

# Nghiên cứu nhu cầu thông tin của sinh viên Đại học khoa học Xã hội và Nhân văn Hà Nội

Bài đăng **Tạp chí Thư viện Việt Nam**, Số 1/ 2013, trang 31-351, trang 10

---

**ThS. Nguyễn Thị Kim Dung**

*Khoa Thông tin – Thư viện, Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn  
Đại học quốc gia Hà Nội*

## 1. Đặt vấn đề

Trong xã hội ngày nay thông tin đã trở thành nguồn tài nguyên vô giá của xã hội loài người. Thông tin là nhân tố chính cấu thành của khoa học và công nghệ, là tiềm lực của mỗi quốc gia. Thông tin đóng một vai trò chiến lược quan trọng trong tất cả các lĩnh vực chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội của một đất nước.

Với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật và công nghệ, sách báo và các vật mang tin hiện đại đang ngày càng tăng nhanh về số lượng, phong phú về nội dung, đa dạng về hình thức. Trong điều kiện đó nhu cầu về thông tin của con người cũng không ngừng tăng lên, nó đòi hỏi phải được cung cấp chính xác, liên tục và kịp thời.

Sinh viên Việt Nam – những người chủ tương lai của đất nước, là lực lượng xã hội hùng hậu, có trình độ học vấn, có tiềm năng sáng tạo, có khả năng tiếp cận và làm chủ khoa học hiện đại, là người đóng vai trò chủ chốt trong công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa của đất nước. Thế kỷ 21 là thế kỷ của văn minh, trí tuệ, của sự phát triển khoa học kỹ thuật, nên rất cần có những con người trẻ tuổi, có trình độ và năng lực sáng tạo cao, có khả năng tiếp nhận cái mới nhanh chóng và biết thay đổi linh hoạt, thích nghi kịp thời với sự thay đổi của xã hội hiện đại, đại diện cho một thế hệ tiên tiến mới. Tuổi trẻ là nền tảng cho một đời người, với sinh viên, những người đang ngồi trên ghế giảng đường đại học là quãng thời

gian vô cùng quan trọng để tích lũy kiến thức, kinh nghiệm, phương pháp tư duy, bản lĩnh chính trị...từ đó thể hiện tài năng, cống hiến trí tuệ, sức lực của mình vào sự phát triển chung của đất nước.[3]

Theo Tiến sĩ Ngô Tự Lập (Khoa Quốc Tế, ĐH Quốc Gia Hà Nội) cho rằng “*đất nước cần những người trẻ có khả năng tư duy độc lập, sáng tạo, như tinh thần khai sáng*”, có bằng cấp cao chưa chắc đã là người Khai sáng. Phải luôn luôn đặt câu hỏi và vật vã tìm câu trả lời. Trí thức phải là người có thiên hướng muốn biết. Nhưng kiến thức là một cái mạng. Ông dẫn chứng Fukuzawa, cũng nói về người Nhật thời của ông theo nghĩa ấy. Một dân tộc chỉ mạnh khi những người con của dân tộc ấy mạnh, đặc biệt là tầng lớp trí thức. Điều này gần giống với tư tưởng Khai sáng của Kant: “Con người mà biết sử dụng lý trí để hiểu mình, hiểu người và hiểu vật thì chúng ta mới có khả năng làm đúng”. Chân, thiện, mỹ là như thế! Và Fukuzawa đã đưa ra nguyên tắc nổi tiếng: “Độc lập quốc gia thông qua độc lập cá nhân”, tức là một xã hội muốn phát triển phải dựa trên những cá nhân có khả năng tư duy độc lập và sáng tạo [1].

Còn với Đại sứ, Trưởng phái đoàn Liên minh Châu Âu tại Việt Nam, ông Franz Jessen đã có lời khuyên tới các bạn trẻ Việt Nam: “*Để một đất nước phát triển thì phải có nền tảng tốt. Và để có một nền tảng tốt như vậy, thì điều đầu tiên là phải có một nền giáo dục thật tốt. Và nhiệm vụ quan trọng nhất của học sinh, sinh viên là học tập tốt*” [2].

Vậy để có những sinh viên học tập tốt, có tư duy độc lập, sáng tạo trong nghiên cứu khoa học, đóng góp trí tuệ và năng lực của mình vào sự phát triển của đất nước, sinh viên phải luôn học hỏi, tìm tòi, khám phá những cái mới, họ cần phải có thông tin, tri thức, từ Nhà trường, từ xã hội, họ cần được cung cấp, đáp ứng và thỏa mãn đầy đủ thông tin trong quá trình nghiên cứu khoa học, học tập và giải trí của mình khi còn là những sinh viên trên giảng đường đại học.

Vì thế chúng tôi tiến hành nghiên cứu nhu cầu tin của sinh viên hệ chính quy tại Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn – Đại học Quốc gia Hà Nội, để biết được nhu cầu tin và mức độ thỏa mãn nhu cầu tin của họ tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội. Từ đó đưa ra những đề xuất giúp cho việc thỏa mãn nhu cầu thông tin của sinh viên, nâng cao chất lượng và hiệu quả trong quá trình học tập, nghiên cứu khoa học, góp

phần nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo trong Nhà trường và giáo dục đại học ở Việt Nam

## **2. Nhu cầu thông tin của sinh viên trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn**

Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn gồm 14 Khoa: *Khoa Báo chí và Truyền thông, Khoa Du lịch học, Khoa Đông phương học, Khoa Khoa học Quản lý, Khoa Lịch sử, Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Khoa Ngôn ngữ học, Khoa Quốc tế học, Khoa Tâm lý học, Khoa Thông tin – Thư viện, Khoa Triết học, Khoa Văn học, Khoa Việt Nam học và tiếng Việt, Khoa Xã hội học* và 2 Bộ môn trực thuộc Trường: *Bộ môn Khoa học Chính trị, Bộ môn Nhân học* với tổng số sinh viên đại học hệ chính quy là **6.398**. Trong hơn sáu mươi năm xây dựng và phát triển (1945-2012), Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn luôn được nhà nước Việt Nam coi là một trung tâm đào tạo và nghiên cứu khoa học xã hội nhân văn lớn nhất của đất nước, có nhiệm vụ đào tạo đội ngũ cán bộ khoa học cơ bản trình độ cao, phục vụ cho công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

Người dùng tin sinh viên tại trường đại học Khoa học xã hội & Nhân văn là người sử dụng thông tin để thỏa mãn nhu cầu của mình. Trong hoạt động thông tin – thư viện họ là người sử dụng các thông tin trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các sản phẩm và dịch vụ thông tin của thư viện, để tìm kiếm thông tin phù hợp với nhu cầu tin của mình, mặt khác họ cũng chính là người đánh giá chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin được cung cấp, là người điều chỉnh hoạt động thông tin – thư viện qua các thông tin phản hồi về mức độ thỏa mãn nhu cầu tin. Nói cách khác, họ chính là chủ thể hoạt động, là người có nhu cầu tin, nguồn gốc nảy sinh hoạt động thông tin, đồng thời cũng là người sản sinh ra thông tin mới. Mức độ thỏa mãn nhu cầu tin cho người dùng tin là cơ sở đánh giá chất lượng hoạt động thông tin – thư viện.

Tiến hành khảo sát người dùng tin sinh viên tại Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn Hà Nội, chúng tôi nhận thấy, sinh viên ngoài việc sử dụng Thư viện nhằm mục đích học tập, nghiên cứu khoa học và nâng cao kiến thức, họ còn có nhu cầu giải trí sau những giờ học tập căng thẳng. Phần lớn họ có nhu cầu tìm tài liệu theo chuyên ngành học tập của mình, cụ thể: các sách giáo khoa, giáo trình, tài liệu tham khảo, tài liệu nghiên cứu... phục vụ cho mục đích học tập. Các báo cáo nghiên cứu khoa học, đề tài nghiên cứu khoa học, khóa luận tốt nghiệp... cũng là những tài liệu tham khảo phục vụ nhu cầu nghiên cứu khoa học. Ngoài ra họ còn tìm đọc các tác phẩm văn học nghệ thuật, tài liệu khoa học công

nghe...phục vụ cho mục đích giải trí. Đặc biệt họ đến Thư viện không chỉ để đọc và mượn sách, báo, tạp chí, khai thác thông tin mà họ còn đến Thư viện để ngồi học. Vì sau Nhà trường, Thư viện là trường học thứ hai của họ, là môi trường tốt và trong lành để họ thường xuyên lui tới.

Để nắm rõ nhu cầu tin của sinh viên chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu nhu cầu tin của họ bằng cách xây dựng Phiếu điều tra nhu cầu. Nội dung phiếu điều tra nhu cầu có một số câu hỏi liên quan đến nhu cầu tin như sau:

1. Bạn có thường đến sử dụng thư viện trường không?
2. Nếu có bạn dành bao nhiêu thời gian sử dụng mỗi ngày?
3. Loại hình tài liệu nào bạn thường sử dụng?
4. Bạn sử dụng tài liệu thư viện nhằm mục đích?
5. Loại hình ngôn ngữ nào bạn thường tìm đọc?
6. Lĩnh vực tri thức nào được bạn thường xuyên quan tâm?
7. Đánh giá về nguồn lực thông tin của Thư viện?
8. Hình thức nào giúp bạn nhận được thông tin nhanh nhất?
9. Đánh giá về chất lượng phục vụ của thư viện?
10. Những đề xuất của bạn đối với Thư viện?...

Với 300 phiếu điều tra được phát ra cho sinh viên Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn, tôi thu về được 290 phiếu. Tỷ lệ phiếu đạt là 96%. Bằng các phương pháp phân tích, tổng hợp, thống kê tôi đã thu được kết quả qua phiếu điều tra nhu cầu tin của sinh viên như sau:

– Với câu hỏi: *****Bạn có thường đến sử dụng thư viện trường không?*****

40% sinh viên có câu trả lời là *thường xuyên*; 50% có câu trả lời là *không thường xuyên* sử dụng; 6% trả lời không sử dụng.

– *****Nếu có bạn dành bao nhiêu thời gian sử dụng mỗi ngày?*****

Sử dụng thư viện từ 1-2 giờ/ ngày có: 53%; Từ 2-4 giờ: 32%; Trên 4 giờ: 5%; Khác: 6%.

– *****Loại hình tài liệu nào bạn thường xuyên sử dụng?*****

83% sinh viên có nhu cầu sử dụng tài liệu là sách; 52% sinh viên có nhu cầu sử dụng báo, tạp chí; 5% có nhu cầu sử dụng Luận án tiến sĩ; Cơ sở dữ liệu trực tuyến 3%; CD-ROM

2%; Luận văn Thạc sĩ: 7%; 7% sinh viên sử dụng tài liệu nghe nhìn; 35% sinh viên sử dụng Internet; 13% sử dụng khóa luận tốt nghiệp; 5% sử dụng đề tài nghiên cứu khoa học.

– Khi được hỏi **Bạn sử dụng tài liệu thư viện nhằm mục đích?**

Phục vụ học tập: 87%; nghiên cứu khoa học: 33%; giải trí: 45%; mục đích khác 2%.

– **Về loại hình ngôn ngữ nào bạn thường tìm đọc?**

92% sinh viên sử dụng tài liệu tiếng Việt; 20% sử dụng tài liệu tiếng Anh; 3% sinh viên sử dụng tiếng Trung; Tiếng Pháp: 2%, tiếng Hàn Quốc: 2%; Ngôn ngữ khác: 2%. Tiếng Nhật, tiếng Nga không có sinh viên nào sử dụng.

– **Lĩnh vực tri thức nào được bạn thường xuyên quan tâm?**

Lịch sử: 17%; Tôn giáo: 2%; Ngôn ngữ 10%; Triết học & Tâm lý 5%; Văn học 27%; Nghệ thuật 23%; Giáo dục 25%; Khoa học Xã hội 47%; Công nghệ thông tin: 12%; Kinh tế: 2%; Chính trị: 7%; Pháp luật: 12%; Văn hóa: 30%; Lĩnh vực khác 3%;

– **Hình thức nào giúp bạn nhận được thông tin nhanh nhất?**

20% khai thác Internet; 48% tự lựa chọn tài liệu; 32% mượn qua phiếu yêu cầu; 7% hình thức tuyên truyền, giới thiệu tài liệu của thư viện; 2% có được tài liệu qua triển lãm.

– **Đánh giá về nguồn lực thông tin của Thư viện trong việc thỏa mãn nhu cầu tin?**

28% sinh viên trả lời thỏa mãn hoàn toàn; 58% thỏa mãn một phần; 13% không được thỏa mãn.

– **Đánh giá về chất lượng phục vụ của thư viện?**

27% hài lòng hoàn toàn với dịch vụ của thư viện; 58% hài lòng một phần; không có sinh viên nào trả lời không hài lòng.

Với câu hỏi: **Những đề xuất của bạn đối với Thư viện?**

62% đề nghị nâng cao chất lượng nguồn lực thông tin; 50% đề xuất nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện; 45% sinh viên cho rằng cần đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện; 33% có nhu cầu là thư viện cần tăng cường cơ sở vật chất: máy tính, diện tích sử dụng, bàn ghế... 7% có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu về lĩnh vực pháp luật, chính trị, tâm lý, triết học, lịch sử.

Ngoài việc tiến hành điều tra nhu cầu bằng bảng hỏi tôi còn tiến hành phỏng vấn trực tiếp một số sinh viên tại phòng phục vụ bạn đọc của thư viện với một số câu hỏi như sau:

**– Các bạn có thường xuyên khai thác thông tin bằng tiếng nước ngoài?**

70% sinh viên trả lời: Không khai thác vì trình độ ngoại ngữ của sinh viên không đủ để đọc, dịch và hiểu được tài liệu nước ngoài, 25% sinh viên trả lời có sử dụng, nhưng cần nhiều thời gian để dịch tài liệu.

**– Bạn tự mình lựa chọn tài liệu mình cần, hay nhận được lời khuyên từ bạn bè, sự tư vấn của cán bộ thư viện?**

53% trả lời tự lựa chọn tài liệu theo nhu cầu của mình; 12% nhận được lời khuyên của bạn bè; 29% qua sự tư vấn của cán bộ thư viện.

**– Thái độ phục vụ của cán bộ thư viện?**

38% sinh viên đánh giá tốt, 38% sinh viên đánh giá bình thường; 7% sinh viên cho là chưa tốt.

**Qua việc thống kê và phản ánh nhu cầu tin của sinh viên trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn Hà Nội, chúng tôi có những nhận định như sau:**

Nhu cầu tin của sinh viên khá rõ ràng và cụ thể, họ tới thư viện với mục đích chính là học tập 87%, tuy nhiên nhu cầu giải trí cũng chiếm tới 45% trong khi đó nhu cầu nghiên cứu khoa học chỉ có 33%, điều này chứng tỏ ngoài mục đích học tập, nghiên cứu thư viện thực sự là giảng đường thứ hai nơi sinh viên muốn tìm đến để giải trí sau những giờ học tập vất vả.

Và nội dung thông tin sinh viên cần, chủ yếu là các tài liệu liên quan tới lĩnh vực khoa học xã hội & nhân văn họ đang theo học: 47% có nhu cầu tài liệu về khoa học xã hội; 30% có nhu cầu sử dụng lĩnh vực văn hóa; văn học, giáo dục, nghệ thuật cũng chiếm trên 20% nhu cầu sử dụng; lĩnh vực pháp luật, lịch sử, ngôn ngữ, khoa học công nghệ chiếm trên 10%, thấp nhất là nhu cầu tâm lý và triết học chỉ có 5%, và 7% cho nhu cầu tài liệu chính trị.

Phần lớn họ sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt để khai thác thông tin (92%), việc sử dụng ngoại ngữ tiếng Anh chỉ có 20%; những ngôn ngữ Trung, Hàn Quốc, Pháp chỉ chiếm từ 2-3%. Họ sử dụng tài liệu tiếng nước ngoài ít như vậy là vì trình độ ngoại ngữ của họ không đủ để đọc, dịch và hiểu tài liệu.

Họ sử dụng tất cả các loại hình tài liệu của thư viện, tuy nhiên sách chiếm nhu cầu lớn nhất 83%; báo và tạp chí đứng thứ 2 với 52%. Điều này cho thấy sách, báo và tạp chí vẫn là nguồn tin đáng tin cậy nhất của họ, mặc dù khoa học công nghệ phát triển, mạng Internet được sử dụng phổ biến hiện nay, nhưng sinh viên cũng đánh giá được chất lượng nguồn tin trên Internet có đảm bảo và đáng tin cậy hay không? Vì thế chỉ 35% nhu cầu sử dụng Internet; các loại hình tài liệu khác chiếm trên dưới 10%.

Việc sinh viên nhận được thông tin có chất lượng một cách nhanh nhất là hình thức tự mình lựa chọn tài liệu trên giá 48%; mượn qua phiếu yêu cầu và tuyên truyền tài liệu của cán bộ thư viện là 39%; thông tin nhận được từ việc khai thác Internet chỉ là 20%.

Việc đánh giá nguồn lực thông tin của thư viện trong mức độ thỏa mãn nhu cầu tin chỉ có 28% có câu trả lời thỏa mãn, trong khi đó 58% sinh viên cho rằng họ chỉ được thỏa mãn một phần và 13% không được thỏa mãn. Cho nên trong phần kiến nghị và đề xuất có tới 62% sinh viên đã đề nghị thư viện nâng cao chất lượng nguồn lực thông tin, vì nhu cầu tin của họ chưa hoàn toàn được thỏa mãn, họ mong muốn thư viện phải điều chỉnh công tác bổ sung tài liệu thư viện, cân đối về các lĩnh vực tri thức được đào tạo trong nhà trường khi bổ sung, tăng cường số lượng bản tài liệu để họ có đủ tài liệu học tập, nghiên cứu.

Phải chăng việc không được hoàn toàn thỏa mãn nhu cầu tin của mình mà chỉ có 40% sinh viên thường xuyên đến sử dụng thư viện, 50% thì thoáng. Kéo theo là lượng thời gian sử dụng thư viện của sinh viên trong ngày không dài: 53% sử dụng từ 1-2 giờ mỗi ngày; 32% từ 2-4 giờ; chỉ có 5% sử dụng trên 4 giờ mỗi ngày.

Đánh giá về chất lượng phục vụ của thư viện chỉ có 27% hài lòng hoàn toàn với các dịch vụ thư viện đang cung cấp; 58% hài lòng một phần. Vì vậy họ đã đề xuất nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện (50%); 45% cho rằng cần đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện.

Từ những đánh giá trên đây chúng tôi có một vài đề xuất với Trung tâm Thông tin – Thư viện để tăng khả năng đáp ứng nhu cầu thông tin cho sinh viên trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn, giúp họ hoàn thành tốt quá trình nghiên cứu khoa học và học tập của mình:

– Tăng cường nguồn lực thông tin của thư viện: Nguồn lực thông tin là một trong 4 yếu tố cấu thành nên hoạt động của cơ quan thông tin thư viện (Bản đọc – Cơ sở vật chất – Cán bộ thư viện). Chất lượng của nguồn tin ảnh hưởng đến việc thỏa mãn nhu cầu tin cho sinh viên. Tăng cường và phát triển nguồn lực thông tin là tạo điều kiện cho quá trình học tập và nghiên cứu khoa học của sinh viên được thành công. Để phát triển nguồn lực thông tin theo đúng hướng, Trung tâm cần xây dựng chính sách bổ sung vốn tài liệu hợp lý, đảm bảo với chức năng và nhiệm vụ của Thư viện, đáp ứng chất lượng đào tạo của Nhà trường.

– Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động quan hệ, hợp tác với các thư viện và tổ chức nước ngoài để khai thác nguồn sách, báo tài trợ. Vì nguồn tài liệu nước ngoài giá thành rất cao, kinh phí bổ sung tài liệu lớn, nếu tận dụng được nguồn tài trợ sẽ tiết kiệm được kinh phí bổ sung tài liệu nước ngoài để bổ sung những tài liệu khác, tăng chất lượng và số lượng nguồn lực thông tin cho thư viện.

– Đẩy mạnh hoạt động mượn liên thư viện, trao đổi, chia sẻ thông tin với các thư viện trong và ngoài hệ thống thư viện trường đại học để tăng khả năng thỏa mãn nhu cầu tin, tiết kiệm kinh phí bổ sung, tiết kiệm diện tích kho tàng, kinh phí bảo quản tài liệu.

– Tăng cường cơ sở vật chất cho thư viện: Mở rộng diện tích các phòng phục vụ tại Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn và phòng phục vụ ở kí túc xá Mễ Trì để đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên, đặc biệt vào mùa thi, sinh viên có nhu cầu sử dụng thư viện lớn, nhưng chỗ ngồi không đủ, đây cũng là nguyên nhân không thu hút được người dùng tin tới sử dụng thư viện. Trụ sở chính của Trung tâm đặt xa Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn, điều kiện đi lại cho sinh viên không thuận tiện. Trang bị thêm máy tính để phục vụ sinh viên tra cứu và khai thác thông tin, hiện tại phòng phục vụ bạn đọc tại Trường máy tính còn quá ít và một số máy tính hỏng, tốc độ chậm, hiệu quả hoạt động không cao.

– Cán bộ thư viện cần nâng cao trình độ không chỉ về chuyên môn mà cả trình độ tin học và ngoại ngữ. Trong sự phát triển chung của xã hội, của khoa học và công nghệ thông tin, cùng với xu hướng hội nhập và phát triển của đất nước, đòi hỏi người cán bộ thông tin – thư viện phải không ngừng tự hoàn thiện, trau dồi kiến thức cho mình. Người cán bộ thư viện trong xã hội ngày nay không đơn thuần là một thủ thư, vai trò của họ đã có sự chuyển dịch trở thành các nhà “thu thập, xử lý và cung cấp thông tin có định hướng”. Đảm nhiệm



tốt vai trò này có nghĩa là đòi hỏi người cán bộ thư viện cần phải có kiến thức chuyên môn vững vàng, có trình độ công nghệ thông tin và nắm vững các kỹ năng nghề nghiệp, có kiến thức và khả năng xử lý thông tin; có khả năng sử dụng thành thạo ngoại ngữ, khả năng giao tiếp tốt với người dùng tin... để tạo ra các sản phẩm, dịch vụ thông tin-thư viện chất lượng cao, tuyên truyền giới thiệu các sản phẩm, các dịch vụ thông tin-thư viện đó tới bạn đọc nhằm thu hút đông đảo hơn nữa sinh viên tới sử dụng thư viện, để nâng cao hiệu quả hoạt động của mình.

– Cần tiến hành thường xuyên hơn hoạt động tuyên truyền, giới thiệu tài liệu mới, tài liệu có giá trị, tổ chức các buổi tọa đàm, trao đổi về tài liệu để thu hút sinh viên đến với thư viện, qua các buổi tọa đàm, sinh viên được bày tỏ những ý kiến và đánh giá của mình về chất lượng tài liệu thư viện;

### **Kết luận**

Con người có thể tìm kiếm thông tin ở bất cứ đâu và bất cứ nơi nào thông qua các phương tiện là: sách, báo, tạp chí, truyền hình, truyền thanh, Internet... để thỏa mãn cho những nhu cầu riêng của mình. Nhưng với sinh viên trong các trường đại học nhu cầu sử dụng thông tin để phục vụ cho quá trình học tập, nghiên cứu khoa học của họ luôn cần phải đảm bảo về chất lượng nguồn tin, đầy đủ về chủng loại thì hoạt động nghiên cứu khoa học mới thành công, quá trình học tập mới đạt kết quả cao. Vì thế vấn đề đặt ra ở đây là Trung tâm Thông tin – Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội nơi cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho quá trình nghiên cứu khoa học, học tập và giải trí của sinh viên không chỉ cho trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn mà còn phục vụ tài liệu, thông tin cho các trường Đại học Kinh tế, Đại học Giáo dục, Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Công nghệ, Đại học Ngoại ngữ và các Khoa trực thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội phải làm thế nào để có thể đáp ứng tốt và thỏa mãn tối đa nhu cầu mà người dùng tin sinh viên đưa ra nhằm phục vụ có hiệu quả quá trình học tập, nghiên cứu, giải trí của họ, xứng đáng là trường học thứ hai sau giảng đường đại học của sinh viên trong ĐHQGHN.

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Giáo dục và vai trò của những người trẻ khai sáng [Tài liệu điện tử]: Bài trả lời phỏng vấn trên báo Sinh viên Việt Nam của Tiến sĩ Ngô Tự Lập (Chủ nhiệm bộ môn KHXX-NV

và Kinh Tế, Khoa Quốc Tế, ĐH Quốc Gia Hà Nội) / Kiều Hải (thực hiện)<http://www.svvn.vn/vn/news/giaoduc/4191.svvn>

2. 2. Giới trẻ dưới góc nhìn đại sứ EU [Tài liệu điện tử]: Bài trả lời phỏng vấn của Đại sứ, Trưởng phái đoàn Liên minh Châu Âu tại Việt Nam – Ngài Franz Jessen / Tuấn Anh (thực hiện)<http://www.svvn.vn/vn/news/doisong/4355.svvn>
3. Vai trò của sinh viên trong đường lối đổi mới [Tài liệu điện tử]  
[www.wattpad.com/151069-vai-trò-của-sinh-viên-trong-đường-lối-đổi-mới](http://www.wattpad.com/151069-vai-trò-của-sinh-viên-trong-đường-lối-đổi-mới)

<http://flis.edu.vn/nguyen-cuu-nhu-cau-thong-tin-cua-sinh-vien-dai-hoc-khoa-hoc-xa-hoi-va-nhan-van-ha-noi/1198>