

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HOÁ HÀ NỘI
KHOA THƯ VIỆN - THÔNG TIN



TÌM HIỂU NHU CẦU TIN VÀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG
NHU CẦU TIN TẠI THƯ VIỆN TỈNH HƯNG YÊN

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : TH.s. NGUYỄN HỮU NGHĨA

SINH VIÊN THỰC HIỆN : VŨ THỊ KIỀU TRANG

LỚP : TV 43B

HÀ NỘI - 2015

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình thực hiện đề tài khóa luận của mình, em đã nhận được nhiều sự quan tâm, giúp đỡ, hướng dẫn tận tình của thầy cô giáo và các bạn.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới Ths. Nguyễn Hữu Nghĩa - Phó trưởng khoa Thư viện - Thông tin Trường Đại Học Văn hóa Hà Nội. Thầy là người định hướng và giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện đề tài này.

Em xin chân thành cảm ơn các Thầy, cô trong Khoa Thư viện- Thông tin Trường Đại học Văn hóa Hà Nội đã động viên giúp đỡ để em có thể hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp của mình.

Em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám đốc, đội ngũ cán bộ thư viện và người dùng tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên đã nhiệt tình giúp đỡ, đóng góp ý kiến cho em trong quá trình khảo sát, thu thập thông tin, tài liệu liên quan đến đề tài để em có thể hoàn thiện khóa luận của mình.

Do khả năng và điều kiện nghiên cứu còn nhiều hạn chế nên khóa luận không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô và các bạn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày 10 tháng 05 năm 2015

Sinh viên

VŨ THỊ KIỀU TRANG

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU	Error! Bookmark not defined.
MỞ ĐẦU	5
Chương 1: NHU CẦU TIN VÀ NGƯỜI DÙNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN- THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN TỈNH HƯNG YÊN.....	9
1.1. Những vấn đề chung về nhu cầu tin và người dùng tin.....	9
1.1.1. Khái niệm nhu cầu tin và người dùng tin.....	9
1.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới nhu cầu của người dùng tin	10
1.2. Vai trò của nhu cầu tin trong hoạt động thông tin – thư viện	11
1.3. Khái quát tỉnh hưng yên và hoạt động thông tin - thư viện tại Thư viện tỉnh Hưng Yên	11
1.3.1. Đặc điểm kinh tế - xã hội, văn hóa tỉnh Hưng Yên	11
1.3.2. Hoạt động thông tin- thư viện tại thư viện tỉnh Hưng Yên.....	13
1.4. Người dùng tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên	20
1.4.1. Đặc điểm chung người dùng tin tại thư viện tỉnh Hưng Yên	20
1.4.2. Đặc điểm các nhóm người dùng tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên	22
Chương 2: THỰC TRẠNG NHU CẦU TIN VÀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG NHU CẦU TIN TẠI THƯ VIỆN TỈNH HƯNG YÊN	24
2.1. Thực trạng nhu cầu người dùng tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên	24
2.1.1. Đặc điểm nhu cầu người dùng tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên	24
2.1.2. Thói quen khai thác thông tin	32
2.2. Mức độ đáp ứng nhu cầu tin.....	39
2.2.1. Mức độ đáp ứng nguồn lực thông tin.....	39
2.2.2. Mức độ đáp ứng các sản phẩm và dịch vụ thông tin	40
2.2.3. Mức độ đáp ứng về thời gian phục vụ	42
2.2.4. Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất trang thiết bị.....	42

2.3. Nhận xét chung	44
2.3.1. Ưu điểm.....	45
2.3.2. Hạn chế.....	46
Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG VÀ KÍCH THÍCH NHU CẦU NGƯỜI DÙNG TIN TẠI THƯ VIỆN TỈNH HƯNG YÊN	48
3.1. Giải pháp nâng cao mức độ đáp ứng nhu cầu người dùng tin	48
3.1.1. Củng cố và tăng cường nguồn lực thông tin	48
3.1.2. Nâng cao số lượng và chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin- thư viện.....	50
3.1.3. Đào tạo hướng dẫn người dùng tin	52
3.1.4. Tập huấn nâng cao trình độ cán bộ thư viện	52
3.2. Giải pháp kích thích nhu cầu người dùng tin.....	53
3.2.1. Nâng cao chất lượng phục vụ và tăng cường trang thiết bị cho thư viện .	54
3.2.2. Tăng cường marketing sản phẩm và dịch vụ thông tin- thư viện	54
KẾT LUẬN.....	56
TÀI LIỆU THAM KHẢO	58
PHỤ LỤC.....	60

MỞ ĐẦU

1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Trong bối cảnh thông tin bùng nổ hiện nay, lượng thông tin mới được tăng lên đáng kể. Cũng như vậy, sản lượng tài liệu mới được xuất bản cũng tăng lên rất nhiều, không những đa dạng về nội dung, môn loại mà còn phong phú về hình thức. Từ đó tạo ra hiện tượng nhiễu và tản mạn thông tin, đòi hỏi phải có sự đánh giá và tìm kiếm các nguồn thông tin tin cậy có giá trị. Vì vậy, các thư viện phải đặt ra cho mình định hướng trong công tác xử lý nghiệp vụ, bổ sung tài liệu và phục vụ bạn đọc thế nào cho tốt nhất, nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của mọi đối tượng người dùng tin trong thư viện. Việc nắm vững nhu cầu tin để phục vụ thông tin cho người dùng tin một cách đầy đủ, chính xác kịp thời nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin thư viện là vô cùng quan trọng. Đây cũng là một trong những mục tiêu hướng tới của các cơ quan thông tin thư viện.

Từ khi thành lập đến nay, Thư viện Tỉnh Hưng Yên ngày càng được củng cố và phát triển thu hút đông đảo người đọc đến sử dụng thư viện, đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu, công tác, giải trí cho mọi tầng lớp nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức, học sinh, sinh viên trong tỉnh, góp phần nâng cao dân trí, đào tạo nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, phát triển khoa học, công nghệ, kinh tế, văn hóa, góp phần vào công cuộc công nghiệp hóa- hiện đại hóa đất nước.

Cùng với các địa phương khác trong cả nước, tỉnh Hưng Yên đang đổi mới về mọi mặt để theo kịp nhịp độ phát triển chung của cả nước. Thư viện tỉnh, thành phố là trung tâm văn hóa, thông tin khoa học, kỹ thuật ở địa phương. Thư viện đã có những biến đổi sâu sắc về nhiều mặt: số lượng người

dùng tin ngày càng tăng, nhu cầu tin ngày càng phong phú, đa dạng,... cùng với sự biến đổi đó là đòi hỏi cao hơn về mức độ đáp ứng các nhu cầu thông tin của họ. Nếu không biết nắm bắt và phân tích các nhu cầu sẽ rất khó thỏa mãn cho bạn đọc. Điều này làm ảnh hưởng đến quá trình học tập, nghiên cứu và kìm hãm sự phát triển của địa phương. Như vậy, việc nghiên cứu nhu cầu tin và mức độ đáp ứng nhu cầu tin để đưa ra những chính sách, giải pháp phát triển cho phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ nhu cầu người dùng tin là rất cần thiết.

Nhận thấy được tầm quan trọng của vấn đề này, Em chọn đề tài : **“Tìm hiểu nhu cầu tin và mức độ đáp ứng nhu cầu tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên”** làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU

Tìm hiểu thực trạng nhu cầu tin và mức độ đáp ứng nhu cầu người dùng tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên. Từ đó đưa ra những nhận xét và nêu một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng và kích thích nhu cầu người dùng tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên.

3. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI NGHIÊN CỨU

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Khóa luận có đối tượng nghiên cứu là nhu cầu của người dùng tin và mức độ đáp ứng các nhu cầu đó.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- *Về không gian*: Khóa luận được thực hiện với phạm vi tại Thư viện tỉnh Hưng Yên.
- *Về thời gian*: Quá trình nghiên cứu, khảo sát, điều tra được tiến hành trong quá trình thực tập kể từ ngày 19/01/2015 đến 03/04/2015.

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Khóa luận sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu sau:

-Khảo sát thực tế: Tác giả tiến hành quan sát trong thư viện nhằm làm rõ hơn về tập quán, thói quen tìm và sử dụng nguồn lực thông tin của thư viện. Quan sát hoạt động tại các phòng: phòng mượn sách tự chọn, phòng báo- tạp chí, phòng địa chí- tra cứu, phòng thiếu nhi giúp tác giả khóa luận hiểu thêm về nhu cầu thông tin của người dùng tin.

-Điều tra bằng bảng hỏi: tác giả khóa luận đã tiến hành lập một bảng các câu hỏi nhằm mục đích điều tra về các vấn đề: Những loại hình tài liệu mà người dùng tin quan tâm, Các sản phẩm và dịch vụ thông tin được người dùng tin sử dụng, Những nhận xét, ý kiến đánh giá của người dùng tin về chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin, về hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở vật chất trang thiết bị, thái độ và tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ thư viện. Từ đó, Thư viện ngày càng điều chỉnh các hoạt động của mình để phục vụ một cách tốt hơn, hiệu quả hơn.

-Phỏng vấn trực tiếp: song song với việc điều tra bằng bảng hỏi, tác giả khóa luận đã tiến hành gặp gỡ trao đổi với một số người dùng tin tại Thư viện tỉnh Hưng Yên về nội dung nhu cầu tin cũng như thói quen tìm và sử dụng thông tin , ý kiến đánh giá nhận xét của họ về hoạt động của Thư viện. Quá trình trao đổi với người dùng tin tại thư viện diễn ra thoải mái, họ không e dè, lúng túng khi trao đổi.

-Phân tích, thống kê, tổng hợp số liệu: : Sau khi thu được kết quả từ các phương pháp khảo sát thực tế, điều tra bằng bảng hỏi, phỏng vấn trực tiếp ta tiến hành phân tích, thống kê và tổng hợp lại. Để nắm được nhu cầu tin của người dùng tin như thế nào và thực trạng Thư viện đã đáp ứng được các nhu cầu đó của họ ra sao? Từ đó đưa ra những giải pháp mà thư viện cần thực hiện

để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người dùng tin và kích thích nhu cầu thông tin ở họ.

5. CẤU TRÚC KHÓA LUẬN

Ngoài phần mở đầu (...tr), Kết luận (...tr), Tài liệu tham khảo và Phụ lục (...tr), nội dung chính của khóa luận chia làm 03 chương:

Chương 1: Nhu cầu tin và người dùng tin trong hoạt động thông tin-thư viện

Chương 2: Thực trạng nhu cầu tin và mức độ đáp ứng nhu cầu tin tại thư viện tỉnh Hưng Yên

Chương 3: Giải pháp nâng cao mức độ đáp ứng và kích thích nhu cầu người dùng tin tại thư viện tỉnh Hưng Yên

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Tất Dong (1999), *Xã hội học đại cương: Giáo trình*, Giáo dục, Hà Nội.
2. Phan Thị Kim Dung (2014), *Thư viện – tổ chức không gian học tập thân thiện, điểm đến yêu thích của mọi người*, Tạp chí Thư viện Việt Nam, (2), tr.8-10.
3. Vũ Cao Đàm (2003), *Phương pháp luận nghiên cứu khoa học*, Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
4. Lưu Xuân Hỷ (1973), *Tỉnh Hưng Yên*, Hải Hưng, Thư viện tỉnh.
5. Đinh Thị Lệ (2010), *Tìm hiểu nhu cầu tin của người dùng tin tại Thư viện khoa học Thủy lợi Việt Nam*, Khóa luận tốt nghiệp. _H.
6. Phan Huy Quế (1998), “Đào tạo huấn luyện người dùng tin trong bối cảnh hoạt động thông tin hiện nay”, Thông tin và tư liệu, (3), tr.10-12.
7. Đào Văn Quyến (2015), “Nâng cao đội ngũ cán bộ hệ thống thư viện công cộng tỉnh Hưng Yên”, Tạp chí Văn hóa – Thể thao và Du lịch, (55), tr.20-21.
8. Phạm Văn Rính, Nguyễn Viết Nghĩa (2007), *Phát triển vốn tài liệu trong thư viện và cơ quan thông tin*, Đại học Quốc gia, Hà Nội.
9. Đào Duy Tân (1998), *Nhu cầu thông tin và người dùng tin*, Viện Thông tin Khoa học Xã hội, Hà Nội.
10. Đoàn Phan Tân (2006), *Thông tin học: Giáo trình dành cho sinh viên ngành Thông tin- Thư viện và Quản trị thông tin*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.

11. Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện, Trung tâm Thông tin và Công nghệ Quốc gia*, Hà Nội.
12. Nguyễn Đức Tiến (1986), *Nhu cầu tin và các phương pháp điều tra nhu cầu tin*, Hoạt động thông tin thư viện, (3), tr.11-13.
13. Lê Văn Viết (2000), *Cẩm nang nghề thư viện*, Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
14. Lê Văn Viết (1999), *Xu hướng phát triển hoạt động thư viện trong 20 năm tới*, Tạp chí Thông tin - Tư liệu, (1), tr.6-9.
15. Thư viện tỉnh Hưng Yên (2014), *Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ*, bản đánh máy, lưu tại phòng Nghiệp vụ.

Website

<http://www.thuvienhungyen.vn/>

<http://www.thuvienquocgia.vn>