

Nhu cầu phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần của sinh viên Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

Lê Như Ý*, Nguyễn Thị Thanh Ngân, Đinh Thị Yến Nhi, Phạm Quốc Hòa, Ngô Thiên Phi



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm tìm hiểu nhu cầu của sinh viên Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh đối với website hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Nghiên cứu sử dụng cách tiếp cận định lượng thông qua khảo sát 106 sinh viên. Mô hình các yếu tố của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần được phát triển dựa trên các câu hỏi tiêu chuẩn trong mô hình tích hợp WebQual 4.0 và SERVQUAL nhằm tìm hiểu nhu cầu của sinh viên đối với các yếu tố trên website. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết sinh viên cho rằng việc phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần là cần thiết. Qua nghiên cứu nhu cầu về các yếu tố của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần, nhóm yếu tố được sinh viên chú trọng nhất là thông tin; trong khi đó, các yếu tố liên quan đến thiết kế của website ít được sinh viên quan tâm nhất. Bên cạnh đó, việc website yêu cầu thay đổi mật khẩu thường xuyên và các yếu tố về khả năng phản hồi cũng ít được chú trọng nếu so với những yếu tố khác. Nhìn chung, hầu hết các yếu tố được sinh viên đánh giá là hoàn toàn cần thiết đối với website hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Từ đó, nghiên cứu đưa ra một số đề xuất về việc phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần cho sinh viên Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: nhu cầu, website, sức khỏe tâm thần, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

1 GIỚI THIỆU

Học viên, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM, Việt Nam

Liên hệ

Lê Như Ý, Học viên, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM, Việt Nam

Email: ylenhuu@gmail.com

Lịch sử

- Ngày nhận: 05-02-2024
- Ngày sửa đổi: 19-7-2024
- Ngày chấp nhận: 19-9-2024
- Ngày đăng:

DOI:



Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



2 Các vấn đề về sức khỏe tâm thần ảnh hưởng đến thanh
3 thiếu niên nhiều hơn bất kỳ nhóm tuổi nào khác¹.
4 Sức khỏe tâm thần là yếu tố đặc biệt quan trọng, ảnh
5 hưởng trực tiếp đến khả năng học tập, phát triển cá
6 nhân và chất lượng cuộc sống của sinh viên.
7 Sự phổ biến của công nghệ di động và Internet tạo ra
8 một môi trường thuận lợi để tìm kiếm thông tin về sức
9 khỏe tâm thần. Internet đã trở thành nguồn thông tin
10 sức khỏe chiếm ưu thế, đặc biệt đối với giới trẻ². Một
11 đánh giá cho thấy, trung bình cứ ba sinh viên đại học
12 tại châu Âu thì có một người tìm kiếm thông tin liên
13 quan đến sức khỏe tâm thần trên Internet và cứ 10
14 sinh viên thì có một người truy cập nền tảng hỗ trợ
15 sức khỏe tâm thần trực tuyến³. Các dịch vụ sức khỏe
16 tâm thần trực tiếp có thể gây ra những rào cản đáng kể
17 cho thanh niên, phần lớn là do khả năng tiếp cận, tính
18 sẵn có và chi phí cao của các dịch vụ này, cũng như
19 sự miễn cưỡng của thanh niên trong việc tìm kiếm
20 sự trợ giúp chuyên nghiệp do kỳ thị và xấu hổ². Xét
21 về những rào cản này, dịch vụ qua Internet có một
22 số lợi thế: không có ranh giới địa lý, dịch vụ thường
23 có chi phí thấp hoặc miễn phí cho người dùng, phần

lớn là ẩn danh và riêng tư, điều này có khả năng làm
giảm sự kỳ thị và bối rối khi tìm kiếm sự trợ giúp⁴.
Internet có thể cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ
chăm sóc sức khỏe vì nó có phạm vi tiếp cận rộng rãi⁵.
Bản chất tương tác của Internet cho phép cung cấp
các liệu pháp trực tuyến dưới nhiều hình thức khác
nhau như trò chơi hoặc e-learning. Do đó, các dịch
vụ sức khỏe tâm thần trực tuyến có thể cung cấp các
giải pháp tương tác để thu hút thanh niên theo cách
tự định hướng và ẩn danh².

Từ đó có thể thấy, Internet đã và đang trở thành một
công cụ quan trọng cho giới trẻ tìm kiếm thông tin
và trợ giúp về sức khỏe tâm thần. Mặc dù hệ thống
chăm sóc sức khỏe ban đầu^a ở Việt Nam khá mạnh,
nhưng hiện tại vẫn chưa có dịch vụ chăm sóc sức khỏe
tâm thần ban đầu, cũng như chưa có website cung
cấp thông tin sức khỏe tâm thần dành cho nhóm tuổi
thanh thiếu niên⁶. Những năm gần đây, các trường
đại học tại Việt Nam nói chung và Trường Đại học

^a Chăm sóc sức khỏe ban đầu là những chăm sóc y tế cơ bản thiết yếu dựa trên cơ sở khoa học và thực tiễn cũng như những phương pháp được xã hội chấp nhận và đến với mọi người, mọi gia đình thông qua sự tham gia đầy đủ của cộng đồng với mức chi phí mà cộng đồng và Nhà nước có thể trang trải, và có thể duy trì được ở bất cứ mức phát triển nào, với tinh thần tự lo liệu, tự quyết định.

Trích dẫn bài báo này: Ý L N, Ngân N T T, Nhi D T Y, Hòa P Q, Phi N T. **Nhu cầu phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần của sinh viên Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh**. *Sci. Tech. Dev. J. - Soc. Sci. Hum.* 2024; (1):1-14.

43 Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia
 44 Thành phố Hồ Chí Minh (Trường ĐH KHXH&NV,
 45 ĐHQG-HCM) nói riêng đã chú trọng đến việc thúc
 46 đẩy sức khỏe tâm thần trong sinh viên và cộng đồng.
 47 Tuy nhiên, các dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tâm thần chủ
 48 yếu được cung cấp dưới hình thức trực tiếp, các web-
 49 site và công cụ hỗ trợ sức khỏe tâm thần trực tuyến
 50 vẫn chưa phổ biến. Vì vậy, nghiên cứu này được
 51 thực hiện nhằm tìm hiểu về nhu cầu phát triển web-
 52 site hỗ trợ sức khỏe tâm thần cho sinh viên Trường
 53 ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM, từ đó cung cấp các
 54 đề xuất làm nền tảng cho những nghiên cứu sau này
 55 liên quan đến việc hỗ trợ sức khỏe tâm thần trực tuyến
 56 cho sinh viên.

57 CƠ SỞ LÝ THUYẾT

58 Khái niệm sức khỏe tâm thần

59 Kể từ khi thành lập, Tổ chức Y tế Thế giới (WHO)
 60 đã đề cập đến sức khỏe tâm thần khi định nghĩa về
 61 sức khỏe. Theo WHO (2001), sức khỏe là “một trạng
 62 thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần, và xã
 63 hội chứ không chỉ đơn thuần là không có bệnh tật hay
 64 thương tật” [7, tr.1]. Cả sức khỏe tâm thần và thể chất
 65 đều không thể tồn tại một mình; hoạt động tinh thần,
 66 thể chất, và xã hội phụ thuộc lẫn nhau⁸.

67 Theo WHO (2001), sức khỏe tâm thần được hiểu là
 68 một trạng thái hạnh phúc, trong đó cá nhân nhận ra
 69 khả năng của mình, có thể đương đầu với những căng
 70 thẳng thông thường trong cuộc sống, có thể làm việc
 71 năng suất và hiệu quả, và có thể đóng góp cho cộng
 72 đồng của mình⁹.

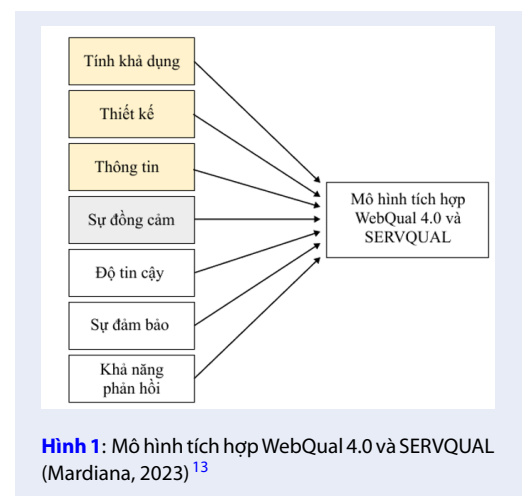
73 Định nghĩa sức khỏe tâm thần của WHO (2001) được
 74 lựa chọn sử dụng trong nghiên cứu này vì mang lại sự
 75 hiểu biết đầy đủ và khái quát về khái niệm sức khỏe
 76 tâm thần. Đồng thời, khái niệm này đơn giản và dễ
 77 hiểu đối với các đối tượng khác nhau, bao gồm sinh
 78 viên, và đã được sử dụng rộng rãi trong nhiều nghiên
 79 cứu.

80 Mô hình các yếu tố của website sức khỏe 81 tâm thần

82 Năm 2000, Barnes & Vidgen¹⁰ đã thiết lập mô hình
 83 WebQual nhằm đánh giá chất lượng của website. Mô
 84 hình này đã được triển khai rộng rãi để đánh giá các
 85 website hoặc ứng dụng dựa trên website. WebQual
 86 sau đó được sửa đổi thành WebQual 4.0¹¹. WebQual
 87 4.0 được mô tả bao gồm năm yếu tố, chia thành ba
 88 nhóm: tính khả dụng (gồm tính khả dụng và thiết kế),
 89 chất lượng thông tin (thông tin), và chất lượng tương
 90 tác dịch vụ (độ tin cậy và sự đồng cảm). Trong đó,
 91 tính khả dụng là mức độ mà người dùng có thể sử
 92 dụng website một cách thực tế như việc website dễ sử

dụng, dễ điều hướng hoặc dễ hiểu. Thiết kế là mức
 độ mà website có hình thức đẹp mắt và dễ nhìn, như
 cách các menu được thiết kế, màu sắc phù hợp. Đồng
 cảm là mức độ mà website hiểu người dùng, như việc
 website tạo ra cảm giác cá nhân hóa, xem người dùng
 như một phần của cộng đồng và website giúp người
 dùng dễ dàng giao tiếp với nhà cung cấp. Độ tin cậy
 là mức độ người dùng cảm thấy an toàn khi truy cập
 website, bao gồm việc lưu trữ dữ liệu cá nhân và cung
 cấp thông tin bí mật.

Trong bài viết về WebQual 4.0, Barnes & Vidgen
 (2002)¹¹ đã kêu gọi cải tiến mô hình WebQual 4.0 của
 họ vì WebQual 4.0 là công cụ đánh giá chất lượng của
 các website thương mại điện tử nên cần có sự sửa đổi
 để sử dụng WebQual 4.0 cho các loại website khác.
 Barnes & Vidgen tuyên bố rằng WebQual 4.0 được
 tạo ra dựa trên một số lý thuyết, khuôn khổ đã được
 thiết lập trước đó. Một trong số đó là SERVQUAL¹².
 SERVQUAL là một mô hình được sử dụng rộng rãi
 để đo lường chất lượng dịch vụ, gồm năm yếu tố: độ
 tin cậy (cung cấp dịch vụ như đã cam kết), sự đảm
 bảo (xây dựng sự tin nhiệm thông qua cách phục vụ
 và tạo ra môi trường an toàn cho khách hàng khi giao
 dịch), tính hữu hình (hình thức bên ngoài của nhà
 cung cấp dịch vụ, bao gồm các công cụ họ sử dụng và
 địa điểm diễn ra dịch vụ), sự đồng cảm, và khả năng
 phản hồi (mức độ mà tổ chức giúp đỡ khách hàng và
 cung cấp dịch vụ ngay lập tức, không chậm trễ). Trên
 cơ sở đó, Mardiana (2023)¹³ đã đề xuất mô hình tích
 hợp giữa WebQual 4.0 và SERVQUAL. Mô hình này
 gồm bảy yếu tố: tính khả dụng, thiết kế, thông tin, sự
 đồng cảm, độ tin cậy, và sự đảm bảo, khả năng phản
 hồi (Hình 1).



Hình 1: Mô hình tích hợp WebQual 4.0 và SERVQUAL (Mardiana, 2023)¹³

Website hỗ trợ sức khỏe tâm thần có mức độ tương
 tác dữ liệu lớn, thu thập thông tin về tình trạng sức

128 khỏe tâm thần và thông tin cá nhân của người dùng.
 129 Đây là những dữ liệu nhạy cảm, đòi hỏi website cần
 130 phải đảm bảo bảo mật, an toàn cho người sử dụng.
 131 Ngoài ra, việc chăm sóc sức khỏe tâm thần cần có sự
 132 thấu hiểu để hỗ trợ giải quyết vấn đề cho người dùng
 133 một cách hiệu quả, cũng như cung cấp các dịch vụ đáp
 134 ứng nhu cầu của họ. Chính vì vậy, mô hình tích hợp
 135 giữa WebQual 4.0 và SERVQUAL của Mardiana với
 136 bảy yếu tố gồm tính khả dụng, thiết kế, thông tin, sự
 137 đồng cảm, khả năng phản hồi, độ tin cậy, và sự đảm
 138 bảo, có thể được xem là mô hình tổng hòa các yếu tố
 139 của một website hỗ trợ sức khỏe tâm thần.
 140 Theo đó, tương tự các loại website khác, website hỗ
 141 trợ sức khỏe tâm thần cần dễ sử dụng và tương tác.
 142 Thiết kế của website cần mang lại hiệu ứng tâm lý
 143 tích cực cho người dùng qua cách sử dụng thông điệp,
 144 hình ảnh, màu sắc tạo cảm giác an toàn và dễ chịu.
 145 Website hỗ trợ sức khỏe tâm thần cần cung cấp cho
 146 người dùng những thông tin và tài liệu giáo dục tâm
 147 lý, kỹ năng ứng phó với các vấn đề tâm thần, cũng
 148 như những lời khuyên hữu ích. Bên cạnh đó, sự
 149 đồng cảm cũng là yếu tố quan trọng, hướng đến việc
 150 đáp ứng nhu cầu hỗ trợ của người dùng trong quá
 151 trình sử dụng website thông qua cung cấp sự trợ giúp
 152 (với các công cụ như chatbot hoặc người hỗ trợ trực
 153 tuyến, diễn đàn, danh sách câu hỏi thường gặp, tài liệu
 154 hướng dẫn), tạo cảm giác cá nhân hóa cho người dùng
 155 bằng cách đưa ra các đề xuất dựa trên lịch sử tương
 156 tác và hoạt động của họ trên website (gợi ý chương
 157 trình hỗ trợ dựa trên thông tin người dùng cung cấp
 158 về trạng thái tâm lý hoặc mục tiêu cá nhân; đề xuất các
 159 tài liệu, video hoặc hoạt động thực hành chăm sóc sức
 160 khỏe tâm thần phù hợp). Sự đảm bảo liên quan đến
 161 việc đảm bảo an toàn và cung cấp các tính năng hỗ
 162 trợ sức khỏe tâm thần cho người dùng, như tìm kiếm
 163 sự giúp đỡ qua kết nối với cố vấn hoặc hỗ trợ ngang
 164 hàng, công cụ kiểm tra triệu chứng tâm thần, đánh
 165 giá tình trạng sức khỏe tâm thần qua các thang đo, đề
 166 xuất phương pháp điều trị phù hợp. Khả năng phản
 167 hồi để cập đến việc phản hồi nhanh chóng các yêu cầu
 168 dịch vụ hoặc giải đáp thắc mắc của người dùng về các
 169 vấn đề sức khỏe tâm thần. Độ tin cậy được thể hiện
 170 qua sự cam kết về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức
 171 khỏe tâm thần được cung cấp hoặc đề xuất trên web-
 172 site. Như vậy, dựa trên các câu hỏi tiêu chuẩn của mô
 173 hình tích hợp WebQual 4.0 và SERVQUAL được phát
 174 triển bởi Mardiana, mô hình các yếu tố của website
 175 hỗ trợ sức khỏe tâm thần được sử dụng trong nghiên
 176 cứu này bao gồm bảy nhóm yếu tố với 30 biến quan
 177 sát tương ứng (Bảng 1).

BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU

178

179 Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM là trung tâm
 180 nghiên cứu, đào tạo trong lĩnh vực khoa học xã hội và
 181 nhân văn lớn nhất miền Nam. Trường đào tạo chuyên
 182 sâu các ngành khoa học xã hội và nhân văn, bao gồm
 183 báo chí và truyền thông, du lịch, lịch sử, địa lý, đô thị
 184 học, giáo dục, quan hệ quốc tế, thư viện - thông tin
 185 học, triết học, văn học, văn hóa học, ngoại ngữ, ngôn
 186 ngữ học, xã hội học, tâm lý học. Tính đến năm 2022,
 187 tổng số lượng sinh viên hệ chính quy của trường là
 188 13.291 sinh viên¹⁴.

189 Trong những năm gần đây, Trường ĐH KHXH&NV,
 190 ĐHQG-HCM đã và đang chú trọng đến việc chăm
 191 sóc, phát triển sức khỏe tâm thần cộng đồng. Nhiều
 192 chương trình về sức khỏe tâm thần dành cho những
 193 đối tượng khác nhau đã được tổ chức bởi Khoa Tâm lý
 194 học của Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM, tiêu
 195 biểu như các buổi tọa đàm về tâm lý học, đề án “Hỗ trợ
 196 sức khỏe tinh thần cho sinh viên”, chương trình “Vắc-
 197 xin Tinh thần” góp phần hỗ trợ người dân vượt qua
 198 những tổn thương tinh thần trong đại dịch COVID-
 199 19, dự án “Chuyến tàu Tâm lý USSH”, chuyên đề “Trẻ
 200 em - trẻ vị thành niên và những thách thức trên không
 201 gian mạng” trao đổi về ảnh hưởng của không gian
 202 mạng lên đời sống tâm trí của trẻ em và vị thành niên.
 203 Năm 2019, Khoa Tâm lý học trực thuộc Trường ĐH
 204 KHXH&NV, ĐHQG-HCM đã thành lập Phòng Tham
 205 vấn và Trị liệu Tâm lý USSH nhằm cung cấp dịch vụ
 206 hỗ trợ tâm lý cho nhiều đối tượng khác nhau bao
 207 gồm trẻ em, người lớn, cặp đôi, và gia đình thông
 208 qua các hình thức như tham vấn, thực hiện các bài
 209 kiểm tra, trị liệu, và lên chương trình can thiệp. Đội
 210 ngũ chuyên gia tham vấn là các giảng viên đang giảng
 211 dạy trực tiếp tại Khoa Tâm lý học, các học viên cao
 212 học và thạc sĩ Tâm lý lâm sàng. Đây là một bước
 213 tiến quan trọng của Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-
 214 HCM nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng về hỗ trợ
 215 sức khỏe tâm thần trong xã hội, đặc biệt là môi trường
 216 đại học. Đến thời điểm hiện tại, Phòng Tham vấn và
 217 Trị liệu Tâm lý USSH chưa cung cấp nền tảng trực
 218 tuyến hoặc website hỗ trợ sức khỏe tâm thần cho sinh
 219 viên. Thông tin liên quan đến các chương trình hỗ
 220 trợ sức khỏe tâm thần được cập nhật thông qua trang
 221 mạng xã hội của Khoa Tâm lý học hoặc Phòng Tham
 222 vấn và Trị liệu Tâm lý USSH.

223 Năm 2022, Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM
 224 đã thành lập Trung tâm Nghiên cứu và Hỗ trợ Sức
 225 khỏe tinh thần với các nhiệm vụ chính là hỗ trợ, tư
 226 vấn sức khỏe tâm thần; nghiên cứu và triển khai các
 227 dự án về sức khỏe tâm thần; đào tạo, bồi dưỡng, nâng
 228 cao năng lực trong lĩnh vực sức khỏe tâm thần. Trung
 229 tâm đã xây dựng website cung cấp các thông tin giới

Bảng 1: Các yếu tố của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần dựa trên mô hình tích hợp WebQual 4.0 và SERVQUAL

Thứ tự	Yếu tố đánh giá	Câu hỏi
1	Tính khả dụng	Website dễ sử dụng.
2		Người dùng không gặp khó khăn khi tương tác với website.
3		Menu trên website có cấu trúc và dễ hiểu.
4		Website có thể được sử dụng như một cổng thông tin sức khỏe tâm thần.
5		Website đóng góp lớn vào việc duy trì hoặc nâng cao sức khỏe tâm thần cho người dùng.
6	Thiết kế	Website có giao diện thu hút.
7		Thiết kế website phù hợp với cổng thông tin sức khỏe tâm thần.
8		Website mang lại trải nghiệm tích cực cho người dùng.
9	Thông tin	Website cung cấp thông tin chính xác.
10		Website cung cấp thông tin có thể tin cậy được.
11		Website cung cấp thông tin được cập nhật.
12		Website cung cấp thông tin và lời khuyên hữu ích về sức khỏe tâm thần cho người dùng.
13		Website cung cấp thông tin dễ hiểu.
14		Website cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết về các dịch vụ và phương pháp điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần.
15		Thông tin trên website được cung cấp ở định dạng thích hợp.
16	Sự đồng cảm	Website cung cấp trợ giúp khi cần thiết.
17		Website có sẵn thông tin của nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và các bên liên quan để có thể liên hệ ngay lập tức.
18		Website hiểu được nhu cầu về sức khỏe tâm thần của người dùng, tạo cảm giác cá nhân hóa thông qua các đề xuất.
19	Độ tin cậy	Người dùng có thể sử dụng website bất cứ lúc nào, 24/7 kể cả ngày lễ và cuối tuần.
20		Người dùng có thể truy cập website bằng bất kỳ thiết bị nào (máy tính để bàn, laptop, điện thoại thông minh, máy tính bảng).
21		Không có lỗi trên website.
22	Sự đảm bảo	Website thể hiện sự cam kết về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.
23		Website cung cấp các tính năng liên quan đến nhu cầu của người dùng về sức khỏe tâm thần.
24		Website lưu trữ dữ liệu cá nhân của người dùng một cách an toàn.
25		Mỗi người dùng đều có tên người dùng và mật khẩu để xác thực khi truy cập website.
26		Website yêu cầu người dùng thay đổi mật khẩu thường xuyên.
27	Khả năng phản hồi	Người dùng nhận được thông báo từ website về yêu cầu trợ giúp sức khỏe tâm thần của họ.
28		Các câu hỏi trên website được trả lời trong vòng 24 giờ.
29		Người dùng nhận được email thông báo liên quan đến khiếu nại đã gửi.
30		Không cần nhiều thời gian để tải website.

230 thiệu, nhân sự, liên hệ, thông tin về các nghiên cứu và
 231 dự án, hoạt động khoa học, dịch vụ đánh giá và tham
 232 vấn tâm lý, cũng như các cam kết về dịch vụ. Nhìn
 233 chung, website này được phát triển như một cổng
 234 thông tin đơn thuần, chưa có các chức năng mang tính
 235 tương tác.

236 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

237 Thiết kế nghiên cứu

238 Khảo sát bản hỏi được thực hiện nhằm tìm hiểu nhu
 239 cầu của sinh viên đối với các yếu tố của website hỗ
 240 trợ sức khỏe tâm thần dựa trên mô hình tích hợp We-
 241 bQual 4.0 và SERVQUAL.

242 Phương pháp chọn mẫu

243 Mẫu nghiên cứu được thu thập theo phương pháp
 244 chọn mẫu định ngạch. Cỡ mẫu được xác định dựa
 245 trên công thức tính cỡ mẫu Taro Yamane (1967):

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

246 Theo đó, quần thể mẫu (N) là 13.291 sinh viên hệ đào
 247 tạo chính quy tại Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-
 248 HCM; sai số cho phép e là 0,1. Như vậy, số lượng mẫu
 249 cần thu về tối thiểu được xác định là 99 sinh viên. Số
 250 lượng mẫu chính thức thu được sau khi kết thúc quá
 251 trình khảo sát là 106 phiếu. Mẫu khảo sát được mô tả
 252 theo khoa, năm học, và giới tính (Bảng 2).

253 Phương pháp thu thập dữ liệu

254 Nội dung bản hỏi được thiết kế dựa trên mô hình tích
 255 hợp WebQual 4.0 và SERVQUAL với thang đánh giá
 256 Likert năm mức độ. Ý nghĩa các mức thang đo khoảng
 257 cách như sau: 1,00 đến 1,80: hoàn toàn không cần
 258 thiết; 1,81 đến 2,60: không cần thiết; 2,61 đến 3,40:
 259 trung bình; 3,41 đến 4,20: cần thiết; 4,21 đến 5,00:
 260 hoàn toàn cần thiết.

261 Bản hỏi khảo sát được thiết kế với 36 câu hỏi, gồm bốn
 262 phần chính: (1) Nguồn trợ giúp ưu tiên của sinh viên
 263 khi gặp vấn đề sức khỏe tâm thần; (2) Đánh giá về mức
 264 độ cần thiết của việc thiết kế website hỗ trợ sức khỏe
 265 tâm thần cho sinh viên; (3) Nhu cầu về các yếu tố của
 266 website hỗ trợ sức khỏe tâm thần - nội dung của phần
 267 này gồm bảy nhóm yếu tố tương ứng với các yếu tố
 268 trong mô hình tích hợp WebQual 4.0 và SERVQUAL
 269 (tính khả dụng, thiết kế, thông tin, sự đồng cảm, độ
 270 tin cậy, sự đảm bảo, khả năng phản hồi) và nhu cầu
 271 của sinh viên về những yếu tố khác; (4) Thông tin cá
 272 nhân.

273 Bản hỏi được thiết kế trên công cụ Cognito Forms.
 274 Khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua
 275 các nhóm của cộng đồng sinh viên Trường ĐH
 276 KHXH&NV, ĐHQG-HCM trên Facebook.

PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Phần mềm Microsoft Excel được sử dụng để tiến hành
 làm sạch, mã hóa dữ liệu. Tiếp theo đó, dữ liệu được
 phân tích thống kê mô tả trên phần mềm Python 3.11.
 Sau quá trình xử lý, kết quả phân tích dữ liệu được
 xuất dưới dạng các bảng và biểu đồ.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Mức độ cần thiết của việc phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần cho sinh viên

Kết quả khảo sát về nguồn trợ giúp ưu tiên của sinh
 viên khi gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần cho thấy
 nguồn trợ giúp từ Internet chiếm tỉ lệ cao nhất với
 31,13%. Tiếp theo đó là tỉ lệ sinh viên ưu tiên tìm
 kiếm nguồn trợ giúp từ bạn bè chiếm 25,47% và từ
 gia đình chiếm 19,81% (Hình 2).

Số sinh viên chưa từng gặp vấn đề về sức khỏe tâm
 thần và số sinh viên ưu tiên lựa chọn các dịch vụ chăm
 sóc sức khỏe tâm thần trực tiếp chiếm tỉ lệ bằng nhau
 với 10,38%. Ngoài ra, chỉ 1,89% sinh viên cho biết họ
 có thể tự giải quyết vấn đề sức khỏe tâm thần của bản
 thân. Điều này cho thấy khả năng tự giải quyết của
 sinh viên đối với các vấn đề về sức khỏe tâm thần là
 chưa cao và đa số sinh viên thường sẽ tìm đến sự trợ
 giúp từ các nguồn thông tin trên Internet.

Từ đó, hầu hết sinh viên cũng cho rằng việc phát triển
 website hỗ trợ sức khỏe tâm thần là điều cần thiết
 (50%) hoặc hoàn toàn cần thiết (39,62%). Bên cạnh
 đó, một số sinh viên chỉ đánh giá mức độ cần thiết
 của việc phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần
 ở mức độ trung bình (7,55%). Xếp sau đó lần lượt
 là các lựa chọn hoàn toàn không cần thiết (1,89%) và
 không cần thiết (0,94%) với tỉ lệ rất nhỏ (Hình 3).

Qua đó, sinh viên đã thể hiện sự quan tâm lớn đối
 với việc phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần.
 Đồng thời, kết quả này cũng đã phản ánh về tầm quan
 trọng của nguồn thông tin và hỗ trợ trực tuyến trong
 lĩnh vực sức khỏe tâm thần, đáp ứng nhu cầu ngày
 càng tăng về hỗ trợ sức khỏe tâm thần trong cộng
 đồng sinh viên.

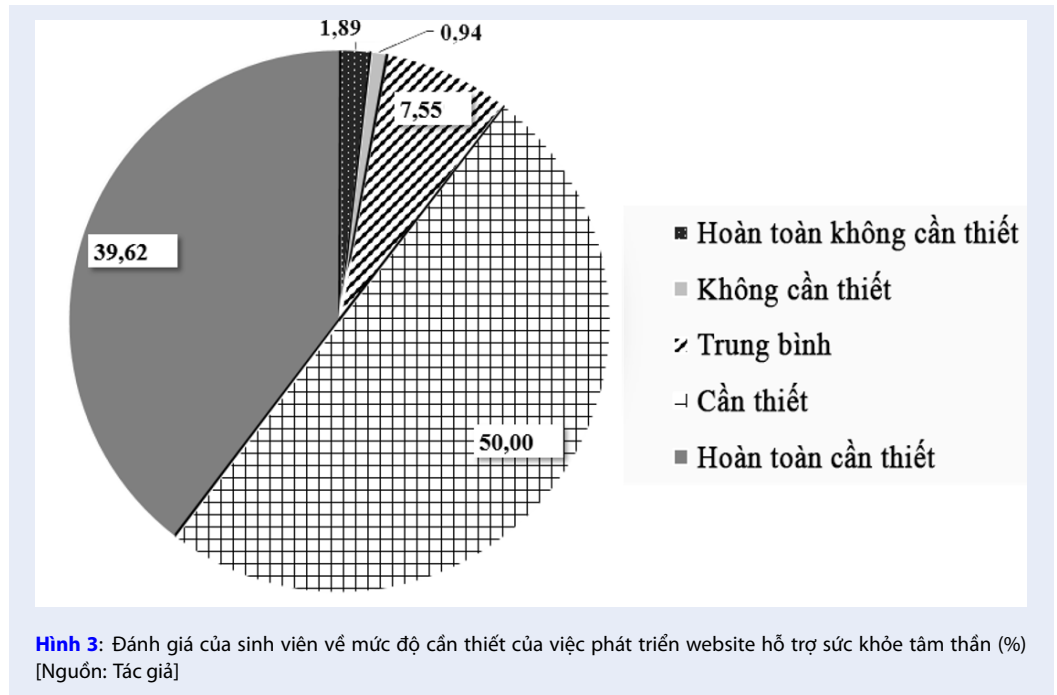
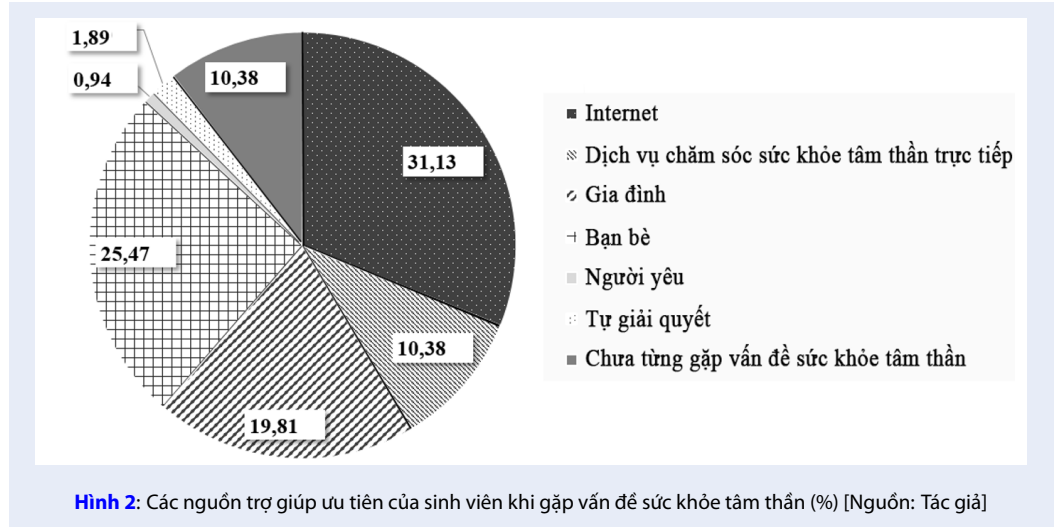
Nhu cầu về tính khả dụng của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần

Qua khảo sát, sinh viên đã thể hiện nhu cầu cao về
 tính khả dụng của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần
 (ĐTB = 4,46, ĐLC = 0,65) (Bảng 3).

Theo đó, nhu cầu cao nhất là về tính dễ sử dụng của
 website, nghĩa là website có thiết kế đơn giản và giao
 diện người dùng rõ ràng (ĐTB = 4,52, ĐLC = 0,61),
 cũng như người dùng không gặp khó khăn khi tương
 tác với website - thao tác và điều hướng dễ dàng (ĐTB
 = 4,51, ĐLC = 0,61). Hai nội dung tiếp theo được sinh

Bảng 2: Số lượng sinh viên tham gia khảo sát[Nguồn: Tác giả]

Biến		Số lượng	Tỉ lệ (%)
Năm học	Năm 1	13	12,26
	Năm 2	42	39,62
	Năm 3	27	25,47
	Năm 4	24	22,64
	Tổng	106	100,00
Giới tính	Nam	18	16,98
	Nữ	88	83,02
	Tổng	106	100,00
Khoa	Báo chí và Truyền thông	4	3,77
	Công tác xã hội	3	2,83
	Du lịch	2	1,89
	Địa lý	1	0,94
	Đồ thị học	4	3,77
	Đồng phương học	12	11,32
	Giáo dục	3	2,83
	Hàn Quốc học	3	2,83
	Lịch sử	1	0,94
	Lưu trữ học - Quản trị văn phòng	1	0,94
	Ngôn ngữ học	4	3,77
	Ngữ văn Anh	9	8,49
	Ngữ văn Đức	1	0,94
	Ngữ văn Nga	2	1,89
	Ngữ văn Pháp	1	0,94
	Ngữ văn Tây Ban Nha - Italia	2	1,89
	Ngữ văn Trung Quốc	3	2,83
	Nhân học	3	2,83
	Nhật Bản học	6	5,66
	Quan hệ quốc tế	8	7,55
	Tâm lý học	2	1,89
	Thư viện - Thông tin học	9	8,49
	Triết học	1	0,94
	Văn hóa học	4	3,77
	Văn học	12	11,32
	Việt Nam học	1	0,94
	Xã hội học	4	3,77
	Tổng	106	100,00



Bảng 3: Nhu cầu của sinh viên về tính khả dụng của website [Nguồn: Tác giả]

Yếu tố	ĐTB	ĐLC
Website dễ sử dụng.	4,52	0,61
Người dùng không gặp khó khăn khi tương tác với website.	4,51	0,61
Website có thể được sử dụng như một cổng thông tin sức khỏe tâm thần.	4,45	0,70
Menu trên website có cấu trúc và dễ hiểu.	4,44	0,62
Website đóng góp lớn vào việc duy trì hoặc nâng cao sức khỏe tâm thần cho người dùng.	4,39	0,70
Tổng	4,46	0,65

viên đánh giá với mức độ cần thiết tương đương nhau
 là website có thể được sử dụng như một cổng thông tin
 sức khỏe tâm thần (ĐTB = 4,45, ĐLC = 0,70), menu
 trên website có cấu trúc và dễ hiểu (ĐTB = 4,44, ĐLC
 = 0,62). Yếu tố tiếp theo được quan tâm là website
 góp phần duy trì hoặc nâng cao sức khỏe tâm thần
 cho người dùng (ĐTB = 4,39, ĐLC = 0,70).
 Như vậy, đối với tính khả dụng, có thể thấy sinh
 viên chú trọng đến việc website có thể được sử dụng
 như một cổng thông tin sức khỏe tâm thần, cung cấp
 những thông tin chất lượng cho người dùng. Bên
 cạnh đó, sinh viên còn chú trọng tính đơn giản, dễ
 sử dụng và tương tác của website.

Nhu cầu về thiết kế của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần

Đối với thiết kế của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần,
 yếu tố được sinh viên quan tâm nhất là website mang
 lại trải nghiệm tích cực cho người dùng (ĐTB = 4,48,
 ĐLC = 0,59) (Bảng 4).

Thiết kế website phù hợp với cổng thông tin sức khỏe
 tâm thần cũng được sinh viên đánh giá là yếu tố hoàn
 toàn cần thiết (ĐTB = 4,31, ĐLC = 0,67). Từ đó cho
 thấy sinh viên mong muốn website sẽ được tối ưu hóa
 để cung cấp thông tin, trở thành một nguồn tin cậy để
 tìm hiểu những thông tin chuyên sâu và chất lượng về
 sức khỏe tâm thần. Bên cạnh đó, sinh viên cho rằng
 website có giao diện thu hút cũng là một yếu tố cần
 thiết (ĐTB = 3,92, ĐLC = 0,82). Như vậy, hình thức
 website đẹp và thu hút là điều cần thiết; tuy nhiên, yếu
 tố này chưa phải là ưu tiên hàng đầu của sinh viên đối
 với website hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Thay vào đó,
 kết quả cho thấy sinh viên tập trung nhiều hơn vào
 trải nghiệm trên website.

Nhu cầu về thông tin của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần

Dựa vào Bảng 5, có thể nhận thấy mức độ quan tâm
 của sinh viên đối với chất lượng thông tin của website
 hỗ trợ sức khỏe tâm thần là rất cao (ĐTB = 4,67, ĐLC
 = 0,52).

Theo đó, yếu tố được đánh giá cao nhất là website
 cung cấp thông tin chính xác (ĐTB = 4,83, ĐLC =
 0,38). Theo sau là nhu cầu về độ tin cậy của thông
 tin (ĐTB = 4,79, ĐLC = 0,41). Điều đó cho thấy sinh
 viên đặc biệt quan tâm đến tính chính xác và đáng tin
 cậy của thông tin được đăng tải trên website.

Những yếu tố được đánh giá tương đương nhau là
 website cung cấp thông tin được cập nhật (ĐTB =
 4,66, ĐLC = 0,53), website cung cấp thông tin và lời
 khuyên hữu ích về sức khỏe tâm thần cho người dùng
 (ĐTB = 4,65, ĐLC = 0,55), website cung cấp thông tin

dễ hiểu (ĐTB = 4,61, ĐLC = 0,51), và website cung cấp
 đầy đủ thông tin chi tiết về dịch vụ và phương pháp
 điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần (ĐTB = 4,61,
 ĐLC = 0,63).

Bên cạnh đó, mặc dù yếu tố về việc cung cấp thông
 tin ở những định dạng khác nhau của website hỗ trợ
 sức khỏe tâm thần được đánh giá là hoàn toàn cần
 thiết (ĐTB = 4,52, ĐLC = 0,65), nhưng đây cũng là
 yếu tố có ĐTB thấp nhất trong nhu cầu của sinh viên
 về thông tin trên website. Như vậy, sinh viên ít tập
 trung hơn vào hình thức của thông tin được cung cấp,
 họ quan tâm nhiều hơn đến chất lượng của thông tin
 sức khỏe tâm thần. Điều này còn được thể hiện qua
 chia sẻ từ một sinh viên như sau:

“Mình xem website như một nơi để tìm hiểu thông tin
 trước khi đến gặp bác sĩ tâm lý nên nhu cầu cá nhân
 hóa sẽ không nhiều. Mình quan tâm nhất đến việc
 liệu nội dung trên trang có được cập nhật, đáng tin
 cậy hay không.”

Trong nhóm yếu tố về thông tin, sinh viên đề cao tính
 chính xác và đầy đủ của thông tin. Ngoài ra, họ cũng
 cho thấy sự quan tâm lớn đối với việc website có thể
 cung cấp những thông tin hữu ích về sức khỏe tâm
 thần cho người dùng.

Nhu cầu về sự đồng cảm của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần

Kết quả khảo sát trong Bảng 6 cho thấy sinh viên có
 nhu cầu cao về sự đồng cảm của website hỗ trợ sức
 khỏe tâm thần (ĐTB = 4,49, ĐLC = 0,63). Điều đó
 thể hiện qua việc các yếu tố đều được đánh giá hoàn
 toàn cần thiết với mức điểm gần bằng nhau.

Trong đó, cao nhất là nhu cầu được trợ giúp khi sử
 dụng website, dưới những hình thức như chatbot,
 diễn đàn trực tuyến, danh sách câu hỏi thường gặp
 hoặc tài liệu hướng dẫn (ĐTB = 4,50, ĐLC = 0,62).
 Tiếp đó là website có sẵn thông tin của nhà cung cấp
 dịch vụ sức khỏe tâm thần và các bên liên quan để có
 thể liên hệ ngay lập tức (ĐTB = 4,49, ĐLC = 0,61),
 và website hiểu được nhu cầu sức khỏe tâm thần của
 người dùng, tạo cảm giác cá nhân hóa thông qua các
 đề xuất (ĐTB = 4,48 điểm, ĐLC = 0,62).

Từ đó có thể nhận thấy đa số sinh viên cho rằng việc
 website mang lại cảm giác cá nhân hóa cho người
 dùng là điều hoàn toàn cần thiết.

Nhu cầu về độ tin cậy của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần

Dựa vào kết quả khảo sát về nhu cầu của sinh viên đối
 với độ tin cậy của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần,
 có thể thấy sinh viên đánh giá cao về sự cần thiết của
 nhóm yếu tố này (ĐTB = 4,59, ĐLC = 0,64) (Bảng 7).

Bảng 4: Nhu cầu của sinh viên về thiết kế của website [Nguồn: Tác giả]

Yếu tố	ĐTB	ĐLC
Website mang lại trải nghiệm tích cực cho người dùng.	4,48	0,59
Thiết kế website phù hợp với công thông tin sức khỏe tâm thần.	4,31	0,67
Website có giao diện thu hút.	3,92	0,82
Tổng	4,24	0,69

Bảng 5: Nhu cầu của sinh viên về thông tin của website [Nguồn: Tác giả]

Yếu tố	ĐTB	ĐLC
Website cung cấp thông tin chính xác.	4,83	0,38
Website cung cấp thông tin có thể tin cậy được.	4,79	0,41
Website cung cấp thông tin được cập nhật.	4,66	0,53
Website cung cấp thông tin và lời khuyên hữu ích về sức khỏe tâm thần cho người dùng.	4,65	0,55
Website cung cấp thông tin dễ hiểu.	4,61	0,51
Website cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết về các dịch vụ và phương pháp điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần.	4,61	0,63
Thông tin trên website được cung cấp ở định dạng thích hợp.	4,52	0,65
Tổng	4,67	0,52

Bảng 6: Nhu cầu của sinh viên về sự đồng cảm của website [Nguồn: Tác giả]

Yếu tố	ĐTB	ĐLC
Website cung cấp trợ giúp khi cần thiết.	4,50	0,62
Website có sẵn thông tin của nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và các bên liên quan để có thể liên hệ ngay lập tức.	4,49	0,61
Website hiểu được nhu cầu sức khỏe tâm thần của người dùng, tạo cảm giác cá nhân hóa thông qua các đề xuất.	4,48	0,65
Tổng	4,49	0,63

427 Trong đó, tính tương thích với nhiều thiết bị khác
 428 nhau được sinh viên đánh giá là cần thiết nhất (ĐTB
 429 = 4,71, ĐLC = 0,52). Điều này cho thấy sinh viên
 430 đánh giá cao khả năng truy cập website từ bất kỳ thiết
 431 bị nào, bao gồm máy tính để bàn, laptop, điện thoại
 432 thông minh và máy tính bảng.

433 Tiếp theo là khả năng sử dụng website bất cứ lúc nào
 434 (ĐTB = 4,58, ĐLC = 0,66) và thể hiện sự cam kết về
 435 chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (ĐTB
 436 = 4,58, ĐLC = 0,68). Điều này thể hiện rằng sinh
 437 viên đánh giá cao không chỉ tính chuyên nghiệp về độ
 438 tương thích của website mà còn quan tâm đến sự cam
 439 kết của website đối với việc cung cấp dịch vụ chăm sóc
 440 sức khỏe tâm thần chất lượng.

441 Mặc dù được đánh giá hoàn toàn cần thiết, yếu tố
 442 không có lỗi trên website (ĐTB = 4,50, ĐLC = 0,69)
 443 có ĐTB thấp nhất trong nhu cầu của sinh viên về các

yếu tố của độ tin cậy. Điều này có thể chỉ ra rằng,
 sinh viên hiểu được tình trạng lỗi trên website là điều
 không thể tránh khỏi. Tuy nhiên, việc cải thiện và duy
 trì tính ổn định của website, hạn chế tối đa các lỗi có
 thể xảy ra là một khía cạnh quan trọng cần được chú
 ý để không làm gián đoạn trải nghiệm người dùng,
 cũng như thể hiện độ tin cậy cao của website.

444 Qua kết quả khảo sát trên, sinh viên đã thể hiện sự
 445 quan tâm đến nhiều khía cạnh khác nhau liên quan
 446 đến độ tin cậy của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần.
 447

Nhu cầu về sự đảm bảo của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần

448 Đối với sự đảm bảo của website, sinh viên quan tâm
 449 nhiều nhất đến việc website lưu trữ dữ liệu cá nhân
 450 của người dùng một cách an toàn (ĐTB = 4,60, ĐLC
 451 = 0,69) (Bảng 8).
 452
 453

Bảng 7: Nhu cầu của sinh viên về độ tin cậy của website [Nguồn: Tác giả]

Yếu tố	ĐTB	ĐLC
Người dùng có thể truy cập website bằng bất kỳ thiết bị nào (máy tính để bàn, laptop, điện thoại thông minh, máy tính bảng).	4,71	0,52
Người dùng có thể sử dụng website bất cứ lúc nào, 24/7 kể cả ngày lễ và cuối tuần.	4,58	0,66
Website thể hiện sự cam kết về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.	4,58	0,68
Không có lỗi trên website.	4,50	0,69
Tổng	4,59	0,64

Bảng 8: Nhu cầu của sinh viên về sự đảm bảo của website [Nguồn: Tác giả]

Yếu tố	ĐTB	ĐLC
Website lưu trữ dữ liệu cá nhân của người dùng một cách an toàn.	4,60	0,69
Website cung cấp các tính năng liên quan đến nhu cầu của người dùng về sức khỏe tâm thần.	4,55	0,63
Mỗi người dùng đều có tên người dùng và mật khẩu để xác thực khi truy cập website.	4,47	0,78
Website yêu cầu người dùng thay đổi mật khẩu thường xuyên.	3,51	1,21
Tổng	4,28	0,83

460 Sinh viên cũng chú ý đến việc website có thể cung cấp
 461 các tính năng đáp ứng nhu cầu của người dùng về sức
 462 khỏe tâm thần (ĐTB = 4,55, ĐLC = 0,63). Trong đó,
 463 sinh viên thể hiện sự quan tâm lớn đối với các tính
 464 năng hỗ trợ sức khỏe tâm thần cá nhân, bao gồm đánh
 465 giá tình trạng sức khỏe tâm thần qua các thang đo, hỗ
 466 trợ ngang hàng, tính năng kết nối với chuyên gia, để
 467 xuất phương pháp điều trị phù hợp, cung cấp công cụ
 468 kiểm tra triệu chứng tâm thần. Ngoài ra, một số sinh
 469 viên còn đề cập đến các tính năng khác như có lời
 470 nhắc nhở, động viên và đưa ra các liệu trình nhằm ổn
 471 định hoặc nâng cao sức khỏe tâm thần (Bảng 9). Điều
 472 này cho thấy ngoài việc xem website như nguồn tin để
 473 tìm hiểu về sức khỏe tâm thần, sinh viên còn mong
 474 đợi rằng website có thể hỗ trợ họ trong việc nhận diện
 475 tổng quan và cung cấp cái nhìn ban đầu về tình trạng
 476 sức khỏe tâm thần của bản thân.

477 Bên cạnh đó, sinh viên cũng cho rằng mỗi người dùng
 478 nên có tên người dùng và mật khẩu để xác thực khi
 479 truy cập website (ĐTB = 4,47, ĐLC = 0,78). Trong
 480 khi đó, việc website yêu cầu người dùng thay đổi mật
 481 khẩu thường xuyên (ĐTB = 3,51, ĐLC = 1,21) là điều
 482 mà sinh viên ít quan tâm nhất trong các yếu tố về sự
 483 đảm bảo của website. ĐLC cao chỉ ra rằng sinh viên
 484 có nhiều ý kiến khác nhau đối với vấn đề này.

485 Như vậy, đối với sự đảm bảo của website hỗ trợ sức
 486 khỏe tâm thần, yếu tố nhận được sự quan tâm lớn
 487 nhất là việc lưu trữ dữ liệu cá nhân của người dùng

488 một cách an toàn. Ngoài ra, các tính năng như đánh
 489 giá tình trạng sức khỏe tâm thần qua thang đo và cung
 490 cấp công cụ kiểm tra triệu chứng tâm thần cũng được
 491 phần lớn sinh viên quan tâm.

Nhu cầu về khả năng phản hồi của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần

492 Dựa vào kết quả khảo sát về nhu cầu của sinh viên đối
 493 với khả năng phản hồi của website hỗ trợ sức khỏe
 494 tâm thần, có thể thấy, sinh viên đánh giá cao nhất về
 495 sự cần thiết của việc nhận được trả lời cho câu hỏi
 496 trên website trong vòng 24 giờ (ĐTB = 4,41, ĐLC =
 497 0,71) (Bảng 10). Điều này cho thấy sự quan trọng của
 498 việc kịp thời cung cấp thông tin và hỗ trợ người dùng
 499 trong khoảng thời gian ngắn.

500 Thời gian tải của website cũng là yếu tố nhận được
 501 nhiều sự quan tâm của sinh viên (ĐTB = 4,37, ĐLC =
 502 0,71). Từ đó cho thấy sinh viên không muốn chờ đợi
 503 lâu trong quá trình sử dụng website. Website có thời
 504 gian tải nhanh có thể góp phần lớn vào việc mang lại
 505 trải nghiệm tốt cho người dùng và giúp họ tiếp cận
 506 thông tin một cách thuận tiện mà không gặp trở ngại
 507 về tốc độ tải.

508 Các yếu tố liên quan đến thông báo từ website cũng
 509 được đánh giá cao về mức độ cần thiết. Theo đó, phần
 510 lớn sinh viên mong muốn nhận được thông báo từ
 511 website về yêu cầu trợ giúp sức khỏe tâm thần của họ
 512 (ĐTB = 4,29, ĐLC = 0,72), cùng với đó là nhận được
 513

Bảng 9: Nhu cầu của sinh viên về các tính năng trên website [Nguồn: Tác giả]

Tính năng	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần qua các thang đo.	75	70,75
Hỗ trợ ngang hàng.	66	62,26
Kết nối với chuyên gia.	65	61,32
Đề xuất phương pháp điều trị phù hợp.	65	61,32
Công cụ kiểm tra triệu chứng tâm thần.	60	56,60
Có lời nhắn nhủ, động viên.	1	0,94
Đưa ra các liệu trình nhằm ổn định hoặc nâng cao sức khỏe tâm thần.	1	0,94

Bảng 10: Nhu cầu của sinh viên về khả năng phản hồi của website [Nguồn: Tác giả]

Yếu tố	ĐTB	ĐLC
Các câu hỏi trên website được trả lời trong vòng 24 giờ.	4,41	0,71
Không cần nhiều thời gian để tải website.	4,37	0,71
Người dùng nhận được thông báo từ website về yêu cầu trợ giúp sức khỏe tâm thần của họ.	4,29	0,72
Người dùng nhận được email thông báo liên quan đến khiếu nại đã gửi.	4,25	0,78
Tổng	4,33	0,73

515 email thông báo liên quan đến khiếu nại đã gửi (ĐTB
516 = 4,25, ĐLC = 0,78). Điều này có thể chỉ ra sự đa dạng
517 trong quan điểm của người dùng về tính năng thông
518 báo qua email.
519 Dữ liệu trên cho thấy, đối với nhu cầu về khả năng
520 phản hồi của website, sinh viên cho rằng việc phản
521 hồi nhanh chóng, cũng như thông báo kịp thời cho
522 người dùng về những vấn đề cần được trợ giúp là yếu
523 tố hoàn toàn cần thiết của website hỗ trợ sức khỏe tâm
524 thần.

525 THẢO LUẬN

526 Nhìn chung, kết quả khảo sát đã cho thấy, với sự phổ
527 biến rộng rãi và tiện ích, Internet đã trở thành một
528 nguồn tài nguyên quan trọng được nhiều sinh viên ưu
529 tiên lựa chọn để giải quyết vấn đề sức khỏe tâm thần
530 của bản thân. Điều này phù hợp với một số nghiên
531 cứu như của Kauer và cộng sự², Montagni và cộng
532 sự³ về sự phổ biến của Internet trong chăm sóc sức
533 khỏe tâm thần, đặc biệt là đối với giới trẻ. Đồng thời,
534 kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng hầu hết sinh viên
535 đồng ý với việc phát triển một website hỗ trợ sức khỏe
536 tâm thần và có mức độ nhu cầu khác nhau với mỗi
537 nhóm yếu tố của website.

538 Theo đó, sinh viên có nhu cầu cao nhất đối với nhóm
539 yếu tố liên quan đến thông tin trên website (ĐTB =
540 4,67, ĐLC = 0,52). Điều này chỉ ra rằng việc thông tin
541 được cập nhật, chính xác, đáng tin cậy và hữu ích là

quan trọng nhất đối với sinh viên khi sử dụng website
hỗ trợ sức khỏe tâm thần.

Nhóm yếu tố thiết kế có ĐTB thấp nhất (ĐTB = 4,24,
ĐLC = 0,69). Những yếu tố về thiết kế ít được quan
tâm hơn so với các yếu tố khác cho thấy sinh viên
không quá xem trọng hình thức của website hỗ trợ sức
khỏe tâm thần. Khi xét từng yếu tố, có thể thấy mặc
dù sinh viên cho rằng website có giao diện thu hút là
điều cần thiết, nhưng yếu tố này lại thuộc nhóm có
ĐTB thấp nhất.

Bên cạnh đó, sự đảm bảo (ĐTB = 4,28, ĐLC = 0,83)
là yếu tố vô cùng quan trọng trong lĩnh vực chăm sóc
sức khỏe tâm thần. Tuy nhiên, nhóm yếu tố này có
mức điểm về nhu cầu của sinh viên thấp hơn so với
nhiều nhóm yếu tố khác. Việc website yêu cầu người
dùng thay đổi mật khẩu thường xuyên được đánh giá
thấp nhất trong tất cả các yếu tố. Điều này đã ảnh
hưởng đến ĐTB chung của nhóm yếu tố về sự đảm
bảo. Kết quả trên cũng chỉ ra rằng mặc dù sinh viên
mong muốn dữ liệu cá nhân của mình được an toàn,
nhưng họ lại không muốn phải thay đổi mật khẩu
thường xuyên.

Mặt khác, các yếu tố của khả năng phản hồi cũng có
mức điểm thấp so với đa số các yếu tố khác. Trong
đó, hai yếu tố của khả năng phản hồi thuộc nhóm
các yếu tố có nhu cầu thấp nhất là: người dùng nhận
được thông báo từ website về yêu cầu trợ giúp cho sức
khỏe tâm thần của họ, và người dùng nhận được email

570 thông báo liên quan đến khiếu nại đã gửi. Điều này
571 thể hiện rằng sinh viên có xu hướng ít quan tâm đến
572 các thông báo từ website.
573 Các nhóm yếu tố còn lại, bao gồm độ tin cậy, sự đồng
574 cảm, và tính khả dụng có ĐTB của các yếu tố con
575 tương đối giống nhau, không phân tán nhiều. Nhìn
576 chung, sinh viên cho rằng tất cả các yếu tố được đưa ra
577 về thông tin, độ tin cậy, sự đồng cảm, tính khả dụng,
578 khả năng phản hồi, sự đảm bảo, và thiết kế đều cần
579 thiết đối với website hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Tuy
580 nhiên, họ ít đề cao hơn về hình thức của website, cũng
581 như việc nhận được thông báo mà chủ yếu tập trung
582 vào chất lượng thông tin.
583 Như vậy, kết quả nghiên cứu cho thấy đối với tính khả
584 dụng, website nên được tập trung thiết kế như một
585 cổng thông tin sức khỏe tâm thần. Đồng thời, website
586 cần dễ sử dụng với menu và bố cục rõ ràng, nhằm tạo
587 ra một không gian trực tuyến thân thiện và dễ tiếp
588 cận, mang lại trải nghiệm tích cực cho người dùng.
589 Thiết kế của website cần giữ sự đơn giản với màu sắc
590 nhã nhặn; có thể áp dụng liệu pháp màu sắc, sử dụng
591 những màu nhẹ nhàng và mang lại cảm giác an toàn,
592 có tác dụng trong việc xoa dịu tâm trí cho người dùng
593 như màu xanh lam hoặc màu xanh lá tạo cảm giác thư
594 giãn và thoải mái¹⁵. Bên cạnh đó, sự nhất quán trong
595 thiết kế, về phông chữ, màu sắc và các yếu tố khác,
596 sẽ tạo cho người dùng ấn tượng tích cực và chuyên
597 nghiệp về website.
598 Bố cục của website cũng cần thay đổi linh hoạt, tương
599 thích với nhiều loại thiết bị khác nhau như điện thoại
600 thông minh, máy tính để bàn, máy tính bảng,... đảm
601 bảo trải nghiệm người dùng mượt mà trên mọi nền
602 tảng.
603 Đối với nhu cầu về thông tin, độ tin cậy và tính chính
604 xác được đặt lên hàng đầu, điều đó đòi hỏi thông tin
605 cần thông qua sự kiểm duyệt nghiêm ngặt trước khi
606 được đăng tải lên website. Trong việc cung cấp thông
607 tin, website cần đảm bảo rằng mọi nội dung là chính
608 xác, được kiểm duyệt kỹ lưỡng và thường xuyên cập
609 nhật. Website cần cung cấp cho người dùng thông
610 tin chi tiết và đầy đủ về dịch vụ tham vấn, cũng như
611 những thông tin hữu ích trong việc chăm sóc sức khỏe
612 tâm thần. Tài nguyên thông tin nên được đa dạng hóa
613 với các bài viết, video, podcast,... để đáp ứng những
614 nhu cầu khác nhau của người dùng.
615 Trong quá trình phát triển website hỗ trợ sức khỏe
616 tâm thần, sự đồng cảm và độ tin cậy cũng là yếu tố
617 quan trọng. Sự đồng cảm đặt trọng tâm vào việc hiểu
618 và chia sẻ cảm xúc, nhu cầu của người dùng, giúp họ
619 cảm thấy được lắng nghe và hỗ trợ trong quá trình sử
620 dụng website. Điều này có thể đạt được thông qua các
621 phương tiện như hệ thống tư vấn trực tuyến, diễn đàn,
622 hoặc các công cụ tương tác giúp người dùng thảo luận

và chia sẻ thông tin. Website cũng có thể cung cấp cho
623 người dùng các tài liệu hướng dẫn phù hợp hoặc thiết
624 lập một hệ thống tương tác sâu rộng, như diễn đàn và
625 blog, để người dùng có thể chia sẻ trải nghiệm và hỗ
626 trợ lẫn nhau. Sự tham gia và phản hồi từ người dùng
627 đóng một vai trò quan trọng trong quá trình phát triển
628 website. Việc liên tục lắng nghe ý kiến người dùng
629 và cải tiến website là cần thiết để xây dựng một nền
630 tảng hỗ trợ sức khỏe tâm thần hiệu quả và nhận được
631 sự tin tưởng từ cộng đồng người dùng nói chung và
632 sinh viên nói riêng. Cùng với đó, khả năng phản hồi
633 nhanh chóng các câu hỏi và yêu cầu trợ giúp thông
634 qua website cũng cần được xem xét.
635 Bên cạnh đó, website cần thể hiện sự cam kết về chất
636 lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần để tạo ra
637 niềm tin từ phía người dùng thông qua các thông tin
638 về dịch vụ nhằm giúp người dùng xác định mức độ
639 phù hợp của dịch vụ đối với những nhu cầu cụ thể
640 của họ; mô tả về chuyên môn, kinh nghiệm, và đào tạo
641 của đội ngũ tham vấn cũng thể hiện sự chuyên nghiệp,
642 tăng cường sự tin tưởng từ phía người dùng; việc đưa
643 ra các chứng nhận hoặc liên kết với các tổ chức uy tín
644 trong lĩnh vực sức khỏe tâm thần cũng có thể là một
645 cách để website xác nhận chất lượng dịch vụ và sự tuân
646 thủ các tiêu chuẩn trong ngành. Ngoài ra, các hoạt
647 động liên quan đến sức khỏe tâm thần được tổ chức,
648 như các buổi chuyên đề, hội thảo, sự kiện cộng đồng,
649 cũng giúp người dùng có cơ hội tham khảo và đánh
650 giá khả năng hỗ trợ của dịch vụ một cách toàn diện.
651 Bằng cách này, website có thể tạo ra sự minh bạch và
652 truyền tải thông điệp về cam kết đối với việc nâng cao
653 sức khỏe tâm thần cho cộng đồng; đồng thời, người
654 dùng sẽ có niềm tin hơn vào khả năng cung cấp dịch
655 vụ hỗ trợ, và sẵn sàng tham gia vào quá trình chăm
656 sóc sức khỏe tâm thần một cách tích cực.
657 Bảo mật dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư là vấn đề
658 cần được đặt lên hàng đầu khi phát triển website hỗ
659 trợ sức khỏe tâm thần. Điều này đặt ra yêu cầu cao
660 về việc áp dụng các biện pháp bảo mật để đảm bảo
661 tính riêng tư và bảo vệ thông tin cá nhân của người
662 dùng. Phần lớn sinh viên được khảo sát không mong
663 đợi việc website yêu cầu thay đổi mật khẩu thường
664 xuyên. Từ đó, nhà phát triển website cần có sự cân
665 nhắc để tăng cường bảo mật mà không làm giảm trải
666 nghiệm người dùng, có thể xem xét đến một số biện
667 pháp khác để bảo vệ tài khoản cho người dùng như
668 yêu cầu đặt mật khẩu mạnh, hỗ trợ xác thực nhiều
669 yếu tố.
670 Phần lớn sinh viên mong muốn website sẽ cung cấp
671 các công cụ đánh giá sức khỏe tâm thần. Đồng thời,
672 sinh viên cũng đánh giá, việc mang lại trải nghiệm cá
673 nhân hóa cho người dùng là hoàn toàn cần thiết đối
674 với website hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Điều này bao
675

676 gồm việc cung cấp thông tin và các tính năng đa dạng,
677 đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần của mỗi
678 cá nhân.
679 Như vậy, trong quá trình phát triển website, nhà
680 trường có thể kết hợp tham khảo ý kiến từ các bên
681 liên quan, bao gồm chuyên viên tâm lý, nhằm xem xét
682 các công cụ đánh giá hoặc cung cấp những tính năng
683 phù hợp với nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần của
684 người dùng, phối hợp với đơn vị chuyên về công nghệ
685 thông tin để có hướng phát triển phù hợp nhằm đáp
686 ứng yêu cầu về công nghệ, biện pháp bảo mật lẫn nội
687 dung và các tính năng trên website.

688 KẾT LUẬN

689 Dựa trên kết quả nghiên cứu, có thể thấy hầu hết
690 sinh viên cho rằng việc phát triển website hỗ trợ sức
691 khỏe tâm thần cho sinh viên Trường ĐH KHXH&NV,
692 ĐHQG-HCM là điều cần thiết. Đối với nhu cầu về các
693 yếu tố của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần, sinh viên
694 thể hiện sự quan tâm lớn đối với tất cả các yếu tố về
695 thông tin, độ tin cậy, sự đồng cảm, tính khả dụng, khả
696 năng phản hồi, sự đảm bảo, và thiết kế. Trong đó, sinh
697 viên đề cao nhất nhóm yếu tố thông tin và ít quan tâm
698 nhất về thiết kế của website.

699 Trong việc phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần
700 cho sinh viên, có nhiều yếu tố quan trọng cần được
701 xem xét và triển khai một cách phù hợp để đảm bảo
702 hiệu quả website và sự hài lòng từ người dùng.

703 Trong nghiên cứu này, số lượng mẫu khảo sát còn hạn
704 chế. Do đó, dữ liệu có thể chưa thể hiện được một
705 cách toàn diện và sâu sắc về nhu cầu phát triển website
706 hỗ trợ sức khỏe tâm thần của sinh viên.

707 Nghiên cứu trong tương lai về nhu cầu phát triển web-
708 site hỗ trợ sức khỏe tâm thần cho sinh viên có thể
709 thực hiện phỏng vấn nhóm đối với sinh viên và đội
710 ngũ quản lý của các trung tâm cung cấp dịch vụ chăm
711 sóc sức khỏe tâm thần trong nhà trường như Trung
712 tâm Nghiên cứu và Hỗ trợ Sức khỏe tinh thần, Phòng
713 Tham vấn và Trị liệu Tâm lý. Từ đó, người nghiên cứu
714 có thể tìm hiểu đầy đủ hơn về quan điểm của các bên
715 liên quan để đưa ra hướng phát triển phù hợp.

716 DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

717 ĐLC: độ lệch chuẩn
718 ĐTB: điểm trung bình
719 Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM: Trường Đại
720 học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia
721 Thành phố Hồ Chí Minh

722 TUYÊN BỐ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

723 Bản thảo này không có xung đột lợi ích.

TUYÊN BỐ ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ

Tác giả Lê Như Ý thực hiện tổng quan tài liệu, thiết kế
công cụ thu thập dữ liệu, thu thập dữ liệu, phân tích
dữ liệu, viết bản thảo bài báo.

Tác giả Nguyễn Thị Thanh Ngân thực hiện tổng quan
tài liệu, thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu.

Tác giả Đinh Thị Yến Nhi thực hiện thu thập dữ liệu,
phân tích dữ liệu.

Tác giả Phạm Quốc Hòa thực hiện thu thập dữ liệu,
phân tích dữ liệu.

Tác giả Ngô Thiên Phi thực hiện thu thập dữ liệu, phân
tích dữ liệu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Slade T, Browne MAO, Johnston AK, Andrew G. slade.pdf. Aust N Z J Psychiatry. 2009;43(7):594-605;PMID: 19530016. Available from: <https://doi.org/10.1080/00048670902970882>.
- Kauer SD, Mangan C, Sancil L. Do Online Mental Health Services Improve Help. J Med Internet Res. 2014;16(3):e66;PMID: 24594922. Available from: <https://doi.org/10.2196/jmir.3103>.
- Montagni I, Tzourio C, Cousin T, Sagara JA, Bada-Alonzi J, Horgan A. Mental Health-Related Digital Use by University Students: A Systematic Review. Telemed e-HEALTH. 2020;26(2):131-46;PMID: 30888256. Available from: <https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0316>.
- Stephens-Reicher J, Metcalf A, Blanchard M, Mangan C, Burns J. Reaching the hard-to-reach: how information communication technologies can reach young people at greater risk of mental health difficulties. Australas Psychiatry. 2011;19(1):S58-61;PMID: 21878021. Available from: <https://doi.org/10.3109/10398562.2011.583077>.
- Moock J. Support from the internet for individuals with mental disorders: Advantages and disadvantages of e-mental health service delivery. Vol. 2, Frontiers in Public Health. 2014;.
- Nguyen DT, Pham TT, Wright EP, Bunders J. Assessment of a website aimed at providing information on mental health to secondary school students in Can Tho city, Vietnam. Vol. 15, Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health. 2021;PMID: 34758858. Available from: <https://doi.org/10.1186/s13034-021-00416-z>.
- WHO. Basic documents. 43rd ed. Geneva; 2001. 1 p;.
- WHO. The world health report 2001. Mental health: new understanding, new hope. Geneva: World Health Organization; 2001;.
- WHO. Strengthening mental health promotion. Geneva: World Health Organization; 2001;.
- Barnes S, Vidgen R. WebQual: An Exploration of Website Quality Recommended Citation WebQual: An Exploration of Website Quality. In: ECIS 2000 Proceedings [Internet]. CA: European Conference on Information Systems (ECIS); 2000. p. 1-9; Available from: <http://aisel.aisnet.org/ecis2000/74>.
- Barnes SJ, Vidgen RT. An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. J Electron Commer Res [Internet]. 2002 May;3(3):114-27; Available from: http://www.jecr.org/sites/default/files/03_3_p02_0.pdf.
- Parasuraman AP, Berry LL, Zeithaml VA. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail [Internet]. 1988;64(1):12-40; Available from: <https://www.researchgate.net/publication/225083802%0ASERVQUAL>.
- Mardiana S. An Integrated Model of WebQual 4.0 and SERVQUAL: Answer to the Next Research Call. J Ilmu Penge-tah dan Teknol Komun [Internet]. 2023;25(1):137-50; Available from: <https://doi.org/10.17933/iptekkom.25.1.2023.137-150>.
- Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Báo cáo thường niên 2022 [Internet]. 2022; Available from: 788

- 789 [https://vnuhcm.edu.vn/ve-dhqg-hcm_33393364/bao-cao-
791 15. Gupta R, Delhi N. Color Therapy in Mental Health and
792 Well Being. Int J All Res Educ Sci Methods \[Internet\].
793 2021;9\(2\):1068-76;Available from: \[https://www.researchgate.
net/profile/Rakesh-Gupta/publication/349426950_COLOR_
THERAPY_IN_MENTAL_HEALTH_AND_WELL_BEING/
links/6033352aa6fdcc37a84253b0/COLOR-THERAPY-IN-
MENTAL-HEALTH-AND-WELL-BEING.pdf\]\(https://www.researchgate.
794 net/profile/Rakesh-Gupta/publication/349426950_COLOR_
795 THERAPY_IN_MENTAL_HEALTH_AND_WELL_BEING/
796 links/6033352aa6fdcc37a84253b0/COLOR-THERAPY-IN-
797 MENTAL-HEALTH-AND-WELL-BEING.pdf\)](https://vnuhcm.edu.vn/ve-dhqg-hcm_33393364/bao-cao-
790 thuong-nien-2022/343835323364.html)

The need for developing a mental health support website for students at the University of Social Sciences and Humanities, Viet Nam National University Ho Chi Minh City

Le Nhu Y*, Nguyen Thi Thanh Ngan, Dinh Thi Yen Nhi, Pham Quoc Hoa, Ngo Thien Phi



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

ABSTRACT

This study aims to investigate the needs of students at the University of Social Sciences and Humanities, Viet Nam National University Ho Chi Minh City, for a mental health support website. The study took a quantitative approach, conducting a survey of 106 students. The mental health support website elements model was developed based on the standard questions in the WebQual 4.0 and SERVQUAL integrated model to know students' needs for the website elements. According to the research findings, most students believe that building a mental health support website is vital. Through studying the demands of mental health support website elements, students are most interested in information; in contrast, students are least interested in website design aspects. In addition, the regular password change request of the website and responsiveness factors are less emphasized than other factors. Overall, most aspects are deemed essential for a mental health support website. The study then proposes several suggestions for developing a mental health support website for students at the University of Social Sciences and Humanities, Viet Nam National University Ho Chi Minh City.

Key words: need, website, mental health, University of Social Sciences and Humanities, Viet Nam National University Ho Chi Minh City

Postgraduate student, University of Social Sciences and Humanities, VNUHCM

Correspondence

Le Nhu Y, Postgraduate student, University of Social Sciences and Humanities, VNUHCM

Email: ylenhuu@gmail.com

History

- Received: 05-02-2024
- Revised: 19-7-2024
- Accepted: 19-9-2024
- Published Online:

DOI :



Copyright

© VNUHCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Cite this article : Y L N, Ngan N T T, Nhi D T Y, Hoa P Q, Phi N T. **The need for developing a mental health support website for students at the University of Social Sciences and Humanities, Viet Nam National University Ho Chi Minh City.** *Sci. Tech. Dev. J. - Soc. Sci. Hum.* 2024; ():1-1.