

Отзыв

официального оппонента на диссертацию Парамоновой Ирины Евгеньевны
«Информационно-коммуникационная среда предприятия как канал продвижения услуг
научно-технической библиотеки»,

представленную на соискание ученой степени кандидата педагогических наук
по специальности 05.25.03 – Библиотековедение, библиографоведение и книговедение.

В диссертации И.Е. Парамоновой рассматривается деятельность научно-технических библиотек (НТБ) и служб информации предприятий. *Актуальность темы* исследования не вызывает сомнений, она обусловлена необходимостью повышения эффективности информационного обслуживания пользователей специальных библиотек в условиях информационно-коммуникативной инфраструктуры научного, производственного, корпоративного пространства.

Данное исследование имеет значение для современного библиотековедения, так как специальным библиотекам, входящим в структуру «родительской» организации, максимально приближенным к рабочему месту пользователя, уделяется недостаточно внимания.

Опыт общедоступных библиотек, использующих широкий спектр каналов продвижения продуктов и услуг, не всегда применим к библиотекам предприятий в силу их специфики. Ряд особенностей НТБ и информационных служб предприятий присущи корпоративным библиотекам, библиотекам научно-производственных фирм, библиотекам научно-исследовательских институтов. В связи с этим, значимость исследования может трактоваться расширительно, а его результаты – использоваться применительно к другим видам библиотек, информационных учреждений, обслуживающих определенный контингент пользователей.

Эффективность информационных процессов, обеспечение информационной поддержки исследований, разработок, производства зависит от развития информационно-коммуникационной среды (ИКС) предприятия, используемой в качестве канала предоставления услуг научно-технической библиотеки.

В данный момент, в связи с ограничениями, вызванными пандемией коронавируса, когда большой процент сотрудников организаций вынуждены работать в удаленном режиме, а выполнение государственного задания, государственного заказа, договорных обязательств не отменяется, значение выбора каналов передачи информации, предоставление дистанционных услуг НТБ еще более возросло. Развитие ИКС



предприятия в целом, использование ее в качестве канала предоставления услуг имеет практическое значение, является своеобразным вызовом для библиотек.

Поставленная автором *цель* исследования – обоснование статуса научно-технической библиотеки как субъекта ИКС предприятия, способствующего повышению эффективности основной деятельности предприятия путем организации информационного обслуживания специалистов с использованием современных каналов коммуникации – структурирована и представлена в виде шести задач. Выбранные методы позволили диссертанту решить поставленные задачи.

Объектом исследования является НТБ в структуре ИКС предприятия, *предметом* – каналы продвижения услуг НТБ предприятия.

В качестве *методологической базы исследования* использованы *общенаучные методы* – системный, структурный, маркетинговый подходы; *общелогические методы* – сравнение, обобщение, анализ и др.; *некоторые положения библиотковедения*, в частности, изучение современного состояния НТБ на уровне функций.

Необходимо особо отметить, что Ирина Евгеньевна применяет системный подход к построению ИКС предприятия, детально рассматривает элементы системы: организационно-правовая база, регламентирующая вопросы информационного взаимодействия; информационные ресурсы (объекты); программно-технические средства; субъекты и каналы информационного взаимодействия (с. 31). Автор анализирует взаимосвязи элементов системы и отмечает активную роль НТБ как системообразующего компонента ИКС предприятия.

Применение сервисного подхода к информационному обслуживанию, основанному на производственных информационных потребностях, требованиях потребителей услуг к их качеству и к комфортности обслуживания позволяет перейти от оценки востребованности библиотеки с помощью традиционных показателей к оценке качества обслуживания конечным пользователем.

Маркетинговый подход помогает определить направления развития НТБ в изменяющихся условиях, выбрать инструменты формирования спроса на информационные услуги, соответствующие ожиданиям пользователей.

Используемые подходы позволяют обеспечить соблюдение принципа единства теории и практики, объективно сопоставить и дать оценку выявленным фактам.

Диссертантом проведено исследование деятельности научно-технических библиотек, проведен экспертный опрос. Географический охват участников экспертного опроса представлен 12 регионами России, отраслевая принадлежность предприятий-

учредителей НТБ – 11 отраслями промышленности, что говорит о достаточной *базе исследований* и о репрезентативности опроса.

Приступая к работе над диссертацией, автор изучил публикации отечественных и зарубежных специалистов, не ограничиваясь рамками библиотековедения. Важным источником при написании диссертации являются Интернет-ресурсы: web-сайты отечественных предприятий, НТБ, зарубежных библиотечных ассоциаций, отдельных библиотек, электронные каталоги библиотек, базы данных.

Новизна исследования заключается в обосновании роли субъекта ИКС предприятия (НТБ), как средообразующей, представлении подходов к определению перспективных направлений развития библиотеки предприятия; в уточнении границ понятий «информационно-коммуникационная среда предприятия» и «востребованность НТБ»; в обосновании специфики, типологических признаков, функций библиотек предприятий на современном этапе; в характеристике компонентов ИКС предприятия.

Личный вклад автора выражается в разработке фасетной классификации каналов коммуникации; разработке методики выбора каналов коммуникации с применением матриц; разработке ситуационной модели коммуникационной стратегии НТБ.

Считаю важным отметить, что большое внимание автор уделяет изучению неформальных каналов коммуникаций (с. 56.), в том числе личному общению. Дело в том, что «встроенность» НТБ в структуру организации, интеграция сотрудников библиотек и информационных подразделений с контингентом пользователей, с коллективом, в котором они много лет работают, обеспечивает широкий круг общения с коллегами, читателями, руководителями «родительской» организации. Опыт показывает, что часто именно неофициальное общение является причиной того, что эти коммуникационные каналы не расцениваются самими библиотекарями в качестве таковых, остаются за рамками количественной оценки и качественного анализа работы НТБ. Имидж библиотеки, ее персонала, являются важнейшим фактором построения системы коммуникаций. Коммуникабельность сотрудников НТБ и информационных служб в сочетании с профессионализмом дает возможность общаться на правах партнеров, а НТБ – играть роль научно-вспомогательного подразделения в организации. В данной работе любой канал коммуникации рассматривается как канал продвижения услуг НТБ (с. 144). Эти факты учитываются Ириной Евгеньевной при разработке и построении ситуационной модели коммуникационной стратегии НТБ.

Активность НТБ должна быть направлена на развитие интегрированной среды, включающей продукты и сервисы, которыми пользователь может воспользоваться как на рабочем месте, так и дистанционно в форме самообслуживания. Сбалансированная,

отлаженная система информационных ресурсов, доступ к полнотекстовым источникам с рабочего места пользователя, информативный сайт с интуитивно понятной навигацией, приводят к тому, что необходимость непосредственного обращения в библиотеку сохраняется только для получения печатных изданий и говорит об обеспечении информационных потребностей пользователей в виртуальном пространстве.

Многолетний опыт работы в информационно-библиотечном центре научно-исследовательского института позволяет мне утверждать, что статистика использования сетевых электронных ресурсов, учет посещений сайта, являются количественными характеристиками, эквивалентными количеству обращений в библиотеку. Таким образом, современная практика оценки работы НТБ, показывает, что интерактивное взаимодействие пользователей и информационных работников с применением предпочтительных для пользователя информационных каналов, говорит о знании библиотекарями информационных потребностей и ожиданий своего пользователя, и свидетельствует не об уменьшении роли НТБ, а, напротив, об её усилении.

Оценивая непосредственно текст диссертационного исследования Ирины Евгеньевны, в первую очередь, следует отметить строгость изложения, четкую логическую структуру, литературный язык и научный стиль.

Диссертация И.Е. Парамоновой представляет собой значительный по объему труд – 279 страниц, состоит из введения (с. 4-19), трех глав, подразделенных на десять параграфов (с. 20-228), заключения (с. 229-234), списка сокращений (с. 235-236), списка литературы (с. 237-262), семи приложений (с. 263-279).

Структура диссертации определена целями и задачами исследования, отражает его ключевые этапы.

Библиографический аппарат включает в себя 220 наименований (192 отечественных и 28 зарубежных публикаций), в числе которых 22 ссылки на web-ресурсы.

Приведенные в приложениях материалы: таблицы, анкета, номенклатура продуктов и услуг, предоставляемых НТБ, а также 18 рисунков в тексте диссертации, способствуют визуализации и более детальному восприятию материала диссертации.

Во введении – важнейшей части диссертации, обоснована актуальность и раскрыта степень разработанности темы, определены объект, предмет, цель и задачи исследования, описаны методология и методы, которые применялись диссертантом при проведении исследования и изложении материала. Обозначена научная новизна, охарактеризованы теоретическая и практическая значимость работы. Положения, выносимые на защиту, сформулированы убедительно.

В первой главе «Информационно-коммуникационная среда предприятия: теоретические основы формирования» проводится терминологический анализ и анализ границ понятий ИКС предприятия: «информационная сфера (инфосфера)», «информационное пространство», «информационная среда», «информационно-коммуникационная среда».

Рассматриваются органически связанные и взаимодействующие между собой компоненты информационно-коммуникационной среды предприятия, проводится содержательный анализ каждого компонента системы ИКС (с. 31). Отмечается, что структура и качественный состав компонентов системы различается в зависимости от целей предприятия. Обосновываются принципы формирования ИКС предприятия: многокомпонентность, целостность, способность к развитию, совместимость, открытость, доступность, комфортность (с. 42-44).

Проводится подробный анализ документного потока, в котором отражены вопросы, касающиеся каналов корпоративной коммуникации на предприятиях нашей страны.

Автор справедливо отмечает, что НТБ предприятия при выборе каналов, включенных в процесс коммуникации при информационном обслуживании, необходимо ориентироваться на предпочтения целевой аудитории предприятия (с. 46). Однако, формируя коммуникационную политику необходимо учитывать, что избыточное количество используемых каналов не всегда удастся интегрировать в единую систему информационного обслуживания.

Интересным показался тот факт, что автор подробно останавливается на устных неформальных каналах и рассматривает условия доминирования данных каналов.

Автор характеризует основные каналы корпоративной коммуникации, а затем осуществляет их классификацию, применяя для этой цели фасетно-блочный (многоаспектный) подход.

Во второй главе «Научно-техническая библиотека в информационно-коммуникационной среде предприятия» рассматривается место, роль НТБ в ИКС предприятия, зависимость библиотек от состояния этой среды и других факторов, оказывающих наибольшее влияние на деятельность библиотек. Автор отмечает, что, часто, из-за положения в структуре «родительских» организаций, деятельность НТБ не исследуется, а их потенциальные возможности недооцениваются.

В данной главе изучаются сущностные особенности НТБ. Отмечается неоднородность специальных библиотек в целом и научно-технических библиотек как группы, а также тот факт, что важнейшей особенностью НТБ является своеобразие каждой из них. Ирина Евгеньевна справедливо замечает, что это обусловлено «тем, что

каждое предприятие по своей исходной природе является уникальным со своими потребностями и практическими задачами, отношениями внутри организации и организационной культурой. Современные предприятия и входящие в их структуру библиотеки самым тесным образом связаны с уровнем экономического развития, характером государственной научно-технической политики, которая конкретизируется в планах развития и повышения научно-технического уровня отраслей и задачах, стоящих перед конкретными учреждениями» (с. 97.).

Далее автор уделяет внимание изучению проблемной ситуации, связанной с востребованностью услуг НТБ. Здесь рассматривается зарубежный и отечественный опыт создания корпоративных библиотек и ставится вопрос «возможно ли отнесение корпоративных библиотек к специальным, не являются ли они новой формой бытования научно-технических библиотек?» (с. 98). В ходе рассуждений, автор приходит к выводу, что форма принадлежности к организации (компании или предприятию) является важным признаком, это позволяет формально приравнять корпоративные библиотеки и библиотеки предприятий. Обозначены сходства корпоративных и специальных библиотек: назначение – содействие удовлетворению информационных потребностей, связанных с профессиональной деятельностью; контингент пользователей – конкретный коллектив с определенными профессиональными информационными потребностями; библиотечный фонд отраслевого содержания. Отмечено, что корпоративная библиотека вписывается концепцию библиотеки как четырехэлементной системы Ю.Н. Столярова. С учетом изложенного, Ирина Евгеньевна предлагает рассматривать корпоративные библиотеки как разновидность «специальных библиотек, создаваемых для развития профессиональных компетенций сотрудников организации, компании, фирмы и удовлетворения их информационных потребностей» (с. 100). Она приходит к выводу, что включение корпоративных библиотек в предмет библиотековедения правомерно, это «позволит расширить границы социального влияния профессии». Следует согласиться с этим мнением и с тем, что библиотеки предприятий способны «ответить на вызовы постиндустриального общества» (с. 101).

Ириной Евгеньевной при помощи экспертного опроса изучено современное состояние НТБ НИИ и промышленных предприятий. Считаю важным отметить, что проведение данного опроса было сопряжено с рядом трудностей, связанных с «невидимостью» НТБ, входящих структуру организаций. Кроме этого, автор указывает на причины, по которым деятельность ряда библиотек не могла быть учтена, а именно: загруженность респондентов, конфиденциальность запрашиваемой информации, а также игнорирование опроса, отказ проявить профессиональную солидарность, нежелание

обмениваться опытом, опасения по поводу распространения негативной информации о библиотеке. По результатам экспертного опроса специалистов 37 библиотек предприятий определены продукты и услуги, предоставляемые современными НТБ, составлена их номенклатура (Таблица Е.1. с. 275-279).

Анализ источников и результаты опроса позволяют автору не только выявить факторы, влияющих на состояние и востребованность/невостребованность самой НТБ, ее продуктов и услуг, но и констатировать, что эта проблема вызвана недостаточно полным использованием всей совокупности доступных каналов. Ряд НТБ обеспечивают только минимальный перечень традиционных услуг и не развивают современные средства коммуникации.

Автор делает вывод, что библиотеки предприятий имеют уникальную «возможность инициативно выстраивать отношения с потребителями своих услуг» (с. 117). Пассивная позиция НТБ в ожидании своего пользователя пагубно влияет на оценку роли библиотеки для предприятия. Для НТБ важно верно определить «вектор своей активности», четко формулировать преимущества использования продуктов и услуг библиотеки. Необходимо демонстрировать возможности библиотеки по предоставлению недоступной в сети Интернет информации, ориентированной на «индивидуальные информационные потребности специалистов предприятия», способность гибко реагировать на изменение этих потребностей.

В третьей главе «Информационное обслуживание специалистов предприятия в условиях современной информационно-коммуникационной среды» автор вначале обосновывает необходимость построения ситуационной модели коммуникационной стратегии НТБ, а затем приступает к ее построению на основе современных каналов коммуникации.

Ирина Евгеньевна выделяет в структуре модели 4 компонента: «ключевые направления деятельности; заинтересованные стороны (партнеры и клиенты); ценностные предложения (ресурсы, продукты и услуги); каналы доведения продуктов и услуг» (с. 171). Разработанная модель учитывает основные факторы и условия функционирования конкретной библиотеки. Автор выделяет 5 этапов построения модели. На этапе определения каналов продвижения услуг автор предлагает использовать матрицы – «эпизод-канал» и «фиксации требуемых характеристик». Для соотнесения имеющихся каналов с услугами – матрицу «канал-услуга». Разработанный алгоритм действий представлен в виде блок-схемы, а затем пошагово описан.

Полученные результаты в обобщенном виде позволяют Ирине Евгеньевне наметить перспективы развития НТБ предприятий и определить вклад, который они могут

внести в развитие «родительской» организации с опорой на традиционные функции НТБ, но с непременным дополнением новыми функциями, работающими на повышение востребованности и укрепление статуса НТБ.

Апробация ситуационной модели коммуникационной стратегии НТБ проведена на базе акционерного общества «Всероссийский научно-исследовательский проектно-конструкторский и технологический институт электромашиностроения» (АО «ВНИТИ ЭМ»). Введены в научный оборот данные об информационно-коммуникационной среде АО «ВНИТИ ЭМ», структуре предприятия АО «ВНИТИ ЭМ», данные о составе фондов НТБ и показатели его использования.

Реализация разработанной ситуационной модели повлияла на эффективность удовлетворения информационных потребностей сотрудников предприятия, позволила сотрудникам НТБ АО «ВНИТИ ЭМ» накопить положительный коммуникативный опыт.

Разработанная Ириной Евгеньевной ситуационная модель является универсальной и может применяться в различных библиотеках с учетом конкретных условий их функционирования. Непременным условием её реализации является готовность сотрудников НТБ к изменениям, их мотивированность, профессионализм и коммуникативная компетентность.

В заключении сформулированы основные результаты исследования и намечены направления дальнейших исследований.

Необходимо отметить высокую научную активность Ирины Евгеньевны Парамоновой, значительное количество и объем публикаций, в том числе авторство и соавторство в публикациях учебного характера, активное участие в конференциях. Публикации Ирины Евгеньевны, начиная с 2016 года, нашли отражение в содержании диссертации.

Основное содержание диссертации полностью отражено в автореферате.

Считаю необходимым отметить, что выбор темы диссертационного исследования Ирины Евгеньевны Парамоновой определен ее многолетней работой в научно-технических библиотеках, накопленным опытом и заинтересованностью в развитии и улучшении функционирования данного вида библиотек.

Признавая научную и практическую значимость диссертации И.Е. Парамоновой, следует, однако, указать на ряд замечаний.

На мой взгляд, в диссертации Ирина Евгеньевна, преследуя цель подчеркнуть междисциплинарный характер исследования, излишне подробно анализирует публикации смежных дисциплин – экономики, управления, бизнеса и других сфер, к которым автор сочла необходимым обратиться в поисках методологии. Стремление Ирины Евгеньевны

охватить широкий спектр проблем, привело к усложнению композиции диссертации, изменило соотношение общего и частного в рассматриваемых вопросах в пользу общего. Сложность и многоаспектность рассматриваемой проблемы, как мне представляется, превышает требования, предъявляемые к кандидатским диссертациям.

Желание разобрать каждую обнаруженную в процессе анализа деталь, а прежде выявить, определить сущность, охарактеризовать, определить место, значение в системе отношений и т.п., привело к трудности восприятия материала. При этом, как уже было отмечено, язык и стиль изложения текста не вызывает вопросов. В тексте обнаружено всего несколько опечаток, перечень которых приводить в отзыве не считаю необходимым.

По моему мнению, в третьей главе было избыточным давать построение ситуационной модели коммуникационной стратегии НТБ в теории, а затем – описание ее апробации и внедрения, вероятно, материал параграфов 3.1 и 3.2. можно было объединить в один.

Хотелось бы обратить внимание на использование терминов «библиотека низового уровня», «низового звена» (с. 4, с. 87, с. 236). Совершенно ясно, что термин заимствован из публикаций ученых второй половины XX века, изучавших специальные библиотеки. Но, в своей диссертации Ирина Евгеньевна рассмотрела возможности, доказала значимость этих библиотек на современном этапе, и считает перспективными дальнейшие исследования их функционирования. По-видимому, использование указанных терминов в настоящее время, применительно к НТБ организаций не вполне корректно. В структуре НИИ РАН библиотеки и информационные подразделения, как уже упоминалось, органично включены в научно-исследовательский процесс организации, играют роль научно-вспомогательных подразделений. Хочу поддержать Ирину Евгеньевну в постановке данных проблем, и высказать пожелание по разработке определения, соответствующего статусу этих библиотек.

Сделанные замечания носят дискуссионный характер, не влияют на общую положительную оценку исследования.

Диссертация является законченным трудом и выполнена на высоком научном

Задачи, поставленные соискателем, полностью выполнены. Обоснованность и достоверность полученных результатов не вызывает сомнений. Представленная на защиту диссертационная работа является законченным, самостоятельно выполненным научным исследованием. Автору удалось внести свой вклад в решение как теоретических, так и практических проблем.

Упомянутые недостатки не снижают в целом высокой научной и практической значимости представленной диссертации.

Содержание диссертации соответствует специальности 05.25.03 – Библиотекосведение, библиографоведение и книговедение.

По своему оформлению работа полностью отвечает требованиям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук.

Диссертация Ирины Евгеньевны Парамоновой «Информационно-коммуникационная среда предприятия как канал продвижения услуг научно-технической библиотеки» является самостоятельной законченной научно-квалификационной работой, которая представляет собой исследование актуальной проблемы и характеризуется научной новизной, теоретической и практической значимостью. Работа соответствует требованиям пп 9, 10, 11, 12, 13, 14 Положения о присуждении ученых степеней от 24 сентября 2013 г. № 842, а её автор Ирина Евгеньевна Парамонова заслуживает присуждения ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 05.25.03 – Библиотекосведение, библиографоведение и книговедение.

Официальный оппонент:

Кандидат педагогических наук по специальности 05.25.03 – Библиотекосведение, библиографоведение и книговедение, заведующий информационно-библиотечным центром Федерального государственного бюджетного учреждения науки Институт физики твердого тела Российской академии наук (ИФТТ РАН)

Ольга Ивановна Левченко

142432, г. Черноголовка,
Московской обл.,
ул. академика Осипьяна, д. 2
Телефон 8 (496) 522 84 56
E-mail: olevch@issp.ac.ru

Левченко О.И.
Зайцев
Зав. ОК
Ры - 10. А. Рыжков - 1

12 ноября 2020 года, г. Черноголовка