

**Расширение границ: опыт применения САБ «Ирбис»
службой корпоративных коммуникаций Красноярской железной дороги**

**Extending boundaries:
IRBIS LIS for Krasnoyarsk Railways corporate communications**

О. Б. Ушакова, Е. В. Богачева

*Красноярский центр научно-технической информации и библиотек
Красноярской железной дороги,
Красноярск, Россия*

М. П. Филимонова

*ООО «Красноярская ДСКК»,
Красноярск, Россия*

Olga Ushakova and Elena Bogacheva

*Krasnoyarsk Railways Center for Sci-tech Information and Libraries,
Krasnoyarsk, Russia*

M. P. Filimonova

*Krasnoyarsk Network Communications Company Directorate,
Krasnoyarsk, Russia*

Описывается опыт применения системы автоматизации библиотек «Ирбис» для создания базы данных «Мониторинг СМИ» в службе корпоративных коммуникаций Красноярской железной дороги.

Using IRBIS ALIS for acquiring Mass Media Monitoring database of Krasnoyarsk Railways Corporate Communications service is discussed.

Как известно, 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». Результаты подобного мониторинга доводятся до сведения руководителей в формате справок (в электронной или печатной форме). Сегодня на рынке существует достаточное количество информационно-аналитических систем для обеспечения решения подобных задач¹. Эти системы обеспечивают получение, анализ и хранение информации, но доступ к ним возможен только при осуществлении соответствующей оплаты. Кроме того, информационно-аналитические системы зачастую представляют как отдельный продукт² (с дополнительной оплатой) анализ СМИ 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.

¹ Вороной А., Манько П. Сравнительный анализ информационно-аналитических систем для обработки открытых источников информации // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2007. – №3. – С. 194–205.

² Контент-анализ // Сайт компании Nikolaev e:Consulting.URL: http://www.n-ec.ru/rus/monitoring_smi/personal/content_analyz/ (дата обращения: 24.04.2014).

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 партнера 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 отбирает наиболее значимые для КрЖД новости, оформляет их в электронном виде в определенном 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 аудио файлов) несколько лет хранились на сервере пресс службы дороги 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 серьезных трудозатрат.

В 2013 году 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 осуществляют мониторинг публикаций, относящихся к их предприятию/городу/региону. Результаты этой работы сохраняются в библиотечных базах данных (обычно в формате аналитических библиографических описаний), которые, однако, не содержат дополнительных сведений, необходимых для анализа коммуникационной политики компании.

КрЦНТИБ КрЖД внедряет компьютерные технологии в свою деятельность с 2003 года, и к настоящему моменту практически все технологические процессы полностью автоматизированы. Используется САБ «Ирбис64», причем не только для библиотечной автоматизации, но и для ведения неблиографических баз данных (отдела комплектования, отдела научно-технической информации, полиграфического отдела, музеев истории дороги). Сайт КрЦНТИБ размещен в Интранете ОАО «РЖД», где доступен не только электронный каталог Центра, но и проблемно-ориентированные полнотекстовые базы данных³ по актуальным для дороги тематикам. Поэтому неудивительно, что задача создания базы данных «Мониторинг СМИ» для нужд пресс-службы дороги оказалась легко решаемая сотрудниками КрЦНТИБ на основе САБ «Ирбис».

Особенностью созданной БД, с точки зрения пользователя, является простой, понятный интерфейс, удобный и разнообразный инструментарий для анализа информации, а также наглядность представления результатов. Как уже отмечалось, исходным материалом для создания справки является 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 базы данных в САБ «Ирбис» является возможность постоянной доработки и добавления новых сервисов, так как система предоставляет огромное количество инструментов для самостоятельной настройки.

База данных (БД) «Мониторинг СМИ» введена в опытную эксплуатацию в апреле 2014 года (тестовая эксплуатация январь-март 2014 г.). На сегодняшний день БД содержит один рабочий лист для описания новости (созданный на основе стандартного аналитического описания статьи) с дополнительными полями/подполями, необходимыми для мониторинга собственной активности

³ Используется «Ирбис64. Полнотекстовые БД», для создания сайта КрЦНТИБ – «И-Ирбис».

(тип источника информации, степень внимания СМИ, тип инициирования, тональность материала и т.п.). Поисковыми являются почти все поля, 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 формате .doc и .xls (с автоматическим созданием диаграмм) – на сегодняшний день это 12 аналитических отчетов. Стандартным для САБ «Ирбис» является также подключение полных текстов новостей (включая аудио-, видео-файлы), а также полнотекстовый поиск при сопряжении с «Ирбис64.Полнотекстовые БД».

Создание базы данных «Мониторинг СМИ» для нужд Красноярской железной дороги 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 отчеты по любым аспектам и характеристикам в течение нескольких минут;
- создать единое информационное пространство между рабочими местами сотрудников пресс-службы, а также между двумя подразделениями дороги (пресс-служба и Центр информации);
- значительно сократить трудозатраты на поиск и анализ информации, обеспечить получение аналитических данных в любой момент времени любым сотрудником пресс-службы;
- обеспечить существенную экономию финансовых средств ОАО «РЖД».

Таким образом, опыт использования САБ «Ирбис» на Красноярской железной дороге показывает, что инструменты этой системы автоматизации библиотек позволяют использовать её возможности более широко, учитывая потребности смежных отраслей.