

Корпоративные порталы как средство оценки эффективности деятельности библиотечных корпораций: на примере портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб)

Корякова Тамара Алексеевна, заведующая координационно-технологическим сектором Управления научно-организационной работы и сетевого взаимодействия, Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского

Сухарева Марина Николаевна, начальник Управления библиографическими информационными службами, Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского

Аннотация: Портал Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга представлен как сложноорганизованный профессиональный ресурс и средство оценки деятельности сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга. Основное внимание уделено анализу статистики посещений, обращений к электронным ресурсам и сервисам.

Эффективность деятельности любой организации сегодня не может быть объективно оценена без учета материалов ее представительства в сети Интернет, каковым является корпоративный сайт (портал). В условиях реальности технологий Веб 2.0 сетевой профессиональный ресурс давно перестал рассматриваться как «информационная доска». Это, прежде всего, ресурс, который позволяет активно взаимодействовать с пользователем, увеличивая за счет виртуальной среды возможности для достижения целей организации. Динамично работающий корпоративный портал выступает не просто как отражение деятельности организации, но сам становится все более активным средством реализации этой деятельности.

Корпоративные библиотечные порталы не являются исключением. Нужно отметить, что именно корпоративный портал выступает существенным объединяющим фактором для участников корпорации. В условиях реформы бюджетных организаций вопросы качества и эффективности деятельности библиотек звучат особенно актуально. Электронная среда привлекательна тем, что результаты деятельности библиотек способны в режиме реального времени становиться достоянием всего заинтересованного пользовательского сообщества. Корпоративный библиотечный портал, таким образом, может рассматриваться как средство оценки качества и эффективности деятельности корпорации в целом и отдельных ее участников.

Если качество мы понимаем как соответствие цели, то эффективность определяется той реальной пользой, которую способен принести библиотечный продукт, услуга. О степени полезности продукта деятельности библиотечной

корпорации можно судить по совокупности признаков, рассматриваемых в динамике.

Портал КСОБ СПб функционирует как сложноорганизованный продукт деятельности 196 библиотек-участниц сети публичных библиотек мегаполиса, города федерального значения, культурной столицы России. Прежде всего, портал КСОБ СПб – это комплекс информационных ресурсов и сервисов, направленных на повышение уровня доступности информации пользователям библиотечной сети.

Принципиально важно отметить, что портал КСОБ СПб появился после того, как были отработаны технологии виртуального справочного обслуживания, электронной доставки (документа), корпоративной каталогизации и многих других направлений деятельности Корпорации. Портал КСОБ СПб, таким образом, стал качественно новым этапом реализации услуг библиотечной сети города, средством реализации процессов библиотечно-информационного обслуживания.

Открытие в 2010 г. портала КСОБ СПб соответствовало цели принятой 18 декабря 2008 г. Комитетом по культуре Санкт-Петербурга «Концепции развития обслуживания населения Санкт-Петербурга общедоступными библиотеками на 2009–2015 гг.»: создание единого информационного пространства Санкт-Петербурга, устранение противоречия между обособленной работой библиотек и необходимостью населения иметь доступ к библиотечно-информационным услугам и ресурсам по месту работы, отдыха и жительства.

Интеграция корпоративных информационных ресурсов и сервисов в едином портале обеспечила условия реализации доступа населения к услугам библиотечной сети через Портал государственных услуг Санкт-Петербурга.

Содержательная и функциональная сложность корпоративного портала, его структурированность по ресурсам, сервисам позволяет осуществлять дифференцированно оценку деятельности библиотечной корпорации.

На портале КСОБ СПб представлена справочная информация (новостная, результаты интернет-опросов и др.); общедоступные библиографические и полнотекстовые базы данных; аналитическая продукция (дайджесты по социально значимым проблемам); фотогалерея; в служебной части портала представлена полнотекстовая база данных «Методическая копилка», документация Корпорации.

Кроме того, портал на основе принятых технологических инструкций в режиме диспетчеризации и сетевого взаимодействия специалистов библиотек реализует общегородские услуги: виртуальное справочное обслуживание, электронную доставку документов, МБА, бронирование изданий. Персонализированное взаимодействие с пользователем осуществляется посредством сервиса «личный кабинет».

На портале КСОБ СПб ведется статистический учет посещений страниц портала с помощью таких интернет-сервисов, как Гугл-аналитика, Яндекс-метрика и Лайвинтернет (LiveInternet). Сбор статистических данных по каждой общегородской услуге осуществляется встроенными сервисами сбора статисти-

ки, которая доступна с административной панели системы управления контентом.

Статистика посещений портала выступает индикатором популярности корпоративного ресурса и востребованности услуг библиотечной сети города. По данным статистики уже на второй год функционирования портала зафиксирован рост посещений на 40 %. На рис. 1 отражен рост посещений портала за первые пять месяцев 2013 г. по сравнению с показателями за аналогичный период 2012 г. При этом нужно отметить тенденцию постоянного поступательного увеличения числа посещений, что говорит о возрастании интереса пользовательского сообщества: показатели за 2013 г. стабильно превышают показатели 2012 г.

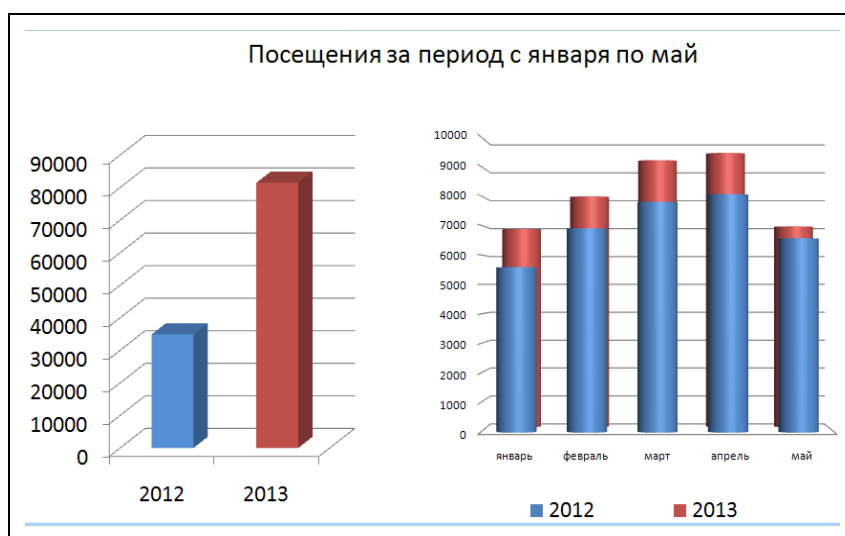


Рис. 1. Динамика роста посещений портала КСОБ СПб за январь–май 2012 и 2013 гг.

Первой задачей при создании портала была организация доступа к корпоративным электронным ресурсам. Кроме каталогов и баз данных на портале есть доступ к электронным справочникам Центра деловой и социально-правовой информации. Начато размещение ссылок на собственные электронные ресурсы библиотек, представленные на их сайтах. С апреля 2013 г. на портале размещена база данных «Обязательный экземпляр Санкт-Петербурга».

С 2012 г. в соответствии с договорами предоставляется корпоративный доступ к ряду лицензионных баз данных (Public.ru, Интегрум). Лицензионные базы данных, безусловно, влияют на посещаемость корпоративного портала. Стоит отметить, что статистику использования внешних баз данных мы получаем от компаний-поставщиков.

По данным статистики портала КСОБ СПб за 2012 г. было осуществлено 45473 поисковых запроса по корпоративным базам данных. Помимо общей статистики обращений к ресурсам можно выявить статистику обращения к отдельному каталогу, базе данных, а также получить рейтинг используемых поисковых признаков. Можно проанализировать количество запросов по видам поиска, по словам и фразам запросов. Примечательно, что в электронном каталоге лидирующими признаками поиска являются «Автор» и «Заглавие», а в

аналитической библиографической базе данных – «Ключевые слова». Эти данные могут быть предоставлены специалистам отделов обслуживания и библиографических служб.

Статистические отчеты о заказах по услугам бронирования, межбиблиотечного абонемента (МБА), электронной доставки документов (ЭДД) формируются информационной системой портала за любой выбранный промежуток времени, содержат сведения обо всех видах заказов (бронирование, МБА, ЭДД), результате их выполнения («отправлен», «получен», «отказано») и времени реакции диспетчерской службы на заказ.

Важно отметить связь названных услуг с библиографическими ресурсами портала: после проведенного поиска по каталогам зарегистрированный пользователь может забронировать издание (если оно есть в библиотеке, где он записан), заказать в свою библиотеку издание по МБА или его электронную копию, получив, согласно закону, ее распечатку. О выполнении своих заказов пользователь узнает через сервис личного кабинета.

О востребованности услуг по МБА, ЭДД, бронированию свидетельствует статистика за 2010–2012 гг. (рис. 2). В АРМе МБА/ЭДД формируется сводный отчет по использованию корпоративных услуг. Можно также узнать статистику по заказам в каждую библиотеку КСОБ СПб и время, затраченное на их выполнение. Данные статистики показывают почти восьмикратное увеличение заказов на указанные услуги на второй год функционирования портала КСОБ СПб.



Рис. 2. Статистика заявок на услуги МБА, ЭДД, бронирование документов в 2010–2012 гг.

Руководители сервисных проектов КСОБ СПб регулярно проводят аудит диспетчерских служб. С 2013 г. мониторинг услуг бронирования документов, МБА и ЭДД будет проводиться ежеквартально. По результатам аудита вносятся изменения в инструктивную документацию, выдаются рекомендации по совершенствованию работы.

Кроме услуг бронирования изданий, МБА и ЭДД через портал также работает корпоративная виртуальная справочная служба. Данные статистики позволяют проследить динамику показателей: количества операторов службы и

выполненных справок (общее и по ЦБС), отраслевой (тематический) профиль запросов. Примечательно, что запросы пользователей виртуальной справочной службы касаются, преимущественно социально-гуманитарных областей знания (по данным 2012 г.): литературоведения (11%), экономики и искусства (по 10% каждая), истории и языкознания (по 7% каждая).

Характеристика деятельности библиотечной корпорации в целом и отдельных участников может быть получена путем анализа статистики переходов на портал КСОБ СПб и с портала на другие ресурсы Интернета. По данным статистики трафика за 2012 г. наибольшее число заходов на портал КСОБ СПб произошло через поисковые системы (36289 визитов, 44, 94%) по словам «ксоб», «библиотеки», по названиям мероприятий. Более трети визитов составили прямые заходы (35,16%), что свидетельствует о наличии сформировавшегося круга постоянных пользователей портала. На переходы по ссылкам, размещенным на сайтах, приходится 13,59%. При этом наибольшее число переходов было осуществлено с сайта Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского, головного сетевого центра КСОБ СПб.

Таким образом, корпоративный библиотечный портал выступает комплексным источником информации о деятельности библиотечной сети. Использование динамики показателей позволяет проследить тенденции и принимать своевременно методические, организационные решения, направленные на повышение эффективности деятельности библиотек.