

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

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

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: 30-9-2024

DOI:

<https://doi.org/10.32508/stdjssh.v8i3.984>



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.



GIỚI THIỆU

Các vấn đề về sức khỏe tâm thần ảnh hưởng đến thanh thiếu niên nhiều hơn bất kỳ nhóm tuổi nào khác¹. Sức khỏe tâm thần là yếu tố đặc biệt quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng học tập, phát triển cá nhân và chất lượng cuộc sống của sinh viên.

Sự phổ biến của công nghệ di động và Internet tạo ra một môi trường thuận lợi để tìm kiếm thông tin về sức khỏe tâm thần. Internet đã trở thành nguồn thông tin sức khỏe chiếm ưu thế, đặc biệt đối với giới trẻ². Một đánh giá cho thấy, trung bình cứ ba sinh viên đại học tại châu Âu thì có một người tìm kiếm thông tin liên quan đến sức khỏe tâm thần trên Internet và cứ 10 sinh viên thì có một người truy cập nền tảng hỗ trợ sức khỏe tâm thần trực tuyến³. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần trực tiếp có thể gây ra những rào cản đáng kể cho thanh niên, phần lớn là do khả năng tiếp cận, tính sẵn có và chi phí cao của các dịch vụ này, cũng như sự miễn cưỡng của thanh niên trong việc tìm kiếm sự trợ giúp chuyên nghiệp do kỳ thị và xấu hổ². Xét về những rào cản này, dịch vụ qua Internet có một số lợi thế: không có ranh giới địa lý, dịch vụ thường 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; 8(3):2583-2597.

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

CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Khái niệm sức khỏe tâm thần

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

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

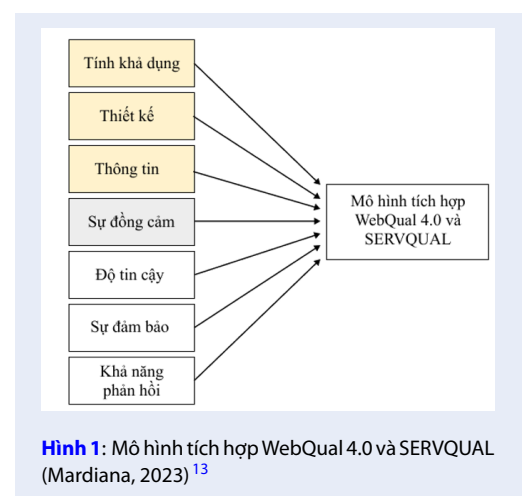
Định nghĩa sức khỏe tâm thần của WHO (2001) được lựa chọn sử dụng trong nghiên cứu này vì mang lại sự hiểu biết đầy đủ và khái quát về khái niệm sức khỏe tâm thần. Đồng thời, khái niệm này đơn giản và dễ hiểu đối với các đối tượng khác nhau, bao gồm sinh viên, và đã được sử dụng rộng rãi trong nhiều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

Mô hình các yếu tố của website sức khỏe tâm thần

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

khỏe tâm thần và thông tin cá nhân của người dùng. Đây là những dữ liệu nhạy cảm, đòi hỏi website cần phải đảm bảo bảo mật, an toàn cho người sử dụng. Ngoài ra, việc chăm sóc sức khỏe tâm thần cần có sự thấu hiểu để hỗ trợ giải quyết vấn đề cho người dùng một cách hiệu quả, cũng như cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của họ. Chính vì vậy, mô hình tích hợp giữa WebQual 4.0 và SERVQUAL của Mardiana với bảy yếu tố gồm tính khả dụng, thiết kế, thông tin, sự đồng cảm, khả năng phản hồi, độ tin cậy, và sự đảm bảo, có thể được xem là mô hình tổng hòa các yếu tố của một website hỗ trợ sức khỏe tâm thần.

Theo đó, tương tự các loại website khác, website hỗ trợ sức khỏe tâm thần cần dễ sử dụng và tương tác. Thiết kế của website cần mang lại hiệu ứng tâm lý tích cực cho người dùng qua cách sử dụng thông điệp, hình ảnh, màu sắc tạo cảm giác an toàn và dễ chịu. Website hỗ trợ sức khỏe tâm thần cần cung cấp cho người dùng những thông tin và tài liệu giáo dục tâm lý, kỹ năng ứng phó với các vấn đề tâm thần, cũng như những lời khuyên hữu ích. Bên cạnh đó, sự đồng cảm cũng là yếu tố quan trọng, hướng đến việc đáp ứng nhu cầu hỗ trợ của người dùng trong quá trình sử dụng website thông qua cung cấp sự trợ giúp (với các công cụ như chatbot hoặc người hỗ trợ trực tuyến, diễn đàn, danh sách câu hỏi thường gặp, tài liệu hướng dẫn), tạo cảm giác cá nhân hóa cho người dùng bằng cách đưa ra các đề xuất dựa trên lịch sử tương tác và hoạt động của họ trên website (gợi ý chương trình hỗ trợ dựa trên thông tin người dùng cung cấp về trạng thái tâm lý hoặc mục tiêu cá nhân; đề xuất các tài liệu, video hoặc hoạt động thực hành chăm sóc sức khỏe tâm thần phù hợp). Sự đảm bảo liên quan đến việc đảm bảo an toàn và cung cấp các tính năng hỗ trợ sức khỏe tâm thần cho người dùng, như tìm kiếm sự giúp đỡ qua kết nối với cố vấn hoặc hỗ trợ ngang hàng, công cụ kiểm tra triệu chứng tâm thần, đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần qua các thang đo, đề xuất phương pháp điều trị phù hợp. Khả năng phản hồi để cập đến việc phản hồi nhanh chóng các yêu cầu dịch vụ hoặc giải đáp thắc mắc của người dùng về các vấn đề sức khỏe tâm thần. Độ tin cậy được thể hiện qua sự cam kết về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cung cấp hoặc đề xuất trên website. Như vậy, dựa trên các câu hỏi tiêu chuẩn của mô hình tích hợp WebQual 4.0 và SERVQUAL được phát triển bởi Mardiana, mô hình các yếu tố của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm bảy nhóm yếu tố với 30 biến quan sát tương ứng (Bảng 1).

BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU

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

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

Năm 2022, Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM đã thành lập Trung tâm Nghiên cứu và Hỗ trợ Sức khỏe tinh thần với các nhiệm vụ chính là hỗ trợ, tư vấn sức khỏe tâm thần; nghiên cứu và triển khai các dự án về sức khỏe tâm thần; đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực trong lĩnh vực sức khỏe tâm thần. Trung 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.

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

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu

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

Phương pháp chọn mẫu

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

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

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

Phương pháp thu thập dữ liệu

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

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

Bản hỏi được thiết kế trên công cụ Cognito Forms. Khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua các nhóm của cộng đồng sinh viên Trường ĐH 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.

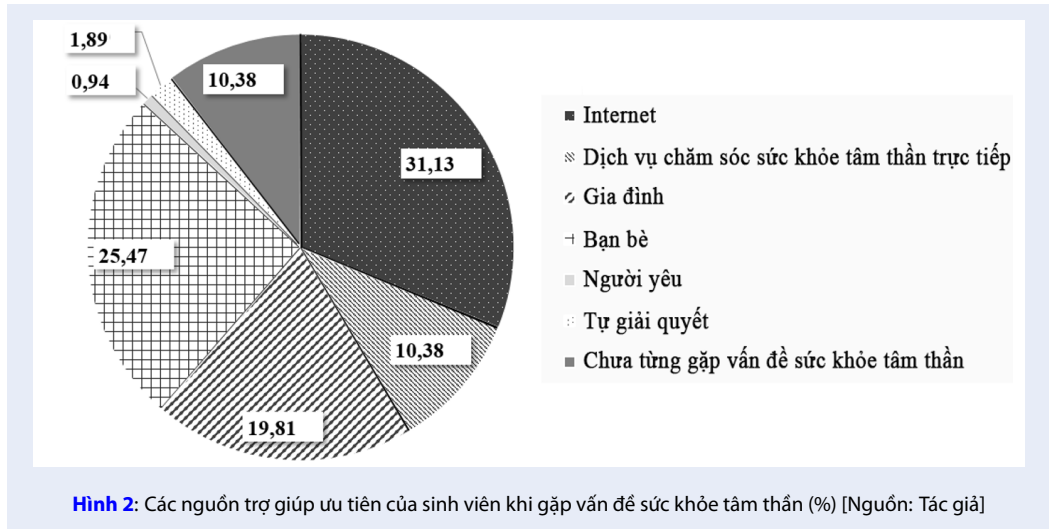
Nhu cầu về tính khả dụng của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần

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).

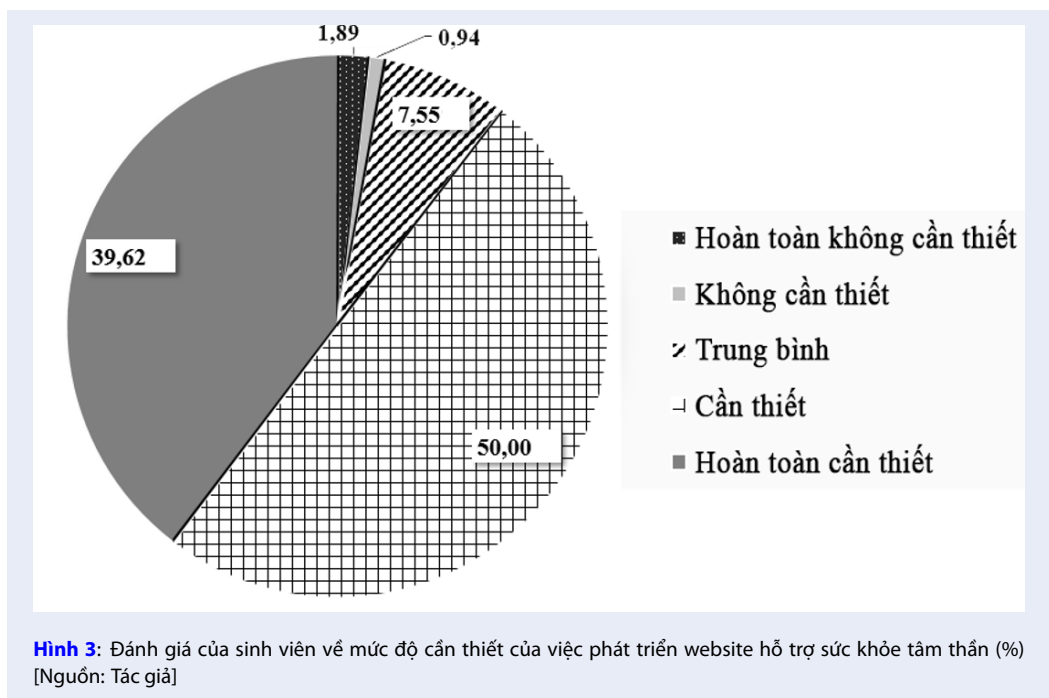
Theo đó, nhu cầu cao nhất là về tính dễ sử dụng của website, nghĩa là website có thiết kế đơn giản và giao diện người dùng rõ ràng (ĐTB = 4,52, ĐLC = 0,61), cũng như người dùng không gặp khó khăn khi tương tác với website - thao tác và điều hướng dễ dàng (ĐTB = 4,51, ĐLC = 0,61). Hai nội dung tiếp theo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



Hình 2: Các nguồn trợ giúp ưu tiên của sinh viên khi gặp vấn đề sức khỏe tâm thần (%) [Nguồn: Tác giả]



Hình 3: Đánh giá của sinh viên về mức độ cần thiết của việc phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần (%) [Nguồn: Tác giả]

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

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

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

Mặc dù được đánh giá hoàn toàn cần thiết, yếu tố không có lỗi trên website (ĐTB = 4,50, ĐLC = 0,69) 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

email thông báo liên quan đến khiếu nại đã gửi (ĐTB = 4,25, ĐLC = 0,78). Điều này có thể chỉ ra sự đa dạng trong quan điểm của người dùng về tính năng thông báo qua email.

Dữ liệu trên cho thấy, đối với nhu cầu về khả năng phản hồi của website, sinh viên cho rằng việc phản hồi nhanh chóng, cũng như thông báo kịp thời cho người dùng về những vấn đề cần được trợ giúp là yếu tố hoàn toàn cần thiết của website hỗ trợ sức khỏe tâm thần.

THẢO LUẬN

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

Theo đó, sinh viên có nhu cầu cao nhất đối với nhóm yếu tố liên quan đến thông tin trên website (ĐTB = 4,67, ĐLC = 0,52). Điều này chỉ ra rằng việc thông tin 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

thông báo liên quan đến khiếu nại đã gửi. Điều này thể hiện rằng sinh viên có xu hướng ít quan tâm đến các thông báo từ website.

Các nhóm yếu tố còn lại, bao gồm độ tin cậy, sự đồng cảm, và tính khả dụng có ĐTB của các yếu tố con tương đối giống nhau, không phân tán nhiều. Nhìn chung, sinh viên cho rằng tất cả các yếu tố được đưa ra về thông tin, độ tin cậy, sự đồng cảm, tính khả dụng, khả năng phản hồi, sự đảm bảo, và thiết kế đều cần thiết đối với website hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Tuy nhiên, họ ít đề cao hơn về hình thức của website, cũng như việc nhận được thông báo mà chủ yếu tập trung vào chất lượng thông tin.

Như vậy, kết quả nghiên cứu cho thấy đối với tính khả dụng, website nên được tập trung thiết kế như một cổng thông tin sức khỏe tâm thần. Đồng thời, website cần dễ sử dụng với menu và bố cục rõ ràng, nhằm tạo ra một không gian trực tuyến thân thiện và dễ tiếp cận, mang lại trải nghiệm tích cực cho người dùng.

Thiết kế của website cần giữ sự đơn giản với màu sắc nhã nhặn; có thể áp dụng liệu pháp màu sắc, sử dụng những màu nhẹ nhàng và mang lại cảm giác an toàn, có tác dụng trong việc xoa dịu tâm trí cho người dùng như màu xanh lam hoặc màu xanh lá tạo cảm giác thư giãn và thoải mái¹⁵. Bên cạnh đó, sự nhất quán trong thiết kế, về phông chữ, màu sắc và các yếu tố khác, sẽ tạo cho người dùng ấn tượng tích cực và chuyên nghiệp về website.

Bố cục của website cũng cần thay đổi linh hoạt, tương thích với nhiều loại thiết bị khác nhau như điện thoại thông minh, máy tính để bàn, máy tính bảng,... đảm bảo trải nghiệm người dùng mượt mà trên mọi nền tảng.

Đối với nhu cầu về thông tin, độ tin cậy và tính chính xác được đặt lên hàng đầu, điều đó đòi hỏi thông tin cần thông qua sự kiểm duyệt nghiêm ngặt trước khi được đăng tải lên website. Trong việc cung cấp thông tin, website cần đảm bảo rằng mọi nội dung là chính xác, được kiểm duyệt kỹ lưỡng và thường xuyên cập nhật. Website cần cung cấp cho người dùng thông tin chi tiết và đầy đủ về dịch vụ tham vấn, cũng như những thông tin hữu ích trong việc chăm sóc sức khỏe tâm thần. Tài nguyên thông tin nên được đa dạng hóa với các bài viết, video, podcast,... để đáp ứng những nhu cầu khác nhau của người dùng.

Trong quá trình phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần, sự đồng cảm và độ tin cậy cũng là yếu tố quan trọng. Sự đồng cảm đặt trọng tâm vào việc hiểu và chia sẻ cảm xúc, nhu cầu của người dùng, giúp họ cảm thấy được lắng nghe và hỗ trợ trong quá trình sử dụng website. Điều này có thể đạt được thông qua các phương tiện như hệ thống tư vấn trực tuyến, diễn đàn, hoặc các công cụ tương tác giúp người dùng thảo luận

và chia sẻ thông tin. Website cũng có thể cung cấp cho người dùng các tài liệu hướng dẫn phù hợp hoặc thiết lập một hệ thống tương tác sâu rộng, như diễn đàn và blog, để người dùng có thể chia sẻ trải nghiệm và hỗ trợ lẫn nhau. Sự tham gia và phản hồi từ người dùng đóng một vai trò quan trọng trong quá trình phát triển website. Việc liên tục lắng nghe ý kiến người dùng và cải tiến website là cần thiết để xây dựng một nền tảng hỗ trợ sức khỏe tâm thần hiệu quả và nhận được sự tin tưởng từ cộng đồng người dùng nói chung và sinh viên nói riêng. Cùng với đó, khả năng phản hồi nhanh chóng các câu hỏi và yêu cầu trợ giúp thông qua website cũng cần được xem xét.

Bên cạnh đó, website cần thể hiện sự cam kết về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần để tạo ra niềm tin từ phía người dùng thông qua các thông tin về dịch vụ nhằm giúp người dùng xác định mức độ phù hợp của dịch vụ đối với những nhu cầu cụ thể của họ; mô tả về chuyên môn, kinh nghiệm, và đào tạo của đội ngũ tham vấn cũng thể hiện sự chuyên nghiệp, tăng cường sự tin tưởng từ phía người dùng; việc đưa ra các chứng nhận hoặc liên kết với các tổ chức uy tín trong lĩnh vực sức khỏe tâm thần cũng có thể là một cách để website xác nhận chất lượng dịch vụ và sự tuân thủ các tiêu chuẩn trong ngành. Ngoài ra, các hoạt động liên quan đến sức khỏe tâm thần được tổ chức, như các buổi chuyên đề, hội thảo, sự kiện cộng đồng, cũng giúp người dùng có cơ hội tham khảo và đánh giá khả năng hỗ trợ của dịch vụ một cách toàn diện. Bằng cách này, website có thể tạo ra sự minh bạch và truyền tải thông điệp về cam kết đối với việc nâng cao sức khỏe tâm thần cho cộng đồng; đồng thời, người dùng sẽ có niềm tin hơn vào khả năng cung cấp dịch vụ hỗ trợ, và sẵn sàng tham gia vào quá trình chăm sóc sức khỏe tâm thần một cách tích cực.

Bảo mật dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư là vấn đề cần được đặt lên hàng đầu khi phát triển website hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Điều này đặt ra yêu cầu cao về việc áp dụng các biện pháp bảo mật để đảm bảo tính riêng tư và bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng. Phần lớn sinh viên được khảo sát không mong đợi việc website yêu cầu thay đổi mật khẩu thường xuyên. Từ đó, nhà phát triển website cần có sự cân nhắc để tăng cường bảo mật mà không làm giảm trải nghiệm người dùng, có thể xem xét đến một số biện pháp khác để bảo vệ tài khoản cho người dùng như yêu cầu đặt mật khẩu mạnh, hỗ trợ xác thực nhiều yếu tố.

Phần lớn sinh viên mong muốn website sẽ cung cấp các công cụ đánh giá sức khỏe tâm thần. Đồng thời, sinh viên cũng đánh giá, việc mang lại trải nghiệm cá nhân hóa cho người dùng là hoàn toàn cần thiết đối với website hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Điều này bao

gồm việc cung cấp thông tin và các tính năng đa dạng, đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần của mỗi cá nhân.

Như vậy, trong quá trình phát triển website, nhà trường có thể kết hợp tham khảo ý kiến từ các bên liên quan, bao gồm chuyên viên tâm lý, nhằm xem xét các công cụ đánh giá hoặc cung cấp những tính năng phù hợp với nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần của người dùng, phối hợp với đơn vị chuyên về công nghệ thông tin để có hướng phát triển phù hợp nhằm đáp ứng yêu cầu về công nghệ, biện pháp bảo mật lần nội dung và các tính năng trên website.

KẾT LUẬN

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

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

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

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

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ĐLC: độ lệch chuẩn

ĐTB: điểm trung bình

Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM: Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

TUYÊN BỐ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

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, Sanci 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):558-61;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/iptekom.25.1.2023.137-150>.
- Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Báo cáo thường niên 2022 [Internet]. 2022; Available from: https://vnuhcm.edu.vn/ve-dhqg-hcm_33393364/bao-cao-thuong-nien-2022/343835323364.html.

15. Gupta R, Delhi N. Color Therapy in Mental Health and Well Being. Int J All Res Educ Sci Methods [Internet]. 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.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)

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

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: 30-9-2024

DOI : <https://doi.org/10.32508/stdjssh.v8i3.984>



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, 8(3):2583-2597.