

# TÁC ĐỘNG CỦA KÊNH FACEBOOK TRONG VIỆC XÂY DỰNG TRANG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ

Lê Phát Huy

Thư viện Tỉnh Đồng Tháp

**Tóm tắt:** Facebook đã trở thành một bộ phận không thể thiếu trong văn hoá tinh thần của mọi người. Facebook là một dịch vụ cho phép kết nối các thành viên có cùng sở thích trên mạng internet với nhau. Mục tiêu cho việc lập ra Fanpage là cung cấp thêm điểm tiếp cận các sản phẩm-dịch vụ thư viện, toàn bộ thông tin, dữ liệu, hình ảnh, sự kiện và các hoạt động mà cơ quan thông tin-thư viện muốn truyền đạt tới người dùng tin và xem đây là một cách mở rộng công tác marketing cho đơn vị mình, đồng thời tạo ra một kênh tương tác thân thiện, thuận lợi giữa người dùng tin và thư viện. Tuy nhiên, các Fanpage vẫn còn những hạn chế nhất định khi sử dụng mạng xã hội này trong xây dựng cổng thông tin điện tử cho cơ quan, đơn vị.

**Từ khoá:** Facebook; mạng xã hội; cổng thông tin điện tử; công nghệ.

## THE IMPACTS OF THE FACEBOOK CHANNEL IN CONSTRUCTION OF E-INFORMATION SITE

**Abstract:** Facebook has become an indispensable part of people's spiritual culture. Facebook is a service that connects members with similar interests on the Internet. The goal for the establishment of the Fanpage is to providing more access points for library products - services, all information, data, images, events and activities that the information agency - library wants to transmit reach true users and see this as a way to expand marketing activities for their units, and at the same time create a friendly and convenient interactive channel between users and libraries. However, Fanpages still have certain limitations when using this social network in building portal for agencies and units.

**Keywords:** Facebook; social network; web portal; technology.

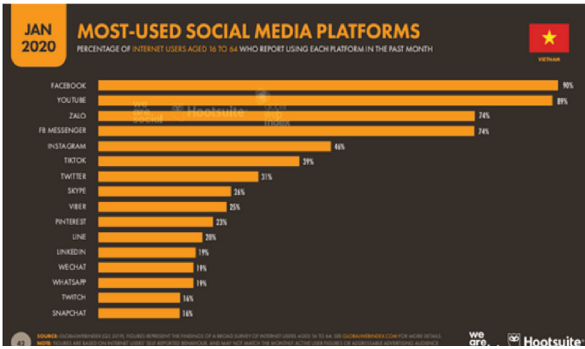
## Mở đầu

Facebook là mạng xã hội ảo cho phép người sử dụng truy cập miễn phí với đầy đủ các tính năng như chat, email, chia sẻ hình ảnh, kết nối bạn bè, quảng cáo,... do công ty Facebook, Inc điều hành và sở hữu tư nhân. Người sáng lập ra Facebook là Mark Zuckerberg cùng với những người bạn của mình. Từ một dự án nhỏ tại trường đại học của một sinh viên 19 tuổi mà giờ đây Facebook với lượng thành viên gia nhập cộng đồng mạng xã hội Facebook trải dài trên nhiều thế hệ, nhiều vùng địa lý, nhiều ngôn ngữ, nhiều tầng lớp và nhiều nền văn hóa khác nhau. Facebook đã và đang góp phần làm thay đổi cách mọi người liên lạc và tương tác với nhau: từ cách các nhà chính khách làm chính chính trị đến cách các nhà kinh tế làm kinh tế như thay đổi cách marketing các sản phẩm hay đơn giản hơn đó là cách

những con người giao tiếp với nhau thay vì gọi điện, viết thư hay gửi email, họ có thể thường xuyên cập nhật Facebook để biết bạn bè của mình đang nghĩ gì và làm gì? Với sự phát triển mạnh mẽ như vậy, Facebook thật sự là mạng xã hội đang sở hữu rất nhiều những con số ấn tượng, cụ thể ở Việt Nam:

### \* Về mức độ phổ biến

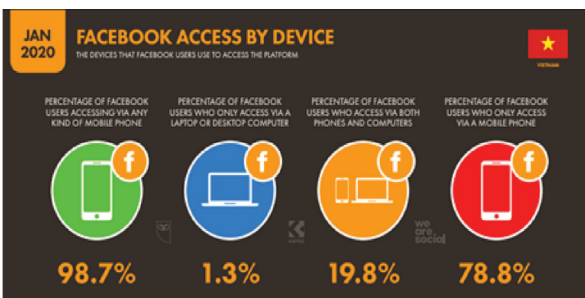
Facebook là mạng xã hội được nhiều người dùng nhất hiện nay trên toàn thế giới. Mỗi ngày có 700,000 người mới tham gia vào Facebook (theo DBA Worldwide). Facebook hỗ trợ đa ngôn ngữ với 75 ngôn ngữ được dịch sẵn cho người dùng. Ở Việt Nam, theo số liệu thống kê của Hootsuite về các nền tảng truyền thông được sử dụng nhiều nhất cho thấy, tỷ lệ người Việt Nam trong độ tuổi từ 16 đến 60 sử dụng Facebook với tỷ lệ cao nhất, chiếm 90%.



Hình 1. Thống kê các nền tảng truyền thông được sử dụng nhiều nhất tại Việt Nam. (Nguồn: Hootsuite)

**\* Về mức độ sử dụng**

Hootsuite cũng đã liệt kê các thiết bị mà người dùng Việt Nam sử dụng để tiếp cận nền tảng Facebook. Cụ thể: Tỷ lệ người dùng Facebook truy cập trên bất kỳ loại điện thoại di động (chiếm 98,7%). Đứng thứ hai là tỷ lệ người dùng Facebook chỉ truy cập bằng điện thoại di động (chiếm 78,8%). Tiếp theo đó là người dùng tiếp cận trên cả điện thoại và máy tính (chiếm 19,8%). Sau cùng là laptop và máy tính để bàn, chiếm một tỷ lệ rất nhỏ chỉ có 1.3%.



Hình 2. Thống kê người dùng Việt Nam truy cập Facebook trên các thiết bị (Nguồn: Hootsuite)

**1. Một số lợi thế nổi trội của mạng xã hội Facebook**

**- Gắn kết mọi người gần nhau**

Giao lưu, kết nối bạn bè và người thân trên khắp mọi nơi trên đất nước hoặc trên thế giới là nhu cầu tinh thần của con người trong xã hội hiện đại. Chúng ta có thói quen

sử dụng thư điện tử (e-mail), tin nhắn tức thì. Ngày nay, với sự ra đời và cạnh tranh của nhiều trang mạng xã hội khác như: Twitter, Wechat, Instagram, Zalo,... Facebook đã không ngừng phát triển nhiều tính năng vô cùng thuận tiện cho người dùng của mình như: Status (Dòng trạng thái) - cho phép người dùng chia sẻ cảm xúc và thoải mái bình luận về bài viết; Timeline (Dòng thời gian) - là tính năng thời gian biểu cho tài khoản cá nhân. Timeline cho thấy cuộc sống hàng ngày của người dùng theo trình tự thời gian với những bức ảnh hiển thị, ghi chú, bài viết; Messenger (Tin nhắn) cho phép nhắn tin, nghe - gọi video. Facebook như một địa chỉ để chia sẻ tâm tư, tình cảm với bạn bè, người thân, những kinh nghiệm trong học tập cũng như các chương trình bổ ích từ các câu lạc bộ, đội, nhóm mà người dùng đang tham gia. Đối với một số câu lạc bộ, đội, nhóm, Facebook thực sự là kênh truyền thông tích cực, bởi lẽ, hầu hết mọi thông báo, kế hoạch và hoạt động đều có thể được các thành viên trong nhóm đăng tải trên Facebook.

**- Thông tin cập nhật nhanh**

Facebook có khả năng cập nhật thông tin một cách tức thì, giúp người dùng nắm bắt thông tin xã hội vô cùng nhanh chóng, theo kịp xu hướng phát triển của xã hội. Chỉ cần có một chiếc điện thoại hoặc một chiếc iPad để vào Facebook là có thể cập nhật những tin tức nóng nhất, những sự kiện mới nhất trong và ngoài nước,...

**- Thân thiện với người dùng**

Giao diện rất gần gũi và dễ sử dụng nên thích hợp với nhiều đối tượng trong xã hội, đặc biệt là giới trẻ. Các nhà phát triển Facebook luôn hiểu rõ người sử dụng của họ muốn và cần gì. Vì vậy, tính thân thiện, đơn giản với người dùng là điều được Facebook nhắm đến ngay từ đầu thành lập. Không cần phải hiểu quá rõ về công nghệ, hay mất quá nhiều thời gian để tìm hiểu, người dùng vẫn có thể trải nghiệm Facebook với đầy đủ tính năng.

### - Công cụ giải trí hữu ích

Facebook là một kênh giải trí hữu ích sau giờ làm việc căng thẳng. Facebook được xem như một kho dữ liệu lớn về video, game với hàng trăm nghìn video hài hước của các nước trên thế giới, hàng ngàn những bức ảnh vui nhộn đầy sáng tạo của các bạn trẻ và hàng nghìn những đoạn phim cắt ra từ những tác phẩm điện ảnh kinh điển,... tất cả để mang đến tính giải trí, thư giãn và giảm căng thẳng cho người dùng. Facebook còn sở hữu một kho trò chơi khổng lồ đầy hấp dẫn được cập nhật thường xuyên, người dùng có thể thoải mái lựa chọn và chơi game ngay trên đó.

### - Phương tiện giáo dục, bồi dưỡng tâm hồn

Facebook còn là nơi bồi dưỡng tâm hồn, đời sống tình cảm của con người với những thước phim cảm động đầy giá trị nhân sinh, những câu chuyện cảm động về tình người và cả những hình ảnh khơi gợi lên những cảm xúc tốt đẹp nhất về tình yêu, tình thương với sự căm ghét, lòng căm phẫn với cái xấu xa, bạo ngược,... đã góp phần không nhỏ trong việc hình thành nhân cách và tu dưỡng đạo đức của con người.

### - Tiết kiệm chi phí

Tất cả chúng ta đều có thể dễ dàng sở hữu một tài khoản Facebook với đầy đủ các tính năng mà không phải trả bất kỳ một chi phí sử dụng nào. Người dùng có thể lập một tài khoản Facebook ở dạng cá nhân hay nhóm để chia sẻ, quảng bá sản phẩm, hành động vì cộng đồng. Với sự kết nối mạnh mẽ, mức độ lan truyền thông tin rộng và nhanh và chi phí bỏ ra gần như là miễn phí.

## 2. Tác động của kênh Facebook đối với các cơ quan thông tin-thư viện trong việc xây dựng trang thông tin điện tử

### - Khảo sát, nghiên cứu nhu cầu tin

Hoạt động điều tra, khảo sát và nghiên cứu nhu cầu tin của người dùng tin (NDT) là hoạt động thường xuyên của mỗi cơ quan TT-TV. Qua những cuộc khảo sát trực tuyến

này, các cơ quan TT-TV có thể nắm rõ hơn về mong muốn, đánh giá của người dùng thuộc các nhóm đối tượng khác nhau, hiểu sâu hơn về nhu cầu của NDT, trên cơ sở đó có những chính sách phù hợp để đáp ứng nhu cầu tin của họ, từ đó tạo một hiệu ứng tốt trong việc sử dụng thư viện. Với trang Facebook, cơ quan TT-TV biết được lượng người theo dõi hoạt động của mình thông qua nút Like cùng với bình luận (*Comment*). Từ đó tiến hành các cuộc điều tra, khảo sát liên quan đến hoạt động của mình. Hoạt động này được tổ chức bằng công cụ Wall (*Tường nhà*). Wall không chỉ là nơi hiển thị những hoạt động chính của những người tham gia mà còn là nơi trao đổi thông tin với NDT.

Việc nghiên cứu nhu cầu tin của NDT qua Facebook ngày càng trở nên phổ biến vì không mất nhiều chi phí thực hiện và cho ra kết quả nhanh hơn so với phương pháp nghiên cứu truyền thống trên giấy in. Để thu thập số liệu, thông tin có liên quan đến nhu cầu của NDT, nhiều cơ quan TT-TV đã sử dụng Facebook để tạo nên những cuộc điều tra khảo sát nhỏ về các hoạt động của thư viện như: nghiên cứu thái độ và thói quen sử dụng, đo lường mức độ hài lòng, thăm dò ý kiến của NDT, tình hình sử dụng các sản phẩm - dịch vụ (SPDV) của thư viện. Hoạt động này sẽ tạo được sự chủ động, có sự phản hồi nhanh chóng từ NDT.

Dựa vào kết quả khảo sát, các cơ quan TT-TV sẽ đưa ra những chiến lược phát triển SPDV phù hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của NDT. Ngoài ra, trên trang Facebook có thể sử dụng các công cụ hỗ trợ tương tác với NDT như Online chat (trò chuyện trực tuyến). Việc hỗ trợ bằng hình thức trực tuyến qua Messenger chat đang được nhiều thư viện áp dụng, triển khai nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng sự tương tác. Qua những cuộc trò chuyện trực tuyến, cơ quan TT-TV có thể nắm rõ quan điểm và phản hồi của NDT ở các nhóm khác nhau để có

những điều chỉnh kịp thời nhằm nâng cao chất lượng SPDV của mình đưa ra. Việc duy trì hoạt động này thường xuyên và liên tục tạo nên cơ sở để hiểu sâu hơn về nhu cầu của NDT, dựa vào đó có những chính sách phù hợp để đáp ứng nhu cầu tin.



**Hình 3.** Khảo sát ý kiến bạn đọc thông qua Facebook của Thư viện tỉnh Đồng Tháp.  
(Nguồn: <https://vi-vn.facebook.com/thuvien-dongthap/>)

### **- Hỗ trợ công tác tuyên truyền, giới thiệu tài liệu**

Công tác tuyên truyền, giới thiệu sách là một hoạt động nghiệp vụ giúp cho cơ quan TT-TV thực hiện chức năng định hướng, khuyến khích phát triển văn hóa đọc; Tuyên truyền, giới thiệu sách là hoạt động có mục đích của cơ quan TT-TV nhằm truyền bá những tri thức, giá trị tinh thần, tư tưởng đến NDT, ... Thông qua Facebook, cơ quan TT-TV sẽ cập nhật những bản tin, các hoạt động, tham khảo ý kiến bạn đọc về thời gian, cách thức thực hiện và kết quả của các hoạt động của thư viện song song với tuyên truyền, giới thiệu tài liệu với các hình thức khác nhau như giới thiệu qua sách (có cả tóm tắt nội dung và hình ảnh của tài liệu) nhân dịp các ngày kỷ niệm hoặc lễ lớn, biên soạn thư mục, quay các video, tổ chức các cuộc thi chia sẻ hình ảnh về những hoạt động, sự kiện do đơn vị tổ chức. Từ đó NDT

sẽ tương tác với cơ quan TT-TV và tương tác với nhau, đưa ra các ý kiến phản hồi, kích thích hứng thú của từng người trong việc sử dụng tài liệu và tham gia các hoạt động của thư viện. Đây là một phương tiện hữu ích cho các cơ quan TT-TV trong việc nâng cao hoạt động tuyên truyền giới thiệu tài liệu trực quan, sinh động, lấy ý kiến NDT nhanh chóng, từ đó sẽ nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan TT-TV.

### **- Hỗ trợ đào tạo kiến thức thông tin trực tuyến**

Hoạt động đào tạo kiến thức thông tin nhằm trang bị cho NDT những kỹ năng thông tin cần thiết để khai thác và sử dụng thông tin một cách hiệu quả nhất. Dựa trên việc thiết lập các bảng chương trình, NDT có thể chủ động sắp xếp thời gian, công việc của mình, dễ dàng học ngay những kiến thức thông tin khi có nhu cầu. Thông qua sự tương tác, người sử dụng sẽ thu nhận kiến thức, trao đổi, góp ý,... về hoạt động này. Theo đó, các cơ quan TT-TV cũng có thể gửi những tin nhắn nhắc nhở người sử dụng biết những dịch vụ họ có thể cần vào thời điểm thích hợp.

### **- Hỗ trợ hoạt động marketing**

Truyền thông marketing qua mạng xã hội là xây dựng hình ảnh cho cơ quan TT-TV, giúp NDT nhận thức đúng về sứ mệnh của thư viện và có cái nhìn thân thiện hơn đối với thư viện. Đồng thời, truyền thông marketing sẽ giúp NDT hiểu rõ hơn các đặc trưng cụ thể của mỗi SPDV để NDT có thể lựa chọn các SPDV phù hợp với nhu cầu của bản thân. Thông qua công cụ Profile (Thông tin cá nhân) trên Facebook, các cơ quan TT-TV có thể xây dựng, quảng bá hình ảnh của mình tới người sử dụng thư viện và công chúng. Yêu cầu quan trọng nhất khi thiết lập Profile là phải trình bày ngắn gọn mà vẫn đầy đủ và dễ tiếp nhận, để mang thông điệp của cơ quan mình đến với NDT. Thường xuyên cập nhật nội dung mới nhằm giúp NDT biết đến các SPDV của thư viện; đăng thông điệp

kèm hình ảnh minh họa nhằm giảm thiểu sự nhàm chán cho NDT. Tăng lượt bình luận và đánh giá để NDT cảm thấy hứng thú trả lời, tham gia thảo luận chung.



**Hình 4.** Khảo sát ý kiến bạn đọc thông qua Facebook của Thư viện tỉnh Đồng Tháp. (Nguồn: <https://vi-vn.facebook.com/thuvien-dongthap/>)

**- Cung cấp thông tin về các nguồn lực, điểm truy cập tài liệu**

Cung cấp thông tin về các nguồn lực thông tin, trong đó quan trọng nhất là giới thiệu về các tài nguyên và các SPDV. Với Facebook, các cơ quan TT-TV có thể giới thiệu nhiều loại SPDV khác nhau, mở rộng phạm vi, đối tượng sử dụng, giảm thiểu giới hạn về không gian và thời gian, từ đó tăng chất lượng các SPDV và thu hút ngày càng nhiều hơn NDT đến với thư viện.

Điểm truy cập tới các nguồn lực thông tin là cung cấp thông tin trực tuyến về các tài nguyên số hóa và là công cụ giúp người kết nối, truy cập tới các nguồn lực ấy nhằm nâng cao hiệu quả khai thác các bộ sưu tập ở dạng in truyền thống cũng như các CSDL trực tuyến. Cho phép NDT truy cập bộ sưu tập qua mạng internet.



**Hình 5.** Dẫn nguồn tài nguyên số qua Facebook của Thư viện KHTH Hồ Chí Minh (Nguồn: <https://www.facebook.com/thuvienkhoaahoctonghophcm/>)

**- Hỗ trợ bạn đọc trực tuyến**

Các thiết bị di động như máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại thông minh,... được mọi người sử dụng rất nhiều, đặc biệt là giới trẻ. Việc hỗ trợ NDT trực tuyến qua các hình thức như điện thoại, email, trả lời tự động theo ngân hàng câu hỏi, online chat,... đặc biệt là online chat mà cụ thể là Messenger của Facebook đang được nhiều cơ quan TT-TV áp dụng, triển khai nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đa dạng hoá các SPDV, khẳng định thương hiệu để đáp ứng nhu cầu của NDT trong giai đoạn công nghệ được áp dụng triệt để trong mọi lĩnh vực. Lợi ích mà online chat mang lại là không thể phủ nhận, cụ thể:

+ **Đối với NDT:** Trợ giúp mọi lúc, mọi nơi và được giải đáp ngay; cho phép ẩn danh; NDT có vấn đề về sức khỏe, không tiện trong việc đi lại; hữu ích cho NDT có vấn đề về nghe, nói.

+ **Đối với thủ thư:** Nâng cao kỹ năng giao tiếp qua mạng; Tiếp cận công nghệ cao; loại bỏ các vấn đề nghe nhầm; nâng cao

chuyên môn, nghiệp vụ qua các câu hỏi; lưu các phiên chat để tham khảo lần sau; có điều kiện tiếp xúc với những câu hỏi khó của chuyên gia.

+ **Đối với cơ quan TT-TV:** Phục vụ được mọi đối tượng NDT trong và ngoài đơn vị; thêm một kênh marketing cho cơ quan TT-TV; hiệu quả phục vụ cao, chi phí thấp; nắm bắt nhu cầu thông tin qua lịch sử chat và các thống kê, báo cáo; hoàn thiện các dịch vụ và tăng nguồn thu qua dịch vụ.

**- Hỗ trợ trong việc tăng độ phủ sóng đến người dùng**

Facebook cho phép người dùng quảng cáo và tương tác với mọi người. Khi một người thích Trang (Page), họ có thể theo dõi bài viết trên Page. Bạn cũng có thể sử dụng thông tin chi tiết về khu vực địa lý và nhân khẩu học của những người thích Page để đưa ra quyết định quảng cáo các SPDV và tăng lượt truy cập đến các nguồn tài nguyên mà cơ quan TT-TV đang có. Facebook là một trong những công cụ lan truyền tin tức quyền lực nhất trên internet vào lúc này. Do đó, tất cả những thông tin được chia sẻ trên Facebook đều có thể được chia sẻ một cách dễ dàng, nhanh chóng và rộng rãi.



**Hình 6. Lượng người dùng theo dõi trang Facebook của Vnu-Lic**  
(Nguồn: <https://www.facebook.com/pg/trungtamthongtintinhuviendhqghn/>)

**- Tiết kiệm nhân lực và chi phí hoạt động cho cơ quan thông tin-thư viện**

Những người làm thư viện không phải ai cũng giỏi về mảng công nghệ thông tin. Vì thế, việc tạo lập và duy trì một trang web hay xây dựng một cổng thông tin điện tử là điều mà ít cán bộ thư viện có thể tự

làm, cơ quan TT-TV thường phải thuê các chuyên gia về công nghệ thông tin và mất khoản kinh phí không nhỏ cho điều đó thì với Facebook, vấn đề này đã trở nên dễ dàng hơn rất nhiều do chính sự đơn giản và dễ sử dụng và hoàn toàn miễn phí của Facebook đã tiết kiệm được rất nhiều thời gian và chi phí cho các cơ quan TT-TV. Cán bộ thư viện hoàn toàn có thể tự tạo lập một tài khoản, dễ dàng kết nối với những NDT của họ. Bên cạnh đó, họ còn có thể dễ dàng sử dụng các tính năng của Facebook như: sửa các thông tin hay cập nhật thông tin mới dưới các dạng ghi chú (Notes) hoặc tạo và thông báo các sự kiện (Events) với những thao tác đơn giản. Nhân viên thư viện có thể đăng tải để chia sẻ bất kỳ hình ảnh đẹp, đoạn video, đoạn ghi âm và các hoạt động TT-TV lên mạng xã hội một cách nhanh chóng, hiệu quả, tạo ra hứng thú đối với bạn đọc ngay tức thì. Đây là một yếu tố tạo nên tính thân thiện và gần gũi của Facebook đến người dùng.

Với sự kết nối mạnh mẽ giữa những người sử dụng, mức độ lan truyền thông tin rộng và nhanh và chi phí bỏ ra gần như là miễn phí, nhân viên thư viện sẽ nhanh chóng tìm được những đối tượng NDT mục tiêu và tiềm năng của mình. Điều này thực sự quan trọng khi mà hầu hết các cơ quan TT-TV đều hoạt động với kinh phí chủ yếu của nhà nước và cơ chế hoạt động là phi lợi nhuận. Việc ứng dụng mạng xã hội sẽ rút ngắn khoảng cách giữa cơ quan TT-TV và NDT, giảm bớt thời gian, công sức tìm kiếm và đưa đến những thông tin nhanh nhạy, chính xác tới người sử dụng.

**3. Một số hạn chế của kênh Facebook tác động đến cổng thông tin điện tử**

**- Sự cố tài khoản bị vô hiệu hoá**

Bị hack tài khoản Facebook quản trị Page, đây là điều mà người dùng Facebook nào cũng biết và thậm chí trong số họ cũng đã từng là nạn nhân của hacker. Các Fanpage được quản lý bằng tài khoản Facebook cá nhân. Một tài khoản Facebook cá nhân có thể tạo ra nhiều Fanpage khác nhau. Do

vậy, nếu hacker chiếm được quyền truy cập Facebook mà cá nhân đó không lấy lại được mật khẩu tài khoản, chắc chắn họ hoàn toàn có thể bị xóa Fanpage chỉ trong 14 ngày.

#### **- Trang giả mạo - tin rác**

Các trang giả mạo trên Facebook mà kẻ xấu tạo ra có hình thức giống hệt trang Fanpage thật, chỉ khác biệt duy nhất nằm ở thanh địa chỉ hoặc kẻ xấu sẽ đăng một bài viết lên trang Fanpage của các cơ quan TT-TV và rồi dẫn dụ người dùng truy cập bằng cách đưa ra liên kết dẫn tới trang giả mạo kèm theo lời chào mời, nội dung hấp dẫn, thậm chí là thông tin dọa nạt, gây lo lắng,...

#### **- Mất tương tác**

Fanpage bị mất tương tác thường rơi vào các trường hợp: vô tình hình ảnh, âm thanh và video vi phạm bản quyền thì tùy vào số lần vi phạm, Facebook sẽ hạn chế hiển thị trang từ 7-15 hoặc 30 ngày; trường hợp nữa là người quản trị muốn làm mới hình thức cho Fanpage thông thường đăng thường xuyên bài viết bằng hình ảnh, status thì bất ngờ chuyển sang đăng video, hiển nhiên sẽ mất lượt tương tác và mất lượt Like trang.

#### **- Fanpage bị báo cáo xấu**

Fanpage bị quá nhiều báo cáo từ người dùng gửi đến Facebook, đây là trường hợp khá phổ biến nhưng ít được để ý. Nguyên nhân có thể do nội dung không phù hợp và bị người dùng báo cáo hoặc người dùng cố tình báo cáo mà không cần quan tâm đến nội dung trên trang. Tương tự như Facebook cá nhân, khi bị quá nhiều báo cáo xấu dẫn đến việc Fanpage có thể bị khóa, hạn chế tính năng hoặc bị đánh sập bất cứ lúc nào.

#### **Kết luận**

Vai trò của mạng xã hội trong hoạt động của các cơ quan TT-TV chính là sử dụng nó như một kênh giao tiếp để truyền đạt thông tin, giúp cho các cơ quan TT-TV có thể dễ dàng tiếp cận được nhiều người dùng quan tâm đến và góp phần làm cho các SPDV cũng như uy tín của cơ quan TT-TV ngày một gia tăng. Việc tương tác giữa NDT và nhân viên thư viện là một trong những yếu tố quyết định tới sự phát triển trang Fanpage

của các cơ quan TT-TV. Facebook như một địa chỉ để cung cấp và tổ chức dịch vụ tư vấn, trả lời thắc mắc trực tuyến hữu ích với NDT, tăng sự tương tác giữa cơ quan TT-TV với NDT và những NDT với nhau. NDT không chỉ đăng tải những thắc mắc của mình mà còn có thể hỗ trợ và cung cấp thông tin cho những NDT khác. Tuy nhiên, trang mạng xã hội lớn này vẫn còn tồn tại một số hạn chế, do vậy, mỗi nhân viên thư viện cần có những điều chỉnh và vận dụng linh hoạt hơn nữa để nâng cao chất lượng phục vụ người dùng tin của cơ quan, đơn vị mình.

#### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bùi Thị Thu Hà (2014). Mạng xã hội Facebook phương tiện hữu ích hỗ trợ hoạt động của các cơ quan TT-TV Việt Nam. TC Thư viện Việt Nam, số 5, tr. 24-28, 23.
2. Bùi Thị Thu Hà (2017). Các xu hướng ứng dụng trang web trong hoạt động TT-TV. TC Thư viện Việt Nam, số 3, tr. 25-29.
3. Lê Bá Lâm (2015). Online chat - những lợi ích cho bạn đọc và thư viện. TC Thư viện Việt Nam, số 1, tr. 29-32, 28.
4. Xuân Nguyễn (2015). Người chơi Facebook khôn ngoan biết rằng ... Tp. Hồ Chí Minh : NXB Trẻ. 274tr.
5. Nguyễn Lê Phương Hoài (2017). Thư viện số xã hội. TC Thông tin và Tư liệu, số 5. Truy cập từ <http://www.m.vjol.info/index.php/VJIAD/article/view/32378/27512>.
6. Phùng Ngọc Tú (2016). Internet với quảng bá hoạt động TV-TT. TC Thư viện Việt Nam, số 6, tr. 29-33, 70
7. Lê Thị Huyền Trang. Ứng dụng mạng xã hội Facebook trong hoạt động TT-TV. Truy cập từ <https://voer.edu.vn/m/ung-dung-mang-xa-hoi-facebook-trong-hoat-dong-thong-tin-thu-vien/9f93a347>.
8. Bùi Thanh Thủy, Lê Thị Hương. Truyền thông marketing thư viện trong kỷ nguyên số. Truy cập tại <https://pdfs.semanticscholar.org/9da7/68ad2eda79c1757f373c152d1ceb01227bf6.pdf>
9. Hootsuite. Báo cáo mới nhất về Digital tại Việt Nam 2020. Truy cập tại <https://94now.com/blog/bao-cao-moi-nhat-ve-digital-tai-viet-nam-2020.html>