

PENGUNAAN FACEBOOK DAN APLIKASINYA DI PERPUSTAKAAN AKADEMIK DI MALAYSIA

Rizalawati Ayu Abdul Razak
Husriati Hussain
Perpustakaan Hamzah Sendut
Universiti Sains Malaysia
11800 USM, Pulau Pinang, Malaysia

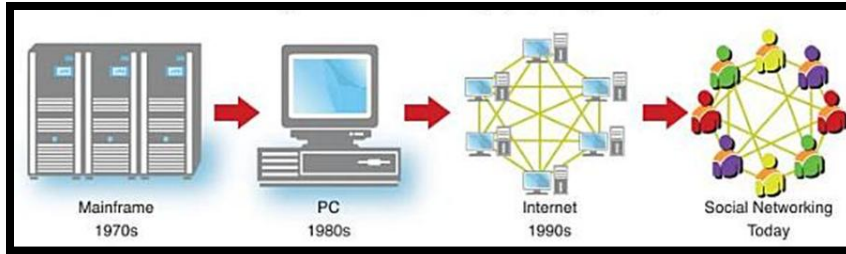
ABSTRAK

Facebook merupakan laman sosial yang kini telah digunakan secara meluas di Perpustakaan akademik di Malaysia. Kertas penyelidikan ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan dan aplikasi Facebook di Perpustakaan akademik di Malaysia dengan berpandukan analisis data empirikal di laman Facebook Perpustakaan pada tahun 2010. Soalan penyelidikan adalah 1) Adakah Perpustakaan akademik di Malaysia menggunakan Facebook? 2) Bagaimanakah Perpustakaan akademik Malaysia menggunakan Facebook terutamanya yang melibatkan ciri-ciri dan aplikasinya? 3) Apakah jenis maklumat atau sumber-sumber maklumat yang diberikan oleh perpustakaan akademik di Facebook? Sampel bagi kajian ini adalah 25 buah Perpustakaan akademik yang merupakan ahli PERPUN. Kaedah yang digunakan adalah analisis data melalui laman Facebook Perpustakaan. Sebanyak 29 "Checkpoint" telah dibangunkan untuk menganalisis data berkaitan penggunaan Facebook dan aplikasinya di Perpustakaan akademik. Penemuan menunjukkan bahawa sebanyak 14 buah perpustakaan akademik telah menggunakan Facebook. Namun, hanya 3 buah Perpustakaan sahaja yang memaksimumkan penggunaan Facebook dan di kategorikan sebagai "Skaters". Selain itu, kajian mendapati Perpustakaan akademik menggunakan Facebook untuk promosi perpustakaan serta berkomunikasi bersama pengguna perpustakaan. Facebook boleh digunakan sebagai strategi pemasaran untuk mewujudkan kesedaran maklumat di kalangan pengguna Perpustakaan. Hasil kajian ini boleh dikongsi untuk menghasilkan amalan terbaik dalam penggunaan Facebook di Perpustakaan akademik. Ia penting untuk meningkatkan imej dan profil Perpustakaan serta meningkatkan keberkesanan komunikasi bersama pengguna di zaman Web 2.0.

Kata kunci: Facebook, Social Networking Sites (SNS), Web 2.0, Academic Libraries, Malaysia

PENGENALAN

Milenium baru ini yang disifatkan sebagai gelombang keempat pengkomputeran sosial (Shih, 2009) memberi pengalaman dan cabaran baru kepada Perpustakaan. Pengguna Perpustakaan yang sebilangan besarnya adalah "*digital native*" menjadikan Facebook, YouTube, Twitter, Google sebahagian dari kehidupan harian mereka. Hal ini telah dibangkitkan oleh Breeding (2007) yang menyatakan bahawa "*Facebook is becoming a trend of library users that libraries just cannot ignore*". Hal ini menyebabkan sebahagian besar Perpustakaan akademik menyertai laman sosial ini dalam usaha menjadi "*third place*" kepada pengguna Perpustakaan. Association of College and Research Libraries (ACRL) Research Planning and Review Committee (2010) dalam laporannya menyatakan "*social networking sites (SNS) such as Facebook is one of the most important technological changes that are affecting academic libraries at present and in the near future*".



Rajah 1 Gelombang keempat komputer (Shih, 2009)

Facebook.com mendefinisikan laman webnya sebagai “a social utility that helps people communicate more efficiently with their friends, family and co-workers” (Facebook.com, 2010). Facebook menyediakan kemudahan kepada penggunaanya untuk membina profil peribadi (*personalize profile*) yang dilengkapi dengan gambar serta maklumat berkaitan kegiatan, minat dan lokasi individu tersebut. Melalui profil, pengguna Facebook boleh mengemaskini dan memaparkan maklumat peribadi masing-masing (Ganster & Schumacher, 2009). Menurut Spomer (2008) laman Facebook (*Page*) yang diperkenalkan pada tahun 2007 adalah unik dan merupakan hibrid antara “*personal profile*” dan “*Group*”. “*Page*” adalah profil organisasi yang percuma untuk pelbagai pihak sama ada dalam perniagaan, artis, “*brands*”/produk, tokoh masyarakat dan organisasi bukan keuntungan. Di laman Facebook, individu boleh menghantar sebarang komen, melibatkan diri dalam perbincangan, berkongsi video dan gambar atau hanya dikenali sebagai “*fans*” (Sokoloff, 2009). Facebook telah menukar istilah “*fans*” kepada “*people like this*” pada bulan April 2010. Pada tahun 2007 juga, Facebook telah melancarkan platform yang membolehkan pihak ketiga membangunkan aplikasi dalam Facebook. Antara aplikasi yang berkaitan dengan perpustakaan adalah seperti JSTOR dan WorldCat (Sodt & Summey, 2009).

Facebook dianggarkan akan mencapai 600 juta pengguna pada tahun 2011 (Socialbakers.com, 2011a). Majalah Time pula menganggarkan bahawa “one out of every dozen people on the planet has a Facebook account” (Grossman, 2010). Di Malaysia, terdapat seramai 10,075,420 orang pengguna Facebook (pada Januari 2011) yang merupakan 38.51% dari jumlah keseluruhan penduduk Malaysia (Socialbakers.com, 2011b). “*Millennial*” yang berusia antara 18-24 tahun merupakan majoriti pengguna Facebook di Malaysia (38%), diikuti oleh kumpulan pengguna yang berusia 25-34 tahun (33%). Sementara pengguna berusia 35-44 tahun hanya mewakili 10 peratus dari pengguna Facebook di Malaysia. Populariti Facebook di kalangan rakyat Malaysia dapat dilihat dari penyenaianya sebagai laman web nombor satu di antara 100 laman web yang paling ramai dikunjungi oleh rakyat Malaysia (Alexa.com, 2011). Selain itu, fenomena Facebook di kalangan rakyat Malaysia amat nyata apabila Malaysia adalah antara 10 buah negara yang mengalami pertambahan pengguna Facebook dengan pesat pada enam bulan terakhir tahun 2010 (Socialbakers.com, 2011a).

SOROTAN KAJIAN

Pencarian dalam pangkalan data “*Library Literature & Information Science*” menghasilkan 148 artikel mengenai Facebook (sehingga Januari 2011) dengan artikel terawal adalah pada tahun 2006. Pencarian yang serupa dalam pangkalan data “*Library, Information Science and Technology Abstracts (LISTA)*” juga menghasilkan 148 artikel. Didapati bahawa 4 artikel terawal mengenai Facebook adalah pada tahun 2006 dan bertambah kepada 26 artikel pada tahun 2007. Trend ini menunjukkan bahawa para sarjana mula menyedari kepentingan Facebook dalam disiplin sains perpustakaan. Perspektif Pustakawan dalam penggunaan Facebook di Perpustakaan akademik dapat dilihat dari kajian Charnigo dan Barnett-Ellis (2007).

Penemuan menunjukkan bahawa Pustakawan akademik menyedari fenomena Facebook di kalangan pelajar. Sebahagian Pustakawan melihat Facebook sebagai suatu alat untuk menyalurkan perkhidmatan Perpustakaan dan berkomunikasi dengan pengguna. Sementara sebahagian yang lain pula menganggap Facebook menimbulkan gangguan kepada pekerjaan dan menyebabkan ketagihan kepada penggunaannya. Kajian lain oleh Hendrix, Chiarella, Linda Hasman, Murphy, dan Zafron (2009) mendapati Pustakawan menggunakan Facebook untuk mempromosikan perkhidmatan perpustakaan, membuat pengumuman Perpustakaan, berkongsi gambar-gambar Perpustakaan, menyediakan perkhidmatan rujukan melalui *chat* dan menunjukkan kehadiran dalam rangkaian sosial. Masa yang diambil untuk mengemaskini laman Facebook Perpustakaan adalah sekitar 120 minit seminggu. Terdapat juga Perpustakaan yang tidak langsung mengemaskini laman Facebook mereka. Kajian ini mendapati sebahagian besar Perpustakaan (85%, n=61 / 72) tidak mempunyai laman Facebook. Dua alasan utama yang diberikan adalah kekurangan masa untuk mengemaskini laman Facebook serta kepercayaan bahawa Facebook kurang berkaitan dalam suasana akademik.

Kajiselidik oleh Burhanna, Seeholzer & Salem Jr. (2009) di kalangan pelajar Kent State University menunjukkan bahawa Facebook dan YouTube adalah sebahagian dari kehidupan kampus dan merupakan aktiviti yang wajib dilakukan oleh mereka. Kesemua pelajar kecuali dua orang mempunyai akaun Facebook masing-masing. Begitu juga dengan kajian di Pennsylvania State University (Mack, Behler, Roberts, & Rimland, 2007) yang mendapati bahawa pelajar selesa bertanya soalan rujukan kepada Pustakawan melalui Facebook. Majoriti soalan yang ditanya adalah melalui Facebook (126) berbanding e-mel(12), rundingan antara muka(112), *Instant Messaging* (IM)(69) dan telefon(12). Sementara kajian yang dilakukan oleh Lizah Ismail (2010) di Marywood University pula mendapati bahawa pelajar lebih menggunakan e-mel berbanding Facebook ketika mendapatkan bantuan penyelidikan di Perpustakaan. Beliau menyifatkan bahawa *“when catering to this new user group, the question that should be asked is not which new technologies and services librarians should implement at the library today but what new technologies and services, if any, will be most desired by the Net Gen users”*. Namun Facebook bukanlah aplikasi Web 2.0 yang popular digunakan dalam Perpustakaan akademik. Kajian (Harinarayana & Raju, 2010) mengenai ciri-ciri Web 2.0 pada 57 laman web perpustakaan universiti di seluruh dunia, mendapati bahawa hanya 5 Perpustakaan (8.77%) menggunakan rangkaian sosial dan 3 daripadanya menggunakan Facebook.

Graham, Faix, & Hartman (2009) telah berkongsi pengalaman Perpustakaan Kimbel dalam menggunakan aplikasi Facebook seperti *“group”*, *“photo album”*, *“discussion board”*, *“contact information”* dan *link* kepada setiap profil individu yang menawarkan perkhidmatan *“Ask a Librarian”*. Selain itu, aplikasi lain yang berkaitan dengan Perpustakaan di dalam Facebook adalah seperti aplikasi pencarian dari *JSTOR*, *WorldCat* dan *VisualBookshelf*. Mereka merasakan masyarakat kampus mulai menyedari perkhidmatan Perpustakaan selepas profil Pustakawan diwujudkan dalam laman Facebook Perpustakaan.

Berdasarkan pengalaman Secker(2008) yang menggunakan Facebook, beliau merasakan perkhidmatan melalui laman sosial dapat memberi manfaat besar kepada perkhidmatan yang diberikan oleh Perpustakaan serta dapat meningkatkan profil Perpustakaan. Antara aplikasi yang berkaitan dengan perpustakaan dan boleh digunakan dalam laman Facebook Perpustakaan adalah seperti *JSTOR Search*, *LibGuides Librarian*, *Facebook Librarian*, *Books iRead*, *Bookshare*. Selain itu terdapat juga katalog Perpustakaan dalam Facebook yang boleh digunakan untuk pencarian bahan seperti *COPAC Search*, *European Library Search*, *World Cat Search* dan *UIUC Library catalog*. Kesemua contoh-contoh aplikasi yang diberikan boleh digunakan oleh Perpustakaan dan Pustakawan sebagai *“tool”*. Namun beliau menasihatkan Pustakawan mengkaji dan meluangkan masa untuk memahami fungsi-fungsi Facebook dan faktor-faktor yang menjadikannya begitu popular di kalangan pelajar. Pustakawan di Nanyang Technological University (NTU), Singapura (Aziz, Boon, & Loh, 2010) yang berkongsi pengalaman mereka dalam penggunaan media sosial di Perpustakaan

mendapati bahawa konsep "*viral marketing*" dalam Facebook banyak membantu publisiti Perpustakaan. Mereka menyatakan, "*When a user become a fan (or likes) of our Facebook page, all of his/her friends are informed. It is likewise, when librarians comment on someone else's status update, their network of friends view the comments too*".

Ramai penulis menyuarakan keprihatinan mereka terhadap kurangnya penggunaan Facebook dalam persekitaran Perpustakaan walaupun Facebook amat popular di kalangan pengguna Perpustakaan. Breeding (2007) mendesak Pustakawan supaya menggunakan Facebook kerana "Cara terbaik untuk mempelajari Facebook adalah dengan menggunakannya dan menerokainya sendiri". Beliau berpendapat bahawa kejayaan Facebook adalah kerana penambahbaikan secara berterusan dalam pembangunan Facebook dan ciri-ciri baru yang sentiasa diperkenalkan. Pembukaan platform Facebook kepada pihak ketiga dalam pembangunan aplikasi turut menarik pengguna untuk menggunakan Facebook secara berterusan. Landis (2007) pula menjelaskan bahawa Facebook boleh digunakan untuk mengetahui kehendak pengguna Perpustakaan kerana ia boleh digunakan dalam promosi, perkhidmatan rujukan, pendidikan pengguna dan penambahbaikan perkhidmatan Perpustakaan. Tambahnya lagi, promosi Perpustakaan amat berkesan melalui Facebook kerana ia menjimatkan masa dan wang. Ini kerana promosi melalui Facebook boleh dilakukan pada bila-bila masa secara percuma. Ia juga boleh digunakan untuk membina jenama Perpustakaan. Farkas (2007) menyifatkan penggunaan Facebook menjadikan Perpustakaan lebih jelas kelihatan dan mudah diakses oleh pengguna Perpustakaan. Seterusnya Facebook dapat digunakan sebagai medium untuk merapatkan jurang antara pengguna dan perkhidmatan Perpustakaan.

METODOLOGI KAJIAN

Dalam kajian ini, analisis kandungan digunakan untuk mengumpul data dari laman web perpustakaan dan Facebook perpustakaan. Krippendorff (2004) menjelaskan bahawa analisis kandungan sebagai suatu teknik kajian untuk membuat kesimpulan yang diambil dari teks (atau lain-lain bahan yang berkaitan) kepada konteks yang bersesuaian penggunaannya. Hari ini, laman web berkembang menjadi salah satu bentuk utama yang dikaji dengan menggunakan analisis kandungan. Kaedah ini berguna untuk penyelidikan perpustakaan non-reaktif, tidak mengganggu dan tidak dibatasi oleh faktor geografi (Beck & Manuel, 2008). Ini merupakan satu cara baru untuk meningkatkan pemahaman penyelidik dalam fenomena tertentu atau memberitahu tindakan praktikal (Krippendorff, 2004).

Berdasarkan perangkaan Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (2009), terdapat 20 buah Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan 20 buah Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) di Malaysia. Bagaimana pun, sampel bagi kajian ini hanya melibatkan 25 buah perpustakaan akademik yang merupakan ahli PERPUN. PERPUN merupakan satu majlis kerjasama antara Ketua Pustakawan IPTA dan IPTS serta Pengarah Perpustakaan Negara Malaysia. Ahli-ahli PERPUN terdiri daripada 20 buah perpustakaan akademik IPTA dan 5 buah perpustakaan akademik IPTS. Kajian ini hanya melibatkan perpustakaan utama sahaja bagi setiap perpustakaan akademik (tidak termasuk perpustakaan cawangan yang mempunyai Facebook masing-masing).

Jadual 1 Senarai 25 buah Perpustakaan Akademik di Malaysia

	Perpustakaan	Universiti
1.	Perpustakaan Universiti Malaya	Universiti Malaya
2.	Perpustakaan Hamzah Sendut	Universiti Sains Malaysia
3.	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	Universiti Putra Malaysia

4.	Perpustakaan Tun Sri Lanang	Universiti Kebangsaan Malaysia
5.	Perpustakaan Sultanah Bahiyah	Universiti Utara Malaysia
6.	Perpustakaan Sultanah Zanariah	Universiti Teknologi Malaysia
7.	International Islamic University Malaysia Library	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia
8.	Perpustakaan Tun Abdul Razak	Universiti Teknologi MARA
9.	Centre for Academic Services	Universiti Malaysia Sarawak
10.	Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah	Universiti Malaysia Sabah
11.	Perpustakaan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia	Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
12.	Perpustakaan Universiti Teknikal Malaysia Melaka	Universiti Teknikal Malaysia Melaka
13.	Perpustakaan Sultanah Nur Zahirah	Universiti Malaysia Terengganu
14.	Perpustakaan Universiti Malaysia Pahang	Universiti Malaysia Pahang
15.	Perpustakaan Universiti Malaysia Perlis	Universiti Malaysia Perlis
16.	Perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan	Universiti Malaysia Kelantan
17.	Universiti Sains Islam Malaysia Library	Universiti Sains Islam Malaysia
18.	Perpustakaan Universiti Pertahanan Nasional Malaysia	Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
19.	Perpustakaan Tuanku Bainun	Universiti Pendidikan Sultan Idris
20.	Perpustakaan Universiti Sultan Zainal Abidin	Universiti Sultan Zainal Abidin
21.	Universiti Kuala Lumpur Library and Resource Centre	Universiti Kuala Lumpur
22.	Tan Sri Dr. Abdullah Sanusi Digital Library	Universiti Terbuka Malaysia
23.	Siti Hasmah Digital Library	Universiti Multimedia
24.	UTP Information Resource Centre	Universiti Teknologi Petronas
25.	Universiti Tenaga Nasional Library	Universiti Tenaga Nasional

Instrumen kajian menggunakan analisis web

Walaupun penggunaan Web 2.0 dalam perpustakaan akademik telah dibincangkan dan dikaji sebelum ini, tidak banyak kajian yang menyentuh tentang penggunaan dan aplikasi laman sosial terutamanya penggunaan Facebook di Perpustakaan akademik. Oleh itu, penyelidik telah membangunkan 2 instrumen kajian untuk menilai penggunaan Facebook dan aplikasinya di Perpustakaan akademik. Instrumen ini adalah berdasarkan kajian Burkhardt (2010), Nguyen (2008) serta Tripathi dan Kumar (2010). 2 jenis instrumen kajian tersebut ialah:

1. Indeks Penggunaan Facebook Perpustakaan
2. Status Facebook Perpustakaan

Setelah meneliti beberapa Facebook perpustakaan dan berbincang dengan para profesional dalam bidang sains perpustakaan, penyelidik telah menentukan 30 *checkpoints* yang digunakan untuk menilai penggunaan Facebook dan aplikasinya di perpustakaan akademik. *Checkpoints* tersebut dibahagikan kepada 4 kategori seperti di Jadual 2. Setiap perpustakaan akademik disemak sama ada mempunyai 30 *checkpoints* yang berkaitan dengan ciri-ciri dan aplikasi Facebook perpustakaan. Setiap *checkpoints* diberikan kod-binari iaitu "1" untuk "Ya" atau "0" untuk "Tidak". Ia akan memberi petunjuk kepada perpustakaan akademik yang menggunakan ciri-ciri dan aplikasi Facebook. Kesemua 25 laman web perpustakaan akademik telah disemak selama satu (1) hari iaitu pada 2 November 2010. Seterusnya, Facebook Perpustakaan telah dinilai antara bulan November 2010 sehingga Disember 2010.

Jadual 2 Kategori *Checkpoint*

Kategori	Bil. <i>checkpoints</i>
A. Maklumat Perpustakaan	2
B. Penggunaan "Wall"	9
C. Ciri-ciri laman Facebook	8
D. Aplikasi komunikasi	10
Jumlah	29

Maklumat mengenai kajian diperolehi berdasarkan langkah-langkah berikut:

1. *Mengenalpasti perpustakaan akademik yang mempunyai Facebook*

Kewujudan Facebook Perpustakaan dikenalpasti menerusi laman web Perpustakaan akademik. Hanya perpustakaan utama bagi setiap perpustakaan akademik sahaja yang dipilih. Kewujudan Facebook di laman web Perpustakaan dapat dilihat melalui penggunaan ikon Facebook sama ada mempunyai simbol "f" atau frasa "Find us on Facebook".



Rajah 2 Ikon Facebook yang digunakan

Jika didapati laman web perpustakaan mempunyai ikon Facebook, perpustakaan tersebut akan ditanda sebagai "Ya", sementara perpustakaan yang tidak mempunyai ikon Facebook akan ditanda sebagai "Tidak". Ikon Facebook di laman web Perpustakaan turut diuji sama ada ia mempunyai pautan yang aktif kepada Facebook perpustakaan tersebut. Didapati bahawa dengan mengklik ikon Facebook dalam laman web perpustakaan, ia akan memautkan pengguna kepada Facebook perpustakaan berkenaan.

2. *Mengenalpasti penggunaan dan aplikasi "Wall" serta ciri-ciri Facebook Perpustakaan*

Setiap Facebook perpustakaan dicapai secara terus dari laman web perpustakaan berkenaan. Capaian dapat dibuat dengan mudah kerana penyelidik mempunyai akaun Facebook. Satu senarai semak iaitu "Senarai Semak Facebook Perpustakaan" digunakan untuk mengumpul data berkaitan Facebook perpustakaan. Jenis maklumat yang dikumpulkan dalam "Senarai Semak Facebook Perpustakaan" adalah seperti nama perpustakaan, nama yang digunakan untuk Facebook, tahun mula menggunakan Facebook dan jumlah "People like this" (sehingga November 2010). Senarai semak digunakan untuk mengenalpasti maklumat umum perpustakaan dan pautan kepada laman web perpustakaan. Setiap aktiviti yang terdapat pada "Wall" turut disemak seperti berita dan aktiviti perpustakaan, pautan kepada sumber web dan video, perolehan baru untuk buku, jurnal dan pangkalan data serta perkongsian gambar. Kajian penggunaan dan aplikasi untuk "Wall" Facebook perpustakaan adalah hanya pada tahun 2010 sahaja. Aplikasi Facebook yang dibangunkan oleh pihak ketiga seperti *Catalog Search*, *LibGuide*, *BooksRead* dan pencarian melalui utiliti pangkalan data seperti JSTOR juga turut disemak dalam Facebook perpustakaan. Selain itu, penggunaan *custom tab and boxes* seperti "discussion", "events", "notes" dan "photos" juga turut disemak dalam setiap Facebook perpustakaan.

3. Menilai penggunaan aplikasi komunikasi dalam Facebook perpustakaan

Pengumuman mengenai aktiviti dan acara perpustakaan, perkongsian video dan gambar, sebarang bentuk ucapan yang dihantar oleh Perpustakaan di dalam Facebook dikenali sebagai "*status update*". Sesiapa sahaja boleh klik pada butang "*Like*" dan "*Comment*" yang terdapat pada status. Menurut Russell (2007), mengemaskini status pada "Wall" Facebook adalah sebahagian daripada aplikasi komunikasi dalam Facebook. Facebook.com (2011) mendefinisikan "*Like*" sebagai "*a way to give positive feedback or to connect with things you care about on Facebook*". "*Like*" adalah cara mudah untuk pengguna memberitahu bahawa mereka suka sesuatu perkara dalam status berkenaan tanpa meninggalkan "*Comment*". "*Like*" dan "*Comment*" pada status telah menjadi cara utama bagi orang ramai berkomunikasi dalam Facebook. Menurut Whitnah (2010), kedua-duanya merupakan fungsi yang paling banyak digunakan dalam Facebook. Ia terbukti sebagai satu cara ringkas untuk berbincang dan berkongsi maklumat dengan rakan-rakan yang lain dalam Facebook.



Rajah 3 Contoh "*Like*" dan "*Comment*" di dalam Status Facebook Perpustakaan

Hanya status yang dihantar pada bulan September dan Oktober tahun 2010 digunakan dalam kajian ini. Bulan September dan Oktober dipilih kerana ia merupakan waktu pertengahan semester bagi kebanyakan institusi pengajian tinggi di Malaysia. Penyelidik menganggap sebahagian besar pelajar universiti aktif menggunakan perkhidmatan perpustakaan dalam tempoh tersebut. Status yang terdapat pada "Wall" dapat dikategorikan kepada 2 jenis iaitu:

- 1) Status oleh perpustakaan
- 2) Status oleh pengguna

Data yang diambil dari kategori "Status oleh Perpustakaan" mengandungi maklumat seperti tarikh status dihantar, subjek status, jenis status (dikenalpasti oleh penyelidik), jumlah "*Like*" dan "*Comment*" pada setiap status yang dihantar oleh perpustakaan. Data-data ini dimasukkan ke dalam perisian Microsoft Excel 2007. Maklumat ini kemudiannya dihantar melalui e-mel kepada setiap pengurusan Facebook Perpustakaan untuk mendapat pengesahan data tersebut.

Analisis Data

Status yang dihantar di "Wall" memberi petunjuk kepada keaktifan Facebook Perpustakaan. Purata status yang dihantar oleh Perpustakaan di "Wall" Facebook secara harian dan mingguan dihitung menggunakan formula berikut:

a) Harian

$$= \frac{\text{Bilangan status yang dihantar pada bulan September \& Oktober}}{40 \text{ hari bekerja}^*}$$

*Hari bekerja adalah sebanyak 20 hari sebulan

b) Mingguan

$$= \frac{\text{Bilangan status yang dihantar pada bulan September \& Oktober}}{8 \text{ minggu (2 bulan)}}$$

Penyelidik juga telah mengenalpasti dan mengkategorikan status yang dihantar oleh Perpustakaan kepada 6 jenis seperti yang ditunjukkan di bawah (lihat Jadual 3). Begitu juga status yang dihantar oleh pengguna juga telah dikenalpasti dan dikategorikan kepada 4 jenis;

Jadual 3 Jenis-jenis status dalam Facebook

Perpustakaan		Pengguna	
Status	Jenis	Status	Jenis
Pelbagai bentuk ucapan	1	Pelbagai bentuk ucapan	1
Maklumat berita Perpustakaan	2	Soalan perkhidmatan perpustakaan	2
Maklumat sumber Perpustakaan	3	Cadangan/komen	3
Maklumat sumber web	4	Lain-lain	4
Pengumpulan maklumbalas pengguna	5		
Maklumat komuniti	6		

Data yang diambil dari senarai semak dan aplikasi komunikasi dihitung dengan menggunakan indeks penggunaan. Setiap *checkpoint* diberi nilai 1 jika jawapan "Ya" atau 0 jika jawapan "Tidak". Peratus penggunaan Facebook dan aplikasinya dihitung menggunakan formula berikut:

$$\text{Indeks penggunaan} = \frac{\text{Jumlah jawapan "Ya"}}{\text{Jumlah "checkpoints"}} \times 100$$

Indeks penggunaan menunjukkan tahap penggunaan dan aplikasi Facebook untuk perpustakaan tertentu. Indeks penggunaan kesemua Perpustakaan akademik ditunjukkan dalam bentuk jadual agar mudah untuk melihat perbezaan penggunaan dan pelaksanaan Facebook di kalangan perpustakaan akademik di Malaysia. Dengan menyesuaikan "8-S Framework of Category of Development" oleh Ramasamy (2010), kedudukan Facebook perpustakaan dinilai mengikut kategori berikut:

Jadual 4 Kerangka 8-S Kategori Pembangunan untuk Pengguna Facebook

Anggaran Skor Indeks	Pengkelasan Tata Nama	Keterangan
Lebih dari 80-100	<i>Skaters</i>	Dalam kedudukan yang teguh dengan menggunakan fungsi-fungsi Facebook
Lebih dari 70- 79	<i>Striders</i>	Bergerak pantas serta mendapat momentum untuk aktiviti dan penyertaan Facebook
Lebih dari 60- 69	<i>Sprinters</i>	Bergerak cepat tetapi kurang konsisten dalam momentum
Lebih dari 50- 59	<i>Sliders</i>	Bergerak selesa tetapi kurang momentum kerana kurang motivasi
Lebih dari 40- 49	<i>Strollers</i>	Bergerak ke hadapan dengan menggunakan Facebook tetapi tidak konsisten
Lebih dari 30- 39	<i>Shufflers</i>	Menggunakan Facebook dalam fasa perlahan kerana pelbagai cabaran seperti ketidakmampuan
Lebih dari 20- 29	<i>Starters</i>	Mengakui pentingnya fenomena Facebook dan cuba menggunakannya
20 dan ke bawah	<i>Sleepers</i>	Sukar untuk memulakan zaman baru era Facebook

DAPATAN KAJIAN

1) Adakah perpustakaan akademik di Malaysia menggunakan Facebook?

Penyelidikan ini menunjukkan bahawa terdapat 14 perpustakaan akademik di Malaysia (sehingga November 2010) yang mempunyai Facebook seperti yang dilihat dari laman web Perpustakaan tersebut. Jadual 6 menunjukkan bahawa tahun 2008 merupakan tahun permulaan penggunaan Facebook di kalangan Perpustakaan akademik di Malaysia. Perpustakaan UM merupakan Perpustakaan akademik yang pertama menggunakan Facebook pada Oktober 2008. Walaupun penggunaan laman sosial Facebook adalah percuma, hanya 4 Perpustakaan akademik yang menggunakan Facebook pada tahun 2009. Kebanyakan Perpustakaan akademik (9 Perpustakaan) hanya mula menggunakan Facebook pada tahun 2010.

Jadual 5 Perpustakaan akademik yang mempunyai Facebook

Kategori	Perpustakaan	Bil.	Tahun memulakan
Universiti awam- Universiti "Research Intensive" (RU)	UM	3	2008
	USM		2010
	UPM		2010
Universiti awam- Universiti antarabangsa	IIUM	1	2010
Universiti awam	UTM	5	2010
	UUM		2010
	UMT		2009
	UMP		2010
	UMK		2010

Universiti swasta ("Government Linked Company –GLC")	OUM	2009
	MMU	2009
	UNITEN	2009
	UNIKL	
	UTP	5
Jumlah		14

Bilangan "people like this" di Facebook (sehingga November 2010) bagi setiap Perpustakaan akademik juga turut berbeza antara satu sama lain. Bilangan "people like this" yang paling sedikit adalah sebanyak 88 orang sementara yang paling ramai adalah sebanyak 4,389 orang. Facebook telah menukar penggunaan istilah "Fans" pada "Page" kepada istilah "people like this" di sekitar April 2010. Bilangan "people like this" di Facebook Perpustakaan dapat dilihat menerusi Jadual 6 di bawah;

Jadual 6 Bilangan "people like this" (sehingga Nov 2010)

Bilangan "people like this"	Bil. Perpustakaan akademik	Perpustakaan
Lebih dari 4,000	2	UM (4389) IIUM (4072)
Antara 3,000 and 4,000	1	OUM (3793)
Antara 2,000 – 3,000	1	UMP (2241)
Antara 1,000 – 2,000	4	USM (1073) UTM (1880) UMT (1039) UniKL (1239)
Antara 500 – 1,000	4	MMU (679) UPM (735) UUM (897) UNITEN (964)
Antara 100- 500	1	UTP (470)
Kurang dari 100	1	UMK (88)
Jumlah	14	

- 2) Bagaimanakah Perpustakaan akademik di Malaysia menggunakan Facebook terutamanya yang melibatkan ciri-ciri dan aplikasinya?

Kesemua perpustakaan akademik kecuali satu perpustakaan mempunyai maklumat asas mengenai perpustakaan di laman Facebook mereka (kategori A) seperti waktu perkhidmatan perpustakaan, alamat, nombor telefon dan alamat laman web perpustakaan. Dalam segi penggunaan "Wall" (kategori B), 3 daripada 14 buah perpustakaan memanfaatkan sepenuhnya "Wall" untuk mempromosikan aktiviti perpustakaan mereka seperti mempromosikan berita dan aktiviti perpustakaan, memberikan pautan kepada sumber web dan video, mengumumkan perolehan baru untuk buku, jurnal dan langganan pangkalan data serta berkongsi gambar-gambar perpustakaan. Kebanyakan perpustakaan menggunakan "Wall" untuk berkongsi gambar-gambar perpustakaan serta mempromosikan acara dan aktiviti perpustakaan. Dalam kategori C: "Ciri-ciri laman Facebook", peratusan bagi kesemua perpustakaan berada di bawah 50 peratus. Didapati bahawa tiada satu pun Perpustakaan menggunakan aplikasi yang dibangunkan oleh pihak ketiga seperti *Catalog Search*, *LibGuide* atau *BooksRead* dan utiliti "database search". *Custom tab* dan "boxes" dalam Facebook seperti "Photos" digunakan secara

meluas oleh kesemua Perpustakaan. Namun, tiada satu pun Perpustakaan menggunakan “*Custom tab and boxes*”- “*Ask a librarian*”.

Kategori D: "Aplikasi komunikasi" adalah kategori untuk menilai komunikasi antara Perpustakaan dan pengguna laman Facebook Perpustakaan sepanjang bulan September dan Oktober 2010. 85 peratus daripada Perpustakaan akademik telah mengemaskini status Perpustakaan pada bulan September dan Oktober 2010. Namun begitu, hanya 3 buah Perpustakaan (21%) mengemaskini status pada setiap hari. Selain itu, didapati hanya 6 daripada 14 buah perpustakaan (42%) mengemaskini status Facebook setiap minggu. Penemuan menunjukkan bahawa sebanyak 6 buah Perpustakaan memberi maklum balas dalam tempoh masa 24 jam untuk setiap pertanyaan atau komen yang dihantar oleh pengguna perpustakaan menerusi Facebook Perpustakaan. Dalam kategori ini, penggunaan aplikasi komunikasi bagi kebanyakan Perpustakaan adalah melebihi 50 peratus. 3 buah Perpustakaan memperoleh 100 peratus yang menunjukkan Perpustakaan tersebut aktif berkomunikasi dengan pengguna mereka.

Jadual 8, “Aplikasi komunikasi pada bulan September dan Oktober 2010” pula mengandungi data penggunaan aplikasi komunikasi dalam Facebook Perpustakaan. Didapati bahawa hanya 3 buah perpustakaan (Perpustakaan UM, UIAM, OUM) mengemaskini status Facebook setiap hari (lebih dari 1.0) sementara 11 buah Perpustakaan yang lain tidak berbuat sedemikian. Jumlah Perpustakaan yang mengemaskini status Facebook mereka secara mingguan juga tidak memberangsangkan. Didapati bahawa hanya 6 buah perpustakaan mengemaskini status mereka secara mingguan. Jumlah status yang dihantar oleh Perpustakaan dari 11 buah perpustakaan adalah kurang dari 10 entri dalam tempoh masa dua bulan tersebut. Jumlah “*Like*” dan “*Comment*” dalam Facebook mempunyai hubungkait dengan jumlah status Facebook. Perpustakaan yang mengemaskini status Facebook pada setiap hari mempunyai jumlah “*Like*” dan “*Comment*” yang tinggi. 3 buah Perpustakaan yang mengemaskini status Facebook mereka setiap hari mempunyai lebih dari 100 kali “*Like*” dan lebih dari 100 kali jumlah “*Comment*”. Perpustakaan OUM yang sentiasa mengemaskini status Facebook Perpustakaan pada setiap hari mempunyai sejumlah 385 “*Like*” dan sejumlah 1294 “*Comment*” pada status yang dihantar pada bulan September dan Oktober 2010.

Kajian menunjukkan pengguna Facebook akan lebih berminat untuk berkomunikasi ke Facebook Perpustakaan (dengan menghantar status) jika mereka mendapati Facebook perpustakaan adalah aktif. Ini dapat dilihat dengan jelas dalam Facebook Perpustakaan UM, UIAM dan OUM. Ketiga-tiga Perpustakaan ini mengemaskini status Facebook pada setiap hari dan mempunyai “*posting*” pengguna yang banyak. Jumlah “*posting*” pengguna bagi ketiga-tiga Perpustakaan ini melebihi dari 20 entri, iaitu 24 entri (UM), 52 entri (UIAM) dan 60 entri (OUM). Bagi Perpustakaan yang tidak mengemaskini status Facebook pada setiap hari, didapati bahawa “*posting*” pengguna Perpustakaan berada di bawah 10 entri.

Berdasarkan “*Kerangka 8-S Kategori Pembangunan untuk Penggunaan Facebook*”, Perpustakaan akademik yang menggunakan Facebook dapat dikategorikan kepada 8 klasifikasi tatanama (*classification nomenclature*) seperti berikut; *Skaters, Striders, Sprinters, Sliders, Strollers, Shufflers, Starters and Sleepers*. Jadual 9 menunjukkan bahawa terdapat 3 Perpustakaan iaitu Perpustakaan UM, UIAM dan OUM yang dapat dikategorikan sebagai “*Skaters*”. Ketiga-tiga Perpustakaan ini digambarkan sebagai “*Dalam kedudukan yang teguh dengan menggunakan fungsi-fungsi Facebook*”. 5 buah Perpustakaan iaitu Perpustakaan USM, UTM UMP, UniKL dan UTP pula dapat dikategorikan sebagai “*Sliders*” iaitu “*Bergerak selesa tetapi kurang momentum kerana kurang motivasi*”. Terdapat satu Perpustakaan dalam kategori “*Starters*” yang “*Mengakui pentingnya fenomena Facebook dan cuba menggunakannya*” iaitu Perpustakaan UMK.

- 3) Apakah jenis maklumat atau sumber-sumber maklumat yang terdapat pada Facebook perpustakaan akademik?

Penyelidik telah mengenalpasti sebanyak 6 kategori status yang dihantar oleh Perpustakaan dan 4 kategori status yang dihantar oleh pengguna di Facebook perpustakaan (lihat Jadual 6). Didapati bahawa sebahagian besar status yang dihantar oleh Perpustakaan adalah dari kategori 1; "Pelbagai bentuk ucapan" iaitu 106 entri. Status kategori 2, "Maklumat berita perpustakaan" merupakan kedua paling banyak dihantar (72 entri) oleh perpustakaan akademik di Malaysia. Kategori lain seperti "Maklumat sumber Perpustakaan" (50 entri) dan "Maklumat sumber web" (43 entri) adalah dua kategori yang turut dihantar oleh Perpustakaan dalam Facebook. Kategori "Maklumbalas perpustakaan": kategori 5, merupakan status yang paling kurang dihantar oleh Perpustakaan iaitu hanya 6 entri sahaja. Hanya 2 buah Perpustakaan (Perpustakaan UIAM dan USM) menghantar status dalam kategori 5.

Sebahagian besar status yang dihantar oleh pengguna merupakan kategori 2, "Soalan perkhidmatan Perpustakaan" iaitu sebanyak 73 entri. Status kategori 1, "Pelbagai bentuk ucapan" hanya dihantar oleh pengguna di 4 buah Perpustakaan (perpustakaan UM, UIAM, OUM dan UMT) dengan 34 entri. Sebilangan pengguna Perpustakaan bersedia memberikan komen dan cadangan mereka kepada Perpustakaan seperti yang ditunjukkan dalam status kategori 3, "Cadangan/Komen". Oleh kerana pengguna Perpustakaan dibenarkan untuk menghantar sebarang "*posting*" dalam Facebook Perpustakaan, agak sukar untuk mengkategorikan beberapa status "*posting*" mereka. Oleh yang demikian, kategori 4, "Lain-lain" diperuntukkan untuk setiap "*posting*" pengguna Perpustakaan yang tidak dapat dikategorikan di bawah kategori 1, 2 dan 3.

Jadual 7 Penggunaan dan aplikasi Facebook di Perpustakaan akademik

Perpustakaan	UM	UIAM	USM	UTM	OUM	MMU	UPM	UUM	UNITEN	UMT	UMP	UniKL	UTP	UMK
Tahun mula	Oct 2008	Mac 2010	Mac 2010	Mac 2010	Apr 2009	Jul 2009	Apr 2010	Apr 2010	Dec 2009	Dec 2009	Jul 2010	Jan 2010	Jan 2010	Jul 2010
Bilangan "people like this" (sehingga 30 th Nov. 2010)	4389	4072	1073	1880	3793	679	735	897	964	1039	2241	1239	470	88
A. Hebahan maklumat perpustakaan														
1. Maklumat umum (alamat, waktu pembukaan perpustakaan, no. tel.)	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Pautan ke laman web perpustakaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Jumlah	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Peratus (2/2 x 100)	100	100	100	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B. Penggunaan Wall														
1. Hebahan berita dan aktiviti perpustakaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
2. Panduan penggunaan kemudahan perpustakaan	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1
3. Membekalkan pautan sumber web	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0
4. Membekalkan pautan video	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
5. Pengumuman perolehan baru untuk buku/jurnal	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0
6. Perolehan baru pangkalan data	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0
7. Membekalkan perkhidmatan rujukan	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0

Perpustakaan	UM	UIAM	USM	UTM	OUM	MMU	UPM	UUM	UNITEN	UMT	UMP	UniKL	UTP	UMK
8. Membekalkan maklumat mengenai literasi maklumat	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
9. Perkongsian foto	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
Jumlah	9	9	3	6	9	2	5	1	8	3	5	7	6	1
Peratus (9/9 x 100)	100	100	33	66	100	22	55	11	88	33	55	77	66	11
C. Ciri-ciri laman Facebook														
1. Aplikasi – carian melalui katalog	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Aplikasi – <i>LibGuide/ BooksiRead</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Aplikasi – carian melalui utiliti pangkalan data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. <i>Custom tab</i> – “Discussion”	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
5. <i>Custom tab</i> – “Events”	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1
6. <i>Custom tab</i> – “Notes”	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0
7. <i>Custom tab</i> – “Photos”	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. <i>Custom tab</i> – “Ask a librarian”	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3
Peratus (8/8 x 100)	37	37	37	37	50	37	50	37	37	25	25	37	37	37

Perpustakaan	UM	UIAM	USM	UTM	OUM	MMU	UPM	UUM	UNTEN	UMT	UMP	UniKL	UTP	UMK
D. Aplikasi komunikasi														
1. Status yang dihantar pada "Wall" – September	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
2. Status yang dihantar pada "Wall" – Oktober	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
3. Kekerapan kemaskini "Status" – harian	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Kekerapan kemaskini "Status" – sekurang-kurangnya seminggu sekali	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0
5. "Like" untuk status	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
6. Comment untuk status – September	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
7. Comment untuk status – Oktober	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0
8. Kiriman pengguna – September	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
9. Kiriman pengguna – Oktober	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0
10. Maklum balas kepada kiriman pengguna dalam tempoh masa 24 jam	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0
Jumlah	10	10	6	5	10	6	8	7	7	3	7	5	6	1
Peratus (10/10 x 100)	100	100	60	50	100	60	80	70	70	30	70	50	60	10
JUMLAH	25	25	15	16	26	14	20	14	21	10	17	17	17	6
Indeks aplikasi	86	86	51	55	89	48	69	48	72	34	58	58	58	20

Jadual 8 Aplikasi komunikasi pada bulan September dan Oktober 2010

PERPUSTAKAAN	UM	UIAM	USM	UTM	OUM	MMU	UPM	UUM	UNITEN	UMT	UMP	UniKL	UTP	UMK
Status pada "Wall"														
1) September	21	24	3	1	72	1	5	1	1	2	10	1	4	0
2) Oktober	22	28	4	3	66	2	3	1	8	0	3	1	2	0
Jumlah	43	52	7	4	138	3	8	2	9	2	13	2	6	0
Purata kemaskini (harian) Jumlah status/40 hari bekerja	1.1	1.30	0.17	0.10	3.45	0.07	0.2	0.05	0.22	0.05	0.32	0.05	0.15	0
Purata kemaskini (mingguan) Jumlah status/8 minggu	5.4	6.50	0.87	0.50	17.25	0.37	1	0.05	1.12	0.25	1.62	0.25	0.75	0
"Like" untuk status	96	188	20	3	196	3	20	4	2	0	66	0	3	0
1) September	78	127	8	14	189	1	19	4	31	0	17	0	3	0
2) Oktober														
Jumlah	174	315	28	17	385	4	49	8	33	0	83	0	6	0
"Comment" pada status	27	232	9	0	750	1	13	5	0	0	72	1	0	0
1) September	25	240	34	1	544	3	5	8	16	0	16	0	0	0
2) Oktober														
Jumlah	52	472	43	1	1294	4	18	13	16	0	88	1	0	0
"Posting" pengguna	13	32	0	0	28	3	3	2	5	3	0	0	1	1
1) September	11	20	6	4	32	0	5	3	2	4	0	4	0	0
2) Oktober														
Jumlah	24	52	6	4	60	3	8	5	7	7	0	4	1	1

Jadual 9 Kategori Facebook Perpustakaan

Klasifikasi Tata Nama	Bilangan Perpustakaan	Perpustakaan	Indeks Aplikasi
<i>Skaters</i> (Lebih daripada 80-100)	3	UM IIUM OUM	86 86 89
<i>Striders</i> (Lebih daripada 70- 79)	1	UNITEN	72
<i>Sprinters</i> (Lebih daripada 60- 69)	1	UPM	69
<i>Sliders</i> (Lebih daripada 50- 59)	5	USM UTM UMP UniKL UTP	51 55 58 58 58
<i>Strollers</i> (Lebih daripada 40- 49)	2	MMU UUM	48 48
<i>Shufflers</i> (Lebih daripada 30- 39)	1	UMT	34
<i>Starters</i> (Lebih daripada 20- 29)	1	UMK	20
<i>Sleepers</i> (20 dan ke bawah)	-	-	-

Jadual 10 Kategori “posting” Facebook Perpustakaan (antara September & Oktober 2010)

Perpustakaan “Posting” Perpustakaan	Perpustakaan														Total
	UM	IIUM	USM	UTM	OUM	MMU	UPM	UUM	UNITEN	UMT	UMP	UniKL	UTP	UMK	
Pelbagai bentuk ucapan (1)	5	19	4	0	66	1	3	0	2	0	5	0	1	0	106
Maklumat berita Perpustakaan (2)	6	21	0	2	30	2	4	1	0	0	4	1	1	0	72
Maklumat sumber Perpustakaan (3)	5	2	0	2	26	1	1	1	5	0	3	1	4	0	50
Maklumat sumber laman web (4)	25	5	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
Pengumpulan maklumbalas (5)	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Maklumat komuniti (6)	2	2	0	0	3	0	0	0	2	2	1	0	0	0	12
“Posting” pengguna															
Pelbagai bentuk ucapan (1)	1	15	0	0	15	0	0	0	0	3	0	0	0	0	34
Soalan perkhidmatan Perpustakaan (2)	18	22	4	1	14	3	3	5	2	1	0	0	0	1	74
Cadangan/komen (3)	0	7	0	2	1	0	3	0	1	0	0	2	0	0	16
Lain-lain (4)	5	8	2	1	30	0	2	0	4	3	0	2	1	0	59

PERBINCANGAN

Penggunaan Facebook di Perpustakaan akademik di Malaysia dilihat sebagai baru sahaja bermula. Walaupun Perpustakaan UM telah menggunakan Facebook sejak tahun 2008, kebanyakan Perpustakaan akademik yang lain hanya menggunakan Facebook pada tahun 2010. Perpustakaan UM, Perpustakaan UIAM dan Perpustakaan OUM adalah 3 buah Perpustakaan akademik yang telah dikenalpasti sebagai “*Skaters*” berdasarkan “Kerangka 8-S Kategori Pembangunan untuk Penggunaan Facebook”. Ketiga-tiga Perpustakaan akademik ini adalah dari kategori Universiti yang berbeza iaitu Perpustakaan UM(Universiti Penyelidikan), Perpustakaan UIAM(Universiti Antarabangsa) dan Perpustakaan OUM(Universiti Pembelajaran Jarak Jauh). Ketiga-tiga Perpustakaan ini telah menggunakan sepenuhnya fungsi-fungsi dan kelebihan yang ada pada Facebook seperti yang dinyatakan untuk “*Skaters*” iaitu “Dalam

kedudukan yang teguh dengan menggunakan fungsi-fungsi Facebook". Perpustakaan UIAM yang baru saja menggunakan Facebook pada bulan Mac 2010 dilihat amat berjaya menggunakan fungsi-fungsi dan kelebihan yang ada pada Facebook. Kejayaan ini dilihat dari sudut kejayaannya mempunyai seramai 4072 "*people like this*" dalam tempoh tidak sampai setahun. Jumlah tersebut merupakan jumlah kedua paling banyak selepas Perpustakaan UM.

Adalah amat penting untuk setiap Perpustakaan memautkan laman Facebook dan laman web Perpustakaan bersama-sama. Pautan antara kedua-dua laman ini memberi isyarat bahawa laman Facebook tersebut dibina secara rasmi oleh Perpustakaan tersebut. Ini adalah kerana sesiapa sahaja yang mempunyai alamat e-mel yang sah dengan mudah boleh membina laman Facebook. Hal ini pernah berlaku kepada Perpustakaan UIAM apabila individu yang tidak dikenali telah membuka laman Facebook "IIUM Library". Ini menyebabkan Facebook Perpustakaan UIAM yang rasmi menggunakan nama "The Official IIUM Library". Laman Facebook bernama "IIUM Library" tidak dapat dipadamkan begitu sahaja melainkan individu tersebut.

Kebanyakan Perpustakaan akademik mewujudkan laman Facebook supaya dapat menghebahkan maklumat Perpustakaan kepada pengguna mereka. Sungguhpun begitu, matlamat ini dianggap kurang berjaya jika jumlah "*people like this*" adalah sedikit. David Lee King (2010) dalam blognya "Social Web, Emerging Trends and Libraries" menyarankan Perpustakaan akademik untuk "memanusiakan laman Facebook". Ini dapat dilakukan dengan sentiasa mengemaskini status secara teratur; berinteraksi dengan memberi maklum balas segera terhadap komen-komen yang ditinggalkan dalam status; sentiasa mengumumkan aktiviti-aktiviti perpustakaan; sentiasa menambah gambar-gambar dan video baru serta menggunakan ciri "Events" untuk menyenaraikan aktiviti-aktiviti kampus. Dia menjelaskan dengan lebih lanjut lagi bahawa "*This is easily fixable if you do one simple thing. Post an update every day, and make it interesting*". Kajian ini membuktikan bahawa Perpustakaan yang sentiasa mengemaskini status mereka pada setiap hari mempunyai lebih banyak "*people like this*" berbanding dengan Perpustakaan yang hanya mengemaskini status seminggu atau sebulan sekali di "Wall" Facebook. Perkara yang sama juga ditekankan oleh Burkhardt (2010) bahawa "*posting*" Perpustakaan dalam Facebook perlulah bersifat "sosial" dan "kemanusiaan". Istilah "sosial" bermaksud memberi maklum balas kepada sebarang "*comment*" pada status manakala istilah "kemanusiaan" pula memperlihatkan Facebook Perpustakaan sebagai manusia dan mempunyai sentuhan manusia.

Facebook juga membuka ruang kepada Perpustakaan untuk berkomunikasi secara lebih baik dengan pengguna Perpustakaan. Ia merupakan sebuah platform berinteraksi dan sumber menerima maklum balas perkhidmatan Perpustakaan daripada pengguna Perpustakaan. Pihak Perpustakaan boleh mendapatkan idea atau gambaran kehendak pengguna Perpustakaan menerusi "*Comment*" dan "*posting*" oleh pengguna di Facebook. Ini membolehkan Perpustakaan memahami kehendak pengguna mereka dengan lebih baik lagi. Dari sudut pengguna pula, fungsi yang terdapat pada "Wall" seperti "*Post*", "*Like*" dan "*Comment*" memudahkan pengguna untuk memberi maklum balas kepada Perpustakaan. Jika pengguna suka kepada status Perpustakaan tetapi tidak mahu memberi sebarang komen, mereka boleh mengklik butang "Like". Mengklik butang "Like" adalah salah satu cara untuk mengatakan bahawa "Saya suka perkara yang Perpustakaan lakukan". Dalam hal ini, pengguna menjadikan Facebook Perpustakaan sebagai forum untuk ekspresi diri, wadah untuk perbualan dan perkongsian maklumat sesama pengguna.

Konsep "*viral marketing*" dalam Facebook membolehkan promosi perkhidmatan Perpustakaan dilakukan dengan cepat dan merebak dengan pantas (Ganster & Schumacher, 2009). Walau bagaimanapun, adalah amat penting komuniti kampus dan anggota universiti menyedari kehadiran Facebook Perpustakaan dalam era masa kini. Perpustakaan tidak boleh hanya bergantung kepada iklan di laman web Perpustakaan sahaja. Iklan mengenai Facebook Perpustakaan perlu dilakukan di mana sahaja dan menggunakan pelbagai cara. Antaranya

meletakkan poster dan banting Facebook di kawasan bangunan Perpustakaan dan di papan kenyataan sekitar kampus, membeli iklan dalam akhbar pelajar, mewarwarkan mengenai Facebook Perpustakaan semasa sesi orientasi dan taklimat Perpustakaan serta kelas pencarian maklumat Perpustakaan.

Terdapat beberapa aplikasi yang berkaitan dengan Perpustakaan untuk pencarian maklumat yang telah dibangunkan oleh pihak ketiga seperti JSTOR untuk pencarian artikel dalam pangkalan data, *WorldCat* untuk pencarian bahan di perpustakaan dan *LibGuides* untuk panduan subjek. Namun begitu, kesemua Perpustakaan akademik di Malaysia tidak menggunakan mana-mana aplikasi yang dinyatakan tadi. Begitu juga fungsi “Ask-a-librarian” yang tidak langsung digunakan oleh mana-mana Facebook Perpustakaan Malaysia. Perkara ini secara signifikan menunjukkan bahawa Perpustakaan akademik Malaysia tidak menawarkan laman Facebook perpustakaan mereka sebagai satu alat bantu rujukan untuk pengguna Perpustakaan.

Bagaimana pun perkhidmatan Perpustakaan menerusi Facebook harus menitikberatkan mengenai konsistensi dan ketepatan masa perkhidmatan. Pengguna amat mengharapkan maklum balas yang segera untuk setiap “posting” atau “comment” yang dihantar melalui Facebook Perpustakaan. Mereka mungkin tidak akan kembali menjengah laman Facebook Perpustakaan sekiranya maklum balas dari Perpustakaan mengambil masa yang lama atau tiada maklum balas langsung. Ia memberi risiko yang amat besar kepada imej Perpustakaan dan berpotensi menghalang pengguna untuk menggunakan perkhidmatan Perpustakaan yang lain (Dickson & Holley, 2010).

KESIMPULAN

Penggunaan laman Facebook di Perpustakaan akademik di Malaysia merupakan satu fenomena yang masih baru. Kebanyakan Perpustakaan akademik baru sahaja menggunakan Facebook pada tahun lalu dan masih dalam proses menyesuaikan penggunaan Facebook sebagai alat komunikasi baru Perpustakaan. Kebanyakan perpustakaan akademik Malaysia menggunakan Facebook sebagai alat promosi perpustakaan. Pengguna melihat Facebook Perpustakaan sebagai satu platform bagi mereka untuk berkomunikasi dengan perpustakaan pada setiap masa dan di mana saja mereka berada. Namun begitu, Perpustakaan perlu sentiasa mengemaskini status secara konsisten dan mempunyai konsep “kemanusiaan” dalam Facebook untuk menarik lebih banyak penglibatan dan penyertaan pengguna perpustakaan. Perpustakaan akademik perlu mengeksploitasi sepenuhnya fungsi-fungsi Facebook yang menawarkan bentuk komunikasi cara baru. Hal ini dinyatakan oleh Breeding (2010), “*social networking is a fundamental characteristics of successful technology....libraries need to move beyond ad hoc and informal uses of social technologies and make them an essential element of the way that libraries implement technology*”.

RUJUKAN

- ACRL Research Planning and Review Committee. (2010). 2010 top ten trends in academic libraries: A review of the current literature. *College & Research Libraries News*, 71, 286-292
- Alexa.com. (2010). Top sites in Malaysia. Retrieved 1st May 2010, from <http://www.alexacom/topsites/countries/MY>
- Aziz, N. A., Boon, C. Y., & Loh, H. (2010). *Sowing the seeds: towards reaping a harvest using social web applications in Nanyang Technological University Library*. Paper presented at the World Library and Information Congress: 76th IFLA General Conference and Assembly.
- Breeding, M. (2007). Librarians Face Online Social Networks. *Computers in Libraries*, 27(8), 30-32.
- Breeding, M. (2010). Taking the Social Web to the next level. *Computers in Libraries*, 30(7), 28-30.
- Burkhardt, A. (2010). Social media: A guide for college and university libraries. *College & Research Libraries News*, 71(1), 10.

- Charnigo, L., & Barnett-Ellis, P. (2007). Checking out Facebook.com: The Impact of a digital trend on Academic Libraries. *Information Technology and Libraries*, 26(1), 23-34.
- Dickson, A., & Holley, R. P. (2010). Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns. *New Library World*, 111(11/12), 468-479.
- Facebook.com. (2010). Facebook factsheet. Retrieved 19th April 2010, from <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics#!/press/info.php?factsheet>
- Facebook.com. (2011). Like feature on Facebook. Retrieved 18 January, 2011, from www.facebook.com
- Farkas, M. (2007). Going where patrons are: Outreach in MySpace and Facebook. *American Libraries*, 38(4), 27.
- Ganster, L., & Schumacher, B. (2009). Expanding beyond our library walls: Building an active online community through Facebook. *Journal of Web Librarianship*, 3(2), 111-128.
- Graham, J. M., Faix, A., & Hartman, L. (2009). Crashing the Facebook party: One library's experiences in the students' domain. *Library Review*, 58(3), 228 - 236.
- Grossman, L. (2010). Person of the year 2010: Mark Zuckerberg. Retrieved 23 January, 2011, from http://www.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2036683_2037183_2037185,00.html
- Harinarayana, N., & Raju, N. (2010). Web 2.0 features in university library web sites. *Electronic Library, The*, 28(1), 69-88.
- Hendrix, D., Chiarella, D., Hasman, L., Murphy, S., & Zafron, M. (2009). Use of Facebook in academic health sciences libraries. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, 97(1), 44.
- King, D. L. (2010, 4th April). Humanizing your Facebook pages. <http://www.davidleeking.com/2010/02/09/humanizing-your-facebook-pages/>
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology*. California: Sage Publications, Inc.
- Landis, C. (2007). Friending our users: Social Networking and reference services. In S. Steiner & L. Madden (Eds.), *The desk and beyond: Next Generation reference services*. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries.
- Mack, D., Behler, A., Roberts, B., & Rimland, E. (2007). Reaching students with Facebook: data and best practices. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 8(2).
- Nguyen, C. L. (2008). A survey of the application of Web 2.0 in Australasian university libraries. *Library Hi Tech*, 26(4), 630-653.
- Ramachandran Ramasamy. (2010). Benchmarking Malaysia in the Global Information Society: Regressing or progressing. *Journal of CENTRUM Cathedra*, 3(1), 67.
- Russell, E. (2007). *The Use of Facebook functions and the effect it has on other methods of communication*: University of Sheffield, Department of Information Studies.
- Secker, J. (2008). Case study 5: Libraries and facebook. *Libraries and Social Software in Education*. Available at: http://clt.lse.ac.uk/Projects/Case_Study_Five_report.pdf.
- Socialbakers.com. (2011a). Facebook reaches 600 million users. Retrieved 15 January, 2011, from <http://www.socialbakers.com/blog/100-facebook-reaches-another-milestone-600-million-users/>
- Socialbakers.com. (2011b). Malaysia Facebook statistics. Retrieved 21 January, 2011, from <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/malaysia>
- Sodt, J., & Summey, T. (2009). Beyond the Library's Walls: Using Library 2.0 Tools to Reach Out to All Users. *Journal of Library Administration*, 49(1), 97-109.
- Sokoloff, J. (2009). International Libraries on Facebook. *Journal of Web Librarianship*, 3(1), 75-80.
- Spomer, M. Y. (2008). The Fine art of throwing sheep: How Facebook can contribute to librarianship and community at theological institutions. *Theological Librarianship*, 1(1).
- Tripathi, M., & Kumar, S. (2010). Use of Web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape. *The International Information & Library Review*, 42, 195-207.
- Whitnah, T. (2010). I like your comment. Retrieved 6 January 2011, from <http://blog.facebook.com/blog.php?post=399440987130>