

Виртуална комуникация, образование, изкуствен интелект
Virtual Communication, Education, Artificial Intelligence

**Традиционни и съвременни методи за изследване
присъствието на библиотеките в България
във виртуалното пространство**

DOI 10.55206/YWCL1620

Боряна Козарева

Селскостопанска академия, Дирекция „Библиотечна и издателска дейност“
Имейл: bkozareva@gmail.com

Абстракт: Целта на статията е да се проследи присъствието на библиотеките във виртуалното пространство. Фокусът е поставен върху университетските библиотеки в България, чиято основна задача е да подкрепя и допълва образователния и изследователския процес в страната. Използвани са различни изследователски методи, чрез които се установява степента на тяхното присъствие във виртуалното пространство и използваните инструменти на виртуалната комуникация. Чрез метода киберетнографско наблюдение от сайтовете на библиотеките е събрана информация, която след анализ и съпоставка служи за осъществяване на анкетното проучване сред ръководители и служители в тези библиотеки. Като част от виртуалната комуникация и като съвременен и широко разпространено средство за комуникация „потребител-информация“ е използван чатбот, за да се удостовери степента на еднаквост на резултатите от използваните изследователски методи. Резултатите показват, че присъствието на университетските библиотеки в България във виртуалното пространство все още търпи развитие, което оказва влияние върху информацията, която потребителите биха получили, допитвайки се единствено до информационния масив на изкуствения интелект.

Ключови думи: виртуална комуникация, виртуално пространство, изкуствен интелект, чатбот, университетска библиотека.

Traditional and Modern Methods for Researching the Presence of Libraries in Bulgaria in the Virtual Space

Boryana Kozareva

Agricultural Academy, Directorate Library and Publishing

E-mail: bkozareva@gmail.com

Abstract: The aim of this article is to examine the presence of libraries in the virtual environment. The focus is placed on university libraries in Bulgaria, whose primary mission is to support and complement the educational and research processes in the country. A variety of research methods are employed to determine the extent of their presence in the virtual space and to identify the tools of virtual communication they utilize. Through the method of cyberethnographic observation, data were collected from library websites which, following analysis and comparison, served as a basis for conducting a survey among library managers and staff. As part of virtual communication and as a contemporary and widely used means of “user–information” interaction, a chatbot was employed in order to verify the degree of consistency among the results obtained through the different research methods. The findings indicate that the presence of Bulgarian university libraries in the virtual environment is still undergoing development, which in turn affects the information that users may obtain when relying exclusively on the informational corpus of artificial intelligence.

Keywords: virtual communication, virtual environment, artificial intelligence, chatbot, university library.

Увод

С навлизането и използването на съвременните информационни и комуникационни технологии се наблюдава експанзия в библиотечната сфера в края на 20. и началото на 21 век, така както е във всички останали сфери на обществения живот. Трябва да се направи уточнението, че автоматизиране на процесите започва много по-рано, но в посочения период технологиите се развиват бързо и то не само в посока модернизиране на процеси, техника, технологии, но и в посока лесен достъп до потребителите. Технологиите стават част от ежедневието на човека и днес те са една необходимост при достъпа до информация, както в професионалния, така и в личния живот. Срещата между потребителите и технологиите и комуникациите в библиотеките също получава своето развитие и днес вече все по-уверено се присъединява към внедряването на инструментите на изкуствения интелект в една сфера, която дължи своето начало и живот на информация, започнала съществуването си на книжен носител.

За целите на настоящата разработка като обект на изследване са възприети университетските библиотеки или библиотеките към висши училища в България. Статутът, целите, задачите и функциите на тези библиотеки, както и присъствието им във виртуалната среда, са разгледани по-долу с цел да се обоснове техният избор и да се представи средата, в която те се развиват.

Основни термини и понятия

Поради спецификата на проблематиката накратко в три раздела се въвеждат понятия, свързани, първо, с университетски библиотеки на база обзор на правни и нормативни документи; второ, се представят особеностите на виртуалната комуникация и виртуалното пространство; трето, резонно е отделено внимание чрез преглед на публикации на изкуствения интелект, който е част от изследването в контекста на промените в дейностите на библиотеките.

Университетски библиотеки

В края на 20. и началото на 21. век започва да се изгражда нова библиотечна инфраструктура, която се характеризира със затваряне и/или преобразуване на някои видове библиотеки и появата на нови такива. Библиотечната инфраструктура на практика се явява част от инфраструктурата на културата, образованието и науката, тъй като библиотеките биват различни видове и имат различна ведомствена подчиненост. [1] С влизането в сила на Закона за висшето образование [2] през 1995 г. на практика се поставят основите на нова структура на висшите училища, увеличаване на техния брой (днес са общо 51 [3] – Европейското висше училище по икономика и мениджмънт – Пловдив, е закрито през 2024 г.), а с въвеждане на акредитационната система тези библиотеки поемат своята тежест при крайната оценка на висшето училище. В нормативен план тези библиотеки са споменати като субекти в Закона за висшето образование, Критериите за институционална акредитация в съответствие с ESG – част 1 (1–10) и по смисъла на чл. 77, ал. 2 от ЗВО [4], както и във вътрешните нормативни документи на висшите училища.

По отношение на университетските библиотеки, информация може да се намери в рейтинговата система на висшите училища, където се отчита информация за индикатори „Библиотечен фонд на студент“, „Ползваемост на библиотечния фонд“ и „Информационно обезпечаване“, „Удовлетвореност от учебната среда“ и „Значимост на учебната среда за преподавателите“. [5]

На практика тези библиотеки макар и да получават някакъв статут в нормативната уредба за висшето образование, тяхното съществуване и раз-

витие зависи от волята на ръководството и възможностите на висшето училище. Не се отрича ролята и позицията им в образователния и научния процес, подкрепят се като естествено звено от институцията и се правят опити за тяхното модернизиране.

Виртуална комуникация

Развитието на информационните и комуникационни технологии води до развитие на създаването не само на нов вид ресурси и услуги, но и до нови начини за общуване. Социалните мрежи се превръщат в един такъв повратен момент при промяната на парадигмата за преминаване все повече към виртуална комуникация в различни сфери на обществото. Тази промяна естествено се наблюдава и в библиотеките, като тук не става въпрос само за електронни, дигитални или виртуални библиотеки, тя е съотносима и за дейността на т.нар. традиционни библиотеки, които, започнали с автоматизация на процесите по обработка и обслужване на потребители, продължиха с извеждането на своите информационни системи в интернет пространството, като добавиха и различни канали за комуникация, за да се говори днес вече за навлизането на изкуствен интелект.

Съществен тласък за преминаване към дигитални форми на общуване даде и пандемията от ковид, която промени и част от работните процеси, а също така създаде и гъвкавост в работните задачи и възможностите за тяхното изпълнение. Възможността за общуване в онлайн среда промени начина, по който хората взаимодействат в професионален и в личен план, а именно чрез използването на дигитални инструменти като имейли, текстови съобщения, чатове, видеоконференции, предоставяни чрез различни социални мрежи или софтуерни решения.

Виртуалната комуникация не е нов вид комуникация, а комуникация, която има нови проявления с оглед на развитие на технологиите и начините за пренос на информация. Тя представлява процес на обмен на информация между двама или повече участници чрез използването на дигитални технологии, т.е. компютърно опосредствана комуникация. Това предопределя тя да се осъществява в синхронна (в реално време) или асинхронна форма посредством интернет базирани платформи и телекомуникационни канали, включително електронна поща, видеоконферентни системи, текстови съобщения, форуми, социални мрежи и платформи за съвместна работа.

Обосновано може да се предположи, че виртуалната комуникация има множество проявления, които могат да се ползват както в междуличностните взаимоотношения, така и в работен порядък. Употребата на даден комуникативен инструмент зависи от целта на комуникацията, участниците в нея и крайната цел, с която се прилага в дадена ситуация.

Изкуствен интелект

Отчитайки предимствата и недостатъците на виртуалната комуникация въз основа дори само на собствения си опит, този вид общуване се налага все повече, като придобива ново значение след появата на нов инструмент за комуникация – чатботовете. От наблюденията, проведени за целите на настоящето изследване, може да се предположи, че това е нов канал за комуникация библиотека – потребител.

Изкуственият интелект (ИИ) е новото (макар и не ново като възникване) технологично решение, което постави поредното предизвикателство пред възможностите на хората да комуникират с технологиите, да получават по-бързо информация (без гаранция за нейното качество и достоверност), но все пак технология, която се самообучава и развива и става незаменим или непреодолим участник в нашето ежедневие.

Според Кол Страйкър и Ада Кавакоглу „Изкуственият интелект (ИИ) е технология, която позволява на компютрите и машините да симулират човешкото учене, разбиране, решаване на проблеми, вземане на решения, креативност и автономност“. [6]

ИИ днес е вграден в множество комуникационни системи и платформи като чатботове и виртуални асистенти (например ChatGPT), които извършват разговори, отговарят на въпроси и подпомагат ежедневни задачи. Той позволява да се развиват платформи за автоматичен превод и разпознаване на реч, улесняващи междуезиковата комуникация, алгоритми за филтриране и персонализация на съдържание в социалните медии, както и генеративни модели, които създават текст, изображения, видео и аудио.

Докладът за тенденциите на ИФЛА за 2024 г. [7] представлява ключов елемент в подкрепа на бъдещето на библиотечната област, които могат да бъдат по-устойчиви в своето планиране, което да е от полза за общностите, на които библиотеките служат. Фокусът е върху бъдещето на информационната среда и как това влияе – и е повлияно от случващото се в други области, като например гражданския живот, околната среда и други. ИФЛА определя седем основни тенденции, които ще оказват влияние не само върху работата на библиотеките, но и върху тяхното развитие.

1. Практиките на създаване и използване на знание се променят.
2. ИИ и другите технологии трансформират обществото.
3. Отношенията на доверие се изграждат наново.
4. Уменията и способностите стават все по-сложни.
5. Разпространението на дигиталните технологии е неравномерно.
6. Информационните системи използват повече информация.
7. Хората търсят връзки с общността.

Използването на ИИ в комуникацията има позитивни и негативни страни, които са свързани преди всичко с достоверността на информацията,

възможностите за оказване на влияние при нейното предоставяне и др.под. Безспорен е фактът, че в огромното количество информация, която се ражда във всяка една минута във всеки край на света, е изключително трудно да се обработи и отсее ползната от излишната информация от един индивид. Именно тук се включва машината, за да помогне това да се случи и ако в посочените по-горе случаи говорим за предлагане на информация, която предварително е обработена от хора, то в една голяма част от виртуалния свят ни предлага комуникация, за която ние трябва да сме подготвени и да постъпим отговорно.

Библиотеките като институции на паметта имат за своя основна цел да съхраняват за поколенията своите фондове, но също така и да се развиват технологично, за да могат да бъдат в полза на потребителите и ползвателите. Връзката потребител – библиотека се обуславя от вида на комуникацията между тях, а именно типа потребител, вида на библиотеката, ресурси, услуги, работни задачи на потребителите и т.н.

Дигитализирането на ресурсите и услугите се налага все повече в работата на библиотеките. Част от тази дигитална промяна е навлизането на различни инструменти за виртуална комуникация с потребителите като се започне от създаването на онлайн каталозите и се стигне до ползването на ИИ. Използването на различни социални мрежи е доказателство за опита на библиотеките да се доближат до своите потребители и читатели, тъй като вече расте едно изцяло дигитално поколение, за което боравенето с хартия се явява ограничение по отношение на време, ресурси и възможности.

Материали и методи

Статията е посветена на извеждане на традиционни и съвременни методи за изследване на присъствието във виртуалното пространство на университетски библиотеки в България и тя има ориентация към практико-приложен и методически план, използваните методи са представени в този раздел и чрез преглед на приложението им в различни изследвания, посветени и на изкуствения интелект.

Използвани са няколко изследователски метода: киберетнографско наблюдение на сайтовете на университетските библиотеки, онлайн анкетно проучване и комуникация с ChatGPT.

Изборът на метода на киберетнографското наблюдение се основава на неговата приложимост в различни изследвания, свързани с онлайн общности, например Катя Уорд представя резултатите от проучване, целящо да анализира феминизма, а Наталия Рибас и Радика Гаджала представят метода в публикацията „Развитие на киберетнографския изследователски метод за разбиране на дигитално опосредстваните идентичности. [8] Методът се прилага и от Янка Тоцева и Иванка Мавродиева при изследването на

различни аспекти на използването на изкуствения интелект в образованието. [9] Киберетнографският метод е подходящ изследователски инструмент предвид избраните материали за наблюдение и анализ. Авторът на статията е приложил метода към избрани виртуални комуникационни ситуации, в които тя е участник; анонимността е запазена и са спазени етичните норми. С този метод се подхожда/ към всеки обект на изследване.

Анкетното проучване е проведено онлайн, като е използван Google Forms. Формулярът с въпросите е придружен с писмо, в което се обяснява целта на изследването. Писмото, заедно с линка към формуляра, е изпратен по имейл адресите на директорите на университетските библиотеки или към тези, които са посочени за връзка с екипа на библиотеката.

Комуникация с ChatGPT като съчетание между инструмент за търсене на информация и форма за комуникация е третият използван метод в настоящето изследване. В учебника за научна етика Катя Михайлова [10] провежда диалог с чатбот като част от изследването, в което на преден план се изтъкват етичните норми при ползването на изкуствен интелект в науката. Иванка Мавродиева извежда някои лингвистични и риторични характеристики на диалог между човек и чатбот GPT по риторични теми. [11] Сакиб Шахриар и Кадим Хаяуи правят преглед, който не само подчертава приложенията на ChatGPT в множество области, но и анализира представянето му при изпити в различни дисциплини, повдигат множество етични и свързани с поверителността опасения, които са подробно разгледани в тази статия. [12] Тук е използван методът, в който авторите на статията са провели диалог с чатбот по проблемите, обект на изследването.

Резултати и дискусия

Резултатите от изследването са представени поотделно за всеки един от ползваните методи, което дава възможност за постигане на определена последователност при събирането и съответно обработването на получената информация. Резултатите от киберетнографското наблюдения поставят границите на анкетното проучване, тъй като вече имаме конкретна информация за присъствието на университетски библиотеки във виртуалното пространство. Анкетното проучване добавя стойност към него като се навлиза в по-голяма дълбочина в изследвания обект. Използването на чатбот в последната част от изследването си поставя за цел да покаже съответствието на данните от предишните два метода с наличната информация, която ни показва този инструмент за търсене в интернет пространството.

Киберетнографско наблюдение

Наблюдението се проведе в периода от 21 април до 04 май 2025 г. и включва киберетнографско изследване на сайтовете на библиотеките с цел

установяване на формите на комуникация на библиотеките с нейните потребители.

Висшите училища в България са 52 на брой [13], като от 2024 г. тече процедура по закриване на Европейското висше училище по икономика и мениджмънт, което е с изтекла акредитация от м. май 2022 г., не е подало необходимите документи за последваща оценка и тече процедура за неговото закриване (информация за него не се открива в регистъра на висшите училища в България, поддържан от НАЦИД). [14] Приема се, че към момента на провеждане на настоящето изследване броят на висшите училища в България е общо 51. [15]

След определяне на библиотеките, които отговарят на предварително зададените параметри за участие в настоящето изследване, втората част от него е насочена към наблюдение на сайтовете на библиотеките и събирането на информация за присъствието им в социалните медии, наличието на дигитални ресурси, форми на контакт с потребителите, онлайн обучения и други инструменти, ако ползват такива.

За целта се издириха и провериха за актуалност сайтовете на УБ и се състави списък с критерии, по които да се извърши тази част от изследването. В табличен вид се анализира информация от сайтовете на библиотеките за: интернет страница на библиотеката, Facebook, Instagram, YouTube, X, LinkedIn; отделно Chatbot и използване на имейл.

За целите на настоящето изследване се разгледаха сайтовете на 51 висши училища, за да се потърси информация за библиотеката на съответното училище. Така се установи, че за седем от тях (Колеж по туризъм – Благоевград, Университет по хранителни технологии – Пловдив, Висше строително училище „Любен Каравелов“ – София, Висше транспортно училище „Тодор Каблешков“ – София и Висше училище по телекомуникации и пощи – София, Международно висше бизнес училище – Ботевград, Висше военновъздушно училище „Георги Бенковски“ – Долна Митрополия) или не се намира никаква информация за библиотека, или данните са само за е-каталог, за служители в библиотеката или описание на фонда и услугите, които се предлагат.

Само 12 от библиотеките ползват социалните медии, за да осъществяват контакт със своите потребители, да провежда обучения или да създават съдържание, което е насочено не само към потребители на библиотеката, но и към други последователи. Най-често се ползва Facebook (от 12 библиотеки), 4 библиотеки използват Instagram, а YouTube, X и LinkedIn – по две библиотеки, а само една поддържа блог. [16] Шест са университетските библиотеки, които използват повече от една социална медия в своята дейност. Библиотеката на СУ „Св. Климент Охридски“ има най-силно присъст-

вие във виртуалното пространство – 4 социални медии, библиотеките на МУ – Плевен, МУ – София и УНСС – 3 медии, АУБ и НБУ – 2 медии.

В края на 2022 г. бързо в работното, а вече и в личното ежедневие, навлезе като форма за работа с информация ChatGPT. На принципа на воденето на диалог се осигури възможност за получаване на готова, персонализирана информация и данни, което постави и началото на софтуерните приложения, използвани за провеждане на разговори – чатбот (chatbot). Към момента на провеждане на изследването само 3 УБ използват такова приложение за комуникация със своите потребители:

- Zendesk chat (Американски университет в Благоевград);
- НБУ Чатбот (Нов български университет);
- UniBOT (Университет по библиотекознание и информационни технологии).

Анкетно проучване

Изследването се проведе в периода 19 май – 28 май 2025 г. при спазване на научните стандарти, анкетата е изпратена до директорите на библиотеки към висшите училища, чрез стандартизирано писмо на e-mail адресите за кореспонденция с директорите или с библиотеките. Следователно са използвани един и същ комуникационен канал, една и съща среда; те са анонимни и са попълнени на доброволен принцип, спазена е конфиденциалността, гарантирана е поверителността на отговорите. Спазени са етичните стандарти и при обработката и съхранението на личните данни. При формулиране на въпросите не са допуснати насочващи или оценъчни формулировки; терминологията е представена коректно и е въведена като критерий и е операционализирана при подготовката на въпросника; същевременно не са допуснати комуникационни бариери, употребява се неутрален и разбираем език, който е съобразен с аудиторията.

Получени са 72 отговора: 19 от директори на библиотеката, 11 от завеждащи отдел в библиотеката, 1 от отговарящ за комуникацията в библиотеката и 41 от член на екипа на библиотеката. 10 от отговорилите притежават образователна и научна степен „доктор“, 51 притежават висше образование със степен „магистър“, 10 – със степен „бакалавър“ и само 1 – степен „специалист“. Работещите в библиотека до 10 години са 34, със стаж от 10 до 20 години са 15 и над 20 години са 23. Девет от отговорилите са на възраст до 35 г., 38 – в диапазона между 36–50 г. и 25 над 51 г. (7 са тези над 60 г.). Демографските данни на участниците в анкетата показват една широка палитра от степен на образование, възраст и професионален опит, което ни дава възможност, от една страна, да получим гледната точка на различни индивиди, от друга страна, да получим достоверни отговори и

реална представа за ползването на виртуална комуникация в библиотеките и тяхното присъствие във виртуалното пространство.

Първият въпрос, който се разглежда в това изследване, е *Може ли да се смята, че активното използване на чатботове, създадени с изкуствен интелект, е конкурентно предимство за вашата библиотека.* Възможните отговори са: *да; по-скоро да; по-скоро не; не; не мога да преценя.* Едва 3 са положителните отговори, а 8 респонденти отговарят с „по-скоро да“, отрицателните отговори са 38, а не могат да преценят 22 от отговорилите на анкетата. Забележима е тенденцията чатботовете да не се ползват с доверие като средство за комуникация, което е породено от все още не доброто познаване на възможностите на изкуствения интелект като източник на информация и средство за комуникация. Проблем се поражда и от непознаването на техниките за работа с него, както и с достоверността на получената информация.

На въпроса *Колко активно използвате комуникационни софтуери при осъществяване на дейности с колеги в библиотеката,* като възможни отговори са посочени Viber, Skype, Messenger, WhatsApp, Zoom, Google Meet, MS Teams. Отговорите са класирани според степента на ползване, като на първо място е посочен Viber, следван от Messenger, Google Meet, Zoom, MS Teams, WhatsApp и Skype. Ако първите два софтуера може да ги определим по-скоро като използвани за индивидуални контакти (макар и да имат опция за създаване на група потребители), то другите пет се ползват основно за групова комуникация (напр. обучения или срещи). Skype все по-рядко се ползва, като от 05 май 2025 г. той мигрира към платформата MS Teams.

Следващият въпрос *Колко активно използвате социалните мрежи при осъществяване на дейности на библиотеката* предполага избор между Facebook, Instagram, LinkedIn, X – Twitter, YouTube, TikTok. От получените отговори най-често ползваната е Facebook, следвана от Instagram, YouTube, X - Twitter, TikTok и LinkedIn. Тази класация е направена според най-много събрани отговори „постоянно“ ползване на някоя от посочените мрежи. Първото място не е изненада, тъй като това е социалната медия, която навлезе в България най-рано и си осигури много потребители. Множество институции създадоха свои профили, чрез които да достигнат до по-голяма аудитория.

Въпросът *Кое от определенията за виртуалната комуникацията, посочени по-долу, в максимална степен покриват представата за виртуална комуникация:*

1. Това е една от функциите на управлението на библиотеката, която подпомага установяването и поддържането на комуникацията с читатели и потребители, на взаимното разбиране и на сътрудничеството на библиотеката със служителите.

2. Това са практики, които произтичат от динамиката в интернет и в частност в социалните мрежи.

3. Терминът не е еднозначен и едно от значенията е, че това е практика, която се усвоява в хода на работата.

4. Това е комуникация между служители и експерти в библиотеката, насочена към създаване на съвременна среда за максимално добро обслужване на читатели и потребители при отчитане на техните потребности, очаквания и нагласи и при спазване професионалните стандарти в библиотеките.

5. отговор 1 и 4,

не получава еднозначен отговор. Тридесет и петима от отговорилите на анкетата са посочили отговор 4, а 23 – отговор 1. От една страна, се наблюдава потвърждение на предложения отговор 5, а именно че верните определения са две, от друга страна, имаме едно разделение на отговорите в полза на определение 4. Предвид че се търси определение на виртуална комуникация, то е много вероятно да се даде този отговор. Не бива да се пренебрегва фактът, че все пак екипът на библиотеката трябва да създава условия, в които потребителите да имат възможност да ползват различни комуникационни канали и инструменти с цел бързо, лесно и адекватно обслужване. Тези инструменти трябва да се разглеждат като част от функционалното управление на библиотеките. Подходящата комуникационна политика, следвана от дадена институция, се разглежда не само като управленски прийом, но и като скъсяване и сближаване на двете страни в тази политика – библиотеката и потребителите.

Последният въпрос *Как оценявате ефективността на виртуалната комуникация в библиотеките в България относно използването на софтуери за осигуряване на професионално обслужване на читатели и потребители*, предполага избор между отговорите: *ниска, средна и висока*. Повече от половината от респондентите посочват, че ефективността на виртуалната комуникация в българските библиотеки (университетски) може да се оцени като средна. Трябва да се отбележат и отговорите на 20 от анкетираните, които дават ниска оценка за ефективността на виртуалната комуникация, което е приблизително половината от отговорилите със средна оценка. Това ни дава основание да стигнем до извода, че по отношение на използването на различни инструменти за виртуалната комуникация в университетските библиотеки предстои да получат своето развитие.

В заключение може да се направи изводът, че университетските библиотеки използват някои комуникационни софтуери и социални мрежи, но все още навлизането на тези технологии (макар и не нови) предстои да се разширява. Въпросът тук, който предстои да види своето развитие, е дали те няма да бъдат изцяло заменени от нови такива, базирани на изкуствен

интелект или поне на него да бъде поверена основната роля в комуникацията със знанието и с потребителя.

Комуникация с ChatGPT

Този вид изследователски метод все още добива своето развитие и признание, но предвид факта, че ChatGPT се превръща в основен инструмент за създаване на текст, образ, звук и т.н., той вече често е част от професионалния и ежедневиия живот на всеки от нас. Все повече изследвания са насочени към етичното ползване на ИИ при създаването на научни текстове. В представената по-долу комуникация с чатбот са зададени въпроси, които имат отношение към получените данни както от киберетнографското наблюдения, така и от анкетното проучване. Целта е да се достигне до степента, в която може да се намери информация за университетските библиотеки, ако се ползва само ИИ за нейното събиране. Също така, да се направи опит за верифициране на тази информация чрез съпоставянето ѝ със събраните данни чрез другите два изследователски метода. Диалогът с ChatGPT е проведен в два дни – 22 и 23 декември 2025 г., като първия ден разговорът продължи 45 минути, а с обработката на получената информация (прехвърляне в текста и оформяне) – 135 минути. Втория ден разговорът продължи 20 минути и допълнително още 15 минути за обработка на получените отговори.

На първия въпрос *Колко висши училища има в България* се получи ясен и точен отговор: *В България има 51 акредитирани висши училища (висши учебни заведения), които включват както университети, така и специализирани висши училища и колежи. От тях 38 са държавни, а 13 са частни (данни за актуалната 2024/2025 академична година) (Българска търговско-промишлена палата).* Потвърждава се фактът, че акредитираните висши училища са 51, като от 27.03.2025 г. Европейският политехнически университет – Перник, е с постановен отказ за последваща институционална акредитация и тече 18-месечен срок, в който университетът има възможност да рестартира процедурата по акредитация след изпълнение на конкретни условия, поради което не попада в този списък. Трябва да се отчете фактът, че въпросът е зададен по-общо – *Колко висши училища има в България*, докато отговорът е по-ясно и точно дефиниран – *акредитирани висши училища*. От една страна, на практика се получава коректна информация за техния брой, която има значение при извършването на анализи и изследвания. От друга страна, в зависимост от контекста на поставената изследователска задача не става ясно веднага, че съществуват и висши училища, които не са акредитирани. Това подлежи на допълнителни уточнения при задаване на въпрос към чатбота и допълнителни проучвания по темата. На последно място, трябва да се отбележи източникът, от който чатботът е

ползвал информация – Българската търговско-промишлена палата, което поставя въпроси защо не е ползвана информация от сайтовете на Националната агенция за оценяване и акредитация, МОН, НАЦИД, рейтинговата система.

Следвайки структурата на киберетнографското наблюдения, на следващия въпрос: *Колко от тях имат библиотека* се получи кратък и изчерпателен отговор, известен на всеки специалист, който изучава университетските библиотеки у нас. Отговорът на чатбота е следният:

Няма официална конкретна статистика в публично достъпни данни, която да показва точно колко от висшите училища в България имат свои библиотеки (напр. процент или брой по институции) – такова обобщение не се публикува редовно от Министерството на образованието и науката или от Националния статистически институт.

Все пак е известно следното:

Библиотеки в рамките на висшето образование

• Според данни на Националния статистически институт има 13 библиотеки към висши училища и висши учебни заведения в страната, които попадат в статистиката на библиотеки с библиотечен фонд над определен праг (над 200 000 книги), т.е. това са по-големите академични библиотеки. old.nsi.bg

Примерен списък на университетски библиотеки

• Списък на 22 университетски библиотеки към различни висши училища, включени във външни академични регистри, показва имена на библиотеки в България (вкл. библиотеки на частни и държавни университети). unirank.org

Заклучение

• Всички основни университети и по-големи висши училища обикновено разполагат с библиотека като част от своята академична инфраструктура.

• Около десетки от тях (поне 13–22) имат библиотеки, регистрирани в официални и научни списъци.

• Така че над 20 от общо 51 висши училища в България вероятно имат собствени библиотеки или достъп до университетски библиотечни услуги – въпреки че точният брой не е ясно официално отчетен. old.nsi.bg+1

Полученият отговор е далече от реалния брой УБ – 44 според резултатите, показани в първата част на изследването. Факт е, че за част от тях трудно се намира информация на сайта на висшето училище. Чатботът предлага брой библиотеки на база източници, които намира в интернет пространството, поради което използва данни от НСИ и посочва линк към последната актуална информация – за 2024 г. Също така се позовава на

информация от uniRank – платформа, която оценява по определени критерии университети и колежи в над 200 държави по света. От първия източник получаваме само брой библиотеки, докато от втория – списък с конкретни библиотеки. Голяма част от УБ остават в голямата си част труднодостъпни дори и във виртуалното пространство.

На въпроса *Колко университетски библиотеки ползват чатбот за комуникация с потребителите*, чатботът посочва само две: *Библиотека към УниБИТ (Университет по библиотекознание и информационни технологии) (www.digitalk.bg) и Нов български университет (НБУ) – университетски чатбот (първият университетски чатбот в България, който подпомага студентите и потребителите на услуги на университета, включително вероятно и библиотечните услуги. (БТА)*

Към тези два университета трябва да се добави и Американският университет – Благоевград, който също ползва чатбот за комуникация с потребителите на своята библиотека. Изводът, който може да се направи е, че чатботът дава почти пълен отговор на зададения въпрос, като посочва и източниците на информация, които не са свързани с УБ, а източници, в които е публикувана дадена информация. Интерес представлява съвпадението между броя на библиотеките, които ползват чатбот – 3, и положителните отговори за предимството на този вид инструмент за комуникация, посочени в анкетното проучване – 3. Не може да се търси директна връзка между двата отговора, но може да се направи извод, че тази технология все още е непозната за библиотеките на висшите училища. Непозната не като технология, а като приложение и възможности, които може да осигурява, или просто е въпрос на технически и финансов ресурс и решение, което не е обект на настоящето изследване.

Следващият въпрос е *Какви комуникационни софтуери се ползват в университетските библиотеки и кои се ползват най-често*. В получения отговор на чабота се прави разлика между външна и вътрешна комуникация и съответно средства за нейното осъществяване:

В университетските библиотеки комуникационните софтуери обикновено попадат в няколко основни групи в зависимост от целта на комуникацията — вътрешна (между служители) или външна (към читатели и потребители).

1. Софтуери за външна комуникация с читатели (социални мрежи) – тези инструменти се използват за комуникация с потребители онлайн, за споделяне на информация, въпроси, събития и обратна връзка. Според честотата на ползване те са класирани в следния ред: Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, LinkedIn, Twitter/X, като се посочват и функциите, които им се възлагат в тази комуникация, напр. Facebook се използва за обяви, събития, новини, въпроси към библиотеката.

2. *Софтуери за вътрешна комуникация в библиотеката – тези инструменти подпомагат ежедневно сътрудничество между служители и екипи: MS Teams, Zoom, Slack, Google Chat/Google Workspace, Email. Първите два са най-често използвани, а последният – Email, е посочен като универсално средство за комуникация.*“

Използването на социални мрежи е разгледано в следващия въпрос, тук ще се анализира само втората част от отговора, която обхваща софтуерите за вътрешна комуникация, категоризирани според чатбота. Трябва да се съгласим с твърдението на чатбота, че имейлът (*Email*) е универсално средство за комуникация за всеки от нас в личен и професионален план, което се отнася в частност и за професионалната дейност на университетските библиотеки. Ако се направи сравнение с предложените софтуери в анкетното проучване и получените отговори от респондентите и тези от чатбота, се отличава липсата на Viber и Messenger в отговора на чатбота, които се оказват двата най-често ползвани софтуера. *MS Teams, Zoom, Google Workspace* (*Google Meet* е посочен като такъв софтуер в анкетата) съвпадат като отговори по отношение на степен на ползване от посочените отговори в анкетата и от отговора на чатбота.

Отговорът на въпроса *Какви социални мрежи използват тези библиотеки при осъществяване на дейности на библиотеката*, даден от чатбота, е лаконичен: *Университетските библиотеки в България използват ограничен, но сравнително ясен набор от социални мрежи, основно с информационна и комуникационна цел. На база на публично наблюдаемите практики (официални страници, сайтове на библиотеки и университети), най-често се използват следните платформи: Facebook (най-използваната), Instagram (използва се по-рядко и обикновено е вторичен канал и не се обновява редовно), YouTube (използва се ограничено и епизодично и често каналът е университетски, а не отделно библиотечен), X (Twitter) (почти не се използва), LinkedIn (използва се косвено или много рядко).* Обобщение (по честота на използване):

Социална мрежа	Степен на използване
Facebook	◇ ◇ ◇ ◇ ◇ (основна)
Instagram	◇ ◇ (ограничена)
YouTube	◇ (епизодична)
LinkedIn	◇ (рядка)
X / Twitter	✗ почти липсва

Заключение: Социалните мрежи на университетските библиотеки в България се използват предимно с информационна, а не маркетингова или интерактивна цел, като Facebook е водещ канал за комуникация с потребителите. Другите платформи се използват спорадично и често са обвързани с общата комуникационна политика на университета.

Отговорът на чатбота изцяло съвпада с резултатите, получени при киберетнографското наблюдение на сайтовете на университетските библиотеки, както може да се види от резултатите в първата част от това изследване. Също така, отговорът съвпада почти изцяло и с този от получените отговори от анкетното проучване. Тук има само една разлика и тя е в добавянето на TikTok като социална мрежа, която се ползва. Появата ѝ се дължи на предложен от авторите на анкетата възможен отговор, което автоматично не означава, че се ползва служебно като медия.

Отговорите на следващия въпрос *Кое от определенията за виртуалната комуникацията, посочени по-долу, в максимална степен покриват представата за виртуална комуникация.*

1. *Това е една от функциите на управлението на библиотеката, която подпомага установяването и поддържането на комуникацията с читатели и потребители, на взаимното разбиране и на сътрудничеството на библиотеката със служителите.*

2. *Това са практики, които произтичат от динамиката в интернет и в частност в социалните мрежи.*

3. *Терминът не е еднозначен и едно от значенията е, че това е практика, която се усвоява в хода на работата.*

4. *Това е комуникация между служители и експерти в библиотеката, насочена към създаване на съвременна среда за максимално добро обслужване на читатели и потребители при отчитане на техните потребности, очаквания и нагласи и при спазване професионалните стандарти в библиотеките.*

5. *Отговор 1 и 4, намират допирна точка в мнението на анкетираните и чатбота. Ето и отговорът на чатбота: Въпросът предполага оценка и съпоставка на определенията, а не просто избор. Правилният отговор е: 5. отговори 1 и 4. Ето защо:*

- *Определение 1: акцентира върху комуникацията с читатели и потребители, взаимното разбиране и сътрудничеството – това е ключово за виртуалната комуникация в библиотечен контекст.*
- *Определение 4: описва комуникацията между служители и експерти, насочена към създаване на качествено обслужване на потребителите, което също е съществено за концепцията на виртуалната комуникация в библиотеката.*

Останалите определения са твърде общи (2 – само динамика на интернет), или твърде неопределени и практически (3 – практика, която се усвоява в хода на работа) и не обхващат пълноценно същността на виртуалната комуникация.

Ако се направи сравнение с отговорите на анкетата, то може да се заключи, че се наблюдава частично съвпадение между двете групи анкетиращи. 35 са предпочели отговор 4, 23 – отговор 1, и само 1 респондент е посочил отговор 5. Над 80% от тези отговори съвпадат като резултат с отговора на чатбота, който, от една страна, потвърждава почти единното мнение за определение на виртуална комуникация, от друга страна, трябва да се има предвид, че чатботът използва различни и огромен на брой ресурси за създаването на своя отговор, докато респондентите най-често изхождат от своята работна представа, личен опит или знания.

Последният въпрос, който е зададен на чатбота, е: *Как оценявате ефективността на виртуалната комуникацията в библиотеките в България относно използване на софтуери за осигуряване на професионално обслужване на читатели и потребители: ниска, средна или висока.* Отговорът му е следният: *Според анализа ефективността на виртуалната комуникация в българските библиотеки по отношение на използване на софтуери за професионално обслужване на читатели и потребители може да се оцени като средна.*

Аргументи:

- *Положителни фактори (повишават ефективността):*
 - *Онлайн достъп до ресурси и услуги;*
 - *Софтуери за управление на заемане и каталози (ILS, OPAC);*
 - *Автоматизация на известия и електронни заявки.*
- *Ограничения (намаляват ефективността):*
 - *Частична интеграция на системите;*
 - *Недостатъчно използване на социални мрежи и интерактивни канали;*
 - *Ограничено обучение на персонала за нови дигитални инструменти;*
 - *Малки библиотеки използват по-остарели решения.*

Заключение:

• *Средна оценка означава, че виртуалната комуникация в България е функционална и полезна, но не използва пълния си потенциал за иновативно, интерактивно и персонализирано обслужване.*

Оценката за степента на ефективност при ползване на виртуални комуникации в университетските библиотеки според отговорилите на анкетата е средна, т.е. тук имаме пълно съвпадение между двата отговора. Анализът на чатбота за отговора на този въпрос представлява кратка ретроспек-

ция и обобщение на резултатите от изследването, представено в тази статия. Поставя редица въпроси, които не са разгледани тук и не могат да потвърдят или отхвърлят неговите заключения, което би могло да се ползва за бъдещо по-задълбочено изследване по темата.

Заключение

Целта на изследването е постигната, а именно, анализирано е присъствието на университетските библиотеки в България във виртуалното пространство в два аспекта: първият е насочен към разкриване на инструментите за виртуална комуникация, които се ползват от библиотеките, а вторият – да се провери с помощта на чатбота какво потребителите биха могли да извлекат като информация от виртуалното пространство за тези библиотеки. Направен е опит да се съпоставят получените данни чрез трите изследователски метода – киберетнографско наблюдение, онлайн анкетно проучване и комуникация с ChatGPT. Налице са основания след анализа на резултатите от трите метода да се направи изводът, че с голяма степен на вероятност виртуалните инструменти, виртуалното пространство, виртуалната комуникация предстои да получат своето развитие в библиотеките към висшите училища. Причините за това изоставане могат да се търсят в недостатъчното финансиране, подготовката на служителите относно дигитализацията и виртуалната комуникация, техническата изостаналост в някои библиотеки и т.н., но това не е обект на настоящето изследване и остава въпрос на бъдещи дискусии. Широкото навлизане на изкуствения интелект в общественения живот предполага той да се изучава и да навлезе в практико-приложен план като техническо средство и в библиотеките, което да увеличи тяхното присъствие в дигиталния свят.

***Бележка:** Използване на ИИ: За написването на статията е използван ИИ в частта, в която е ползван като изследователски инструмент – задавани са конкретни въпроси и са получавани отговори, които са ползвани за сравнение и обобщаване по темата. Включена е таблица, която е съставена по предложение на ИИ за визуализиране на информацията.*

Цитати и бележки

- [1] Дончева, А. (2019). *Развитие на библиотечната инфраструктура в България*. София: УИ „Св. Климент Охридски“. [Doncheva, A. (2019). *Razvitiye na bibliotechnata infrastruktura v Bulgaria*. Sofia: UI „Sv. Kliment Ohridski“.]
- [2] Закон за висшето образование. (1995). <https://lex.bg/laws/ldoc/2133647361>. [Zakon za vissheto obrazovanie. (1995). <https://lex.bg/laws/ldoc/2133647361>]
- [3] Национална агенция за оценяване и акредитация. Висши училища. (2025). <https://www.neaa.government.bg/akreditirani-institucii/visshi-uchilischa>. [Natsionalna agentsia za otsenyavane i akreditatsia. Visshi uchilishta. (2025). <https://www.neaa.government.bg/akreditirani-institucii/visshi-uchilischa>.]

- [4] Критерии за институционална акредитация в съответствие с ESG – част 1 (1–10) и по смисъла на чл. 77, ал. 2 от ЗВО. (2025). https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf. Retrieved on 10.12.2025. [Kriterii za institutsionalna akreditatsia v saotvetstvie s ESG – chast 1 (1–10) i po smisala na chl. 77, al. 2 ot ZVO. (2025). https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf. Retrieved on 10.12.2025.]
- [5] Критерии за институционална акредитация в съответствие с ESG – част 1 (1–10) и по смисъла на чл. 77, ал. 2 от ЗВО. (2025). https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf. Retrieved on 10.12.2025. [Kriterii za institutsionalna akreditatsia v saotvetstvie s ESG – chast 1 (1–10) i po smisala na chl. 77, al. 2 ot ZVO. (2025). https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf. Retrieved on 10.12.2025.]
- [6] Stryker, C., Kavlakoglu, E. (2024). *What is AI?* <https://www.ibm.com/think/topics/artificial-intelligence>. Retrieved on 10.12.2025.
- [7] IFLA Trend Report 2024: Facing the future of information with confidence. (2024, revised 30 January 2025). <https://repository.ifla.org/items/ae4dfcc0-8def-4318-8c4c-7f0507d15609>
- [8] Rybas, N., Gajjala, R. (2007). Developing Cyberethnographic Research Methods for Understanding Digitally Mediated Identities. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, № 3, p. 8. DOI: <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-8.3.282>, FQS. <http://www.qualitative-research.net/fqs/>.
- [9] Тоцева, Я., Мавродиева, И. (2024). Стратегически и комуникационни аспекти на използването на изкуствения интелект в образованието. *Педагогика*, 96 (8), 1056–1073. <https://doi.org/10.53656/ped2024-8.02> [Totseva, Ya., Mavrodieva, I. (2024). Strategicheski i komunikatsionni aspekti na izpolzvaneto na izkustvenia intelekt v obrazovaniето. *Pedagogika*, 96 (8), 1056–1073. <https://doi.org/10.53656/ped2024-8.02>.]
- [10] Михайлова, К. (2023). *Научна етика*. София: ИК – УНСС. [Mihaylova, K. (2023). *Nauchna etika*. (2023). Sofia: IK – UNSS.]
- [11] Mavrodieva, I. (2023). Linguistic and Rhetorical Features of Dialogue on Rhetorical Topics between a Human and Chatbot GPT. *Rhetoric and Communications*, 56, 22–45. DOI 10.55206/CIKP7841. <https://rhetoric.bg/>. Retrieved on 12.10.2025.
- [12] Shahriar, S., & Hayawi, K. (2023). Let’s Have a Chat! A Conversation with ChatGPT: Technology, Applications, and Limitations. *Artificial Intelligence and Applications*, 2(1), 11–20. <https://doi.org/10.47852/bonviewAIA3202939>.
- [13] Национална агенция за оценяване и акредитация. Резултати от процедури. Висши училища. <https://www.neaa.government.bg/akreditirani-institucii/visshi-uchilischa>. Retrieved on 07.12.2025. [Natsionalna agentsia za otsenyavane i akreditatsia. Rezultati ot protseduri. Visshi uchilishta. <https://www.neaa.government.bg/akreditirani-institucii/visshi-uchilischa>. Retrieved on 07.12.2025.]
- [14] НАЦИД. Регистър на висшите училища. https://nacid.bg/bg/register_rvu/. Retrieved on 07.12.2025. [NATsID. Registar na visshite uchilishta. https://nacid.bg/bg/register_rvu/. Retrieved on 07.12.2025.]

- [15] Рейтингова система на висшите училища в България. <https://rsvu.mon.bg/#/>. Retrieved on 07.12.2025. [Reytingova sistema na visshite uchilishta v Bulgaria. <https://rsvu.mon.bg/#/>. Retrieved on 07.12.2025.]
- [16] НБУ Библиотека. Блог. <https://library-blog.nbu.bg/>. Retrieved on 07.12.2025. [NBUBiblioteka. Blog. <https://library-blog.nbu.bg/>. Retrieved on 07.12.2025.]

Библиография

- Дончева, А. (2019). *Развитие на библиотечната инфраструктура в България*. София: УИ „Св. Климент Охридски“. [Doncheva, A. (2019). *Razvitie na bibliotechnata infrastruktura v Bulgaria*. Sofia: UI „Sv. Kliment Ohridski“.]
- Закон за висшето образование. (1995). <https://lex.bg/laws/ldoc/2133647361>. Retrieved on 07.12.2025. [Zakon za vissheto obrazovanie. (1995). <https://lex.bg/laws/ldoc/2133647361>. Retrieved on 07.12.2025.]
- Критерии за институционална акредитация в съответствие с ESG – част 1 (1–10) и по смисъла на чл. 77, ал. 2 от ЗВО. (2025). https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf. Retrieved on 07.12.2025. [Kriterii za institutsionalna akreditatsia v saotvetstvie s ESG – chast 1 (1–10) i po smisala na chl. 77, al. 2 ot ZVO. (2025). https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf. Retrieved on 07.12.2025.]
- Критерии за институционална акредитация в съответствие с ESG – част 1 (1–10) и по смисъла на чл. 77, ал. 2 от ЗВО. (2025). https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf. Retrieved on 07.12.2025. [Kriterii za institutsionalna akreditatsia v saotvetstvie s ESG – chast 1 (1–10) i po smisala na chl. 77, al. 2 ot ZVO. (2025). https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf. Retrieved on 07.12.2025.]
- Михайлова, К. (2023). *Научна етика*. София: ИК – УНСС. [Mihaylova, K. (2023). *Nauchna etika*. Sofia: IK – UNSS.]
- НАЦИД. Регистър на висшите училища. https://nacid.bg/bg/register_rvu/ [NATsID. Registar na visshite uchilishta. https://nacid.bg/bg/register_rvu/. Retrieved on 07.12.2025.]
- Национална агенция за оценяване и акредитация. Висши училища. (2025). <https://www.neaa.government.bg/akreditirani-institucii/visshi-uchilischa>. Retrieved on 07.12.2025. [Natsionalna agentsia za otsenyavane i akreditatsia. Visshi uchilishta. (2025). <https://www.neaa.government.bg/akreditirani-institucii/visshi-uchilischa>. Retrieved on 07.12.2025.]
- Национална агенция за оценяване и акредитация. Резултати от процедури. Висши училища. <https://www.neaa.government.bg/akreditirani-institucii/visshi-uchilischa>. Retrieved on 07.12.2025. [Natsionalna agentsia za otsenyavane i akreditatsia. Rezultati ot protseduri. Visshi uchilishta. <https://www.neaa.government.bg/akreditirani-institucii/visshi-uchilischa>. Retrieved on 07.12.2025.]
- НБУ Библиотека. Блог. <https://library-blog.nbu.bg/>. Retrieved on 07.12.2025. [NBUBiblioteka. Blog. <https://library-blog.nbu.bg/>. Retrieved on 07.12.2025.]
- Рейтингова система на висшите училища в България. <https://rsvu.mon.bg/#/>. Retrieved on 07.12.2025. [Reytingova sistema na visshite uchilishta v Bulgaria. <https://rsvu.mon.bg/#/>. Retrieved on 07.12.2025.]

- Тоцева, Я., Мавродиева, И. (2024). Стратегически и комуникационни аспекти на използването на изкуствения интелект в образованието. *Педагогика*, 96 (8), 1056–1073. <https://doi.org/10.53656/ped2024-8.02>. [Totseva, Ya., Mavrodiieva, Iv. (2024). Strategicheski i komunikatsionni aspekti na izpolzvaneto na izkustvenia intelekt v obrazovaniето. *Pedagogika*, 96 (8), 1056–1073. <https://doi.org/10.53656/ped2024-8.02>]
- IFLA Trend Report 2024: Facing the future of information with confidence. (2024, revised 30 January 2025). <https://repository.ifla.org/items/ae4dfcc0-8def-4318-8c4c-7f0507d15609>.
- Mavrodiieva, I. (2023). Linguistic and Rhetorical Features of Dialogue on Rhetorical Topics between a Human and Chatbot GPT. *Rhetoric and Communications*, 56, 22–45. DOI: 10.55206/CIKP7841. <https://rhetoric.bg/>. Retrieved on 12.10.2025.
- Rybas, N., & Gajjala, R. (2007). Developing Cyberethnographic Research Methods for Understanding Digitally Mediated Identities. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, № 3, p. 8. DOI: <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-8.3.282>, FQS. <http://www.qualitative-research.net/fqs/>.
- Shahriar, S., & Hayawi, K. (2023). Let's Have a Chat! A Conversation with ChatGPT: Technology, Applications, and Limitations. *Artificial Intelligence and Applications*, 2(1), 11–20. <https://doi.org/10.47852/bonviewAIA3202939>.
- Stryker, C., & Kavlakoglu, E. (2024). *What is AI?* <https://www.ibm.com/think/topics/artificial-intelligence>. Retrieved on 07.12.2025.

Боряна Козарева, доктор, е директор на Дирекция „Библиотечна и издателска дейност“ на Селскостопанската академия. Защитава дисертация, свързана с информационното поведение в университетските библиотеки към катедра БИНКП, Философски факултет, Софийски университет „Св. Климент Охридски“. Има специализации по комуникации и икономика. Член на Съюза на учените в България и на Българската библиотечно-информационна асоциация. Има публикации в областта на научната информация, информационното поведение и информационното обслужване. Научни интереси в областите мениджмънт на информационните ресурси, комуникационен мениджмънт, потребителско поведение. Хоноруван преподавател в катедра БИНКП.

Ръкописът е изпратен на 03.12.2025 г.

Рецензиране от двама независими рецензенти: от 04.12.2025 до 05.01.2026 г.

Приемане за публикуване: 06.01.2026 г.

Manuscript was submitted: 03.12.2025.

Double Blind Peer Reviews: from 04.12.2025 till 05.01.2026.

Accepted: 06.01.2026.

Брой 66 на сп. „Реторика и комуникации“ (януари 2026 г.) се издава с финансовата помощ на Фонд научни изследвания, договор № КП-06-НП7/23 от 08 декември 2025 г.

Issue 66 of the Rhetoric and Communications Journal (January 2026) is published with the financial support of the Scientific Research Fund, Contract No. KP-06-NP7/23 of December 08, 2025.