



## Review Article

# Information Need and Information User: Theory and Practice

Tran Thi Thanh Van\*

*VNU University of Social Sciences and Humanities, 336 Nguyen Trai, Hanoi, Vietnam*

Received 07 June 2021

Revised 08 June 2021; Accepted 10 June 2021

**Abstract:** This study discusses theoretical and practical issues of information needs and information users. The study presents a theoretical system about information needs and information users, including: concept, classification and role of information users; concept, classification, characteristics, and factors affecting information needs. The study affirms the practical values of information user's information needs for the development of society, the information and library industry and information user community.

**Keywords:** Information need, information user, library and information, reading culture.

---

\*Corresponding author.

Email address: [tranthithanhvan@ussh.edu.vn](mailto:tranthithanhvan@ussh.edu.vn)

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4316>

# Nghiên cứu nhu cầu tin và người dùng tin - Những vấn đề lý luận và thực tiễn

Trần Thị Thanh Vân\*

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQGHN, 336 Nguyễn Trãi, Hà Nội, Việt Nam

Nhận ngày 07 tháng 6 năm 2021

Chỉnh sửa ngày 08 tháng 6 năm 2021; Chấp nhận đăng ngày 10 tháng 6 năm 2021

**Tóm tắt:** Nghiên cứu tập trung vào vấn đề lý luận và thực tiễn về nhu cầu tin và người dùng tin. Bài viết đưa ra hệ thống lý luận về người dùng tin và nhu cầu tin gồm: Khái niệm, phân loại và vai trò của người dùng tin; Khái niệm, phân loại, đặc điểm, các yếu tố ảnh hưởng tới nhu cầu tin. Bài viết khẳng định những giá trị thực tiễn của việc chú trọng nghiên cứu nhu cầu tin của người dùng tin đối với sự phát triển của xã hội, sự phát triển của ngành thông tin – thư viện và cộng đồng người dùng tin.

**Từ khóa:** Nhu cầu tin, người dùng tin, thông tin - thư viện, văn hóa đọc.

## 1. Mở đầu

Thế kỷ XXI, khoa học và công nghệ đặc biệt là công nghệ thông tin và truyền thông phát triển vô cùng mạnh mẽ đã dẫn tới sự bùng nổ thông tin. Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã đưa nhân loại bước vào xã hội thông tin/xã hội tri thức trong đó thông tin trở thành nhân tố đặc biệt quan trọng trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội. Con người sử dụng thông tin như nguồn lực đặc biệt trong mọi hoạt động của mình. Vì vậy, nhu cầu tin (NCT) của con người có xu hướng ngày càng phát triển và bền vững cùng với những hoạt động sống không ngừng thay đổi. Nắm vững biến đổi NCT của cộng đồng người dùng tin (NDT) và thỏa mãn đầy đủ NCT của họ là nhiệm vụ và là đòi hỏi cấp bách của xã hội đối với các cơ quan thông tin - thư viện (TT-TV). Vì vậy, nghiên cứu NCT của NDT có tính lý luận và thực tiễn rất lớn.

## 2. Những vấn đề lý luận về người dùng tin và nhu cầu tin

### 2.1. Người dùng tin

#### 2.1.1. Khái niệm người dùng tin

Trong tiếng Việt, NDT được biểu thị bằng nhiều thuật ngữ khác nhau: bạn đọc, độc giả, người đọc. Trong tiếng Anh cũng có nhiều từ khác nhau để chỉ NDT: “*user*” (người dùng), “*reader*” (người đọc), “*customer*” (khách hàng). Theo nghĩa rộng, NDT là con người cụ thể trong xã hội, có nhu cầu tìm kiếm, khai thác, sử dụng thông tin để đáp ứng, thỏa mãn các NCT của mình bằng các phương tiện khác nhau. Trong hoạt động TT-TV, NDT được hiểu là người sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin của cơ quan TT-TV để đáp ứng NCT của mình.

Nwalo [1] xác định “*user*” - người dùng là bất cứ ai truy cập vào cơ quan TT-TV với mục đích khai thác tài nguyên của đơn vị đó để đáp ứng

\*Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: tranthithanhvan@ussh.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4316>

*NCT của mình. Từ "truy cập" được nhấn mạnh như được sử dụng trong thế kỷ 21, bao gồm truy cập từ xa vào công TT-TV hoặc trang web. Theo Aina, thuật ngữ "user" bao gồm những người sử dụng các DV được cung cấp bởi cơ quan TT-TV.*

Tác giả cho rằng: *NDT là một người hoặc nhiều người (nhóm, tập thể, cơ quan, tổ chức) sử dụng thông tin nhằm mục đích thoả mãn NCT của mình thông qua các sản phẩm và dịch vụ của các cơ quan TT-TV. Với cách hiểu này, NDT là đối tượng phục vụ của hoạt động TT-TV. Họ là người sử dụng các nguồn tin, các sản phẩm và dịch vụ của cơ quan TT-TV nói chung để đáp ứng nhu cầu thông tin của mình. Mục đích cuối cùng của hoạt động TT-TV là thoả mãn đầy đủ nhất NCT của NDT. Vì thế, có thể coi NDT là khách hàng của các cơ quan TT-TV, là yếu tố không thể thiếu được trong hoạt động TT-TV.*

### 2.1.2. Phân loại người dùng tin

Căn cứ vào các tiêu chí, dấu hiệu khác nhau của NDT, Khi nghiên cứu chúng ta có thể căn cứ vào nghề nghiệp, tính chất hoạt động lao động hoặc theo lĩnh vực lao động của NDT. Dấu hiệu tuổi tác, giới tính, khu vực địa lý hay dựa trình độ văn hoá, năng lực thông tin, sức khỏe của họ... Tùy tình hình thực tế, ta có thể sử dụng các tiêu chí, dấu hiệu khác để phân nhóm NDT. Việc phân nhóm là cơ sở giúp cho các cơ quan TT-TV tổ chức hoạt động, xây dựng các sản phẩm và tiến hành các dịch vụ hiệu quả, chính xác và kịp thời, giúp cho các nhà nghiên cứu có thể nhận dạng rõ ràng được đối tượng nghiên cứu của mình

### 1.1.3. Vai trò của người dùng tin trong hoạt động thông tin - thư viện

Người dùng tin có vai trò quan trọng đối với hoạt động TT-TV. Với tư cách là khách hàng sử dụng kết quả của hoạt động TT-TV, NCT của NDT là cơ sở để định hướng các hoạt động TT-TV, đồng thời mức độ đáp ứng NCT của họ là thước đo hiệu quả hoạt động của các cơ quan TT-TV, làm cơ sở để điều chỉnh hoạt động TT-TV.

*Người dùng tin là đối tượng của mọi cơ quan TT-TV cần hướng đến để thoả mãn tối đa NCT của họ: NDT là một trong bốn yếu tố cấu thành của các cơ quan TT-TV. Không có họ sẽ không*

*tồn tại cơ quan này. NCT của họ quyết định chức năng, nhiệm vụ của cơ quan TT-TV. Hoạt động TT-TV được xem xét như một hoạt động đặc trưng của con người, gồm 03 yếu tố cấu thành: Động cơ/động lực hoạt động; Mục đích hoạt động; Phương tiện hoạt động. Trong ba yếu tố đó, động cơ hoạt động đóng vai trò quan trọng nhất với tư cách như là nguồn gốc và yếu tố kích thích hoạt động của các cơ quan TT-TV. Do vậy, họ chính là chủ thể của NCT - yếu tố quyết định đến sự hình thành và phát triển của hoạt động TT-TV.*

*Người dùng tin là nhân tố điều chỉnh, định hướng cho hoạt động TT-TV: Khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin để tìm kiếm, khai thác thông tin, NDT sẽ phân tích, đánh giá chất lượng chúng. Những thông tin phản hồi - ý kiến đánh giá của họ trong quá trình sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin là cơ sở để điều chỉnh hoạt động của cơ quan TT-TV nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ cho phù hợp với nhu cầu của họ. NCT của NDT cũng luôn thay đổi tùy theo bối cảnh, môi trường và nhiệm vụ cụ thể để giải quyết các vấn đề đặt ra trong công việc và cuộc sống.*

## 2.2. Nhu cầu tin

### 2.2.1. Khái niệm nhu cầu tin

#### \* *Nhu cầu:*

Nhu cầu của con người nảy sinh do kết quả tác động qua lại của hoàn cảnh bên ngoài, trong đó quan trọng nhất là tác động từ thực tiễn lao động, sản xuất để tồn tại và phát triển của xã hội loài người.

Các nhà tâm lý học Mác xít quan niệm: nhu cầu là một hiện tượng tâm lý của con người, là đòi hỏi khách quan, mong muốn của con người đối với đối tượng nào đó, trong những điều kiện nhất định nhằm đảm bảo duy trì sự sống và phát triển tinh thần, vật chất của con người. Khi nhu cầu của con người được thoả mãn sẽ tác động rất lớn tới chất lượng cuộc sống, kích thích xã hội phát triển. Mỗi cá nhân có nhiều loại nhu cầu cùng tồn tại, trong từng môi trường cụ thể có một nhu cầu chính có tính định hướng cho hoạt động chủ đạo và chi phối các nhu cầu còn lại và các hoạt động khác của con người. "*Nhu cầu trong trạng thái*

*gặp gỡ với đối tượng có khả năng thoả mãn nó trở thành động cơ của hoạt động, yếu tố định hướng bên trong cho hoạt động của con người” và “Nhu cầu thúc đẩy con người tích cực hoạt động nhằm tạo nên những điều kiện, những phương tiện tương ứng để thoả mãn những đòi hỏi của mình” [2]. Nhu cầu là động lực phát triển sản xuất, phát triển xã hội*

Nhu cầu là nguồn gốc nảy sinh ra hoạt động. Theo quan điểm của Mác [3] “*Không có nhu cầu thì không có sản xuất*”. Nhu cầu cũng chính là yếu tố điều khiển hành vi của mỗi người trong cuộc sống. Ăngghen [3] cho rằng: “*Người ta thường quen giải thích hành vi của mình là do tư duy của mình quyết định, trong khi lẽ ra phải giải thích rằng hành vi của mình là do nhu cầu của mình quyết định*”. Nhà tâm lý học Côvaliôp A.G. cho rằng [2]: *Nhu cầu là thuộc tính cơ bản của cá nhân, có tác dụng xác định xu hướng, thái độ của cá nhân con người đó đối với hiện thực và trách nhiệm của bản thân. Ông đã chia ra nhu cầu thành: Nhu cầu vật chất, nhu cầu tinh thần, nhu cầu lao động, nhu cầu giao tiếp.*

A. Maslow đại diện cho trường phái tâm lý học hiện đại phương Tây chia nhu cầu của con người thành 05 loại: *nhu cầu sinh lý, nhu cầu về an toàn, nhu cầu xã hội (về liên kết và chấp nhận), nhu cầu được tôn trọng, nhu cầu tự hoàn thiện.* Những nhu cầu cơ bản cần phải được thoả mãn trước mới đến các nhu cầu cao. Các nhu cầu bậc cao sẽ nảy sinh và mong muốn được thoả mãn ngày càng mãnh liệt khi tất cả các nhu cầu cơ bản được đáp ứng đầy đủ.

Vì vậy, tác giả nhận thấy *nhu cầu là một hiện tượng tâm lý của con người có thể được nhận dạng thông qua các biểu hiện ra bên ngoài như đối tượng mà nhu cầu hướng tới (mặt nội dung của nhu cầu) và cách thức chủ thể hướng tới đối tượng để chiếm lĩnh (phương thức thoả mãn nhu cầu).*

#### **\* Nhu cầu tin**

Dựa trên cách phân loại của tâm lý học Macxit, có thể thấy NCT là một loại nhu cầu tinh thần của con người, được nảy sinh trong quá trình hoạt động thực tiễn lao động sản xuất và sinh hoạt của con người. NCT được xếp vào loại nhu cầu thứ

phát của con người. Hoạt động càng chuyên sâu vào lĩnh vực tri thức thì nhu cầu được cung cấp thông tin càng cao. Trong *Tiêu chuẩn Quốc gia số 10274-2013 về hoạt động TV - thuật ngữ và định nghĩa chung* đã định nghĩa như sau: “*NCT là nhu cầu của người sử dụng về những thông tin cần thiết cho công việc cụ thể của bản thân*” [4]. Tác giả Trần Thị Minh Nguyệt [5] cho rằng *NCT là đòi hỏi khách quan của con người đối với việc tiếp nhận và sử dụng thông tin nhằm duy trì các hoạt động sống của mình.*

NCT là nguồn gốc, yếu tố quan trọng tạo nên động cơ hoạt động thông tin. Bất kỳ hoạt động nào của con người để có thể đạt kết quả, năng suất cao cũng cần phải có thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời. Mỗi cá nhân càng tham gia nhiều loại hoạt động khác nhau thì NCT càng cao và đa dạng. Ở cấp độ xã hội, lĩnh vực hoạt động càng phức tạp và đa dạng thì NCT sẽ càng lớn, đòi hỏi được đáp ứng ở mức độ càng cao. Đồng thời, NCT phát triển cao lại tác động trở lại sự phát triển các hoạt động sống của con người, góp phần phát triển xã hội.

Nhu cầu tin phản ánh sự cần thiết thông tin của một cá nhân, tập thể hay cộng đồng trong quá trình thực hiện một hoạt động nào đó. Thông tin về đối tượng hoạt động, môi trường và phương tiện hoạt động là yếu tố quan trọng tạo nên hiệu quả hoạt động của con người. Bất kỳ hoạt động nào muốn đạt kết quả cao cũng cần phải có thông tin đầy đủ. Hoạt động càng phức tạp, nhu cầu được cung cấp thông tin (về đối tượng hoạt động, về môi trường, cách thức hoạt động...) càng cao.

Do đó, tác giả quan niệm: *NCT là đòi hỏi khách quan của con người (cá nhân, nhóm, cộng đồng) đối với việc tiếp nhận và sử dụng thông tin nhằm duy trì các hoạt động sống của của mình.*

Nhu cầu tin cũng như các loại nhu cầu khác của con người là hiện tượng tâm lý của con người có thể được nhận dạng thông qua các biểu hiện ra bên ngoài: Đối tượng mà nhu cầu hướng tới, tức là mặt nội dung của NCT về lĩnh vực thông tin/tài liệu, về hình thức chuyển tải thông tin/tài liệu, về ngôn ngữ thông tin/tài liệu... Cách thức chủ thể hướng tới đối tượng để chiếm lĩnh, tức là khía cạnh phương thức thoả mãn NCT, bao gồm mục

đích sử dụng thông tin, các nguồn tin hướng tới, các sản phẩm và dịch vụ thông tin sử dụng để truy cập, thời gian và không gian sử dụng thông tin của họ.

Trong thực tiễn, NCT còn liên quan tới sở thích tin, yêu cầu tin, nhu cầu đọc ở những cấp độ và sắc thái khác nhau. Việc nhận dạng NCT chỉ có thể thực hiện được thông qua các phương pháp nghiên cứu tâm lý và hành vi NDT.

### 2.2.2 Đặc điểm của nhu cầu tin

Nhu cầu tin luôn có đối tượng và được nhận thức dần dần. Khi NCT được nhận thức đầy đủ sẽ trở thành động cơ thúc đẩy con người hành động hướng tới đối tượng. NCT về nội dung, hình thức thông tin do điều kiện và phương thức thỏa mãn quy định. NCT phụ thuộc vào các yếu tố bên trong và bên ngoài của từng đối tượng NDT.

Nhu cầu tin của mỗi cá nhân luôn thay đổi qua từng giai đoạn. Giữa con người với nhau, công việc với nhau, chủ đề với nhau, tổ chức với nhau thì NCT cũng khác nhau. NCT thường thay đổi khi tiếp nhận thêm thông tin mới. Sau khi có thông tin mới, NDT lại cần thêm thông tin khác để làm rõ, cụ thể, chính xác hơn các vấn đề họ quan tâm; Hoặc họ có thể thấy rằng chưa phải là thông tin cần tìm, họ cần thêm thông tin khác để hiểu rõ hơn hoặc làm cho việc sử dụng các thông tin đã thu thập được một cách thích hợp nhất. Vì vậy, NCT nói riêng giống như nhu cầu nói chung có các đặc điểm:

\* **Nhu cầu tin có tính xã hội:** Là loại nhu cầu tinh thần của con người, gắn bó mật thiết với điều kiện kinh tế - xã hội trong đó có yếu tố văn hóa nên NCT chịu sự chi phối trực tiếp của các yếu tố văn hóa. Điều kiện văn hoá quyết định đến sự đa dạng về hình thức và nội dung phong phú của NCT. Mọi quan hệ xã hội liên tục tác động tới đời sống tinh thần của mỗi người cũng như cộng đồng xã hội. Như vậy, nhu cầu của con người trong đó có NCT cũng chịu sự chi phối và tác động của các quan hệ xã hội, trong đó đặc biệt có sự tác động của các quan hệ chính trị. Điều kiện kinh tế - xã hội chi phối phương thức thỏa mãn NCT, sự phát triển nội dung NCT.

\* **Nhu cầu tin có tính bền vững:** khi được nảy sinh sẽ tồn tại trong những điều kiện và thời gian nhất định. Độ bền vững của mức độ thỏa mãn NCT phụ thuộc vào điều kiện bên trong và các yếu tố bên ngoài tác động vào nó. Mặc dù, NCT là một loại nhu cầu tinh thần của con người nên nó cũng tồn tại và phát triển theo chu kỳ nhất định, nhưng “tuổi thọ” của NCT phụ thuộc rất lớn vào khả năng đáp ứng thông tin. Khi được thỏa mãn đầy đủ tới mức tối đa, chu kỳ của NCT sẽ ngày càng được rút ngắn. Ngược lại, khi chưa được thỏa mãn một cách đầy đủ, chu kỳ NCT kéo dài hơn. Do vậy, mọi hoạt động trong xã hội đều cần phải hướng tới sự rút ngắn thời gian thỏa mãn nội dung NCT này để liên tục hướng đến nội dung NCT khác.

\* **Nhu cầu tin có tính cơ động** do luôn có sự thay đổi linh hoạt phụ thuộc vào môi trường tác động. Khi thông tin mong muốn được thỏa mãn đầy đủ NCT sẽ phát triển cao hơn, sâu rộng hơn về cả nội dung, hình thức của thông tin cũng như phương thức thỏa mãn NCT của con người. Khi NCT không được thỏa mãn thường xuyên trong một thời gian dài thì NCT sẽ bị giảm dần, có thể dẫn tới hiện tượng bị thoái hoá dần và cuối cùng là bị triệt tiêu. NCT có cơ chế sinh lý từ phản xạ định hướng của con người. Hoạt động tìm tòi định hướng nếu được diễn ra thường xuyên sẽ dẫn tới một số tế bào thần kinh của con người được chuyên môn hoá. Nếu hoạt động nghiên cứu giảm hoặc ngừng thì quá trình vận động, nuôi dưỡng cho số tế bào đó sẽ bị ảnh hưởng gây nên tâm trạng ức chế cho con người. Tâm trạng này chỉ mất đi khi con người được thỏa mãn NCT của mình. Nắm được cơ chế sinh lý NCT của con người, các tổ chức có chức năng phục vụ thông tin cần có chiến lược hoạt động để làm sao thường xuyên kích thích trí tò mò của con người, tạo môi trường để các tế bào não chuyên môn hoá được tiếp nhận thông tin và sẽ dẫn đến NCT được hình thành.

### 2.2.3. Phân loại nhu cầu tin

Nhu cầu tin có thể được tiếp cận nghiên cứu ở nhiều góc độ khác nhau. Do đó, việc nhận dạng NCT cũng dựa trên các dấu hiệu nổi bật khác nhau:

**\* Phân loại theo mục đích sử dụng thông tin:** Dựa vào tiêu chí nổi bật là mục đích sử dụng thông tin, G.G. Chowdhury và Subdata Showdhury [1] đã chia NCT thành 05 loại sau:



Hình 1.1. Tháp nhu cầu thông tin của G. G. Chowdhury và Subdata Showdhury.

- Nhu cầu sao chép thông tin: Con người cần do yêu cầu của công việc hoặc nhiệm vụ - đây là NCT ở mức thấp nhất.

- Nhu cầu thông tin giúp đỡ: tránh rủi ro và nguy hiểm trong công việc, hoạt động và đưa ra quyết định hàng ngày. Các nguồn thông tin để đáp ứng nhu cầu này này đa dạng như: các nguyên tắc, các công cụ, hướng dẫn thực hành... trang bị cho con người các kiến thức để họ có thể thực hiện tốt hơn các hoạt động và giải quyết các vấn đề hàng ngày.

- Nhu cầu thông tin làm sáng tỏ: đây là các thông tin cần của người ở vị trí cao hơn trong hệ thống phân cấp nhu cầu Maslow. Nó làm con người hiểu biết sâu sắc, làm sáng tỏ về các hoạt động cụ thể và cho phép họ hiểu tại sao con người làm cái họ làm - cho họ thấu hiểu công việc của mình với các hoạt động liên quan khác của xã hội.

- Nhu cầu thông tin được trao quyền: thông tin giúp con người đạt được sự quý trọng. Thông

tin này khác biệt với thông tin được yêu cầu cho các hoạt động thường ngày hoặc thông tin chung. Nó được yêu cầu để giúp con người đạt được sự hiểu biết tốt hơn về môi trường, hoàn cảnh công việc và nó có thể giúp cho con người hiểu biết các chính sách hoặc chiến lược của cơ quan, hiểu biết về chính trị hoặc các vấn xã hội liên quan tới môi trường của họ.

- Nhu cầu thông tin khai sáng: được yêu cầu bởi người đạt tới trình độ cao nhất trong hệ thống phân cấp nhu cầu của Maslow. Họ cần thông tin cho việc thể hiện bản thân. Thông tin này có thể không nhằm giải quyết một vấn đề cụ thể hoặc một công việc cụ thể, nhưng thay vào đó là một mức độ cao hơn của việc đạt được về mặt tâm lý. Thông tin có thể có được từ các nguồn thông tin về tôn giáo, tâm lý, lịch sử, khoa học..., hoặc từ chuyên môn con người - người thông thái và người có uy tín.

**\* Phân loại theo các giai đoạn xuất hiện NCT:** Dựa trên quá trình hình thành và hiện thực hoá NCT, Taylor [1] phân chia NCT thành 04 loại, biểu thị từ trạng thái nhu cầu hoàn toàn về mặt khái niệm tới nhu cầu được diễn đạt chính thức và sau đó nhu cầu được chế ngự (bởi môi trường):

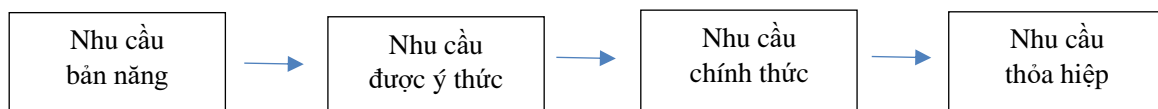
- Nhu cầu bản năng là nhu cầu vô thức;

- Nhu cầu được ý thức là nhu cầu được hình thành có chủ ý nhưng chưa có sự chủ động (hành động);

- Nhu cầu chính thức là nhu cầu có sự chủ động được diễn đạt thể hiện mong muốn và hành động một cách cụ thể rõ ràng;

- Nhu cầu thỏa hiệp là nhu cầu được diễn đạt bị ảnh hưởng bởi sự các yếu tố chủ quan và khách quan như: chi phí của thông tin, khó khăn về ngôn ngữ, năng lực tiếp nhận thông tin, thời gian để có được thông tin.

Sơ đồ 1.1. Phân loại nhu cầu tin của Taylor



\* Trên thực tế tác giả nhận thấy NCT có thể **phân loại theo đặc tính đối tượng và cách thức hướng tới thoả mãn NCT** vì hầu hết trong lĩnh vực TT-TV, các nghiên cứu thường đi theo hướng tiếp cận này.

- Đối tượng hướng tới của nhu cầu: phản ánh đối tượng mà NCT hướng tới, bao gồm mục đích sử dụng thông tin; lĩnh vực tri thức, loại hình tài liệu, ngôn ngữ tài liệu,... mà chủ thể nhu cầu hướng tới.

- Tập quán sử dụng thông tin: phản ánh phương thức thoả mãn NCT, bao gồm nguồn tin hay được sử dụng, các sản phẩm và dịch vụ thông tin được sử dụng, thời gian và không gian sử dụng thông tin của NDT.

1.2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến nhu cầu tin của người dùng tin

Tác giả thấy có nhiều yếu tố ảnh hưởng tới NCT của NDT vì những lý do sau:

\* **Điều kiện môi trường xã hội:** NCT nằm trong hệ thống nhu cầu chung của con người rất phong phú, đa dạng và chịu tác động khá sâu sắc của điều kiện môi trường xã hội. NCT được hình thành và phát triển trong quá trình phát triển của xã hội. NCT của con người chịu ảnh hưởng của điều kiện môi trường xã hội cụ thể: kinh tế, chính trị, văn hóa và sự tiến bộ của khoa học và công nghệ. Trong bối cảnh chính trị - xã hội ổn định, kinh tế, văn hóa phát triển và khoa học và công nghệ không ngừng gia tăng thì NCT của con người càng được kích thích phát triển phong phú, đa dạng và đòi hỏi ngày càng cao hơn. Đời sống văn hoá tinh thần phong phú là điều kiện thuận lợi cho NCT phát triển. Khi xã hội có nền văn hoá phát triển sẽ sản sinh ra thông tin đa dạng, những thông tin này được lưu giữ, bảo quản, chuyển tải và lưu truyền cho các thế hệ sau bằng nhiều phương tiện khác nhau. NCT được thoả mãn sẽ bền vững và phát triển sâu sắc hơn. Các quan hệ xã hội lành mạnh, hài hoà và chế độ chính trị dân chủ góp phần làm cho con người tự do hơn, đời sống tinh thần phong phú hơn, kích thích NCT phát triển.

\* **Hoạt động TT-TV:**

**Nguồn tin phục vụ NDT:** Nguồn tin có tầm quan trọng đặc biệt, bởi nó là một trong bốn

thành tố cơ bản cấu thành cơ quan TT-TV. Nguồn tin phản ánh tiềm lực hoạt động của mỗi đơn vị trong quá trình xây dựng và phát triển.

**Trình độ đội ngũ cán bộ:** có vai trò rất quan trọng vì họ trực tiếp hoạch định kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn, điều phối, kiểm tra mọi hoạt động liên quan tới nghiệp vụ, nắm bắt chính xác thực trạng NDT cũng như NCT của họ để có thể triển khai công tác phát triển vốn tài liệu, tổ chức xử lý, lưu giữ, tạo dựng các sản phẩm và dịch vụ thông tin nhằm mục đích đáp ứng kịp thời chính xác NCT. Đồng thời, chính họ đề ra và thực hiện các chính sách nhằm bảo quản và sử dụng hiệu quả trang thiết bị, trực tiếp phục vụ thông tin cho NDT để đạt hiệu quả cao.

**Hạ tầng công nghệ thông tin và cơ sở vật chất:** là yếu tố quan trọng cấu thành cơ quan TT-TV. Nếu có nguồn tin đầy đủ, chuyên gia thông tin có trình độ; NDT có năng lực thông tin nhưng chưa có cơ sở vật chất, trang thiết bị sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả hoạt động phục vụ NDT. Hạ tầng cơ sở thông tin bao gồm phần mềm và phần cứng và các trang thiết bị ngoại vi có ảnh hưởng rất lớn đến việc thoả mãn NCT của NDT.

**Hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin:** Sản phẩm thông tin phục vụ NDT là kết quả của quá trình xử lý thông tin nhằm thoả mãn NCT. Dịch vụ thông tin là các hoạt động phục vụ thông tin có mục đích, tính chất chuyên môn, nghiệp vụ - là các công việc phục vụ thông tin nhằm thoả mãn tối đa NCT

**Nhận thức của người lãnh đạo:** Trong mọi lĩnh vực hoạt động xã hội, nhận thức của con người có vai trò rất quan trọng. Nếu sự nhận thức của con người đúng đắn, khách quan sẽ dẫn tới những hành động chính xác và khách quan. Quản lý là sự tác động có mục đích của chủ thể lên khách thể nhằm nâng cao hiệu suất lao động. Nhận thức của chủ thể và khách thể đúng sẽ có hành động đúng sẽ tác động tích cực đến hiệu suất lao động của mọi hoạt động trong xã hội. Như vậy, hiệu quả hoạt động trong xã hội sẽ đạt hiệu quả như mong đợi.

\* **Lứa tuổi của NDT:** Độ tuổi có ảnh hưởng lớn đến năng lực nhận thức, tâm lý của con

người. Nó ảnh hưởng đến NCT của NDT bởi mỗi lứa tuổi có những đặc điểm tâm lý riêng. Các đặc điểm tâm lý lứa tuổi có ảnh hưởng rõ nét tới nội dung, hình thức và phương thức thoả mãn NCT. Trong từng giai đoạn lứa tuổi, hoạt động chủ đạo của từng giai đoạn chi phối NCT. Phương thức thoả mãn NCT cũng bị chi phối bởi các đặc điểm tâm lý lứa tuổi.

\* **Giới tính của NDT:** Đặc điểm về giới tính được hình thành bởi các yếu tố như: cấu trúc sinh lý, năng lực, tâm lý có ảnh hưởng trực tiếp đến NCT của NDT. NCT của NDT nam giới khác với NDT nữ giới do đặc điểm sinh lý giữa nam giới và nữ giới khác nhau nên có những đặc điểm tâm lý khác nhau....

\* **Trình độ học vấn và năng lực thông tin của NDT:**

*Trình độ học vấn* của con người có ý nghĩa quan trọng đối với xã hội. Nó là nền tảng cho hoạt động cao cấp của con người. Trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người đều rất cần đến trình độ học vấn, trình độ và kỹ năng chuyên môn. Trong hoạt động tìm kiếm thông tin của NDT, trình độ học vấn có tác động quan trọng và là một trong những nhân tố ảnh hưởng trực tiếp tới sự hình thành và phát triển NCT của họ.

*Năng lực thông tin* của NDT có ảnh hưởng trực tiếp đến việc thoả mãn NCT của chính họ. Bởi lẽ việc lựa chọn thông tin/tài liệu dựa trên nhu cầu và chính khả năng tiếp cận của họ

\* **Nghề nghiệp của NDT:** Nghề nghiệp là hoạt động lao động chủ yếu trong xã hội của con người. Nghề nghiệp gắn liền với mọi hoạt động của con người. Đây là một trong những nhân tố chính tác động tới NCT của NDT bởi lao động là thước đo giá trị nhân phẩm, giá trị đạo đức,... mà đã được xã hội công nhận. Nghề nghiệp luôn là động lực nảy sinh NCT thường xuyên nhằm đáp ứng yêu cầu của nghề nghiệp.

\* **Đặc điểm tâm lý cá nhân NDT:** Mỗi cá thể có tâm sinh lý khác nhau trong những điều kiện hoàn cảnh khác nhau thì nảy sinh NCT khác nhau. NCT là cái bên trong của mỗi người, nó phụ thuộc hoàn toàn vào tâm sinh lý và hoàn cảnh sống của mỗi người nên mang dấu ấn cá

nhân rất mạnh mẽ. Mức độ và tần suất và nội dung NCT của mỗi người sẽ khác nhau.

### 3. Những vấn đề thực tiễn của nghiên cứu nhu cầu tin

Việc chú trọng tâm nghiên cứu NCT và NDT sẽ có giá trị thực tiễn lớn:

#### 3.1. Đối với sự phát triển của xã hội

Khi chúng ta quan tâm đầu tư nghiên cứu NDT và NCT từ đó có thể biết được xu hướng nhu cầu tin về nội dung thông tin và hình thức truyền tải thông tin của NDT. Đây sẽ là chỉ báo để các cơ quan nhà nước và các cơ quan thông tin có thể thực hiện tốt việc phổ biến các đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước, các Luật, các văn bản pháp quy, các thông tin tài liệu về khoa học tự nhiên, khoa học xã hội, văn hóa nghệ thuật,... một cách nhanh chóng hiệu quả bằng những SP&DVTT và cách hình thức truyền tải thông tin khác nhau. Trên cơ sở đó, các nhà lãnh đạo, đặc biệt trong công tác thông tin, truyền thông, giáo dục và đào tạo,... có thể lựa chọn phương pháp truyền thông hiệu quả, nâng cao dân trí, nâng cao trình độ nhận thức chính trị, tư tưởng, khoa học công nghệ, văn hóa nghệ thuật cho nhân dân.

Với *Quyết định phê duyệt dự án phát triển văn hóa đọc trong công động đến năm 2020 và định hướng 2030* được Thủ tướng Chính phủ ký ngày 15 tháng 3 năm 2017 [6] thì hoạt động nghiên cứu NDT và NCT là công việc không thể thiếu để có thể góp phần đắc lực và hiệu quả thực hiện dự án này. Thông qua kết quả nghiên cứu NCT của NDT cũng thể hiện được trình độ văn hóa, học vấn của NDT. Chúng ta có thể phát hiện ra những ưu điểm của NDT và tiếp tục phát huy nó qua việc cung cấp những thông tin trúng và đúng nhu cầu. Bên cạnh đó, chúng ta cũng có thể phát hiện ra những nhu cầu không nên có về nội dung và hình thức thông tin. Từ đó, có thể có những điều phối hợp lý để NDT có thể tự hoàn thiện bản thân hướng tới những điều tốt đẹp. Xác định và xây dựng các nội dung qua các hình thức tài liệu truyền tải phù hợp với các cá nhân và



nhóm NDT. Trên cơ sở đó có thể xây dựng, định hướng cho NDT những nhu cầu sử dụng thông tin mới và khoa học, nhân văn.

Nhằm nâng cao dân trí về phát luật, Thủ tướng chính phủ [7] đã ký *Quyết định về xây dựng, quản lý, khai thác từ sách pháp luật, số 14/2019/QĐ-TTg ngày 13 tháng 3 năm 2019*. Cũng giống như ở các cơ quan TT-TV thì các từ sách này hoạt động được hiệu quả cao hay thấp thì vấn đề không nhỏ phụ thuộc vào NCT và NDT (nhân dân). Nhân dân có nhu cầu về thông tin pháp luật không? Nhu cầu của họ cao hay thấp? Nhân dân muốn tiếp nhận thông tin pháp luật được truyền tải qua các sản phẩm và dịch vụ thông tin pháp luật như thế nào. Mỗi người dân ở các lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp, địa phương có năng lực trình độ nhận thức khác nhau thì NCT về thông tin pháp luật sẽ như thế nào? Tất cả những vấn đề này sẽ được giải quyết nếu chúng ta chú trọng nghiên cứu NCT của người dân từng vùng miền khu vực. Trên cơ sở đó, thiết kế các từ sách pháp luật phù hợp với người dân địa phương. Nếu chú trọng việc này thì việc xây dựng, quản lý và khai thác từ sách pháp luật sẽ đạt được phát huy cao chức năng quan trọng của mình phục vụ thông tin pháp luật cho nhân dân được hiệu quả.

Luật tiếp cận thông tin số 104/2016/QH13 ngày 06 tháng 04 năm 2016 [8] nhằm đảm bảo quyền lợi của người dân được tiếp nhận thông tin nhanh, đúng, đầy đủ và chính xác. Tuy nhiên, việc tiếp cận được và nhận thực được nội dung thông tin cho nhân dân cũng cần phải chú trọng đến cách thức tiếp nhận thông tin, nội dung thông tin đòi hỏi của NDT, kênh truyền tải thông tin như thế nào?... Ví dụ: NDT là người khuyết tật (khiếm thị, khiếm thính) thì làm thế nào để họ có thể tiếp nhận được nội dung thông tin cần truyền tải. NDT là người dân tộc thiểu số chưa nắm rõ chữ quốc ngữ thì cần làm gì để có thể tuyên truyền, phổ biến, tuyên tải cho họ về các thông tin pháp luật?... Tất cả các những vấn đề ấy sẽ được giải quyết đơn giản hơn nếu chúng ta lưu tâm nghiên cứu đến NCT của NDT. Trên kết quả nghiên cứu, chúng ta sẽ xây dựng được các nội dung thông tin, các sản phẩm và dịch vụ thông tin phù hợp với từng người, từng nhóm NDT

trong xã hội để đảm bảo cho họ tiếp cận được thông tin theo nhu cầu của mình.

Việt Nam đang hướng tới xây dựng chính phủ điện tử (e-government) nhằm tạo cơ hội cho người dân có thể tương tác trực tiếp với chính phủ cũng như chính phủ có thể cung cấp các dịch vụ công trực tiếp cho nhân dân trên nền tảng áp dụng công nghệ thông tin. Vì vậy, nghiên cứu NCT và NDT cũng giúp cho chính phủ có nắm bắt được nhu cầu của nhân dân, trình độ dân trí, năng lực thông tin để thiết kế, xây dựng các công nghệ thông tin điện tử, nội dung thông tin, hướng dẫn sử dụng công nghệ thông tin, các dịch vụ thông tin phù hợp với nhân dân. Bên cạnh đó có thể có thể tổ chức các chiến dịch phổ biến, đào tạo, nâng cao hiểu biết, kỹ năng cho người dân sử dụng dịch vụ công được hiệu quả, thuận lợi và dễ dàng.

Nghiên cứu NCT và NDT cũng giúp chúng ta quản trị rủi ro phục vụ phát triển bền vững. Thông qua việc thể hiện qua các NCT của NDT chúng ta có thể nắm bắt được xu hướng phát triển của NDT. Ví dụ, qua kết quả tra cứu, tìm tin về văn hóa nghệ thuật, ta có thể thấy xu hướng thưởng thức nghệ thuật của giới trẻ, giới trung niên, người già, nam, nữ, trẻ em, người lớn. Trên cơ sở đó có thể phát hiện ra những lệch lạc của NDT khi sử dụng các thông tin độc hại. Từ đó có những can thiệp trực tiếp hoặc gián tiếp để điều chỉnh; Qua nhu cầu tìm hiểu về thời trang, nhà sản xuất, nhà cung cấp có thể có sách lược đúng đắn cho các sản phẩm và dịch vụ thời trang của mình hợp thời đại cũng như có thể định hướng xu hướng thời trang cho NDT. Qua những kết quả tra cứu, tìm những tài liệu về sức khỏe, biểu hiện bệnh lý của người dân trong một khu vực cũng có thể là tín hiệu về y tế báo hiệu xuất hiện một bệnh dịch nào đó trên diện rộng. Từ đó có phương án dự phòng nhất định trong hoạt động của các trung tâm phòng chống bệnh tật và sức khỏe cộng đồng,...

### 3.2. Đối với sự phát triển của ngành TT-TV

Việc nắm bắt kịp thời, đầy đủ NCT của NDT có ý nghĩa quan trọng:

Giúp các cơ quan TT-TV thực hiện tốt Luật Thư viện nâng cao vai trò xã hội hóa của mình

với tất cả các đối tượng NDT. Góp phần đắc lực cho công tác thực hiện dự án phát triển văn hóa đọc trong cộng đồng theo chủ trương của Thủ tướng chính phủ.

Giúp cơ quan TT-TV thực hiện hiệu quả chức năng, nhiệm vụ của mình. Việc nghiên cứu sẽ tác động tới tất cả các hoạt động của cơ quan. Trên cơ sở nghiên cứu NCT của NDT là “*điều kiện cần*” để cơ quan TT-TV xây dựng, phát triển nguồn tin; Xây dựng hệ thống thông tin và các công cụ thông tin phù hợp để đảm bảo cho hoạt động TT-TV đạt hiệu quả cao; Tạo ra các sản phẩm và dịch vụ thực sự hữu ích cho NDT thuận lợi tiếp cận thông tin nhanh, hiệu quả, tránh lãng phí và giảm gánh nặng tài chính cho đơn vị và xã hội.

Giúp các đơn vị tiết kiệm và sử dụng hiệu quả nguồn tài chính. Hiện nay, nguồn tin rất phong phú về loại hình và đa dạng về nội dung. Nguồn tin gia tăng theo cấp số nhân trong khi nguồn tài lực (tài chính) của thư viện thì có giới hạn nhất định. Qua việc nghiên cứu NCT của NDT, cơ quan TT-TV có cơ sở thực tiễn để bổ sung nguồn tin đúng với NCT của NDT. Không lãng phí tài chính vào các nguồn tin không đúng và không trùng, không cần thiết của NDT. Nguồn tài chính sẽ tập trung vào các thông tin đúng và cần thiết cho họ. Vì vậy, nguồn tài chính bổ sung tài liệu sẽ không bị lãng phí khi bổ sung các thông tin tài liệu.

Kết quả nghiên cứu là minh chứng để các cơ quan TT-TV có thể mạnh dạn xóa bỏ các nguồn tin, sản phẩm và dịch vụ thông tin lỗi thời, không phù hợp và bổ sung các nguồn tin, xây dựng các sản phẩm thông tin và tiến hành các dịch vụ thông tin mới phù hợp với NCT cho NDT. Nhu cầu tin cũng là cơ sở để lãnh đạo các cơ quan TT-TV điều phối nhân sự cho hợp khoa học, có kế hoạch chuẩn bị nguồn lực thông tin phục vụ cho NDT một cách chủ động. Vì dụ tại thời điểm mùa thi thì thư viện các trường đại học sẽ có lượng NDT đến thư viện sử dụng thông tin tài liệu đông. Khi bắt đầu học kỳ mới thì nhu cầu sử dụng sách giáo trình sẽ tăng nên cần có chiến lược bổ sung thêm, thu hồi từ các sinh viên khóa trước đang mượn về thư viện để tập hợp cho NDT là sinh viên khóa sau. Có kế hoạch số hóa

tài liệu phục vụ sinh viên khi đại dịch Covid 19 diễn ra để đảm bảo việc giảng dạy học tập của thầy trò trong Nhà trường.

Là cơ sở để cơ quan TT-TV xây dựng các chương trình đào tạo NDT, giúp họ sử dụng thành thạo các phương tiện tiếp cận thông tin; Có khả năng xác định chính xác nhu cầu, địa chỉ nguồn thông tin; Biết khai thác, sử dụng thành thạo, đánh giá, trình bày thông tin... Xây dựng văn hóa đọc lành mạnh và văn minh cho người dùng tin của đơn vị mình

### 3.3. Đối với cộng đồng NDT

Nghiên cứu NCT có ý nghĩa rất đặc biệt: Người dùng tin là khách hàng nên việc quan tâm tới NCT của họ là hết sức cần thiết. Khi được quan tâm tìm hiểu mong muốn, sở thích yêu cầu, nguyện vọng sử dụng thông tin, NDT sẽ đưa ra các yêu cầu tin mong muốn thực sự. Nắm được những yêu cầu này thì các cơ quan thông tin có thể có điều chỉnh hoạt động của mình để có thể hoạt động hiệu quả hơn. NDT được đáp ứng đúng nội dung và hình thức thông tin, cách thức đọc thông tin, cách thức sử dụng thông tin, các thức tiếp cận thông tin. Việc được phục vụ, đảm bảo thông tin có ý nghĩa quan trọng đối với cộng đồng NDT. Nghiên cứu NCT của NDT chính là thể hiện sự quan tâm tới họ, giúp họ tiếp nhận và sử dụng thông tin dễ dàng: việc nhận dạng NCT về nội dung, hình thức sử dụng khai thác thông tin để tạo ra các sản phẩm và dịch vụ thông tin phù hợp nhất với từng nhóm, đối tượng NDT.

Giúp NDT hoàn thiện bản thân. Thông qua việc được tiếp thu thông tin, kiến thức một cách chủ động. Khi nguyện vọng NCT được đáp ứng đúng, đủ, nhanh chóng và kịp thời, được thỏa mãn đầy đủ nội dung, hình thức và cách tiếp nhận thông tin. Điều đó giúp NDT học tập, giải trí, nghiên cứu, lao động, nâng cao trình độ được hiệu quả hơn. Do đó, họ có thể nhanh chóng nâng cao sự hiểu biết, tiếp thu tri thức, kỹ năng nghề nghiệp, hình thành và xây dựng sự tự tin, khẳng định vai trò, vị trí của mình trong công việc và đời sống. Góp phần nâng cao trình độ của bản thân trong xã hội.

**Tài liệu tham khảo**

- [1] G. Chowdhury, S. Chowdhury, *Information Users and Usability in the Digital Age*, The Chartered Institute of Library and Information Professionals, Facet Publisher, 2011.
- [2] A. G. Covalius, *Personal Psychology*, Volume 1, Education Publisher, Hanoi, 1971 (in Vietnamese).
- [3] C. Marx, Ph. Engels Complete, National Politics Publisher, Hanoi, 2011 (in Vietnamese).
- [4] National Standards, *Library Activities - Terms and Definitions (VNS 10274-2013)*, Vietnam National Library Publisher, Hanoi, 2013 (in Vietnamese).
- [5] T. T. M. Nguyet, *Developing Information Needs in Public Libraries*, *Journal of Cultural Research*, No. 2, 2010 (in Vietnamese).
- [6] Prime Minister, Decision No. 329/QĐ-TTg on Approving the Project to Develop Reading Culture in the Community to 2020 and Orientation to 2030, March 15, 2017 (in Vietnamese).
- [7] Prime Minister, Decision No. 14/2019/QĐ-TTg on Construction, Management and Exploitation Of Law Bookcases, Hanoi, March 13, 2019 (in Vietnamese).
- [8] National Assembly, Law No. 104/2016/ on Access to Information, Hanoi, 2016 (Vietnamese).