

*На правах рукописи*

ПАРАМОНОВА Ирина Евгеньевна

**ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ СРЕДА ПРЕДПРИЯТИЯ  
КАК КАНАЛ ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ  
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БИБЛИОТЕКИ**

Специальность 05.25.03  
«Библиотечковедение, библиографоведение и книговедение»

**Автореферат**  
диссертации на соискание учёной степени  
кандидата педагогических наук

Санкт-Петербург  
2020

Работа выполнена на кафедре информационного менеджмента Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный институт культуры».

Научный руководитель: **Брежнева Валентина Владимировна**, доктор педагогических наук, профессор кафедры информационного менеджмента ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры»

Официальные оппоненты: **Шрайберг Яков Леонидович**, доктор технических наук, профессор, научный руководитель ФГБУ «Государственная публичная научно-техническая библиотека России»

**Левченко Ольга Ивановна**, кандидат педагогических наук, заведующая информационно-библиотечным центром ФГБУН «Институт физики твердого тела РАН»

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное учреждение науки «Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук»

Защита состоится «08» декабря 2020 г. в 14.00 часов на заседании диссертационного совета Д 210.019.03 по защите докторских и кандидатских диссертаций при ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры» по адресу: 191186, Санкт-Петербург, Дворцовая наб., д. 2/4, зал диссертационного совета.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры». Электронная версия полного текста диссертации размещена «11» сентября 2020 г. на сайте ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры»: <http://www.spbgik.ru>.

Объявление о защите и электронная версия автореферата размещены «07» октября 2020 г. на официальных сайтах Высшей аттестационной комиссии Министерства науки и высшего образования Российской Федерации: <http://www.vak.ed.gov.ru> и ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры»: <http://www.spbgik.ru>.

Автореферат разослан «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета Д 210.019.03  
доктор педагогических наук



Т. В. Захарчук

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** Научная задача исследования заключается в изучении наиболее значимых изменений в сфере информационного обеспечения специалистов. Разрыв между возрастающей практической значимостью информационного обеспечения научно-технической и производственной деятельности и фактическим выпадением научно-технических библиотек (НТБ) низового уровня из зоны внимания современных исследователей ставит вопрос о восполнении данного пробела.

В числе высших стратегических приоритетов России – создание условий для формирования общества знаний, а также развитие производственного и интеллектуального потенциала и повышение национальной конкурентоспособности. Эти направления теснейшим образом связаны с развитием информационной инфраструктуры и информационного обеспечения разработчиков конкурентоспособной продукции – предприятий и отдельных специалистов. Можно утверждать, что существует объективная потребность в информационной поддержке исследований, разработок и производства. Фактором, во многом обуславливающим эффективность информационных процессов, становится информационно-коммуникационная среда (ИКС) предприятия.

На предприятиях функции информационного обеспечения традиционно реализуются информационными подразделениями, обязательным элементом которых являются НТБ. Научно-технические библиотеки с момента возникновения ориентированы на содействие достижению целей и задач предприятия-учредителя посредством удовлетворения профессиональных информационных потребностей. Изменения социально-экономической ситуации, интенсивное развитие технологий, появление новых каналов коммуникации привели к изменению условий функционирования НТБ. Сегодня основное внимание приковано к библиотеке общедоступной. Деятельность же НТБ исследуется крайне редко, что лишь частично объясняется информационной закрытостью отдельных предприятий. Совершенно очевидна необходимость теоретического осмысления деятельности НТБ в современных условиях.

Весьма значимым является уточнение их роли как субъекта ИКС предприятия, определение функций и задач, решаемых в условиях данной среды. В теоретическом аспекте недостаточно изучены факторы, влияющие на деятельность современных библиотек предприятий, не выделены проблемы, связанные с востребованностью продуктов и услуг, предоставляемых НТБ, отсутствуют теоретические основания для разработки стратегических направлений развития НТБ.

Существуют противоречия между сложившейся библиотечной практикой и изменившимися условиями функционирования НТБ. Библиотеки предприятий всегда были ориентированы на обеспечение необходимой информацией непосредственно на рабочем месте руководителя или специалиста, и современные технологии существенно расширили возможности

персонализации обслуживания. Проблемная ситуация видится в несоответствии используемых библиотеками предприятий форм обслуживания и каналов коммуникации ожиданиям и потребностям обслуживаемой аудитории. На наш взгляд, для разрешения названных противоречий очевидна необходимость всестороннего изучения возможностей современной информационно-коммуникационной среды предприятия для продвижения услуг научно-технической библиотеки и разработка научно обоснованной коммуникационной стратегии НТБ в условиях этой среды.

**Степень научной разработанности темы.** Сложность и многоаспектность проблемы потребовала привлечения и анализа значительного массива отечественных и зарубежных публикаций.

Проблемы формирования и развития современной инфосферы, информационного пространства, информационной среды вызывают интерес ученых из различных областей знания. Анализ базовых понятий, попытки объяснения указанных феноменов и подходы к их разграничению содержатся в трудах таких исследователей, как А. Б. Антопольский, И. Л. Бачило, Т. Ф. Берестова, Р. С. Гиляревский, М. Я. Дворкина, И. М. Дзялошинский, К. А. Калюжный, А. В. Соколов, И. В. Соловьев, Ю. А. Шрейдер и других.

В условиях развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) происходит трансформация информационной парадигмы развития общества в коммуникационную. Осмыслению данного вопроса посвящены работы Д. П. Гавры, А. Д. Елякова, Л. М. Мартынова, Г. Л. Смоляна, С. П. Чернозуб, М. Г. Шилиной, В.И. Штепы, библиотековедов В. В. Брежневой, С. Г. Матлиной, Д. К. Равинского, А. В. Соколова и других.

Как следствие, получило широкое распространение понятие «информационно-коммуникационная среда». Рассмотрению основных понятий и выявлению элементов этой среды посвящены диссертационные работы М. А. Антонова и В. В. Борисова, труды В. С. Аكوпова, И. М. Дзялошинского, Е. Л. Лысковой и других, применительно к сфере образования – работы И. В. Роберт.

Формирование ИКС как среды эффективного взаимодействия, как инструмента реализации информационной политики предприятия представляет собой сложную многоаспектную задачу, не имеющую однозначного решения. Тем не менее, общим в работах, посвященных данной проблеме, является признание необходимости целенаправленного управления информационными ресурсами (нематериальными активами, знаниями и т.д.). Не менее важно, что информационно-коммуникационная среда предприятия нацелена на совершенствование организационных коммуникаций и устранение барьеров профессионального взаимодействия. Исследованию данных вопросов посвящены работы А. А. Андреевой, И. А. Галезника, А. А. Грузовой, Р. Дафта, И.Н. Каменской, М. А. Кравец, В. А. Минкиной, Л.С. Яковицкой и других.

Важным элементом информационно-коммуникационной среды предприятия являются каналы коммуникации. Для данной диссертации были крайне важны подходы к определению и классификации каналов коммуникации, разработанные А. В. Соколовым. Использование различных каналов в практике предприятий и организаций различных сфер деятельности

освещается в работах многих авторов, среди которых выделим Е. А. Каца, М. А. Макаренко, В. А. Терентьева, А. Н. Тимохович, Е. И. Феденко. Подходы к определению критериев, влияющих на выбор и оценку каналов, рассмотрены в работах А. В. Евтюшкина, В. А. Костецкого, М. А. Кравец, В. Н. Наконечных, С. А. Федорова.

Осмысление роли библиотеки в ИКС предприятия потребовало рассмотрения задач и специфики научно-технических библиотек. История становления и развития НТБ до начала 90-х годов прошлого века, их характеристика и особенности всесторонне исследованы Т. Ф. Каратыгиной. Современная деятельность НТБ и служб информации предприятий исследуется редко. Отметим, что большинство теоретических работ принадлежат перу сотрудников кафедры информационного менеджмента СПбГИК, среди которых следует выделить работы В. А. Минкиной и В. В. Брежневой. Управление информационными ресурсами, информационная поддержка деятельности организации, выбор оптимальных форм коммуникации – задачи информационного менеджмента. В этом контексте основой положений, представленных в диссертации, являются труды В. В. Брежневой, Р. С. Гиляревского, В. А. Минкиной.

Анализу методических и практических проблем, связанных с информационным обеспечением исследований и разработок (изучение информационных потребностей и информационного поведения, разработка методов аналитико-синтетической переработки информации, разработка и внедрение эффективных форм предоставления информации), посвящены труды Д. И. Блюменау, В. В. Брежневой, О. Е. Бурого-Шмарьяна, Р. С. Гиляревского, Е. Е. Долгополовой, О. М. Зусьмана, В. А. Минкиной, Я. Л. Шрайберга и других. Различные аспекты информационного обеспечения научно-производственной сферы отражены в работах С. М. Брыкалова, О. Ю. Гольдиной, А. А. Грузовой, А. А. Крулева, О. Б. Ушаковой и других.

Подходы к определению и классификации информационных продуктов и услуг (ИПУ) изложены в трудах В. В. Брежневой, М. Я. Дворкиной, Е. Ю. Елисиной, И. С. Пилко и др. При формировании номенклатуры услуг, предоставляемых библиотеками предприятий на современном этапе, использовались теоретические положения работ В. В. Брежневой и В. А. Минкиной. Следует отметить, что традиционные услуги выдержали испытание временем и остаются востребованными специалистами.

Многие особенности библиотек отраслевых НИУ РАН присущи и библиотекам предприятий, поэтому в диссертации использовались труды специалистов академических библиотек – Л. И. Госоной, А. Е. Гуськова, Н. Е. Каленова, О. Л. Лаврик, О. И. Левченко, Н. С. Редькиной и др. Из зарубежных работ аналогичной проблематики выделим исследования Э. Кокса (A. Cox), М. Оклиф (M. J. Oakleaf), Б. Хьюзинга (B. Huizing), Д. Шумейкера (D. Shumaker).

Следует отметить, что при явном дефиците работ по проблематике НТБ, выявлен поток публикаций, посвященных созданию корпоративных библиотек. Цель корпоративной библиотеки – содействие профессиональной деятельности

и развитию персонала, что свидетельствует о том, что потребность в информационной поддержке профессиональной деятельности сохраняется. Отдельным аспектам функционирования корпоративных библиотек посвящены работы Н. Жадько, Е. Г. Ковалевой, О. Кухарчук, В. Митина, С. Г. Николовой и др. Авторы рассматривают библиотеку в качестве фундамента корпоративной культуры, коммуникационной площадки («место для общения»), учебного центра, что созвучно современным представлениям о месте библиотеки в социуме. Среди работ зарубежных исследователей, отражающих проблематику корпоративных библиотек, необходимо выделить труды А. Блека (A. Black), Е. Кристиана (E. Christian), Т. Дэвенпорта (T. Davenport), К. Хавард (K. Howard), А. Кейс (A. Keyes), Д. Матараццо (J. Matarazzo), Т. Мюррей (T. Murray), Т. Перлстейна (T. Pearlstein), К. Симон (C. Simon), Д. Зимана (D. Zeeman).

Размышления о востребованности библиотек и причинах её снижения, поиск способов повышения социальной привлекательности библиотеки в последнее время являются частой темой для обсуждения в профессиональном сообществе. Среди исследователей данной проблемы – Н. И. Гендина, Т. В. Грехова, О. Л. Лаврик, Е. И. Ратникова, А. В. Соколов, Ю. Н. Столяров, И. П. Тикунова, Я. Л. Шрайберг и другие. Применительно к работе библиотек и информационных служб предприятий вопросы востребованности (непотребления) анализировал О. Е. Бурый-Шмарьян. Современных исследователей проблемы востребованности НТБ крайне мало: В. В. Брежнева, С. М. Брыкалов (с соавторами), А. А. Крулев и автор настоящего исследования.

Зарубежные ученые – Э. Бота (E. Botha), К. Хавард (K. Howard), Д. Матараццо (J. Matarazzo), М. Оклиф (M. J. Oakleaf) – уделяют рассматриваемой проблеме большое внимание. В качестве причины низкой востребованности специальных библиотек ими определяется неумение руководителей и работников библиотек продемонстрировать вклад своих подразделений в деятельность родительских организаций («parent organisation»). В этой связи авторами рассматриваются подходы к выявлению связей между деятельностью библиотеки и результатами организации.

В качестве инструментов управления востребованностью выступают методы и механизмы маркетингового управления. Маркетинговый подход применительно к деятельности библиотек и информационных служб предприятий раскрывается в работах В. В. Брежневой, О. Ю. Гольдиной, Э. Е. Рокицкой, О. Б. Ушаковой.

Построение эффективного взаимодействия с пользователями, продвижение ресурсов и услуг библиотек, современные каналы продвижения – темы, получившие широкое освещение в профессиональных публикациях. Среди исследователей данной проблематики необходимо отметить работы В. В. Брежневой, Е. С. Бурлаковой, О. В. Кулевой, Е. Э. Протопоповой, Н. С. Редькиной, И. В. Юрик и др.

Безусловно, современные библиотеки используют широкий спектр каналов для продвижения своих продуктов и услуг, и число этих каналов постоянно увеличивается. Тем не менее, опыт общедоступных библиотек не всегда может быть успешно применен библиотекой предприятия в силу её

специфики. Вопрос о том, какие каналы используют сегодня НТБ для взаимодействия со своими аудиториями, не изучен.

В целом можно констатировать, что в литературе представлены отдельные аспекты интересующей нас проблемы. Имеющиеся публикации не дают целостного представления об организации информационного обслуживания научно-производственной сферы на современном этапе. Работы, посвященные научному обоснованию роли библиотеки в информационно-коммуникационной среде предприятия, отсутствуют.

**Объектом исследования** является научно-техническая библиотека в структуре информационно-коммуникационной среды предприятия.

**Предмет исследования** – каналы продвижения услуг научно-технической библиотеки предприятия.

**Целью** данного диссертационного исследования является обоснование статуса научно-технической библиотеки как субъекта информационно-коммуникационной среды предприятия, способствующего повышению эффективности основной деятельности предприятия путем организации информационного обслуживания специалистов с использованием современных каналов коммуникации.

Достижение поставленной цели потребовало решения следующих **задач**:

1. Рассмотреть подходы к определению понятия «информационно-коммуникационная среда», уточнить определение ИКС применительно к предприятию, охарактеризовать элементы данной среды;

2. Выявить коммуникационные каналы, используемые на современных предприятиях, определить их достоинства и ограничения, выделить характеристики, необходимые для отбора каналов в конкретной ситуации взаимодействия;

3. Рассмотреть зарубежный и отечественный опыт работы библиотек предприятий и организаций, показать их специфику, типологические признаки, функции;

4. Раскрыть факторы, влияющие на востребованность услуг научно-технических библиотек, обосновать роль и место НТБ в информационно-коммуникационной среде предприятия;

5. Выявить каналы коммуникации, используемые библиотеками предприятий; предложить методику выбора каналов продвижения услуг НТБ на основе комплекса инструментов (матриц);

6. Разработать и апробировать модель коммуникационной стратегии на основе современных каналов коммуникации. Разработать методику реализации модели и рекомендации по адаптации модели применительно к условиям функционирования конкретной НТБ.

В условиях роста объемов информации и повышения интенсивности информационных потоков потребность в подразделении (или отдельном специалисте), осуществляющем выявление, отбор, систематизацию релевантной для решения задач предприятия информации, а также её адресное распространение, не только сохраняется, но и усиливается.

**Гипотеза исследования** заключается в предположении, что сохранение НТБ в этой роли возможно только при условии повышения коммуникационной активности библиотеки. Современная информационно-коммуникационная среда позволяет библиотеке предприятия существенно расширить спектр средств коммуникации и выступает в качестве канала продвижения ее ресурсов и услуг. Между тем, возможности, предоставляемые ИКС, не используются библиотеками предприятий в полной мере. В связи с этим выдвинуто предположение о целесообразности разработки инструментария для выбора и оценки каналов продвижения услуг НТБ.

**Источниковую базу исследования** составили нормативные документы, в том числе локальные нормативные акты предприятий; научно-теоретические и прикладные исследования отечественных и зарубежных ученых из различных областей научного знания; результаты проведенного автором экспертного опроса.

Важным источником при написании диссертации послужили интернет-ресурсы: веб-сайты отечественных предприятий, научно-технических библиотек, зарубежных библиотечных ассоциаций и отдельных библиотек. В качестве источника библиографической информации были использованы электронные каталоги библиотек и базы данных.

**Методология и методы исследования.** Теоретико-методологической основой диссертации стали положения трудов отечественных ученых – Р. С. Гиляревского (общие тенденции развития информатики и библиотековедения), А. В. Соколова (теория социальной коммуникации), В. В. Брежневой (концепция сервисного развития), а также общие положения теории маркетинга и теории документального потока, большой вклад в становление которой внесли большой вклад в становление которой внесли представители научной школы Л. В. Зильберминц – В. А. Минкиной.

Многообразие и сложность задач исследования обусловили его комплексный характер. В данном исследовании ведущими стали:

- системный подход, позволяющий рассматривать информационно-коммуникационную среду предприятия в качестве сложной системы и сконцентрировать внимание на взаимосвязи её отдельных компонентов;

- сервисный подход к информационному обслуживанию, позволяющий сфокусироваться на предпочтениях конечных пользователей, потребительских требованиях к качеству услуг и комфортности обслуживания. Принципиально важным представляется переход от оценки востребованности библиотеки через призму традиционных показателей к оценке качества обслуживания самим потребителем информационных продуктов и услуг;

- маркетинговый подход, который предполагает определение направлений развития НТБ в изменяющихся условиях, а также инструментов формирования спроса на информационные услуги, адекватные потребностям заинтересованных аудиторий.

Данные подходы обеспечивают соблюдение принципа единства теории и практики, а также принципа объективности при сопоставлении и оценке выявленных фактов и интерпретации результатов экспертного опроса.



Для решения поставленных задач применялся комплекс взаимосвязанных теоретических **методов** исследования: терминологический анализ дефиниций понятийного аппарата, раскрывающих предметную область исследования; метод классификационного анализа применялся при определении аспектов характеристики каналов коммуникации и для разработки их классификации. Методы сравнения, обобщения, систематизации использовались для оценки уровня теоретической разработанности поставленной проблемы; при изучении концепций развития специальных библиотек, осмыслении опыта работы отечественных НТБ и выявлении основных направлений их развития.

Решению задач исследования способствовал анализ фактического материала, собранный на основе эмпирических методов: анализа документного потока по теме исследования; экспертного опроса для выявления мнений о состоянии, востребованности и перспективах развития НТБ; SWOT-анализа; моделирования для разработки модели коммуникационной стратегии.

#### **Научная новизна исследования.**

1. Обоснована средообразующая роль НТБ как субъекта информационно-коммуникационной среды предприятия. Представлены различные подходы к определению перспективных направлений развития и определению активов библиотеки предприятия.

2. Уточнены определения понятий «информационно-коммуникационная среда предприятия» и «востребованность научно-технической библиотеки».

Под информационно-коммуникационной средой предприятия понимается информационное пространство локального уровня, в котором функционирует конкретный коллектив. По отношению к коллективу предприятия информационно-коммуникационная среда выступает как комплекс условий и факторов, обеспечивающих эффективное решение конкретных практических задач, возникающих в процессе трудовой деятельности.

Востребованность научно-технической библиотеки предприятия предложено рассматривать как обобщенную характеристику, отражающую заинтересованность его руководства и специалистов в ресурсах, продуктах и услугах, предоставляемых НТБ, и удовлетворенность ими. Показано, что востребованность НТБ обусловлена соответствием её организационных, профессиональных, ресурсных и иных характеристик поставленным перед ней задачам. Данная интерпретация позволяет акцентировать внимание на информационном потенциале НТБ и ее социальной эффективности.

3. Выделены и охарактеризованы компоненты информационно-коммуникационной среды предприятия, а также принципы ее формирования.

4. Предложена многоаспектная классификация каналов коммуникации; выявлены их основные характеристики, что позволило расширить имеющиеся представления о процессах профессиональной коммуникации.

5. Предложена методика выбора каналов коммуникации, новизна которой состоит в использовании матриц, позволяющих подобрать для продвижения каждой услуги наиболее эффективные каналы.

6. Введен в научный оборот опыт зарубежных профессиональных ассоциаций специальных библиотек, а также отечественных и зарубежных

библиотек предприятий, что позволило расширить научные знания в области специального библиотековедения. На основании результатов экспертного опроса получена актуальная информация о современной деятельности отечественных НТБ. Все это позволило обосновать специфику, типологические признаки, функции библиотек предприятий.

7. Разработана ситуационная модель коммуникационной стратегии НТБ, в структуру которой включены следующие компоненты: ключевые направления деятельности; заинтересованные стороны (партнеры и клиенты); ценностные предложения (ресурсы, продукты и услуги); каналы продвижения.

**Теоретическая значимость исследования** состоит в разработке теоретических, методологических и методических проблем информационного обслуживания специалистов предприятия в условиях современной информационно-коммуникационной среды:

- обоснован статус и перспективы научно-технической библиотеки как субъекта информационно-коммуникационной среды предприятия, способствующего повышению эффективности основной деятельности предприятия;

- уточнены типологические признаки библиотек предприятий;

- обоснованы принципы, обеспечивающие формирование информационно-коммуникационной среды предприятия как целостной системы, состоящей из взаимосвязанных компонентов;

- разработана многоаспектная классификация каналов коммуникации; обоснована целесообразность использования матриц, позволяющих повысить точность выбора канала для продвижения услуг научно-технической библиотеки к потребителю;

- разработана ситуационная модель, позволяющая сформировать поведенческую (коммуникационную) стратегию научно-технической библиотеки, исходя из конкретных условий функционирования; разработан алгоритм реализации указанной модели;

- обозначены направления дальнейших исследований в области специального библиотековедения: типология библиотек организаций, включая феномен «корпоративной библиотеки»; методическая поддержка и формы взаимодействия библиотек предприятий, компетенции специалистов НТБ.

**Практическая значимость исследования** определяется его направленностью на решение актуальных задач организации информационного обслуживания специалистов и связана с возможностью использования полученных результатов, разработанных методик и инструментария в практической деятельности библиотек предприятий.

Ситуационная модель коммуникационной стратегии НТБ и методика ее реализации, работоспособность которых была проверена в деятельности архивно-библиотечного отдела АО «ВНИТИ ЭМ», могут быть внедрены в деятельность научно-технических библиотек и служб информации различных предприятий в качестве основы для формирования собственных стратегий развития, что будет способствовать укреплению статуса библиотек и повышению востребованности предоставляемых продуктов и услуг.

Использование предложенного подхода позволяет повысить точность выбора канала для продвижения конкретных продуктов и услуг НТБ к потребителям.

Материалы диссертации использованы в учебно-методическом пособии «Организация работы научно-технических библиотек и служб информации предприятий» и практическом пособии «Фонды нормативно-технической документации в научно-технических библиотеках», которые используются в процессе подготовки и переподготовки библиотечных кадров.

**Педагогическая направленность исследования** позволяет использовать полученные результаты в образовательном процессе, что способствует расширению профессионального кругозора студентов, формированию у них чувства сопричастности к профессии, развитию профессионального сознания и тем самым обуславливает условия последующего включения студентов в активную трудовую деятельность в качестве организаторов и непосредственных участников профессиональной коммуникации. Результаты исследования также могут использоваться в процессе формирования информационно-библиографической культуры сотрудников предприятий.

**Степень достоверности результатов, изложенных в диссертации.** Достоверность и обоснованность результатов обеспечивается авторитетной источниковой базой, использованием комплекса исследовательских методов, адекватных поставленной цели и задачам, изучением практики работы библиотек, апробацией основных результатов исследования в выступлениях на научно-практических конференциях разного уровня, представлении результатов в научных публикациях.

**Личный вклад автора** состоит во включенном участии во все этапы исследования, в том числе:

- уточнении понятийно-терминологического аппарата;
- уточнении типологических признаков библиотек предприятий;
- разработке многоаспектной классификации каналов коммуникации;
- разработке процедуры и проведении экспертного опроса специалистов научно-технических библиотек предприятий, обработке и интерпретации полученных данных;
- разработке и апробации ситуационной модели коммуникационной стратегии;
- разработке матриц, позволяющих повысить точность выбора канала для продвижения услуг научно-технической библиотеки к потребителю.

**Соответствие диссертации паспорту научной специальности.** В соответствии с формулой специальности 05.25.03 «Библиотековедение, библиографоведение и книговедение» (педагогические науки), включающей исследования и разработки в области теории, методологии и организации библиотечной и библиографической деятельности, представленная диссертационная работа является исследованием места и роли библиотеки в системе информации и документальных коммуникаций предприятия.

**Соответствие диссертации области исследования специальности.** В соответствии с областью исследования специальности 05.25.03 «Библиотековедение, библиографоведение и книговедение» (педагогические

науки), полученные результаты соответствуют п. 3 «Библиотечно-информационная деятельность, использование современных информационно-коммуникационных технологий. Библиотечное обслуживание»; п. 8 «Использование электронных сетей в целях библиотечно-информационного обслуживания».

#### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Перспективы развития научно-технических библиотек предприятий связаны с позиционированием библиотеки как активного субъекта информационно-коммуникационной среды, стратегически важного для повышения конкурентоспособности предприятия.

2. Информационно-коммуникационная среда предприятия представляет собой локальное информационное пространство, в котором функционирует конкретный коллектив. По отношению к коллективу предприятия ИКС выступает как комплекс условий и факторов, обеспечивающих эффективное решение конкретных практических задач. ИКС предоставляет библиотеке новые инструменты для обеспечения всеохватности информационного обслуживания и выступает в качестве канала продвижения ее ресурсов и услуг.

3. В качестве основы для организации информационного обслуживания и формирования устойчивых профессиональных коммуникаций с сотрудниками предприятия может использоваться ситуационная модель коммуникационной стратегии НТБ, включающая такие компоненты, как: ключевые направления деятельности; заинтересованные стороны (партнеры и клиенты); ценностные предложения (ресурсы, продукты и услуги); каналы продвижения услуг.

4. При разработке коммуникационной стратегии НТБ целесообразно использование матриц, позволяющих выбрать для продвижения каждой услуги наиболее эффективные каналы.

**Результаты исследования** изложены в 19 публикациях, в том числе восьми публикациях в научных изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки России для публикации основных научных результатов диссертационных исследований.

Основные положения и итоги исследования докладывались на международных и всероссийских научно-практических конференциях: на XV Международной научно-практической конференции «Корпоративные библиотечные системы: технологии и инновации», Санкт-Петербург, 20-27 июня 2016 г.; на XI, XII и XIII Всероссийской научно-практической конференции «Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов», Санкт-Петербург; на Международной научно-практической конференции «Наука, технологии и информация в библиотеках (LIBWAY-2018)», 12-15 сентября 2018 г., Новосибирск; на XXII Международной научной конференции «Скворцовские чтения – 2019», 19 апреля 2019 г, Москва.

**Структура и объем диссертации.** Цель, задачи и методы исследования обусловили структуру работы, которая состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и семи приложений. Работа изложена на 279 страницах, содержит 18 рисунков, 15 таблиц. Список

использованной литературы включает 220 названий, из которых 28 – на иностранных языках.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования; раскрывается степень ее разработанности; определяются объект и предмет, цель и задачи исследования, методологический инструментарий и используемые методы; характеризуется научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы. Сформулированы основные положения, выносимые на защиту.

В первой главе **«Информационно-коммуникационная среда предприятия: теоретические основы формирования»** представлены результаты терминологического анализа основных понятий «информационная сфера», «информационное пространство», «информационная среда». Показано, что до сегодняшнего времени указанные понятия не получили однозначной интерпретации ни в нормативных документах, ни в трудах ученых. Не установлено их четкое соотношение между собой. Проведенный анализ позволил заключить, что информационно-коммуникационная среда предприятия представляет собой локальный уровень информационного пространства, в котором функционирует конкретный коллектив. ИКС предприятия интерпретирована как комплекс условий и факторов, обеспечивающих эффективное решение практических задач, возникающих в процессе профессиональной деятельности.

Методология системного подхода позволяет рассматривать ИКС как динамичную многокомпонентную систему. Показано, что ИКС каждого предприятия является уникальной, что обусловлено организационной структурой и уровнем технической оснащенности предприятия, характеристиками персонала, организационной культурой и т.д. Изучение подходов к определению компонентной структуры ИКС позволило сделать вывод, что в профессиональной литературе указанная структура представлена фрагментарно. В диссертации выделены компоненты, присутствующие в любой ИКС: организационно-правовая база, регламентирующая вопросы информационного взаимодействия, субъекты информационного взаимодействия, информационные объекты (ресурсы), программно-технические средства для их создания или сбора, обработки и распространения, каналы коммуникации. Проведен последовательный содержательный анализ указанных компонентов.

Сформулированы и содержательно раскрыты принципы формирования ИКС: многокомпонентность, целостность, совместимость, способность к развитию, открытость, доступность, комфортность.

Формирование и функционирование ИКС неразрывно связано с процессами деловой коммуникации. Для НТБ важно уметь встраивать свою деятельность во все доступные каналы. Только так можно гарантировать всеохватность и непрерывность коммуникации. Набор каналов, которые

библиотека предприятия может использовать для взаимодействия с заинтересованными аудиториями, ограничен рамками ИКС. Это предопределило необходимость выявления и глубокого изучения каналов коммуникации, включенных в ИКС отечественных предприятий.

С этой целью был проведен анализ микротока документов, в ходе которого было изучено 160 работ. В результате анализа выявлено 54 канала, используемых в современной деловой среде, показаны их возможности и ограничения. Одним из важных результатов исследования стал вывод о том, что современная ИКС формируется на основе современных информационно-коммуникационных технологий, но не ограничивается ими. Проведенный анализ показал, что в деловой сфере (b2b-сектор) традиционные каналы коммуникации не потеряли своей значимости. Так, на предприятиях приоритетными остаются формальные каналы, использование которых закреплено в регламентирующих документах (телефон и электронная почта). Во многих работах большое внимание уделяется традиционным каналам внутрифирменного информирования, таким как информационные стенды и корпоративные СМИ.

Тем не менее, традиционных каналов коммуникации уже недостаточно. Практически во всех изученных работах подчеркивается, что разнообразие коммуникационных средств и их интеграция – необходимое условие развития организации, дающее конкурентное преимущество. Таким образом, важной чертой ИКС предприятия является сочетание традиционных и новых каналов, причем для разных предприятий эта комбинация будет различной. В этой связи поиск методов определения оптимального сочетания взаимодополняющих каналов, адекватных конкретным условиям взаимодействия, признается важной задачей.

В работе обоснована многоаспектная (фасетная) классификация коммуникационных каналов, позволяющая выделить три блока, отражающих различные аспекты функционирования каналов. В каждом из блоков выделены фасеты, характеризующие каналы: технические аспекты (семь фасетов), средовые (семь фасетов) и аудиторные (семь фасетов).

Для того чтобы в активный процесс коммуникации были включены наиболее эффективные каналы, НТБ необходимо уметь не только выявлять, но и оценивать имеющиеся каналы, основываясь на понимании их особенностей и свойств. В исследовании выделены основные характеристики каналов, обуславливающие их выбор: доступность, интерактивность, степень проникновения, широта охвата аудитории, пропускная способность, бродкастинг и мультикастинг и другие. Важнейшими среди названных характеристик являются доступность и соответствие целевой аудитории. Так, использование (или неиспользование) канала во многом зависит не только от технических возможностей получателя сообщения, но и психологической готовности получателя, доверия к каналу, а также от квалификационной доступности канала (т. е. простоты освоения и использования).

Во второй главе «**Научно-техническая библиотека в информационно-коммуникационной среде предприятия**» рассмотрены сущностные

особенности НТБ. В качестве главного типобразующего признака выступает удовлетворение информационных потребностей, связанных с профессиональной деятельностью. В качестве типологических признаков также рассмотрены: ограниченный, относительно постоянный контингент пользователей и режим доступа к ресурсам и информационной продукции; отсутствие самостоятельной правовой формы; четкая ориентация на обеспечение научных и производственных проблем предприятия; вспомогательный по отношению к научным и производственным подразделениям характер деятельности; обусловленность ресурсной базы профилем предприятия.

Изучены отечественные и зарубежные подходы к определению функций информационных подразделений. Показана зависимость состояния НТБ от экономического положения предприятия, позиции первого лица, в том числе, от осведомленности руководства и специалистов о продуктах и услугах библиотеки. Также отмечено, что значительное влияние на содержание функций конкретной НТБ оказывает место библиотеки в организационной структуре предприятия: если НТБ входит в состав подразделения, функции которого напрямую не связаны с информационным обслуживанием, возникает опасность утраты понимания предназначения библиотеки, сокращения объема информационной работы и ассортимента предоставляемых продуктов и услуг.

Обоснована средообразующая роль НТБ, позволяющая библиотеке формировать комфортную среду для решения профессиональных задач, стоящих перед специалистами предприятия. Реализация средообразующих функций осуществляется через формирование и реализацию информационно-коммуникационной политики предприятия. В работе показана соответствующая трансформация функций библиотеки или информационной службы.

Отмечена тенденция к появлению корпоративных библиотек, рассмотрены особенности их устройства. Предложено определение корпоративной библиотеки как разновидности специальных библиотек, создаваемой для развития профессиональных компетенций сотрудников организации, компании, фирмы и удовлетворения их информационных потребностей. Введение в типологию библиотек феномена «корпоративная библиотека» открывает перспективы для последующих исследований этого феномена.

Показано, что проблема востребованности библиотеки как социального института актуальна и для НТБ. В диссертации проанализированы понятия «востребованность» и «непотребление» информационных продуктов и услуг, в контексте деятельности НТБ рассмотрены причины снижения востребованности библиотек. Обоснован вывод, что для научно-технических библиотек востребованность является обобщенной характеристикой, отражающей заинтересованность руководства и специалистов предприятия в ресурсах и услугах НТБ. Доказано, что в настоящее время на предприятии потребность в подразделении, осуществляющем отбор, оценку и управление информационными ресурсами, достаточно высока. Вместе с тем, существует

разрыв между ценностным предложением НТБ (имеющимися ресурсам и услугами) и реальной востребованностью этих услуг.

НТБ функционируют в среде, ориентированной на получение прибыли, но не всегда рассматриваются руководством как подразделение, способствующее достижению целей предприятия. Проблемная ситуация во многом обусловлена причинами коммуникационного характера, в том числе традицией пассивного ожидания читателя. Для повышения востребованности библиотекам необходимо формировать спрос на свои услуги, а значит – заниматься продвижением. В работе проанализированы определения понятия «продвижение» и предложена трактовка продвижения как доведения информационных продуктов и услуг непосредственно конечному пользователю (потребителю) в удобной для него форме и с использованием тех каналов, которые гарантируют их получение.

С целью выявления и анализа условий деятельности НТБ, предоставляемых продуктов и услуг, используемых каналов, а также определения перспективных направлений развития был проведен экспертный опрос специалистов библиотек и информационных подразделений предприятий. В диссертации представлены результаты опроса. Всего было опрошено 37 экспертов. Был разработан опросный лист (анкета), включавший 25 вопросов, позволяющих получить представление о статусе, кадровом обеспечении библиотек, уровне технического оснащения и автоматизации библиотечных процессов, условиях обслуживания (контингент пользователей, предоставляемые услуги, используемые коммуникационные каналы), а также о профессиональном взаимодействии. Кроме того, мы просили оценить востребованность библиотек, а также ответить на открытые вопросы, касающиеся перспективных для НТБ направлений работы и услуг.

Анализ полученных ответов показал, что в НТБ осуществляется процесс постепенного перевода основных видов информационных продуктов и услуг в электронную среду, объем электронных услуг. Развитие того или иного вида услуг зависит от технологических и кадровых возможностей конкретной библиотеки. В качестве перспективных направлений экспертами были выделены развитие дистанционных сервисов, электронных ресурсов, в том числе полнотекстовых, управление результатами интеллектуальной деятельности и др.

Результаты исследования позволяют сделать вывод об отставании многих библиотек предприятий от ведущих общедоступных и вузовских библиотек. Нами выявлен ряд проблем, связанных с кадровым обеспечением, состоянием ресурсной базы и уровнем технического оснащения НТБ. Среди негативных факторов, сдерживающих их развитие, экспертами также указаны: профессиональная изоляция, дублирование функций с другими подразделениями, отсутствие поддержки руководства.

В то же время, результаты опроса показали, что многие НТБ сосредоточены на поддержании фондов и пассивном ожидании читателя и не в полной мере используют возможности, предоставляемые ИКС родительских



предприятий. Таким образом, гипотеза о влиянии коммуникационной активности на востребованность библиотеки предприятия подтвердилась.

Результаты диссертационного исследования позволили сделать вывод об отсутствии как общего понимания перспектив НТБ, так и стратегий их развития. В то же время, условием сохранения НТБ в изменяющейся среде является разработка новых подходов к организации их деятельности. В этой связи в третьей главе «**Информационное обслуживание специалистов предприятия в условиях современной информационно-коммуникационной среды**» аргументирована необходимость разработки ситуационной модели. НТБ функционируют в условиях нестабильной внешней среды, поэтому за основу взят метод сценария, позволяющий выявить тенденции и ограничения, влияющие на развитие конкретной библиотеки, и предложить поведенческую (коммуникационную) стратегию. В качестве методологической основы нами использован алгоритм предпроектного обследования предприятия, разработанный В. В. Брежневой.

В структуре модели выделены следующие компоненты:

- ключевые направления деятельности;
- заинтересованные стороны (партнеры и клиенты);
- ценностные предложения (ресурсы, продукты и услуги);
- каналы доведения продуктов и услуг.

Реализация модели включает ряд этапов, образующих последовательный алгоритм действий. В свою очередь, этап может состоять из нескольких шагов, конкретизирующих его выполнение. Графическая схема алгоритма реализации модели представлена на рисунке 1.



Рисунок 1. Этапы реализации ситуационной модели

Представлены методические основания реализации модели, описаны результаты внедрения предложенных автором методик в деятельность архивно-библиотечного отдела АО «ВНИТИ ЭМ», который стал базой для внедрения и апробации исследования.

В рамках модели предлагаются рекомендации по определению перспективных направлений развития (вектора активности) библиотеки предприятия; определению активов НТБ; выявлению и анализу каналов коммуникации с потребителями ИПУ.

Предложены рекомендации по: выявлению и фиксации коммуникационных каналов, включенных в ИКС (матрица «ситуация взаимодействия-канал»); оценке их значимости для специалистов (беседы, опросы); оценки требований к каналам в соответствии с разработанной классификацией и выделенными характеристиками (матрица «услуга-характеристика канала»); соотнесению услуг библиотеки с каналами и выделению основных и дополнительных каналов (матрица «услуга-канал»). Фрагменты матриц представлены на рисунках 2–4.

Эпизод (ситуация взаимодействия)	Коммуникационные каналы				
	«лицом к лицу»	телефон	e-mail	канал 4	...
Запрос-ответ	✓	✓	✓	○	...
Предоставление документов	✓		✓	○	
Эпизод 3					
Эпизод 4					
...	...	...		...	...

✓ – канал, уже используемый библиотекой; ○ – канал, не используемый библиотекой.

Рисунок 2. Фрагмент матрицы «ситуация взаимодействия-канал»

Услуга	Характеристика канала	Важность
Предоставление документов из фонда во временное пользование	Доступность (физическая и квалификационная)	высокая
	Ценность	
	Своевременность	
	Интерактивность	средняя
	Охват аудитории	не важны
Пропускная способность		
Информирование (о новых поступлениях или услугах)	Доступность (физическая и квалификационная)	высокая
	Охват аудитории	
	Бродкастинг	
	Соответствие целевой аудитории	
	Жизненный цикл сообщения	средняя
	Скорость обратной связи	
	Длина канала	
	Интерактивность	
Пропускная способность	менее важны	
Услуга 3	...	...
...	...	...

Рисунок 3. Фрагмент матрицы «услуга-характеристика канала»

Наименования продуктов и услуг	F2F	E-mail	Почта	Мессенджер	Телефон стационарный	Факс	Корпоративная пресса	Инф. бюллетень	Корп. сайт (внешний)	Корп. сайт (внутренний)	⋮
Предоставление (выдача) документов во временное пользование	●										
Предоставление доступа к подписным ЭР	●								○	●	
Предоставление копий документов сторонним организациям	●	●	●			●			○		
Информирование о новых поступлениях	●	●		○	●		○	●	●	●	
Поиск и предоставление адресной и другой информации об организациях	●	●		●	●					○	
...											

● – основные каналы; ○ – дополнительные каналы

Рисунок 4. Фрагмент матрицы «услуга-канал»

Проведенное исследование не исчерпывает всей полноты поставленной проблемы. В **заключении** сформулированы основные результаты исследования и намечены дальнейшие направления исследований.

#### ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ ОТРАЖЕНЫ В СЛЕДУЮЩИХ ПУБЛИКАЦИЯХ АВТОРА:

##### **В научных изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки России для публикации основных научных результатов диссертационных исследований по специальности 05.25.03:**

1. Научно-техническая библиотека «на обочине» прогресса: статья-размышление // Научные и технические библиотеки. – 2016. – № 10. – С. 5-18. (авт. 0,7 п.л.)

2. Системы электронного документооборота: классификация и новые возможности для научно-технической библиотеки // Научно-техническая информация. Сер. 1. – 2016. – № 7. – С. 14-21. (авт. 0,9 п.л.)

*Переводная версия:* Electronic document-management systems: A classification and new opportunities for a scientific technical library // Scientific and Technical Information Processing. – 2016. – Vol. 43, № 3. – P. 136–143.

3. Научно-технические библиотеки в электронной среде: опыт создания путеводителя по фондам НТБ // Информационные ресурсы России. – 2017. – № 1. – С. 14-18. (авт. 0,5 п.л.)

4. Жизнь библиотеки предприятия на фоне истории страны // Научные и технические библиотеки. – 2017. – № 7. – С. 20-29. (авт. 0,5 п.л.)

5. Корпоративная библиотека: право на жизнь // Научные и технические библиотеки. – 2018. – № 6. – С. 37-50. (авт. 0,8 п.л.)

6. Востребованность услуг научно-технических библиотек: мнение профессионалов // Библиосфера. – 2018. – № 4. – С. 64-69. – DOI: 10.20913/1815-3186-2018-4-64-69. (авт. 0,6 п.л.)

7. Модели компетенций для сотрудников специальных библиотек: зарубежный опыт // Научные и технические библиотеки. – 2019. – № 7. – С. 3-13. – DOI: 10.33186/1027-3689-2019-7-3-13. (авт. 0,6 п.л.)

8. Информационное взаимодействие: критерии выбора коммуникационных каналов в научно-технической библиотеке // Научно-техническая информация. Сер. 1. – 2019. – № 8. – С. 21-26. (авт. 0,5 п.л.)

*Переводная версия:* Information Interactions: The Criteria of the Choice of Communication Channels in a Scientific and Technical Library// Scientific and Technical Information Processing. – 2019. – Vol. 46, № 3. – P. 181–186.

#### **В монографии, учебных и практических пособиях:**

9. Организация работы научно-технических библиотек и служб информации предприятий: учебное пособие / Брежнева В. В., Парамонова И. Е. – Санкт-Петербург: СПбГИК, 2015. – 203 с.: ил. (12,75 п.л., авт. 4,5 п.л.)

10. Информационные ресурсы науки и техники: учебное пособие / Захарчук Т. В., Кий М. И., Парамонова И. Е. – Санкт-Петербург: СПбГИК, 2015. – 135 с. (8,5 п.л., авт. 0,5 п.л.)

11. Отраслевые специальные библиотеки / Брежнева В. В., Парамонова И. Е. // Современная библиотека в информационно-коммуникационной среде: монография. – Санкт-Петербург: СПбГИК, 2016. – С. 118-144. (1,7 п.л., авт. 0,9 п.л.)

12. Технология предоставления отдельных библиотечно-информационных услуг // Библиотечно-информационное обслуживание: учебник / Брежнева В. В., Парамонова И. Е.; науч. ред. М. Я. Дворкина. – Санкт-Петербург: Профессия, 2016. – С. 148-159. (авт. 1,2 п.л.)

13. Фонды нормативно-технической документации в научно-технических библиотеках: формирование, ведение и использование: практ. пособие. – Москва: ГПНТБ России, 2017. – 127 с. (авт. 7,4 п.л.)

#### **В других изданиях:**

14. Используй то, что под рукою, или путь развития научно-технической библиотеки // Корпоративные библиотечные системы: технологии и инновации: материалы XV Междунар. науч.-практ. конф., Санкт-Петербург, 20-27 июня 2016 г. – Санкт-Петербург: Изд-во Политехн. ун-та, 2016. – С. 104-110. DOI: 10.18720/SPVPU/2/k16-33. (авт. 0,3 п.л.)

15. Использование систем электронного документооборота в деятельности НТБ: проблемы и перспективы // Информационное обслуживание в век электронных коммуникаций: XI Всерос. науч.-практ. конф. «Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов», 2-3 ноября 2016, Санкт-Петербург: сб.

материалов. – Санкт-Петербург: ЦГПБ им. В. В. Маяковского, 2016. – С. 316-324. (авт. 0,3 п.л.)

16. Научно-техническая библиотека в системе коммуникационных каналов предприятия: «измениться, а не умереть» // Информационное обслуживание в век электронных коммуникаций - 2017: XII Всерос. науч.-практ. конф. «Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов», 2–3 ноября 2017 г., Санкт-Петербург: сб. материалов. – Санкт-Петербург: ЦГПБ им. В. В. Маяковского, 2017. – С. 73-83. (авт. 0,5 п.л.)

17. Изучение непотребления информации: история и современность // Информационное обслуживание в век электронных коммуникаций - 2018: XIII Всерос. науч.-практ. конф. «Электронные ресурсы библиотек, музеев, архивов», 1–2 ноября 2018 г., Санкт-Петербург: сб. материалов. – Санкт-Петербург: ЦГПБ им. В. В. Маяковского, 2018. – С. 315-326. (авт. 0,4 п.л.)

18. Нужно ли взаимодействие научно-техническим библиотекам? // Культура: теория и практика: [электрон. науч. журнал]. – 2019. – Вып. 1 (28). – С. 15. (авт. 0,3 п.л.)

19. Реализация универсальной модели развития научно-технической библиотеки // Вестник Санкт-Петербургского государственного института культуры. – 2019. – № 3 (40). – С. 157-162. (авт. 0,6 п.л.)

Парамонова Ирина Евгеньевна  
Информационно-коммуникационная среда предприятия как канал  
продвижения услуг научно-технической библиотеки  
*Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата  
педагогических наук*

Подписано в печать. 29.09.2020. Формат 60×90/16. Бумага офсетная.

Усл. п. л. 1,5. Уч.-изд. л. 1,5. Тираж 100 экз.

Отпечатано с готового оригинал-макета

ФГУП «Крыловский государственный научный центр»

Московское ш., 44, Санкт-Петербург, 196158