

## ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÁC THƯ VIỆN ĐIỆN TỬ

**A.Kh. Ismagilova**

*Liên bang Nga*

**N**gày nay, không một ai có thể phủ nhận sự cần thiết phải xây dựng và sử dụng các thư viện điện tử (TVĐT), những thư viện cùng với các thư viện truyền thống chịu trách nhiệm thực hiện các chức năng giáo dục, văn hóa và nhiều chức năng khác.

Tuy nhiên, do sự phát triển nhanh chóng khối lượng các tài liệu điện tử và do việc tăng cường sử dụng Internet nên đã xuất hiện vấn đề cấp thiết về chất lượng, tính hữu ích, giá trị thông tin, đặc điểm cấu trúc và tính phổ cập của các nguồn tin này.

Vấn đề đánh giá chất lượng, hiệu quả sử dụng nguồn tin của các TVĐT đã xuất hiện trong quá trình nghiên cứu theo đề tài: “Thư viện điện tử - một công cụ để phát triển tích hợp khu vực đa ngôn ngữ trong không gian thông tin thống nhất”, do *Đại học Văn hóa và Nghệ thuật Quốc gia Cadan* tiến hành. Hiệu quả sử dụng của một website cần được đánh giá bằng cách nào, ý nghĩa và ảnh hưởng của nó đối với người sử dụng được thể hiện như thế nào, các TVĐT quốc gia có hoàn thành tốt hay không nhiệm vụ quảng bá và tuyên truyền các tác phẩm văn học ưu tú bằng tiếng mẹ đẻ? Muốn tìm câu trả lời cho những câu hỏi này và nhiều câu hỏi khác nữa, cần xem xét các phương

pháp khác nhau đã được nghiên cứu để ứng dụng cho các nguồn tin trên mạng Internet.

Năm 2002, văn kiện “Khuôn khổ chất lượng Bruccen” (“Brussels Quality Framework”) đã được công bố [2], mở đầu cho sáng kiến chung châu Âu về nâng cao chất lượng thông tin trực tuyến về văn hóa. Văn kiện này đã kiến nghị đưa việc đánh giá chất lượng vào quá trình xác định, tạo lập và bảo trì các nguồn tin điện tử quốc gia về văn hóa, hỗ trợ việc biên soạn các tài liệu phương pháp luận cho các cơ quan văn hóa, khuyến khích việc sử dụng các nguyên tắc chất lượng khi tạo lập và bảo trì các website tương ứng.

Việc biên soạn tài liệu hướng dẫn xác định các nguyên tắc chất lượng của các website về văn hóa [3] đã được thực hiện trong khuôn khổ dự án “Nâng cao chất lượng cho người dân châu Âu” (Minerva) [4]. Dự án “Minerva” được thiết kế bởi nhóm công tác “Xác định nhu cầu người sử dụng, nội dung và tiêu chuẩn chất lượng của các website về văn hóa”, với mục tiêu phục vụ cho việc hỗ trợ các cơ quan, các tổ chức trong lĩnh vực văn hóa của tất cả các nước ở châu Âu. Vấn đề quan trọng đã được các chuyên gia thiết kế dự án này nhấn mạnh là chất lượng thông tin được cung cấp trên

## Nhìn ra thế giới

mạng phải tương xứng với những tiêu chuẩn cao nhất, và phải đảm bảo ở mức tốt nhất việc phục vụ người dùng tin.

Theo Dự án “Minerva”, website chất lượng cao phải đáp ứng 10 nguyên tắc sau đây:

- *Minh bạch*, có nghĩa là phải nói rõ chức năng nhiệm vụ, mục tiêu hoạt động của site; cơ quan, tổ chức chịu trách nhiệm quản lý site;

- *Có hiệu quả* đối với người sử dụng. Nguyên tắc này đòi hỏi phải sử dụng một cách thích hợp các công nghệ số, các tư liệu về tác giả, hình thức và nội dung thông tin;

- *Phổ cập* cho mọi người dùng tin, không phụ thuộc vào những công nghệ mà họ đang ứng dụng, bao gồm cả sự di chuyển (navigation), nội dung và các yếu tố tương tác;

- *Hướng vào người sử dụng*, coi trọng nhu cầu của họ, bằng cách đảm bảo sự thích hợp và đơn giản trong việc sử dụng site, tạo điều kiện để người sử dụng thực hiện việc đánh giá và thông tin phản hồi;

- *“Hướng phản hồi”*, có nghĩa là tạo điều kiện cho người sử dụng liên hệ trao đổi ý kiến với người tổ chức site và tiếp nhận được những câu trả lời tương ứng; duy trì những cuộc thảo luận và trao đổi thông tin giữa người tổ chức site với người sử dụng, cũng như những cuộc trao đổi, thảo luận giữa những người sử dụng với nhau;

- *Đa ngôn ngữ*, nghĩa là đảm bảo việc truy cập thông tin được thực hiện

tốt nhất bằng hai thứ tiếng;

- Là *khâu kết nối* giữa người sử dụng với các website khác trong lĩnh vực văn hóa, nhằm tạo điều kiện cho việc tìm kiếm những nguồn tin và dịch vụ cần thiết;

- *Chính đáng*, tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ, quyền giữ bí mật thông tin cá nhân, thông báo rõ ràng về thời hạn và điều kiện sử dụng website;

- *Giàu sinh lực*, nghĩa là đảm bảo sự toàn vẹn lâu dài của website và nội dung của nó bằng cách sử dụng những chiến lược và những tiêu chuẩn thích hợp;

- Bảo đảm việc *duy trì* chất lượng cao và kịp thời đổi mới website [5].

Trong tài liệu Hướng dẫn cách xác định các nguyên tắc chất lượng của các website về văn hóa, theo từng nguyên tắc đều nêu rõ lời giải thích, những tiêu chuẩn cụ thể, những vấn đề đặc trưng cần giám sát, những bài kiểm tra thử (test) và những câu hỏi gợi ý, nhằm giúp đánh giá việc website đã đáp ứng được đến mức nào mỗi trong số 10 nguyên tắc nêu trên. Theo yêu cầu của các chuyên gia, kết quả việc phân tích như trên phải được thể hiện bằng một danh mục những biện pháp cần thiết cho việc nâng cao chất lượng của site.

Ngoài ra, còn có một phương pháp phân tích website được xây dựng trong khuôn khổ dự án “Russian-cyberspace.org” [6]. Theo phương pháp này, các chuyên gia đã đề xuất một số tiêu chí phân tích chất lượng như: tính đồng nhất, tính

## Nhìn ra thế giới

phổ cập, vấn đề bản quyền, độ tin cậy, tính cấp thiết, tính minh bạch và khách quan, cấu trúc và di chuyển, sơ đồ thông tin, tính tương tác, khả năng tạo lập các mạng truyền thông.

Để phân tích theo từng tiêu chí, nhiều câu hỏi cụ thể đã được đặt ra, đó là những câu hỏi có liên quan đến nội dung nguồn tin và nhiều chi tiết cụ thể khác.

Hai phương pháp nêu trên đã được N.A. Lapkina so sánh và phân tích khá chi tiết. Bà nhận xét rằng, bên cạnh những điểm giống nhau giữa hai phương pháp, như tính minh bạch, tính tương tác, tính đa ngữ, sự bảo trì nguồn tin, sự hướng tới người sử dụng, thì phương pháp của “Minerva” có phần chuẩn hơn, phân tích sâu hơn về các mặt như cấu trúc, đặc điểm dễ sử dụng, hệ thống số hóa và sự vẹn toàn của tài liệu. Người tạo lập site cũng như người sử dụng đều có thể đánh giá site bằng cách sử dụng phương pháp này. Còn trong phương pháp được soạn thảo theo khuôn khổ dự án “Russian-Cyberspace.org”, thì site được nhân cách hóa nhiều hơn, mặt nội dung nguồn tin được coi trọng hơn, vấn đề số lượng người sử dụng được phân tích chi tiết hơn. Tuy nhiên, những câu trả lời được đưa ra chỉ nhằm trả lời những câu hỏi mà chỉ riêng người tạo lập site hiểu rõ. Ưu điểm của hai phương pháp nêu trên là tương đối đơn giản, dễ hiểu và cân đối [7].

Những năm gần đây đã xuất hiện một hướng nghiên cứu mới, đó là trắc lượng mạng (*webometrics*), chuyên

nghiên cứu các khía cạnh số lượng của việc tạo lập và sử dụng các nguồn tin, các cấu trúc và công nghệ trong không gian mạng. Thuật ngữ *trắc lượng mạng* được T. Almind và P. Igversen sử dụng năm 1997. Không gian mạng là một loại nguồn tin không được kiểm soát, không đánh chỉ số. Tuy nhiên, không thể nói rằng không gian mạng là một hệ thống lộn xộn, không được quản lý. Trong không gian mạng có sự tự tổ chức theo các nhóm. Không gian mạng được tổ chức bằng sự tương tác của một số lượng lớn các cá nhân và các nhóm. Quan hệ giữa các tài liệu khác nhau được xác định thông qua các tham chiếu, mà việc nghiên cứu chúng bằng phương pháp trắc lượng mạng cho phép xác định và tạo nên cấu trúc của không gian mạng và có thể ứng dụng để đánh giá các đặc trưng về số lượng của thư viện điện tử - một hợp phần quan trọng của không gian mạng.

Các tác giả [8], căn cứ theo dự án *Xếp hạng trắc lượng mạng của các trường đại học trên thế giới* (Webometrics Ranking of World Universities) [9] của nhóm nghiên cứu “Cybermetrics Lab” ở Tây Ban Nha, nhằm nghiên cứu trắc lượng mạng và xếp hạng các trường đại học, các viện nghiên cứu khoa học trên thế giới, đã đưa ra những tham số số lượng sau đây:

- Số lượng tham chiếu siêu văn bản từ các nguồn tin khác,
- Tổng số trang của site,
- Số lượng các tệp toàn văn,

## *Nhìn ra thế giới*

- Số bài báo có trong site, số lượng trích dẫn của chúng.

Không đi sâu vào phương pháp thống kê tính toán theo các hệ số, có thể rút ra một kết luận chung là: dòng trên cùng của bảng xếp hạng các TVĐT, theo phương pháp nêu trên, sẽ là những nguồn tin trực tuyến có số lượng lớn nhất các tài liệu toàn văn, các trang được trích dẫn thường xuyên nhất, và có ghi rõ tham chiếu siêu văn bản từ các nguồn tin khác.

Phương pháp này không xem xét mặt chất lượng của các tài liệu được phản ánh trên mạng Internet, tuy nhiên, nó lại rất thú vị, nếu ta xem xét từ khía cạnh đánh giá mức độ đầy đủ và khối lượng các tài liệu được số hóa, cũng như tính cấp thiết và ý nghĩa của site đối với cộng đồng nghề nghiệp.

Trong tài liệu của A.B. Antopolskiy “Nguồn tin trên mạng Internet là một chỉ số phát triển thông tin của các khu vực” [10] cũng đưa ra những yếu tố tương tự, được coi là những hợp phần chủ yếu của chỉ số chất lượng nguồn tin, đó là: số trang, số tệp, số lượng các trích dẫn, mức độ phản ánh trong Google Scholar.

Chúng ta hãy xem một số nghiên cứu đã được tiến hành từ góc độ kết quả phân tích các nguồn tin điện tử. Chẳng hạn như, cuộc thăm dò ý kiến người dùng tin từ xa, do G.V. Jadrova tiến hành [11], là một cuộc thăm dò khá lý thú. Phương pháp này nghiên cứu hiệu quả việc tạo lập các nguồn tin

điện tử của một thư viện đại học, được sử dụng tại Thư viện Khoa học, Đại học Quốc gia Tavrisheskiy, mang tên V.I. Vernadskiy. Những kết luận chủ yếu được rút ra trong quá trình thăm dò cho thấy, khuynh hướng nổi bật là tăng thêm số người thường xuyên sử dụng các site, trong đó phần lớn là độc giả của thư viện, và họ thích sử dụng các tài liệu toàn văn hơn là các tài liệu thư mục.

Theo nhận xét của G.V. Jadrova, thăm dò người dùng tin từ xa là một trong những phương pháp nghiên cứu dễ tiếp cận và khách quan, đặc điểm nổi bật của nó là sự mới lạ, tốc độ nhanh, đảm bảo tính xác thực và kịp thời trong việc tiếp nhận thông tin. Yếu tố khách quan của phương pháp này được thể hiện ở tính vô tư trong đánh giá của người dùng tin từ xa, cũng như trong việc đánh giá kết quả cuối cùng của hoạt động thư viện. Không nên coi nhẹ những ưu điểm của phương pháp này, tuy nhiên, chúng tôi cho rằng, nếu chỉ căn cứ theo những ý kiến đánh giá của người dùng tin, mà những ý kiến đó lại được thể hiện bằng những từ chung chung (đại khái như “tuyệt vời”, “rất tốt”, “quá tồi”, v.v...), thì không thể đánh giá đầy đủ “những điểm mạnh” và “những điểm yếu” trong các nguồn tin của TVĐT, và không thực hiện được những biện pháp nhằm đáp ứng ở mức cao nhất các nhu cầu tin của người sử dụng.

Nguyên tắc thống kê lượt sử dụng website này cũng được coi là nền tảng

## *Nhìn ra thế giới*

của phương pháp S.V. Đudchenko. Ông cho rằng, một trong số những tiêu chí chủ yếu để đánh giá hiệu quả sử dụng các nguồn tin điện tử là “độc giả đã sử dụng các nguồn tin trên site bao nhiêu lần, bao nhiêu lần trong một ngày, và có tiếp tục sử dụng trong những ngày tiếp theo hay không. Hiệu quả của một site thư viện phụ thuộc vào số lượng những người sử dụng có mục tiêu: những người sử dụng đã trở thành độc giả” [12]. Đudchenko cho rằng, một site thư viện có thể được coi là có hiệu quả khi “người sử dụng dừng lại với site - di chuyển theo site hoặc sẽ trở lại với site ngay trong ngày làm việc, vì anh ta cần đến thông tin được cung cấp trên site”. Tuy nhiên, theo chúng tôi, ý kiến này cần được tranh luận, bởi lẽ trên mạng thì có rất nhiều người “lang thang” và “lướt qua” các site khác nhau, vì những lí do khác nhau, không phải lúc nào cũng có thể chứng minh được sự quan tâm của người sử dụng đối với một site cụ thể, và sự thoả mãn của họ đối với các nguồn tin trên mạng. Bởi vậy, sẽ không hoàn toàn đúng, nếu chỉ căn cứ vào ý kiến đề xuất của S.V. Đudchenko để xác định hiệu quả sử dụng các nguồn tin điện tử.

Để kết luận, xin đưa ra một nhận xét là, mặc dù có rất nhiều cách tiếp cận đối với việc đánh giá hiệu quả và chất lượng các nguồn tin trực tuyến, cho đến nay, vẫn chưa có một hệ phương pháp toàn diện và đầy đủ giá trị cùng với các tiêu chí phân tích chất lượng

các TVĐT quốc gia.

Để phân tích các TVĐT và các site chứa đựng nguồn lực thông tin quốc gia, theo quan điểm của chúng tôi, điều quan trọng là phải cân nhắc tới toàn bộ tổ hợp các tham số: chất lượng, cấu trúc, kỹ thuật và ngôn ngữ. Để đánh giá khách quan các TVĐT và các nguồn tin bằng ngôn ngữ các dân tộc ở Nga, chúng tôi kiến nghị nên cân nhắc thêm những khía cạnh sau đây:

- Sự mạng của TVĐT là gì, nó có phù hợp với thực tế hay không?
- Trên site có phản ánh tài liệu toàn văn, hay chỉ cung cấp thư mục và tham chiếu tới các site khác?
- Có thể phản ánh đúng hay không nội dung đa ngôn ngữ đối với các dân tộc ở Nga?
- Các yêu cầu về quyền tác giả có được tính đến hay không khi đưa ra các tác phẩm?
- Việc truy cập các nguồn tin được thực hiện nhanh đến mức nào?
- Việc thống kê số lượt sử dụng site có được thực hiện hay không?
- Các nguồn tin điện tử được dành cho những đối tượng nào sử dụng, có phù hợp với thực trạng hay không?
- Người sử dụng có được ghi lại những ý kiến nhận xét và kiến nghị về chất lượng của site hay không, có thể rút ra được những kết luận gì từ những ý kiến tham góp của họ?
- Ai là người sở hữu site (cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội, tư nhân)?

## Nhìn ra thế giới

- Người sử dụng có thể cung cấp tác phẩm riêng của mình hay không (sử dụng miễn phí, không có yêu cầu gì về quyền tác giả)?

- Có hay không, xung quanh nguồn tin này, một hiệp hội được tập hợp nhau lại bởi những lợi ích chung (tổ chức nghề nghiệp, tổ chức xã hội và những tổ chức khác)?

Việc nghiên cứu các chỉ số phát triển TVĐT và việc đánh giá TVĐT sẽ góp phần nghiên cứu xây dựng những

giải pháp hữu hiệu, cho phép xây dựng một chính sách phù hợp trong việc thông tin hóa xã hội Nga, một xã hội đa ngôn ngữ.

Các kết quả nghiên cứu cũng sẽ rất hữu ích đối với các thư viện, để phân tích các bộ sưu tập điện tử nội sinh, cũng như những bộ sưu tập được phản ánh trên mạng Internet, nhằm mục đích cung cấp cho người sử dụng những thông tin cần thiết và có chất lượng cao hơn.

### Tài liệu tham khảo

1. Thông điệp của Ủy ban các bộ trưởng gửi Hội nghị thượng đỉnh toàn thế giới về xã hội thông tin // Hội nghị thượng đỉnh toàn thế giới về xã hội thông tin / Biên soạn: E.I. Kuzmin, V.R. Firsov .- S.- Peterburg, 2004 .- Tr.68-76 (Tiếng Nga).

2. Position paper on Culture Across Cultures: a Quality Challenge .- [Nguồn tin điện tử] .- Truy cập: <http://www.w3c.it/papers/cultureAcrossCultures.pdf>.

3. Nguyên tắc chất lượng của các website về văn hóa: Tài liệu hướng dẫn .- [Nguồn tin điện tử] .- Truy cập: [http://www.minervaplus.ru/docuums/principles\\_of\\_quality.pdf](http://www.minervaplus.ru/docuums/principles_of_quality.pdf). (Tiếng Nga).

4. Directory of European and national rules on Web Applications .- [Nguồn tin điện tử] .- Truy cập: [http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria\\_2draft/appendic4.htm](http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria_2draft/appendic4.htm).

5. Nguyên tắc chất lượng của các website về văn hóa .- [Nguồn tin điện tử] .- Truy cập: <http://www.minervaplus.ru/docuums/10prncp.htm>. (Tiếng Nga).

6. Những tiêu chuẩn được dùng để phân tích website .- [Nguồn tin điện tử] .- Truy cập: [http://www.ruhr-uni-bochum.de/russ-cyb/survey/forms/ru/alf\\_ru.pdf](http://www.ruhr-uni-bochum.de/russ-cyb/survey/forms/ru/alf_ru.pdf). (Tiếng Nga).

7. Lapkina N.A. Tiêu chuẩn chất lượng của thông tin số hoá về dân tộc học và nhân chủng học // Trình bày ngôn ngữ các dân tộc ở Nga và ở các nước thuộc SNG tại Khu vực Nga trên mạng Internet. Hội nghị chuyên đề của Ủy ban Nga trong chương trình của

UNESCO "Thông tin cho mọi người" và Trung tâm liên khu vực về hợp tác trong lĩnh vực thư viện, trong khuôn khổ Hội nghị quốc tế "EVA 2007 Matxcova": Tuyển tập báo cáo .- M., 2008 .- Tr.61-79 (Tiếng Nga).

8. Pechnikov A.A. Xếp hạng các website chính thức của các trường đại học Nga và Phần Lan: phân tích so sánh / A.A. Pechnikov, O.G. Iljukevich // Các nguồn lực thông tin ở Nga .- 2008 .- No 3 .- Tr. 25-28 (Tiếng Nga).

9. Ranking Web of World Universities .- [Nguồn tin điện tử] .- Truy cập: <http://www.webometrics.info>.

10. Antopolskiy A.B. Các nguồn tin trên mạng Internet - một chỉ số phát triển thông tin tại các khu vực .- [Nguồn tin điện tử] .- Truy cập: [www.prior.nw.ru/materials/Antopolskiy\\_monitoring\\_im\\_s2008](http://www.prior.nw.ru/materials/Antopolskiy_monitoring_im_s2008) (Tiếng Nga).

11. Jadrova G.V. Thăm dò người dùng tin từ xa - một phương pháp nghiên cứu và đánh giá các nguồn tin điện tử của thư viện đại học // Nauch. i tekhn. b-ki .- 2004 .- No 10 .- Tr. 28-35 (Tiếng Nga).

12. Đudchenko S.V. Hiệu quả sử dụng site thư viện .- [Nguồn tin điện tử] .- Truy cập: [http://elib.crimea.edu/index.php?option=com\\_content&task=view&id=40](http://elib.crimea.edu/index.php?option=com_content&task=view&id=40). (Tiếng Nga)

**Nguyễn Công Phúc dịch**

(Tài liệu gốc: *Nauch. i tekhn. b-ki.* - 2010 - No. 5 - Tr.60-66)