

**Наталія Тарасенко,**

мол. наук. співроб.,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,

Україна, Київ

## **ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ: МЕТОДИКА, КРИТЕРІЇ, ДОСВІД**

Обґрунтовано необхідність розроблення системи оцінювання ефективності діяльності бібліотек у соціальних мережах. Висунуто пропозиції щодо критеріїв і методик, доречних для застосування в такій системі, проаналізовано сучасний досвід їх використання. На основі проведеного аналізу визначено, що оцінку ефективності діяльності бібліотеки в соціальних мережах можливо здійснити, використовуючи методи, запропоновані бібліотекознавцями для загального оцінювання роботи бібліотеки. Досить результативним для визначення ефективності мережевого представництва бібліотеки варто визнати також збір і аналіз показників статистичних сервісів інтернет-платформ, які є найбільш інформативними щодо ступеня активності користувачів та задоволення їхніх інформаційних потреб завдяки участі в мережевій комунікації з бібліотекою.

*Ключові слова:* ефективність роботи бібліотек, представництва бібліотек у соціальних мережах.

Оцінювання ефективності роботи сучасної бібліотеки має визначальне значення для її утвердження в системі інформаційно-комунікаційних процесів суспільства як інституту, що забезпечує створення, накопичення, перероблення й різні способи трансляції якісної інформації. Поняття ефективності роботи бібліотеки в бібліотекознавчій літературі розглядають як рівень досягнення бібліотекою поставлених цілей з урахуванням потреб користувачів. На практиці це передбачає збір об'єктивних статистичних даних, що характеризують роботу бібліотеки, і аналіз цих даних з урахуванням найбільш важливих її базових функцій [1].

Проблема оцінювання ефективності роботи бібліотеки перебуває в постійному полі зору бібліотекознавців. Серед українських фахівців її вивченню присвячено роботи О. Василенко [2], Г. Солоїденко [3], Л. Дубровіної [4], Л. Петрової [5], Р. Миколенко [6] та ін. Вагомим є також доробок у цій галузі зарубіжних науковців: Р. Пол [7], М. Карташова [8],

В. Ключова [9], Р. Мотульського [10], Ю. Столярова [11], С. Меньшикової [12], В. Чудінової [13] та ін. Утім, попри активне розроблення зазначеної тематики, на сьогодні ще не вироблено цілісної системи оцінювання ефективності роботи бібліотеки. Дослідники не дійшли єдиної думки щодо методів оцінювання ефективності, переліку та змісту її основних критеріїв, характеру й кількості. Пропозиції щодо запровадження системи збалансованих показників досі не отримали законодавчого закріплення і в різних джерелах визначаються по-різному.

Істотною прогалиною наукових пошуків у рамках зазначеної проблеми можна вважати той факт, що дослідження проводяться в площині вироблення критеріїв і методик оцінювання переважно традиційної роботи бібліотек, що стосується формування й обігу бібліотечного фонду, відповідності певним стандартам приміщень, матеріально-технічної бази, персоналу бібліотеки, надходження і використання коштів, відвідуваності користувачами, тобто показників, які в основному відображають кількісний аспект діяльності книгозбірень [6]. Водночас варто визнати, що оцінювання ефективності сучасної бібліотеки не може бути вичерпним без урахування результатів її роботи на інтернет-майданчиках, зокрема на сторінках представництв у соціальних мережах. Цей аспект вимірювання ефективності роботи бібліотеки потребує подальшого наукового розвитку з огляду на те, що соціальні мережі сьогодні стали невід'ємною частиною комунікації бібліотеки з користувачами, служать засобом для розкриття фондів, просування інформаційних продуктів і послуг бібліотек, є платформою для професійної комунікації бібліотекарів. Виходячи з цього, метою цієї статті є обґрунтування необхідності розроблення системи оцінювання ефективності діяльності бібліотек у соціальних мережах і формулювання пропозицій щодо критеріїв та методик, доречних для застосування в такій системі.

Для оцінювання ефективності роботи бібліотеки фахівці пропонують використовувати різні методи. Зокрема, Є. Галімова виділяє чотири:

- аналітико-якісний, заснований на аналізі конкретних ситуацій з урахуванням експертних оцінок фахівців;
- аналітико-емпіричний, що передбачає проведення соціологічних досліджень з подальшим аналізом зібраних даних;
- ресурсний, пов'язаний з аналізом трудових, матеріальних, фінансових та інших можливостей бібліотек;
- нормативно-функціональний, що передбачає визначення стану бібліотеки на основі заздалегідь встановлених норм і стандартних функцій [14, с. 37].

Б. Лінч зазначає, що найчастіше використовуються такі методи:

- програмно-цільовий. Базується на розробленні відповідного оцінювання в рамках поставлених завдань або місії, визначеної для бібліотеки;
- експертний. Передбачає пряме використання професійних знань і практичного досвіду фахівців-експертів для оцінювання якості роботи;
- управлінський. Зазвичай застосовується під час оцінювання діяльності бібліотеки сторонніми організаціями;
- природний. Передбачає врахування думки користувачів [3, с. 157].

У програмно-цільовому методі акцент робиться на формулюванні цілей і завдань, а також визначенні меж їх застосування. Для оцінювання збираються дані за реальними результатами, проводиться порівняння фактично досягнутого з поставленими раніше завданнями. Роботи з вимірювання ефективності діяльності бібліотек нерідко ґрунтуються саме на цьому методі. При цьому більшість зарубіжних досліджень з вимірювання ефективності базується на розробленні відповідних оцінок у рамках поставлених завдань або сформульованої місії бібліотеки.

Експертний метод передбачає пряме використання професійних знань і практичного досвіду фахівців-експертів для оцінювання якості роботи. Судження виносяться як на базі наявних критеріїв (стандартів), так і на основі прийнятої в професійному співтоваристві практики.

Управлінський метод робить акцент на виявленні й задоволенні інформаційних потреб керівників та взагалі осіб, що приймають рішення. Фахівець, що здійснює оцінювання, надає зібрану інформацію і варіанти дій керівника. Метод, заснований на думці користувачів, свідчить про прагнення розглядати ефективність з точки зору споживача зокрема і суспільства в цілому. Для виявлення думки користувачів використовуються соціологічні методи інтерв'ювання, анкетування (загального і вибіркового), у тому числі із залученням до роботи фахівців сторонніх організацій на основі аутсорсингу [15].

У літературі з питань оцінювання діяльності бібліотек згадуються також методи порівняння, моніторингу, атестації тощо. Зокрема, при використанні методу порівняння Б. Лінч пропонує як один з можливих підходів у виконанні порівняльного оцінювання різних бібліотек вибір ряду «зразкових» установ, з якими хотілося б провести зіставлення. Цей набір установ може служити відправною точкою при проведенні порівняльного оцінювання за різними аспектами бібліотечної ефективності. Застосовуючи метод порівняння, варто для забезпечення надійності й достовірності даних врахувати такі моменти:

1. Узгодженість (сумісність даних, зібраних у різних установах і в різний час).

2. Розумне співвідношення труднощів збирання певних видів даних до їхньої значущості (тобто можуть бути показники, які легко збирати, але вони не розкривають якості роботи бібліотеки).

3. Значущість і цінність зібраних даних, які повинні бути застосовні не лише відносно однієї бібліотеки [16].

Визначити ефективність діяльності мережевого представництва бібліотеки за допомогою методу порівняння можна шляхом моніторингу простору соціальних мереж щодо принципів побудови та інформаційного наповнення мережевих сторінок українських чи зарубіжних бібліотек і зіставлення їх зі сторінкою досліджуваної бібліотеки. Варто проаналізувати, які соціальні мережі вони використовують, як часто роблять публікації та за яким графіком, наскільки залучена їхня аудиторія, які теми обговорюються найактивніше, які використовуються типи публікацій і які з них викликають найбільший резонанс. Отримана порівняльна інформація може бути застосована для виправлення недоліків і вдосконалення конкретного бібліотечного представництва в соціальній мережі [17].

Попередні дослідження автора, присвячені вивченню бібліотечного сегмента соціальних мереж, зокрема питанням розроблення й запровадження орієнтовних стандартів побудови та інформаційного наповнення мережевих представництв бібліотек, адміністративних стандартів роботи з їх обслуговування, що передбачають наявність визначеного переліку документів і відповідність обслуговуючого персоналу певним кваліфікаційним вимогам, дають підстави вважати доречним застосування запропонованих бібліотекознавцями загальних методів визначення ефективності роботи бібліотеки щодо аналізу ефективності мережевих представництв. Зокрема, за допомогою програмно-цільового методу можна визначити відповідність принципів побудови, характеристик користувацького інтерфейсу, інформаційного наповнення, практики управління присутністю бібліотек у соціальних мережах показникам, визначеним документами, що регламентують процес створення й підтримки бібліотечних сторінок у соціальних мережах. Такими документами для більшості бібліотек є стратегія діяльності в соціальних мережах, положення про організацію й політику присутності бібліотеки в мережевому просторі, посадові інструкції працівників, на яких покладено обов'язки адміністрування цих ресурсів, план роботи у соцмережах, правила поведінки офіційних представників бібліотеки в соціальних мережах тощо [18, 19].

Зважаючи на те що одним з головних завдань бібліотечного представництва в соціальній мережі є забезпечення активної комунікації з користувачами і виходячи з розгляду мережевої сторінки бібліотеки як

інформаційного продукту, покликаного задовольняти їхні інформаційні потреби, логічно стверджувати, що, оцінюючи ефективність мережевої сторінки бібліотеки, важливо враховувати думку користувачів. Дослідити її можна за допомогою інструментів моніторингу, наданих безпосередньо соціальними мережами, шляхом збирання й аналізування показників статистичних сервісів інтернет-платформ [20]. Для цього розроблено різні системи веб-аналітики, наприклад LiveInternet, Google Analytics, «Яндекс. Метрика» та ін.

Популярний онлайн-сервіс веб-аналітики Google Analytics для відстеження ефективності просування в соціальних мережах пропонує адміністраторам спільнот і веб-майстрам набір звітів під назвою «Соцфункції». За допомогою цього набору звітів можна виконувати аналіз соціальної активності й оцінювати ефективність соціальних дій, пов'язаних із сайтом [21].

У наборі звітів «Соцфункції» зазначаються джерела соціальних дій, кількість відвідувань з кожного джерела (в абсолютному і відносному вираженні), сторінки, на які були здійснені переходи із соціальних медіа, середня тривалість сесії для відвідувачів із соціальних медіа та ряд інших даних. Також у цей звіт включено відомості про активність на аналізованому ресурсі, відомості про зворотні посилання в соціальних мережах, карти відвідувань.

Використання звітів «Соцфункції» в комплексі з іншими звітами, що надаються сервісом Google Analytics, дає можливість визначити, наскільки та чи інша соціальна мережа підходить для представництва бібліотеки, вибрати за необхідності нові методики соціальної взаємодії.

В інструментах сервісу веб-аналітики «Яндекс» для відстеження ефективності представництва в соціальних мережах використовується звіт «Соціальні мережі», що входить у групу звітів «Джерела». За допомогою звіту «Соціальні мережі» веб-майстер може дізнатися, з яких соціальних мереж на сайт переходили відвідувачі протягом розглянутого періоду, які сторінки вони відвідували, як довго тривали відвідування тощо. У цьому звіті веб-майстер може побачити також сторінки-джерела відвідувань, згруповані за соціальними мережами.

Якщо для сайту веб-майстром налаштовані цілі, то звіт «Соціальні мережі» допоможе з'ясувати, чи здійснювалися в межах відвідувань із соціальних мереж цільові візити – тим самим встановити, чи варто надалі очікувати від просування в соціальних мережах цільових переходів. Такі відомості можуть бути дуже цінними при визначенні стратегії

подальшого просування бібліотеки в соціальних мережах та в Інтернеті в цілому.

Перелік показників статистичних сервісів соціальних мереж постійно розширюється, що дає змогу проводити більш глибокі дослідження роботи щодо просування установи на різних інтернет-платформах. Для визначення ефективності бібліотечних сторінок у соціальних мережах найбільш корисними можуть бути такі показники:

- відвідуваність;
- чистий приріст користувачів, що дорівнює різниці між сумарною кількістю користувачів, які приєдналися до сторінки за певний період, і кількістю тих, що її залишили;
- процент ботів, мертвих акаунтів (які були видалені самостійно користувачами або безпосередньо соцмережею), неактивних акаунтів (профілів, у які користувачі не заходили понад 90 днів);
- відсоток цільової аудиторії;
- наявність «активного ядра» користувачів – показник, що відображає обсяг унікальних користувачів, які зробили більше як одну дію на сторінці за певний період (лайки, коментарі, репости, кліки, чек-іни тощо);
- кількість лайків, коментарів, репостів, кліків, чек-інів (дає можливість проаналізувати сприйняття користувачами опублікованих постів);
- джерела трафіку (допомагають з'ясувати, скільки користувачів зайшли в групу бібліотеки цілеспрямовано – мали намір працювати з матеріалами сайту, скільки перейшли з інших сайтів і скільки у результаті пошуку в певній пошуковій системі);
- кількість користувачів, які поділилися публікаціями сторінки зі своїми друзями;
- охоплення підписників – показник, який дає можливість зрозуміти, яка кількість підписників спільноти побачили публікації, тобто оцінити фактичну аудиторію ресурсу;
- відсоток питань, на які користувачі отримали відповідь, і час реагування.

При правильному налаштуванні систем інтернет-статистики можна отримувати досить точні дані про те, які майданчики найбільш ефективні, оцінювати результати роботи, контролювати й прогнозувати діяльність бібліотеки на мережевих платформах.

Важливим для оцінювання ефективності діяльності бібліотеки в соціальних мережах може стати також збирання оціночної інформації шляхом розміщення на мережевих сторінках різних опитувань, оглядів думок про якість роботи бібліотеки, обговорень конкретної діяльності,

пропозицій щодо поліпшення ресурсу. Аналіз такої інформації дає змогу визначити об'єктивну оцінку ефективності мережевого представництва бібліотеки з боку користувачів, що сприяє кращому розумінню перспектив розвитку бібліотеки [22].

Комплексне дослідження процесу організації та проведення бібліотеками системних соціологічних досліджень як ефективної соціокомунікаційної технології вивчення інформаційних потреб користувачів і визначення рівня їхньої задоволеності якістю бібліотечних послуг здійснено В. Вахнован у дисертації «Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг» [23].

Автор, зокрема, розглядає стан і перспективи запровадження в бібліотеках України цілісної системи планових соціологічних досліджень як комунікаційного складника системи менеджменту якості бібліотечних послуг. У дослідженні, серед іншого, акцентовано увагу на тому, що реалізація технологій соціологічного моніторингу має базуватися на багаторівневій системі комунікаційних каналів і засобів збирання поточної інформації щодо оцінювання користувачами якості бібліотечних послуг, доведено необхідність доповнення системи соціологічного моніторингу інтерактивним рівнем комунікаційної взаємодії бібліотеки й користувача, опанування якого сприятиме підвищенню її ефективності та результативності. Доречними для застосування в процесі вимірювання ефективності діяльності бібліотеки в соціальних мережах можна вважати визначені дослідником базові критерії оцінювання якості бібліотечних послуг, основні рівні, напрями, методи й комунікаційні канали збирання вірогідної професійно значущої соціологічної інформації, необхідної та достатньої для підтримки прийняття адекватних рішень у процесі менеджменту якості інформаційного обслуговування користувачів бібліотек. Отже, виходячи з проведеного аналізу, доречно стверджувати, що оцінювання ефективності діяльності бібліотеки в соціальних мережах можливо здійснити, використовуючи методи, запропоновані бібліотекознавцями для загального оцінювання роботи бібліотеки. Зокрема, програмно-цільовий, експертний, природний, методи порівняння, моніторингу, атестації тощо. Досить результативним для визначення ефективності мережевого представництва бібліотеки варто визнати також збирання й аналізування показників статистичних сервісів інтернет-платформ, які є найбільш інформативними щодо ступеня активності користувачів і задоволення їхніх інформаційних потреб завдяки участі в мережеві комунікації з бібліотекою.

На підставі проведеного дослідження можна запропонувати такі критерії оцінювання ефективності діяльності бібліотеки в соціальних мережах:

- наявність документів, що регламентують присутність бібліотеки в соціальних мережах;
- відповідність принципів побудови, характеристик користувацького інтерфейсу, інформаційного наповнення, практики управління присутністю бібліотек у соціальних мережах показникам, визначеним відповідними документами;
- позитивна динаміка показників статистичних сервісів інтернет-платформ, на яких розміщено бібліотечні представництва, щодо кількості звернень, коментарів, уподобань, інтенсивності й розгалуженості комунікаційних зв'язків через мережеву сторінку тощо;
- кваліфікація персоналу, що забезпечує функціонування мережевих представництв бібліотеки, витрати робочого часу на їх обслуговування, фінансові витрати.

Наведений перелік показників для вимірювання ефективності й результативності діяльності бібліотеки в просторі соціальних мереж не є вичерпним і потребує подальшого доповнення й розвитку. Для подальшого розроблення цієї проблеми необхідне більш глибоке вивчення теоретичних засад аналізу ефективності функціонування мережевих представництв бібліотек, пошук і впровадження в роботу найкращих практик діяльності у мережевому середовищі провідних бібліотек світу.

### Список використаних джерел

1. *Солоїденко Г. І.* Ефективність роботи академічних бібліотек / Г. І. Солоїденко // Сучасні пробл. діяльн. б-ки в умовах інформ. сусп-ва : матеріали V міжнар. наук.-практ. конф. (11–12 верес. 2013 р., Львів) / М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Нац. ун-т «Львівська політехніка», Наук.-техн. б-ка ; [редкол.: О. В. Шишка, Н. Е. Кунанець, Д. О. Тарасов, І. О. Белоус та ін.]. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2013. – С. 154–163.
2. *Василенко О. М.* Бібліотечно-інформаційна діяльність як об'єкт статистичного дослідження / О. Н. Василенко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – Київ, 2014. – Вип. 40. – С. 61–85.
3. *Солоїденко Г. І.* Сучасні критерії та показники оцінювання якості роботи бібліотеки // Матеріали III Наук.-практ. конф. «Сучасні пробл. діяльності б-ки в умовах інформ. сусп-ва» (Львів, 29 верес. 2011). – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2011. – С. 155–160.



4. *Дубровина Л. А.* Минимум управления, максимум управляемости: руководителям библиотек о Всеобщем управлении на основе качества / Л. А. Дубровина ; науч. ред. А. И. Кочетов. – Москва : Издат.-торг. дом «ГРАНД» ; Москва : Фаир-пресс, 2004. – 400 с.: рис. – (Спец. издат. проект для б-к).

5. *Петрова А. Г.* Бібліотека в умовах соціально-економічних змін : монографія / А. Г. Петрова. – Київ, 2003. – 301 с.

6. *Миколенко Р.* Сучасні критерії оцінювання діяльності бібліотек / Р. Миколенко // Бібл. планета. – 2010. – № 4. – С. 17–20.

7. *Полл Р.* Измерение качества деятельности библиотек / Розвита Полл, Питер Бокхорст [пер. с англ. Кисловской Г. А.]. – 2-е изд., перераб. – Москва, 2008. – 318 с.

8. *Карташов Н. С.* Особенности современного библиотечного управления / Н. С. Карташов // Библиотека. – 2002. – № 9. – С. 14–21.

9. *Клюев В. К.* Управленческая экономика российской библиотеки : тем. сб. избр. работ / В. К. Клюев. – Москва : ФАИР, 2007. – 384 с.

10. *Мотульский Р. С.* Библиотечная статистика: проблемы и решения / Р. С. Мотульский // Библ. дело – XXI век : науч.-практ. сб. – Москва, 2002. – № 3. – С. 28–64.

11. *Столяров Ю. Н.* Структурно-функциональный анализ библиотеки как системы: теоретико-методическая основа повышения эффективности и качества библиотечного обслуживания : автореф. дис. ... д-ра пед. наук. – Москва, 1982. – 29 с.

12. *Меньщикова С. П.* Показатели эффективности деятельности национальных библиотек стран СНГ. Международный научно-практический семинар / С. П. Меньщикова // Библ. дело – XXI век : науч.-практ. сб. – Москва, 2010. – Вып. 1 (19). – С. 36–38.

13. *Чудинова В. П.* Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт : учеб.-практ. пособие / В. П. Чудинова ; сост.: В. П. Чудинова ; пер. с англ. К. О. Чудиновой, В. П. Чудиновой. – Москва : Литера, 2011. – 256 с.

14. *Галимова Е. Я.* Проектная деятельность библиотеки (к обсуждению проблемы) / Е. Я. Галимова // Библиотековедение. – 2004. – № 4. – С. 36–39.

15. *Линч Б. П.* Оценка работы публичных библиотек / Б. П. Линч // Качество работы. – Москва, 2002. – С. 25–34.

16. *Линч Б. П.* Оценка работы публичных библиотек. Доклад 027–137 на 64-й Генеральной конференции ИФЛА (15–22 авг. 1998 г., Амстердам)

[Электронный ресурс] // Буклет 3. – С. 136–140. – Режим доступа: [http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb99/10/f10\\_03.html](http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb99/10/f10_03.html). – Загл. с экрана.

17. 15-хвилинний аудит соціальних мереж, який під силу кожному [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://b-hub.club/15-hvylynnyj-audyt-sotsialnyh-merezh-yakuj-pid-sylu-kozhnomu>. – Назва з екрана.

18. *Тарасенко Н.* Інформаційні комунікації в середовищі соціальних мереж: аспекти стандартизації бібліотечного сегмента / Н. Тарасенко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – Київ, 2017. – Вип. 46. – С. 455–477. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/prnbuimviv\\_2017\\_46\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/prnbuimviv_2017_46_30). – Назва з екрана.

19. *Тарасенко Н.* Сучасні аспекти управління діяльністю бібліотек у середовищі соціальних мереж: теоретичне осмислення та узагальнення практичного досвіду / Н. Тарасенко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – Київ, 2017. – Вип. 48. – С. 201–213.

20. ТОП-10 метрик в соцсетях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://smm.artox-media.ru/wiki/kpi-v-sotssetyakh.html>. – Загл. с экрана.

21. Просування в соціальних мережах: відстеження ефективності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://webstudio2u.net/ua/web-promotion/726-effektivnost-prodvizheniya-v-sotsialnykh-setyakh.html>. – Назва з екрана.

22. *Захаренко М. П.* Внешняя оценка работы библиотеки: задачи, нормативные требования, практика // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2015. – № 7. – С. 4–10. – Режим доступа: [http://www.rgub.ru/professional/published/article.php?article\\_id=298](http://www.rgub.ru/professional/published/article.php?article_id=298). – Загл. с экрана.

23. *Вахнован В. Ю.* Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : спец. 27.00.03. – Харків, 2011.

## References

1. Soloidenko, H. I. (2013). Efektyvnist roboty akademichnykh bibliotek [The effectiveness of academic libraries]. Proceedings from Modern problems of library activity in the conditions of information society '13: *V mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia (11–12 veres. 2013 r.) – V International Scientific and Practical Conference.* (pp. 154–163). Lviv: Vydavnytstvo Lvivskoi politekhniky [in Ukrainian].

2. Vasylenko, O. M. (2014). Bibliotechno-informatsiina diialnist yak obiekt statystychnoho doslidzhennia [Library and information activity as an object of statistical research]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 40, pp. 61–85 [in Ukrainian].
3. Soloidenko, H. I. (2011). Suchasni kryterii ta pokaznyky otsiniuvannia yakosti roboty biblioteki [Modern criteria and indicators for assessing the quality of library work]. Proceedings from Suchasni problemy diialnosti biblioteki v umovakh informatsiinoho suspilstva '11: *III Naukovo-praktychna konferentsiia (Lviv, 29 veresn. 2011 r.) – III Scientific and practical conference*. (pp. 155–160). Lviv: Vydavnytstvo Lvivskoi politekhniki [in Ukrainian].
4. Dubrovina, L. A. (2004). Minimum upravleniya, maksimum upravlyae-mosti: rukovoditelyam bibliotek o Vseobschem upravlenii na osnove kachestva [Minimal management, maximum manageability: library leaders about the Universal Governance based on quality]. A. I. Kochetov (Ed.). Moscow: Izdatel'sko-torgovyiy dom «GRAND»; Moscow: Fair-press [in Russian].
5. Petrova, A. H. (2003). Biblioteka v umovakh sotsialno-ekonomichnykh zmin [Library in the context of socio-economic changes]. Kyiv [in Ukrainian].
6. Mykolenko, R. (2010). Suchasni kryterii otsiniuvannia diialnosti bibliotek [Modern criteria for assessing the activity of libraries]. *Bibliotechna planeta – Library Planet*, no. 4, pp.17–20 [in Ukrainian].
7. Poll, R., Bokkhorst, P. (2008). Izmerenie kachestva deyatelnosti bibliotek [Measuring the quality of the activities of libraries]. (H. Kislovskaiia, Trans). Moscow [in Russian].
8. Kartashov, N. S. (2002). Osobennosti sovremennogo bibliotechnogo upravleniya [Features of modern library management]. *Biblioteka – Library*, no. 9, pp. 14–21 [in Russian].
9. Klyuev, V. K. (2007). Upravlencheskaya ekonomika rossiyskoy biblioteki [Managerial Economics of the Russian Library]. Moscow: FAIR [in Russian].
10. Motul'skiy, R. S. (2002). Bibliotechnaya statistika: problemy i resheniya [Library statistics: problems and solutions]. *Bibliotechnoe delo – XXI vek: nauchno-prakticheskii sbornik – Library business – XXI century: a scientific and practical collection Russian State Library*, no. 3, pp. 28–64. Moscow [in Russian].
11. Stolyarov, Yu. N. (1982). Strukturno-funktsionalnyi analiz biblioteki kak sistemy: teoretiko-metodicheskaya osnova povysheniya effektivnosti i kachestva bibliotechnogo obsluzhivaniya [Structural and functional analysis of the library as a system: the theoretical and methodological basis for increasing the efficiency and quality of library services] [in Russian].
12. Menschikova, S. P. (2010). Pokazateli effektivnosti deyatelnosti natsio-

nalnyih bibliotek stran SNG [Indicators of the effectiveness of national libraries of the CIS countries]. *Biblioteknoe delo – XXI vek: nauchno-prakticheskii sbornik – Librarianship – XXI century: a Scientific and Practical Collection*, no. 1 (19), pp. 36–38. Moscow [in Russian].

13. Chudinova, V. P. (2011). Izmerenie tsennosti i kriterii effektivnosti deyatelnosti bibliotek: zarubezhnyi opyt [Measurement of values and criteria for the effectiveness of libraries: foreign experience]. Moscow: Litera [in Russian].

14. Galimova, E. Ya. (2004). Proektnaya deyatelnost biblioteki (k obsuzhdeniyu problemy) [Project activities of the library (to discuss the problem)]. *Bibliotekovedenie – Library Science*, no. 4, pp. 36–39 [in Russian].

15. Linch, B. P. (2002). Otsenka raboty publichnykh bibliotek [Evaluation of the work of public libraries]. *Kachestvo raboty – Quality of Work*, pp. 25–34. Moscow [in Russian].

16. Linch, B. P. (1998). Otsenka raboty publichnykh bibliotek. Doklad 027–137 na 64 Generalnoy konferentsii IFLA (15–22 avg. 1998 g., Amsterdam) [Evaluation of the work of public libraries. Report 027–137 at the 64 th General Conference of IFLA (15–22 August 1998, Amsterdam)]. *Buklet – Booklet*, 3, p. 136–140. Retrieved from [http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb99/10/fl10\\_03.html](http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb99/10/fl10_03.html) [in Russian].

17. 15-khvylynnyi audyt sotsialnykh merezh, yakyi pid sylu kozhnomu [15-minute social network audit that works for everyone]. *b-hub.club*. Retrieved from <https://b-hub.club/15-hvylynnyj-audyt-sotsialnyh-merezh-yakyj-pid-sylu-kozhnomu> [in Ukrainian].

18. Tarasenko, N. (2017). Informatsiini komunikatsii v seredovyshchi sotsialnykh merezh: aspekty standartyzatsii biblioteknoho sehmenta [Information communication in the social network environment: aspects of standardizing the library segment]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 46, pp. 455–477. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/npbuimviv\\_2017\\_46\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/npbuimviv_2017_46_30) [in Ukrainian].

19. Tarasenko, N. (2017). Suchasni aspekty upravlinnia diialnistiu bibliotek u seredovyshchi sotsialnykh merezh: teoretychne osmyslennia ta uzahalennia praktychnoho dosvidu [Modern aspects of managing libraries in the social media environment: theoretical understanding and generalization of practical experience]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 48, pp. 201–213 [in Ukrainian].

20. TOP–10 metryk v sotssetiakh [TOP–10 metrics in social networks].

*smm.artox-media.ru*. Retrieved from <https://smm.artox-media.ru/wiki/kpi-v-sotssetsyakh.html> [in Ukrainian].

21. Prosvannia v sotsialnykh merezhakh: vidstezhennia efektyvnosti [Promotion on social networks: tracking performance]. *webstudio2 u.net*. Retrieved from <http://webstudio2u.net/ua/web-promotion/726-effektivnost-prodvizheniya-v-sotsialnykh-setyakh.html> [in Ukrainian].

22. Zaharenko, M. P. (2015). Vneshnyaya otsenka raboty biblioteki: zadachi, normativnyie trebovaniya, praktika [External evaluation of the library: tasks, regulatory requirements, practice]. *Spravochnik rukovoditelya uchrezhdeniya kulturyi – Directory of the Head of the Institution of Culture*, no. 7, pp. 4–10. Retrieved from [http://www.rgub.ru/professional/published/article.php?article\\_id=298](http://www.rgub.ru/professional/published/article.php?article_id=298) [in Russian].

23. Vakhnovan, V. Yu. (2011). Sotsiologichni doslidzhennia yak komunikatsiinyi skladnyk systemy menedzhmentu yakosti biblioteknykh posluh [Sociological research as a communication component of the quality management system of library services]. Kharkiv [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 03.06.2018.

### **Natalia Tarasenko,**

Junior Research Associate,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine,  
Ukraine, Kyiv

### **Evaluation of Efficiency of Library Activity in Social Networks: Methodology, Criteria, Experience**

The necessity of developing a system for assessing the effectiveness of libraries in social networks is substantiated. Proposals on criteria and methods, relevant for application in such system, are analyzed, the modern experience of their use is analyzed. Based on the analysis, it is concluded that the effectiveness of the library activity in social networks can be evaluated using methods proposed by librarians for the overall evaluation of the library work, in particular, program-target, expert, natural, methods of comparison, monitoring, certification, and others. It is quite effective to determine the efficiency of the network representation of the library, as well as the collection and analysis of indicators of statistical services of Internet platforms, which are the most informative regarding the degree of user activity and satisfaction of their information needs through participation in network communication with the library.

*Keywords:* the efficiency of libraries, the representation of libraries in social networks.