

Тельтевская, О. А., главный библиограф
информационно-справочного отдела
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

Анализ поисковых запросов пользователей в электронном каталоге Национальной библиотеки Республики Карелия: итоги мониторинга

Эффективность использования электронного каталога (ЭК) как важной части справочно-поискового аппарата является предметом постоянного изучения в Национальной библиотеке РК (НБ РК). В 2019 г. был проведен мониторинг поисковых запросов пользователей в ЭКНБ РК, который позволил оценить возможности поисковой системы, выявить недостатки и сделать выводы для ее улучшения.

Объектом мониторинга стали поисковые запросы пользователей в Электронном каталоге Национальной библиотеки Республики Карелия (АРМ «Поиск в Электронном Каталоге»). Основным методом проведения мониторинга был анализ обращений пользователей к ЭК. За несколько рабочих дней в период с 01.11.2019 по 15.12.2019 отслеживалось общее число обращений к ЭК. Из них выбирался массив поисков (по традиции – 305). При анализе запросов оценивались нулевые запросы на предмет использования терминов, индексов и критериев поиска и выявления ошибок при работе с ЭК. Показания суммировались и в результате выводилась их средняя величина.

Основные статистические итоги мониторинга

В 2019 г. объем электронного каталога НБ РК составил более 5 миллионов (5091832 - по состоянию на 15.12.2019 г.) библиографических записей на документы, имеющиеся в фонде библиотеки, включая статьи из периодических изданий и сборников. Для зарегистрированных пользователей на сайте ЭК также доступна информация о статьях из журналов, отсутствующих в фонде НБ РК, копии которых можно заказать с помощью проекта АРБИКОН «МБА».

С 2012 г. на фоне общего снижения посещений читателями библиотеки, а также в связи с ремонтными работами стало уменьшаться число обращений к ЭК. Однако по завершении строительства пристройки к историческому зданию библиотеки (2014 г.), начиная с 2015 года этот показатель вырос и на протяжении последних пяти лет оставался стабильным. В истекшем году пользователями было проведено 243550 (на 15.12.2019 г.) поисков в ЭК НБ РК, т. е. в среднем 700 - в день, из них 160232 выполнено с компьютеров вне стен библиотеки (67% от общего числа обращений) (рис. 1, 2).

Рис. 1. Число обращений к ЭК (тыс.)

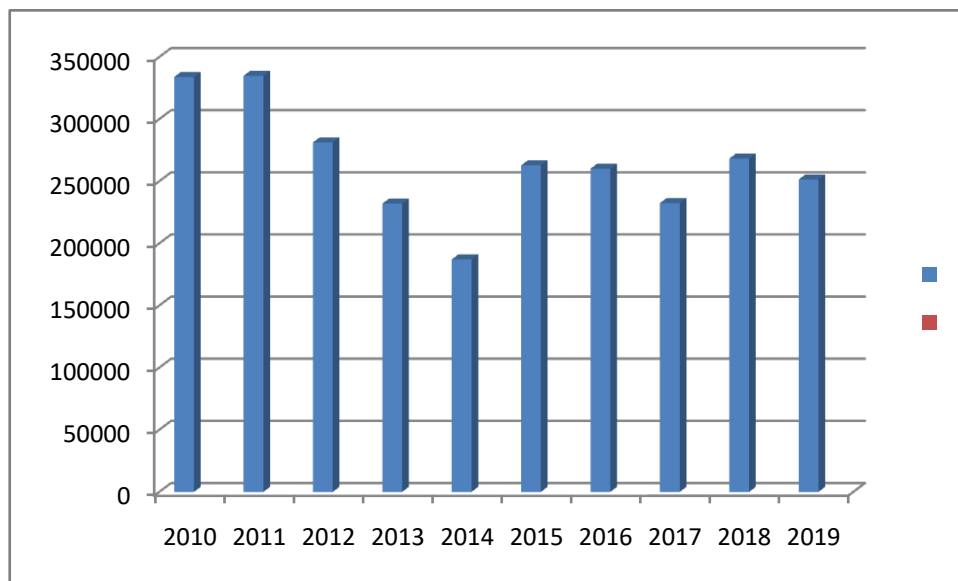
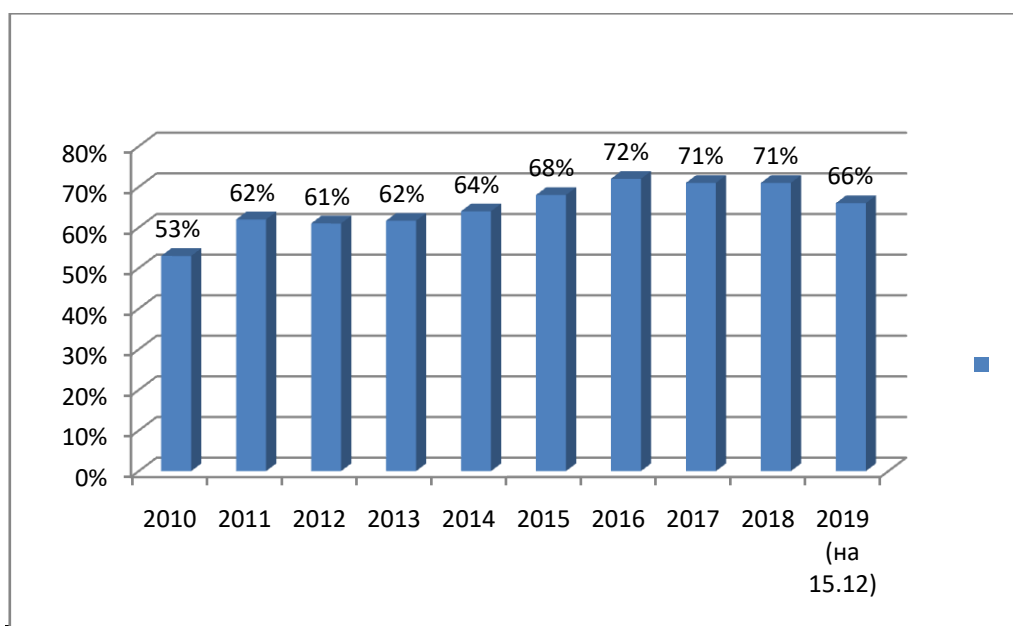


Рис. 2. Число обращений к ЭК из внешнего мира (%)



Собранные статистические данные свидетельствуют о том, что неуклонно растет число результативных поисков в электронном каталоге НБ РК и, соответственно, снижаются показатели по нулевым поискам (см. рис. 3). Это объясняется разными причинами:

- завершилась ретроконверсия генерального каталога, в результате чего электронный каталог стал содержать информацию практически обо всем фонде НБ РК;

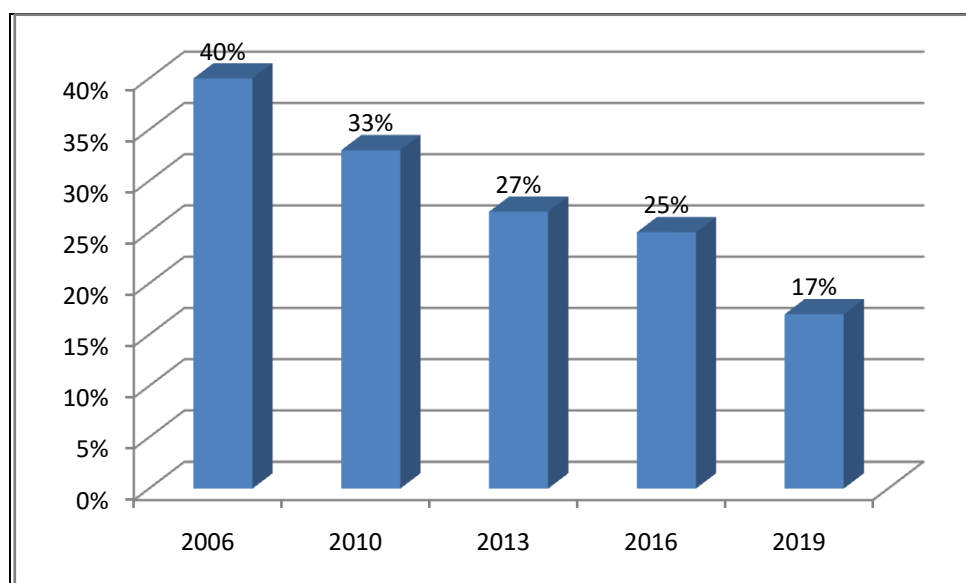
- в период, начиная с 2016 года и по настоящий момент, ЭК пополняется записями на издания, которые поступили в фонд библиотеки после присоединения двух библиотек: Карельской республиканской библиотеки для слепых и Детской библиотеки Республики Карелия им. В. Ф.Морозова;

- в 2018 году была проведена работа по оптимизации электронного каталога - сокращено количество баз данных и поисковых индексов, в результате чего пользователи стали меньше допускать ошибок в процессе поиска в ЭК;

- при получении отрицательных ответов в результате поиска появляется справочная информация со ссылками;

- в НБ РК постоянно ведется обучение разных категорий пользователей работе с электронным каталогом и т. д.

Рис. 3. Нулевые ответы (%)



Детальный анализ обращений к электронному каталогу показал, что основной причиной отрицательных ответов являются неправильно сформулированные поисковые запросы, когда пользователи не учитывают, что язык запросов в электронном каталоге и в поисковых системах Интернет различаются, и вместо отдельных слов и словосочетаний используют целые фразы (предложения). По-прежнему при поиске в электронном каталоге допускаются опечатки, орфографические и грамматические ошибки, неточности в фамилиях авторов, названиях документов и т. д. Пользователи стали меньше ошибаться при выборе баз данных и поисковых индексов, чему поспособствовали мероприятия по оптимизации электронного каталога (рис. 4, 5).

Рис. 4 Анализ поисковых запросов с нулевым результатом

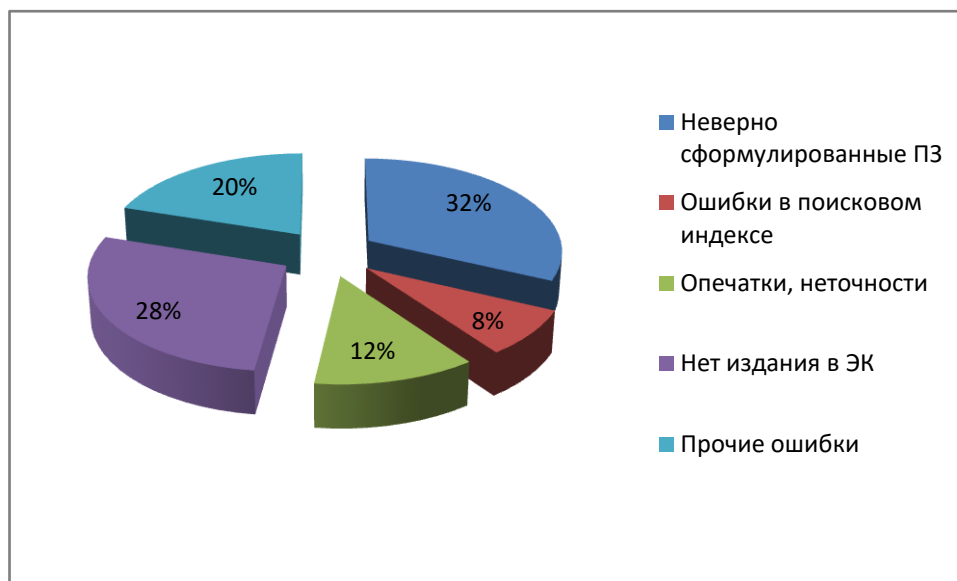
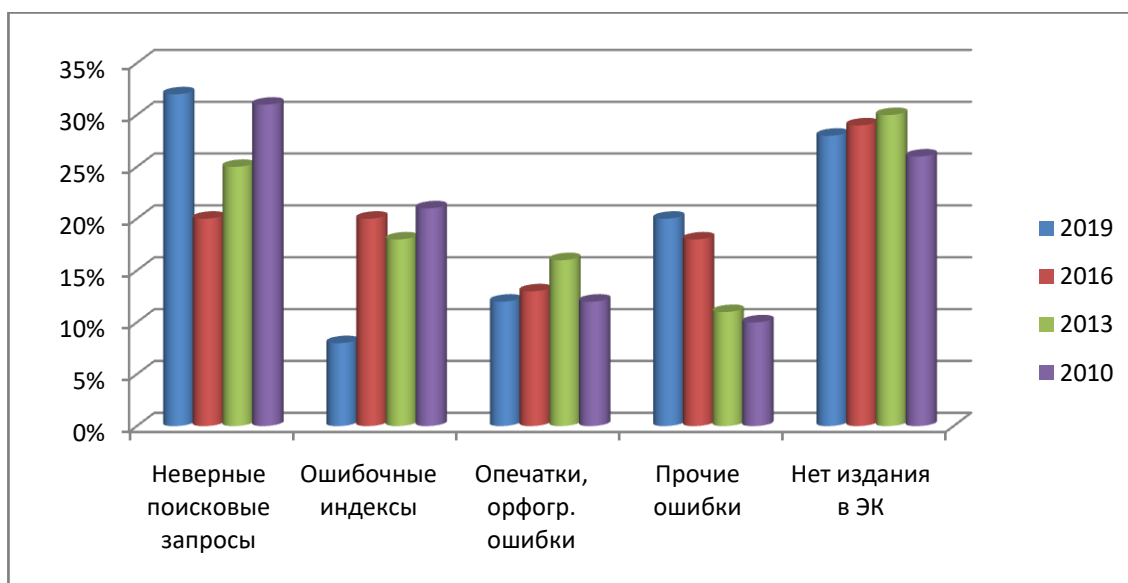


Рис. 5 Динамика нулевых поисков в ЭК (% от общего числа нулевых ответов)



Выводы и предложения

Очевидно, что необходимо продолжить работу по использованию потенциала и совершенствованию электронного каталога НБ РК, для чего в ближайшие сроки выполнить следующие задачи:

- Окончательно определиться с понятиями «расширенный поиск» и «профессиональный поиск» с целью оптимизации набора баз данных и поисковых индексов для обоих видов поиска (I кв. 2020 г.).
- Завершить работу по сокращению количества поисковых индексов для «расширенного поиска» в ЭК (рис. 6) (I кв. 2020 г.).

Рис. 6



- Продолжить работу по наполнению библиографических записей, полученных в результате ретроконверсии генерального алфавитного каталога, ключевыми словами и классификационными индексами для максимального раскрытия фонда библиотеки по содержанию.
- Результаты мониторинга и предложения довести до сотрудников структурных подразделений, обслуживающих электронный каталог. Материалы исследования разместить в Виртуальном методическом кабинете на сайте НБ РК и подготовить презентацию для выступления на производственной учебе «Библиотечная среда» для специалистов НБ РК (I, II кв. 2020 г.).