

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ
Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“

Боряна Филипова Козарева

**Индикатори за изследване на информационното поведение на потребителите в
университетските библиотеки в България**

АВТОРЕФЕРАТ
НА
ДИСЕРТАЦИЯ

за присъждане на образователна и научна степен „Доктор“ по професионално
направление: 3.5. Обществени комуникации и информационни науки (Теория на
научната информация - Информационно обслужване)

Научен ръководител: доц. д-р Елица Лозанова-Белчева

София, 2021

Дисертационният труд е обсъден и допуснат до публична защита с решение на Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“ към Философски факултет на Софийски университет „Св. Климент Охридски“, протокол № 6/24.06.2021г.

Със Заповед № РД- 38-356/ 17.07.2021 г. на Ректора на СУ „Св. Климент Охридски“ е утвърдено жури в състав:

1. Доц. д-р Ели Драганова Попова – СУ
2. Доц. д-р Елица Иванова Лозанова-Белчева – СУ
3. Проф. д-р Елена Юлиевна Павловска – УНИБИТ
4. Проф. д-р Тереза Стоянова Тренчева – УНИБИТ
5. Проф. дн Таня Йорданова Тодорова – УНИБИТ

Резервни членове:

1. Доц. д-р Анета Дончева Дончева – СУ
2. Доц. д-р Силвия Станчева Станчева - УНИБИТ

Публичната защита на дисертационния труд ще се състои на от ч. в Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“, Философски факултет на Софийски университет „Св. Климент Охридски“, бул. „Цариградско шосе“ 125, блок 1, ет. 4, ауд. ...

СЪДЪРЖАНИЕ

1. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД	4
<i>Избор и актуалност на темата</i>	4
<i>Обект и предмет на изследването</i>	5
<i>Цели и задачи на изследването</i>	5
<i>Изследователски хипотези:</i>	6
<i>Изследователски методи</i>	7
<i>Ограничения в дисертационното изследване</i>	7
2. СТРУКТУРА И СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД	8
<i>Структура на дисертационния труд</i>	8
<i>Съдържание на труда</i>	10
3. ОБОБЩЕНИЯ И ИЗВОДИ	44
4. ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД	48
<i>Научни приноси с теоретичен характер</i>	48
<i>Научни приноси с теоретико-приложен характер</i>	48
5. ПУБЛИКАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАТИКАТА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД	49
6. УЧАСТИЕ В НАУЧНОИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИ ПРОЕКТИ	50

1. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Развитието на информационните и комуникационните технологии в края на миналия и началото на този век е динамично и е насочено в две посоки: усъвършенстване на вече съществуващи технологии и създаване на принципно нови. Мануел Кастелс пише: „Към края на второто хилядолетие от Христовата ера няколко събития с историческо значение преобращаха социалния пейзаж на човешкия живот. Една технологична революция, основана на информационните технологии, променя с ускорени темпове материалната база на обществото.“¹ Промяна, която засегна не само хората, но и институции, част от които са и библиотеките. Пред тях се явиха нови предизвикателства по отношение на услугите и ресурсите, които предлагат, за да са в състояние да удовлетворят информационните потребности на своите потребители.

Информационният поток също претърпя развитие в отговор на тази технологична революция. Появата на нови ресурси, на нови канали за достъп до информация доведе до увеличаване на обема и бързото ѝ разпространение до крайния потребител. Натискът от информация върху потребителя се увеличава, което води до нарастване на несигурността при нейния избор, обработка и използване. Това налага придобиването на определени умения за работа с информация, които да спомогнат за създаването на критично мислене у потребителите спрямо всяка една появила се в пространството информация. Висшите училища са една от институциите, които имат възможност да се включат в този процес, от една страна, защото реализират по-висока степен на образование, а от друга, защото в тях се извършва и научноизследователски процес, изискващ адекватно информационно осигуряване.

Избор и актуалност на темата

„Основен принцип на информационното общество е, че достъпът до информация е основно човешко право, а информационните и комуникационните технологии създават предпоставки за свободното му упражняване.“² Всеки човек трябва да получава достъп до търсената информация, но трябва да се изградят умения и елементи на отговорност спрямо тази информация, познания да се оцени една информация като достоверна и релевантна при нейното ползване и разпространение.

¹ Кастелс, Мануел. *Информационната епоха: Икономика, общество и култура*. Т. 1. *Възходът на мрежовото общество*. София: ИК Лик, 2004, с. 19.

² Денчев, Стоян. *Информация и сигурност* [online]. София: За буквите - О писменехъ, 2019, с. 27. 978-619-185-369-4. [Viewed 05.05.2020]. Available from: <https://www.unibit.bg/files/opismeneh-digital/Information%20and%20Security.pdf>

Промяната в комуникационните модели и използването на новите информационни технологии се налага не само в ежедневието, но и в научноизследователския и образователния процеси. Преди повече от година в световен мащаб бе обявена пандемия от Covid-19, която наложи въвеждането на извънредни мерки, включващи затваряне на институции, преминаване в дистанционна форма на работа и обучение и други. Не останаха незасегнати висшите училища и техните библиотеки, които трябваше да работят в изцяло нови условия. Тази ситуация им помогна да установят силните и слабите страни в дейността си и предприемането на конкретни стъпки за тяхното преодоляване.

Ролята на университетските библиотеки като част от научните библиотеки в страната е да удовлетворят потребностите от информация на обучаващите се, преподавателите, учените, специалистите и изследователите. Възникването на информационна потребност, търсенето, намирането, използването и предаването по-нататък на тази информация е в основата на информационното поведение на всеки един индивид. Важно за библиотечните и информационните специалисти е да познават добре своите потребители, техните потребности, предпочитания по отношение на търсена информация и методи за търсене. Не трябва да се забравят и проблемите, които потребителите срещат в процеса на работа с информация, които могат да имат различен произход - поради незнание на потребителя или недостатъчно добра организация на ресурсите и услугите на библиотеката.

Обект и предмет на изследването

Обект на изследването са университетските библиотеки в България като институции в ролята им на основен източник за информационно осигуряване на образователния и научноизследователския процес във висшите училища.

Предмет на изследването е информационното поведение на потребителите на университетски библиотеки и неговите основни аспекти за изследване: специфика на информационното поведение; методика и методология за оценка на потребителското търсене на информация; индикатори, които се използват за неговото проучване и причини, които налагат неговото изследване.

Цели и задачи на изследването

Основни цели на дисертацията са:

1) чрез изследване на международната и националната практика да се докаже ползата от изследването на информационното поведение на потребителите в

университетските библиотеки, за да могат те (библиотеките) адекватно, бързо и качествено да удовлетворяват техните информационни потребности;

2) да се изведат индикатори и да се създаде теоретико-приложен модел за изследване на информационното поведение, който да съответства на условията на развитие на българските университетски библиотеки, като предоставя възможности за изследване на потребителите в различен контекст според необходимостта на конкретната библиотека.

Изследователски хипотези:

На базата на наблюдаваните тенденции в международен и национален план, дисертантът формулира следните работни ***хипотези***:

1) Изследването на информационното поведение в българските университетски библиотеки не е систематично, не е базирано на някаква методология или въобще не се изследва. Тази дейност не е напълно разпознаваема в практиките на българските университетски библиотеки и не се използва пълноценно за повишаване качеството на информационното обслужване. Това поставя ограничението за едно по-общо представяне на индикаторите за изследване на информационното поведение.

2) Наукообразните модели от теоретичната литература не са приложими в България, поради спецификите на условията, в които те развиват своята дейност. Подходящи биха били комплексни модели, които съдържат елементи от различни модели и дават възможност да се проучват групите потребители, които имат различни информационни потребности и действат с различно информационно поведение.

За постигането на поставените цели и валидиране на формулираните изследователски хипотези в дисертационния труд са набелязани следните ***задачи***:

1. Да се направи проучване на научната литература, за да се представи историческото развитие на моделите за изследване на информационно поведение и да се дефинират основните понятия, които се използват в дисертационния труд.

2. Да се проучи нормативната уредба за дейността на университетските библиотеки в България с цел да се анализират условията, в които те работят, за да се оцени степента им на ориентиране към потребителите.

3. Да се проучи чуждестранният опит за регулиране на дейността на висшите училища, което определя развитието на техните библиотеки.

4. Да се направи анализ на българската и чуждестранната практика за изследване на информационното поведение, да се изведат индикатори за неговото изследване и да се направи съпоставка между двете.

5. Да се проведе емпирично изследване (онлайн анкета) сред специалисти от университетските библиотеки в България как проучват информационното поведение на потребителите.

6. Да се разработи препоръчителен модел за изследване на информационното поведение на потребители на университетски библиотеки.

7. Да се апробира предложеният модел за изследване на информационното поведение сред потребителите на Университетска библиотека „Св. Климент Охридски“.

Изследователски методи

В настоящата разработка са приложени системният подход и сравнителният метод като са използвани различни научноизследователски методи:

- проучване на научната литература и синтезиране на основни теоретични постановки с исторически, сравнителен и правно-нормативен анализ;
- анализ, синтез и съпоставка на добри практики;
- конструиране на въпросник и анализ на емпирични данни;
- деск рисърч;
- интернет наблюдение на уеб сайтове (за събиране на първични данни за университетските библиотеки).

Ограничения в дисертационното изследване

Избраната от дисертанта тема отразява широко поле от информация, свързана с моделите за информационно поведение, поради което дисертационното изследване притежава известни ограничения в мащаба на проведеното изследване:

- Броят на представените в Глава 1 модели за информационно поведение е ограничен до дванадесет основни модела. Те са избрани, защото отразяват не само историческото развитие на изследванията в тази област, но показват и разнообразието от аспекти, от които то може да се изследва (напр. моделът за изследване на информационно поведение в ежедневиия живот на Саволайнен³ или моделът на Леки, Петигрю и Силвейн⁴, разработен за изследване на информационното поведение на специалисти, които работят по конкретна работна задача).

³ Savolainen, R. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of 'way of life.' In: *Library and Information Science Research*, 1995, Vol. 17, pp. 259-294.

⁴ Leckie, Gloria J., Pettigrew, Karen E., Sylvain, Christian. Modeling the Information Seeking of Professionals: A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals and Lawyers. In: *Library Quarterly*, 1996, Vol. 66, pp. 161-193.

➤ Проведените емпирични изследвания със специалисти и потребители на университетски библиотеки са ограничени до онлайн анкети, поради въведеното извънредно положение и след това епидемична обстановка в страната (във връзка с пандемията от COVID-19), което доведе до ограничаване на възможностите за директен контакт с респондентите, включително и периоди, в които библиотеките бяха затворени.

2. СТРУКТУРА И СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Структура на дисертационния труд

Дисертационният труд е в обем от 263 страници, от които 216 страници научен текст и включва увод, три глави, заключение, използвана литература и 11 приложения (в обем от 28 страници). В текста са включени 58 фигури и 3 таблици.

Първа глава на дисертационния труд има за цел да анализира теоретичната и терминологичната рамка на изследването и да представи основните модели за изследване на информационните потребности. Терминологичният анализ е от съществено значение за настоящето изследване, защото в разработката се включват термини като „информация“ и „потребители“, които имат множество значения в зависимост от контекста, в който се използват. Библиотеките на висшите училища имат специфични задачи, ресурси и услуги, които предлагат на своите потребители, което определят и индивидуалните характеристики при употребата на термините.

Информационното поведение като набор от определени процеси с цел удовлетворяване на конкретна информационна потребност също може да се разглежда в различни аспекти. Представените модели за неговото изследване освен в исторически контекст, допълват и широкия набор от психологически фактори, които влияят върху поведението на потребителите. В исторически план се добавят фактори като навлизането на новите информационни и комуникационни технологии, а в психологически - изследователите на информационното поведение се съсредоточават върху бариерите, пред които се изправя потребителят при търсене на информация. Наблюдава се ориентиране към потребителя при предлагането на услуги и ресурси.

Във **втора глава** обект на изследване от дисертанта е чуждестранната практика с цел извличане на индикатори за изследване на информационното поведение на потребителите в университетски библиотеки и съпоставимост с българската практика в тази област. Проследява се акредитационната политика на висшите училища в различни държави и се прави преглед на организации, контролиращи процесите на акредитация на международно ниво (в Европа). Представени са три рейтингови системи, които съставят

класация по определени наукометрични показатели на най-добрите университети в света. Разгледани са стандартите за работа с информация във висшето образование.

Извършено е наблюдение на интернет сайтовете на 6 университетски библиотеки, които са избрани според класацията на висшите училища по предмет библиотечни и информационни науки и мениджмънт. Анализът на сайтовете на тези библиотеки показва богат набор от допълнителна информация, до която потребителите имат достъп. Практико-приложната информация, достъпна от сайтовете показва, че информационното проучване на потребителите е в основата на организиране на информационните ресурси и услуги, които библиотеките предлагат. Наблюдава се информационна осигуреност на всеки един от етапите на информационното поведение.

Прегледът на част от публикационната дейност по темата за изследване на информационното поведение показва, че интересът към тази проблематика е голям и то не само в библиотечната практика, но и във всеки един аспект на живота. Изследванията, проведени с потребители на университетски библиотеки, позволяват извеждането на общи индикатори за изследване на информационното поведение. Аспектът, в който се прави проучването (напр. с помощта на RFID-технологията), не променя състава на тези индикатори, а фокуса и целта, поставени с изследването.

Трета глава представя българската практика в изследването на информационното поведение. Нормативната уредба на университетските библиотеки е анализирана с цел очертаване на общата картина, в която те се развиват. Задаването на формални критерии за оценка при акредитацията на висшите училища гарантира тяхното съществуване и наличието на определени фактори за това. Рейтинговата система на висшите училища осигурява допълнителна информация, която се събира от информационната система на Министерство на образованието и науката. Представени са набор от индикатори, които очертават моментното състояние в сектора, а също така предлагат и възможност за съпоставимост по тези индикатори на всички висши училища у нас.

Анализът на проучените изследвания на информационното поведение на потребителите на университетски библиотеки показва, че публикуваните такива материали са малко, но в същото време покриват широк спектър от аспекти, в които то се изучава. Извлечени са общи индикатори, с които се изследва информационното поведение. Те са използвани за изграждане на емпиричното изследване.

В тази част от дисертацията са анализирани резултатите от проведено за целите на разработката емпирично изследване сред директорите на университетските библиотеки в България, за да се проучат нагласите и моделите, с които се изследва информационното

поведение на потребителите на тези библиотеки. Проучването е предхождано от анализ на интернет сайтовете на висшите училища за установяване на наличието на собствени уебсайтове или уебстраници на библиотеките, информация за тях, както и данни за контакт.

Натрупаният теоретичен опит от чуждестранната и българската практика, извеждането на индикатори, валидни и в двете практики, както и анализът на данните от проведеното емпирично проучване дават възможност за създаване на препоръчителен модел за изследване на информационното поведение на потребителите на университетски библиотеки, който е представен в трета глава от дисертацията, както и резултатите от направения опит за апробиране на модела сред потребители на Университетска библиотека „Св. Климент Охридски“ - преподаватели, докторанти, студенти и служители. Анализът на данните от проучването на потребителите потвърждава валидността на модела.

Заключението обобщава постигнатите научноизследователски резултати от дисертационното изследване.

Използваната литература съдържа общо 175 заглавия, от които 43 на български език, 2 на руски език, 119 на английски език и 11 на немски език.

Съдържание на труда

Глава I. Терминологична и теоретична рамка на изследването. Основни модели за проучване на информационните потребности има за цел да се дефинират основните работни термини и понятия, които имат отношение към охарактеризиране на информационното поведение. Разгледани са няколко класификации на модели за изследване на информационно поведение и са представени основните модели за този вид изследвания.

Точка 1.1. Дефиниране на основните работни термини и понятия представя различни школи и направления, които дават своя трактовка за значението на термини и понятия като „индикатори“, „информация“ и „научна информация“, „потребители“, „информационна потребност“, „информационно поведение“ и „информационно търсене“.

Точка 1.2. Модели за изследване на информационно поведение и свързани с нея подточки представят информационното поведение от гледна точка на перспективата и времето, в които техните автори разглеждат понятието и се основават на емпирични изследвания и анализ на теоретични постановки от предишни разработки в областта.

Разграничение на моделите се прави според техните предположения, структура, цели, обхват и предназначение. Някои от основните модели се изобразяват и като графика и използват диаграмни символи. Те са ясни, с определена последователност на действията, които не позволяват никакво отклонение. Степента, до която моделите използват специфични действия и канали или източници за търсене на информация и резултатите от него, е друго разграничение на моделите. Някои модели завършват с етапа „край“ или „търсене“ без да отчитат удовлетворяване или не на потребността, осъществяване на обратна връзка, размяна на информация или връщане на по-ранен етап от процеса за ново търсене при незадоволителен резултат.

Представени са няколко класификации на моделите за информационно поведение, като първата разгледана е тази на Кейс. Според Доналд Кейс основното разграничение между отделните модели е „дали моделът е предназначен да бъде всеобщ или специфичен за конкретни условия“⁵ и прави опит за класификация на моделите като ги разделя в няколко групи. Първото разграничаване на моделите е свързано с акцента, който те поставят, а именно дали информацията е получена „наготово“, т.е. предлагана (напр. от медии, интернет и други) или се наблюдава мотивирано информационно търсене, породено от възникнала ситуация или потребност. Според тяхната структура Кейс ги разделя на модели, които са под формата на диаграми и такива, които използват символи от диаграмите като „да-не ромбовете“. Друга тяхна характеристика е недвусмислеността, определената последователност на действията (не се предполага отклонение от потока на модела). Степента, в която моделите посочват действия и канали или ресурси, които могат да се използват при информационното търсене, както и резултатите от това търсене (или избягване на търсенето), е друг признак за тяхното делене. Някои модели приключват информационното търсене с етапа „край“ при условие, че получената информация се приеме за съответстваща на потребността. Противоположни на тях са моделите, които предлагат начини за търсене и дори какви канали или източници могат да бъдат използвани. Съществуват и други модели, при които се оценява резултата от търсенето на информация чрез физическото и психологическото състояние на индивида. Възможността за проверка чрез количествени измерители или статистически корелационни техники е друг разграничителен фактор, който Кейс определя. Допуска се предположението, че един модел може да изразява

⁵Case, Donald O. *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs and Behavior*. 3rd ed. UK: Emerald Group Publishing, 2012, p. 135. ISBN 978-1-78052-654-6.

гледната точка на своя автор, но да не бъде приложим на практика именно, защото не може да се потвърди валидността на неговите твърдения чрез посочените методи.

Друга класификация на моделите предлагат авторите Боудън и Робинсън, които групират моделите за информационно поведение в „четири категории в зависимост от тяхното предназначение и обхват“⁶, а именно:

- 1) *описателни,*
- 2) *съставени от серия от действия (процесни),*
- 3) *познавателни и*
- 4) *съставни (комплексни) модели.*

Към първата категория могат да бъдат причислени първия модел на Уилсън и модела на Елис. Във втората категория попадат моделите на Крикелас, Бистрьом и Йервелин, Леки, Петигрю и Силвейн, а към третата - вторият модел на Уилсън, Ингверсен, Чу, както и модела на информационно-търсещ процес на Култау. Към последната категория спадат моделите на Фостър, Джонсън, Дъруин и други.

Чатърджи разделя моделите за информационно поведение на три основни групи:

- 1) *информационно-търсещи модели,*
- 2) *модел на информационния процес и*
- 3) *онлайн информационно търсене.*

В първата група модели - информационно-търсещите, се включват моделите за самопомощ, които най-общо са свързани с обслужването на потребителя от служител на библиотеката или потребителят сам търси информацията, която го интересува, какъвто е моделът на Тейлър. Втората подгрупа са поведенческите модели, към която спада моделът на Елис. Третата подгрупа са моделите на информационно-търсещия процес, пример за който модел, е този на Култау.

Последната подгрупа са моделите за информационно поведение, към която пример е моделът на Уилсън. Втората група модели - на информационния процес, се основава на модела на Маркионини на информационно-търсещ процес в електронна среда. Към тази група модели Чатърджи включва и една подгрупа - моделът на Айзенберг и Берковиц „Big six skills“ („големите шест умения“). Тук се включва и моделът на онлайн информационното търсене, който е съставен след проучване на Google поколението от JISC (Joint Information Systems Committee) и British Library.

⁶Bawden, David, Robinson, Lyn. *Introduction to information science*. London: Facet Publishing, 2012, p. 193. ISBN 978-1-85604-810-1

Форд използва естеството на стратегиите като фактор за разграничение на различните модели за информационно поведение в няколко групи. Според него „това може да повлияе върху тяхната психологическа природа, естеството на техните цели, техните нагласи и техните възприятия, както и контекстът, в който работят“⁷.

Първата група модели включват основните информационно-търсещи процеси, водещи до набор от действия като дефиниране на информационната потребност, формиране на запитването и оценка на получените резултати, което може да доведе до повторение на процеса или част от него, напр. преформулиране на запитването и оценка на новополучените резултати. Пример за такъв модел е този на Сътклиф и Енис от 1998 г., който включва четири основни действия: „установяване на проблема, изразяване на информационната потребност, формулиране на запитването и оценка на резултата“⁸.

Моделът на Елис⁹ (1989 г.) също спада към тази група и идентифицира различни елементи на информационно-търсещото поведение на представители на академичните среди. Той се фокусира върху когнитивните аспекти на информационно-търсещото поведение на отделните индивиди във формална обстановка и категоризира няколко действия: начало, свързване във верига, сърфиране, разграничаване, наблюдение (мониторинг), извличане, потвърждаване и край. Тези действия могат да се разглеждат като отделни етапи в информационно-търсещото поведение, но Елис прави уточнението, че някои от тези действия могат да бъдат пропуснати, индивидът е възможно да се върне на предходно такова или да започне целия цикъл от начало.

Към този тип модели Форд причислява и този на Култау, която разработва модел на информационно-търсещ процес, в който действията са представени като последователни етапи: инициране на задача, избор на тема, предварително проучване на акцента (фокуса), формулиране на фокуса, събиране на информация, представяне. Моделът включва както емоционални, така и когнитивни процеси, което се наблюдава и в този на Елис. За разлика от тях моделът на Уилсън¹⁰ от 1997 г. излиза извън рамките на търсенето на информация само в търсещи системи и определя различни форми за търсене: пасивно внимание, пасивно търсене, активно търсене и текущо търсене.

⁷Ford, Nigel. *Introduction to information behaviour*. London: Facet Publishing, 2015, p. 49. ISBN 978-1-85604-850-7

⁸Sutcliffe, Alistair, Ennis, Mark. Towards a Cognitive Theory of Information Retrieval. In: *Interacting with Computers*, 1998, № 10, p. 322.

⁹Ellis, David. A Behavioural Model for Information Retrieval System Design. In: *Journal of Information Science*, Vol. 15, №4/5, pp. 237-247.

¹⁰Wilson, Tom D. Information Behaviour: an interdisciplinary perspective. In: *Information Processing & Management*, Vol. 33, № 4, p. 551-572.

Другата група модели, които Форд разграничава, са свързани с информационно-търсещите стратегии. Общото между тях е допускането на промяна в стратегията за търсене на различен етап от търсенето, както и при решаването на различни задачи. В тази група той включва няколко подгрупи модели, разграничавани според концепцията, която се застъпва в тях. Една част от моделите Форд определя като „сърфиране и наблюдение“¹¹, което той взимаша от разглежданите по-горе модели на Елис, Култау и Уилсън. Към този тип модели се включва този на Маркионини от 1995 г., който има типичната структура на информационно-търсещ процес, но се поставя акцент върху различните методи за търсене на информация, подобни на тези, които описва Уилсън. Някои от моделите се обединяват и от „принципа на случайността“, която според Форд също е модел за информационно търсене, тъй като при нея индивидът попада случайно на информацията.

Друг метод за обяснение на информационното поведение е възможен чрез теориите, акцентирани върху субективното възприятие на индивида при неговото взаимодействие с информацията. Пример затова е „Sense-Making“ методологията на Дъруин¹², която залага на създаването на определена методология по отношение на взаимодействието на индивида с информацията, а не на модел. Към тази група теории трябва да бъде посочен и модела на Саволайнен¹³ за търсене на информация в ежедневието.

Основните модели за проучване на информационно поведение, които са разглеждани в дисертационното изследване са създадени в резултат на теоретични и практически проучвания в областта на информационното поведение. Те са практически приложими в различни области на изследване – медицина, точни науки, образование и т.н., но общата характеристика на всички тях е, че са теоретично обосновани, апробирани в практиката и наложили се в годините след това (повечето модели са публикувани през последните четиридесет години). Използват се от различни специалисти – учени, докторанти, библиотечно-информационни специалисти, за изследвания в областта на информационното обслужване с цел неговото подобряване и се различават по техните предположения, структура, цели, обхват, потребители.

¹¹Ford, Nigel. *Introduction to information behaviour*. London: Facet Publishing, 2015, p. 54. ISBN 978-1-85604-850-7

¹²Dervin, Brenda. Comparative Theory Reconceptualized: from entities and states to processes and dynamics. In: *Communication Theory*, 1991, Vol. 1, № 1, pp. 59-92.

¹³Savolainen, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of 'way of life.' In: *Library and Information Science Research*, 1995, vol. 17, pp. 259-294.

Водещият мотив за включването на тези модели в дисертационния труд е опитът да опишат и обяснят последователността в поведението чрез използването на подходящи променливи, а не да посочват последователност от събития. Те предлагат достатъчно възможни процеси и променливи, които да се използват като ръководство при планиране на определено изследване. Моделите са опростена версия на действителността и не се опитват да опишат всяко възможно влияние или променлива.

Уилсън създава своя първи модел за информационно поведение през 1981 г., който модел търпи развитие през 1994, 1997, 1999 г. в отговор на промяната в теорията и практиката в това научно поле, както и от използването на когнитивния подход и интердисциплинарното направление на изследванията на информационното поведение. Това развитие показва, от една страна, тенденциите за допълване, разширяване и изграждане на нови модели, а от друга страна, дава възможност да се прави сравнение между тях.

Първият модел на Уилсън показва информационното поведение като резултат от осъзнаването на конкретна потребност от информация на потребителя. Наред с познатите ни източници на информация, той използва и алтернативен такъв - източник на информация за потребителите са други хора, което в модела е изобразено като „размяна на информация“ („information exchange“). Получената информация се използва само ако потребителят открие връзка между нея и неговата потребност. Това „ползване“ може да удовлетворява или не потребността, а също така може да бъде разпозната като релевантна на потребност на друго лице и да му бъде предадена, което Уилсън нарича „трансфер на информация“ („information transfer“).

Във втория вариант на модела (1994 г.)¹⁴ фокусът се премества от анализ на информационните системи към такъв на поведението на потребителите. Наблюдава се двустранна връзка между размяната на информация и формирането на информационно-търсещо поведение, което дава приоритет на „другите хора“ („other people“) не като алтернативен източник на информация, а като равнопоставен на останалите два източника. Друга съществена разлика е липсата на обратна връзка между използването на информацията и информационно-търсещото поведение. Причината за това отново се обяснява с поведенческия подход, който според Уилсън не свързан с процеса на оценка

¹⁴Wilson, Thomas D. Information Needs and Uses: Fifty Years of Progress, In: Vickery, B. C. *Fifty Years of Information Progress: A Journal of Documentation Review*[online]. London: Aslib, 1994, pp. 15-51. [Viewed: 15.01.2018]. Available from: <https://www.scribd.com/document/338654592/Wilson-1994-INFORMATION-NEEDS-AND-USES-FIFTY-YEARS-OF-PROGRESS>

на фактори, които могат да бъдат наблюдавани, оценявани и изследвани, а не такива, които се отнасят до самия процес.

През 1997 г. Уилсън публикува статия с преглед на литературата за „информационно поведение“, в която проучва различни дисциплини (психология, потребителско поведение, иновационни изследвания, изследване на комуникацията в здравеопазването, организационното взимане на решения, информационните изисквания към дизайна на информационните системи), които се занимават с това научно поле. Те си поставят за цел да разберат: „как хората търсят информация и как използват информацията, каналите, които използват, за да получат достъп до информация и факторите, които ги спират или окуражават да търсят информация“¹⁵.

Анализът на интердисциплинарното изследване на информационното поведение води до създаване на втори или по-точно до ревизиране на първия модел на Уилсън и в него вече се различават три основни фактора:

- контекст на информационната среда, който се определя от индивида с неговото физиологично, емоционално и познавателно състояние, социалната роля на индивида и средата;
- препятствия (бариири) - лични, свързани с ролята на индивида и от средата;
- информационно-търсещо поведение, в който фактор Уилсън включва всички действия на информационното търсене от модела на Елис (разгледан в т. 1.2.2.) - начало, създаване на верига (взаимовръзки, връзка между цитатите), сърфиране, разграничаване, наблюдение, извличане, проверка, край.

В модела се акцентира върху контекста в информационното търсене и се генерира връзката между моментното състояние на индивида и взимането на решение за търсене на информация. Тази връзка се нарича „запълване на празнина/липса“ („fill the gap“), която използва теорията за стреса/справянето („stress/coping theory“) като активиращ механизъм за започване на търсенето или за запълване на липсата в знанията.

Изводът, до който се стига е, че липсата на знания у индивида по конкретен въпрос води до несигурност, до увеличаване на стреса, което от своя страна се явява мотивиращ или активиращ фактор за започване на търсене с цел намаляване на несигурността, на стреса. Активирането на търсенето на информация може да бъде съпроводено с редица променливи, които оказват влияние върху процеса на формулиране на потребността. Тези променливи са: психологически, демографски,

¹⁵ **Wilson**, T. D. Information behaviour: An interdisciplinary perspective. In: *Information Processing & Management*, 1997, Vol. 33, № 4, p. 551.

вътрешни или социални, средата и характеристиката на източниците. Те могат да създадат пречки пред информационно-търсещото поведение или обработката на информацията и също така се явяват фактор за последващите активиращи механизми.

Активиращите механизми са опит да се премине от етапа на определяне на потребността към конкретно действие за нейното удовлетворяване. Теорията за риск/награда (risk/reward theory), теорията за социалното обучение (social learning theory) и концепцията за самооценката (concept of self-efficacy) са факторите, които подтикват индивида към търсене на информация или информационно поведение.

Тенденцията за обединяване на няколко концепции в една за създаване на нов модел на информационно поведение е представена с обобщен модел за информационно поведение на Уилсън, в който са включени част от концепциите за информационната потребност и бариерите пред информационното поведение на Уилсън и концепцията за информационно-търсещо поведение на Елис. Този общ модел описва схематично процеса на търсенето на информация, а графичното изображение показва факторите, които влияят върху възникването на информационната потребност, бариерите пред индивида за удовлетворяване на потребността и етапите на информационно поведение на индивида.

Моделът на Джеймс Крикелас е публикуван през 1983 г. и акцентира от една страна на важността на несигурността като мотивиращ фактор, а от друга страна на потенциала на индивида да намери отговорите в своята собствена памет или с помощта на някой близък. Информацията се определя като фактор, който намалява несигурността, а потребността е осъзнаването на тази несигурност. Моделът на Крикелас може да бъде използван в обикновения живот, но той е по-приложим за изучаване на поведението на индивида при търсене на информация в библиотеките. Той описва отделните етапи от възникването на потребността, вземането на решение по пътя до справочното бюро в библиотеката (непосредствена нужда - външен източник - библиотекар) или до библиотечните рафтове (непосредствена нужда - външен източник - рафтове). В модела се наблюдават всички източници на информация, чрез които индивидът може да набави необходимата му информация: собствената му памет, получаването ѝ от други индивиди и формалните източници на информация, каквито са библиотеките и информационните центрове.

Дейвид Елис публикува своя модел за информационно поведение през 1989 г., който модел не е представен като графика, а като серия от действия, като първоначално

те са били шест, но впоследствие авторът добавя още две финални действия. Моделът е резултат от емпирично проучване сред учени в областта на социалните науки и е насочен към анализ на информационно-търсещите действия с цел създаване на подходяща информационна система, която да постига висока степен на релевантност на получаваната от потребителя информация. Той не фиксира определена последователност от събития, а редът на действията може да бъде нарушен и/или да се повтаря. В модела потребителят осъзнава своята информационна потребност, която потребност се превръща в заявка за търсена информация към информационно-търсеща система. От своя страна, системата търси и предлага подходящи за подадената заявка документи, които най-пълно да задоволят потребността. Потребителят проучва предложените материали и оценява тяхната релевантност, като целта е те да задоволят изцяло или частично информационната потребност. Така описан, процесът на информационното търсене, води до създаване на такъв дизайн на информационните системи, които да се базират на информационното поведение на потребителите с цел получаване на информация с висока степен на релевантност. Акцентът е насочен към действията, а не към самия процес на търсене на информация.

Моделът на информационно-търсещ процес на Култау е публикуван през 1991 г. и разглежда информационно-търсещия процес от гледна точка на потребителя на информация, а не от гледна точка на предлагащия такава. Когнитивните и емоционалните аспекти на процеса на информационно търсене предполагат наличието на празнота между естествените процеси при използване на информацията от потребителя и информационните системи и традиционните модели за предоставяне на информация от различните посредници. Преодоляването на тази несигурност е задачата на библиотеките, които трябва да опознаят своите потребители и да насочат услугите си към техните потребности. Моделът на Култау е насочен към този кръг потребители и дава ясна представа за важността на проблема.

Култау застъпва тезата, че информационните системи и посредниците, традиционно са движени от библиографската парадигма за комплектуване, класификация и разработените стратегии за тяхното използване. Това е гледната точка за използване на информацията от перспективата на информационната система като се обръща повече внимание на възможностите за извличане на информация и нейното качество, отколкото върху проблемите на самия потребител. Тук се забелязва и противоречието между двете парадигми, тъй като библиографската се основава на

сигурност и ред, докато проблемите на потребителя се характеризират с несигурност и объркване. Несигурността и безпокойството са неразделна част от процеса на информационно търсене, което се разглежда като процес за създаване на усещане за увереност у потребителя. Моделът на Култау описва информационно-търсещия процес като „структурирана дейност на потребителя за намиране на смисъл в информацията, за да разшири неговото или нейното познание по определен проблем или тема“¹⁶. Ключовата концепция на модела е несигурността, която се поражда в началния етап на информационно-търсещия процес и за това е поставена в началото на модела. Култау поставя акцента върху ролята на емоциите (напр. неудовлетворение, съмнение) като мотивиращ фактор за търсенето на информация. Моделът се фокусира върху действията, знанието и емоциите, които имат своето място по време на търсещия процес и през които преминава всеки един потребител. Той не включва фактори и променливи, които водят до осъзнаване на информационната потребност (напр. учене, работа, ежедневиe), но също така не отразява и действията, насочени към източниците, с които се задоволява потребността.

Моделът на Леки, Петигрю и Силвейн наподобява модела на Крикелас по своя ограничен обхват - разработен е за изследване на специалисти. Авторите на модела правят уточнението, че моделът е насочен само към специалисти, а не и към учени, тъй като техните продукти и ориентация на работа са различни. За неговото създаване е проучена предходна литература за информационното поведение на инженери, специалисти в областта на здравеопазването и юристи. Тези групи са избрани, защото „те представляват различни видове професии - едните са фокусирани преди всичко върху технически продукти, а другите две имат отношения с клиенти хора“¹⁷. Основното предположение на модела е, че ролите и съответните задачи, предприети от специалистите в тяхната ежедневна работа поражда конкретни информационни потребности, което от своя страна поражда информационно-търсещо поведение. Информационните потребности се пораждат от определена задача, свързана с работната роля на специалиста. Тя не е постоянна и се влияе от множество фактори: демографски, контекст, честота, предвидимост, важност и сложност. Потребността от информация

¹⁶Kuhlthau, Carol C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. In: *Journal of the American Society for Information Science*, 1991, Vol. 42, № 5, p. 361.

¹⁷Leckie, Gloria J., Pettigrew, Karen E., Sylvain, Christian. Modeling the Information Seeking of Professionals: A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals and Lawyers. In: *Library Quarterly*, 1996, Vol. 66, p. 163.

мотивираща индивида да търси определени източници, да осъзнава получената информация.

Моделът на Бистръом и Йервелин е пример за илюстриране на начина, по който потребителите обработват информацията. Те го използват за емпирични изследвания, в които се набляга на важността на „сложността на задачата“ в информационното търсене, тъй като степента на сложност на задачата определя процеса на търсене. Сложните задачи създават дискомфорт у индивида поради недостатъчните знания, които да му позволят да вземе решение какво е необходимо да направи и ефективно да оцени информацията. Моделът на Бистръом и Йервелин проучва отношението между сложността на задачата, вида на информационните потребности, броя и вида на източниците и каналите за достъп до информация, както и причините, успеха и ефекта от нейното използване. Анализът може да бъде направен на ниво индивидуални работни задачи или въз основа на фактори, които са свързани с работата и конкретната ситуация, при която се явява необходимостта от решаване на конкретна задача.

Моделът на Саволайнен за търсене на информация в ежедневието (Everyday Life Information Seeking - ELIS) е развит на база негови интервюта с обикновени граждани, заети с т.нар. „неработни дейности“, т.е. търсенето на информация не е свързано с някакви работни задачи или по конкретен проблем, а се обръща към ежедневието на индивида. Саволайнен обръща внимание на това, че търсенето на информация за работа или за неработните му дейности не се изключват една от друга и често дори се покриват.

Моделът се разглежда в контекста на концепцията за „начинът на живот“ и свързаната с нея концепция за „майсторството на живота“. Начинът на живот се отнася до реда, по който се случват „нещата“ в живота на индивида, който се основава на изборите, които той трябва да направи в своето ежедневието. Към тази група фактори се включват дейности, които са свързани не само с работата, но и домашни задължения и дейности, които се извършват в свободното време (напр. хоби). Концепцията за начина на живот се операционализира от следните фактори: „структура на бюджета на времето, което е отношението между времето отделяно за работа и неработни дейности, моделите на потребление на стоки и услуги и вида на упражняваното хоби“¹⁸. Концепцията за майсторството на живота се основава на начините, по които индивидът се ориентира в проблемни ситуации и търси информация за решаването на тези проблеми. Тя може да

¹⁸Savolainen, R. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of 'way of life.' In: *Library and Information Science Research*, 1995, Vol. 17, p. 263.

бъде категоризирана в един от следните четири вида: оптимистично-когнитивен, песимистично-когнитивен, отбранително-емоционален и песимистично-емоционален. ELIS моделът се приближава до другите модели по факторите, които включва: лични фактори - ценности, нагласи, ориентация в живота (песимист - оптимист, когнитивен - емоционален и т.н.) и ситуационни фактори - свободно време, липса на време, здравословно състояние в момента на изследването. Моделът не описва причинните процеси, а основните концепции, които се изследват в дълбочинно интервю.

Джонсън създава подробен модел на информационно търсене, който изгражда в контекста на пациенти и други хора, които търсят информация за ракови заболявания. Тезата, която защитава е, че те получават много информация от медиите и други носители на информация, но е възможно да не успява напълно да удовлетвори тяхната потребност. Той може да бъде описан като обширен модел за информационно търсене и включва редица фактори, които не се използват в други модели, което се обяснява с това, че е разработен за проследяване информационното поведение на пациенти, болни от рак. Акцентира върху фактори, свързани с хората и източниците на информация и причините за използване на определено информационно поведение, вместо върху самите детайли по търсенето на информация.

Годболд публикува модела за информационно поведение през 2006 г. като поставя информационното търсене в неговия по-широк контекст - информационното поведение. В него авторката прави връзка между теорията на Дъруин за намирането на решение (Sense-Making), която се основава на концепцията за липсата на знания, и първият модел на Уилсън. Поставен в контекста на ситуацията, индивидът осъзнава празнота в своите познания, която трябва да бъде запълнен с информация. Концепцията за празнотата в знанията на Дъруин тук се сблъсква с концепцията на Уилсън за срещането на редица бариери при търсенето на информация. Необходимостта от удовлетворяване на информационната потребност или попълването на липсващите знания кара индивида да премине през тези бариери и да предприеме действия, характерни за информационното поведение като Годболд дава няколко възможности. Според нея информационното търсене има само една от тези шест възможности за действие, описани в дясната част на модела. По-детайлното разглеждане на тези шест действия показват, че авторът на модела интегрира концепции от други модели като наред с търсенето на информация (отправна точка на всеки един модел) тук виждаме концепциите за отбягване на информацията и дори за нейното унищожаване.

Обединяването на няколко концепции в един нов модел, както този на Годболд и Уилсън е едната линия за развитие в тази научна и по-скоро интердисциплинарна област, но информационното поведение в неговия широк смисъл включва предаването и осигуряването на информацията. Информационно-търсещият и комуникационен модел на Робсън и Робинсън е създаден след проучване и анализ на редица утвърдени модели, част от които акцентират върху информационното търсене, а други върху комуникацията с цел да бъде дадена по-широка перспектива на информационното поведение. За основа на новия модел са използвани моделите за информационно поведение на Елис, Култау, Леки, Джонсън, Уилсън, Гормън, Ингверсен и Йервелин, както и комуникационните модели на Кац и Лазарсфелд и Малецки.

Моделът на Робсън и Робинсън може да бъде описан от гледна точка на „действията на информационните потребители и доставчици на информация, факторите, които оказват влияние върху тези действия и източниците или информационните продукти“¹⁹. Информационното търсене може да бъде описано по различен начин в зависимост от разглеждания модел, както и комуникационния процес също се влияе от гледната точка на своя автор при своето създаване.

Потребностите, желанията, целите и възприятията на индивида са резултат от личните и контекстуалните фактори, които могат да действат мотивиращо или възпиращо на информационното поведение. Те оказват влияние върху вземането на решение от потребителя дали да търси информация и какви ресурси да ползва, докато за доставчика на информация вземането на решение е свързано с това дали да разпространява информация, каква информация да разпространява и как.

Изводи от Глава I

1. Информационната потребност е основна човешка потребност, която се появява вследствие на липса или недостатъчно знание по определена тема. Потребността е тясно свързана с информацията и потребителите, тъй като нееднозначното дефиниране на понятието „информация“ опосредства и различните дефиниции на информационната потребност. Потребителите са тясно свързани с получаването на информация без оглед на характера на търсената информация, начините за нейното търсене, източниците на информация и нейната обработка и използване от получателя.

2. Информационното поведение е концепция за проследяване действията на индивида, група индивиди или цели организации с цел удовлетворяване на конкретно

¹⁹Robson, Andrew, Robinson, Lyn. Building on models of information behaviour: linking information seeking and communication. In: *Journal of Documentation*, 2013, Vol. 69, № 2, p. 184.

възникнала информационна потребност. Този вид поведение е свързан с множество емоционални, когнитивни и психологически фактори, които са част от моделите, използвани за изследване на информационното поведение.

3. Моделите за информационно поведение характеризират процесите на търсене на информация, факторите, които оказват влияние при този процес, стратегиите за търсене, източниците на информация и не на последно място използването на получената информация. Различните модели за информационно поведение осигуряват различен аспект за неговото естество като се забелязва тенденцията за създаване на нови модели чрез обединяването на различни концепции от вече съществуващи модели.

4. Обобщението на всички анализирани в тази част модели показва, че:

✓ Първият модел на Уилсън за информационно поведение не се позовава на документа като източник на информация, докато в модела на Крикелас акцентът е именно върху него. Вторият модел на Уилсън идентифицира не само възможните човешки променливи и начини на търсене, но също така предлага и свързани теории за мотивирането на търсещото поведение. Третият модел, свързан с Уилсън е обобщения модел, в който той включва и процесът на търсене, описан в модела на Елис.

✓ Моделът за информационно поведение на Култау набляга на емоции, мисли, действия. Елис в своя модел акцентира върху документа като източник на информация.

✓ Моделите на Леки и др. и на Бистрьом и Йервелин са ограничени в сферата на работните задачи, т.е. те са приложими за проучване на учени и специалисти. В противовес на тях се явява моделът на Саволайнен, чиято цел е проучване на търсенето на информация за неработни задачи.

✓ Моделът на Джонсън наподобява този на Крикелас и се движи във верижна последователност на действията, като се взимат предвид предхождащи фактори, но не и самото действие.

✓ Моделът на Годболд е съчетание на концепциите на Дъруин за празнотата в знанията и концепцията на Уилсън за бариерите, пред които е изправен индивида при търсенето на информация.

✓ За последният разгледан модел - на Робсън и Робисън, може да отбележим, че специфичното при него е съчетаването на модели за информационно поведение с комуникационни такива. Характерното за него е, че е създаден на базата на голяма част от разгледаните в дисертационния труд модели.

Глава II. Анализ на чуждестранната практиката в проучването на информационното поведение на потребителите има за цел да представи набор от

индикатори за осигуряване на образователния процес, пряко свързани с библиотечното и информационното му осигуряване, които са изведени с помощта на акредитационните и рейтинговите системи. Разгледани са стандартите за търсене и работа с информация във висшето образование, както и добри практики за осигуряване на образователния процес с информация от няколко университетски библиотеки и редица изследвания на информационното поведение, които показват широката област на това научно поле.

Точка 2.1.1. Модели за акредитация на висшите училища разглежда процеса на акредитация като комплексен по своя характер, който включва набор от различни индикатори, които следва да покажат възможностите на образователните институции за осигуряване на качествен учебен процес чрез оценка на техните програми и налични ресурси.

Една част от институционалната оценка в акредитационните системи е свързана с определени критерии, които висшето училище трябва да докаже относно наличието на информационна и библиотечна инфраструктура и информационно обезпечаване на учебния процес. Характерно за чуждестранната практика е, че се подлага на оценка и информационната грамотност на студентите като част от обучението²⁰. Придобиването на компетентности за работа с информация - търсене, събиране, анализиране, използване (развити с помощта на библиотеките във висшите училища), се оценява наравно с други ключови умения, които студентите получават.

В някои от страните се наблюдава по-специфична организация на акредитационния процес. Така например, в САЩ съществуват и трите вида акредитационни организации - национални, регионални и професионални, като тенденцията е да се върви към обединяване и оптимизиране на дейността им като се предлага институционална и програмна акредитация чрез обединението на националните и регионалните агенции, които имат сходни стандарти. В Германия се наблюдава друг тип акредитационна система - създадените там агенции извършват оценка не само на територията на Германия, но и извън нея, а някои от тях са специализирани в определени професионални области. Във Великобритания има регионални акредитационни агенции и такива, които оценяват определен тип училища.

²⁰Middle State Commission on Higher Education. Standards for Accreditation and Requirements of Affiliation [online]. [Viewed 05.04.2020]. Available from: <https://www.msche.org/standards/>

През 2003 г. се учредява Европейският консорциум за акредитация във висшето образование (The European Consortium for Accreditation in higher education -ECA²¹), а през 2008 г. се създава Европейският регистър на агенции за осигуряване на качеството във висшето образование (The European Quality Assurance Register for Higher Education - EQAR) като независима организация в следствие на Болонския процес, който обединява 11 правителства в опит за сближаване на образователните системи в тези държави. Рейтинговите класации на висшите училища не са еднотипни поради използването на различни критерии при тяхното съставяне. Нито една от тези класациите не дава изчерпателен преглед на силните страни на класираните институции, тъй като всички избират набор от лесно измерими характеристики, на които да базират своите резултати. Критериите, които се използват са данни, които са сравними и дават възможност да се класират по тях. Подобно на българската рейтингова система за сравняване на висшите училища по различни критерии (която е разгледана по-обстойно в трета глава на настоящото изследване) са изградени и всички останали класации - регионални, национални или международни. Освен класиране на самите институции, се правят различни подредби и по региони, конкретни програми, еднотипни училища.

Най-авторитетните международни класации са три: Times Higher Education (THE), Quacquarelli Symonds (QS) и Academic Ranking of World Universities (ARWU).

Акредитационните и рейтинговите системи, разгледани за целите на дисертационното изследване предлагат набор от индикатори за обезпечаване на образователния процес във висшето образование, които са свързани с осигуряването на определени библиотечни и информационни ресурси. Индикаторите, които са обект на оценка от акредитационните организации са следните:

- Библиотечни и информационни услуги и ресурси.
- Достъп до библиотечни и информационни услуги и ресурси.
- Споделено използване на ресурси и услуги.
- Квалификация на служителите в библиотеките.
- Обучения за работа с информация.
- Работно време и физическа среда за работа.

Рейтинговите системи съставят различни класации - общи, предметни, регионални, като използват определен набор от индикатори, свързани с качеството на научноизследователската дейност на висшите училища, с реализирането на студентите

²¹ The **European** Consortium for Accreditation in higher education (ECA) [online]. [Viewed 20.04.2021]. Available from: <http://ecahe.eu/>

и с представянето им в международен план. Индикаторите, които използват, могат да бъдат сведени до няколко по-общи:

- ✓ академична репутация;
- ✓ репутация сред работодателите (трансфер на знания);
- ✓ изследователско влияние, измерено чрез цитатна активност (брой високо цитирани изследователи, избрани от Clarivate Analytics, брой статии, брой статии, индексирани в Science Citation Index - Expanded and Social Sciences Citation Index), публикувани изследвания в списания на Nature and Science и брой на възпитаниците и служителите, спечелили Нобелови награди и медали за научни постижения;
- ✓ учебна среда (съотношение преподаватели/студенти, съотношение на чуждестранните студенти, съотношение на чуждестранните преподаватели).

Индикаторите, които се използват за оценка на университети, които предлагат най-доброто образование по специалностите „Библиотечни и информационни науки“ и „Библиотечен мениджмънт“, не са по-различни от тези за общата рейтингова система, с малки изключения:

- ✓ академичната репутация;
- ✓ репутация сред работодателите;
- ✓ въздействие на научните изследвания (h-индекс на цитиранията, брой публикации в издания с импакт фактор Q1, осреднен индекс на цитиранията на публикации в съответната институция за периода 2014 - 2018 г., брой на публикации в съавторство с учен от друга държава, най-много публикации в списъка на тази рейтингова компания за академични издания).
- ✓ брой на наградите на учените от висшите училища след 1981 г.

Индикаторите, изведени от методологията за оценка и акредитация на разгледаните организации, проучват обезпечаването на образователния процес във висшите училища. Част от тях са свързани с библиотечните и информационните ресурси и услуги, които се предлагат на студенти и преподаватели. Те почиват на критерии, разработени от специални организации, свързани с библиотечната дейност (ACRL) или са обект на споразумение между образователните органи на различни държави (ESG). Политиката на тези организации е насочена към повишаване качеството на услугите и ресурсите, които се предлагат, на улесняване достъпа до тях, провеждането на обучения за работа с информация. Промяната на парадигмата в дейността на библиотечните и информационните центрове е насочена към потребителя с цел адекватно, лесно и качествено удовлетворяване на неговите потребности от информация. Това е възможно

само чрез добро познаване на институцията, към която принадлежи дадена библиотека, добро познаване на учебните програми и стратегии за тяхното развитие, добро познаване на потребителите.

Рейтинговите системи съставят класации с помощта на други индикатори, които наглед нямат нищо общо с библиотечните и информационните ресурси, тъй като не се залагат такива критерии. Акцентира се върху научно-изследователската дейност на висшите училища - цитатна активност, спечелени награди за научна дейност, с което косвено се оценява и дейността на библиотеките и информационните центрове. От разгледаните в първа глава модели за изследване на информационното поведение „правенето“ на наука не може да се осъществи без използването на информационни ресурси и без умения за работа с тях.

В точка 2.2. Стандарти за умения за работа с информация във висшето образование са представени два основни стандарта: „Основни информационни умения във висшето образование - SCONUL“ и „Стандарти за информационна грамотност във висшето образование - ALA“. В световен мащаб се налага идеята висшето образование да не дава знания само по една научна област, а да осигурява широк спектър от допълнителни познания за работа с информацията. При чуждестранните акредитационни системи висшите училища трябва да осигуряват ресурси и услуги, които да създават умения у своите потребители за критична оценка на потока от информация и за възможността за преценка на информация от друга научна област. Изграждането и развиването на умения за работа с информация е сред услугите (обученията), които се предлагат от библиотеките. Изследването на информационното поведение на потребителите е част от този процес, тъй като се добива представа за потребителските нагласи спрямо библиотечните и информационните услуги и ресурси. Преодоляването на бариерите пред потребителите при тяхното ползване е част от придобиването на информационни умения. В отговор на това са създадени инструкции за необходимите информационни умения, които студентите трябва да притежават и стандарти за информационна грамотност във висшето образование.

В точка 2.3. Информационно осигуряване на образователния и изследователския процес в университетските библиотеки са разгледани конкретни примери, извлечени от сайтовете на: Библиотеки на Харвардския университет; Библиотеки на Университета на Индиана, Блумингтън (САЩ); Библиотеки на Университета на Торонто (Канада); Библиотеки на Университета на Британска Колумбия (Канада); Библиотека на Университета на Шефилд (Великобритания);

Библиотека на Градския университет в Хонг Конг (Китай). Изборът на тези библиотеки е продиктуван от изведения индикатор за важноста на квалификацията на библиотечните и информационните специалисти, а според двете най-влиятелни международни рейтингови системи в тези шест университета е най-качественото обучение по тези специалности.

В *точка 2.4. Изследване на информационното поведение в библиотеките*, в чуждестранната практика то е илюстрирано с примери от Испания, Япония, Израел, Нигерия, Великобритания, Китай и САЩ, отдадено е необходимото внимание и върху проучванията в тази област в условията на пандемия (COVID-19).

Изводи от Глава II

Разгледаните чуждестранни акредитационни системи оценяват библиотечното и информационното обезпечаване на образователния процес във висшите училища с помощта на набор от индикатори, които отразяват различни аспекти на библиотечната и информационната дейност.

Рейтинговите системи използват индикатори, които са пряко свързани с научноизследователската дейност в университетите, което има косвено отношение с дейността на университетските библиотеки. От разгледаните в първа глава модели за изследване на информационното поведение и чуждестранната практика в тази област може да се направи изводът, че библиотеките са основен фактор за развитие на научната дейност във всеки университет.

Създадените инструкции за придобиване на информационни умения и стандарти за информационна грамотност във висшето образование пряко кореспондират с развитието на библиотечните и информационните центрове на висшите училища.

Обслужването на потребителите и удовлетворяването на информационните им потребности се гарантира и от квалификацията и образованието на служителите в тези центрове. Представените добри практики за информационно осигуряване на образователния и изследователския процес във висшите училища показват ангажираността на библиотеките и техните служители в подкрепа на потребителите.

В тази част на дисертационния труд е представена една ограничена извадка от проведени чуждестранни проучвания на информационното поведение. Може да се твърди обаче, че е обхванат широк спектър от възможни аспекти, в които се изследва това поведение. Доказателство за това са проучвания, основани на конкретни модели за информационно поведение, разгледани в първа глава на дисертацията; проучвания, основани на взаимодействието на потребителите с конкретен вид информация (патентна

в разгледания случай); проучвания, базирани на предварително изведени от теорията и приложими в множество подобни изследвания индикатори; изследвания на информационното поведение чрез използване на внедрената RFID система в библиотеката; изследвания на мнението на библиотечни и информационни специалисти по отношение на информационното поведение на техните потребители; проучвания сред потребители от конкретни факултети или специалности. Разнообразието в изследователската гледна точка разкрива различни аспекти на информационното поведение.

Глава III. Изследване на информационното поведение в университетските библиотеки в България. Препоръчителен модел за проучване и анализ на информационно поведение има за цел да представи българската практика в изследването на информационното поведение в библиотеките на висшите училища, извеждането на индикатори и създаването на теоретико-приложен модел за изследване на това поведение.

В точка 3.1. Присъствие на университетските библиотеки в нормативната уредба, акредитационната и рейтинговата системи на България, прегледът на нормативната уредба на библиотеките при висшите училища е включен в дисертационния труд, за да се проследи структурата, дейността и развитието на този вид библиотеки. Като част от структурата на университетите, те играят роля в образователния и научния процес, но също така те формират и допълнителни познания у своите потребители в света на информацията. Законът за висшето образование поставя конкретни задачи пред тях, като оставя отделните университети да разписват подробно услугите и ресурсите, които предлагат, тяхното ръководство и развитие. Библиотеките участват и при институционалната акредитация на висшите училища като за целта се наблюдават различни показатели, които също могат да бъдат разглеждани като своеобразни насоки за тяхното развитие. Рейтинговата система се основа на официални статистически данни, голяма част от които предоставяна директно от самите висши училища. Сравненията, които тя позволява, са по няколко библиотечни и информационни показатели, които разгледани хронологично могат да се използват като качествени и количествени показатели за оценка не само на отделните библиотеки, но и за този вид библиотеки като цяло. Може да се твърди, че нормативната уредба на университетските библиотеки регулира тяхното развитие и поставя определени норми.

Изследването на информационното поведение е свързано с проучване на потребителите, техните потребности, уменията им за работа с информация, за работа с

библиотечни и информационни ресурси и услуги. Представянето на нормативната уредба, акредитационната и рейтинговата системи в България е важно за дисертационното изследване, защото дава основни данни за моментното състояние на университетските библиотеки, което спомага за по-пълноценен анализ на проучваните данни.

Законът за висшето образование²² регламентира съществуването на този вид библиотеки с чл. 17, ал. 2, т. 7, който гласи, че университетът е висше училище, което „притежава библиотека и други средства за информационно обслужване на обучението и научните изследвания“²³. В чл. 21, ал. 1, т. 10 а) се казва, че подготовка на специалисти в образователно-квалификационна степен „магистър“ в рамките на капацитета на професионалните направления, за които висшето училище е получило акредитация, може да включва само практически и семинарни упражнения, самостоятелна работа в лаборатории, библиотеки и други обслужващи звена на научните организации. С чл. 25, ал. 3 библиотеките се определят като обслужващи звена на университета, чиито функции се определят от правилника на университета. Чл. 26, ал. 5, т. 11 дава правомощия на Общото събрание на факултета да наблюдава състоянието на библиотечната и информационната база на факултета и взема мерки за нейното усъвършенстване.

За целите на дисертационното изследване са представени документите, с които се урежда статутът, структурата и дейността на шест от университетските библиотеки, като изборът се определя от институционалната оценка от акредитацията на университетите, в опит да се представят добрите практики в тази област. Данните са събрани чрез деск рисърч и анализ на уебсайтовете на библиотеките.

Университетските библиотеки са част от системата за акредитацията на висшите училища в България, която се осъществява от Националната агенция за оценяване и акредитация (НАОА). Интерес за настоящата разработка представлява критерият „Учебни ресурси и подпомагане на студентите“, който има отношение към библиотеките на висшите училища. В насоките за съдържанието на този критерий се посочва, че той има за цел да осигури набор от средства, с които да се подпомогне обучението на студентите. „Те варират от физически ресурси, като например библиотеки...“²⁴. Оценката

²²Закон за висшето образование, В: Държ. вестник, 27 дек. 1995, № 112.

²³Пак там

²⁴Критерии за оценка [онлайн]. [Прегледано 08.02.2020]. Достъпно от: https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf, с. 18

по този критерий се формира от няколко фактора, които имат отношение към университетската библиотека, а именно:

- „Брой места в библиотеките на 100 студенти (средно приравнен брой);
- Брой места в информационните центрове (компютърни и интернет зали и др.) на 100 студенти (средно приравнен брой);
- Наличие на софтуер с учебни и други информационни материали, достъпни на студентите и академичния състав. Наличие на безжичен интернет;
- Относителен дял на новопостъпващите библиотечни единици на хартиен и електронен носител;
- Достатъчен брой компютри на 100 студенти (средно приравнен брой)²⁵.

Тези изисквания се доказват пред НОАО с предоставянето на доказателства относно структурата на библиотеката и информационната мрежа; финансиране за учебна и специализирана научна литература; инвестиране в инфраструктурата на библиотеката; правилници за осигуряване и поддържане на материално-техническата и информационната база.

Критериалната система за оценка на дейността на висшите училища в България осигурява възможност за създаването на разнообразни рейтингови класации по различни показатели и индикатори. За целта на настоящето изследване интерес представлява класацията на висшите училища по различни индикатори, които са свързани с данни за техните библиотеки.

Цялостна оценка за висшето училище може да бъде извлечена от индикатора „Институционална акредитация“²⁶, като неговата стойност е обобщена оценка, определена от Националната агенция за оценяване и акредитация (НОАО). Рейтингът на висшите училища по този индикатор ги класира според скала от 0 до 10, като такива класации са налични за периода 2013 - 2020 г., т.е. налице е един 8-годишен период, който позволява да се направи сравнение между университетите в България.

Възможността за съставяне на собствени класации на висшите училища се базира на различни индикатори, включени във всяка една от тези групи. Интерес за изследването представляват четири индикатора от групата „Учебен процес“:

²⁵Критерии за оценка [онлайн]. [Прегледано 08.02.2020]. Достъпно от: https://www.neaa.government.bg/images/OA-IA/Kriterii_IA.pdf, с. 18

²⁶Институционална акредитация [онлайн]. [Прегледано 08.02.2021]. Достъпно от: <https://rsvu.mon.bg/rsvu4/#/general-comparison>

библиотечен фонд, библиотечен фонд на студент, ползваемост на библиотечния фонд и информационно обезпечаване.

В точка 3.2. Изследване на информационното поведение в университетските библиотеки в България е направен обзор на изследванията на информационното поведение в университетските библиотеки (т. 3.2.1) и са представени резултатите от емпирично изследване на информационното поведение на потребителите в университетски библиотеки в България - проучване сред служители в библиотеките (т. 3.2.2).

Емпиричното изследване е проведено сред директорите на университетските библиотеки в България. Преди това е направен анализ на интернет сайтовете на висшите училища за установяване на наличието на собствени уебсайтове или уебстраници на библиотеките, информация за тях, както и данни за контакт. За някои от тях се констатира липса на информация за наличието на библиотека, липса на данни за контакт или посочването само на стационарен телефон за връзка. Проведената онлайн анкета цели да се проучат нагласите и моделите, с които се изследва информационното поведение на потребителите на университетски библиотеки. Като резултат от анкетирването са събрани сравнително малък брой отговори (дори и след напомняния) – само 24. Интерес буди фактът, че една от библиотеките не може да отговори на зададените въпроси, защото нямат официално проведено такова проучване, но въпреки това описаха процеса на проучване на информационните потребности на своите потребители в свободен текст. В другата крайност се оказва библиотека на друг университет, които отказаха да отговорят на анкетата, защото са в дистанционен режим на работа.

Направените изводи сочат, че публикуваните изследвания, свързани с практиката на българските библиотеки в проучването на информационните потребности са едва няколко на брой.

В точка 3.3. Индикатори за изследване на информационното поведение, извлечени от чуждестранната и националната практика извършените проучвания и анализи за целите на дисертационното изследване ни дават възможност да стигнем до заключението, че изследването на информационното поведение може да се осъществи с помощта на набор от индикатори, които са извлечени от:

- Изследване на информационното поведение чрез различни общи и частни проучвания в чужбина и в България;

- Идентифицирането им в предходните глави, анализиращи състоянието им в акредитационни и рейтингови системи;
- Теоретични разработки в тази област²⁷;
- Международни стандарти и речници^{28, 29, 30}.

Индикаторите са класифицирани в няколко групи:

- Група № 1: Демографски данни;
- Група № 2: Информационна потребност, източници на информация;
- Група № 3: Канали за достъп до информация;
- Група № 4: Стратегии за търсене на информация.

Характерно за индикаторите, извлечени от чуждестранната практика е, че някои от тях се използват в повечето от разгледаните изследвания, а други се явяват специфични според целта, която е постаена пред проучването и са следните:

- ✓ Демографски данни.
- ✓ Информационни потребности на потребителите.
- ✓ Използване на услугите на библиотеката.
- ✓ Използвани източници на информация.
- ✓ Канали за достъп до информация.
- ✓ Оценка на удовлетвореността при използване на услугите и ресурсите на библиотеката.
- ✓ Честота на използване на информационните ресурси.
- ✓ Очаквания за развитието на библиотеките в областта на науката и технологиите.
- ✓ RFID система.
- ✓ Самоефикасност на потребителя.
- ✓ Сътрудничество библиотекар-специалист/учен.

От направения преглед на представените изследвания на информационните потребности и информационното поведение в българските библиотеки могат да се изведат следните индикатори, общи за всички, както и такива, които са заложили само в отделни проучвания, но имат съдържателен характер и дават пълнота на получените

²⁷ Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те. *Измерване на качеството в библиотеките: Оценяване на ефективността*. София: ББИА, 2011, 268 с. ISBN 978-954-9837-20-9.

²⁸ БДС ISO 2789. Информация и документация – Международна библиотечна статистика

²⁹ БДС ISO 5127:2017. Информация и документация. Основни положения и речник

³⁰ ODLIS. Online Dictionary for Library and Information Science [online]. [Viewed 17.01.2021]. Available from: https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx

резултати. За целите на дисертационното изследване е направен опит за задълбочено аналитично представяне на индикаторите за изследване на информационното поведение в университетските библиотеки в България. Те са разделени в групи и са изведени основни характеристики, но малкият брой публикувани проучвания не дава достатъчно информация за тяхното пълно характеризиране, поради което се ограничихме до основни характеристики.

В групите индикаторите са унифицирани по следните критерии:

- наименование;
- произход;
- описание и цели;
- методи;
- други сведения.

За всеки индикатор се представя приетото наименование на индикатора. При анализа на произхода се посочва от кои източници е подбран индикатора. Описанието и целите показват състоянието и важността на услугата, дейност или аспект, който индикаторът ще измерва, т.е. какво измерва и в какви мерни единици; какво е предназначен да измерва този индикатор във връзка с целите на библиотеката, има ли ограничения при неговото прилагане и други. Методите посочват как се събират данните и се изчисляват резултатите. В други сведения се прави коментар доколко могат тези данни да бъдат точни, има ли някакви пречки и т.н.

Индикаторите са групирани и са описани основните им характеристики в Приложение 11 на дисертационния труд:

Група 1. Демографски данни

Индикатор № 1.

Наименование: Демографски данни и афилиация на потребителите

Произход: общи и частни проучвания

Описание и цели: Това е основен индикатор, който има за цел освен чисто статистически данни, да събере и допълнителна информация за потребителите на конкретната библиотека. Спомага за по-добро организиране на предлаганите ресурси, а от друга - за по-качествено и адекватно обслужване на конкретния потребител.

Методи: Данните, които се събират са насочени към определяне статута на потребителя в университета, неговата научна област или специалност, както и научни интереси.

Други сведения: няма.

Индикатор № 2.

Наименование: **Обслужване в библиотеката**

Произход: общи и частни проучвания

Описание и цели: Този индикатор събира в себе си показатели като качество на обслужването, добавянето на нови услуги, подобряването на съществуващи услуги, създаване на условия за потребителите да преодолеят бариерите на средата и чувството на безпокойство при започване работа по даден проект, т.е. библиотеката трябва да бъде мястото, където потребителят ще се чувства спокоен за постигането на положителен резултат в своята работа. Той ще може да използва ресурсите и услугите, както и помощта на библиотечните и информационните специалисти. Степента на удовлетворение на потребителите е важен фактор за развитие на библиотеката.

Методи: Данните, които се събират са насочени към определяне на нагласата на потребителите да използват библиотеката, квалификацията на служителите, участие при вземането на решения за добавяне на нови услуги, подобряване на вече съществуващи, използване на нови канали за комуникация с библиотечните и информационните специалисти.

Други сведения: няма.

Група 2. Информационна потребност, източници на информация

Индикатор № 1.

Наименование: **Достъп до търсените източници на информация**

Произход: общи и частни проучвания

Описание и цели: Индикаторът е свързан с търсене на информация във всички ресурси на библиотеката: електронен каталог, бази от данни и други информационни ресурси, която тя предлага. Ориентирането във фонда на свободен достъп е друг аспект на този индикатор, тъй като потребителят трябва сам да търси и намери необходимите му ресурси.

Методи: Данните, които се събират са насочени към определяне на степента, в която потребителите познават ресурсите, които предлага библиотеката, методите за работа с тези ресурси, необходимостта от допълнителна информация за ресурсите, които да улеснят достъпа на потребителя до тях.

Други сведения: няма.

Индикатор № 2.

Наименование: **Предпочитани видове документи**

Произход: общи и частни проучвания

Описание и цели: Тенденцията е да се използват електронни ресурси и потребителите предпочитат този вид документи, като начело в класацията са дигиталните колекции, електронните бази от данни, пълнотекстовите бази, до които има достъп през интернет. В зависимост от научната област, в която са интересите на потребителя, е възможно да се работи само с традиционни документи, които нямат дигитално копие, а все още има и редица потребители, които предпочитат книжния вариант, т.е. традиционните форми на документите все още са обект на интерес и не бива да се пренебрегват.

Методи: Данните, които се събират са насочени към определяне на видовете документи, които най-често се търсят и ползват, както и видовете документи, които се предпочитат от потребителите.

Други сведения: няма.

Индикатор № 3.

Наименование: **Обслужване на потребители със специални образователни потребности**

Произход: общи и частни проучвания

Описание и цели: Отделянето на този индикатор се основава на допускането, че тези потребители имат специфични нужди от ресурси, услуги, техника, които трябва да бъдат пригодени за техните умения и съобразени с техните физически или психически способности. По същество те се сблъскват с проблемите на останалите потребители при търсенето, оценката и използването на информацията, но се декларират и специфични проблеми и потребности, които трябва да бъдат удовлетворени.

Методи: Данните, които се събират са насочени към определяне на групите потребители със специални образователни потребности, информационните потребности, които имат, специализирана литература, която могат да ползват предвид техните потребности, както и осигуряването на необходимата техника за ползване на тези ресурси, необходимостта от служители, които има квалификация за работа с такива потребители.

Други сведения: няма.

Група 3. Канали за достъп до информация

Индикатор № 1.

Наименование: Честота и цел на посещението в библиотеката (традиционно и виртуално)

Произход: общи и частни проучвания

Описание и цели: Степента на виртуализация на услугите на университетските библиотеки в България е различна и са малко тези, които предлагат широк набор от онлайн услуги. Индикаторът дава представа за вида потребители на библиотеката, т.е. дали разчитат на нея като основен източник на информация, който ползват за решаване на своите задачи или я използват спорадично, само когато не могат да използват материали само от интернет. Целта на посещението също е от значение за организация на работата на библиотеката и за характеризиране на потребителското поведение, защото така се определят основите ресурси, източници на информация, които се използват, както и вида на работните задачи, които водят потребителя в библиотеката.

Методи: Данните, които се събират са насочени към определяне на съотношение между традиционно и виртуално посещение на библиотеката, възможността библиотеката да удовлетворява потребностите като се събира информация за броя посещения, броя извършени справки, броя на изпълнените поръчки, използване на ресурси, които се предлагат само в библиотеката (онлайн и традиционни).

Други сведения: няма.

Група 4. Стратегии за търсене на информация

Индикатор № 1.

Наименование: Използване и познаване на електронния каталог на библиотеката

Произход: общи и частни проучвания

Описание и цели: Този индикатор се свързва с възможностите на потребителите сами да извършват търсения в ресурсите на библиотеката. Индикаторът показва необходимостта от допълнителна информация какви възможности за търсене предлага електронния каталог, както и за неговото съдържание, т.е. за фонда на библиотеката.

Методи: Данните, които се събират са насочени към определяне на степента, в която потребителите познават възможностите за работа с електронния каталог, за неговото съдържание, стратегиите за търсене и идентифициране на предлаганите от библиотеката ресурси.

Други сведения: няма.

Индикатор № 2.

Наименование: **Баристри при търсене на информация**

Произход: общи и частни проучвания

Описание и цели: Изследването на този индикатор дава възможност да се прецени степента на подготовка на потребителя да работи с ресурсите и услугите на библиотеката. Насочен е към стратегиите за търсене, които се различават от обикновеното търсене на информация в интернет, познаването на услугите и ресурсите, които се предлагат от библиотеките, както и способността на потребителите за анализ и оценка на получената информация. Потребителите трябва да бъдат запознати с различни стратегии, които да им дадат възможност да стигнат до по-голяма дълбочина на разкриване на източниците на информация по дадена тема, които да бъдат релевантни на тяхната потребност. Трябва да придобиват умения за работа с информация с цел използване на достоверна и релевантна такава.

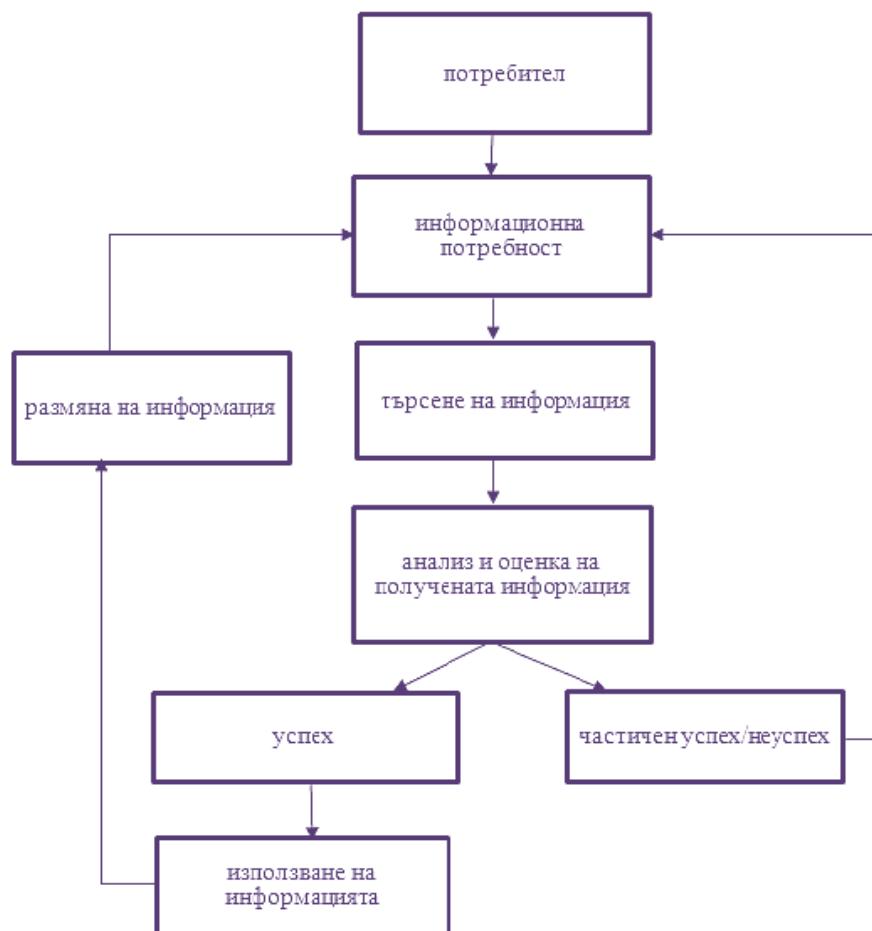
Методи: Данните, които се събират са насочени към определяне на степента, в която потребителите познават ресурсите и услугите, които предлага библиотеката.

Други сведения: няма.

В точка 3.4. Препоръчителен модел за изследване на информационното поведение на потребителите въз основа на прегледа на теоретичната рамка и практическия опит в областта на изследването на информационното поведение на потребителите в университетските библиотеки, както и на резултатите от проведеното проучване за целите на настоящия дисертационен труд, които макар и непредставителни поради ниския брой получени отговори, доведоха до създаването на собствен модел за изследване на информационно поведение (фиг. 1).

Предложеният авторски модел включва елементи от два теоретични модела, разгледани в първа глава на дисертационното изследване, а именно първи модел на Уилсън и модел на Елис. Първият модел на Уилсън показва информационното поведение като резултат от осъзнаването на конкретна потребност от информация на потребителя. Това поведение може да съществува в няколко форми, т.е. потребителят търси в различни източници на информация - формални и неформални. Резултатът може да бъде неуспешен без значение какви източници на информация са ползвани при търсенето, а получената информация се използва само ако потребителят открие връзка между нея и неговата потребност. Моделът на Елис не фиксира определена последователност от

събития, а редът на действията може да бъде нарушен и/или да се повтаря. Той акцентира върху информационно-търсещото поведение на потребителя въз основа на неговите действия, които се повтарят или потребителят се връща на предходно действие (заб. авт. моделът допуска и последователност на действията без нарушаване на реда на отделните етапи). Последователността на действията се подчинява на степента на удовлетворяване на първоначално възникналата потребност от информация, която в процеса на анализ на получените данни може да се развие или да се преформулира.



Фиг. 1. Препоръчителен модел за изследване на информационно поведение на потребителите в университетски библиотеки

Причината за избора на тези два модела, които да бъдат използвани за основа на предлагания нов модел, е акцентът върху потребителя, информационната потребност и информационното поведение, съотнесени към изследваната в дисертационния труд проблематика и опитът на университетските библиотеки в България.

В рамките на дисертационното изследване е направен опит за апробиране на модела сред потребители на Университетска библиотека „Св. Климент Охридски“. Извънредната епидемиологична обстановка постави ограничения пред това проучване и единственият вариант беше провеждане на онлайн анкета. Отговори се получиха от различните групи потребители на библиотеката: преподаватели, докторанти, студенти и служители, което осигурява представителност от гледна точка на групите, които се изследват, но от друга страна, малкият брой отговори не дава максимална сигурност в твърденията. Анализът на получените данни от проведеното проучване се основава на малко събрани отговори, но обхваща всички групи потребители. Ползването на библиотечните и информационните ресурси и услуги от потребителите зависи не само от способността им да ги използват, но и от степента им на компетентност по темата, по която работят, от дълбочината, в която трябва да разкрият проучваната тема. Разбираемо е всяка една група потребители да има нужда от различна информация, да използва различни ресурси и услуги, което налага проучването на информационното поведение да отразява и афилиацията на потребителите.

Информационната потребност зависи от работата по конкретна задача, която е свързана с учебния или научния интерес на потребителя. Правилното ѝ определяне е за изграждане на добра стратегия за търсене, получаване на релевантни материали, които да се използват при създаването на крайния продукт. От посочените по-горе данни се вижда, че всички групи потребители дават висока оценка на тази си способност. Обяснение за това може да се търси във факта, че те разполагат предварително с достатъчно информация и имат някакъв предхождащ опит (напр. студентите са слушали цикъл лекции, преминали са семинарни обучения, имат някакви предварителни насоки за разработване на темите).

Търсенето на информация е сложен процес, в който се включват разнообразни действия, които пораждаат и редица трудности у ползвателите на библиотеката. От предложените в анкетата източници на информация, които се използват най-често или най-рядко, от получените данни, може да се заключи, че различните групи потребители имат различни предпочитания, но най-вече се търсят онлайн ресурси, до които има лесен и бърз достъп. Изграждането на стратегии за търсене на информация е оценено високо от всички групи потребители, но реалната ситуация би се видяла при задаването на конкретни задачи и поставянето на условие за разнообразие в ползваните ресурси и услуги. Така би могло да се прецени степента, в която потребителите владеят методите за търсене на информация и биха се определили проблемите такива, за които да се

създадат нарочни инструкции или подходящи обучения и материали. Трудностите при търсене на информация също са подложени на изследване и данните показват, че по-критични са студентите и докторантите в сравнение с преподавателите и служителите. За да се избегне субективизма при самооценката, препоръчваме да се направи изследване чрез поставянето на конкретни практически задачи. Анализът на данните от отговорите на участниците за оценка на информационното им поведение показва висока степен на доверие при работата им в библиотеката, тъй като са готови да „признаят“, че имат конкретен проблем при търсенето на информация и се обръщат към библиотечно-информационните специалисти за помощ. Това се потвърждава и от положителните оценки на потребителите по отношение на предлаганите ресурси и услуги, както и високата степен на удовлетвореност при работата по конкретни проекти. Отношението към библиотеката се вижда и от отговорите на последния въпрос, в който потребителите посочват своите препоръки за нейното развитие. Предложенията за набавянето на нови ресурси, добавянето на нови възможности на сайта на библиотеката, повече възможности за контакт със специалисти са индикатор за значението на библиотеката за потребителите.

Оценката на получената информация е индикатор за компетентността на потребителя да работи с информация. На този етап той трябва да прецени по-нататъшните си действия, които е свеждат до два варианта: при успех - потребителят използва информацията за създаване на ново знание и съответно получава и оценка на степента на удовлетвореност на информационната му потребност. Във втория вариант - при неуспех или частичен успех, потребителят би могъл да използва получената информация за постигането на крайна цел, но както се вижда от данните от анкетата всички групи потребители отхвърлят този вариант. Те се връщат на предходен етап, в който предефинират информационната си потребност и започват да търсят подходяща информация.

Анализът на данните от проучването на потребителите потвърждава валидността на предложения авторски модел.

Изводи от Глава III

След извършените проучвания и наблюдения, можем да направим следните изводи за присъствието на университетските библиотеки в нормативната рамка, в акредитационната и рейтинговата системи, в академичния живот на висшите училища и за изследванията, които се провеждат в тях за изучаване на информационното поведение на потребителите:

- Университетските библиотеки са неизменна част от структурата на висшите училища като техният статут и дейност се уреждат от редица външни и вътрешни нормативни документи. Те подлежат на контрол не само от ръководството на висшето училище, но имат своя дял при определяне на оценката на институционалната акредитация.
- Моментното състояние на библиотеките може да се проследи с помощта на четири индикатора, за които самите висши училища подават данни към информационния портал на Министерство на образованието и науката (АдминУНИ). Рейтинговата система на висшите училища използва тази информация за съставянето на различни класации, които позволяват да се правят сравнения между университетските библиотеки.
- Споделеният опит от изследването на информационното поведение на потребителите на университетски библиотеки в България не е богат, но се засягат основни индикатори за неговото проучване. Специфични елементи се изследват в зависимост от контекста на проучването и от интереса на самата библиотека към определена група потребители или определени услуги и/или ресурси, които те предлагат.
- Изведените индикатори от разгледаните практически примери и нормативната рамка, която определя съществуването на университетските библиотеки, съвпадат с отделните етапи на информационно поведение, описани в теоретичния преглед на дисертационния труд.
- Индикаторите от чуждестранната практика са изведени от малък брой изследвания в областта на информационното поведение (представени са малко примери, тъй като е невъзможно да се обхванат всички изследвания), както и тези, които са извлечени от българската (публикувани са едва няколко такива). Наблюдават се редица индикатори, които са общи като напр. събирането на демографски данни, използваните източници на информация, достъпът до информация, честотата на ползване на библиотеката, оценка на удовлетвореността при обслужване в библиотеката. Различните индикатори се явяват резултат от методите за проучване (напр. използването на RFID системата на библиотеката) или от целта на самото проучване (да се изследва възможността библиотечния специалист да бъде част от изследователския екип

или да се проучат информационните потребности и поведение на потребителите със специални образователни потребности).

- Направеното проучване на изследването на информационното поведение в българските университетски библиотеки, макар и непредставително поради малкия брой получени отговори, води до няколко извода:
 - ✓ Информационното поведение е обект на изследване в университетските библиотеки, което се извършва най-вече чрез личен контакт с потребителите;
 - ✓ Библиотеките се стремят да постигат по-висока степен на удовлетвореност на информационните нужди на потребителите;
 - ✓ Допълнителната информация, представена от отговорилите на анкетата, показва, че те добре познават своите потребители - техните потребности, трудностите им при ползване на услуги и ресурси на библиотеката, предпочитани източници на информация.

За целите на дисертационното изследване бе създаден авторски препоръчителен модел за изследване на информационно поведение на потребители на университетски библиотеки.

- Представеният модел е създаден след задълбочен анализ на практиката в български и чуждестранни университетски библиотеки.
- Анализът на получените отговори показва, че моделът е подходящ за проучване на информационното поведение на отделни групи потребители, което би спомогнало въвеждането на нови или подобряването на съществуващи услуги, предлагането на подходящи ресурси. Дейността на библиотеката ще бъде потребителски ориентирана, което ще повиши доверието в нея.
- Изследването на информационното поведение трябва да съчетава различни методи, които ще осигурят многоаспектна информация за моментното ѝ състояние, ще очертаят силните и слабите страни в дейността ѝ и ще посочат възможните решения за преодоляване на проблемите.
- Честотата на тези изследвания ще информира за тенденциите на развитие във времето и ще способства за по-бързо установяване на тенденциите за работата с информация на потребителите.

3. ОБОБЩЕНИЯ И ИЗВОДИ

Анализът на резултатите от проведените за целите на дисертационното изследване редица проучвания, показва ясно проблемните области и предизвикателства пред изследването на информационното поведение на потребителите в университетски библиотеки.

Навлизането на новите информационни и комуникационни технологии доведе до създаването и осигуряването на потребителите на нови ресурси и услуги с цел адекватно и бърз удовлетворяване на техните информационни потребности. Новите канали за достъп до информация, огромният обем разпространявана информация поставят нови предизвикателства не само пред библиотеките, но и пред потребителите. През последните няколко десетилетия все повече се очертава тенденцията за поставяне на потребителя в центъра на дейността на библиотеките. Предоставянето на услуги и ресурси не е достатъчно и се налага добавянето на нови функции в работата на библиотеките, а именно обучаването на потребителите за работа с информацията.

Изследването на информационното поведение е обект на проучване от редица учени, които създават теоретични модели на това поведение, прилагани и до днес в практиката. Целта на тези модели е проучване на потребителите в различни реални ситуации, за да се отчетат проблемите при работата с информацията, както и поведението на потребителите при решаването на определена задача.

Прегледът на чуждестранната практика ясно показва обвързването на учебния процес с изграждането на умения за работа с информация. Усилията са насочени към създаването на стандарти във висшето образование, които да излизат извън рамките на учебните програми и да дават допълнителни знания и създаване на умения за критично мислене при ползването на информация. Основна роля в този процес играят университетските библиотеки, които осигуряват необходимите ресурси и услуги за своите потребители. Това се вижда от прегледа на акредитационните системи, които поставят конкретни задачи и условия за дейността и развитието на библиотечните и информационните центрове. Повишаването на квалификацията на специалистите е едно от условията за добри резултати при работата на библиотеките като доказателство за това са и примерите за оценка на международно ниво на университетите, предлагащи библиотечно образование.

Разработването на инструкции, предлагането на обучения и множество източници на информация в помощ на научноизследователския и учебен процес от библиотечно-

информационните центрове показва добро познаване на учебните програми, на потребителите и на предизвикателствата, които поставят информационните ресурси и услуги пред потребителите. Разгледаните примери за изследване на информационното поведение показва широкия обхват и различните аспекти на този вид проучвания.

Анализът на практиката в българските университетски библиотеки показва спорадичност при този вид проучвания и малки изключения в тяхната дейност, която се доближава до чуждестранните стандарти за осигуряване с информация на потребителите, подкрепя при работата с нея и създаване на умения за оценка и анализ на получената информация. Формалните критерии за оценка на дейността на библиотеките от страна на контролиращите органи, не спомагат за тяхното развитие. Не трябва да се пренебрегва и фактът, че националната статистика не събира информация за всички университетски библиотеки у нас, а само за тези с фонд над 200 хил. библиотечни единици.

От анкетното проучване, проведено сред библиотечните специалисти се откроява изводът, че проучването на информационното поведение и информационните потребности на потребителите на библиотеките към висшите училища се случва рядко, като предпочитаната форма е прекият контакт с потребителите. Публикуваните резултати от такива проучвания са твърде малко и по-скоро на тях трябва да се гледа като изключение, а не на съществуваща практика. Това поставя бариера пред едно по-задълбочено аналитично представяне на индикаторите, които в един бъдещ изследователски проект биха могли да бъдат проучени по-детайлно и да се добавят нови характеристики за проучване и анализ на информационното поведение, която да се прилага в университетските библиотеки.

Тези заключения потвърждават първата работна хипотеза на дисертационното изследване, а именно, че *„изследването на информационното поведение в българските университетски библиотеки не е систематично, не е базирано на някаква методология или въобще не се изследва. Тази дейност не е напълно разпознаваема в практиките на българските университетски библиотеки и не се използва пълноценно за повишаване качеството на информационното обслужване. Това поставя ограничението за едно по-общо представяне на индикаторите за изследване на информационното поведение“*.

Разгледаните чуждестранна и българска практики показват наличието на редица общи индикатори за изследване на информационното поведение като чуждестранния опит се основава на проучвания, използващи моделите за изследване на информационното поведение, разгледани в първа глава на дисертационния труд.

Българската практика показва липса на методология при проучванията и неопределена регулярност, поради което смятаме, че в глава трета е доказана и втората работна хипотеза, формулирана за целта на разработване на дисертационното изследване, че *„наукообразните модели в теоретичната литература не са приложими в България, поради спецификите на условията, в които те развиват своята дейност. Приложими биха били комплексни модели, които съдържат елементи от различни модели и дават възможност да се проучват различни групи потребители, които съответно имат и различни информационни потребности и действат с различно информационно поведение“*.

Проучването на добрите практики при изследване на информационното поведение позволява извеждането на индикатори, които да бъдат наблюдавани и които да бъдат включени в модел за този вид проучвания. Представеният препоръчителен модел съчетава добрите примери от практиката, изведените индикатори и се базира на два от теоретичните модели за изследване на информационното поведение като прави опит да бъде съобразен с условията, в които библиотеките на висшите училища развиват своята дейност у нас.

Анализът на резултатите от анкетното проучване сред потребителите на една от университетските библиотеки у нас показва, че той дава възможност да се проследят силните и слабите страни при работата с информация на отделните видове потребители, който фактор е важен по отношение на дълбочината на информационната потребност при различните потребители. Моделът не ограничава проучването на потребителите по отношение на неговото поведение, тъй като дава възможност за оценка на уменията на самите потребители да анализират и оценяват своите способности, напр. при получаване на информация с ниска степен на релевантност потребителят да може да я оцени и да предприеме действия по ново търсене или преформулиране на потребността.

Използваните индикатори от акредитационните и рейтинговите системи показват висока степен на стандартизация като те не могат да бъдат обобщени тъй като практиката в различни държави е различна. Видно от използваните индикатори в рейтинговите системи, се допуска използването на такива, които съдържат в себе си степен на субективизъм, тъй като се събират директно от потребителите. Индикаторите за изследване на информационно поведение могат да бъдат разглеждани като изцяло субективни, тъй като се разчита на мнението на потребителя, на неговата преценка за неговите способности, предпочитания и избор на услуги и ресурси и други. Това не ги прави по-маловажни или невъзможни за оценка, която да осигурява надеждна

информация и да свежда този субективизъм до минимум. Неколкократни проучвания по един и същи модел и с едни и същи индикатори, но с различни методи (не само анкетно проучване, но напр. задаване на конкретна задача и пряко наблюдение на участниците или работа в група) води до унифициране на тези индикатори и би могло да доведе до създаване на единна практика в тази област. По този начин могат да бъдат добавени характеристики към вече изведените индикатори или да се стигне до извеждане на нови такива. Изследването на информационното поведение почива на редица психологически и поведенчески фактори, които могат да бъдат сведени до обикновени числови изрази, които да отразяват степента на удовлетвореност на потребителя на всеки един етап от това поведение.

Темата за изследването на информационното поведение все повече ще навлиза в практиката на българските университетски библиотеки, което се обуславя от множеството възможности, които потребителите вече имат, за да достигнат до определена информация. Стандартизирането на образователния процес, както и на изискванията пред библиотеките в световен мащаб са естествен процес, по който да се развият и българските университетски библиотеки.

4. ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Разработеният от докторанта дисертационен труд притежава следните основни научни приноса (теоретични и теоретико-приложни приноса):

Научни приноси с теоретичен характер

1. Систематизирани са основните модели за изследване на информационното поведение на потребителите и чрез съпоставителен анализ са изведени спецификите в методиките за оценка на потребителското поведение.

2. Идентифицирани са българските практики за изследване на информационното поведение в университетските библиотеки и са очертани проблемите, свързани с липсата на систематичност и методология в извършването на този процес.

3. Проучени и анализирани са различни рейтингови и акредитационни системи в националната и чуждестранна практики в контекста на информационното осигуряване на образователния и научноизследователския процес от университетските библиотеки.

Научни приноси с теоретико-приложен характер

4. Изведен е набор от индикатори за изследване на информационното поведение на потребители в университетските библиотеки в България.

5. Разработен е теоретико-приложен модел за изследване на информационното поведение на потребители в университетски библиотеки в България.

5. ПУБЛИКАЦИИ ПО ПРОБЛЕМАТИКАТА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. **Козарева, Боряна.** Информационни потребности и информационно поведение на потребителите в библиотеките, В: *Сборник Доклади от XXVIII НК на ББИА, Пловдив, 7-8 юни 2018 г.* София: 2018, ББИА, с. 84-88.

2. **Козарева, Боряна.** Методи за изследване на индивидуалните информационни потребности на потребителите на библиотечни услуги, В: *Сборник доклади от конференция „Съвременни методи и методики за научни изследвания“, София, 30 март 2018 г.* София: УИ „Св. Климент Охридски“, 2018, с. 139-147.

3. **Козарева, Боряна.** Изследване на информационно-търсещия процес в университетски библиотеки по модела на Култау. В: *Перспективи за културните институции на паметта – библиотеки, музеи, архиви в дигиталната ера. Международна видеоконференция София-Орел, 10 – 11 май 2018 г.: Сборник с доклади.* София: УИ „Св. Климент Охридски“, 2019, с. 120-128.

4. **Козарева, Боряна.** Модели за изучаване на информационното поведение на потребителите. В: *Годишник на СУ „Св. Климент Охридски“, ФФ, Книга Докторанти, Т. 3, 2018.* София: УИ "Св. Климент Охридски", 2019, с. 231-248.

5. **Козарева, Боряна.** Изследване на информационното поведение на потребителите в университетски библиотеки. В: *Млади изследователи. Сборник от Втората обща докторантска конференция, февруари 2019, Т. 3,* София: УИ „Св. Климент Охридски“, 2019, с. 137-147.

6. **Козарева, Боряна. Козарева, Боряна.** Информационно търсене по темата „Кюстендил“ в колекциите на специалните библиотеки (по примера на Централна селскостопанска библиотека). В: *Регионални културни политики за опазване на книжовно-документалното наследство в институциите на паметта – библиотеки, архиви, музеи (Кюстендилски сборник): Сборник с доклади от кръгла маса, Кюстендил, 21-22 октомври 2019 г.* София: УИ „Св. Климент Охридски“, 2020, с. 216-226. ISBN 978-954-07-5118-4.

6. УЧАСТИЕ В НАУЧНОИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИ ПРОЕКТИ

Докторантът участва в научния колектив на два проекта:

1. Проект „Ловеч в българското културно пространство (история и съвременност, културни институции, културно наследство и съвременни технологии)“, Договор № 80-10-174 от 26. 04. 2018 г.

2. Проект "Регионални културни политики за опазване на книжовно-документалното наследство в институциите на паметта – библиотеки, архиви, музеи (добри практики в Кюстендилска област)", Договор № 80-10-35/10.04.2019; Вътрешен номер на проект от projects.uni-sofia.bg - №: 2 624. Проследяване сайтовете на регионалните културни институции – Проекти и програми за книжовно-документално наследство.