

پیامدهای نوآوری سازمانی در صنعت بانکداری (نمونه مطالعه: شعب بانک سپه در استان آذربایجان شرقی)

علی جبرائیلی جوبند^۱

یعقوب علوی متین^۲

مرتضی هنرمند عظیمی^۳

چکیده

هدف: نوآوری در یک سازمان برای دستیابی به موفقیت عملیاتی حیاتی است که به طور قابل توجهی بر موفقیت و عملکرد یک سازمان تأثیر می‌گذارد. از این رو، پژوهش حاضر با درک اهمیت نوآوری سازمانی به دنبال شناسایی پیامدهای نوآوری سازمانی در صنعت بانکداری در شعب بانک سپه در استان آذربایجان شرقی است. روش پژوهش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری شامل کلیه پژوهش‌های پیشین می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها از پایگاه داده‌های داخلی و خارجی جستجو شد که شامل ۱۵۶ مقاله بود. در این راستا کلید واژه‌های مرتبط با هدف پژوهش مورد جستجو قرار گرفت و با هدف نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۹۱ مقاله مرتبط‌ترین پژوهش‌ها به عنوان نمونه آماری انتخاب شد. یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که پیامدهای نوآوری سازمانی شامل ۵۴ مضمون پایه، ۸ مضمون سازمان دهنده و ۴ مضمون فراگیر است.

نتایج: نتایج پژوهش نشان داد که پیامدهای نوآوری سازمانی دارای چهار مضمون فراگیر بهره‌وری سازمانی (کارایی اثربخشی)؛ پایداری سازمانی (پاسخگویی به محیط، ارزش آفرینی)؛ بهبود عملکرد سازمان (هدفمندی سازمان، رشد و بالندگی سازمانی)؛ تعلق شغلی کارکنان (رضایت شغلی، بهبود حرفه‌ای کارکنان) است.

کلمات کلیدی: نوآوری سازمانی، بهره‌وری سازمانی، پایداری سازمانی، عملکرد سازمانی، تعلق شغلی.

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی (گرایش مدیریت سیستم‌ها)، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران ، alijoband@yahoo.com

^۲ استادیار، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران (نویسنده مسئول) ، alavimatin@iaut.ac.ir

^۳ استادیار، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران ، Honarmand@iaut.ac.ir

مقدمه

در دنیای پر تحول و شدیداً رقابتی امروز، کسبوکارها راهی جز کسب مزیت رقابتی برای بقایشان ندارند. مطالعات حوزه مدیریت نشان می‌دهد که یکی از مهم‌ترین قابلیت‌های سازمانی برای کسبوکارها که منجر به ایجاد برتری رقابتی پایدار در عرصه کسبوکار می‌شود، نوآوری است. از این رو یافتن سازوکاری برای تعمیق و استمرار قابلیت نوآوری در سازمان، مستلزم شناخت عوامل اثرگذار بر این قابلیت مهم است (یاراحمدی خراسانی و همکاران، ۱۴۰۰). هر چه یک سازمان موفق به کسب نوآوری بیشتر شود، به همان نسبت باعث ایجاد و ارتقا سطح یادگیری بیشتر و تغییرات و تحولات بیشتری در سازمان می‌شود. یک سازمان برای داشتن طرح بالای نوآوری به قابلیت یادگیری سازمانی، کارآمد، اثربخشی و متعالی نیاز دارد (سوتانتو، ۲۰۱۷: ۲). نوآور بودن به سازمان در هنگام مواجهه با محیط متلاطم خارجی کمک می‌کند که با پیچیدگی و تغییری که با سرعت در حال افزایش است، مقابله کند. در چینی شرایطی، سازمان‌هایی می‌توانند سریع‌تر به چالش‌ها پاسخ بدهند که ظرفیت نوآوری دارند و می‌توانند به استخراج محصولات جدیدی بپردازند و همچنین فرصت‌های بازاری بهتری را نسبت به سازمان‌ها و کسبوکارهای فاقد نوآوری به دست آورند (جمینز و همکاران، ۲۰۱۱).

عصر دیجیتال باعث ایجاد تغییرات بسیاری در حوزه‌ها و صنایع مختلف شده است و نحوه عملکرد مشاغل را دچار دگرگونی کرده است. مشتریان امروزی به دلیل استفاده از تکنولوژی و فناوری در زندگی روزمره خود انتظار دارند که شاهد این فناوری‌ها در کسب و کارهایی باشند که با آن‌ها سر و کار دارند. با توجه به تغییر و تحولات مداوم، ورود فناوری‌های نوین به طور مداوم در سیستم‌های بانکی، نیازمند، ارائه محصولات و خدمات بانک سپه موجب مستمر نوآوری مستمر برای استفاده از فرصت‌ها است تا در مقابل پلتفرم‌های نوظهور دیجیتال رقابت خود را حفظ کرده و در بازار بقا داشته باشند، که دارای پیامدهای مثبتی برای بانک است. که پژوهش حاضر با هدف شناسایی پیامدهای نوآوری سازمانی در شعبات بانک سپه استان آذربایجان شرقی چگونه است؟ اما آنچه حائز اهمیت است، نوآوری در صنعت بانکی از یک انتخاب به یک الزام انکارناپذیر تبدیل شده و به‌نوعی، شرط تعیین‌کننده برای بقا و موفقیت بانک‌ها محسوب می‌شود که پژوهشی که به نوآوری سازمانی را بر اساس میزان آمادگی آن در صنعت بانکداری صورت نگفته است که با درک خلاء پژوهشی موجود، انجام پژوهش در بانک سپه از اهمیت برخوردار است.

۱- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

^۱ . Sutanto

موضوع نوآوری در ادبیات جدید نیست و بسیاری از محققان آن را به طرق مختلف پیچیده و متفاوت با تمرکز بر ابعاد و نتایج مختلف نوآوری (یعنی محصولات) یا بر ویژگی‌های سازمان‌هایی که منجر به محصولات نوآورانه می‌شوند تعریف کرده‌اند (آراکو و همکاران^۱، ۲۰۲۴). مفهوم نوآوری در چهار دهه گذشته به طور قابل توجهی تغییر کرده است. در دهه ۱۹۵۰، نوآوری یک رویداد ناپیوسته بود که از دانش ایجاد شده توسط محققان و مخترعان سرچشمه می‌گرفت - هنوز هم، نوآوری نتیجه همکاری گسترده عوامل متعدد است (گرین والد و همکاران^۲، ۲۰۲۴). برخلاف سازمان‌های غیر نوآور، کسب‌وکارهای نوآور در ارائه محصولات و خدمات جدید برای برآوردن نیازهای مشتریان بهتر رشد می‌کنند (خطیر و چارستی^۳، ۲۰۲۴). نوآوری سازمانی موارد نوآورانه، خدمات و نوآوری سازمانی را تایید می‌کند که باید پذیرفته و اعمال شوند. نمونه‌هایی از نوآوری سازمانی، اهداف، مأموریت و اظهارات اهداف کسب‌وکار است که شامل اصطلاحات می‌شود. نوآوری در یک سازمان باعث توسعه تکنیک‌ها، محصولات، خدمات و فناوری‌های جدید می‌شود (خان^۴، ۲۰۱۸). عملکرد نوآوری به بازده ایجاد شده از نوآوری در بخش‌های مختلف سازمان از قبیل نوآوری در محصول، نوآوری در خدمات، نوآوری در فرایند تولید و برای سازمان اشاره دارد (آردیتو و همکاران^۵، ۲۰۲۱).

در سازمان‌های مدرن، عملکرد نوآوری سازمانی کلید حفظ رقابت پذیری و دستیابی به توسعه پایدار تلقی می‌شود. با این حال، نوآوری دیگر تنها به عهده مدیریت ارشد نیست، بلکه به طور فزاینده‌ای به کارکنان در تمام سطوح درون سازمان متکی است. نوآوری انحرافی به این اشاره دارد که کارکنان روش‌های کاری خود را بدون استفاده از آن بهبود می‌بخشند با مجوز سازمان، محدودیت‌های قوانین موجود را شکسته و بهبود منافع سازمان را هدف قرار دهد (ژنگ و همکاران^۶، ۲۰۲۴).

سازمان‌های امروزی برای ادامه حیات بایستی پویا بوده و مدیران و کارکنان آنها افرادی خلاق و نوآور باشند تا بتوانند سازمان را با این تحولات منطبق ساخته و جواب‌گوی نیازهای جامعه باشند. می‌توان گفت در سیستم اقتصاد جهانی و رقابت روز افزون موجود، خلاقیت و نوآوری در حکم بقا و کلید موفقیت سازمان است (برومند و پناهی، ۱۴۰۲).

نوآوری به خودی خود به عنوان مبنایی برای آنچه سازمان‌ها باید برای بقا در رقابت انجام دهند توضیح داده شده است، از جمله مکانیسم‌های تفکر جدید به سمت مزیت رقابتی، از سوی دیگر، نوآوری به کارگیری موفقیت‌آمیز ایده‌های خلاقانه است. علاوه بر این،

1. Arocco et al

2. Groenewald et al

3. Khter & Chaity

4. Kahn

5. Ardito et al

6. Zheng et al

نوآوری به عنوان پذیرش ایده ها یا رفتارهای جدید منتقل می شود (آریستانا و همکاران ۱، ۲۰۲۴). نوآوری سازمانی به معنای تبدیل بنیادی یک سازمان به وضعیت بهبود یافته از طریق تغییرات برنامه ریزی شده است. سازمان یک سیستم باز است که دائماً با محیط در تعامل است؛ بنابراین نوآوری سازمانی برای کسی که به دنبال سازگاری با تغییرات محیطی است اجتنابناپذیر است. نوآوری سازمانی یک تغییر برنامه ریزی شده است که توسط یک استاندارد ارزشی مشخص هدایت می شود و یک تغییر پویا و مرتبط است (سانگ و کیم، ۲۰۱۹). نوآوری برای دستیابی به اهداف توسعه پایدار سازمان، از جمله موارد مرتبط با صلح و عدالت و همچنین تقویت نهادهای تربیتی و آموزشی مهم است. با توجه به نوآوری و ایجاد یک محیط نوآورانه، تاثیر رهبران نه تنها بر نوآوری کارمندان بلکه در کل سازمان، یکی از آینده نگرترین زمینه های تحقیقات آینده محسوب می شود (آئویکتوریا و همکاران ۲، ۲۰۲۱). نوآوری سازمانی، معرفی روش جدید سازمانی برای مدیریت کسب و کار در محل کار و یا در رابطه بین یک شرکت با عوامل خارجی است که یک منبع پایدار برای مزیت رقابتی است (رحیمی و همکاران، ۱۴۰۲). در خصوص پیامدهای نوآوری در سازمانها پژوهشهایی انجام شده است که برخی از آنها اشاره می شود.

مولایی و همکاران (۱۴۰۱)، پژوهشی با عنوان، تاثیر نوآوری سازمانی بر عملکرد صادراتی با نقش میانجی نوآوری فناورانه تحول گرا و گسترده عنوان کردند که نوآوری سازمانی بر عملکرد صادراتی تاثیر دارد، همچنین نوآوری سازمانی بر نوآوری فناورانه تحول گرا و نوآوری فناورانه گسترده تاثیر دارد؛ کلابی (۱۴۰۱)، در پژوهش خود با عنوان مدل تعهد سازمانی با تبیین جایگاه نوآوری سازمانی، فرهنگ سازمانی، مسئولیت اجتماعی شرکتی و خلق ارزش مشترک نشان داد که، خلق ارزش مشترک و نوآوری سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم دارد. مسئولیت اجتماعی شرکت نیز هم به صورت مستقیم و غیرمستقیم تعهد سازمانی را تقویت می کند. همچنین فرهنگ سازمانی رابطه نوآوری سازمانی و تعهد سازمانی را به صورت مثبت تعدیل می کند؛ سعید و همکاران (۱۴۰۱)، بیان داشتند که بین سبک های رهبری و نوآوری سازمانی رابطه معنا دار و مثبتی وجود دارد.

ژانگ و همکاران (۲۰۲۳)، تحقیقی با عنوان نوآوری باز و مزیت رقابتی پایدار: نقش یادگیری سازمانی بیان کردند، به دلیل تشدید رقابت و افزایش وابستگی به سرمایه گذاران خارجی، نوآوری باز به یک استراتژی اجتنابناپذیر و رایج برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار تبدیل شده است. مزیت نوآوری مکانیسمی است که از طریق آن نوآوری باز به مزیت رقابتی پایدار تبدیل می شود. نوآوری باز از طریق تقویت یادگیری سازمانی از جمله یادگیری اکتشافی و استخراجی و همچنین توازن میان آنها به مزیت رقابتی پایدار کمک

1. Aristanal et al

2. Ouakouak et al

می‌کند. علاوه بر این، ظرفیت مدیریت دانش به طور مثبت روابط نوآوری باز با یادگیری اکتشافی و استخراجی و همچنین ترکیب آن‌ها را تعدیل می‌کند. مای و همکاران (۲۰۲۲)، در تأثیر شایستگی‌های رهبری، یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی بر عملکرد کسب‌وکار نشان دادند که تنها شایستگی نتیجه محور تأثیرات قابل‌توجهی بر عملکرد کسب‌وکار دارد. روابط بین یادگیری سازمانی، نوآوری سازمانی و عملکرد تجاری نیز تأیید شد. علاوه بر این، یافته‌ها بر نقش‌های میانجی یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی در رابطه بین شایستگی‌های رهبری و عملکرد تجاری تأکید کردند. یحیی مروزک و جان (۲۰۲۲) نشان دادند، نوآوری سازمانی بر مزیت رقابتی تأثیر دارد. هیچ اثر مستقیمی از پویای محیطی بر مزیت رقابتی وجود ندارد. با این حال، نوآوری سازمانی به طور کامل رابطه بین پویای محیطی و مزیت رقابتی را واسطه می‌کند.

افزایش شدت رقابت بازار در نهایت منجر به آن شده است تا کسب‌وکارها به دنبال راهکارهایی برای افزایش توان رقابتی خود باشند. حوزه بانکداری چه از لحاظ تمرکز استراتژیکی و چه از لحاظ پیشرفت تکنولوژیکی تمام سعی خود را می‌کند تا بتواند به انتظارات کاربران پاسخی درخور داده و در خلال آن، از سهم خود در بازار در مقابل حمله‌ی فزاینده رقبا دفاع کند. خصوصاً که حجم قابل‌توجهی از تأکید سیستم‌های بانکداری، روی دیجیتال‌سازی فرایندهای اصلی و ارزیابی ساختارهای سازمانی و استعدادهای درونی سیستم به منظور آمادگی بیشتر برای پیاده‌سازی نسل آتی بانکداری در جهان است. به منظور برآوردن نیازهای روزافزون دیجیتال مشتریان، صنعت بانکداری نیاز دارد تا مسیر نوآوری در بانکداری را اتخاذ کند.

۲- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، کیفی است که در بخش کیفی، با استفاده از روش کتابخانه‌ای، از نوع فراترکیب مبتنی بر مطالعه منابع اطلاعاتی در حوزه نوآوری و پیامدهای آن انجام شده است. تحلیل داده‌ها در سه مرحله انجام شده است، در مرحله اول، با بررسی ادبیات پژوهش، فهرستی از مقالات مرتبط با حوزه مورد مطالعه، تهیه گردید. در مرحله دوم، چکیده مقالات، استخراج و دسته بندی شدند، در مرحله سوم، با شناسایی عناصر کلیدی، ترکیب نهایی انجام گردید و تحلیل و جمع بندی صورت گرفت که برای تحلیل داده‌های به دست آمده، از راهبرد تحلیل مضمون استفاده شده است.

جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل کلیه مقاله‌های چاپ شده در مجله‌های نمایه شده در سه پایگاه داخلی (Sid, Magiran, Noormags) و چهار پایگاه اطلاعاتی بین‌المللی (Scimedirect, Wiley, Emerald, Springer) بود که در مجموع، به شناسایی ۱۵۶ مقاله منجر گردید، به منظور دستیابی به بهترین مقاله‌ها، معیارهایی چون حیطة موضوعی، سطح دسترسی، تخصیص کلیدواژه‌ها به کار گرفته شد، که خروجی آن‌ها

نمونه مورد بررسی پژوهش در این بخش را شکل داد، از کل مقاله‌های استخراج شده، ۹۱ مقاله به عنوان نمونه، به منظور استخراج داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

۲-۱- استخراج مضامین از مقالات و مستندات

در پژوهش حاضر مضامین از مقالات و تحقیقات پیشین استخراج شدند و برای کدگذاری از تحلیل مضمون استفاده شد. در این مرحله فرایند کدگذاری به صورت توصیفی و تفسیری آغاز شد. در فرایند کدگذاری، برخی از مضامین اصلی شناسایی شد که در جهت مضامین سازمان دهنده و مضامین فراگیر مورد استفاده قرار گرفت. بدین ترتیب با بررسی مقالات و تحقیقات پیشین ۵۴ مضمون در خصوص پیامدهای نوآوری سازمانی شناسایی شد که در ۸ مضمون سازمان دهنده و ۴ مضمون فراگیر طبقه‌بندی شد. برای بررسی روایی تحقیق حاضر، علاوه بر این که مضامین شناسایی شده بر اساس مطالعات و تحقیقات پیشین انتخاب شده است، نظرات خبرگان در این زمینه لحاظ شد. بدین ترتیب، برای تعیین روایی تحقیق از ۵ نفر از اساتید رشته مدیریت در خصوص مدل و روابط صحیحی میان مضامین نظرخواهی شد که نظرات آنان در مدل تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. در این تحقیق برای نشان دادن مضامین مستخرج از روش ماتریس به صورت شکل شماره ۱ استفاده شده است. هر مضمون فراگیر شامل چند مضمون سازمان دهنده و هر مضمون سازمان دهنده شامل چندین مضمون اساسی است.

۲-۲- روش قالب مضامین

در تحلیل مضمون، یکی از ابزارهای مناسب، استفاده از قالب مضامین^۱ است. از این روش، معمولاً زمانی استفاده می‌شود که تعداد مقالات و داده‌ها، زیاد باشد. این روش اولین بار توسط کینگ (۱۹۹۸) معرفی شد، این روش، فهرستی از مضامین شناسایی شده را به صورت درختی نشان می‌دهد. پس از قالب دهی مضامین، به صورت پیوسته مورد بازنگری قرار می‌گیرد تا درک کاملی از متن به دست آید.

۳- یافته‌های پژوهش درباره پیامدهای نوآوری سازمانی

با استفاده از تحلیل مضمون و مقالات و تحقیقات انجام شده، در مرحله اول، در پیامدهای نوآوری سازمانی ۸۶ کد استخراج که با پالایش و حذف موارد تکراری، در نهایت ۵۴ کد شناسایی شد که در قالب جدول‌های ۱ الی ۴ نمایش داده شده است.

جدول ۱: مضامین بهره‌وری سازمانی (پیامدهای نوآوری سازمانی)

^۱ . template Analysis

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
بهره‌وری سازمانی	کارایی	<ul style="list-style-type: none"> - کاهش هزینه خدمات - کاهش اتلاف منابع مادی و انسانی - کاهش هزینه‌های سازمان - جلوگیری از اتلاف منابع - استفاده مطلوب از منابع انسانی
	اثر بخشی	<ul style="list-style-type: none"> - افزایش سودآوری در سازمان - دستیابی به اهداف سازمان - کاهش دیوان‌سالاری - ترویج تفکر سیستمی و نظام‌اند - ایجاد محیط کاری نوآور - رقابت سازمانی در قالب تیم‌های کاری - بهبود فرهنگ کار تیمی

منبع: یافته‌های تحقیق

افزایش نوآوری در سازمان‌ها می‌تواند به ارتقای کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف منابع، کاهش بروکراسی و بالطبع افزایش کارایی و بهره‌وری منجر گردد. بهره‌وری در کار مهم‌ترین موضوع و اساسی‌ترین مسئله برای پیروزی سیستم اجتماعی محسوب می‌شود. بهره‌وری می‌تواند در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی اندازه‌گیری شود. مهم‌ترین شاخص بهبود بهره‌وری، بهبود مستمر نسبت ستانده به داده‌ها، همراه با افزایش کیفیت تعریف می‌شود.

جدول ۲: مضامین پایداری سازمانی (پیامدهای نوآوری سازمانی)

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
پایداری سازمانی	پاسخگویی به محیط	<ul style="list-style-type: none"> - توزیع مناسب خدمات - سرعت در پاسخ به نیازهای مشتریان و بازار - پاسخ به چالش‌های محیطی - پاسخگویی به تقاضاهای بازار - ارائه راه‌حل‌های جدید برای رفع مشکلات اجتماعی و زیست‌محیطی - ارتقاء مسئولیت اجتماعی در سازمان - توسعه روابط کاری با گروه‌های ذینفعان و سهامداران
	ارزش آفرینی	<ul style="list-style-type: none"> - تحریک و تشویق رقابت سالم - تمرکز بر فرآیندها - توسعه محصول و خدمات جدید - رشد و بقای سازمان - توجه به مشتریان - رضایتمندی مشتری - افزایش سهم بازار در صنعت - خلق محصول و خدمات جدید

	- بازاریابی شبکه‌ای و ارتقاء برند سازمان	
--	---------------------------------------------	--

منبع: یافته‌های تحقیق

پایداری سازمانی گامی عملی برای تحقق اهداف اقتصادی، اجتماعی و محیطی برای سازمان‌ها است. مطالعات نشان می‌دهد که یک سازمان ممکن است از طریق فعالیت‌های تجاری خود در کوتاه مدت به سود دست یابد. ولی معیارهایی مانند رفتار اجتماعی شرکت، پاسخگویی اخلاقی شرکت و در نظر گرفتن منافع دیگر ذی‌نفعان است که باعث می‌شود شرکت در درازمدت حفظ شود و به فعالیت خود ادامه دهد. استفاده از سازمان‌دهی پایدار، منجر به تحت کنترل درآوردن سازمان هنگام عدم اطمینان می‌گردد. اصول سازمان‌دهی پایدار به مدیران نشان می‌دهد که سازمان‌دهی و اجرا به صورت پایدار در زمینه‌های پویا، وضعیتی است که نیازمند کنترل، اعتباریابی مجدد، بافت زدایی نمودن و ایجاد انطباق به طور مستمر می‌باشد.

جدول ۳: مضامین فراگیر، سازمان دهنده و پایه بهبود عملکرد سازمان (پیامدها نوآوری سازمانی)

مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضامین فراگیر
<ul style="list-style-type: none"> - شبکه‌سازی و بهره‌گیری از منابع - فرهنگ خود ارزیابی و خود کنترلی - انعطاف‌پذیری در شرایط بحرانی - ارتقاء مسئولیت اجتماعی در سازمان - شناسایی بازارهای هدف - شناخت نیازهای بازار - استفاده از فرصت‌های محیطی 	هدفمندی سازمان	
<ul style="list-style-type: none"> - افزایش کمیت و کیفیت در خدمات، - افزایش عمل‌گرایی در سازمان - افزایش رقابت‌پذیری سازمان - ایجاد سازمان دانش آفرین - بهبود عملکرد اقتصادی سازمان - بهبود فرهنگ تضاد در آرا و عقاید 	رشد و بالندگی سازمانی	بهبود عملکرد سازمان
<ul style="list-style-type: none"> - رشد و شکوفایی استعدادهای کارکنان - موفقیت‌های فردی، - دستیابی به موفقیت‌های شغلی و اجتماعی - مدیران همیشه در صحنه - همسویی بین اهداف فردی با اهداف سازمانی 	بهبود حرفه‌ای کارکنان	

منبع: یافته‌های تحقیق

همیشه برای بهبود عملکرد سازمان، راهکارهای منطقی و موثر وجود دارد. فرصت پیشرفت کردن کم و بیش برای تمام سازمان‌ها فراهم است، اما بررسی راهکارهای موثر که بتواند عملکرد سازمان را ارتقا دهد، مسیر را کوتاه‌تر می‌کند. سازمان‌هایی که می‌خواهند در فضای رقابتی و پر جنب و جوش در حوزه خود به موفقیت برسند و جایگاه خود را حفظ کنند باید عملکرد خود را ارتقا دهند. نوآوری در سازمان عاملی برای بهبود عملکرد سازمان است.

جدول ۴: مضامین فراگیر، سازمان دهنده و پایه تعلق شغلی کارکنان (پیامدها نوآوری سازمانی)

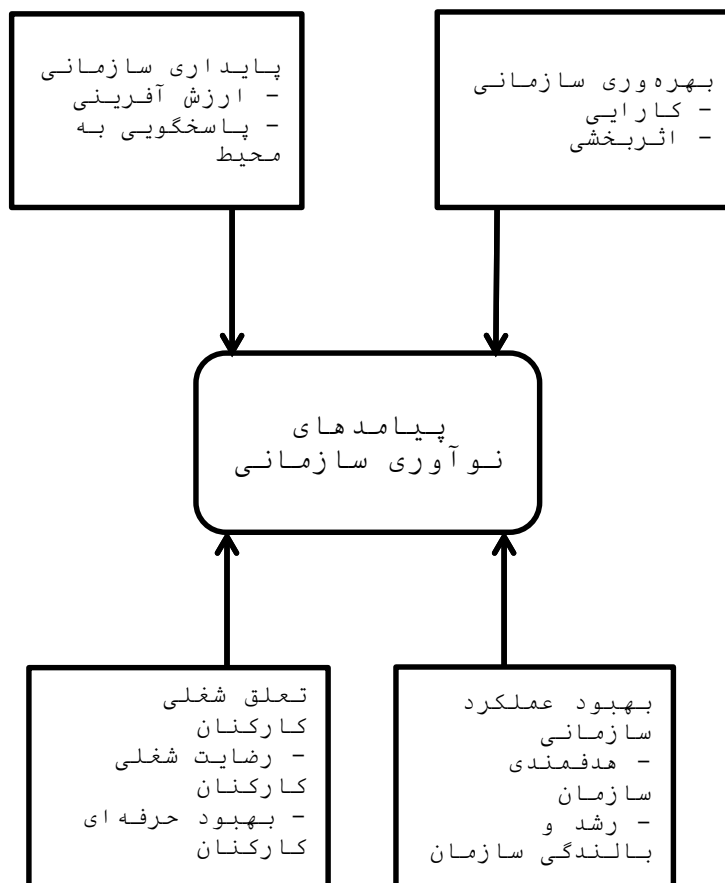
مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضامین فراگیر
<ul style="list-style-type: none"> - ارتقاء بهداشت روانی کارکنان - احترام و نگاه به کارکنان به عنوان سرمایه سازمان - امنیت شغلی - افزایش تعهد سازمانی - حمایت از کارکنان - امنیت شغلی - عدالت سازمانی - ارزش قائل شدن به عامل تغییر - حفظ و صیانت از جسم و روح کارکنان 	رضایت شغلی	تعلق شغلی کارکنان
<ul style="list-style-type: none"> - رشد و شکوفایی استعدادها - کارکنان - موفقیت‌های فردی، - دستیابی به موفقیت‌های شغلی و اجتماعی - مدیران همیشه در صحنه - همسویی بین اهداف فردی با اهداف سازمانی 	بهبود حرفه‌ای کارکنان	

منبع: یافته‌های تحقیق

افزایش بهره‌وری سازمان‌ها و توسعه روزافزون آن‌ها، مستلزم رشد و بهره‌وری کارکنان و نیز تقویت نیروی انگیزش آنان می‌باشد. برخی اندیشمندان دانش مدیریت، از انگیزش به عنوان موتور محرک یا نیروی پیش‌برنده انسان، یاد کرده‌اند. از جمله عواملی که در بقای سازمان‌ها بسیار موثر است و همواره مد نظر مسئولان و مدیران سازمان‌ها می‌باشد، نیروی انسانی است. کارکنانی که انگیزه‌های قوی برای انجام کار دارند، مشتاقانه وظایف خود را انجام می‌دهند و نسبت به شغلشان احساس تعلق و علاقه زیادی دارند. بنابراین کارکنان با احساس تعلق به طور کامل مجذوب شغلشان می‌شوند و تکالیف شغلی‌شان را به طرز مطلوبی به انجام می‌رسانند

پس از شناسایی مضامین نهایی از طریق استخراج مطالب و احصاء مضامین به روش تحلیل مضمون و اعتبار یابی آن، مدل نهایی پیامدهای نوآوری سازمانی در بانک سپه در قالب شکل ۱، ارائه گردید. این عناصر مبنایی است که طرح کلی پژوهش بر آن استوار

است. مضامین فراگیر عبارت است از: بهره‌وری سازمانی، پایداری سازمانی، بهبود عملکرد سازمانی، تعلق شغلی کارکنان
 شکل ۱: شبکه مضامین الگوی پیامدهای نوآوری سازمانی در بانک سپه



۴- بحث و نتیجه‌گیری

در دنیایی که مشخصه اصلی آن تغییر است و رقابت در میان سازمان‌ها بسیار شدید است و خدمات و محصولات جدیدی به بازار ارائه می‌شود، نوآوری جزء حیاتی از استراتژی‌های بانکها است، اما فرآیند نوآوری ممکن است دشوار باشد و نیازمند برنامه‌ریزی و ایجاد زیرساخت‌هایی برای سازمان است که به طور مستمر آمادگی برای این امر را داشته باشند.

نوآوری قلب صنعت بانکداری است و موجب افزایش تجارب مشتری و بهبود کارایی عملیات بانکی می‌شود. در دنیای امروزی که به سرعت در حال تغییر است، بانکها برای حفظ رقابت باید جلوتر از منحنی رشد باشند. نوآوری به آنها کمک می‌کند این کار را با پذیرش فناوری‌های پیشرفته، جست‌وجو در مدل‌های کسب‌وکار جدید و ایجاد محصولات و خدمات مالی جدید که نیازهای درحال‌رشد مشتریان را برآورده می‌کنند، انجام دهند. امروزه نوآوری یک الزام است و

بانکها در آینده ناگزیر با فناوری عجین خواهند شد و این موضوع با توسعه پژوهش‌های امروزی ریل گذاری می‌شود. با توجه به نتایج بدست آمده پژوهش پیامدهای نوآوری سازمانی دارای چهار مضمون فراگیر، هشت مضمون سازمان دهنده و پنجاه و چهار مضمون پایه اثرگذار بود که عبارتند از: بهره‌وری سازمانی (کارایی، اثربخشی)؛ پایداری سازمانی عبارت‌اند از: پاسخگویی به محیط و ارزش آفرینی؛ بهبود عملکرد سازمان (هدفمندی سازمان و رشد و بالندگی سازمانی)؛ تعلق شغلی کارکنان (رضایت شغلی و بهبود حرفه‌ای کارکنان).

در راستای نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر، مولایی و همکاران (۱۴۰۱) بیان کردند که نوآوری سازمانی بر عملکرد صادراتی تاثیر دارد؛ همچنین نوآوری سازمانی بر نوآوری فناورانه تحول‌گرا و نوآوری فناورانه گسترده تاثیر دارد؛ کلابی (۱۴۰۱) نشان دادند که خلق ارزش مشترک و نوآوری سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم دارد؛ سعید و همکاران (۱۴۰۱)، بیان داشتند که بین سبک‌های رهبری و نوآوری سازمانی رابطه معنا دار و مثبتی وجود دارد؛ ژانگ و همکاران (۲۰۲۳) نشان دادند که نوآوری باز موجب مزیت رقابتی پایدار برای سازمان می‌شود؛ مای و همکاران (۲۰۲۲) نیز بیان داشت نوآوری موجب بهبود عملکرد تجاری سازمان می‌شود.

در راستای نتایج بدست آمده از پژوهش پیشنهاد می‌شود، مدیران بانک کارکنان از مفاهیم و بینش‌های حوزه حرفه‌ای خود از طریق کارگاه‌های آموزشی آشنا کرده تا درک و بررسی فرایندهای حیاتی سازمان و تطبیق و به‌روزرسانی آن‌ها را انجام دهند، تمرکز و تفکیک بر مشتریان اصلی و کلیدی با مشتریان عادی و بررسی خدمات و کالاهای مورد نیاز آن‌ها و تعریف فرایندهای شرکت‌ها و سیستم باثبات در جهت رویارویی با تغییرات و پاسخگویی به آن‌ها.

- تعیین جهت‌گیری بانک در جهت حضور در بازارهای مختلف با استفاده از تدوین استراتژی‌های جامع و تغییر و یا حذف رویه‌های قدیمی و منسوخ و ایجاد روش‌های نوین و هم‌راستا با فن‌آوری جدید از طریق مهندسی مجدد فرایندها در ارائه خدمات.

- تعریف سیستم پاداش بانک به گونه‌ای باشد که کارمندان بانک به واسطه عملکرد مناسب مورد تقدیر قرار گیرند و ارائه فرصت برای یادگیری در مورد شغل به کارکنان بانک سپه و ارزش‌قائل شدن به عوامل تغییر و بهبود سازمانی.

۵- منابع و ماخذ

برومند، نادر؛ پناهی، علی. (۱۴۰۲). تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی عملکرد نوآوری. فصلنامه مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی. ۵۶ (۱۴)، ۵۹-۷۸.

رحیمی، اکبر؛ علیپوری زاده، حسین؛ محمودآبادی، سمیرا. (۱۴۰۲). بررسی تاثیر مدیریت دانش بر چابکی سازمانی با تاکید بر نقش

میانجی گری نوآوری سازمانی (نمونه پژوهش: سازمان های پژوهش محور دفاعی). مدیریت دانش سازمانی، ۶(۲)، ۲۱-۵۲.
کلابی، امیرمحمد. (۱۴۰۱). مدل تعهد سازمانی با تبیین جایگاه نوآوری سازمانی، فرهنگ سازمانی، مسئولیت اجتماعی شرکتی و خلق ارزش مشترک. پژوهش های مدیریت عمومی، ۱۵(۵۶)، ۱۶۵ - ۱۹۴
مولایی، اکبر؛ یزدانی، ناصر؛ کاظمی، فاطمه. (۱۴۰۱). تاثیر نوآوری سازمانی بر عملکرد صادراتی با نقش میانجی نوآوری فناورانه تحول گرا و گسترده. مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۳(۴۹)، ۱۴۵ - ۱۶۳.

یاراحمدی خراسانی، علیرضا؛ قربانی، محمود؛ فریبرزی، الهام. (۱۴۰۰). طراحی مدل ارتقای قابلیت های نوآوری سازمانی با رویکرد تاب آوری سازمانی در شرکتهای دانش بنیان. فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، ۱۲(۴)، ۵۲-۶۹.

Ardito, L., Raby, S., Albino, V., & Bertoldi, B. (2021). The duality of digital and environmental orientations in the context of SMEs: Implications for innovation performance. *Journal of Business Research*, 123, 44-56.

Arocco S, Marini M and Talamo A (2024). Enhancing organizational processes for service innovation: strategic organizational counseling and organizational network. *nalysis. Front. Res. Metr. Anal.* 9:1270501. doi: 10.3389/frma.2024.1270501.

Aristanal, I.N., Wardanal, I. M. D., Putra, M. A. (2024). Entrepreneurial leadership and organizational innovation: The role of mediating analysis. *Journal Ekonomi dan Bisnis*, 27(1):71-100.

Groenewald, I. S., jawed, M., Shaikh, A. I., Akram, S., Tabuena, A. C., Muhammad, N. (2024). STATISTICAL ANALYSIS OF PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT, JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND ORGANIZATIONAL INNOVATION. *Remittances Review*, 9(1), 2765-2776.

Jiménez - Jiménez, D., & Valle, R.S. (2011), Innovation, organizational learning, & performance, *Journal of Business Research*, 64(4), 408-419.

Kahn, K. B. (2018). Understanding innovation of organization. *Business Horizons*, 61(3), 453-460

khater P. & Chaity N.S. (2024). Explores the Relationship between Organizational Culture and Organizational Performance in the Bangladeshi Microfinance Sector: Organizational Innovation is a Mediating Factor. *ESI Preprints*. 434-452.

Mai, N.K., Do, T.T. and Ho Nguyen, D.T. (2022), "The impact of leadership competences, organizational learning and organizational innovation on business performance". *Business Process Management Journal*, 28(5/6), 1391-1411.

- Ouakouak M. L., & Ouedraogo N. (2017). Antecedents of employee creativity and organizational innovation: An empirical study. *International Journal of Innovation Management*, 21(7), 1–26.
- Saeed, H., Som, H. M., Mahmood, R., Hamid, H. (2023). Organizational innovation and leadership styles in healthcare with the mediating role of organizational culture. *Journal of health administration*, 25(4), 69-86 .
- Shanker, R., Bhanugopan, R., Van der Heijden, B. I., & Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation of organization and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 67–77.
- Sung, Y.K. and Kim, S.W. (2019) Recent Advances in the Development of Gene Delivery Systems. *Biomaterials Research*, 23, Article No. 8.
- Sutanto, Eddy Madiono. (2017). The influence of organizational learning capability and organizational creativity on organizational innovation of Universities in East Java, Indonesia, *Asia Pacific Management Review*, 1-8 .
- YahiaMarzouk, Y. and Jin, J. (2022), "Linking environmental scanning and organizational innovation with competitive advantage: evidence from Egyptian SMEs", *Management & Sustainability: An Arab Review*, 1(2), 170-195.
- Zhang, X., Chu, Sh., Ren, I., Xing, j. (2023). Open innovation and sustainable competitive advantage: The role of organizational learning. *Technological Forecasting and Social Change*, 186(A), 122114
- Zheng H, Lu J, Chen Y, Gu Y and Zheng Z (2024), A game study on the impact of employees' deviant innovation behaviors on firms' organizational innovation performance. *Front. Phys.* 6(24), 1-8.

Consequences of organizational innovation in the banking industry (Case Study: Sepeh Bank branches in East Azarbaijan province)

Abstract

Objective: Innovation in an organization is critical to achieve operational success, which significantly affects the success and performance of an organization. Therefore, the present research, understanding the importance of organizational innovation, seeks to identify the consequences of organizational innovation in the banking industry in Sepeh Bank branches in East Azerbaijan province.

Research method: The current research is practical in terms of purpose. The statistical population includes all previous researches. To collect data, internal and external databases were searched, which included 156 articles. In this regard, keywords related to the purpose of the research were searched, and with the purpose of targeted sampling, 91 articles of the most relevant researches were selected as a statistical sample.

Findings: The findings of the research showed that the consequences of organizational innovation include 54 basic themes, 8 organizing themes and 4 inclusive themes.

Results: The results of the research showed that the consequences of organizational innovation have four overarching themes of organizational productivity (efficiency, effectiveness); organizational sustainability (response to the environment, value creation); improving the organization's performance (organizational purposefulness, organizational growth and development); Job belonging of employees (job satisfaction, professional improvement of employees).

Keywords: organizational innovation, organizational productivity, organizational sustainability, organizational performance, job engagement.