

# CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN THÓI QUEN TÌM KIẾM VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN CỦA NGƯỜI DÙNG TIN TRONG THƯ VIỆN VÀ MỘT SỐ ĐỀ XUẤT

ThS Vũ Thị Diệu

Trường Cao đẳng Giao thông Vận tải Trung ương VI

• **Tóm tắt:** Bài báo trình bày các yếu tố tác động đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của người dùng tin trong thư viện như: các yếu tố cá nhân, yếu tố xã hội và môi trường sống, nguồn tài nguyên thông tin... Đồng thời, đưa ra một số đề xuất đối với cơ quan thông tin - thư viện nhằm tác động vào thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của người dùng tin

• **Từ khóa:** Tìm tin; sử dụng thông tin; thông tin - thư viện.

## FACTORS AFFECTING INFORMATION RETRIEVAL AND USAGE HABITS OF LIBRARY USERS AND SOME RECOMMENDATIONS

• **Abstract:** The article presents the factors impacting the habits of information searching and using information of users in libraries such as personal factors, social and habitat factors, information resources... At the same time, making several recommendations to information - library agencies to impact to the information search and use habits of information users.

• **Keywords:** Information search; information use; information - library.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Chúng ta đang sống trong thời đại phát triển khoa học công nghệ và thông tin. Trong thế kỷ XXI, khoa học công nghệ đã tác động đến mọi mặt của đời sống xã hội, thúc đẩy nền kinh tế tri thức phát triển; thông tin trở thành tài sản và thế mạnh của mỗi quốc gia, là yếu tố cơ bản quyết định sự tiến bộ của xã hội và là nhu cầu cơ bản không thể thiếu của mọi người, mọi tổ chức, mọi quốc gia. Đối với cá nhân, thông tin luôn đóng vai trò quan trọng, người nào nhanh nhạy, nắm bắt được thông tin, người đó có cơ hội nắm bắt được thành công.

Trong quá trình tìm kiếm và sử dụng thông tin, người dùng tin (NDT) sẽ có các thói quen khác nhau và chịu tác động bởi các yếu tố chủ quan và khách quan. Việc nghiên cứu các thói quen của NDT sẽ giúp thư viện tìm ra các chiến lược, kế hoạch phát triển thông tin đáp ứng tối đa nhu cầu của NDT.

## 1. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG TỚI THÓI QUEN TÌM KIẾM VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN CỦA NGƯỜI DÙNG TIN

Trên cơ sở mô hình hành vi thông tin của Wilson (1981), hành vi thông tin chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố như: yếu tố chủ quan (yếu tố cá nhân); yếu tố khách quan (yếu tố xã hội và yếu tố môi trường sống); tác giả cũng xác định đây là các yếu tố tác động đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT trong quá trình sử dụng thông tin. Bên cạnh đó, tác giả còn đề xuất thêm 2 yếu tố ảnh hưởng đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT là nguồn tài nguyên thông tin của thư viện và sự phát triển của khoa học công nghệ và internet.

### 1.1. Yếu tố chủ quan

Mỗi cá nhân có đặc điểm riêng và tâm lý khác nhau khi tìm kiếm và sử dụng thông tin. Có người chỉ tìm thông tin thông qua tài liệu của mình đã có, người khác thì tìm qua

internet hoặc hỏi bạn bè, thầy cô, hoặc đi đến nhà sách, thư viện để tìm kiếm và sử dụng thông tin. Các yếu tố về đặc điểm cá nhân có tác động đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT bao gồm [5]:

**- Cảm xúc:**

Yếu tố cảm xúc đóng vai trò khá quan trọng trong quá trình tìm kiếm và sử dụng các hệ thống tìm tin của NDT, gồm có hai loại cảm xúc chính:

+ Các cảm xúc bi quan: Trong quá trình tìm tin và sử dụng các công cụ tìm tin, các yếu tố bi quan của cảm xúc sẽ ảnh hưởng đến thói quen tìm kiếm thông tin, có thể gây ra những phản ứng tiêu cực như sự lo lắng, sự thất vọng, thiếu kiên nhẫn, quá tải thông tin, ngại tiếp xúc với thông tin mới hay ngại sử dụng máy tính, chính là những rào cản trong quá trình tìm kiếm thông tin của NDT. Khi NDT nhận thấy những kiến thức còn thiếu về một lĩnh vực nào đó, thiếu sự hiểu biết về những thông tin mình đang tìm thì họ thường biểu hiện ra sự lo âu, hay lo lắng... sẽ dẫn đến bối rối, chán nản và có thể sẽ không tiếp tục tìm kiếm thông tin.

+ Cảm xúc lạc quan: Khi NDT tìm kiếm được thông tin mình cần, họ sẽ có sự phấn khích, sự thỏa mãn và hài lòng. Từ đó, họ tiếp tục tìm kiếm và tìm kiếm mở rộng hơn nữa để khai thác thông tin từ các hệ thống tìm tin.

**- Động cơ và sở thích:**

"Động cơ là động lực mạnh mẽ thôi thúc con người hành động để thoả mãn một nhu cầu vật chất hay tinh thần, hay cả hai. Khi nhu cầu trở nên cấp thiết thì nó thúc giục con người hành động để đáp ứng nhu cầu. Như vậy, cơ sở hình thành động cơ là các nhu cầu ở mức cao" [4].

Xuất phát từ nhu cầu tin của mỗi cá nhân khác nhau, mỗi người sẽ xác định cho mình một động cơ nhất định. Động cơ này sẽ thôi thúc thực hiện các nhu cầu. Để thỏa mãn được nhu cầu, con người phát sinh nhiều mong muốn khác nhau, và mong muốn chính là hình thức thể hiện nhu cầu của NDT dưới dạng đặc thù.

"Sở thích hay còn gọi là thú vui, thú tiêu khiển là những hoạt động thường xuyên hoặc theo thói quen để đem lại cho con người niềm vui, sự phấn khởi trong khoảng thời gian thư giãn. Sở thích cũng chỉ về sự hứng thú, thái độ ham thích đối với một đối tượng nhất định" [6].

Trong quá trình tìm kiếm và sử dụng thông tin, nếu NDT thực sự quan tâm về một chủ đề hay lĩnh vực nào đó thì họ sẽ không ngừng tìm kiếm thông tin về chủ đề, lĩnh vực này. Thậm chí, còn tìm kiếm thêm các thông tin liên quan để bổ sung cho vấn đề quan tâm đó. Họ sẽ tiếp tục tìm kiếm và tạo thành một thói quen nhất định. Ngược lại, khi không có sở thích về thông tin, NDT có thể không tìm kiếm thông tin, xuất hiện sự chán nản khi không tìm được thông tin, do đó làm cho quá trình tìm kiếm thông tin bị trì trệ, kéo dài, không đem lại hiệu quả.

**- Nhận thức:**

"Nhận thức là tập hợp những thông tin được thu thập, xử lý và lưu trữ trong bộ nhớ. Lượng thông tin càng nhiều, được tổ chức càng hợp lý, khách hàng càng có khả năng đưa ra các quyết định đúng đắn. Khi đó, trình độ nhận thức của khách hàng càng cao (và ngược lại). Những thông tin mà khách hàng sử dụng trên thị trường để đánh giá và mua sắm, thể hiện là trình độ nhận thức của khách hàng" [7].

Nhận thức là một trong những tác động đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT. Nhận thức được hình thành từ nhiều yếu tố cá nhân như: kinh nghiệm, môi trường sống, trình độ, kiến thức học hỏi từ sách vở và bạn bè, gia đình, thầy cô... Mỗi cá nhân với những nhận thức khác nhau sẽ có những cách tiếp cận khác nhau khi sử dụng các công cụ tra cứu, CSDL hay nguồn trên internet. Hiệu quả tìm tin của NDT sẽ phụ thuộc vào sự nhận thức khác nhau giữa các cá nhân.

- **Lứa tuổi:** Tùy vào các độ tuổi khác nhau, NDT sẽ có những yêu cầu thông tin và cách sử dụng thông tin, mục đích khác nhau. Chẳng hạn: độ tuổi từ 18 - 25 chủ yếu cần thông tin phục vụ cho việc học tập, cập nhật kiến thức mới; độ tuổi từ 25 - 40 cần thông tin phục vụ cho công việc, nghiên cứu.

- *Giới tính*: là một yếu tố cũng ảnh hưởng đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT. Trong xã hội, giới tính về cơ bản chia ra làm 2 nhóm chính: nam và nữ. Những người thuộc giới tính nam thường mạnh mẽ, quyết liệt nhưng lại thiếu tinh tế và cẩn thận; ngược lại, giới tính nữ thường có tính cách nhẹ nhàng, tinh tế, cẩn thận. Do đó, giữa nam và nữ cũng có sự khác nhau về nhu cầu thông tin, cách tìm kiếm và thói quen sử dụng thông tin.

## 1.2. Yếu tố khách quan

### • *Yếu tố xã hội và môi trường sống*

#### \* *Yếu tố xã hội*

Mỗi con người đều tồn tại trong một xã hội nhất định, do đó yếu tố xã hội sẽ tác động đến hành vi/thói quen của người đó. Các yếu tố xã hội tác động đến hành vi con người như: nhóm tham khảo, gia đình, vai trò và địa vị xã hội.

- Nhóm tham khảo: "Nhóm tham khảo là nhóm có ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến thái độ, hành vi của con người" [4].

Trong phạm vi nghiên cứu về tác động của nhóm tham khảo đến hành vi/thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT, tác giả nhận thấy nhóm tham khảo có tác động đến thói quen của NDT là: nhóm học tập, nhóm nghề nghiệp.

+ Nhóm học tập: "Mỗi thành viên trong nhóm học tập có những thói quen, sở thích và nhu cầu thông tin giống nhau. Họ thường sẽ có một mục đích tìm thông tin về một chuyên ngành/lĩnh vực mà họ đang theo học. Trong nhóm học tập, NDT thường xem xét, tham khảo ý kiến các thành viên trong nhóm. Từ đó, thái độ và hành vi của họ đối với việc tìm kiếm thông tin cũng giống nhau" [5].

+ Nghề nghiệp: Đây là đặc điểm của NDT, mỗi người có nghề nghiệp khác nhau sẽ có nhu cầu thông tin khác nhau. Nhu cầu này xuất phát từ chính bản thân NDT để nâng cao trình độ, kiến thức nghề nghiệp hoặc có thể do tác động của môi trường làm việc, đòi hỏi họ phải tìm kiếm thông tin để đạt được mục đích nghiên cứu, công việc của nhóm... Đối với nhóm nghề nghiệp, để nghiên cứu được hành vi/thói quen của nhóm này, các cơ quan

TT-TV phải nghiên cứu chuyên sâu từng nhóm với: tính chất công việc, các đòi hỏi, yêu cầu trong công việc... [5].

Vậy để đáp ứng được nhu cầu thông tin, tác động vào hành vi/thói quen của NDT, các cơ quan TT-TV cần nghiên cứu kỹ về sự ảnh hưởng của nhóm tham khảo. Nhóm này sẽ ảnh hưởng đến phong cách, hành vi, thái độ, ý tưởng của NDT. Họ đưa ra quy tắc riêng, buộc NDT phải tuân theo và ảnh hưởng đến nhu cầu thông tin của NDT.

- Gia đình: Gia đình là nền tảng của xã hội, hành vi của con người chịu tác động từ yếu tố gia đình như: chức năng, cơ cấu, điều kiện kinh tế, điều kiện sinh thái... Gia đình cũng tác động sâu hơn về nhận thức, hành vi thông tin của NDT. Hành vi về nhu cầu, hành vi tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT đều chịu ảnh hưởng đầu tiên từ nền giáo dục, văn hóa,... của gia đình.

Khi có một vấn đề cần trao đổi, nhóm tham khảo đầu tiên của NDT là gia đình. Các thành viên trong gia đình có thể là người định hướng thông tin cho NDT. Khi NDT trưởng thành, họ sẽ có gia đình riêng và chịu tác động bởi nhóm gia đình riêng này.

- Vai trò và địa vị xã hội: Mỗi NDT khi tham gia vào một nhóm xã hội đều có một vai trò và địa vị trong nhóm. Mỗi một vai trò gắn với một địa vị nhất định và được thể hiện qua hành vi của NDT, quyết định đến hành vi/thói quen của NDT.

Vai trò của NDT trong nhóm sẽ ảnh hưởng đến hành vi/thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT như: quyết định nguồn tìm kiếm thông tin, cách tìm kiếm và sử dụng thông tin tìm được như thế nào cho hợp lý.

#### \* *Môi trường sống*

Như đã nêu ở trên, ngoài những yếu tố cá nhân, yếu tố xã hội có tác động đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT. Môi trường sống cũng là một trong những yếu tố tác động trực tiếp lên NDT trong quá trình tìm kiếm và sử dụng thông tin, mặc dù tác động này không lớn. Các yếu tố môi trường tác động lên thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT như:

- **Môi trường văn hóa, xã hội, địa lý:** Trên thế giới, mỗi quốc gia có một nền văn hóa khác nhau và mỗi NDT lớn lên trong nền văn hóa đó cũng sẽ có những thói quen khác nhau khi tìm và sử dụng thông tin. Ví dụ, NDT ở Việt Nam trước những năm 2000 vẫn chưa áp dụng nhiều công nghệ thông tin vào lĩnh vực thư viện nên khi tìm kiếm thông tin, NDT sẽ có xu hướng tìm tài liệu giấy; trong khi đó ở các nước phát triển, công nghệ thông tin đã được áp dụng sớm hơn nên NDT có thói quen sử dụng tài liệu điện tử và truy cập internet nhiều hơn.

Yếu tố địa lý cũng là một trong những yếu tố tác động đến NDT khi tìm kiếm và sử dụng thông tin qua việc lựa chọn các kênh và nguồn thông tin khác nhau. Ví dụ, ngày nay do sự phát triển của thư viện điện tử nên những NDT ở khoảng cách địa lý xa có thể sử dụng tài liệu trực tuyến hoặc các dịch vụ cung cấp tài liệu từ xa của các thư viện.

- **Môi trường chính trị - pháp luật:** Khi tìm kiếm thông tin và sử dụng thông tin, NDT phải tuân theo các quy định và luật pháp nhất định. NDT chỉ được sử dụng nguồn thông tin chính thống, đáng tin cậy, không chống lại những quan điểm, tư tưởng của Đảng và Nhà nước và sẽ không sử dụng những nguồn, kênh thông tin, nội dung thông tin chống lại các đường lối, chủ trương của Nhà nước.

- **Môi trường kinh tế:** Đây là yếu tố cũng tác động đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT. Mỗi người có một điều kiện kinh tế khác nhau: những người có điều kiện kinh tế tốt, họ sẽ không ngần ngại để bỏ tiền ra chi trả cho những thông tin có giá trị; sử dụng các dịch vụ cung cấp thông tin từ xa, cung cấp thông tin có chọn lọc v.v... thậm chí NDT sẵn sàng tìm đến những nơi có khả năng cung cấp nguồn thông tin có uy tín mà không quan tâm đến chi phí.

#### • **Nguồn tài nguyên thông tin của thư viện**

Nguồn tài nguyên thông tin của thư viện là tập hợp các nguồn tài liệu được thư viện xây dựng và phát triển hoặc cung cấp các liên kết nhằm phục vụ cho những đối tượng sử dụng nhất định cũng như đáp ứng những chức năng và nhiệm vụ nhất định của thư viện. Các nguồn tài nguyên này bao gồm [3]:

- Các nguồn tài nguyên thông tin tại chỗ được lưu giữ tại thư viện;

- Các nguồn tài nguyên thông tin truy cập từ xa bao gồm nguồn do thư viện có thể truy cập được từ các cơ quan cung cấp thông tin khác và các nguồn miễn phí trên internet.

Có thể nói, nguồn tài nguyên thông tin là những thứ thư viện sở hữu và không sở hữu nhưng có thể cung cấp cho NDT. Đây cũng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT, cụ thể như sau:

Mỗi NDT sẽ có một nhu cầu thông tin khác nhau và là những chuyên gia trong từng lĩnh vực cụ thể. Họ có khả năng tự nắm bắt nhu cầu thông tin của mình và cũng là người đã định hình được hành vi thông tin (tìm kiếm và sử dụng thông tin) rất rõ ràng. Tuy nhiên, không phải ai cũng có hiểu biết tất cả về mọi lĩnh vực và nắm rõ được nhu cầu thông tin của họ. Nếu các cơ quan TT-TV cung cấp được nguồn tài nguyên thông tin phong phú và đầy đủ, NDT sẽ có điều kiện tìm những thông tin còn thiếu, áp dụng vào các công việc nhằm mang lại hiệu quả và khả thi. Điều này cũng sẽ tác động rất tích cực đến thói quen sử dụng thông tin của NDT. Đơn giản là vì họ đã thấy được lợi ích thiết thực từ việc sử dụng thư viện và các tài nguyên thông tin. Trên thực tế, sự nghèo nàn về tài nguyên thông tin tại các cơ quan TT-TV cũng là một trong những nguyên nhân kéo theo việc kém chất lượng và thiếu chính xác trong không ít công trình nghiên cứu khoa học và tính hiệu quả trong công việc.

#### • **Sự phát triển của khoa học công nghệ và internet**

Sự phát triển của công nghệ thông tin và phương tiện kỹ thuật hiện đại đã tác động mạnh mẽ và ảnh hưởng đến thói quen sử dụng thông tin của NDT trong giai đoạn hiện nay. Trước kia để có thông tin, NDT phải trực tiếp đến nhà sách, hay thư viện để đọc tài liệu. Nhưng ngày nay, mỗi khi xuất hiện nhu cầu về một thông tin nào đó, phần lớn NDT thường có thói quen sẽ lên internet để tìm kiếm thông tin phục vụ cho công việc, học tập nghiên cứu. Khoa học công nghệ và internet đã góp phần làm thay đổi thói quen dùng tài liệu giấy của NDT. Họ sẽ truy

cập vào trang web của các thư viện để sử dụng những file điện tử thay vì phải đến thư viện để tìm tài liệu, hoặc NDT sẽ có thói quen sử dụng thông tin qua các thiết bị di động hiện đại.

## **2. MỘT SỐ BẾ XUẤT NHẪM TÁC ĐỘNG VÀO THÓI QUEN TÌM KIẾM VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN CỦA NGƯỜI DÙNG TIN TRONG THƯ VIỆN**

Để đáp ứng các thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT trong thư viện, tác giả đưa ra một số đề xuất như sau:

### **2.1. Khảo sát nhu cầu thông tin của người dùng tin**

Các nhóm NDT có nhu cầu tin đa dạng và phức tạp, bao gồm nhu cầu về loại hình, ngôn ngữ, nội dung tài liệu, phương thức tra cứu,... Để đảm bảo việc thỏa mãn toàn bộ các nhu cầu đó, trước hết cần tiến hành nghiên cứu chi, khảo sát nhu cầu thông tin để biết họ có những nhu cầu gì, mức độ của các nhu cầu đó, thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin như thế nào, kỹ năng, công cụ tìm thông tin và mục đích, cách thức sử dụng thông tin của NDT ở mức độ nào.

Hàng năm, các cơ quan TT-TV nên tiến hành khảo sát nhu cầu tin bằng nhiều hình thức khác nhau, như: phiếu thăm dò, phiếu nhu cầu đăng ký tài liệu, thông qua hội thảo, hội nghị bạn đọc, hội nghị công tác viên,... Cán bộ thư viện (CBTV) nên xây dựng các biểu đồ theo dõi tăng giảm nhu cầu thông tin, để so sánh và có kế hoạch đáp ứng.

### **2.2. Đào tạo kỹ năng thông tin cho người dùng tin**

Đào tạo kỹ năng thông tin cho NDT là một nhiệm vụ quan trọng của cơ quan TT-TV nhằm giúp NDT hiểu và nắm được cơ chế tổ chức, cách khai thác và sử dụng thông tin, nâng cao hiệu quả phục vụ nhu cầu thông tin. Các cơ quan TT-TV có thể tổ chức theo hai hình thức là đào tạo trực tiếp và đào tạo trực tuyến cho NDT.

- Hình thức đào tạo trực tiếp: là hình thức CBTV tiến hành đứng lớp và NDT tham gia buổi học. Tại đây, NDT sẽ được nghe giới thiệu

về hệ thống các phòng phục vụ bạn đọc và nguồn lực thông tin; được hướng dẫn chi tiết cách tra cứu tài liệu in, tài liệu điện tử, cách tự tìm tài liệu trong kho mở và được CBTV nhắc nhở lưu ý những quy định quan trọng như: nội quy sử dụng; quy trình cấp thẻ, gia hạn thẻ; quy định giờ mở cửa phục vụ bạn đọc; quy định xử lý vi phạm nội quy.

- Hình thức đào tạo trực tuyến: Với sự phát triển của công nghệ thông tin hiện đại, ngày nay nhiều nước trên thế giới đã xây dựng các chương trình đào tạo, tập huấn trực tuyến cho NDT giúp tiết kiệm thời gian và công sức. Các cơ quan TT-TV có thể sử dụng các trang thông tin như Youtube, Facebook... để tiến hành phát trực tuyến cho NDT tham khảo và sử dụng.

### **2.2. Đầu tư cho các nguồn lực**

- Đầu tư phát triển nguồn tài nguyên thông tin: Hiệu quả hoạt động của cơ quan TT-TV trước hết phụ thuộc vào chất lượng và sự đầy đủ, đa dạng của nguồn tài nguyên thông tin. Để đạt được điều này, nhiệm vụ đầu tiên của cơ quan TT-TV là phải biết chọn lọc thông tin có giá trị, phù hợp để bổ sung, sau đó tổ chức thông tin theo nhiều cách khác nhau tùy theo mục đích khai thác nguồn lực thông tin để có thể phục vụ hiệu quả nhất. Các cơ quan TT-TV cần phải:

+ Bổ sung một cách đầy đủ, phù hợp với nhu cầu nghiên cứu, học tập và giải trí của NDT; tổ chức đánh giá kho tư liệu của từng thư viện xem nguồn tài liệu có phù hợp nhu cầu của NDT hay không, qua đó sẽ có cơ sở để bổ sung hay thanh lý tài liệu.

+ Với nguồn kinh phí được cấp có hạn, việc bổ sung đầy đủ các loại hình tài liệu đáp ứng hết các nhu cầu của NDT là một vấn đề rất khó khăn với cơ quan TT-TV. Do đó, để làm phong phú kho tài liệu, tiết kiệm một phần chi phí trong bổ sung tài liệu hàng năm, cơ quan TT-TV nên hướng tới và tận dụng nguồn tài nguyên mở.

- Đầu tư nguồn nhân lực: CBTV là một trong những yếu tố cấu thành hoạt động của thư viện, để đáp ứng các yêu cầu phục vụ NDT, CBTV cần phải có những kiến thức như sau:

+ Kỹ năng về chuyên ngành: Kỹ năng hiểu biết về NDT, lựa chọn, đánh giá thông tin và sử dụng thông tin đúng pháp luật; có khả năng tra cứu thông tin trên mạng, sử dụng thành thạo các công cụ tra cứu, bao quát được các nguồn tin; lưu trữ thông tin và tổ chức bộ máy tra cứu; khai thác và phổ biến thông tin.

+ Các kỹ năng hỗ trợ khác: Kỹ năng về công nghệ thông tin và sử dụng các trang thiết bị hiện đại; kỹ năng giao tiếp; kỹ năng thuyết trình, tổ chức các sự kiện; kỹ năng xử lý tình huống; kỹ năng ngoại ngữ.

### 2.3. Tăng cường công tác quảng bá trong thư viện

Để hoạt động của cơ quan TT-TV đem lại hiệu quả cao, cần tăng cường công tác quảng bá nhằm giúp NDT biết đến các quyền lợi khi tham gia sử dụng thư viện. Cơ quan TT-TV có thể thực hiện quảng bá bằng các hình thức như sau:

- Quảng bá qua email: Là phương thức để truyền, gửi thông tin về sản phẩm, dịch vụ và thu nhận thông tin phản hồi về sản phẩm, dịch vụ từ khách hàng thông qua email nhằm thúc đẩy khách hàng đến quyết định mua sản phẩm, dịch vụ của tổ chức [2]. Ngày nay hầu hết các nhóm NDT đều quen thuộc với việc sử dụng email trong quá trình liên lạc, học tập và làm việc; vì thế cơ quan TT-TV cần tận dụng thói quen này để quảng bá hoạt động của thư viện đến NDT.

- Quảng bá qua mạng xã hội: Hiện nay, việc sử dụng mạng xã hội không còn xa lạ với NDT, với các ưu điểm như tính tương tác cao, hiệu quả lan truyền nhanh. Do đó, mạng xã hội đã trở thành một công cụ hữu ích cho các thư viện nhằm quảng bá các sản phẩm dịch vụ hay nguồn tài nguyên thông tin hiện có. Có rất nhiều mạng xã hội đang tồn tại nhưng Facebook là mạng xã hội phổ biến nhất Việt Nam hiện nay, mức độ nhận biết thương hiệu tuyệt đối 99%, cứ 100 người thì có đến 99 người đăng ký tài khoản Facebook [1].

### Kết luận

Nghiên cứu các yếu tố tác động đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của NDT không chỉ giữ vai trò quan trọng đối với mỗi cá nhân trong việc học tập, công tác; trên cơ sở đó giúp nắm bắt các đặc điểm tác động đến NDT, nhu cầu thông tin của NDT để các cơ quan TT-TV có kế hoạch nghiên cứu, tìm hiểu nhu cầu thông tin của họ và đưa ra các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu của NDT.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Công Ty Cổ Phần W&S (2018). Báo cáo nghiên cứu thói quen sử dụng mạng xã hội của người Việt Nam. Truy cập ngày 26/6/2019 từ <https://vinaresearch.net/public/news/2201-bao-cao-nghien-cuu-thoi-quen-su-dung-mang-xa-hoi-cua-nguoi-viet-nam-2018.vnrs>.
2. Dương Thị Phương Chi (2015). Quảng bá qua email trong hoạt động thư viện. Tạp chí Thư viện Việt Nam, số 1, tr. 33-37.
3. Nguyễn Hồng Sinh (2014). Nguồn tài nguyên thông tin. Tp. Hồ Chí Minh: Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.
4. Nguyễn Thượng Thái. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi của người tiêu dùng. Truy cập ngày 25/6/2019 từ <http://quantri.vn/dict/details/9526-cac-yeu-to-anh-huong-den-hanh-vicua-nguoi-tieu-dung>.
5. Ninh Thị Kim Duyên, (2016). Nghiên cứu hành vi sử dụng nguồn tài nguyên điện tử của người dùng tin tại Thư viện Trung tâm Đại học quốc gia Hồ Chí Minh" luận văn Thạc sĩ Khoa học thư viện, Tp. HCM: Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn Tp. HCM.
6. Sở thích. Truy cập ngày 25/6/2019 từ [https://vi.wikipedia.org/wiki/S%E1%BB%9F\\_%th%C3%ADch](https://vi.wikipedia.org/wiki/S%E1%BB%9F_%th%C3%ADch).
7. Vũ Huy Thông (2014). Giáo trình hành vi người tiêu dùng. H: Đại học Kinh tế quốc dân.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 7-02-2020.  
Ngày phản biện đánh giá: 16-3-2020; Ngày chấp nhận đăng: 15-4-2020).