

О. Б. Ушакова, Е. В. Богачева, М. П. Филимонова

**Расширение границ: опыт применения САБ ИРБИС
службой корпоративных коммуникаций
Красноярской железной дороги**

Опыт использования Системы автоматизации библиотек ИРБИС для создания базы данных «Мониторинг СМИ» в службе корпоративных коммуникаций Красноярской железной дороги.

Ключевые слова: Красноярская железная дорога, Система автоматизации библиотек ИРБИС, опыт применения, база данных «Мониторинг СМИ».

Сегодня даже небольшие предприятия имеют свои службы корпоративных коммуникаций, пресс-службы или отделы, которые занимаются PR-коммуникациями организации.

Какие СМИ и что пишут о вашей компании? Как часто и в каком контексте её имя упоминается во внешнем информационном окружении? Как оценить резонанс от действий пресс-службы и общий рейтинг компании? Как остановить деструктивные кампании, затеянные СМИ в отношении вашего предприятия? На эти и многие другие вопросы помогает ответить так называемый мониторинг собственной активности. Его результаты доводятся до сведения руководителей в форме справок (в электронном или печатном виде).

Сегодня на рынке существует достаточное количество информационно-аналитических систем для обеспечения решения подобных задач. Эти системы обеспечивают получение, анализ и хранение информации, но доступ к ним возможен только при соответствующей оплате. Кроме того, информационно-аналитические системы зачастую представляют анализ СМИ как отдельный продукт (с дополнительной оплатой) по следующим критериям:

- статистические данные о количестве упоминаний объектов (компаний, брендов, персон, продуктов);
- общее количество материалов, характер источника, тональность упоминания, распределение публикаций по источникам, типам СМИ;
- изменение структуры, динамики и тональности информационного поля отрасли, компании;
- общая характеристика информационного пространства (темы – лидеры, рейтинг упоминания предприятий и персон); и т.д. Поэтому для хранения и использования архивов информационных мониторингов многие компании используют стандартные поисковые средства операционных систем или программное обеспечение собственной разработки.

Служба корпоративных коммуникаций Красноярской железной дороги – филиала ОАО «Российские железные дороги» (далее – пресс-служба КрЖД) с помощью «Красноярской Дирекции Сетевой коммуникационной компании» (далее – Красноярская ДСКК) – своего партнёра по информационно-аналитическим и другим коммуникационным работам – ежедневно отслеживает новости и информационные программы на всех телеканалах и радиостанциях, отбирает информацию из всех краевых и городских газет Красноярского края и Республики Хакасия, а также некоторых федеральных СМИ.

Ежедневно специалист Красноярской ДСКК из всего информационного потока выбирает наиболее значимые для КрЖД новости, оформляет их в электронном виде (в определённом формате), а затем сотрудники пресс-службы отправляют эти информационные справки руководителям дороги. Такие ежедневные справки по мониторингу СМИ (в формате .doc, с приложением видео- и аудиофайлов) несколько лет хранились на сервере пресс-службы КрЖД в отдельных папках (по годам). Подобная система хранения не предполагала широких поисковых возможностей (кроме стандартных средств Windows), поэтому создание каких-либо справок или дайджестов по накопленному материалу требовало серьёзных трудозатрат.

В 2013 г. сотрудники Красноярской ДСКК по заданию пресс-службы дороги разработали техническое задание на создание базы данных мониторинга СМИ и обратились к фирмам – разработчикам программного обеспечения. Но стоимость конечного продукта оказалась слишком высокой, поэтому пришлось искать другие варианты. Как известно, сотрудники любой библиотеки (особенно библиотеки предприятия) всегда

ведут мониторинг публикаций, относящихся к их предприятию/городу/региону. Результаты этой работы сохраняются в библиотечных БД (обычно в формате аналитических библиографических записей), которые, однако, не содержат дополнительных сведений, необходимых для анализа коммуникационной политики компании.

Красноярский центр НТИ и библиотек (КрЦНТИБ) КрЖД внедряет компьютерные технологии в свою деятельность с 2003 г.; к настоящему времени практически все технологические процессы полностью автоматизированы. Используется САБ ИРБИС64, причём не только для библиотечной автоматизации, но и для ведения неблиографических БД (отделов комплектования, научно-технической информации, полиграфического, музеев истории дороги).

Сайт КрЦНТИБ размещён в интранете ОАО «РЖД», где доступен не только ЭК Центра, но и проблемно-ориентированные полнотекстовые БД (используется «ИРБИС64. Полнотекстовые БД»), а для создания сайта КрЦНТИБ – «J-ИРБИС») по актуальной для дороги тематике. Поэтому неудивительно, что задача создания БД «Мониторинг СМИ» для нужд пресс-службы дороги оказалась легко решаемой сотрудниками КрЦНТИБ на основе САБ ИРБИС.

С точки зрения пользователя, особенность созданной БД – это простой, понятный интерфейс, удобный и разнообразный инструментарий для анализа информации, а также наглядность представления результатов. Как уже отмечалось, исходный материал для создания справки – это внешний массив информации по информационному окружению, который проходит дополнительную ручную обработку. Такая технология делает возможным более качественное изучение информационных фактов, выявление связей между персонами и/или компаниями, отслеживание динамики информационного поля, политики освещения ситуации отдельными источниками или авторами.

Принципиально важной особенностью создания БД в САБ ИРБИС является возможность постоянной доработки и добавления новых сервисов, так как система предоставляет огромное количество инструментов для самостоятельной настройки.

БД «Мониторинг СМИ» введена в опытную эксплуатацию в апреле 2014 г. (тестовая эксплуатация – январь–март 2014 г.). К настоящему времени БД содержит один рабочий лист для описания новости (создан на основе стандартного аналитического описания статьи) с дополнительными полями/подполями, необходимыми для мониторинга собственной активности (тип источника информации, степень внимания СМИ, тип инициирования, тональность материала и т.п.). Все поля – поисковые, что позволяет проводить очень точный и быстрый поиск информации в нужном разрезе, используя логические операторы и богатейший арсенал поисковых возможностей САБ ИРБИС.

Результаты анализа можно получать с помощью выходных форм в форматах .doc и .xls (с автоматическим созданием диаграмм) – на сегодняшний день это 12 аналитических отчётов. Стандартным для САБ ИРБИС является также подключение полных текстов новостей (включая аудио-, видеофайлы) и полнотекстовый поиск при сопряжении с «ИРБИС64. Полнотекстовые БД».

Создание БД «Мониторинг СМИ» для нужд КрЖД позволило:

- формировать ежедневные справки для руководства компании в автоматизированном режиме;
- создать систему хранения архива мониторинга СМИ с богатейшими поисковыми возможностями (включая полнотекстовый поиск);
- получать аналитические отчёты по любым аспектам и характеристикам в течение нескольких минут;
- организовать единое информационное пространство между рабочими местами сотрудников пресс-службы, а также между двумя подразделениями дороги (пресс-служба и КрЦНТИБ);
- значительно сократить трудозатраты на поиск и анализ информации, обеспечить получение аналитических данных в любое время любым сотрудником пресс-службы;
- обеспечить существенную экономию финансовых средств ОАО «РЖД».

Таким образом, опыт использования САБ ИРБИС на Красноярской железной дороге показывает: инструменты этой системы автоматизации библиотек позволяют использовать её возможности более широко и учитывать потребности смежных отраслей.