

## РЕЦЕНЗИЯ

От: проф. д.ик.н. Желю Дечев Владимиров, Софийски университет „Св. Климент Охридски“, научна специалност: 3.7. „Администрация и управление“

На: дисертационния труд на Елена Андреева Игнатова *Модел за автоматизирана информационна система „Библиотечен персонал“* за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.5. Обществени комуникации и информационни науки (Информационно-търсещи системи)

Основание за рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно заповед РД38-512/19.07.2016 г. на Ректора на СУ.

### 1. Информация за дисертанта

Кандидатът Елена Андреева Игнатова е завършила математическа гимназия „Акад. Сергей Корольов“ (1997-2002); специалност телекомуникации в Техническият университет (2002-2007 г.), магистратура по телекомуникации (2007-2009 г.) в същия университет и магистратура по бизнес администрация в УНСС също през 2007-2009 г. От 2010 до 2015 г. е докторант към катедрата по „Библиотекознание, научна информация и културна политика на“ СУ „Св. Климент Охридски“. Трудовият ѝ стаж включва работни места предимно в сферата на ИКТ като програмист, техническа поддръжка на сървъри, поддръжка на среди в областта на комуникациите в компании като Абакус Трейд ООД, Хюлет Пакард и Хюлет Пакард Ентърпрайз. Владее отлично английски и немски езици. Както се вижда от трудовата биография, темата на дисертационния труд на Елена Игнатова е тясно свързана с работата ѝ в областта на ИКТ.

### 2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представената дисертация се състои от Увод, три глави, Заключение, използвана литература, публикации по темата и приложения в обем от 214 страници, от които основен текст 190 страници. Използвани са общо 144 литературни източника, сред които 101 заглавия на кирилица и останалите на латиница. Дисертацията включва 43 таблици, 37 фигури и 2 приложения. Дисертационният труд е оформен съгласно техническите изисквания.

**Уводът** съдържа необходимите компоненти като актуалност на темата, основна цел и задачи, обект и предмет на изследването, хипотези и използвани методи. **Актуалността** на темата се определя от необходимостта на всички организации днес, в това число и от обществения сектор, да оптимизират разходите чрез внедряване на модерни управленски системи - такива като цялостни ERP-та или по-прости решения. Тези системи водят до оптимизиране на бизнес процесите, включително и процесите по управление на човешките ресурси (УЧР). Използването на тези системи е обусловено от предимствата, които те осигуряват на организациите. Както пише докторантът, модулът „Управление на човешките ресурси“ е един от петте задължителни компонента на ERP-системите в бизнеса и един от четирите компонента на ERP-системите в публичния сектор“ (с. 12). Наред със специализираните софтуери за управление на библиотечните процеси, автоматизираните системи за УЧР са особено подходящи за библиотеките в качеството има на съвременни центрове за информационно обслужване (е-библиотека, е-каталог, е-ресурси и др.).

**Обект** на дисертационния труд е процесът на управление на човешките ресурси в регионалните библиотеки на България в контекста на икономиката на услугите, а

**предметът** се отнася до функционален анализ на автоматизирана система за УЧР в библиотеката. Основната **цел** на дисертационния труд е да се „систематизира и опише модел на автоматизирана система „Библиотечен персонал“, който да обхваща всички функции на съвременния процес за УЧР и е съобразен със спецификата на регионалните библиотеки, както и да бъде препоръчан софтуер, който може да бъде използван при реализацията на модела“ (с. 15). По конкретно целта е да се предложи автоматизиран модел, включващ всички функции по УЧР, който да бъде използван за стратегическо планиране, управление, обучение и развитие на човешкия ресурс в библиотеките. В дисертационния труд се издигат **две хипотези**, а реализирането на основната цел е конкретизирано в осем специфични **задачи**. Използваните **методи** включват: преглед на литературата, обработка на документални източници, анализ на информационни продукти, функционален анализ на процеса на УЧР, наблюдение, интервюта, две анкетни проучвания и сравнителен анализ при избора на софтуер за автоматизирана система за УЧР.

**Ограниченията** на изследването се състоят в това, че предложеният модел е подходящ само за нуждите на регионалните библиотеки, но не и за Националната библиотека или другите обществени библиотеки в страната.

## **2. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

**Първа глава** е теоретична и разглежда промените в разбирането на УЧР във връзка с прехода от индустриалната икономика към икономиката на услугите, иновациите и съвременните информационни технологии. Представени са възгледите на основоположниците на управленските теории по отношение УЧР и е разкрита промяната в разбирането на УЧР като отговор на икономически, демографски, социални и правни промени. Последователно са анализирани основните функции на УЧР като са посочени връзките и взаимоотношенията между тях (Фиг. 2, с. 41).

Разгледани са преките ефекти от УЧР, които се състоят в повишаване на квалификацията и мотивацията на служителите като резултат от по-добра и атрактивна работна среда (Табл. 1, с. 48). Непреките ефекти се отнасят до по-висока удовлетвореност на потребителите на съответните продукти или услуги. Направен е извода, че в новата икономика на знанието и иновациите УЧР става стратегически важно, предоставяйки конкурентни предимства на организациите. Това нарастващо значение на УЧР е илюстрирано с данни от изследване на *Business process trends* за 2016 г., разкриващи тенденцията за намаляване на инвестициите в автоматизирането на бизнес процесите и нарастване разходите на фирмите върху автоматизацията на човешките ресурси (с. 50).

Представена е и дейността на някои консултантски фирми на българския пазар по отношение на УЧР. Установена е липсата на компании, специализирани в областта на анализа на функциите на системата за УЧР, главно поради недостатъчен брой клиенти (с. 55-56). Тези компании са консултирали фирмите по ограничен брой дейности на УЧР.

**Втора глава** включва историческите промени в *системите* за УЧР. Разгледано е тяхното развитие от по-прости системи до съвременните ERP системи, съдържащи много повече информация, а така също и модул за УЧР. Тези системи не само подпомагат мениджърските решения, но и създават инфраструктура за електронна връзка на доставчици и клиенти (с. 62). Особено полезна е синтезираната Таблица 3, разкриваща еволюцията на управленските информационни системи (с. 63-35). Направеният преглед позволява на дисертантът да прогнозира бъдеща замяна на ERP системите с е-УЧР (е-автоматизирани системи за УЧР), с което се обосновава първата хипотеза. Тази обосновка се базира на разрастването на икономиката на услугите,

където човешкият капитал става главен фактор за пазарно предимство, а така също и на данни от Gartner (с. 69). Организациите в България също отчитат двоен прогнозен ръст на закупуването на автоматизирани системи за УЧР. Все пак финансирането на внедряването на подобни системи си остава основно предизвикателство за българските фирми (Табл. 4, с. 73).

След кратко представяне на същността на автоматизираните системи за УЧР и тяхното разпространение в страната ни, авторът е провел собствено проучване на тринайсет водещи български е-системи за УЧР с цел да се идентифицира софтуер, който автоматизира всички функции по УЧР (Таблицы 6-19). Според резултатите, в страната ни има само един такъв софтуер - HeRMeS® V (с. 91; с. 96 – Фиг. 10). Направено е подробно сравнение на функциите на тази система с международните тенденции на основата на данни от Technology Advise (с. 116, Табл. 31). Резултатите показват, че има само още един подобен софтуер на българския пазар (OracleHCM Cloud), чийто превод на български език се подготвя. В същото време е отчетено, че HeRMeS® V не отговаря на тенденциите за развитие на софтуерите за УЧР, тъй като засега все още не предлага мобилен достъп, свързаност със социалните мрежи и облачна услуга (с. 125).

Авторът е наясно, че автоматизираните системи за УЧР не винаги успяват да внесат подобрение в организационното представяне поради различни причини, такива като: липса на предварителен анализ (или фиктивен анализ) на функциите на системата в организацията; недостатъчна подготвеност на персонала за работа със системата; липса на ясно разписани задължения на мениджърите, служителите и отделите за УЧР за поддръжката на автоматизираната система за УЧР и др. (с. 122).

**В трета глава** се анализират външните (Табл. 34, с. 127) и вътрешните (Табл. 38, с. 145) фактори, оказващи влияние върху УЧР в регионалните библиотеки на България. Изведени са редица неразрешени въпроси от законодателен и административен характер като: недостатъчно финансиране за обновяване на библиотечните фондове; изоставане в технологичното обновление; липса на система за кариерно развитие на библиотечните специалисти; на единна система на заплащане и стимулиране на труда; застаряващ персонал и др. (с. 134). Така библиотечните служители са принудени да оцеляват „на ръба“.

Изследваните вътрешни фактори се отнасят главно до размера на организацията, принципа на който са изградени, финансовото състояние и организационната култура (с. 145). Според данните, регионалните библиотеки са малки организации, сред които преобладава тези с персонал до 50 души. Тези организации са на сложно подчинение, което създава неясни правила за контрол на дейността. Финансовото им състояние също е тревожно – „проблемите с ниското заплащане, недофинансиране на дигитализация, ИКТ развитието и невъзможността за активно участие в международни проекти, поради липсата на средства за самофинансиране са все още неразрешени“ (с. 149). Резултатите от анализа на съвкупността от външни и вътрешни фактори, влияещи върху функционирането на регионалните библиотеки са обобщени в термините на SWOT-анализа (Табл. 41, с. 152-154).

Тази глава съдържа и *собствено емпирично изследване* на дисертанта, проведено под формата на анкета в *две последователни проучвания* сред регионалните библиотеки в България. Въпросите се отнасят до това доколко се реализират основните функции по УЧР в тези организации. Получените резултати очертават основните проблеми в системата за УЧР в регионалните библиотеки и доказват втората хипотеза в дисертационния труд: „Процесът на управление на човешките ресурси в регионалните библиотеки е недостатъчно ефективен и не е в пряка връзка със съвременните изменения на икономиката на услугите“ (с. 167).

Тези данни, съчетани с резултатите от анализа на е-системите за УЧР позволява на автора да предложи модел на автоматизирана информационна система „Библиотечен персонал“ (Фиг. 32, с. 171). Целта на тази система е да съдейства за решаването на идентифицираните проблеми по УЧР в регионалните библиотеки. За разлика от съществуващите софтуери, предложената система не само е изградена на модулен принцип, но обхваща всички функции по УЧР. Допълнително предложените модули са: „Обратна връзка“, „Връзка със социалните мрежи“ и „Репутация“, както и предоставяне на публичен достъп до модулите: „Набор и подбор“, „Обучение“, „Обратна връзка“ и „Репутация“. Тези модули позволяват разрешаването на такива проблеми като: застаряване на персонала, трудности при осигуряването със специализирани кадри, намаляващия авторитет на библиотечната професия, липсата на платформа за обучения, повишаване на квалификацията и др. Така предложеният модел може да се базира на българския софтуер HeRMeS® V като допълнителните модули и публичният достъп могат да се изпълнят специално за регионалните библиотеки.

В **заклучението** се обобщават ползите от автоматизираната информационна система „Библиотечен персонал“ и основните проблеми в сектора, чието разрешаване може да бъде подпомогнато от тази система. По този начин в дисертационния труд е дефинирана проблема за УЧР в регионалните библиотеки, направен е анализ и е създаден модел на автоматизирана информационна система „Библиотечен персонал“. Тази система ще съдейства за по-голяма информираност, еднакви правила, критерии и професионални изисквания към всички служители и ще им даде възможност за активно участие в управленческите решения. Очакваният резултат е да се *усъвършенства обслужването* чрез по-висока мотивация и компетентност на служителите и по-плътно доближаване на „библиотекаря“ и „библиотечната услуга“ до читателите.

### **3. Оценка на научните и научно-приложни приноси**

Формулирани са пет приноса, които са лично дело на автора. В дисертационният труд са проследени тенденциите в развитието на ERP-системите и е създаден модел на бъдещите ERP-системи или модел на eHRM-системи. Направен е сравнителен анализ на разпространените софтуерни системи за автоматизация на УЧР в България и чужбина към 2015 година. Извършен е функционален анализ на процеса на УЧР в регионалните библиотеки на България за периода 2012–2015, като са идентифицирани реални управленски практики и състоянието на всяка една функция от УЧР. Чрез SWOT анализ са разкрити факторите, които влияят върху УЧР в библиотеките и са систематизирани силните и слаби страни. В резултат са изведени пет ключови проблема, които възпрепятстват оптималното УЧР в българските регионални библиотеки. Разработен е модел на автоматизирана информационна система „Библиотечен персонал“ и е предложено подходящо софтуерно решение за практическо реализиране на системата.

Получените резултати имат наистина практико-приложно значение, доколкото биха могли да послужат като ориентир на регионалните библиотеки за модернизация на УЧР, а така също и за разработчиците на модели за автоматизирана система за УЧР.

### **4. Оценка на публикациите по дисертацията**

Основните компоненти на дисертационния труд са апробирани в четири публикации, сред които три статии и една студия, от които три на български и една на английски език.

### **5. Оценка на автореферата**

Авторефератът е в обем от 58 страници, разкрива основните моменти от дисертационния труд в синтезиран вид и като такъв отговаря на изискванията.

## **6. Критични бележки, препоръки и въпроси**

Внедряването на е-системи като УЧР и други подобни е свързано с тяхното положително или негативно възприемане от служителите. В тази връзка първият въпрос към кандидатът е дали има данни или наблюдения до каква степен служителите в регионалните библиотеки на страната ни са позитивно (респективно негативно) настроени към подобни системи.

Вторият въпрос се отнася до това дали има разлика в отношението към автоматизираните системи за управление сред регионалните библиотеки в зависимост от техния размер или местоположение

Третият въпрос е как автоматизираната система за УЧР в библиотеките би спомогнала да се решат проблеми като ниско заплащане, недостатъчна атрактивност на професията за младите и др., доколкото причините за тях са по-скоро външни.

## **7. Заключение**

Кандидатът е извършил сериозна работа по анализ на литературата, провеждане на две емпирични изследвания сред регионалните библиотеки, обработка и анализ на данните, обобщаване на резултатите и обосноваване на значими изводи. Проблемите са актуални и получените резултати добавят стойност към съществуващото знание в тази научна област. Показано е добро познаване на теоретичните и практически проблеми и коректност при позоваването на използваните публикации. Данните разкриват една реалистична картина относно състоянието на е-системите за УЧР в страната ни и, в частност, в регионалните библиотеки на България. Направените приноси са лично постижение на автора. С този дисертационен труд кандидатът демонстрира качества на сериозен изследовател и отговорно отношение към научната дейност.

Всичко това ми дава основание да предложа на уважаемото жури да присъди на Елена Андреева Игнатова образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.5. Обществени комуникации и информационни науки (Информационно-търсеци системи).

27.09.2016  
София

проф. д.ик.н. Желю Владимир  
Стопански факултет на СУ  
„Св. Климент Охридски“