

TỔNG QUAN CHẤP NHẬN CÔNG NGHỆ SỐ VÀ HÀNH VI ĐỔI MỚI CỦA NHÂN VIÊN

● TRƯƠNG THỊ PHƯƠNG ANH^{1*} - PHẠM NGỌC DUY¹

¹Trường Đại học Hàng hải Việt Nam

*Email: anhttp@vimaru.edu.vn

DOI: <https://doi.org/10.62831/202602067>

TÓM TẮT:

Trong bối cảnh chuyển đổi số, chấp nhận công nghệ số của nhân viên đóng vai trò quan trọng trong việc khai thác hiệu quả các sáng kiến số hóa của tổ chức. Tuy nhiên, tác động của chấp nhận công nghệ số đến hành vi đổi mới của nhân viên thường được truyền dẫn thông qua các cơ chế liên quan đến tri thức. Bài viết tổng quan và hệ thống hóa các nghiên cứu về mối quan hệ giữa chấp nhận công nghệ số, chia sẻ tri thức và hành vi đổi mới của nhân viên. Kết quả tổng quan cho thấy, chia sẻ tri thức giữ vai trò trung tâm trong việc chuyển hóa các nguồn lực công nghệ thành hành vi đổi mới ở cấp độ cá nhân, đồng thời chỉ ra một số khoảng trống nghiên cứu và gợi mở các hướng nghiên cứu tiếp theo trong bối cảnh tổ chức số hóa.

Từ khóa: chấp nhận công nghệ số, chia sẻ tri thức, hành vi đổi mới của nhân viên.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, công nghệ số ngày càng giữ vai trò trung tâm trong hoạt động quản trị và vận hành của các tổ chức. Các nền tảng số và hệ thống thông tin không chỉ hỗ trợ xử lý công việc mà còn làm thay đổi cách thức nhân viên tương tác, chia sẻ thông tin và ra quyết định. Tuy nhiên, hiệu quả của các sáng kiến số hóa không phụ thuộc đơn thuần vào mức độ đầu tư công nghệ, mà chịu ảnh hưởng đáng kể từ mức độ chấp nhận công nghệ của người sử dụng, đặc biệt là nhân viên trực tiếp tham gia vào các quy trình công việc hằng ngày.

Chấp nhận công nghệ số phản ánh thái độ, nhận thức và mức độ sẵn sàng của nhân viên trong việc tiếp nhận và sử dụng các công nghệ mới. Các nghiên cứu trong lĩnh vực hệ thống thông tin và hành vi tổ chức cho thấy mức độ chấp nhận công nghệ quyết định khả năng khai thác giá trị từ công

nghệ, qua đó ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc và khả năng thích ứng của cá nhân trong môi trường làm việc số hóa. Khi nhân viên có thái độ tích cực đối với công nghệ, họ có xu hướng sử dụng công nghệ một cách chủ động hơn và mở rộng khả năng tiếp cận thông tin và tri thức trong tổ chức.

Bên cạnh đó, các nghiên cứu về đổi mới ở cấp độ cá nhân nhấn mạnh hành vi đổi mới của nhân viên gắn chặt với quá trình tích lũy, trao đổi và tái cấu trúc tri thức. Hành vi đổi mới bao gồm việc hình thành, đề xuất và triển khai các ý tưởng mới nhằm cải thiện công việc và chịu ảnh hưởng mạnh mẽ từ môi trường làm việc và các nguồn lực hỗ trợ. Trong môi trường số, tri thức không chỉ được tạo ra từ kinh nghiệm cá nhân mà còn được lan tỏa thông qua các nền tảng và hệ thống công nghệ, khiến chia sẻ tri thức trở thành một cơ chế then chốt thúc đẩy đổi mới.

Chia sẻ tri thức cho phép chuyển hóa tri thức

cá nhân thành tri thức chung của tổ chức, tạo điều kiện cho học hỏi và đổi mới liên tục. Nhiều nghiên cứu cho thấy, khi tri thức được chia sẻ hiệu quả, nhân viên có thể tiếp cận các góc nhìn đa dạng, kết hợp thông tin và nâng cao khả năng hiện thực hóa các ý tưởng mới. Tuy nhiên, vai trò hỗ trợ của công nghệ đối với chia sẻ tri thức chỉ được phát huy khi công nghệ được nhân viên chấp nhận và gắn kết với các thực hành quản trị tri thức phù hợp.

Mặc dù đã có nhiều nghiên cứu xem xét mối quan hệ giữa chấp nhận công nghệ số, chia sẻ tri thức và hành vi đổi mới của nhân viên, các kết quả vẫn còn phân tán và thiếu các tổng quan có cấu trúc làm rõ cơ chế tác động ở cấp độ cá nhân. Khoảng trống này đặc biệt rõ nét trong bối cảnh các nền kinh tế đang chuyển đổi, nơi quá trình số hóa diễn ra nhanh nhưng năng lực quản trị tri thức còn hạn chế. Trên cơ sở đó, bài viết nhằm tổng quan và hệ thống hóa các nghiên cứu liên quan, qua đó làm rõ các hướng nghiên cứu chính, các mối quan hệ khái niệm và gợi mở một số định hướng nghiên cứu tiếp theo.

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Chấp nhận công nghệ số và chia sẻ tri thức

Các nghiên cứu trước cho thấy, công nghệ số có vai trò quan trọng trong việc mở rộng khả năng tiếp cận, lưu trữ và lan tỏa tri thức trong tổ chức. Thông qua các hệ thống thông tin, nền tảng số và công cụ hỗ trợ làm việc, nhân viên có thể dễ dàng truy cập thông tin, trao đổi kinh nghiệm và chia sẻ kiến thức vượt qua các rào cản về không gian và thời gian. Công nghệ số vì vậy được xem là hạ tầng hỗ trợ quan trọng cho các hoạt động quản trị tri thức và chia sẻ tri thức trong tổ chức.

Tuy nhiên, các nghiên cứu cũng nhấn mạnh sự hiện diện của công nghệ số không tự động dẫn đến việc gia tăng chia sẻ tri thức. Để công nghệ thực sự hỗ trợ quá trình này, điều kiện tiên quyết là nhân viên cần chấp nhận và sử dụng công nghệ một cách tích cực. Khi mức độ chấp nhận công nghệ thấp, việc sử dụng các nền tảng số thường mang tính hình thức hoặc đối phó, làm hạn chế khả năng lan tỏa và khai thác tri thức. Ngược lại, khi nhân viên đánh giá công nghệ là hữu ích và phù hợp với công việc, họ có xu hướng sử dụng công nghệ như một công cụ hỗ

trợ trao đổi thông tin, phối hợp công việc và chia sẻ kinh nghiệm.

Bằng chứng thực nghiệm từ các nghiên cứu gần đây cho thấy, mối liên hệ tích cực giữa công nghệ số và chia sẻ tri thức trong tổ chức. Wang và Noe (2010) chỉ ra các điều kiện về hạ tầng công nghệ và hệ thống thông tin đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ dòng chảy tri thức giữa các cá nhân. Binsaeed và cộng sự (2023) cho biết, các sáng kiến số hóa giúp doanh nghiệp đầu tư vào các hệ thống lưu trữ và xử lý dữ liệu linh hoạt hơn, từ đó nâng cao hiệu quả chia sẻ tri thức. Đồng thời, Deng và cộng sự (2023) cung cấp bằng chứng cho thấy, công nghệ số thúc đẩy giao tiếp và trao đổi tri thức giữa nhân viên, qua đó hỗ trợ hiệu suất công việc. Những kết quả này cho thấy, chấp nhận công nghệ số là một điều kiện quan trọng giúp công nghệ phát huy vai trò hỗ trợ chia sẻ tri thức trong tổ chức.

2.2. Chia sẻ tri thức và hành vi đổi mới của nhân viên

Chia sẻ tri thức được xem là nền tảng của hành vi đổi mới, bởi đổi mới cá nhân luôn gắn liền với quá trình tích lũy, kết hợp và tái cấu trúc tri thức. Khi nhân viên chia sẻ tri thức, họ không chỉ truyền đạt thông tin sẵn có mà còn tham gia vào quá trình trao đổi, phản biện và hoàn thiện ý tưởng thông qua tương tác với đồng nghiệp. Quá trình này giúp mở rộng tư duy, tạo ra các liên kết mới giữa các nguồn tri thức và nâng cao khả năng hình thành các ý tưởng sáng tạo.

Các nghiên cứu về hành vi đổi mới của nhân viên nhấn mạnh vai trò của môi trường hợp tác, trong đó chia sẻ tri thức diễn ra một cách cởi mở và thường xuyên. Woodman và cộng sự (1993) cho biết, đổi mới cá nhân chịu ảnh hưởng mạnh mẽ từ bối cảnh xã hội và tổ chức, trong đó tri thức đóng vai trò là đầu vào quan trọng. Gong và cộng sự (2012) cho thấy, trao đổi thông tin và chia sẻ tri thức giúp nhân viên chủ động hơn trong việc đề xuất và phát triển các ý tưởng mới. Tương tự, Carmeli và cộng sự (2013) chỉ ra chia sẻ tri thức góp phần nâng cao năng lực giải quyết vấn đề sáng tạo và hiệu quả đổi mới của cá nhân.

Các kết quả nghiên cứu thực nghiệm cũng cho thấy, mối quan hệ tích cực giữa chia sẻ tri thức và hành vi đổi mới của nhân viên trong nhiều bối cảnh

khác nhau. Lin (2007) khẳng định chia sẻ tri thức không chỉ hỗ trợ học hỏi cá nhân mà còn góp phần nâng cao năng lực đổi mới của tổ chức. Zhou và Li (2012) cho thấy, việc chia sẻ tri thức nội bộ giúp nhân viên khai thác hiệu quả hơn các nguồn tri thức sẵn có, từ đó thúc đẩy các dạng đổi mới khác nhau. Nhìn chung, các nghiên cứu đều thống nhất chia sẻ tri thức là một cơ chế quan trọng thúc đẩy hành vi đổi mới ở cấp độ cá nhân.

2.3. Chấp nhận công nghệ số và hành vi đổi mới của nhân viên

Bên cạnh vai trò gián tiếp thông qua chia sẻ tri thức, nhiều nghiên cứu cũng xem xét tác động trực tiếp của chấp nhận công nghệ số đến hành vi đổi mới của nhân viên. Công nghệ số có thể tạo điều kiện cho nhân viên tiếp cận các nguồn thông tin mới, thử nghiệm các phương thức làm việc khác nhau và cải tiến quy trình công việc hiện tại. Khi nhân viên chấp nhận và sử dụng công nghệ một cách chủ động, họ có nhiều cơ hội hơn để phát hiện vấn đề, đề xuất giải pháp và triển khai các ý tưởng cải tiến.

Một số nghiên cứu cho thấy, việc khai thác hiệu quả các hệ thống thông tin và công nghệ số có mối liên hệ tích cực với hành vi đổi mới cá nhân. Andersson và cộng sự (2016) nhấn mạnh, công nghệ và kết nối tri thức đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành và lan tỏa các ý tưởng mới. Gong và cộng sự (2012) cũng chỉ ra việc tiếp cận thông tin và trao đổi thông tin thông qua công nghệ hỗ trợ quá trình sáng tạo và đổi mới của nhân viên.

Tuy nhiên, các kết quả nghiên cứu về mối quan hệ trực tiếp giữa chấp nhận công nghệ số và hành vi đổi mới vẫn chưa hoàn toàn thống nhất. Một số nghiên cứu cho rằng công nghệ chủ yếu đóng vai trò hỗ trợ, trong khi đổi mới phụ thuộc nhiều hơn vào các yếu tố xã hội và tổ chức như môi trường hợp tác, văn hóa chia sẻ và động lực cá nhân. Sự không nhất quán này gợi ý tác động của chấp nhận công nghệ số đến hành vi đổi mới có thể chịu ảnh hưởng bởi các cơ chế trung gian và điều kiện bối cảnh khác nhau.

2.4. Vai trò trung gian của chia sẻ tri thức

Trước những kết quả chưa thống nhất về tác động trực tiếp của chấp nhận công nghệ số đến hành vi đổi mới, nhiều nghiên cứu đã tiếp cận theo

hướng xem xét vai trò trung gian của chia sẻ tri thức. Theo tiếp cận này, công nghệ số không trực tiếp tạo ra đổi mới, mà đóng vai trò là công cụ hỗ trợ quá trình lưu chuyển và kết hợp tri thức, từ đó thúc đẩy hành vi đổi mới của nhân viên.

Binsaeed và cộng sự (2023) cho biết, các công nghệ số chỉ phát huy hiệu quả khi được tích hợp với các thực hành quản trị tri thức phù hợp, qua đó tạo ra môi trường học hỏi và đổi mới. Deng và cộng sự (2023) cung cấp bằng chứng thực nghiệm cho thấy, công nghệ số thúc đẩy chia sẻ tri thức, chính quá trình này góp phần cải thiện kết quả công việc và sáng kiến của nhân viên. Tổng quan của Wang và Noe (2010) cũng khẳng định tri thức là nền tảng của đổi mới và các cơ chế hỗ trợ chia sẻ tri thức đóng vai trò then chốt trong việc chuyển hóa các nguồn lực công nghệ thành kết quả đổi mới.

Mặc dù các mô hình nghiên cứu sử dụng chia sẻ tri thức như biến trung gian ngày càng được quan tâm, các nghiên cứu trước vẫn tồn tại một số hạn chế. Thứ nhất, nhiều nghiên cứu được thực hiện trong bối cảnh các nền kinh tế phát triển, trong khi các bối cảnh đang chuyển đổi vẫn chưa được khám phá đầy đủ. Thứ hai, phần lớn các nghiên cứu tập trung vào cấp độ tổ chức hoặc nhóm, trong khi các nghiên cứu ở cấp độ nhân viên còn tương đối hạn chế. Thứ ba, các thiết kế nghiên cứu chủ yếu mang tính cắt ngang và sử dụng một nguồn dữ liệu, làm hạn chế khả năng phản ánh đầy đủ cơ chế động của mối quan hệ giữa công nghệ, tri thức và đổi mới.

3. Khoảng trống nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo

Từ tổng quan các nghiên cứu trước, có thể nhận diện một số khoảng trống nghiên cứu đáng chú ý.

Thứ nhất, vẫn còn thiếu các nghiên cứu tổng quan có cấu trúc làm rõ cơ chế liên kết giữa chấp nhận công nghệ số, chia sẻ tri thức và hành vi đổi mới của nhân viên trong một khung phân tích thống nhất. Các nghiên cứu hiện có thường xem xét các mối quan hệ này một cách rời rạc, dẫn đến sự phân tán trong kết quả và cách tiếp cận.

Thứ hai, bối cảnh nghiên cứu vẫn là một hạn chế lớn, khi phần lớn các bằng chứng thực nghiệm được thu thập từ các nền kinh tế phát triển. Trong khi đó, tại các nền kinh tế đang phát triển và chuyển đổi, quá trình số hóa diễn ra nhanh nhưng các điều kiện

tổ chức, văn hóa và quản trị tri thức còn nhiều khác biệt, đòi hỏi các nghiên cứu bổ sung để làm rõ tính phù hợp của các kết luận hiện có.

Thứ ba, các nghiên cứu ở cấp độ nhân viên trong các doanh nghiệp địa phương còn tương đối ít, trong khi hành vi đổi mới cá nhân chịu ảnh hưởng trực tiếp từ trải nghiệm và nhận thức của người lao động. Do đó, các nghiên cứu trong tương lai có thể tập trung khai thác sâu hơn cấp độ phân tích này.

Ngoài ra, các hướng nghiên cứu tiếp theo có thể xem xét vai trò của các biến điều tiết như văn hóa tổ chức, phong cách lãnh đạo hoặc sự hỗ trợ của tổ chức trong mối quan hệ giữa công nghệ, tri thức và đổi mới. Việc sử dụng các thiết kế nghiên cứu dọc hoặc đa nguồn dữ liệu cũng được khuyến nghị nhằm phản ánh đầy đủ hơn cơ chế động và giảm thiểu các hạn chế về phương pháp.

4. Kết luận

Bài viết đã tổng quan và hệ thống hóa các nghiên cứu về chấp nhận công nghệ số, chia sẻ tri

thức và hành vi đổi mới của nhân viên, qua đó làm rõ các hướng nghiên cứu chính và mối quan hệ giữa các khái niệm trung tâm. Các nghiên cứu trước cho thấy, chấp nhận công nghệ số tạo điều kiện thuận lợi cho chia sẻ tri thức, trong khi chia sẻ tri thức giữ vai trò then chốt trong việc thúc đẩy hành vi đổi mới ở cấp độ cá nhân.

Kết quả tổng quan khẳng định chia sẻ tri thức là cơ chế trung tâm giúp chuyển hóa các nguồn lực công nghệ thành các kết quả đổi mới trong bối cảnh tổ chức ngày càng phụ thuộc vào công nghệ số. Bên cạnh đóng góp về mặt học thuật, các phát hiện này cũng gợi mở những hàm ý thực tiễn cho việc thiết kế các chính sách và thực hành quản trị nhằm thúc đẩy đổi mới của nhân viên. Thông qua việc chỉ ra các khoảng trống nghiên cứu và đề xuất các hướng nghiên cứu tiếp theo, bài viết góp phần định hướng cho các nghiên cứu trong tương lai về mối quan hệ giữa công nghệ số, tri thức và hành vi đổi mới của nhân viên ■

Lời cảm ơn:

Nghiên cứu này được tài trợ bởi Trường Đại học Hàng hải Việt Nam trong đề tài mã số: DT25-26.151.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Andersson U., Das A., Mudambi R., & Pedersen T. (2016). Technology, innovation and knowledge: The importance of ideas and international connectivity. *Journal of World Business*, 51(1), 153-162.
- Binsaeed R. H., Yousaf Z., Grigorescu A., Samoila A., Chitescu R. I., & Nassani A. A. (2023). Knowledge sharing: Key issue for digital technology and artificial intelligence adoption. *Systems*, 11(7), 316.
- Bock G. W., Zmud R. W., Kim Y. G., & Lee J. N. (2005). Knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1), 87-111.
- Carmeli A., Gelbard R., & Reiter-Palmon R. (2013). Leadership, creative problem-solving capacity, and creative performance: The importance of knowledge sharing. *Human Resource Management*, 52(1), 95-121.
- Deng H., Duan S. X., & Wibowo S. (2023). Digital technology driven knowledge sharing for job performance. *Journal of Knowledge Management*, 27, 404-425.
- Gong Y., Cheung S. Y., Wang M., & Huang J. C. (2012). Unfolding the proactive process for creativity: Integration of the employee proactivity, information exchange, and psychological safety perspectives. *Journal of Management*, 38(5), 1611-1633.
- Lin H. F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3-4), 315-332.
- Scott S. G., & Bruce R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.

- Van der Laan J. D., Heino A., & De Waard D. (1997). A simple procedure for the assessment of acceptance of advanced transport telematics. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 5(1), 1-10.
- Wang S., & Noe R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20(2), 115-131.
- Woodman R. W., Sawyer J. E., & Griffin R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. *Academy of Management Review*, 18(2), 293-321.
- Zaim H., Muhammed S., & Tarim M. (2018). Relationship between knowledge management processes and performance: Critical role of knowledge utilization in organizations. *Knowledge Management Research & Practice*, 17, 24-38.
- Zhou K. Z., & Li C. B. (2012). How knowledge affects radical innovation: Knowledge base, market knowledge acquisition, and internal knowledge sharing. *Strategic Management Journal*, 33(9), 1090-1102.

Ngày nhận bài: 8/12/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/12/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 8/1/2026

A REVIEW OF DIGITAL TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND EMPLOYEE INNOVATIVE BEHAVIOR

● TRUONG THI PHUONG ANH¹

● PHAM NGOC DUY¹

¹Vietnam Maritime University

ABSTRACT:

In the context of digital transformation, employees' acceptance of digital technologies plays a critical role in enabling organizations to realize the benefits of digital initiatives. However, the influence of technology acceptance on employee innovative behavior is often mediated by knowledge-related mechanisms. This study reviews and synthesizes existing research on the relationships among digital technology acceptance, knowledge sharing, and employee innovative behavior. The analysis underscores the pivotal role of knowledge sharing in translating technological resources into individual-level innovation and identifies key gaps in the literature to guide future research in digitally driven organizational contexts.

Keywords: digital technology acceptance, knowledge sharing, employee innovative behavior.