

CZU 027.7(478):004

SERVICII ELECTRONICE DE PE SITE-UL BŞ USARB: STUDIU STATISTIC

ELECTRONIC SERVICES ON SL USARB SITE: STATISTICAL SURVEY

Tatiana PRIAN

Abstract: *The result of the activity of any information institution is its products and services. The development of information and communications technologies has had an influence on the activity of these institutions by developing and implementing new products and services indispensable to the online environment. Evaluating and capitalizing on these resources requires a statistical evidence of their use, demonstrating the value that libraries offer to the community.*

Keywords: *library statistics, web statistics, Google Analytics, AWStats, electronic service, web page, site, visits, unique visitors, hits, downloads, users, operating systems, traffic channels, sessions*

Instituțiile infodocumentare, pe tot parcursul istoriei, s-au dovedit a fi principalii creatori de servicii și produse informaționale. Globalizarea informațională, dezvoltarea tehnologiei informației și comunicațiilor impun acestor structuri implementarea unor noi elemente în serviciile și ofertele lor. Extinderea și diversificarea produselor și serviciilor de bibliotecă, optimizarea ofertei informaționale atribuie bibliotecilor de azi competitivitate și importanță pe piața informațională.

Tehnologiile informaționale aplicate în bibliotecă impun o organizare mai extinsă a procesului de informare/comunicare, complexitatea serviciilor atât tradiționale și virtuale asigură o valorificare a serviciilor/colecțiilor bibliotecii. Păstrând componenta tradițională, adăugând elemente de noutate informațională, utilizatorilor le sunt create modalități noi de informare și documentare, ce constituie valoarea adăugată a structurilor infodocumentare orientate spre satisfacerea necesităților de informare atât a comunității academice pe care o deservește, cât și a publicului larg, indiferent de locul unde se află. Expresia „a învăța oriunde și oricând” este de o actualitate fără precedent.

Informatizarea și automatizarea serviciilor bibliotecii transformă modul de acces la informații, activitatea de organizare a colecțiilor, dezvoltând noi instrumente performante de stocare, regăsire și difuzare a informației.

Pagina web reprezintă un instrument special de comunicare pe internet, fiind în același timp un mijloc eficient de comunicare și o importantă resursă informațională, deoarece devine simultan și o platformă pentru implementarea altor mijloace electronice de interacțiune și comunicare.

Site-ul web devine spațiu informațional pentru cerințele educaționale, oferind suport informațional pentru studiu, cercetare și educare, asistență metodologică pentru alte instituții infodocumentare, schimb de experiență și

promovare a comunității profesionale. Introducerea tehnologiilor educaționale moderne a determinat bibliotecile universitare la deschiderea accesului diferitor categorii de utilizatori atât la bazele de date proprii, cât și la resursele științifice și educaționale din spațiul on-line. Ca rezultat, utilizatorii au acces nu numai la piața internă, dar, de asemenea, și la resurse externe, pagina web a bibliotecii devenind instrumentul de acces gratuit la aceste resurse.

În opinia noastră site-urile web ale bibliotecilor universitare sunt o bogată resursă de informare și un important instrument de comunicare, ajutând utilizatorii să se orienteze în spațiul informațional global cât și spațiul informațional universitar. Pe lângă informațiile generale despre bibliotecă, meniurile site-urilor conțin de obicei secțiuni despre serviciile oferite, precum și despre produsele create de biblioteca și resursele informaționale on-line abonate cu acces deschis.

Pe paginile web sunt plasate linkurile cataloagelor electronice ale bibliotecilor, linkurile bibliotecilor electronice și bazelor de date, ghidurilor resurselor cu texte integrate, de referință și bibliografice, precum și a full-textele lucrărilor bibliografice și a cataloagelor editate de biblioteci. Un alt aspect al acestei tehnologii în dezvoltare este integrarea unor servicii de feedback ce permit realizarea unei comunicări eficiente, site-ul devenind, în felul acesta, o resursă și un serviciu de neînlocuit în condițiile în care tehnologiile determină dezvoltarea.

Componentă importantă în lanțul informația → utilizator → știință, pagina web a bibliotecii universitare asigură nu doar accesul la resursele și serviciile bibliotecii ci și valorificarea produsului științific al universității în spațiul informațional global.

Necesitatea creării unui site de bibliotecă apare odată cu informatizarea acesteia și conectarea ei la rețeaua internet. Pagina web a unei biblioteci este un instrumentul relevant de informare despre serviciile și oportunitățile oferite, de comunicare cu publicul, asigurând o eficientă legătură între bibliotecă și utilizator și o integrare dinamică în circuitul mondial al informației. Un site bine construit este un element de marketing on-line, care conduce la creșterea vizibilității și, implicit, al numărului de vizitatori. Conform standardului SM ISO 2789:2015 Informare și documentare Statistici internaționale de bibliotecă (ISO 2789:2013, IDT), site-ul bibliotecii este unul din cele trei tipuri de resurse-cheie și servicii oferite, ce constituie colecția electronică a unei biblioteci, fiind și o parte din strategia de optimizare a imaginii bibliotecii în mediul informațional național și global.

Rezultatul activității unei biblioteci se exprimă în totalitatea produselor și serviciilor sale, evaluarea statistică a acestora, fiind și un instrument pentru determinarea direcțiilor de optimizare și un punct de referință pentru planificare și asigurare informațională. Astfel datele statistice sunt punctele forte în dezvoltarea bibliotecii și a serviciilor sale.

Impactul serviciilor electronice, precum este și site-ul bibliotecii, poate fi estimat doar prin analiza indicatorilor de utilizare a acestora. Aplicarea instrumentelor de analitică web pentru site-uri permit de a numărul de vizitatori și nivelul de interes al acestora. Colectarea datelor statistice precum numărul de

vizite, numărul de vizitatori, vizite per sesiune, pagini per sesiune, durata unei sesiuni, numărul de descărcări, surse de trafic, etc. asigură evaluarea calității informațiilor și a serviciilor furnizate, precum și direcțiile de dezvoltare a acestor resurse, bazându-se pe informații (date) obiective.

Instrumentele de bază pentru extragerea datelor statistice privind site-ul bibliotecii și servicii electronice furnizate prin intermediul lui sunt serviciile de aplicații analitice web AWStats și Google Analytics, ultimul fiind aplicat în întregime începând cu anul 2017 ca rezultat al transferării paginii web a Bibliotecii Științifice USARB pe un sistem de management al conținutului.

Astfel, conform datelor prezentate în Figura 1, dinamica utilizării paginii web pentru anii 2015-2018 este în creștere. Acest fapt confirmă interesul utilizatorilor către acest conținut informațional precum este site-ul BȘ USARB, resursă informațională și educațională privind serviciile bibliotecii. Indicatorii în scădere pentru anul 2017, atât pentru vizite cât și pentru vizitatori unici, sunt rezultatul reconstrucției site-ului începută cu acest an. Finalitatea structurală și informațională a site-ului în anul 2018 a determinat și valorile în creștere dublă a utilizării paginii web. Un alt element ce a influențat această creștere sunt modificările tehnologice ce au permis simplificarea accesării paginii web și de pe dispozitivele mobile.

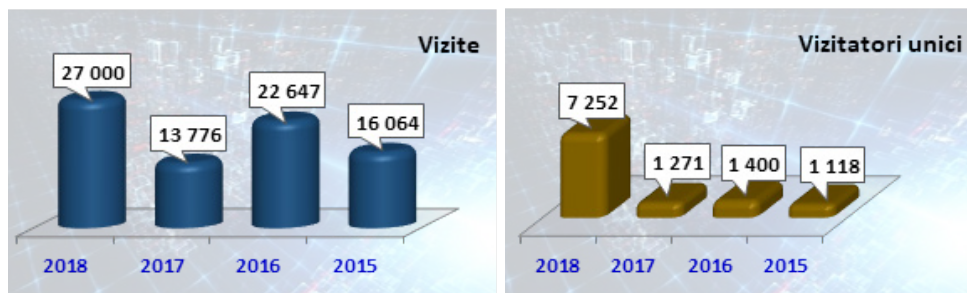


Figura 1 Utilizarea paginii web

Un alt indicator ce reflectă interesul utilizatorilor pentru conținutul publicat pe site sunt valorile în creștere a afișărilor pe pagini pentru anii 2015-2017 (Figura 2). Modificările structurale efectuate au influențat valorile în scădere a acestui indicator pentru anul 2018. Reorganizarea conținutului și structurii a determinat publicarea unui număr mult mai mic de articole (pagini) (peste 2 000 pagini editate până în anul 2017, circa 600 articole publicate către finele anului 2018), fapt ce nu a influențat informaționalitatea acestora, dar a generat un număr mai mic de afișări.

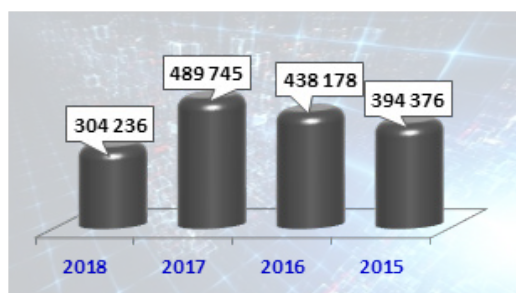


Figura 2 Afișări pagini

Referindu-ne la repartizarea afișării pagini per lunile anului, conform datelor din Figura 3, lunile septembrie, octombrie, noiembrie precum și martie,

luni în care traficul paginii web este mai încărcat, în lunile de vară fiind mai puțin completat. Aceste diferențe de valori sunt condiționate în special de perioada sesiunilor dar și de promovarea cursului Bazele Culturii Informației în cadrul cărora este prezentată pagina web a bibliotecii și serviciile oferite de pe ea.

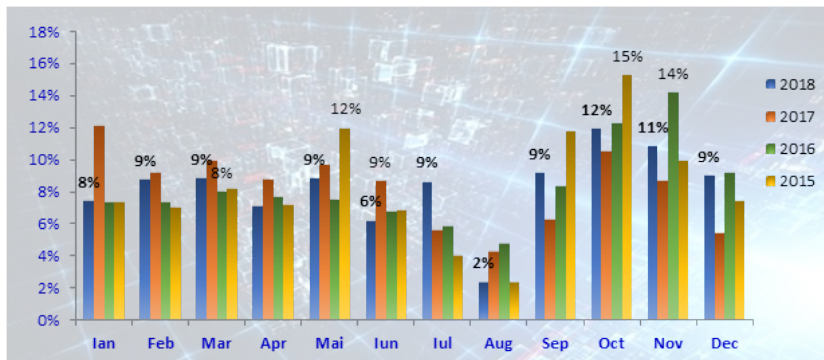


Figura 3 Pagini afișate lunar

Aceleași principii de repartizare per lunile anului se reflectă și pentru indicatorul vizite, care indică lunile octombrie – decembrie drept luni cu cele mai mari încărcături de trafic.

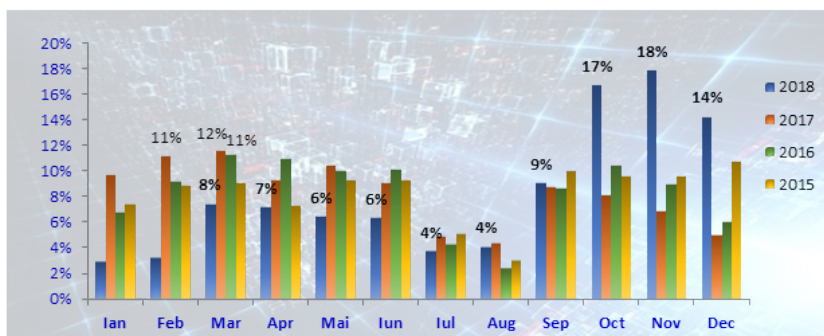


Figura 4 Vizite lunar

Pentru anul 2018 aceste valori au fost cele mai ridicate dat fiind faptul că finalitatea conceptuală și cea tehnologică a site-ului a fost prezentată utilizatorilor (Figura 4).

Datele afișate în Tabelele 1 și 2 prezintă evoluția în ultimii cinci ani a unor astfel de indicatori precum *pagină per vizită* și *vizite per vizitatori unici*. Diferențele de valori la capitolul afișări de pagini raportat la numărul de vizite sunt direct influențate de numărul de pagini publicate în acest interval de timp. La capitolul vizite raportate la numărul de vizitatori unici aceste valori sunt relativ constante.

Tabelul 1 Pagini per vizită

a.2018	–	31
a.2017	–	81
a.2016	–	29
a.2015	–	25

Tabelul 2 Vizite per vizitatori unici

a.2018	–	10
a.2017	–	11
a.2016	–	16
a.2015	–	14

Prelungirea în timp a unei sesiuni, de obicei, este stabilită prin calcularea duratei dintre ora exactă a primei acțiuni aferentă sesiunii și ora exactă a ultimei acțiuni din sesiunea respectivă. Astfel conform datelor în Tabelul 3 durata medie a unei sesiuni prezintă valori aproximativ constante de la 15 minute în anul 2015 la 18 minute în anul 2018. Conform aceluiași tabel în creștere pentru anul 2018 sunt numărul de sesiuni cu o durată de până la 15 minute și sesiunile până la 30 minute, în scădere fiind sesiunile de peste 30 minute și sesiunile cu durata de peste o oră. Acest fapt, la părerea noastră, este determinat de modificările realizate în structura paginii web. Scăderea nivelului de ramificare a articolelor publicate (pagini web HTML) a influențat gradul de accesibilitate a acestora, fapt ce permite utilizatorilor de a găsi informația necesară mult mai rapid, micșorând timpul de interacțiune cu site-ul.

Tabelul 3 Durata unei sesiuni

	2018	2017	2016	2015
0s-30s	44 %	35.2 %	58,6%	55.6 %
30s-2mn	7.5 %	8.2 %	4%	5.2 %
2mn-5mn	4.7 %	5.8 %	2,9%	3.3 %
5mn-15mn	7 %	6.1 %	6,2%	5.9 %
15mn-30mn	7.1 %	4.4 %	6,4%	5.9 %
30mn-1h	10.9 %	7.3 %	10,3%	9.4 %
1h+	18.4 %	32.8 %	11,3%	14.3 %
<u>Durata medie a unei vizite</u>	1,120 s – în jur de 18 minute	1,499 s. – în jur de 24 minute	829 s. – în jur de 14 minute	905 s. . – în jur de 15 minute

Conținutul informațional al unui site include nu doar articolele (pagini) publicate ci și un șir de fișiere (precum doc, pdf, ppt, etc.) atașate conținutului editat. Potrivit datelor indicate în Figura 5 accesarea acestor atașamente nu poartă un caracter prestabilit.

Este evident faptul că utilizarea acestor surse este direct influențată de informaționalitate și importanța acestora pentru comunitatea deservită.

Statisticile descrise în acest compartiment au fost colectate prin intermediul software-ului de analiza al log-urilor **AWStats**, dezvoltat astăzi de Laurent Destailleur, fiind un instrument puternic și funcțional gratuit care generează grafic statistici avansate de web. Pentru vizualizarea statisticilor

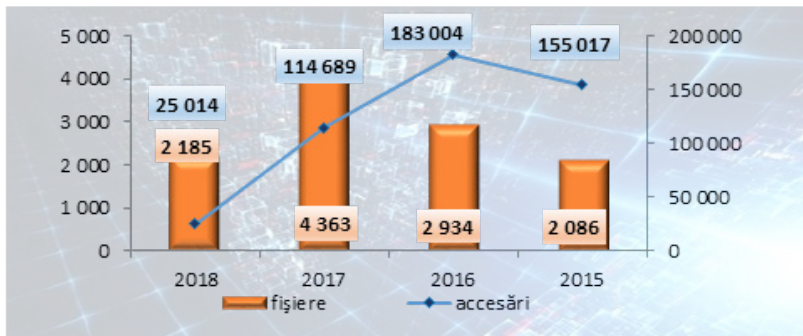


Figura 5 Downloads

prezentate în compartimentul următor este utilizată aplicația **Google Analytics** oferită gratuit de către Google care monitorizează aproape întreaga activitate a site-ului web și raportează traficul acestuia.

Conform datelor prezentate de acest tool în anul 2018 pagina web a bibliotecii a fost vizitată de circa 7 mii de utilizatori, 25% din aceștia revenind către site (Figura 6). Cu toate că datele prezentate pentru utilizatorii recurenți poartă un caracter relativ, dat fiind faptul că elementele de bază pentru delimitarea acestor indicatori sunt dispozitivul de acces și perioada de acces (2 ani), aceste date indică (cu aproximație) interesul utilizatorilor bibliotecii către informațiile publicate și serviciile accesate prin intermediul paginii web.



Figura 6 Prezentare generală a publicului - 2018

Dacă e să ne referim la repartizarea lunară a utilizatorilor aceste valori obsevăm minime pentru luna august, fiind luna de vacanță, și maxime pentru luna octombrie, fiind luna de promovare a cursului Bazele Culturii Informației (Figura 7).

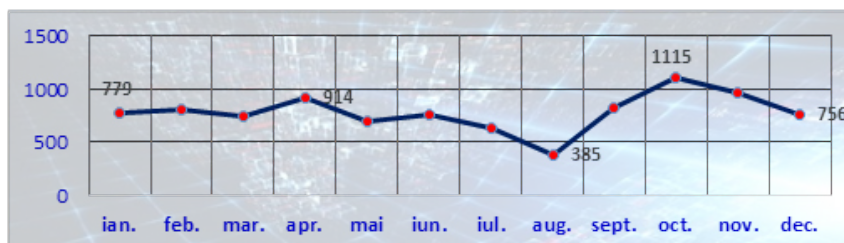


Figura 7 Utilizatori 2018

Raportându-ne la acoperirea geografică a vizitatorilor, datele prezentate în Figura 8 indică accesări ce parvin din diferite colțuri ale lumii.

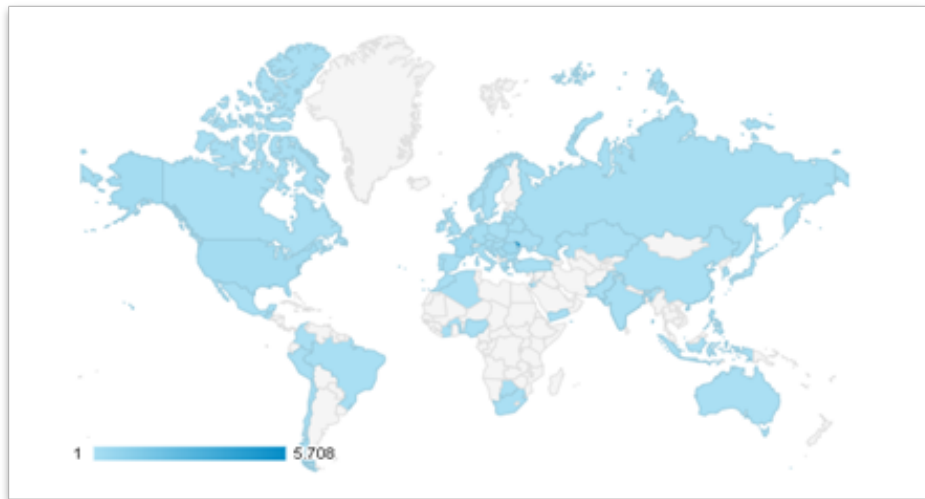


Figura 8 Acoperire geografică - 2018

Topul celor zece state include utilizatori din astfel de țări precum Germania cu 1,3% din total, Franța cu 4,1%, Statele Unite cu 2,8% și Rusia cu 1% din totalul de utilizatori (Figura 9).

Țară	Achiziție			Figura 9 Locații - 2018			
	Utilizatori	Utilizatori noi	Sesiuni				
	7.252 Procentaj din total: 100,00 % (7.252)	6.858 Procentaj din total: 100,04 % (6.855)	27.000 Procentaj din total: 100,00 % (27.000)				
1. Moldova	5.708 (78,95 %)	5.370 (78,30 %)	25.132 (93,08 %)	5. Germany	92 (1,27 %)	90 (1,31 %)	117 (0,43 %)
2. Romania	332 (4,59 %)	321 (4,68 %)	532 (1,97 %)	6. (not set)	74 (1,02 %)	64 (0,93 %)	147 (0,54 %)
3. France	296 (4,09 %)	296 (4,32 %)	303 (1,12 %)	7. South Korea	70 (0,97 %)	70 (1,02 %)	70 (0,26 %)
4. United States	199 (2,75 %)	197 (2,87 %)	202 (0,75 %)	8. Russia	67 (0,93 %)	66 (0,96 %)	74 (0,27 %)
				9. Slovenia	50 (0,69 %)	50 (0,73 %)	50 (0,19 %)
				10. Ukraine	39 (0,54 %)	37 (0,54 %)	39 (0,14 %)

Totalizând criteriul geografic al datelor privind utilizarea site-ului Bibliotecii, aceste valori indică 7% de sesiuni de acces parvenite din afara republicii Moldova realizate de circa 20% de utilizatori străini (Figura 10).

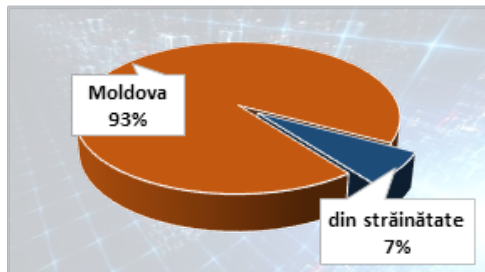


Figura 10 Țara de proveniență a sesiunilor

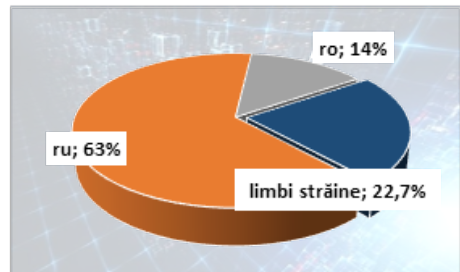


Figura 11 Setări pentru limbă

Un alt set de indicatori sunt setările de limbă ale utilizatorilor. Google Analytics preia aceste valori de la browserele web ale vizitatorilor. Limba este de fapt o setare care poate fi selectată de utilizator în majoritatea browserelor web, de obicei în mod implicit este utilizată limba sistemului de operare. Cu toate acestea, utilizatorii pot modifica setarea pentru a reflecta preferințele lor. Datele indicate în Figura 11 prezintă limba rusă în topul preferințelor utilizatorilor.

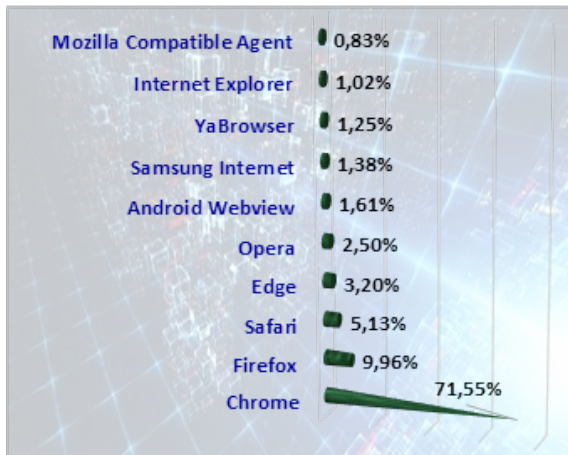


Figura 12 Browsere și sisteme de operare

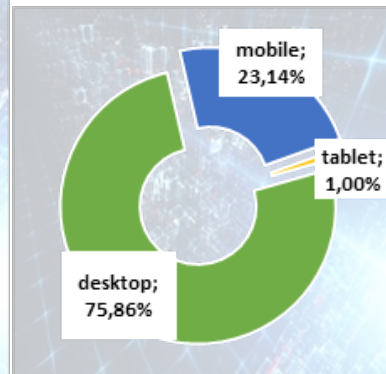


Figura 13 Dispozitive

Preferințele utilizatorilor privind tehnologiile utilizate sunt un important element în crearea și dezvoltarea paginilor web. Acest fapt impune necesitatea verificării accesibilității și compatibilității acestora cu browserele și sistemele de operare cele mai frecvent utilizate. Nu mai puțin important este de a cunoaște și dispozitivele utilizate prin care se realizează accesul pentru a dezvolta web front-end receptiv și mobil. Valorile prezentate în Figura 12 și 13 poziționează navigator web Google Chrome ca cel mai utilizat browser iar computatoarele personale fiind cel mai frecvent utilizate pentru accesarea site-ului bibliotecii.

Tabelul 4 Utilizatori noi vs recurenți

	Achiziție			Comportament	
	Utilizatori	Utilizatori noi	Sesiuni	Pagini/ Sesiune	Durata medie a sesiunii
New Visitor	7.252	6.858	27.000	2,90	00:05:21
	6.857 (75,29 %)	6.858 (100,00 %)	6.858 (25,40 %)	2,39	00:02:22
Returning Visitor	2.250 (24,71 %)	0(0,00 %)	20.142 (74,60 %)	3,08	00:06:22

Alte date ce prezintă interes este comportamentul utilizatorilor pe pagină. Potrivit Tabelului 4 utilizatorii recurenți interacționează în mod mai activ cu site-ul realizând circa 74% din totalul de sesiuni cu o durată medie a unei sesiuni de peste 6 minute, precum și accesarea a circa 3 pagini per sesiune (utilizatorii noi – 2 pagini per sesiuni). Revenirea utilizatorilor pe site-ul bibliotecii indică utilitatea acestuia prin serviciile și informațiile plasate.

	Sesiuni	Afișări de pagină
0-10 secunde	16120	17129
11-30 secunde	1423	3491
31-60 secunde	1022	3049
61-180 secunde	1982	7790
181-600 secunde	2371	12120
601-1800 secunde	2846	15757
1801+ secunde	1236	19041

La fel către compartimentul comportament sunt raportate datele privind ineracțiunea în timp a utilizatorilor. Astfel sesiunile cu o durată de peste 10 minute prezintă 11% din totalul de sesiuni realizând circa 20% de afișări de pagină, efectuând cel mai mare număr de a fișări de pagină (24%), cele 5% de sesiuni au și cea mai mare durată - peste 30 minute (Tabelul 5). Aceste valori pot fi privite din două aspecte: primul - serviciile sunt utilizate, al doilea - este nevoie de a mai perfecta structura logică a site-ului pentru a minimiza timpul de căutare a serviciului necesar.

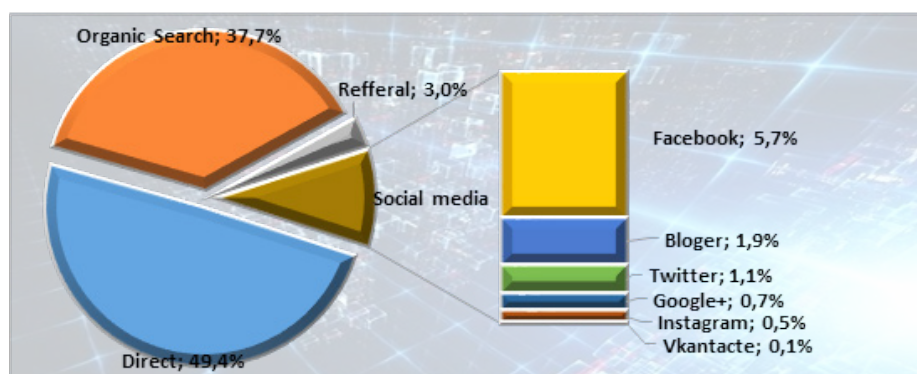


Figura 14 Canale de trafic (sesiuni)

Canalele de acces către pagina bibliotecii sunt direcțiile evidente de marketing, de promovare a acestei resurse informaționale. Accesările directe către site (49%) demonstrează că utilizatorii noștri cunosc adresa site-ului bibliotecii, sau poate au salvat în bookmarks linkul pentru a-și facilita accesul. Legăturile de la un motor de căutare constituie circa 30% din totalul de accesări, drept expresii precum „biblioteca științifică usarb”, „biblioteca digitală usarb” sau „libruniv sarb” fiind cele mai frecvent

utilizate pentru căutare. Un esențial canal de trafic către pagina web este social media. Circa 4% din traficul către site parvenit din aceste surse atestă interesul utilizatorilor față de postările publicate în conturile bibliotecii precum și necesitatea de a dezvolta această direcție de promovare a Bibliotecii (Figura 14).

Prezintă interes și compartimentul statisticii de utilizare precum grupurile de conținut, în mare parte acestea pot fi determinate de categoriile publicațiilor atașate meniului de navigare. Direcționarea accesărilor utilizatorilor către un anumit compartiment permite de a determina valoarea resurselor publicate, precum și direcțiile de lucru pentru dezvoltarea informațională a paginii web.

Categoria Colecții a compartimentului RESURSE include informații despre colecția Bibliotecii Științifice USARB ce are o structură enciclopedică, asigurând o bază pluridisciplinară pentru aprofundarea studiilor universitare și cercetării, specializate pe profilul facultăților și domeniilor adiacente. Aceasta categorie include publicațiile:

- Cărți
- Reviste
- Ziare
- Valori bibliofile în Biblioteca Științifică USARB
- Resurse electronice
- Depozitul Obligatoriu *Universitaria*

Accesările articolelor din această categorie pe parcursul anilor de referință sunt în scădere, pentru anii 2016-2017 datele nu pot fi prezentate, fiind nerecuperabile tehnic (Figura 15). Acest fapt poate fi explicat prin gradul de generalitate a conținutului (prezentarea generală a structurii și conținutului colecției de bibliotecă) ce prezintă interes doar pentru o anumită categorie de vizitatori precum noii utilizatori ai Bibliotecii sau vizitatorii ce au accesat prima dată pagina web a BȘ USARB, necunoscând nimic despre această instituție.



Figura 15 Afișări pagini categoria Colecții

Cel mai accesat conținut din această categorie este articolul despre reviste aflate în colecția BȘ USARB (Figura 16). Informația prezintă pe lângă lista serialelor, ce este actualizată anual, edițiile/volumele prezente în colecție precum și linkurile către paginile web ale acestor publicații.

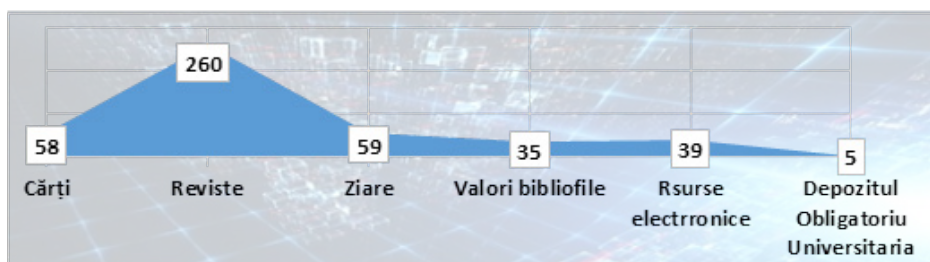


Figura 16 Colecții (afișări de pagină 2018)

Categoria e-Resurse a aceluiași compartiment include linkuri informaționale către diferite surse de referință și baze de date structurate pe domenii și grupe, conținând publicațiile:

- Resurse tematice
- Biblioteci
- Surse de referință
- Baze de date
- Repoziții

Articolele din această categorie indică valori de accesare oscilante pentru anii 2014-2018, anul 2016 la fel nefiind inclus, (Figura 17). Explicarea acestei oscilații poate fi invocată prin modificările structurale ale acestor conținuturi, dar și prin faptul că catalogul partajat Primo (Ex-libris) prezintă rezultatele căutării federate ce includ conținuturi a mai multor surse (baze de date) pentru care biblioteca a primit acces, fiind accesată o singură interfață pentru interogarea de căutare.

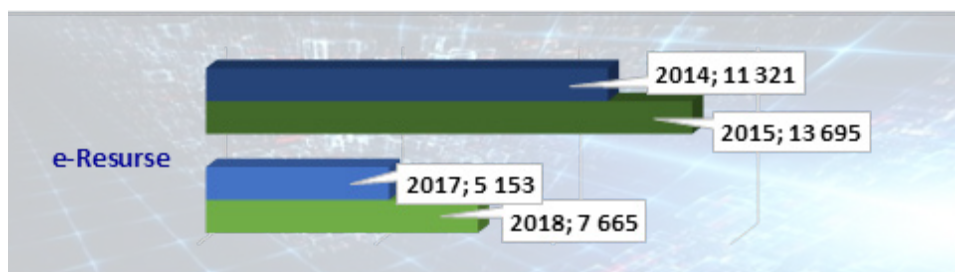


Figura 17 Afișări pagin e-Resurse

Conform datelor prezentate în Figura 18 cele mai solocitate linkuri informaționale în anul 2018 au fost Bazele de date și Repozițiile. Structura categoriei baze de date este bazată pe proveniența acestor baze fiind grupate astfel:

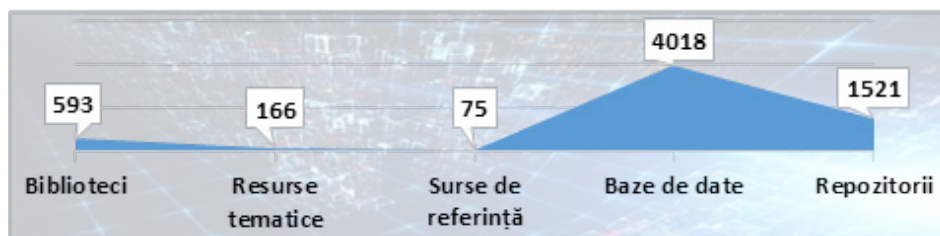


Figura 18 e-Resurse (afișări de pagină 2018)

- EBSCO
- EIFL
- Baze de date oferite prin Proiectul MDRONO
- IPR BOOKS
- SpringerLink
- Research4Life
- Royal Society Journal Collection
- Directorii, arhive, repozitorii
- Sistemul global de informații biografice online (WBIS)

Valorile prezente în Figura 19 indică în topul preferințelor utilizatorilor directoriile, arhivele, repozitoriile, bazele de date ale companiei editoriale EBSCO și bazele de date accesate grație proiectului MDNORO (Modernizarea serviciilor bibliotecilor universitare din Republica Moldova).

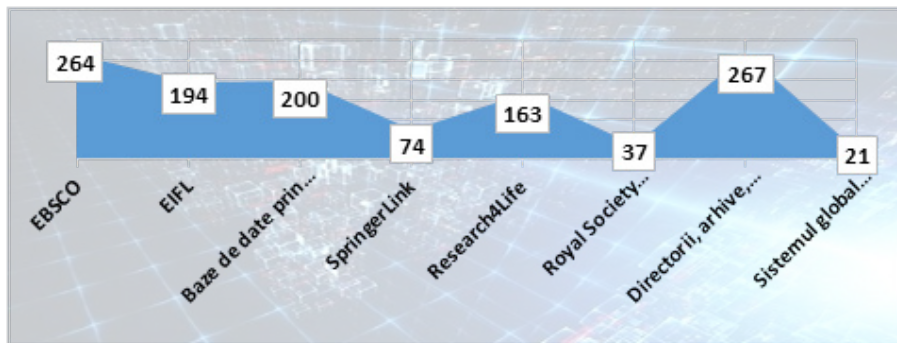


Figura 19 Baze de date (afișări de pagină 2018)

O altă categorie de informație al compartimentului RESURSE sunt Ghidurile/Tutorialele. Accesarea acestor pagini indică cele mai ridicate valori în anul 2018 (Figura 20).

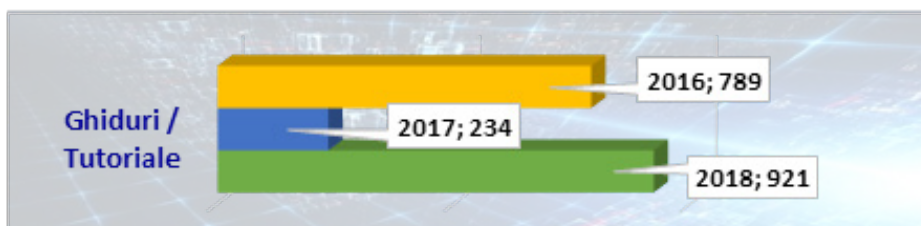


Figura 20 Afișări pagini Ghiduri/Tutoriale

Conținutul acestei pagini prezintă linkuri de acces către aceste resurse informaționale în format pdf ce pot fi descărcate la necesitate. Cantitatea de descărcare a acestor fișiere, în mare parte, este direct proporțională cu cerințele informaționale ale utilizatorilor, cantitatea de fișiere având o influență mult mai mică. Astfel anul 2016 se impune cu cel mai mare număr de descărcări a celor 29 de surse atașate, anul 2018 având valori mult mai mici de descărcări pentru cele 20 atașamente, acumulând doar 30% comparativ cu anul 2016 (Figura 21).

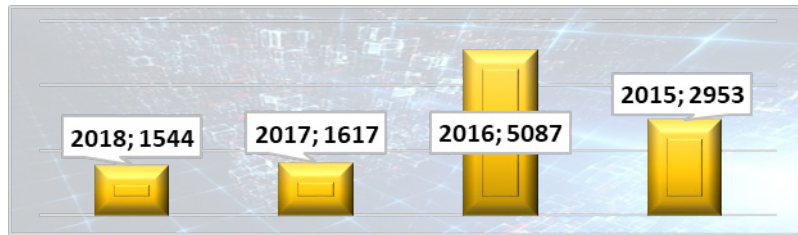
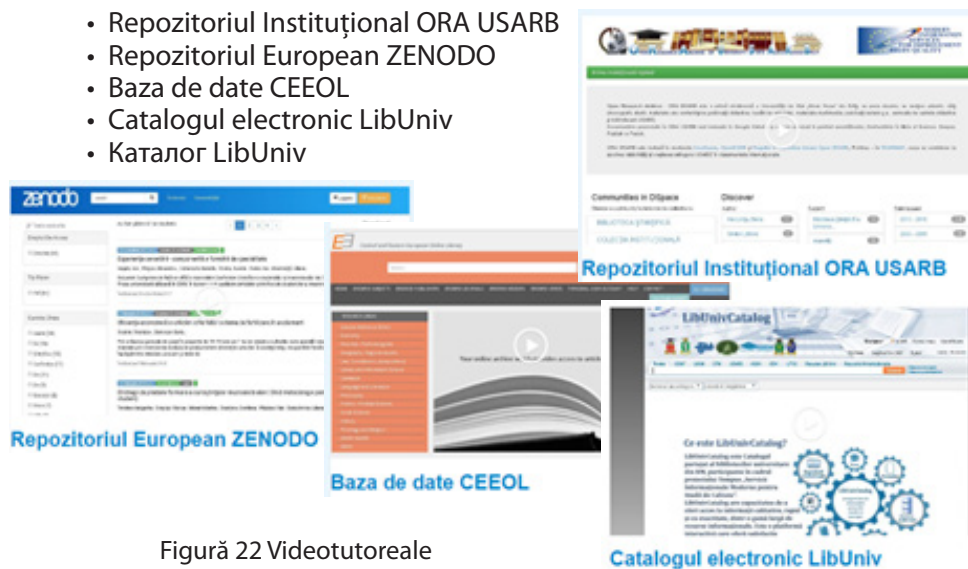


Figura 21 Descărcari fișiere (Ghiduri/Tutoriale)

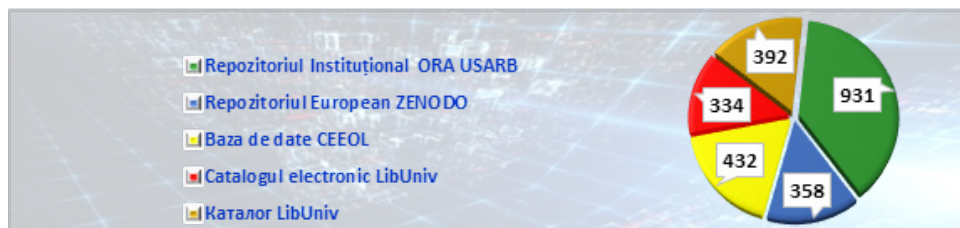
Valorile scăzute de descărcare a acestor conținuturi și numărul în creștere a afișării de pagină, pentru anul 2018, sunt rezultatele implementării elementului de interactivitate în formarea deprinderilor utilizatorilor de accesare și utilizare a resurselor și serviciilor Bibliotecii Științifice. Modificările tehnologice ale site-ului au permis incorporarea în structura acestuia conținuturi video precum videotutoriale (Figura 22):

- Repozitoriul Instituțional ORA USARB
- Repozitoriul European ZENODO
- Baza de date CEEOL
- Catalogul electronic LibUniv
- Каталог LibUniv



Figură 22 Videotutoriale

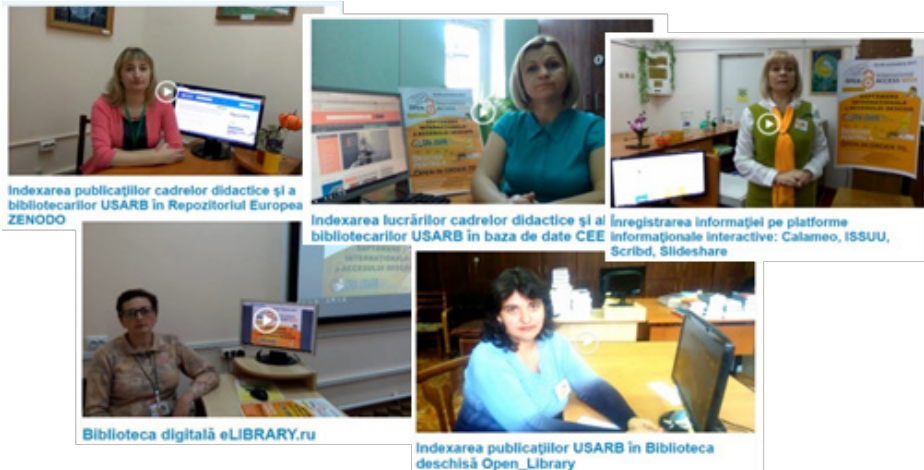
Deși aceste conținuturi au fost publicate doar de un an, totalul vizualizărilor a acumulat cifra de 2 447 de afișări. Printre plusurile utilizării componentei instalată în acest scop sunt și statisticile de vizualizare ce plasează în top 3 vizualizări tutorialele: RI ORAUSARB (931), Baza de date CEEOL (432) și Каталог LibUniv (392) (Figura 23).



Figură 23 Videotutoriale (vizualizări 2018)

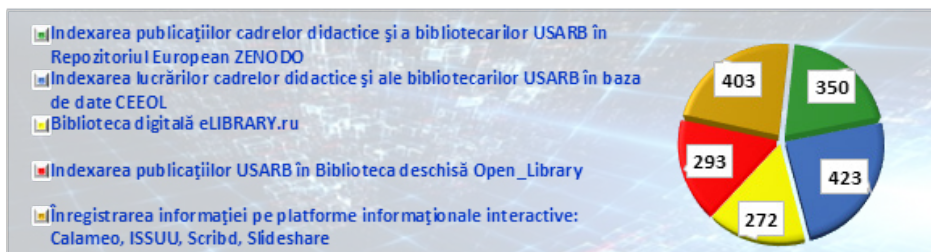
Un alt element de interactivitate încorporat pe site în anul 2018 sunt videospoturile:

- Indexarea publicațiilor cadrelor didactice și a bibliotecarilor USARB în Repoziitoriul European ZENODO;
- Indexarea lucrărilor cadrelor didactice și ale bibliotecarilor USARB în baza de date CEEOL;
- Biblioteca digitală eLIBRARY.ru;
- Indexarea publicațiilor USARB în Biblioteca deschisă Open Library;
- Înregistrarea informației pe platforme informaționale interactive: Calameo, ISSUU, Scribd, Slideshare (Figura 24).



Figură 24 Videospoturi

Totalul vizionărilor acumulate pentru videospoturi sunt mai modeste cu valori de circa 1 700 afișări. Spoturile despre baza de date CEEOL (423), platformele Calameo, ISSUU, Scribd, Slideshare (403) și Repoziitoriul European ZENODO (350) prezintă topul celor mai vizionate videoclipuri (Figura 25).



Figură 25 Videospoturi (vizualizări 2018)

Comparând aceste două resurse media videotutorialele indică valori medii de vizualizare mai mari (489 vizualizări per tutorial / 348 vizualizări per spot), fapt ce determină utilitatea acestor resurse în formarea deprinderilor de utilizare a serviciilor promovate pentru utilizatori.

Un element de dezvoltare a conținutului informațional al paginii web este Buletinul informațional *Achiziții recente* din compartimentul NOUTĂȚI. Structura acestei pagini este orientată către o publicare periodică (o dată la două luni) a informațiilor privind achizițiile recente structurate pe domenii de studiu. Evoluția

accesării acestei pagini este dependentă, în mare parte, la părerea noastră, de volumul achizițiilor de carte în Bibliotecă. Conform valorilor prezentate în Figura 26 acești indicatori sunt în scădere, motivația ar fi și expedierea prin e-mail către cadrele didactice și nu numai a linkurilor directe către fișierele pdf atașate.

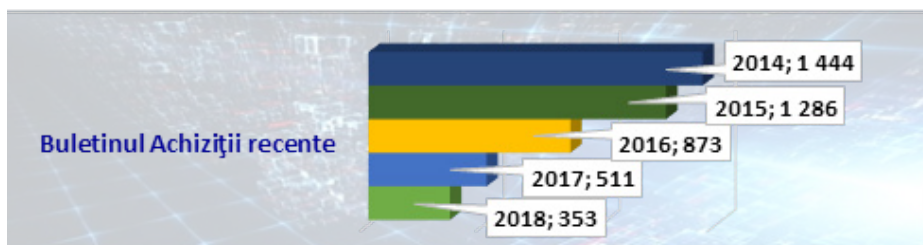


Figura 26 Afișări pagini Buletin Achiziții recente

Descărcarea acestui conținut, dependent la fel de volumul achizițiilor, prezintă valori în scădere pentru ultimii doi ani (Figura 27). Modificările structurale realizate pentru lansarea noii versiuni a paginii în anul 2017 au inclus publicarea buletinului informațional doar pentru anul respectiv ce a influențat semnificativ numărul de descărcări. Dacă în anul 2014 s-au descărcat circa 348 fișiere având o medie de descărcare de circa 110 accesări per fișier, atunci în anul 2017 s-au descărcat 147 fișiere cu o medie de descărcare de circa 60 accesări per fișier.

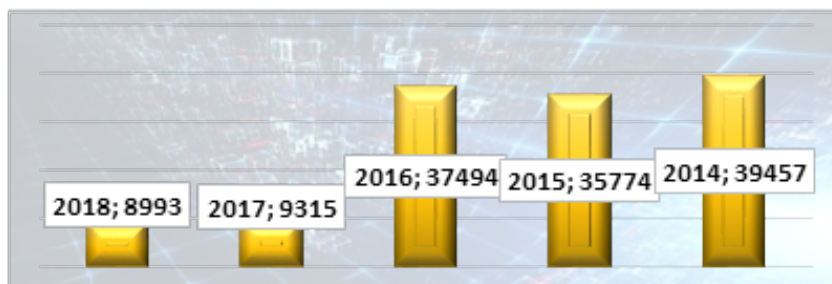


Figura 27 Descărcări fișiere (buletinul Achiziții recente)

Suportul didactic pentru cursul Bazele Culturii Informației este atribuit categoriei Formarea utilizatorilor din compartimentul SERVICII. Precum menționasem anterior, și acest compartiment și-a modificat structura la lansarea noii versiuni a paginii. Pentru a facilita accesul utilizatorilor către acest conținut întregul material al cursului a fost divizat pe module și atașat paginii cursului (32 fișiere în anul 2018, comparativ cu 8 fișiere în anul 2015). Astfel în anul 2018 descărcarea acestor fișiere a crescut cu circa 38% față de anul 2017 (Figura 28).



Figura 28 Descărcări fișiere (cursul Bazele Culturii Informației)

Cât de utilizate sunt aceste materiale în întregul an de studiu 2018 prezintă valorile proiectate în Figura 29 ce indică accesarea paginii cursului cu linkuri către conținutul materialelor nu doar în perioada de promovare a cursului BCI (septembrie - noiembrie), dar și pe întreg parcursul anului (Figura 29).



Figura 29 Cursul BCI - afișări de pagină (2018)

Nu mai puțin importante pentru promovarea colecțiilor bibliotecii sunt expozițiile tematice on-line, atribuite aceluiași compartiment – NOUTĂȚI, care la fel și-a schimbat structura și conținutul către anul 2018. Punctajul maxim de acces la această pagină revenind anului 2015, pagina fiind doar platforma de acces rapid către linkurile la full-textele expozițiilor, nefiind posibil evaluarea statistică a descărcărilor (Figura 30).

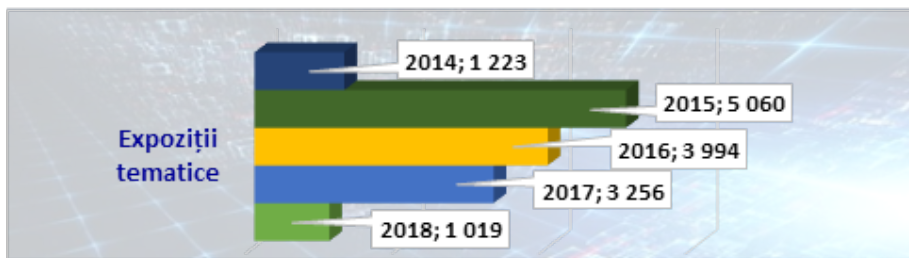


Figura 30 Expoziții tematice (afișări pagini)18

Utilizarea componentelor pentru crearea videospoturilor și videotutorialelor, sunt valabile și pentru expozițiile tematice, care și-au modificat metodele de prezentare, fiind realizate ca fișier media (video). Astfel cele 67 de expoziții video realizate către finele anului 2018 au acumulat 5451 cu o medie de 81 vizualizări per expoziție, valorile maxime atingând cifra de 758 vizualizări.



Figura 31 Expoziții tematice

Publicațiile bibliotecii sunt un valoros instrument de promovare, valorificare și marketing, un produs de plus valoare al acestor lucrări. Materialele publicate la categoria Activitatea editorială a compartimentului CERCETARE sunt prezentate în formă de liste fiind structurate pe colecții și tip de publicații, cu descriere bibliografică și adnotare pentru fiecare produs, cu linkul de acces pentru full-text:

- Monografii, manuale, ghiduri. Colocvii. Conferințe. Sinteze.
- Cataloage
- Bibliografii
- Publicații periodice
- Resurse electronice
- Materiale promoționale

Actuala structură a acestui compartiment a fost realizată pentru versiunea nouă a pagii web, respectiv datele de accesare pot fi prezentate doar pentru ultimii doi ani: .2017 – 812 afișări pagini, 2018 – 1488 afișări. Referindu-ne la accesările per lunile anului acestea constituie media de 124, cu maxime de până la 234 afișări, și minimi sub media de afișări – 43 pentru lunile iulie- august (Figura 32).

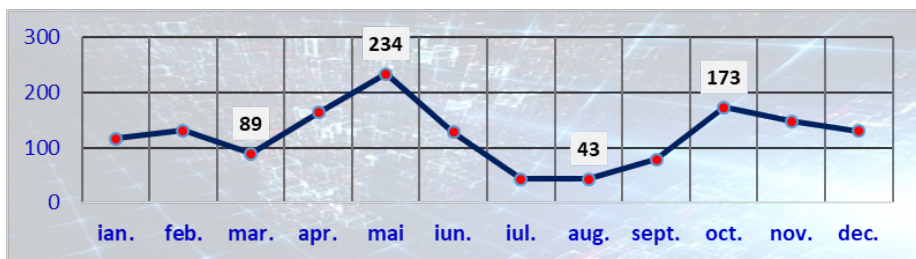


Figura 32 Activitate editorială - afișări de pagini (2018)

Conform valorilor prezentate în Figura 33 cele mai accesate în anul 2018 au fost astfel de tip de publicații precum bibliografiile și monografiile, manualele, ghidurile, colocviile, conferințele și sintezele. E important de menționat că aceste produse editoriale pot fi accesate și din Repozitoriul Instituțional (RI) ORA USARB, fapt ce influențează rata de accesare a acestor pagini web.

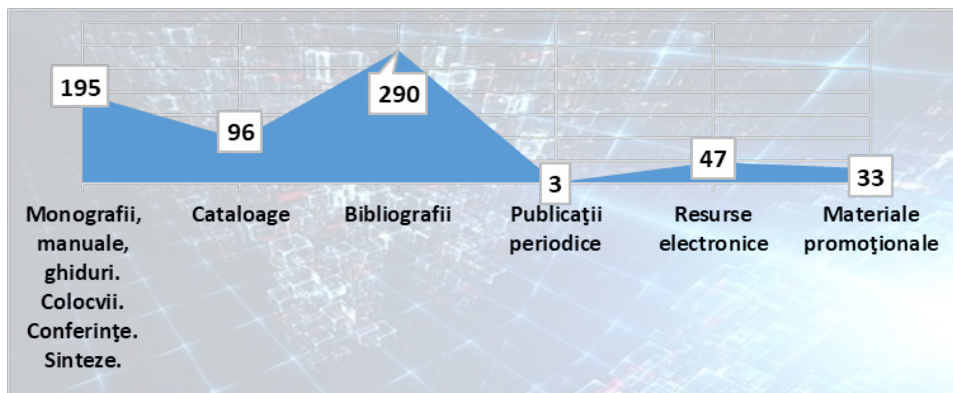


Figura 33 Activitate editorială - afișări de pagini (2018)

Un alt element al compartimentului RESURSE este Biblioteca Digitală USARB, serviciu on-line, care către finele anului 2017, s-a reorganizat la arhivarea doar a curriculumurilor universitare și conținuturilor create de autori din afara instituției. Anterior acest serviciu îngloba toate full-textele publicațiilor comunității universitare, astăzi fiind arhivate în RI ORA USAR. Aceste modificări s-au reflectat și asupra afișării de pagini a acestui serviciu.

Astfel pentru perioada anilor 2014-2016 accesările sunt în creștere, pentru anii 2017-2018 aceste valori sunt în scădere (Figura 34).



Figura 34 Biblioteca Digitală (afișări pagini)

Compartimentului DESPRE NOI i-a fost atribuită categoria Proiecte. Programele de parteneriat și proiectele sunt elemente ce contribuie la colaborare și realizarea interoperabilității. Acest conținut propune informații privind acordurile de colaborare și parteneriatele de dezvoltare, logourile acestor proiecte, termenii de derulare, informații despre activitățile proiectelor în curs și rapoarte privind cele finalizate. Conform cerințelor proiectelor la care BŞ USARB este parte pentru versiunea nouă a site-ului s-au creat conținuturile:

- Proiect LNSS – Servicii de suport pentru rețeaua de biblioteci: modernizarea bibliotecilor în Armenia, Moldova și Belarus prin dezvoltarea personalului bibliotecar și reformarea bibliotecilor
- Proiect MDNORO – Modernizarea serviciilor bibliotecilor universitare din Moldova

Totalul accesării informațiilor privind proiectele Bibliotecii USARB indică valori de peste 8 200 vizualizări. Analizând accesările pe proiecte, punctajul maxim este acumulat de paginile proiectului LNSS, aceste valori fiind determinate de traducerea întregului conținut al materialelor (Activități, Vizibilitate, despre Proiect) în limba engleză, fapt ce permite partenerilor de a lectura aceste conținuturi (35).



Figura 35 Proiecte (afișări de pagini 2018)

Categoria Evenimente a compartimentului NOUTĂȚI prezintă implicarea bibliotecii științifice în viața comunității academice, precum și a comunității

profesionale prin comunicarea reușitei sale, raportate în evenimentele și activitățile ce s-au desfășurat în incinta bibliotecii sau la care au participat bibliotecarii universitari. Structura complexă a acestei categorii prezintă valori în creștere pentru anii 2014 – 2017, acest spor este determinat de numărul anual în evoluție a articolelor, vizualizate fiind nu doar evenimentele din anul curent, dar și retrospectiva evenimentelor din anii anteriori. Pentru anul 2018 valorile scăzute sunt determinate, după cum am mai menționat, de lansarea versiunii noi a site-ului ce s-a realizat prin publicarea doar parțială a evenimentelor din anul 2017 și a celor din anul 2018. (Figura 36).

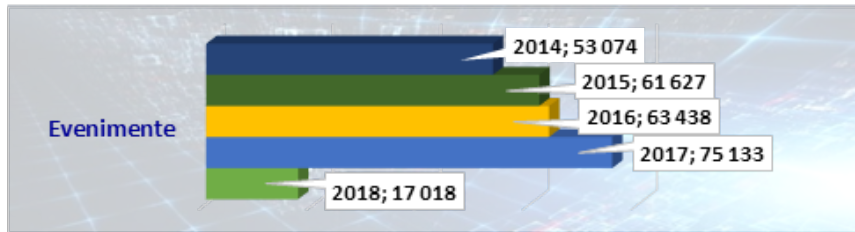


Figura 36 Evenimente (afișări pagini)

Concluzii

Totalizând datele prezentate putem menționa că valorile statistice privind accesarea conținutului site-ului Bibliotecii Științifice USARB, în mare parte, sunt determinate de structura compartimentelor accesate, dar și de valoarea acestora în sistemul informațional/educațional al utilizatorilor. În evoluția anuală a valorilor de afișare a paginilor putem generaliza că: lunile septembrie – noiembrie și februarie – mai sunt lunile cu un înalt randament de accesare, intensitatea de trafic coborând doar pentru lunile de vacanță – ianuarie, iulie – august (Figura 37).

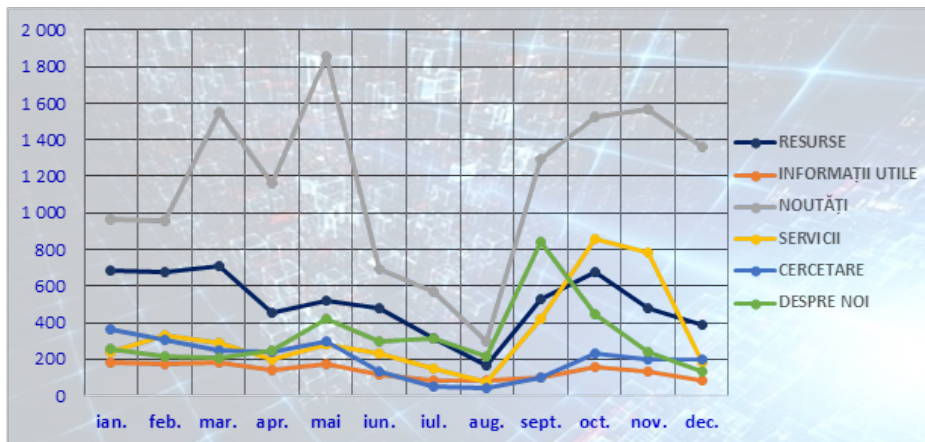


Figura 37 Compartimente (afișări pagini 2018)

Pagina web a bibliotecii instituției de învățământ superior este un important suport informațional și educațional pentru comunitatea academică deservită, și nu numai. Evaluarea statisticilor de utilizare a acestei resurse permite de a aproba decizii manageriale și tehnice justificate pentru dezvoltarea, crearea sau eliminarea anumitor structuri și compartimente al acestei resurse complexe

precum este pagina web de bibliotecă.

Referințe bibliografice

1. DEDIU, Liviulian. *Managementul serviciilor pentru utilizatori în bibliotecile contemporane*. București : ANBPR, 2012. 274 p. ; tab., fig., an. ISBN 978-606-92717-0-4.
2. *Dicționar de biblioteconomie și științe ale informării*. Aalcăt. Janna NIKOLAEVA [et al.]. Chișinău : [S. n.], 2014. 536 p. ISBN 978-9975-4094-8-3.
3. *Informare și documentare Statistici internaționale de bibliotecă SM ISO 2789:2015 (ISO 2789 :2013, IDT)*. Ch. : INSM, 2009. 51 p.
4. LUPU, Viorica. Produsele și serviciile de bibliotecă. In: *Bibliouniversitas@ABRM.md* [on-line]. 2012, nr. 1. ISSN 1857-4920. Disponibil: http://libruniv.usarb.md/xXx/reviste/_bibliouniv_rev/articole/2012-1/lupu_produselesi.pdf
5. REGNEALĂ, Mircea. Dicționar explicativ de biblioteconomie și știința informării : În 2 vol. Ed. a 2-a rev. și adăugită. București : FABR, (Constanța : S.C.INFCON), Vol.1-2.