ИНДИКАТОРЫ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ САЙТОМ



doi 10.47267/2181-8207/2021/3-069



Ольга Ударцева,
младший научный сотрудник научно-технологического отдела ГПНТБ СО РАН (г. Новосибирск)

Annotation: The article deals with the problem of assessing the effect of managing a library website. The purpose of the article is to identify indicators of effective website management. It has been established that the result of website management can be expressed by several effects at once: social, technological, managerial, economic. The analytical basis for assessing indicators is the data of web analytical tools. The definition of the effectiveness of the library in the web environment, considered in the article, is given. A detailed list of actions is proposed to assess the possible effects of managing a library website using web analytics data.

Ключевые слова: сайт, индикаторы управления сайтом, библиотека, веб-аналитика, веб-аналитические инструменты, оценка деятельности библиотеки в веб-среде.

Социальная эффективность, технологическая эффективность, управленческая эффективность, экономическая эффективность. Данные виды позволяют отразить эффективность развития библиотечных сайтов, которая выражена количественными данными более полно

Эффективность деятельности библиотеки в веб-пространстве нельзя выразить одним показателем, это всегда совокупность показателей, определяющих положительный и отрицательный эффект. При этом успех деятельности, направленной на достижение результата, прежде всего зависит от объективности измерений, своевременной оценки ее эффективности и устранения выявленных проблем. Индикаторы, в свою очередь, отражают текущее состояние развития сайта, обнаруживая произошедшие изменения в результате его совершенствования.

В рамках предлагаемой концепции оценка эффективности деятельности по управлению сайтом может осуществляться на базе статистических и других данных веб-аналитики, характеризующих использование сайта, а индикатором эффективности деятельности в веб-среде становится изменение количественной составляющей вебометрических показателей.

Определены виды эффективности, которые позволяют отразить эффективность развития библиотечного сайта в веб-среде, оценивая полученные эффекты от управления им на основе данных веб-аналитических систем. Учитывая, что цели оценки в рамках анализа могут варьироваться от исследования целедостижения до определения эффективности управленческих решений, соответственно оценка этой деятельности может быть определена через следующие виды эффективности: *социальная эффективность, технологическая эффективность, управленческая эффективность, экономическая эффективность*. Данные виды позволяют отразить эффективность развития библиотечных сайтов, которая выражена количественными данными более полно.

Индикатором эффективного управления сайтом является улучшение вебометрических показателей в результате его совершенствования и оптимизации на основании принятых управленческих решений. Эффективность управления сайтом библиотеки отражает сложные процессы, связанные с оптимизацией сайта и его отдельных страниц, а результативность, в свою очередь, показывает степень достижения поставленных целей. Кроме того, полученный результат может выражаться одновременно несколькими эффектами. В отличие от результативности эффективность является относительным показателем, характеризующим процесс получения желаемого результата.

Для оценки полученного результата разработаны индикаторы эффективного управления библиотечным сайтом, позволяющие конкретизировать полученный социальный, технологический, управленческий и экономический эффект. Количественные значения индикаторов эффективного управления сай-

том не устанавливались по причине значительной разнопорядковости вебометрических данных для библиотек разных типовидовых форм. Сводная схема индикаторов представленных видов эффективности построена на основе данных веб-аналитики *(индикаторы эффективного управления сайтом см. по нижеследующей схеме)*

Социальная эффективность. Во многих исследованиях социальную эффективность соотносят с качеством библиотечного обслуживания. Данный вид эффективности достигается в том случае, если удовлетворены социальные потребности посетителей и сотрудников библиотеки. Социальная эффективность онлайн-деятельности библиотеки в том числе может быть реализована через удовлетворение потребностей пользователей сайта. Среди показателей социальной эффективности в веб-среде предлагается рассматривать группу показателей, которые отражают виртуальные посещения сайта библиотеки и использование библиотечно-информационных ресурсов и услуг удаленными пользователями.

Индикаторы оценки социальной эффективности библиотечного сайта:

1. Удовлетворение потребностей целевых групп пользовательской аудитории сайта. Для оценки данного индикатора необходимо:

- выявить целевую группу посетителей библиотечного сайта;
- определить потребности данной группы;
- сформировать предложение ресурсов и услуг для конкретной целевой аудитории;
- при необходимости оптимизировать меню сайта, сократив путь доступа до 1-3 шагов на сайте;
- реализовать продвижение ресурсов и услуг в новостной ленте сайта, в социальных сетях посредством e-mail-рассылки;
- провести сравнительный анализ данных посещаемости (посещения, посетители, вернувшиеся посетители, просмотры, глубина просмотра, источники трафика и др.) этой группы посетителей сайта за равные отчетные периоды – до и после оптимизации;
- определить коэффициент конверсии и целедостижение и т. д.

2. Повышение качества сайта. Для анализа индикатора требуется:

- провести оценку информационного контента сайта;
- выявить неактуальные страницы сайта, которые не пользуются спросом у его посетителей;



- оптимизировать контент, заменив устаревшую информацию;
- скорректировать структуру ссылок, прописать при необходимости родительские страницы;
- оптимизировать структуру меню с целью сделать меню более доступным и понятным для посетителей сайта;
- унифицировать наименования ресурсов и услуг на сайте;
- определить целевые страницы, обеспечить доступ к ним в 1-3 клика;
- использовать для создания контента современные веб-технологии, минималистичный дизайн, оформление которого не будет отвлекать внимание от информационного наполнения сайта;
- адаптировать контент для просмотра с персонального компьютера, а также с мобильных устройств под управлением iOS и Android без установки дополнительного программного обеспечения и т. д.

3. Рост числа пользователей и их посещений (расширение географии пользовательской аудитории). Оценка данного индикатора подразумевает:

- проведение сравнительного анализа динамики количественных данных показателей посещаемости (посещения, посетители, новые посетители, вернувшиеся посетители, просмотры, среднее время нахождения, глу-

бина просмотра, источники трафика и др.);

- оценка мировой географии посетителей сайта и т. д.

Технологическая эффективность. За основу интерпретации данного вида эффективности взято определение Н. С. Редькиной, которая рассматривает технологический эффект как улучшение технико-экономических показателей в результате оптимизации процессов обслуживания за счет внедрения современных технологий. Технологическая эффективность является важной составляющей при оценке техвозможностей библиотечного сайта, в частности, доступности и востребованности веб-сервисов на библиотечном сайте.

Эффективность системы управления рассматривается в рамках принятия определенных мер, направленных на получение положительного результата. Анализ сайта проводится до и после принятия мер по его изменению

Индикаторы оценки технологической эффективности библиотечного сайта:

1. Своевременное решение возникающих технических проблем. Данный индикатор оценивается на основании:

- мониторинга страниц сайта с высокими показателями отказов, с продолжительной загрузкой страниц, долгим ответом сервера и медленной установкой соединения;

- тестирования новых страниц на сайте, а также устанавливаемых веб-сервисов;

- результатов нагрузки на сайт.

2. Повышение качества обслуживания. Оценка индикатора проводится с учетом:

- востребованности установленных на страницах сайта веб-сервисов: онлайн-помощник, личный кабинет, механизм рекомендаций, система ссылок и т. д.;

- сравнительного анализа динамики показателей посещаемости (посещения, посетители, новые посетители, вернувшиеся посетители, просмотры, среднее время нахождения, глубина просмотра, источники трафика и др.) и т. д.

3. Внедрение новых веб-сервисов. Для анализа данного индикатора необходимо:

- тестирование доступности новых веб-сервисов;

- анализ динамики показателей посещаемости веб-сервисов;

- оценка лояльности пользователей до и после внедрения новых возможностей заказа услуги (веб-формы), консультации (онлайн-консультант), поиска (единое окно поиска на сайте) и т. д.

Управленческая эффективность. Эффективность системы управления рассматривается в рамках принятия определенных мер, направленных на получение положительного результата. Анализ сайта проводится до и после принятия мер по его изменению (редизайн меню сайта, актуализация контента страниц, поисковая оптимизация и т. п.), чтобы объективно оценить произошедшие изменения, т.е. так называемый эффект, который может иметь положительный или отрицательный характер от принятых решений.

Индикаторы оценки управленческой эффективности библиотечного сайта:

1. Своевременная адаптация к сложившимся (или поменявшимся) условиям. Для оценки индикатора требуется:

- проведение перманентного мониторинга страниц сайта;

- выявление изменений информационных потребностей посетителей сайта;

- определение предпочтений целевой аудитории;

- оптимизация страниц сайта библиотеки в соответствии с изменениями потребностей целевой аудитории;

- внедрение новых веб-технологий в соответствии с потребностями посетителей для решения их информационных задач;

- анализ динамики показателей посещаемости сайта после изменений и т. д.

1. Повышение показателей посещаемости сайта. Данный индикатор оценивается на основании:

- сравнения динамики количественных данных посещаемости (посещения, посетители, новые посетители, вернувшиеся посетители, просмотры, среднее время нахождения, глубина просмотра, источники трафика и др.);

- оценки коэффициента конверсии для целевых страниц сайта.

2. Достижение поставленных целей. Оценка данного индикатора подразумевает:

- анализ достижения целей стратегического развития сайта;

- определение эффективности выбранной стратегии развития;

- осуществление оценки целедостижения (анализ ключевых показателей), в том числе с использованием настройки целей и событий в веб-аналитических инструментах и т. д.

3. Рост востребованности библиотеч-ных ресурсов и услуг. Оценка индикатора проводится с учетом:

- динамики показателей посещаемости ресурсов и услуг;

- оценки спроса на ресурсы и услуги за отчетный период после оптимизации их представления на сайте (внедрение веб-форм для заказа, актуализация информации о ресурсах и услугах, унифицирование их названий

на сайте, перераспределение ресурсов и услуг на страницах сайта);

- лояльности пользовательской аудитории к библиотечно-информационным ресурсам и услугам после соответствующих изменений и т. д.

Экономическая эффективность. Этот вид эффективности, как правило, рассматривается через соотношение полученных результатов к затратам на приобретение или создание информационного продукта или услуги. Фактически экономическую эффективность можно проанализировать при создании и/или эксплуатации любых библиотечных сайтов, некоторых платных услуг и приобретаемых ресурсов, которые библиотеки предоставляют пользователям через показатели веб-аналитических инструментов.

Индикаторы оценки экономической эффективности библиотечного сайта:

1. Повышение конкурентоспособности библиотеки в веб-среде. Для анализа индикатора необходимо:

- провести конкурентную разведку сайтов других библиотек;

- сравнить количественное соотношение вебометрических показателей других библиотек с показателями собственного сайта;

- оценить место сайта библиотеки при ранжировании;

- определить лояльность пользовательской аудитории сайта и т. д.

2. Увеличение спроса на платные ресурсы и услуги библиотеки. Для оценки индикатора требуется:

- определение востребованности платных ресурсов и услуг;

- проведение сравнительного анализа данных посещаемости (посещения, посетители, новые посетители, вернувшиеся посетители, просмотры, среднее время нахождения, глубина просмотра, источники трафика и др.) платных ресурсов и услуг;

- оценка затраты на приобретение ресурса и его реальный спрос;

- анализ доходов от платной услуги, ее спроса и т. д.

3. Рост количества зарегистрированных пользователей через сайт. Оценка данного индикатора подразумевает:

- проведение сравнительного анализа динамики посетителей;

- сегментирование посетителей сайта в целях выявления пользователей, которые прошли регистрацию со страницы сайта;

- определение коэффициента конверсии и целедостижения т. д.

Таким образом, разработанные индикаторы являются основой для анализа эффективного управления библиотечным сайтом. Практическое применение предложенного подхода оценки заключается в том, что конечные результаты анализа могут повлиять на принятие управленческих решений по реорганизации сайта, предоставления ресурсов и услуг на сайте, их оптимизации, продвижения и т. п., что впоследствии будет способствовать повышению эффективности развития сайта и усилению конкурентоспособности библиотеки в информационном веб-пространстве.

Использованная литература:

1. Редькина Н.С. Эффективные веб-технологии в деятельности библиотеки // Научные и технические библиотеки. 2017. № 3. С. 15-24.

2. Пилко И.С. К оценке эффективности библиотечной деятельности /И.С.Пилко, С.А.Мухамедиева // Научные и технические библиотеки. 2019. № 3. С. 31-44.

3. Пилко И.С. Эффективность библиотечно-информационной деятельности: показатели и методика оценки / И.С.Пилко, С.А. Мухамедиева // Вестник Санкт-Петербургского государственного института культуры. 2020. № 2 (43). С. 172-180.

Ольга Ударцева, РФА Сибирь бўлимининг давлат илмий-техник жамоат кутубхонаси кичик илмий ходими (Новосибирск ш.).

Мақолада кутубхона сайтини бошқариш самарасини баҳолашда юзага келаётган муаммолар ҳақида сўз боради. Мавзуни кўтаришдан мақсад, таъкидлайди муаллиф, сайтни бошқаришнинг самарали индикаторларини белгилаб олишдир. Маълум бўлишича, сайтни бошқаришдаги натижа ижтимоий, технологик, бошқарув, иқтисодий, яъни бир вақтнинг ўзида бир нечта самараларда ифода топиши мумкин. Веб-аналитик инструмент (ашё)лар ҳақидаги маълумотлар индикаторларни баҳолаш учун таҳлилий негиз ҳисобланади. Мақолада «веб-муҳитда кутубхона фаолияти самараси» тушунчасига батафсил изоҳ бериб ўтилган. Шунингдек веб-таҳлил маълумотлардан фойдаланган ҳолда кутубхона сайтини бошқариш самараларини баҳолаш учун йўналтирилаётган саъй-ҳаракатлар таклиф этилган.