

**Валентина Пальчук,**

канд. наук із соц. комунікацій, ст. наук. співроб.,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

## **СУЧАСНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ МЕТОДІВ КОНТЕНТ-МОНІТОРИНГУ І КОНТЕНТ-АНАЛІЗУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТОКІВ**

У статті висвітлено особливості вдосконалення інноваційних підходів до обробки постійно оновлюваної інформації, що циркулює в соціальних інформаційних комунікаціях, активне використання методик контент-моніторингу, контент-аналізу в цьому процесі. Узагальнено досвід сучасних інформаційних центрів, які використовують та удосконалюють методики контент-моніторингу і контент-аналізу інформаційних потоків, вирішують завдання сучасної інформаційної діяльності щодо систематичного відстежування суспільних тенденцій і процесів, явищ у постійно оновлюваному мережевому інформаційному середовищі.

*Ключові слова:* Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського, Національна юридична бібліотека, Служба інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади, контент-моніторинг, контент-аналіз, квантифікаційна обробка інформації, зонно-просторовий метод.

Проведення реформ в Україні, постійний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій істотно змінюють роль інформаційних центрів у суспільній діяльності, розширюють та ускладнюють їхні завдання. Такі перманентні зміни в суспільній діяльності, що зумовлені розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, здійснюють вплив на формування відповідних запитів на інформаційні послуги та продукти сучасних інформаційних центрів.

Ці тенденції впливають на розвиток інформаційної діяльності і сучасних бібліотек, визначають основні її напрями в роботі з інформаційними ресурсами на основі інформаційно-комунікаційних технологій, консолідації інформаційних ресурсів, розширення спектра необхідних для реалізації суспільної діяльності продуктів і послуг. Відбувається посилення ролі бібліотек через реалізацію відповідних функцій, збере-

ження та кумуляцію інтелектуального надбання, забезпечення доступу до національних і світових інформаційних ресурсів, орієнтація користувачів у масивах інформації, продукування нових інформаційних матеріалів за принципом «інформація на базі інформації». Загалом це сприяє утвердженню бібліотек у структурі інформаційної інфраструктури як сучасного суспільно значущого інформаційного центру.

У зв'язку з цим, традиційні внутрішньобібліотечні процеси й операції у міру сил бібліотек змінюються, у бібліотечну практику впроваджуються інформаційно-комунікаційні технології, відповідно оновлюється характер взаємодії бібліотек з різними суб'єктами суспільної діяльності, органами державної влади, місцевого самоврядування.

Наукове осмислення розвитку взаємодії бібліотек з різними категоріями корпоративних користувачів відбувається в площині пошуку оптимальних механізмів підтримки стійких інформаційних обмінів між суб'єктами суспільної діяльності, у тому числі через розвиток дистантних форм доступу до інформаційних ресурсів, забезпечення умов щодо наповнення достовірною інформацією каналів її циркуляції. Результати цих досліджень висвітлювалися в роботах таких вітчизняних науковців, як О. Онищенко, В. Горовий, Л. Дубровіна, Т. Гранчак, Ю. Половинчак, С. Горова, В. Бондаренко, В. Пальчук та ін.<sup>17</sup>

Кардинальні реформи в різних галузях, підвищення конкуренції між суб'єктами суспільної діяльності, демократизація суспільних відносин із залученням у ці процеси інформаційно-комунікаційних технологій актуалізує питання наукових досліджень різних аспектів комунікаційних

---

<sup>17</sup> Розвиток ресурсної бази вітчизняного інформаційного середовища / [О. С. Онищенко, В. М. Горовий, Л. А. Дубровіна та ін.] / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2012. 246 с.; Гранчак Т. Бібліотека в інформаційному супроводі управління суспільними процесами: політико-комунікаційний аспект : монографія; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2014. 184 с.; Половинчак Ю. Українська наука в системі міжнародних документальних комунікацій. Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2011. Вип. 32. С. 21–29; Горова С. Інтернет-ЗМІ як об'єкт бібліотечної інформаційної діяльності; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2013. 208 с.; Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : монографія ; наук. ред. Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 278 с.; Пальчук В. Роль публічних бібліотек у розвитку електронного урядування. Бібл. вісн. 2015. № 6. С. 22–27.

процесів у суспільстві. Наукове осмислення комунікаційних процесів, вивчення кількісних і якісних характеристик інформації, що вводиться в соціальні інформаційні комунікації, стали результатами досліджень науковців, таких як А. Барановський, А. Берко, В. Висоцька, П. Кісь, В. Суховерський, Л. Чирун, Л. Чирун, В. Горбулін, О. Додонов, Д. Ланде, А. Федорчук та ін. [1, 2, 3, 4, 6, 24].

З цими питаннями тісно пов'язана наукова проблематика узагальнення досвіду обробки, аналізу інформації, що вводиться в соціальні інформаційні комунікації і відображає певні інформаційні виміри якісних і кількісних характеристик життєдіяльності різних суб'єктів суспільства, суспільних процесів, явищ тощо.

У зв'язку з цим метою статті є узагальнення досвіду сучасних інформаційних центрів, які широко використовують і вдосконалюють методики контент-моніторингу та контент-аналізу інформаційних потоків.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій актуалізує значення для здійснення ефективної суспільної діяльності інформаційної сфери, пов'язаної з виробництвом програмно-технічних засобів, методів і технологій для обробки, поширення, генерування нової інформації, її введення в соціальні комунікації. Пошук необхідної інформації в умовах збільшення обсягів інформаційних потоків у більшій мірі вирішується за допомогою інформаційно-пошукових систем. На сьогодні динаміка інформаційних потоків, тобто постійне систематичне оновлення інформації, яка далеко не завжди має очевидну регулярність, зумовила запит на систематичне відстеження тенденцій і суспільних процесів, явищ у постійно оновлюваному інформаційному середовищі.

Особливістю вдосконалення організаційно-технологічних, програмно-технологічних, інтелектуальних підходів до обробки постійно оновлюваної інформації стало активне використання контент-моніторингу, тісно пов'язаного з використанням контент-аналізу. Саме використання контент-моніторингу в розвитку інформаційної діяльності багатьма науковцями розглядається в контексті вирішення завдання систематичного відстежування тенденцій і суспільних процесів, явищ у постійно оновлюваному мережевому інформаційному середовищі.

Під контент-моніторингом найчастіше розуміють змістовий аналіз інформаційних потоків з метою отримання необхідних якісних і кількісних зрізів, який ведеться постійно протягом не визначеного

заздалегідь проміжку часу [1, 2, 5, 13]. Саме безперервна аналітична обробка інформаційних потоків є найхарактернішою рисою контент-моніторингу, за допомогою якого здійснюється екстракція фактів з текстів, виявлення понять, сюжетів, відстеження перебігу багатоаспектних суспільних процесів, їхня візуалізація, розроблення різноманітних статистичних звітів. Вітчизняні дослідники А. Додонов, Д. Ланде аргументовано зазначають, що названі завдання сьогодні охоплюються двома основними технологіями – витягом фактографічної інформації з текстів (Information Extraction) та глибинним аналізом текстів (Text Mining) [6, с. 45–52].

Сучасні інформаційні центри, удосконалюючи свої організаційно-технологічні, програмно-технологічні, інтелектуальні підходи, забезпечують необхідний рівень контент-моніторингу з метою виявлення взаємозв'язків суспільних процесів, явищ, проблем, фактів, їх групування, візуалізації. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології, відповідне програмне забезпечення дає можливість відпрацьовувати методики визначення (виявлення) таких характеристик інформаційних повідомлень, як:

- кількісна динаміка (кількість подій за одиницю часу);
- визначення основних сюжетів публікацій у ЗМІ, інтернет-виданнях, соціальних медіа, офіційних сайтах органів державної влади, місцевого самоврядування, політичних партій та громадських організацій щодо обраного явища, процесу, подій та ін.;
- ранжирування та аналіз динаміки розвитку окремих проявів;
- статистичний, кореляційний аналіз загальної динаміки та динаміки окремих проявів;
- прогнозування розвитку явища й окремих його проявів [2].

У цьому контексті необхідно підкреслити, що саме безперервне відтворення в часі результатів аналітичної обробки даних є найхарактернішою рисою контент-моніторингу. Методологічною складовою контент-моніторингу дослідники називають контент-аналіз. Проте контент-моніторинг має власну методологію та власні шляхи вирішення прикладних завдань.

Контент-аналіз у рамках дослідження інформаційних потоків передбачає аналіз масиву текстових документів, – результатів моніторингу інформаційного простору. Унікальність технології контент-аналізу

полягає в об'єднанні змістових і кількісних методів. Послідовність етапів змістового аналізу проблеми, яку досліджує конкретна інформаційна система, умовно можна поділити на змістовий (якісний) аналіз сукупності публікацій та формалізований (кількісний) аналіз інформаційних масивів: індексного, бібліографічного та масиву текстів ключових фрагментів публікацій [19].

Дослідники акцентують увагу на деяких визначеннях поняття «контент-аналіз». Контент-аналіз – це методика об'єктивного якісного та систематичного вивчення змісту засобів комунікації (Д. Джері, Дж. Джері). Контент-аналіз – це систематична числова обробка, оцінка та інтерпретація форми та змісту інформаційного джерела (Д. Мангейм, Р. Річ). Контент-аналіз – це якісно-кількісний метод вивчення документів, який характеризується об'єктивністю висновків і строгістю процедури і є квантифікаційною обробкою тексту з подальшою інтерпретацією результатів (В. Іванов). Контент-аналіз складається з пошуку в тексті певних змістових понять (одиниць аналізу), виявлення частоти їх появи і співвідношення зі змістом усього документа (Б. Краснов). Контент-аналіз – це дослідницька техніка для отримання результатів шляхом аналізу змісту тексту про стан і властивості соціальної дійсності (Е. Таршис) [19].

Цими визначеннями поняття «контент-аналіз» окреслено загально-визнаний розподіл методології цього методу на дві складові: якісну та кількісну. Кількісний метод контент-аналізу пов'язується з визначенням частоти появи в документах певних характеристик змісту. Метод якісного контент-аналізу базується на самому факті присутності або відсутності в тексті однієї або декількох характеристик змісту. Можна погодитися з висновками дослідників у галузі соціальних комунікацій, зокрема Л. Чуприною, що різні компоненти, образи, думки та стереотипи, представлені в публікаціях ЗМІ різної спрямованості, піддаються вимірюванню. Можливість дослідити, яке місце вони посідають у загальному обсязі, їх послідовність і/або частоту, з якою вони трапляються. При уважному розборі можна усвідомити динаміку змісту – ті випадки, коли, наприклад, когось раптом перестають або починають лякати або коли в текстах раптово з'являється нова тема [21, с. 275].

У цьому контексті доцільно уточнити, що діапазон методів і процедур, які стосуються самого контент-аналізу, широкий. Найбільш важливим

при підготовці дослідження є виконання таких аналітичних операцій: опис проблемної ситуації (процесу, явища); визначення мети, об'єкта і предмета дослідження; попередній аналіз об'єкта; змістове уточнення та емпірична інтерпретація понять; опис процедур фіксації властивостей і явищ; визначення загального плану дослідження; визначення типу вибірки, переліку інформаційних джерел тощо.

Контент-моніторинг широко використовується сучасними інформаційними центрами для продукування різноманітних інформаційних продуктів, що орієнтовані на корпоративних користувачів з різних сфер суспільної діяльності. У зв'язку з цим, використовуючи загально визнані методології контент-моніторингу і контент-аналізу, інформаційні центри розробляють і практикують власні інноваційні підходи до аналітичної обробки інформаційних потоків, які циркулюють у соціальних інформаційних комунікаціях та відображають інформаційну картину різних сфер суспільної діяльності.

Сучасні інформаційні центри, удосконалюючи свої організаційно-технологічні, програмно-технологічні, інтелектуальні підходи, забезпечують необхідний рівень контент-моніторингу з метою виявлення взаємозв'язків фактів, суспільних процесів, явищ тощо їх групування, візуалізації, отримання статистичних даних. Інформаційно-аналітичні структури сучасних бібліотек розробляють та успішно практикують власні методики контент-моніторингу, методики кількісної та якісної оцінки суспільних процесів.

Національна юридична бібліотека, Служба інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського в рамках науково-практичних досліджень інформаційного поля регіонів України розробили та успішно впровадили науково-методичні підходи до змістового аналізу інформаційних потоків з метою отримання необхідних якісних і кількісних зрізів, який ведеться постійно протягом невизначеного задалегідь проміжку часу.

У рамках дослідження відпрацьовані науково-методичні підходи до вимірювання інформаційних величин, які відповідають видам активності населення, його протестним настроям у різних регіонах, аргументованому вибору методів аналізу отриманих даних. У результаті науково-практичних досліджень виявлені залежності і зв'язок між видами протестної активності населення, зростання кількості повідомлень у ЗМІ

про протестні акції в регіонах. Серед цих видів найбільш поширеними виявлені такі конфлікти: політичні, економічні, соціальні, екологічні, етнічні й конфесійні та ін. Найбільш резонансні політичні конфлікти (проблеми) стосуються проти дій Президента і центральних органів влади, проти/за дій місцевої влади, ситуації навколо Ю. Тимошенко, проблем ЗМІ та демократичних свобод, проти зловживань в органах виконавчої служби, протестів з ідеологічним підґрунтям, окремих політичних акцій, проблем ринків, фінансово-банківської галузі, проти рейдерства, корупції та незаконної приватизації, захисту прав робітників, ситуації в галузі освіти, культури та спорту, проблем ЖКГ, незаконного/неузгодженого з територіальними громадами будівництва, ситуації у сфері охорони здоров'я, проблем транспортного сполучення, проти об'єктів, що несуть загрозу навколишньому середовищу тощо [10, с. 4].

Розвиток запропонованих науково-методичних підходів дає змогу моделювати інформаційну картину регіону за певний період часу, відтворювати візуально та статистично розподіл конфліктів за регіональною ознакою, прогнозувати можливі наслідки прийняття рішень як на місцевому рівні так і на загальнодержавному. Відповідно, виникає об'єктивна необхідність у подальшому розвитку методик контент-моніторингу новин політичного та суспільного життя регіонів, а також методології, яка дасть змогу здійснювати оцінюючі розрахунки зв'язку причин і проявів активності населення, виявити ризики, відстежувати збільшення або зменшення інтенсивності протестних дій суспільства за регіонами. Зокрема, при відпрацюванні методик контент-моніторингу інформаційного поля регіонів фахівці інформаційно-аналітичних структур НБУВ виявили в літній період 2017 р. аномальний сплеск протестних настроїв, які пояснено такими факторами: розвитком інформаційних технологій, орієнтованих на «розкрутку» масових акцій, відтак – резонансністю владієвських подій та спробами опозиційних політиків використати місцеві реальні (і навіть формальні) проблеми для вирішення політтехнологічних завдань; інтересом ЗМІ до відповідних конфліктів – повідомлення про акції у райцентрах раніше далеко не завжди опинялися у сфері уваги ЗМІ, у липні ж ця інформація могла бути зафіксована значно детальніше; поширеністю проблем, пов'язаних з недоліками роботи правоохоронної та судової системи в Україні, значною кількістю громадян та цілих територіальних громад, де такі

проблеми стали хронічними і болючими; зниженням порогу емоційної стійкості реакції українців на проблеми: теперішня практика, інформаційна політика приводять до закріплення у масовій свідомості ідей «майданної демократії»; помітна тривожна тенденція, згідно з якою мітинги і пікети стають першою, а не останньою реакцією на конфліктні ситуації [10, с. 5].

Основою для відпрацювання науково-методичних підходів до вимірювання інформаційних величин, які відповідають видам активності населення, його протестним настроям у різних регіонах, стало визначення поняття «контент-моніторинг», запропоноване в монографічному дослідженні В. Горбуліна, О. Додонова, Д. Ланде. Суть контент-моніторингу полягає у систематичному виділенні і фіксуванні певних одиниць виміру тексту, квантифікації отриманих даних і подальшої інтерпретації результатів для оцінки і прогнозування поведінки діючих систем [4, с. 2].

Кількісний вираз якісних ознак такого суспільного явища як протестні акції в різних регіонах зумовив використання найбільш оптимальних базисних вейвлет функцій і аргументацію їх використання для проведення фрактального і мультифрактального аналізу вихідних даних, що дає змогу перейти від аналізу до моделювання активності суспільства для розрахунку оцінок зв'язку причин і проявів, відстеження збільшення або зменшення інтенсивності протестних акцій. Цей підхід дав можливість поряд із все ще переважаючими повідомленнями нейтрального характеру виявити матеріали, що мають ознаки маніпулювання (приховано упереджені матеріали) та інформаційної війни (відкрито упереджені матеріали, транслявання російських чи інших ворожих щодо України меседжів). У цілому присутня велика кількість повідомлень, які мають нейтральний характер – подання фактичних матеріалів про діяльність місцевої влади, органів прокуратури та судів різних рівнів, а також, меншою мірою, національної поліції [11, с. 2].

Змістовий аналіз інформаційних потоків з метою отримання необхідних якісних і кількісних зрізів інформаційної картини різних регіонів за певний період часу дав можливість відтворити візуально та статистично розподіл конфліктів за регіональною ознакою, загальну динаміку кількості повідомлень за найбільш топовими темами, їх загальну оцінку, надати оціночний розподіл основних проблем (конфлікт, маніпуляція, інформаційна війна, негативно, нейтрально, позитивно, загально).



Регіональний зріз дослідження дає змогу виявити райони областей, питання щодо яких висвітлювалися найактивніше.

Аналітична обробка інформаційних потоків є найхарактернішою рисою контент-моніторингу, за допомогою якого здійснюється екстракція фактів з текстів, виявлення понять, сюжетів, відстеження перебігу багатоаспектних суспільних процесів, розроблення різноманітних статистичних звітів, їх візуалізація. У зв'язку з цим, аналітичні підходи використано для уточнення джерельної бази, що дало змогу наблизитись до інформаційної картини, яка пояснювала б особливості оціночних суджень населення. Зокрема, залучення до джерельної бази опозиційних видань, що мають російську реєстрацію, а також російських видань дало змогу виявити публікації маніпулятивного характеру, а також такі, що мають ознаки відкрито інформаційної війни. Переважно вони стосуються діяльності центральної влади (президента, уряду), силових відомств [11, с. 3].

Інформаційно-аналітичні структури НБУВ у процесі науково-практичних досліджень інформаційних потоків удосконалюють методики контент-аналізу, що передбачають аналіз масиву текстових документів, – результат моніторингу інформаційного простору. Науково-практичні методики контент-аналізу передбачають таку послідовність: визначення загального плану дослідження; уточнення інформаційних джерел; визначення мети, об'єкта і предмета дослідження; попередній аналіз об'єкта; вибірка; квантифікаційна обробка тексту з подальшою інтерпретацією результатів проблемної ситуації (процесу, явища); змістове уточнення та емпірична інтерпретація понять; опис процедур фіксації властивостей і суспільних явищ, процесів тощо.

Напрацювання в рамках науково-практичних досліджень інформаційних потоків стали основою для розвитку методик контент-аналізу при реалізації таких інформаційно-аналітичних проєктів, як «Інформаційна картина місяця», «Інформаційні акценти / Кількісно-змістовий аналіз електронних матеріалів», «Україна у фокусі іноземних ЗМІ / Кількісно-змістовий аналіз електронних матеріалів найбільш рейтингових ЗМІ» [8, 9, 18].

У рамках таких досліджень визначаються основні суспільні явища, процеси, події, проблеми, між ними встановлюються зв'язки для подальшої формальної передачі кількісно-змістових характеристик

публікацій. Кожній з вибраних публікацій після її аналізу присвоюється сукупність кількісно-змістових характеристик, які відповідають визначеній меті дослідження. Таким чином, на основі розробленого рубризатора ведеться формальний опис тексту публікацій, а сукупність усієї обробленої інформації забезпечує візуалізацію опису суспільного явища в цілому в контексті досліджуваного об'єкта.

Контент-аналіз публікацій електронних ЗМІ за визначений проміжок часу в рамках виконання вищезазначених інформаційно-аналітичних проєктів дав змогу отримати необхідні якісні та кількісні зрізи загальної картини резонансних повідомлень, середньодобовий показник резонансних повідомлень, оціночний розподіл основних суспільно-політичних та економічних проблем за визначений проміжок часу та ін.

Контент-аналіз публікацій електронних ЗМІ за визначений проміжок часу в рамках виконання інформаційно-аналітичних проєктів «Україна у фокусі іноземних ЗМІ (Кількісно-змістовий аналіз електронних матеріалів найбільш рейтингових ЗМІ)», «Інформаційна картина місяця (Основні тенденції висвітлення української тематики у іноземних ЗМІ)» дав змогу відтворити візуально та статистично співвідношення кількості публікацій по світу, загальну динаміку кількості повідомлень про українські персоналії в зарубіжних ЗМІ, оціночний розподіл за сферами діяльності західних та російських ЗМІ, (політика, соціальна сфера, економіка, негативно, нейтрально, позитивно, загально), співвідношення ключових тегів у західних і російських ЗМІ.

Кількісний вираз якісних ознак такого явища як інформаційні маніпулятивні технології в інформаційному просторі дав можливість виявити матеріали, що мають їхні ознаки. Зокрема, за результатами дослідження, найбільш поширеними наразі виявилися такі види інформаційних маніпуляцій: створення інформаційної хвилі, анонімний авторитет, вибіркова правда, коментарі, створення асоціацій, розмахування прапором, рекомендація, констатація факту, ствердження, постановка риторичних запитань [18].

Результативність здійснення контент-аналізу може бути досягнуто через розвиток кооперації з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. На сьогодні бібліотеки в умовах впровадження інформаційно-комунікаційних технологій змінюють підходи до комплектування власних фондів, орієнтуються не лише на їхнє якісне збільшення, а й на

забезпечення доступу до інформаційних ресурсів на основі кооперативних зв'язків з іншими сучасними інформаційними центрами. З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій у бібліотечній практиці інформаційний простір бібліотеки розширюватиметься до міжбібліотечного, міжрегіонального, його межі становитимуться ширшими. Цим самим досягається доступ до будь-яких багатоаспектних масивів інформації сумірних із загальним обсягом всієї інформації в бібліотечних закладах України, забезпечення глибинного вузькотематичного пошуку. Усе це дає змогу здійснення контент-аналізу на базі значного обсягу масивів інформаційних ресурсів.

При цьому слід зазначити, що здійснення оперативного та якісного контент-аналізу на базі акумульованих бібліотеками інформаційних ресурсів можливий за умови впровадження сучасних електронних технологій обробки, зберігання та пошуку інформації, використання інформаційно-комунікаційних технологій. На сучасному етапі розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в Україні акумульований бібліотеками інформаційний ресурс слабо включений у систему соціальних інформаційних комунікацій внаслідок зберігання значного обсягу масивів інформації на традиційних носіях. Тому вони не доступні для використання інформаційно-комунікаційними технологіями управління інформацією. У зв'язку з цим, для вирішення повноцінної реалізації відповідних функцій бібліотеками дослідники називають завдання сьогодення – формування електронних ресурсів бібліотечних закладів двома шляхами: надання наявній у бібліотечних базах (фондах) інформації на всіх носіях електронної форми і систематичним наповненням цих баз новою електронною інформацією [7, с. 48].

Сучасні інформаційні центри відмінні за своєю структурою та належністю від бібліотечних активізували свою діяльність у напрямі інформаційно-консалтингового супроводу українських фінансово-промислових груп (далі – ФПГ). Українська компанія NOKs fishes виробила та вдосконалює програмно-технічні, технологічні підходи та методики щодо реалізації різноманітних проектів контент-моніторингу національного медіаполя (друкованих ЗМІ, інтернет-ЗМІ, ТВ і радіо, інформаційно-аналітичні агентства, соціальні медіа). З 2007 р. фахівцями компанії розроблено та впроваджено інноваційні підходи до оцінки якості резонансу, що дає змогу бачити багатомірні характеристики медіа-

поля. З 2010 р. ці програмно-технічні, технологічні підходи та методики вдосконалюються завдяки впровадженню каналу логістики сервісу через індивідуальні онлайн-бази з вмонтованим модулем графічної візуалізації контент-аналізу, агрегації в клієнтські бази рекламного контенту, запуску власної пошукової системи Shukach.info, електронну базу даних, архів інформаційних продуктів, регіональну мережу [16, 17].

Це стало основою для створення інформаційно-аналітичного сервісу, який містить у собі контент-моніторинг медіа-поля, дослідження статистики і якості створеного резонансу, репутаційні дослідження, що висвітлюють коментарі експертних груп на медіа-іміджеві дії ФПГ. Програмно-технічні, технологічні підходи та методики, впроваджені компанією, дають змогу щоденно обробляти понад 3,5 тис. джерел інформації.

На сьогодні компанія надає такі інформаційно-аналітичні послуги:

- контент-моніторинг медіа-поля;
- аудит медіа-активності в розрізі статистичних, якісних і вартісних характеристик резонансу за тиждень, місяць, квартал, що надає порівняльний аналіз активності в ЗМІ ФПГ за тиждень/місяць/квартал (порівняння представленості у ЗМІ великих ФПГ);
- онлайн-база в режимі реального часу з контент-аналізом, гнучкою системою фільтрів, публікаціями в розрізі тем, блоків, експертів.

У рамках інформаційно-аналітичного сервісу компанія виробляє такі продукти:

- прес-кліпінг із розподілом бізнесу за галузями, власниками, новинами про компанію, іншими рубриками, типами ЗМІ;
- прес-кліпінг про благодійність і корпоративно-соціальну відповідальність проявів ФПГ;
- дайджест важливих новин з розподілом за ринками.

Прес-кліпінг передбачає надання корпоративним користувачам інформації, сегментовану за репутаційними блоками, ринками і тональністю. Також кліпінг містить аналітичну надстройку, що дає змогу бачити співвідношення якості резонансу і статистики.

Особливістю програмно-технічних, технологічних підходів і методик, впровадженими компанією, є те, що корпоративний користувач отримує можливість самостійно аналізувати та порівнювати своє медіа-поле з іміджевими проявами в ЗМІ, соціальних медіа інших українських ФПГ. Зокрема, онлайн-база надає доступ корпоративним користувачам

до оновленого контенту медіа-поля кожні 30 хв за ключовими словами запиту, з допомогою гнучкої системи фільтрів формувати кліпінг за визначений період часу, активом, репутаційним блоком, ринком, джерелом інформації, створювати інтерфейси користувача з різним ступенем доступу до змісту онлайн-бази. Крім того, онлайн-база містить графічний модуль, який дає змогу користувачам бачити результати контент-аналізу обробленого масиву інформації в розрізі якісних і кількісних показників. Блок контент-аналізу, який реалізується через вбудований графічний модуль, дає змогу клієнту отримувати дані про якість резонансу в розрізі інтегральних коефіцієнтів, що характеризують лояльність медіа до інформаційних приводів клієнта, насиченість медіа-поля клієнта подієвим рядом, імовірність впливу інформаційного приводу на аудиторію засобів масової інформації, а також тональності публікацій, і рейтингу резонансу медіа-поля, визначеного «позитивно», «нейтрально» і «негативно». Уся інфографіка містить посилання на масив публікацій, що обумовили значення графічного показника.

Узагальнюючи досвід удосконалення методик контент-моніторингу і контент-аналізу інформаційних потоків, слід зазначити, що українська компанія NOKs fishes розробила та успішно практикує інноваційні підходи, що надають можливість аналізу медіа-поля з допомогою зонно-просторового методу. Цей метод дає змогу проводити системні дослідження динаміки макропоказників діяльності економічних суб'єктів, їх конкурентів, створення інформаційно-аналітичних моделей контролю, аналізу і коректування інформації медіа-поля з репутаційної політики ФПГ, інших корпоративних користувачів у багатомірному режимі за рахунок інтегральних характеристик об'єктів досліджень у розрізі тематичних векторів.

Таким чином, відповідно до можливостей самих інформаційних центрів, інформаційних запитів, потреб як українського суспільства загалом, так і окремих корпоративних замовників, користувачів сучасні інформаційні центри розробляють та удосконалюють відмінні один від одного взаємопов'язані організаційно-технологічні, програмно-технологічні, інформаційно-технологічні, інтелектуальні підходи та методики контент-моніторингу і контент-аналізу інформаційних потоків. Традиційно спільним для інформаційних центрів залишається використання переваг технологій та методик контент-моніторингу і контент-аналізу,

які забезпечують: а) одержання оперативних кількісних і якісних аналітичних зрізів; б) оперативний аналіз інформаційних потоків, що циркулюють у соціальних комунікаціях; в) визначення оперативності, повноти інформаційних джерел; г) одержання аналітичних даних для визначення інтенсивності публікацій; д) своєчасне надання необхідної профільної інформації корпоративним користувачам.

Очевидно, що найбільш інноваційні підходи та методики мають можливість розробляти та впроваджувати ті інформаційні центри, які спроможні профінансувати гнучке програмне забезпечення для підтримки програмно-технологічного циклу роботи інформаційно-аналітичної платформи контент-моніторингу, контент-аналізу інформаційного простору з відповідними автоматичними засобами оцінювання якісних і кількісних характеристик інформаційних потоків.

Важливими конкурентними перевагами бібліотек країни, як стверджують дослідники в галузі соціальних комунікацій, залишається: системність, фундаментальність і науковість, що визначає авторитетність бібліотечних установ, які гарантують користувачу якість свого інформаційного продукту. Інша важлива риса, якою характеризується діяльність бібліотечних установ, – їх незалежність, внаслідок чого сучасна бібліотека може претендувати на експертний статус [15, с. 55]. Саме великі бібліотеки на сьогодні спроможні здійснювати контент-моніторинг за джерелами інформації, безперервну аналітичну обробку інформаційних потоків, забезпечувати систематичне відстежування нових тенденцій і суспільних процесів, явищ у постійно оновлюваному мережевому інформаційному середовищі.

## Література

1. *Барановский А.* Контент-мониторинг и анализ социальных процессов [Электронный ресурс] / А. Барановский. – Режим доступа: <http://taac.org.ua/files/a2011/proceedings/UA-3-Oleksii%20Mykolayovich%20Baranovskyi-134.pdf>. – Загл. с экрана.
2. *Берко А.* Система контент-моніторингу новинних інтернет-ресурсів / А. Ю. Берко, Я. П. Кісь, В. І. Суховерський // Вісн. Нац. ун-ту «Львівська політехніка». – 2011. – № 699: Інформаційні системи та мережі. – С. 13–21.

3. *Висоцька В.* Контент-моніторинг текстової інформації Web-ресурсів / В. А. Висоцька, Л. Б. Чирун, Л. В. Чирун // Міжнародна наукова конференція «Інтелектуальні системи прийняття рішень та проблеми обчислювального інтелекту (ISDMCI'2015)», Залізний Порт, Україна. – 25–28 трав. 2015. – С. 38–40.

4. *Горбулін В. П.* Інформаційні операції та безпека суспільства: загрози, протидія, моделювання : монографія / [В. П. Горбулін, О. Г. Додонов, Д. В. Ланде]. – Київ : Інтертехнологія, 2009. – 164 с.

5. *Григорьев А.* InfoStream / А. Н. Григорьев, Д. В. Ландэ, С. А. Бороденков и др. // Мониторинг новостей из Интернет: технология, система, сервис: науч.-метод. пособие. – Київ, ООО «Старт-98», 2007. – 40 с.

6. *Додонов А. Г.* Виявлення категорій і їх взаємозв'язків у рамках технології контент-моніторингу / А. Г. Додонов, Д. В. Ланде // Вісн. держ. служби України. – 2006. – № 4. – С. 45–52.

7. *Дубас Т.* Роль бібліотечних закладів у реалізації програми інформатизації українського суспільства / Т. Дубас // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2009. – Вип. 23. – С. 48.

8. Інформаційна картина місяця: маніпулятивні технології в іноземних ЗМІ (квітень 2017, за матеріалами зарубіжних ЗМІ) [Електронний ресурс] // Центр досліджень соціальних комунікацій. – Режим доступу: [http://nbuviar.gov.ua/images/inf\\_akcentu/Kvit17\\_zar\\_ZMI.pdf](http://nbuviar.gov.ua/images/inf_akcentu/Kvit17_zar_ZMI.pdf). – Назва з екрана.

9. Інформаційна картина місяця: основні тенденції висвітлення української тематики у іноземних ЗМІ [Електронний ресурс] // Центр досліджень соціальних комунікацій. – Режим доступу: [http://nbuviar.gov.ua/images/inf\\_akcentu/traven17.pdf](http://nbuviar.gov.ua/images/inf_akcentu/traven17.pdf). – Назва з екрана.

10. Інформаційна картина регіону: аналітичний огляд на базі електронної інформації. – 2017. – № 1. – С. 4.

11. Інформаційна картина регіону (Харківська область): аналітичний огляд на базі електронної інформації. – 2017. – 19–27 черв. – С. 2.

12. *Кравчук В. О.* Контент-моніторинг світових ЗМІ з питання інтеграції України до ЄС та НАТО / В. О. Кравчук // Інформаційне забезпечення транскордонного співробітництва України : матеріали II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (14–15 трав. 2014 р., м. Луцьк). – Луцьк : Вежа-Друк, 2014. – С. 90–96.

13. *Ландэ Д.* Феномены современных информационных потоков

[Электронный ресурс] / Д. Ландэ, А Литвин. – Режим доступа: [http://www.sib.com.ua/arhiv\\_2001/lande\\_1\\_2001/lande\\_1\\_2001.htm](http://www.sib.com.ua/arhiv_2001/lande_1_2001/lande_1_2001.htm). – Загл. с экрана.

14. *Леліков Г. І.* Моніторинг діяльності органів виконавчої влади із застосуванням комп'ютерної системи контент-аналізу електронних ЗМІ / Г. І. Леліков, В. М. Сороко, О. М. Григор'єв, Д. В. Ланде // Вісн. держ. служби України. – 2002. – № 2. – С. 72–78.

15. *Половинчак Ю.* Бібліотечні ресурси як фактор зміцнення національної самосвідомості суспільства / Ю. Половинчак // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2009. – Вип. 23. – С. 55.

16. Пошукова система «Шукач» [Електронний ресурс] // Noksfishes: mediaresearchandconsulting. – Режим доступу: <http://noksfishes.info/index.php/nou-khau/systema-shukach>. – Назва з екрана.

17. Проект «МедіаВершки» [Електронний ресурс] // Noksfishes: mediaresearchandconsulting. – Режим доступу: <http://noksfishes.info/index.php/diialnist/mediavershky>. – Назва з екрана.

18. Україна у фокусі іноземних ЗМІ (Кількісно-змістовний аналіз електронних матеріалів найбільш рейтингових ЗМІ. Маніпулятивні технології в іноземних ЗМІ. Резюме) [Електронний ресурс] // Центр досліджень соціальних комунікацій. – Режим доступу: [http://nbuviar.gov.ua/images/inf\\_akcentu/Ino\\_ZMI\\_2017.pdf](http://nbuviar.gov.ua/images/inf_akcentu/Ino_ZMI_2017.pdf). – Назва з екрана.

19. *Федорчук А.* Контент-моніторинг інформаційних потоків [Електронний ресурс] / А. Федорчук // Б-ки нац. акад. наук: пробл. функціонування, тенденції розвитку. – Київ, 2005. – Вип. 3. – Режим доступу: [file:///C:/Users/Admin/Downloads/bnan\\_2005\\_3\\_17%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/bnan_2005_3_17%20(3).pdf). – Загл. с екрана.

20. *Федорчук А.* Теоретико-методичні засади аналізу інформаційного потоку соціально-політичного спрямування / А. Федорчук, Н. Танатар // Бібліотекознавство, документознавство, інформологія. – 2004. – № 2. – С. 33–38.

21. *Чуприна Л.* Проблема інформаційних шумів при використанні оперативної інтернет-інформації для підготовки інформаційно-аналітичних матеріалів / Л. Чуприна // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2009. – Вип. 23. – С. 269–288.



## References

1. Baranovskii A. Kontent-monitoring i analiz sotcialnykh protsessov [Content-monitoring and analysis of social processes]. Retrieved from [http://taac.org.ua/files/a2011/proceedings/UA-3-Oleksii%20 Mykolayovich%20 Baranovskyi-134.pdf](http://taac.org.ua/files/a2011/proceedings/UA-3-Oleksii%20Mykolayovich%20Baranovskyi-134.pdf) [in Russian].
2. Berko, A.Yu., & Kis, Ya. P., & Sukhoverskyi, V. I. (2011). Systema kontent-monitorynhu novynnykh internet-resursiv [The system of the content-monitoring of the news Internet resources]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska politekhnikha» – The Bulletin of the National University «Lvivska Politekhnikha»*, no. 699, pp. 13–21 [in Ukrainian].
3. Vysotska, V. A., & Chyrun, L. B., & Chyrun, L. V. (2015). Kontent-monitorynh tekstovoi informatsii Web-resursiv [The content-monitoring of the text information of the Web-resources]. «The intellectual systems of the decision-making and problems of computational intellect (ISDMCI'2015)»: *Mizhnarodna naukova konferentsiia (25–28 travnia 2015) – The International Scientific Conference*. (pp. 38–40). Zaliznyi Port, Ukraine [in Ukrainian].
4. Horbulin, V. P., Dodonov, O. H., & Lande D. V. (2009). Informatsiini operatsii ta bezpeka suspilstva: zahrozy, protydiia, modeliuvannia [The informational operations and society safety: threats, counteraction, modeling]. Kyiv: Intertekhnolohiia [in Ukrainian].
5. Grigorev, A. N., Lande, D. V., & Borodenkov S. A., i dr. (2007). InfoStream. Monitoring of news from the Internet: technology, system, service. K., OOO «Start-98» [in Russian].
6. Dodonov, A. H., & D. V. Lande. (2006) Vyiavlennia katehorii i yikh vzaiemozviazkiv u ramkakh tekhnolohii kontent-monitorynhu [Detection of categories and their interconnections within the framework of the technology content-monitoring]. *Visnyk derzhavnoi sluzhby Ukrainy – The Bulletin of the Civil Service of Ukraine*, no. 4, pp. 45–52 [in Ukrainian].
7. Dubas, T. (2009). Rol bibliotechnykh zakladiv u realizatsii prohramy informatyzatsii ukrainskoho suspilstva [The role of library institutions in implementing the program of informatization of the Ukrainian society]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*. Kyiv. Issue 23, p. 48 [in Ukrainian].
8. Informatsiina kartyna misiatsia: manipulyativni tekhnolohii v inozemnykh

ZMI (kviten 2017, za materialamy zarubizhnykh ZMI) [The information picture of the month: manipulative technologies in foreign media (April 2017, based on materials from foreign media)]. *Tsentr doslidzhen sotsialnykh komunikatsii – The Center of the Research for Social Communication* Retrieved from [http://nbuviap.gov.ua/images/inf\\_akcentu/Kvit17\\_zar\\_ZMI.pdf](http://nbuviap.gov.ua/images/inf_akcentu/Kvit17_zar_ZMI.pdf) [in Ukrainian].

9. Informatsiina kartyna misiatsia: osnovni tendentsii vysvitlennia ukrainskoi tematyky u inozemnykh ZMI [The information picture of the month: main tendencies of coverage of Ukrainian subjects in foreign media]. *Tsentr doslidzhen sotsialnykh komunikatsii – The Center of the Research for Social Communication*. Retrieved from [http://nbuviap.gov.ua/images/inf\\_akcentu/traven17.pdf](http://nbuviap.gov.ua/images/inf_akcentu/traven17.pdf) [in Ukrainian].

10. Informatsiina kartyna rehionu: analitychnyi ohliad na bazi elektronnoi informatsii [The information picture of the region: analytical review on the basis of electronic information] (2017), no. 1, p. 4 [in Ukrainian].

11. Informatsiina kartyna rehionu (Kharkivska oblast): analitychnyi ohliad na bazi elektronnoi informatsii [The information picture of the region(Kharkivska oblast):analytical review on the basis of electronic information] (2017). June 19–27, p. 2 [in Ukrainian].

12. Kravchuk, V. O. (2014). Kontent-monitorynh svitovykh ZMI z pytannia intehratsii Ukrainy doYeSta NATO [The content-monitoring of the world's media on the issue of Ukraine's integration into the EU and NATO]. *Proceedings from The information provision of cross-border cooperation of Ukraine'14: II Mizhnarodnoinaukovo-praktychnoiInternet-konferentsii (14–15 travnia 2014 r., m. Lutsk) – 2 nd International Scientific and Practical Internet-Conference*. Lutsk: Vezha-Druk [in Ukrainian].

13. Lande D., & Litvin, A. Fenomeny sovremennykh informatcionnykh potokov [The phenomena of the modern information flows]. Retrieved from [http://www.sib.com.ua/arhiv\\_2001/lande\\_1\\_2001/lande\\_1\\_2001.htm](http://www.sib.com.ua/arhiv_2001/lande_1_2001/lande_1_2001.htm)[inRussian].

14. Lelikov, H. I., Soroko, V. M., Hryhoriev, O. M., &Lande, D. V. (2009). Monitorynh diialnosti orhaniv vykonavchoi vlady iz zastosuvanniam kompiuternoii systemy kontent-analizu elektronnykh ZMI [Monitory activity of executive bodies with the use of computer system of content analysis of electronic mass media]. *Visnyk derzhavnoi sluzhby Ukrainy – The Bulletin of the Civil Service of Ukraine*, no. 2, pp. 72–78 [in Ukrainian].

15. Polovynchak, Yu. (2009). Bibliotechni resursy yak faktor zmitsnennia

natsionalnoi samosvidomosti suspilstva [The library resources as a factor of strengthening the national consciousness of society]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*. Kyiv. Issue 23. p. 55 [in Ukrainian].

16. Poshukova systema «Shukach» [The search engine«Shukach»]. <http://noksfishes.info>. Retrieved from <http://noksfishes.info/index.php/nou-khau/systema-shukach> [in Ukrainian].

17. Proekt «MediaVershky» [The project «MediaVershky» («MediaCream»)]. <http://noksfishes.info>. Retrieved from <http://noksfishes.info/index.php/diialnist/mediavershky> [in Ukrainian].

18. Ukraina u fokusi inozemnykh ZMI (Kilkisno-zmistovnyi analiz elektronnykh materialiv naibilsh reitynhovykh ZMI. Manipuliatyvni tekhnolohii v inozemnykh ZMI.Reziiume) [Ukraine in the focus of foreign media (Quantitative and informative analysis of electronic materials of the most popular mass media.Manipulation technologies in foreign media. Resume)]. *Tsentr doslidzhen sotsialnykh komunikatsii – The Center of the Research for Social Communication*. Retrieved from [http://nbuviap.gov.ua/images/inf\\_akcentu/Ino\\_ZMI\\_2017.pdf](http://nbuviap.gov.ua/images/inf_akcentu/Ino_ZMI_2017.pdf) [in Ukrainian].

19. Fedorchuk, A. (2005). Kontent-monitoring informatcionnykh potokov [The content-monitoring of the information flows]. *Biblioteki natsionalnykh akademii nauk: problemy funkcionirovaniia, tendentsii razvitiia – The Libraries of the National Academies of Sciences: Problems of Functioning, Development Trends*, Issue 3. Retrieved from file:///C:/Users/Admin/Downloads/bnan\_2005\_3\_17%20(3).pdf [in Russian].

20. Fedorchuk, A., & Tanatar, N. (2004). Teoretyko-metodychni zasady analizu informatsiinoho potoku sotsialno-politychnoho spriamuvannia [Theoretical and methodical principles of the analysis of the information flow of socio-political direction]. *Bibliotekoznavstvo, dokumentoznavstvo, informolohiia – Library Science, Documentation, Informology*, no. 2, pp. 33–38 [in Ukrainian].

21. Chupryna, L. (2009). Problema informatsiinykh shumiv pry vykorystanni operatyvnoi internet-informatsii dlia pidhotovky informatsiino-analitychnykh materialiv [Problem of the informational noises using operational internet-information for preparation of the informational and analytical materials]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Verna-*

*dsko* – *Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*. Kyiv. Issue 23, pp. 269–288 [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 09.11.2017.

**Valentyna Palchuk,**

Cand. Sci. (Social Communications), Senior Research Associate,  
V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

**Methods of Content-Monitoring and Content-Analysis of Information Flows:  
Modern Features**

The article deals with the features of improvement innovative approaches to the processing of constantly updated information circulating in social information communications, active use of the methods content-monitoring, content-analysis in this process. The experience of the modern information centers, which use and improve the methods of content-monitoring and content-analysis of the information flows, solve the problem of the modern information activity on systematic tracking of social trends and processes in a constantly updated networked information environment are generalized.

The research question concerns the generalization of the experience in information processing and analysis of social information communications and reflects informational dimensions of qualitative and quantitative characteristics of the life of society subjects, trends, processes, phenomenon, etc. Scientific comprehension of the communication processes, study of the quantitative and qualitative characteristics of information introduced in social information communications is considered in the context of the research results of such scholars as A. Baranovsky, A. Berko, V. Vysotskaya, P. Kis, V. Sukhoversky, L. Chirun, V. Horbulin, A. Dodonov, D. Lande, A. Fedorchuk, N. Tanatar.

The experience of modern information centers is synthesized. These centers, based on generally accepted methodology of content monitoring and content analysis, develop and practice their own innovative approaches to the analytical processing of information flows. The National Law Library, The Service of informational and analytical support of the state authorities of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine implemented scientific and methodical approaches to evaluation information that correspond to the types of activity of the population, its protest sentiment in different regions.

Software-technical, technological approaches and methods of the content-monitoring of the national media field are considered on the case of the Ukrainian company

«NOKs fishes». Since 2010, the company has improved program and technical, technological approaches and methods of content monitoring by means of introduction of the service logistics channel through individual on-line databases with a built-in graphical visualization of content analysis, the launch of its own search engine «Shukach.info».

*Keywords:* V. I. Vernadsky National Library of Ukraine, National Law Library, Service information and analytical support, content-monitoring, content-analysis, quantitative processing of information, zone-spatial method.