

**САЙТ БІБЛІОТЕКИ ВНЗ УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
ЯК ІНСТРУМЕНТ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДДАЛЕНИХ КОРИСТУВАЧІВ**

Л. В. Лисенко

У статті розглянуто роль сайту бібліотеки в обслуговуванні віддалених користувачів. Проаналізовано основні статистичні показники використання сайту бібліотеки ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі». На основі проведеного аналізу окреслено подальші напрями оптимізації структури та змісту сайту бібліотеки ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

***Ключові слова:** бібліотека ВНЗ, сайт, віддалений користувач, ефективність, Google Analytics.*

**WEBSITE OF LIBRARY OF POLTAVA UNIVERSITY OF ECONOMICS AND TRADE AS
INSTRUMENT OF MAINTENANCE OF REMOTE USERS**

L. V. Lysenko

The role library's website in maintenance of remote users is examined. The basic statistical indexes of the use of library's website of Poltava University of Economics and Trade are analysed. On the basis of the conducted analysis the ways of optimization of structure and content of Poltava University of Economics and Trade Library website are determined.

***Keywords:** library of higher school, website, remote user, efficiency, Google Analytics.*

Функціонування бібліотеки ВНЗ як єдиного інтегрованого автоматизованого комплексу дозволяє розширювати діапазон послуг, що надаються користувачам.

У бібліотеці, яка працює за традиційними технологіями, передбачено безпосередній контакт між особою, що надає послуги (бібліотекар), і споживачем послуг (користувач).

Звісно, безпосередній контакт відбувається в єдиному просторі (приміщення бібліотеки, інше приміщення, де здійснюється позастаціонарне бібліотечне обслуговування) і реалізується за алгоритмом (рис. 1).



Рис. 1. Взаємодія між користувачем і бібліотекою в умовах традиційного обслуговування

Використання інноваційних технологій у роботі бібліотеки ВНЗ дозволяє розширити діапазон обслуговування. Споживачами послуг можуть стати не тільки безпосередні, але й віддалені користувачі, які знаходяться поза єдиним простором, у якому здійснюється безпосереднє обслуговування.

У сучасному розумінні віддалений користувач – це користувач, який має доступ до обчислювальної системи за допомогою віддаленого терміналу [1].

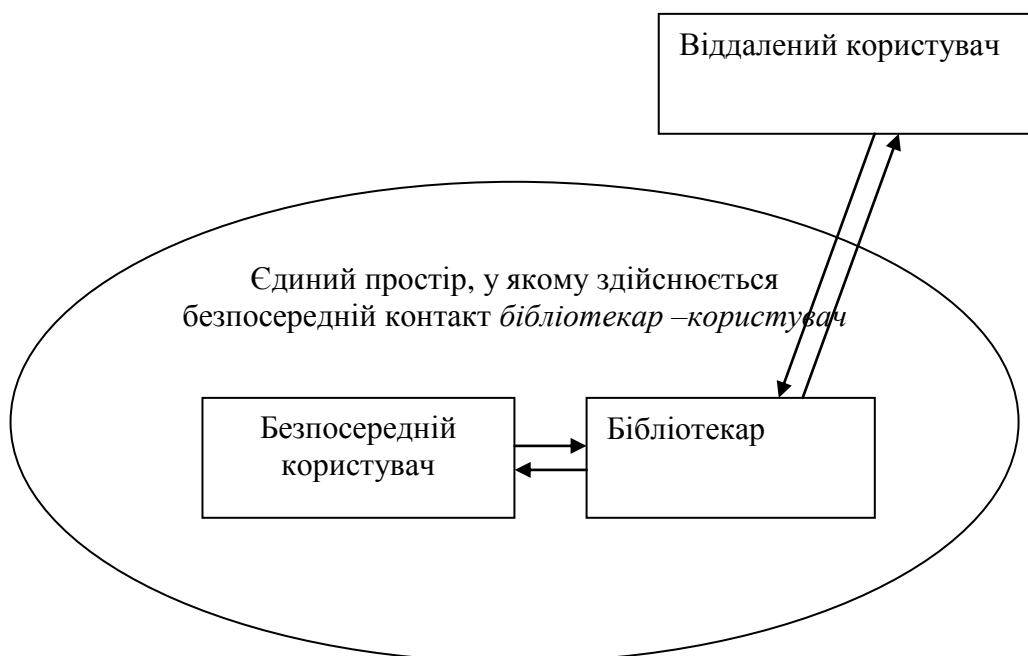


Рис. 2. Взаємодія між безпосереднім користувачем, віддаленим користувачем і бібліотекою за впровадження інновацій в обслуговування

Одним із інструментів, що дозволяє ефективно обслуговувати віддалених користувачів, є сайт бібліотеки ВНЗ.

Сьогодні питання ефективності сайту активно обговорюють спеціалісти з інформаційно-бібліотечних технологій. Його розглядають у своїх працях О.Д. Опаріноа, О.А. Охезіноа, С. В. Дудченко, С. К. Канн [4, 2, 3] та ін.

Метою даної статті є оцінка ефективності інструмента обслуговування віддалених користувачів – сайту бібліотеки ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (далі – бібліотека ПУЕТ) та виявлення існуючих тенденцій в обслуговуванні віддалених користувачів бібліотекою ПУЕТ. Для отримання об'єктивних даних про ефективність сайту бібліотеки ПУЕТ ми здійснили аналіз низки показників, а саме: відвідування, загальна кількість переглянутих сторінок, кількість переглянутих сторінок за одне відвідування, середній час перебування на сайті, показник відмов, нові відвідування. А також проаналізували кількість звернень на сайт бібліотеки ПУЕТ у географічному аспекті, за категоріями користувачів, за основними джерелами трафіка, за ключовими словами та за показником використання бібліотечних сторінок.

Основні показники, що характеризують ефективність сайту ПУЕТ, ми отримали за допомогою використання засобів веб-аналітики.

До жовтня 2011 р. динаміку показників користування сайтом бібліотеки ПУЕТ можна було відстежувати як за допомогою модуля статистики, що розміщений безпосередньо на сайті бібліотеки, так і за допомогою Google Analytics.

З жовтня 2011 р. у зв'язку з оновленням сайту для отримання показників веб-статистики було вирішено перейти до використання Google Analytics, оскільки це засіб веб-аналітики корпоративного рівня, він є більш потужним за своїми обліковими та графічними можливостями, ніж модуль статистики, який був розміщений безпосередньо на сайті бібліотеки. Тому далі розглянемо статистичні дані, отримані в Google Analytics. У *табл. 1* подані загальні показники.

**Загальні показники використання бібліотечного сайту ПУЕТ
за період 1 вересня 2010 р. – 30 вересня 2011 р.**

<i>Місяць</i>	<i>Відвідування</i>	<i>Кількість переглянутих сторінок за одне відвідування</i>	<i>Переглянуто сторінок</i>	<i>Середній час перебування на сайті, годин</i>	<i>Показник відмов, %</i>	<i>Нові відвідування, %</i>
2010 р.						
Вересень	1634	4,77	7800	00:05:20	32,86	44,44
Жовтень	2447	4,46	1099	00:04:56	36,17	40,99
Листопад	2867	4,09	11718	00:04:01	35,51	34,84
Грудень	2264	3,97	8996	00:04:49	44,43	34,85
2011 р.						
Січень	2020	3,95	7982	00:03:52	42,77	35,69
Лютий	1910	3,54	6758	00:03:12	45,18	38,95
Березень	1704	3,55	6052	00:03:44	46,89	36,38
Квітень	1106	3,43	3797	00:03:03	47,65	42,13
Травень	1989	3,31	6574	00:03:15	49,17	48,62
Червень	1737	2,94	5099	00:02:30	52,79	65,69
Липень	1137	2,93	3326	00:01:45	56,38	70,36
Серпень	965	3,50	3380	00:02:26	54,40	63,73
Вересень	2680	6,37	17079	00:05:28	35,19	53,43

Дані Google Analytics свідчать, що за проаналізований період сайт бібліотеки ПУЕТ відвідали 24 460 віддалених користувачів.

Пік відвідувань сайту упродовж 2010 р. припадає на листопад і становить 2 867 користувачів, у вересні 2011 р. – 2 680 користувачів. З травня 2011 р. кількість відвідувань поступово знижувалася. Можна припустити, що зменшення кількості користувачів сайту у весняно-літній період пов'язане з тим, що основною його аудиторією є студенти, які активно звертаються до нього протягом навчального року. Тобто сайт бібліотеки відповідає інформаційним очікуванням користувачів, вони розглядають його як такий, зміст якого спрямований на забезпечення навчального та наукового процесів.

На сайті зареєстровані користувачі двох типів: нові та ті, що повернулися.

За проаналізований період було зареєстровано 45,20 % нових користувачів (New Visitors) і 54,8 % користувачів, які звертаються на сайт повторно.

Показник нових відвідувань дозволяє припустити, що рекламна кампанія ефективно залучає нових користувачів, а велика кількість відвідувачів, що повернулися, свідчить про те, що зміст сайту досить цікавий, а тому вони відвідують сайт неодноразово.

Тобто, збалансоване співвідношення між новими користувачами сайту і користувачами, що повернулися, свідчить про достатню рекламу сайту бібліотеки ПУЕТ у мережі Інтернет, а також те, що зміст сайту є цікавим і корисним для користувачів.

Час перебування на сайті є одним із способів вимірювання якості відвідувань. Якщо відвідувач проводить на сайті багато часу, то можна припустити, що він активно користується представленою інформацією. Дані Google Analytics показують, що середній час перебування на сайті ПУЕТ одного користувача в проаналізований період становить приблизно 4 хв. 57 сек., середня кількість переглянутих одним читачем сторінок – 4 сторінки. Тобто, на перегляд однієї сторінки припадає близько 1 хв. Цього часу достатньо, щоб здійснити пошук в електронному каталозі, переглянути новини тощо.

2010 р. найбільшу кількість сторінок – 11,5 було переглянуто 16 жовтня за 9 хв. 29 сек. 2011 р. найбільшу кількість сторінок – 14,1 – було переглянуто 5 вересня за 13 хв. 22 сек. Найтриваліше перебування на сайті в досліджуваній період зафіксовано 5 жовтня 2011 р. – за 17 хв. 39 сек. було переглянуто 5,19 сторінок.

Корисним для оцінки ефективності сайту бібліотеки ПУЕТ є показник відмов. Він дозволяє оцінити якість відвідувань, високі значення цього показника свідчать про те, що зміст сторінки, на яку зайшов користувач, не відповідає його очікуванням. Середній показник відмов, що зареєстрований у Google Analytics для сайту бібліотеки ПУЕТ, у період з 1 вересня 2010 р. до 30 вересня 2011 р. становив 42,93 %.

Питання про рівень показника відмов висвітлюється на сайті Ярослава Федорака «Українська блогосфера» в повідомленні від 5 травня 2011 р. «Простий спосіб зниження «показника відмов» (bounce rate)» [5].

Досвід роботи з кількома проектами дозволив Ярославу Федораку дійти висновку про те, що:

- 0 – 40 % – надзвичайно низький показник відмов (дуже якісний сайт);
- 40 – 60 % – показник відмов у межах норми (якісний сайт);
- 60 – 80 % – показник відмов вище середнього (варто попрацювати над збільшенням часу, який відвідувачі проводять на сайті);
- 80 – 100 % – високий показник відмов (ймовірно, люди, які потрапляють на такий сайт, очікують побачити щось інше).

Таким чином, показник відмов на сайті бібліотеки ПУЕТ знаходиться в межах норми, а отже, бібліотека має якісний сайт.

Географія користувачів сайта досить широка, вона представлена в *табл. 2*. До таблиці включено дев'ять країн, користувачі з яких найчастіше звертаються на сайт бібліотеки ПУЕТ.

Таблиця 2

Географія користувачів сайта бібліотеки ПУЕТ

<i>Країна</i>	<i>Відвідування</i>	<i>Кількість переглянутих сторінок за відвідування</i>	<i>Середній час перебування на сайті, годин</i>	<i>Нові відвідування, %</i>	<i>Показник відмов, %</i>
Україна	23638	4,12	00:04:00	44,23	42
Росія	342	1,47	00:03:52	96,78	90,06
США	37	4,05	00:13:03	45,96	56,76
Бразилія	24	1,17	00:00:00	0	83,33
Білорусь	13	2,00	00:00:22	100	61,54
Молдова	7	4,57	00:03:57	71,43	28,57
Угорщина	7	14,14	00:13:19	42,86	14,29
Ізраїль	5	1,20	00:00:1	60,00	80,00
Грузія	5	5,20	00:05:32	60,00	40,00

За даними *табл. 2* бачимо, що найбільша кількість користувачів сайта бібліотеки ПУЕТ знаходиться в Україні, близьке зарубіжжя представлено користувачами з Росії, Молдови, Білорусі, Грузії. Інформація, що розміщена на сайті, зацікавила також користувачів із США, Бразилії, Угорщини, Ізраїлю. Найбільш ефективно працювали з сайтом користувачі з України, США, Молдови, Угорщини, Грузії, про що свідчить невисокий відсоток відмов.

Далі розглянемо показники, що характеризують джерела трафіка, які допоможуть з'ясувати, скільки користувачів зайшли на сайт бібліотеки ПУЕТ цілеспрямовано (мали наміри працювати з матеріалами сайта), скільки перейшли на сайт бібліотеки з інших сайтів (у процесі роботи з іншими сайтами виникла потреба звернутися до сайта бібліотеки ПУЕТ) та скільки зайшли на сайт бібліотеки ПУЕТ у результаті пошуку в певній пошуковій системі (шукали інформацію в будь-яких джерелах, або ж не пам'ятають точну адресу сайта).

Дані Google Analytics засвідчили, що найпопулярнішим джерелом трафіка є пошукові системи Google (6 887 переходів), Yandex (2 212 переходів.), Search (79 переходів), Bing (56 переходів), Rambler (18 переходів), на них припадає 37,7 % користувачів. Сайтами, з яких було здійснено перехід на сайт бібліотеки ПУЕТ, скористалися 34,2 % користувачів. Найбільшу кількість переходів було здійснено з сайта ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет

економіки і торгівлі» – 5 420 переходів. Цілеспрямовано із сайтом працювали 28,26 % користувачів.

Таким чином, сайт ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ та пошукова система Google є лідерами трафіка на сайт бібліотеки ПУЕТ.

Перелік найуживаніших ключових слів, за якими здійснюють пошук сайту Бібліотеки ПУЕТ, подано в *табл. 3*.

Таблиця 3

Ключові слова, за якими найчастіше здійснюється пошук сайту бібліотеки ПУЕТ

<i>Ключові слова</i>	<i>Кількість відвідувань</i>
Бібліотека ПУЕТ	860
ПУЕТ	614
ПУЕТ Бібліотека	346
Електронна бібліотека ПУЕТ	107
lib.uccu.org.ua	104
Каталог ПУЕТ	95

Статистичні дані свідчать про те, що найуживанішими ключовими словами для пошуку сайту бібліотеки ПУЕТ є «бібліотека ПУЕТ» та «ПУЕТ».

Важливим показником ефективного використання сайту бібліотеки ПУЕТ є статистика використання окремих бібліотечних сторінок. У *табл. 4* подано 13 найбільш відвідуваних сторінок сайту. Найпопулярнішими сторінками є головна сайту, електронний каталог, бібліотека ПУЕТ (яка включає: запитання, що найчастіше ставляться, віртуально довідкову службу тощо), електронна бібліотека. Загалом на тринадцять сторінок, що подані в *табл. 4*, припадає 77,8 % від загальної кількості переглянутих сторінок за проаналізований період.

Таблиця 4

**Показники використання бібліотечних сторінок
за період 1 вересня 2010 р. – 30 вересня 2011 р.**

<i>Назва сторінки</i>	<i>Кількість переглядів окремо взятої сторінки</i>	<i>Питома вага переглядів окремої взятої сторінки, %</i>
Головна сторінка сайту	21641	21,67
Електронний каталог	20106	20,1
Бібліотека ПУЕТ	10938	10,95
в т. ч. віртуально-довідкова служба	1308	0
Електронна бібліотека	6352	6,36
Нові надходження	5339	5,34
в т.ч. книги, журнали	1642	0

Пошук на сайті	4318	4,32
Посилання	2145	2,14
Реєстрація	1893	1,89
Інформація для читачів	1706	1,70
Права та обов'язки читачів	1151	1,15
З історії бібліотеки	859	0,86
Бібліографічні покажчики	725	0,73
Віртуальні виставки	598	0,59
Разом	77771	77,8
Всього переглядів сторінок	99 831	100

Отримані дані були використані для подальшої оптимізації структури і змісту сайту.

У структурі головного меню сайту було виділено нові розділи:

– нормативна документація, в якому викладено ДСТУ, що регламентують бібліографічну діяльність та роботу бібліотеки ПУЕТ (правила, положення);

– картотека періодичних видань, у якому викладено інформацію про періодичні видання передплачені бібліотекою ПУЕТ у період 2006-2011 рр.;

– комплектування, в якому викладено інформацію про порядок замовлення видань до фонду бібліотеки та адреси сайтів провідних видавництв України.

Методичною радою бібліотеки ПУЕТ було схвалено рішення про здійснення регулярного моніторингу певних розділів меню сайту. Моніторинг має здійснювати структурний підрозділ бібліотеки, який відповідає за формування контенту того чи того розділу сайту.

Оскільки сайт бібліотеки ПУЕТ є цікавим для віддалених користувачів-іноземців, доцільно (за можливістю) створити англomовну версію навігації на сайті.

Для того, щоб підтримувати стабільну цікавість до сайту бібліотеки ПУЕТ в період, коли інтенсивність занять зменшується, надалі на сайті доцільно розмістити ресурси, які б задовольняли мистецько-культурні запити користувачів (повнотекстові художні видання, музичний розділ), та надати користувачам можливість обговорення викладеного матеріалу.

Використана література

1. Віддалений користувач [Електронний ресурс] // Словopedia. – Режим доступу : <http://slovopectia.org.ua/38/53394/378124.html>. – Назва з екрана.

2. Дудченко С.В. Эффективность библиотечного сайта / С.В. Дудченко // Культура народов Причерноморья. – 2003. – № 40. – С. 15-16.

3. Канн С.К. Электронные ресурсы библиотечного сайта в общей структуре интернет-пространства (опыт Отделения ГПНТБ СО РАН) [Электронный ресурс] / С.К. Канн // Отделение ГПНТБ СО РАН (Новосибирск) : [сайт]. – Режим доступа : <http://www.prometeus.nsc.ru/works/elibres.ssi>. – Заглавие с экрана.

4. Опарина О.Д. Веб-сайт в библиотечной технологии [Электронный ресурс] / О.Д. Опарина Е.А. Охезина // Научная электронная библиотека ГПНТБ России : [сайт]. – Режим доступа : <http://ellib.gpntb.ru/subscribe/index.php?journal=ntb&year=2004&num=7&art=4>. – Заглавие с экрана.

5. Федорак Я. Простий спосіб зниження «показника відмов» (bounce rate) [Електронний ресурс] / Я. Федорак // Українська блогосфера : [сайт]. – Режим доступа : <http://blogosphere.com.ua/2011/05/05/how-to-reduce-bounce-rate>. – Назва з екрана.