

ĐỀ CƯƠNG NHU CẦU TIN VÀ NGƯỜI DÙNG TIN

Câu 1. Anh chị hãy phân tích và so sánh hoạt động thông tin và hoạt động thư viện..

* Giống nhau:

- Phần **khái niệm**: đều có những hoạt động bao gồm các quá trình tác động lên thông tin hoặc vật mang tin là:

+Thu thập +Xử lý +Lưu trữ +Phổ biến

- Cấu trúc của hoạt động thông tin và hoạt động thư viện là giống nhau.

-Cấu trúc **nội dung**: Gồm 3 thành tố có mối quan hệ tương hỗ: **Động cơ** của hoạt động thông tin, **mục đích** của hoạt động thông tin, **phương tiện** của hoạt động thông tin.

-Cấu trúc hình thức:

+Hoạt động thông tin cụ thể gắn liền với chuyên ngành, hướng về từng đối tượng thông tin có tính chất đặc thù như hoạt động thông tin KHCN, KHXX, Y học, ...

+Hành động trong hoạt động thông tin tương ứng với các kỹ năng xử lý thông tin, phổ biến thông tin, lưu trữ thông tin...

*Khác nhau:

Hoạt động thông tin	Hoạt động thư viện
1. Phần khái niệm: Là hoạt động gồm các quá trình tác động lên thông tin. 2. Phần đặc điểm: +Chủ thể của HĐTT: Là chuyên gia thông tin và người dùng tin +Đối tượng của HĐTT là thông tin + Mục đích của HĐTT là: chuyên gia thông tin tạo ra các sản phẩm thông tin đáp ứng các sản phẩm thông tin đáp ứng tối đa nhu cầu tin cho NDT + Các phương tiện đáp ứng nhu cầu tin: Các sản phẩm và dịch vụ thông tin	1. Là hoạt động gồm các quá trình tác động lên tài liệu (vật mang tin) 2. Phần đặc điểm: +Chủ thể: Cán bộ TV và bạn đọc +Đối tượng: Các loại hình tài liệu +Mục đích: Thỏa mãn tối đa nhu cầu đọc +Phương tiện: Các sản phẩm và dịch vụ thư viện

Câu 2. Anh chị hãy trình bày cơ sở để phân phân loại NDT và đặc điểm một số nhóm NDT chủ yếu.

***phân chia theo dấu hiệu**

- Căn cứ vào dấu hiệu giới tính: phân chia NDT thành 2 nhóm: Nam và nữ
- Căn cứ vào lứa tuổi: Phân chia NDT thành 2 nhóm: người lớn và trẻ em
- Căn cứ vào trình độ văn hóa: Phân chia NDT thành 4 nhóm: Chưa tốt nghiệp phổ thông, Tốt nghiệp Phổ thông trung học, Cử nhân, Sau đại học (Thạc sỹ, tiến sỹ)

***phân chia theo nghề nghiệp**

- NDT đại chúng: tham gia các hoạt động sản xuất vật chất
- NDT khoa học: tham gia các hoạt động NCKH
- NDT là cán bộ quản lý: tham gia cán bộ quản lý.

Câu 3 .Anh chị hãy trình bày khái niệm nhu cầu và đặc điểm nhu cầu của con người dưới góc độ tâm lý học?

I. Khái niệm nhu cầu: Là đòi hỏi khách quan của con người. Về một đối tượng nhất định. Trong những điều kiện nhất định, Nhằm duy trì và phát triển cuộc sống

II. Đặc điểm nhu cầu của con người dưới góc độ tâm lý học:

❖ **Tính xã hội:**

- Nhu cầu là sản phẩm của đời sống xã hội: Là hệ quả từ tác động của hoàn cảnh bên ngoài tới trạng thái bên trong của chủ thể
- Nhu cầu phát triển dưới sự chi phối trực tiếp của điều kiện kinh tế, xã hội, văn hoá ở một giai đoạn nhất định, tại một địa bàn cụ thể.

TTvien theo hoàn cảnh truyền thống, hiện đại

❖ **Tính chu kỳ:**

- Khi mới xuất hiện chủ thể nhận thức chưa rõ nên chưa mạnh mẽ;
- Sau đó nhu cầu phát triển mạnh hơn, tác động đến nhận thức, đòi hỏi phải được thỏa mãn
- Khi được thỏa mãn nhu cầu tạm thời lắng dịu
- Sau một thời gian nhất định, nhu cầu lại xuất hiện và bắt đầu một chu kỳ mới

❖ **Tính động:**

- Các phương tiện thỏa mãn **nhu cầu biến đổi không ngừng**
- Nhu cầu có thể phát triển hoặc thoái hóa, tùy theo phương thức thỏa mãn. Khi nhu cầu **được thỏa mãn đầy đủ, tính nhạy cảm của chủ thể tăng lên** và ngược lại
- Nhu cầu biến đổi theo một quy luật chung: Xuất hiện, phát triển, căng thẳng, thỏa mãn, lắng dịu tạm thời.

Câu 4. Anh chị hãy trình bày khái niệm nhu cầu đọc, nhu cầu tin. Phân tích đặc điểm nhu cầu tin và nhu cầu đọc ?

I. Khái niệm:

***Nhu cầu tin:** Là một nhu cầu nhận thức, được hình thành bởi:

- Đòi hỏi khách quan. Hướng tới việc tiếp cận và sử dụng thông tin; Nhằm duy trì hoạt động trong xã hội. Nhu cầu tin nảy sinh trong hoạt động của con người

II. Phân tích đặc điểm:

▪ ***Nhu cầu tin:**

▪ **-Tính xã hội (phụ thuộc vào các điều kiện xã hội):**

- +Văn hóa: Nội dung NCT do trình độ văn hóa chung quyết định
- +Kinh tế: Các yếu tố kinh tế chi phối phương thức đáp ứng NCT
- +Chính trị: Quan hệ chính trị có ảnh hưởng lớn tới xu hướng hình thành và phát triển NCT

▪ **-Tính chu kỳ:**

- +Tồn tại và phát triển theo chu kỳ nhất định
- +Nếu được thỏa mãn tối đa, chu kỳ của NCT sẽ rút ngắn lại và NCT sẽ trở nên sâu sắc hơn

▪ **-Tính động:**

- +Nếu được thỏa mãn đầy đủ, NCT sẽ phát triển
- +Nếu không được thỏa mãn trong thời gian dài, chu kỳ NCT sẽ kéo dài hơn, giảm dần tới triệt tiêu

***Nhu cầu đọc:**

- Nhu cầu đọc là đòi hỏi khách quan của chủ thể (cá nhân, nhóm, xã hội) đối với việc tiếp nhận và sử dụng tài liệu nhằm duy trì và phát triển các hoạt động sống của con người

- Nhu cầu đọc là nguồn gốc của hoạt động thư viện. Hoạt động thư viện không thể tồn tại và phát triển ở những nơi không có nhu cầu đọc.

II. Phân tích đặc điểm

***Nhu cầu đọc: giống đặc điểm của nhu cầu tin.**

- Tính xã hội
- Tính chu kỳ
- Tính động

Câu 5. Anh chị hãy phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới sự hình thành và phát triển nhu cầu đọc và nhu cầu tin?

*Các yếu tố khách quan:

▪ **Môi trường xã hội:**

- Đời sống VH tinh thần phong phú là tiền đề cho NCT phát triển.
- Nền văn hóa phát triển dẫn tới thư viện phát triển: thời kỳ cổ đại.
- Đời sống được nâng cao tạo điều kiện phát triển NCT. NCT là nhu cầu tinh thần.
- *Chế độ dân chủ làm cho con người tự do hơn (đời sống tinh thần phong phú hơn) kích thích NCT phát triển hơn..*
- *Thế chế độc tài: thông tin một chiều từ trên xuống. Ý kiến một người áp đặt tất cả*
- *Cơ chế dân chủ khuyến khích tài năng phát triển.*

▪ **Tính chất nghề nghiệp, lứa tuổi**

- Đời sống tâm lý ảnh hưởng rất lớn tới nhu cầu. Các nhà tâm lý học mác xít cho rằng: đời sống tâm lý của con người ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động chủ đạo của con người và nó làm cho nhu cầu biến đổi.

<6 tuổi: vui chơi, 6-18 tuổi: học tập, 18-60: lao động

▪ **Giới tính**

*Các yếu tố chủ quan:

- Trình độ văn hóa
- Nhân cách

Câu 6: Anh chị hãy trình bày khái quát các bước tiến hành khảo sát nhu cầu tin của NDT.

1. **Xác định** đối tượng và mục tiêu nghiên cứu
 - Đối tượng nghiên cứu: người dùng tin
 - Mục tiêu nghiên cứu
2. **Xây dựng** giả thuyết nghiên cứu và thao tác hóa các khái niệm
3. **Chọn mẫu** khảo sát
4. **Chuẩn bị** hệ thống câu hỏi
5. **Thu thập** thông tin
6. **Phân tích** kết quả khảo sát

Câu 7: Anh chị hãy xác định các phương pháp chủ yếu được sử dụng trong điều tra nhu cầu tin của NDT. Ưu và nhược điểm của các phương pháp đó?

1. Điều tra bằng bảng hỏi
 - Ưu điểm: **nhANH chóng**, phong phú, phạm vi rộng, **chi phí công sức và thời gian thấp**
 - Nhược điểm: **Thông tin** một chiều, nội dung bị **giới hạn**, nếu người trả lời không muốn **bộc lộ quan điểm**. Kết quả không chính xác nếu cách làm không nghiêm ngặt và khách quan.
2. Phỏng vấn
 - Phỏng vấn là phương pháp thu thập thông tin dưới **hình thức hỏi đáp** giữa người tiến hành nghiên cứu và đối tượng được nghiên cứu
 - Phương pháp này được sử dụng **rộng rãi và có hiệu quả** trong việc điều tra ý kiến phản hồi của người dùng tin về hiệu quả hoạt động thông tin-thư viện.
 - Hiệu quả của phương pháp này phụ thuộc nhiều vào người điều tra ở những mặt sau:
 - . Trình độ hiểu biết, đặc biệt là tâm lý về đối tượng được phỏng vấn. Mức độ chuẩn bị cẩn thận, chu đáo tiến hành phỏng vấn. Nghệ thuật giao tiếp
 - Ưu điểm: Kết hợp việc hỏi với quan sát đối tượng, **thu thập được thông tin phong phú, sinh động, sâu sắc sát với bản chất vấn đề**.
 - Nhược điểm: **Trạng thái tâm lý của người được phỏng vấn có thể ảnh hưởng đến** thông tin thu được.
3. Quan sát

Là quá trình **thu thập thông tin bằng giác quan** và ghi chép các yếu tố liên quan đến đối tượng điều tra

- Ưu điểm: Cho phép thu thập các **thông tin sinh động, đa dạng, phong phú đồng thời không gây bất cứ biến** động nào lên đối tượng nghiên cứu
- Nhược điểm: Thông tin thu được còn **mang nặng tính chủ quan**, phụ thuộc vào kiến thức, kinh nghiệm và năng lực tư duy, quan điểm và trạng thái tâm lý người quan sát.

4. Phân tích phiếu yêu cầu

- Phương pháp này được dùng để thu thập thông tin về nhu cầu của NDT và mức độ đáp ứng của hoạt động TTTV
- Ưu điểm: Cho phép **nhận biết thường xuyên và chính xác** về NCT
- Nhược điểm: không nhận dạng **được nhu cầu tiềm ẩn**.

Câu 8: Anh chị hãy phân tích các đặc điểm tâm lý phổ biến của nhóm NDT đại chúng?

Đặc điểm chung:

- Hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực lao động sản xuất
- Trình độ văn hóa trung bình so với XH: Khả năng phân tích và đánh giá thông tin hạn chế
- Thời gian dành cho thu thập và tiếp cận thông tin không nhiều
- Tham gia nhiều công việc khác nhau. Sống trong nhiều môi trường khác nhau và biến động, chịu tác động của lượng thông tin lớn

Đặc điểm tâm lý:

- Mang các đặc điểm tâm lý xã hội phổ biến, Bị chi phối bởi cảm xúc và tình cảm xã hội, dư luận xã hội

Đặc điểm xã hội:

Thuộc một trong các thành phần về:

- Dân tộc
- Giai cấp
- Nghề nghiệp
- Lứa tuổi
- Giới tính

Câu 9: Anh chị hãy phân tích các đặc điểm nhu cầu tin của NDT đại chúng? Anh chị cần sử dụng những phương pháp nào để thỏa mãn và phát triển nhu cầu tin của NDT đại chúng

- Nhu cầu tin của NDT đại chúng bao gồm:

1. Nhu cầu về **nội dung** thông tin: Có nội dung nhu cầu tin đa dạng:

- Nhiều lĩnh vực, Nhiều loại hình tài liệu

2. Nhu cầu về hình thức thông tin: Sử dụng loại thông tin đơn giản, dễ tiếp nhận
 - Nội dung thông tin cụ thể, chi tiết, không quá chuyên sâu
 - Phương tiện truyền tải thuận lợi, dễ sử dụng
3. Nhu cầu về tính thời gian của thông tin: Nhu cầu về thông tin mang tính thời sự cao
4. Tính cơ động cao của nhu cầu tin ntn: Chịu sự chi phối, tác động của các sự kiện xã hội.

- Những phương pháp để thỏa mãn nhu cầu tin của NDT đại chúng:

- Xây dựng nguồn lực thông tin phù hợp với NCT của đại chúng:
 - Nội dung (khoa học, phổ cập)
 - Hình thức (dễ sử dụng, thuận tiện)
 - Tổ chức nguồn lực TT (sao cho đại chúng dễ dàng tiếp cận)
- Tổ chức các SP&DV phù hợp với tập quán và đặc điểm tâm lý của đại chúng
 - Tuyên truyền giới thiệu sách
 - Thư mục giới thiệu
 - Thi tìm hiểu một vấn đề thông qua đọc sách

- Các biện pháp phát triển NCT

- Tạo điều kiện thuận lợi để NDT sử dụng thư viện:
 - Đáp ứng đầy đủ nhu cầu tin
 - Không gian phù hợp
 - Thời gian thuận tiện
 - Thái độ niềm nở, đúng mực
- Nâng cao đời sống vật chất và tinh thần
 - Đời sống vật chất (Có đủ ăn mới có nhu cầu đọc)
 - Đời sống tinh thần

Câu 10

phân tích đặc điểm tâm lý nổi bật của cán bộ NCKH

Cán bộ NCKH có vai trò quan trọng trong tiến trình phát triển XH "Cán bộ KH có những phẩm chất tâm lý đặc biệt

- Trung thực
- Nhạy bén — linh hoạt
- Kiên trì - Bền bỉ
- Tự trọng |
- Trung thực: Đề đảm bảo tính khách quan trong công trình nghiên cứu
- Nhạy bén — linh hoạt

Thế giới khách quan luôn biến đổi, đồng thời nhận thức của con người là một quá trình phát triển biện chứng.

Kiên trì - Bền bỉ

Nghiên cứu khoa học là một công việc khó khăn, phức tạp, có thể bị thất bại, chỉ có nhà khoa học kiên trì, bền bỉ mới đạt được kết quả khách quan trong nghiên cứu

- Tự trọng

Nhà khoa học có tri thức, hiểu được các quy luật khách quan vận động trong tự nhiên và xã hội nên hiểu đúng vị trí của mình, không tự kiêu hay tự ti

Nhu cầu tin của Ndt là cán bộ nghiên cứu khoa học

Nhu cầu về nội dung tài liệu

- _ Thông tin là tiềm năng của hoạt động khoa học. Chất lượng công trình nghiên cứu khoa học phụ thuộc vào: trí tuệ người nghiên cứu; chất lượng thông tin; số lượng thông tin. NCT của người dùng tin khoa học vì **vậy rất cao và bền vững**.
- NCT của người dùng tin khoa học rất **rộng**: liên quan nhiều ngành, nhiều lĩnh vực,
- NCT khoa học còn rất **chuyên sâu** nhằm tìm hiệu, khám phá các thuộc tính, các cấu trúc vi mô của sự vật.
- _ Người dùng tin khoa học thường chú trọng tính **logic** trong nội dung thông tin.
- Tùy theo tính chất hoạt động khoa học, tiêu chí đánh giá thông tin có khác nhau . Nhà nghiên cứu ở lĩnh vực khoa học tự nhiên cần thông tin ngắn gọn, chính xác, thích hợp. trong khi đó ở lĩnh vực khoa học xã hội lại cần thông tin đầy đủ.

Nhu cầu về loại hình tài liệu - Nhu cầu về hình thức thông tin đa dạng, phong phú, bao gồm cả các loại tài liệu truyền thông và hiện đại.

- Sách chuyên khảo và tạp chí KH : người dùng tin KH ưu tiên sử dụng.
- Tài liệu điện tử có nội dung mới, nhạy bén
- Tài liệu có tính hồi cố lại có giá trị với các nhà nghiên cứu ở lĩnh vực KHXH&NV bởi nó giúp cho họ nhìn nhận quá trình phát triển biến đổi hiện tượng xã hội,

Nhu cầu tính thời gian của tài liệu

thông tin mới, kịp thời, bởi đó là điều kiện quan trọng cho phép có kết quả nghiên cứu mới.

- _ Đối với khoa học tự nhiên các kết quả nghiên cứu mới, phát minh sáng chế được công bố càng mới càng có giá trị cao hơn.
- _ Đối với các lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn, tính mới của thông tin thể hiện ở tính hồi cố của thông tin.

Nhu cầu về ngôn ngữ tài liệu

Nhu cầu tin của NDT KH rất đa dạng về ngôn ngữ.

- Nghiên cứu KHCN có nhu cầu cao hơn ở những ngôn ngữ phổ biến trên thế giới (Anh Pháp, Đức, Nga,....)
- Ở lĩnh vực KHXH&NV nhu cầu sử dụng tài liệu bằng ngôn ngữ địa phương, dân tộc ít người, hoặc những ngôn ngữ “ chết” (tiếng Phạn).

Câu 11 Biện pháp thỏa mãn nhu cầu tin của NDT là cán bộ NCKH

- _ Ưu tiên phát triển **nguồn lực thông tin KH, bộ máy tra cứu** hiện đại - Cung cấp thông tin tối đa
- Phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư mục
- Hướng dẫn sử dụng thư viện và Internet
- _ Nâng cao trình độ cán bộ thư viện - Tạo điều kiện nâng cao trình độ cho các nhà KH, khuyến khích tự học tập
- Cải thiện đời sống vật chất. Nâng cao kinh phí NCKH
- Nâng cao đời sống tinh thần. Tôn vinh lao động khoa học và mở rộng dân chủ

Câu 12 Đặc điểm tâm lý nổi bật của cán bộ quản lý

- Uy tín
- Năng lực trí tuệ
- Năng Lực tổ chức
- Năng lực ra quyết định
- Phẩm chất đạo đức

Câu 13: Anh(chị) hãy trình bày những đặc điểm NCT của NCT là CB quản lý.
Trình bày những biện pháp thoả mãn và phát triển NCT của NDT là CB quản lý?

a) Những đặc điểm nct của ndt là cb quản lý

*** Nhu cầu về nội dung thông tin**

NCT vừa rộng, vừa sâu

- Sâu: về lĩnh vực được quản lý
- Rộng: Về mọi lĩnh vực liên quan trong môi trường XH

Logic, hệ thống

Cập nhật

Kịp thời

Chính xác

Súc tích

Đòi hỏi mức độ trợ giúp xử lý thông tin cao nhất so với các nhóm NDT khác

***Nhu cầu về hình thức thông tin**

Có nhiều mức độ TT đáp ứng các mức quản lý:

- Thông tin tác nghiệp
- Thông tin sách lược
- Thông tin chiến lược

Hình thức TT đa dạng:

- Truyền thống
- Hiện đại

Thông tin điện tử, các ấn phẩm định kỳ được các nhà quản lý ưu tiên sử dụng

****Nhu cầu về tính thời gian của thông tin***

Tính thời gian của thông tin phụ thuộc vào tính chất của quá trình quản lý

- Thông tin tác nghiệp: Cần thông tin tức thời
- Thông tin sách lược: Cần thông tin trong khoảng thời gian nhất định
- Thông tin chiến lược: Cần thông tin trong khoảng thời gian dài

****Nhu cầu về ngôn ngữ thông tin***

Cán bộ quản lý cần sử dụng tài liệu nhiều ngôn ngữ khác nhau. Tuy nhiên trong thực tiễn, do áp lực công việc và hạn chế thời gian, họ chỉ sử dụng các tài liệu nước ngoài đã được xử lý thông tin (dịch, tóm tắt, tổng thuật,...).

b) Những biện pháp thoả mãn và phát triển NCT của NDT là CB quản lý

**** Các biện pháp thoả mãn nhu cầu tin***

- Đầy đủ: cung cấp đầy đủ thông tin tới mức tối đa.
- Tin cậy : thông tin phải đảm bảo tính tin cậy, có nguồn gốc rõ ràng, minh - bạch.
- Ưu tiên : Đảm bảo cung cấp thông tin nhanh nhất.
- Thuận tiện : đảm bảo cho họ truy cập thông tin cần thiết ở mọi nơi, mọi lúc.
- Hệ thống : thông tin phải được cung cấp thường xuyên, lôgíc

**** Các biện pháp phát triển nhu cầu tin***

- Cung cấp thông tin thường xuyên, liên tục, đầy đủ
- Xây dựng hệ thống thông tin trợ giúp ra quyết định
- Tăng cường thu thập thông tin phản hồi
- Tạo cơ chế quản lý xã hội thông minh, hiện đại

Câu 14: Anh(chị) hãy trình bày nội dung đào tạo NDT?

****Kiến thức và kỹ năng cần đào tạo***

- Kiến thức về hệ thống thông tin, mạng lưới các cơ quan thông tin - thư viện.

+ Mạng lưới các cơ quan thông tin – thư viện trong nước và khả năng cung cấp thông tin.

+ Khái quát về việc phục vụ thông tin – thư viện ở nước ngoài và khả năng cung cấp thông tin.

+ Giới thiệu một số cơ quan thông tin- thư viện có khả năng đáp ứng nhu cầu của nhóm người dùng tin đó.

+ Điều kiện và yêu cầu đối với người dùng tin khi sử dụng các cơ quan thông tin- thư viện.

- Kiến thức về các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện chủ yếu

- Kỹ năng khai thác và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện truyền thống, hiện đại

*** Nguyên tắc thiết kế chương trình**

+ Hiểu rõ trình độ chung, nắm vững tâm lý, kỹ năng thông tin của người dùng tin.

+ Thiết kế chương trình phù hợp với **trình độ và yêu cầu** của người dùng tin, **thời gian huấn luyện** người dùng tin

- Thiết kế chương trình đào tạo người dùng tin đại chúng, người dùng tin khoa học, 1 số nhóm người dùng tin khác

Câu 15: Anh(chị) hãy trình bày hình thức đào tạo NDT?

***Hướng dẫn trực quan**

- Hướng dẫn trực tiếp cho người dùng tin.

- Hướng dẫn thông qua các bảng biểu chỉ dẫn bố trí bên trong cơ quan thông tin- thư viện

*** Mở lớp huấn luyện**

- Mở lớp ngắn hạn, Mở lớp định kỳ, Đưa chương trình huấn luyện vào chương trình học của các trường học, lớp bồi dưỡng chuyên môn ...

*** Hướng dẫn thông qua các phương tiện thông tin khác**

- Xuất bản các tài liệu hướng dẫn, phổ biến cho người dùng tin

- Tuyên truyền, hướng dẫn người dùng tin thông qua các chương trình riêng trên đài phát thanh và truyền hình.

- Thường xuyên đăng tải các thông tin hướng dẫn trên các báo địa phương và trung ương

- Thiết kế mục hướng dẫn trên Website của cơ quan thông tin – thư viện

