

## **GIAI THOẠI VÀ THỰC TẾ VỀ GIẢI PHÁP NỐI KẾT SFX TẠI THƯ VIỆN CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC**

*Tác giả: Jina Choi Wakimoto, David S.Walker và Katherine S.Dabbour*

**Bên ngoài, giải pháp SFX sử dụng một khái niệm một công nghệ “nối kết phù hợp ngữ cảnh” (Context-Sensitive Linking) giữa các tài nguyên thư viện, hứa hẹn một khả năng truy xuất toàn văn một cách dễ dàng. Bài báo này báo cáo về kết quả của một cuộc khảo cứu theo hình thức ba cấp – điều tra trực tuyến, phỏng vấn theo nhóm, và phân tích nghiên cứu mẫu, để xem xét mong muốn của người dùng cuối cùng và thủ thư, cũng như kinh nghiệm sử dụng công nghệ nối kết SFX.**

### **GIỚI THIỆU**

SFX lần đầu tiên được công bố trước cộng đồng thư viện vào năm 2001, đồng thời giới thiệu khái niệm về “Công nghệ Nối kết Phù hợp Ngữ cảnh” - Context-Sensitive Linking để nối kết giữa các nguồn tài nguyên và bộ sưu tập thư viện khác nhau. Bên ngoài, SFX như một giấc mơ đã trở thành hiện thực cho các nhà nghiên cứu, hứa hẹn với họ một khả năng truy xuất tài liệu toàn văn và nối kết tới nhiều dịch vụ thư viện khác. Thư viện các trường đại học đã hào hứng mua và thực hiện giải pháp nối kết SFX và nhiều bộ nối kết thương mại khác, nay đã hình thành một phần trong kinh nghiệm học tập cho sinh viên đại học tại nhiều trường đại học.

Bốn năm sau lần giới thiệu đầu tiên, chúng ta bắt đầu thấy có sự tác động của giải pháp nối kết SFX. Hệ thống này đang thành công như thế nào trong việc đáp ứng thực tế nhu cầu nghiên cứu của thủ thư và người dùng thư viện? Các sinh viên đại học, những người dùng đang có mong muốn ngày càng tăng về tài nguyên truy xuất trực tuyến, có cho rằng SFX hiện đang đáp ứng nguyện vọng của họ không? Các thủ thư có cảm thấy thoải mái tin tưởng vào SFX cho các nối kết chính xác và bền vững? Sự nhận thức của các thủ thư và người dùng thư viện có phản ánh được thực tế về sử dụng công nghệ SFX?

Bài báo này sẽ làm sáng tỏ tất cả các câu hỏi này, đồng thời phân tích kết quả nghiên cứu ba cấp độ - điều tra người dùng cuối cùng, phỏng vấn nhóm thủ thư, và thống kê và thử nghiệm mẫu từ công nghệ SFX để xem xét mong muốn thực tế của người dùng thư viện và thủ thư, cũng như kinh nghiệm sử dụng SFX. Sự thành công của hệ thống truy xuất thông tin chắc chắn phải được đo bằng cấp độ tin tưởng mà người dùng có được khi sử dụng hệ

Jina Choi Wakimoto, California State University,  
Northridge, CA 91330, USA  
bjina.wakimoto@csun.eduN;

Current address: University of Colorado at Boulder,  
Boulder, CO 80309, USA  
bjina.wakimoto@csun.eduN;

David S. Walker, California State University,  
San Marcos, San Marcos, CA 92096, USA  
bdwalker@csusm.eduN;

Katherine S. Dabbour, California State University,  
Northridge, Northridge, CA 91330, USA  
bkathy.dabbour@csun.eduN.

thông đó. Ngoài sự quảng cáo ra, làm thế nào để chúng ta có thể tin tưởng vào sử dụng SFX?

### SFX và “Nối kết Phù hợp Ngữ cảnh (Context-Sensitive Linking)”

Herbert Van de Sompel tại trường đại học Ghent đã phát triển SFX và tiêu chuẩn OpenURL mà hiện là cơ sở cho hệ thống nối kết mở<sup>1</sup>. ấ hững thành viên biểu quyết gần đây của **Tổ chức Tiêu chuẩn Thông tin Mỹ (NISO)** đã phê chuẩn tiêu chuẩn OpenURL và nó sẵn sàng cho xuất bản. SFX và các bộ xử lý nối kết khác tạo ra một nối kết thông suốt từ một nguồn tài nguyên thông tin này tới một nguồn tài nguyên thông tin khác. Ví dụ, người dùng có thể nối kết từ một trích dẫn trong một cơ sở dữ liệu nguồn (source) thư mục tóm tắt (A&I) tới một cơ sở dữ liệu mục tiêu (target), bao gồm các bài báo toàn văn, mục lục trực tuyến, dịch vụ mượn liên thư viện (ILL) hoặc chuyển giao tài liệu (DDS), hoặc nhiều dịch vụ lựa chọn mà một thư viện đưa ra trong một trình đơn (menu) thay vì phải thực hiện nhiều tìm kiếm để xác định vị trí của tài liệu cần thiết.

Kể từ khi SFX được giới thiệu lần đầu tiên trước cộng đồng thư viện, nhiều bài báo đã viết về mô tả chung của SFX và bộ xử lý nối kết<sup>2</sup>. Hơn thế nữa, Ex Libris Ltd người đã biến hệ thống SFX trở thành một hệ thống sẵn có để cung cấp, đã tóm tắt nhiều lựa chọn của hệ thống nối kết SFX và phác thảo ra hướng phát triển trong tương lai<sup>4</sup>. Một phần nghiên cứu lớn với sự tập trung vào vấn đề vốn có trong nối kết giữa tài nguyên thư viện và các bộ sưu tập, cụ thể là về sự cung cấp sự truy cập tới toàn văn từ cơ sở dữ liệu thư mục tóm tắt, đã tạo lên những tài liệu đầu tiên về công nghệ SFX<sup>5</sup>. Mặc dù SFX và tiêu chuẩn OpenURL đã được phát triển để giải quyết và khắc phục những thử thách này, song một vài vấn đề vẫn tồn tại<sup>6</sup>.

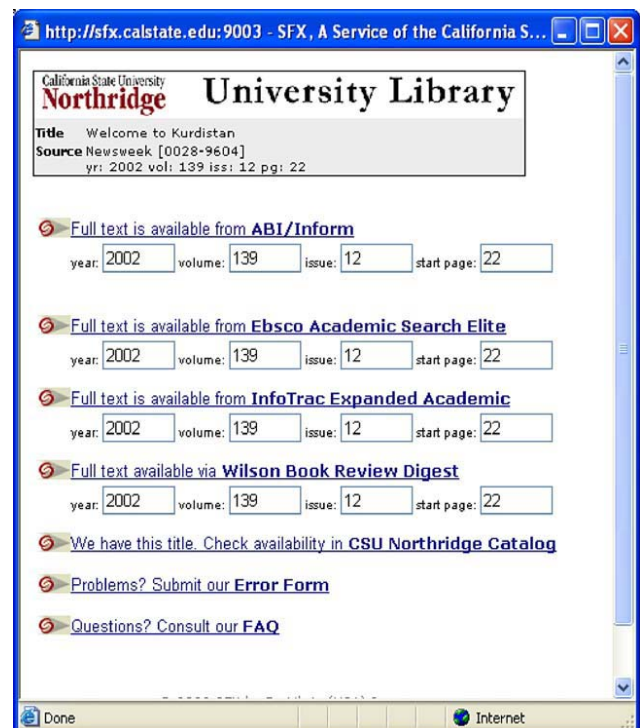
Số lượng ngày càng tăng các thư viện đã bắt đầu báo cáo về thực hành tại cơ sở của mình<sup>7</sup>, với sự quan tâm nhiều đến tính khả dụng<sup>8</sup>. Tuy nhiên, những tài liệu kiểu này vẫn chưa thăm dò tác động của SFX đối với người dùng cuối cùng và cán bộ thủ thư. Trong bài báo này, các tác

giả xem xét mong muốn của người dùng và kinh nghiệm thực tế.

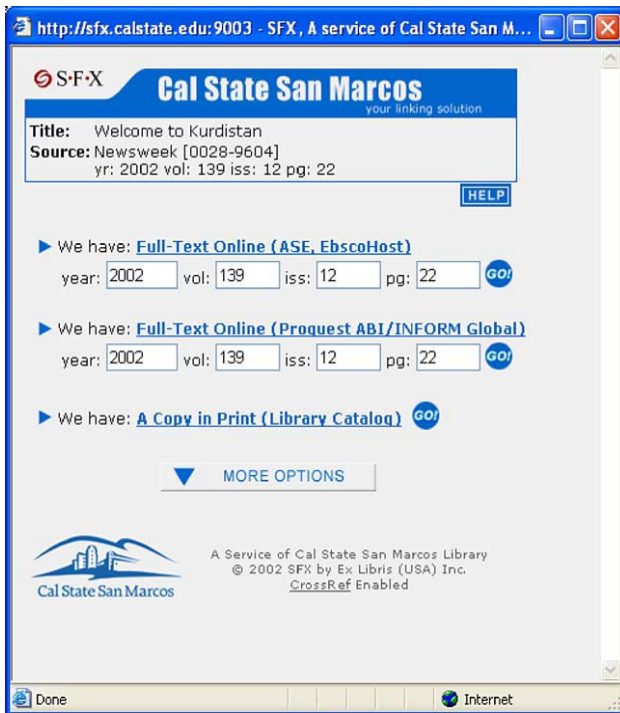
### Cơ sở Nghiên cứu

Các tác giả làm việc ở hai trong số 23 khu giảng đường của hệ thống trường Đại học bang California (California State University - CSU) đã mua và thực hiện SFX trong mùa hè năm 2002. Cal State San Marcos nằm ở hạt ấ orth San Diego với hơn 7300 sinh viên đã đưa hệ thống SFX vào hoạt động vào tháng 8/2002. Cal State ấ orthridge nằm ở đông bắc trung lũng San Fernando thuộc ngoại ô Los Angeles, với 31000 sinh viên, đã đưa hệ thống SFX vào hoạt động vào tháng 7/2003. Cả hai khu giảng đường này đều tiến hành tùy chọn mở rộng đối với dịch vụ SFX của họ. Ví dụ, dịch vụ “Tìm văn bản” của ấ orthridge dùng logic học hiển thị để che dấu cơ sở dữ liệu Factiva và Lexis ấ exis Academic, dịch vụ cung cấp lựa chọn tìm kiếm toàn văn của một bài báo, khi sẵn có một cơ sở dữ liệu khác nối kết đến toàn văn đó.

Hình 1: TRÌNH ĐƠN SFX CSUN



**Hình 2: TRÌNH ĐƠN SFX CSUSM**



Cả hai khu giảng đường cung cấp sự tra cứu động về vốn tư liệu in trong mục lục của họ và lưu trữ dữ liệu trước hoặc tự động điền vào mẫu mượn liên thư viện (ILL) với siêu dữ liệu từ trích dẫn (xem Hình 1 và 2).

**ĐIỀU TRA NGƯỜI DÙNG CUỐI CÙNG**

Các tác giả đã quyết định thu thập dữ liệu người dùng cuối cùng bằng một cuộc điều tra để tối đa hóa số lượng trả lời từ người sử dụng SFX. Ắ gười dùng được giả thuyết rằng có nguyện vọng cao về truy xuất được toàn văn từ dịch vụ SFX. Một cuộc điều tra trên Web (xem Phụ lục A) đã được tạo ra bằng dùng chương trình Flashlight Online từ hệ thống CTL Sihouette của Đại học Washington. Đây là một công cụ trực tuyến để định danh tác giả, thực hiện và phân tích các cuộc điều tra. Cuộc điều tra này hướng vào người dùng tại ắ orthridge và San Marcos trong khoảng thời gian hai tuần vào tháng 5/2004. Cuộc điều tra này bao gồm bảy câu hỏi để trả lời về trải nghiệm của họ với SFX và thông tin về số lượng người tham gia cùng với một câu hỏi mở cuối cùng, đó là yêu cầu đánh giá tổng quan về dịch vụ SFX. Tại *Northridge*,

cuộc điều tra được phân tán trên một cửa sổ thả xuống mỗi lần nhấp chuột vào dịch vụ SFX từ kết quả tìm kiếm trên cơ sở dữ liệu, đã phát sinh ra 421 câu trả lời. San Marcos lựa chọn đưa ra cuộc điều tra như một nối kết từ trang chủ của thư viện, và dẫn đến có được 32 câu trả lời.

**Bảng 1**

**Tần suất Sử dụng CSDL ở Thư viện**

Tần suất	Số lượng	Phần trăm
Ít nhất một lần một tuần	192	44
Ít nhất một lần một tháng	126	29
Ít nhất một lần một học kỳ	82	19
Ít nhất một lần một năm	6	1
Không bao giờ (lần đầu tiên)	26	6
<b>Tổng số</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Bảng 2**

**SFX được Phát hiện Lần Đầu tiên Như thế nào**

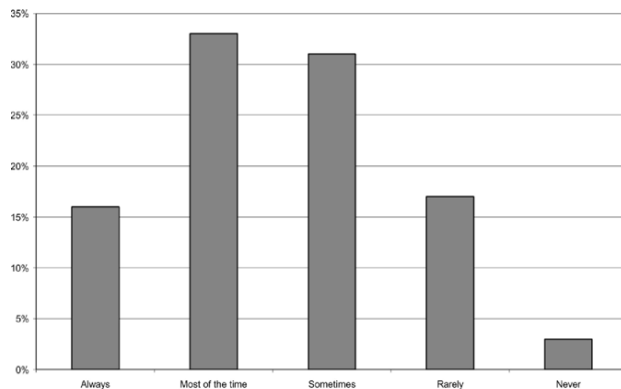
Phương pháp	Số lượng	Phần trăm
<i>Nhấp</i> chuột vào nút “Find text”	156	37
Buổi hướng dẫn sử dụng	143	34
Bàn tham khảo	60	14
Website của thư viện	27	6
Bạn bè	21	5
Không cách nào giống những mục trên	18	4
Bản tin thư viện	0	0
<b>Tổng số</b>	<b>425</b>	<b>100</b>

Vì sự giống nhau về các câu hỏi và thành phần sinh viên tham gia, kết quả từ hai khu giảng đường này được kết hợp, và ghi nhận một số khác biệt.

Hầu hết người trả lời (54 phần trăm) là sinh viên đang theo học và chuyên ngành của họ trải rộng tất cả các ngành học, là đại diện cho cả sinh viên của hai khu giảng đường. Ắ gười dùng có kinh nghiệm tìm kiếm trên cơ sở dữ liệu của thư viện cũng như trải nghiệm với dịch vụ SFX. Phần lớn là những người sử dụng thư viện thường

xuyên, với 73 phần trăm có tần suất sử dụng ít nhất một lần một tuần hoặc một tháng (xem Bảng 1). 64 phần trăm cho rằng họ đã sử dụng dịch vụ SFX trước kia, với 37 phần trăm người trả lời thuộc *Northridge* cho rằng họ phát hiện ra SFX sau khi nhấp vào nút “Find text”, tiếp đó 34 phần trăm phát hiện ra nó trong buổi hướng dẫn sử dụng thư viện (xem Bảng 2). Trái lại, tại San Marcos, 54 phần trăm người trả lời cho rằng họ phát hiện ra SFX trong buổi hướng dẫn sử dụng thư viện, tiếp đó là 25 phần trăm phát hiện ra khả năng của SFX khi nhấp chuột vào nút “Find text”.

**Bảng 3**  
**Nhu cầu Toàn văn trong Trình Dịch vụ SFX**



**Bảng 4**  
**SFX đáp ứng được nguyện vọng**

	Số lượng	Phần trăm
Có	209	49.5
Không	213	50.5
Tổng số	422	100.0

Điều này có thể là bởi vì *Northridge* đã đặt tên lại nút SFX là “Find Text,” trong khi đến tháng 7/2004, San Marcos đã có một tên gọi cho SFX còn khó hiểu hơn. Hai câu hỏi đặt ra để thu thập mong muốn của người dùng đối với SFX. Một bảng tỷ lệ được sử dụng cho biết người dùng mong muốn truy xuất bài báo toàn văn đến mức nào khi họ nhấp chuột vào nút SFX: 33 phần trăm trả lời “phần lớn thời gian”, 31 phần trăm trả lời “thỉnh thoảng”

và 16 phần trăm trả lời lúc nào cũng có nhu cầu truy xuất toàn văn. Vậy, chúng ta có thể kết luận rằng 80 phần trăm người dùng mong muốn được truy xuất toàn văn, ít nhất là “thỉnh thoảng” có nhu cầu, trong khi đó, 20 phần trăm trả lời hiếm khi cần toàn văn (xem Bảng 3). Xem xét tổng thể, thì 50.5 phần trăm trả lời cuộc điều tra rằng SFX đã không đáp ứng được nhu cầu của họ, trong khi đó 49.5 phần trăm trả lời rằng có đáp ứng được. Vì sự chia tách đều của các câu trả lời cũng như tính tương đối của các câu hỏi, cho nên dữ liệu này có lẽ không hữu ích như câu hỏi trước liên quan đến mong muốn truy xuất toàn văn (Xem Bảng 4). Có lẽ hiệu quả nhất là những ý kiến đánh giá từ 38% của người trả lời cuộc điều tra. Các tác giả đã phân loại các ý kiến nhận xét theo tâm trạng của họ, tích cực, tiêu cực, lẫn lộn cả hai cảm xúc, hoặc không phù hợp, và chung chung. Về cảm xúc của ý kiến nhận xét, 26 phần trăm tích cực, 34 phần trăm có cảm xúc lẫn lộn, và 40 phần trăm tiêu cực (Xem Bảng 5). Một ý kiến nhận xét không được tính. Đã có sự không nhất quán về lý lẽ hoặc người trả lời sử dụng hợp ý kiến trực tuyến để bày tỏ sự làm phiền tại cuộc điều tra bằng cửa sổ thả xuống. Bởi vậy, những ý kiến không phù hợp sẽ bị loại bỏ khỏi dữ liệu điều tra.

**“Trả lời thường thấy nhất về liên quan đến mong muốn có toàn văn: 49 phần trăm bày tỏ thất vọng khi không tìm thấy toàn văn trực tuyến cho những trích dẫn của họ.”**

Ý kiến nhận xét liên quan đến mong muốn có toàn văn đã bày tỏ thất vọng khi không thấy toàn văn trực tuyến cho các trích dẫn của họ. Ý kiến nhận xét thường thấy tiếp theo đã nhận ra rằng chủ đề nhận xét “chung chung” (33 phần trăm), thường bao gồm nhận xét chỉ một hoặc hai từ, ví dụ như “tuyệt” (great) hoặc “ghét nó” (hate it). ả hững ý kiến nhận xét tiêu cực còn lại liên quan đến sự phức tạp, vấn đề kỹ thuật, hoặc nhầm lẫn. Các ý kiến nhận xét tích cực đã tập trung vào sự tích kiệm thời gian và/hoặc bản

chất hiệu quả của dịch vụ (xem Bảng 6). Một số ý kiến nhận xét thú vị khác:

**Bảng 5**  
**Tóm tắt Ý kiến Nhận xét**

	Số lượng	Phần trăm
Tích cực	45	26
Tiêu cực	70	40
Lẫn lộn	59	34
<b>Tổng số</b>	<b>174</b>	<b>100</b>

**Bảng 6**  
**Tóm tắt Chủ đề Ý kiến Nhận xét**

	Số lượng	Phần trăm
Truy xuất được nhiều toàn văn hơn	85	49
Chung chung	57	33
Phức tạp	9	5
Vấn đề kỹ thuật	9	5
Hiệu quả hoặc tích kiệm thời gian	8	5
Ả hãm lẫn	7	4
<b>Tổng số</b>	<b>174</b>	<b>100</b>

*Nó làm tăng hy vọng và sau đó lại đập tan nó*

*Tôi cho rằng nó là một dịch vụ tuyệt vời. Một nửa số thời gian tôi có được bài báo mà tôi cần. Nếu họ không có toàn văn thì tôi chỉ cần đặt nó từ một thư viện khác, và trong vòng một tuần tôi nhận được một thư điện tử với một nối kết tới bài báo mà tôi cần.*

*Hầu hết thời gian tôi không thể tìm thấy những gì mà tôi cần và tôi kết thúc bằng không sử dụng được chút nào. Nó khá thất vọng.*

*Một sự khởi đầu tốt, nhưng quá ít nguồn tài nguyên sẵn có trực tuyến, đặc biệt là thỉnh thoảng dịch vụ mượn liên thư viện quá chậm chạp.*

*Thật là tuyệt vời nếu tôi có thể tìm thấy có được toàn văn trong 100 phần trăm thời gian tôi sử dụng.*

*Tôi yêu thích nó khi mà tôi có thể tìm thấy toàn văn sẵn có trực tuyến, tuy nhiên điều này hiếm khi xảy ra. Ý kiến của tôi là nó thật tuyệt vời, nhưng có một ý kiến là nên có nhiều toàn văn hơn nữa trực tuyến.*

*Không may mắn, tôi thấy nó hiếm khi đáp ứng được nhu cầu của tôi, song dù sao tôi luôn thử nó.*

Người ta không thể khái quát hóa về toàn bộ người dùng từ dữ liệu điều tra do bản chất không khoa học của sự phân phối (không ngẫu nhiên) và thực tế rằng cuộc điều tra này chỉ được phân phối trực tuyến. Tuy nhiên, những phát hiện này, kết hợp với phỏng vấn theo nhóm và dữ liệu thống kê, bắt đầu làm sáng tỏ hơn về trải nghiệm của người dùng với dịch vụ SFX.

### PHỎNG VẤN THEO NHÓM

Các tác giả của cuộc nghiên cứu quyết định tiến hành các cuộc phỏng vấn theo nhóm với các thủ thư thay vì chỉ dựa vào một cuộc điều tra trực tuyến, đồng thời thừa nhận rằng sáng kiến của họ sẽ phát sinh ra một dữ liệu giàu thông tin hơn. Các thủ thư hiểu bản chất của tài nguyên thư viện trực tuyến và đánh giá tốt hơn vai trò của dịch vụ SFX.

### Northridge

Mười bốn thủ thư (mười hai từ dịch vụ tra cứu công cộng và hai từ dịch vụ kỹ thuật) trong số hai mươi ba thủ thư với một người quản trị hệ thống thư viện đã tham gia các cuộc phỏng vấn theo nhóm tổ chức vào ngày 20 – 21/4 năm 2004. Các thủ thư đã không luôn mong muốn nối kết tới bài báo toàn văn, song mong muốn một cách để tìm bài báo đó, hoặc thông qua mục lục vốn tư liệu in, thông quan một mẫu mượn liên thư viện (ILL form). Một vài người đã cảm thấy họ cần kiểm tra cẩn thận giao diện của thư viện chứa đựng cơ sở dữ liệu nối kết và danh mục tạp chí điện tử. Bởi vậy, đối với họ, mong muốn dịch vụ SFX chính xác 100 phần trăm là không cần thiết. Thực tế, sự tin tưởng vào sự chính xác của dịch vụ SFX từ 50 phần trăm tới 85 phần trăm. Hơn nữa, một thủ thư bình luận rằng, “Bởi vậy, những sinh viên mong muốn rằng họ sẽ tìm thấy toàn văn 100% thời gian sử dụng, câu trả lời là

không, nó không đáp ứng được nguyên vọng của họ”. Tuy nhiên, những thủ thư ở *Northridge* vẫn cảm thấy rằng nó thực sự là một công cụ nổi kết tuyệt vời.

Bất kể có sự nghi ngờ về sự chính xác, hầu hết thủ thư tại *Northridge* thực sự tin tưởng vào việc giới thiệu dịch vụ SFX trong các buổi hướng dẫn sử dụng thư viện và/hoặc tại bàn dịch vụ tham khảo. Tuy nhiên, họ đã cảm thấy rằng họ phải giảng dạy cả dịch vụ SFX và tìm kiếm trực tiếp trên mục lục và danh mục tạp chí điện tử. Một số người đã sử dụng những tìm kiếm xác định trước trong các buổi hướng dẫn sử dụng thư viện, vậy họ đã có kết quả thành công với dịch vụ SFX. Một số người khác đã sử dụng cách tiếp cận tự phát và đã thoải mái đưa ra những kết quả không thực hiện được bởi vì họ coi điều này như là một cơ hội giảng dạy.

Ở chung, những thủ thư tại *Northridge* đã bị ấn tượng với dịch vụ SFX, đồng thời nhận xét rằng nó đang làm cải thiện, và làm cuộc sống dễ chịu hơn đối với thủ thư và sinh viên. Dù sao, họ quan ngại rằng trình dịch vụ SFX đã mất một thời gian dài để tải lên, song một vài người đã dùng khoảng thời gian này để giới thiệu các khái niệm khác của thư viện (“Trong khi chúng ta đang đợi, chúng ta hãy xem thử...”). Các thủ thư đã cảm thấy có nhiều phản ứng khác nhau đối với sử dụng cửa sổ thả xuống của dịch vụ SFX từ một số sinh viên khi họ sử dụng nó. Một số người cảm thấy hầu hết sinh viên hiểu những cửa sổ thả xuống, điều này cho thấy một tiến bộ tự nhiên về kinh nghiệm lướt Web của sinh viên. Một số người khác nghĩ rằng trình dịch vụ SFX là không trực quan, cụ thể là khi nó chỉ nổi kết tới màn hình tìm kiếm của cơ sở dữ liệu mục tiêu. Họ cảm thấy rằng sinh viên đã không biết trở lại cơ sở dữ liệu nguồn như thế nào, hoặc tiêu đề trong trình dịch vụ SFX nhằm sử dụng thông tin trích dẫn để chạy tìm kiếm trong cơ sở dữ liệu mục tiêu.

Ấn tượng thủ thư tại *Northridge* cảm thấy dịch vụ SFX vẫn chưa trợ giúp cho những kỹ năng hiểu biết về thông tin của sinh viên: SFX đại diện cho tương lai của việc các sinh viên sẽ làm nghiên cứu như thế nào. SFX thực tế nâng cao kiến thức cơ sở dữ liệu của sinh viên vì họ thường sa vào các cơ sở dữ liệu mà họ không hiểu gì về

chúng cả. Dịch vụ SFX thực sự trợ giúp sinh viên tìm thấy tài nguyên thông tin nhanh hơn, nhưng nó lại không dạy họ một trích dẫn cần thiết là gì hoặc quy trình chọn được một cơ sở dữ liệu đúng nhu cầu. Một số thủ thư than rằng sinh viên ngày nay chỉ mong muốn có được bài báo toàn văn trực tuyến ngay lập tức, song lại quên đi những tài nguyên thích hợp khác, nhận xét có thể có được từ báo cáo thống kê sử dụng dịch vụ SFX dưới đây.

---

**“Khi được hỏi họ mong muốn thấy điều gì trong những cải thiện tại thư viện, câu trả lời thường thấy là cần sự chuyển giao dịch vụ nhanh hơn”**

---

Khi được hỏi họ mong muốn thấy điều gì trong những cải thiện tại thư viện, câu trả lời thường thấy là cần sự chuyển giao dịch vụ nhanh hơn. Ấn tượng thủ thư tại *Northridge* gặp phải một số lần tải chương trình chậm, thậm chí không thể kết nối được với các cơ sở dữ liệu mục tiêu. Sự cải thiện tiếp sau mà họ đề cập đó là sự chính xác. Một thủ thư mong muốn 99.5 phần trăm là phải chính xác. Một số người khác mong muốn nhiều nhà cung cấp hơn hỗ trợ nổi kết sâu tới cấp độ bài báo. Tương tự như vậy, họ muốn nổi kết mục lục phải là chỉ dẫn chính xác về vốn tư liệu in của thư viện, không chỉ là một nhan đề thư mục. Hiện nay, trong trình dịch vụ SFX của *Northridge*, khi có một số ISSA thích hợp trong mục lục, thường có một nổi kết với tiêu đề là, “Chúng tôi có nhan đề này. Kiểm tra vốn tư liệu”. Đôi khi sinh viên theo nổi kết đó để phát hiện ra rằng thư viện không có cuốn tài liệu đó hoặc số năm cho số tạp chí mà họ mong muốn. Ấn tượng cải thiện thêm nữa được đề cập đến là trình dịch vụ SFX. Ấn tượng thủ thư đã có một nổi kết tới mẫu báo cáo lỗi được tích hợp sẵn trên trình dịch vụ SFX, mà mẫu báo cáo này đã được thực hiện kể từ khi tiến hành những cuộc phỏng vấn theo nhóm. Họ muốn rằng phần tài liệu trích dẫn trong tiêu đề trình dịch vụ SFX lớn hơn. Họ cũng quan ngại rằng trình dịch vụ SFX thường quá lộn xộn, cụ thể trong phần chỉ ra toàn văn sẵn có ở đâu trong nhiều cơ sở dữ

liệu. *Northridge* đã làm giảm bớt đi sự lộn xộn này bằng việc che dấu cơ sở dữ liệu dẫn đến màn hình tìm kiếm khi có một nối kết trực tiếp tới bài báo. Ắt hẳn, các thủ thư coi dịch vụ SFX như là một trải nghiệm tốt, nó đang đi xa hơn bất kỳ ai mong muốn.

### **San Marcos**

Sáu thủ thư (ba từ dịch vụ tra cứu công cộng và ba từ dịch vụ kỹ thuật) trong số mười thủ thư của thư viện San Marcos đã tham gia một phỏng vấn nhóm vào ngày 29 tháng 4 năm 2004. Ắt hẳn thủ thư này đã cảm thấy rằng dịch vụ SFX thực sự tốt về mặt lý thuyết song chưa hoàn chỉnh về mặt thực hành. Chất lượng của dịch vụ có thể khác nhau phụ thuộc nhiều vào sự chính xác và hoàn thiện của cơ sở kiến thức của dịch vụ SFX (SFX Knowledgebase). Thư viện có một nhân viên “biết rõ nhà cung cấp làm gì trong các cơ sở dữ liệu riêng của họ”, ghi nhận rằng San Marcos đã báo cáo lỗi 30 phần trăm trung bình hàng tháng tới công ty Ex Libris. Bởi vậy, họ phải mất nhiều thời gian để duy trì “Cơ sở kiến thức” hơn là họ tưởng lúc đầu.

Các thủ thư tại San Marcos cũng nhận ra nhiều vấn đề cụ thể với dịch vụ SFX. Một thủ thư chỉ ra rằng, trong nhiều cơ sở dữ liệu có chỉ mục luận văn, nhiều tìm kiếm từ khóa sẽ thường dẫn đến việc tìm thấy một luận văn trong ba kết quả đầu tiên. Do đó, hai “tạp chí” được yêu cầu thường xuyên nhất từ dịch vụ SFX Tóm tắt Luận văn A và Tóm tắt Luận văn B. Điều này đã dẫn đến lần lượt dẫn đến kết quả là có số lượng yêu cầu mượn liên thư viện không hợp lý đối với những luận văn. Họ đồng ý rằng việc có sẵn những mẫu mượn liên thư viện trên trình dịch vụ này là hoàn toàn cần thiết. Tuy nhiên, họ không đoán trước yêu cầu sẽ tăng đến mức độ nào. Một thủ thư khác cho biết rằng khi dịch vụ SFX không chuyển giao bài báo toàn văn tới sinh viên thay vào đó yêu cầu một thao tác dò tìm nào đó để tìm thấy nó, thì họ có xu hướng từ bỏ theo đuổi thao tác đó. Ắt hẳn thủ thư nhất trí rằng khi các nối kết SFX tới một nhan đề tạp chí trong mục lục thư viện và không chỉ ra được liệu một cuốn hoặc một số tạp chí sẵn có trong thư viện hay không, thì điều này thường làm các sinh viên thất vọng. Vì thế, San Marcos đã giải quyết vấn

đề này và đưa ra một phương pháp để tích hợp vốn tư liệu in vào trình dịch vụ SFX<sup>9</sup>.

Một thủ thư khác đã bày tỏ rằng SFX thực sự trợ giúp sinh viên tìm thấy những gì mà họ đang tìm kiếm, song điều chưa rõ ràng là liệu SFX có nhằm lẫn hay hiểu rõ về những gì mà sinh viên đang làm không. Chúng ta có thể dễ hiểu trong thời gian đầu cài đặt và những sửa đổi sau này của trình dịch vụ SFX bằng việc tiếp tục xây dựng các cấu trúc để trợ giúp hướng dẫn sinh viên tới tài nguyên thông tin thích hợp nhất. Một thủ thư nhận xét rằng “các hướng dẫn dựa vào bản chất giao tiếp có tính học giả và di chuyển như thế nào nào sẽ phải thay đổi thực sự khi SFX trở lên ngày càng tốt hơn và nối kết thông suốt hơn”. Vì những vấn đề này, các thủ thư tin tưởng giới thiệu SFX trong các buổi hướng dẫn sử dụng thư viện không? Ắt hẳn tại *Northridge*, một số thủ thư San Marcos đã chuẩn bị trước buổi hướng dẫn để chắc rằng bài báo sẵn có, một số người khác thì không chuẩn bị trước. Khi dịch vụ không nối kết được, họ đã xem điều này như một cơ hội giảng dạy; tuy nhiên, nó thường làm thất vọng cả người hướng dẫn lẫn sinh viên khi nó không nối kết được trong ba lần. Khi được hỏi để gán một số phần trăm nào đó về việc họ tin tưởng SFX sẽ vận hành tốt như thế nào, câu trả lời ở mức 60 phần trăm tới gần 100 phần trăm, điều này phần lớn tùy thuộc vào cơ sở dữ liệu nguồn. Một thủ thư đã mô tả SFX như là một công nghệ “ngồi trên cát”, nghĩa là nó thay đổi liên tục. OpenURL vẫn chưa là tiêu chuẩn được hầu thuận hoàn toàn, và các thủ thư quả quyết rằng các nhà cung cấp cơ sở dữ liệu cần thiết tuân thủ tiêu chuẩn này. Tuy nhiên, nhiều người cảm thấy rằng dịch vụ nối kết này tốt hơn nhiều cách đây hai năm khi họ lần đầu tiên triển khai dịch vụ SFX. Các thủ thư mong muốn một số tính năng cải thiện: ví dụ như, lựa chọn truy xuất tài liệu tương tự - “more like this” hoặc bài báo liên quan – related articles trên trình dịch vụ, sự chính xác được cải thiện, lựa chọn báo cáo vấn đề trên trình dịch vụ và đặt tên lại nút nối kết SFX (SFX button). Quả thật nhiều người cảm thấy tên “SFX” không có nghĩa gì đối với sinh viên; cho nên họ thường bỏ qua nó. Bởi vậy, đặt lại tên nhãn là cần thiết để

làm cho nó có tính trực quan hơn hay dễ hiểu hơn. Để làm cho dễ hiểu hơn, San Marcos đã đặt lại SFX là “Get it” vào tháng 7/2004.

Tính trung bình, các thủ thư tại cả *Northridge* và San Marcos báo cáo rằng công nghệ nối kết SFX đã đáp ứng mong muốn cho việc cung cấp toàn văn chiếm tới 75 phần trăm thời gian tìm kiếm, họ cũng thừa nhận rằng đây là sự kết hợp của vốn tư liệu tạp chí điện tử của thư viện cũng như sự chính xác của trình dịch vụ SFX. Hơn nữa, trong khi một số người dùng có mong muốn mạnh mẽ rằng các nối kết tới toàn văn, vốn tư liệu in hoặc một mẫu mượn liên thư viện trên trình dịch vụ SFX tối thiểu phải chính xác 99.5 phần trăm, thì họ lại không tin tưởng vào sự chính xác của chúng. Quả thật, có một số nghi ngờ rằng SFX đã bỏ lỡ nhiều nối kết và cảm thấy rằng việc kiểm tra mục lục hoặc danh mục tạp chí điện tử vẫn cần thiết. Ở cách khác, bất kể mối quan ngại về sự chính xác, họ thực sự tin tưởng việc cần phải giới thiệu dịch vụ SFX cùng với hướng dẫn làm thế nào để sử dụng mục lục trực tuyến và danh mục tạp chí điện tử để kiểm tra sự chính xác của dữ liệu. Bất kể mối quan tâm này, họ vẫn cảm thấy SFX là một công cụ nối kết tuyệt vời.

### **THỐNG KÊ SỬ DỤNG SFX VÀ TÌM KIẾM THỦ NGHIỆP**

Xem xét nhận thức của các thủ thư và người dùng cuối cùng, các tác giả của cuộc điều tra đã quyết định kiểm tra thống kê sử dụng thực tế cũng như tiến hành tìm kiếm mẫu trong một số cơ sở dữ liệu được nhúng dịch vụ SFX, để so sánh nhận thức của người dùng với kết quả có thể xây mà họ đã có được.

#### **Sử dụng SFX**

Các tác giả đã có được thống kê sử dụng từ một cơ sở dữ liệu nhúng dịch vụ SFX nội sinh của họ, mà thống kê này đưa ra một số so sánh chính và mẫu sử dụng. Thống kê sử dụng ở đây bao gồm thời gian ba tháng, từ 14 tháng 9 năm 2004 đến 14 tháng 12 năm 2004. Kết hợp thống kê cùng nhau, thì nó bao gồm 189.684 lần sử dụng SFX tại cả *Northridge* và San Marcos.

Giữa hai khu giảng đường, khoảng 40 phần trăm của lần sử dụng SFX đều dẫn đến lựa chọn toàn văn, 47 phần trăm đưa ra một lựa chọn trên mục lục thư viện, và hơn một phần ba của tất cả lần dùng dịch vụ SFX, tương đương 38%, có được lựa chọn mượn liên thư viện. Cả San Marcos và *Northridge* đều cung cấp tìm kiếm động cấp độ nhan đề (title) hoặc số quyển (issue) của tài liệu in sẵn có, trước khi hiển thị lựa chọn trên mục lục (xem Bảng 7). Cả hai khu giảng đường đều cung cấp các nối kết tới đầu tìm kiếm, trang trợ giúp, và các lựa chọn cấp hai khác không được báo cáo trong Bảng 7.

Các số liệu trong Bảng 7 vượt quá 100 phần trăm vì có một số trùng lặp giữa sự sẵn có toàn văn trực tuyến và tài liệu in, và theo cách đó nhiều trường hợp cả hai dạng tài liệu đều sẵn có. Tuy nhiên, sử dụng một chút logic đảo ngược, chúng ta có thể kết luận rằng khi không có lựa chọn toàn văn trực tuyến và tài liệu in sẵn có thì lựa chọn mượn liên thư viện sẽ hiển thị, và lựa chọn mượn liên thư viện xuất hiện 38 phần trăm thời gian, bởi vậy người dùng đã nối kết được đến một lựa chọn toàn văn trực tuyến hoặc tài liệu in khoảng 62 phần trăm thời gian. Ở ngoài việc xem xét số lần một lựa chọn xuất hiện trong trình dịch vụ, SFX cũng cung cấp một thống kê “đã nhấp chuột” (click-through), đó là theo dõi số lần mỗi lựa chọn được một người dùng nhấp chuột. Trong tổng số 188.944 lần sử dụng được điều tra thì người dùng đã nhấp chuột vào tối thiểu một trong số các lựa chọn chỉ là 89.864 lần, hay tương đương với 48 phần trăm. Xấp xỉ một nửa thời gian người dùng đơn giản là đóng lại cửa sổ tìm kiếm mà không lựa chọn thêm nữa. Thậm chí có một sự khác biệt lớn hơn giữa các dịch vụ. Các nối kết toàn văn, rõ ràng là được dùng phổ biến, có 65 phần trăm thời gian, trong khi người dùng chỉ nhấp chuột vào mục lục của thư viện chỉ có 24 phần trăm thời gian khi nó sẵn có. Ở người dùng đã lựa chọn mượn liên thư viện chỉ có 8 phần trăm thời gian (xem Bảng 8).

Cũng như vậy, số lượng diễn ra trong Bảng 8 vượt quá tổng số SFX được dùng vì có nhiều trường hợp có nhiều lựa chọn trên trình dịch vụ này. Cũng thế, tổng số nhấp chuột vượt quá nối kết tới toàn văn được thống kê, mục



lục và mượn liên thư viện vì chúng ta đã bỏ sót thống kê nhấp chuột trên đầu tìm kiếm, nối kết trợ giúp, và lựa chọn cấp hai trên trình dịch vụ SFX.

Hơn nữa, chính những con số này ở mức độ nào đó đã che dấu cách ứng xử của người dùng, mà thường là phức tạp hơn. Tỷ lệ 65 phần trăm nhấp chuột để truy xuất toàn văn ngay lúc đầu dường như kỳ lạ, vì người ta đã giả thuyết rằng người dùng thường sẽ lựa chọn toàn văn 100 phần trăm thời gian khi nó sẵn có. Ắt hẳn tìm kiếm thử nghiệm của chúng tôi đã cho thấy rằng xấp xỉ 15 phần trăm tất cả yêu cầu sử dụng SFX đều có được hai hoặc nhiều nối kết toàn văn. Ắt hẳn người dùng thường chọn một trong những lựa chọn này, và những nối kết toàn văn trùng lặp được ghi nhận là không được lựa chọn trong thông kê về số lần nhấp chuột.

**Bảng 7**  
**Dịch vụ Sẵn có trên Trình đơn SFX**

	Số lần có nối kết	Phần trăm
Có nối kết tới toàn văn	75.034	39,7
Có nối kết tới mục lục	88.783	47.0
Có nối kết tới mượn liên thư viện (ILL)	71.631	37.9
<b>Tổng số SFX được sử dụng</b>	<b>188.944</b>	

**Bảng 8**  
**Sử dụng Lựa chọn SFX thông qua Nhấp chuột**

	Số lần có nối kết	Số lần nhấp chuột	Tỷ lệ nhấp chuột %
Có nối kết tới toàn văn	75.034	48.886	65,2%
Có nối kết tới mục lục	88.783	21.139	23,8%
Có nối kết tới ILL	71.631	6.033	8,4%
<b>Tổng số dùng SFX</b>	<b>188.944</b>	<b>89.864</b>	<b>47.6%</b>

Tương tự như vậy, cách ứng xử giống nhau của người dùng có thể giải thích số lượng khá khiêm tốn đối với người dùng lựa chọn tài liệu in sẵn có thông qua mục lục thư viện, vì các nối kết toàn văn cũng thường gắn kèm lựa chọn này và người dùng rõ ràng là thích chúng hơn.

### Tìm kiếm thử nghiệm

Mặc dù thống kê sử dụng bộc lộ những mô hình sẵn có và sự lựa chọn, nhưng chúng không đưa ra một bức tranh tổng thể. Mặc dù SFX có thể đưa ra lựa chọn cho sự sẵn có của toàn văn điện tử hoặc in, điều này không đảm bảo rằng nó chính xác khi thực hiện như vậy, hoặc nối kết đến kết quả mà nó phát sinh ra đủ cho người dùng có được một bản sao toàn văn. Các tác giả đã thực hiện một loạt tìm kiếm mở rộng để mô phỏng kinh nghiệm của người dùng khi một lựa chọn được thực hiện từ trình đơn SFX.

### “Mặc dù thống kê sử dụng bộc lộ mô hình sẵn có và sự lựa chọn, song chúng không đưa ra bức tranh tổng thể”

Chúng tôi nhất trí về cách tiếp cận thực tế - nghĩa là thực hiện các tìm kiếm từ khóa trong nhiều cơ sở dữ liệu phổ biến, sau đó nhấp chuột vào nút SFX của 30 kết quả đầu tiên. Chúng tôi loại bỏ những trích dẫn từ cùng một tạp chí. *Northridge* đã thử nghiệm trên cơ sở dữ liệu Expanded Academic ASAP (Gale), *PsycINFO* 1990 (Silverplatter), Chicano Database (RLG), Education Index (Wilson Web) và PubMed (Ắt CBI). San Marco đã thử nghiệm trên cơ sở dữ liệu Academic Search Elite (EBSCOhost), Sociological Abstracts (CSA), và ABI-Inform Global (ProQuest).

**Bảng 9**  
**Kết quả Toàn văn Sẵn có**

Phân loại thông báo nối kết	Số kết quả	Phần trăm
Chính xác – không sẵn có toàn văn	94	35,3
Chính xác – nối kết trực tiếp tới toàn văn	45	16,9
Chính xác – đòi hỏi tìm kiếm/sử	39	14,7

**Bảng 9**  
**Kết quả Toàn văn Sẵn có**

<b>Phân loại thông báo nói kết</b>	<b>Số kết quả</b>	<b>Phần trăm</b>
dụng trình duyệt để có toàn văn		
Chính xác – đưa đến trích dẫn với nói kết tới toàn văn	29	10,9
Lỗi – trình đơn thông báo có nó, song không được	29	10,9
Lỗi – trình đơn thông báo không có nó, song lại có thể lấy được	24	9,0
Lỗi – lỗi máy chủ	6	2,3
<b>Tổng số</b>	<b>266</b>	<b>100,00</b>

**Bảng 10**  
**Kết quả của Lựa chọn Mục lục (tài liệu in)**

<b>Phân loại thông báo nói kết</b>	<b>Số kết quả</b>	<b>Phần trăm</b>
Chính xác – bài báo có sẵn dưới dạng in	75	33,5
Chính xác – tạp chí định kỳ không có trong vốn tư liệu nội sinh	129	57,6
Lỗi – trình đơn thông báo có tài liệu, nhưng không lấy được	18	8,0
Lỗi – trình đơn thông báo không có tài liệu, nhưng lại lấy được	2	0,8
<b>Tổng số</b>	<b>224</b>	<b>100,0</b>

Các tác giả đã tiến hành 224 lần tìm kiếm trong thời gian ba tháng, từ tháng bảy đến tháng 9 năm 2004. Kết quả đã dẫn đến nhiều trình đơn có một nói kết hoặc nhiều nói kết toàn văn, chiếm 55 phần trăm thời gian và trình đơn với nói kết tới mục lục thư viện, chiếm 42 phần trăm thời gian. Mỗi tác giả ghi nhận kết quả bằng nhấp chuột vào những nói kết này, và tiến hành nghiên cứu thêm để xác định sự chính xác của các lựa chọn trên trình dịch vụ SFX. Kết quả về sự sẵn có toàn văn được mã hóa theo số, thành bảy loại. 15 phần trăm ( $N=42$ ) của trình đơn chứa

đựng hai hoặc nhiều nói kết toàn văn, đồng thời đưa tổng số lên 266 lựa chọn toàn văn sẵn có (Xem Bảng 9).

Ả hư kết quả của các lần tìm kiếm thử nghiệm (xem Bảng 9) chỉ ra, các thư viện không thể tin vào riêng thống kê sử dụng của SFX để quyết định toàn văn được chuyển giao thương xuyên như thế nào đến người dùng. Khoảng 20 phần trăm của lựa chọn toàn văn là lỗi, bởi vì hoặc là đưa ra nói kết không chính xác (false positive), hoặc là không đưa ra nói kết chính xác tới toàn văn sẵn có (false negative). Phân tích thêm nữa đã cho thấy rằng phần lớn việc không đưa ra được nói kết đến toàn văn sẵn có (false negative) đó là kết quả của thông tin vốn tư liệu bị báo cáo không chính xác hoặc đơn giản do người cung cấp không tải được bài báo cụ thể lên. Phần lớn việc không đưa ra được nói kết tới toàn văn sẵn có là đường dẫn OpenURL phát sinh không chính xác từ cơ sở dữ liệu nguồn, bởi vậy đã gửi thông tin không chính xác đến dịch vụ SFX.

Trong số gần 80 phần trăm yêu cầu đã chính xác, một nửa không sẵn có toàn văn. Trong số các nói kết toàn văn thực tế (42,5 phần trăm), một trong ba nói kết yêu cầu người dùng tìm kiếm hoặc dùng trình duyệt để xem các cơ sở dữ liệu kết quả để có được tài liệu toàn văn, một nhiệm vụ mà trong nhiều trường hợp cần phải tìm kiếm thêm nữa.

Kết quả cho thấy sự sẵn có tài liệu in, là một nói kết tới mục lục thư viện từ trình dịch vụ SFX, chính xác hơn những những lựa chọn nói kết toàn văn, đồng thời cho thấy vốn tư liệu chính xác đến trên 90 phần trăm thời gian. Cải thiện này đối với các lựa chọn nói kết toàn văn là kết quả của sự làm việc thêm nữa tại cả hai khu giảng đường để kiểm tra thức tế về sự sẵn có toàn văn (xem Bảng 10).

#### **Tóm tắt và kết luận**

Thành công của của bất kỳ hệ thống truy xuất thông tin nào đều được đo bằng việc người dùng tin tưởng thế nào vào việc sử dụng hệ thống đó. Sự tin tưởng trong một hệ thống phần lớn dựa vào mong muốn của người dùng về một hệ thống có thể đáp ứng tốt những mục đích tìm tin của người dùng. Trong nghiên cứu này, các tác giả đã tiến hành một cuộc điều tra người dùng và phỏng vấn theo nhóm các thủ thư, và thu thập thông tin thống kê sử dụng

nhằm so sánh mong muốn người dùng với kinh nghiệm thực tế.

#### **Nhận thức của Người dùng: Nhiều toàn văn hơn**

Chính xác một nửa người dùng thư viện (50 phần trăm) cho rằng SFX đã đáp ứng được mong muốn của họ, một có một số lượng thấp, có mong muốn cao hơn trong số người sử dụng thư viện. Một có số tương tự (49 phần trăm) cho rằng họ mong muốn xem được toàn văn hầu hết thời gian. Con số này rất gần với dữ liệu tìm kiếm thử nghiệm, cho thấy rằng toàn văn sẵn có 42.5 phần trăm thời gian. Bởi vậy, toàn văn sẵn có thực tế thấp hơn mong muốn đối với khoảng một nửa người dùng (49 phần trăm), khoảng đúng một phần ba người dùng (31 phần trăm cho rằng “thình thoảng” mới nối kết được toàn văn), song cao hơn đối với người dùng hiếm khi hoặc chưa bao giờ nối kết được toàn văn (20 phần trăm). Dường như các lựa chọn sẵn có trong trình dịch vụ SFX vẫn chưa đáp ứng được người dùng. Khoảng một nửa thời gian (48 phần trăm), người dùng đơn giản là đóng lại cửa sổ SFX mà không nhấp chuột vào bất cứ nối kết nào. Và lại, mặc dù trình dịch vụ SFX ở cả hai khu giảng đường đã cung cấp cả nối kết tới tài liệu in thông qua nối kết của mục lục hoặc mẫu đơn mượn liên thư viện đã tích hợp khi có một bài báo không sẵn có, thì người dùng đã không thường lợi dụng được những dịch vụ này, hiếm khi chọn mục lục (24 phần trăm) và mượn liên thư viện (8 phần trăm). Tuy nhiên, có nhiều giải thích thay thế cho cách ứng xử này. Có lẽ người dùng đã nhầm lẫn đối với các gì mà trình dịch vụ SFX đưa ra hoặc gặp những khó khăn về kỹ thuật.

Dĩ nhiên, sự sẵn có của toàn văn trực tuyến trong dịch vụ SFX hầu như không liên quan gì đến công nghệ SFX cả, thay vào đó nó phụ thuộc vào bộ sưu tập của thư viện. Tuy nhiên, rõ ràng rằng người dùng thư viện không nhận ra sự khác biệt này khi đánh giá liệu SFX có đáp ứng được mong muốn của họ hay không. Chúng tôi có thể suy xét rằng, tại một thư viện với khả năng truy cập tới nhiều kho dữ liệu toàn văn, thì nhận biết của người dùng về SFX sẽ có triển vọng tốt hơn.

Thêm nữa, chúng tôi có thể giả thuyết rằng người dùng thư viện không đánh giá sự tích kiệm thời gian có được từ

việc sử dụng trình dịch vụ SFX. Hầu hết sinh viên trong cuộc điều tra dường chỉ để ý vào thông báo “toàn văn không sẵn có” (no fulltext available) từ dịch vụ SFX mà kết luận rằng có một thiếu sót trong hệ thống này, thay vì xem nó là một cách thuận tiện để quyết định rằng tài liệu sẵn có hay không đối với bản thân họ. Phải chăng người dùng đã đơn giản quên đi quy trình rồi rầm và nặng nề khi tìm kiếm tài liệu trước khi có dịch vụ SFX? Một mặt khác, có lẽ điều này chỉ ra rằng họ hiếm khi thực hiện quá trình tìm kiếm toàn văn trước kia, và họ thực sự không đánh giá được sự tích kiệm thời gian mà dịch vụ SFX giờ đây mang lại? *Nghiên cứu thêm về cách ứng xử và kinh nghiệm của người dùng bằng việc sử dụng dữ liệu của các cuộc phỏng vấn theo nhóm có thể làm sáng tỏ một số trong những vấn đề này.*

#### **Nhận thức của các Thủ thư: Nhiều kết quả chính xác hơn**

Chính xác là vấn đề quan ngại lớn nhất đối với các thủ thư. Một số cảm thấy kiểm tra kỹ trong mục lục thư viện hoặc danh mục tạp chí điện tử vẫn cần thiết. Thử nghiệm của chúng tôi đã cho thấy 20 phần trăm của tất cả các yêu cầu dẫn đến kết quả là, hoặc có nối kết nhưng không có toàn văn, hoặc không có nối kết những lại có toàn văn và một nửa trong số này – 9 phần trăm của tất cả các yêu cầu từ dịch vụ SFX – là không đưa ra được nối kết tới toàn văn sẵn có. Trong khi một số thủ thư lại xem tỷ lệ 9 phần trăm lỗi này là không chấp nhận được, thì nó chưa thể là một con số đủ cao để khiến nhiều người dùng kiểm tra lại sự sẵn có toàn văn. Tuy nhiên, những con số chính xác phức tạp hơn con số đầu tiên mà chúng ta thấy. Phần lớn nối kết toàn văn đã không đưa người dùng trực tiếp tới toàn văn. Thay vào đó, khoảng một phần ba thời gian, người dùng được dẫn đến cùng một trích dẫn trong một cơ sở dữ liệu khác và phải xác định vị trí một nối kết tới toàn văn. Mặc dù không phải là trở ngại lớn, SFX đã đưa người dùng vào nhiều cơ sở dữ liệu mà họ không quen thuộc. Ví dụ, việc xác định một nối kết tới một định dạng PDF của một bài báo chôn vùi trong góc tay phải phía trên của trang Web có thể đã đủ làm thất vọng hay làm nản lòng người dùng chưa có kinh nghiệm. Cũng như vậy,

một phần ba lựa chọn toàn văn đòi hỏi sử dụng trình duyệt hoặc tìm kiếm thêm để xác định vị trí của bài báo. Bởi vậy, từ quan điểm của một thủ thư, người dùng có thể coi việc thiếu nối kết tới toàn văn là một lỗi.

Tương tự như vấn đề của toàn văn, hầu hết sự chính xác và vấn đề nối kết không liên can gì đến bản thân SFX cả, thay vào đó thường là kết quả của một đường dẫn OpenURL được xây dựng không đủ thông tin từ cơ sở dữ liệu nguồn hoặc thiếu cú pháp nối kết sâu thống nhất trong các cơ sở dữ liệu mục tiêu. Ắt hẳn thư viện có thể làm giảm bớt vấn đề này bằng cách chặn cơ sở kiến thức của SFX là chính xác, đồng thời sử dụng các lựa chọn hiển thị để che giấu cơ sở dữ liệu có vấn đề khi sẵn có những cơ sở dữ liệu khác có dữ liệu thống nhất hơn, và có lẽ chúng ta phải tìm cách để tùy biến SFX hoặc gây áp lực lên các nhà cung cấp cơ sở dữ liệu để cải tiến nối kết toàn văn.

Bất kể những vấn đề chính xác trong nối kết, những thủ thư trong cuộc nghiên cứu này vẫn đánh giá lợi ích tích kiệm thời gian mà dịch vụ nối kết SFX mang lại so với quy trình nặng nề khi cần phải xác định tài nguyên sẵn có trước kia. Bởi thế, họ đánh giá hệ thống có tỷ lệ cao hơn người dùng thư viện, hầu như có mức độ tin tưởng từ 60 – 80 phần trăm.

#### **Hệ thống nối kết SFX thực sự thành công thế nào?**

Cuối cùng, cuộc nghiên cứu này cho thấy rằng mong muốn của người dùng cuối cùng cao hơn một chút kinh nghiệm thực tế khi truy xuất toàn văn của họ. Dù sao, phần lớn thủ thư lạc quan cho rằng SFX làm việc tốt hầu hết thời gian. Cả hai nhóm đều nhận ra cần phải cải thiện hơn nữa phần đó của SFX, song họ tin cậy mạnh mẽ vào nó như là một công cụ tìm kiếm tài liệu nghiên cứu.

---

**“...nghiên cứu này cho thấy mong muốn của người dùng cuối cùng cao hơn kinh nghiệm thực tế truy xuất toàn văn của họ. Dù sao, phần lớn thủ thư lạc quan cho rằng dịch vụ nối kết SFX hoạt động hầu hết thời gian tìm kiếm.”**

---

Điều thú vị là hầu hết những vấn đề xảy ra đã không có chút liên quan gì đến công nghệ SFX cả. Rõ ràng, mong

muốn của người dùng hệ thống này bị làm giảm đi bởi bản chất phân tán của môi trường nối kết mở theo tiêu chuẩn OpenURL. Dịch vụ SFX khởi nguồn từ đâu và nó kết thúc ở đâu? Ắt hẳn một yêu cầu qua dịch vụ SFX dẫn đến một nối kết toàn văn, vấn đề thường nằm ở siêu dữ liệu của cơ sở dữ liệu nguồn, xây dựng yêu cầu đường dẫn OpenURL, cơ sở kiến thức của SFX, phần mềm SFX, tài nguyên thông tin mục tiêu, hoặc thậm chí kế hoạch phát triển các bộ sưu tập của thư viện? Đối với nhiều thủ thư và người dùng, thì tất cả điều này thường quy cho SFX. Vấn đề mà họ thương gặp nhất lại không có gì liên quan đến bản thân hệ thống cả, song những vấn đề đó lại giúp mài mòn đi sự tin tưởng vào hệ thống, đồng thời làm giảm đi thành công mà họ đạt được.

Dù sao, SFX rõ ràng là một cải tiến to lớn so với quá trình tiến hành nhiều tìm kiếm, lần mò qua nhiều trang Web và đầu tìm kiếm cần thiết để xác định được vị trí toàn văn trước kia. Dù thế nào đi nữa, chúng ta càng đáp ứng mong muốn của người dùng càng nhiều, thì họ lại mong muốn càng nhiều hơn. Bằng việc cung cấp dịch vụ này, liệu chúng ta sẽ tạo được ra một sự hy vọng trái ngược về sự truy xuất toàn văn chỉ bằng một nhấp chuột? Hơn nữa, đối với các thủ thư, thậm chí nếu dịch vụ SFX chỉ nối kết chính xác 80 phần trăm, thì 80 phần trăm đó có tốt hơn là không có dịch vụ SFX chút nào không? Vì thế, việc cung cấp dịch vụ nối kết này và những công nghệ sáng tạo khác, các thủ thư và nhà cung cấp dịch vụ đều có chung một áp lực ngày càng tăng từ người dùng của họ là làm thế nào cung cấp nhiều toàn văn hơn với khả năng nối kết chính xác thông suốt 100 phần trăm.

#### **Ghi chú và Tài liệu Tham khảo**

1. Herbert Van de Sompel & Patrick Hochstenbach, “Reference Linking in a Hybrid Library Environment, Part 1: Frameworks for Linking,” D-Lib Magazine 5 (4) (1999). Available: [http://www.dlib.org/dlib/april99/van\\_de\\_sompel/04van\\_de\\_sompel-pt1.html](http://www.dlib.org/dlib/april99/van_de_sompel/04van_de_sompel-pt1.html) (accessed March 15, 2005); Ibid, “Reference Linking in a Hybrid Library Environment, Part 2: SFX, A Generic Linking Solution,” D-Lib Magazine 5 (4) (1999),

- [http://www.dlib.org/dlib/april99/van\\_de\\_sompel/04van\\_de\\_sompel-pt2.html](http://www.dlib.org/dlib/april99/van_de_sompel/04van_de_sompel-pt2.html) (accessed March 15, 2005);Ibid, "Reference Linking in a Hybrid Library Environment;Part 3: Generalizing the SFX Solution in the dSFX@Ghent& SFX@LA& LT Experiment," D-Lib Magazine 5 (10) (1999), [http://www.dlib.org/dlib/october99/van\\_de\\_sompel/10van\\_de\\_sompel.html](http://www.dlib.org/dlib/october99/van_de_sompel/10van_de_sompel.html) (accessed March 15, 2005).
2. National Information Standards Organization, The OpenURL Framework for Context-Sensitive Services (Z39.88-2005) (2005). Available: [http://www.niso.org/standards/resources/Z39\\_88\\_final\\_A%20Spending.pdf?CFID=771650&CFTOKEN=79360825](http://www.niso.org/standards/resources/Z39_88_final_A%20Spending.pdf?CFID=771650&CFTOKEN=79360825)(accessed March 15, 2005).
3. Maria D.D. Collins & Christine L. Ferguson, "Context-Sensitive Linking: It's a Small World After All," Serials Review 28 (Winter2002): 267–282;Priscilla Caplan, "A Lesson in Linking," Library Journal (Fall2001 & et Connect): 16–18; Mary Curran, "SFX: Is It Just Special Effects, or Is This the Missing Digital Link?" The Serials Librarian 41 (2) (2001):21–27;Karen G. Schneider, "SFX: A Linkalicious Service," American Libraries 32 (6) (2001): 118.
4. Nettie Lagace, "The OpenURL and SFX Linking," The Serials Librarian 44 (1/2) (2003): 77–89; Jenny Walker, "Linking is as Easy as SFX," Library Association Record 103 (December 2001): 744–746 Ibid, "SFX sets the Standard for Open Linking for Libraries,"Library Hi Tech & News 19 (4) (2002). Available: <http://www.emeraldinsight.com/> (accessed March 16, 2005).
5. Priscilla Caplan &William Y. Arms, "Reference Linking for Journal Articles," D-Lib Magazine 5 (7/8) (1999): <http://www.dlib.org/dlib/july99/caplan/07caplan.html> (accessed March 14, 2005);Oren Beit-Arie, Priscilla Caplan&Tom Ingoldsby, et al., "Linking to the Appropriate Copy: Report of a DOI-Based Prototype," D-LibMagazine 7 (9) (2001): <http://www.dlib.org/dlib/september01/caplan/09caplan.html> (accessed March 14, 2005).
6. Miriam E. Blake & Frances L. Knudson, "Metadata and Reference Linking," Library Collections, Acquisitions & Technical Services 26 (Autumn 2002): 219–230.
7. Bob Gerrity, Theresa Lyman & Ed Tallent, "Blurring Services and Resources: Boston College's Implementation of MetaLib and SFX," Reference Services Review 30 (3) (2002): 229–241;John McDonald & Elizabeth Coles, "New Technology: SFX,"Cataloging & Classification Quarterly 31 (1) (2000): 84–86;Paul A. Soderdahl, "Implementing the SFX Link Server at the University of Iowa," Information Technology and Libraries 22 (September 2003): 117–119.
8. Joel Cummings & Ryan Johnson, "The Use and Usability of SFX: Context-Sensitive Reference Linking," Library Hi Tech 21 (1) (2003): 70–84.
9. David S. Walker, "Integrating Print Holdings into SFX," Journal of Interlibrary Loan, Document Supply & Electronic Reserves 15 (3)(2005): 95–108.136