

NGHIÊN CỨU NGƯỜI DÙNG TIN TẠI ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TS Nguyễn Hoàng Sơn, ThS Lê Bá Lâm, ThS Hoàng Văn Dưỡng,
ThS Vũ Thị Kim Anh, ThS Phạm Thị Thu
Trung tâm Thông tin-Thư viện, ĐHQG Hà Nội

Tóm tắt: Với mục tiêu xây dựng Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội trở thành Thư viện số nghiên cứu phục vụ đại học định hướng nghiên cứu và là một Trung tâm tri thức có nguồn lực thông tin khoa học đa dạng, phong phú và chất lượng cao tại Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) cùng khẩu hiệu “Kết nối tri thức - Thúc đẩy sáng tạo” hoạt động chủ yếu trong môi trường số, Nhóm nghiên cứu đã xem xét, khảo sát 1807 người dùng tin ĐHQGHN thông qua bảng hỏi trực tiếp và trực tuyến. Qua đó, đưa ra các trao đổi, thảo luận và một số giải pháp hoàn thiện, bổ sung kho tài nguyên thông tin nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu trong ĐHQGHN.

Từ khóa: Nhu cầu tin; thư viện đại học; Đại học Quốc gia Hà Nội; Trung tâm Thông tin-Thư viện; sản phẩm thông tin; dịch vụ thông tin; điều tra nhu cầu tin; nguồn lực thông tin.

Survey on information users at Vietnam National University, Hanoi

Abstract: The article presents the result of an online and face-to-face survey on 1807 information users at Vietnam National University, Hanoi with an aim to develop the VNU's Library and Information Center as a digital library for research-oriented university as well as to become a knowledge center with diversified and high-quality information resources. Authors recommend some solutions to improve and acquire information resources for studying and research at the university

Keywords: Information demand; university library; Vietnam National University, Hanoi; Library and Information Center; information services; user survey; information resource.

Mở đầu

Đại học Quốc gia Hà Nội có 7 trường đại học, 5 khoa trực thuộc, 7 viện nghiên cứu cùng các trung tâm đào tạo-nghiên cứu và đơn vị phục vụ với tổng số 430 chương trình đào tạo tương đương trên 10.000 môn học ở tất cả các lĩnh vực: khoa học tự nhiên và công nghệ, khoa học công nghệ, kinh tế - luật, giáo dục, ngôn ngữ. Hàng năm, Trung tâm Thông tin-Thư viện, ĐHQGHN, phục vụ khoảng 40.000 bạn đọc với sự đa dạng về đối tượng và nhu cầu thông tin khoa học. Vì vậy, việc thỏa mãn nhu cầu thông tin khoa học của các đối tượng trên để phục vụ học tập, giảng dạy và nghiên cứu trong ĐHQGHN là nhiệm vụ hết sức quan trọng của Trung tâm Thông tin-Thư viện. Nghiên cứu nhu cầu tin, rà soát nguồn lực thông tin hiện có phục vụ các ngành đào

tạo gồm tài nguyên thông tin in ấn truyền thống, tài liệu điện tử, tài liệu số nội sinh và nguồn tài liệu truy cập mở, lập đồ thị tài liệu đánh giá theo từng lĩnh vực khoa học cũng như nghiên cứu cách thức, thói quen khai thác thông tin của bạn đọc để hoàn thiện công nghệ, bổ sung tài liệu hợp lý và kịp thời, xây dựng và phát triển thêm các sản phẩm và dịch vụ thông tin hiện đại của thư viện đại học hàng đầu đất nước là nhiệm vụ của nghiên cứu này. Bài viết giới thiệu kết quả nghiên cứu nhu cầu tin của người dùng tin tại Trung tâm Thông tin-Thư viện, ĐHQGHN.

1. Phương pháp nghiên cứu

Để nghiên cứu nhu cầu tin, chúng tôi đã sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi thông qua phương thức trực tuyến và

trực tiếp, sau đó phân tích, đánh giá kết quả thu được [3].

Nội dung các câu hỏi nhằm thu thập thông tin về thư viện và quan điểm, đánh giá của bạn đọc về các thông tin đó, khảo sát lĩnh vực học tập, nghiên cứu, địa điểm thư viện bạn đọc thường sử dụng (thư viện vật lý), tài nguyên thông tin in ấn và điện tử (đối với tài liệu điện tử, khảo sát đã nghiên cứu đưa ra các cơ sở dữ liệu điện tử chất lượng cao, phổ biến nhất trên thế giới, đảm bảo mỗi lĩnh vực khoa học từ 1 đến 2 cơ sở dữ liệu đặc thù giúp bạn đọc dễ dàng định vị thông tin về loại hình tài liệu này), ngôn ngữ tài liệu bạn đọc thường sử dụng, sản phẩm và dịch vụ thông tin của thư viện, khả năng khai thác thông tin của bạn đọc.

Những câu hỏi trọng tâm trong bảng hỏi khảo sát được chia thành các nhóm như:

- Thông tin cá nhân đối tượng bạn đọc, lĩnh vực chuyên môn.
- Phòng dịch vụ TT-TV thường sử dụng.
- Đánh giá số lượng, chất lượng nguồn tài nguyên thông tin hiện tại.
- Đánh giá số lượng, chất lượng cơ sở hạ tầng.
- Nhu cầu và chất lượng các sản phẩm

và dịch vụ thông tin.

- Nhu cầu và mức độ sử dụng tài liệu điện tử.
- Tần suất sử dụng thư viện.
- Đánh giá mức độ truy cập và chất lượng trang web thư viện và các trang khác.

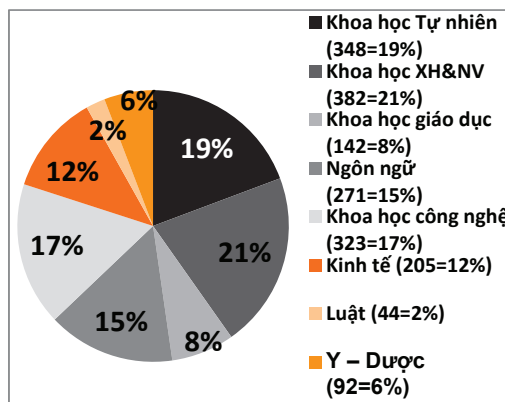
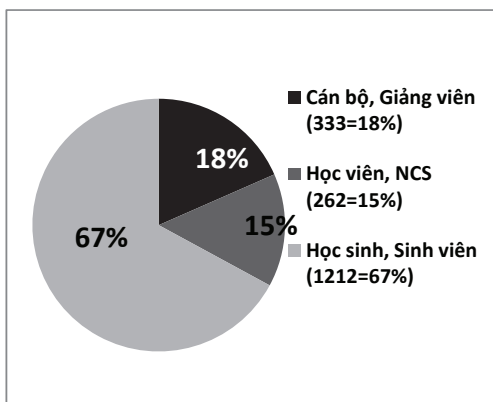
Loại hình và ngôn ngữ tài liệu bạn đọc thường sử dụng.

Hầu hết các câu hỏi được thiết kế ở dạng câu hỏi đóng. Những câu hỏi cần có sự đánh giá về mức độ đều có các mức để người được khảo sát lựa chọn, ngoài ra còn khảo sát thêm về thái độ phục vụ của nhân viên thư viện và thời gian bạn đọc mong muốn sử dụng thư viện, đặc biệt là các khung thời gian ngoài giờ hành chính.

2. Kết quả xử lý và phân tích

Nhóm nghiên cứu đã thu được 1.807 phiếu điều tra từ các đối tượng người dùng tin là: Cán bộ, giảng viên (333 phiếu, 18,4%); học viên, nghiên cứu sinh (262 phiếu, 14,5%); học sinh, sinh viên (1212 phiếu, 67,1%).

Dữ liệu được xử lý, phân tích đánh giá bằng phần mềm SurveyMonkey và một số thao tác kiểm đếm bằng tay.



Hình 1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo lĩnh vực khoa học

Kết quả phân tích như sau:

Về nguồn lực thông tin

Đối với tài liệu in ấn (tập trung vào giáo trình và tài liệu tham khảo), người dùng tin

đánh giá rằng, về cơ bản nguồn tin đã đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu khoa học trong giai đoạn hiện nay. Tỷ lệ người dùng tin đánh giá nguồn tin đủ, tạm đủ, tốt và

khá chiếm 80-95%; khoảng 5-15% đánh giá thiếu về số lượng và chất lượng ở mức trung bình. Thực tế hiện tại, ĐHQGHN đang thiếu khoảng 15% giáo trình [1], đúng với nhận xét, đánh giá của người dùng tin (NDT).

Đối với tài liệu điện tử, có 61-78% NDT được hỏi đang sử dụng sách điện tử, tài liệu điện tử và cơ sở dữ liệu, số NDT chưa từng sử dụng tài liệu điện tử chiếm 22-39%, tập trung vào đối tượng NDT là học sinh phổ thông và sinh viên năm thứ nhất.

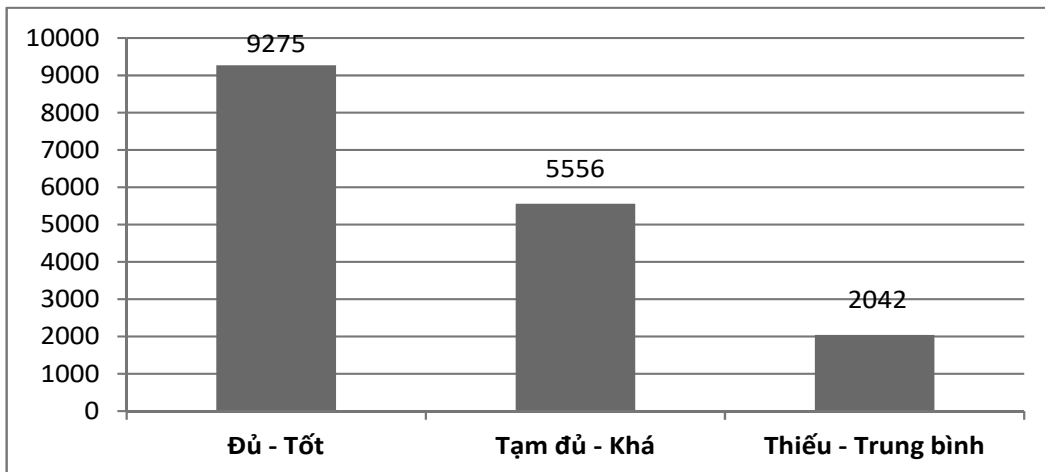
Bảng 1. Thống kê nguồn lực thông tin 2017 [2]

STT	Loại hình tài liệu	Tài liệu in			Tài liệu số	
		Số lượng		Tỷ lệ (cuốn)	Số lượng	Tỷ lệ
		Tên	Cuốn	%	Tên/bài	%
1	Giáo trình	3.530	221.957	49,52	1.700	3,23
2	Sách tham khảo	66.596	186.959	41,71	3.000	5,69
3	Luận văn, luận án	26.085	26.085	5,82	26.085	49,50
4	Đề tài nghiên cứu	1.396	1.404	0,31	1.404	2,66
5	Tài liệu tra cứu	6.609	11.800	2,63		
6	Ấn phẩm định kỳ	355				
7	Kỷ yếu Hội thảo				5.000	9,49
8	Tạp chí ĐHQGHN				4.500	8,54
9	Tài liệu Hán Nôm				10.000	18,98
10	Thông tin địa chất và Tài nguyên địa chất Việt Nam				1.000	1,90
11	Bài giảng điện tử				2	0,00
12	Cơ sở dữ liệu				1	0,00
	Tổng	104.571	448.205	100%	52.692	100%

Về cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ

Cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin được nâng cấp thông qua Dự án đầu tư chiều sâu, Dự án Ebook, Dự án thư viện số 2.0 đã hỗ trợ cho Trung tâm trong công tác chuyên môn nghiệp vụ và nâng cao chất lượng phục vụ. Hệ thống máy chủ, máy trạm hoạt động khá ổn định, tại các phòng phục vụ đều được trang bị đầy đủ ánh sáng, thiết bị làm mát như quạt

trần, điều hòa,... điều đó thể hiện ở sự hài lòng về trang thiết bị và hạ tầng công nghệ thông tin. Đa số NDT (từ 45% đến 80%) đánh giá cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ là đủ, tạm đủ với chất lượng khá, tốt. Còn lại số ít (khoảng 0,9% đến 22%) đánh giá cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ là thiếu, trong đó có hệ thống máy tra cứu thông tin và hệ thống Wifi cần nâng cấp và bổ sung mới (Biểu đồ 2).



Hình 2. Biểu đồ đánh giá cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ (Tổng số 16.873 lượt đánh giá)

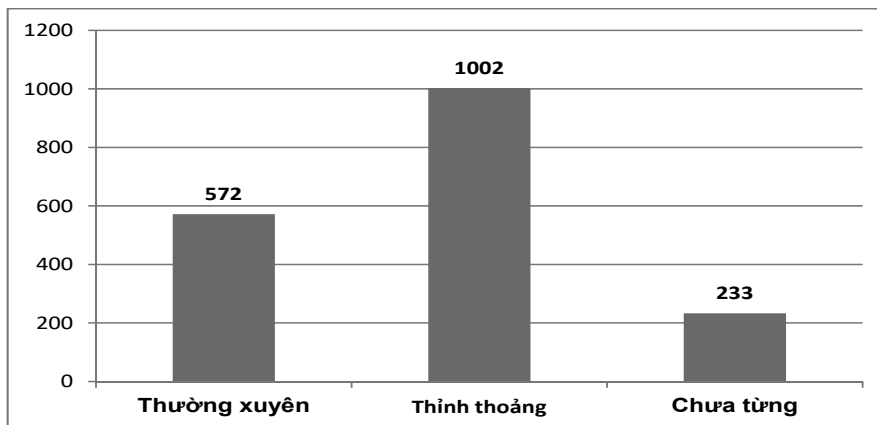
Về sản phẩm và dịch vụ thông tin

Người dùng tin đã cho thấy mức độ hài lòng về các dịch vụ thông tin hiện tại và tương lai. Sản phẩm và dịch vụ thông tin của Trung tâm ngày càng đa dạng và phong phú, đáp ứng tốt nhu cầu của họ. Đa số NDT (chiếm 76,5-97%) cho rằng các dịch vụ thông tin hiện tại và tương lai là cần thiết và chất lượng khá, tốt; chỉ có 3-13,5% NDT đánh giá dịch vụ thông tin hiện tại là không cần và chất lượng mức trung bình.

Về hệ thống khai thác thông tin

Cơ bản, NDT đánh giá website và trang tìm kiếm thông tin rất tiện ích, khai thác thông tin dễ dàng, thuận tiện. Mức độ truy cập các địa chỉ website là thường xuyên. Tỷ lệ NDT sử dụng các trang lic.vnu.edu.vn, google.com, wikipedia chiếm 48-98,8%;

Tỷ lệ NDT đánh giá chất lượng khá và tốt là 78-95,6%; chỉ có 1,2-5,2% NDT chưa từng sử dụng và 2,4-22% cho rằng chất lượng trung bình. Có được đánh giá này là do từ năm 2016, Trung tâm đưa vào sử dụng công cụ tìm kiếm và khai thác thông tin tập trung Primo Central Index của tập đoàn ExLibris, công cụ này cho phép cùng một lệnh tìm kiếm có thể truy vấn đến các nguồn tài nguyên thông tin khác nhau trong và ngoài thư viện, đặc biệt khai thác các nguồn học liệu truy cập mở trên thế giới. Trong điều kiện kinh phí dành cho việc mua các cơ sở dữ liệu còn rất hạn chế (nói chung trong tất cả các thư viện đại học Việt Nam) thì việc tìm kiếm các nguồn truy cập mở là rất quan trọng và hữu ích.



Hình 3. Người dùng tin đánh giá mức độ truy cập website của Trung tâm (1.807 phiếu)

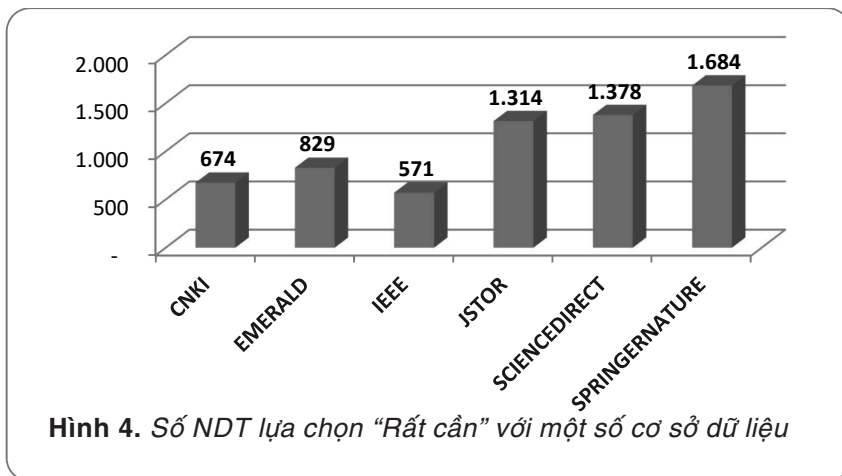
Về thái độ phục vụ

Người dùng tin được phỏng vấn để đánh giá về tinh thần và thái độ làm việc của cán bộ Trung tâm, dựa trên 3 tiêu chí: nhiệt tình, thân thiện và bình thường. Kết quả cho thấy 59,2% NDT đánh giá tinh thần và thái độ của cán bộ Trung tâm là tốt, 38,3% NDT đánh giá đạt yêu cầu và chỉ có 2,5% NDT cho rằng chưa đạt yêu cầu, chưa nhiệt tình/thân thiện. Như vậy có thể thấy, trên 50% NDT đã có sự nhìn nhận và đánh giá tích cực về tinh thần và thái độ làm việc của cán bộ phục vụ thông tin tại Trung tâm.

Nhu cầu tin trong thời gian tới

Kết quả khảo sát cho thấy, nhu cầu sử dụng cả 2 dạng tài liệu là in ấn truyền thống và tài liệu số chiếm 63,3% số người trả lời. Tỷ lệ NDT chỉ muốn sử dụng riêng tài liệu truyền thống là 25,7% và chỉ sử dụng tài liệu số- chiếm 12,1%. Như vậy, việc duy trì song song tài liệu ở 2 dạng truyền thống và tài liệu số trong thư viện vẫn là xu thế chung, phù hợp trong giai đoạn hiện nay.

Tỷ lệ NDT có nhu cầu cao, cần, rất cần sử dụng sách điện tử, tài liệu điện tử và cơ sở dữ liệu như (ScienceDirect, SpingerNature, IEEE, JSTOR,...) chiếm tỷ lệ từ 78-90,5% số người trả lời phiếu (Hình 4).



Hình 4. Số NDT lựa chọn "Rất cần" với một số cơ sở dữ liệu

Về ngôn ngữ tài liệu thì tiếng Việt vẫn là nhu cầu chính, chiếm 92%. Đối với tài liệu ngoại văn, nhu cầu chủ yếu là ngôn ngữ tiếng Anh (chiếm 63,1%). Đây là nhóm NDT có trình độ cao, là giảng viên, nhà nghiên cứu. Tỷ lệ NDT có nhu cầu tài liệu bằng các ngôn ngữ khác chiếm tỷ lệ tương đối thấp.

Có 76,5-97% NDT cho rằng, các dịch vụ thông tin hiện tại và tương lai là rất cần vì chất lượng tốt. Khi được hỏi về các hình thức phục vụ thông tin, hình thức được lựa chọn nhiều nhất là mượn tài liệu in với 1442/1807 người lựa chọn (chiếm 79,8%) người trả lời. Hình thức này phù hợp với mọi đối tượng bạn đọc vì họ có thể chủ động, tận dụng được thời gian để nghiên cứu tài liệu. Các dịch vụ thông tin đã đáp ứng nhu cầu thông tin của người sử dụng với mức độ tương đối cao. Kết quả khảo sát cho

thấy, việc tăng cường phát triển các hình thức phục vụ thông tin như trên là rất cần thiết. Về câu hỏi liên quan đến tăng thời gian phục vụ thì 100% NDT cho thấy có nhu cầu sử dụng thư viện ngoài giờ hành chính, trong đó có 2% NDT có nhu cầu sử dụng 24/24.

Như vậy, nhu cầu tin của NDT trong ĐHQGHN thể hiện rõ đặc thù của một trường đại học đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực. Có thể nói, nhu cầu tin của NDT tại Trung tâm TT-TV rất phong phú, đa dạng, có tính chất chuyên sâu. Những đổi mới trong phương thức đào tạo đã có tác động sâu sắc và rõ rệt. Vì vậy, Trung tâm cần nghiên cứu, tìm hiểu và nắm vững nhu cầu tin của từng nhóm NDT, trong từng giai đoạn cụ thể, từ đó có những định hướng, phương pháp xây dựng, tổ chức các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện phù hợp

với nhu cầu tin của NDT trong giai đoạn mới nhất là giai đoạn định hướng đại học nghiên cứu.

Thư viện cần nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin như hệ thống mạng, máy chủ, phần mềm, wifi truy cập Internet, đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin, hỗ trợ bạn đọc từ xa. Đối với tài nguyên thông tin cần chú trọng bổ sung tài liệu điện tử, tăng cường số hóa tài liệu. Mỗi ngành đào tạo, nghiên cứu ngoài đảm bảo giáo trình, tài liệu bổ trợ cần có một bộ tài liệu tham khảo nền tảng như từ điển, sổ tay và bách khoa thư cũng như tài liệu hướng dẫn nghiên cứu và các công cụ hỗ trợ nghiên cứu, viết bài báo, công trình khoa học như công cụ trích dẫn Endnote, Mendeley,...

Kết luận và thảo luận

Là đại học đa ngành, đa lĩnh vực, định hướng nghiên cứu, có nhiều đại học thành viên, viện và các trung tâm nghiên cứu, cán bộ, giảng viên và người học đông đảo nên đối tượng khảo sát là phong phú và đa dạng. Kết quả khảo sát cho thấy, sự phù hợp của nhiều loại hình, nội dung tài liệu vừa là thuận lợi nhưng cũng là thách thức đối với thư viện. Do đó, ĐHQGHN cần có một chiến lược rõ ràng trong công tác bổ sung, phối hợp với các đơn vị trong và ngoài ĐHQGHN cũng như trong công tác phổ biến thông tin.

Định hướng xây dựng thư viện số để bạn đọc truy cập mọi lúc mọi nơi là xu thế tất yếu, nhưng quan tâm đầu tư vào không gian vật lý cũng vẫn cần thiết để tạo ra một không gian thân thiện giúp sáng tạo ý tưởng, học tập nhóm, môi trường trao đổi cộng tác. Phòng học nhóm, thuyết trình và phòng chiếu phim cần thiết được xây dựng và mở rộng trong các thư viện đại học Việt Nam.

Sử dụng, khai thác tài nguyên thông tin-thư viện từ xa, thông qua các thiết bị di động, điện thoại thông minh trở thành yêu cầu thường xuyên nên hạ tầng công nghệ của các thư viện nhất là trang web, các phần mềm trực tuyến cần đáp ứng yêu cầu này và cho phép tương tác hai chiều với bạn đọc.

Thư viện cần chú trọng xây dựng các sản phẩm thông tin-thư viện hiện đại như hướng dẫn chủ đề (Subject Guides) để bạn đọc tiết

kiệm thời gian tìm kiếm thông tin, dễ dàng định vị thông tin, đồng thời khai thác tối đa tài nguyên thông tin mà thư viện có.

Quảng bá nguồn lực thông tin qua nhiều kênh như email, điện thoại, online chat và đặc biệt là các mạng xã hội có sức lan tỏa nhanh và ảnh hưởng lớn, qua đó phát triển các dịch vụ hỗ trợ sử dụng, khai thác thư viện. Vì vậy, Thư viện cần tăng cường công tác quảng bá, giới thiệu nguồn lực thông tin đến NDT.

Dịch vụ tra cứu, mượn tài liệu liên thư viện để phát huy tối đa việc sử dụng nguồn lực tài nguyên thông tin trong các thư viện đại học, viện nghiên cứu là vấn đề còn rất hạn chế ở Việt Nam. Trước mắt cần có những mục lục liên hợp giúp khai thác thông tin chung, sau đó mở rộng các dịch vụ gia tăng. Ban đầu có thể xây dựng trong phạm vi các nhóm trường cùng chuyên ngành rồi đến đa ngành.

Trang bị kiến thức, kỹ năng thông tin là việc làm thường xuyên, một nhiệm vụ của các thư viện. Thư viện cần có hướng dẫn về trích dẫn, chống đạo văn để tăng cường chú trọng đạo đức trong nghiên cứu khoa học. Việc hướng dẫn tìm kiếm khai thác thông tin, cách thức truy cập các dịch vụ thư viện vẫn rất cần thiết không những với người học mà ngay cả cán bộ, giảng viên và nhà nghiên cứu.

Khi thư viện có thể được coi là giảng đường thứ hai thì mỗi cán bộ thư viện phải đóng vai trò là người thầy thứ hai. Mỗi cán bộ thư viện phải là một chuyên gia hỗ trợ học tập và nghiên cứu, phải phấn đấu đạt trình độ có thể hướng dẫn người học một quy trình nghiên cứu, cách viết một bài báo khoa học, các bước để hoàn thành một luận văn, luận án, công trình khoa học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo chính trị tại Đại hội đại biểu Đảng bộ ĐHQGHN lần thứ V, nhiệm kỳ 2015-2020.- tr. 50.
2. Cẩm nang Trung tâm Thông tin-Thư viện, ĐHQGHN 2017.- tr. 38.
3. Nguyễn Tiến Đức (2003). Nhu cầu tin và các phương pháp điều tra nhu cầu tin.-2003
(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 14-01-2018; Ngày phản biện đánh giá: 8-3-2018; Ngày chấp nhận đăng: 15-4-2018).