

# LÝ THUYẾT VAI TRÒ TRONG NGHIÊN CỨU HÀNH VI THÔNG TIN CỦA GIẢNG VIÊN

ThS Bùi Hà Phương

Trường Đại học KH&CN, ĐHQG Tp. Hồ Chí Minh

**Tóm tắt:** Lý thuyết vai trò được ứng dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau trong xã hội. Tuy nhiên, ứng dụng lý thuyết vai trò trong nghiên cứu hành vi thông tin của người dùng tin nói chung, giảng viên nói riêng là vấn đề chưa được phân tích một cách toàn diện trong lĩnh vực thông tin-thư viện. Bài viết trình bày lý thuyết vai trò và vai trò của giảng viên trong môi trường học thuật. Đồng thời, mục tiêu bài viết nhấn mạnh đến ý nghĩa của việc ứng dụng lý thuyết vai trò trong nghiên cứu hành vi thông tin của giảng viên đối với thư viện đại học.

**Từ khoá:** Lý thuyết vai trò; hành vi thông tin; giảng viên; vai trò.

## Role theory in analyzing lecturers' information behavior

**Abstracts:** Role theory is applied in many societal research areas. However, its usage in the information – library sector to analyze the information behavior of users and lecturers is not comprehensive. The article introduces the definition of “role theory” and the role of lecturers in academia. It also reaffirms the importance of applying role theory in analyzing lecturers' information behavior at university libraries.

**Keywords:** Role theory; information behavior; lecturer; role.

### Đặt vấn đề

Hành vi thông tin (HVTT) là một vấn đề được nghiên cứu trong nhiều lĩnh vực khác nhau, trong đó có lĩnh vực TT-TV. Để nghiên cứu HVTT của người dùng tin, đòi hỏi các nhà nghiên cứu phải tiếp cận dựa trên nhiều lý thuyết nghiên cứu của nhiều ngành khác nhau, như: tâm lý học, khoa học thông tin, xã hội học, triết học,... Các lý thuyết có thể bao gồm, như: lý thuyết về nhu cầu, lý thuyết về hành vi, lý thuyết về nhận thức xã hội hay lý thuyết liên quan đến tính cách và nhiều lý thuyết khác. Trên cơ sở các lý thuyết được vận dụng, lý thuyết vai trò được xem là một trong những lý thuyết gắn liền với thực tiễn nghiên cứu HVTT của người dùng tin bởi sự gắn kết giữa hành vi và vai trò của người dùng tin. Không những vậy, một số nghiên cứu cũng

đã chú trọng nhiều đến mối liên quan mật thiết này và đã đề xuất một số mô hình HVTT nhấn mạnh đến vai trò của người dùng tin trong bối cảnh khác nhau.

Để thư viện đại học có thể góp phần nâng cao khả năng tiếp cận nguồn lực thông tin của giảng viên và hoàn thiện HVTT của giảng viên, việc hiểu về vai trò của giảng viên cũng như những yếu tố tác động đến HVTT, nhận diện được mô hình HVTT mà giảng viên thể hiện là điều cần thiết. Vì vậy, việc vận dụng lý thuyết vai trò có ý nghĩa rất lớn đối với quá trình nghiên cứu HVTT của giảng viên nói chung trong thư viện.

### 1. Lý thuyết vai trò và vai trò của giảng viên trong môi trường học thuật

Thuật ngữ “vai trò” có nguồn gốc từ lĩnh vực sân khấu, trong đó, người diễn viên giữ

những vai diễn nhất định, được thể hiện trong kịch bản (Biddle and Thomas, 1986). Từ những năm 1930, các nhà khoa học nhận thấy vai trò xã hội có mối liên hệ với những vai diễn được dự đoán trước trong lĩnh vực sân khấu, khi đó, thuật ngữ “vai trò” được sử dụng với ý nghĩa kỹ thuật. Một số tác giả đã phân tích lý thuyết vai trò ở những góc độ liên quan đến hành vi của mỗi cá nhân. Khi đó, vai trò được hiểu như quyền, nghĩa vụ và cách hành xử mong đợi liên quan đến vị thế xã hội cụ thể.

Hiểu một cách đơn giản, vai trò là tập hợp các hoạt động hàng ngày của con người (Lattimore et al., 2004). Ở cách tiếp cận hành vi, vai trò là “nhóm các khái niệm dựa trên điều tra nhân chủng học và văn hoá xã hội, trong đó liên quan đến cách thức con người bị ảnh hưởng trong hành vi của họ bởi sự đa dạng của các vị trí xã hội khác nhau mà họ nắm giữ và những kỳ vọng gắn liền với những vị trí đó” (Barker, 1999).

Theo định nghĩa của Linton (1945; 1995), vai trò là tập hợp các quyền và nghĩa vụ được xác định bởi vị thế tổ chức của một cá nhân. Vai trò là hành vi của người nắm giữ vị thế mà hành vi đó hướng vào việc đáp ứng những kỳ vọng của người khác về quyền và trách nhiệm gắn với vị thế.

Nếu ở phạm vi tổ chức, thì vai trò là mô hình hành vi dự kiến từ tổ chức ở các hoạt động mà diễn ra trong hệ thống, gồm cả các tổ chức khác. Hay nói cách khác, vai trò là một hệ thống hành vi liên quan đến vị trí cụ thể trong hệ thống xã hội (Katz and Kahn, 1977).

Vai trò được định nghĩa là một vị trí xã hội, hành vi liên quan đến vị trí xã hội, hay hành vi điển hình. Một số nhà nghiên cứu

cho rằng vai trò liên quan đến sự mong đợi về cách cư xử của một cá nhân trong một tình huống nhất định, trong khi đó, những người khác nhận định rằng, vai trò có nghĩa là cá nhân thực sự cư xử như thế nào trong một vị trí xã hội nhất định (Coser, 1975).

Với nhiều cách hiểu khác nhau, suy cho cùng, Abercrombie et al., (1994) đã giải thích rằng, khi mỗi người nắm giữ những vị trí xã hội, thì hành vi của họ được xác định chủ yếu bởi những kỳ vọng liên quan đến vị trí đó, chứ không phải do đặc điểm riêng cá nhân quyết định. Mỗi vai trò xã hội là một tập hợp các quyền, nghĩa vụ, kỳ vọng, định mức và hành vi mà một người phải đối mặt và thực hiện đầy đủ.

Có thể thấy một số điểm đặc trưng khi tiếp cận lý thuyết vai trò. Trước hết, lý thuyết vai trò là quan điểm xã hội học và tâm lý học xã hội, xem xét hầu hết các hoạt động thường ngày được xác định theo các loại vai trò khác nhau.

Bên cạnh đó, lý thuyết vai trò nhằm lý giải sự tương tác giữa các cá nhân trong tổ chức bằng cách tập trung vào các vai trò mà cá nhân đó nắm giữ. Hành vi vai trò chịu ảnh hưởng bởi sự kỳ vọng vai trò đối với hành vi thích hợp trong vai trò đó. Ví dụ, người giảng viên có vai trò tư vấn, hướng dẫn sinh viên trong học tập thì hầu hết các hành vi của họ đều chịu sự chi phối của sự kỳ vọng đối với vai trò đó.

Ngoài ra, lý thuyết vai trò cũng chỉ ra rằng, để thay đổi hành vi thì cần thiết phải thay đổi vai trò, vai trò liên quan đến hành vi và ngược lại. Ngoài ảnh hưởng lớn đến hành vi, vai trò còn ảnh hưởng đến niềm tin và thái độ; mỗi cá nhân sẽ thay đổi niềm tin, thái độ và hành vi cho tương ứng với vai trò của họ (Deacon and Firebaugh, 1988).

Tương tự, khi giảng viên giữ vai trò quản lý, hành vi của họ sẽ có sự điều chỉnh để thể hiện tốt vai trò quản lý đó. Chỉ khi họ không còn giữ vai trò quản lý thì mọi hành vi của họ cũng sẽ trở về với những vai trò hiện tại, và không liên quan đến vai trò quản lý trước đó. Như vậy, hành vi của mỗi cá nhân gắn liền chặt chẽ với vai trò của cá nhân đó.

Trong nhiều lĩnh vực và hoạt động khác nhau, lý thuyết vai trò đã được vận dụng, như: quan hệ công chúng, quan hệ quốc tế, kinh doanh, công tác xã hội, ... Tương tự, trong lĩnh vực TT-TV, việc vận dụng lý thuyết này để nghiên cứu HVTT của người dùng tin nói chung, giảng viên nói riêng cũng được xem là một nhu cầu cần thiết, bởi lẽ, hiểu được HVTT của giảng viên sẽ giúp thư viện đại học có thể nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện và góp phần hoàn thiện HVTT của giảng viên trong môi trường học thuật và môi trường thông tin số hiện nay.

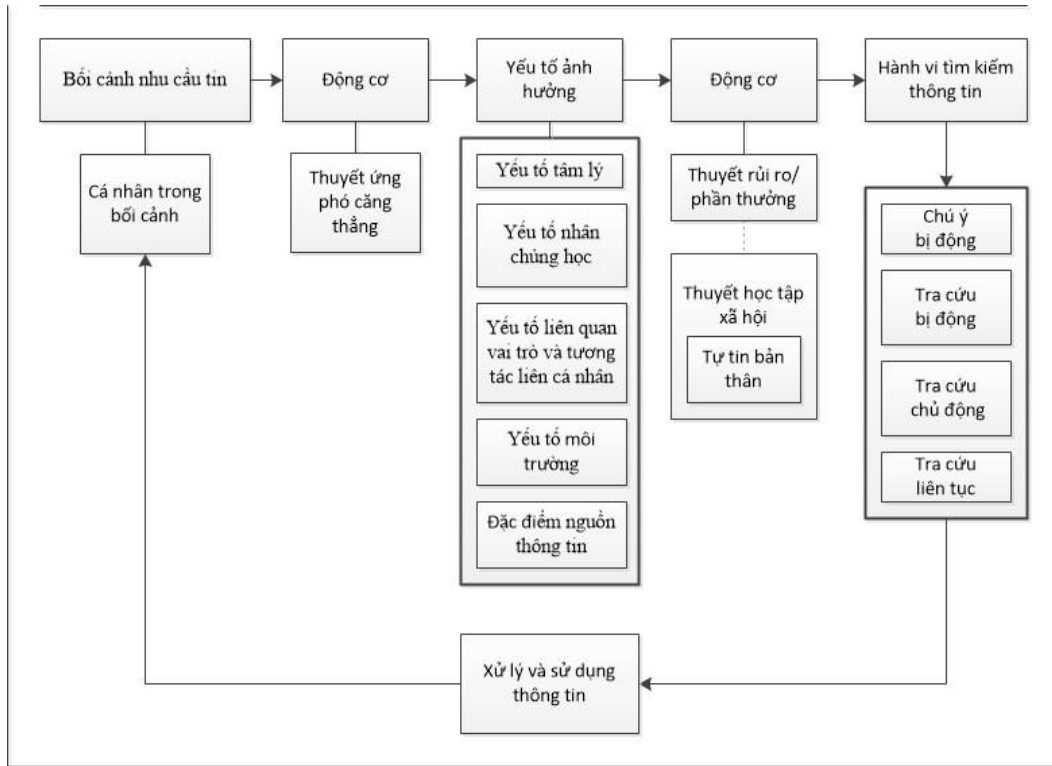
Từ nhiều quan điểm khác nhau cho thấy, có những vai trò truyền thống mà mỗi người giảng viên phải đảm nhận đó là vai trò của nhà giáo, nhà nghiên cứu và là nhà cung ứng dịch vụ (Vũ Thế Dũng, 2009). Ba vai trò chính này được thể hiện qua quá trình giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng. Tương ứng với những vai trò đó là hành vi và thái độ của giảng viên thông qua cách thức mà giảng viên tương tác với người khác cũng như tương tác với chính bản thân mỗi giảng viên. Để thực hiện được những vai trò cơ bản đó, đòi hỏi rất nhiều sự nỗ lực từ chính mỗi giảng viên, từ nhà trường và từ cộng đồng. Việc khai thác, tìm kiếm, sử dụng và chia sẻ thông tin có ý nghĩa rất lớn trong quá trình giảng viên thực hiện nhiệm vụ, vai trò, thể hiện

năng lực của mình. Trong đó, thư viện phải hiểu được vai trò cũng như hành vi của giảng viên khi tương tác với thông tin trong các trường đại học và trong cộng đồng.

## 2. Ứng dụng lý thuyết vai trò trong nghiên cứu hành vi thông tin của giảng viên

Bất kỳ một tổ chức, cá nhân nào cũng gắn liền với một hay một số vai trò nhất định. Mỗi vai trò được thể hiện bằng những hành vi nhất định. Có ba nhân tố chính hình thành nên vai trò bao gồm: kỳ vọng của môi trường, nhận thức của cá nhân/tổ chức và hành vi của cá nhân/tổ chức (Biddle, 1986). Trong lĩnh vực TT-TV, HVTT cũng được hình thành và chịu tác động bởi các nhóm yếu tố khác nhau, trong đó bao gồm nhóm yếu tố cá nhân của mỗi người dùng tin như trình độ, giới tính, lứa tuổi, nghề nghiệp, ... Tương tự, bối cảnh cũng được xem là yếu tố tác động đến HVTT- được hiểu là sự kết hợp cụ thể của cá nhân và tình huống mà góp phần nghiên cứu HVTT. Ba loại bối cảnh thường được nghiên cứu bao gồm nghề nghiệp, vai trò xã hội và nhóm dân chủ/nhân chủng học (Case, 2007).

Trong thực tiễn nghiên cứu HVTT, một số tác giả đã đề xuất mô hình HVTT đề cập đến vai trò của người dùng tin như một biến số/yếu tố tác động đến HVTT như mô hình HVTT của Wilson (2000). Mô hình này cho thấy có các biến số can thiệp là rào cản liên quan đến HVTT như rào cản tâm lý, vấn đề nhận thức và cảm xúc, yếu tố nhân chủng học, yếu tố kinh tế, rào cản xã hội, tương tác liên cá nhân, rào cản môi trường/tình hình thực tế (thời gian, địa lý, văn hoá, ...), đặc điểm nguồn lực như khả năng truy cập, độ tin cậy, kênh truyền thông, ...



Hình 1. Mô hình hành vi thông tin của Wilson (Wilson's model of information behavior, 2000)

Ngoài ra, một số mô hình HVTT khác cũng thể hiện sự tác động lớn của vai trò người dùng tin đến HVTT như mô hình tìm tin của các chuyên gia (Leckie GJ et al., 1996). Mô hình này nghiên cứu hành vi tìm tin bởi 3 nhóm nghề nghiệp khác nhau, gồm: kỹ sư, chuyên gia y tế (y tá, bác sĩ, nha sĩ) và luật sư. Mô hình thể hiện vai trò và các trách nhiệm liên quan đến từng lĩnh vực nghề nghiệp trong công việc hàng ngày nhằm thoả mãn nhu cầu tin. Các đặc điểm về nhu cầu tin thay đổi phụ thuộc nghề nghiệp của cá nhân, giai đoạn nghề nghiệp và chuyên môn. Mô hình gồm các thành tố, bắt đầu từ vai trò, trách nhiệm công việc làm nảy sinh nhu cầu với các đặc điểm khác nhau. Người dùng tin nhận thức được thông tin từ các nguồn khác nhau để thoả mãn nhu cầu và kết thúc là đầu ra của quá trình tìm kiếm. Như vậy, lý thuyết vai trò có tác động nhất định đối với HVTT của người dùng tin

trong các bối cảnh khác nhau cũng như đối với quá trình nghiên cứu HVTT của giảng viên trong môi trường học thuật.

Một trong những ứng dụng của lý thuyết vai trò trong nghiên cứu HVTT của giảng viên chính trước hết là xác định vai trò của giảng viên trong môi trường thông tin số. Trong môi trường học thuật, giảng viên giữ những vai trò cơ bản như: giảng dạy, nghiên cứu khoa học và cung ứng dịch vụ. Ngoài ba vai trò cốt lõi này, tùy theo năng lực mà mỗi giảng viên đồng thời có các vai trò khác như: quản lý, cố vấn, ... Có thể thấy, mỗi giảng viên đồng thời đảm trách nhiều vai trò khác nhau trong môi trường học thuật cũng như có sự đa dạng trong hành vi tìm kiếm và sử dụng thông tin. Phân tích kết quả phỏng vấn sâu một số giảng viên tại Trường Đại học KHXH&NV, Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh cho thấy, mỗi giảng viên cùng lúc đảm nhận nhiều vai trò

khác nhau theo từng bối cảnh khác nhau như “giảng dạy và cũng tham gia vào một số công tác quản lý của bộ môn”, “phụ trách mảng công tác giáo vụ sau đại học”, “quản lý chương trình đào tạo hệ chính quy văn bằng 1”, “quản lý công tác đảm bảo chất lượng”,...

Ở mỗi vai trò khác nhau, giảng viên có HVTT khác nhau và phù hợp với vai trò đó. Tuy vậy, việc vận dụng lý thuyết vai trò này có thể giúp thư viện nhận diện và hiểu được những đặc trưng trong biểu hiện hành vi đó của giảng viên khi tương tác với thông tin. Để minh chứng điều này, một giảng viên tham gia phỏng vấn sâu cho rằng, họ đánh giá cao vai trò của thư viện đại học đối với họ, tuy nhiên, giảng viên không có thời gian để đến và sử dụng thư viện như một nguồn tin chính. Nguồn tin chủ yếu họ tìm kiếm và sử dụng chính là đồng nghiệp trong, ngoài nước và Internet.

Như vậy, lý thuyết vai trò giúp thư viện đại học có thể nhận diện và xác định được vai trò của giảng viên và hành vi thể hiện vai trò tương ứng trong môi trường mà thư viện đang phục vụ để từ đó có chiến lược phát triển thích hợp. Cụ thể, thư viện cần chủ động cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện, các nguồn lực khác cho giảng viên trước khi họ hình thành nhu cầu tin. Đồng thời, thư viện thực hiện các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ người dùng tin nâng cao khả năng tiếp cận đến các nguồn lực dựa trên hiểu biết về đặc điểm của người dùng tin là giảng viên, đặc biệt vai trò của giảng viên.

Bên cạnh, nhận diện mô hình HVTT của giảng viên cũng là hiệu quả của việc ứng dụng lý thuyết vai trò trong nghiên cứu HVTT. Có thể thấy, vai trò xã hội của người tìm kiếm thông tin giúp thư viện hiểu được mỗi cá nhân tìm kiếm thông

tin như thế nào trong những vai trò khác nhau. Tuy nhiên, lý thuyết vai trò không làm rõ hay giải thích sự khác biệt của những cá nhân giữ cùng vai trò. Trái lại, lý thuyết vai trò giúp xác định sự ảnh hưởng của dự định của cá nhân đối với việc lựa chọn thông tin của người dùng tin. Chẳng hạn, khi giảng viên thực hiện vai trò là nhà nghiên cứu thì các nhu cầu tin của họ có nội dung chuyên sâu hơn, loại hình thông tin mà họ có khuynh hướng sử dụng là cơ sở dữ liệu chuyên ngành, tài liệu chuyên khảo, luận văn, luận án, đề tài nghiên cứu khoa học, bài báo chuyên ngành, v.v... Khi đó, thư viện sẽ chủ động đưa ra quyết định lựa chọn nguồn tin mà giảng viên đang dự định tìm kiếm.

Mặt khác, vận dụng lý thuyết vai trò trong nhận diện mô hình HVTT của giảng viên cũng giúp thư viện đại học hiểu và lý giải hành vi của giảng viên khi tương tác với thông tin, các yếu tố tác động đến HVTT của giảng viên như thế nào. Trên cơ sở đó, thư viện có thể xác định mô hình HVTT thích hợp đối với giảng viên và có những biện pháp tác động và hoàn thiện hành vi của giảng viên.

Ngoài ra, lý thuyết vai trò góp phần hoàn thiện HVTT của giảng viên. Hành vi có liên quan chặt chẽ đối với vai trò, hay nói cách khác, vai trò định hướng hành vi của mỗi cá nhân. Trong quá trình tương tác với thông tin, vai trò cũng góp phần định hướng HVTT của giảng viên. Khi giảng viên nhận thức được vai trò của mình trong môi trường học thuật, họ sẽ thực hiện hành vi tìm kiếm thông tin từ các nguồn khác nhau, từ đó đánh giá, lựa chọn và sử dụng thông tin để thực hiện các nhiệm vụ như giảng dạy, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, v.v... Hiểu được vai

trò của giảng viên, thư viện đại học có thể tác động đến HVTT của giảng viên ngay từ khi giảng viên thể hiện nhu cầu tin hay nhu cầu tin còn tiềm ẩn. Chẳng hạn, trong quá trình soạn bài giảng cho môn học, thư viện có thể tiếp cận chương trình đào tạo, môn học cụ thể mà giảng viên đảm trách, từ đó, chủ động thu thập và cung cấp các nguồn tài liệu hữu ích cho giảng viên trước khi họ bắt đầu tìm kiếm. Bên cạnh đó, hướng dẫn giảng viên các cách thức tra cứu trên hệ thống tra cứu của thư viện, giúp giảng viên có khả năng đánh giá và kỹ năng sử dụng hiệu quả thông tin mà họ tìm được cũng thực sự cần thiết. Trên cơ sở đó, thư viện góp phần hoàn thiện HVTT của giảng viên.

Nói tóm lại, mỗi giảng viên không chỉ thực hiện một vai trò cụ thể mà đồng thời đảm trách nhiều vai trò khác nhau. Khi đó, quá trình tương tác với thông tin hay HVTT để thể hiện vai trò phụ thuộc vào chính các vai trò đó. Dù ở vai trò nào thì cũng đòi hỏi sự tương tác hiệu quả của giảng viên đối với thông tin, trong đó, thư viện đại học được xem là một trong những nguồn tin hữu ích đối với giảng viên. Sự đa dạng trong các vai trò của giảng viên tạo nên sự phức tạp trong HVTT của giảng viên. Chính vì vậy, việc vận dụng lý thuyết vai trò giúp thư viện hiểu rõ và nắm bắt được những đặc trưng trong từng vai trò cụ thể của giảng viên, nhận diện được mô hình HVTT của giảng viên và góp phần hoàn thiện HVTT của giảng viên trong môi trường học thuật.

-----  
**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Abercrombie, N., Hill, S. and Turner, B. (1994). *The Penguin Dictionary of Sociology*, 3rd ed., Penguin Group USA, New York, NY.
2. Barker, Robert L. (Ed.). (1999). *The social work dictionary* (4th Ed.). Washington, DC: NASW Press.

3. Biddle, Bruce J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual Review of Sociology*. 12, 67–92.
4. Biddle, Bruce J. (2000). Role Theory, 2415 – 2420. In Borghatta, Edgar F. – Montgomery, Rhonda J. V. (eds.). 2000. *Encyclopedia of Sociology*. Second Edition. Vol. 1 – 5. New York : Macmillan Reference USA, 3481.
5. Case, D. O. (2007). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior*. San Diego : Academic Press.
6. Coser, R. L. (1975). The complexity of roles as a seedbed of individual autonomy. *The Idea of Social Structure: Papers in Honor of Robert K. Merton*, edited by Lewis Coser (252-277), New York :Harcourt Brace.
7. Deacon, R., & Firebaugh, F. (1988). *Family resource management: Principles and applications*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
8. Katz, D., Kahn, R. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed). NY :Wiley.
9. Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. (2004). *Public relations: The profession and the practice*. New York : McGraw-Hill.
10. Leckie, G.J., Pettigrew, K.E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2) 161-193.
11. Linton, R. (1945). *The cultural background of personality*. New York: Appleton-Century Company.
12. Linton, R. (1995). Statuses and roles: explain social behavior. In Lynn Barteck and Karen Mullin. *Enduring Issues in Sociology*. CA: San Diego. Greenhaven Press, Inc.
13. Vũ Thế Dũng (2009). Vài suy nghĩ về vai trò mới của giảng viên đại học, <http://www.oisp.hcmut.edu.vn/component/content/article/88-thay-dung/169-vai-suy-nghi-ve-vai-tro-moi-cua-giang-vien-dai-hoc.html>.
14. Wilson, T.D. (2000). Recent trends in user studies: Action research and qualitative methods. *Information Research* 5 (3). Available: <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>
15. Website: <http://www.xahoihoc.org/cac-khai-niem-ly-thuyet-xa-hoi-hoc/ly-thuyet-vai-tro>.  
 (Ngày Tòa soạn nhận được bài: 2-10-2016;  
 Ngày phân biện đánh giá: 5-01-2017; Ngày chấp nhận đăng: 04-3-2017).