

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC

1. Thông tin tổng quát

- Tên môn học
 - + Tiếng Việt: **Người dùng tin trong môi trường số**
 - + Tiếng Anh: Information users in digital enviroment
- Mã số môn học:
- Bộ môn: Thư viện học
- Giảng viên phụ trách giảng dạy: PGS.TS. Nguyễn Hồng Sinh
- Thuộc khối kiến thức/kỹ năng:

Kiến thức cơ bản (chung)

Kiến thức cơ sở ngành

Kiến thức chuyên ngành

Luận văn tốt nghiệp

- Số tín chỉ: 2 TC
 - + Lý thuyết: 1 TC
 - + Thực hành: 1 TC
 - + Thí nghiệm hoặc thảo luận
 - + Tự học: 1TC lý thuyết (15 tiết) = 30 giờ tự học,

1TC thực hành (30 tiết) = 30 giờ tự học

2. Mô tả vắn tắt nội dung môn học *(trình bày ngắn gọn vai trò, vị trí môn học (đã học ở đại học chưa, đã học gì, ở trình độ thạc sĩ sẽ học gì, vị trí của môn học này trong CTĐT), kiến thức sẽ trang bị cho học viên, quan hệ với các môn học khác trong CTĐT.*

- Vị trí và mục tiêu của môn học: Trên cơ sở các kiến thức về nghiên cứu nhu cầu tin đã được cung cấp tại bậc đại học, môn học trang bị cho người học năng lực hệ thống hoá kiến thức về nghiên cứu người dùng tin từ đó thực hiện được các hoạt động nghiên cứu người dùng tin trong môi trường số làm cơ sở cho các giải pháp thoả mãn người dùng tin.
- Nội dung chính: (1) Phương pháp luận về người dùng tin, (2) Nghiên cứu người dùng tin trong bối cảnh số, (3) Thoả mãn người dùng tin trong bối cảnh số.
- Quan hệ với các môn học khác: Môn tiên quyết: Quản lý hệ thống dịch vụ thông tin – thư

viện. Ngoài ra, môn học sử dụng các kỹ năng được cung cấp tại môn Phương pháp nghiên cứu khoa học thông tin – thư viện và môn Thiết kế và quản lý dự án.

3. Mục tiêu của môn học (các mục tiêu tổng quát của môn học, thể hiện sự tương quan với các chủ đề CĐR (X.x.x) của CTĐT và trình độ năng lực được phân bổ cho môn học)

Mục tiêu (Gx) (1)	Mô tả mục tiêu (2)	CĐR của CTĐT (X.x.x) (3)	TĐNL (4)
G1	Cung cấp cho người học phương pháp luận về nghiên cứu người dùng tin trong lĩnh vực TT-TV có xem xét đến các đặc điểm của môi trường thông tin số.	4.2.1 (PLO4)	5
G2	Thúc đẩy người học nghiên cứu tìm kiếm các giải pháp đáp ứng đặc điểm của người dùng tin trong môi trường thông tin số.	4.2.3 (PLO6)	4
		4.2.4 (PLO7)	4
G3	Hướng dẫn người học xác định và thực hành các nội dung liên quan đến năng lực và đạo đức đối với nhân sự phục vụ người dùng tin trong bối cảnh số của hoạt động TT-TV.	4.3.1 (PLO8)	5

(1): Ký hiệu mục tiêu của môn học

(2): Mô tả các mục tiêu

(3), (4): Ký hiệu CĐR của CTĐT và trình độ năng lực tương ứng

4. Chuẩn đầu ra môn học (các mục cụ thể hay CĐR của môn học và mức độ giảng dạy)

CĐR (G.x. x)	Mô tả CĐR (X.x.x.x)	Mức độ giảng dạy (I,T,U)
-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

(1)	(2)	(3)
G1.1	Biện luận được cách tiếp cận và các khía cạnh nghiên cứu người dùng tin cho một trường hợp cụ thể	T, U
G1.2	Chứng minh được các đặc điểm của người dùng tin và nhu cầu tin cho một trường hợp cụ thể	T, U
G2.1	Đề xuất được giải pháp thoả mãn người dùng tin dựa trên đặc điểm của họ cho một trường hợp cụ thể	T,U
G2.2	Kết hợp kỹ năng phân tích tài liệu, phân tích dữ liệu thứ cấp và sơ cấp trong quá trình nghiên cứu người dùng tin	T,U
G3.1	Vận dụng các nội dung từ nguyên tắc đạo đức của IFLA liên quan đến phục vụ người dùng tin trong quá trình nghiên cứu người dùng tin	T,U

(1): Ký hiệu CĐR của môn học

(2): Mô tả CĐR, các chủ đề CĐR ở cấp độ 4

(3): I (Introduce): giới thiệu; T (Teach): dạy; U (Utilize): sử dụng

5. Nội dung và Kế hoạch giảng dạy chi tiết

(trình bày các chương, mục trong chương và nội dung khái quát. Trong từng chương ghi số tiết giảng lý thuyết, bài tập, thực hành (hoặc thí nghiệm, thảo luận), các hoạt động dạy và học. Để học viên có thể tự học được, cần chỉ rõ để học chương này cần phải đọc những tài liệu tham khảo nào, ở đâu).

Buổi	Nội dung	CĐR	Cách thức thực hiện	Bài
------	----------	-----	---------------------	-----

học		môn học		đánh giá
1	Chương 1: Phương pháp luận về nghiên cứu người dùng tin 1.1 Người dùng tin trong lĩnh vực thông tin – thư viện 1.2 Các khía cạnh nghiên cứu người dùng tin 1.3 Các cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu người dùng tin	G1.1 G3.1	Hoạt động giảng dạy - Thuyết giảng - Trao đổi, đặt tình huống Hoạt động học - Dự lớp và tham gia trao đổi bài Hoạt động tự học: - Lập bản kế hoạch chi tiết cho các hoạt động cần thực hiện đối với môn học - Đọc tài liệu [2] phần Chapter 4 - Nghe trong webcast tài liệu [3] phần Chapter 4,5,6 - Đọc các tài liệu tham khảo liên quan đến bài học	(A1.1)

2 LT	Chương 3: Đặc điểm và nhu cầu của người dùng tin trong môi trường số 2.1 Đặc điểm người dùng tin trong môi trường số 2.2 Nhu cầu tin trong môi trường số	G1.1	Hoạt động giảng dạy	(A1.1)
		G1.2	- Thuyết giảng, trình chiếu	(A2.1)
		G2.2	- Thảo luận - Đặt tình huống Hoạt động học - Dự lớp, tham gia thảo luận, đặt câu hỏi, giải quyết vấn đề Hoạt động tự học - Đọc tài liệu [1] phần Chapter 1,2,3 - Đọc các tài liệu tham khảo liên quan đến bài học - Tìm kiếm ý tưởng và dữ liệu chuẩn bị thực hiện Bài tập 1 - Suru tầm thêm và đọc tài liệu liên quan nội dung môn học.	

3 LT	Chương 3: Thoả mãn người dùng tin trong môi trường số	G2.1	Hoạt động dạy	(A2.1)
		G2.2	- Thuyết giảng, trình chiếu	
	3.1 Các nguyên tắc thoả mãn người dùng tin	G3.1	- Thảo luận	
	3.2 Các phương thức thoả mãn người dùng tin		- Đặt tình huống	
	3.3 Đào tạo người dùng tin		Hoạt động học	
	3.4 Năng lực của nhân sự cung cấp dịch vụ phục vụ người dùng tin		- Dự lớp, tham gia thảo luận, đặt câu hỏi, giải quyết vấn đề	
			Hoạt động tự học	
			- Đọc tài liệu tham khảo	
			- Đọc tài liệu [2] phần Chapter 11	
			- Nghe trong webcast giáo trình [3] phần Chapter 8 đến 20, 40	
			-Tìm hiểu qua tài liệu, các kênh trực tuyến và tham quan trực tiếp cách thức thoả mãn người dùng tin tại các cơ quan TT-TV.	
			- Tìm ý tưởng cho Bài tập 2	

4+5 TH	Thực hiện Bài tập 1 với các yêu cầu: - Chọn một đối tượng người dùng tin trong bối cảnh cụ thể -Thực hiện phân tích nhằm xác định đặc điểm và nhu cầu của người dùng tin dựa trên dữ liệu thứ cấp hoặc sơ cấp	G1.1 G1.2 G2.1 G2.2 G3.1	Hoạt động dạy: - Hướng dẫn học viên chọn đề bài - Hướng dẫn xây dựng kế hoạch thực hiện bài tập - Theo dõi và tư vấn học viên trong quá trình thực hiện bài tập qua tương tác trực tiếp hoặc trực tuyến Hoạt động học: - Thực hiện bài tập và tương tác với giảng viên theo kế hoạch. - Nộp bài tập theo quy định.	(A1.1)
---------------	---	---	---	--------

6	Thảo luận kết quả Bài tập 1	G1.1	Hoạt động dạy:	(A1.1)
		G1.2	- Điều khiển phiên trình	
		G2.1	bày ý kiến phản biện	
		G2.2	- Bổ sung, chỉnh sửa các ý	
		G3.1	kiến phản biện	
			Hoạt động học:	
			- Trình bày ý kiến phản biện Bài tập 1 cho một bạn cùng lớp trong vòng 10 phút.	
			- Nêu và thảo luận các vấn đề liên quan đến nội dung Chương 1, 2, 3	
			- Nêu các vấn đề liên quan phát hiện trong thực tiễn cần được tiếp tục tìm hiểu	

7+8 TH	Thực hiện Bài tập 2 với các yêu cầu: - Lựa chọn một hoặc một nhóm nhu cầu của người dùng tin đã được xác định trong Bài tập 1, đề xuất giải pháp (toàn diện và chi tiết) thoả mãn người dùng tin.	G1.1 G1.2 G2.1 G2.2 G3.1	Hoạt động dạy: - Hướng dẫn học viên chọn đề bài - Hướng dẫn xây dựng kế hoạch thực hiện bài tập - Theo dõi và tư vấn học viên trong quá trình thực hiện bài tập qua tương tác trực tiếp hoặc trực tuyến Hoạt động học: - Thực hiện bài tập và tương tác với giảng viên theo kế hoạch. - Nộp bài tập theo quy định.	(A2.1)
---------------	---	---	---	--------

9	-Trình bày kết quả Bài tập 2	G1.1	Hoạt động dạy:	(A2.1)
		G1.2	- Điều khiển phiên thuyết trình	
		G2.1		
		G2.2	- Bổ sung, chỉnh sửa các ý kiến của học viên khi cần	
		G3.1	Hoạt động học: - Trình bày một giải pháp vòng 10 phút và thảo luận với bạn học về nội dung giải pháp trong vòng 10 phút Nêu các vấn đề liên quan phát hiện được trong thực tiễn cần được tiếp tục tìm hiểu.	

6. Phương pháp đánh giá môn học (trong đó quy định số lần kiểm tra, bài tập hoặc tiểu luận, thi, số bài thực hành, trọng số của mỗi lần đánh giá).

Các bài đánh giá

Thành phần đánh giá (1)	Bài đánh giá (Ax.x) (2)	CĐR môn học (3)	Tỷ lệ (4)
A1. Đánh giá giữa kỳ	A1.1 Bài tập 1: Phân tích đặc điểm và nhu cầu của người dùng tin	G1.1, G1.2, G2.1, G2.2, G3.1	50
A2. Đánh giá cuối kỳ	A2.1 Bài tập 2: Đề xuất giải pháp thoả mãn người dùng tin	G1.1, G1.2, G2.1	50

		G2.2, G3.1	
--	--	------------	--

Tiêu chí và thang điểm đánh giá cho các bài đánh giá A1 và A2 (Rubric)

Chuẩn đánh giá/thang điểm

- + Mức 1 - Xuất sắc: 9 – 10 điểm
- + Mức 2 - Giỏi: 8 và 8,5 điểm
- + Mức 3 - Khá: 7 và 7,5 điểm
- + Mức 4 - Trung bình: 5 – 6,5 điểm
- + Mức 5 - Không đạt: dưới 5 điểm

1.1 Đánh giá giữa kỳ

Cấu trúc đề bài:

Học viên chọn một nhóm người dùng tin cụ thể (nghiên cứu trường hợp)

Áp dụng PPNCKH, thực hiện thu thập các dữ liệu sơ cấp hoặc thứ cấp phản ánh đặc điểm và nhu cầu của nhóm người dùng tin đã chọn

Phân tích dữ liệu thu thập được nhằm xác định đặc điểm và nhu cầu của nhóm người dùng tin làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp thoả mãn người dùng tin

huấn đầu ra cần đánh giá: G1.1, G1.2, G2.1, G2.2, G3.1

Thời điểm nộp: Theo kế hoạch tại mục 6

Mức đánh giá: 50% điểm môn học

Điểm cộng và trừ: +0,5 hoặc -0,5 điểm (tối đa) cho phần trình bày văn bản và nộp bài đúng hạn

Tiêu chí đánh giá	Thang điểm đánh giá
--------------------------	----------------------------

		lúc 1	lúc 2	lúc 3	lúc 4	lúc 5
Mô tả yêu cầu	a.Chọn nhóm người dùng tin (10%) 1.1	Lý do chọn thuyết phục đối với cả yếu tố số, bối cảnh thực tiễn, tính khả thi	Lý do chọn cho thấy đầy đủ yếu tố số, bối cảnh thực tiễn, tính khả thi	Lý do chọn có phần chưa đầy đủ đối với yếu tố số, bối cảnh thực tiễn, tính khả thi	Lý do chọn chưa nêu đầy đủ yếu tố số, bối cảnh thực tiễn, tính khả thi	Lý do chọn không rõ ràng
	b.Thu thập dữ liệu (30%) G2.2 1.2	-Có khung nghiên cứu rõ ràng, phù hợp -Xác định được nguồn dữ liệu phù hợp -Thu thập được dữ liệu phù hợp	-Có khung nghiên cứu phù hợp -Xác định được nguồn dữ liệu phù hợp -Thu thập được dữ liệu phù hợp	-Khung nghiên cứu có phần chưa phù hợp -Xác định được nguồn dữ liệu -Thu thập được dữ liệu	-Khung nghiên cứu thiếu cơ sở -Xác định nguồn dữ liệu có phần chưa phù hợp -Thu thập được dữ liệu	-Khung mơ hồ -Xác định không phù hợp hoặc thiếu nhiều nguồn dữ liệu -Thu thập được một số dữ liệu
	c.Phân tích dữ liệu (30%) G2.2 G1.2	-Áp dụng đúng PPNC khi phân tích dữ liệu -Trình bày phân tích dữ liệu rõ ràng và sâu sắc	-Áp dụng được PPNC khi phân tích dữ liệu -Trình bày phân tích dữ liệu rõ ràng	-Áp dụng chưa đúng PPNC khi phân tích dữ liệu -Trình bày phân tích dữ liệu có phần chưa rõ ràng	-Không áp dụng được PPNC khi phân tích dữ liệu -Trình bày phân tích dữ liệu có phần chưa rõ ràng	-Không áp dụng được PPNC khi phân tích dữ liệu -Trình bày phân tích dữ liệu chưa rõ ràng

	<i>d.Xác định và bàn luận về đặc điểm và nhu cầu của người dùng tin</i> (30%) G2.1, G3.1	-Xác định đầy đủ và chính xác dựa trên kết quả phân tích dữ liệu -Đưa ra bàn luận sâu sắc	-Xác định chính xác dựa trên kết quả phân tích dữ liệu -Đưa ra bàn luận	-Xác định có phần chưa đầy đủ -Đưa ra bàn luận có phần thiếu cơ sở	-Xác định chưa chính xác -Đưa ra bàn luận không phù hợp	-Xác định chưa đầy đủ và thiếu chính -Đưa ra bàn luận không rõ ràng
--	---	--	--	---	--	--

2.1 Đánh giá cuối kỳ

Cấu trúc đề bài:

Học viên thực hiện tiểu luận đề xuất giải pháp thoả mãn người dùng tin từ kết quả nghiên cứu

Học viên lựa chọn một phần giải pháp từ tiểu luận thuyết trình trong vòng 10 phút và có 10 phút để thảo luận với bạn học về nội dung thuyết trình

huấn đầu ra cần đánh giá: G1.1, G1.2, G2.1, G2.2, G3.1

Thời điểm nộp: Theo kế hoạch tại mục 6

Mức đánh giá: 50% điểm môn học

Tiêu chí đánh giá	Thang điểm đánh giá				
	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5

Mô tả tiêu chí	Lựa chọn một hoặc một nhóm nhu cầu nhằm đề xuất giải pháp (10%) 1.1	Lý do chọn thuyết phục đối với cả yếu tố số, tính ưu tiên, tính khả thi	Lý do chọn có cơ sở đối với cả yếu tố số, tính ưu tiên, tính khả thi	Lý do chọn có cơ sở nhưng chưa xem xét đầy đủ các yếu tố	Lý do chọn chưa có cơ sở vững chắc	Lý do chọn không có cơ sở
	Ý tưởng giải pháp (10%) 2.1	Ý tưởng rõ ràng, thuyết phục, có tính sáng tạo/mới và khả thi	Ý tưởng rõ ràng, thuyết phục, khả thi, chưa rõ tính sáng tạo/mới	Ý tưởng rõ ràng và khả thi	Ý tưởng rõ ràng	Ý tưởng chưa rõ ràng
	Xây dựng giải pháp (40%) 2.1 2.2 3.1	-Bao phủ các yếu tố cần thiết để đảm bảo triển khai ý tưởng -Cách thức triển khai cụ thể bao gồm cả nguồn lực, thời lượng, chuẩn cần đạt	-Bao phủ các yếu tố cần thiết để đảm bảo triển khai ý tưởng -Cách thức triển khai có phần chưa cụ thể	-Bao phủ chưa đủ các yếu tố cần thiết để -Cách thức triển khai có phần chưa cụ thể	-Thiếu các yếu tố chính yếu -Cách thức triển khai có phần cụ thể	-Bao phủ các yếu tố chưa phù hợp -Cách thức triển khai chưa cụ thể
	Bảo vệ giải pháp (30%) 1.1	Biện luận có cơ sở và thuyết phục các nội dung của giải pháp	Biện luận có cơ sở các nội dung của giải pháp	Biện luận có phần thiếu cơ sở	Biện luận thiếu cơ sở	Không biện luận được

7. Tài liệu học tập (ghi rõ những sách, tạp chí và tư liệu thông tin liên quan đến môn học, chỉ rõ nguồn tiếp cận được tài liệu gồm Thư viện Trung tâm, Thư viện ĐH KHXH&NV, nguồn mở)

- Tài liệu học tập chính:

[1] Exploring Context in Information Behavior: Seeker, Situation, Surroundings, and Shared Identities (Synthesis Lectures on Information Concepts, Retrieval, and Services) / Naresh Kumar Agarwal (Author), Gary Marchionini (Editor). - Morgan & Claypool Publishers (8 Dec. 2017). [\[Ebook_Springer – truy cập tại Thư viện Trường\]](#)

[2] **Managing and adapting library information services for future users / Nkem Ekeke Osuigwe.** - Hershey, PA : Information Science Reference an imprint of IGI Global, 2020. - xxiii, 284 p. ; 27 cm. KHXG: 025.1 M266 2020 Barcode: 131000077802 Kho: HCMUSSH-DTH- [Phòng Đọc tại thư viện Trường]

[3] Information Services Today: An Introduction, Third Edition / Sandra Hirsh. - Rowman & Littlefield Publishers; Third edition (March 24, 2022).

Webcast series -

https://www.youtube.com/playlist?list=PLlwuhlOynjCY5knHVbEV_swPO5yJVrWS

Online Supplement - <https://sites.google.com/sjsu.edu/information-services-today-3rd/home>

- Tài liệu tham khảo: Tất cả các tài liệu trong danh sách này đều có tại thư viện Trường hoặc TVTT

[4] Nguyễn Quang Uẩn (Chủ biên), 2010. Tâm lý học đại cương. H.: Đại học Sư phạm.

[5] Phan Dũng, 2010. Thế giới bên trong con người sáng tạo. Tp.HCM: Trẻ. [TVTT]

[6] Nghiên cứu nhu cầu tin và người dùng tin - Những vấn đề lý luận và thực tiễn / Trần Thị Thanh Vân; // Tạp chí nghiên cứu chính sách và quản lý - Đại học Quốc gia HN - 2021 - no.2 - tr.44-54.

[7] Nghiên cứu người dùng tin tại đại học quốc gia Hà Nội / Nguyễn Hoàng Sơn; Lê Bá Lâm; Hoàng Văn Dưỡng; Vũ Thị Kim Anh; Phạm Thị Thu; // Thông tin và tư liệu - 2018 - no.3 - tr.21-26.

[8] Các yếu tố tác động đến thói quen tìm kiếm và sử dụng thông tin của người dùng tin trong thư viện và một số đề xuất / Vũ Thị Dịu; // Tạp chí Thông tin và Tư

liệu - 2020 - no.3.

[9] Information needs and information-seeking behavior of undergraduate students: A remote area perspective. (2022). Library Philosophy and Practice, , 1-22.

[10] Kumari, K., & Sharma, S. (2021). Information seeking behaviour of the users of academic libraries A critical review of literature. DESIDOC Journal of Library & Information Technology, 41(6), 469-475.

[11] Information needs and information-seeking behavior of undergraduate students: A remote area perspective. (2022). Library Philosophy and Practice, , 1-22.

Tham khảo các tài liệu học tập của môn học Phương pháp nghiên cứu khoa học

Tham khảo các tài liệu học tập của môn học Quản lý hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện

Tham khảo các tài liệu học tập của môn học Thiết kế và quản lý dự án

8. Cơ chế đảm bảo chất lượng

- Hai tuần trước khi chính thức triển khai giảng dạy, giảng viên cung cấp bản Đề cương cập nhật cho Trưởng bộ môn. Các mục có thể cập nhật (nếu cần) gồm nội dung bài giảng, tài liệu học tập, hoạt động dạy và học, hoạt động đánh giá.

- Một tuần trước buổi học đầu tiên của môn học, giáo vụ cung cấp bản Đề cương cho người học và đăng tải trên website.

- Một tuần trước khi thực hiện các bài đánh giá, giảng viên cung cấp Bộ tài liệu đánh giá bao gồm Đề bài, Đáp án và Ma trận phân tích sự tương thích giữa nội dung đánh giá và chuẩn đầu ra môn học. Trưởng bộ môn duyệt Bộ tài liệu đánh giá.

- Trước khi kết thúc môn học, giảng viên thông báo cho người học biết điểm giữa kỳ.

- Sau khi thi hai tuần người học được thông báo điểm thi cuối kỳ và tổng điểm môn học.

- Trong vòng một tuần kể từ khi nhận được kết quả, người học phản hồi (khiếu nại, yêu cầu phúc khảo nếu có) về kết quả kiểm tra của môn học.

TP.HCM, Ngày 27 tháng 7 năm
2022

**TRƯỞNG BỘ
MÔN**

(ký, ghi rõ họ tên)



Nguyễn Hồng Sinh

TRƯỞNG KHOA

(ký, ghi rõ họ tên)



Nguyễn Hồng Sinh