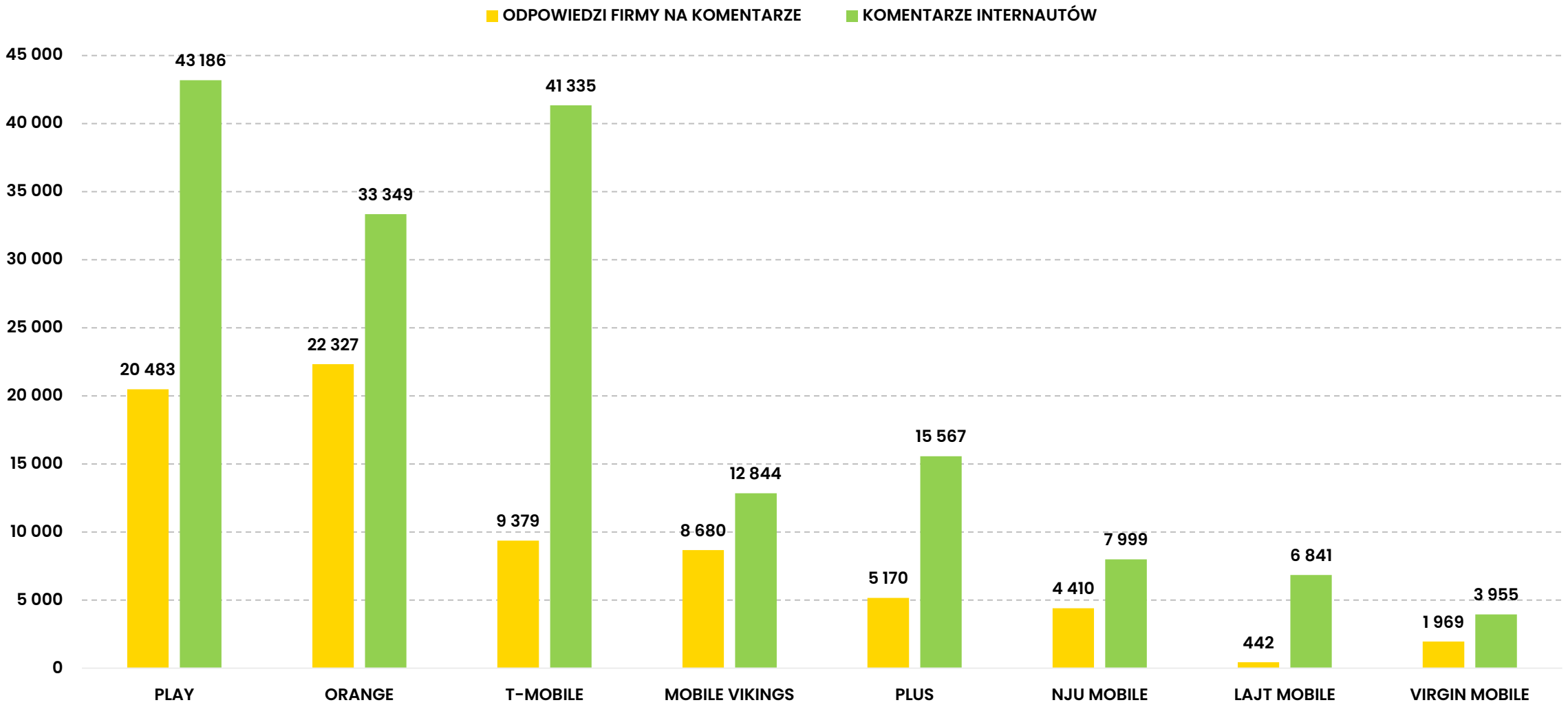


Różnice w natężeniach emocji pomiędzy ośmioma operatorami sieci komórkowej

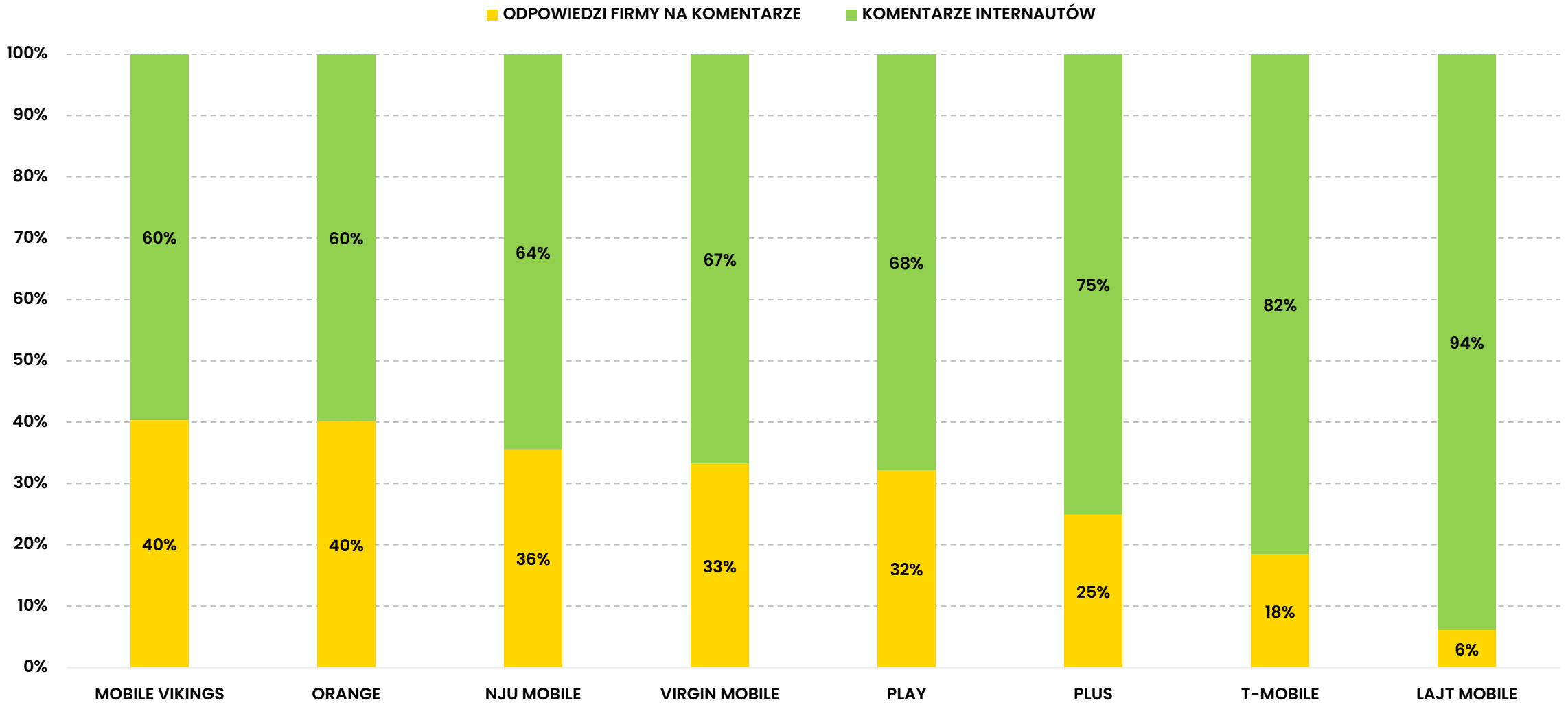
Liczba przebadanych opinii w analizowanym okresie: 237 936. Analiza dotyczy 8 operatorów komórkowych. Wzmianki polskojęzyczne (profile własne firm na FB). Wykres prezentuje różnice w natężeniach wybranych czterech emocji w dyskusji na profilu danej firmy na tle pozostałych siedmiu. Punktem odniesienia są średnie wartości natężeń emocji w całym okresie poddanym analizie i dla wszystkich podmiotów łącznie.



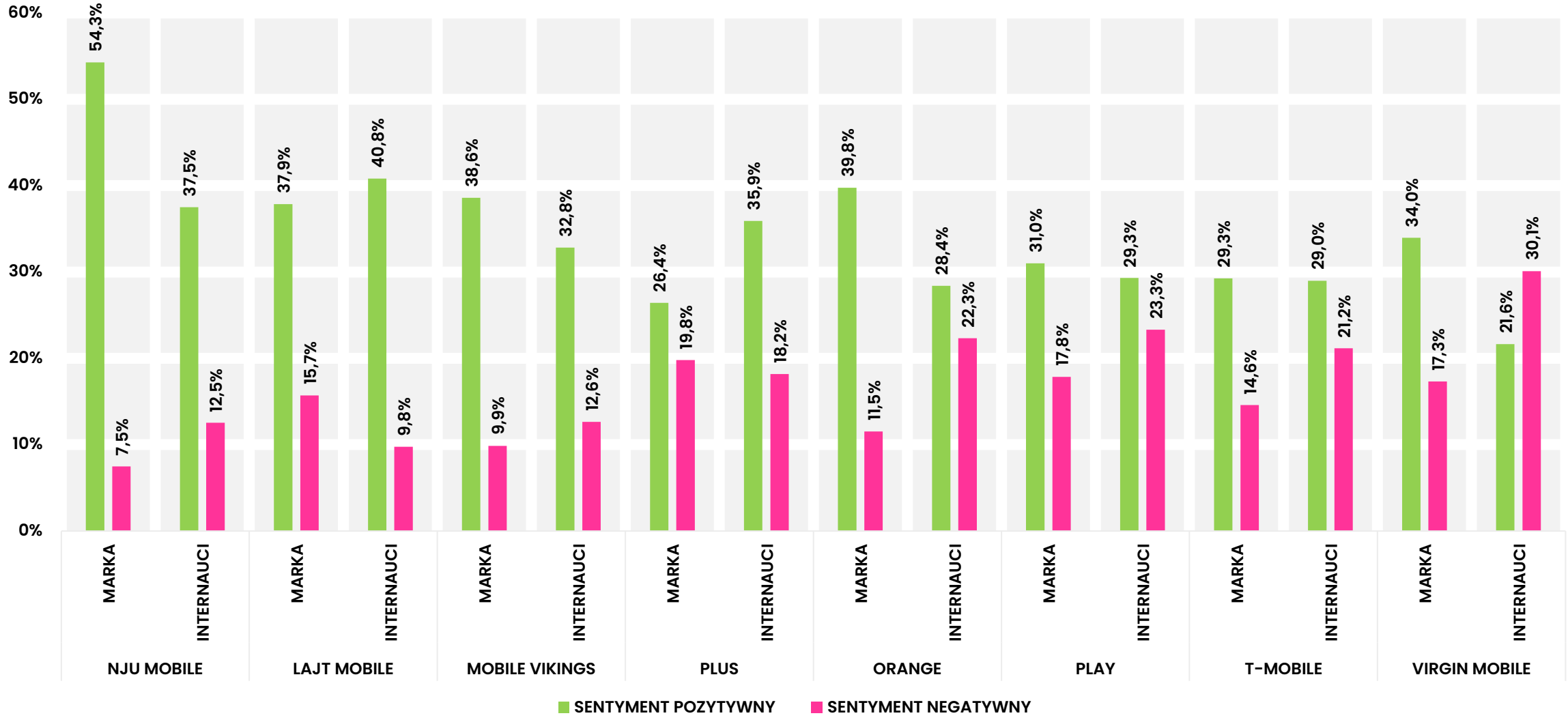
Liczba wzmianek na profilach ośmiu operatorów komórkowych na Facebooku wg autora



Udział aktywności na profilach ośmiu operatorów komórkowych na Facebooku wg autora



Natężenie sentymentu we wpisach na profilach operatorów na Facebooku wg autora



ZŁOŚĆ I RADOŚĆ. Analiza kontekstów i wątków w treściach opinii z sieci wg emocji

Konteksty i najczęściej powtarzające się zestawienia fraz w dyskusji, w której odnotowano poziom natężenie daną emocją = 50% i więcej.





ZŁOŚĆ I RADOŚĆ. Analiza kontekstów i wątków w treściach opinii z sieci wg emocji

Konteksty i najczęściej powtarzające się zestawienia fraz w dyskusji, w której odnotowano poziom natężenie daną emocją = 50% i więcej.





ZŁOŚĆ I RADOŚĆ. Analiza kontekstów i wątków w treściach opinii z sieci wg emocji

Konteksty i najczęściej powtarzające się zestawienia fraz w dyskusji, w której odnotowano poziom natężenie daną emocją = 50% i więcej.





ZŁOŚĆ I RADOŚĆ. Analiza kontekstów i wątków w treściach opinii z sieci wg emocji

Konteksty i najczęściej powtarzające się zestawienia fraz w dyskusji, w której odnotowano poziom natężenie daną emocją = 50% i więcej.





ZŁOŚĆ I RADOŚĆ. Analiza kontekstów i wątków w treściach opinii z sieci wg emocji

Konteksty i najczęściej powtarzające się zestawienia fraz w dyskusji, w której odnotowano poziom natężenie daną emocją = 50% i więcej.





ZŁOŚĆ I RADOŚĆ. Analiza kontekstów i wątków w treściach opinii z sieci wg emocji

Konteksty i najczęściej powtarzające się zestawienia fraz w dyskusji, w której odnotowano poziom natężenie daną emocją = 50% i więcej.





ZŁOŚĆ I RADOŚĆ. Analiza kontekstów i wątków w treściach opinii z sieci wg emocji

Konteksty i najczęściej powtarzające się zestawienia fraz w dyskusji, w której odnotowano poziom natężenie daną emocją = 50% i więcej.





ZŁOŚĆ I RADOŚĆ. Analiza kontekstów i wątków w treściach opinii z sieci wg emocji

Konteksty i najczęściej powtarzające się zestawienia fraz w dyskusji, w której odnotowano poziom natężenie daną emocją = 50% i więcej.



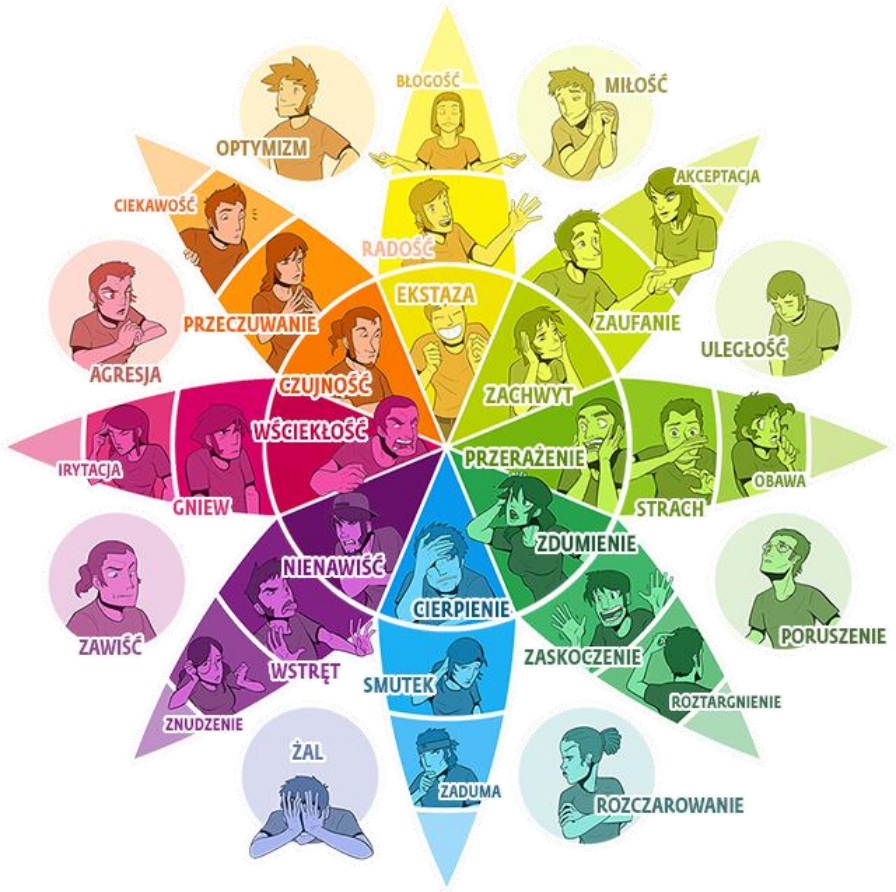


Kim jesteśmy i co robimy?

Sentimenti to **efekt współpracy inżynierii lingwistycznej i sztucznej inteligencji** z wykorzystaniem głębokich sieci neuronowych. Algorytmy zaszyte w naszym rozwiązaniu opierają się na **wynikach badań naukowych z udziałem ponad 20 000 Polaków.**

Analiza syntaktyczno-semantyczna pozwala na wyróżnienie jednostek języka i ustalenie nie tylko emotywnego znaczenia wyrazów użytych w publikacji, ale także fraz i całych tekstów. Analiza emotywna powstaje w oparciu o teorię Roberta Plutchika i obejmuje **8 emocji podstawowych i dodatkowo wydźwięk emocjonalny, określony na 2 skalach,** tj. polaryzację i pobudzenie) dla praktycznie wszystkich wyrazów i znaczeń w języku polskim.

Wyniki naszych analiz w postaci raportów **pozwalają podjąć decyzje** dotyczące emocji odbieranych w tekście, reklamie, przemówieniu czy danej osoby jako autora tekstu.



Sentimenti

ul. Krzywa 9
60-118 Poznań

kontakt@sentimenti.pl
contact@sentimenti.com