

Đảm bảo thông tin cho người dùng tin trong xã hội

Vũ Văn Nhật*

*Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân Văn, ĐHQGHN
336 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 09 tháng 08 năm 2009

Tóm tắt. Bài báo này làm rõ bốn vấn đề chủ yếu: Hoạt động thông tin và dịch vụ thông tin; Phân tích những nhân tố khách quan và chủ quan tác động đến sự hình thành và phát triển nhu cầu tin của con người; Các kênh đảm bảo thông tin cho người dùng tin trong xã hội; Các chiến lược đảm bảo thông tin cho người dùng tin trong xã hội. Đây là các vấn đề có ý nghĩa phương pháp luận khoa học và giá trị thực tiễn cao đối với hoạt động truyền thông xã hội nói chung, đặc biệt là đối với việc tổ chức dịch vụ thông tin xã hội, thông tin khoa học công nghệ và thông tin - thư viện hiện nay ở nước ta và các nước trên thế giới.

1. Hoạt động thông tin và dịch vụ thông tin

Hoạt động thông tin là một trong những hoạt động đặc biệt của con người, nó mang tính tất yếu khách quan, tồn tại và phát triển gắn liền hữu cơ với mọi thành viên xã hội. Loại hoạt động này được hình thành ngay từ khi con người còn nằm trong bào thai của người mẹ và ngày càng phát triển cao, mạnh mẽ trong suốt cuộc đời của con người. Nó chỉ thực sự chấm dứt khi con người đã về với “Thế giới vĩnh hằng”. Hoạt động thông tin của con người có thể chia thành năm giai đoạn khác nhau. Giai đoạn đầu (giai đoạn sơ khai): Khi nằm trong bào thai, con người thụ cảm thông tin qua tình cảm vui buồn, sắc thái tâm lý của người mẹ. Khoa học và thực tiễn đã chứng minh rằng tình cảm, sắc thái tâm lý của đứa trẻ sau khi ra đời chịu ảnh hưởng rất lớn bởi sức khỏe, đời sống tinh thần và vật chất của người mẹ khi mang

thai. Bé. Giai đoạn thứ hai (từ 1 đến 5 tuổi): Đây là giai đoạn đặc biệt quan trọng, con người chủ yếu nhận thông tin xã hội từ cha mẹ, ông bà, anh chị em trong gia đình và một phần từ môi trường nhà trẻ, mẫu giáo. Giai đoạn thứ ba (từ 6 đến 18 tuổi): con người nhận thông tin xã hội từ sự giáo dục của nhà trường phổ thông và môi trường gia đình để hình thành ý thức xã hội và nhân cách xã hội trong mỗi con người. Giai đoạn thứ tư (từ 19 đến 25 tuổi): con người nhận thông tin từ nhiều nguồn tin khác nhau, chủ yếu từ môi trường đào tạo nghề nghiệp để nhằm mục đích lập thân, lập nghiệp và hoàn thiện nhân cách. Giai đoạn thứ năm (từ sau 25 tuổi): Đây là giai đoạn còn lại khá dài, con người nhận được thông tin từ nhiều kênh thông tin khác nhau nhằm mục đích sống hòa đồng với môi trường xã hội và để thực hiện chức năng lao động xã hội, cống hiến tài năng, kinh nghiệm cho sự phát triển chung của xã hội và khẳng định cái giá trị xã hội của mỗi cá nhân con người.

* Tel. 84-004631318.

E-mail: nhatvv@vnu.edu.vn

Hoạt động thông tin bao gồm 4 quá trình: Thu thập thông tin; Xử lý phân tích - tổng hợp thông tin; Sử dụng thông tin và đánh giá hiệu quả của thông tin. Trong phần tiếp theo của bài viết này, chúng tôi sẽ đề cập đến các kênh thông tin (liên quan đến quá trình thu thập tin), những vấn đề còn lại của hoạt động thông tin chúng tôi sẽ đề cập đến ở các bài viết khác, trong một dịp khác khi có điều kiện cho phép.

Trong một số tài liệu chuyên môn về lĩnh vực truyền thông xã hội, đặc biệt là trong các tài liệu nghiệp vụ ngành thông tin khoa học công nghệ và thông tin - thư viện, các nhà chuyên môn thường đánh đồng hai thuật ngữ: “Hoạt động thông tin” và “Dịch vụ thông” (phục vụ thông tin). Như chúng tôi đã phân tích ở trên: Hoạt động thông tin vừa là một hiện tượng xã hội, vừa là một hoạt động mang tính bản năng, và vừa là hoạt động có ý thức, tất yếu khách quan của con người nhằm mục đích thu thập, xử lý, sử dụng và đánh giá hiệu quả thông tin trên cả ba khía cạnh: nhận thức thế giới khách quan; chung sống hòa đồng với thế giới khách quan và cải tạo thế giới khách quan vì lợi ích của cá nhân người dùng tin và của cả cộng đồng xã hội.

Dịch vụ thông tin khác với hoạt động thông tin ở chỗ: Nó là hoạt động nghề nghiệp thực hiện chức năng phân công lao động xã hội. Hoạt động dịch vụ thông tin bao gồm 5 quá trình: Thu thập thông tin; Xử lý phân tích - tổng hợp thông tin; Lưu trữ và bảo quản thông tin; Tra cứu tìm tin và Phổ biến (phát hành) thông tin. Năm quá trình này có mối liên hệ hữu cơ mật thiết với nhau theo một trình tự nhất định, do một nhóm xã hội nghề nghiệp thực hiện nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng tin trong xã hội. Các dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ, thông tin - thư viện, phát thanh - truyền hình, báo chí - xuất bản là các thí dụ điển hình về các loại dịch vụ thông tin xã hội hiện nay

Hoạt động thông tin nói chung và dịch vụ thông tin nói riêng hình thành, tồn tại và phát triển là do nhu cầu tin của mỗi con người, nhóm xã hội và của cả cộng đồng xã hội quy định [1].

2. Nhu cầu tin

Theo quan điểm của các nhà Tâm lý học: Nhu cầu là sự đòi hỏi tất yếu mà con người thấy cần được thỏa mãn để tồn tại và phát triển [2]. Nhu cầu của con người rất đa dạng: Nhu cầu vật chất gắn liền với sự tồn tại của cơ thể như nhu cầu ăn, ở, mặc... Nhu cầu tinh thần bao gồm: Nhu cầu nhận thức, nhu cầu thẩm mỹ, nhu cầu lao động, nhu cầu giao lưu và nhu cầu hoạt động xã hội.

Theo quan điểm của các nhà thông tin học hiện đại: Nhu cầu tin là loại nhu cầu tinh thần đặc biệt, đòi hỏi khách quan của con người (cá nhân, nhóm xã hội, cộng đồng xã hội) đối với sự tiếp nhận và sử dụng thông tin nhằm duy trì hoạt động sống của con người [3].

Từ những sự phân tích các quan điểm của các nhà tâm lý học Mác xít, của các nhà thông tin học và từ việc phân tích kinh nghiệm thực tiễn sinh động của ngày hôm nay, chúng tôi có thể đi đến kết luận: Nhu cầu tin là nhu cầu về sự hiểu biết thế giới khách quan (tự nhiên, xã hội, con người) để con người có thể tồn tại và phát triển với tư cách là một con người thực sự và để làm tròn chức năng, nhiệm vụ do xã hội phân công và giao cho.

Con người là sản phẩm của tạo hóa, nói như K.Mác: “Con người là sự tổng hòa của các mối quan hệ xã hội”. Hiện nay nhiều nhà khoa học lại có quan điểm: Con người là sự tổng hòa của các yếu tố tự nhiên, xã hội, tâm lý và tâm linh. Dù chúng ta đứng trên quan điểm nào để nghiên cứu về con người thì con người cũng hoàn toàn khác với sinh vật ở chỗ, nó luôn luôn có nhu cầu nhận biết thế giới khách quan (Bao gồm cả

thế giới tự nhiên, xã hội và thế giới tinh thần của con người - thế giới trong ta) nhằm cải tạo, hòa đồng và chung sống với môi trường xung quanh.

Với sự phát triển như vũ bão của cuộc cách mạng khoa học và công nghệ hiện đại, loài người đang bước vào xã hội thông tin, vào nền kinh tế tri thức, con người cần phải kịp thời nắm bắt, cập nhật thông tin để tự hoàn thiện và tự bảo vệ mình. Với việc nghiên cứu tìm ra các quy luật của tự nhiên, con người có thể tạo ra các phương tiện kỹ thuật để chinh phục khoảng không vũ trụ, nông sâu trái đất và đáy đại dương hoặc cứu loài người ra khỏi các thảm họa động đất, sóng thần, nước biển ngày càng dâng cao do sự nóng lên của trái đất làm cho băng tan ở các cực Bắc, Nam của trái đất, thảm họa dịch bệnh đối với con người và các loài sinh vật trên trái đất.

Mỗi con người được xã hội giao cho làm một việc nào đó để tạo ra sản phẩm tốt tương ứng với sự phát triển của xã hội. Công việc của mỗi người đều có liên quan đến các công việc khác, với cá nhân khác trong xã hội. Chính vì vậy mỗi con người phải luôn luôn cập nhật thông tin về các mối quan hệ xã hội đó thì mới làm tốt được việc của mình.

Trong nền kinh tế thị trường, các nhà sản xuất kinh doanh và dịch vụ phải nắm bắt nhanh, đầy đủ và chính xác các thông tin về thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, nhằm thu được lợi nhuận, tránh được các rủi ro thua lỗ.

Nhu cầu tin của người dùng tin hình thành và phát triển dưới sự tác động của hai nhân tố khách quan và chủ quan. 1) Nhân tố khách quan: xu thế phát triển chung của thời đại; Đường lối phát triển kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia trong từng giai đoạn phát triển lịch sử cụ thể; Trình độ phát triển kinh tế; Sự phát triển khoa học và công nghệ; Môi trường sinh thái; Sự phát triển văn hóa và tính chất của nền giáo dục... 2) Nhân tố chủ quan: Nghề nghiệp; Trình

độ hiểu biết; Trình độ văn hóa; Tâm lý cá nhân; Môi trường sống gia đình; Truyền thống dòng tộc và cả các điều kiện vật chất của cá nhân người dùng tin...

Qua sự phân tích trên, chúng tôi đi đến kết luận: Nhu cầu tin của người dùng tin trong xã hội là loại nhu cầu tinh thần đặc biệt, mang tính khách quan, không lệ thuộc vào ý thức chủ quan của con người, nó chịu sự tác động trực tiếp và mạnh mẽ của các nhân tố khách quan và chủ quan, là cơ sở, mục tiêu và động lực phát triển của con người xã hội nói chung, đặc biệt là hoạt động thông tin và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ.

3. Các kênh thông tin

Trong các bài viết trước, chúng tôi đã khẳng định: Thông tin xã hội là tri thức của con người phản ánh về sự tồn tại, phát triển và vận động sinh động của xã hội loài người, là kết quả tư duy của con người về thế giới khách quan và được sử dụng nhằm mục đích nhận thức, chung sống và cải tạo thế giới vì lợi ích của mỗi con người và cộng đồng xã hội [3,4]. Thông tin xã hội được xem như là “chất dinh dưỡng”, “dòng máu” được truyền đi để nuôi sống cơ thể xã hội bằng nhiều kênh thông tin khác nhau, lan tỏa đến tận từng bộ phận cấu trúc lớn nhỏ của xã hội.

Kênh thông tin là con đường truyền tải thông tin (tri thức) từ người này sang người khác (từ người cung cấp thông tin đến người tiếp nhận thông tin), trong không gian và thời gian (từ địa điểm này đến địa điểm khác, từ thế hệ này tới thế hệ khác). Để đảm bảo dòng thông tin thông suốt, nhanh chóng và kịp thời đến tận từng bộ phận cấu trúc tổ chức xã hội, con người đã tạo ra rất nhiều kênh thông tin khác nhau. Dưới đây chúng tôi sẽ lần lượt đề cập một cách khái quát về các loại kênh thông tin:

- *Kênh thông tin tài liệu:* là kênh chuyển tải thông tin bằng các tài liệu

Theo nghĩa rộng, tài liệu là phần tử vật chất bất kỳ được dùng để chuyển tải thông tin trong không gian và thời gian. Như vậy theo nghĩa này, tất cả những công trình văn hóa, đền đài, miếu mạo, các di chỉ văn hóa, các con đường giao thông, các máy móc thiết bị kỹ thuật và các sản phẩm hàng hóa... do con người sáng tạo ra từ trước tới nay đều được xem là tài liệu.

Theo nghĩa hẹp, tài liệu là phần tử dạng giấy chứa đựng và chuyển tải thông tin trong không gian và thời gian. Sách, báo, tạp chí và các sản phẩm in ấn là các thí dụ điển hình về loại tài liệu theo nghĩa này. Mặc dầu hiện nay các tài liệu điện tử đang được phổ biến rất rộng rãi, ngày càng phát triển mạnh mẽ, tính năng và tác dụng vượt trội của nó ngày càng được thể hiện trong truyền thông xã hội. Tài liệu điện tử và tài liệu dưới dạng giấy hiện nay và cả trong tương lai lâu dài sẽ mãi mãi cùng tồn tại và bổ sung cho nhau trong lĩnh vực truyền thông của xã hội loài người.

- *Kênh thông tin phi tài liệu:* là kênh chuyển tải thông tin bằng ngôn ngữ (tiếng nói của con người)

Ngôn ngữ hình thành và phát triển nhờ hoạt động lao động của con người. Nó có hai chức năng: chức năng tư duy và chức năng giao tiếp. Theo quan điểm của các nhà thông tin học, chức năng thứ hai này thực chất là chức năng thông tin của ngôn ngữ.

Kênh thông tin phi tài liệu giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong truyền thông xã hội. Thông qua kênh thông tin này, người dùng tin có thể cập nhật nhanh chóng các thông tin xã hội. Tuy nhiên, nó không thể lưu giữ lâu dài và chuyển tải rộng rãi các thông tin trong phạm vi xã hội. Các cuộc diễn thuyết trên diễn đàn, các bài thuyết giảng trên giảng đường, các chương trình phát thanh trên đài phát thanh quốc gia và

của địa phương... là các hình thức rất phổ biến mà chúng ta thường thấy trong cuộc sống sinh hoạt hàng ngày, trong thông tin đại chúng (thông tin chính trị; thông tin nghệ thuật, thông tin sinh hoạt) và trong thông tin chuyên ngành (thông tin khoa học và công nghệ; thông tin kinh tế thương mại và thị trường...)

- *Kênh thông tin hình thức hóa:* là kênh thông tin được xây dựng và tổ chức bởi các cơ quan Đảng, Nhà nước các cấp, các tổ chức xã hội - nghề nghiệp, các đơn vị thuộc hệ thống giáo dục quốc dân, các cơ quan nghiên cứu khoa học và công nghệ, các cơ quan thuộc hệ thống quốc phòng và an ninh quốc gia, các đơn vị sản xuất kinh doanh dịch vụ thuộc hệ thống kinh tế quốc dân và các cơ quan văn hóa xã hội,... Đặc điểm nổi bật của kênh thông tin này là: nó được đảm bảo về mặt pháp lý, cơ sở vật chất kỹ thuật, kinh phí, đội ngũ nhân viên, thời gian và địa điểm thích hợp để chuyển tải thông tin một cách có hiệu quả, kịp thời, chính xác, nhanh chóng đến người dùng tin tương ứng. Các cơ quan phát thanh, truyền hình, các nhà xuất bản tổng hợp và chuyên ngành, các nhà hát, rạp chiếu bóng, các cơ quan thông tin khoa học và công nghệ, các cơ quan lưu trữ, các nhà bảo tàng, các cơ quan thông tin - thư viện... hiện nay tham gia tích cực, mạnh mẽ, rộng rãi và có hiệu quả rất lớn trong kênh thông tin hình thức hóa.

- *Kênh thông tin phi hình thức hóa:* là kênh thông tin hình thành một cách ngẫu nhiên, tự phát, không do một cơ quan, tổ chức xã hội nào xây dựng, tổ chức và quản lý. Đặc điểm nổi bật của kênh thông tin này là nó hình thành rất nhanh chóng và tự biến đi cũng rất nhanh chóng; thường xuyên hình thành, nhưng cũng không tồn tại một cách ổn định, thí dụ như: các cuộc gặp gỡ, đàm đạo, giao lưu giữa các cá nhân trong môi trường xã hội (chính trị, hoạt động kinh tế, văn hóa, ngoại giao...) hoặc những bức thư, những bài viết được gửi từ người này đến người khác phục vụ cho công việc cá nhân, không có sự chỉ đạo và quản lý của các cơ quan, tổ chức xã hội... Chúng ta cần

lưu ý rằng: Kênh thông tin này chuyển tải rất nhanh, trực tiếp, kịp thời những thông tin đến người dùng tin. Tuy nhiên, khi sử dụng các thông tin ấy qua kênh này, người dùng tin phải kiểm tra độ tin cậy, và độ chính xác của nó và cần phải cảnh giác với các thông tin mang tính quảng cáo thương mại, lừa đảo, dối trá chỉ vì mục đích thiếu lành mạnh của cá nhân hoặc của một nhóm xã hội nào đó.

Nhìn chung mỗi kênh thông tin trên đều có những ưu điểm và hạn chế nhất định, chẳng hạn như: Kênh thông tin tài liệu có ưu điểm lưu giữ và chuyển tải thông tin trong một thời gian lâu dài và trong một không gian rộng lớn (Một vùng lãnh thổ, quốc gia hoặc toàn thế giới); Tuy nhiên, nhiều khi các thông tin trên kênh thông tin này đến chậm, không kịp thời và lỗi thời đối với người dùng tin. Những hạn chế của kênh thông tin tài liệu lại được khắc phục khi người dùng tin sử dụng và khai thác thông tin qua kênh thông tin phi tài liệu. Cũng tương tự như vậy, những hạn chế của kênh thông tin hình thức hóa được khắc phục và bổ sung bằng các ưu điểm của kênh thông tin phi hình thức hóa.

Trong thực tiễn hoạt động thông tin và dịch vụ thông tin, đặc biệt là trong hoạt động dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ, thông tin – thư viện, người ta thường sử dụng và khai thác thông tin một cách có hiệu quả cao qua các kênh thông tin phối hợp (kênh thông tin kép), trên cơ sở phối kết hợp các kênh thông tin trên:

- Kênh thông tin tài liệu – hình thức hóa
- Kênh thông tin tài liệu – phi hình thức hóa
- Kênh thông tin phi tài liệu – hình thức hóa
- Kênh thông tin phi tài liệu – phi hình thức hóa

4. Chiến lược đảm bảo thông tin cho người dùng tin trong xã hội

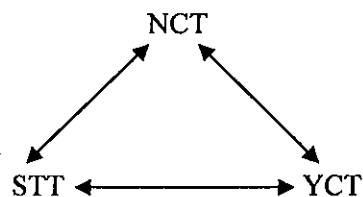
Trước khi đề cập đến vấn đề đảm bảo thông tin cho người dùng tin trong xã hội, chúng tôi

cần phải làm rõ thêm một vài khái niệm có liên quan đến nhu cầu tin của người dùng tin:

- **Sở thích tin:** là nội dung của nhu cầu tin được thể hiện qua ý thức chủ quan của người dùng tin. Hay nói cách khác: Bản chất nhu cầu tin của người dùng tin là mang tính khách quan, không lệ thuộc vào ý thức chủ quan của người dùng tin, còn sở thích tin của người dùng tin là mang tính chủ quan và hoàn toàn lệ thuộc vào ý thức chủ quan và các yếu tố cá nhân của người dùng tin.

- **Yêu cầu tin (lệnh tìm tin):** là nội dung nhu cầu tin hoặc nội dung sở thích tin của người dùng tin được thể hiện dưới hình thức viết hoặc bằng lời nói để chuyển đến cơ quan thông tin nhằm mục đích thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin.

- **Mối quan hệ biện chứng giữa nhu cầu tin, sở thích tin và yêu cầu tin:** Mối quan hệ này được thể hiện trong sơ đồ hình tam giác sau:



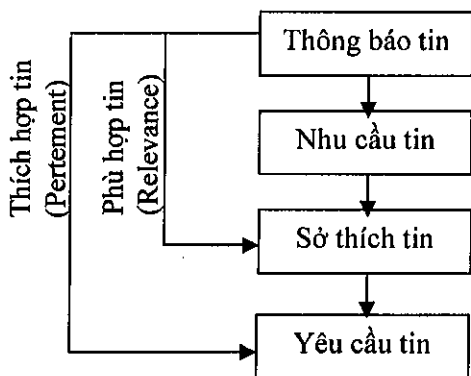
Để làm rõ mối quan hệ biện chứng trên, chúng tôi xin nêu ra một thí dụ thực tiễn: Với tư cách là người dùng tin, ngay khi còn đang là một sinh viên chuyên ngành thông tin – thư viện, người sinh viên cần phải nắm chắc các vấn đề lý luận khoa học và thực tiễn thông tin – thư viện bao gồm cả các vấn đề truyền thống (thủ công) và hiện đại (tin học hóa). Đây chính là nội dung nhu cầu tin mang tính khách quan đối với một cử nhân thông tin – thư viện. Tuy nhiên, nội dung nhu cầu tin này có thể trở thành sở thích tin của họ hay không còn phải tùy thuộc vào các yếu tố chủ quan của họ như: sự say mê nghề nghiệp, ý thức học tập, tâm lý, trạng thái tình cảm của người dùng tin và các yếu tố chủ quan khác. Nếu khi sở thích tin đã

hình thành và dần dần đi vào ổn định tương đối ở mức độ nào đó, thì chúng ta nghiên cứu và phân tích nội dung sở thích tin là có thể hiểu rõ được nội dung nhu cầu tin của người dùng tin. Tùy theo khả năng diễn đạt nội dung sở thích tin của người dùng tin mà yêu cầu tin có thể phản ánh toàn bộ hoặc một phần nội dung sở thích tin. Hay nói một cách khác, khi chúng ta nghiên cứu nội dung yêu cầu tin thì chúng ta cũng có thể nắm được nội dung nhu cầu tin của người dùng tin.

Để làm thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin, cơ quan thông tin phải thực hiện hai chiến lược đảm bảo thông tin: “Chiến lược thích hợp tin” và “Chiến lược phù hợp tin”:

- **Thích hợp tin (pertement)** là sự thích hợp một cách khách quan giữa nội dung thông báo tin và yêu cầu tin (không có sự đánh giá chủ quan của người dùng tin)

- **Phù hợp tin (Relevance)** là sự tương hợp giữa nội dung thông báo tin và sở thích tin (có sự phân tích và đánh giá chủ quan của người dùng tin)



Để thực hiện “Chiến lược thích hợp tin”, cơ quan thông tin phải tổ chức thật tốt nguồn lực thông tin nhằm thỏa mãn mọi nhu cầu tin của người dùng tin; Thí dụ như cơ quan thông - tin thư viện khoa học căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và nhu cầu tin của người đọc và người dùng tin, cần phải xây dựng nguồn lực thông tin (hoặc kho tài liệu) của mình một cách thực sự

đầy đủ bao gồm các nguồn tin truyền thống (sách, tạp chí...) và nguồn tin hiện đại (nguồn tin điện tử, tin học hóa); Tất cả các loại hình tài liệu (tài liệu nghiên cứu khoa học, tài liệu học tập, tài liệu kỹ thuật sản xuất, tài liệu khoa học kỹ thuật phổ thông, tài liệu tra cứu và tài liệu chuyên dạng; tài liệu sáng chế phát minh, tài liệu tiêu chuẩn đo lường chất lượng...); Các tài liệu công bố và không công bố; Tài liệu bậc I và tài liệu bậc II... Tuy nhiên, về mặt thực tiễn, không có một cơ quan thông tin – thư viện nào có thể thực hiện một cách đầy đủ và toàn diện các yêu cầu của chiến lược này do không đủ khả năng về kinh phí, thời gian vật chất, năng lực cán bộ và kho lưu trữ bảo quản tài liệu để có thể thu thập tất cả các nguồn tài liệu có nội dung theo diện phục vụ của mình. Nhằm mục đích khắc phục những mặt hạn chế của chiến lược này, các cơ quan thông tin – thư viện khoa học thường tiến hành thực hiện “Chiến lược phù hợp tin”.

“Chiến lược phù hợp tin” đòi hỏi các cơ quan thông tin – thư viện phải tiến hành nghiên cứu, xử lý, phân tích – tổng hợp một cách sâu sắc, đầy đủ và chi tiết, cụ thể đối với nguồn lực thông tin hiện có để đáp ứng mọi nhu cầu của người đọc, người dùng tin trong cơ quan thông tin – thư viện.

Để làm rõ ý nghĩa phương pháp luận khoa học và giá trị thực tiễn của chiến lược này đối với công tác tổ chức phục vụ thông tin của các cơ quan thông tin – thư viện khoa học, chúng tôi nêu một thí dụ thực tiễn để minh họa: Người dùng tin yêu cầu cơ quan thông tin cung cấp thông tin về kiến trúc thời Lý – Trần ở Hà Nội. Trong trường hợp này sẽ có hai khả năng: 1) trong nguồn lực thông tin của cơ quan thông tin có một tài liệu thích hợp hoàn toàn với yêu cầu của người dùng tin; 2) Trong nguồn lực thông tin của cơ quan thông tin không có một tài liệu nào thích hợp với yêu cầu tin đó, nhưng trong nguồn lực thông tin của cơ quan thông tin lại có một tài liệu hướng dẫn du lịch Hà Nội. Trong tài liệu này, qua sự phân tích, đánh giá, người

dùng tin tách ra được những thông tin phản ánh về nghệ thuật kiến trúc thời Lý – Trần, phù hợp với sở thích của người dùng tin. Qua thí dụ này, chúng tôi có thể đi đến kết luận: về mặt lý luận cũng như thực tiễn hoạt động thông tin, cơ quan thông tin cần phải thực hiện đồng thời cả hai chiến lược trên để đảm bảo thỏa mãn mọi nhu cầu tin của người dùng tin trên cơ sở xây dựng, tổ chức và khai thác triệt để nguồn lực thông tin hiện có của cơ quan thông tin.

Hoạt động thông tin và nhu cầu thông tin của con người tồn tại và phát triển không ngừng, mang tính khách quan. Trong xã hội hiện đại con người có quyền được tiếp nhận thông tin, khai thác và sử dụng thông tin để sống và phát triển toàn diện cá nhân với tư cách là một con người xã hội; đồng thời con người cũng có quyền được cung cấp thông tin cho các thành viên xã hội khác bằng các kênh thông tin khác nhau. Một trong những định hướng quan trọng có tầm chiến lược lâu dài của cơ quan

thông tin là phải xây dựng nguồn lực thông tin đủ mạnh và tiến hành khai thác một cách triệt để nguồn lực thông tin ấy nhằm đảm bảo thỏa mãn mọi nhu cầu tin của người dùng tin. Bằng việc thực hiện các chiến lược đảm bảo thông tin, cơ quan thông tin sẽ góp phần quan trọng vào phát triển nền kinh tế - xã hội, khoa học và công nghệ, thúc đẩy sự nghiệp đổi mới, công nghiệp hóa, hiện đại hóa Đất nước.

Tài liệu tham khảo

- [1] Phạm Tất Dong, Lê Ngọc Hùng, *Xã hội học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội, 2001, 326tr.
- [2] Nguyễn Quang Uẩn, *Tâm lý học đại cương*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2003, 200tr.
- [3] Vũ Văn Nhật, Thông tin xã hội, *Tạp chí Khoa học, Khoa học xã hội và Nhân văn* 23, 4 (2008) 231.
- [4] Vũ Văn Nhật, Cấu trúc của thông tin xã hội, *Tạp chí Khoa học, Khoa học xã hội và Nhân văn* 23, 3 (2007) 191.

Adequate provision of information for users in the society

Vu Van Nhat

*College of Social Sciences and Humanities, VNU
336 Nguyen Trai, Thanh Xuan, Hanoi, Vietnam*

The article highlights four key issues: information activities and information services; analysis of objective and subjective factors contributed to the establishment and development of human information needs; information dissemination channels for users in the society; and strategies for adequate provision of information for users in the society. These issues have high scientific methodology significance and practical value for social communication, especially the organization of social information services, scientific and technological information and library and current information activities in Vietnam and other countries in the world.