

Отчет о проведении мониторинга «Анализ поисковых запросов пользователей в электронном каталоге Национальной библиотеки Республики Карелия» (2022)

Аннотация: В статье приводятся материалы мониторинга «Анализ поисковых запросов пользователей в электронном каталоге Национальной библиотеки Республики Карелия», состоявшегося в 2022 году. Проведённый анализ позволил выявить количество положительных и отрицательных ответов из общего массива поисков в электронном каталоге; были детально изучены основные причины «нулевых» поисков и внесены предложения по совершенствованию поисковой системы библиотеки.

Ключевые слова: электронный каталог, поиск в электронном каталоге, поисковая система, поисковые запросы, результативные поиски, отрицательные ответы, качество электронного каталога, мониторинг.

Электронный каталог (ЭК) – основной информационный ресурс современной библиотеки, который раскрывает ее фонд, предоставляет доступ к полнотекстовым материалам и позволяет развивать новые библиотечные технологии и сервисы.

Доступность электронного каталога, простота и удобство его использования, осуществление пользователями результативных поисков являются важными критериями оценки качества ЭК.

Мониторинг поисковых запросов проводится один раз в 3 года с целью изучения эффективности работы пользователей с электронным каталогом Национальной библиотеки Республики Карелия (далее ЭК НБ РК). Информация, полученная в результате анализа читательских запросов, позволяет оценить возможности поисковой системы, выявить модели поведения пользователей и распространенные ошибки, а также сделать определенные выводы для ее совершенствования.

В результате исследований должно быть выявлено количество положительных и отрицательных ответов из общего массива поисков (в т. ч. в % соотношении) в ЭК НБ РК; детально изучены основные причины «нулевых» поисков (неправильно сформулирован поисковый запрос, нет издания в ЭК и т. д.). Сотрудниками отдела формирования библиотечных и информационных ресурсов при участии информационно-справочного отдела НБ РК должны быть проведены мероприятия по улучшению качества ЭК.

Основным объектом мониторинга является Электронный каталог Национальной библиотеки Республики Карелия (АРМ «Поиск в Электронном Каталоге»), минимальной единицей мониторинга - поисковый запрос пользователя (поисковая сессия). Инструментарием для сбора данных служит автоматизированное рабочее место (АРМ) «Читатели» и его подраздел «Запросы при поиске в ЭК».

Методика исследования заключается в том, что за один рабочий день отслеживается общее число обращений к ЭК. Из выбранного по порядку массива поисков детально анализируются нулевые запросы. В процессе выявляется, какие использовались базы данных, индексы, термины и критерии поиска, какие допускаются ошибки при работе с ЭК.

Сбор и обработка данных запланированы на IV квартал 2022 года, подготовка полученной информации и разработка плана мероприятий по улучшению качества ЭК - на I квартал 2023 года. Сбор и обработка информации, подготовка аналитических материалов и предложений по улучшению ЭК НБ РК проводятся главным библиографом информационно-справочного отдела НБ РК О. А. Тельтевской. Подготовка плана и осуществление корректирующих мероприятий по совершенствованию ЭК возложены на отдел формирования библиотечных и информационных ресурсов. Результаты исследования запланировано опубликовать на сайте НБ РК, в разделе «Виртуальный методический кабинет».

Общая информация об электронном каталоге Национальной библиотеки Карелии

В 2022 г. объем электронного каталога НБ РК составил 5 837 863 библиографические записи на документы, доступные в фонде библиотеки, включая подписные электронные ресурсы, статьи из сборников и периодических изданий. В ЭК также включены статьи из журналов, не выписываемых НБ РК, копии которых можно заказать, используя сервис проекта АРБИКОН «МБА». Информация об этих статьях доступна для зарегистрированных пользователей.

В период с 2020 по 2021 год на фоне снижения посещений читателями библиотеки из-за коронавирусных ограничений число обращений к ЭК заметно снизилось. Однако в 2022 году эта цифра выросла - пользователями было проведено 223 111 поисков в электронном каталоге (в среднем 620 - в день), что на 1780 поисков больше, чем в предыдущем, 2021 году (221331 поиск), из них 129 075 выполнено из внешнего мира (58%

от общего числа обращений) (рис. 1, 2). Более подробный анализ динамики обращений к ЭК за последние 10 лет был изложен в мониторинге 2019 года.¹

Рис. 1.
Число обращений к ЭК (тыс.)

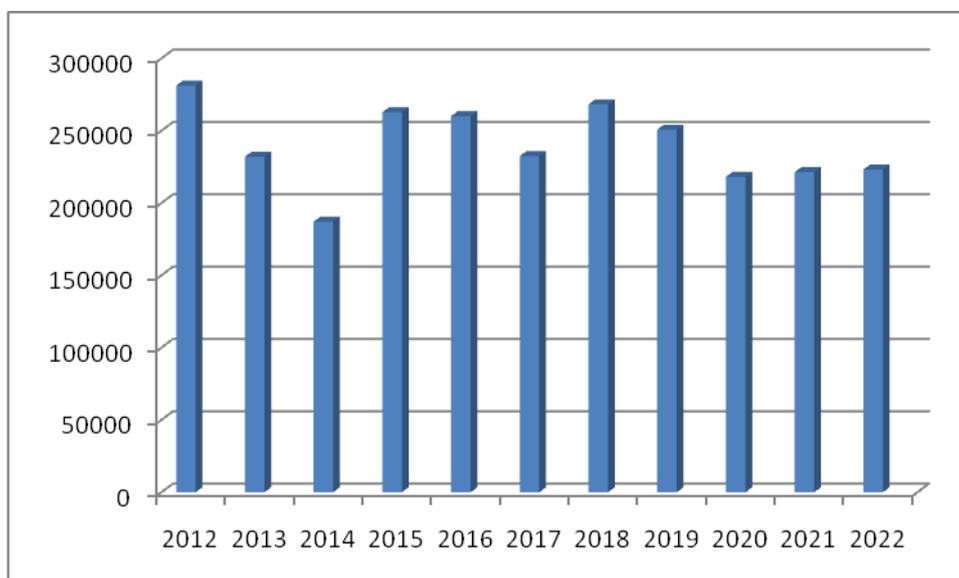
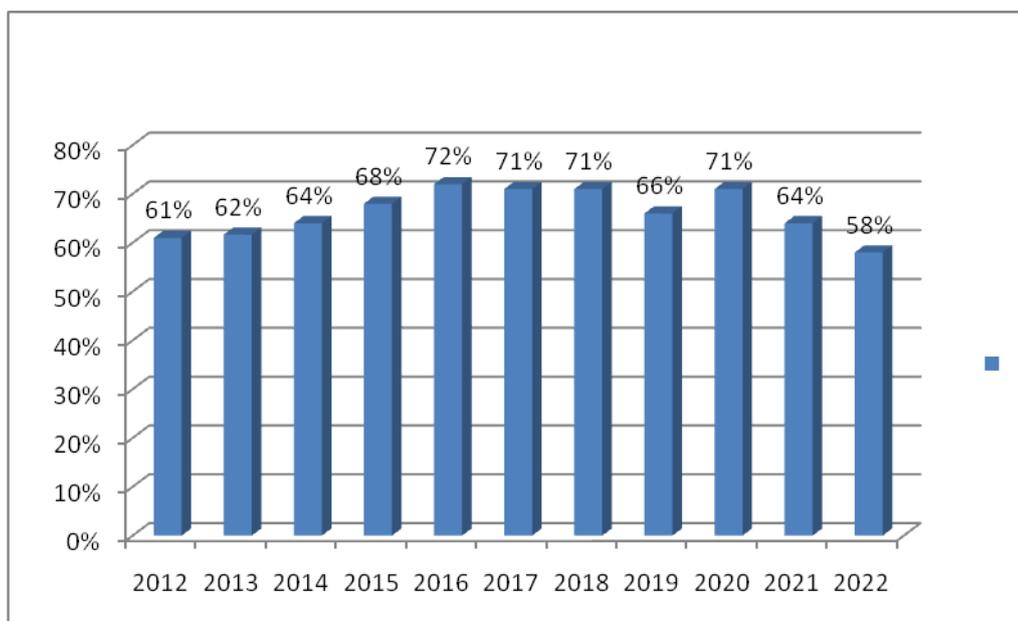


Рис. 2.
Число обращений к ЭК из внешнего мира (%)



¹ Тельтвская, О. А. Анализ поисковых запросов пользователей в электронном каталоге Национальной библиотеки Республики Карелия : итоги мониторинга // Национальная библиотека Республики Карелия : сайт. - URL: <http://metod.library.karelia.ru/files/1533.pdf> (дата обращения: 15.03.2023).

Итоги мониторинга 2022 года

Собранные данные свидетельствуют о том, что число результативных поисков в электронном каталоге НБ РК до 2022 года имели тенденцию к росту, и, соответственно, снижались показатели по нулевым поискам (до 16% - в 2020 и 2021гг.).

В 2022 г. число нулевых поисков незначительно увеличилось - до 20 % (рис. 3). На момент исследования наибольшую долю отрицательных ответов (39%) составил ответ «Нет издания в НБ РК», когда читатели разыскивали не только конкретные издания, но и статьи краеведческого характера из сборников, отсутствующих в фонде НБ РК. Неправильно сформулированные поисковые запросы пользователей составили 20 %, что заметно меньше, чем в предыдущие годы; ошибки при выборе баз данных и поисковых индексов и другие ошибки - по 12 %. Часть нулевых поисков (7%) была связана с тем, что в электронном каталоге не находились библиографические записи на документы, имеющиеся в фонде библиотеки (и соответственно, в ЭК). Однако, при выполнении аналогичных поисковых действий они находились в каталоге в другие дни. Предположительно, это связано с увеличением объема электронного каталога и возникновением системных ошибок (рис. 4, 5).

Рис. 3.
Нулевые ответы (%)

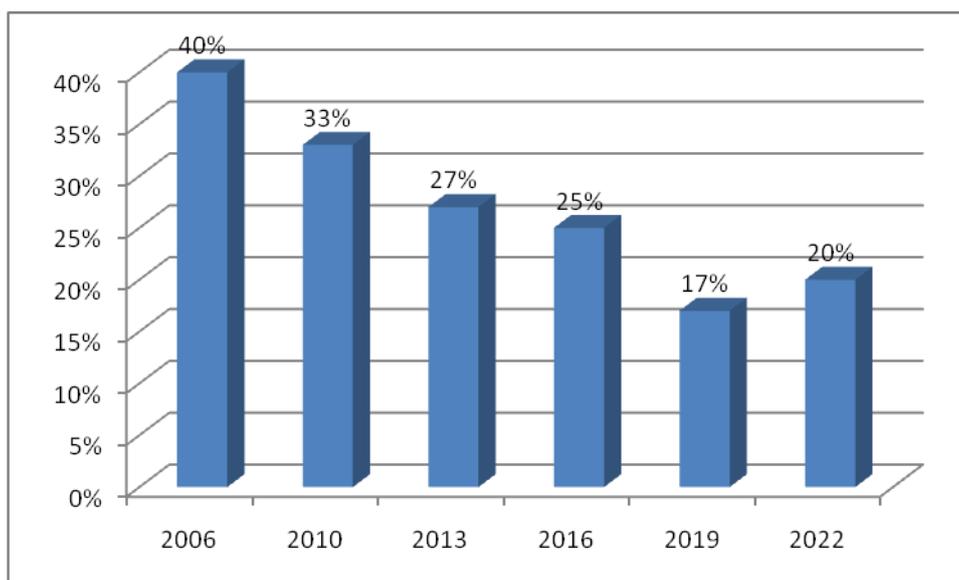


Рис. 4
Анализ поисковых запросов с нулевым результатом (%)

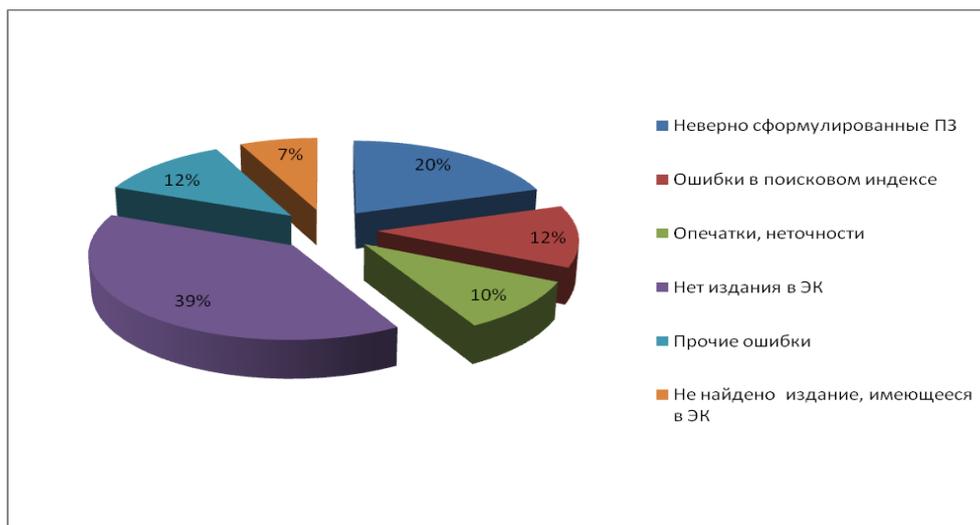
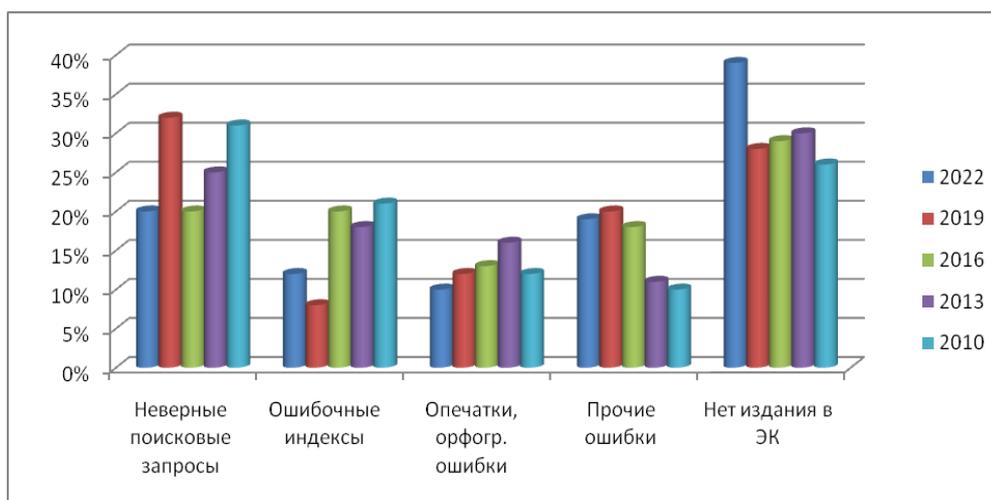


Рис. 5.
Динамика нулевых поисков в ЭК (% от общего числа нулевых ответов).
(Ответ «Не найдено издание, имеющееся в ЭК» за 2022 г. вошел в показатель «Прочие ошибки»)

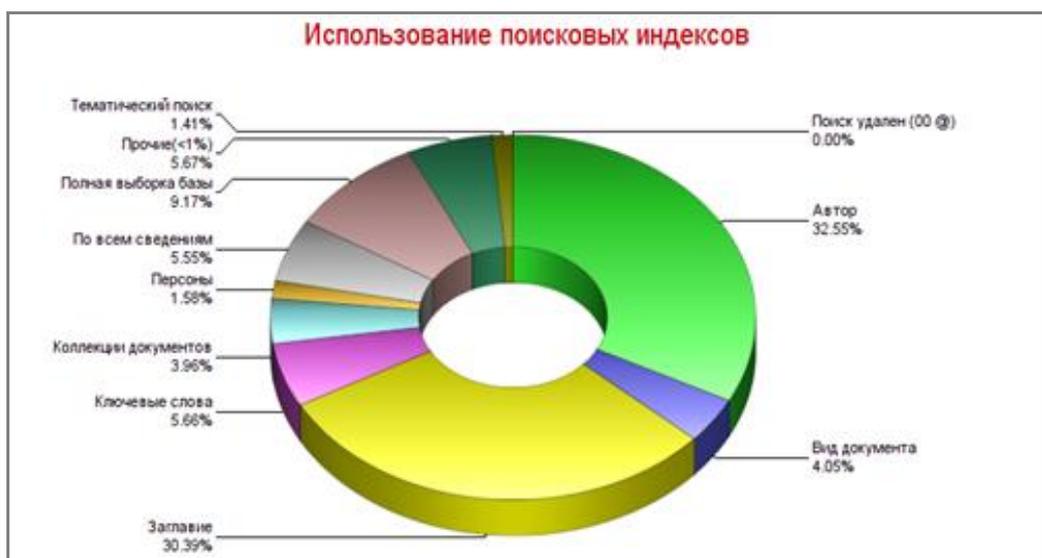


Выводы и предложения

Необходимо продолжить работу по использованию потенциала и совершенствованию электронного каталога НБ РК, для чего выполнить следующие задачи:

- Продолжить работу по формированию оптимального набора поисковых индексов для расширенного поиска в ЭК (см. рис. 6) (III кв. 2023 г.).
- Объединить тематический поиск под одним поисковым индексом (III кв. 2023 г.).

Рис. 6.



- Откорректировать набор баз данных и поисковых индексов для читательского и профессионального поисков (III кв. 2023 г.).
- Для максимального раскрытия фонда библиотеки по содержанию продолжить работу по наполнению библиографических записей, полученных в результате ретроконверсии генерального алфавитного каталога, ключевыми словами, предметными рубриками и другими полями, необходимыми для тематического поиска.
- Продолжить работу по ретроспективному вводу библиографических описаний составных частей из сборников (по запросу пользователей).
- Результаты мониторинга и предложения довести до сотрудников структурных подразделений, обслуживающих электронный каталог. Материалы исследования разместить в Виртуальном методическом кабинете на сайте НБ РК (II кв. 2023 г.).

31.03.2023г.