

# Đánh giá website thư viện và triết lý lấy bạn đọc làm trung tâm

Bài đăng trên tạp chí: Thông tin và Tư liệu, số 6/2014, trang 3-10

---

**Đỗ Văn Hùng, Nguyễn Văn Chương**

Khoa Thông tin – Thư viện, Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQGHN

dvhung@vnu.edu.vn

*Bài báo phân tích xu hướng xây dựng website hiện nay của các thư viện trên thế giới đó là lấy bạn đọc làm trung tâm. Tiến hành khảo sát và đưa ra đánh giá website của các thư viện Việt Nam dựa trên ba tiêu chí cơ bản: nội dung, giao diện và kỹ thuật. Kết quả cho thấy các thư viện Việt Nam khi xây dựng website chưa đặt bạn đọc vào trung tâm. Phần lớn các thư viện đang tập trung vào việc giới thiệu thư viện và các hoạt động của mình mà ít chú trọng vào việc phát triển website như là một cổng thông tin cho bạn đọc. Trên cơ sở thực trạng đó, chúng tôi đưa ra một số khuyến nghị cho các thư viện Việt Nam trong việc phát triển website nhằm đáp ứng nhu cầu tin của bạn đọc.*

## **1. Đặt vấn đề**

Các thư viện đang tiến tới cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông qua mạng Internet. Ở đó bạn đọc có thể truy cập vào các website của các thư viện để khai thác cơ sở dữ liệu (CSDL) và sử dụng các dịch vụ. Các website giúp rút ngắn khoảng cách giữa thư viện với bạn đọc. Có thể nói rằng website đang là công cụ và kênh thông tin quan trọng của các thư viện trong thời đại internet và số.

Tuy nhiên có nhiều ý kiến cho rằng website của các thư viện Việt Nam nhìn chung chưa thực sự hấp dẫn, lượng bạn đọc truy cập sử dụng còn khiêm tốn, chưa đáp ứng được nhu cầu tin của bạn đọc, đặt biệt các thư viện chưa lấy người dùng làm trung tâm trong phát triển website của mình. Trong nghiên cứu này chúng tôi đi tìm hiểu nguyên nhân tại sao lại có tình trạng này và cần làm gì để nâng cao hiệu quả các website thư viện. Để đạt được mục tiêu đó, chúng tôi đặt ra bốn câu hỏi nghiên cứu, đó là: (1) Xu thế thiết kế website thư viện hiện nay là gì? (2) Các tiêu chuẩn nào dùng để đánh giá website thư viện? (3) Website

của các thư viện đã đáp ứng được nhu cầu của bạn đọc hay chưa? Và (4) Làm thế nào để website của các thư viện hoạt động một cách hiệu quả?

Để trả lời các câu hỏi này, chúng tôi sử dụng một số phương pháp nghiên cứu cụ thể sau: phân tích tổng hợp tài liệu liên quan đến đánh giá website, phỏng vấn sâu người dùng tin và cán bộ thư viện đồng thời khảo sát diện rộng bằng bảng hỏi đối với bạn đọc. Chúng tôi khảo sát đánh giá trực tiếp 25 website thư viện (bao gồm thư viện công cộng, thư viện đại học và thư viện chuyên ngành) dựa trên ba tiêu chí chính: nội dung thông tin, thiết kế giao diện và kỹ thuật/công nghệ. Việc đánh giá được tiến hành trong một thời điểm xác định là 20/02/2014, vì vậy mọi thay đổi sau thời điểm thu thập dữ liệu sẽ không được xem xét.

## **2. Triết lý lấy bạn đọc làm trung tâm trong phát triển website thư viện**

Trong kỷ nguyên internet thì website thư viện đã và đang trở thành nơi để bạn đọc (người sử dụng dịch vụ) và thư viện (người cung cấp dịch) gặp nhau tiện lợi, nhanh chóng và hiệu quả. Vai trò của website thư viện được thể hiện một số khía cạnh như: công khai thác nguồn lực thông tin dưới dạng in và số hóa có trong và ngoài thư viện; nơi cung cấp các dịch vụ thư viện cho bạn đọc; công cụ hướng dẫn cho bạn đọc sử dụng thư viện hiệu quả; nơi người dùng nhận được sự hỗ trợ và giải đáp thắc mắc từ thư viện; và là công cụ quảng bá thư viện [8].

Với vai trò quan trọng như vậy, việc xây dựng và thiết kế một website phù hợp với từng thư viện và đặc thù người dùng tin là một nhiệm vụ quan trọng và cần được thực hiện một cách chuyên nghiệp và bài bản. Mỗi một website ra đời đều hướng tới một nhóm đối tượng người dùng chính của tổ chức đưa ra website đó. Đối với một website thư viện, hiển nhiên đối tượng phục vụ là những người cần đến thông tin, tài liệu của thư viện. Dĩ nhiên, còn các đối tượng khác sử dụng website đó là cán bộ thư viện của chính thư viện đó, là đối tác và các đơn vị có mối quan hệ nghiệp vụ. Tuy nhiên, bạn đọc vẫn là đối tượng chính mà thư viện hướng tới và họ là trung tâm trong thiết kế hệ thống thông tin và xây dựng website thư viện. Với mỗi một thư viện có đối tượng bạn đọc đặc thù riêng, do vậy có những cách tiếp cận riêng để đáp ứng nhu cầu của bạn đọc. Nhưng vẫn có một đặc điểm chung cho các thư viện khi xây dựng website đó là lấy bạn đọc làm trung tâm (user-centered approach). Vậy thiết kế lấy người dùng làm trung tâm là gì? Và Làm thế nào để xây dựng một website lấy người dùng làm trung tâm?

Theo Allen, việc lấy người dùng làm trung tâm là yếu tố then chốt cho sự thành công và tính hiệu quả của một hệ thống thông tin hay các dịch vụ thông tin của một tổ chức [3]. Việc thiết kế hệ thống thông tin theo hướng người dùng nên dựa vào các yếu tố cơ bản đó là nhu cầu tin của người dùng, các nhiệm vụ và dự án hay những nghiên cứu mà họ phải hoàn thành. Dựa trên các yếu tố đó các thư viện cần thiết kế hệ thống thông tin của mình, trong đó có website, để đáp ứng được nhu cầu thông tin của bạn đọc. Việc thiết kế theo hướng người dùng đóng vai trò rất quan trọng đối với một hệ thống thông tin. Bởi vì cơ quan thông tin đó phải nhất quán trong chiến lược phát triển, thiết kế hệ thống, xây dựng các dịch vụ và đặc biệt là thiết kế xây dựng website – cổng kết nối với người dùng. Tất cả dựa trên hai câu hỏi cơ bản: người dùng chính của website là ai? Và họ cần những thông tin gì?

Triết lý lấy bạn đọc làm trung tâm được các thư viện trên thế giới triệt để tuân thủ, cho dù đó là thư viện đại học, thư viện công cộng hay thư viện trường học. George khẳng định rằng hiện nay ở các trường đại học sinh viên, giảng viên và các khoa đào tạo truy cập và khai thác thông tin thông qua website của thư viện nhiều hơn lúc nào hết. Do vậy, một điều quan trọng và hiển nhiên là các website cũng như những tương tác giao diện số phải thật dễ dàng truy cập và không quá phức tạp. Quá trình thiết kế website cần phải có sự tham gia của bạn đọc. Yêu cầu cần phải có một bản khảo sát đánh giá để hiểu rõ về đối tượng mà thư viện phục vụ: họ là ai, mong muốn nhu cầu tin của họ, thói quen và các kỹ năng cơ bản của họ [6]. Becker và Yannotta đã đưa ra một mô hình thể hiện quy trình thiết kế một website, mà ở trong đó tất cả các tiến trình phải xuyên suốt một mục tiêu là hướng tới người dùng [5]. Dựa trên trải nghiệm người dùng (user experience) để thiết kế website vừa là một khoa học vừa là một nghệ thuật mà ở đó việc thiết kế website cần đạt được 3 yêu cầu: dễ sử dụng, phù hợp với kỳ vọng của người dùng và đạt được các mục tiêu đặt ra của tổ chức. Katz-Haas và Truchard [7,12] đưa ra một số câu hỏi gợi ý khi tiến hành xây dựng một website theo hướng người dùng:

- Ai là đối tượng sử dụng website?
- Những mục tiêu và nhiệm vụ mà họ phải hoàn thành là gì?
- Khả năng sử dụng máy tính của người dùng như thế nào?
- Người dùng đang có những nhu cầu tin gì và loại hình thông tin nào?
- Những thiết bị, phần mềm và trình duyệt mà người dùng hay sử dụng?

- Người dùng mong muốn những gì từ website? Họ mong muốn website hoạt động động như thế nào?
- Thiết kế của website có phù hợp với kinh nghiệm của người dùng không?
- Những kiến thức và kỹ năng liên quan của người dùng có được đưa vào trong quá trình thiết kế không?
- Đặc điểm môi trường làm việc, môi trường sử dụng web của người dùng như thế nào?

Việc xây dựng một website theo hướng người dùng cần tuân thủ một số yêu cầu sau: (1) cần phải có sự tham gia của người dùng ngay từ lúc bắt đầu xây dựng website, (2) hiểu rõ người dùng của hệ thống, (3) phân tích các mục tiêu và nhiệm vụ của người dùng cần đạt được, (4) không quyết định quá sớm một giải pháp thiết kế nào đó, và (5) lặp lại quy trình *thiết kế – kiểm tra* tính hữu dụng đến khi nào đạt được thiết kế mong muốn.

Một ví dụ điển hình đó là Thư viện Quốc hội Mỹ đã triệt để triết lý này khi xây dựng website của mình. Khi bạn đọc truy cập vào website của thư viện, vị trí dễ nhìn và trung tâm của website là thanh tìm kiếm thông tin, tiếp đến là các bộ sưu tập chính trong thư viện, các đề mục chủ đề mà từ đó người dùng có thể truy cập đến nguồn tài liệu có trong thư viện, các dịch vụ mà thư viện cung cấp, các thông tin hỗ trợ cần thiết. Tuyệt nhiên không có các tin tức, sự kiện, các bài báo hoạt động nghiệp vụ. Phần lớn diện tích trang chủ là dùng để phục vụ cho người dùng tin.

Hình 1. Website thư viện quốc hội Mỹ – một ví dụ điển hình về thiết kế lấy bạn đọc làm trung tâm

Trong khi đó khảo sát các website thư viện tại Việt Nam, kết quả cho thấy các thư viện chưa đi theo triết lý trên. Phần lớn diện tích của trang chủ (home page) của website không dành cho người cần tìm kiếm thông tin, mà dành cho thông tin nghiệp vụ, về hoạt động của đơn vị hay những tin tức sự kiện. Người dùng cần ít nhất phải hai đến ba thao tác mới tới được công cụ tìm kiếm, và cần nhiều thao tác nữa để biết thư viện có những nguồn tài liệu gì. Đã có một số thư viện tiếp cận theo hướng người dùng, tuy nhiên vẫn mắc lỗi là cố “làm vừa lòng” tất cả người dùng, và cố đưa càng nhiều thông tin càng tốt. Thực trạng này chúng tôi sẽ phân tích ở phần sau bài viết.

### 3. Các tiêu chí để đánh giá website thư viện

Hiện nay vẫn chưa có một bộ tiêu chuẩn do cơ quan có thẩm quyền ban hành quy định để đánh giá về một website thư viện. Chúng tôi đã tham khảo một số tài liệu như: các tiêu chí đánh giá trang thông tin điện tử trên mạng Internet của các đơn vị trực thuộc Bộ khoa học

và Công nghệ [4], nghiên cứu về tính khả dụng của một website thư viện [9], và nghiên cứu về đánh giá nội dung website thư viện [1,8]. Trên cơ sở đó chúng tôi đưa ra ba tiêu chí cơ bản cho đánh giá website thư viện đó là: nội dung, giao diện và kỹ thuật.

Về mặt nội dung. Nội dung thông tin của một website thư viện cần có đó là: *các nguồn lực thông tin* mà thư viện có thể cung cấp cho người dùng: bao gồm nguồn thông tin in ấn và số hóa có trong thư viện hoặc liên kết đến nguồn trực tuyến từ bên ngoài; *các dịch vụ thư viện* cơ bản mà thư viện cung cấp cho bạn đọc; *các trợ giúp và hướng dẫn của thư viện* nhằm giúp bạn đọc khai thác thông tin một cách hiệu quả nhất.

Về giao diện. Một nguyên tắc quan trọng là giao diện phải cho phép bạn đọc tập trung được vào thông tin quan trọng nhất. Như đã trình bày ở phần trên, trong quá trình thiết kế cần nghiên cứu bạn đọc để biết được thông tin nào là quan trọng, và bạn đọc quan tâm nhất đến loại hình thông tin nào. Ngoài ra còn có các yếu tố cần xem xét khác đó là tính hài hòa về phối màu, hình ảnh phù hợp, kiểu chữ thống nhất, bố cục hợp lý, và thiết kế hướng tâm để dễ sử dụng trên nhiều thiết bị.

Về kỹ thuật. Đảm bảo website cần phải tương thích với những trình duyệt web phổ thông như: Firefox, Internet Explorer, Google Chrome và các trình duyệt khác. Tương thích cho các thiết bị khác nhau như điện thoại thông minh, máy tính bảng, máy tính để bàn hay máy tính xách tay. Đảm bảo tốc độ truy cập dưới 5 giây (theo khuyến cáo của google). Có công cụ tra cứu mạnh với khả năng một câu lệnh tìm kiếm có thể đưa ra kết quả từ nhiều nguồn do thư viện cung cấp (one search for all) và ưu tiên sắp xếp kết quả gần đúng nhất lên trên. Tính bảo mật và sao lưu dữ liệu cũng cần phải yêu cầu cao.

Trong ba tiêu chí trên, trong khi tiêu chí về mặt kỹ thuật có ảnh hưởng gián tiếp, thì hai tiêu chí về nội dung và giao diện có ảnh hưởng trực tiếp đến triết lý lấy người dùng làm trung tâm. Trong phần tiếp theo, chúng tôi trình bày kết quả khảo sát theo các tiêu chí đã đưa ra.

#### **4. Thực trạng website của thư viện tại Việt Nam**

Qua nghiên cứu chúng tôi nhận thấy một điểm chung là khi thiết kế website các thư viện không tiến hành nghiên cứu cụ thể về bạn đọc của mình mà phần lớn dựa theo lối kinh nghiệm vốn có (ví dụ như hiểu biết của thư viện về bạn đọc phục vụ hàng ngày) và mục tiêu đặt ra của chính thư viện. Chính vì vậy số liệu cho thấy website chưa đáp ứng được kỳ vọng của bạn đọc. Có tới 76% số bạn đọc được hỏi khẳng định rằng họ hiếm khi truy cập

website thư viện. 54% khẳng định không hài lòng với thực trạng của website, trong đó 36% phàn nàn về việc khó khăn khi tìm kiếm tài liệu, và có 21% người được khảo sát mong muốn cần có sự thay đổi cả về nội dung lẫn hình thức. Như vậy, nhìn chung sự thu hút bạn đọc truy cập sử dụng website của các thư viện còn hạn chế. Website chưa đáp ứng được nhu cầu của bạn đọc, trong đó có 3 yếu tố chính ảnh hưởng đến tình trạng như trên bao gồm: nội dung, hình thức – giao diện và kĩ thuật.

#### **4.1. Đánh giá về nội dung thông tin**

Một trong những vấn đề nhận được ý kiến phản hồi nhiều nhất đó là các thư viện đang quá xa đà các thông tin, tin tức mà không tập trung cập nhật các thông tin tra cứu, thông tin về tài liệu cho bạn đọc. Những thông tin chung, giới thiệu về thư viện hoặc tin tức thường chỉ phục vụ cho những đối tượng là cán bộ của thư viện đó hay một số người quan tâm đến ngành thông tin thư viện. Trong khi lượng bạn đọc chiếm đa số thì thông tin dành để phục vụ cho họ còn hạn chế. Một số thư viện thậm chí mới đưa ra được công cụ tìm kiếm thư mục (OPAC), các dịch vụ hầu như không có. Nếu so sánh tính đầy đủ các yếu tố thông tin thì thông tin giới thiệu chung về thư viện, tin tức lại chiếm số lượng lớn hơn các thông tin tham khảo, các hướng dẫn bạn đọc truy cập đến các nguồn tài liệu. Như vậy, nhìn chung các website đang ở trong tình trạng cái cần thì không có mà cái có lại không thực sự cần.

Một điểm nữa là dịch vụ hỗ trợ trực tuyến của các thư viện hầu như không có. Trả lời câu hỏi “Anh chị có nhận được sự hỗ trợ trực tiếp của ban quản trị website không?” thì 100% người dùng tin đều không nhận được hỗ trợ từ người quản trị khi gặp các sự cố trong quá trình truy cập website thư viện. Hỗ trợ trực tuyến của thư viện luôn trong tình trạng offline. Thông tin về điện thoại và email liên hệ phần lớn là của bộ phận hành chính không phải là những bộ phận phục vụ hay cán bộ trực tiếp phục vụ bạn đọc. Chúng tôi đã thử gửi một số yêu cầu và thắc mắc về tìm kiếm tài liệu theo địa chỉ email mà thư viện cung cấp. Tuy nhiên sau hai tháng kết thúc thu thập số liệu vẫn chưa có một phản hồi nào từ các thư viện. Một số bạn đọc mong muốn rằng phía sau website thư viện luôn có cán bộ thư viện túc trực để hỗ trợ bạn đọc khi cần thiết.

Việc thiếu vắng tài liệu số cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến website của thư viện đang được bạn đọc sử dụng như một OPAC – tra cứu mục lục trực tuyến. Đây có lẽ là chức năng duy nhất mà bạn đọc sử dụng khi truy cập website. Bạn đọc cần hơn nữa nguồn

tin số hóa mà thư viện cung cấp. Chỉ một số thư viện lớn cho phép truy cập nguồn tin số hóa, tuy nhiên rất hạn chế về số lượng tài liệu.

Để làm rõ mong muốn của bạn đọc về thông tin trên website của thư viện, chúng tôi đưa ra 7 nhóm thông tin hiện đang có trên website và đưa ra độ đo bốn mức từ không cần thiết đến rất cần thiết. Kết quả được trình bày tại bảng sau:

*Bảng 1. Đánh giá của bạn đọc về thông tin trên website thư viện*

| Nội dung thông tin                                  | Rất cần thiết | Cần thiết | Không cần thiết lắm | Không cần thiết |
|---|---------------|-----------|---------------------|-----------------|
| Giới thiệu các nguồn tài liệu có trong thư viện     | <b>66%</b>    | 30%       | 2%                  | 2%              |
| Tra cứu và hướng dẫn tra cứu                        | <b>90%</b>    | 10%       | %                   | 0%              |
| Thông báo tài liệu mới                              | <b>74%</b>    | 20%       | 1%                  | 5%              |
| Thông tin về sử dụng thư viện và hỗ trợ             | <b>82%</b>    | 10%       | 0%                  | 8%              |
| Liên kết đến các nguồn tài liệu từ các TV khác      | <b>80%</b>    | 5%        | 7%                  | 8%              |
| Hình ảnh, thông tin về thư viện                     | 19%           | 9%        | <b>51%</b>          | 21%             |
| Sự kiện đã, tin tức diễn ra trong và ngoài thư viện | 22%           | 12%       | <b>60%</b>          | 6%              |

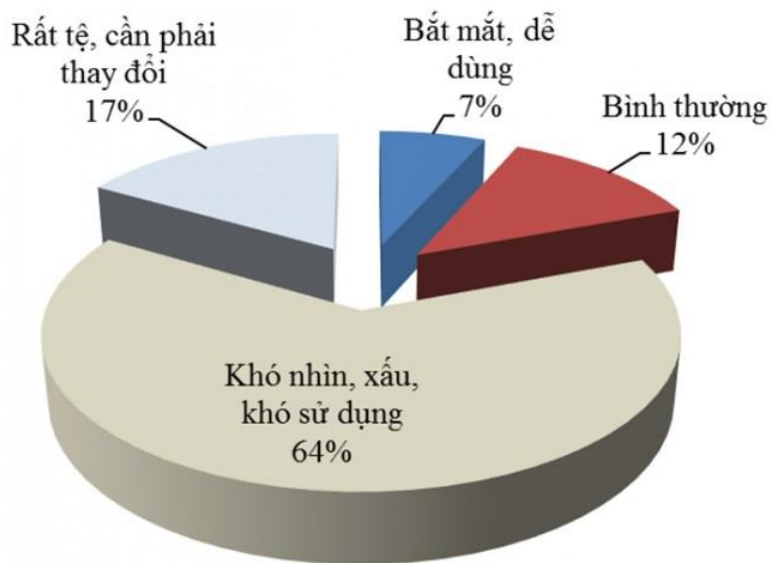
Có thể thấy các nhóm thông tin như: thông tin về nguồn tài liệu có trong thư viện, tra cứu và hướng dẫn tra cứu, thông báo tài liệu mới, thông tin về sử dụng thư viện và hỗ trợ, và các liên kết đến các nguồn tài nguyên là những thông tin được bạn đọc đặt biệt quan tâm và mong muốn có trên website. Với 85-100% bạn đọc cho rằng những thông tin này là cần thiết và rất cần thiết. Ở chiều ngược lại, 66% và 72% bạn đọc cho rằng những thông tin như hình ảnh, thông tin về thư viện cũng như tin tức là không cần thiết cho lắm hoặc thực sự không cần thiết. Một số bạn đọc cho rằng những thông tin này cần phải đưa vào trang thứ hai trở đi, trang chủ (home page) phải dành để phục vụ người sử dụng thư viện.



Như vậy có thể thấy sự lệch pha trong cách tiếp cận xây dựng website giữa bạn đọc và thư viện, họ chưa có được tiếng nói chung về nội dung thông tin cần thể hiện trên website, đặc biệt là tại trang chủ. Các thư viện đang đưa quá nhiều thông tin về thư viện, về tin tức lên trang chủ – những thông tin này bạn đọc hầu như không quan tâm. Trong khi đó phần dành cho bạn đọc để khai thác tài liệu thì rất ít và chỉ có một số đường liên kết nằm ở vị trí khó nhìn. Bạn đọc mất ít nhất hai đến ba thao tác để truy cập đến công cụ tìm kiếm hoặc thông tin giới thiệu về tài liệu trong thư viện. Đây là vấn đề các thư viện cần đặc biệt lưu ý trong cách tiếp cận xây dựng website của mình, để đảm bảo website tạo ra là do bạn đọc cần và phục vụ bạn đọc là chính.

#### 4.2. Đánh giá về hình thức – giao diện

Với câu hỏi “Anh/chị đánh giá giao diện website thư viện như thế nào?” Chúng tôi thu được kết quả phản hồi là các website thư viện còn thiết kế còn rườm rà, chưa thực sự bắt mắt. Kết quả thu được thể hiện ở biểu đồ sau đây:



Biểu đồ 1. Đánh giá của bạn đọc về giao diện website

Kết quả cho thấy 64% bạn đọc cho rằng giao diện website bố trí chưa hài hòa, thông tin đơn điệu, có quá nhiều chữ trong khi thiếu hình ảnh có nội dung liên quan, họ cho rằng thiết kế cần phải thay đổi. Đây là con số đáng lưu ý cho các thư viện bởi bạn đọc đánh giá khá thấp về giao diện của website.

Một yếu tố trong giao diện của website thư viện là sitemap (sơ đồ của website). Hai phần ba website mà chúng tôi khảo sát đều không có chức năng này. Sitemap khá quan trọng

đối với website của các cơ quan thư viện bởi công cụ này giúp người dùng tin biết được sơ đồ của trang web và họ có thể dễ dàng tìm kiếm thông tin trên đó.

### **4.3. Đánh giá về kỹ thuật**

Như đã trình bày ở trên, có nhiều tiêu chí để đánh giá về kỹ thuật của một website. Tuy nhiên, đứng từ phía người dùng chúng tôi chỉ nêu ra ba tiêu chí đó là công cụ tìm kiếm, tốc độ phản hồi của website, và tính tương thích của website với trình duyệt và thiết bị.

Kết quả phân tích số liệu chỉ ra rằng công cụ tìm kiếm của thư viện đang còn hạn chế. Một trong những hạn chế của các công cụ tìm kiếm của thư viện đó là không hỗ trợ tìm đa cơ sở dữ liệu (CSDL). Người dùng thường phải lựa chọn từng CSDL như sách, báo-tạp chí, luận văn-luận án, tài liệu toàn văn... trong quá trình tìm kiếm. Bên cạnh đó, các công cụ tìm kiếm đôi khi bỏ sót thông tin hoặc đưa ra quá nhiều, gây nhiễu thông tin. Các công cụ này bị đánh giá là chưa thông minh khi chưa đưa ra được kết quả đã được sắp xếp gần đúng với câu lệnh tìm.

Một hạn chế nữa là các công cụ tìm kiếm thiếu tính mềm dẻo. Việc mở rộng, thu hẹp kết quả tìm là khá khó khăn. Thường bạn đọc phải đánh lại câu lệnh tìm kiếm trên cơ sở tự đưa ra điều kiện tìm mở rộng hay thu hẹp theo kinh nghiệm cá nhân, mà hoàn toàn không có sự hỗ trợ của công cụ tìm kiếm. Chẳng hạn như gợi ý bạn đọc tìm kiếm chính xác hơn, hay lọc bớt các tài liệu không phù hợp trên cơ sở kết quả tìm kiếm trước đó. Kết quả khảo sát cho thấy rằng 64% bạn đọc được hỏi cho rằng họ gặp khó khăn trong việc sử dụng công cụ tìm kiếm để tìm thông tin trong thư viện. Họ có cảm giác là công cụ tìm kiếm của thư viện chưa cho phép họ “lọc tung” hay “tìm kỹ” các tài liệu có trong thư viện.

Điểm đánh giá thứ hai là tốc độ phản hồi của website thư viện. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng tốc độ phản hồi trung bình của các website thư viện là 6 giây. Như vậy có thể thấy là chậm so với khuyến cáo của google là dưới 5 giây (theo chuyên gia về SEO các website được đánh giá tốt thường có thời gian phản hồi nhỏ hơn 5 giây và để người dùng hài lòng thì tốc độ phải nhỏ hơn 2 giây). Chúng tôi sử dụng các công cụ như Woorank và PageSpeed Insights để đánh giá tính năng kỹ thuật liên quan đến tốc độ truy cập của website thư viện. Kết quả cho thấy tốc độ trung bình của các website thư viện dưới 70 điểm (tức là tốc độ truy cập lớn hơn 5 giây).

Để khách quan, chúng tôi khảo sát đánh giá của bạn đọc đối với tốc độ truy cập của website. Có 51% bạn đọc cho rằng tốc độ của website chậm và rất chậm, đặc biệt là tìm kiếm tài liệu trong OPAC; **21% đánh giá tốc độ trung bình; còn lại 28% bạn đọc đánh giá tốc độ truy cập website thư viện khá nhanh và tốt. Như vậy có thể thấy, phản hồi của bạn đọc tương đồng với các công cụ kiểm tra là website thư viện có tốc độ phản hồi chậm.**

Đánh giá cuối cùng là tính tương thích của website với các trình duyệt và các thiết bị. Chúng tôi đã tiến hành thử nghiệm các website của các thư viện trên một số trình duyệt như là Internet Explorer, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox và Net Scape, chạy trên nền tảng các hệ điều hành Mac Os, Window XP/7, Ubuntu và các thiết bị như máy tính để bàn, máy xách tay, điện thoại thông minh và máy tính bảng. Kết quả khả quan là tất cả các website đều hiển thị đầy đủ các chức năng, phân hệ, kết cấu, cỡ ảnh không bị phá vỡ. Đây là một ưu điểm của các website thư viện.

## **5. Kết luận và khuyến nghị**

Kết quả khảo sát chỉ ra rằng việc các website thư viện chưa thu hút được bạn đọc, chưa làm tốt vai trò là cổng thông tin và cầu nối giữa bạn đọc với thư viện là do những nguyên nhân sau: các thư viện chưa thực sự quan tâm bạn đọc khi thiết kế và phát triển website, thông tin trên website (đặc biệt là trang chủ) đang phần lớn là nhằm giới thiệu về thư viện, tài liệu số còn hạn chế, thiết kế website chưa thực sự tốt, và còn hạn chế về mặt kỹ thuật đó là công cụ tìm kiếm chưa hiệu quả cũng như tốc độ phản hồi của website chậm. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu này, chúng tôi đưa ra một số khuyến nghị sau:

*Cần đưa ra triết lý lấy bạn đọc làm trung tâm.* Phải đưa triết lý này vào văn bản và hành động cụ thể của thư viện. Điều này tưởng như lý thuyết nhưng lại rất quan trọng đối với thư viện trong chiến lược phát triển chung. Vì chỉ khi cả thư viện cùng có một định hướng là lấy bạn đọc làm trung tâm thì mọi hoạt động của thư viện sẽ thống nhất. Từ chiến lược phát triển, quy định đối với cán bộ thư viện về thái độ phục vụ, các nguồn lực thông tin, các dịch vụ và hỗ trợ, xây dựng website... đều hướng tới phục vụ tốt nhất cho bạn đọc.

*Cập nhật nội dung số và xây dựng dịch vụ trực tuyến.* Các CSDL điện tử của các thư viện còn rất hạn chế, chỉ vài thư viện tự xây dựng cho mình, tuy nhiên con số đó quá khiêm tốn, chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng lớn của người dùng tin, vì vậy các thư viện nên

mua hoặc thuê những CSDL số có chất lượng cao. Cần cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ trực tuyến để bạn đọc sử dụng website thường xuyên hơn.

*Thiết kế lại giao diện lấy bạn đọc làm trung tâm.* Cần có nghiên cứu nghiêm túc về bạn đọc trong quá trình thiết kế. Cần thuê công ty thiết kế để đảm bảo tính thẩm mỹ cũng như chuyển tải được triết lý của thư viện. Gỡ bỏ thông tin mà bạn đọc không cần, tăng cường thông tin bạn đọc quan tâm trên website, tạo ra sự trao đổi thông tin hai chiều từ phía bạn đọc và thư viện.

*Nâng cao năng lực tìm kiếm.* Albers và Still (2010) đặt vấn đề tại sao hệ thống các thư viện lại có những trang tìm kiếm phức tạp, trong khi google chỉ có một hộp thoại tìm kiếm duy nhất nhưng lại tỏ ra hiệu quả [2]. Khởi đầu của tự động hóa thư viện là sự xuất hiện của công cụ tra cứu thư mục trực tuyến OPAC – được xem cổng tra cứu thông tin của thư viện. Tuy nhiên đến nay khái niệm này không còn thực sự ý nghĩa khi mà thư viện đã trở thành một hệ thống thông tin phức tạp. Trong đó quản lý những nguồn tài liệu mở, nguồn tài liệu đóng, tài liệu có sẵn trong CSDL của thư viện, tài liệu mua bản quyền của các công ty cung cấp thông tin, các CSDL thư mục và CSDL toàn văn. Do vậy thư viện cần đi theo xu thế tìm kiếm “one search for all” (một câu lệnh tìm đến tất cả các nguồn tin mà thư viện có). Bên cạnh đó cần cải thiện chất lượng tìm và sự linh hoạt trong quá trình tìm kiếm thông tin.

*Cải thiện tốc độ độ truy cập.* Cải thiện tình trạng phản hồi của website bằng biện pháp như: nâng cấp hệ thống máy chủ, nâng cấp phần mềm thư viện, cân bằng tải và đường truyền, giảm kích cỡ đồ họa trong trang web, quy định cụ thể kích cỡ các file đồ họa trong mã HTML, giảm số file và không quá lạm dụng các yếu tố flash. Nên thuê một công ty chuyên về SEO để tăng tốc độ phản hồi của website cũng như sự hiện diện của website trong kết quả tìm kiếm của các công cụ tìm kiếm phổ biến hiện nay.

Tóm lại, có thể thấy các website thư viện Việt Nam vẫn đang trong giai đoạn đầu của sự phát triển trong tiến trình hội nhập internet và thế giới số. Các thư viện phát triển website chưa thực sự lấy bạn đọc làm trung tâm. Chúng tôi hy vọng rằng các thư viện thật sự lưu tâm trong kế hoạch phát triển website của mình theo hướng phục vụ bạn đọc. Ở đó bạn đọc là trung tâm của tất cả những thông tin và dịch vụ mà website cung cấp, chứ không phải là nơi để thư viện tự giới thiệu về mình. Hy vọng với thay đổi đó, các website thư viện sẽ trở thành cổng thông tin và là cầu nối thực sự giữa bạn đọc và thư viện.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Aharony, Noa (2012) An analysis of American academic libraries' websites: 2000-2010. *The Electronic Library* 30(6), 764-776.
2. Albers, M. and Still, B. (2010) *Usability of Complex Information Systems: Evaluation of User Interaction*. NW: Taylor and Francis
3. Allen, B.L. (1996). *Information Tasks: Toward a User-Centered Approach to Information Systems*. Florida: Academic Press
4. Bộ KH&CN. (2008). *Đánh giá Trang thông tin điện tử trên mạng Internet của các đơn vị trực thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ*. Quyết định số 2444 /QĐ-BKHHCN ngày 05 /11/2008 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ.
5. Becker, D. A. and Yannotta (2013). Modeling a library website redesign process: developing a user-centered website through usability testing. *Information Technology and Libraries*, 32(1), pp. 6 – 22.
6. George, C.A. (2008). *User-centred library websites: Usability evaluation methods*. Oxford: Chandos Publishing
7. Katz-Haas, R. (nd.). User-centered design and web development. Retrieved from [http://www.stcsig.org/usability/topics/articles/ucd%20\\_web\\_devel.html](http://www.stcsig.org/usability/topics/articles/ucd%20_web_devel.html)
8. Ninh, T.K.T. (2010). Một vài nét về nội dung các website thư viện đại học trên địa bàn TP. HCM. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 4 (24), tr. 29-36.
9. Ngô, T.T. (2012). Đánh giá website thư viện. *Tạp chí thư viện Việt Nam*, 1 (33), tr. 31– 36.
10. Jasek, C. ( 2007). How to design library websites to maximize usability. *Library Connect*. Retrieved <http://libraryconnectarchive.elsevier.com/lcp/0502/lcp0502.pdf>.
11. Roslyn R. (2001). Academic library website design Principles: development of a checklist. *Australian Academic & Research Libraries*. 32(2), pp. 123-136.
12. Truchard, A. and Katz-Haas, R. (1998). 5(1). Retrieved from <http://www.stcsig.org/usability/newsletter/9807-webguide.html>