

Чепуштанова Татьяна Александровна
оператор ЭМ и ВМ отдела электронных ресурсов,
межбиблиотечного абонемента и доставки документов
ГАУК НСО НГОНБ

Изучение использования ресурсов электронной библиотеки НГОНБ (по результатам анализа веб-аналитики и опроса пользователей)

Новосибирская государственная областная научная библиотека (НГОНБ) – ведущая универсальная библиотека Новосибирской области, одно из старейших культурных учреждений города Новосибирска.

Развиваемая сегодня в библиотеке система менеджмента качества направлена на максимально полное удовлетворение запросов пользователей на основе системного подхода к деятельности, повышения качества библиотечно-информационных услуг, постоянного изучения уровня удовлетворенности пользователей.

Оценка эффективности работы библиотеки была и остается важным аспектом в принятии управленческих решений в области повышения качества работы, планировании и совершенствовании деятельности как отдельных подразделений, технологических процессов, видов услуг, так и библиотеки в целом. В современных условиях показатели таких оценок весьма разнообразны и широко применяются в практике.

Развитие электронных ресурсов является сегодня одним из важнейших направлений деятельности библиотеки, но в условиях ограниченных ресурсов (финансирования, количества рабочих мест, технических возможностей и т. д.) необходимо осуществлять эту деятельность избирательно, с учетом спроса и эффективности использования. Это касается как развития всей библиотеки в целом, так и ее электронных коллекций, составляющих электронную библиотеку (ЭБ) НГОНБ. В настоящее время в ЭБ представлены оцифрованные полнотекстовые материалы и

кинодокументальные ресурсы из фонда НГОНБ, объединенные в тематические и персональные электронные коллекции.

Изучение использования ресурсов ЭБ осуществлялось на основе наиболее распространенных в библиотечной практике подходов: опроса пользователей ЭБ (проводился 16 ноября–29 декабря 2015 г.) и данных веб-аналитики (Google Analytics и Яндекс.Метрика) за соответствующий период.

В настоящее время общедоступные (публичные) библиотеки для анализа посещений сайтов и электронных ресурсов (например, баз данных) чаще всего в качестве инструментов веб-аналитики используют бесплатные счетчики Google Analytics и Яндекс.Метрика (сервисы, предназначенные для внешнего независимого измерения посещаемости сайтов), которые, хотя существуют и платные счетчики.

Для изучения использования пользователями ресурсов ЭБ других специальных методик пока не разработано. Кроме веб-аналитики применяют также опросы посетителей.

Для анализа использования ЭБ НГОНБ были отобраны показатели веб-статистики: число активных (уникальных) посетителей; демографические данные (пол, возраст); общее число сеансов за выбранный диапазон дат; число уникальных просмотров страницы; количество просмотренных страниц; среднее время, проведенное на сайте (по каждому источнику трафика и типу посетителя); соотношение новых и вернувшихся посетителей; технологии: браузер, используемые посетителями сайта (например, Chrome, YaBrowser, Opera и др.) и типы устройства (персональный компьютер, телефон, планшет).

Самый высокий показатель по общему числу сеансов наблюдается в ЭБ «Краеведческий портал», так как в эту ЭБ входят многочисленные электронные коллекции (ЭК), например, «Произведения сибирских писателей», «История Новосибирска в первоисточниках», «И зовет нас на подвиг Россия...», «К 100-летию начала Первой мировой войны».

Считается, что для стандартного корпоративного ресурса средняя продолжительность посещения должна составлять от 2-х минут, лучший показатель – 6 мин. В нашем случае три из шести ЭК имеют положительный показатель: «ЭБ В. П. Казначеева» (00:02:14 мин.), «Электронная Сибирь» (00:05:58 мин.), «Электронная коллекция Издано в Новосибирске» (00:03:36 мин.). Среднее время посещения остальных ЭБ составило 00:01:20 мин., что ниже показателя рекомендуемого показателя.

Основной контингент пользователей электронных коллекций ЭБ – мужчины, кроме посетителей Краеведческого портала и ЭБ В. П. Казначеева. Очень интересен возрастной состав посетителей: от 18 до 24 лет.

Сравнение общего числа сеансов и уникальных просмотров страниц позволяет сказать, что каждый пользователь в среднем открывает и просматривает по одной–две страницы сайта ЭБ. Например, в «ЭБ маршала А. И. Покрышкина» на 294 общих сеансов, приходится 192 просмотра страниц уникальными посетителями, что означает слабую заинтересованность в тех или иных ресурсах размещенных в ЭБ НГОНБ.

Важными показателями характеристики электронного ресурса (сайта) является количество новых и вернувшихся посетителей (посетителей, вернувшихся в течение определенного периода, чаще всего – за месяц). Показатель «Вернувшийся посетитель» позволяет понять, часто ли люди возвращаются на сайт, достаточно ли он привлекателен для новых пользователей, много ли у сайта постоянных читателей, на сколько заинтересованы пользователи в наших ЭБ. Считается, что вернувшихся посетителей должно быть не меньше 20 %, но не более 70 %. Этим требованиям соответствуют: «Электронная Сибирь», «Электронная коллекция Издано в Новосибирске», «Краеведческий портал».

Данные по новым посетителям показывают, что большинство из них впервые посетило ЭБ НГОНБ, а высокий процент вернувшихся посетителей по большинству коллекций дает основание сделать вывод, что коллекции ЭБ интересны пользователям.

Известно, что современные браузеры (например, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera и др.) используют разные сервисы (Java, Flash-плеер), применяемые для увеличения функциональности сайта, поэтому важно учитывать особенности браузера, которым пользуется большинство посетителей.

Самым используемым и популярным браузером у посетителей ЭБ НГОНБ является GoogleChrome, менее используются (в порядке убывания) YaBrowser (Яндекс), Firefox, Opera и др.

Для развития ЭБ важна также информация о типах устройств, при помощи которых посетители заходят в нее. Например, если ресурс востребован на мобильных устройствах, то нужно создавать мобильную версию ресурса, что повышает удобство посетителей при просмотре ЭБ, т. к. мобильная версия сайта отличается от деск-топной, поскольку адаптирована для маленького экрана и имеет ряд других особенностей.

В настоящее время в ЭБ НГОНБ посетители заходят, в основном, с персональных компьютеров (стационарных), поэтому развитие мобильной версии пока преждевременно.

Напомним, что данные веб-аналитики анализировались за период проведения опроса посетителей ЭБ. В ходе проведенного опроса было получено 85 анкет в электронном виде. Возраст респондентов варьировался от 18 до 65 лет и старше.

Среди участников опроса преобладала молодежь от 18 до 24 лет, и посетители чуть старше (от 25 до 34 лет), что совпадает с данными веб-статистики.

По гендерному признаку, согласно веб-статистике, среди посетителей ЭБ преобладают мужчины, тогда как в опросе на изучение эффективности использования ресурсов ЭБ, основными респондентами выступили женщины (в опросе приняли участие 77,65 % респондентов-женщин и 21,18 % мужчины).

В опросе приняли участие люди, основными видами деятельности которых является сферы образования и услуг, на третьем месте оказались респонденты занятые в сфере культуры.

Большинство участников опроса имеют высшее образование (бакалавриат, магистратура или специалитет). Значительно меньше респондентов со средним образованием.

Большинство респондентов посещают ЭБ НГОНБ один раз в месяц (25,88 %), впервые посетили ЭБ НГОНБ чуть меньше участников опроса (21,18 %), что также согласуется с данными веб-статистики.

Свой вариант ответа предложили 2,35 % («каждый день» и «пока ни разу»). Первичное посещение ЭБ достаточно редкое, чем могло быть, возможно, это связано с тем, что многие не знают о существовании такой библиотеки. Однако достаточно высокий процент вернувшихся респондентов свидетельствует о наличии у них интереса к ЭБ, что также совпадает с данными веб-статистики по вернувшимся посетителям.

Основной целью посещения ЭБ стало самообразование (51,76 %), значительно меньше досуг (29,41 %) и научная работа (27,06 %). Незначительно меньше было респондентов, посетивших библиотеку с преподавательскими и производственными целями (по 21,18 %).

Респондентам также было предложено оценить в целом ресурсы электронной библиотеки по 5-бальной шкале. Практически половина респондентов поставили наивысшую оценку (49,41 %). Средняя оценка составила 4,3 балла.

Высокая оценка ресурсов ЭБ ее посетителями снова подтверждает полученные нами данные по веб-статистике: посетители, в основном, удовлетворены ее ресурсами и, поэтому часто возвращаются в ЭБ за поиском новой информации.

Была выявлена неудовлетворенность в полноте информации (31,76 %), посетители ЭБ хотели бы оптимизации системы поиска (22,35 %) и системы дополнительных возможностей (20 %). Свой вариант ответа на вопрос о

причинах неудовлетворенности предложили 8,24 % респондентов: «Ничего», «Меня все устраивает», «Нет» – на наш взгляд это хороший результат, подтверждающий правильное развитие ЭБ НГОНБ.

Для понимания того, какая отрасль знания интересует наших пользователей, в анкету был включен соответствующий вопрос. Выяснилось, что респондентов, в основном, интересуют издания по культуре (49,41 %), художественная литература (47,06 %), публикации по истории (37,65 %). Свой вариант ответа на этот вопрос предложили 10,59 % участников опроса: «Все вышеперечисленные», или такие более узкие отрасли как «Маркетинг», «Юриспруденция», «СМИ», «ЗОЖ», «Психология», «IT-Сфера».

Большинство респондентов оценили удобство использования ресурсами ЭБ НГОНБ на «хорошо» (по 5-бальной шкале) – 47,06 %. Средняя оценка составила 4,2 балла.

Удобство просмотра ресурсов ЭБ большинство респондентов оценило, на «отлично» (47,06 %) и «хорошо» (41,18 %). Средняя оценка составила 4,4 балла.

В соотношении со средним временем пребывания в ЭБ это хороший показатель, так как минимум три ЭБ имеют положительный показатель: ЭБ В. П. Казначеева, Электронная Сибирь, Электронная коллекция Издано в Новосибирске.

Тремя основными источниками информации об ЭБ НГОНБ для респондентов послужили: знакомые и друзья (40 %); социальные сети (21,18 %); электронные СМИ (16,47 %). Свои варианты предложили 11,76 % респондентов: «В самой библиотеке (НГОНБ), от библиотекарей» (самый распространенный ответ), «Сама нашла адрес в Яндекс», «Читатель библиотеки», «Реклама в день города».

Итак, согласно результатам опроса:

- ЭБ НГОНБ, в основном, пользуются читатели до 34 лет;
- посетители связаны со сферами образования и культуры (учителя, преподаватели);

- по гендерной принадлежности это, в основном, женщины;
- основные цели посещения ЭБ – самообразование, досуг;
- частота посещения составляет один раз в месяц;
- средние оценки: ресурсы электронной библиотеки – 4,3; удобство поиска изданий – 4,2; удобство просмотра изданий – 4,4;
- основная неудовлетворенность при работе с ЭБ у пользователей вызвана полнотой информации;
- культура и художественная литература наиболее интересны пользователям ЭБ.

На наш взгляд, из всего этого следует, что главными критериями, по которым посетители оценивают ЭБ – это полнота информации, удобство поиска и просмотра изданий.

Полученные результаты позволили сделать еще два важных вывода:

- не всегда целесообразно использовать для анализа использования ресурсов ЭБ такой трудоемкий метод, как опрос посетителей, поскольку, согласно полученным результатам, данные веб-аналитики и проведенного опроса во многом совпадают;
- анализ эффективности использования необходимо проводить с позиций комплексной (интегральной) оценки, поскольку некоторые аспекты организации, создания и использования ресурсов ЭБ невозможно оценить на основе данных веб-аналитики или опросов.

Кроме того, полученные сведения дали богатый материал для аналитической работы и разработки рекомендаций для развития ЭБ, в числе которых следующие: разработка программы (стратегии) продвижения и рекламы ЭБ; активизация работы с печатными и электронными СМИ, радио и ТВ; создание официальных страниц в социальных сетях (Вконтакте, Facebook); более четкое определение целевой аудитории, ее основных интересов и характеристик; активизация работы с веб-аналитикой; оптимизация трудовых затрат между ответственными за создание, продвижение и контроль ЭБ отделами НГОНБ (пересмотр критериев отбора

литературы на оцифровку и создание цифровой копии документа, в связи с целевой пользовательской аудиторией); увеличение количества рабочих мест в отделе, занимающимся оцифровкой, созданием и размещением электронных ресурсов в ЭБ НГОНБ; оптимизация технологических процессов; установление контактов с потенциальными потребителями; проведение выездных мероприятий по рекламе и продвижению ресурсов ЭБ и др.; необходима разработка комплексной методики оценки, позволяющая оценивать эффективность использования ЭБ с позиций экономической, социальной и производственной (технологической) эффективности.

Кроме того, работа по изучению эффективности использования ресурсов ЭБ должна проводиться регулярно, что даст возможность оперативно принимать меры по корректировке работы с ЭБ.