

ESTIMAREA SITE-ULUI BIBLIOTECII ȘTIINȚIFICE USARB - PARTE COMPONENTĂ A MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

Igor AFATIN, *director-adjunct Informatizare BȘ USARB*

Tatiana PRIAN, *bibliotecar principal Centrul Informatizare. Activități în rețea*

Abstract: *Creating the library web page is an ongoing process, requiring a constant and permanent development. AWStats traffic control offers data aggregation and synthesizing statistical data of effectiveness of website which allows the library to estimate the quality of provided services to meet the needs of users.*

Keywords: *Scientific Library website, electronic services, avstats meter, statistical indicators, web statistics, evaluation*

Pagina web este o importantă direcție strategică de dezvoltare a activității unei biblioteci. Printre principalele obiective ale site-urilor de bibliotecă distingem:

- ▶ informarea oportună a utilizatorilor externi și cititorilor despre activitatea bibliotecii, asigurarea accesului continuu și complet la informații, promovarea de produse și servicii informaționale;
- ▶ studierea necesităților informaționale ale utilizatorilor. „Feedback-ul”, „Virtual Reference”, „întrebări și răspunsuri”, forumuri și bloguri sunt instrumentele de comunicare cu utilizatorii, avînd ca scop determinarea necesităților acestora, pentru a atrage cititorii reali și potențiali;
- ▶ dezvoltarea cooperării profesionale în diverse domenii de activitate;
- ▶ formarea imaginii bibliotecii ca centru socio-cultural.

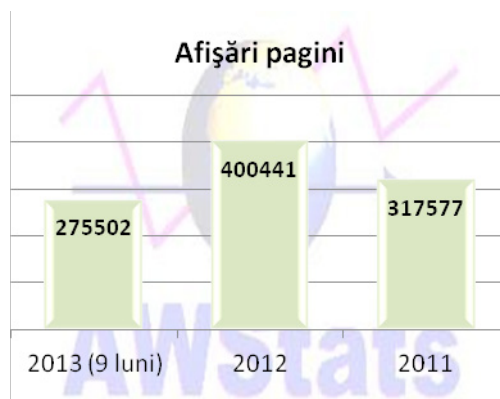


Realizarea acestor obiective presupune acumularea și analiza unor date statistice de eficacitate. Există diverse metode de evaluare a eficacității unui site.

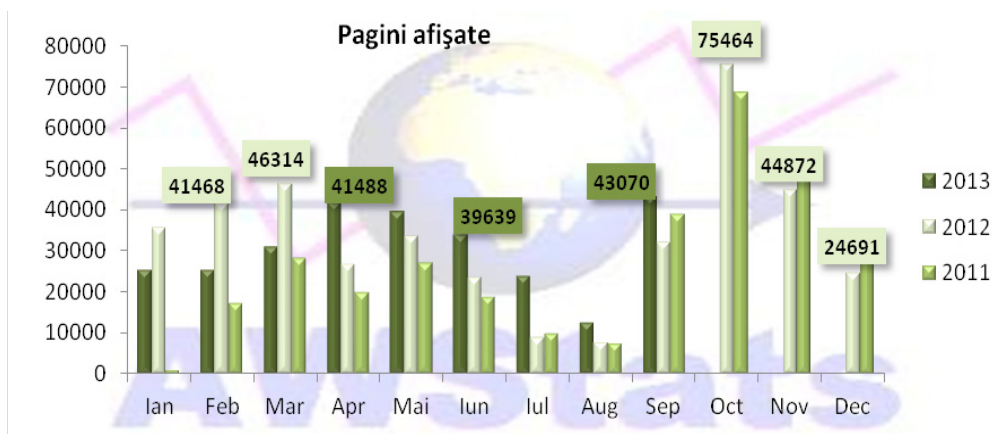
Utilizarea contorului de trafic AWStats este metoda cercetării formalizate. Prima versiune a programei AWStats apare în mai 2000, fiind elaborată de Laurent Destailleur, specialist în domeniul tehnicii de calcul al companiei **NLTechno**, specializată în Open

Source soft-wares (sistem de programe / aplicații „cu sursă deschisă”). Analizatorul conținutului jurnalului de evenimente permite generarea de statistici precise și detaliate pentru determinarea nivelului de utilizare a paginii web.

Unul din indicatorii de bază pentru determinarea nivelului de utilizare a site-ului este *cantitatea vizualizărilor (afișărilor) de pagini*.

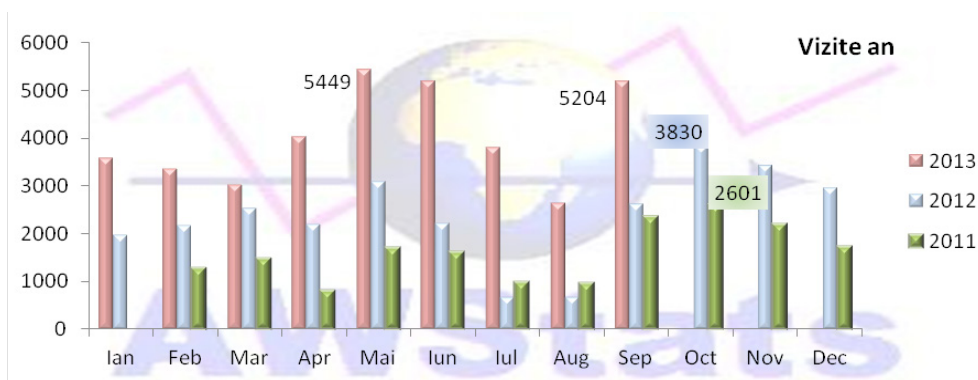


Realizările anului 2013 constituie circa 68,8% comparativ cu anul 2012 - 30 611, pagini afișate în mediu pe lună în anul 2013 vizavi de 33 370 pagini în 2012 (înregistrăm o scădere de 8,27%).

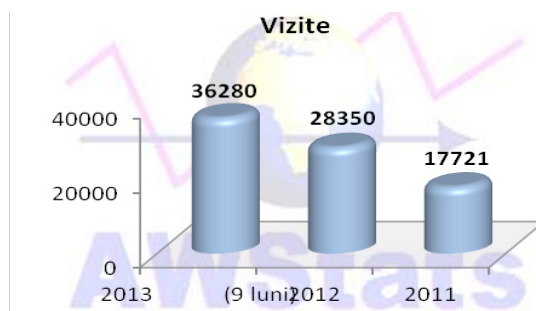


Examinînd primele 9 luni ale anilor 2012 / 2013, luna septembrie a anului 2013 a avut cel mai mare număr de vizualizări pagini - 43 070, 2012 – 46 314 afișări în luna martie. Pentru a avea un indicator cît de cît apropiat de anul 2012 e necesar de a înregistra peste 41 mii afișări în medie pe următoarele 3 luni ale anului curent.

Un alt indicator nu mai puțin important este numărul de vizite, care a crescut cu 22% în anul 2013 față de anul 2012.



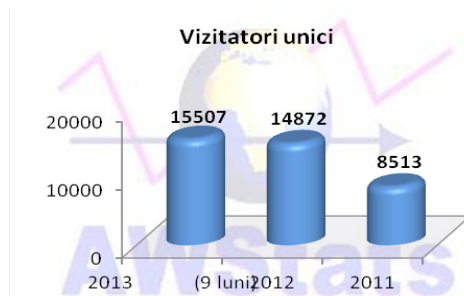
Cele mai multe vizite sînt înregistrate în lunile mai și septembrie anul 2013. Media lunară de 4 031 vizite pentru anul 2013 exprimă o creștere de circa 41% față de 2 362 vizite medii pe lună pentru anul 2012.



Scăderea neînsemnată a afișărilor de pagini și creșterea semnificativă a vizitelor a produs un impact puțin negativ asupra unui asemenea parametru ca pagină per vizită.

pagini per vizită		
a. 2013	-	7,59
a. 2012	-	14,12
a. 2011	-	17,92

Indicatorul *Pagini per vizită* reprezintă cantitatea de pagini afișate în timpul unei vizite (de un vizitator - un vizitator este diferit în cazul în care între cererile sale de vizualizare e mai mult de o oră). În 2013 acest indicator a scăzut cu 1,86 comparativ cu 2012. Cu cît e mai mare nivelul de vizualizare, cu afit e mai sporit nivelul de interes pentru site.



Indicatorul *vizitatori unici* în AWStats este calculat prin sumarea lunară a acestor date ce nu indică o valoare exactă, dar ne permite de a avea o informație adecvată a acestora.

vizite per vizitatori unici

a. 2013	-	2,35
a. 2012	-	1,91
a. 2011	-	2,08

Dacă e să comparăm parametrul vizite per vizitatori, în ultimii 3 ani s-a înregistrat un spor de 19% față de anul 2012 și 11% - 2011.

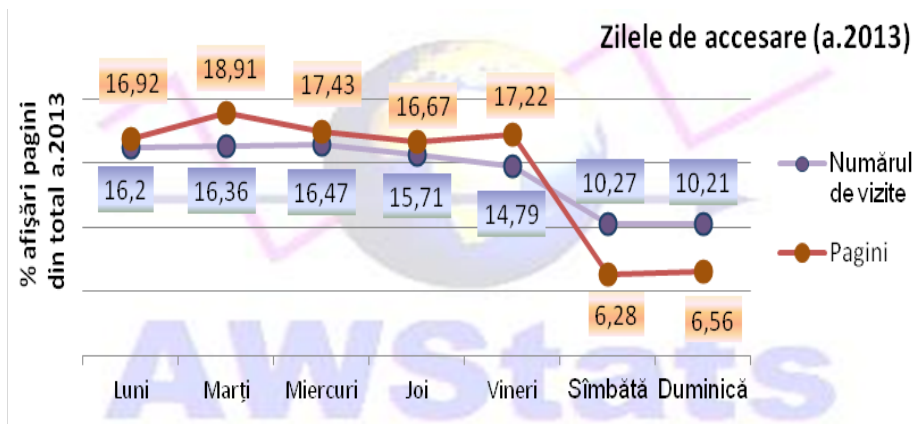
Un alt argument pentru care numărul de *vizitatori unici* ar trebui examinat ca o valoare relativă este metoda de determinare a acestuia - **Internet Protocol Address pot fi alocate permanent sau temporar**. Analizatorul de log fișiere examinează tot traficul unui host (IP) ce s-a contorizat pe site. În realitate, o rețea locală poate conecta mai mulți utilizatori la un IP extern și contorizează mai mulți IP pentru un utilizator, în cazul adreselor IP dinamice.

În continuare vom examina utilizarea site-ului Bibliotecii după următoarele criterii: **CÎND**, **CINE**, **CE** și **CUM**.

CÎND – criteriu ce are la bază scara de timp:



Datele acumulate ne demonstrează, că sîntem vizitați 24 de ore din 24, iar intervalul orelor 12⁰⁰ și 16⁰⁰ este mai productiv.



Zilele de marți, miercuri și joi sînt cele mai încărcate. Circa 50% din totalul de vizite și afișări pagini sînt efectuate în aceste zile - 142 vizite și 1 178 afișări per zi, media fiind de 132 vizite, cu, respectiv, 999 afișări pagini.

Un bun indicator al calității unui site și cît de utilizat este acesta o reprezintă durata medie a unei vizite. Acest indice este deosebit de relevant pentru evaluarea resurselor informaționale expuse pe pagina Bibliotecii, deoarece ne permite a determina probabilitatea potențialilor utilizatori. *Dacă majoritatea utilizatorilor ce au accesat pagina o părăsesc imediat, atunci informația prezentată este insuficientă.* Unii autori susțin că, dacă durata medie a unei vizite e mai mică de 2 minute, situația e „puțin plăcută”, în cazul cînd e mai mult de 6 minute se consideră „foarte bine”.

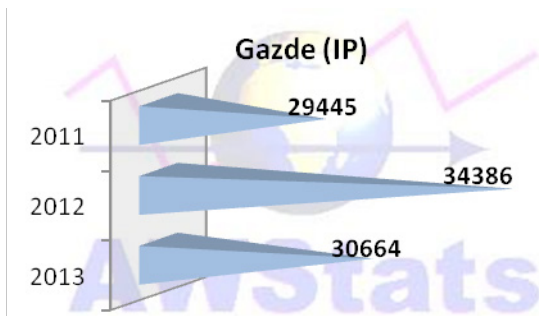
	2013	2012	2011
0s-30s	72.8 %	62.2 %	59.9 %
30s-2min	5.9 %	8.6 %	7.8 %
2min-5min	4.5 %	6.2 %	5.6 %
5min-15min	5.1 %	7.4 %	7.3 %
15min-30min	3.4 %	4.8 %	5.2 %
30min-1h	72.8 %	5.7 %	6.8 %
1h+	5.9 %	4.8 %	6.9 %
<u>Durata medie a unei vizite</u>	342 s – în jur de 6 minute	467 s – în jur de 8 minute	578 s – în jur de 9 minute

Cifrele prezentate confirmă durata de „foarte bine” cu o medie de 5,7 minute, dar 72,8% vizite cu o durată de pînă la 30 s. e un factor care ne determină spre unele acțiuni pentru perfecționare.

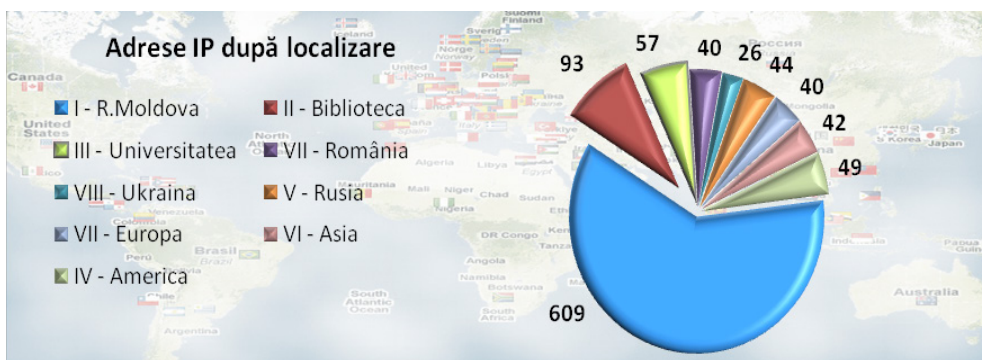
CINE (gazdele) și de unde vin virtual utilizatorii noștri.

Comparativ cu anul 2012, avem o mică scădere de 10% (cu 3 722) de gazde

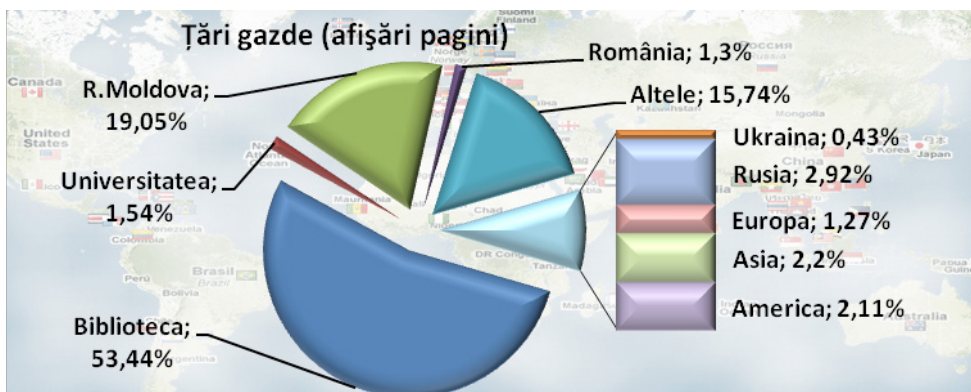
pentru anul 2013, dar să sperăm că acele 10% (și mai mult) vor fi în creștere pînă la finele anului.



La moment, localizarea poate fi determinată doar la cele 1000 IP, expuse în lista AWStats, ceea ce constituie 3,23% din totalul de peste 30 mii. Acest număr de 1000 IP creează o imagine despre aria de localizare a utilizatorilor site-ului Bibliotecii.

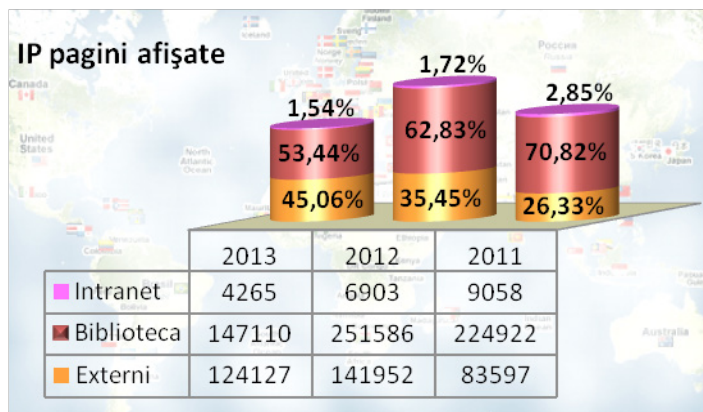


9,3% sînt adresele IP din Bibliotecă (cu 104 posturi de internet), 24,1% sînt gazdele de peste hotare.



Cele 3,23% de gazde expuse au 82,35% din totalul de afișări pagini pentru anul 2013. E îmbucurător faptul că gazdele din străinătate accesează nu doar pagina

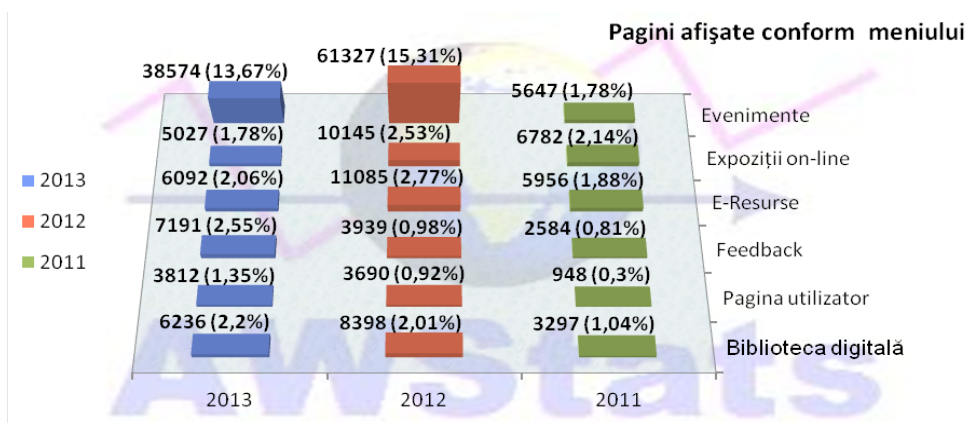
propusă de motoarele de căutare, dar și altele. Este necesar de menționat că cel mai mic număr de afișări pagini din cele o mie de gazde este de 21 accesări pagini pentru o gazdă. Biblioteca are cele mai multe pagini vizualizate 147 110 în mediul unei adrese îi revine - 1 581 afișări, Ucraina cu 45 afișări pentru un utilizator cu cele mai puține 1 172 pagini productiv.



Dacă analizăm cantitatea de pagini afișate în interiorul rețelei universitare și exteriorul acesteia obținem 54,94% vizualizări de pagini în rețeaua intranet.

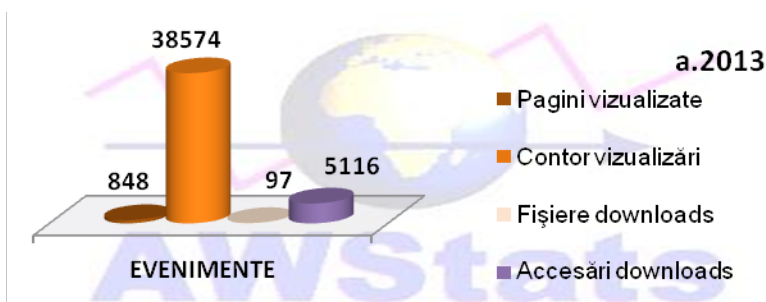
La fel de important este și ceea ce ce fac vizitatorii pe paginile noastre, care sînt paginile cu cele mai multe vizualizări.

Toate paginile site-ului, pentru o mai simplă navigare, sînt grupate în meniu pe compartimente. Diagrama ne prezintă clasamentul acestora după ultima modificare a meniului principal:



Pe parcursul acestor trei ani *Biblioteca digitală* indică un procent sporit de utilizare, 6 236 constituie 2,2% din totalul afișărilor în cele 9 luni pentru anul 2013 și comparativ cu anul 2012 această valoare este mai ridicată. Compartimentele Resurse, Feedback, Pagina utilizatorului au atașate mai multe pagini, dar sînt analizate ca o unitate. Procentul de „usability” al acestor elemente este în scădere, și ne dorim ca pînă la sfîrșitul acestui an situația să se schimbe.

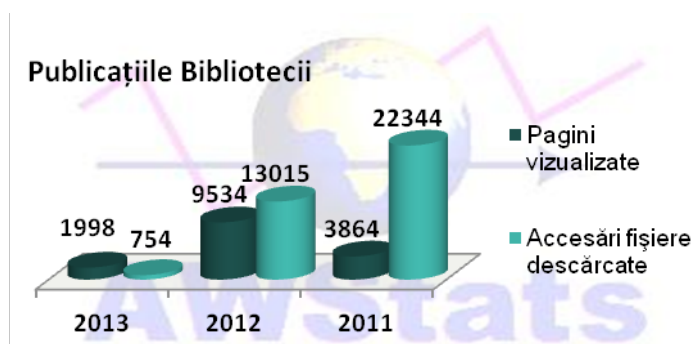
Evenimente e pagină parte a compartimentului NOUTĂȚI și pagină de start care are atașate pagini ce conțin informații, fișiere și imagini despre evenimentele ce s-au desfășurat în incinta Bibliotecii.



Pentru determinarea gradului de utilizare a acestei pagini, analizăm următorii indicatori: vizualizări per pagină 45; 7,0% din totalul accesărilor fișierelor descărcate, accesări per fișier – 52.

Să examinăm unele elemente din meniu separat.

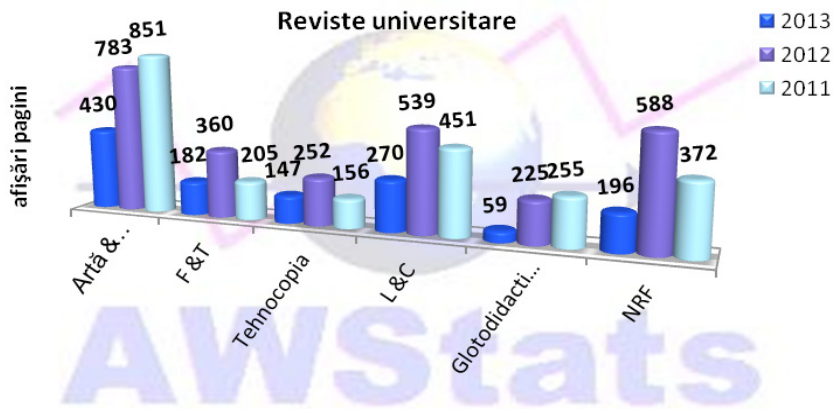
Publicațiile Bibliotecii un element al compartimentului PREZENTARE din meniul principal ce include submeniul său.



Pe parcursul anilor de referință datele prezentate sînt în scădere cu 79% mai puține vizualizări pentru anul 2013, comparativ cu anul 2012. Un motiv ar fi expunerea publicațiilor în bibliotecile deschise pe internet: Calameo, Open Library.

Scăderea cu 94% de accesări a fișierelor descărcate este explicabilă prin faptul că au fost modificate link-urile de acces la fulltextele publicațiilor.

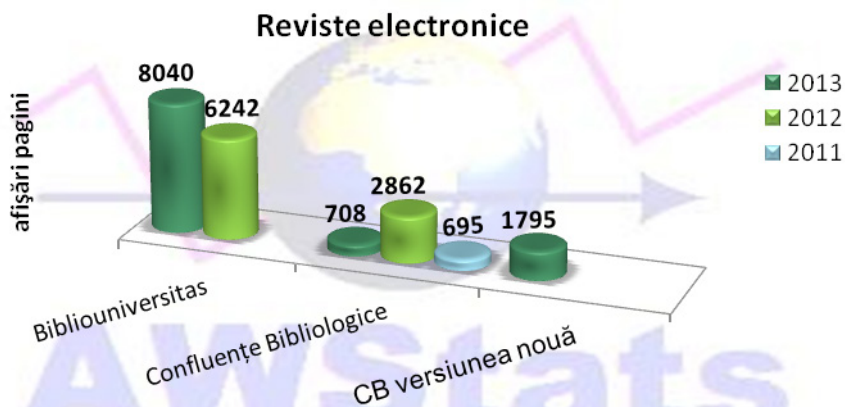
Reviste universitare – este un element separat al paginii de start cu meniul său. În diagrama propusă sînt analizate afișările de pagini ale acestor periodice. Scăderea numărului de vizualizări este influențată parțial de trecerea revistelor pe blogurile proprii (Glododidactica, Limbaj și Context) și, parțial, de faptul că nu s-au expus numerele recente - *Artă și Educație artistică*, ultimul număr fiind din anul 2012, *NRF* a rămas anul 2011.



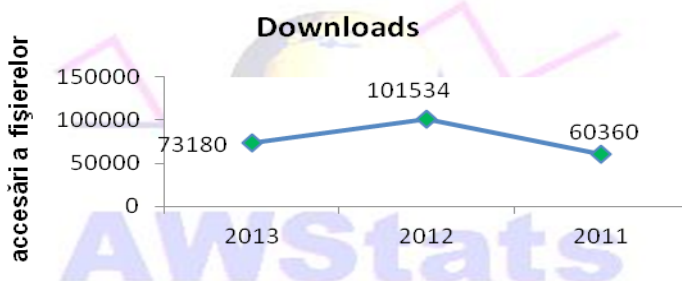
Revistele electronice *BIBLIOUNIVERSITAS@ABRM.md* și *Confluente Bibliologice* (versiunea nouă) sînt elemente separate. Prezentarea revistelor presupune o structură diferită cu diverse pagini și fișiere atașate.



Acesarea revistei *Bibliouniversitas* a crescut cu 22%, *Confluente Bibliologice* a înregistrat o ușoară scădere de 2%, dar să nu uităm că mai avem 3 luni la dispoziție.



Descărcările fișierelor *.pdf la fel se referă la CE consultă utilizatorii pe pagina web. Scăderea cu 28% a accesărilor fișierelor este cauzată de numărului mic de fișiere ce pot fi descărcate.



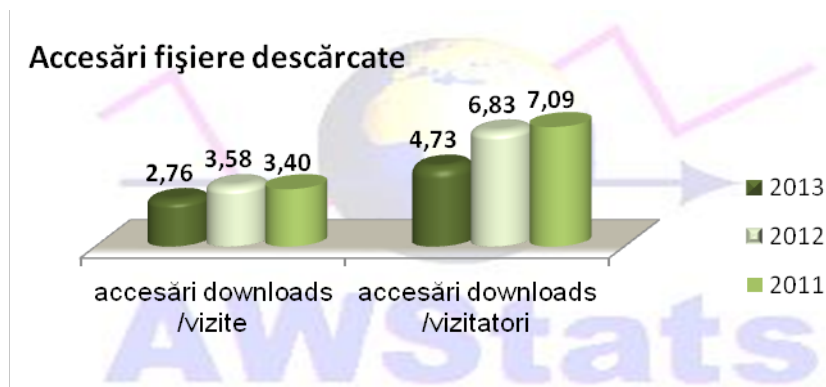
accesări pentru un fișier download

a.2013	-	43 ori
a.2012	-	65 ori
a.2011	-	45 ori

După numărul de hit-uri efectuate imaginile acumulează cel mai mare %, evident documentele cu extensia jpg, .gif, .png, ce se conțin pe paginile site-ului Bibliotecii, reprezintă cel mai mare număr după tip fișier.

Tip fișier	%
Image (.jpg, .gif, .png)	71,6
HTML or XML static page	10,4
Adobe Acrobat file	1,8
altele	16,2

Diagrama prezintă cum sînt descărcate fișierele în timpul unei vizite și cît de des pentru un vizitator.



CUM sau care este modalitatea de acces la pagina web a Bibliotecii.

Top 10:

Sistemele de operare utilizate:

	2013	2012
Windows	96.9 %	98%
Linux	1.1 %	0.5 %
Necunoscute	1.1 %	0.8 %
Macintosh	0.6 %	0.3 %
Java Mobile	0%	0.1 %
Unknown Unix system	0%	0%
Symbian OS	0%	0%
Java	0%	0%
BlackBerry	0%	0%
BSD	0%	0%

Browsere utilizate:

	2013	2012
Google Chrome	38.8 %	33.8 %
MS Internet Explorer	35.8 %	47.3 %
Firefox	19.7 %	13.5 %
Opera	3.2 %	3.8 %
Mozilla	0.7 %	0.6 %
Android browser (PDA/Phone browser)	0.5 %	0%
Safari	0.5 %	0.3 %
Necunoscute	0.2 %	0.3 %
Konqueror	0%	0%
Samsung (PDA/Phone browser)	0%	0%

Utilizarea dispozitivelor și telefoanelor mobile de ultima generație este reflectată cu apariția unor noi sisteme de operare și browsere specifice acestora. 0% indicat în tabelă presupune zecimi și sau chiar sutimi din tot întregul.

Ce motoare de căutare folosesc utilizatorii:

	2013	2012
Google	95.2 %	93.5 %
Yandex	2.4 %	2.8 %
Unknown search engines	1.1 %	1.1 %
Microsoft Bing	0.4 %	0.6 %
Ask	0.2 %	0.4 %
Yahoo!	0.1 %	0.1 %

Cele mai utilizate cuvinte-cheie (termeni de căutare) fiind:

libruniv.usb.md	8.8 %
usb.md	2.2 %
biblioteca alecu russo balti	1.3 %
libruniv	1.2 %
biblioteca balti	1.2 %
biblioteca digitala	0.9 %
www.usb.md	0.9 %

Legătură de la o pagină externă (alt site cu excepția motoarelor de căutare) – printre ele regăsim: Site-ul universitar; enciclopedia Wikipedia; bibliotecile deschise Calameo, Open Library; blogul Bibliotecii și Blogurile sălilor; rețele sociale – Facebook.

Prezența Bibliotecii în spațiul informațional sporește gradul de utilizare a resurselor expuse pe pagina web a Bibliotecii.

Principalul avantaj al Internetului este posibilitatea comunicării directe între cel care oferă un serviciu și beneficiar, iar o bună comunicare este vitală pentru orice activitate de marketing. Instrumentul de bază al marketingului on-line de bibliotecă este pagina web. Pagina web reprezintă legătura dintre bibliotecă și utilizatorii ei, sub forma imaginii și textului. În condițiile actuale nu e suficient de a crea o pagină web. Este important să fie utilizată și să aducă satisfacție nu numai creatorilor, site-ul trebuie să fie efektiv, să satisfacă nevoile de informare ale utilizatorilor. Aceasta se poate obține prin evaluarea cantitativă și calitativă a web site-ului cu ajutorul diferitor instrumente, metode și mijloace pe baza materialelor acumulate în studiul formalizat, datelor statistice obținute de la contoarele sau fișierele log.