

Управление репутацией ядерной отрасли

**S. Hamilton Reputation management -
Nuclear Engineering International, 2005, vol. 50, № 610, p. 37**

Некоторые отрасли промышленности, как и ядерная, в последнее время вплотную столкнулись с угрозой террористических атак. Разумеется, при террористических актах опасность и последствия аварии на ядерных объектах столь серьезны, что ядерная отрасль просто обязана учитывать эти обстоятельства в своих долгосрочных планах. Нуждаются в проведении экспертизы для оценки осуществимости, для испытаний устойчивости, для выявления слабых мест и кризисные планы. В частности, представляет собой важную часть общего процесса управление собственной репутацией, за которую ядерный сектор периодически подвергается резкой критике.

Операторы ядерных установок и операторы сложных гражданских технических систем давно осознали необходимость использования тренировочных игр с участием работников средств массовой информации. Формирование команды журналистов, задающих трудные вопросы участникам учебной игры, рассматривающим кризисную ситуацию (аварийную или иную), - дело известное. Такая команда может провести беспристрастную проверку умения операторов информировать и убеждать общественность, их способности управлять собственной репутацией, оценив взаимодействие между компаниями, работу правительств и агентства по ядерной энергии.

Пример вооруженных сил может стать основой проведения учебы по рассмотрению кризисных ситуаций и по управлению репутацией. Вооруженные силы Великобритании и Соединенных Штатов имеют несколько изданий, освещающих подобно гражданским компаниям в ядерном секторе, как используются и управляются их ядерные мощности и как обеспечивается их охрана. Как результат, они должны выработать рекомендации для большого числа изданий, обслуживающих гражданский ядерный сектор.

Одна из главных трудностей - проведение тренировочных упражнений дистанционно. Авария или атака террористов может произойти в одном месте, но вовлеченные организации, агентства и компании могут быть разбросаны по стране или земному шару. С другой стороны, некая опасность вне тренировочной области вызывает у общественности ощущение, невозможности реализации данного сценария аварии, ибо это сценарий "войны миров".

Когда Министерству обороны Великобритании (MoD) потребовалось спланировать и проверить смоделированную реакцию средств массовой информации на крупнейшую гипотетическую ядерную аварию, то для решения этой задачи была приглашена специализирующаяся на кризисных коммуникациях фирма Escott Hunt.

Тренирующая фирма Dimming Sun всегда участвует в крупных учениях. В совместной англо-американской тренировке 2 тыс. сотрудников аппарата MoD и Пентагона в своих штаб-квартирах в Лондоне, Вашингтоне и в других центрах выпускали почасовые теле- и радиобюллетени в соответствии с быстро развивающимся сценарием аварии. Но оставалась дилемма: каким-то образом дать им возможность интуитивно рассмотреть безотлагательные меры по защите населения и выработать срочную реакцию - не то она окажется запоздалой. Или проводить тренировки по управлению репутацией с помощью средств массовой информации в течение нескольких дней.

После создания удобного для использования Web-сайта участники тренировочной игры получили прямой и быстрый доступ к средствам массовой информации. Если Интернет обеспечивает преимущества в виде уменьшения затрат, то и это в свою очередь имеет уязвимые места. Если на тренировке рассматривается наихудший из возможных случаев, то должна быть уверенность, что не произошло никакой ошибки и наихудший случай действительно наступил. Вышеупомянутый сценарий "войны миров" был бы широко реализован, если бы тренировочные бюллетени, оповещающие о крупнейшей ядерной аварии на Британских островах, были опубликованы внезапно.

Участники тренировочной игры всегда желают, чтобы информация оставалась конфиденциальной. В то время, как тренировка дает наилучшую возможность рассмотрения худшего варианта из набора событий, операторы редко стремятся к выявлению слабых мест своих планов. Безопасность - ключевой вопрос, но как обеспечить безопасность объекта, который при таком подходе просматривается из любой точки мира?

Первый подвергшийся проверке элемент - защитный пароль Web-сайта. К сожалению, извещение о его наличии само по себе нуждается в защите и может подвергнуться атаке хакеров. Здесь требуется другой критерий безопасности. Решено было скрыть пароль позади обычного Web-сайта, который появляется при вызове и не интерактивен. Для тренировочной игры фирма Escott Hunt разработала "сложенный" сайт, не содержащий ничего более интерактивного, чем звено связи с электронной почтой. После этого звена располагалась скрытая им специально разработанная полностью интерактивная система распространения медиа-информации.

Участники тренировки получали уникальный адрес-ресурс учебного сайта (URL), но в дополнение к адресу их допускали в скрытое игровое пространство. Затем им подсказывали ввести свое предварительно согласованное имя пользователя и пароль, дающие доступ к тренировочным медиа-средствам.

Следующая стадия тренировочной игры почти соответствует аварии. При дальнейшем пополнении сайта становится очевидно, что пятиминутная доступность телевидения приводит (поскольку это связано с поведением людей) к понижению нагрузки в сети Интернет. Решено было создать медиа-файлы в виде потоков информации. В них вообще невозможен сброс нагрузки, но они продолжают

участвовать в игре в реальном масштабе времени. Подобные медиа-файлы на самом деле никогда не существуют в персональных компьютерах и пользователю не видны; каждый элемент изображения исчезает, как только он сыграет свою служебную роль - скорее, чем файл будет сохранен на жестком диске компьютера. Такие математические продукты, даже если Web-сайт будет взломан хакерами, нельзя вывести на печать, записать или использовать в нежелательных целях.

На первой стадии участники игры (журналисты и ответственные администраторы) смогут увидеть ответную реакцию тренировочных медиа-средств на инцидент и на собственное вмешательство в его ход. Менее чем через час на пресс-конференции участники игры смогут увидеть в действии себя самих и оценить, как принимаемые ими решения влияют на средства массовой информации и на население.

Персональные компьютеры в стратегическом командном центре и группы журналистов имели непрерывную связь с Web-сайтом. Каждый час свежие теле- и радиобюллетени появлялись на сайте и затем анализировались участниками игры. Ее участники, находившиеся в Лондоне, Норфолке и Вашингтоне, смогли увидеть телерепортаж, выпущенный через 40 минут после того, как произошла гипотетическая авария.

Интернет-связь успешно использовалась во многих гражданских и военных тренировках, хотя после разработок фирмы Escott Hunt она еще не применялась для повышения безопасности. Применение этих разработок может быть расширено с тем, чтобы пользователи получили возможность, сохраняя безопасность и конфиденциальность, проводить тренировки на собственных Интернет-страницах. В настоящее время реакция медиа-средств на ядерные аварии изучается везде, где возможно получение ответа на запрос, то есть глобально.

В. Цукерник