

Lí thuyết về sự lo âu khi sử dụng thư viện và ảnh hưởng đối với hành vi tìm kiếm thông tin của sinh viên

Bùi Hà Phương

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn -
Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
12 Đinh Tiên Hoàng, phường Bến Nghé, Quận 1,
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Email: buihaphuong81@hcmussh.edu.vn

TÓM TẮT: Bài viết trình bày khái niệm về hành vi tìm kiếm thông tin và sự lo âu khi sử dụng thư viện. Bên cạnh đó, bài viết phân tích hiện trạng lo âu khi sử dụng thư viện của sinh viên đại học từ kết quả chọn mẫu khảo sát bằng bảng hỏi dành cho sinh viên. Bảng hỏi được xây dựng dựa trên thang đo lường sự lo âu khi sử dụng thư viện. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một số biện pháp nhằm giảm thiểu sự lo âu khi sử dụng thư viện của sinh viên trong quá trình tìm kiếm thông tin phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí.

TỪ KHÓA: Lo ngại; hành vi tìm kiếm thông tin; sử dụng thư viện; sinh viên.

→ Nhận bài 25/7/2020 → Nhận bài đã chỉnh sửa 11/9/2020 → Duyệt đăng 10/5/2021.

1. Đặt vấn đề

Tìm kiếm thông tin phục vụ cho nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí là một trong những hoạt động cần thiết và quan trọng đối với sinh viên (SV) các trường đại học (ĐH) trong mọi thời điểm. Việc tìm kiếm và sử dụng thông tin hiệu quả sẽ góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả học tập của mỗi SV. Các trường ĐH hiện nay thường triển khai các chương trình hướng dẫn sử dụng thư viện, tập huấn kỹ năng tìm kiếm thông tin cho SV. SV được cung cấp thông tin về các nguồn tài nguyên thông tin, dịch vụ của thư viện, hướng dẫn cách thức tra cứu và sử dụng các công cụ tìm kiếm thông tin từ các nguồn thông tin trong và ngoài thư viện, hướng dẫn cách sử dụng các dịch vụ thông tin - thư viện hỗ trợ học tập, nghiên cứu và giải trí, ... Mặc dù SV đã được trang bị những kiến thức và kỹ năng cần thiết cũng như sự hỗ trợ từ đội ngũ những người làm thư viện nhưng SV gặp phải những khó khăn và rào cản nhất định. Điều này gây ảnh hưởng lớn đến quá trình tìm kiếm và sử dụng thông tin tại thư viện. Trong đó, sự lo lắng của SV được xem là một trong những yếu tố ảnh hưởng lớn đến hành vi tìm kiếm thông tin của mình. *Bài báo được thực hiện bằng nguồn kinh phí hỗ trợ từ Chương trình Vườn ương Sáng tạo Khoa học và Công nghệ Trẻ, được quản lý bởi Trung tâm Phát triển Khoa học và Công nghệ Trẻ - Thành Đoàn Thành phố Hồ Chí Minh và Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh, theo hợp đồng số “10/2019/HĐ-KHCN-VU”.*

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Khái niệm “Sự lo âu khi sử dụng thư viện” và “Hành vi tìm kiếm thông tin”

Trong đời sống của mỗi cá nhân có rất nhiều sự lo âu, bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan khác nhau. Theo cách định nghĩa thông thường,

nhóm biên soạn Đại Từ điển tiếng Việt (Nguyễn Như Ý và những người khác, (1999), tr.1027) cho rằng, lo âu là lo một cách thường xuyên và sâu sắc. Với cách định nghĩa đơn giản này, tác giả chỉ nhấn mạnh đến tần suất và tính chất của sự lo âu mà chưa chú trọng phân tích đặc điểm, biểu hiện của lo âu trong một bối cảnh nhất định. Theo Từ điển Oxford (2020), lo âu là tình trạng cảm thấy căng thẳng hoặc lo lắng về điều gì không tốt sắp xảy ra. Cách định nghĩa này thể hiện rõ hơn về đặc điểm của sự lo âu bao gồm tình trạng cảm thấy căng thẳng hay lo lắng. Theo cách tiếp cận từ lĩnh vực tâm lý, lo âu là trải nghiệm cảm xúc tiêu cực được quy định bởi sự chờ đợi điều gì đó nguy hiểm, có tính chất khuếch tán, không liên quan đến các sự kiện cụ thể. Đó là trạng thái cảm xúc xuất hiện trong các tình huống nguy hiểm không xác định và được thể hiện trong việc chờ đợi sự tiến triển không thuận lợi của sự kiện. Khác với hoảng sợ, lo âu được xem là phản ứng đối với một đe dọa cụ thể nào đó, lo âu thể hiện sự sợ hãi chung chung, mang tính lan truyền, không có đối tượng và thường có liên hệ với việc chờ đợi điều không may trong tương tác xã hội và thường được tạo bởi sự không ý thức được nguồn gốc của nỗi nguy hiểm. (Vũ Dũng, 2012, tr.432-424). Trong nghiên cứu thực nghiệm, lo âu được phân loại thành 2 nhóm, bao gồm: Lo âu tình huống - biểu hiện đặc điểm trạng thái hiện thời của cá nhân; Lo âu như một nét nhân cách - tính lo âu thiên hướng trải nghiệm lo âu cao từ những nguy hiểm thực tế hoặc tưởng tượng.

Nói chung, tính lo âu là sự biểu hiện chủ quan sự bất an của cá nhân (Vũ Dũng, 2012, tr.425). Từ các kết quả quan sát và nghiên cứu cho thấy, có nhiều yếu tố tạo nên sự lo âu của mỗi người bao gồm yếu tố môi trường sống của gia đình và xã hội, yếu tố di truyền, yếu tố tâm lý, quá trình phát triển và các yếu tố khác.

Sự lo âu khi sử dụng thư viện: Là một trong những

biểu hiện của người dùng tin. Những nghiên cứu trước đó về sự lo âu khi sử dụng thư viện đã sử dụng cách tiếp cận lí thuyết nền tảng để nghiên cứu những yếu tố liên quan đến sự lo âu khi sử dụng thư viện. Nghiên cứu đã cho thấy, SV lo rằng, kĩ năng sử dụng thư viện của họ không đủ tốt bằng kĩ năng của các bạn SV khác, hoặc SV muốn che giấu đi sự không tương xứng này vì cho rằng đó là điều đáng xấu hổ. Kế thừa từ nghiên cứu đó, các tác giả khác cũng đã nêu ra một khái niệm về sự lo âu khi sử dụng thư viện. Sự lo âu khi sử dụng thư viện là một cảm giác không thoải mái hoặc xu hướng không thoải mái đã trải qua trong thư viện, có sự biểu hiện về nhận thức, cảm xúc, thể chất và hành vi” (Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. 1996, p. 152). Sự lo âu khi sử dụng thư viện là tình trạng phổ biến đối với các SV ở các trường ĐH, đó là cảm giác thấy không thoải mái, cảm giác tiêu cực bao gồm căng thẳng, sợ hãi và rối loạn tinh thần. Trong quá trình học tập, tìm kiếm thông tin là một yêu cầu thực sự cần thiết để giúp SV có được thông tin để thực hiện nhiệm vụ học tập, nghiên cứu. Trong quá trình đó, SV cũng gặp phải một số rào cản nhất định, khi đó, sự lo âu khi sử dụng thư viện là một cản trở lớn đối với SV.

Đối với người dùng tin nói chung, tìm kiếm thông tin liên quan đến tập hợp các hoạt động mà cá nhân thực hiện nhằm thể hiện nhu cầu tin của cá nhân đó, tìm kiếm, đánh giá, chọn lọc và sử dụng thông tin. Có nhiều yếu tố khác nhau ảnh hưởng đến hành vi tìm kiếm thông tin của một cá nhân hay một nhóm người. Ví dụ, mục đích tìm tin, các kênh và các nguồn thông tin, các rào cản đối với thông tin. Trong đó, lĩnh vực khoa học thông tin - thư viện là một ngành dẫn đầu trong nghiên cứu hành vi tìm kiếm thông tin của con người. Một trong những quan tâm của khoa học thông tin là hành vi tìm kiếm thông tin của các nhóm người dùng tin khác nhau (Wilson, 2000). Bởi lẽ một dịch vụ thông tin được xem là hiệu quả hay không, phần lớn phụ thuộc vào hiểu biết về hành vi tìm kiếm thông tin của người dùng tin (Wilson, 2006).

Hành vi tìm kiếm thông tin: Là một khái niệm mô tả tất cả hoạt động được thực hiện nhằm thu thập thông tin mà cá nhân mong muốn, cần hay yêu cầu (thậm chí ở mức độ vô thức) nhằm thực hiện một nhiệm vụ, giảm sự mơ hồ hay thoả mãn nhu cầu biểu hiện hoặc nhu cầu không biểu hiện. Tác giả cũng chỉ ra rằng, có thể nghiên cứu hành vi tìm kiếm thông tin ở mức độ vĩ mô (Như là khảo sát việc sử dụng các dịch vụ thông tin) hay ở mức độ vi mô (Bao gồm người dùng tin định vị các nguồn thông tin như thế nào trong một dịch vụ, trong một thư viện). Ở định nghĩa này, hành vi tìm kiếm thông tin đã được phân tích gắn liền với nhu cầu nghiên cứu xa hơn về hành vi tìm kiếm thông tin của các nhà nghiên cứu.

Có thể thấy, cách định nghĩa này tương đối gần gũi với cách tiếp cận hiện nay của các nhà cung ứng dịch vụ thông tin cũng như các nhà nghiên cứu về hành vi thông tin, hành vi tìm kiếm thông tin.

Case (2007, p.5) định nghĩa, tìm kiếm thông tin như: “Một sự nỗ lực nhận thức để thu thập thông tin nhằm thoả mãn nhu cầu hay giảm lỗ hổng trong kiến thức của một người nào đó để tìm kiếm câu trả lời, giảm sự mơ hồ khi ra quyết định. Wilson (2000) mô tả hành vi tìm kiếm thông tin là tìm kiếm thông tin có mục đích, là kết quả của nhu cầu cần thoả mãn một số mục tiêu nhất định. Trong quá trình tìm kiếm thông tin, cá nhân có thể tương tác với hệ thống thông tin thường xuyên (Ví dụ: tờ báo hay thư viện), hoặc tương tác với hệ thống dựa trên máy tính (Ví dụ: World Wide Web). Vì vậy, tìm kiếm thông tin liên quan đến rất nhiều hành vi được thể hiện nhằm giảm lỗ hổng trong kiến thức của một cá nhân nào đó. Trong phạm vi bài viết này, có thể định nghĩa hành vi tìm kiếm thông tin của SV là tất cả hoạt động của SV bao gồm xác định nguồn tin, đánh giá, lựa chọn thông tin nhằm thoả mãn nhu cầu tin trong quá trình học tập, nghiên cứu và thực hiện các mục tiêu khác. Như vậy, khi nghiên cứu hành vi tìm kiếm thông tin của SV, cần phải xem xét một số vấn đề liên quan như SV tìm tin như thế nào, tại sao, ở đâu, khi nào và những yếu tố tác động.

2.2. Lí thuyết về sự lo âu của sinh viên khi sử dụng thư viện

Sự lo âu khi sử dụng thư viện liên quan đến nhiều hành vi khác nhau như hành vi tránh thông tin, tránh tra cứu thông tin hoặc yêu cầu sự hỗ trợ từ cán bộ thư viện (Carlisle, H. 2007). Hơn nữa, sự lo âu khi sử dụng thư viện liên quan đến năng lực thông tin, khả năng áp dụng kiến thức mới thu thập vào nhiệm vụ tìm kiếm thông tin và sử dụng thông tin đã thu thập một cách hiệu quả. Các nghiên cứu cũng cho thấy mối quan hệ giữa sự lo âu khi sử dụng thư viện đến kết quả học tập của SV (Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. 2004).

Để đánh giá được mức độ lo âu của SV khi sử dụng thư viện, các nghiên cứu trước đó đã cung cấp cách tiếp cận định tính để hiểu được những gì mà SV cảm nhận khi sử dụng thư viện, từ đó, Bostick, S. L. (1992) đã phát triển một thang đo lường mức độ lo âu khi sử dụng thư viện. Thang đo này được sử dụng bởi các nhà nghiên cứu nhằm đánh giá việc tránh né đến thư viện của SV, yêu cầu giúp đỡ khi họ cần và tác động đến giảng viên (Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Bostick, S. L. 2006; Battle, 2004).

Trên thực tế, Bailey (2008) cho thấy rằng, hầu hết các nghiên cứu sau đó về sự lo âu thư viện đã kế thừa rất nhiều từ nghiên cứu của Bostick, trong đó, Bostick đã

phân tích 5 thành phần chính với 43 tiêu chí đo lường mức độ lo âu khi sử dụng thư viện đối với SV: rào cản với đội ngũ cán bộ thư viện, rào cản cảm xúc, sự thoải mái với thư viện, tri thức của thư viện và rào cản về mặt kỹ thuật (Jiao et al., 2004), cụ thể là:

- Những rào cản từ người làm thư viện bao gồm cảm nhận của SV đối với cán bộ thư viện là điều đáng sợ và không thể tiếp nhận được.

- Những rào cản về cảm xúc như SV cảm thấy không đủ khả năng sử dụng thư viện.

- Sự thoải mái đối với thư viện: Cảm nhận của SV về sự an toàn và sự chào đón của thư viện khi họ đến sử dụng.

- Tri thức của thư viện: SV cảm thấy quen thuộc với thư viện ở mức độ như thế nào.

- Những rào cản cơ học: SV cảm thấy khi sử dụng, vận hành các trang thiết bị trong thư viện như máy in, máy photocopy gặp những khó khăn, rào cản nhất định.

Trong nghiên cứu của Ahmed, S.M.Z. and Aziz, T.B. (2017), nhóm tác giả đã nghiên cứu việc sử dụng thang đo sự lo âu thư viện từ quan điểm của nước phát triển để tìm ra mức độ lo lắng của SV và nhận diện những nhân tố gây nên hiện tượng này. Kết quả của nghiên cứu cho thấy sự lo âu khi sử dụng thư viện tồn tại trong các SV ở ĐH Dhake khi thang đo cho thấy kết quả từ 3-5 (theo thang đo Likert). Trong đó, các yếu tố khác biệt về giới tính, độ tuổi, trình độ và tần suất đến thư viện không ảnh hưởng đến các chỉ số này. Bài viết cũng kiến nghị đến quản lý thư viện ĐH tìm kiếm các giải pháp nhằm khắc phục vấn đề về sự lo âu khi sử dụng thư viện của SV.

Nhiều nghiên cứu khác cũng chỉ ra rằng, có sự lo âu khi sử dụng thư viện và tìm kiếm giải pháp nhằm giảm sự lo âu khi sử dụng thư viện của người dùng tin, đặc biệt là đối với SV. Jiao and Onwuegbuzie (2002) đã nghiên cứu về các mức độ giảm thiểu về sự lo âu khi sử dụng thư viện của SV và cho thấy vai trò quan trọng của cán bộ thư viện trong quá trình giảm sự lo âu đó. Nghiên cứu cũng chỉ ra cách thức để giải quyết sự lo âu khi sử dụng thư viện trong bối cảnh đó chính là tạo cơ hội cho SV làm việc theo nhóm, có sự hỗ trợ của cán bộ thư viện một cách thoải mái và tự nhiên nhất, hoặc có thể có sự định hướng và tổ chức của giảng viên môn học; cán bộ thư viện cũng có thể tham gia như một thành viên của nhóm để SV nhận thấy sự hiện diện của cán bộ thư viện là điều quen thuộc và bình thường.

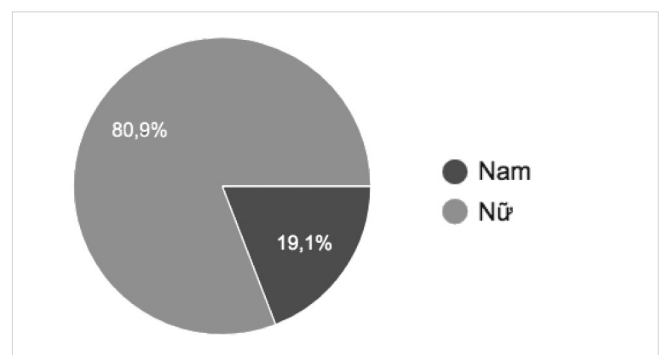
Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Bostick, S. L. (2006) đã đề xuất ba nhóm giải pháp nhằm giảm thiểu sự lo âu khi sử dụng thư viện, bao gồm môi trường vật chất, các hướng dẫn sử dụng thư viện và dịch vụ tham khảo. Có thể thấy, những giải pháp này hoàn toàn không mới. Tuy vậy, việc cải thiện về môi trường sử dụng thư viện, chất lượng dịch vụ và cảm nhận, trải nghiệm của

người dùng tin là hoàn toàn cần thiết. Ansari (2009) nhận thấy sự lo âu khi sử dụng thư viện có sự tác động bởi quy mô của thư viện ĐH. Trong khi đó, để thay đổi về quy mô của thư viện thường là không hoàn toàn dễ dàng. Mặc dù vậy, cán bộ thư viện, giảng viên bộ môn cũng có thể thiết kế các không gian sử dụng thư viện có tính cởi mở hơn, nhỏ hơn và dễ quản lý hơn như: không gian học tập nhóm, khu vực đọc sách mở,... Điều này giúp cho SV giảm bớt sự căng thẳng khi sử dụng một thư viện. Một trong những cách thức hiệu quả để giảm thiểu sự lo âu khi sử dụng thư viện của SV đó là nhận diện những lo âu mà SV phải trải qua khi sử dụng thư viện. Sau đó, thư viện có thể cung cấp các hướng dẫn, chiến lược phát triển kỹ năng tra cứu thông tin, phát triển các kỹ năng liên quan đến cảm xúc. Có thể thấy, đo lường mức độ lo lắng sẽ giúp thư viện ĐH xác định được những SV cần hỗ trợ gì để sử dụng thư viện hiệu quả hơn. Đồng thời, giảng viên cũng có thể bổ sung, điều chỉnh các phương pháp giảng dạy nhằm giúp SV tự tin khi sử dụng thư viện để phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí.

2.3. Phương pháp nghiên cứu và kết quả nghiên cứu

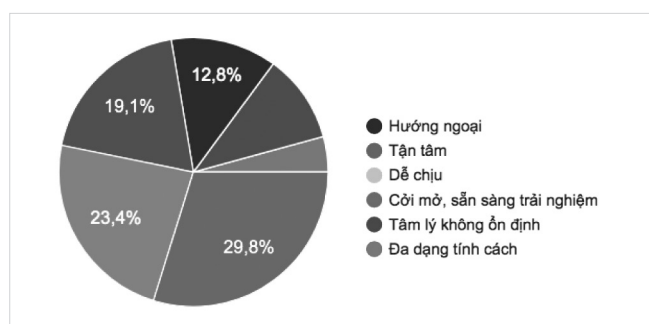
2.3.1. Đo lường mức độ lo âu và yếu tố ảnh hưởng đến sự lo âu của sinh viên khi sử dụng thư viện

Với phương pháp thu thập dữ liệu bằng phiếu khảo sát đối với SV ngành Thông tin - Thư viện, trong tổng số 47 SV tham gia trả lời phiếu khảo sát trong thời gian 2 tuần, có 53.2% SV đang học năm thứ 2 và 46.8% SV năm nhất. Số lượng SV nữ chiếm tỉ lệ cao hơn (80.9%) rất nhiều so với số lượng SV nam tham gia khảo sát (chỉ chiếm 19.1%) (xem Biểu đồ 1).



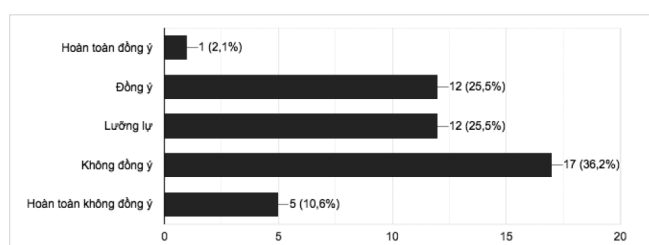
Biểu đồ 1: Thống kê giới tính SV

Kết quả khảo sát về yếu tố tâm lý của SV cho thấy, trong tổng số SV tham gia trả lời khảo sát, tính dễ chịu là tính cách chiếm tỉ lệ cao nhất (29.8%), kế tiếp là 23.4% SV có tính cách cởi mở, sẵn sàng trải nghiệm. Trong khi đó, 19.1% SV có khuynh hướng tính cách tận tâm. Ngoài ra, tính hướng ngoại (12.8%) và tâm lý không ổn định (10.6%) có tỉ lệ gần tương đương nhau (xem Biểu đồ 2).



Biểu đồ 2: Thống kê tính cách của SV

Đối với cán bộ thư viện trường ĐH, SV có khuynh hướng lo sợ khi giao tiếp, nhờ sự tư vấn hay trợ giúp từ cán bộ thư viện. Khi được hỏi về khả năng tiếp cận của SV đối với cán bộ thư viện, 25.5% SV cho rằng họ e ngại và có sự cản trở về mặt tâm lý khi tiếp xúc với cán bộ thư viện để nhờ sự tư vấn, trợ giúp, trong khi đó, có 36,2% SV thấy thoải mái khi giao tiếp với cán bộ thư viện (xem Biểu đồ 3).



Biểu đồ 3: Thống kê ý kiến về tâm lý của SV khi giao tiếp với cán bộ thư viện

Ngoài ra, SV gặp trở ngại về mặt cảm xúc khi sử dụng thư viện gồm 26.7% SV cho rằng, thấy ngại khi không biết cách sử dụng thư viện, 18.3% SV cho rằng, các SV khác biết cách sử dụng thư viện trong khi bản thân họ không biết cách sử dụng thư viện và điều này làm cho SV cảm thấy xấu hổ. Tương tự, 21.5% SV thấy ngại khi hỏi cán bộ thư viện để trợ giúp. Kết quả này cũng tương tự khi SV cho rằng, không thoải mái khi đến thư viện hoặc nghĩ đến việc đi đến thư viện (20.8%).

Bên cạnh đó, họ còn gặp trở ngại trong việc sử dụng công nghệ, trang thiết bị. Cụ thể là, 17.4% lượt SV hoàn toàn đồng ý rằng, họ không biết cách sử dụng hiệu quả mục lục tra cứu trên máy tính và không biết cách đặt mượn sách trong thư viện qua Internet (14.6%). Chính vì vậy, có 35.2% lượt ý kiến cho rằng, họ thích sử dụng trực tiếp hơn là sử dụng trực tuyến và họ biết cách tận dụng máy tính trong thư viện để học tập (26.5%).

Ngoài ra, còn có một số trở ngại khác liên quan đến sự lo âu của SV khi sử dụng thư viện bao gồm sự trở ngại khi tiếp cận thư viện như: SV không biết cách bắt đầu tìm kiếm trong thư viện chiếm 21.9%; Không biết nhiều về thư viện, các phòng, ban chức năng liên quan trong thư viện (32.1%)... Tuy vậy, một số SV cũng

đồng ý rằng, khoá tập huấn sử dụng thư viện là đầy đủ để giúp họ sử dụng thư viện một cách dễ dàng (41.3%). Tương tự, sự trở ngại khi sử dụng không gian thư viện và các nguồn lực có trong thư viện cũng là yếu tố ảnh hưởng đến sự lo âu của SV khi tìm kiếm thông tin trong thư viện.

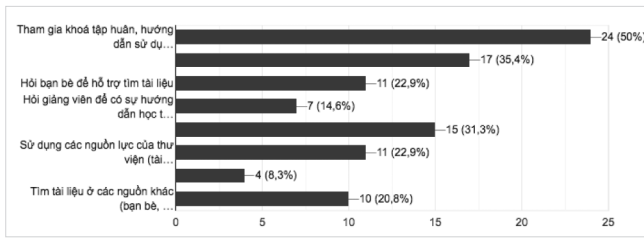
2.3.2. Biện pháp giảm thiểu sự lo âu của sinh viên khi sử dụng thư viện

Quá trình sử dụng thư viện và tìm kiếm thông tin của SV sẽ hiệu quả hơn khi SV có sự chuẩn bị tốt về mặt tâm lý, kiến thức, kỹ năng cũng như sự hỗ trợ từ thư viện nhà trường. Đồng thời, căn cứ vào các tiêu chí để đo lường sự lo âu của SV khi sử dụng thư viện bao gồm tâm lý của SV, trở ngại về cảm xúc khi sử dụng thư viện, sử dụng công nghệ, trang thiết bị trong thư viện, khi tiếp cận thư viện và trở ngại khi sử dụng không gian thư viện, nguồn lực thông tin của thư viện, dưới đây chúng tôi đề xuất ba nhóm giải pháp chính đối với SV, giảng viên và thư viện:

Đối với SV: Dựa trên kết quả khảo sát từ Biểu đồ 4 cho thấy, để giảm thiểu sự lo âu khi sử dụng thư viện, bản thân mỗi SV cũng tự chủ động thực hiện các biện pháp như tham gia khoá tập huấn, hướng dẫn sử dụng thư viện (chiếm tỉ lệ cao nhất là 50%). SV cũng sẽ lưu ý trao đổi và nhờ sự hỗ trợ, tư vấn của cán bộ thư viện khi cần (chiếm 35.4%). Cùng với đó, SV cũng sẽ chủ động tìm đọc các tài liệu hướng dẫn sử dụng thư viện, tìm kiếm thông tin hiệu quả (31.3%). Ngoài ra, SV cũng cho rằng, việc hỏi bạn bè để tìm tài liệu và sử dụng các nguồn lực của thư viện (tài liệu, cơ sở vật chất, trang thiết bị, không gian thư viện...) (đều chiếm tỉ lệ 22.9%). Trong trường hợp tìm kiếm thông tin tại thư viện chưa đáp ứng được các nhu cầu cần thiết, SV cũng có thể chủ động tìm kiếm tài liệu ở các nguồn khác như bạn bè, thư viện trường khác, Internet... (20.8%). Một kết quả đáng chú ý khi SV tham gia khảo sát trả lời đó là, chỉ có 8.3% SV sẽ không sử dụng thư viện vì cảm thấy không thoải mái và 14.6% SV cần có sự hỗ trợ của giảng viên để học tập hiệu quả.

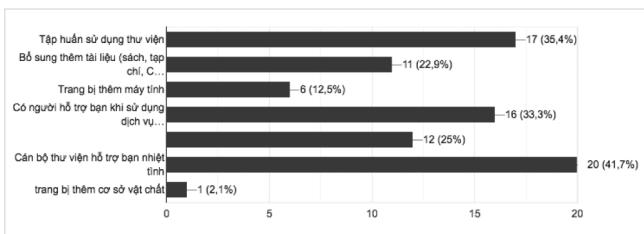
Như vậy, điều quan trọng nhất đó là bản thân mỗi SV cần nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của thư viện, vai trò của thư viện trong quá trình học tập tại trường cũng như kiến thức, kỹ năng tìm kiếm thông tin. Từ đó, SV cần có ý thức chủ động học hỏi kiến thức, kỹ năng từ thư viện, giảng viên, cán bộ thư viện, bạn bè hay các kênh tham khảo khác nhau để tăng sự tự tin và giảm sự lo lắng khi sử dụng thư viện (xem Biểu đồ 4).

Đối với thư viện: Việc đề xuất biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng thư viện cho SV, giảm thiểu sự lo âu của SV khi sử dụng thư viện luôn thực sự cần thiết và khả thi. Ngoài việc căn cứ vào tình hình hoạt động và định hướng phát triển của thư viện thì ý kiến đề xuất của SV cũng rất



Biểu đồ 4: Ý kiến về hoạt động của SV để giảm sự lo âu khi sử dụng thư viện

quan trọng (xem Biểu đồ 5). Cụ thể, trong kết quả khảo sát của nghiên cứu này, SV cũng có những kì vọng đối với thư viện nhằm giúp SV giảm thiểu sự lo lắng và có thể tìm kiếm thông tin một cách hiệu quả nhất. Các biện pháp được SV đề xuất thư viện thực hiện như thư viện tổ chức tập huấn và hướng dẫn kĩ năng sử dụng thư viện hiệu quả, bổ sung tài liệu cho thư viện như sách, tạp chí, cơ sở dữ liệu...) phù hợp với nhu cầu của SV, trang bị thêm máy tính, cơ sở vật chất hỗ trợ, sự nhiệt tình hỗ trợ của cán bộ thư viện khi SV có nhu cầu tìm kiếm thông tin,... Trong đó, có 83 lượt ý kiến SV mong muốn các biện pháp cụ thể. SV mong muốn cán bộ thư viện có sự hỗ trợ nhiệt tình đối với SV trong quá trình sử dụng thư viện (chiếm tỉ lệ cao nhất là 41.7%), tiếp đến là tham gia các khoá tập huấn sử dụng do thư viện tổ chức dành cho SV (chiếm 35.4%). Tương tự, 33.3% SV mong muốn có người hỗ trợ khi sử dụng dịch vụ thông tin - thư viện. Ngoài ra, SV cũng mong muốn thư viện có thể bổ sung tài liệu nhằm phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí, đặc biệt là bổ sung các tài liệu giải trí (22.9%) cũng như việc giảng viên cùng hỗ trợ SV trong quá trình tìm kiếm thông tin và học tập tại thư viện. Chỉ có 2.1% SV đề xuất thư viện trang bị thêm cơ sở vật chất và thích có một không gian riêng tư hơn khi sử dụng thư viện (1 lượt ý kiến bổ sung).



Biểu đồ 5: Ý kiến đề xuất của SV để giảm sự lo âu khi sử dụng thư viện

Như vậy, trên cơ sở các ý kiến đề xuất của SV để giảm thiểu sự lo âu khi sử dụng thư viện, thư viện cũng có thể thực hiện các biện pháp cụ thể sau:

Thứ nhất, thư viện cần trang bị đầy đủ hơn về kiến thức, kĩ năng tìm kiếm thông tin của SV. Để làm được điều này, ngoài việc tổ chức các lớp tập huấn hướng dẫn sử dụng thư viện, thư viện có thể cung cấp các khoá

hướng dẫn SV tìm kiếm thông tin không chỉ trong phạm vi thư viện của trường tìm kiếm từ các nguồn thông tin khác. Điều này thực sự cần thiết để giúp SV có được kiến thức, kĩ năng tìm kiếm thông tin, từ đó tự tin hơn để tìm thông tin một cách chủ động, hiệu quả và phù hợp. Khi đó, SV sẽ có khả năng tìm kiếm và sử dụng hiệu quả nhất nguồn tài nguyên thông tin sẵn có của thư viện. Các buổi hướng dẫn này cần được tổ chức tại thư viện vào đầu mỗi năm học dành cho tất cả SV, đặc biệt là đối với SV năm nhất. Sau mỗi khoá tập huấn, hướng dẫn, thư viện cần có sự đánh giá, kiểm tra kiến thức, kĩ năng để hiểu được mức độ tiếp thu của SV khi tham gia các buổi tập huấn, hướng dẫn như một điều kiện cần thiết và bắt buộc để SV có thể tự học tại thư viện.

Thứ hai, tăng cường sự hỗ trợ trực tiếp của đội ngũ cán bộ thư viện. Kết quả khảo sát cho thấy, SV gặp một số trở ngại khi cần đến sự hỗ trợ của cán bộ thư viện, SV cảm thấy lo sợ hơn khi sử dụng thư viện và các dịch vụ thông tin - thư viện hoặc chưa thể khai thác tối đa nguồn tài nguyên thông tin của thư viện. Có một số nguyên nhân dẫn đến tình trạng SV e ngại khi tiếp xúc với cán bộ thư viện bao gồm cán bộ thư viện quá bận rộn với các hoạt động phục vụ người dùng tin khác nhau của thư viện, thái độ hỗ trợ và sự thân thiện của cán bộ thư viện khi giao tiếp với SV, cảm giác chủ quan của SV khi tiếp xúc với cán bộ thư viện, sự thiếu tự tin về mặt kĩ năng sử dụng thư viện dẫn đến việc SV ngại hỏi cán bộ thư viện để nhờ sự trợ giúp khi tìm kiếm thông tin. Do vậy, để giảm thiểu các yếu tố gây cản trở SV sử dụng thư viện, cán bộ thư viện cần chủ động hướng dẫn, hỗ trợ SV khi quan sát đến quá trình tìm kiếm thông tin của SV. Chẳng hạn, đối với SV năm nhất hoặc SV mới sử dụng thư viện lần đầu, cán bộ thư viện có thể quan sát và chủ động hướng dẫn SV. Điều này sẽ giúp SV trở nên tự tin hơn để có thể tìm kiếm thông tin hoặc nhờ đến sự trợ giúp của cán bộ thư viện khi đến thư viện.

Đối với giảng viên: Giảng viên cần đề ra điều kiện bắt buộc SV tìm kiếm thông tin trong thư viện để làm bài tập, thuyết trình, tự học, ... hoặc sử dụng thư viện như là một nơi để luyện tập thuyết trình, làm việc nhóm. Đặc biệt đối với SV chuyên ngành Thông tin - Thư viện, yêu cầu sử dụng thư viện thường xuyên được xem là yêu cầu bắt buộc để giúp SV dần làm quen với môi trường làm việc sau khi tốt nghiệp cũng như những định hướng nghề nghiệp, rèn luyện khả năng tự học suốt đời của SV. Trong quá trình hỗ trợ SV giảm thiểu sự lo lắng khi sử dụng thư viện, giảng viên cần tham gia cùng SV trong một vài tiết học cụ thể tại thư viện. Khi đó, tùy thuộc vào mục tiêu môn học, giảng viên cũng có thể kiểm soát quá trình tìm kiếm thông tin của SV dựa trên kết quả học tập của SV tại thư viện. Điều này thực sự cần thiết về mặt tâm lí để giúp SV tự tin hơn với việc học tập và

sử dụng thư viện bởi lẽ giảng viên vừa tạo động lực cho SV học tập tại thư viện, vừa là người hỗ trợ SV khi cần, hướng dẫn SV học tập và tìm kiếm thông tin phù hợp. Để làm được điều đó, mỗi giảng viên cũng cần tự trang bị cho mình những kiến thức, kỹ năng cần thiết để sử dụng thư viện, tìm kiếm, chọn lọc, đánh giá và sử dụng thông tin. Từ đó, việc hỗ trợ của giảng viên khi SV đến thư viện để học tập sẽ giúp SV giảm được rất nhiều sự bỡ ngỡ khi sử dụng thư viện.

3. Kết luận

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự lo âu của SV khi sử dụng thư viện, bao gồm tâm lý của SV, trở ngại về cảm xúc khi sử dụng thư viện, khả năng sử dụng công nghệ,

trang thiết bị trong thư viện khi tiếp cận thư viện và những yếu tố về tâm lý khi sử dụng không gian, nguồn lực thông tin của thư viện. Trong đó, tâm lý của SV là một trong những yếu tố quyết định đến sự lo sợ của SV. Kết quả nghiên cứu đã chỉ rõ sự ảnh hưởng này đối với SV khi tìm kiếm thông tin trong thư viện. Để giảm thiểu sự lo lắng của SV khi sử dụng thư viện và tìm kiếm thông tin, có rất nhiều biện pháp cụ thể từ sự phối hợp của SV, giảng viên và cán bộ thư viện. Đặc biệt, trong đó, nhận thức của SV, kiến thức, kỹ năng và ý thức chủ động của SV trong quá trình tự học, tự tìm kiếm thông tin và sử dụng thư viện là yếu tố quan trọng nhất quyết định đến hiệu quả sử dụng thư viện cũng như hành vi tìm kiếm thông tin của SV.

Tài liệu tham khảo

- [1] Ahmed, S.M.Z. and Aziz, T.B., (2017), *Use of Bostick's Library Anxiety Scale (LAS) in a developing country perspective*, Library Review, Vol. 66 No. 4/5, 282-296.
- [2] Ansari N, (2009), *The relationship between perceived size of library collection and library anxiety among undergraduated students at International Islamic University Malaysia*, Management Models and Framework, Ical 2009, 423-426.
- [3] Battle, Joel C, (2004), *The effect of information literacy instruction on library anxiety among international students*, Doctoral dissertation, University of North Texas.
- [4] Bostick, S. L, (1992), *The development and validation of the library anxiety scale*, Ph.D. Dissertation, Wayne State University, Detroit, USA.
- [5] Carlile, H, (2007), *The implications of library anxiety for academic reference services: A review of literature*, Australian Academic & Research Libraries, 38(2), 129-147.
- [6] Case, Donald O, (2007), *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior (2nd ed.)*, Amsterdam: Elsevier.
- [7] Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J, (2002), *Dimensions of library anxiety and social interdependence: Implications for library services*, Library Review, 51(2), 71-78.
- [8] Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Bostick, S. L, (2006), *The relationship between race and library anxiety among graduate students: A replication study*, Information Processing and Management, 42(3), 843-851.
- [9] Jiao, Q.G., Onwuegbuzie, A.J, (Dec 2004), *The Impact of Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes*, Information Technology And Libraries, 138-144.
- [10] Jiao, Q.G., Onwuegbuzie, A.J. and Lichtenstein, A.A, (1996), *Library anxiety: characteristics of 'at-risk' college students*, Library & Information Science Research, 18, 151-163.
- [11] Nguyễn Như Ý, Nguyễn Văn Khang, Vũ Quang Hào, Phan Xuân Thành, (1999), *Đại Từ điển tiếng Việt*, NXB Văn hoá - Thông tin, Hà Nội, tr.1027.
- [12] Vũ Dũng, Lê Thị Thanh Hương, Phan Thị Mai, (2012), *Từ điển thuật ngữ tâm lý học*, NXB Từ điển Bách khoa, Hà Nội, tr.422-424.
- [13] Wilson, T.D, (2000), *Human information behaviour*, Information Science Research, 3(2), 49-55.
- [14] Wilson, T.D, (2006), *Revisiting user studies and information needs*, Journal of Documentation, 62(6).

THE THEORY OF LIBRARY ANXIETY AND ITS AFFECT ON THE INFORMATION SEEKING BEHAVIOR OF GRADUATE STUDENTS

Bui Ha Phuong

University of Social Sciences and Humanities,
VNU-Ho Chi Minh City
12 Dinh Tien Hoang, Ben Nghe ward,
District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam
Email: buihaphuong81@hcmussh.edu.vn

ABSTRACT: *The paper presents the concept of information-seeking behavior and library anxiety. In addition, the paper also analyzes the current state of library anxiety of graduate students from the results of the sample survey using the questionnaire for students. This questionnaire was developed based on the library anxiety scale. Based on that, the author proposes some solutions to reduce the anxiety of using the academic library in term of seeking information for learning, research and entertainment needs.*

KEYWORDS: Library anxiety; information seeking behavior; library usage; graduate students.