فصلنامه چشم انداز حسابداری و مدیریت
دوره ۹، شماره ۱۱۷، تابستان ۱۴۰۵ (جلد سوم)

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره نهم)
شماره ۱۱۷/ تابستان ۱۴۰۵ (جلد سوم)/ صص ۲۰۲-۲۱۴

تأثیر استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی‌گری درگیری شغلی در بانک ملی

محمد چهره ساز طهرانی
کارشناسی ارشد حقوق بین الملل، موسسه آموزش عالی فروردین، قائم شهر، ایران.
mchehresaz12345@chmail.ir

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی درگیری شغلی در بانک ملی می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، در زمره پژوهش‌های توصیفی–پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان رسمی، قراردادی و پیمانی بانک ملی است که در شعب، واحدهای ستادی و مدیریتی این بانک مشغول به فعالیت بوده و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم با فناوری‌های بانکی، سامانه‌های اطلاعاتی، ابزارهای دیجیتال و فرایندهای الکترونیکی در انجام وظایف شغلی خود در ارتباط هستند. تعداد افراد جامعه آماری ۲۳۰ نفر بوده که با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه ۱۴۴ نفر تعیین گردید. روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی ساده می‌باشد. به‌منظور تجزیه‌وتحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد؛ به‌گونه‌ای که در بخش توصیفی، داده‌ها با استفاده از جداول و نمودارهای فراوانی و شاخص‌های آماری توصیف شدند و در بخش استنباطی، برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که استرس فناوری تأثیر منفی و معناداری بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان دارد. همچنین، استرس فناوری موجب کاهش درگیری شغلی کارکنان شده و درگیری شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار کاری نوآورانه دارد. علاوه بر این، نتایج نشان داد که درگیری شغلی در رابطه بین استرس فناوری و رفتار کاری نوآورانه نقش میانجی ایفا می‌کند. بر این اساس، کاهش فشارهای ناشی از فناوری و فراهم‌کردن شرایط مناسب برای افزایش درگیری شغلی کارکنان می‌تواند زمینه بروز رفتارهای کاری نوآورانه را در بانک ملی فراهم سازد.

واژگان کلیدی: استرس فناوری، رفتار کاری نوآورانه، درگیری شغلی، بانک ملی.

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

مقدمه

تحول دیجیتال و گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، شیوه انجام فعالیت‌های سازمانی را به‌طور اساسی دگرگون کرده است. صنعت بانکداری از جمله حوزه‌هایی است که بیشترین وابستگی را به فناوری‌های نوین دارد؛ به‌گونه‌ای که بخش قابل‌توجهی از فعالیت‌های روزمره کارکنان بانک‌ها از طریق سامانه‌های اطلاعاتی، بانکداری الکترونیک، نرم‌افزارهای عملیاتی، ابزارهای ارتباطی و سامانه‌های هوشمند انجام می‌شود. اگرچه این فناوری‌ها می‌توانند سرعت، دقت و کیفیت خدمات بانکی را افزایش دهند، اما افزایش مستمر سرعت تغییرات فناورانه، نیاز به یادگیری مداوم و ضرورت سازگاری با سیستم‌های جدید می‌تواند فشارهای روانی خاصی را بر کارکنان تحمیل کند که از آن با عنوان استرس فناوری یا تکنواسترس یاد می‌شود (تارفدار و همکاران، ۲۰۰۷). پژوهش‌های اولیه نیز نشان داده‌اند که تکنواسترس زمانی شکل می‌گیرد که الزامات فناوری با منابع، مهارت‌ها و ظرفیت‌های فردی کارکنان تناسب نداشته باشد و پیامدهایی همچون خستگی، نارضایتی و کاهش بهره‌وری ایجاد کند (راگو–ناتان و همکاران، ۲۰۰۸).

در محیط بانکداری، این مسئله اهمیت بیشتری پیدا می‌کند؛ زیرا کارکنان به‌صورت مستمر با تغییر نرم‌افزارها، سامانه‌های دیجیتال، حجم زیاد اطلاعات و انتظارات فزاینده برای پاسخگویی سریع مواجه‌اند. تارفدار و همکاران (۲۰۱۰)، تکنواسترس را در ارتباط با ویژگی‌هایی مانند اضافه‌بار فناوری، پیچیدگی فناوری، ناامنی فناورانه و نفوذ فناوری به زندگی کاری مورد توجه قرار داده‌اند. همچنین، آاییاگری و همکاران (۲۰۱۱)، نشان دادند که ویژگی‌های فناورانه محیط کار می‌توانند از طریق افزایش فشار و ابهام، پیامدهای نامطلوبی برای کارکنان ایجاد کنند. در مطالعات داخلی نیز امرایی و همکاران (۱۴۰۴)، با بررسی تجربه کارکنان سازمان امور مالیاتی، استرس فناوری را پدیده‌ای مرتبط با سرعت تغییرات فناوری، تغییر نقش‌های شغلی و الزامات جدید کاری معرفی کرده‌اند .همچنین جمالی و همکاران (۱۴۰۴)، نشان داده‌اند که فشارهای ناشی از فناوری‌های نوین، از جمله پیچیدگی ابزارهای دیجیتال و نیاز به سازگاری مستمر، می‌تواند با خستگی شغلی و کاهش تمرکز کارکنان همراه شود.

یکی از پیامدهای مهمی که ممکن است تحت تأثیر استرس فناوری قرار گیرد، رفتار کاری نوآورانه کارکنان است. رفتار کاری نوآورانه به مجموعه اقداماتی اشاره دارد که کارکنان از طریق آن‌ها ایده‌های جدید را تولید، ترویج و در محیط کار اجرا می‌کنند و از این طریق در بهبود فرایندها و خدمات سازمانی نقش دارند (یانسن، ۲۰۰۰). در سازمان‌های خدماتی و به‌ویژه بانک‌ها، رفتار کاری نوآورانه کارکنان اهمیت زیادی دارد؛ زیرا کارکنان در تعامل مستقیم با مشتریان قرار داشته و می‌توانند فرصت‌های جدیدی برای بهبود خدمات و فرایندهای بانکی شناسایی کنند. از دیدگاه اسکات و بروس (۱۹۹۴)، حمایت از ایده‌های جدید و تبدیل ایده به اقدامات عملی از مؤلفه‌های اساسی رفتار نوآورانه در محیط کار است. با این حال، فشارهای شغلی ناشی از فناوری ممکن است منابع شناختی و انرژی روانی کارکنان را کاهش داده و ظرفیت آنان برای مشارکت در فعالیت‌های نوآورانه را محدود کند. در پژوهش داخلی رستگار و همکاران (۱۴۰۳)، نیز مشخص شد که استرس‌زاهای بازدارنده با رفتار نوآورانه کارکنان رابطه منفی دارند، در حالی که عوامل استرس‌زای چالش‌برانگیز می‌توانند آثار متفاوتی بر رفتار نوآورانه داشته باشند.

از سوی دیگر، درگیری شغلی می‌تواند سازوکاری مهم برای تبیین رابطه میان استرس فناوری و رفتار کاری نوآورانه باشد. درگیری شغلی به میزان انرژی، وقف‌شدن و درگیرشدن ذهنی و عاطفی فرد با شغل اشاره دارد و کارکنان درگیر، معمولاً انرژی و علاقه بیشتری برای انجام فعالیت‌های فراتر از وظایف رسمی و مشارکت در بهبود امور سازمانی نشان می‌دهند (شافلی و همکاران، ۲۰۰۲). بکر و همکاران (۲۰۰۸)، نیز درگیری شغلی را منبع مهمی برای رفتارهای مثبت کارکنان و عملکرد مطلوب سازمانی می‌دانند. بنابراین، هنگامی که کارکنان در نتیجه فشارهای فناورانه دچار خستگی، سردرگمی یا

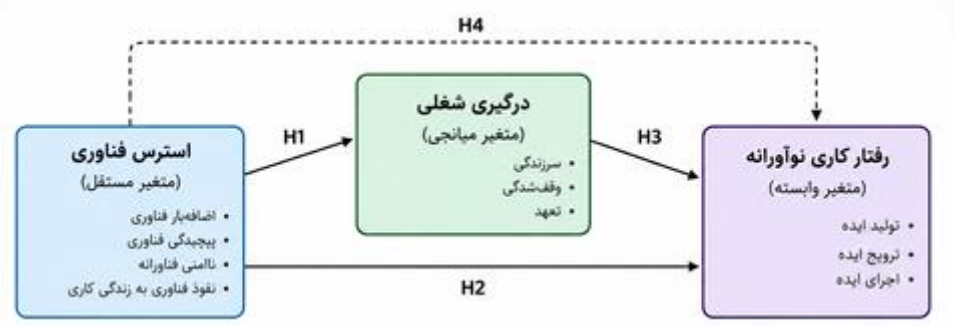
www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

احساس ناتوانی در مواجهه با فناوری شوند، ممکن است سطح درگیری آنان با شغل کاهش یافته و در نتیجه تمایل و انرژی لازم برای ارائه و اجرای ایده‌های جدید نیز کاهش یابد. یافته‌های مطالعات داخلی فروتنی و همکاران (۱۴۰۳)، نیز نشان داده است که درگیری شغلی در ارتباط با رفتار نوآورانه و پیامدهای شغلی کارکنان نقش دارد.

شواهد جدید بین‌المللی نیز اهمیت بررسی این رابطه را تقویت می‌کند. جین و همکاران (۲۰۲۵)، در مطالعه‌ای درباره کارکنان بانک‌های هند دریافتند که افزایش تکنواسترس با کاهش رفتار کاری نوآورانه و کاهش درگیری شغلی همراه است و درگیری شغلی می‌تواند در مسیر اثرگذاری تکنواسترس بر رفتار نوآورانه نقش میانجی داشته باشد .همچنین زانگ و همکاران (۲۰۲۵)، نشان دادند که پیامد تکنواسترس بر رفتار نوآورانه به نحوه ادراک کارکنان از آن بستگی دارد؛ به‌گونه‌ای که وقتی فناوری به‌عنوان مانع ادراک شود، می‌تواند از طریق افزایش اضطراب شغلی نوآوری را تضعیف کند، در حالی که در شرایطی که به‌عنوان چالش ادراک شود، ممکن است با افزایش درگیری شغلی، رفتار نوآورانه را تقویت کند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که بررسی صرف اثر مستقیم استرس فناوری بر رفتار نوآورانه برای درک کامل این پدیده کافی نیست و لازم است سازوکارهای روان‌شناختی میان این دو متغیر نیز مورد بررسی قرار گیرد.

از این منظر، بانک ملی ایران به‌عنوان یکی از سازمان‌های بزرگ و فناوری‌محور حوزه بانکی، محیط مناسبی برای بررسی این مسئله محسوب می‌شود؛ زیرا استمرار دیجیتالی‌شدن خدمات بانکی، استفاده گسترده از سامانه‌های اطلاعاتی و ضرورت انطباق کارکنان با فناوری‌های جدید، می‌تواند هم فرصت‌هایی برای نوآوری و هم زمینه‌هایی برای ایجاد فشار فناورانه فراهم کند. در پژوهش‌های داخلی نیز ارتباط میان عوامل استرس‌زا، درگیری شغلی و رفتار نوآورانه مورد توجه قرار گرفته است؛ با این حال، بررسی هم‌زمان استرس فناوری به‌عنوان متغیر مستقل، درگیری شغلی به‌عنوان متغیر میانجی و رفتار کاری نوآورانه به‌عنوان متغیر وابسته، به‌ویژه در بستر بانک ملی ایران، می‌تواند خلأ موجود را تا حدی پوشش دهد. ازاین‌رو، مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که استرس فناوری تا چه اندازه بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان بانک ملی تأثیر می‌گذارد و آیا درگیری شغلی می‌تواند در این رابطه نقش میانجی ایفا کند؟

مدل مفهومی تحقیق



فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی

استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی گری درگیری شغلی تاثیر دارد.

فرضیه های فرعی

- ✓ استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه تاثیر دارد.
- ✓ استرس فناوری بر درگیری شغلی تاثیر دارد.

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

✓ درگیری شغلی بر رفتار کاری نوآورانه تاثیر دارد.
✓ استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی درگیری شغلی تاثیر دارد.

ادبیات نظری تحقیق

استرس فناوری

گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در دهه‌های اخیر موجب تحول اساسی در شیوه انجام فعالیت‌های سازمانی شده است. سازمان‌ها به منظور افزایش سرعت، دقت و کارایی خدمات خود به طور گسترده از سیستم‌های اطلاعاتی، نرم‌افزارهای مدیریتی، سامانه‌های ارتباطی و ابزارهای دیجیتال استفاده می‌کنند. با وجود مزایای فراوان این فناوری‌ها، استفاده گسترده از آن‌ها پیامدهایی نیز برای کارکنان به همراه داشته است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها «استرس فناوری» است. استرس فناوری به نوعی فشار روانی اشاره دارد که افراد در نتیجه استفاده از فناوری‌های نوین و الزامات ناشی از آن تجربه می‌کنند. در واقع زمانی که کارکنان احساس کنند توانایی یا منابع کافی برای سازگاری با فناوری‌های جدید ندارند، نوعی تنش روانی در آنان ایجاد می‌شود که از آن با عنوان استرس فناوری یاد می‌شود (طرفدار[1] و همکاران، ۲۰۲۰).

مفهوم استرس فناوری در ادبیات مدیریت و رفتار سازمانی به طور گسترده مورد توجه قرار گرفته است. پژوهشگران این مفهوم را به عنوان یک پدیده روان‌شناختی ناشی از تعامل انسان با فناوری تعریف می‌کنند که می‌تواند نگرش‌ها، احساسات و عملکرد افراد را تحت تأثیر قرار دهد. بر اساس دیدگاه برخی محققان، استرس فناوری زمانی شکل می‌گیرد که کارکنان در مواجهه با سیستم‌های فناوری اطلاعات احساس فشار، پیچیدگی یا عدم کنترل داشته باشند (لاتور و همکاران، ۲۰۲۰). به عبارت دیگر، زمانی که تقاضاهای ناشی از کار با فناوری از منابع فردی مانند مهارت، دانش یا زمان فراتر رود، احتمال تجربه استرس فناوری افزایش می‌یابد.

برخی پژوهشگران استرس فناوری را به عنوان نوعی استرس شغلی مرتبط با فناوری معرفی کرده‌اند. در این دیدگاه، فناوری به عنوان یک عامل استرس‌زا در محیط کار در نظر گرفته می‌شود که می‌تواند به شکل‌های مختلفی بر کارکنان اثر بگذارد. برای مثال، پیچیدگی سیستم‌های نرم‌افزاری، نیاز به یادگیری مداوم، حجم بالای اطلاعات دیجیتال و تغییرات سریع فناوری از جمله عواملی هستند که می‌توانند فشار روانی قابل توجهی بر کارکنان وارد کنند (مولینو[2] و همکاران، ۲۰۲۰). در چنین شرایطی کارکنان ممکن است احساس کنند که توانایی کافی برای سازگاری با محیط کاری مبتنی بر فناوری را ندارند و همین موضوع منجر به بروز استرس می‌شود.

در تعریف دیگری، استرس فناوری به عنوان واکنش منفی کاربران نسبت به استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی معرفی شده است. این واکنش‌ها ممکن است در قالب احساساتی مانند اضطراب، خستگی ذهنی، سردرگمی و حتی مقاومت در برابر استفاده از فناوری بروز پیدا کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کارکنانی که سطح بالاتری از استرس فناوری را تجربه می‌کنند، معمولاً نگرش منفی‌تری نسبت به فناوری داشته و تمایل کمتری به استفاده از ابزارهای دیجیتال در کار خود دارند (لی و همکاران، ۲۰۲۴).

در سال‌های اخیر با گسترش تحول دیجیتال، مفهوم استرس فناوری اهمیت بیشتری پیدا کرده است. سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای به استفاده از سامانه‌های دیجیتال، نرم‌افزارهای سازمانی، هوش مصنوعی و سیستم‌های مدیریت اطلاعات وابسته شده‌اند. این تغییرات اگرچه موجب بهبود کارایی سازمان‌ها شده است، اما در عین حال کارکنان را با چالش‌های جدیدی

[1] Tarafdar
[2] Molino

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

مواجه کرده است. برای مثال، نیاز به یادگیری مداوم فناوری‌های جدید و سازگاری با سیستم‌های پیچیده می‌تواند فشار قابل توجهی بر کارکنان وارد کند (بروقام[1] و همکاران، ۲۰۲۰).

رفتار کاری نوآورانه

رفتار کاری نوآورانه یکی از مفاهیم مهم در ادبیات مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی و مدیریت نوآوری است که در سال‌های اخیر به دلیل تغییرات سریع محیطی، تحولات فناورانه و افزایش رقابت میان سازمان‌ها اهمیت بیشتری یافته است. سازمان‌های امروزی برای بقا و رشد خود نیازمند کارکنانی هستند که صرفاً به انجام وظایف رسمی و تکراری اکتفا نکنند، بلکه بتوانند ایده‌های جدید ارائه دهند، راه‌حل‌های خلاقانه پیشنهاد کنند و در اجرای تغییرات مفید مشارکت فعال داشته باشند. در این چارچوب، رفتار کاری نوآورانه به مجموعه رفتارهایی اشاره دارد که کارکنان در محیط کار برای تولید، ترویج و اجرای ایده‌های جدید و مفید از خود نشان می‌دهند (نئومن و همکاران، ۲۰۲۰).

رفتار کاری نوآورانه مفهومی فراتر از خلاقیت فردی است. خلاقیت معمولاً به تولید ایده‌های تازه و مفید اشاره دارد، اما رفتار کاری نوآورانه علاوه بر تولید ایده، شامل تلاش برای حمایت گرفتن از دیگران، معرفی ایده به سازمان و اجرای عملی آن نیز می‌شود. بنابراین، رفتار کاری نوآورانه نوعی رفتار فعالانه و هدفمند است که می‌تواند به بهبود فرایندها، محصولات، خدمات و روش‌های انجام کار منجر شود (افسر و همکاران، ۲۰۲۰). در واقع، زمانی می‌توان گفت یک کارمند رفتار کاری نوآورانه دارد که نه تنها ایده‌ای نو مطرح کند، بلکه برای تبدیل آن ایده به یک اقدام عملی و ارزش‌آفرین نیز تلاش کند.

در تعاریف جدید، رفتار کاری نوآورانه به عنوان یک فرایند چندمرحله‌ای معرفی می‌شود. این فرایند معمولاً با شناسایی مسئله یا فرصت آغاز می‌شود. کارکنان ابتدا در محیط کاری خود مشکل، ناکارآمدی یا امکان بهبود را تشخیص می‌دهند؛ سپس ایده‌هایی برای حل مسئله یا ارتقای وضعیت موجود ارائه می‌کنند. پس از آن، برای جلب حمایت همکاران، مدیران یا سایر ذی‌نفعان تلاش می‌کنند و در نهایت ایده را به مرحله اجرا می‌رسانند. بنابراین، رفتار کاری نوآورانه تنها یک حالت ذهنی یا نگرشی نیست، بلکه مجموعه‌ای از رفتارهای قابل مشاهده در محیط کار است. از دیدگاه رفتار سازمانی، رفتار کاری نوآورانه به عنوان یکی از مصادیق رفتارهای فرانقشی نیز در نظر گرفته می‌شود. رفتارهای فرانقشی به رفتارهایی گفته می‌شود که الزاماً در شرح شغل رسمی کارکنان ذکر نشده‌اند، اما انجام آن‌ها می‌تواند به بهبود عملکرد سازمان کمک کند. کارکنانی که رفتار کاری نوآورانه از خود نشان می‌دهند، معمولاً فراتر از الزامات رسمی شغل عمل می‌کنند و برای بهبود روش‌ها، رفع مشکلات و افزایش اثربخشی سازمان تلاش می‌نمایند (کیم و همکاران، ۲۰۲۰). از این منظر، رفتار کاری نوآورانه نشان‌دهنده نوعی مشارکت داوطلبانه کارکنان در مسیر توسعه و تحول سازمان است.

در سال‌های اخیر، پژوهشگران بر این نکته تأکید کرده‌اند که رفتار کاری نوآورانه نه تنها به ویژگی‌های فردی کارکنان، بلکه به شرایط سازمانی نیز وابسته است. برای مثال، کارکنانی که احساس امنیت روان‌شناختی، حمایت مدیریتی و آزادی عمل بیشتری دارند، احتمال بیشتری دارد که ایده‌های نوآورانه مطرح کنند و برای اجرای آن‌ها تلاش نمایند (ژانگ و همکاران، ۲۰۲۱). در مقابل، سازمان‌هایی که فضای کنترلی شدید، ترس از اشتباه یا مقاومت در برابر تغییر دارند، ممکن است مانع بروز رفتارهای نوآورانه کارکنان شوند.

رفتار کاری نوآورانه از منظر روان‌شناختی نیز با انگیزش درونی، خودکارآمدی، تعهد شغلی و درگیری شغلی ارتباط دارد. کارکنانی که نسبت به شغل خود احساس تعلق و درگیری بیشتری دارند، معمولاً تمایل بیشتری برای جست‌وجوی راه‌های

[1] Brougham

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

جدید انجام کار نشان می‌دهند. این کارکنان کار خود را صرفاً مجموعه‌ای از وظایف ثابت نمی‌دانند، بلکه آن را فرصتی برای یادگیری، اثرگذاری و ارزش‌آفرینی تلقی می‌کنند (وانگ و همکاران، ۲۰۲۲). به همین دلیل، رفتار کاری نوآورانه می‌تواند نشانه‌ای از سطح بالای مشارکت شناختی و عاطفی کارکنان در کار باشد.

در پژوهش‌های داخلی نیز رفتار کاری نوآورانه به عنوان یکی از عوامل مهم در افزایش اثربخشی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. برخی محققان ایرانی این مفهوم را به عنوان تمایل و اقدام کارکنان برای ارائه ایده‌های جدید، اصلاح روش‌های کاری و مشارکت در اجرای نوآوری تعریف کرده‌اند (مرادی و همکاران، ۱۴۰۱). همچنین در مطالعات داخلی تأکید شده است که رفتار کاری نوآورانه می‌تواند در سازمان‌های خدماتی و بانکی نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات، افزایش رضایت مشتریان و ارتقای عملکرد سازمانی داشته باشد (جعفری و رضایی، ۱۴۰۲).

نکته مهم در تعریف رفتار کاری نوآورانه آن است که نوآوری در سطح کارکنان الزاماً به معنای اختراع بزرگ یا تحول بنیادی نیست. گاهی یک پیشنهاد ساده برای کاهش زمان انجام کار، بهبود ارتباط با مشتری، اصلاح فرایند داخلی یا استفاده بهتر از فناوری می‌تواند مصداقی از رفتار کاری نوآورانه باشد. بنابراین، رفتار کاری نوآورانه در سطح فردی می‌تواند شامل نوآوری‌های کوچک، تدریجی و روزمره نیز باشد که در مجموع اثر قابل توجهی بر عملکرد سازمان دارند (موتونی و همکاران، ۲۰۲۰).

بر این اساس، رفتار کاری نوآورانه را می‌توان مجموعه‌ای از تلاش‌های آگاهانه و داوطلبانه کارکنان برای شناسایی فرصت‌ها، تولید ایده‌های جدید، جلب حمایت برای ایده‌ها و اجرای آن‌ها در محیط کار دانست. این رفتارها در شرایطی شکل می‌گیرند که کارکنان از انگیزه، توانایی، حمایت و آزادی عمل لازم برخوردار باشند. از این رو، مطالعه رفتار کاری نوآورانه به سازمان‌ها کمک می‌کند تا دریابند چگونه می‌توانند ظرفیت نوآوری را از سطح فردی کارکنان آغاز کرده و آن را به عملکرد بهتر سازمانی تبدیل کنند.

درگیری شغلی

درگیری شغلی یکی از مفاهیم کلیدی در حوزه رفتار سازمانی است که به میزان همانندسازی روان‌شناختی فرد با شغل خود و اهمیتی که برای آن قائل است اشاره دارد. این مفهوم بیان می‌کند که تا چه اندازه شغل برای فرد بخشی از هویت شخصی او را تشکیل می‌دهد و چه میزان انرژی ذهنی و عاطفی در آن سرمایه‌گذاری می‌کند. به بیان دیگر، درگیری شغلی نشان‌دهنده سطح مشارکت فعال، توجه شناختی و دلبستگی عاطفی فرد نسبت به وظایف و مسئولیت‌های شغلی است (برون و همکاران، ۲۰۲۱).

برخی پژوهشگران درگیری شغلی را حالتی از تمرکز و اشتغال ذهنی مداوم در فعالیت‌های شغلی تعریف کرده‌اند که با احساس اهمیت، معنا و ارزشمندی کار همراه است (رودریگز و همکاران، ۲۰۲۲). در این دیدگاه، فردی که درگیری شغلی بالایی دارد، شغل خود را صرفاً وسیله‌ای برای کسب درآمد نمی‌داند، بلکه آن را به عنوان بخشی از هویت فردی و حرفه‌ای خود تلقی می‌کند. این نگرش موجب می‌شود فرد تلاش بیشتری برای انجام مؤثر وظایف خود انجام دهد.

در رویکردهای جدید، درگیری شغلی به عنوان یک سازه چندبعدی در نظر گرفته می‌شود که شامل ابعاد شناختی، عاطفی و رفتاری است. در بعد شناختی، فرد تمرکز و توجه خود را به کار معطوف می‌کند؛ در بعد عاطفی، نسبت به کار احساس علاقه و تعلق دارد؛ و در بعد رفتاری، مشارکت فعال و تلاش مستمر از خود نشان می‌دهد (سینگ و همکاران، ۲۰۲۳). این رویکرد جامع کمک می‌کند تا درگیری شغلی به شکل دقیق‌تری سنجیده و تحلیل شود.

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

بر اساس نظریه هویت اجتماعی، زمانی که شغل بخشی از هویت فرد را شکل می‌دهد، درگیری شغلی افزایش می‌یابد. افراد در چنین شرایطی موفقیت شغلی را موفقیت شخصی تلقی می‌کنند و شکست‌های کاری را نیز به طور جدی تجربه می‌کنند (کومار و همکاران، ۲۰۲۰). این ارتباط میان هویت فردی و نقش شغلی، یکی از مبانی نظری مهم در تبیین درگیری شغلی محسوب می‌شود.

در پژوهش‌های داخلی نیز درگیری شغلی به عنوان میزان علاقه، مشارکت و اهمیت شغل برای فرد تعریف شده است. نتایج برخی مطالعات نشان می‌دهد که کارکنانی که درگیری شغلی بالاتری دارند، مسئولیت‌پذیری بیشتری از خود نشان می‌دهند و عملکرد مطلوب‌تری دارند (حسنی و همکاران، ۱۳۹۹). همچنین برخی پژوهش‌ها بیان می‌کند که درگیری شغلی با احساس معنا در کار رابطه مثبت دارد (قربانی و همکاران، ۱۴۰۱).

از منظر روان‌شناسی سازمانی، درگیری شغلی می‌تواند به عنوان یک منبع انگیزشی درونی تلقی شود. زمانی که فرد نسبت به شغل خود درگیری بالایی دارد، انگیزش او کمتر وابسته به عوامل بیرونی مانند پاداش‌های مالی است و بیشتر بر رضایت درونی از انجام کار تکیه دارد (مارتینز و همکاران، ۲۰۲۴).

در مجموع، درگیری شغلی مفهومی چندبعدی و پویا است که بیانگر میزان همانندسازی فرد با شغل خود، سرمایه‌گذاری روانی در کار و مشارکت فعال در وظایف شغلی است. این مفهوم نقش مهمی در تبیین رفتارها و پیامدهای سازمانی ایفا می‌کند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش اجرا، توصیفی–پیمایشی است که با رویکرد کمی انجام شده است. هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه با توجه به نقش میانجی‌گری درگیری شغلی در میان کارکنان بانک ملی شهر ساری است. با توجه به ماهیت متغیرهای مورد بررسی و ضرورت تحلیل هم‌زمان روابط میان سازه‌های پژوهش، از روش پیمایش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز استفاده شده است. در این پژوهش، استرس فناوری به‌عنوان متغیر مستقل، رفتار کاری نوآورانه به‌عنوان متغیر وابسته و درگیری شغلی به‌عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است. همچنین، به‌منظور بررسی روابط میان متغیرهای پژوهش و آزمون مدل مفهومی، از مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر روش حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) استفاده شده است. به‌کارگیری این روش امکان بررسی هم‌زمان مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری، ارزیابی روابط میان متغیرهای مکنون و مشاهده‌پذیر و همچنین سنجش قدرت تبیین مدل پژوهش را فراهم می‌کند.

جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان بانک ملی شهر ساری تشکیل می‌دهند که در شعب و واحدهای مختلف این بانک مشغول به فعالیت هستند. این جامعه شامل کارکنانی است که در فرایندهای مختلف بانکی، استفاده از سامانه‌ها و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و ارائه خدمات بانکی فعالیت دارند و به‌طور مستقیم با فناوری‌های مورد استفاده در محیط کاری مواجه هستند. انتخاب این جامعه آماری با توجه به ماهیت فعالیت‌های بانکی و وابستگی روزافزون فرایندهای کاری بانک به فناوری‌های نوین صورت گرفته است؛ زیرا استفاده مستمر از سامانه‌های بانکی، نرم‌افزارهای سازمانی و ابزارهای دیجیتال می‌تواند تجربه کارکنان از استرس فناوری، میزان درگیری آنان با شغل و رفتارهای نوآورانه آنان را تحت تأثیر قرار دهد. با توجه به گستردگی جامعه آماری و محدودیت‌های موجود در دسترسی به تمامی اعضای جامعه، نمونه‌گیری به شیوه تصادفی ساده انجام خواهد شد تا اعضای جامعه آماری از شانس یکسانی برای انتخاب شدن در نمونه برخوردار باشند. حجم نمونه نیز با توجه به حجم جامعه آماری و الزامات روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر حداقل مربعات جزئی

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

تعیین خواهد شد؛ به‌گونه‌ای که تعداد افراد انتخاب‌شده برای نمونه، کفایت لازم برای انجام تحلیل‌های آماری و آزمون روابط موجود در مدل مفهومی پژوهش را داشته باشد.

به‌منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز، از پرسشنامه ساختاریافته استفاده شده است. پرسشنامه پژوهش بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت تنظیم شده و گویه‌های مربوط به سازه‌های مورد مطالعه با استفاده از پرسشنامه‌ها و ابزارهای اندازه‌گیری معتبر موجود در مطالعات پیشین انتخاب و متناسب با شرایط و ویژگی‌های محیط کاری بانک ملی شهر ساری بومی‌سازی شده‌اند. ابزار پژوهش شامل گویه‌هایی برای سنجش سه متغیر اصلی استرس فناوری، درگیری شغلی و رفتار کاری نوآورانه است. در بخش مربوط به استرس فناوری، گویه‌ها ابعاد و مؤلفه‌های مرتبط با فشارها و تنش‌های ناشی از استفاده از فناوری در محیط کار را مورد سنجش قرار می‌دهند. درگیری شغلی نیز میزان درگیری و مشارکت روان‌شناختی کارکنان با شغل و فعالیت‌های کاری آنان را اندازه‌گیری می‌کند. همچنین، رفتار کاری نوآورانه از طریق گویه‌هایی مورد سنجش قرار می‌گیرد که میزان تولید، ترویج و اجرای ایده‌های جدید توسط کارکنان در محیط کاری را ارزیابی می‌کنند. به‌منظور اطمینان از تناسب محتوای پرسشنامه با اهداف پژوهش، نسخه اولیه ابزار در اختیار تعدادی از استادان دانشگاه و متخصصان حوزه مدیریت، رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی قرار گرفت و پس از دریافت دیدگاه‌ها و پیشنهادهای آنان، اصلاحات لازم در نحوه بیان و محتوای برخی گویه‌ها اعمال شد. همچنین، پیش از اجرای نهایی، پرسشنامه به‌صورت مقدماتی در اختیار تعداد محدودی از کارکنان جامعه مورد مطالعه قرار گرفت تا میزان وضوح، سادگی و قابلیت درک سؤالات و همچنین زمان مورد نیاز برای تکمیل پرسشنامه بررسی شود.

برای بررسی روایی ابزار اندازه‌گیری، از روایی محتوایی و روایی سازه استفاده شده است. روایی محتوایی پرسشنامه از طریق بررسی و تأیید گویه‌ها توسط استادان و خبرگان مرتبط با حوزه مدیریت، رفتار سازمانی، منابع انسانی و فناوری اطلاعات ارزیابی شده است. در ادامه، روایی سازه در چارچوب مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفته است. برای این منظور، میزان بارهای عاملی گویه‌ها و شاخص‌های مربوط به روایی همگرا و واگرا مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. در بررسی روایی همگرا، از میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) استفاده شده و برای ارزیابی روایی واگرا نیز معیار فورنل–لارکر مورد توجه قرار گرفته است. همچنین، در صورت نیاز، سایر شاخص‌های متداول در ارزیابی مدل اندازه‌گیری، از جمله پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ نیز مورد بررسی قرار خواهند گرفت. این بررسی‌ها با هدف اطمینان از آن انجام می‌شوند که هر یک از سازه‌های پژوهش، یعنی استرس فناوری، درگیری شغلی و رفتار کاری نوآورانه، توسط گویه‌های مربوط به خود به‌درستی اندازه‌گیری شده و از سایر سازه‌های موجود در مدل پژوهش تمایز مناسبی دارند.

به‌منظور بررسی پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شده است. آلفای کرونباخ برای بررسی میزان هماهنگی درونی گویه‌های هر سازه و پایایی ترکیبی برای ارزیابی ثبات درونی سازه‌ها مورد استفاده قرار گرفته‌اند. مناسب بودن مقادیر این شاخص‌ها نشان‌دهنده برخورداری ابزار پژوهش از پایایی و ثبات لازم برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه است. بنابراین، پس از تأیید روایی و پایایی ابزار، پرسشنامه در میان نمونه آماری توزیع و داده‌های مورد نیاز گردآوری شده است.

پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفته‌اند. در بخش آمار توصیفی، به‌منظور ارائه تصویری کلی از ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان و وضعیت متغیرهای پژوهش، از شاخص‌هایی نظیر فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده شده است. همچنین، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان از جمله متغیرهای جمعیت‌شناختی مورد نظر پژوهش به‌صورت توصیفی گزارش شده‌اند.

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

در بخش آمار استنباطی، با توجه به هدف پژوهش و ساختار مدل مفهومی، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. این روش به دلیل قابلیت مناسب در تحلیل مدل‌های چندمتغیره، امکان بررسی هم‌زمان روابط میان چند سازه و همچنین انعطاف‌پذیری نسبت به توزیع داده‌ها، برای تحلیل داده‌های پژوهش انتخاب شده است. در این مرحله ابتدا مدل اندازه‌گیری مورد ارزیابی قرار گرفته و شاخص‌هایی مانند بارهای عاملی، آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراج‌شده و معیار فورنل–لارکر برای بررسی کیفیت اندازه‌گیری سازه‌ها مورد استفاده قرار گرفته‌اند. پس از تأیید مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری مورد آزمون قرار گرفته است.

در ارزیابی مدل ساختاری، ضرایب مسیر بین متغیرهای پژوهش، مقدار آماره t و سطح معناداری روابط مورد بررسی قرار گرفته‌اند. همچنین، به‌منظور ارزیابی میزان قدرت تبیین متغیرهای وابسته توسط متغیرهای پیش‌بین، از ضریب تعیین (R^2) استفاده شده است. علاوه بر آن، اندازه اثر (f^2) برای بررسی میزان تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته و شاخص پیش‌بینی‌پذیری (Q^2) برای ارزیابی قدرت پیش‌بینی مدل مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش

برای اجرای روش های آماری و محاسبه آماره آزمون مناسب و استنتاج منطقی درباره فرضیه های پژوهش مهم ترین عمل قبل از هر اقدامی، انتخاب روش آماری مناسب برای پژوهش است برای این منظور آگاهی از توزیع داده ها از اولویت اساسی برخوردار است. برای همین منظور در این پژوهش از آزمون معتبر کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن داده های پژوهش استفاده شده است.

جدول (۱): آزمون نرمال بودن متغیرهای مورد بررسی

متغیر	آماره آزمون	سطح معنی داری	نتیجه
رفتار کاری نوآورانه	۰,۶۹۷	۰,۷۱۶	نرمال
درگیری شغلی	۰,۷۳۷	۰,۶۴۹	نرمال
استرس فناوری	۰,۵۹۵	۰,۳۱۶	نرمال

با توجه به مقادیر جدول ۱ که سطح معناداری آزمون برای تمامی متغیرها بزرگتر از میزان۰,۰۵می باشد، می توان بیان کرد که فرضیه H۰ تأیید شده و لذا توزیع متغیرها از توزیع نرمال پیروی می کنند.

بررسی تناسب مدل

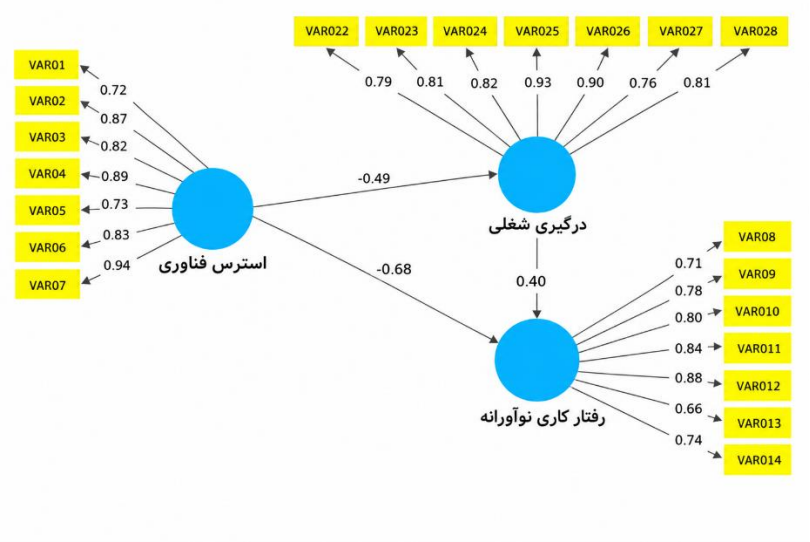
همچنین مقدارآماره Q^2 (استون–گیسر) که قدرت پیش بینی مدل در سازه های درونزا را مشخص می کند. مدل هایی که دارای برازش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش بینی متغیرهای درونزای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه ها به درستی تعریف شده باشند، سازه ها تأثیر کافی بر یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه ها به درستی تائید شوند. هنسلر و همکاران ۲۰۰۹، سه مقدار ۰,۰۲، ۰,۱۵ و ۰,۳۵ را به عنوان قدرت پیش بینی کم، متوسط و قوی تعیین نموده اند.

جدول (۲): مقادیر آماره استون گیسر متغیرهای پژوهش

متغیرها	معیار استون گیسر	وضعیت
رفتار کاری نوآورانه	۰,۳۴۷	تناسب پیش بین قوی
درگیری شغلی	۰,۴۵۶	تناسب پیش بین قوی
استرس فناوری	۰,۳۵۷	تناسب پیش بین قوی

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

خروجی نرم افزار



شکل (۱): مقدار ضریب مسیر متغیرها

خلاصه آزمون فرضیه ها

جدول (۳): مقدار آماره تی، مقدار ضریب مسیر و خطای استاندارد برای متغیرهای فرعی

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر	آمارهT	نتیجه رابطه
اول	استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه تاثیر دارد.	-۰,۶۸	۹,۲۳	تأیید
دوم	استرس فناوری بر درگیری شغلی تاثیر دارد.	-۰,۴۹	۷,۱۰	تأیید
سوم	درگیری شغلی بر رفتار کاری نوآورانه تاثیر دارد.	۰,۴۰	۶,۸۰	تأیید
چهارم	استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی درگیری شغلی تاثیر دارد.	---	۵,۷۷	تأیید

نتیجه گیری برای فرضیات تحقیق

فرضیه اول: استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان بانک شهر تأثیر دارد.

تفسیر: طبق نتایج آماری، ضریب مسیر برای این رابطه (۰,۶۸-) و آماره تی برابر با (۹/۲۳) است که نشان‌دهنده تأثیر منفی، معکوس و معنادار استرس فناوری بر رفتارهای نوآورانه است. در بانک شهر، هرچه کارکنان با پیچیدگی‌های آزاردهنده سیستم‌های جدید، ابهام در نقش‌های فناورانه و بار اضافه اطلاعاتی روبرو شوند، توان و تمایل آن‌ها برای ارائه ایده‌های خلاقانه و بهبود فرآیندهای بانکی کاهش می‌یابد. در واقع، فشار روانی ناشی از فناوری، منابع شناختی کارکنان را مستهلک کرده و مجالی برای نوآوری باقی نمی‌گذارد.

مقایسه با پیشینه

- ✓ این یافته با نتایج پژوهش حیدری و همکاران (۱۴۰۴)، همسو است؛ آن‌ها نیز تأکید کردند که فشارهای ناشی از فناوری‌های نوین بانکی، مانعی جدی بر سر راه نوآوری کارکنان بانک ملی است.

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

- ✓ همچنین این نتیجه با یافته‌های محمدی و همکاران (۱۴۰۱)، همخوانی دارد که نشان دادند در بانک‌های دولتی اصفهان، استرس فناوری مستقیماً منجر به افت رفتارهای نوآورانه می‌شود.

فرضیه دوم: استرس فناوری بر درگیری شغلی کارکنان بانک شهر تأثیر دارد.

تفسیر: نتایج نشان داد ضریب مسیر این رابطه (۰,۴۹-) با آماره تی (۱۰,۷) است. این یعنی استرس فناوری به‌طور معناداری باعث کاهش اشتیاق و درگیری ذهنی کارکنان با شغلشان می‌شود. در بانک شهر، زمانی که تکنولوژی به جای ابزار تسهیل‌گر، به یک عامل فشارزا تبدیل شود، کارکنان احساس فرسودگی کرده و پیوند عاطفی و فیزیکی خود را با وظایف محوله از دست می‌دهند.

مقایسه با پیشینه

- ✓ این نتیجه با پژوهش رضایی و همکاران (۱۴۰۰)، همسو است که نشان دادند در صنعت بانکداری، استرس فناوری یکی از عوامل اصلی کاهش درگیری شغلی و افت عملکرد است.
- ✓ همچنین یافته‌های تارافدار و همکاران (۲۰۲۰)، این مطلب را تأیید می‌کند که فشارهای فناورانه در سازمان‌های خدماتی، نگرش‌های شغلی مثبت از جمله درگیری شغلی را به شدت تضعیف می‌کند.

فرضیه سوم: درگیری شغلی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان بانک شهر تأثیر دارد.

تفسیر: ضریب مسیر مثبت (۰,۴۰) و آماره تی (۶,۸۰) تأیید می‌کند که درگیری شغلی عاملی پیش‌برنده برای نوآوری است. کارکنان بانک شهر که انرژی بالایی در کار دارند و مجذوب وظایف خود هستند، با احتمال بیشتری به دنبال راه‌حل‌های جدید برای مسائل بانکی می‌گردند. در واقع، درگیری شغلی سوختِ حرکت به سمت رفتارهای نوآورانه است.

مقایسه با پیشینه

- ✓ این یافته با نتایج احمدی و همکاران (۱۴۰۳)، همسو است که درگیری شغلی را عامل کلیدی ارتقای نوآوری در بانک‌های استان فارس معرفی کردند.
- ✓ همچنین با پژوهش اسمیت و همکاران (۲۰۲۱)، مطابقت دارد که نشان دادند در سازمان‌های خدماتی، سطح بالای درگیری شغلی مستقیماً به بروز رفتارهای خلاقانه منجر می‌شود.

فرضیه چهارم (میانجی): استرس فناوری بر رفتار کاری نوآورانه با نقش میانجی درگیری شغلی تأثیر دارد.

تفسیر: آماره تی برای این مسیر (۵,۷۷) نشان‌دهنده تأیید نقش میانجی است. این نتیجه بدین معناست که استرس فناوری نه تنها مستقیماً، بلکه به صورت غیرمستقیم و از طریق تخریب درگیری شغلی، نوآوری را در بانک شهر سرکوب می‌کند. یعنی ابتدا استرس فناوری باعث می‌شود کارکنان از نظر ذهنی از شغل خود فاصله بگیرند (کاهش درگیری) و همین بی‌انگیزگی در نهایت منجر به خاموش شدن شعله‌های نوآوری در آن‌ها می‌شود.

مقایسه با پیشینه

- ✓ این یافته با نتایج پژوهش لی و همکاران (۲۰۲۵)، در صنعت بانکداری کره جنوبی کاملاً همسو است؛ آن‌ها نیز دریافتند استرس فناوری از طریق کاهش درگیری شغلی موجب افت نوآوری می‌شود.
- ✓ همچنین پژوهش ژانگ و همکاران (۲۰۲۳)، در چین، نقش میانجی معنادار درگیری شغلی را در این رابطه تأیید کرده و با یافته‌های تحقیق حاضر همخوانی دارد.

پیشنهادات کاربردی

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

۱) با توجه به موضوع پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت که استرس فناوری می‌تواند با کاهش درگیری شغلی و تضعیف رفتار کاری نوآورانه کارکنان بانک ملی همراه باشد؛ در مقابل، تقویت درگیری شغلی می‌تواند زمینه مناسبی برای بروز رفتارهای نوآورانه کارکنان فراهم کند. بنابراین، مدیریت مناسب فشارهای ناشی از فناوری و افزایش مشارکت و درگیری کارکنان، می‌تواند در بهبود نوآوری کارکنان بانک ملی مؤثر باشد.

۲) کاهش استرس فناوری کارکنان: بانک ملی می‌تواند با شناسایی منابع اصلی استرس فناوری، از جمله پیچیدگی سامانه‌ها، تغییرات مداوم نرم‌افزارها و حجم بالای اطلاعات، اقدامات لازم برای کاهش فشارهای فناورانه را اجرا کند.

۳) برگزاری دوره‌های آموزشی فناوری: دوره‌های آموزشی مستمر و کاربردی برای آشنایی کارکنان با سامانه‌ها و فناوری‌های جدید برگزار شود تا احساس ناتوانی و سردرگمی در مواجهه با فناوری کاهش یابد.

۴) افزایش مشارکت کارکنان در فرایندهای فناورانه: کارکنان پیش از استقرار سامانه‌ها و فناوری‌های جدید در فرایند تصمیم‌گیری و اجرای آن‌ها مشارکت داده شوند تا پذیرش فناوری افزایش یافته و مقاومت و استرس ناشی از تغییر کاهش یابد.

۵) تقویت درگیری شغلی کارکنان: مدیران بانک می‌توانند با ایجاد فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری، افزایش استقلال کاری، قدردانی از تلاش کارکنان و فراهم‌کردن فرصت رشد شغلی، سطح درگیری شغلی کارکنان را افزایش دهند.

۶) حمایت مدیریتی از کارکنان در مواجهه با فناوری: مدیران شعب و واحدهای بانک باید در هنگام اجرای فناوری‌های جدید، حمایت فنی و روانی لازم را از کارکنان به عمل آورند و امکان دریافت کمک سریع در زمان بروز مشکلات را فراهم کنند.

۷) تقویت رفتار کاری نوآورانه: بانک ملی می‌تواند سازوکارهایی برای دریافت، ارزیابی و اجرای ایده‌های نوآورانه کارکنان ایجاد کرده و کارکنانی را که در ارائه و اجرای ایده‌های جدید مشارکت می‌کنند مورد تشویق قرار دهد.

۸) ساده‌سازی سامانه‌های فناوری اطلاعات: در طراحی یا انتخاب سامانه‌های جدید، میزان سهولت استفاده و تناسب آن‌ها با توانایی کارکنان مورد توجه قرار گیرد تا پیچیدگی غیرضروری فناوری به منبع استرس تبدیل نشود.

۹) ایجاد نظام پیشنهادهای الکترونیکی: ایجاد یک سامانه مشخص برای ثبت و پیگیری پیشنهادهای کارکنان می‌تواند امکان مشارکت بیشتر آنان در بهبود فرایندهای بانکی و ارائه ایده‌های نوآورانه را فراهم کند.

۱۰) ارزیابی دوره‌ای استرس فناوری: واحد منابع انسانی بانک ملی می‌تواند به‌صورت دوره‌ای میزان استرس فناوری، رضایت و درگیری شغلی کارکنان را ارزیابی کرده و بر اساس نتایج، برنامه‌های اصلاحی اجرا کند.

۱۱) توجه به نقش مدیران در ایجاد محیط کاری حمایتگر: مدیران با ایجاد فضای اعتماد، ارتباط مؤثر با کارکنان و حمایت از ایده‌های جدید می‌توانند شرایطی فراهم کنند که کارکنان ضمن کاهش فشارهای فناورانه، انگیزه بیشتری برای مشارکت و نوآوری داشته باشند.

منابع

- ✓ امرایی، میلاد، شریعت‌نژاد، علی، سپهوند، رضا، وحدتی، حجت، (۱۴۰۴)، استرس ناشی از فناوری (تکنواسترس)؛ واکاوی پدیدارشناسانه پدیده استرس فناوری در سازمان امور مالیاتی کشور، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، دوره ۳۸، شماره ۲، صص ۲-۲۸.
- ✓ جمالی، حسین، کبیری نائینی، مهدی، الهی، زینب، (۱۴۰۴)، بررسی تأثیر استرس فناوری بر پنهان‌سازی دانش با نقش میانجی خستگی شغلی و تعدیلگری استقلال کاری، مدیریت راهبردی دانش سازمانی، دوره ۸، شماره ۲۹.

www.jamv.ir
ISSN: 2645-4572

- ✓ رستگار، عباسعلی، باقری قره‌بلاغ، هوشمند، زکویی، راضیه، (۱۴۰۳)، بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای چالش‌برانگیز و بازدارنده بر رفتار نوآورانه کارکنان با نقش میانجی‌گری دلبستگی شغلی، پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت، دوره ۱۰، شماره ۲.
- ✓ فروتنی، زهرا، بحرانی، عطیه، یوسفی، علی، (۱۴۰۳)، تبیین نقش میانجی رفتار نوآورانه و درگیری شغلی در رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره ۱۳، شماره ۴.
- ✓ Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. MIS Quarterly, 35(4), 831-858.
- ✓ Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. Work & Stress, 22(3), 187-200.
- ✓ Jain, S., Varma, V., Vijay, T. S., & Cabral, C. (2025). Technostress influence on innovative work behaviour and the mitigating effect of leader-member exchange: A moderated mediation study in the Indian banking industry. Acta Psychologica, 255, 104875.
- ✓ Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behaviour. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73(3), 287-302.
- ✓ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.
- ✓ Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies, 3, 71-92.
- ✓ 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.
- ✓ Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. Journal of Management Information Systems, 24(1), 301-328.
- ✓ Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2010). Technology-induced job anxiety and employee well-being: The impact of organizational and technology antecedents. Information Systems Journal, 20(4), 303-334.
- ✓ Zhang, S., Guo, P., Yuan, Y., & Ji, Y. (2025). Anxiety or engaged? Research on the impact of technostress on employees' innovative behavior in the era of artificial intelligence. Acta Psychologica, 259, 105442.