Comunicarea pe Facebook: Părerea studenților români de la specializarea ştiințe ale informării şi documentării despre utilizarea rețelei Facebook de către bibliotecile universitare [*]

Dr. Octavia-Luciana Madge
Colectivul de Ştiințe ale Informării şi Documentării
Facultatea de Litere, Universitatea din Bucureşti
E-mail: octavialuciana@yahoo.com

Laura Coşerea
Specializarea Ştiințe ale Informării şi Documentării
Facultatea de Litere, Universitatea din Bucureşti
E-mail: laura.cosereaa@gmail.com

Ana-Maria Modan
Specializarea Ştiințe ale Informării şi Documentării
Facultatea de Litere, Universitatea din Bucureşti
E-mail: modanana@yahoo.com

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

Laura Coşerea a absolvit specializarea Ştiințe ale Informării şi Documentării din cadrul Facultății de Litere a Universității din Bucureşti. Domeniile sale de interes sunt noile tehnologii şi aplicarea acestora în biblioteci şi serviciile de informare.

[*]Această lucrare a fost prezentată la *Conferința Internațională de Biblioteconomie şi Ştiința Informării "Innovation within Libraries", Braşov Biblio 2013.*

BDD-A27049 © 2014 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 18:13:29 UTC)

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

Rezumat

Multe biblioteci universitare şi-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 desfăşurat la nivelul studenților din anii I şi II de la specializarea ştiințe ale informării şi documentării de la Universitatea din Bucureşti, 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 ştiințe ale informării şi documentării, România

Introducere

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

Informațiile şi 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 şi care sunt aşteptările 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 şi să înțeleagă ce doresc şi preferă utilizatorii înainte de implementarea şi utilizarea noilor tehnologii şi înainte de a încearca să interacționeze cu utilizatorii prin intermediul acestora. Multe biblioteci şi bibliotecari pornesc de la presupunerea că dacă studenții au un profil şi sunt foarte activi pe Facebook, aceasta înseamnă că ei sunt gata să comunice şi 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 şi atragerea utilizatorilor, dar nimeni nu a cercetat dacă utilizatorii, şi mai ales studenții, sunt interesați ca biblioteca să interacționeze cu ei prin Facebook sau prin orice alt site de socializare.

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

BDD-A27049 © 2014 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 18:13:29 UTC)

în a fi abordaţi de bibliotecă prin intermediul Facebook, ne-am propus realizarea unui mic studiu la nivelul studenţilor din anii I şi II de la specializarea ştiinţe ale informării şi documentării de la Universitatea din Bucureşti, cu scopul de a afla ce cred ei despre interacţiunea bibliotecii universitare cu ei prin intermediul Facebook.

Contextul şi metodologia studiului

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

Am ales să efectuăm acest studiu la nivelul studenţilor din anii I şi II de la programul de licenţă. În aprilie 2013 în timpul unei pauze între cursuri, studenţii prezenţi au fost invitaţi să participe la acest studiu care a avut trei întrebări, iar cei dispuşi să participe au completat chestionarul. În total, 55 de studenţi din 90 de înscrişi în cei doi ani au completat chestionarul, deci a existat un procent de participare de 61%.

Rezultate şi discuţii

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

Participanţii la sondaj au fost apoi întrebaţi ce cred despre comunicarea bibliotecii universitare cu utilizatorii prin intermediul Facebook. Majoritatea respondenţilor (37 de studenţi) au fost deschişi pentru o astfel de comunicare, unii dintre ei au avut o opinie neutră (11 studenţi) şi 7 studenţi au fost împotriva unei astfel de posibilităţi, afirmând că pentru comunicarea între bibliotecă şi studenţi ar trebui să existe un canal mai oficial şi că Facebook este o reţea de socializare şi nu ar fi o comunicare benefică. Cei care au exprimat opinii neutre au spus că ar fi utilă, dar nu atât de mult, şi au subliniat că oricum nu ar trebui utilizată această reţea pentru informaţii cu privire la achiziţii, ci pentru informarea utilizatorilor cu privire la diferite evenimente, expoziţii etc. Alţii 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 uşor ştiri despre bibliotecă folosind această aplicaţie. Răspunsurile pozitive au inclus opinii spunând că o astfel de comunicare ar fi utilă şi, de asemenea, eficientă pentru că ar fi plăcută.

BDD-A27049 © 2014 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 18:13:29 UTC)

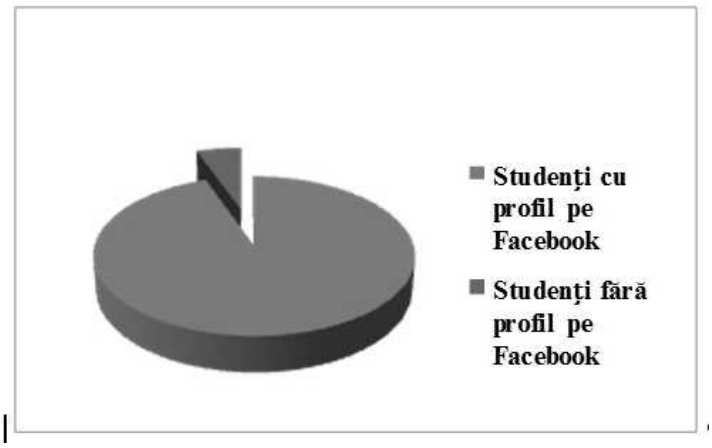


Figura 1 Prezența studenților pe Facebook

Alții au răspuns că ar fi un instrument de promovare foarte bun şi studenții ar putea afla noutăți despre bibliotecă şi, de asemenea, având în vedere că mulți tineri petrec mult timp pe Facebook, i-ar putea atrage şi stimula să apeleze la bibliotecă pentru informațiile de care au nevoie. Alți participanți au spus că ar fi mai util şi 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 şi doar 9 studenți au declarat că biblioteca s-a conectat cu ei prin intermediul Facebook şi au spus că au primit anunțuri cu privire la diverse acțiuni desfăşurate 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 ştiințe ale informării şi documentării de la Universitatea din Bucureşti, dar aceste rezultate ne pot ajuta să ne

BDD-A27049 © 2014 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 18:13:29 UTC)

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

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

În ciuda unor opinii negative şi a unor studenți care pun la îndoială eficiența acestei rețele ca instrument de comunicare între bibliotecă şi 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 şi plăcută şi, de asemenea, consideră rețeaua Facebook ca un foarte bun instrument de marketing pentru bibliotecă.

În schimb, biblioteca nu este complet conştientă de avantajele pe care Facebook le poate aduce, deoarece, aşa cum indică rezultatele, singura abordare în direcția unei mai bune comunicări cu utilizatorii a fost postarea de anunturi despre diferite evenimente. Este adevărat că biblioteca şi-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 şi apoi să îşi diversifice şi intensifice prezența pe Facebook şi, 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 şi mulți dintre utilizatorii bibliotecilor universitare accesează zilnic această rețea. Acest lucru a făcut ca bibliotecile să ia în considerare implementarea şi utilizarea acestei noi aplicații pentru a comunica mai bine cu ei.

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

BDD-A27049 © 2014 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 18:13:29 UTC)

(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

BDD-A27049 © 2014 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 18:13:29 UTC)