

Một số tiền tố và kết quả của hành vi học tập không chính thức trong đội ảo

Huỳnh Thị Minh Châu*, Nguyễn Mạnh Tuân, Trương Thị Lan Anh



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

TÓM TẮT

Đội ảo thường được sử dụng trong các doanh nghiệp để đáp ứng nhu cầu làm việc từ xa của nhân viên. Trong khi đó, học tập không chính thức là một hiện tượng xã hội có ảnh hưởng đến kết quả làm việc trong các tổ chức học tập. Hiểu được hành vi học tập không chính thức cùng với các tiền tố và kết quả quan trọng của nó là cần thiết, đặc biệt là trong bối cảnh làm việc từ xa thông qua phương tiện truyền thông điện tử như đội ảo. Bài báo này đề xuất và kiểm định một mô hình có cấu trúc mô tả các mối quan hệ giữa chất lượng quan hệ với đồng nghiệp, sự trao quyền tâm lý, hành vi học tập không chính thức, thành quả công việc và sự hài lòng công việc của thành viên đội ảo. Kết quả là: (i) thành quả công việc ảnh hưởng tích cực lên sự hài lòng công việc; (ii) hành vi học tập không chính thức ảnh hưởng tích cực lên thành quả công việc, (iii) sự trao quyền tâm lý ảnh hưởng tích cực lên hành vi học tập không chính thức, (iv) chất lượng quan hệ với đồng nghiệp ảnh hưởng tích cực lên sự trao quyền tâm lý. Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp, sự trao quyền tâm lý và hành vi học tập không chính thức giải thích được 30,3% phương sai của thành quả công việc, cho thấy vai trò của học tập không chính thức và các tiền tố của nó đối với kết quả làm việc của thành viên đội ảo.

Từ khoá: Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp, đội ảo, học tập không chính thức, sự trao quyền tâm lý

ĐẶT VẤN ĐỀ

Đội ảo là cách sắp xếp công việc mà các thành viên bị phân tán địa lý, hạn chế tiếp xúc trực tiếp, làm việc phụ thuộc lẫn nhau thông qua phương tiện truyền thông điện tử nhằm đạt mục tiêu chung¹. Đội ảo được cho là cách hữu hiệu để làm gia tăng kết quả làm việc và đang ngày càng được sử dụng phổ biến trong doanh nghiệp². Mặc dù đội ảo hứa hẹn thay thế đội truyền thống, nhưng trong một số trường hợp, kết quả làm việc theo đội ảo vẫn chưa như mong đợi³. Vì vậy, nâng cao kết quả làm việc của thành viên đội ảo là vấn đề đáng quan tâm.

Hoạt động đào tạo và phát triển của doanh nghiệp ngày nay chuyển từ trọng tâm “đào tạo” sang trọng tâm “học tập”, làm gia tăng sự quan tâm nghiên cứu về hiện tượng học tập không chính thức⁴, tức là học tập từ công việc, một hình thức được sử dụng thường xuyên nhất tại nơi làm việc⁵. Học tập không chính thức tại nơi làm việc để cập đến các hành động và suy nghĩ lặp đi lặp lại, mang tính tự phát hoặc có chủ ý, diễn ra dưới hình thức tự học tập, học tập cùng nhau, học tập từ nhau, nhằm thu nhận kiến thức và kỹ năng một cách không chính thức trong lúc đang làm việc⁶. Thứ nhất, theo Jeong & cộng sự⁶, học tập không chính thức ở cấp độ đội liên quan đến các quá

trình năng động xã hội giữa các cá nhân trong đội, chịu ảnh hưởng bởi mối quan hệ giữa các thành viên, trong đó có mối quan hệ ngang hàng giữa các đồng nghiệp với nhau. Trong số nhiều yếu tố để cập đến mối quan hệ ngang hàng giữa các đồng nghiệp, chất lượng quan hệ với đồng nghiệp là nhận thức của mỗi cá nhân về các trao đổi xã hội mà người đó có được với đồng nghiệp, liên quan đến sự đóng góp qua lại của các ý tưởng, phản hồi, hỗ trợ⁷, còn sự trao quyền tâm lý là nhận thức của mỗi cá nhân về việc có thể chủ động định hình vai trò của mình trong công việc, được phản ánh bởi 04 khía cạnh: ý nghĩa, năng lực, tác động, tự quyết⁸. Thứ hai, theo Cerasoli, Alliger⁹, thành quả công việc (kết quả về mặt nhiệm vụ) và sự hài lòng công việc (kết quả về mặt thái độ) là 02 trong số các kết quả quan trọng của hành vi học tập không chính thức.

Nghiên cứu về hành vi học tập không chính thức là cần thiết, đặc biệt là khi các cá nhân phải làm việc từ xa thông qua phương tiện truyền thông điện tử. Tuy nhiên, các bài tổng hợp lý thuyết gần đây về học tập không chính thức (ví dụ:^{6,9}) cho thấy hiện nay còn ít nghiên cứu thực nghiệm về hành vi này và các tiền tố, các kết quả của nó trong bối cảnh của các tổ chức học tập. Câu hỏi nghiên cứu được đặt ra là hành vi học tập không chính thức của các thành viên đội ảo

Khoa Quản lý Công Nghiệp – Trường Đại học Bách Khoa – Đại học Quốc gia TP HCM

Liên hệ

Huỳnh Thị Minh Châu, Khoa Quản lý Công Nghiệp – Trường Đại học Bách Khoa – Đại học Quốc gia TP HCM

Email: htmchau@hcmut.edu.vn

Lịch sử

- Ngày nhận: 30/6/2019
- Ngày chấp nhận: 15/9/2019
- Ngày đăng: 31/12/2019

DOI: 10.32508/stdjelm.v3iSI.607



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.



Trích dẫn bài báo này: Châu H T M, Tuân N M, Anh T T L. Một số tiền tố và kết quả của hành vi học tập không chính thức trong đội ảo. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 3(SI):SI14-SI23.

chịu ảnh hưởng như thế nào bởi các tiền tố (như chất lượng quan hệ với đồng nghiệp, sự trao quyền tâm lý) và ảnh hưởng như thế nào lên các kết quả (như thành quả công việc, sự hài lòng công việc)? Bài báo này được tiến hành để trả lời câu hỏi trên.

MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Dựa trên lý thuyết về động lực nhóm¹⁰, lý thuyết học tập xã hội¹¹, lý thuyết tổ chức học tập¹², lý thuyết trao đổi xã hội¹³, các bài tổng hợp lý thuyết của Jeong, Han⁶ và Cerasoli, Alliger⁹, bài báo này tập trung vào mục tiêu để xuất và kiểm định một mô hình có cấu trúc mô tả ảnh hưởng của chất lượng quan hệ với đồng nghiệp, sự trao quyền tâm lý, hành vi học tập không chính thức, thành quả công việc và sự hài lòng công việc của thành viên đội ảo (xem **Hình 1** – mô hình nghiên cứu sau khi đã kiểm định). Các giả thuyết nghiên cứu được biện luận sau đây:

Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp

Khi các thành viên trong đội có cơ hội tham gia vào quyết định chung thì được tăng cường sức mạnh tâm lý^{14,15}. Nếu các thành viên có quyền truy cập vào tài nguyên bên trong và bên ngoài đội, bên trong và bên ngoài tổ chức, sự trao quyền tâm lý được tăng cường¹⁶. Khi đội được hỗ trợ về mặt chính trị xã hội và có thể phối hợp với đội khác, các thành viên sẽ trải nghiệm sự trao quyền tâm lý ở mức độ cao hơn¹⁷. Những người được cung cấp nguồn lực, công cụ, được khuyến khích, hỗ trợ cảm xúc từ đồng nghiệp sẽ được cải thiện sự trao quyền tâm lý¹⁸. Sự hợp tác đa kênh có mối quan hệ tích cực và có ý nghĩa đối với sự trao quyền tâm lý¹⁹. Sự năng động của các mối quan hệ dẫn đến sự trao quyền tâm lý trong đội²⁰. Các mối quan hệ có chất lượng cao sẽ đóng góp đáng kể vào sự trao quyền tâm lý trong bối cảnh làm việc căng thẳng²¹. Do đó, có cơ sở hình thành giả thuyết (H1) *Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp ảnh hưởng tích cực lên sự trao quyền tâm lý của thành viên đội ảo.*

Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp và học tập không chính thức

Mối quan hệ giữa các cá nhân là phương tiện cho các quá trình và kết quả học tập không chính thức^{22,23}. Vì nhân viên vốn dĩ thích giao tiếp và chia sẻ thông tin tự do với nhau, nên những mối quan hệ chuyên nghiệp sẽ tạo điều kiện cho học tập không chính thức⁶. Học tập không chính thức được thúc đẩy bởi sự hỗ trợ từ lãnh đạo và đồng nghiệp^{24,25}. Các hoạt động xây dựng quan hệ như tiệc trà, tán gẫu hay họp chuyên môn cũng đồng thời giúp tăng cường hành vi học tập không chính thức²⁶⁻²⁸. Do đó, có cơ sở hình thành

giả thuyết (H2) *Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp ảnh hưởng tích cực lên hành vi học tập không chính thức của thành viên đội ảo.*

Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp và thành quả công việc

Theo Sherony & Green²⁹, một số nghiên cứu về sự trao đổi với đồng đội^{30,31} và sự trao đổi trong nhóm làm việc³² cho thấy sự trao đổi với đồng đội và sự trao đổi trong nhóm làm việc có liên quan tích cực tới thành quả công việc của thành viên trong đội. Thành quả công việc được tăng cường khi các thành viên phát triển quan hệ bạn bè và liên minh với nhau³³. Tồn tại ảnh hưởng tích cực của tương tác ngang hàng giữa nhân viên với đồng nghiệp lên thành quả công việc^{21,34,35}. Trong bối cảnh đội ảo, các thành viên phải thực hiện nhiệm vụ từ xa và gián tiếp thông qua phương tiện truyền thông điện tử nên càng đòi hỏi thông tin thông suốt và sự tin cậy, tôn trọng lẫn nhau³⁶ và việc thiếu thông tin, thiếu cộng tác và phối hợp, thiếu tin tưởng và hỗ trợ lẫn nhau giữa các thành viên đội ảo có thể khiến họ làm việc kém hiệu quả¹. Do đó, có cơ sở hình thành giả thuyết (H3) *Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp ảnh hưởng tích cực lên thành quả công việc của thành viên đội ảo.*

Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp và sự hài lòng công việc

Tồn tại mối liên hệ tích cực giữa sự hỗ trợ của đồng nghiệp và sự hài lòng công việc³⁷⁻⁴⁰. Quan hệ giữa các thành viên trong đội có thể ảnh hưởng đến cách mà họ cảm nhận về đội và về công việc^{41,42}. Đội ảo gồm các thành viên cách ly về địa lý, có thể đa dạng về các đặc điểm nhân khẩu học và các đặc điểm không quan sát được như giá trị, tính cách, dẫn đến khó khăn khi phối hợp, giảm tin cậy và thiếu hội nhập xã hội^{43,44}. Khi chất lượng quan hệ với đồng nghiệp tăng, có thể kỳ vọng các thành viên cảm thấy hài lòng hơn⁴⁵. Do đó, có cơ sở hình thành giả thuyết (H4) *Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp ảnh hưởng tích cực lên sự hài lòng công việc của thành viên đội ảo.*

Sự trao quyền tâm lý và học tập không chính thức

Sự trao quyền tâm lý là một hiện tượng có liên quan nhiều đến học tập không chính thức⁶. Những đồng nghiệp có học thức sẽ đóng vai trò tạo cơ hội học tập không chính thức, tạo không gian học tập không chính thức, là người phát triển, làm hình mẫu, khuyến khích chấp nhận rủi ro, hiểu được tầm quan trọng của việc chia sẻ kiến thức và phát triển người khác, đưa ra phản hồi và sự công nhận⁴⁶. Sự hỗ trợ của đồng

ngiệp được chứng minh là tạo điều kiện cho học tập không chính thức^{25,47,48}. Ngoài ra, có bằng chứng cho thấy học tập không chính thức tăng lên khi các cá nhân có nhiều lựa chọn hơn⁴⁹ và tự chủ hơn⁴⁶. Do đó, có cơ sở hình thành giả thuyết (H5) *Sự trao quyền tâm lý ảnh hưởng tích cực lên hành vi học tập không chính thức của thành viên đội ảo*.

Học tập không chính thức và thành quả công việc

Tồn tại ảnh hưởng tích cực của học tập không chính thức lên kết quả làm việc, bao gồm nâng cao năng suất và tiết kiệm chi phí của tổ chức, đồng thời nâng cao kiến thức, kỹ năng của nhân viên^{50,51}. Tham gia các hoạt động học tập không chính thức giúp nhân viên củng cố niềm tin hoặc thay đổi quan điểm⁵², có nhiều kiến thức mới, thực tế hơn^{48,53}, tăng cường khả năng thích ứng với thay đổi, từ đó tăng thành quả công việc⁵⁴⁻⁵⁷. Do đó, có cơ sở hình thành giả thuyết (H6) *Hành vi học tập không chính thức ảnh hưởng tích cực lên thành quả công việc của thành viên đội ảo*.

Thành quả công việc và sự hài lòng công việc

Sự hài lòng công việc là kết quả của thành quả công việc⁵⁸. Nhiều học giả cho rằng thái độ theo sau hành vi, và mối quan hệ nhân quả của thành quả công việc và sự hài lòng công việc xuất phát từ giả định rằng thành quả công việc dẫn đến những kết quả có giá trị hay những phần thưởng khiến các cá nhân cảm thấy hài lòng (xem: ⁵⁹⁻⁶⁷). Do đó, có cơ sở hình thành giả thuyết (H7) *Thành quả công việc ảnh hưởng tích cực lên sự hài lòng công việc của thành viên đội ảo*.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Bảng câu hỏi trình bày 02 câu hỏi về thông tin nhân khẩu (độ tuổi, vị trí trong đội) và 39 câu hỏi đo lường được kế thừa từ các nghiên cứu đi trước và hiệu chỉnh bằng phỏng vấn sơ bộ (xem **Bảng 2**). Sử dụng thang Likert 5 điểm cho các câu hỏi đo lường. Tiến hành nghiên cứu định lượng với mẫu được lấy thuận tiện phi xác suất, cỡ mẫu 177 gồm các thành viên đội ảo thuộc các doanh nghiệp có cơ sở tại Việt Nam, đạt yêu cầu cho phân tích PLS-SEM⁶⁸. Dữ liệu được xử lý bằng SPSS và SmartPLS qua các bước: (1) thống kê mô tả, (2) kiểm định sơ bộ độ tin cậy và độ giá trị của thang đo bằng Cronbach's Alpha và EFA (phép quay Promax), (3) kiểm định mô hình đo lường và mô hình cấu trúc bằng CFA và SEM.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Thống kê mô tả

Trong số 177 mẫu hợp lệ thu được từ 06 doanh nghiệp có cơ sở tại TP.HCM, Bình Dương, Đồng Nai, có 20 đáp viên sinh trước 1965 (11,3%), 83 đáp viên thuộc thế hệ X (46,9%), 62 đáp viên thuộc thế hệ Y (35%), 12 đáp viên thuộc thế hệ Z (6,8%); có 37 đáp viên là trưởng đội (20,9%) và 140 đáp viên là thành viên bình thường của đội (79,1%) (xem **Bảng 1**).

Kiểm định thang đo và mô hình

Từ 39 biến đo lường, phân tích Cronbach's Alpha, lần lượt loại 13 biến do tương quan biến – tổng < 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha của thang đo tăng khi loại biến. Còn 26 biến, chạy EFA 02 lần, loại 01 biến do tải lên 02 nhân tố với hiệu số tải < 0,3, tập dữ liệu còn 25 biến có hệ số tải đều > 0,7, KMO = 0,788 \in [0,5;1] ($p = 0,000 < 0,05$). Có 08 nhân tố hình thành với hệ số Cronbach's Alpha của thang đo đều > 0,7. Tổng phương sai trích = 76,013% > 50%, giải thích tương đối tốt sự biến thiên của dữ liệu⁶⁹. Phân tích CFA cho 08 nhân tố bậc 01, loại 01 biến do hệ số outer loading < 0,5, 24 biến còn lại có hệ số outer loading từ 0,718 à 0,951 đều > 0,7 ($p < 0,05$), phương sai trích trung bình (AVE) của các nhân tố đều > 0,5 nên thang đo đạt độ giá trị hội tụ⁷⁰, và hệ số tin cậy tổng hợp (CR) của các nhân tố đều > 0,7 nên thang đo đạt độ tin cậy⁶⁸ (xem **Bảng 2**). AVE của mỗi nhân tố (trên đường chéo) lớn hơn bình phương hệ số tương quan giữa nhân tố đó với các nhân tố khác, thang đo đạt độ giá trị phân biệt⁶⁹ (xem **Bảng 3**).

Kết quả phân tích SEM như **Hình 1**, giá trị SRMR = 0,0767 < 0,1 nên mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu⁷³, 03 nhân tố ECRQ, EMP và LEARN giải thích được $R^2 = 30,3\%$ biến thiên của JP. Phân tích bootstrapping lặp lại 5.000 lần kết quả, hệ số gốc và giá trị trung bình đều nằm trong khoảng tin cậy 95%, các ước lượng trong mô hình là đáng tin cậy. Có 03/07 giả thuyết bị bác bỏ do $|t\text{-value}| < 1,96$ (xem **Bảng 4**).

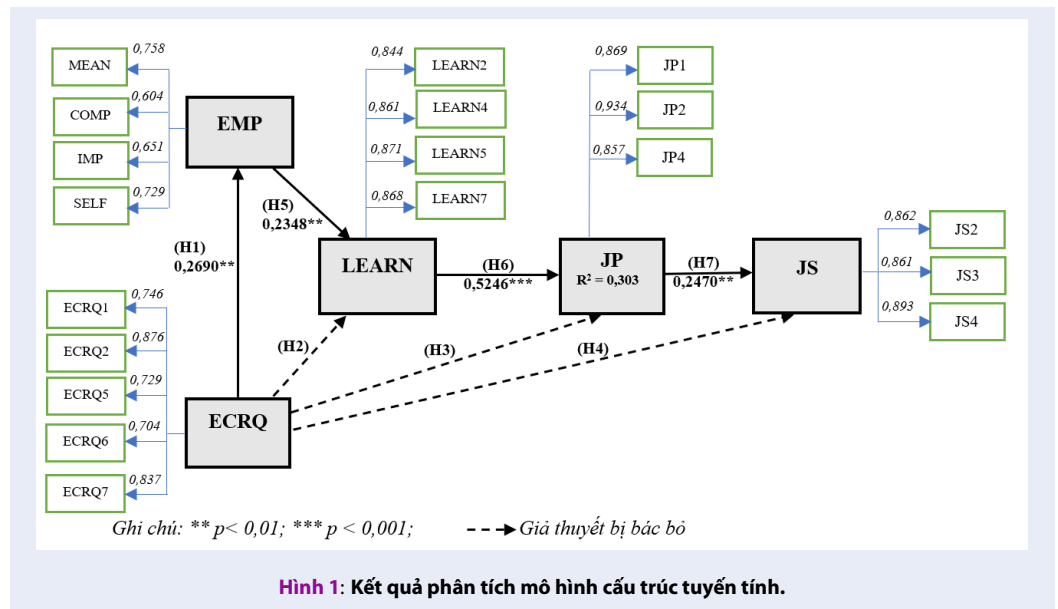
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Thảo luận kết quả

Dựa trên lý thuyết về động lực nhóm¹⁰, lý thuyết học tập xã hội¹¹, lý thuyết tổ chức học tập¹², lý thuyết trao đổi xã hội¹³, các bài tổng hợp lý thuyết của Jeong, Han⁶ và Cerasoli, Alliger⁹, bài báo này đề xuất một mô hình nghiên cứu có cấu trúc, mô tả mối quan hệ của chất lượng quan hệ với đồng nghiệp, sự trao quyền tâm lý, học tập không chính thức, thành quả công việc và sự hài lòng công việc của thành viên đội ảo. Từ mô hình nghiên cứu đề xuất, kết quả khảo sát định lượng

Bảng 1: Mô tả mẫu

Doanh nghiệp	Địa điểm	Số mẫu hợp lệ	Độ tuổi				Tổng	Vị trí trong đội		Tổng
			Trước 1965	X	Y	Z		Trưởng đội	Thành viên	
1	TP.HCM	42	4	21	15	2	42	4	38	42
2	TP.HCM	36	3	15	14	4	36	6	30	36
3	TP.HCM	28	2	14	9	3	28	5	23	28
4	TP.HCM	24	5	11	7	1	24	8	16	24
5	Bình Dương	30	4	14	12	0	30	12	18	30
6	Đồng Nai	17	2	8	5	2	17	2	15	17
Tổng		177	20	83	62	12	177	37	140	177



Hình 1: Kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính.

trên 177 mẫu thu được từ 06 doanh nghiệp có cơ sở tại TP.HCM, Bình Dương, Đồng Nai đã giúp khẳng định tầm quan trọng của học tập không chính thức và các tiền tố của nó đối với kết quả làm việc của thành viên đội ảo.

Thứ nhất, thành quả công việc (kết quả về mặt nhiệm vụ) có ảnh hưởng tích cực lên sự hài lòng công việc (kết quả về mặt thái độ) (H7, $\beta = 0,2470$), cho thấy trong bối cảnh làm việc từ xa thông qua phương tiện truyền thông điện tử, đánh giá của thành viên đội ảo về những gì mà họ đóng góp cho đội thông qua quá trình thực hiện nhiệm vụ sẽ ảnh hưởng tích cực lên đánh giá của họ về khả năng mà công việc trong

đội đáp ứng các nhu cầu của họ. *Thứ hai*, chất lượng quan hệ với đồng nghiệp ảnh hưởng tích cực lên sự trao quyền tâm lý (H1, $\beta = 0,2690$), cho thấy việc tăng cường chia sẻ, tôn trọng, cư xử có qua có lại giữa các thành viên trong đội ảo sẽ giúp họ cảm nhận tốt hơn về ý nghĩa và năng lực bản thân, khả năng tác động và quyền tự quyết trong đội ảo. *Thứ ba*, sự trao quyền tâm lý ảnh hưởng tích cực lên hành vi học tập không chính thức (H5, $\beta = 0,2348$) trong khi đó giả thuyết (H2) không được ủng hộ, cho thấy trong bối cảnh đội ảo, chất lượng mối quan hệ giữa các thành viên không ảnh hưởng lên mức độ mà họ học tập, mà chính những cảm nhận của họ về vai trò của bản thân

Bảng 2: Kiểm tra độ tin cậy và độ hội tụ của thang đo

Nhân tố	Mã hóa	Nguồn gốc thang đo	Số biến ban đầu	Số biến sau phỏng vấn sơ bộ	EFA	EFA	CFA
					Số biến còn lại	Hệ số tải	Số biến còn lại
Chất lượng quan hệ với đồng nghiệp	ECRQ	7	07	08	05	0,756 → 0,809	05
Sự trao quyền tâm lý	EMP	8	03	03	03	0,859 → 0,861	03
	COMP		03	03	02	0,855; 0,873	02
	IMP		03	03	02	0,860; 0,871	02
	SELF		03	03	02	0,899; 0,907	02
Học tập không chính thức	LEARN	71	08	08	04	0,868 → 0,901	04
Thành quả công việc	JP	72	07	07	04	0,871 → 0,902	03
Sự hài lòng công việc	JS	7	03	04	03	0,837 → 0,895	03
Tổng số biến			37	39	25		24
							CR
							0,8886
							AVE
							0,6074
							0,7466
							0,7503
							0,7602
							0,8272
							0,7416
							0,5977
							0,8708

Bảng 3: Kiểm tra độ phân biệt của thang đo

Nhân tố	JP	JS	LEARN	ECRQ	MEAN	COMP	IMP	SELF
JP	0,5977							
JS	0,0596	0,7601						
LEARN	0,2865	0,0515	0,7416					
ECRQ	0,0265	0,0007	0,0056	0,6074				
MEAN	0,0454	0,0013	0,0510	0,0507	0,7466			
COMP	0,0115	0,0062	0,0233	0,0133	0,0588	0,7503		
IMP	0,0027	0,0000	0,0062	0,0501	0,0760	0,0732	0,7602	
SELF	0,0090	0,0036	0,0325	0,0276	0,1196	0,1199	0,1196	0,8272

Bảng 4: Kết quả bootstrapping và kiểm định giả thuyết

Quan hệ	Giả thuyết	Hệ số gốc	Trung bình	SE	t-value	2,5%	97,5%	Kết luận
ECRQ → EMP	H1	0,2690	0,2783	0,0939	2,8657	0,0531	0,4366	Ủng hộ
ECRQ → LEARN	H2	0,0195	0,0232	0,1032	0,1885	-0,1828	0,2281	Bác bỏ
ECRQ → JP	H3	0,1279	0,1300	0,0678	1,8879	-0,0079	0,2649	Bác bỏ
ECRQ → JS	H4	-0,0150	-	0,0931	-0,1613	-0,2059	0,1594	Bác bỏ
EMP → LEARN	H5	0,2348	0,2462	0,0806	2,9122	0,0753	0,3911	Ủng hộ
LEARN → JP	H6	0,5246	0,5306	0,0667	7,8606	0,3971	0,6507	Ủng hộ
JP → JS	H7	0,2470	0,2569	0,0820	3,0105	0,0967	0,4139	Ủng hộ

trong đội mới có dẫn tới việc học tập. Tương tự, các giả thuyết (H3), (H4) không được ủng hộ cũng làm giảm nhẹ tầm quan trọng của chất lượng mối quan hệ giữa các thành viên khi họ làm việc trong đội ảo. Thứ tư, hành vi học tập không chính thức ảnh hưởng tích cực lên thành quả công việc (H6, $\beta = 0,5246$), và có 30,3% sự biến thiên thành quả công việc được giải thích bởi chất lượng quan hệ với đồng nghiệp, sự trao quyền tâm lý và hành vi học tập không chính thức, cho thấy hành vi học tập không chính thức và các tiền tố của nó có ảnh hưởng đáng kể đến kết quả làm việc của thành viên đội ảo.

Về mặt lý thuyết, bài báo này đóng góp thêm một tài liệu nghiên cứu thực nghiệm cho chủ đề học tập không chính thức trong bối cảnh làm việc hiện đại như đội ảo. Về mặt thực tiễn, các kết quả nghiên cứu nêu trên có thể giúp nhà quản lý nhận ra rằng để nâng cao kết quả làm việc của thành viên đội ảo, vẫn cần quan tâm đến các hiện tượng xã hội trong đội (như hành vi học tập không chính thức, chất lượng quan hệ với đồng nghiệp, sự trao quyền tâm lý) chứ không chỉ lệ thuộc vào việc khai thác phương tiện truyền thông

điện tử.

Định hướng nghiên cứu

Thứ nhất, mô hình nghiên cứu chỉ đề cập đến 02 tiền tố của hành vi học tập không chính thức là chất lượng quan hệ với đồng nghiệp và sự trao quyền tâm lý. Có thể mở rộng cơ sở lý thuyết để xem xét các tiền tố khác của hành vi học tập không chính thức, ví dụ sự hỗ trợ của lãnh đạo, chất lượng phản hồi thông tin, tính kết nối lẫn nhau... (xem: ^{6,9}) nhằm nâng cao khả năng giải thích của hành vi học tập không chính thức và các tiền tố của nó cho sự biến thiên của thành quả công việc trong bối cảnh đội ảo.

Thứ hai, bài báo chỉ định mô hình trên mẫu được lấy thuận tiện từ các đội ảo nói chung, thuộc các doanh nghiệp có cơ sở tại TP.HCM, Bình Dương, Đồng Nai. Có thể gia tăng khả năng đại diện của mẫu bằng các tiêu chí phân tầng, như lấy mẫu ở các địa phương đại diện cho 03 miền Việt Nam, từ các doanh nghiệp hoạt động trong những lĩnh vực khác nhau, hoặc từ các loại đội ảo khác nhau.

Thứ ba, dựa trên lý thuyết về hệ thống kỹ thuật xã hội⁷⁴, một số tài liệu nghiên cứu (ví dụ: ⁷⁵⁻⁸¹ đã nhấn mạnh rằng cả hai khía cạnh công nghệ và xã hội đều đóng vai trò quan trọng đối với kết quả của một hệ thống kỹ thuật xã hội, và đội ảo là một hệ thống làm việc kỹ thuật xã hội điển hình. Tuy nhiên, các yếu tố kỹ thuật chưa được đề cập trong bài báo này, vì vậy cần được quan tâm khai thác trong các nghiên cứu tiếp theo.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TP.HCM: Thành phố Hồ Chí Minh.

TUYÊN BỐ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả xin cam đoan rằng không có bất kì xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo.

TUYÊN BỐ ĐÓNG GÓP CỦA CÁC TÁC GIẢ

Huỳnh Thị Minh Châu hình thành ý tưởng và thiết kế nghiên cứu, thu thập và xử lý dữ liệu, viết bài báo.

Nguyễn Mạnh Tuấn và Trương Thị Lan Anh đóng góp hình thành ý tưởng và thiết kế nghiên cứu, đồng thời rà soát lại bài báo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dulebohn J, Hoch J. Virtual teams in organizations. *Human Resource Management Review*. 2017;27(4):569–574. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.12.004>.
2. Kramer W, Shuffler M, Feitosa J. The world is not flat: Examining the interactive multidimensionality of culture and virtuality in teams. *Human Resource Management Review*. 2017;27(4):604–620. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.12.007>.
3. Friedrich R. The Virtual Team Maturity Model: Performance Improvement of Virtual Teams. Switzerland: Springer. 2017; Available from: <https://doi.org/10.1007/978-3-658-19771-1>.
4. Tjepkema S, Stewart J, Sambrook S, Mulder M, ter Horst H, Scheerens J. HRD and Learning Organisations in Europe (Routledge Studies in Human Resource Development). Routledge. 2002; Available from: <https://doi.org/10.4324/9780203220177.ch2>.
5. Cross J. Informal learning: Rediscovering the natural pathways that inspire innovation and performance. John Wiley & Sons. 2011;.
6. Jeong S, Han S, Lee J, Sunalai S, Yoon S. Integrative literature review on informal learning: antecedents, conceptualizations, and future directions. *Human Resource Development Review*. 2018;17(2):128–52. Available from: <https://doi.org/10.1177/1534484318772242>.
7. Menguc B, Auh S, Katsikeas C, Jung Y. When does (mis) fit in customer orientation matter for frontline employees' job satisfaction and performance? *Journal of Marketing*. 2016;80(1):65–83. Available from: <https://doi.org/10.1509/jm.15.0327>.
8. Spreitzer G. Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*. 1995;38(5):1442–1465. Available from: <https://doi.org/10.5465/256865>.
9. Cerasoli C, Alliger G, Donsbach J, Mathieu J, Tannenbaum S, Orvis K. Antecedents and outcomes of informal learning behaviors: A meta-analysis. *Journal of Business and Psychology*. 2018;33(2):203–230. Available from: <https://doi.org/10.1007/s10869-017-9492-y>.
10. Forsyth D. *Group Dynamics*. 7th ed. USA: Cengage Learning. 2018;p. 752.
11. Bandura A. *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-hall. 1977;.
12. Senge P. *The fifth discipline: The art and science of the learning organization*. New York: Currency Doubleday. 1990;.
13. Blau P. *Power and exchange in social life*. NY: John Wiley & Sons. 1964;.
14. Guzzo R, Yost P, Campbell R, Shea G. Potency in groups: Articulating a construct. *British Journal of Social Psychology*. 1993;32(1):87–106; PMID: 8467372. Available from: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1993.tb00987.x>.
15. Manz C, Sims H. *Business without bosses: How self-managing teams are building high-performing companies*. University of Texas Press. 1995;.
16. Spreitzer G. Social structural characteristics of psychological empowerment. *Academy of Management Journal*. 1996;39(2):483–504. Available from: <https://doi.org/10.2307/256789>.
17. Kirkman B, Rosen B. Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*. 1999;42(1):58–74. Available from: <https://doi.org/10.2307/256874>.
18. Laschinger H, Finegan J, Shamian J, Wilk P. Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings: expanding Kanter's model. *Journal of Nursing Administration*. 2001;31(5):260–72. PMID: 11388162. Available from: <https://doi.org/10.1097/00005110-200105000-00006>.
19. Mathieu J, Gilson L, Ruddy T. Empowerment and team effectiveness: an empirical test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*. 2006;91(1):97. PMID: 16435941. Available from: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.1.97>.
20. Kukenberger M, Mathieu J, Ruddy T. A cross-level test of empowerment and process influences on members' informal learning and team commitment. *Journal of Management*. 2015;41(3):987–1016. Available from: <https://doi.org/10.1177/0149206312443559>.
21. Tran K, Nguyen P, Dang T, Ton T. The Impacts of the High-Quality Workplace Relationships on Job Performance: A Perspective on Staff Nurses in Vietnam. *Behavioral Sciences*. 2018;8(12):109; PMID: 30477199. Available from: <https://doi.org/10.3390/bs8120109>.
22. Cuyvers K, Donche V, Bossche PVD. Learning beyond graduation: exploring newly qualified specialists' entrance into daily practice from a learning perspective. *Advances in Health Sciences Education*. 2016;21(2):439–453. PMID: 26395113. Available from: <https://doi.org/10.1007/s10459-015-9640-y>.
23. Lai HJ, Wu ML, Li AT. Adults' participation in informal learning activities: Key findings from the adult education participation survey in Taiwan. *Australian Journal of Adult Learning*. 2011;51(3):409.
24. Ouweneel A, Taris T, van Zolingen S, Schreurs P. How task characteristics and social support relate to managerial learning: empirical evidence from Dutch home care. *The Journal of Psychology*. 2009;143(1):28–44. PMID: 19157071. Available from: <https://doi.org/10.3200/JRPL.143.1.28-44>.
25. Pifer M, Baker V, Lunsford L. Academic departments as networks of informal learning: faculty development at liberal arts colleges. *International Journal for Academic Development*. 2015;20(2):178–192. Available from: <https://doi.org/10.1080/1360144X.2015.1028065>.
26. Boud D, Rooney D, Solomon N. Talking up learning at work: Cautionary tales in co-opting everyday learning. *International Journal of Lifelong Education*. 2009;28(3):323–334. Available from: <https://doi.org/10.1080/02601370902799077>.
27. Neher M, Ståhl C, Nilsen P. Learning opportunities in rheumatology practice: a qualitative study. *Journal of Workplace*

- Learning. 2015;27(4):282–297. Available from: <https://doi.org/10.1108/JWL-07-2014-0054>.
28. Yanchar S, Hawkey M. Instructional design and professional informal learning: Practices, tensions, and ironies. *Journal of Educational Technology & Society*. 2015;18(4):424–434.
 29. Sherony K, Green S. Coworker exchange: relationships between coworkers, leader-member exchange, and work attitudes. *Journal of applied psychology*. 2002;87(3):542. PMID: 12090611. Available from: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.542>.
 30. Seers A. Team-member exchange quality: A new construct for role-making research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 1989;43(1):118–135. Available from: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(89\)90060-5](https://doi.org/10.1016/0749-5978(89)90060-5).
 31. Seers A, Petty M, Cashman J. Team-member exchange under team and traditional management: A naturally occurring quasi-experiment. *Group & Organization Management*. 1995;20(1):18–38. Available from: <https://doi.org/10.1177/1059601195201003>.
 32. Dunegan K, Tierney P, Duchon D. Perceptions of an innovative climate: Examining the role of divisional affiliation, work group interaction, and leader/subordinate exchange. *IEEE Transactions on Engineering Management*. 1992;39(3):227–236. Available from: <https://doi.org/10.1109/17.156556>.
 33. Druskat V, Kayes D. Learning versus performance in short-term project teams. *Small Group Research*. 2000;31(3):328–353. Available from: <https://doi.org/10.1177/104649640003100304>.
 34. Li C, Hung C. The influence of transformational leadership on workplace relationships and job performance. *Social Behavior and Personality: An International Journal*. 2009;37(8):1129–1142. Available from: <https://doi.org/10.2224/sbp.2009.37.8.1129>.
 35. Anderson C, Mangino R. Nurse shift report: Who says you can't talk in front of the patient? *Nursing Administration Quarterly*. 2006;30(2):112–122. Available from: <https://doi.org/10.1097/00006216-200604000-00008PMid:16648723>.
 36. Wise T. Trust in virtual teams: Organization, strategies and assurance for successful projects. 1st ed. London: CRC Press. 2016; Available from: <https://doi.org/10.4324/9781315549620>.
 37. Cummins R. Locus of control and social support: Clarifiers of the relationship between job stress and job satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology*. 1989;19(9):772–787. Available from: <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1989.tb01258.x>.
 38. Ganster D, Fusilier M, Mayes B. Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of Applied Psychology*. 1986;71(1):102. PMID: 3957849. Available from: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.1.102>.
 39. Ducharme L, Martin J. Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis. *Work and Occupations*. 2000;27(2):223–243. Available from: <https://doi.org/10.1177/0730888400027002005>.
 40. Wikaningrum T. Coworker Exchange, Leader-Member Exchange, and Work Attitudes: PA Study of Coworker Dyads. *Gadjah Mada International Journal of Business*. 2007;9(2):187–215. Available from: <https://doi.org/10.22146/gamaijb.5596>.
 41. Champion M, Medsker G, Higgs A. Relations between work group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Personnel Psychology*. 1993;46(4):823–847. Available from: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb01571.x>.
 42. Cohen S, Bailey D. What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite. *Journal of Management*. 1997;23:239–290. Available from: <https://doi.org/10.1177/014920639702300303>.
 43. Morganson V, Major D, Oborn K, Verive J, Heelan M. Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion. *Journal of Managerial Psychology*. 2010;25(6):578–595. Available from: <https://doi.org/10.1108/02683941011056941>.
 44. Ebrahim N, Ahmed S, Taha Z. Virtual Teams: A Literature Review. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. 2009;3(3):2653–2669.
 45. Hart P. Constituting relationships in communication: An interdisciplinary approach to understanding peer relationships in geographically dispersed teams. In: M. M. Beyerlein DAJ, & S. T. Beyerlein, editor. *Advances in Interdisciplinary Studies of Work Teams: Virtual Teams 8* Amsterdam: Elsevier Science Ltd. 2001;p. 85–106. Available from: [https://doi.org/10.1016/S1572-0977\(01\)08020-7](https://doi.org/10.1016/S1572-0977(01)08020-7).
 46. Ellinger A. Contextual factors influencing informal learning in a workplace setting: The case of "reinventing itself company". *Human Resource Development Quarterly*. 2005;16(3):389–415. Available from: <https://doi.org/10.1002/hrdq.1145>.
 47. Ouweneel AE, Taris T, van Zolingen S, Schreurs P. How task characteristics and social support relate to managerial learning: empirical evidence from Dutch home care. *The Journal of psychology*. 2009;143(1):28–44. PMID: 19157071. Available from: <https://doi.org/10.3200/JRLP.143.1.28-44>.
 48. Jeon K, Kim KN. How do organizational and task factors influence informal learning in the workplace? *Human Resource Development International*. 2012;15(2):209–226. Available from: <https://doi.org/10.1080/13678868.2011.647463>.
 49. Marsick V, Volpe M. The nature and need for informal learning. *Advances in Developing Human Resources*. 1999;1(3):1–9. Available from: <https://doi.org/10.1177/152342239900100302>.
 50. Dale M, Bell J. Informal learning in the workplace. *Research Brief No 134*. London: Department for Education and Employment. 1999;.
 51. Ellinger A, Cseh M. Contextual factors influencing the facilitation of others' learning through everyday work experiences. *Journal of Workplace Learning*. 2007;19(7):435–452. Available from: <https://doi.org/10.1108/13665620710819384>.
 52. Meirink J, Meijer P, Verloop N, Bergen T. How do teachers learn in the workplace? An examination of teacher learning activities. *European Journal of Teacher Education*. 2009;32(3):209–224. Available from: <https://doi.org/10.1080/02619760802624096>.
 53. Berg S, Chyung S. Factors that influence informal learning in the workplace. *Journal of Workplace Learning*. 2008;20(4):229–244. Available from: <https://doi.org/10.1108/13665620810871097>.
 54. Park S, Lee J. Workplace learning measures for human resource development: review and summary. *Industrial and Commercial Training*. 2018;50(7/8):420–431. Available from: <https://doi.org/10.1108/ICT-08-2018-0068>.
 55. Zimmerman B. Motivational Sources and Outcomes of Self-Regulated Learning and Performance: Graduate Center of City University of New York. *Handbook of self-regulation of learning and performance*. Routledge. 2011;p. 63–78.
 56. P D, Trivellas P. Measuring the impact of learning organization on job satisfaction and individual performance in Greek advertising sector. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2015;175:367–375. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1212>.
 57. Kanten P, Kanten S, Gurlek M. The effects of organizational structures and learning organization on job embeddedness and individual adaptive performance. *Procedia Economics and Finance*. 2015;23:1358–1366. Available from: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00523-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00523-7).
 58. Locke E. Job satisfaction and job performance: A theoretical analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1970;5(5):484–500. Available from: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(70\)90036-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(70)90036-X).
 59. Olson J, Zanna M. Attitudes and attitude change. *Annual review of psychology*. 1993;44(1):117–154. Available from: <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.44.020193.001001>.
 60. Naylor J, Pritchard R. *A Theory of Behavior in Organizations*. New York: Academic Press. 1980;.
 61. Brown S, Cron W, Leigh T. Do feelings of success mediate sales performance-work attitude relationships? *Journal of*

- the Academy of Marketing Science. 1993;21(2):91. Available from: <https://doi.org/10.1007/BF02894420>.
62. Darden W, Hampton R, Howell R. Career versus organizational commitment: antecedents and con. *Journal of Retailing*. 1989;65(1):80.
 63. MacKenzie S, Podsakoff P, Ahearne M. Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of marketing*. 1998;62(3):87–98. Available from: <https://doi.org/10.1177/002224299806200306>.
 64. Puvada D, Gudivada V. Performance and Job Satisfaction: A Critical Analysis. *Acta Universitatis Danubius: Oeconomica*. 2012;8(2).
 65. Allen T, Whittaker W, Sutton M. Does the proportion of pay linked to performance affect the job satisfaction of general practitioners? *Social Science & Medicine* 2017;173:9–17. PMID: 27914316. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.11.028>.
 66. Brown S, Peterson R. The effect of effort on sales performance and job satisfaction. *Journal of marketing*. 1994;58(2):70–80. Available from: <https://doi.org/10.1177/002224299405800206>.
 67. Deci E, Ryan R. The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*. 1985;19(2):109–134. Available from: [https://doi.org/10.1016/0092-6566\(85\)90023-6](https://doi.org/10.1016/0092-6566(85)90023-6).
 68. Hair J, Hult G, Ringle C, Sarstedt M. A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage publications. 2016; Available from: <https://doi.org/10.15358/9783800653614>.
 69. Hair J, Black W, Babin B, Anderson R. *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition*. Essex: Pearson Education Limited. 2014;.
 70. Fornell C, Larcker D. Evaluating Structural Equation Models with unobservable Variables and Measurement error. *Journal of Marketing Research*. 1981;18(1):39–50. Available from: <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>.
 71. Lohman M. A survey of factors influencing the engagement of two professional groups in informal workplace learning activities. *Human Resource Development Quarterly*. 2005;16(4):501–527. Available from: <https://doi.org/10.1002/hrdq.1153>.
 72. Walumbwa F, Cropanzano R, Hartnell C. Organizational justice, voluntary learning behavior, and job performance: A test of the mediating effects of identification and leader-member exchange. *Journal of Organizational Behavior*. 2009;30(8):1103–1126. Available from: <https://doi.org/10.1002/job.611>.
 73. Hulland J. Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic Management Journal*. 1999;20(2):195–204. Available from: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199902\)20:2<195::AID-SMJ13>3.0.CO;2-7](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199902)20:2<195::AID-SMJ13>3.0.CO;2-7).
 74. Appelbaum S. Socio-technical systems theory: an intervention strategy for organizational development. *Management Decision*. 1997;35(6):452–463. Available from: <https://doi.org/10.1108/00251749710173823>.
 75. Cogburn D, Santuzzi A, Vasquez F. Developing and validating a socio-technical model for geographically distributed collaboration in global virtual teams. *Hawaii International Conference on System Sciences, USA: IEEE*. 2011; Available from: <https://doi.org/10.1109/HICSS.2011.160>.
 76. Carroll J, Wang J. Designing effective virtual organizations as sociotechnical systems. *Hawaii International Conference on System Sciences, USA: IEEE*. 2011; Available from: <https://doi.org/10.1109/HICSS.2011.148>.
 77. Painter G, Posey P, Austrom D, Tenkasi R, Barrett B, Merck B. Sociotechnical systems design: coordination of virtual teamwork in innovation. *Team Performance Management*. 2016;22(7/8):354–369. Available from: <https://doi.org/10.1108/TPM-12-2015-0060>.
 78. Chau H, Tuan N. A conceptual framework of virtual team effectiveness from the socio-technical perspective. *Journal of Science Ho Chi Minh City Open University*. 2018;8(3):53–73.
 79. Chau H, Tuan N, Anh T. Virtual team effectiveness under socio-technical perspective: a proposed IMOI model and measurement instrument. *UHD-CTU-Uel International Economics and Business Conference 2018; Vietnam*. 2018;.
 80. Chau H. Some socio-technical antecedents of team performance - An empirical research on virtual teams in Vietnam. *Vietnam International Economics Research Symposium 2018; Vietnam*. 2018;.
 81. Châu H, Tuấn N, Anh T. Sử dụng công nghệ cộng tác, học tập không chính thức và thành quả công việc trong đội ảo. *Tạp chí Kinh tế và Phát Triển*. 2019;265:24–33.

Some antecedents and outcomes of informal learning behavior in a virtual team

Huynh Thi Minh Chau*, Nguyen Manh Tuan, Truong Thi Lan Anh



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

ABSTRACT

Virtual teams are commonly used in businesses to meet employees' needs for teleworking. Meanwhile, informal learning is a social phenomenon that influences work outcomes in learning organizations. Understanding informal learning behavior with its important antecedents and outcomes is necessary, especially in the context of teleworking via electronic communication media as virtual teams. This paper proposes and examines a structured model that describes the relationships among employee-coworker relationship quality, psychological empowerment, informal learning behavior, job performance, and job satisfaction of virtual team members. The results show a positive relationship between ((i) job performance and job satisfaction, (ii) informal learning behavior and job performance, (iii) psychological empowerment and informal learning behavior, (iv) employee-coworker relationship quality and psychological empowerment. The employee-coworker relationship quality, psychological empowerment, and informal learning behavior can explain 30.3% of the variance of job performance, indicating the role of informal learning behavior and its antecedents on the work outcomes of virtual team members.

Key words: Employee-coworker relationship quality, informal learning, psychological empowerment, virtual team

School of Industrial Management –
HCMC University of Technology
(VNU-HCM)

Correspondence

Huynh Thi Minh Chau, School of
Industrial Management – HCMC
University of Technology (VNU-HCM)

Email: htmchau@hcmut.edu.vn

History

- Received: 30/6/2019
- Accepted: 15/9/2019
- Published: 31/12/2019

DOI : 10.32508/stdjelm.v3iSI.607



Copyright

© VNU-HCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Cite this article : Thi Minh Chau H, Manh Tuan N, Thi Lan Anh T. **Some antecedents and outcomes of informal learning behavior in a virtual team.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 3(SI):SI14-SI23.