VNU Journal of Science: Policy and Management Studies

Journal homepage: https://js.vnu.edu.vn/PaM

Review Article

Factors Affecting the Participating Intention in Online Voter Contact: A Case Study of Long An Province

Nguyen Thanh Nhan*

The People Council of Ben Luc District, 213 National Highway 1, Ben Luc, Long An, Vietnam

Received 29 November 2023
Revised 06 March 2024; Accepted 25 March 2024

Abstract: The aim of this study is to investigate the factors influencing online voter contact intention in Long An province, based on merging the TAM (Technology Acceptance Model) and TPB (Theory of Planned Behavior) frameworks. Analysis conducted using PLS-SEM with a sample size of 201 participants reveals that perceived usefulness is the most significant predictor of participants' attitudes. The constructs of TPB, including attitude, subjective norms, and perceived behavior control, exhibit positive and statistically significant effects on the intention to participate in online voter contact. The findings of this study have several implications for agencies involved in promoting policies related to online voter contact.

Keywords: Long An, online voter contact, intention, TAM, TPB.

* Corresponding author.
E-mail address: nhanmyyen85@gmail.com

https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4453

Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến: Trường hợp tại tỉnh Long An

Nguyễn Thanh Nhàn*

Hội đồng nhân dân huyện Bến Lức, 213 Quốc lộ 1, Bến Lức, Long An, Việt Nam

Nhận ngày 29 tháng 11 năm 2023
Chỉnh sửa ngày 06 tháng 3 năm 2024; Chấp nhận đăng ngày 25 tháng 3 năm 2024

Tóm tắt: Mục đích của nghiên cứu này là điều tra các yếu tố ảnh hưởng đến ý định tiếp xúc trực tuyến của cử tri tại tỉnh Long An, dựa trên việc tích hợp khung Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) và Lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB). Phân tích được thực hiện bằng PLS-SEM với quy mô mẫu gồm 201 người tham gia cho thấy rằng tính hữu ích được nhận thức là yếu tố dự báo quan trọng nhất về thái độ của người tham gia. Các cấu trúc của TPB, bao gồm thái độ, chuẩn mực chủ quan và kiểm soát hành vi nhận thức tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Những phát hiện của nghiên cứu này có một số ý nghĩa đối với các cơ quan liên quan đến việc thúc đẩy các chính sách liên quan đến tiếp xúc cử tri trực tuyến.

Từ khóa: Long An, tiếp xúc cử tri trực tuyến, ý định, TAM, TPB.

1. Mở đầu

Tiếp xúc cử tri là một trong những nhiệm vụ quan trọng mà đại biểu Quốc hội và đại biểu Hội đồng nhân dân (gọi tắt là đại biểu dân cử) phải thực hiện với vai trò là người đại biểu của nhân dân. Thông qua hoạt động tiếp xúc cử tri, đại biểu dân cử có cơ hội gặp gỡ để nắm bắt những nguyện vọng của người dân, để từ đó tham gia quyết định những vấn đề quan trọng theo thẩm quyền [1, 2].

Trong bối cảnh bùng nổ công nghệ thông tin và truyền thông, ứng dụng công nghệ thông tin được thực hiện rộng rãi ở nhiều quốc gia trong việc phục vụ nhân dân và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của chính quyền các cấp [3]. Tại Việt Nam, ứng dụng công nghệ thông tin trong động tiếp xúc cử tri của đại biểu dân cử được quan tâm trong những năm gần đây. Đặc biệt trong thời gian dịch bệnh COVID-19 bùng phát, hoạt động tiếp xúc cử tri trực tuyến của đại biểu dân cử được quan tâm thực hiện nhằm giảm nguy cơ dịch bệnh bùng phát [4]. Sau khi kiểm soát được dịch bệnh, một số địa phương tiếp tục thực hiện tiếp xúc cử tri trực tuyến vì tính hữu ích và người dân dễ dàng tham gia [5].

Mặc dù tiếp xúc cử tri trực tuyến đem lại nhiều lợi ích, các nghiên cứu điều tra về ý định tiếp xúc cử tri trực tuyến ít được nghiên cứu trong bối cảnh tại Việt Nam. Tổng quan lý thuyết cho thấy có nhiều nghiên cứu về chấp nhận chính phủ điện tử [6-8], nhưng ít có nghiên cứu về hành vi của người tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Với dữ liệu thu thập từ Hệ thống thông tin khoa học và công nghệ của Bộ Khoa học và Công nghệ Việt Nam[1], qua tìm kiếm với từ khóa "*tiếp xúc cử tri*" kết quả cho thấy trong giai đoạn 2011-2023 chỉ có 8 nghiên cứu liên quan đến hoạt động tiếp xúc cử tri. Hầu như chưa có

* Tác giả liên hệ.
Địa chỉ email: nhanmyyen85@gmail.com

https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4263

[1] Địa chỉ: https://sti.vista.gov.vn/pages/trang-chu.aspx

nghiên cứu về tiếp xúc cử tri trực tuyến trong khi đây là một trong những nội dung được Quốc hội quan tâm [9].

Bên cạnh đó, hoạt động tiếp xúc cử tri trực tuyến cũng được tỉnh Long An rất chú trọng. Ngay từ đầu nhiệm kỳ, hội đồng nhân dân tỉnh đã ban hành đề án đổi mới hoạt động hội đồng nhân dân, trong đó mở rộng thực hiện tiếp xúc cử tri trực tuyến [10]. Sau đại dịch COVID-19 nhiều địa phương tiếp tục thực hiện xúc cử tri trực tuyến vì tính hiệu quả, tiết kiệm chi phí, thời gian [11]. Vì vậy, xác định các yếu tố quyết định đến hành vi tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến của người dân là rất quan trọng để đổi mới hoạt động tiếp xúc cử tri đem lại hiệu quả thiết thực.

Trong bối cảnh chấp nhận công nghệ, có nhiều nghiên cứu tích hợp Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) và Lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB) để giải thích ý định hành vi cá nhân. Nhiều nghiên cứu cho thấy mô hình tích hợp TAM và TPB rất thành công trong việc dự đoán ý định chấp nhận công nghệ mới ở các bối cảnh khác nhau như học trực tuyến [12, 13], sử dụng ứng dụng trên điện thoại trong khoa học giáo dục [14], làm việc từ xa [15], sử dụng công nghệ trong lĩnh vực du lịch và khách sạn [16], chấp nhận chính phủ điện tử [17]. Đa số các học giả kết luận rằng việc tích hợp mô hình TAM và lý thuyết TPB giúp giải thích ý định hành vi chấp nhận công nghệ tốt hơn việc áp dụng TAM hoặc TPB riêng lẻ [12, 17].

Vì vậy, để giúp hiểu biết đầy đủ hơn quá trình hình thành hành vi cá nhân tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến, nghiên cứu này đề xuất mô hình nghiên cứu dựa trên khung tích hợp TAM và TPB để xác định các yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến của đại biểu dân cử tại tỉnh Long An.

Đây là một trong những nghiên cứu đầu tiên điều tra các yếu tố ảnh hưởng đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến trên địa bàn tỉnh Long An nói riêng và cả nước nói chung dựa trên việc tích hợp hai mô hình lý thuyết nổi tiếng là TAM [18] và TPB [19]. Nghiên cứu này giúp bổ sung sự hiểu biết về các yếu tố trong mô hình TAM và TPB trong bối cảnh tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.

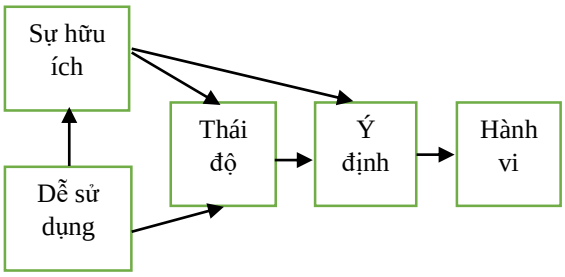
Về mặt thực tiễn, nghiên cứu này cung cấp thêm bằng chứng để hội đồng nhân dân tỉnh Long An và hội đồng nhân dân các huyện thiết kế, tổ chức hoạt động tiếp xúc cử tri trực tuyến trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của công nghệ để góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của cơ quan dân cử [20].

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Mô hình lý thuyết chấp nhận công nghệ

Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) do Davis (1989) đề xuất là một trong những mô hình nổi tiếng để khám phá các vấn đề về chấp nhận công nghệ mới [12, 18].

Mô hình TAM được xây dựng trên lý thuyết hành động có lý do- TRA (Theory of Reasoned Action) [21]. Theo TAM, có hai yếu tố quyết định đến thái độ đối với hành vi chấp nhận công nghệ mới đó là "*Dễ sử dụng cảm nhận*" và *"Sự hữu ích cảm nhận"* [18]. Dễ sử dụng cảm nhận được hiểu là một người tin rằng việc sử dụng công nghệ sẽ không cần sự nỗ lực. Sự hữu ích cảm nhận là mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng công nghệ sẽ nâng cao hiệu suất công việc.



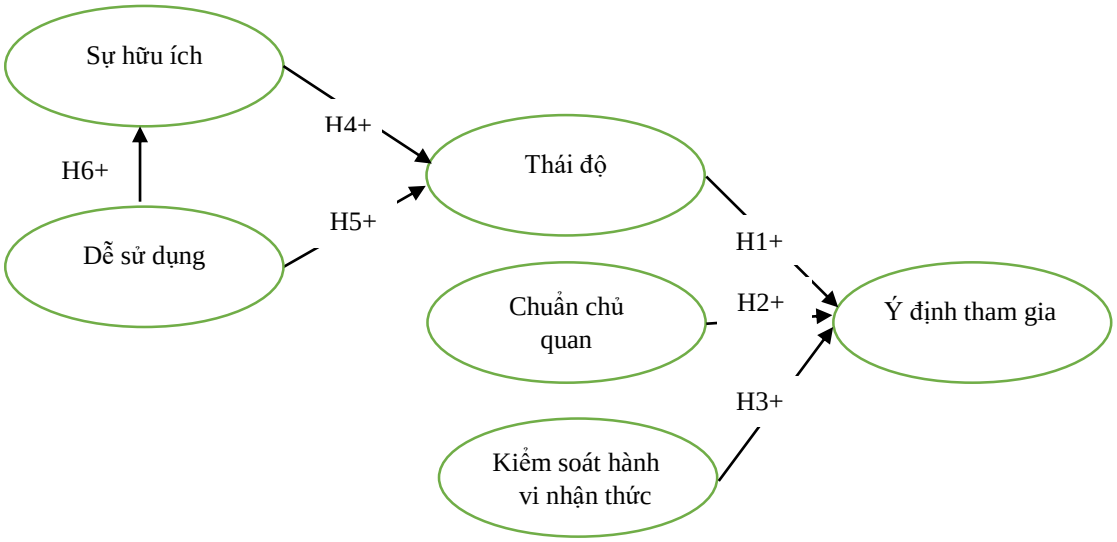
Hình 1. Mô hình TAM [18].

Theo TAM, thái độ được hiểu là cảm xúc đối với công nghệ và là yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến ý định hành vi. Thái độ là yếu tố dự đoán mạnh ý định hành vi. Khi một người có thái độ tích cực đối với hành vi thì ý định chấp nhận công nghệ sẽ cao hơn, và cuối cùng là hành vi sử dụng công nghệ đó [18] (xem Hình 1).

2.2. Lý thuyết hành vi có kế hoạch

TPB là một trong những lý thuyết nổi tiếng về tâm lý xã hội để giải thích ý định hành vi trong bối cảnh chấp nhận công nghệ [15, 22]. Lý thuyết TPB do Ajzen (1991) đề xuất mở rộng lý thuyết TRA [19]. Lý thuyết TPB cho rằng ba thành phần bao gồm "*thái độ*", "*chuẩn chủ quan*", " *kiểm soát hành vi nhận thức*" tạo nên ý định hành vi. Cũng giống như lý thuyết TAM, thái độ được hiểu là là xu hướng của một cá nhân được hình thành bởi sự thích hay không thích đối với đối với chủ thể nhất định. Chuẩn chủ quan là nhận thức của một người cho rằng hầu hết những người quan trọng đối với họ mong muốn họ thực hiện hoặc không thực hiện hành vi. Ví dụ những kỳ vọng của cha mẹ, vợ chồng, bạn bè thân thiết có thể ảnh hưởng đến hành vi của một cá nhân. Kiểm soát hành vi nhận thức tương tự như sự tự tin của một cá nhân để thực hiện hành vi.

Trong nghiên cứu này, Lý thuyết TPB được tích hợp với mô hình TAM để giải thích các cấu trúc sự hữu ích, dễ dàng tham gia, thái độ, chuẩn chủ quan, kiểm soát hành vi nhận thức đối với sự hình thành ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đề xuất.

2.3. Các giả thuyết nghiên cứu

2.3.1. Ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến

Ajzen cho rằng *"ý định"* là mức độ mà một người cố gắng, nỗ lực và sẵn sàng thực hiện một hành vi và bị ảnh hưởng bởi thái độ, chuẩn chủ quan, kiểm soát hành vi nhận thức [19].

Trong nghiên cứu này, ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến được hiểu là mức độ sẵn sàng của người dân gặp gỡ đại biểu dân cử để trình bày những nguyện vọng, mong muốn của mình với hình thức trực tuyến thông qua môi trường mạng internet như trang web hoặc các ứng dụng trên nền tảng điện thoại thông minh [20].

Hầu hết các nghiên cứu trước đây áp dụng TPB để giải thích chấp nhận công nghệ của người dùng chỉ ra rằng thái độ [12, 15, 23], chuẩn chủ quan [14, 15, 24] và nhận thức hành vi kiểm soát [14, 15, 24] có mối quan hệ tích cực và có ý nghĩa thống kê đối với ý định.

Trong bối cảnh tiếp xúc cử tri trực tuyến, khi cá nhân có thái độ tích cực đối với hoạt động tiếp xúc cử tri trực tuyến, đồng thời những người thân, đồng nghiệp của họ mong muốn họ tham gia và nhận thức có thời gian tham gia và sự thuận lợi trong việc gặp gỡ với đại biểu dân cử trực tuyến, họ có xu hướng tham gia các buổi tiếp xúc cử tri trực tuyến [19]. Do đó, các giả thuyết sau đây được đề xuất:

H1: thái độ ảnh hưởng tích cực đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.

H2: chuẩn chủ quan ảnh hưởng tích cực đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.

H3: kiểm soát hành vi nhận thức ảnh hưởng tích cực đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.

2.3.2 Thái độ đối với hành vi tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến

Theo TAM, dễ sử dụng và sự hữu ích cảm nhận là hai yếu tố quan trọng hình thành nên thái độ đối với hành vi [18]. Nghiên cứu của [13] sử dụng mô hình TAM để điều tra các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi học trực tuyến thông qua nền tảng hội nghị truyền hình (video Zoom). Kết quả nghiên cứu cho thấy thái độ đối với sử dụng nền tảng hội nghị truyền hình chịu tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê của dễ sử dụng cảm nhận và sự hữu ích cảm nhận. Sự hữu ích cảm nhận chịu tác động tích cực mạnh mẽ của dễ sử dụng cảm nhận. Tương tự như vậy, nghiên cứu của [12] cho thấy rằng dễ sử dụng cảm nhận và sự hữu ích cảm nhận là hai nhân tố quan trọng để hình thành thái độ và từ đó ảnh hưởng tích cực đến ý định chấp nhận công nghệ. Do đó, các giả thuyết sau đây được đề xuất:

H4: sự hữu ích cảm nhận tác động tích cực đến thái độ tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.

H5: dễ sử dụng cảm nhận tác động tích cực đến thái độ tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.

H6: dễ sử dụng cảm nhận tác động tích cực đến sự hữu ích cảm nhận.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Mục đích của nghiên cứu này là xác định các yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định tham gia; đồng thời nghiên cứu này xem xét mức độ tác động của các yếu tố đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Do đó nghiên cứu này thực hiện phương pháp nghiên định lượng là chủ yếu.

Do tất cả các thang đo được kế thừa từ các nghiên cứu trước ở nước ngoài, trước khi thực hiện nghiên cứu định lượng chính thức, nghiên cứu này thực hiện khảo sát quy mô nhỏ với 10 người bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện.

Từ kết quả phỏng vấn đối với 10 đáp viên, có sự sửa chữa nhỏ về câu chữ đối với một vài câu hỏi khảo sát cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Thang đo các cấu trúc trong khảo sát chính thức được hình thành bao gồm 18 biến quan sát. Thang đo *ý định tham gia* bao gồm 3 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của [17], thang đo *thái độ* bao gồm 3 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của [25, 26], thang đo *chuẩn chủ quan* bao gồm 3 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của [17], thang đo *kiểm soát hành vi nhận thức* bao gồm 3 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của [3], thang đo *dễ sử dụng* bao gồm 3 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của [13], thang đo *sự hữu ích cảm nhận* bao gồm 3 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của [18] (xem Bảng 1).

Tất cả các thang đo trong nghiên cứu này sử dụng Likert 5 mức độ từ (1) hoàn toàn không đồng ý đến (5) hoàn toàn đồng ý.

3.2. Thu thập dữ liệu

Một bảng câu hỏi khảo sát được thiết kế để thập dữ liệu cho nghiên cứu định lượng. Đối tượng tham gia khảo sát trong nghiên cứu này là những người chưa từng tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến tại tỉnh Long An. Nghiên cứu sử dụng bảng câu hỏi để thu thập dữ liệu sơ cấp để phục vụ nghiên cứu định lượng vì đây là phương pháp thường được sử dụng trong các nghiên cứu ý định hành vi chấp nhận công nghệ [3, 13].

Bảng khảo sát được thiết kế gồm có 3 phần. Phần đầu tiên là giới thiệu mục đích, ý nghĩa của nghiên cứu này và câu hỏi gạn lọc. Mục đích của câu hỏi gạn lọc là chọn lựa người tham gia khảo sát từ 18 tuổi trở lên đang sinh sống và làm việc tại tỉnh Long An. Phần thứ hai là các câu hỏi khảo sát chính. Phần thứ ba là một số thông tin liên quan đến nhân khẩu học của người tham gia khảo sát.

Tác giả lựa chọn địa bàn tỉnh Long An để thực hiện khảo sát và thu thập dữ liệu nghiên cứu vì tính dễ tiếp cận đối tượng khảo sát. Về thời gian thu thập dữ liệu cho nghiên cứu chính thức được thực hiện từ tháng 8 đến tháng 9 năm 2023

theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện phi xác suất được thực hiện trong nghiên cứu này vì chưa có số liệu chính xác về thành phần cử tri đang sinh sống và làm việc trên địa bàn tỉnh Long An.

Tổng cộng có 220 bảng khảo sát nhận về, sau khi làm sạch dữ liệu thu thập, có 201 phản hồi có giá trị được đưa vào phân tích định lượng (đạt ỷ lệ 91,4%).

Theo Hair và cộng sự, kích cỡ mẫu tối thiểu trong phân tích đường dẫn PLS là gấp 10 lần số đường dẫn hướng vào một cấu trúc có nhiều đường dẫn vào nó nhất. Với cỡ mẫu nghiên cứu định lượng là 201 phản hồi, lớn hơn cỡ mẫu tối thiểu là 30. Do đó kích cỡ mẫu trong nghiên cứu này đáp ứng tiêu chí của Hair và cộng sự [27].

3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

Sau khi dữ liệu được thu thập, phương pháp thống kê mô tả dữ liệu nghiên cứu được thực hiện. Sau đó nghiên cứu tiến hành phân tích dữ liệu thông qua mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất từng phần (PLS-SEM). PLS-SEM được sử dụng trong nghiên cứu này vì có nhiều mối quan hệ giữa các biến tiềm ẩn đồng thời trong mô hình nghiên cứu đề xuất. Bên cạnh đó, PLS-SEM phù hợp với kích cỡ mẫu nhỏ và không yêu cầu khắc khe về phân phối chuẩn của dữ liệu nghiên cứu [28].

Nghiên cứu tiến hành phân tích dữ liệu thông qua hai bước theo khuyến nghị của Hair và cộng sự [29]. Bước đầu tiên là đánh giá mô hình đo lường nhằm kiểm tra chất lượng biến quan sát thông qua hệ số tải ngoài (Outer loadings). Sau đó nghiên cứu xem xét độ tin cậy, giá trị hội tụ của các thang đo và giá trị phân biệt của các cấu trúc thông qua các chỉ số Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp (CR), phương sai trích trung bình (AVE), chỉ số HTMT, tiêu chí Fornell & Larcket. Bước thứ hai là đánh giá mô hình cấu trúc để kiểm tra các giả thuyết nghiên cứu. Các chỉ số phóng đại phương sai (VIF), chỉ số R^2, hệ số đường dẫn (β), hệ số tác động (f^2), giá trị Q^2. Kỹ thuật bootstrap 5000 lần lấy mẫu trong phần mềm Smart-PLS 3 được sử dụng để phân tích mối quan hệ đường dẫn.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả

Mẫu nghiên cứu chính thức gồm 201 người, trong đó có 54,2% là nam và 45,8% là nữ. Về độ tuổi, số người tham gia khảo sát có độ tuổi từ 26 đến 35 tuổi chiếm 50,2%, tiếp đến là độ tuổi từ 36 đến 45 tuổi chiếm 27,9%, độ tuổi từ 18 đến 25 chiếm 17,4%, và độ tuổi trên 45 chiếm 4,5%. Về trình độ, số người được phỏng vấn có trình độ cao đẳng/đại học chiếm 66,7%, tiếp đến sau đại học là 31,3%, còn lại là trung cấp trở xuống chiếm 2%.

4.2. Kiểm định sai lệch phương pháp chung (CMB)

Sai lệch phương pháp chung có thể tồn tại với dữ liệu tự báo cáo và có thể dẫn đến sai lệch kết quả nghiên cứu [30]. Trước khi thực hiện phân tích PLS-SEM, nghiên cứu này sử dụng phần mềm SPSS 20 để phân tích nhân tố đơn Harman. Kết quả cho thấy hiệp phương sai lớn nhất giải thích một nhân tố là 44,52% nhỏ hơn 50%. Do đó sai lệch phương pháp chung không là vấn đề trong nghiên cứu này.

4.3. Đánh giá mô hình đo lường

Nghiên cứu này đánh giá mô hình đo lường để kiểm tra các chỉ tiêu về giá trị hội tụ, độ tin cậy và giá trị phân biệt của các thang đo [31]. Theo Hair và cộng sự, độ tin cậy của các biến quan sát khi hệ số tải ngoài trong mô hình đo lường phản ánh nên bằng hoặc cao hơn 7,08 [29]. Kết quả phân tích cho thấy hệ số tải ngoài của các biến quan sát đều vượt mức 7,08. Do đó tất cả các biến quan sát trong nghiên cứu này đảm bảo tính hợp lệ [28] (xem Bảng 1).

Nghiên cứu này tiến hành đánh giá các chỉ số độ tin cậy tổng hợp (CR), chỉ số Cronbach's Alpha, phương sai trích trung bình (AVE) để kiểm tra độ tin cậy, và giá trị hội tụ theo khuyến nghị của [28]. Kết quả kiểm tra cho thấy chỉ số CR và Cronbach's Alpha đều vượt mức 0,7 theo khuyến nghị của Hair và cộng sự [29] (xem Bảng 1). Liên quan đến giá trị hội tụ, chỉ số AVE là

thước đo phổ biến về giá trị hội tụ. Thang đo của các cấu trúc đạt giá trị hội tụ khi vượt mức 0,5 [29]. Trong nghiên cứu này, chỉ số AVE dao động trong khoảng từ 0,738 đến 0,880, vượt mức 0,5. Do đó thang đo của các cấu trúc đạt giá trị hội tụ [29] (xem Bảng 1).

Bảng 1. Đánh giá hệ số tải ngoài, độ tin cậy, giá trị hội tụ của thang đo

Cấu trúc	Outer Loadings	Cronbach's Alpha	CR	AVE	Nguồn
Ý định tham gia (BI).		0,932	0,957	0,880	
BI1. Tôi có ý định sẽ tham gia các buổi tiếp xúc cử tri trực tuyến trong thời gian tới.	0,934				[17]
BI2. Tôi muốn tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,938				
BI3. Tôi kỳ vọng sẽ được tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,942				
Thái độ (AT).		0,922	0,951	0,865	
AT1. Tôi thấy tiếp xúc cử tri trực tuyến là một ý tưởng hay.	0,923				[25, 26]
AT2. Tôi thích tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,931				
AT3. Tôi thấy trải nghiệm tiếp xúc cử tri trực tuyến thật thú vị.	0,937				
Chuẩn chủ quan (SN).		0,835	0,900	0,750	
SN1. Những người quan trọng đối với tôi muốn tôi tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,885				[17]
SN2. Đa số những người ảnh hưởng đến tôi nghĩ tôi nên tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,838				
SN3. Những người tôi đánh giá cao nghĩ tôi tôi nên tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,875				
Kiểm soát hành vi nhận thức (PBC).		0,858	0,913	0,778	
PBC1. Tôi có thể sử dụng tốt các nền tảng tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,857				[3]
PBC2. Việc có tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến hay không hoàn toàn phụ thuộc vào tôi.	0,916				
PBC3. Tôi có đủ kiến thức và khả năng sử dụng các nền tảng tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,872				
Sự hữu ích (PU).		0,822	0,894	0,738	
PU1. Tiếp xúc cử tri trực tuyến rất hữu ích.	0,812				[18]
PU2. Tiếp xúc cử tri trực tuyến giúp tôi tiết kiệm thời gian đi lại.	0,905				
PU3. Tiếp xúc cử tri trực tuyến giúp tôi tiếp cận đại biểu dân cử được thuận lợi hơn.	0,858				
Dễ sử dụng (PEoU).		0,896	0,935	0,826	
PeoU1. Tôi thấy thật dễ dàng khi sử dụng các công cụ như trang web hoặc ứng dụng điện thoại để tiếp xúc cử tri trực tuyến.	0,936				[13]
PeoU2. Tôi thấy việc tương tác với đại biểu dân cử thông qua các công cụ trực tuyến rất dễ thực hiện.	0,904				
PeoU3. Học cách sử dụng trang web hoặc ứng dụng điện thoại để tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến là điều dễ dàng đối với tôi.	0,887				

Nguồn: Tác giả phân tích.

Giá trị phân biệt của các cấu trúc được đánh giá thông qua chỉ số Heterotrait-Monotrait (HTMT) [32] và chỉ tiêu Fornell & Larcket [33]. Bảng 2 cho thấy căn bậc hai của AVE lớn hơn mối tương quan của các cấu trúc. Bên cạnh đó, Bảng 3 cho thấy các chỉ số HTMT đều nhỏ hơn 0,85. Do đó, các cấu trúc đạt giá trị phân biệt theo chỉ tiêu của Hair và cộng sự [29].

Bảng 2. Chỉ tiêu Fornell & Larcket

	AT	BI	PBC	PEoU	PU	SN
AT	0,930					
BI	0,603	0,938				
PBC	0,420	0,408	0,882			
PEoU	0,385	0,380	0,441	0,909		
PU	0,597	0,468	0,498	0,393	0,859	
SN	0,516	0,509	0,399	0,428	0,482	0,866

Ghi chú: $\sqrt{AVE}$ (in đậm)
Nguồn: tác giả phân tích.

Bảng 3. Chỉ tiêu HTMT

	AT	BI	PBC	PEoU	PU
AT					
BI	0,648				
PBC	0,469	0,453			
PEoU	0,411	0,409	0,497		
PU	0,677	0,531	0,597	0,453	
SN	0,577	0,565	0,469	0,490	0,578

Nguồn: Tác giả phân tích.

4.4. Đánh giá mô hình cấu trúc

Bảng 4. Đánh giá chỉ số VIF

	AT	BI	PBC	PEoU	PU
AT		1,472			
BI					
PBC		1,284			
PEoU	1,183				1,000
PU	1,183				
SN		1,441			

Nguồn: Tác giả phân tích.

Hệ số phóng đại phương sai (VIF) trong thuật toán PLS được kiểm tra để kiểm tra đa cộng tuyến trong mô hình cấu trúc. Hair và cộng sự cho rằng các giá trị VIF lớn hơn 5 có thể xảy ra vấn đề đa cộng tuyến [29]. Các giá trị VIF lý tưởng nên ở mức nhỏ hơn hoặc bằng 3. Qua kiểm tra hệ số VIF cho thấy các giá trị đều dưới 3 theo khuyến nghị của Hair và cộng sự [28]. Do đó, không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra giữa các cấu trúc trong nghiên cứu này (xem Bảng 4).

Nghiên cứu này sử dụng kỹ thuật bootstrapping 5000 lấy mẫu trong phần mềm SmartPLS 3 để kiểm tra ý nghĩa thống kê của các giả thuyết nghiên cứu [34]. Kết quả tại Bảng 5 cho thấy trong 3 cấu trúc của TPB đều tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đối với BI. Trong đó AT là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp mạnh nhất đối với BI ($\beta = 0,421$, $p < 0,001$), tiếp đến là SN ($\beta = 0,392$, $p < 0,001$) và PBC ($\beta = 0,137$, $p < 0,05$). Do đó cả 3 giả thuyết H1, H2, H3 đều được chấp nhận.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy các cấu trúc trong mô hình TAM đều đóng vai trò quan trọng trong quá trình hình thành ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. PU tác động tích cực và mạnh mẽ nhất đến AT ($\beta = 0,530$, $p < 0,001$), trong khi PEoU ảnh hưởng trực tiếp nhưng ở mức thấp hơn đến AT

(β = 0,177, p < 0,01). Vì vậy, các giả thuyết H4 và H5 đều được chấp nhận. Ngoài ra, PEoU tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đối với PU (β = 0,367, p < 0,001) nên giả thuyết H6 được chấp nhận.

Bảng 5. Kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết	Mối quan hệ	Hệ số β chuẩn hóa	Độ lệch chuẩn (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values	f^2	Mức độ tác động	Kết quả
H1	AT → BI	0,421	0,068	6,256	0,000	0,214	Đáng kể	Chấp nhận
H2	SN → BI	0,241	0,065	3,661	0,000	0,068	Nhỏ	Chấp nhận
H3	PBC → BI	0,137	0,061	2,227	0,026	0,025	Nhỏ	Chấp nhận
H4	PU → AT	0,530	0,056	9,358	0,000	0,380	Mạnh	Chấp nhận
H5	PEoU → AT	0,177	0,060	2,932	0,003	0,043	Nhỏ	Chấp nhận
H6	PEoU → PU	0,394	0,064	6,101	0,000	0,183	Đáng kể	Chấp nhận
R^2_{BI} = 0,431; Q^2_{BI} = 0,373 R^2_{AT} = 0,383; Q^2_{AT} = 0,326 R^2_{PU} = 0,155; Q^2_{PU} = 0,112								

Nguồn: Tác giả phân tích.

Kết quả tại Bảng 5 chỉ ra rằng giá trị R^2 của BI là 0,431, của AT là 0,383 và của PU là 0,155. Do đó, mức độ giải thích của biến độc lập trong mô hình đối với biến BI và AT ở mức độ vừa phải do lớn hơn giá trị 0,33, còn đối với PU ở mức thấp hơn [35]. Nghiên cứu này còn thực hiện quy trình blindfolding để tính giá trị Q^2. Kết quả cho thấy giá trị Q^2 của các cấu trúc BI, AT, PU đều lớn hơn 0, do đó mức độ dự đoán của mô hình là phù hợp [28].

Trong các mối quan hệ giữa các cấu trúc, kết quả nghiên cứu cho thấy hệ số tác động $f^2_{PU→AT}$ là 0,38 lớn hơn 0,35 nên mức độ tác động của PU đến AT là mạnh. Hệ số tác động $f^2_{AT→BI}$ là 0,214 và $f^2_{PEoU→PU}$ là 0,183 tiệm cận ở mức 0,15. Do đó tác động của AT đến BI và PEoU đến PU là ở mức độ đáng kể. Tác động của SN, PBC đến BI và tác động của PeoU đến AT là ở mức thấp do hệ số tác động nhỏ hơn 0,15 nhưng lớn hơn 0,02 [29].

5. Thảo luận

Dựa trên TAM [18] và lý thuyết TPB [19] nghiên cứu này đề xuất mô hình nghiên cứu điều tra các yếu tố tác động đến ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Kết quả nghiên cứu cho thấy trong 3 cấu trúc của TPB, thái độ, chuẩn chủ quan và kiểm soát hành vi nhận thức tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đối với ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Trong đó, thái độ là yếu tố quan trọng để dự đoán ý định chấp nhận tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến ($β_{AT→BI}$ = 0,421, p < 0,001). Điều này có nghĩa là khi người tham gia có thái độ tích cực đối với tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến, họ có khả năng chấp nhận cao hơn. Chuẩn chủ quan ($β_{SN→BI}$ = 0,241, p < 0,001) và kiểm soát hành vi nhận thức ($β_{PBC→BI}$ = 0,137, p < 0,05) tác động trực tiếp đến ý định tham gia ở mức độ khác nhau. Kết quả nghiên cứu này tương tự với các kết quả nghiên cứu trước trong bối cảnh dịch vụ chính phủ điện tử [17, 24, 36].

Trong hai cấu trúc cốt lõi của TAM [18], sự hữu ích cảm nhận là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến thái độ ($\beta = 0,530$, $p < 0,001$). Kết quả này phù hợp với kết quả các nghiên cứu trước liên quan đến ý định chấp nhận công nghệ hội nghị truyền hình [13, 26, 37] và chính phủ điện tử [17]. Dễ sử dụng cảm nhận tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến thái độ ($\beta = 0,177$, $p < 0,01$) và sự hữu ích cảm nhận ($\beta = 0,394$, $p < 0,001$). Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của [12-14, 17], nhưng ngược lại với kết quả nghiên cứu của [26] trong bối cảnh chấp nhận công nghệ trực tuyến.

5.1. Đóng góp về mặt lý thuyết

Nghiên cứu này là một trong những nghiên cứu đầu tiên điều tra các yếu tố ảnh hưởng đến ý định tiếp xúc cử tri trực tuyến. Mặc dù các học giả có nhiều nghiên cứu về chấp nhận sử dụng các dịch vụ chính phủ điện tử, nhưng vẫn còn thiếu các nghiên cứu về chấp nhận công nghệ trong lĩnh vực hoạt động của các cơ quan dân cử. Theo tài liệu hiện có của tác giả, hầu như chưa có nghiên cứu nào điều tra ý định chấp nhận tiếp xúc cử tri trực tuyến bằng các tích hợp TAM và TPB trong bối cảnh tại Việt Nam. Do đó, nghiên cứu này giúp mở rộng sự hiểu biết về những động lực thúc đẩy hành vi của những người tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Từ quan điểm hành vi tổng thể, nghiên cứu này tích hợp TAM và TPB để giúp hiểu thêm về quá trình hình thành nên ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến dựa trên khía cạnh chấp nhận công nghệ. Kết quả nghiên cứu xác nhận rằng TPB và TAM là những mô hình dự đoán rất tốt ý định của người dân tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến.

5.2. Đóng góp về mặt thực tiễn

Từ góc độ thực tiễn, nghiên cứu hiện tại cung cấp những kết quả quan trọng mang tính hữu ích cho hội đồng nhân dân cấp tỉnh Long An xem xét và ban hành kế hoạch tổ chức tiếp xúc cử tri trực tuyến. Kết quả nghiên cứu tiết lộ rằng tương tự như các nghiên cứu trước về chấp nhận chính phủ điện tử (e-government), các yếu tố *thái độ, chuẩn chủ quan, kiểm soát hành vi nhận thức* đóng vai trò quan trọng đối với ý định chấp nhận tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Trong đó, thái độ là yếu tố dự đoán mạnh mẽ nhất đến ý định hành vi. Vì vậy, để thu hút đông đảo người dân tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến, trước hết phải nâng cao thái độ tích cực của họ đối với hành vi tham gia.

Kết quả nghiên cứu này xác nhận rằng sự hữu ích cảm nhận là yếu tố quan trọng nhất trong quá trình hình thành ý định tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Kết quả này ngụ ý rằng muốn thu hút đông đảo người tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến, bên cạnh sự đồng thuận xã hội, các nhà cung cấp các nền tảng tiếp xúc cử tri trực tuyến cần chú trọng sự dễ dàng tham gia và tính hữu ích của hoạt động tiếp xúc cử tri trực tuyến. Ví dụ như các ý kiến cử tri phải được giải quyết nhanh chóng và phản hồi kịp thời người kiến nghị. Người tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến có thể theo dõi tiến độ kết quả giải quyết kiến nghị bất cứ khi nào họ muốn, tổ chức trong thời gian hợp lý nhằm giúp tiết kiệm thời gian đi lại.

Trong công tác tuyên truyền về tiếp xúc cử tri, ngoài việc tuyên truyền để nâng cao nhận thức của cộng đồng, nội dung tuyên truyền cần nêu bậc được tính hữu ích của hoạt động tiếp xúc cử tri trực tuyến. Cụ thể như hoạt động tiếp xúc cử tri trực tuyến cho phép người dân có thể gặp gỡ đại biểu trong khi đang ở nhà, hoặc tại nơi làm việc.

6. Kết luận

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng tất cả 6 giả thuyết trong mô hình nghiên cứu đều được chấp nhận. Từ kết quả chứng minh rằng mô hình tích hợp TAM và TPB dự đoán rất tốt ý định hành vi tham gia tiếp xúc cử tri trực tuyến. Nghiên cứu này cũng cung cấp bằng chứng quan trọng làm nền tảng xây dựng chính sách tiếp xúc cử tri trực tuyến tại tỉnh Long An.

Mặc dù, nghiên cứu hiện tại có một số đóng góp về mặt lý thuyết và thực tiễn, nghiên cứu này cũng có một số hạn chế lưu ý cho các nghiên cứu tiếp theo như cỡ mẫu nhỏ, quy mô nghiên cứu chỉ thực hiện tại tỉnh Long An nên tính khái quát

chưa cao. Nghiên cứu này chỉ xem xét các yếu tố thuộc về cảm nhận của người dân, chưa xem xét các yếu tố khác như tác động của quy định pháp luật đến ý định.

Nghiên cứu tương lai nên mở rộng mô hình nghiên cứu bằng các bổ sung thêm các cấu trúc khác; đồng thời mở rộng quy mô nghiên cứu ở nhiều tỉnh, thành phố khác để hiểu biết hơn về quá trình chấp nhận tiếp xúc cử tri trực tuyến.

Tài liệu tham khảo

[1] National Assembly, Law on Organisation of the National Assembly, 2014.

[2] National Assembly, Law on Organisation of the Local governments, 2015.

[3] I. K. Mensah, Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services, International Journal of Public Administration, 2019, https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059.

[4] Dai Bieu Nhan Dan Newspaper, Online Voter Contact, https://daibieunhandan.vn/tren-duong-phat-trien-1/Tiep-xuc-cu-tri-truc-tuyen-i265006/ (accessed on: September 9th, 2023).

[5] National Assembly, The National Assembly Delegation Meets with Constituents after the 5th Session, https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-doan-dai-bieu-quoc-hoi.aspx?ItemID=77534 (accessed on: September 9th, 2023).

[6] A. Hooda, P. Gupta, A. Jeyaraj, M. Giannakis, Y. K. Dwivedi, The Effects of Trust on Behavioral Intention and Use Behavior Within E-Government Contexts, International Journal of Information Management, Vol. 67, 2022, pp. 102553, https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553.

[7] I. H. U. Rehman, J. A. Turi, J. R. Szyrocka, M. N. Alam, L. Pilař, The Role of Awareness in Appraising the Success of E-Government Systems, Cogent Business & Management, Vol. 10, No. 1, 2023, pp. 2186739, https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2186739.

[8] M. A. Nazir, M. R. Khan, Identification of Roles and Factors Influencing the Adoption of Icts in the Smes of Pakistan by Using an Extended Technology Acceptance Model (TAM), Innovation and Development, 2022, pp. 1-27, https://doi.org/10.1080/2157930X.2022.2116785.

[9] National Assembly, Continuing Innovation to Enhance the Quality of Voter Contact, https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-quoc-hoi.aspx?ItemID=56970 (accessed on: September 9th, 2023).

[10] Dai Bieu Nhan Dan Newspaper, Expand Democracy, Create Breakthrough Mechanisms for Growth, https://daibieunhandan.vn/the-che-va-phat-trien/mo-rong-dan-chu-tao-co-che-dot-pha-cho-tang-truong--i358360/ (accessed on: September 9th, 2023).

[11] L. A. R. A. T. Station, Representatives of Tan Hung District People's Council Interact with Voters Online, https://la34.com.vn/tan-hung-dai-bieu-hdnd-huyen-tiep-xuc-cu-tri-truc-tuyen-toan-huyen-117719.html (accessed on: September 9th, 2023).

[12] Y. Yao, P. Wang, Y. Jiang, Q. Li, Y. Li, Innovative online Learning Strategies for the Successful Construction of Student Self-Awareness During The COVID-19 Pandemic: Merging TAM with TPB, Journal of Innovation & Knowledge, Vol. 7, No. 4, 2022, pp. 100252, https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100252.

[13] D. R. Bailey, N. Almusharraf, A. Almusharraf, Video Conferencing in the E-learning Context: Explaining Learning Outcome with the Technology Acceptance Model, Education and Information Technologies, Vol. 27, No. 6, 2022, pp. 7679-7698, https://doi.org/10.1007/s10639-022-10949-1.

[14] H. Ateş, J. Garzón, Drivers of Teachers' Intentions to use Mobile Applications to Teach Science, Education and Information Technologies, Vol. 27, No. 2, 2022, pp. 2521-2542, https://doi.org/10.1007/s10639-021-10671-4.

[15] L. Chai, J. Xu, S. Li, Investigating the intention to Adopt Telecommuting During COVID-19 Outbreak: An Integration of TAM and TPB with Risk Perception, International Journal of Human–Computer Interaction, 2022, pp. 1-11, https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2098906.

[16] N. Bano, S. Siddiqui, Consumers' Intention Towards the use of Smart Technologies in Tourism and Hospitality (T&H) Industry: A Deeper Insight Into the Integration of TAM, TPB and Trust, Journal of Hospitality and Tourism Insights, 2022, https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2022-0267.

[17] Q. Xie, W. Song, X. Peng, M. Shabbir, Predictors for E-government Adoption: Integrating TAM, TPB, Trust and Perceived Risk, The Electronic Library, Vol. 35, No. 1, 2017, pp. 2-20, https://doi.org/10.1108/EL-08-2015-0141.

[18] F. D. Davis, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information

Technology, MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3, 1989, pp. 319-340, https://doi.org/10.1016/S0378-7206 (01)00143-4.

[19] I. Ajzen, The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 50, No. 2, 1991, pp. 179-211, https://doi.org/ 10.1016/0749-5978(91)90020-T.

[20] National Assembly, Proposal to Supplement Online Voter Contact, https://quochoi.vn/hoatdongdbqh/Pages/tin-hoat-dong-dai-bieu.aspx?ItemID=77904 (accessed on: September 9th, 2023).

[21] M. Fishbein, I. Ajzen, Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research, 1975.

[22] J. Y. Choe, J. J. Kim, J. Hwang, Innovative Marketing Strategies for the Successful Construction of Drone Food Delivery Services: Merging TAM with TPB, Journal of Travel & Tourism Marketing, Vol. 38, No. 1, 2021, pp. 16-30, https://doi.org/10.1080/10548408.2020.1862023.

[23] S. R. Natasia, Y. T. Wiranti, A. Parastika, Acceptance Analysis of NUADU as E-Learning Platform Using the Technology Acceptance Model (TAM) Approach, Procedia Computer Science, Vol. 197, 2022, pp. 512-520, https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.168.

[24] P. W. Ziba, J. Kang, Factors Affecting the Intention to Adopt E-Government Services in Malawi and the Role Played by Donors, Information Development, Vol. 36, No. 3, 2020, pp. 369-389, https://doi.org/10.1177/0266666919855427.

[25] M. A. Camilleri, A. C. Camileri, Remote Learning Via Video Conferencing Technologies: Implications for Research and Practice, Technology in Society, Vol. 68, 2022, pp. 101881, https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101881.

[26] S. Talantis, Y. H. Shin, K. Severt, Conference Mobile Application: Participant Acceptance and the Correlation with Overall Event Satisfaction Utilizing the Technology Acceptance Model (TAM), Journal of Convention & Event Tourism, Vol. 21, No. 2, 2020, pp. 100-122, https://doi.org/10.1080/15470148.2020.1719949.

[27] J. Hair, W. Black, B. Babin, R. Anderson, Multivariate Data Analysis (Seventh Edition), United States of America: Pearson Education, 2014.

[28] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, C. M. Ringle, When to use and How to Report the Results of PLS-SEM, European Business Review, Vol. 31, No. 1, 2019, pp. 2-24, https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203.

[29] J. F. Hair, G. T. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), 2nd edition, Los Angeles: Sage, 2017.

[30] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. Y. Lee, N. P. Podsakoff, Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies, Journal of Applied Psychology, Vol. 88, No. 5, 2003, pp. 879-903, https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879.

[31] J. C. Anderson, D. W. Gerbing, Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach, Psychological Bulletin, Vol. 103, No. 3, 1988, pp. 411,

[32] J. Henseler, C. M. Ringle, M. Sarstedt, A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 43, 2015, pp. 115-135, https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8.

[33] C. Fornell, D. F. Larcker, Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, Journal of Marketing Research, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 39-50.

[34] J. F. Hair, M. Sarstedt, C. M. Ringle, J. A. Mena, An Assessment of the use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 40, 2012, pp. 414-433.

[35] W. W. Chin, The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling, Modern Methods for Business Research, Vol. 295, No. 2, 1998, pp. 295-336,

[36] H. Zahid, S. Ali, E. A. Shanab, H. M. U. Javed, Determinants of Intention to use E-Government Services: An Integrated Marketing Relation View, Telematics and Informatics, Vol. 68, 2022, pp. 101778, https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101778.

[37] M. A. Camilleri, A. C. Camilleri, The Acceptance of Learning Management Systems and Video Conferencing Technologies: Lessons Learned from COVID-19, Technology, Knowledge and Learning, Vol. 27, 2022, pp. 1311-1333, https://doi.org/10.1007/s10758-021-09561-y.