

THÔNG TIN LUẬN ÁN

- Tên luận án: **Sự thành công của hệ thống thông tin dưới góc nhìn giá trị kinh doanh của công nghệ thông tin**
- Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh - Mã số chuyên ngành: 62340102
- Nghiên cứu sinh: Nguyễn Duy Thanh
- Tập thể hướng dẫn: PGS.TS. Cao Hào Thi, và PGS.TS. Nguyễn Mạnh Tuấn
- Cơ sở đào tạo: Trường ĐH Bách Khoa, ĐH Quốc gia TP. Hồ Chí Minh

Tóm tắt luận án

Tình trạng “*lệch pha*” giữa HTTT và nhu cầu kinh doanh vẫn đang tồn tại trong các tổ chức. Theo DeLone & McLean (2016), còn nhiều mối quan hệ giữa các thành phần trong sự thành công của HTTT chưa được khám phá một cách triệt để. Bên cạnh đó, nhiều khoảng trống lý thuyết của sự thành công của HTTT trong việc tạo ra giá trị kinh doanh của CNTT chưa được tận dụng và khai thác. Mặt khác, lý thuyết giá trị kinh doanh của CNTT cần có sự tùy chỉnh để sao cho đạt được và duy trì sự thành công của HTTT. Do đó, nghiên cứu về sự thành công của HTTT dưới góc nhìn giá trị kinh doanh của CNTT là công việc cần thiết trong xu thế HTTT hiện đại. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài này là xem xét và đánh giá sự thành công của HTTT dưới góc nhìn giá trị kinh doanh của CNTT. Theo đó, đề tài nghiên cứu xây dựng và kiểm định các mối quan hệ cấu trúc giữa các thành phần trong mô hình thành công của HTTT dưới góc nhìn giá trị kinh doanh của CNTT với bối cảnh các hệ thống doanh nghiệp trong các tổ chức.

Nghiên cứu được thiết kế với các bước như sau: (1) *Thiết kế thang đo*: từ cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu liên quan để hình thành thang đo nháp. Nghiên cứu sơ bộ định tính thực hiện phỏng vấn chuyên gia và thảo luận nhóm để hiệu chỉnh thang đo nháp, và để hình thành thang đo thử cho đánh giá sơ bộ. (2) *Đánh giá sơ bộ*: với nghiên cứu sơ bộ định lượng, các đánh giá bao gồm: (i) *phân tích tương quan nội bộ*; (ii) *phân tích độ tin cậy*; và (iii) *phân tích nhân tố khám phá*. Nghiên cứu sơ bộ định

lượng lấy mẫu theo phương pháp phi ngẫu nhiên - theo hạn ngạch. Theo đó, đối với mỗi tổ chức, số lượng mẫu được lấy ở các cấp độ khác nhau là cá nhân và tổ chức. (3) *Đánh giá chính thức*: với nghiên cứu chính thức định lượng, các đánh giá bao gồm: (i) *phân tích tương quan nội bộ*; (ii) *phân tích nhân tố khám phá*; (iii) *phân tích độ tin cậy*; (iv) *phân tích nhân tố khẳng định*; (v) *phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính*; (vi) *phân tích tái chọn mẫu*; và (vii) *phân tích cấu trúc đa nhóm*. Có tất cả 3.330 mẫu khảo sát của 450 tổ chức từ 3.346 mẫu khảo sát tổng thể thu được. Nghiên cứu chính thức định lượng lấy mẫu theo phương pháp phi ngẫu nhiên - theo hạn ngạch. Đối với mỗi tổ chức, số lượng mẫu được lấy theo các cấp độ khác nhau: người sử dụng đầu cuối (cấp cá nhân); chuyên gia hoặc cấp quản lý ở bộ phận CNTT hoặc HTTT; các cấp quản lý (cấp thấp và cấp trung); và quản lý cấp cao (cấp tổ chức). Trong phân tích nhân tố khám phá, có hai biến quan sát bị loại khỏi thang đo. Trong phân tích nhân tố khẳng định có bảy biến quan sát bị loại khỏi thang đo. Tất cả 44 biến quan sát còn lại của 10 yếu tố được dùng cho phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính và phân tích tái chọn mẫu. Kết quả có 11 trong 13 nhóm các giả thuyết dựa trên mô hình cấu trúc tuyến tính được ủng hộ, và có một trong hai nhóm giả thuyết dựa trên phân tích cấu trúc đa nhóm được ủng hộ.

Đóng góp của luận án

Kết quả nghiên cứu có những đóng góp cụ thể về lý thuyết và làm mới một số điểm về phương pháp như sau: (1) *Đóng góp về lý thuyết*: (i) Mô hình thành công của HTTT dưới góc nhìn giá trị kinh doanh của CNTT trong nghiên cứu này có sự khác biệt so với các mô hình D&M của DeLone & McLean (1992; 2002; 2003), các mô hình thành công của HTTT mở rộng như các mô hình của Seddon (1997); Gable, Sedera & Chan (2008), và các nghiên cứu có liên quan khác như của Petter, DeLone & McLean (2013) và Petter, Barber & Barber (2021). (ii) Các thành phần khái niệm của mô hình thành công của HTTT được lồng ghép và ánh xạ theo lý thuyết giá trị kinh doanh của CNTT của Soh & Markus (1995) và Markus & Tanis (2000); Melville, Kraemer & Gurbaxani (2004), các lý thuyết mở rộng có liên quan như của Schryen (2013); Sabherwal & Jeyaraj (2015), và các nghiên cứu có liên quan khác như của Bharadwaj (2000); Aydiner & cộng sự (2019); Yoshikuni, Galvao & Albertin (2021). (iii) Sự

khác biệt về các đặc trưng của tổ chức theo loại hình tổ chức trong các mối quan hệ giữa các yếu tố trung gian với thành quả tổ chức cũng là đóng góp tương đối mới của nghiên cứu này. (iv) Nghiên cứu còn khám phá ra nhiều đường dẫn mới, những đường dẫn mà trước đó chỉ là các khoảng trống lý thuyết - chưa có nhiều nghiên cứu thực nghiệm minh chứng. Cụ thể, đối với thành phần *nguồn lực* trong sự thành công của HTTT, các đường dẫn từ *hạ tầng CNTT* và *vốn con người* đến *thành quả mong đợi* và *tích hợp tri thức*; các đường dẫn từ *vốn con người* đến *chất lượng thông tin*, *chất lượng hệ thống* và *chất lượng dịch vụ CNTT tổ chức*. Đối với thành phần *khởi tạo hệ thống* trong sự thành công của HTTT, đường dẫn từ *thành quả mong đợi* đến *sự hài lòng người sử dụng*; các đường dẫn từ *tích hợp tri thức* đến *sự hài lòng người sử dụng* và *tiếp tục sử dụng HTTT*; các đường dẫn nội tại giữa các yếu tố chất lượng là *chất lượng hệ thống*, *chất lượng hệ thống* và *chất lượng dịch vụ CNTT*; các đường dẫn từ *thành quả mong đợi* và *tích hợp tri thức* đến *thành quả tổ chức*. (2) *Điểm mới về phương pháp*: (i) Đơn vị thang đo đối với một đơn vị mẫu được tính bằng cách lấy giá trị trung bình Likert của các mẫu thu thập được ở cấp độ cá nhân, cùng với giá trị Likert của mẫu thu thập được ở cấp độ tổ chức, đây là cách lấy mẫu tương đối mới mà chưa có nhiều nghiên cứu thực nghiệm thực hiện. (ii) Việc thu thập và phân tích dữ liệu với các thành phần và các cấp độ khác nhau, tùy theo khái niệm nghiên cứu của mô hình nghiên cứu mà thực hiện lấy mẫu đối với các đối tượng khác nhau.

Mặt khác, tác giả còn đưa ra các giải pháp về thực tiễn thông qua các hàm ý quản trị có liên quan đến sự thành công của HTTT dưới góc nhìn giá trị kinh doanh của CNTT. Cuối cùng, những hạn chế của đề tài nghiên cứu và các hướng nghiên cứu tiếp theo cũng được trình bày một cách chi tiết.

Tập thể hướng dẫn

Nghiên cứu sinh

PGS.TS. Cao Hào Thi PGS.TS. Nguyễn Mạnh Tuấn

Nguyễn Duy Thanh