

**Анализ поисковых запросов пользователей
в Электронном каталоге Национальной библиотеки Республики Карелия:
результаты мониторинга, проведенного в 2016 году**

Эффективность информационно-библиографического обслуживания в библиотеке напрямую зависит от качества электронного каталога (далее ЭК). Широкие поисковые возможности ЭК и ориентация на удаленного (зачастую неподготовленного) пользователя должны обеспечивать максимальный доступ к информационным ресурсам библиотеки.

Мониторинг поисковых запросов проводится с целью изучения эффективности работы пользователей с Электронным каталогом Национальной библиотеки Республики Карелия (далее НБ РК). Получение пользователями максимального количества результативных ответов из общего числа поисков является основным критерием оценки качества ЭК.

Информация, полученная после анализа читательских запросов, позволяет оценить возможности поисковой системы и сделать определенные выводы для ее совершенствования.

- **Объект мониторинга:** Электронный каталог Национальной библиотеки Республики Карелия (АРМ «Поиск в Электронном Каталоге»).
- **Единица мониторинга:** Поисковый запрос пользователя.
- **Методы проведения мониторинга.** Методика исследования заключается в том, что за один рабочий день отслеживается общее число обращений к ЭК. Из них по порядку выбирается определенный массив поисков (по сложившейся традиции – 305), из которого детально анализируются нулевые запросы. В процессе выявляются, какие использовались термины, индексы и критерии поиска, какие ошибки были допущены при работе с ЭК.
- **Инструментарий для сбора данных:** АРМ «Читатели», подраздел «Запросы при поиске в ЭК».
- **Формат предоставления полученных данных:** Доклад (презентация) на «Библиотечной среде» для специалистов НБ РК, статья в «Виртуальном методическом кабинете» на сайте НБ РК.
- **Сроки проведения мониторинга:** с 01.09.2016 по 30.12.2016 г.

Общая информация об ЭК НБ РК

Общий объем электронного каталога НБ РК в 2016 г. составил более 4 миллионов (4178210 - по состоянию на 29.12.2016) библиографических записей на все виды документов, поступающих в фонды библиотеки, в том числе на статьи из сборников и периодических изданий, а также журналов, не выписываемых библиотекой. Ежедневно к ЭК обращались в среднем 770 раз. Число обращений к ЭК НБ РК из внешнего мира (т. е. за пределами библиотеки) составило 176123 раз, или 72 % от общего числа обращений к электронному каталогу. Представленные ниже диаграммы позволяют отследить основные тенденции использования ЭК НБ РК (рис. 1, 2).

Рис. 1.

Число обращений к ЭК

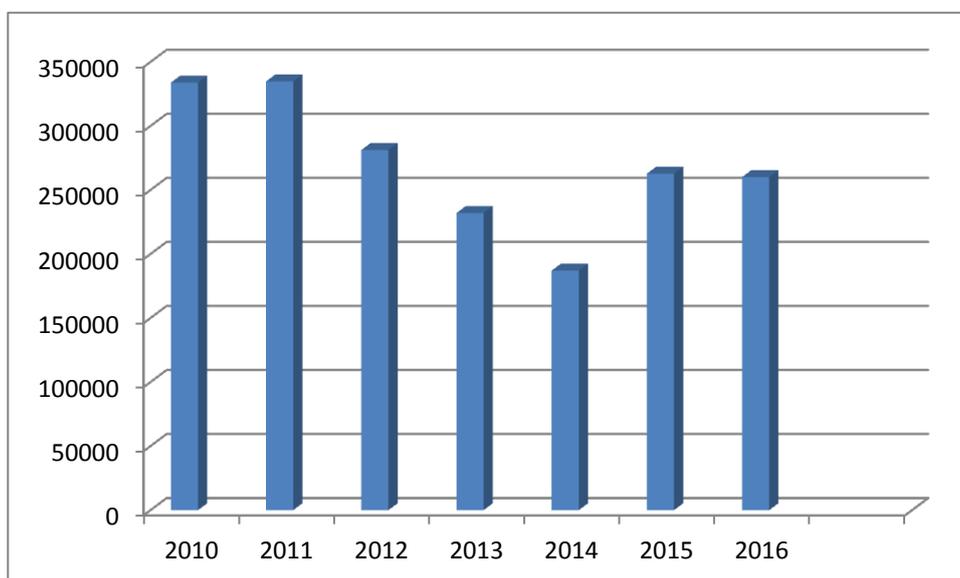
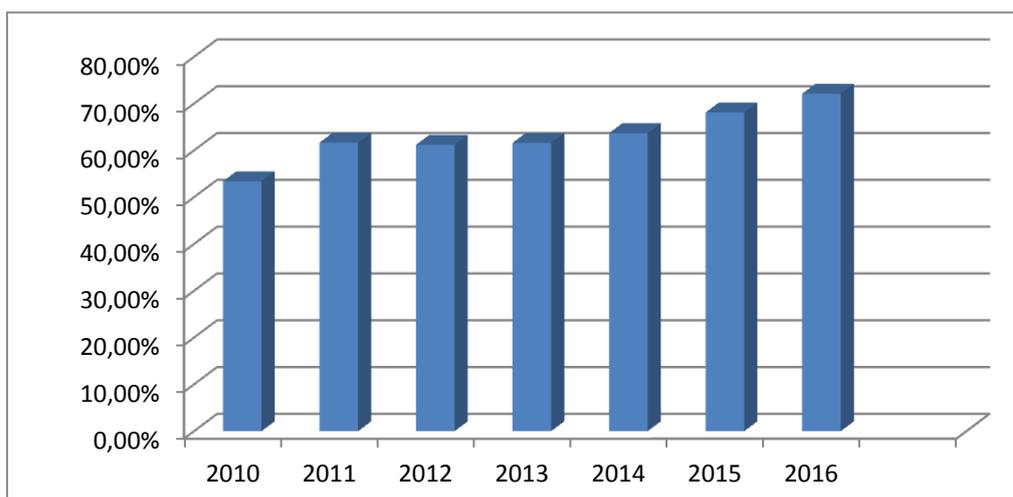


Рис. 2.

Число обращений к ЭК из внешнего мира

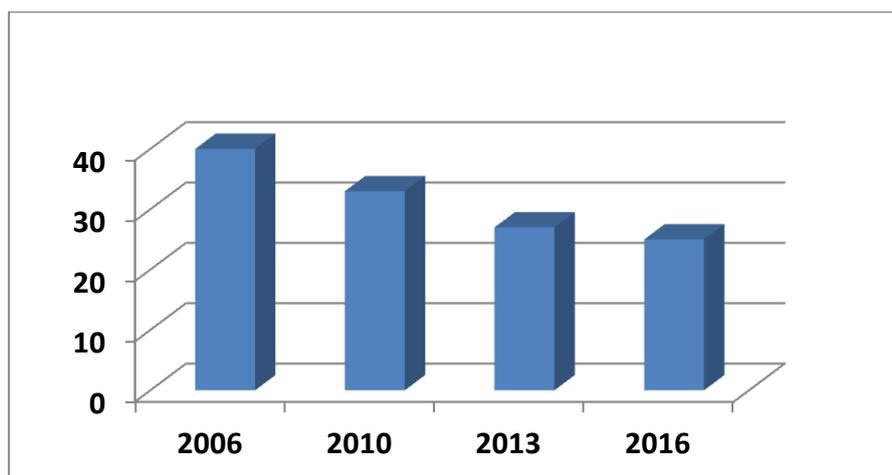


Результаты мониторинга 2016 г.

Проведенный в 2016 г. анализ поисковых запросов пользователей показал, что общее число нулевых поисков по сравнению с предыдущими годами уменьшилось (рис. 3). Это обусловлено разными факторами: постоянно ведется работа по совершенствованию поисковой системы; завершена ретроконверсия генерального алфавитного каталога, благодаря чему электронный каталог теперь отражает информацию практически обо всем фонде НБ РК; читатели стали лучше формулировать поисковые запросы: появился пользовательский опыт, регулярно ведется обучение работе с ЭК как в библиотеке, так и за ее пределами.

Рис. 3.

«Нулевые» ответы



Однако при поиске в ЭК остаются и нерешенные проблемы: читатели затрудняются с выбором баз данных и поисковых индексов (20 %). Допускаются опечатки, неточности в фамилиях авторов, названиях документов, орфографические ошибки и т. д. (13 %). Пользователи по-прежнему неправильно формулируют поисковые запросы (неточно подбирают ключевые слова, набирают полностью тему и т. д. – 20 %). Отрицательные ответы, когда не находится конкретное издание составляют 29 % (рис. 4, 5)

Рис. 4

Анализ поисковых запросов с нулевым результатом (2016 г.)

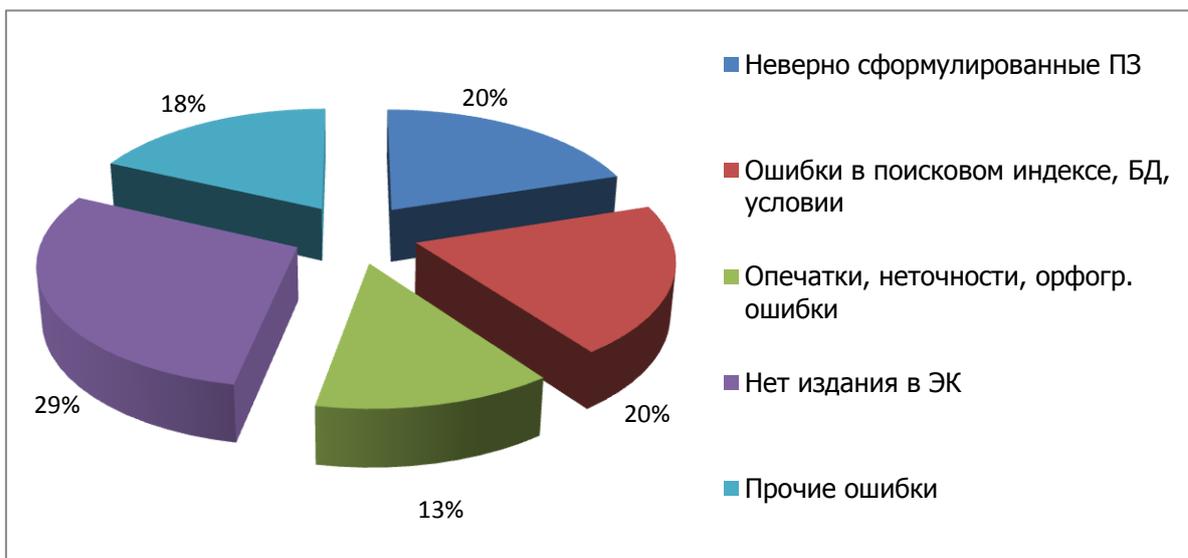
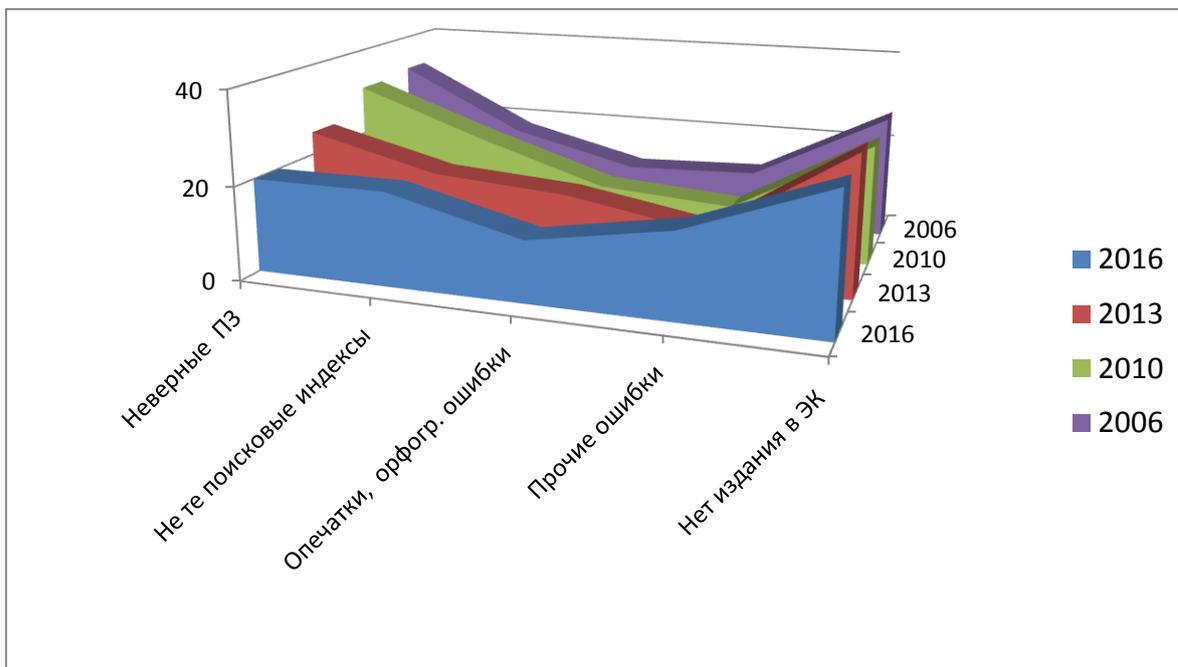


Рис. 5.

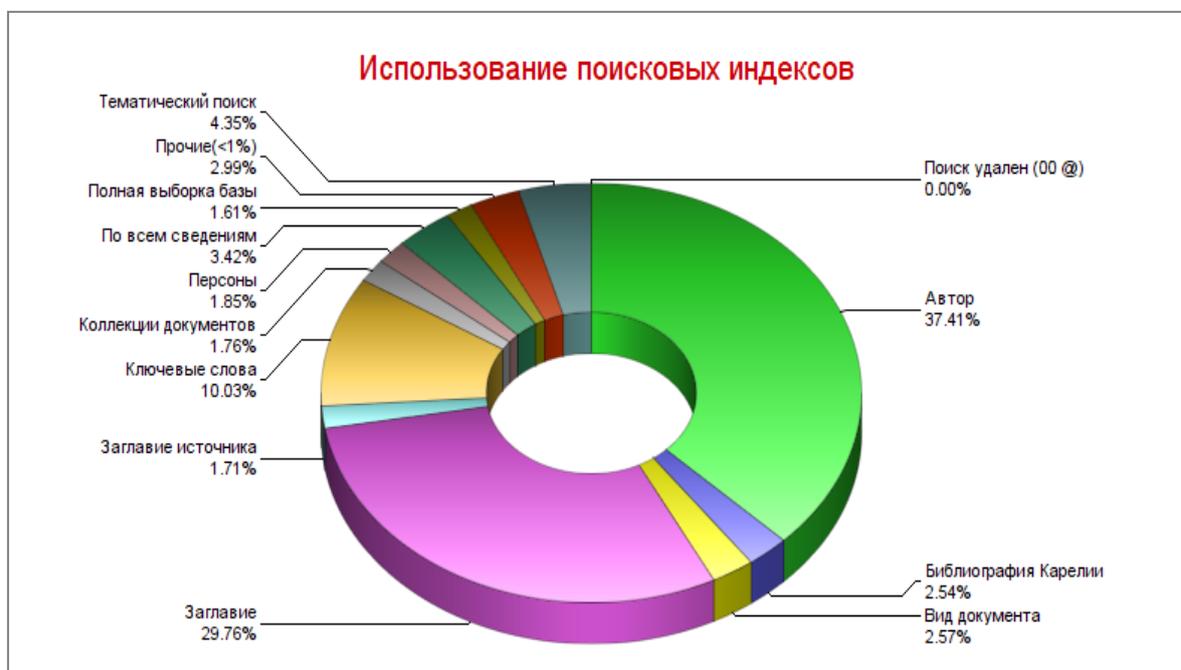
Динамика нулевых поисков в ЭК



Проведенное исследование позволило сделать **вывод**, что необходимо упростить поиск в электронном каталоге, наладить диалог с пользователем. Что для этого нужно?

- В первую очередь, следует добавить новый вариант поиска – «профессиональный», с тем, чтобы «разгрузить» традиционный - «расширенный» - и сократить в нем количество баз данных и поисковых индексов (рис. 6).

Рис. 6



- Для улучшения диалога с пользователем, например, при получении отрицательных ответов в результате поиска - сделать всплывающие подсказки в виде справочной информации, отсылок и т. д.
- Электронный каталог должен максимально раскрывать фонд библиотеки не только по составу, но и по содержанию. Библиографические записи, полученные в результате ретроконверсии генерального алфавитного каталога, содержат минимум информации о документе и требуют дополнительного наполнения классификационными индексами, предметными рубриками и ключевыми словами.
- В идеале тематический поиск в Электронном каталоге должен быть обеспечен наличием словарей, авторитетных файлов. В НБ РК этот вопрос не так давно решен с библиографическими записями на краеведческую литературу. Надеемся, что подготовленные сотрудниками Отдела национальной и краеведческой литературы авторитетные файлы помогут получить дополнительные точки доступа к информации.
- Представленные результаты должны быть доведены до сотрудников Отдела информационных технологий, Отдела формирования библиотечно-информационных ресурсов, Информационно-справочного отдела для совместного решения поставленных задач. Предварительные беседы с работниками

вышеназванных структурных подразделений уже состоялись. В рамках повышения квалификации на «Библиотечной среде» для специалистов НБ РК была проведена презентация «Анализ поисковых запросов пользователей в Электронном каталоге НБ РК».