

Научная статья

Original article

УДК 33



**ФОРМИРОВАНИЕ МОТИВАЦИИ СОТРУДНИКОВ БАНКА К
РАБОТЕ С ИННОВАЦИЯМИ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ**

**FORMATION OF MOTIVATION OF BANK EMPLOYEES TO WORK
WITH INNOVATIONS IN THE DIGITAL ENVIRONMENT**

Ахметзянова Лейсан Фаридовна, Казанский (Приволжский) Федеральный
Университет

Мартынова Кристина Андреевна, Казанский (Приволжский) Федеральный
Университет

Akhmetzyanova Leysan Faridovna, Kazan (Volga region) Federal University

Martynova Kristina Andreevna, Kazan (Volga region) Federal University

Аннотация: В статье рассмотрены особенности формирования мотивации сотрудников банка к работе с инновациями в цифровой среде. Автор считает, что внутренняя мотивация сотрудников, воспринимаемая простота использования и предполагаемая полезность, имеют прямое влияние на намерение использовать Интернет и приложения, доступные в процессе оцифровки в профессиональной банковской деятельности.

Abstract: The article discusses the features of the formation of motivation of bank employees to work with innovations in the digital environment. The author believes that the internal motivation of employees, perceived ease of use and

perceived usefulness have a direct impact on the intention to use the Internet and applications available in the process of digitization in professional banking.

Ключевые слова: мотивация сотрудников, цифровая среда, инновации, банк.

Keywords: employee motivation, digital environment, innovation, bank.

Наряду с развитием Интернета различные гаджеты, такие как ноутбуки, планшеты и смартфоны, были широко внедрены организациями в их бизнес-операции. Новые возможности, основанные на цифровизации, вынуждают различные компании пересмотреть свои существующие бизнес-модели и операционные процессы или сосредоточиться на поиске потенциальных рыночных возможностей.

Считается, что цифровизация в банковской сфере обеспечивает высокую эффективность, когда привычки и рабочие процессы меняются с учетом возможных улучшений эффективности. С другой стороны, политика цифровизации обязательно вызовет изменения в обычных рабочих моделях и процедурах. Этот процесс вовлекает рабочих в адаптацию к технологии, и это будет иметь различные последствия для сотрудников; некоторые могут рассматривать их как преимущества, а некоторым потребуется время, чтобы адаптироваться к этой технологии, пытаясь понять и обработать эти изменения[4].

Применение цифровизации также может вызвать проблемы с косвенными затратами, которые должна нести компания, а также внутреннее сопротивление, которое также вызовет опасения, которые приведут к негативным последствиям. Тогда у руководителей и сотрудников могут появиться скептические предположения о программе внедрения цифровизации, которая, как считается, может привести к серьезным сбоям, отнимающим много времени и оказывающим негативное влияние на их производительность [3].

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

Однако положительное отношение к применению цифровизации может снизить сопротивление изменениям, поскольку оно заставляет сотрудников пробовать что-то новое. В этой связи, как считают исследователи, важную роль может сыграть модель принятия технологий (МПТ).

МПТ - это концепция, которая была создана и эмпирически проверена для определения факторов, влияющих на реализацию технологии. В различных исследованиях МПТ широко используется для выявления предикторов принятия технологий, поэтому такую модель можно использовать для анализа того, как сотрудники банков принимают применение цифровизации.

Мотивация играет роль в формировании поведения и действий человека. Когда человек не мотивирован, он не будет чувствовать побуждения или вдохновения действовать в соответствии с чем-либо.

Мотивация может быть вызвана внутренними и внешними факторами, которые связаны с различными причинами или целями действий. Внутренняя мотивация связана с деятельностью, осуществляемой для индивидуального удовлетворения, которая отделена от последствий, преимуществ и целей деятельности [2].

Внутренняя мотивация также обсуждалась как главный детерминант участия в любой деятельности. Кроме того, внутренняя мотивация может быть выражена как восприятие пользователями действий для удовольствия и удовлетворения, а внутренне мотивированное поведение будет добровольным и самоопределенным и оптимально вовлекать людей в определенные виды деятельности, которые они находят интересными, новыми и сложными. Следовательно, внутренняя мотивация может быть выведена из оценки активности.

Внутренняя мотивация, которая обычно интерпретируется как позитивная деятельность, относится к степени, в которой технологическая

деятельность считается приятной, независимо от последствий для работы. Можно сделать вывод, что внутренняя мотивация или воспринимаемое удовольствие в этом контексте в основном связано с процессом выполнения самой деятельности [5].

Кроме того, существует два основных отношения внутренней мотивации, которые представлены как воспринимаемое удовольствие или позитивная деятельность. Во-первых, воспринимаемое удовольствие не стабильно, а может постоянно меняться. Таким образом, пользователи могут видеть, что веб-система или приложение приносит удовольствие в одно время, но, возможно, не в другое время. Во-вторых, воспринимаемое удовольствие не зависит от ситуации и зависит от веб-системы или системы приложений. Это показывает, что в основном воспринимаемое удовольствие измеряет, насколько весело люди чувствуют себя при взаимодействии с системой веб приложений.

Воспринимаемое удовольствие от использования технологии считается центральным компонентом многих современных аффективных принципов. Согласно некоторым исследованиям, воспринимаемое удовольствие является важным фактором многих других аффективных теорий, таких как переживание потока информации и когнитивное поглощение. Более того, восприятие удовольствия обычно используется исследователями, изучающими реакцию людей на принятие технологий.

Внутреннюю мотивацию в рассматриваемом контексте формируют следующие составляющие [3].

1. Воспринимаемая простота использования. Это момент, когда кто-то чувствует, что использование ИТ означает свободное от работы или другой деятельности поведение. На практике это определяется как понимание того, что человеку не нужно прилагать усилий для использования определенных ИТ. Таким образом, эта легкость также связана с предоставлением сотрудникам более простых рабочих возможностей. Воспринимаемая

простота использования в этом контексте - это восприятие и уровень доверия сотрудников к внедрению технологий и цифровизации на рабочем месте с помощью различных доступных приложений и веб-сайтов, которые облегчат работу, которую они делают.

2. Воспринимаемая полезность. Это чья-то уверенность в том, что использование определенной системы информационных технологий, в свою очередь, улучшит производительность работы. Кроме того, предполагаемая полезность обсуждает принятие технологий, связанных с внешними функциями и преимуществами использования технологий. Таким образом, воспринимаемая полезность также действует как внешняя мотивация в деятельности с использованием систем информационных технологий. Это связано с тем, что воспринимаемая полезность играет роль в достижении ценных результатов, которые отличаются от действий по использованию систем информационных технологий, таких как повышение производительности, заработная плата или продвижение по службе. Эти преимущества можно объяснить тем, насколько сотрудники рассматривают использование приложений и веб-сайтов в процессе оцифровки данных в банке и позиционирует ли его как более эффективный способ выполнения задач, экономя больше времени и энергии при использовании приложений и веб-сайтов по сравнению с использованием ручных методов.

3. Намерение использовать. Во многих исследованиях МПТ намерение использовать определяется как фундаментальная предпосылка для реальных действий человека при внедрении систем и использовании новых технологий. Кроме того, намерение использовать также описывается как заинтересованность в постоянном участии или участии в определенной системе. Намерение использовать также связано с намерением пользователя продолжать использовать систему или технологию после первоначального использования.

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

Что касается модели принятия технологий, то намерение использовать является ключевым фактором при определении фактического использования технологических систем в будущем. Намерение использовать в качестве поведенческой конструкции можно принять как представление отношения, поведения и фактического использования. Это может произойти, потому что намерение использовать является отражением знаний о внедрении технологий, которые приводят к поведению человека. Это подтверждается заявлением о модели принятия технологии, что намерение использовать будет определять поведение пользователя [3].

Известно, что индивидуальное намерение определяет поведение пользователя. Поведение определяется как намерение использовать кого-либо для выполнения определенных действий. Следовательно, намерение использовать может предсказать соответствующее поведение, если человек действует добровольно.

Исследуя роль внутренней мотивации в процессе освоения сотрудниками банка инновационных технологий, можно сделать ряд выводов [5].

1. Внутренняя мотивация сотрудников банка в использовании приложений и Интернета положительно влияет на воспринимаемую простоту использования приложений и Интернета как части процесса цифровизации в банке.

2. Внутренняя мотивация сотрудников банка в использовании приложений и Интернета положительно влияет на воспринимаемую полезность приложений и Интернета как части процесса цифровизации в банковской организации.

Воспринимаемая простота использования связана с основными типами характеристик использования. В этом случае процесс оцифровки данных в банке через приложения и веб-сайты можно рассматривать как новую

технологии, которая позволит сотрудникам иметь определенный уровень знаний и опыта для безопасного и продуктивного использования.

3. Воспринимаемая простота использования сотрудниками банков приложений и веб-сайтов положительно влияет на намерение использовать приложения и Интернет в рамках процесса оцифровки в банке.

4. Воспринимаемая полезность сотрудников банка в использовании приложений и веб-сайтов положительно влияет на намерение использовать приложения и Интернет в рамках процесса цифровизации в банке.

5. Воспринимаемая полезность сотрудников банка в использовании приложений и веб-сайтов опосредует их внутреннюю мотивацию к намерению использовать приложения и Интернет в рамках процесса цифровизации в банке.

Соответственно, можно сделать вывод о значительном влиянии внутренней мотивации на воспринимаемую простоту использования и воспринимаемую полезность. Можно констатировать, что, когда внутренняя мотивация, которую ощущают сотрудники, становится выше, воспринимаемая простота использования и воспринимаемая полезность сотрудников также увеличиваются.

Список литературы

1. Артамонов А.С. Перспективные решения в сфере мотивации персонала в цифровой экономике // Управленческое консультирование. 2019. №5 (125).
2. Гагарина С.Н., Еськова Е.С. Мотивация персонала организации в условиях цифровой трансформации // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. №6-1.
3. B. Marakarkandy, N. Yajnik, S. Dasgupta Enabling internet banking adoption: an empirical examination with an augmented technology acceptance model (TAM) J. Enterprise Inf. Manag., 30 (2) (2017), pp. 263-294

4. R. Saadé, B. Bahli The impact of cognitive absorption on perceived usefulness and perceived ease of use in on-line learning: an extension of the technology acceptance model *Inf. Manag.*, 42 (2) (2015), pp. 317-327
5. T. Teo, T. Doleck, P. Bazelais, D.J. Lemay Exploring the drivers of technology acceptance *Educ. Technol. Res. Dev.*, 67 (2) (2019), pp. 495-517

List of literature

1. Artamonov A.S. Promising solutions in the field of personnel motivation in the digital economy // *Managerial consulting*. 2019. №5 (125).
2. Gagarina S.N., Eskova E.S. Motivation of the organization's personnel in the conditions of digital transformation // *International Journal of Humanities and Natural Sciences*. 2021. No.6-1.
3. B. Marakarkandi, N. Yajnik, S. Dasgupta, contributing to the introduction of Internet Banking: an empirical Study using the Advanced Technology Adoption Model (TAM) *J. Corporate Information..*, 30 (2) (2017), pp.263-294
4. R. Saade, B.Buckley The impact of cognitive assimilation on perceived usefulness and perceived ease of use in online learning: expanding the technology adoption model *Inf. Manag.*, 42 (2) (2015), pp.317-327
5. T.Telo, T. Dolek, P. Bazelais, D.J.Lemay, the following factors contribute to the adoption of technology. *Technol. Res.Dev.*, 67 (2) (2019), pp.495-517

© *Ахметзянова Л.Ф., Мартынова К.А., 2021 Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral" №4/2021*

Для цитирования: Ахметзянова Л.Ф., Мартынова К.А. Формирование мотивации сотрудников банка к работе с инновациями в цифровой среде// *Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral" №4/2021.*