

***Comunicarea pe Facebook: Părerea studenților români de la specializarea științe ale informării și documentării despre utilizarea rețelei Facebook de către bibliotecile universitare \****

**Dr. Octavia-Luciana Madge**

Colectivul de Științe ale Informării și Documentării  
Facultatea de Litere, Universitatea din București  
E-mail: octavialuciana@yahoo.com

**Laura Coșerea**

Specializarea Științe ale Informării și Documentării  
Facultatea de Litere, Universitatea din București  
E-mail: laura.cosereaa@gmail.com

**Ana-Maria Modan**

Specializarea Științe ale Informării și Documentării  
Facultatea de Litere, Universitatea din București  
E-mail: modanana@yahoo.com

*Dr. Octavia-Luciana Madge este conferențiar la Universitatea din București, Facultatea de Litere, Colectivul de Științe ale Informării și Documentării. Predă cursurile managementul cunoașterii, utilizatorii de informații, servicii de referințe și managementul calității în transferul de informații. Interesele sale actuale de cercetare sunt bibliotecile universitare și comportamentul utilizatorilor în procesul de căutare și regăsire a informației.*

*Laura Coșerea a absolvit specializarea Științe ale Informării și Documentării din cadrul Facultății de Litere a Universității din București. Domeniile sale de interes sunt noile tehnologii și aplicarea acestora în biblioteci și serviciile de informare.*

---

\* Această lucrare a fost prezentată la Conferința Internațională de Biblioteconomie și Știința Informării "Innovation within Libraries", Brașov Biblio 2013.

*Ana-Maria Modan este studentă în anul III la Universitatea din București, specializarea Științe ale Informării și Documentării. Domeniile sale de interes sunt noile tehnologii ale informării și comunicării și bibliotecile digitale.*

### **Rezumat**

Multe biblioteci universitare și-au creat recent pagină pe Facebook pentru o mai bună comunicare cu utilizatorii lor, în special cu studenții. Dar ce cred studenții despre conectarea cu biblioteca prin intermediul unei rețele de socializare? Acest articol prezintă rezultatele unui mic studiu desfășurat la nivelul studenților din anii I și II de la specializarea științe ale informării și documentării de la Universitatea din București, realizat cu scopul de a afla opinia studenților despre interacțiunea bibliotecii universitare cu ei prin intermediul Facebook.

**Cuvinte cheie:** biblioteci universitare, Facebook, studenți la specializarea științe ale informării și documentării, România

### **Introducere**

În ultimii ani, rețelele de socializare au început să fie utilizate de către biblioteci cu scopul de a ajunge mai ușor la utilizatori. O simplă accesare a site-urilor bibliotecilor universitare arată că multe și-au creat o pagină pe Facebook și încearcă să aducă serviciile de informare mai aproape de utilizatorii lor.

Informațiile și asistența de specialitate pot fi furnizate în prezent în numeroase formate, dar o serie de studii avertizează că înainte de a lansa noi servicii, ar fi înțelept ca bibliotecile să investigheze modul în care utilizatorii accesează informații și care sunt așteptările lor. (1, 2)

În mod surprinzător, unele studii au constatat că utilizatorii bibliotecilor universitare nu sunt atât de interesați de comunicarea cu biblioteca sau de primirea de asistență sau răspunsuri la problemele lor de informare prin intermediul site-urilor de socializare precum Facebook sau al altor aplicații similare. (1, 3, 4)

Într-un studiu din 2010, care analizează ceea ce vor studenții generației "net", L. Ismail (1) recomandă pentru orice bibliotecă să încerce să afle și să înțeleagă ce doresc și preferă utilizatorii înainte de implementarea și utilizarea noilor tehnologii și înainte de a încerca să interacționeze cu utilizatorii prin intermediul acestora. Multe biblioteci și bibliotecari pornesc de la presupunerea că dacă studenții au un profil și sunt foarte activi pe Facebook, aceasta înseamnă că ei sunt gata să comunice și cu biblioteca prin intermediul Facebook. R. S. Connell (2) a constatat că literatura de specialitate pe tema rețelelor sociale discută diferite metode, mai mult sau mai puțin agresive, pentru abordarea și atragerea utilizatorilor, dar nimeni nu a cercetat dacă utilizatorii, și mai ales studenții, sunt interesați ca biblioteca să interacționeze cu ei prin Facebook sau prin orice alt site de socializare.

Pornind de la studiul și întrebările din 2009 ale lui R. S. Connell (2) care a investigat dacă studenții anului I de la Universitatea Valparaiso din Indiana sunt interesați

în a fi abordați de bibliotecă prin intermediul Facebook, ne-am propus realizarea unui mic studiu la nivelul studenților din anii I și II de la specializarea științe ale informării și documentării de la Universitatea din București, cu scopul de a afla ce cred ei despre interacțiunea bibliotecii universitare cu ei prin intermediul Facebook.

### **Contextul și metodologia studiului**

Marile biblioteci universitare din România și-au creat și ele recent pagină pe Facebook. Studenții de la specializarea științe ale informării și documentării de la Universitatea din București folosesc în principal serviciile de informare oferite de Biblioteca Centrală Universitară "Carol I" București și de filialele sale. Această bibliotecă și-a creat pagina de Facebook în august 2012. (5)

Am ales să efectuăm acest studiu la nivelul studenților din anii I și II de la programul de licență. În aprilie 2013 în timpul unei pauze între cursuri, studenții prezenți au fost invitați să participe la acest studiu care a avut trei întrebări, iar cei dispuși să participe au completat chestionarul. În total, 55 de studenți din 90 de înscriși în cei doi ani au completat chestionarul, deci a existat un procent de participare de 61%.

### **Rezultate și discuții**

Prima întrebare a fost "Ai un profil pe Facebook?", iar rezultatele au arătat că 52 de studenți au un astfel de profil și utilizează rețeaua Facebook. Au existat doar trei răspunsuri negative. (Figura 1)

Participanții la sondaj au fost apoi întrebați ce cred despre comunicarea bibliotecii universitare cu utilizatorii prin intermediul Facebook. Majoritatea respondenților (37 de studenți) au fost deschiși pentru o astfel de comunicare, unii dintre ei au avut o opinie neutră (11 studenți) și 7 studenți au fost împotriva unei astfel de posibilități, afirmând că pentru comunicarea între bibliotecă și studenți ar trebui să existe un canal mai oficial și că Facebook este o rețea de socializare și nu ar fi o comunicare benefică. Cei care au exprimat opinii neutre au spus că ar fi utilă, dar nu atât de mult, și au subliniat că oricum nu ar trebui utilizată această rețea pentru informații cu privire la achiziții, ci pentru informarea utilizatorilor cu privire la diferite evenimente, expoziții etc. Alții au considerat că o astfel de comunicare ar fi una falsă, respingând complet chiar ideea de a socializa pe Facebook, dar recunoscând faptul că pot fi comunicate mai ușor știri despre bibliotecă folosind această aplicație. Răspunsurile pozitive au inclus opinii spunând că o astfel de comunicare ar fi utilă și, de asemenea, eficientă pentru că ar fi plăcută.

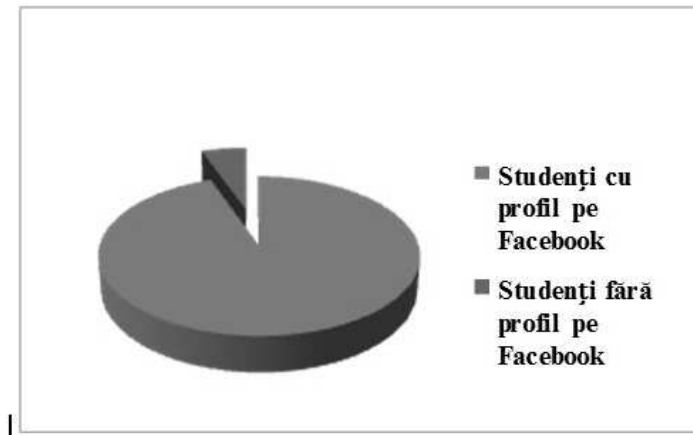


Figura 1 Prezența studenților pe Facebook

Alții au răspuns că ar fi un instrument de promovare foarte bun și studenții ar putea afla noutăți despre bibliotecă și, de asemenea, având în vedere că mulți tineri petrec mult timp pe Facebook, i-ar putea atrage și stimula să apeleze la bibliotecă pentru informațiile de care au nevoie. Alți participanți au spus că ar fi mai util și la îndemână dacă biblioteca ar comunica cu utilizatorii prin intermediul Facebook. Un student a răspuns că ar fi primul lucru bun făcut pe Facebook.

A treia întrebare a fost dacă li s-au trimis vreodată anunțuri sau dacă biblioteca a comunicat vreodată cu ei prin intermediul Facebook. 46 de studenți au dat un răspuns negativ și doar 9 studenți au declarat că biblioteca s-a conectat cu ei prin intermediul Facebook și au spus că au primit anunțuri cu privire la diverse acțiuni desfășurate în bibliotecă sau organizate de bibliotecă, dar au precizat că nu a existat nici un alt tip de comunicare cu biblioteca. (Figura 2)



Figura 2 Comunicarea bibliotecii cu utilizatorii prin intermediul Facebook

Având în vedere că nu a existat un procent de participare foarte mare, nu putem generaliza aceste rezultate pentru toți studenții de la specializarea științe ale informării și documentării de la Universitatea din București, dar aceste rezultate ne pot ajuta să ne

facem o idee despre modul în care acești studenți percep posibilitatea ca biblioteca universitară să comunice cu ei prin intermediul unei rețele de socializare.

Cum era de așteptat, marea majoritate a studenților care au participat la acest studiu au un profil pe Facebook și sunt activi pe acest site de socializare.

În ciuda unor opinii negative și a unor studenți care pun la îndoială eficiența acestei rețele ca instrument de comunicare între bibliotecă și utilizatori, rezultatele micului nostru sondaj arată că, spre deosebire de studenții din străinătate investigați în studii recente, studenții români care au participat la studiul nostru consideră o astfel de comunicare utilă și plăcută și, de asemenea, consideră rețeaua Facebook ca un foarte bun instrument de marketing pentru bibliotecă.

În schimb, biblioteca nu este complet conștientă de avantajele pe care Facebook le poate aduce, deoarece, așa cum indică rezultatele, singura abordare în direcția unei mai bune comunicări cu utilizatorii a fost postarea de anunțuri despre diferite evenimente. Este adevărat că biblioteca și-a creat pagina de Facebook foarte recent, în urmă cu doar nouă luni. Dar dacă într-adevăr biblioteca vrea să profite de toate avantajele pe care Facebook le poate aduce în relația cu utilizatorii, atunci considerăm că aceasta ar trebui să abordeze utilizatorii într-un mod mai activ și apoi să își diversifice și intensifice prezența pe Facebook și, de asemenea, să utilizeze toate posibilitățile pe care acest site de socializare le oferă pentru o mai bună comunicare cu utilizatorii.

## Concluzii

În ultimii ani, Facebook a atras milioane de oameni și mulți dintre utilizatorii bibliotecilor universitare accesează zilnic această rețea. Acest lucru a făcut ca bibliotecile să ia în considerare implementarea și utilizarea acestei noi aplicații pentru a comunica mai bine cu ei.

Opiniile și preferințele sunt împărțite și, spre deosebire de unele studii din străinătate care au arătat că utilizatorii bibliotecilor universitare, și mai ales studenții, nu preferă comunicarea cu biblioteca prin intermediul site-urilor de socializare, micul nostru sondaj a arătat că studenții din anii I și II de la programul de licență științe ale informării și documentării de la Universitatea din București sunt interesați de comunicarea cu biblioteca prin intermediul Facebook și percep acest tip de comunicare ca fiind util și eficient. Dar bibliotecile trebuie să-și adapteze modul în care abordează utilizatorii, astfel încât să vină în întâmpinarea studenților, a așteptărilor și a preferințelor lor în continuă schimbare, odată cu evoluția tehnologiilor și a aplicațiilor care permit o interactivitate mai bună.

## Referințe bibliografice

- (1) ISMAIL, L. What net generation students really want. Determining library help-seeking preferences of undergraduates. În: *Reference Services Review*, Vol. 38, No. 1, 2010, p. 10-27.
- (2) CONNELL, R. S. Academic Libraries, Facebook and MySpace, and Student Outreach: A Survey of Student Opinion. În: *Libraries and the Academy*, Vol. 9, No. 1, 2009, p. 25-36.

- (3) ANON. Online generational myths debunked. În: *Library and Information Update*, Vol. 7, Nos 1/2, 2008, p. 4. Apud ISMAIL, L. What net generation students really want. Determining library help-seeking preferences of undergraduates. În: *Reference Services Review*, Vol. 38, No. 1, 2010, p. 10-27.
- (4) KVAVIK, R. B. Convenience, communications, and control: how students use technology. În: OBLINGER, D. G. and OBLINGER, J. L. (Eds). *Educating the Net Generation*, EDUCAUSE. Washington, DC, 2005, p. 7.1-7.20. Apud Ismail, L. *Op. cit.*
- (5) *Biblioteca Centrala Universitara Carol I*. [Online]. [Accesat 22 Aprilie 2013]. Disponibil la: <https://www.facebook.com/BibliotecaCentralaUniversitaraCarolI?sk=wall>