УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПНТБ СО РАН
Канд. техн. наук
_____ А. Е. Гуськов
«5» ноября 2020 г.

О Т З Ы в
ведущей организации на диссертацию
Ирины Евгеньевны Парамоновой «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»

Общая характеристика

Диссертация И. Е. Парамоновой «**Информационно-коммуникационная среда предприятия как канал продвижения услуг научно-технической библиотеки**» на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 05.25.03 «Библиотековедение, библиографоведение и книговедение» представляет собой научную работу общим объемом 279 страниц, содержащую введение, три главы, заключение, список использованной литературы, в состав которого входит 220 публикаций, из которых 28 – на иностранных языках. Основной текст диссертации содержит 18 рисунков, 15 таблиц, сопровождается 7 приложениями.

Актуальность темы диссертации

Ирина Евгеньевна Парамонова исследует актуальную тему библиотековедения – информационного обеспечения специалистов, которое, как справедливо отмечает автор, является системообразующим элементом не только библиотечной науки, но и регулирования условий формирования общества знаний, т. к. главным «фактором, во многом обуславливающим эффективность информационных процессов, становится информационно-коммуникационная среда (ИКС) предприятия». При таком подходе роль научно-технических библиотек (НТБ) в информационной инфраструктуре

6103/20
20 11 2020

предприятия выступает в качестве основополагающей конструкции.

Работа И. Е. Парамоновой вызывает научный и одновременно практический интерес, поскольку представляет собой своеобразный «мозговой штурм», стимулирующий НТБ избрать нестандартный подход в содействии достижению целей и задач предприятия на основе существующих технологий, а также поиска новых неформальных каналов коммуникации в решении повседневных вопросов производственной деятельности в современных условиях.

Нельзя не согласиться с автором, рассмотрение роли НТБ как субъекта ИКС зависит не только от знания функций и задач, решаемых в условиях существующей среды, но и от того, сможет ли библиотека установить проблемы, связанные с низкой востребованностью спектра необходимых продуктов и услуг со стороны специалистов. Автор диссертации убедительно обосновывает значимость и своевременность исследований обозначенной проблемы, доказывает необходимость разработки теоретических основ поставленной научной задачи и конкретных рекомендаций для ее решения.

Таким образом, выбор темы исследования – «Информационно-коммуникационная среда предприятия как канал продвижения услуг научно-технической библиотеки» – обоснован и соответствует базовым трендам библиотечной науки и практики.

И. Е. Парамонова достаточно подробно и тщательно анализирует сложившиеся в библиотековедении представления о роли научно-технической библиотеки в информационно-коммуникационной среде предприятия, раскрывая сущностные особенности научно-технической библиотеки как объекта исследования.

Необходимость адаптации библиотеки предприятия к новым задачам, адекватным современной парадигме общественного и технологического развития, определяет актуальность заявленной темы в научном и практическом плане. Целью диссертации – как она сформулирована диссертантом – 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 (стр. 10). В целом, с нашей точки зрения, это соответствует интересам педагогической науки вообще и библиотековедения, в частности.

В качестве методологической основы, помимо указанного системного подхода, автор выбирает сервисный и маркетинговые подходы, используя общенаучные методы – сравнения, обобщения, систематизации для оценки уровня теоретической разработанности поставленной проблемы; эмпирические методы при анализе фактического материала; экспертного опроса для выявления мнений о состоянии, востребованности и перспективах развития НТБ; SWOT-анализ; моделирование (для разработки модели коммуникационной стратегии) и др.

Новизна исследования и полученных результатов

В исследовании И. Е. Парамоновой дано системное и целостное представление о средообразующей роли НТБ как субъекта информационно-коммуникационной среды предприятия. Представлены различные подходы к определению перспективных направлений развития и определению активов библиотеки предприятия. Дальнейшее развитие получили вопросы классификации каналов коммуникации; выявлены их основные характеристики. Предложена методика выбора каналов коммуникации, новизна которой состоит в использовании матриц, позволяющих подобрать для продвижения каждой услуги наиболее эффективные каналы. Технология апробирована в НТБ АО «ВНИТИ ЭМ» (табл. 13 диссертации). 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.

Научная новизна полученных результатов состоит в следующем:

1. Обоснована средообразующая роль НТБ как субъекта информационно-коммуникационной среды предприятия. Представлены различные подходы к определению перспективных направлений развития и определению активов библиотеки предприятия (с. 94 диссертации, с. 15 автореферата диссертации).

2. Уточнены определения понятий «информационно-коммуникационная среда предприятия» и «востребованность научно-технической библиотеки» (разделы 1.1, 2.2 диссертации, с. 13, 15 автореферата диссертации).

3. Выделены и охарактеризованы компоненты информационно-коммуникационной среды предприятия, а также принципы ее формирования (раздел 1.2 диссертации, с. 13 автореферата диссертации).

4. Предложена многоаспектная классификация каналов коммуникации; выявлены их основные характеристики, что позволило расширить имеющиеся представления о процессах профессиональной коммуникации (раздел 1.4 диссертации, с. 14 автореферата диссертации).

5. Предложена методика выбора каналов коммуникации, новизна которой состоит в использовании матриц, позволяющих подобрать для продвижения каждой услуги наиболее эффективные каналы (раздел 1.3 диссертации, с. 14 автореферата диссертации).

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 (раздел 2.3 диссертации, с. 16 автореферата диссертации).

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 (раздел 3.1 диссертации, с. 17 автореферата диссертации).

Степень обоснованности и достоверности результатов и выводов, сформированных в диссертации

Обоснованность научных положений, достоверность результатов исследования подтверждается:

– большим объемом изученного И. Е. Парамоновой теоретического материала. Круг источников, привлеченных к диссертационному исследованию, в целом, соответствует заявленной цели и поставленным задачам. В списке литературы названы 220 публикаций;

– корректностью применения комплекса специальных и общенаучных методов;

– согласованностью теоретических построений с практической деятельностью библиотек предприятий.

«Введение» отвечает всем нормативным требованиям, предъявляемым к данному структурному элементу диссертации, содержит четкие авторские формулировки новизны, теоретической и практической значимости, личного вклада исследователя. И. Е. Парамонова демонстрирует высокий уровень профессиональной библиографической культуры при характеристике степени изученности проблемы.

В первой главе «Информационно-коммуникационная среда предприятия: теоретические основы формирования» представлены результаты терминологического анализа основных понятий «информационная сфера», «информационное пространство», «информационная среда» (с. 20-30 диссертации, с. 13 автореферата диссертации). 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. Автор приходит к выводу, 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.

Во второй главе ««**Научно-техническая библиотека в информационно-коммуникационной среде предприятия**»» рассматриваются сущностные особенности НТБ. И. Е. Парамонова обосновано определила в качестве главного типообразующего признака удовлетворение информационных потребностей, связанных с профессиональной деятельностью. В качестве типологических признаков ее 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. Сделан вывод об отставании многих библиотек предприятий от ведущих общедоступных и вузовских библиотек. Выявлен ряд проблем, связанных с кадровым обеспечением, состоянием ресурсной базы и уровнем технического оснащения НТБ. Результаты проведенного опроса, в котором приняли участие 37 респондентов (анкета включала 25 вопросов, позволяющих получить представление о статусе, кадровом обеспечении библиотек, уровне технического оснащения и автоматизации библиотечных процессов, условиях обслуживания и др.), 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 И. Е. Парамоновой о влиянии коммуникационной активности на востребованность библиотеки предприятия подтвердилась.

В третьей главе «Информационное обслуживание специалистов предприятия в условиях современной информационно-коммуникационной среды» аргументирована необходимость разработки ситуационной модели 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 продуктов и услуг (с. 166-200 диссертации). Алгоритм реализации модели представлен графически (с. 172 диссертации, с. 17 автореферата диссертации). Автором 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 (с. 197-200, 217 и др. диссертации, с. 18 автореферата диссертации).

В «Заключении» автор, обобщая полученные в диссертации теоретические и методические результаты, убедительно показывает средообразующую роль НТБ, проявляющуюся через формирование и реализацию информационно-коммуникационной политики предприятия.

Существенная доказательная база исследования представлена в приложениях.

В итоге – перед нами самостоятельное и законченное научное исследование.

Значимость для науки и практики выводов и рекомендаций диссертанта

Работа носит теоретическую и практическую направленность. Значимость диссертационного исследования связана с развитием теоретических представлений о формировании информационно-

коммуникационная среда предприятия, что дает возможность осмысления и моделирования функциональной парадигмы библиотеки предприятия, определяет дальнейшие направления ее изучения. Разработанная ситуационная модель коммуникационной стратегии НТБ полноправно войдет в научную и учебную литературу по библиотековедению. Научная апробация результатов исследования осуществлена публикацией основных положений диссертации в ведущих научных периодических изданиях.

Практическое значение работы определяется возможностью использования в библиотечной практике методологии выявления и фиксации коммуникационных каналов, оценке их значимости для специалистов и 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»). Результаты работы могут быть применены при прогнозировании и стратегическом планировании, разработке и реализации практико-ориентированных проектов, учебных курсов библиотековедческих дисциплин в вузах культуры.

Достоинства и недостатки по содержанию диссертации

Представленная диссертация имеет высокую значимость как исследование концептуального характера, в котором обосновывается современная информационно-коммуникационная среда предприятия для продвижения услуг научно-технической библиотеки и разработки научно обоснованной коммуникационной стратегии НТБ в условиях этой среды. Использование значительного количества источников, в том числе ресурсов открытого доступа, позволило диссертанту всесторонне проработать и раскрыть тему исследования.

Материал диссертации имеет структурно-логическую стройность, хорошо систематизирован и отличается четкостью постановки и решения задач, аргументированностью выводов.

В наибольшей степени положительной оценки заслуживает разработанная ситуационная модель коммуникационной стратегии НТБ и методика ее реализации, работоспособность которых была проверена в деятельности архивно-библиотечного отдела АО «ВНИТИ ЭМ».

В качестве значимых, с нашей точки зрения, *замечаний* к работе отметим следующее:

1. Сложно согласиться с трактовкой термина «продвижение», предложенного на с. 117 диссертации: «под продвижением понимается доведение информационных продуктов и услуг (и информации о них) непосредственно до конечного пользователя (потребителя) в удобной для него форме и с использованием тех каналов, которые гарантируют их получение». Данное определение представляется узким и не соответствующим одной из задач исследования – выбору каналов продвижения услуг НТБ на основе комплекса инструментов (матриц). Автор нередко взаимозаменяет термины «продвижение» и «доведение», что, с нашей точки зрения, не совсем корректно, т. к. в теории и практике маркетинга данные понятия существенно разнятся, что подтверждается и проведенным терминологическим анализом непосредственно в диссертации (с. 116 диссертации).

2. Автор, в качестве источниковой базы исследования (с. 12 диссертации), указала на использование нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов предприятий, однако в тексте работы ссылки на данные документы не приведены. Кроме того, нет перечня сайтов отечественных предприятий, научно-технических библиотек, зарубежных библиотечных ассоциаций и отдельных библиотек, используемых в качестве базы исследования, приводятся только обобщающие сведения.

3. Справедливо замечая важность усиления образовательной роли специальных библиотек, которые являются такой же частью образовательной экосистемы, как и публичные, автор предполагает, что НТБ вполне способна взять на себя выявление уровня компьютерной грамотности сотрудников и

проведение подготовительного обучения, организацию обучающих мероприятий, посвященных использованию информационных ресурсов, новых приложений и сервисов, участвовать в разработке методических и инструктивных материалов. Считаем, что данное предположение не выглядит обоснованным, т. к. автором не представлен опыт отечественных и зарубежных специальных библиотек, не рассмотрены необходимые для реализации этой задачи навыки и знания библиотекарей и подготовленность специалистов в настоящее время.

4. Вызывает вопросы выборка респондентов для опроса, их география и отраслевая принадлежность (Приложение В). Безусловно, мы не располагаем полными сведениями о количестве НТБ предприятий в России, и даже перепись библиотек, проведенная в 2009-2011 г., не дала объективной картины. Вместе с тем, к примеру, в монографии Е. Б. Артемьевой[1] представлены сведения о НТБ учреждений и предприятий Омской области, библиотеках Западно-Сибирской и Восточно-Сибирской железной дороги, упоминается библиотека Кузнецкого металлургического комбината им. И. П. Бардина, которая с 2011 г. объединилась с библиотекой Западно-Сибирского металлургического комбината, по причине слияния комбинатов, и носит теперь название НТБ ОАО «ЕВРАЗ Объединенный Западно-Сибирский металлургический комбинат» и др. Сокращение библиотек произошло в последние годы, однако мы предполагаем, что многие НТБ учреждений и предприятий до сих пор существуют. В работе, к сожалению, не сформулировано основание для выборки.

Указанные замечания не снижают значимости представленного научного исследования. В целом И. Е. Парамонова продемонстрировала умение ставить и решать научную задачу. Структура диссертации

---

[1] Артемьева Е. Б. Эволюция библиотечной сети Сибири и Дальнего Востока в условиях культурно-исторических и социальных трансформаций (XVII-XX вв.). Новосибирск, 2012. 424 с.

соответствует общей концепции, целям, задачам и логике исследования. Автореферат соответствует основному содержанию диссертации.

Заключение

Рецензируемая диссертация И. Е. Парамоновой представляет собой выполненную на актуальную тему завершенную научно-квалификационную работу, в которой содержится решение поставленных научных и практических задач. Результаты диссертации имеют несомненное значение для развития теории и методологии библиотековедения и практики библиотечного дела России в условиях вхождения в информационное общество и общество знаний. Полученные автором результаты достоверны, выводы и заключения обоснованы, что подтверждается репрезентативностью материала, адекватностью используемой методологии и совокупности научных методов, адекватных объекту и предмету исследования. Рецензенты отмечают высокий теоретический и практический уровень проведенного исследования, умение соискателя анализировать источники научной информации, выдвигать, обосноьывать и проверять гипотезы и вырабатывать на этой основе новые знания.

Автореферат соответствует основному содержанию диссертации.

Материалы, полученные в процессе диссертационного исследования, отражены в 19 научных публикациях, включая восемь статей, опубликованные в журналах, включенных в «Перечень российских рецензируемых научных журналов, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук», и доложены на конференциях различных уровней, включая международный. Все статьи соответствуют заявленной теме и полностью отражают содержание диссертации.

Диссертация соответствует паспорту и области исследований научной специальности. 05.25.03 – «Библиотековедение, библиографоведение и книговедение» (педагогические науки), отвечает требованиям, изложенным в

«Положении о порядке присуждения ученых степеней» (II. Критерии, которым должны отвечать диссертации на соискание ученых степеней, пп. 9–14), утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842 (с изменениями, внесенными Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2016 г. № 335). Положения диссертации достаточно обоснованы, достоверны и имеют научную ценность. Автор диссертации И. Е. Парамонова заслуживает присуждения искомой степени кандидата педагогических наук по специальности 05.25.03 «Библиотековедение, библиографоведение, книговедение».

Отзыв подготовлен Редькиной Натальей Степановной, членом Ученого совета ГПНТБ СО РАН, доктором педагогических наук, заведующим научно-технологическим отделом ГПНТБ СО РАН. Отзыв обсужден и утвержден на заседании научно-технологического отдела ГПНТБ СО РАН (протокол № 1 от «19» октября 2020 г.).

Заведующий научно-технологическим отделом,
доктор педагогических наук
по специальности 05.25.03 «Библиотековедение,
библиографоведение и книговедение» Н.С. Редькина

Старший научный сотрудник
научно-технологического отдела,
кандидат педагогических наук
по специальности 05.25.03 «Библиотековедение,
библиографоведение и книговедение» Л.Б. Шевченко

5.11.2020 г.

Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения Российской академии наук
(ГПНТБ СО РАН)
630102, г. Новосибирск
ул. Восход, 15
тел. (383) 266-18-60, 373-24-53
office@spsl.nsc.ru
web-сайт: http://www.spsl.nsc.ru/

Подлинность подписи
Редькиной Н.С., Шевченко Л.Б.
УДОСТОВЕРЯЮ
Зав. канцелярией ГПНТБ СО РАН
Юшкевич А.Г.
«05» ноября 2020

Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН)
ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ