



Kauno technologijos universitetas

Ekonomikos ir verslo fakultetas

DARBUOTOJŲ PASITIKĖJIMO TECHNOLOGIJOMIS ĮTAKA DARBUOTOJŲ VEIKLOS REZULTATAMS

Baigiamasis magistro projektas

Karolina Ratkutė

Projekto autorė

Doc. dr. Jurga Duobienė

Vadovė

Kaunas, 2022



Kauno technologijos universitetas

Ekonomikos ir verslo fakultetas

DARBUOTOJŲ PASITIKĖJIMO TECHNOLOGIJOMIS ĮTAKA DARBUOTOJŲ VEIKLOS REZULTATAMS

Baigiamasis magistro projektas

Žmonių išteklių vadyba (6211LX039)

Karolina Ratkutė

Projekto autorė

Doc. dr.

Jurga Duobienė

Vadovė

Prof. dr.

Eglė Staniškienė

Recenzentė

Kaunas, 2022



Kauno technologijos universitetas

Ekonomikos ir verslo fakultetas

Karolina Ratkutė

DARBUOTOJŲ PASITIKĖJIMO TECHNOLOGIJOMIS ĮTAKA DARBUOTOJŲ VEIKLOS REZULTATAMS

Akademinio sąžiningumo deklaracija

Patvirtinu, kad:

1. baigiamąjį projektą parengiau savarankiškai ir sąžiningai, nepažeisdama(s) kitų asmenų autoriaus ar kitų teisių, laikydamasi(s) Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatų, Kauno technologijos universiteto (toliau – Universitetas) intelektinės nuosavybės valdymo ir perdavimo nuostatų bei Universiteto akademinės etikos kodekse nustatytų etikos reikalavimų;
2. baigiamajame projekte visi pateikti duomenys ir tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti teisėtai, nei viena šio projekto dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar elektroninių šaltinių, visos baigiamojo projekto tekste pateiktos citatos ir nuorodos yra nurodytos literatūros sąrašė;
3. įstatymų nenumatytų piniginių sumų už baigiamąjį projektą ar jo dalis niekam nesu mokėjęs (-usi);
4. suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo ar kitų asmenų teisių pažeidimo faktui, man bus taikomos akademinės nuobaudos pagal Universitete galiojančią tvarką ir būsiu pašalinta(s) iš Universiteto, o baigiamasis projektas gali būti pateiktas Akademinės etikos ir procedūrų kontrolieriaus tarnybai nagrinėjant galimą akademinės etikos pažeidimą.

Karolina Ratkutė

Patvirtinta elektroniniu būdu

Karolina Ratkutė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų veiklos rezultatams. Magistro baigiamasis projektas / vadovė doc. dr. Jurga Duobienė; Kauno technologijos universitetas, Ekonomikos ir verslo fakultetas.

Studijų kryptis ir sritis (studijų krypčių grupė): Žmonių išteklių vadyba, Verslas ir viešoji vadyba.

Reikšminiai žodžiai: pasitikėjimas, technologijos, darbuotojai, darbuotojų veikla, įtaka.

Kaunas, 2022. 73 p.

Santrauka

Temos aktualumas. Pastaruoju metu vis daugiau organizacijų savo veikloje įtraukia įvairias technologijas, todėl technologijų naudojimas sparčiai auga. Dėl šios priežasties, aktualu iširti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis, kaip vieną iš darbuotojų darbo aplinkos pasitikėjimo elementų, ir nustatyti, kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams. Xu, Le, Deitermann ir Montague (2014) tyrimo rezultatai rodo, kad priklausomai nuo asmens pasitikėjimo technologijomis lygio priklauso asmens naudojimosi technologijomis strategija. Per mažas pasitikėjimas technologijomis gali privesti prie netinkamo naudojimosi technologijomis arba jų neišnaudojimo (Moe, Šmite, 2008). Perdėtas pasitikėjimas technologijomis gali tapti darbuotojų klaidų šaltiniu (Laroche, Steyer, Theron, 2019). Mokslinėje gausu tyrimų, kurie analizuoja darbuotojų pasitikėjimą organizacija, vadovu ar kolegomis ir kaip jie veikia darbuotojų veiklos rezultatus, tačiau pastebimas teorinių ir empirinių tyrimų trūkumas, kurie analizuotų darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams tyrimas vertingas ir tuo, kad darbuotojų veiklos rezultatai daro įtaką visos organizacijos rezultatams.

Tyrimo objektas – darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų veiklos rezultatams.

Tyrimo tikslas – atskleisti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams.

Tyrimo uždaviniai:

1. atskleisti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir jo įtakos darbuotojų veiklos rezultatams problematiką;
2. sudaryti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinį modelį;
3. parengti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams empirinio tyrimo metodologiją ir atlikti empirinį tyrimą;
4. patikslinti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinį modelį ir parengti rekomendacijas jo taikymui bei tolimesniems tyrimams.

Tyrimo rezultatai ir išvados. Siekiant išanalizuoti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, atliktas kiekybinis tyrimas. Atlikus regresinę analizę, nustatyta, kad darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Remiantis atlikto tyrimo rezultatais, galima daryti išvadą, kad darbuotojų pasitikėjimas, kad technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją daro teigiamą įtaką darbuotojų atliekamų užduočių veiklos rezultatams. Remiantis regresinės analizės rezultatais, nustatyta kad darbuotojų pasitikėjimas, jog

technologijos tinkamai veiks ateityje, neigiamai veikia darbuotojų užduočių atlikimo rezultatus ir darbuotojų prisitaikymą prie aplinkos pokyčių. Darbuotojų gebėjimas numatyti technologijų elgesį ateityje didina darbuotojų gebėjimą prisitaikyti prie pokyčių.

Karolina Ratkutė. Influence of Employee Trust in Technologies on Employee Performance. Master's Final Degree Project / supervisor Assoc. Prof. Dr. Jurga Duobienė; School of Economics and Business, Kaunas University of Technology.

Study field and area (study field group): Human Resources Management, Business and Public Management,

Keywords: trust, technologies, employee, employee performance, influence.

Kaunas, 2022. 73 pages.

Summary

Topic relevance. Recently, more and more organizations are incorporating various technologies into their activities, so the use of technology is growing rapidly. For this reason, employee trust in technology is relevant as one of the elements of employee trust in the work environment. It is also relevant to research the influence of employee trust in technologies. Xu, Le, Deitermann and Montague (2014) research results show that a person's technology usage strategy depends on his or her trust in technology. Lack of trust in technology can lead to misuse or non-use of technology (Moe, Šmite, 2008). Over-trust in technology can become a source of employee job performance error (Laroche, Steyer, Theron, 2019). There is a wealth of research that analyzes employee trust in an organization, manager, or colleagues and how it affect employee performance, but there is a lack of theoretical and empirical research to analyze the impact of employee trust in technology on employee performance. The study of the impact of employee trust in technology on employee performance is also valuable in that employee performance influences the performance of the entire organization.

Research object – influence of employee trust in technologies on employee performance.

Research goal – to analyze the influence of employee trust in technologies on employee performance.

Research objectives:

1. to define the importance and issues of influence of employee trust in technologies on employee performance;
2. to create a theoretical model of the influence of employee trust in technologies on employee performance;
3. to develop a methodology for empirical research on the influence of employee trust in technologies on employee performance and test it empirically;
4. To revise the theoretical model of the influence of employee trust in technologies on employee performance, and to prepare recommendations for its application and further research.

The main results of the research. In order to analyze the impact of employee trust in technology on employee performance, a quantitative study was conducted. Regression analysis results show that employee trust has an impact on employee performance. Perceived technical competence and employees' faith in technology affect employees' task performance. Perceived understandability and employees' faith in technology influences employee's adaptive performance. Based on the results of the study, it can be concluded that employee's trust that technology makes good use of the information they provide has a positive impact on the employee's task performance. Based on the results of the regression analysis, it was found that employees' faith that technology will work well in the future

has a negative impact on employees' task performance and adaptability to environmental change. The ability of employees to predict the future behavior of technology has a positive effect on the ability of employees to adapt to change.

Turinys

Lentelių sąrašas.....	8
Paveikslų sąrašas	9
Įvadas.....	10
1. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams problematikos analizė.....	12
2. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teoriniai sprendimai	18
2.1. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis samprata ir modeliai	18
2.1.1. Pasitikėjimo samprata ir charakteristikos.....	18
2.1.2. Pasitikėjimo technologijomis samprata ir charakteristikos	20
2.1.3. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis modeliai	21
2.2. Darbuotojų veiklos rezultatai	29
2.2.1. Darbuotojų veiklos rezultatų samprata.....	29
2.2.2. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos	30
2.3. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinis modelis.....	35
3. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams empirinio tyrimo metodologija	37
3.1. Tyrimo dizainas ir metodai.....	38
3.2. Kiekybinio tyrimo instrumentas ir eiga.....	39
3.3. Tiriamųjų imtis ir jos charakteristikos.....	40
3.2. Tyrimo etika	42
4. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams tyrimo rezultatai ir diskusija.....	43
4.1. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams aprašomosios analizės rezultatai	43
4.2. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams koreliacinės analizės rezultatai	51
4.3. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams regresinės analizės rezultatai	53
4.4. Patikslintas darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams modelis.....	59
4.5. Tyrimo rezultatų apibendrinimas ir diskusija.....	61
Išvados	66
Literatūros sąrašas	69
Priedai.....	74

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Pasitikėjimo apibrėžimai (sudaryta autorės, remiantis nurodytais autoriais).....	18
2 lentelė. Pasitikėjimo technologijomis apibrėžimai (sudaryta autorės, remiantis nurodytais autoriais)	20
3 lentelė. Nepasitikėjimo technologijomis rūšys ir jų apibūdinimai (Hsiao, 2003).....	28
4 lentelė. Darbuotojų veiklos vertinimo samprata (sudaryta autorės, remiantis nurodytais autoriais)	29
5 lentelė. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (Salgado, Moscoso, Lado, 2003).....	30
6 lentelė. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų rodikliai (Koopmans ir kt., 2011)	33
7 lentelė. Koreliacijos koeficiento stiprumo vertinimas (Bekešiene, 2015)	39
8 lentelė. Kiekybinio tyrimo instrumento struktūra	39
9 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų skalių patikimumas.....	40
10 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų koreliacija	51
11 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų modelio regresinės analizės tinkamumo rodikliai	53
12 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų dispersinės analizės rezultatai.....	53
13 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų regresijos funkcijos koeficientai	54
14 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų regresinės analizės tinkamumo rodikliai	55
15 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų dispersinės analizės rezultatai.....	55
16 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų regresijos funkcijos koeficientai	56
17 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų regresinės analizės tinkamumo rodikliai	56
18 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų dispersinės analizės rezultatai.....	57
19 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų regresijos funkcijos koeficientai	57
20 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų regresinės analizės tinkamumo rodikliai.....	58
21 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų dispersinės analizės rezultatai	58
22 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų veiklos rezultatų regresijos funkcijos koeficientai	58

Paveikslų sąrašas

1 pav. Organizacijų darbuotojų naudojimas kompiuteriu bei internetu Europos sąjungoje ir Lietuvoje, proc. 2010-2021 m. (sudaryta autorės, remiantis Eurostat duomenimis).....	14
2 pav. Pasitikėjimo elementai (sudaryta autorės, remiantis analizuotais autoriais: Rousseau ir kt., 1998; Höhmann‘u, Malieva, 2005; Castelfranchi‘iu, Falcone, 2010 ir kt.)	19
3 pav. Pirminio pasitikėjimo ir interpretacijos teorija (Xu ir kt. 2014).....	22
4 pav. Pasitikėjimo technologijomis ir pasitikėjimo technologijos tiekėjų sąveika (Siau, Wang, 2018).....	23
5 pav. Pasitikėjimo technologijomis dimensijos ir veiksniai (Siau, Wang, 2018).....	23
6 pav. Pasitikėjimo technologijomis modelis (Kivijärvi, Leppänen, Hallikainen, 2013).....	24
7 pav. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis modelis (Madsen M., Gregor S., 2000)	25
8 pav. Patikimumo sukūrimas per abejonių ir įtarimų pašalinimą (Laroche ir kt., 2019)	26
9 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (sudaryta autorės, remiantis Osazevbaru, Amawhe, 2021; Koopmans, Bernaards, ir kt., 2014).....	31
10 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (sudaryta autorės, remiantis Maxham‘u III, Netemeyer‘iu, Lichtenstein‘u, 2008).....	31
11 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Schaufeli, de Vet, van der Beek, 2011)	32
12 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (Pradhan, Jena, 2017).....	34
13 pav. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinis modelis (sudaryta autorės, remiantis Madsen, Gregor, 2000; Pradhan‘u, Jena‘u, 2017; Koopmans ir kt., 2011).....	35
14 pav. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams empirinio tyrimo hipotezės	37
15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc.	41
16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc.	41
17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažą organizacijoje, proc.	42
18 pav. Suvokiamo patikimumo teiginių vertinimo vidurkiai	43
19 pav. Suvokiamos techninės kompetencijos teiginių vertinimo vidurkiai.....	44
20 pav. Suvokiamo supratimo teiginių vertinimo vidurkiai.....	44
21 pav. Tikėjimo technologijomis teiginių vertinimo vidurkiai	45
22 pav. Asmeninio prisirišimo teiginių vertinimo vidurkiai.....	46
23 pav. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų vertinimo vidurkiai	46
24 pav. Pažinimu ir poveikiu pagrįsto pasitikėjimo technologijomis dimensijų vertinimo vidurkiai 47	
25 pav. Užduoties atlikimo rezultatų teiginių vertinimo vidurkiai	48
26 pav. Adaptyvios veiklos rezultatų teiginių vertinimo vidurkiai.....	48
27 pav. Konteksto veiklos rezultatų teiginių vertinimo vidurkiai.....	49
28 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų teiginių vertinimo vidurkiai	50
29 pav. Patikslintas darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinis modelis.....	60

Įvadas

Temos aktualumas. Darbuotojų pasitikėjimas darbo aplinka susideda iš kelių elementų: pasitikėjimo organizacija, vadovu bei kolegomis (Gilson, Palmer, Schneider, 2005). Tyrimų rezultatai rodo, jog priklausomai nuo darbuotojų pasitikėjimo lygio pačia organizacija ar jos vadovais priklauso ir darbuotojų veiklos rezultatai bei organizacijos veikla (Ariyabuddhipongs, Kahn, 2017; Brown, Gray, McHardy, Taylor, 2015). Darbuotojų pasitikėjimas yra svarbus organizacijos veiklai, nes tai prisideda prie organizacijos stabilumo ir tobulėjimo (Covey, Conant, 2016).

Pastaruoju metu vis daugiau organizacijų savo veikloje įtraukia įvairias technologijas, todėl technologijų naudojimas sparčiai auga. Dėl šios priežasties aktualu iširti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis, kaip vieną iš darbuotojų darbo aplinkos pasitikėjimo elementų, ir kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams. Xu, Le, Deitermann ir Montague (2014) tyrimo rezultatai rodo, kad nuo asmens pasitikėjimo technologijomis lygio priklauso asmens naudojimosi technologijomis strategija. Per mažas pasitikėjimas technologijomis gali privesti prie netinkamo naudojimosi technologijomis arba jų neišnaudojimo (Moe, Šmite, 2008). Perdėtas pasitikėjimas technologijomis gali tapti darbuotojų klaidų šaltiniu (Laroche, Steyer, Theron, 2019). Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams tyrimas vertingas ir tuo, kad darbuotojų veiklos rezultatai daro įtaką visos organizacijos rezultatams.

Tyrimo problema. Mokslinėje literatūroje plačiai analizuojamas darbuotojų pasitikėjimas organizacija, vadovais, kolegomis ir kokia šio pasitikėjimo įtaka darbuotojų veiklos rezultatams, tačiau pastebimas teorinių ir empirinių tyrimų trūkumas analizuojant darbuotojų pasitikėjimą technologijomis ir šio pasitikėjimo įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Išnagrinėti tyrimai patvirtino, jog egzistuoja ryšys tarp darbuotojų pasitikėjimo organizacija, darbo aplinka ir darbuotojų veiklos rezultatų, tačiau trūksta tyrimų, kurie atskleistų, kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams. Dėl šios priežasties pasirinkta tyrimo problema – kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams?

Tyrimo objektas – darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų veiklos rezultatams.

Tyrimo tikslas – atskleisti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams.

Tyrimo uždaviniai:

1. atskleisti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir jo įtakos darbuotojų veiklos rezultatams problematiką;
2. sudaryti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinį modelį;
3. parengti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams empirinio tyrimo metodologiją ir atlikti empirinį tyrimą;
4. patikslinti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinį modelį ir parengti rekomendacijas jo taikymui bei tolimesniems tyrimams.

Tyrimo metodai. Mokslinės literatūros analizė naudota apibrėžti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatus, išanalizuoti perdėtą ir per mažą pasitikėjimą technologijomis ir jo pasekmes. Ji taip pat panaudota darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos

darbuotojų veiklos rezultatų teorinio modelio parengimui. Empiriniam tyrimui atlikti pasirinktas kiekybinis tyrimas, kuriuo buvo siekiama ištirti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis, įvertinti darbuotojų veiklos rezultatus bei nustatyti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams.

1. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams problematikos analizė

Vienas pagrindinių organizacijos sėkmės veiksnių yra darbuotojai ir jų veikla (Bulińska-Stangrecka, Iddagoda, 2020). Darbuotojų veikla turi įtakos organizacijos stabilumui, finansinei gerovei, produkto kokybei bei kaštams (Covey, Conant, 2016; Brown, Gray, McHardy, Taylor, 2015). Siekiant išlaikyti organizacijos sėkmę, svarbu analizuoti, kas nulemia darbuotojų veiksmus, elgesį ir veiklos rezultatus. Mokslinėje literatūroje nustatyta, jog darbuotojų elgesys, požiūris į darbą priklauso nuo pasitikėjimo darbo aplinka: organizacija, vadovu bei kolegomis (Gilson, Palmer, Schneider, 2005). Pasitikėjimas – tai pasikartojanti sąveika tarp dviejų šalių (Rousseau, Sitkin, Burt, Camerer, 1998), kuri pasižymi saugumo jausmu, kai asmuo tikisi iš kito asmens, jog juo nebus pasinaudota (Das, Teng, 2004). Ši būseną priklauso nuo įvairių aplinkybių, todėl gali sumažėti ar padidėti (Šlapkauskas, 2002). Pasitikėjimas technologijomis suprantamas kaip žmogaus pasirinkimas tapti pažeidžiamam dėl technologijų ir puoselėjant lūkesčius, kad bus išvengta pažeidimo rizikos. (Xu, Le, Deitermann, Montague, 2014).

Darbuotojų pasitikėjimo svarba analizuojama mokslinėje literatūroje. Gilson, Palmer ir Schneider (2005) pateikia įžvalgas apie darbuotojų pasitikėjimą ir darbuotojų veiklos rezultatus sveikatos apsaugos sektoriuje. Pagrindinis elementas, kuris turi įtakos darbuotojų pasitikėjimui – darbo aplinka. Pasitikėjimas darbo aplinka susideda iš pasitikėjimo organizacija, vadovu ir kolegomis. Autoriai analizuoja ryšį tarp darbuotojų pasitikėjimo darbo aplinka, darbuotojų elgesio ir paslaugos vartotojo pasitikėjimo organizacija. Tyrimo rezultatai rodo, kad egzistuoja ryšys tarp darbuotojų pasitikėjimo darbo aplinka ir paslaugų vartotojo pasitikėjimo pačia organizacija. Priklausomai nuo darbuotojų pasitikėjimo darbo aplinka, formuojasi darbuotojų elgesys ir požiūris. Sumažėjęs pasitikėjimas darbo aplinka gali nulemti atsainesnį, neprofesionalų darbuotojų elgesį bei veiklos rezultatus. Darbuotojų elgesys ir požiūris bei paslaugų vartotojo pasitikėjimas veikia vienas kitą. Tai reiškia, jog darbuotojų elgesiui gali turėti įtakos vartotojo pasitikėjimas. Be to, priklausomai nuo darbuotojų elgesio formuojasi ir paslaugų vartotojo pasitikėjimas organizacija. Be išvardytų elementų pasitikėjimui darbo aplinka ir vartotojo pasitikėjimui įtakos turi keli papildomi veiksniai: darbuotojų asmeninės savybės bei ankstesnės patirtys, paslaugų teikėjo bendruomenė (su organizacija susijusios šalys ir pasitikėjimas jomis) bei istorinės, kultūrinės ir politinės aplinkybės (Gilson ir kt. 2005).

Analizuotoje mokslinėje literatūroje pasitikėjimas organizacija išskirtas kaip vienas iš veiksnių, darančių įtaką darbuotojų veiklai ir elgesiui (Gilson ir kt. 2005). Analizuodami darbuotojų pasitikėjimo organizacija naudą, Covey'is ir Conant'as (2016) nustatė ryšį tarp darbuotojų pasitikėjimo ir organizacijos finansinių rezultatų. Pasak autorių, darbuotojų pasitikėjimą privalu turėti, nes priešingu atveju organizacija gali susidurti su sunkumais. Pasitikėjimas prisideda prie organizacijos stabilumo, tobulėjimo ir veiklos rezultatų. Darbuotojų pasitikėjimo svarbą patvirtina ir tai, jog Geriausios darbo vietos institutas kiekvienais metais išleidžia sąrašą organizacijų, kurios vertinamos kaip geriausios darbo vietos. Du trečdaliai vertinimo kriterijų pagrįsti darbuotojų pasitikėjimu organizacija ir jos vadovybe. Tyrimų rezultatai rodo, jog egzistuoja ryšys tarp darbuotojų pasitikėjimo ir organizacijos rezultatų. Kai pasitikėjimas sumažėja, sumažėja veiklos rezultatai ir padidėja kaštai. Taip pat pastebimas ir priešingas ryšys, kai didėjant pasitikėjimui greičiau atliekami darbai bei sumažėja organizacijos kaštai.

Kitas darbuotojų pasitikėjimo darbo aplinka elementas, darantis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, – pasitikėjimas vadovu. Gilson ir kt. (2005) analizuoja darbuotojų pasitikėjimą vadovu. Pasitikėjimas

atsiskleidžia per vadovo priimtus sprendimus: sąžiningumą, neteisybės neignoravimą, savo sprendimų pagrindimą. Nuo vadovo priklauso ir darbuotojų elgesys, požiūris ir darbuotojų veiklos rezultatai. Searle, Weibel ir Den Hartog (2011) taip pat analizuoja darbuotojų santykius su tiesioginiu vadovu ir jų įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Jei pastebimas didesnis pasitikėjimas, tokiu atveju veiklos rezultatai bus geresni. Žinių pasidalijimas organizaciniu lygmeniu, tarp komandų ar net tarp organizacijų gali būti teigiamai veikiamas darbuotojų pasitikėjimo. Pirmiausia dėl to, kad pasitikėjimas skatina norą dalintis informacija ir bendradarbiauti. Antra, esant pasitikėjimui, organizacijos kultūroje tampa svarbus žinių palaikymo elementas. Taip pat darbuotojų pasitikėjimas yra svarbus tuo, kad darbuotojai įgyja daugiau motyvacijos veikti organizacijos labui (Searle, Weibel, Den Hartog, 2011).

Ariyabuddhiphongs ir Kahn'as (2017) analizuoja, kaip priklausomai nuo organizacijos vadovo ir jo lyderystės stiliaus, priklauso darbuotojų veiklos rezultatai ir darbuotojų kaita organizacijoje. Veiklos rezultatai šiuo atveju apibūdinami kaip sėkmingas savo gebėjimų parodymas. Darbuotojų veiklos rezultatai gali būti suskirstyti į atliekamos užduoties rezultatus ir papildomus veiklos rezultatus, kuriais darbuotojai užsiima organizacijos viduje. Tyrimo rezultatai rodo, jog transformacinė lyderystė turi teigiamos įtakos darbuotojų individualiems veiklos rezultatams ir ypač atliekamų užduočių rezultatams. Remiantis autorių atlikto tyrimo rezultatais, transformacinė lyderystė neigiamai veikia darbuotojų kaitą, o šiam procesui įtakos turi darbuotojų pasitikėjimas savo vadovu ir darbuotojų veiklos rezultatai. Transformacinė lyderystė paveikia darbuotojų pasitikėjimą, o sumažėjęs pasitikėjimas lemia darbuotojų poreikį keisti darbo vietą, kas turi įtakos darbuotojų kaitai. Transformacinė lyderystė paveikia darbuotojų veiklos rezultatus, esant prastiems veiklos rezultatams darbuotojai supranta, jog jis tinkamai neatlieka savo darbo, dėl to atsiranda priežastis palikti darbą arba būti atleistas (Ariyabuddhiphongs, Kahn, 2017).

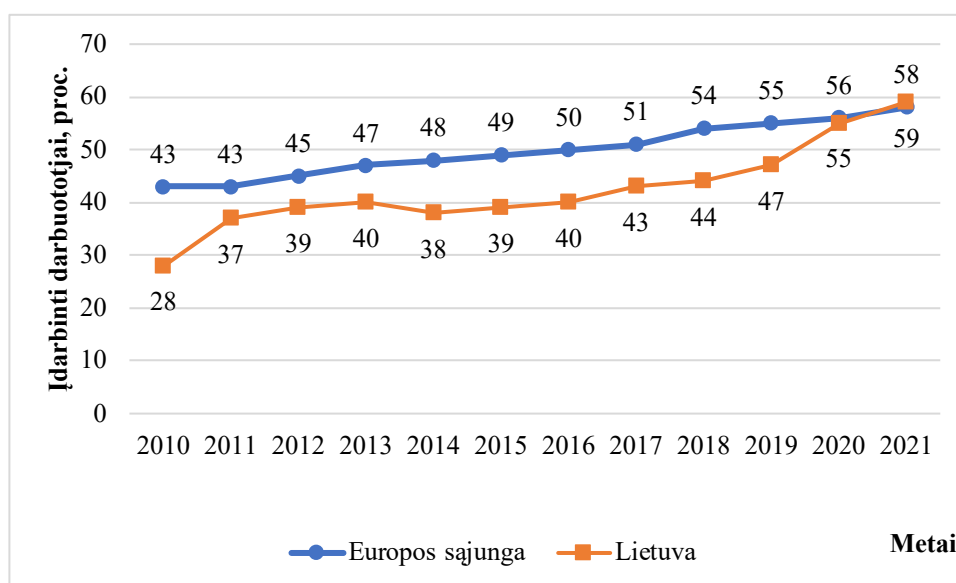
Darbuotojų pasitikėjimas vertinamas pagal vadovų patikimumą ir pažadų laikymąsi, atvirumą, sąžiningumą ir supratingumą (Brown ir kt. 2015). Brown ir kt. (2015) tyrime organizacijos veiklos rezultatai vertinami atsižvelgiant į finansinius rezultatus, darbuotojų produktyvumą ir produkto ar paslaugos kokybę. Tyrimo rezultatai patvirtino autorių iškeltą hipotezę, jog darbuotojų pasitikėjimas vadovu turi įtakos organizacijos veiklos rezultatams. Kai organizacijoje stiprinamas pasitikėjimas vadovais, tai pagerėja ir veiklos rezultatai. Patvirtinus, jog ryšys egzistuoja, autoriai taip pat ištyrė, kaip darbuotojų pasitikėjimą veikia recesija ir organizaciniai pasikeitimai. Paaikškėjo, jog ypač pasitikėjimą mažina, kai darbuotojams nėra mokama už viršvalandžius, tačiau reikalavimas iš darbuotojų išeiti nemokamų atostogų įtakos pasitikėjimui neturi. Taip pat šiuo tyrimu nustatyta, jog reorganizacija taip pat mažina darbuotojų pasitikėjimą (Brown ir kt. 2015).

Darbuotojų pasitikėjimas kolegomis yra itin svarbus, nes kolegas sieja bendros užduotys ir atsakomybė už pasiektą rezultatą. Pasitikėjimas tarp kolegų atsiranda, kai jie tarpusavyje pasikliauja vienas kito kompetencija. Tarpusavio pasitikėjimas leidžia sukurti atmosferą, kurioje darbuotojai nebijo dalytis savo klaidomis, priimti kritiką, laisvai išreikšti savo emocijas ir jausmus. Moksliniai tyrimai (Manzoor, Ullah, Hussain, Ahmad, 2011) atskleidė teigiamą ryšį tarp komandos rezultatų ir pasitikėjimo komanda. Kiti elementai, kurie daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams: komandos darbas, darbuotojų individualūs jausmai ir požiūris į kolegas, įvertinimas ir apdovanojimas (Manzoor ir kt., 2011). Pasitikėjimo kolegomis svarbą taip pat patvirtina Robertson'as, Gockel ir Brauner (2013). Pasitikėjimas itin svarbus, nes jis nulemia tai, kaip noriai darbuotojai dalijasi informacija ir žiniomis. Tyrimų rezultatai atskleidė, kaip tarpusavio pasitikėjimas veikia komandos veiklos rezultatus. Pasitikėjimas kolegomis lemia geresnę komunikaciją, informacijos pasikeitimą ir

transaktyviosios atminties sistemas, kurios įgalina žinių ir informacijos srautą. Transaktyviosios atminties sistema išsivysto, kai asmenys suburiami tam tikrai konkrečiai užduočiai atlikti ir įsitraukia į socialinę sąveiką. Šis procesas gali teigiamai paveikti komandos rezultatus (Robertson, Gockel, Brauner, 2013).

Mokslinėje literatūroje galima rasti nemažai tyrimų, atliktų analizuojant darbuotojų pasitikėjimą organizacija, vadovais, kolegomis ir jų ryšį su darbuotojų veiklos rezultatais ir organizacijos rezultatais. Gilson ir kt. (2005) analizuoja darbuotojų pasitikėjimą pačia organizacija. Atlikti tyrimai atskleidė, jog darbuotojų pasitikėjimas organizacija veikia darbuotojų veiklos rezultatus. Pastebimas ryšys, jog priklausomai nuo darbuotojų pasitikėjimo organizacija, vadovu bei kolegomis, formuojasi kliento pasitikėjimas organizacija. Ariyabuddhiphongs ir Kahn'as (2017) įvardija, kad esant didesniai darbuotojų pasitikėjimui vadovu, mažėja kaštai ir spartėja darbų atlikimas. Analizuojant darbuotojų pasitikėjimą vadovu, pastebėtas ryšys tarp vadovo lyderystės stiliaus, darbuotojų veiklos rezultatų ir darbuotojų kaitos. Mokslinėje literatūroje nustatyta, jog transformacinė lyderystė gali neigiamai paveikti darbuotojų kaitą, nes tai daro įtaką darbuotojų pasitikėjimui vadovu ir jų veiklos rezultatams. Mokslinėje literatūroje taip pat netrūksta tyrimų, susijusių su darbuotojų tarpusavyje pasitikėjimu ir jo įtakos veiklos rezultatams. Pasitikėjimas tarp kolegų atsiranda, kai tarpusavyje pasikliaujama vienas kito kompetencija, sukuriama atmosfera diskusijoms, kritikai ir atvirumui. Užtikrinti pasitikėjimą kolegomis yra svarbu, nes tai turi įtakos darbuotojų bei komandos veiklos rezultatams (Manzoor ir kt., 2011).

Nors minėti autoriai neišskyrė darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir jo svarbos darbuotojų veiklos rezultatams, tačiau šis darbuotojų darbo aplinkos pasitikėjimo elementas yra ne mažiau svarbus, nei anksčiau nagrinėti. Pastaruoju metu technologijų svarba itin auga, tai patvirtina, jog 2021 m. daugiau nei 40 proc. pasaulio populiacijos naudojami internetu, o beveik 96 proc. amerikiečių turi mobiliuosius telefonus. Be to, virtualios realybės rinka nuo 2018 iki 2024 m. turėtų padidėti 34 proc. ir jos vertė sieks 44,7 mlrd. dolerių (Darina, 2021). Informacinių technologijų svarbą taip pat patvirtina Europos statistikos departamento duomenys apie įvairių organizacijų darbuotojų naudojimąsi technologijomis (žr. 1 pav.).



1 pav. Organizacijų darbuotojų naudojimas kompiuteriu bei internetu Europos sąjungoje ir Lietuvoje, proc. 2010-2021 m. (sudaryta autorės, remiantis Eurostat duomenimis)

Remiantis Eurostat duomenimis, per pastaruosius 10 metų Europoje darbuotojų, besinaudojančių kompiuteriu bei internetu, skaičius išaugo 15 proc. Pateikti duomenys apima visas Europos sąjungos šalis bei įvairaus dydžio organizacijas (smulkias, vidutines ir dideles). Lietuvoje darbuotojų naudojimas technologijomis dar sparčiau augo per analizuotą laikotarpį, šis rodiklis padidėjo 30 proc. ir pastaraisiais metais aplenkė Europos vidurkį.

Statistiniai duomenys atskleidžia, kad vis didesnė visuomenės dalis naudojami technologijomis, todėl jų svarba sparčiai auga. Organizacijos vis daugiau technologijų įtraukia į savo kasdienes procesus, todėl daugėja darbuotojų, kurie naudojami technologijomis. Technologijos yra itin svarbios organizacijos rezultatams, mokslinėje literatūroje nustatytas ryšys tarp technologinės pažangos organizacijoje bei darbuotojų veiklos rezultatų. Technologijos gali padidinti produktyvumą bei našumą, kai jos efektyviai suderinamos su žmogiškaisiais ir kitais resursais. Technologijos leidžia lengviau dalintis informacija, komunikuoti, todėl tai gerina darbuotojų motyvaciją (Sapta, Muafi, Setini, 2021). Dėl šios priežasties toliau analizuojama, kokia darbuotojų pasitikėjimas technologijomis įtaka darbuotojų veiklos rezultatus.

Xu ir kt. (2014) tyrimas paaiškino skirtingas technologijų naudotojų pozicijas (aktyvų ir pasyvų) ir atkleidė, kokie veiksniai daro įtaką pasitikėjimui technologijomis. Aktyvusis naudotojas turi tiesioginę technologijų kontrolę, o pasyvusis – neturi technologijos kontrolės, tačiau dalyvauja naudojimosi technologijomis procese. Naudojantis medicininės įstaigos paslaugomis, klientų registravimo procese aktyvus technologijos naudotojas būtų medicininės įstaigos darbuotojai, o pasyvus naudotojas – klientas. Pasak autorių, pasitikėjimas technologijomis gali būti skirtingas, priklausomai nuo užimamos technologijų naudotojo pozicijos. Autorių nuomone, pasitikėjimo procese pasireiškia *Pirminio pasitikėjimo ir interpretacijos teorija*, kuri numato kaip formuojasi pasitikėjimas technologijomis. Pirmiausia pasitikėjimas susiformuoja žmogaus ankstyvame amžiuje ir jo formavimuisi gali turėti įtakos aplinkos elementai: šeimos ir aplinkinių įsitikinimai, vertybės ir kt. Vėliau atsiranda interpretacija ir kaip individas skirtingai vertina situacijas, todėl gali skirtingai suprasti pasitikėjimą technologijomis. Abu elementus – pirminį pasitikėjimą ir interpretaciją veikia kiti veiksniai: užduotis, kurią reikia atlikti, technologijų naudotojo vertinimas ir individualūs asmenybės skirtumai (Xu ir kt., 2014).

Xu ir kt. (2014) tyrimo rezultatai atskleidė ir tai, kad nepriklausomai nuo užimamos technologijų naudotojo pozicijos, per mažas pasitikėjimas technologijomis gali privesti prie netinkamo naudojimosi technologijomis arba jų neišnaudojimo ir dėl to nukenčia technologijų naudotojo veiklos rezultatų efektyvumas. Priešingu atveju, kai pasitikėjimas technologijomis per didelis, pasireiškia nesklandumais ir klaidos, todėl nustatyta, kad asmens pasitikėjimas technologijomis veikia asmens veiklos rezultatus, kurie pasiekiami naudojant technologijas. Atlikus mokslinės literatūros apžvalgą, nustatyta, kad priklausomai nuo technologijų naudotojo pasitikėjimo technologijomis lygio, priklauso jo atliekamo veiklos rezultatas. Todėl galima daryti išvadą, jog ir organizacijos kontekste darbuotojų pasitikėjimas technologijomis turi įtakos darbuotojų veiklos rezultatams.

Siau ir Wang'as (2018) taip pat analizavo pasitikėjimą technologijomis. Pasak autorių, pasitikėjimas technologijomis nuo tarpasmeninio pasitikėjimo skiriasi tuo, jog šiame procese viena iš šalių yra technologijos, priklausomai nuo situacijos taip pat šiame procese gali dalyvauti technologijomis tiekėjas. Tiek technologijos, tiek technologijų tiekėjas veikia vienas kitą ir turi įtakos technologijų naudotojo pasitikėjimui technologijomis. Pasitikėjimas technologijomis yra procesas, kuris pasižymi dinamiškumu, todėl jis vystosi ir kinta su laiku. Pradžioje pasitikėjimas technologijomis gali būti

mažesnis, tačiau esant sklandžiai sąveikai tarp technologijų naudotojo, technologijų ir technologijų tiekėjo, pasitikėjimas technologijomis stiprėja. Pasitikėjimui technologijomis turi įtakos technologijų naudotojo žinios, patirtis ir kiti išoriniai elementai: kultūra, vertybės, asmeninės savybės ir kt. (Siau ir Wang, 2018).

Toliau analizuojant pasitikėjimą technologijomis, žvelgiama ir į tai, kokios dimensijos jį sudaro. Pasak Siau ir Wang'o (2018) pasitikėjimas technologijomis, pirmiausia, apima asmenines technologijų naudotojo savybes. Priklausomai nuo technologijų naudotojo asmenybės: ar jis linkęs prisiimti riziką, ar linkęs pasitikėti, priklauso jo pasitikėjimo technologijomis lygis. Asmeniniai sugebėjimai taip pat yra svarbus ir turi įtakos pasitikėjimui technologijomis. Antra, įvairūs aplinkos elementai yra svarbūs pasitikėjimo technologijomis procesui. Kultūra, atliekama užduotis, organizaciniai veiksniai gali paveikti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis. Priklausomai nuo įvairių kultūrinių veiksnių, priklauso pasitikėjimas technologijomis. Kultūriniai įsitikinimai, religija, vertybės – visa tai priskiriama kultūriniais veiksniais, kurie yra svarbūs pasitikėjimo technologijomis procesui. Kaip ir Xu ir kt. (2014), taip ir Siau ir Wang'as (2018) patvirtina, jog atliekama užduotis turi įtakos pasitikėjimui technologijomis. Pats užduoties pobūdis yra svarbus, todėl jis gali turėti įtakos technologijų naudotojo strategijai ir kokia ji bus naudojant technologijas. Trečia, pačios technologijos ir jų savybės yra svarbios technologijų naudotojo pasitikėjimui technologijomis. Jei technologijomis naudotis aišku ir paprasta, jos veikia tinkamai ir be jokių trukdžių, tokiu atveju įgyjamas palankus technologijų naudotojo požiūris ir pasitikėjimas technologijomis (Siau ir Wang, 2018).

Mokslinėje literatūroje, nustatyta, kad darbuotojų pasitikėjimas technologijomis yra svarbus ir nuo jo priklauso darbuotojų veiklos rezultatai. Pasak Xu ir kt. (2014) atlikto tyrimo rezultatų, per mažas pasitikėjimas technologijomis gali privesti prie netinkamo naudojimosi technologijomis, todėl naudinga išanalizuoti kas gali nulemti per mažą pasitikėjimą. Pirmiausia, pasak Six'o (2008) pasitikėjimas gali būti nepakankamas, nes asmuo, kuris pasitiki, nėra pakankamai atviras ir nenori į pasitikėjimo procesą įtraukti naujos šalies, šiuo atveju, tai būtų technologijos. Six'as (2008) ir Xu ir kt. (2014) patirtį, susijusią su pasitikėjimu technologijomis, įvardija kaip viena iš elementų, kuris gali turėti įtakos nepakankama pasitikėjimui. Ankstesnė neigiama patirtis gali tapti kliūtimi naujai šaliai įgyti pasitikėjimą iš asmens, kuris jau yra nukentėjęs ir patyręs per didelį pasitikėjimą (Six, 2008). Perdėtas pasitikėjimas taip pat yra problema, kuri gali turėti neigiamos įtakos ir pakenkti ne tik technologijų naudotojai, bet ir pačiai organizacijai. Naivumas, patiklumas, negebėjimas numatyti aplinkos gali nulemti klaidas ir nukentėjimą, esant per dideliu pasitikėjimui (Goel, Karri, 2006; Laroche ir kt., 2019). Iš dalies perdėtas pasitikėjimas, kartais yra neišvengiamas, tai ypač būdinga verslui, kai norint užtikrinti verslo sėkmę, reikalinga prisiimti didesnę riziką ir išnaudoti pasitaikiusias galimybes (Goel, Karri, 2006).

Atlikta mokslinės literatūros analizė atskleidė, jog organizacijoms svarbu analizuoti ir palaikyti darbuotojų pasitikėjimą jų darbo aplinka. Pirmiausia dėl to, kad pasitikėjimas turi įtakos organizacijos veiklos rezultatams: finansiniams, darbuotojų produktyvumui bei paslaugos/produkto kokybei (Brown ir kt. 2015). Taip pat, nuo pasitikėjimo lygio priklauso ir darbuotojų veiklos rezultatai, kurie nulemia paslaugos/produkto kaštų dydį (Covey ir Conant, 2016). Esant didesniui pasitikėjimui, informacijos ir žinių perdavimas organizacijos viduje, tampa sklandesniu procesu, be to, darbuotojai tampa labiau motyvuotais (Searle ir kt., 2011). Taigi, galima daryti išvadą, jog darbuotojų pasitikėjimas organizacija turi didelę įtaką jos veiklos rezultatams, stabilumui bei tobulėjimui.

Pastarąjį dešimtmetį technologijų svarba itin išaugo: vis daugiau visuomenės naudojami įvairiomis technologijomis, o organizacijų darbuotojų skaičius, kurie naudojami technologijomis, pastaruoju dešimtmečiu išaugo. Pasitikėjimas technologijomis yra panašus į tarpasmeninį pasitikėjimą, tačiau šiuo atveju, viena iš šalių yra technologijos. Pasitikėjimui technologijomis įtakos turi įvairūs elementai: atliekama užduotis, technologijų naudotojo patirtis, asmeninės savybės, gebėjimai, kultūra. Naudojamos technologijos charakteristikos, taip pat turi įtakos pasitikėjimui technologijomis. Xu ir kt. (2014) tyrimo rezultatai rodo, kad nuo asmens pasitikėjimo technologijomis lygio priklauso jo naudojimosi technologijomis strategija. Per mažas pasitikėjimas technologijomis gali privesti prie netinkamo naudojimosi technologijomis arba jų neišnaudojimo ir dėl to nukenčia veiklos rezultatų efektyvumas. Esant per dideliame pasitikėjimui, atsiranda rizika, kad nukentės ne tik technologijų naudotojai – darbuotojai, bet ir pati organizacija. Tačiau mokslinėje literatūroje trūksta tyrimų, kurie atskleistų kokią įtaką turi darbuotojų pasitikėjimas ne organizacija ar jos vadovais, bet technologijomis ir kaip tai veikia darbuotojų veiklos rezultatus, todėl šiame darbe keliami mokslinė problema – kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams?

2. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teoriniai sprendimai

2.1. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis samprata ir modeliai

Siekiant išanalizuoti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir jų veiklos rezultatus, pirmiausia nagrinėjamas pasitikėjimas ir jo samprata. Analizė pradedama nuo pasitikėjimo sąvokos apibrėžimo, jos raidos ir elementų išskyrimo. Toliau analizuojamas pasitikėjimas technologijomis - kas tai yra ir kaip veikia, kokie pasitikėjimo technologijomis modeliai.

2.1.1. Pasitikėjimo samprata ir charakteristikos

Pasitikėjimo apibrėžimas yra jau ilgą laiką analizuojamas ir formuojamas. Mokslinėje literatūroje pateikiami įvairūs pasitikėjimo apibrėžimai (žr. 1 lent.).

1 lentelė. Pasitikėjimo apibrėžimai (sudaryta autorės, remiantis nurodytais autoriais)

Autoriai	Apibrėžimas
Rousseau, Sitkin'as, Burt'as, Camerer'is (1998)	Tai rezultatas, kuris atsiranda iš pasikartojančios sąveikos tarp šalių.
Šlapkauskas (2002)	Žmonių santykių būseną, pasižyminti saugumu ir komfortu.
Das'as, Teng'as (2004)	Saugumo jausmas, kai asmuo tikisi iš kito asmens, jog juo nebus pasinaudota.
Höhmänn'as, Malieva (2005)	Konstruktas, susidedantis iš abipusiškumo, lūkesčių ir žinojimo.
Six'as (2008)	Priklausomybė ir pažeidžiamumas prieš kitą šalį, iš kurios tikimasi palankaus elgesio.
Castelfranchi'is, Falcone (2010)	Konstruktas, kuris susideda iš patikėtinio, veiksmų (elgesio), rezultatų ir rizikos.
Morales-Sánchez'as, Orta-Pérez'as, Ángeles Rodríguez-Serrano (2019)	Šalies noras būti pažeidžiamu prieš kito asmens veiksmus, tikintis, kad kita šalis nekontroliuojama atliks tam tikrą veiksmą, svarbų pirmajai šaliai.

Rousseau, Sitkin'as, Burt'as ir Camerer'is (1998) teigia, kad pasitikėjimas atsiranda iš besikartojančios sąveikos tarp dviejų šalių. Pasikartojanti sąveika yra svarbi dėl to, nes pasitikėjimas atsiranda laikui bėgant, kai pakartotinai yra patenkinami teigiami pasitikėtinčio lūkesčiai. Šlapkauskas (2002) pasitikėjimą apibūdina saugumu ir komforto jausmu, kuris yra būtinas žmonių gerovės ir saugumo užtikrinimui. Be to, pasitikėjimas būdingas geriems ir artimiems santykiams. Pasitikėjimui įtakos turi saugumas, kuris gali sumažėti ar padidėti, ir priklausomai nuo to, gali pasikeisti asmens pasitikėjimo būseną. Das'as ir Teng'as (2004) pasitikėjimą apibūdina kaip asmens saugumo jausmą, kad jo silpnybėmis nebus pasinaudota. Pasitikėjimas taip pat pasižymi tuo, kad tai pozityvus nusiteikimas dėl kito asmens, iš kurio tikimasi pagarbaus elgesio bei teigiamų motyvų. Pasitikėjimas priklauso nuo poros aspektų: to, kaip asmuo suvokia pasitikėjimą, kuris priklauso individualiai nuo kiekvieno asmens požiūrio be to pasitikėjimui įtakos turi asmens patirtis ir išgyvenimai, dėl to pasitikėjimas su laiku gali kisti.

Höhmänn'as ir Malieva (2005) išskiria tris pasitikėjimo sampratos elementus – tai abipusiškumas, lūkesčiai ir žinojimas. Abipusiškumas pasireiškia tuo, kad pasitikėjimo procese visada dalyvauja dvi šalys: viena šalis pasiryžta pasitikėti kita šalimi. Autoriai atkreipia dėmesį, kad tam tikros asmens savybės gali turėti teigiamos įtakos jo pasitikėjimui. Savybės, kuriuos skatina labiau pasitikėti tam tikru asmeniu gali būti: dosnumas, žavesys ir charizma. Lūkesčių elementas pasireiškia tuo, kad asmuo, nors nėra užtikrintas, tačiau tikisi patikimo elgesio iš kitos šalies. Galiausiai, žinios apie

situaciją taip pat turi įtakos pasitikėjimui. Autoriai nustatė, jog perdėtas pasitikėjimas gali atsirasti tada, kai pasitikintis asmuo nepilnai arba nevysiškai yra įsigilinęs į situaciją ir jos nesupranta. Six'as (2008) nagrinėja pasitikėjimą, kuris susijęs su organizacija ir jos veikla. Organizacinis pasitikėjimas taip pat turi dviejų šalių elementą, tačiau šiuo atveju pasitikėjimas gali būti tarp kolegų arba tarp darbuotojų ir pačios organizacijos. Pasak autoriaus pagrindinės pasitikėjimo savybės yra priklausomybė, pažeidžiamumas ir optimizmas dėl teigiamų kitos šalies veiksmų.

Castelfranchi'is ir Falcone (2010) atlikę tyrimą, nustatė, jog pasitikėjimo sąvokoje svarbūs keli elementai: patikėtinis (kuriuo pasitikima), veiksmai, rezultatas ir rizika. Patikėtinio gali būti individas, jų grupė, šalis, organizacija. Nuo to priklauso pasitikėjimo rūšis - tarpasmeninė, organizacinė ir institucinė. Veiksmai - tai asmens, kuris pasitiki, ir asmens, kuriuo pasitikima (patikėtinio), elgesys, kuris turi įtakos kuriant pasitikėjimą. Rezultatas yra tiesiogiai priklausomas nuo atliekamų veiksmų: iš patikėtinio tikimasi nuspėjamumo ir teigiamo elgesio tuo asmens, kuris pasitiki, atžvilgiu. Rizika yra elementas be kurio yra neįmanomas pasitikėjimas, nes šalis, kuri pasitiki kita šalimi, privalo savo noru priimti sprendimą būti pažeidžiamu prieš kitą šalį. Morales-Sánchez'as, Orta-Pérez'as ir Ángeles Rodríguez-Serrano (2019) teigia, jog pasitikėjimas tai dviejų šalių priklausomybė viena nuo kitos, kai pasireiškia pažeidžiamumas ir kontrolės nebuvimas. Autoriai išskiria kelias priežastis kodėl atsiranda pasitikėjimas tarp žmonių: dėl pasitenkinimo, komunikacijos, bendrų vertybių, priverstinės galios (priešingąją prasme), emocinio ryšio ir noro pasitikėti vienais asmenimis labiau, nei kitais.

Per pastaruosius 20 metų pasitikėjimo sąvoka pakito ir tapo išsamesnė. Senesnėje mokslinėje literatūroje pasitikėjimas siejamas su būsena, kai siekiama saugumo jausmo. Naujesnėje mokslinėje literatūroje galima pastebėti platesnius apibrėžimus, kuriuose yra įtrauktas pažeidžiamumas ir lūkesčiai nenusivilti, nebūti pasinaudotu. Pagal analizuotus autorius apibendrinti pasitikėjimo elementai pateikti 2 pav.



2 pav. Pasitikėjimo elementai (sudaryta autorės, remiantis analizuotais autoriais: Rousseau ir kt., 1998; Höhmann'u, Malieva, 2005; Castelfranchi'iu, Falcone, 2010 ir kt.)

Taigi, pagal pateiktus autorius, matome, kad, pasitikėjimo apibrėžimas šiek tiek pakito, tačiau esminės mintys išliko tos pačios. Galima išskirti kelis pagrindinius pasitikėjimo elementus

(žr. 2 pav.): visi autoriai mini bent dvi šalis (šali, kuri pasitiki, ir šali, kuria pasitikima), pasirinkimą arba savanoriškumą pasitikėti kita šalimi, iš kurio atsiranda lūkesčiai, jog šalimi nebus pasinaudota ir rizika, jog lūkesčiai nebus išpildyti (kiti autoriai šią dalį apibūdina kaip pažeidžiamumą). Taigi, šiame darbe pasitikėjimas apibrėžiamas kaip dviejų ar daugiau šalių santykiai, kurie pagrįsti pasirinkimu tapti pažeidžiamu, puoselėjant lūkesčius, jog bus išvengta pasinaudojimo rizikos.

2.1.2. Pasitikėjimo technologijomis samprata ir charakteristikos

Siekiant geriau suprasti pasitikėjimą technologijomis, toliau analizuojami pasitikėjimo technologijomis apibrėžimai (žr. 2 lent.). Šioje dalyje taip pat analizuojama, kuo pasitikėjimas technologijomis skiriasi nuo anksčiau nagrinėtų pasitikėjimo sąvokų, pateikiamas pasitikėjimo technologijomis apibrėžimas ir kokie elementai sudaro pasitikėjimą technologijomis.

2 lentelė. Pasitikėjimo technologijomis apibrėžimai (sudaryta autorės, remiantis nurodytais autoriais)

Autoriai	Apibrėžimas
Li's, Hess, Valacich'as (2008)	Pasiryžimas būti priklausomam nuo technologijos, atliekant tam tikrą užduotį.
Mcknight'as, Carter, Thatcher'is, Clay'is (2011)	Situacija, kai technologijos naudotojas tampa pažeidžiamu, pasikliaudamas technologijomis.
Xu, Le, Deitermann, Montague (2014)	Požiūris, kad naudojamos technologijos padės pasiekti individo tikslus, situacijose, kai atsiranda nežinomumas ir pažeidžiamumas.
Lankton, McKnight'as, Wright'as, Thatcher'is (2016)	Priklausomybė, kai iš technologijos tikimasi rezultato, kuris gali neįvykti.
Ejdys (2018)	Pasirinkimas būti paveiktam technologijų, kai tikimasi jos nuspėjamumo, patikimumo ir naudingumo.
Ul Hassan'as, Iqbal'is, Habibah'as (2020)	Pasirinkimas būti priklausomų nuo technologijos, kai ji atlieka tam tikrą užduotį.
Anderson'as, Mun'as (2021)	Tikėjimasis ir pasikliovimas technologijomis atlikti tam tikrą užduotį, kaip nori asmuo.

Li's, Hess ir Valacich'as (2008) pasitikėjimą technologijomis apibūdina panašiai, kaip ir tarpasmeninį pasitikėjimą, tik šiuo atveju viena iš šalių yra technologijos. Pasitikėjimas technologijomis, tai asmens savanoriška valia būti priklausomam nuo technologijų, kai jis atlieka tam tikrą užduotį, naudojant tam tikrą technologiją. Mcknight'as, Carter, Thatcher'is ir Clay'is (2011) pasitikėjimą technologijomis apibūdina, kaip asmens pažeidžiamumą prieš naudojamą technologiją, nes ja pasikliauja. Autoriai pateikia vieną iš pasitikėjimo technologijomis pavyzdžių: verslininkas pasitiki naudojama elektroninio pašto sistema, jog ji jam pristatys elektroninį laišką. Šiuo atveju pasitikinčio pažeidžiamumas pasireiškia tuo, jog dėl technologinių kliūčių ar gedimų, jis gali negauti laukiamo elektroninio laiško. Pagrindinis pasitikėjimo technologijomis skirtumas nuo tarpasmeninio pasitikėjimo, skiriasi tuo, kad pasitikėjimo technologijomis procese atsiranda technologijos, kurios gali įvykdyti arba neįvykdyti užduoties.

Xu ir kt. (2014) pasitikėjimą technologijomis apibūdina kaip tikėjimąsi, jog naudojama technologijos padės pasiekti individo tikslą, kai pasireiškia nežinomumas ir pažeidžiamumas. Priklausomai nuo pasitikėjimo technologijomis lygio, atitinkamai priklauso naudojimosi technologijomis strategija. Pasak autorių, pasitikėjimas technologijomis svarbus, nes ji daro įtaką kitoms pasitikėjimo rūšims – tarpasmeniniam pasitikėjimui bei instituciniam pasitikėjimui. Lankton, McKnight'as, Wright'as ir Thatcher'is (2016) teigia, jog pasitikėjimas technologijomis tai technologijų naudotojo

priklausomybė nuo technologijų, kai tikimasi tam tikro rezultato. Šiame pasitikėjime yra tikimybė, jog technologijos gali nepasiekti norimo rezultato. Autoriai pastebi, jog pasitikėjimas technologijomis, kaip ir pasitikėjimas žmonėmis arba organizacijomis, pasižymi pasirinkimu būti pažeidžiamu ir laukiamo rezultato lūkesčiais.

Ejdys (2018) teigia, jog pasitikėjimas technologijomis skiriasi nuo tarpasmeninio pasitikėjimo. Šiuo atveju pasitikėjime svarbūs bruožai yra: nuspėjamumas, patikimumas ir tikėjimas. Taip pat technologijos turi pasižymėti efektyvumu (tiek įrangos, tiek sistemų), kad ji būtų patikima. Ul Hassan'as, Iqbal'is ir Habibah'as (2020) pasitikėjimą technologijomis apibūdina, panašiai kaip ir kiti autoriai – tai pasirinkimą būti priklausomu, tačiau, skirtingai nei prieš tai nagrinėti autoriai, jie pabrėžia, jog pasitikėjimas atsiranda dėl to, nes technologijos turi teigiamų funkcionalumo bruožų ir dažniausiai pasižymi efektyvumu. Anderson'as ir Mun'as (2021) pasitikėjimą technologijomis apibrėžia kaip veiksmą, kai asmuo tikisi iš technologijos, jog ji atliks tam tikrą darbą ir bus gautas rezultatas, kurio tikisi technologijų naudotojas. Pasitikėjimas technologijomis yra panašus į tarpasmeninį pasitikėjimą, tačiau šiuo atveju skirtumas tas, jog viena iš šalių yra technologijos, kuri gali nepateisinti technologijų naudotojo lūkesčių. Per nagrinėtą laikotarpį, pasitikėjimo technologijomis sąvoka šiek tiek pasikeitė. Senesnėje mokslinėje literatūroje ši sąvoka labiau siejama su požiūriu, situacija, tačiau naujausia mokslinė literatūra išskiria žmogaus priklausomybės nuo technologijų pasirinkimą.

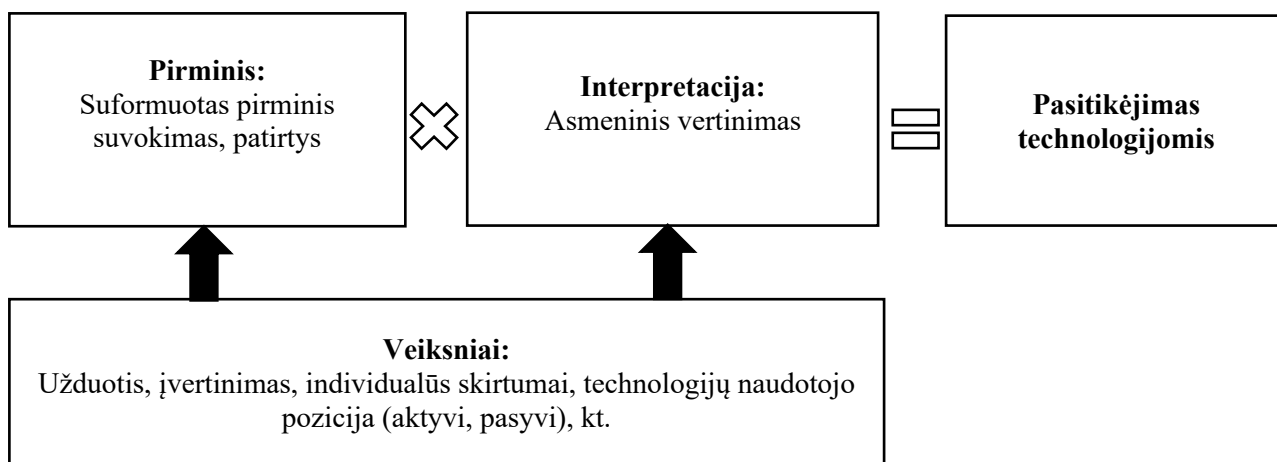
Taigi, pasitikėjimą technologijomis visi autoriai apibrėžia panašiai, todėl galima teigti, kad pasitikėjimas technologijomis - tai žmogaus pasirinkimas tapti pažeidžiamu dėl technologijų ir puoselėjant lūkesčius, kad bus išvengta pažeidimo rizikos. Kaip ir tarpasmeninis pasitikėjimas, pasitikėjimas technologijomis apima panašius elementus: tai dvi šalys (šiuo atveju pirmoji šalis tai žmogus, naudojantis technologijas, ir antroji – naudojamos technologijos), pasirinkimas būti priklausomam nuo technologijų, lūkesčiai, jog naudojant technologiją bus pasiektas norimas rezultatas, pažeidžiamumas, kad su technologijoms nepavyks pasiekti norimo rezultato. Svarbų pastebėjimą pateikė Anderson'as ir Mun'as (2021), jog technologijų pasitikėjime, skirtingai nei tarpasmeniniame pasitikėjime, nėra sąmoningo pasirinkimo galimybės, kai galima sąmoningai nepatenkinti iškeltų lūkesčių.

Atlikus mokslinės literatūros analizę, galima daryti išvadą, jog pasitikėjimas technologijomis yra panašus į tarpasmeninį pasitikėjimą, tačiau šiuo atveju viena iš šalių yra technologijos, ne žmogus. Taip pat esminis skirtumas nuo tarpasmeninio pasitikėjimo sampratos yra tai, jog technologijos negali sąmoningai pasirinkti neįvykdyti technologijų naudotojo lūkesčių (Anderson, Mun, 2021).

2.1.3. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis modeliai

Atlikus mokslinės literatūros analizę, nustatyta pasitikėjimo technologijomis sąvoka, todėl toliau bus analizuojami pasitikėjimo technologijomis modeliai.

Xu ir kt. (2014) ištyrė technologijų naudotojo pasitikėjimo technologijomis formavimąsi. Pasak autorių, analizuoti pasitikėjimą technologijomis svarbu dėl to, nes asmens pasitikėjimo technologijomis lygis turi įtakos ir kitoms pasitikėjimo rūšims: tarpasmeniniam ir organizaciniam pasitikėjimui. Autoriai pateikia modelį, kuriuo aiškina pasitikėjimo technologijomis formavimosi procesą (žr. 3 pav.).

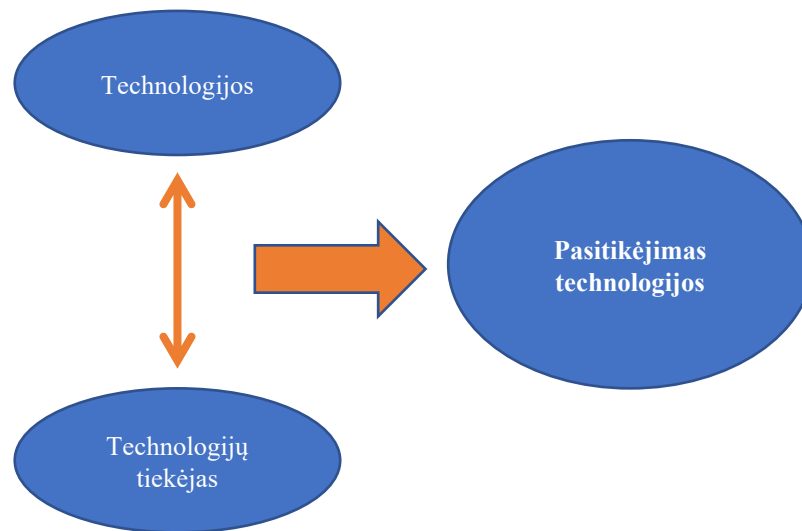


3 pav. Pirminio pasitikėjimo ir interpretacijos teorija (Xu ir kt. 2014)

Pasitikėjimas technologijomis yra procesas, kuris yra kintantis, ir jis sudarytas iš dviejų elementų: pirminio pasitikėjimo (angl. *prominence*) ir interpretacijos (angl. *interpretation*). Pirminis pasitikėjimas technologijomis susiformuoja asmens ankstyvame amžiuje ir jam įtakos turi aplinkiniai, įvairios patirtys bei aplinkybės, su kuriomis susiduriama. Antrasis elementas yra interpretacija, tai pasireiškia tuo, kad kiekvienas individas skirtingai vertina situacijas, todėl gali skirtingai suprasti pasitikėjimą technologijomis. Abu šiuos elementus veikia veiksniai, dėl kurių šie elementai gali keistis ir atitinkamai keistųsi pasitikėjimas technologijomis. Veiksniai, kurie daro įtaką pasitikėjimui technologijomis, yra užduotis, situacijos įvertinimas, individualios asmens savybės ir kt. Kaip ir buvo minėta, pasitikėjimas atsiranda iš aplinkoje suformuotos nuomonės, tačiau su laiku pasitikėjimas gali keistis priklausomai nuo patirties (Xu ir kt., 2014).

Siekdami patvirtinti *Pirminio pasitikėjimo ir interpretacijos* teoriją Xu ir kt. (2014) atliko empirinį tyrimą, kuriame dalyvavo skirtingų pozicijų (aktyvus ir pasyvus) technologijų naudotojai. Atliktame tyrime, įvairiomis užduotimis (stebėjimo, sekimo ir resursų naudojimo) buvo siekiama įvertinti technologijų naudotojo pasitikėjimą technologijomis. Gauti rezultatai atskleidė, jog pasitikėjimą technologijomis veikia trys pagrindiniai veiksniai: technologiniai, technologijų naudotojo (individo), užduoties. Pasitikėjimui technologijomis daugiausiai įtakos turi technologiniai veiksniai, pavyzdžiui galimybė lengvai naudotis sistema, jos lankstumas, patikimumas ir kt. Tačiau reiktų nepamiršti, jog pasitikėjimas technologijomis gali priklausyti ir nuo asmeninių technologijų naudotojo savybių, pavyzdžiui, pasitikėjimo savo gebėjimais. Užduoties veiksniai apibūdina užduoties pobūdį: ar atliekama užduotis lengva, ar sudėtinga, ar jos atlikimas reikalauja daugiau pastangų. Gauti tyrimo rezultatai atskleidė, jog didesnis pasitikėjimas technologijomis, remiantis technologiniais veiksniais, vyravo tarp pasyvių technologijų naudotojų. Mažesnis pasitikėjimas atsirado dėl užduoties veiksmų ir jis labiau pasireiškė tarp aktyvių technologijų naudotojų (Xu ir kt., 2014).

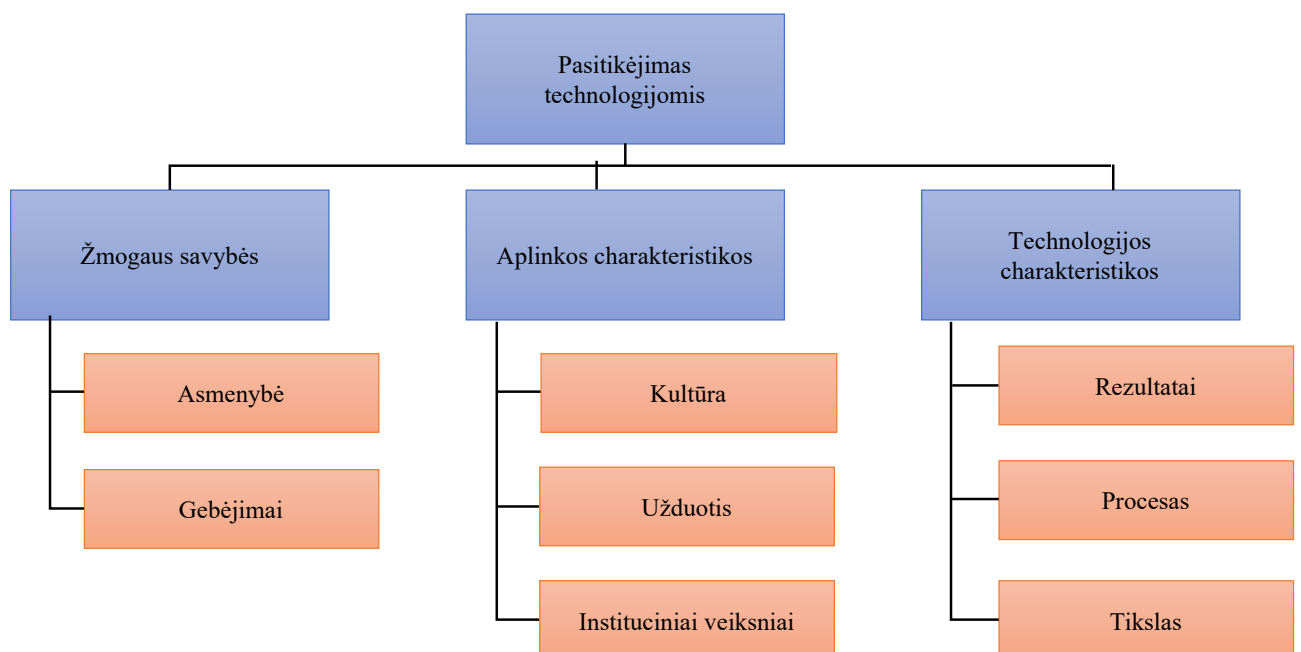
Pasak Siau ir Wang'o (2018), priklausomai nuo asmens pasitikėjimo lygio kita šalimi priklauso jo elgesys, todėl pasitikėjimas yra svarbus įvairiuose santykiuose. Pasitikėjime technologijomis, skirtingai nei tarpasmeniniame pasitikėjime, viena iš šalių yra technologijos ir/arba technologijų tiekėjas. Pasitikėjimas technologijomis ir pasitikėjimas technologijų tiekėjais yra susiję ir daro įtaką vienas kitam (žr. 4 pav.).



4 pav. Pasitikėjimo technologijomis ir pasitikėjimo technologijos tiekėju sąveika (Siau, Wang, 2018)

4 paveiksle pavaizduotas ryšys tarp technologijų ir technologijų tiekėjo bei pasitikėjimo technologijomis - tiek technologijos, tiek technologijų tiekėjas veikia vienas kitą, darydami įtaką pasitikėjimui technologijomis. Pasitikėjimas pasižymi dinamiškumu, empiriniai tyrimai atskleidė, jog pasitikėjimas paprastai kuriamas laipsniškai, todėl tam reikia nuolatinės abipusės sąveikos. Priklausomai nuo asmens žinių, turimos informacijos ir patirties, jis gali pasirinkti ar pasitikėti technologijomis (Siau, Wang, 2018).

Remiantis Siau ir Wang'u (2018), pasitikėjimas technologijomis susideda iš trijų dimensijų: žmogaus savybių, aplinkos ypatybių ir technologijų savybių. Kiekviena iš dimensijų susideda iš skirtingų komponentų (žr. 5 pav.).

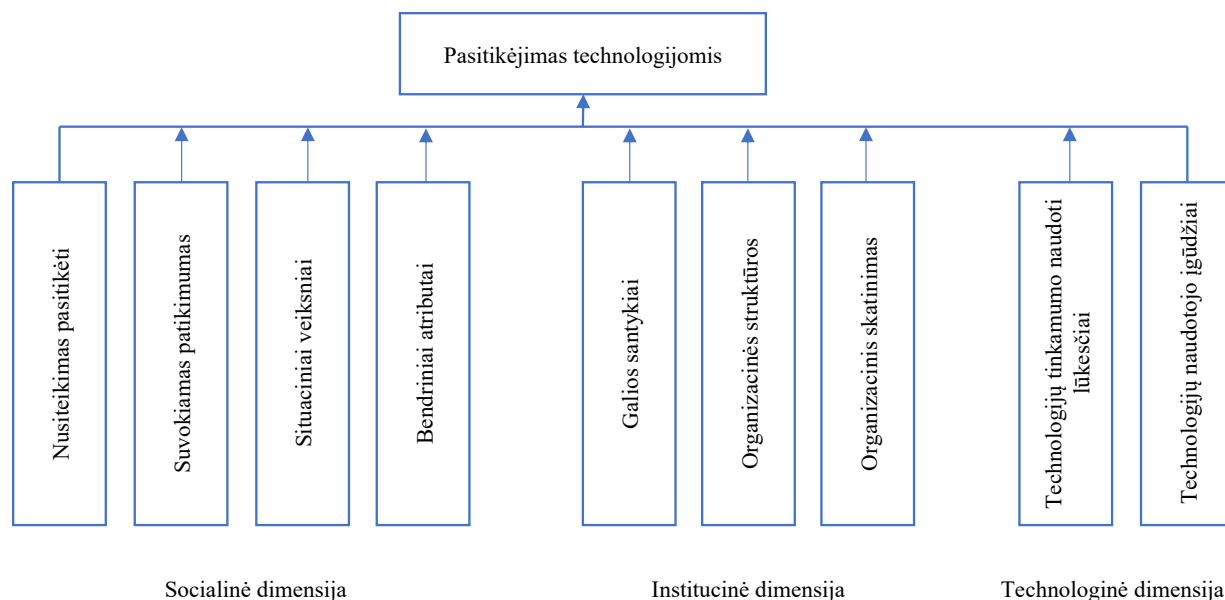


5 pav. Pasitikėjimo technologijomis dimensijos ir veiksniai (Siau, Wang, 2018)

Pagrindinės dimensijos, kurias sudaro pasitikėjimas technologijomis, yra susijusios su žmogumi, aplinka bei pačiomis technologijomis. Pirmoji dimensija – žmogaus savybės, ji susideda iš technologijų naudotojo asmenybės, polinkio pasitikėti bei gebėjimo priimti riziką. Technologijų

naudotojo polinkis pasitikėti gali priklausyti nuo patirties, asmenybės savybių, įsitikinimų, kultūros. Technologijų naudotojo gebėjimai apima kompetenciją bei įgūdžius atlikti užduotis tam tikroje srityje. Kita dimensija – aplinkos charakteristikos, jos susideda iš užduoties pobūdžio, kultūrinio pagrindo ir institucinių veiksnių. Užduotis gali būti skirtingo pobūdžio: svarbi, labai sudėtinga arba lengva, priklausomai nuo to, priklauso ir asmens veiksmai bei pasitikėjimas technologijomis. Kultūrinis pagrindas apima etninę kilmę, rasę, socialinę padėtį, religiją taip pat gali apimti tam tikrą regioną ar šalį. Instituciniai veiksniai susideda iš sklandaus organizacijos veikimo bei kontekstinių sąlygų: garantijų, darbo sutarties sąlygų, taisyklių. Technologijų dimensija susideda iš trijų dalių: technologijų veikimo, procesų bei tikslo. Siekiant išlaikyti pasitikėjimą technologijomis, reikėtų atsižvelgti į technologijų naudojimo patogumą, sklandų veikimą. Taip pat privaloma apibrėžti aiškius tikslus, kuriais naudojamos technologijos bei žinoti technologijų veikimo principus (Siau, Wang, 2018).

Kivijärvi'is, Leppänen'as ir Hallikainen'as (2013) teigia, kad tarpasmeninis pasitikėjimas atsiranda dėl sąveikos tarp dviejų asmenų, tačiau pasitikėjimas technologijomis lemia sąveiką su technologijomis, kai jomis naudojamas. Autoriai išskiria tris dimensijas, kurios yra svarbios pasitikėjimui technologijomis: socialinė, institucinė ir technologinė (žr. 6 pav.).

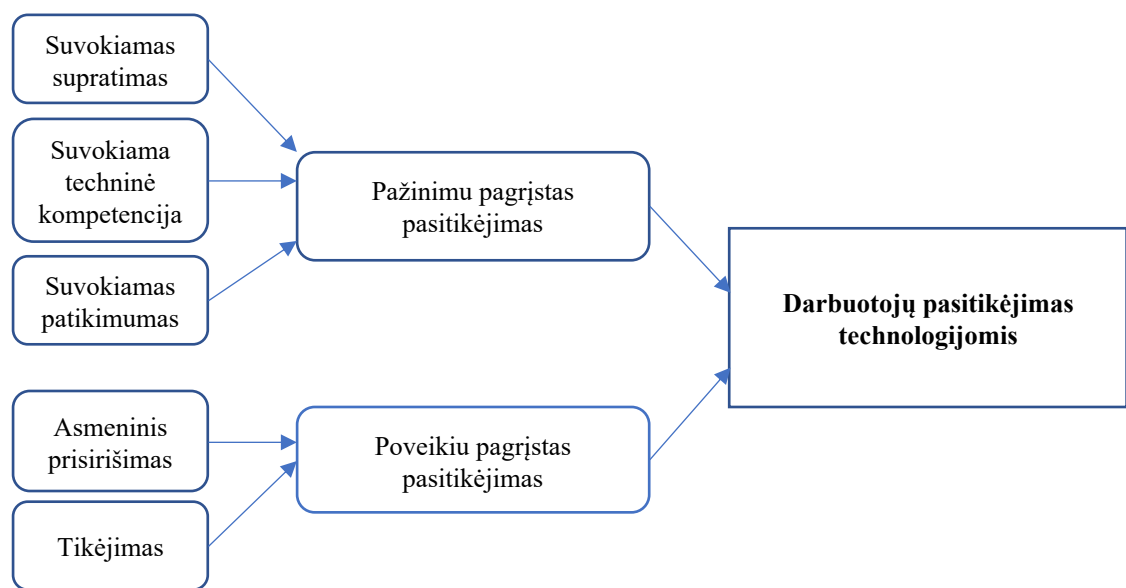


6 pav. Pasitikėjimo technologijomis modelis (Kivijärvi, Leppänen, Hallikainen, 2013)

Remiantis Kivijärvi ir kt. (2013), socialinė dimensija apima individualias technologijų naudotojo vertybes, asmenybę ir asmeninę patirtį. Visa tai turi įtakos tarpasmeninių pasitikėjimo santykių formavimuisi. Polinkis pasitikėti apima pradinį individo norą pasitikėti, remiantis pagrįstais jo prigimtiniais įsitikinimais. Suvokiamas patikimumas tai pradinis pasitikėjimo kūrimo taškas, kai asmuo įvertina kitos šalies geranoriškumą, sąžiningumą ir gebėjimus. Situaciniai veiksniai veikia pasitikėjimą technologijomis: vienas iš situacinių veiksnių būtų technologijomis naudojimas normalioje aplinkoje (kasdienis technologijų naudojimas, siekiant atlikti žinomą užduotį). Norint sukurti pasitikėjimo kupinus santykius, svarbu bendri interesai – tikslai, rizika, motyvai. Antroji dimensija susijusi su organizaciniais veiksniais ir yra neatsiejama su individo noru perleisti kontrolę kitiems autoritetingiems asmenims, taip pat su tuo, kaip stipriai individas susitapatina su savo socialinėmis grupėmis ir yra atviras socialinei įtakai. Siekiant palaikyti darbuotojų pasitikėjimą

technologijomis, svarbu organizacinių struktūrų (taisyklių ir reglamentų) efektyvumas ir sėkmingos veiklos užtikrinimas. Technologijų dimensija sudaryta iš lūkesčių bei įgūdžių. Technologijos tinkamumo lūkesčiai dažniausiai laikomi tuo, kaip technologijų naudotojas suvokia naudojimosi paprastumą. Dėl šios priežasties technologijos sistema turėtų reaguoti į vartotojų poreikius konkrečiame kontekste, kad padėtų jiems atlikti užduotis. Antra, sistemos turėtų būti patikimos, kad jos teisingai ir saugiai rodytų, įvertintų, rinktų ir apdorotų duomenis.

Madsen ir Gregor (2000) pateikia išvalgas apie darbuotojų pasitikėjimą technologijomis. Šis procesas apima technologijų naudotojo pasitikėjimą sistema bei pasiryžimą naudotis technologijomis, atliekant pasirinktą užduotį. Pasitikėjimą technologijomis sudaro kelios dimensijos ir juos galima suskirstyti į dvi dalis: pažinimu arba poveikiu pagrįstus (žr. 7 pav.). Pažinimu pagrįstos dimensijos yra pagrįsti technologijų naudotojo intelektualiu sistemos charakteristikų suvokimu. Poveikiu pagrįstos dimensijos – technologijų naudotojo emocinė reakcija į technologijas.



7 pav. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis modelis (Madsen M., Gregor S., 2000)

Remiantis Madsen ir Gregor (2000) modeliu, pažinimu pagrįstas pasitikėjimas bei poveikiu pagrįstas pasitikėjimas veikia technologijų naudotojo pasitikėjimą technologijomis. Pažinimu pagrįstas pasitikėjimas susideda iš suvokiamo supratimo, suvokiamos techninės kompetencijos bei suvokiamo patikimumo. Suvokiamas supratimas - tai technologijų naudotojo gebėjimas numatyti būsimą technologijų elgesį. Suvokiama techninė kompetencija – tai technologijų tikslingas ir teisingas informacijos panaudojimas, remiantis technologijų naudotojo įvedama informacija,. Suvokiamas patikimumas pasireiškia kaip technologijų naudotojas tikisi nuoseklaus, įprasto technologijų veikimo. Visi šie elementai turi įtakos pažinimu, pagrįstam pasitikėjimu technologijomis. Asmeninis prisirišimas pasižymi tuo, kad technologijų naudotojui malonu ir patogiu naudotis technologijomis, jis jas mėgsta bei jaučia prisirišimą. Tikėjimas pasireiškia, jog technologijų naudotojas tiki technologijų veikimu ateityje, net ir neišbandytose situacijose. Pastarieji du elementai turi įtakos poveikiu pagrįstam pasitikėjimui technologijomis.

Asmens pasitikėjimas technologijomis nuo darbuotojų pasitikėjimo technologijomis skiriasi tuo, jog paprastas pasitikėjimas pasireiškia kai asmuo savo asmeniniam poreikiui naudoja technologijas ir visa rizika pasireiškia jam pačiam. Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis yra, kai darbuotojai naudojami technologijomis siekdamas atlikti tam tikrą užduotį, susijusią su jo pareigomis ir

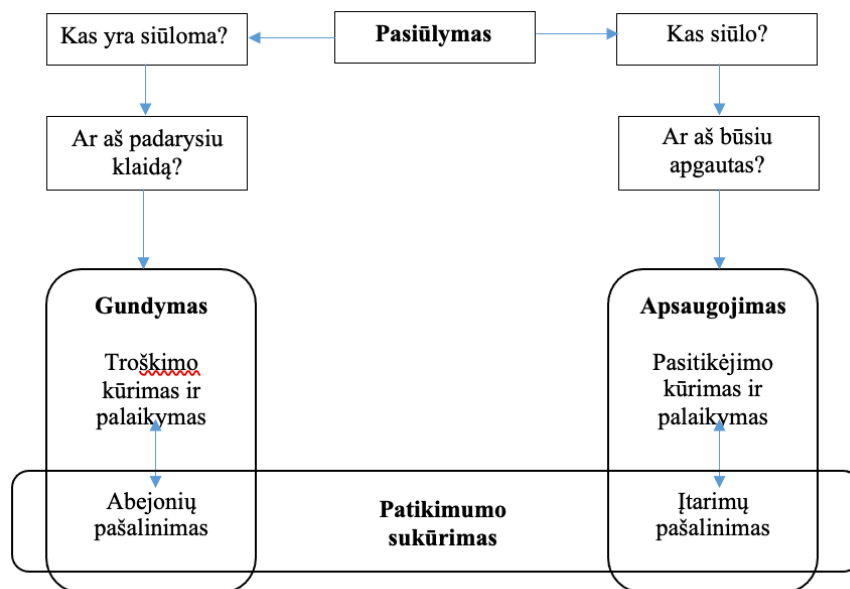
užduotimis, o rizika, kuri atsiranda, gali turėti įtakos ne tik pačiam technologijų naudotojui, bet ir organizacijai ir su ja susijusioms šalims. Rizika, kuri atsiranda, gali atsirasti dėl per didelio technologijų naudotojo pasitikėjimo technologijomis. Per mažas pasitikėjimas technologijomis taip pat nėra palankus tiek organizacijai, tiek jos darbuotojams, todėl toliau bus plačiau analizuojamos šios pasitikėjimo technologijomis rūšys: perdėtas ir per mažas pasitikėjimas.

Perdėtas pasitikėjimas technologijomis

Pasak Xu ir kt. (2014) perdėtas pasitikėjimas technologijomis gali privesti prie netinkamų veiklos rezultatų bei klaidų. Toliau šioje dalyje bus detaliau analizuojama kas yra perdėtas pasitikėjimas technologijomis ir kodėl jis svarbus kiekvienai organizacijai.

Goel'as ir Karri'is (2006) atskleidė, kokią įtaką perdėtas pasitikėjimas technologijomis daro organizacijos veiklai. Autoriai perdėtą pasitikėjimą apibrėžia kaip negebėjimą numatyti ateities, kai atsiranda santykių rizika ir netinkamą kitos šalies požiūrio bei ketinimų įvertinimą. Tokias situacijas galima apibūdinti kaip aplaidumą, kuris atsiranda dėl per didelio pasitikėjimo savimi arba naivumo.

Tamsioji pasitikėjimo technologijomis pusė buvo atskleista ir Laroche, Steyer ir Theron (2019). Jų tyrimas parodė, kad perdėtas pasitikėjimas gali tapti klaidų šaltiniu. Pasitikėjimui technologijomis yra būdingas pažeidžiamumas, kuris pasireiškia per pasitikėjimo praradimą. Pažeidžiami gali būti ne tik žmonės, tačiau ir organizacijos, net tos, kurios yra labai didelės ir galingos. Per didelis pasitikėjimas gali atsirasti ne tik dėl aplaidumo, tačiau tam įtakos gali turėti per didelis patiklumas, kai kita šalis siekia įgauti pasitikėjimą ir juo pasinaudoti. Siekiant įgauti pasitikėjimą, atliekami keli žingsniai: ribojimas, slėpimas, normalizavimas ir gynybą. Visų šių žingsnių paskirtis nuslėpti tikrąją operacijos tikslą, kai tam tikra informacija nuslepia nuo technologijų naudotojų (Laroche ir kt., 2019). Pasitikėjimo įgijimo procesas pateikiamas 8 pav.



8 pav. Patikimumo sukūrimas per abejonių ir įtarimų pašalinimą (Laroche ir kt., 2019)

Pagal 8 paveikslą, pasitikėjimas sukuriama pašalinant technologijų naudotojo abejones ir įtarimus. Abejonių pašalinimas susideda iš anksčiau paminėtų žingsnių, kai ribojama ir slepiama (paslaptį legalizuojant ir paslepiant tikrąją jos esmę), normalizuojant ir apginant savo idėja. Šiuo metodu

įgaunamas technologijų naudotojo pasitikėjimas, nes pašalinami visi įtarimai. Toks pasitikėjimas būtent ir yra perdėto pasitikėjimo forma. Įgavus, šiuo atveju organizacijos ar darbuotojų pasitikėjimą, galima technologijų naudotoją apgauti ir pasisavinti jo konfidencialią informaciją bei duomenis.

Pasitikėjimas yra neatsiejamas nuo sprendimų priėmimo, kai renkamas tarp kelių galimų pasekmių ir svarstoma ar tai padės pasiekti norimo rezultato. Perdėtas pasitikėjimas yra ypač būdingas verslininkams ir tai tarsi jų verslo neatsiejama dalis, nes tokia rizika yra būtina, siekiant išnaudoti pasitaikiusias galimybes. Tačiau prarastas pasitikėjimas turi savo pasekmių: pasitikėjusiojo elgsena gali pasikeisti, kai su laiku iš optimistiško ir rizikuojančio verslininko per laiką ir patirtis tampama atsargesniu ir ne tokiu patikliu. Tai taip pat turi įtakos verslo klimatui: prarastas pasitikėjimas viena šalimi gali turėti įtakos pasitikėjimui ir visoms susijusioms šalims (Goel, Karri, 2006).

Nors analizė buvo atlikta bendrą perdėtą pasitikėjimą įvairiose situacijose, analizuojant pasitikėjimą technologijomis visi pastebėjimai yra taip pat aktualūs. Iš pateiktos analizės galima daryti išvadą, jog perdėtas pasitikėjimas technologijomis turi įtakos asmens galimybei būti apgautam, nukentėti ir prarasti asmeninius duomenis. Trečiosios šalys gali siekti pasinaudoti individu ir įgyti per didelį pasitikėjimą, slepiant savo tikruosius ketinimus. Pasitikėjimas yra neatsiejama bet kokios organizacijos dalis, nes čia ypač dažnai susiduriama su įvairiomis rizikomis. Organizacijoms tenka dažnai surizikuoti ir pasitikėti kitomis šalimis, tačiau vėliau, kai išaiškėja, jog tam tikra šalimi buvo pasitikima per daug, pasitikėjimo lygis gali nukentėti ir iš perdėto pasitikėjimo pereiti į nepakankamą pasitikėjimą. Toliau pateikiama detalesnė šios pasitikėjimo rūšies analizė .

Nepakankamas pasitikėjimas technologijomis

Per mažas pasitikėjimas technologijomis gali atsirasti iš perdėto pasitikėjimo technologijomis, kai atsiranda neigiama technologijų naudojimosi patirtis ir technologijų naudotojas nukenčia. Per mažas pasitikėjimas technologijomis gali nulemti ne efektyvų technologijų panaudojimą ir mažinti darbuotojų produktyvumą ir efektyvumą (Xu ir kt., 2014; Moe, Šmite, 2008).

Pasak Moe ir Šmite (2008), pasitikėjimas yra esminis veiksnys virtualių komandų sėkmės arba nesėkmės atveju. Pasitikėjimas darbo aplinkoje yra būtinas, norint pasiekti efektyvius veiklos rezultatus. Kai atsiranda pasitikėjimo stygius, jis gali paveikti darbuotojų veiksmus, kurie sumažina komandos rezultatus, prailgina gamybos ciklą, sukuria daugiau išlaidų ir gali turėti įtakos produkto kokybei. Nepakankamas pasitikėjimas taip pat siejasi su abejonėmis ar turima informacija yra tinkama, o tai gali nulemti komunikacijos trikdžius.

Pasak Six'as (2008) pagrindinės priežastys dėl ko pasitikėjimas gali sumažėti yra:

1. Netikslus suvokimas arba nesuvokimas kas yra pasitikėjimas.
2. Šalių sutikimo, suvokimo ir noro priimti kito žmogaus įtaką trūkumas. Kai formuojant pasitikėjimą įsitraukia trečioji šalis, abi šalys taip pat turi būti atviros ir įtraukti į pasitikėjimo kūrimo procesą ir trečiąją šalį. Taip pat svarbu atlikti veiksmas – save paversti pažeidžiama prieš kitą šalį ir iškomunikuoja savo siekius pasitikėti. Be to pasitikėjimo stiprinimo procesas turi būti nuolatinis. Pastebima tendencija, jei nesiimama jokių pasitikėjimo lygio keitimo veiksmų, jis linkęs mažėti nei didėti.
3. Ankstesnė neigiama patirtis, kuri neleidžia įgyti pasitikėjimo kitais. Išdavystės patirtis yra daug stipresnė nei gerosios pasitikėjimo patirtys, todėl tai gali sudaryta išankstinį neigiamą nusistatymą prieš pasitikėjimą žmonėmis.

4. Nėra garantijos, jog pasitikėjimas bus išsaugotas. Kai asmuo nusprendžia pasitikėti kitu asmeniu, atsiranda jo pažeidžiamumas, nes niekada negalima garantuoti ar suteiktas pasitikėjimas nebus pažeistas.

Hsiao (2003) analizavo pasitikėjimą technologijomis ir problemas, su kuriomis susiduria technologijų naudotojai. Tyrime saugumas įvardijamas kaip pagrindinė problema, naudojantis technologijomis. Tai apima identifikaciją (viskas kas susiję su slaptažodžiais ir lengvų jų nuspėjamumu), identitetą (technologijos, kurios vartotojo atpažinimui naudoja akies ar pirštų antspaudų atpažinimą) ir kaip trečioji šalis gali pasinaudoti asmeniniais technologijų naudotojo duomenimis. Nepasitikėjimo technologijomis gali atsirasti dėl dviejų priežasčių. Pirmoji susijusi su patikimumu, kai pasitikėjimas sumažėja priklausomai nuo užduoties patikimumo. Pavyzdžiui, darbuotojai kompaniją laiko nepatikima, nes organizacijoje nėra sudarytų formalių procedūrų, kaip elgtis tam tikrose kritinėse situacijose. Kita nepasitikėjimo rūšis atsiranda, kai darbuotojų vertybės nesutampa su organizacijos puoselėjamosiomis vertybėmis. Autoriai taip pat plačiau nagrinėja nepakankamo pasitikėjimo technologijomis rūšis bei kaip jos pasireiškia (žr. 3 lent.).

3 lentelė. Nepasitikėjimo technologijomis rūšys ir jų apibūdinimai (Hsiao, 2003)

Nepasitikėjimo rūšis	Aprašymas
Baimė technologijos kompleksiskumo	Internetiniai nusikaltimai, kurie atsiranda dėl internetinio saugumo spragų, vartotojo kompetencijų trūkumo, sudėtingų sistemų ar užduočių.
Naujos technologijos nežinomumas	Naujų technologijų įgalinimas sukelia baimę, jog verslas taps labiau automatizuotu. Taip pat nepasitikėjimas gali atsirasti tada, kai tam tikros programos yra neapmokestinamos ir tai sukelia abejonių dėl jų patikimumo. Visą tai remiasi į darbuotojų, besinaudojančio technologijomis, kompetencijų stoką.
Abejonės dėl darbo vietos saugumo	Darbuotojai baiminasi, jog dėl tam tikrų technologinių sprendimų įmonėje, gali negauti paaukštinimo, atsiranda baimė dėl darbo vietos praradimo.
Išnaudojimo baimė	Ši baimė gali atsirasti, kai planuojama įsigyti prekes iš mažai pažįstamo ir mažai patikimo tiekėjo.
Neatitinkanti vertė	Pradedant naudotis naujomis technologijomis, gali atsirasti įmonės ir darbuotojų vertybių neatitikimas, kartais net poreikis darbuotojui pakeisti savo įsitikinimus, suvokimą apie pasitikėjimą.

Apibendrinant nepakankamą pasitikėjimą technologijomis, galima teigti, kad jis gali atsirasti dėl neigiamos ankstesnės technologijų naudotojo patirties. Nepasitikėjimas technologijomis gali pasireikšti keliais būdais: kaip baimė dėl technologijos kompleksiskumo, baimė dėl darbo vietos išsaugojimo ar baimė būti išnaudotam. Nepasitikėjimas technologijomis gali pasireikšti ir tuo, jog spartus naujų technologijų diegimas įmonėje ir staigūs pasikeitimai nulemia darbuotojų baimę, atsiranda skirtumai tarp darbuotojų ir organizacijos vertybių (Hsiao, 2003).

Atlikus darbuotojų pasitikėjimo technologijomis mokslinės literatūros analizę, galima padaryti išvadą, jog pasitikėjimas technologijomis yra sąveika tarp dviejų ar daugiau šalių (technologijų naudotojo ir technologijos), kai viena šalis linkusi tapti pažeidžiama ir puoselėja lūkesčius, kad jos pasitikėjimu nebus pasinaudota. Šiame procese nėra užtikrintumo, jog pasitikėjimu nebus pasinaudota, jei pasitikėjimas yra nepateisinamas, tada pasitikėjimas technologijomis gali pasikeisti. Pasitikėjimo technologijomis formavimuisi įtakos turi šeimoje ar artimoje aplinkoje įdiegtas suvokimas apie pasitikėjimą technologijomis bei laikui bėgant patiriami išgyvenimai bei įvairios patirtys. Šiame darbe bus naudojamas Madsen ir Gregor (2000) technologijų pasitikėjimo modelis,

kuris apima pažinimu ir poveikiu pagrįstą pasitikėjimą technologijomis, nes šis modelis yra labiausiai koncentruotas į pasitikėjimo technologijomis dimensijas.

Atlikus mokslinės literatūros analizę, nustatyta, jog darbuotojų pasitikėjimas technologijomis yra svarbus, nes turi įtakos darbuotojų produktyvumui, jų veiklai. Kai technologijomis perdėtai pasitikima, atsiranda galimybė technologijų naudotojui būti apgautam, prarasti asmeninius duomenis, konfidencialią informaciją. Kai prarandamas pasitikėjimas technologijomis, yra nepalanku tiek darbuotojui, tiek organizacijai, nes dėl to gali nukentėti darbuotojų efektyvumas ir veikla.

2.2. Darbuotojų veiklos rezultatai

Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad darbuotojų pasitikėjimo technologijomis yra svarbus dėl darbuotojų veiklos, jos efektyvumo. Dėl šios priežasties toliau analizuojami darbuotojų veiklos rezultatai ir jų dimensijos.

2.2.1. Darbuotojų veiklos rezultatų samprata

Pirmiausia, siekiant apibrėžti darbuotojų veiklos rezultatus, identifikuota, kaip mokslinėje literatūroje apibrėžiama darbuotojų veiklos rezultatų sąvoka ir analizuojama, kaip ji kito (žr. 4 lent.).

4 lentelė. Darbuotojų veiklos vertinimo samprata (sudaryta autorės, remiantis nurodytais autoriais)

Autoriai	Samprata
Islam'as., bin Mohd Rasad'as (2006)	Organizacijos nario indėlis įgyvendinant organizacijos tikslus.
Hameed'as, Waheed'as (2011)	Darbuotojų veiklos rezultatai reiškia darbuotojų produktyvumą ir rezultata, atsirandantį dėl darbuotojų tobulėjimo.
Anitha (2014)	Darbuotojų veiklos rezultatai yra pasiekimai darbe.
Mensah'as (2015)	Darbuotojų gebėjimas atlikti numatytas užduotis ir siekti organizacijos tikslų.
Iqbal'as, Anwar'as, Haider'is (2015)	Veiklos rezultatai apima numatytų pareigų vykdymą, laikantis terminų ir siekiant organizacijos tikslų.
Pawirosumarto, Sarjana's, Muchtar'as (2017)	Veiklos rezultatai yra bendras asmens rezultatas ar sėkmė tam tikrais darbo laikotarpiais, palyginti su darbo standartu, iš anksto nustatytais tikslais ar kriterijais, dėl kurių susitarta.

Islam'as ir bin Mohd Rasad'as (2006) darbuotojų veiklos rezultatus apibūdina kaip indėlį, siekiant organizacinių tikslų. Veiklos rezultatai skirti ne tik efektyviai pasiekti organizacijos tikslus, bet ir siekti naudoti pačiam darbuotojui. Nauda darbuotojui gali pasireikšti grįžamojo ryšio gavimu, pastebėjimu, kai darbas atliekamas itin gerai ir tai atveria naujas karjeros perspektyvas. Organizacijos sėkmė ar nesėkmė priklauso nuo darbuotojų veiklos rezultatų. Darbuotojų rezultatai paveikia organizacijos efektyvumą, todėl organizacijos turėtų investuoti į darbuotojų tobulinimą, kad jie galėtų pasiekti geresnius veiklos rezultatus (Hameed, Waheed, 2011). Anitha (2014) teigia, jog darbuotojų veikla rodo darbuotojų finansinius ar ne finansinius rezultatus. Autorė patvirtina anksčiau išsakytą mintį, jog darbuotojų veiklos rezultatai turi įtakos organizacijos veiklai: „jie yra tiesiogiai susiję su organizacijos veikla ir jos sėkme“.

Darbuotojų veiklos našumas yra itin svarbus, nes tai užtikrina išsikeltų planų bei tikslų laikymąsi, siekiant veiklos rezultatų (Anitha, 2014). Mensah'as (2015) pateikia panašų darbuotojų veiklos apibūdinimą, kaip ir kiti autoriai (organizacijos tikslų siekimas). Tačiau skirtingai nei kiti autoriai, jis

į apibrėžimą įtraukia, kad tai yra gebėjimas. Iqbal'as, Anwar'as ir Haider'is (2015) pritaria Islam'ui ir bin Mohd Rasad'ui (2006), jog darbuotojų veiklos rezultatai padeda siekti organizacijos tikslų. Taip pat autoriai teigia, jog darbuotojų veiklos rezultatai tai darbuotojui paskirtos veiklos vykdymas, kai atliekant užduotis laikomasi nustatytų terminų. Pawirosumarto, Sarjana'as ir Muchtar'as (2017) pateikia detalesnį darbuotojų veiklos rezultatų apibūdinimą. Šioje sąvokoje, skirtingai nei prieš tai analizuoti autoriai, jie įtraukia tai, kad veiklos rezultatams svarbus konkretus laikotarpis, darbo standartas ir nustatyti reikalavimai. Autoriai taip pat patvirtina, kad darbuotojų veiklos rezultatai tiesiogiai veikia organizacijos veiklą ir jos rezultatus.

Pagal išanalizuotą mokslinę literatūrą, darbuotojų veiklos rezultatus galima apibrėžti kaip numatytų pareigų atlikimo rezultatai tam tikru darbo laikotarpiu, kai siekiama organizacijos numatytų tikslų. Į šią sąvoką įtraukta tai, ką dauguma autorių nurodė – organizacijos tikslų siekimas, tačiau taip pat svarbu įtraukti ir tik naujesnės literatūros apibrėžimų kriterijus – kad darbo rezultatai siekiami darbo metu ir kad tai yra numatytų pareigų (sutartų darbų) vykdymas.

2.2.2. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos

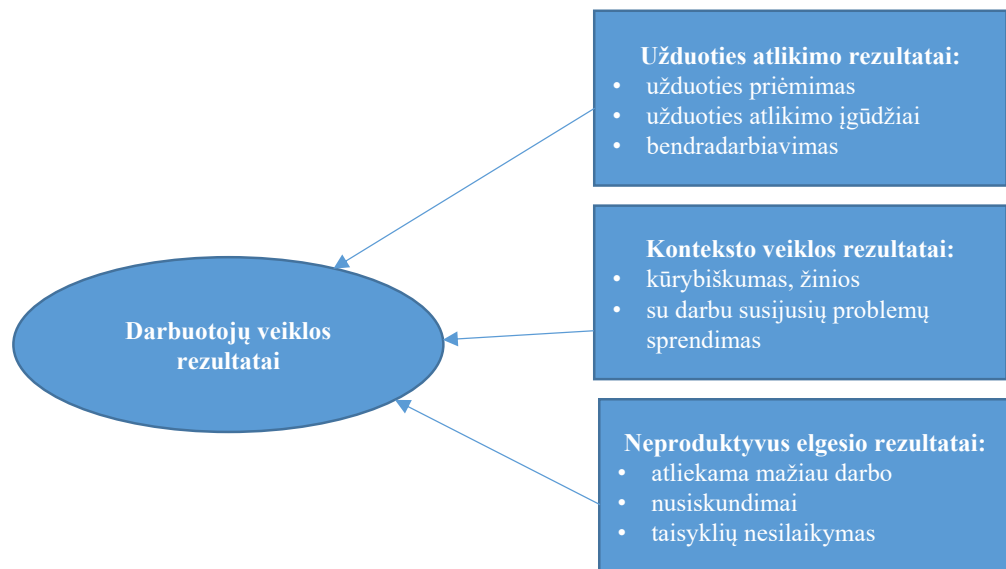
Nustačius kas yra darbuotojų veiklos rezultatai, toliau analizuojama kokios dimensijos juos sudaro. Salgado, Moscoso ir Lado (2003) išskiria pagrindines darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas (žr. 5 lent.).

5 lentelė. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (Salgado, Moscoso, Lado, 2003)

Dimensija	Apibūdinimas
Žinios susijusios su darbu	Žinios, reikalingos atlikti darbus ir išlikti savo srities specialistu.
Efektyvumas	Produktyvumas ir atliekamo darbo kiekis.
Problemų sprendimas	Gebėjimas spręsti problemas greitai ir teisingai.
Gebėjimas adaptuotis	Gebėjimas prisitaikyti prie situacijų dėl darbo poreikių.
Lyderystė	Gebėjimas motyvuoti ir paveikti kitus darbuotojus.
Santykiai	Gebėjimas išlaikyti gerus santykius su kolegomis.
Siekiai	Pasiekimai ir noras progresuoti, siekti geresnių pasiekimų darbe.
Iniciatyva	Iniciatyva imtis naujų užduočių ir kolegų skatinimas.
Požiūris	Atsidavimas tikslams, požiūris aptarnaujant klientus.

Salgado ir kt. (2003) išskiria 9 darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas. Nors autoriai nesuskirsto dimensijų į siauresnes grupes, tačiau tai galima atlikti. Pirmąsias tris dimensijas galim priskirti darbuotojų tiesioginių veiklos rezultatų, kurie numatyti darbuotojų pareiginiuose nuostatuose, dimensijai. Lyderystė, santykiai ir iniciatyva galėtų būti priskirta konteksto veiklos rezultatams, kurie dažniausiai nėra susiję su darbuotojų tiesioginėmis funkcijomis, tačiau prisideda prie organizacijos gerovės, kuri susijusi su darbuotojų santykiais su kolegomis. Kita dimensija - adaptyvios veiklos rezultatai: gebėjimas adaptuotis ir siekiai. Autorių išskirtos dimensijos, susijusios su darbuotojų gebėjimu prisitaikyti prie besikeičiančios aplinkos, pokyčiu toleravimu.

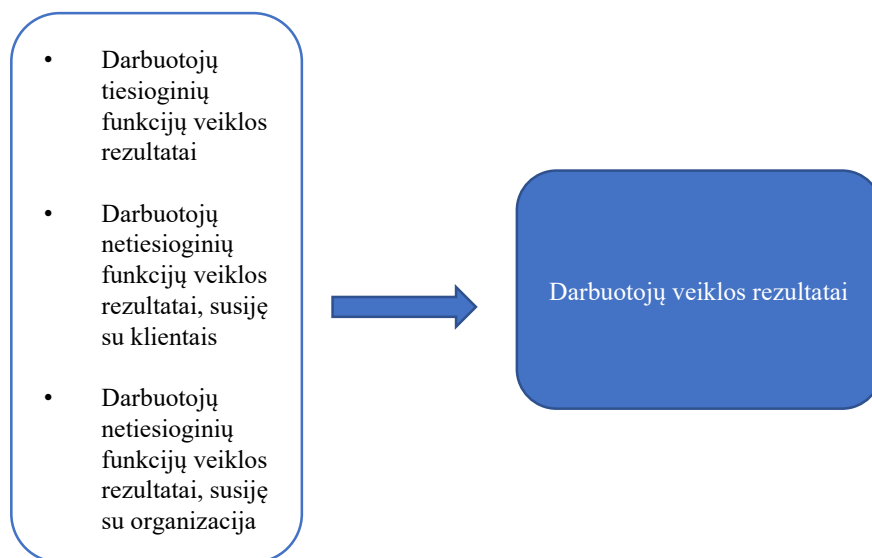
Osazevbaru, Amawhe (2021) ir Koopmans, Bernaards, Hildebrandt'as, De Vet, Van der Beek'as (2014) išskiria tris darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas (žr. 9 pav.).



9 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (sudaryta autorės, remiantis Osazevbaru, Amawhe, 2021; Koopmans, Bernaards, ir kt., 2014)

Užduoties atlikimo rezultatų dimensija yra susijusi su tiesioginėmis darbuotojų pareigomis, kai iš jų tikimasi atviro, skaidraus elgesio, atliekant su tiesioginiu darbu susijusias užduotis. Užduočių atlikimo rezultatai, susiję su gebėjimu užduotis atlikti laiku, jų planavimu, problemų sprendimu atliekant užduotis. Konteksto veiklos rezultatai susiję su elgesiu, kuris palaiko organizacinę, socialinę ir psichologinę aplinką. Konteksto veiklos rezultatų pavyzdžiai būtų: papildomų atsakomybių prisiėmimas, žinių ir gebėjimų tobulinimas, kūrybiški sprendimai atsiradusioms problemoms, iššūkių ieškojimas. Neproduktyvus elgesio rezultatai – tai kas kenkia organizacijos gerovei (Osazevbaru, Amawhe, 2021; Koopmans ir kt., 2014).

Maxham‘as III, Netemeyer‘is ir Lichtenstein‘as (2008) nagrinėja darbuotojų veiklos rezultatus bei jų dimensijas. Pasak autorių darbuotojų veiklos rezultatus sudaro 3 dimensijos: veiklos rezultatai, susiję su tiesioginėmis darbo funkcijomis; veiklos rezultatai, nesusiję su tiesioginėmis darbo funkcijomis, tačiau susiję su klientais arba organizacija (žr. 10 pav.).

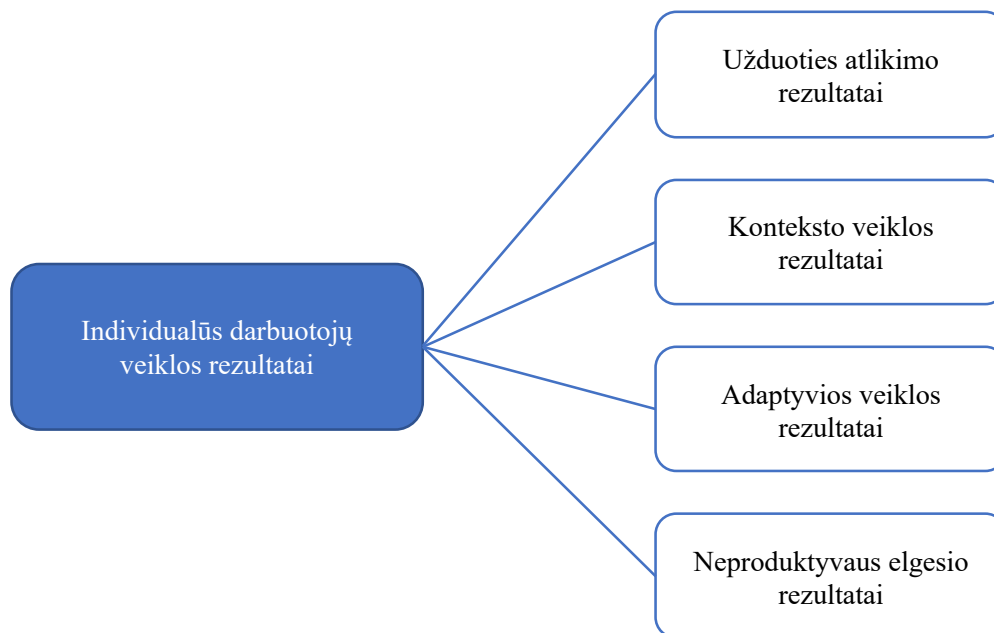


10 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (sudaryta autorės, remiantis Maxham‘u III, Netemeyer‘iu, Lichtenstein‘u, 2008)

Remiantis Maxham‘u III ir kt. (2008) pirmoji dimensija – darbuotojų tiesioginių funkcijų veiklos rezultatai – tai pagrindinių darbuotojų pareigų atlikimo rezultatai, kurie yra įtraukti į oficialų darbuotojų pareigybės aprašymą. Be oficialių pareigų atlikimo, darbuotojai turi išmanyti apie organizaciją, jos produktą, konkurentus bei klientus. Darbuotojų netiesioginių funkcijų veiklos rezultatai, susiję su klientais, apima palankų organizacijos atstovavimą ir klientų aptarnavimą. Šie veiklos rezultatai nėra numatyti darbuotojų formaliuose darbo reikalavimuose, tačiau yra priskiriami kaip papildoma nauda organizacijai. Tokia darbuotojų veikla pasireiškia per savanorišką iniciatyvą, kuri gerina paslaugas bendraujant su klientais. Darbuotojų netiesioginių funkcijų veiklos rezultatai, susiję su organizacija, pasireiškia per inicijuotą organizacijos gerovės skatinimą.

Kaip ir prieš tai nagrinėti autoriai, Maxham‘as III ir kt. (2008) pateikia panašias darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas. Nors dimensijų pavadinimai skiriasi, tačiau pagrindinės mintys išlieka tos pačios: darbuotojų tiesioginių funkcijų vykdymo rezultatai, netiesioginių funkcijų vykdymo rezultatai (kitais konteksto veiklos rezultatai). Skirtingai nei prieš tai nagrinėti autoriai, Maxham‘as III ir kt. (2008) neišskiria neproduktyvaus elgesio rezultatų dimensijos ir labiau koncentruojasi į organizacijai naudingus darbuotojų veiklos rezultatus.

Remiantis Koopmans, Bernaards, Hildebrandt‘u, Schaufeli‘u, de Vet, van der Beek‘u (2011) galima išskirti keturias darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas: užduoties atlikimo rezultatai, konteksto ir adaptyvios veiklos rezultatai bei neproduktyvaus elgesio rezultatai (žr. 11 pav.). Šios dimensijos turi konkrečius rodiklius, kuriais galima apibrėžti ir įvertinti kiekvieną iš dimensijų (žr. 6 lent.).



11 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Schaufeli, de Vet, van der Beek, 2011)

Užduoties atlikimo rezultatų dimensiją galima apibūdinti kaip kompetenciją, kuri reikalinga darbuotojui atlikti pagrindines darbo funkcijas. Pagrindiniai rodikliai, kurie apibūdina užduoties atlikimo dimensiją, yra konkrečios darbo užduoties atlikimo kompetencija, techniniai įgūdžiai bei darbo atlikimas. Konteksto veiklos rezultatai tai individualus darbuotojų elgesys, kuris palaiko organizacinę, socialinę ir psichologinę aplinką. Šis elgesys viršija formaliai numatytus darbo tikslus, pavyzdžiui, papildomų užduočių ėmimasis, iniciatyvos rodymas, naujokų apmokymą. Adaptyvios veiklos rezultatai apima darbuotojų reakciją į pokyčius bei gebėjimą prie jų prisitaikyti. Adaptyvios

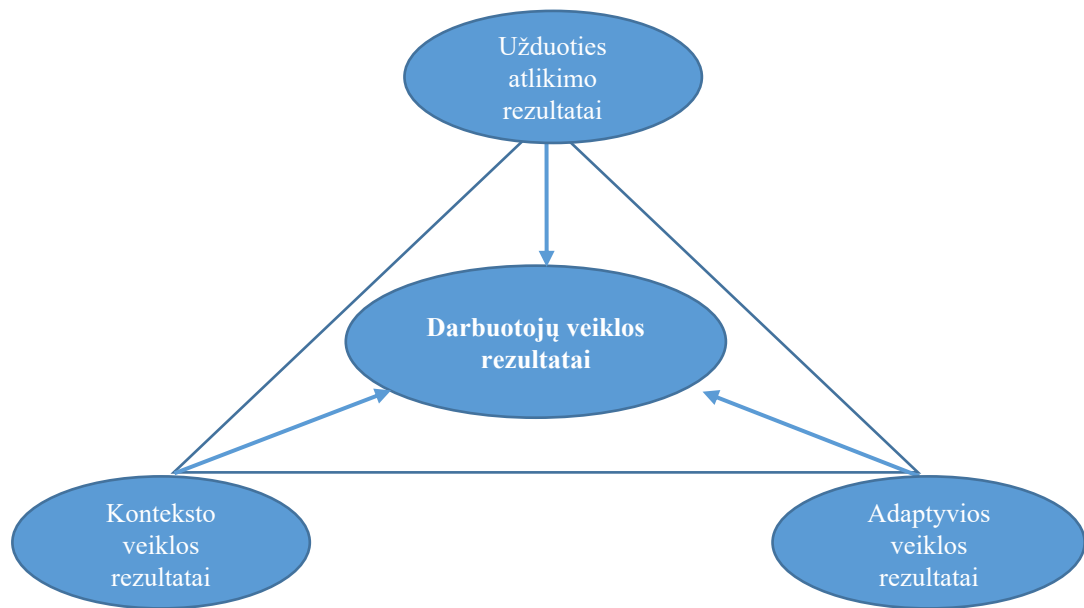
veiklos rezultatai apima kūrybišką problemų sprendimą, gebėjimą spręsti neįprastas ir netikėtas situacijas darbe, naujų užduočių, technologijų ir procedūrų mokymąsi, prisitaikymą prie kitų asmenų. Ketvirtoji dimensija yra neproduktyvaus elgesio rezultatai, šis elgesys kenkia organizacijos gerovei. Tai apima tokią elgesį kaip: pravaikštos, vėlavimas į darbą, vagystės ir piktnaudžiavimas (Koopmans ir kt., 2011). Visi aptartų dimensijų rodikliai pateikti 6 lentelėje.

6 lentelė. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų rodikliai (Koopmans ir kt., 2011)

Dimensija	Rodikliai
Užduoties atlikimo rezultatai	Darbų atlikimas, darbo kokybė, darbo kiekis, darbo įgūdžiai, profesinės žinios, profesinių žinių atnaujinimas, tikslus ir tvarkingas darbo atlikimas, planavimas bei organizavimas, administravimas, sprendimų priėmimas, problemų sprendimas, žodinė bei rašytinė komunikacija, resursų priežiūra bei kontrolė.
Konteksto veiklos rezultatai	Papildomos užduotys, iniciatyva, entuziazmas, dėmesys pareigoms, išradingumas, darbštumas, atkaklumas, motyvacija, atsidavimas, iniciatyvumas, kūrybiškumas, bendradarbiavimas ir pagalba kitiems, mandagumas, efektyvi komunikacija, santykių palaikymas, atsidavimas organizacijai.
Adaptyvios veiklos rezultatai	Naujienu generavimas, inovatyvios idėjos, tikslų ir planų pritaikymas pagal situaciją, naujų užduočių ir technikų mokymasis, buvimas lanksčiu ir atviru kitiems, kitų supratimas, atsparumas, kantrybė, greita reakcija, tinkamas elgesys.
Neproduktyvaus elgesio rezultatai	Elgesys, ne susijęs su užduotimis, per dažnos ar per ilgos pertraukos, pravaikštos, skundimasis, vėlavimas, neteisingas užduočių atlikimas, nelaimingi įvykiai, kolegų įžeidinėjimas bei apkalbos, pykčiai bei ginčai su kolegomis, saugumo nesilaikymas, piktnaudžiavimas privilegijomis, agresija, vagystės.

Lentelėje nurodyti rodikliai veikia darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas. Be rodiklių, šios dimensijos taip pat veikia viena kitą. Nors užduoties atlikimo rezultatų dimensija skiriasi, tačiau yra susijusi su konteksto veiklos rezultatų dimensija. Tiek užduoties atlikimo rezultatai, tiek konteksto veiklos rezultatai nepriklausomai prisideda prie bendrų darbuotojų veiklos rezultatų, tačiau tai atliekama skirtingomis priemonėmis. Dėl šiuolaikinių darbo sąlygų, skirtumas tarp užduoties atlikimo rezultatų ir konteksto veiklos rezultatų gali tapti neryškus: vis dažniau konteksto veiklos rezultatai yra netiesiogiai arba tiesiogiai reikalaujami iš darbuotojų. Be to, priklausomai nuo darbo pobūdžio, tam tikras elgesys gali būti vertinamas kaip užduoties atlikimo rezultatai arba konteksto veiklos rezultatai. Konteksto veiklos rezultatai ir neproduktyvaus elgesio rezultatai pasižymi neigiamu ryšiu, nes konteksto veiklos rezultatai reikalauja atsidavimo organizacijai, o neproduktyvaus elgesio rezultatai yra susiję su kenkimu organizacijai. Kadangi adaptyvios veiklos rezultatai laikomi elgesiu, kuris teigiamai veikia darbuotojų veiklos rezultatus, galima tikėtis teigiamo santykio su užduoties atlikimo rezultatų ir konteksto veiklos rezultatų bei neigiamo santykio su neproduktyvaus elgesio rezultatais (Koopmans ir kt., 2011).

Pradhan'as ir Jena's (2017) pateikia darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas. Pasak autorių, darbuotojų veiklos rezultatai susideda iš trijų dimensijų (žr. 12 pav.). Kaip ir anksčiau nagrinėti autoriai, Pradhan'as ir Jena'as (2017) išskiria užduoties atlikimo rezultatus, konteksto veiklos rezultatus ir adaptyvios veiklos rezultatus, tačiau skirtingai nei anksčiau nagrinėti autoriai, neišskiria neproduktyvaus elgesio rezultatų dimensijos.



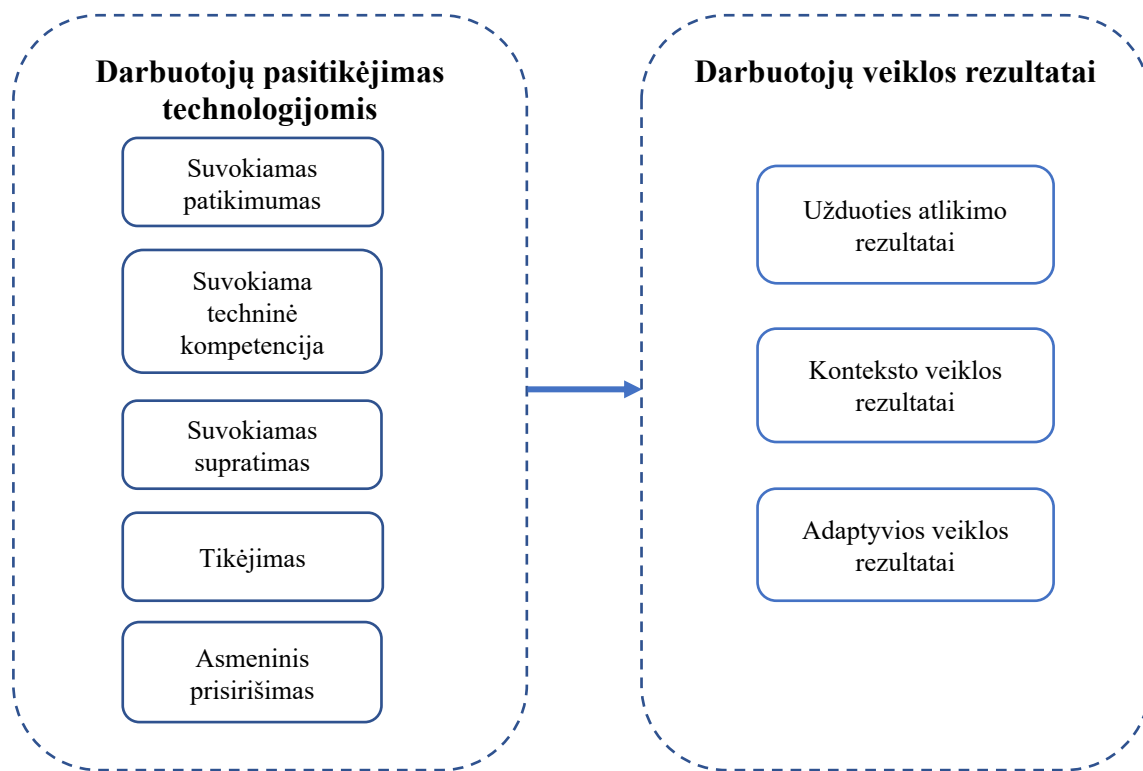
12 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos (Pradhan, Jena, 2017)

Pirmoji dimensija yra užduoties atlikimo rezultatai (angl. *task performance*) – tai yra aiškus darbuotojų elgesys, kuris apima pagrindinių darbo pareigų, numatytų pareiginiuose nuostatuose, atlikimo rezultatus. Užduoties atlikimo rezultatai reikalauja kognityvinių gebėjimų: žinios apie užduotį (reikalingos techninės žinios ar principai, užtikrinantys darbo atlikimą ir gebėjimą atlikti daugybę užduočių), užduoties įgūdžiai (techninių žinių pritaikymas sėkmingai atlikti užduotį) ir užduoties įpročiai (įgimtas gebėjimas reaguoti į paskirtus darbus, kurie palengvina arba trukdo atlikti darbą). Antroji dimensija – adaptyvios veiklos rezultatai (angl. *contextual performance*) tai darbuotojų sugebėjimas prisitaikyti prie dinamiškos aplinkos, atliekant darbus ir užduotis. Adaptyvios veiklos rezultatai reikalauja darbuotojų gebėjimo efektyviai susidoroti su nepastoviomis darbo aplinkybėmis, pavyzdžiui, dėl technologinių pertvarkymų, pagrindinės darbo užduoties pakeitimų, organizacijos pertvarkymo ir pan. Trečioji dimensija – konteksto veiklos rezultatai (angl. *adaptive performance*). Tai proocialus elgesys, kuris atliekamas organizacijos nario, nukreiptas į kitus organizacijos narius, siekiant skatinti kitų narių tobulėjimą ir yra pademonstruotas darbinėje aplinkoje. Tokio elgesio yra tikimasi iš darbuotojų, tačiau jis nėra apibrėžtas darbuotojų pareiginiuose nuostatuose. Šis elgesys yra svarbus kuriant geresnę darbo aplinką ir pasireiškia bendradarbiavimu, ištikimybe ir ryžtu (Pradhan, Jena, 2017).

Nors nagrinėti autoriai iš dalies pateikia skirtingas darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas, tačiau pagrindinės jų yra susijusios su užduoties atlikimo, konteksto ir adaptyvios veiklos rezultatais. Užduoties atlikimo rezultatų dimensija yra susijusi su darbuotojų tiesioginių darbo funkcijų vykdymu, kai atliekamos užduotys, kurios numatytos darbuotojų pareiginiuose nuostatuose. Adaptyvios veiklos rezultatai – tai darbuotojų gebėjimas prisitaikyti prie įvairių pokyčių: tiek organizacinių, tiek darbo pobūdžio. Konteksto veiklos rezultatus dauguma autorių apibrėžia kaip darbuotojų iniciatyvą padėti, bendradarbiauti su kitais darbuotojais. Paprastai ši veikla nėra įtraukta į darbuotojų pareiginius nuostatus, tačiau toks elgesys yra naudingas organizacijai ir prisideda prie jos gerovės.

2.3. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinis modelis

Atlikus mokslinės literatūros analizę, nustatyta, jog darbuotojų pasitikėjimas technologijomis susideda iš pažinimu ir poveikiu pagrįsto pasitikėjimo technologijomis, kuriuos sudaro penkios dimensijos. Mokslinės literatūros analizė parodė, jog darbuotojų veiklos rezultatai susideda iš trijų dimensijų. Pagal tai sudarytas modelis, kuris atspindi prielaidą, jog darbuotojų pasitikėjimo technologijomis daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams (žr. 13 pav.).



13 pav. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinis modelis (sudaryta autorės, remiantis Madsen, Gregor, 2000; Pradhan‘u, Jena‘u, 2017; Koopmans ir kt., 2011)

Šiame darbe pasirinktos Madsen ir Gregor (2000) technologijų pasitikėjimo dimensijos, nes skirtingai, nei kiti analizuoti autoriai, jie, tiriant pasitikėjimą technologijomis, labiau fokusuojasi į technologijų dimensijas, nei pašalinius – aplinkos, socialinius, institucinius. Šiame modelyje daroma prielaida, jog darbuotojų pasitikėjimas technologijomis turi įtakos darbuotojų veiklos rezultatams. Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis susideda iš pažinimu bei poveikiu pagrįsto pasitikėjimo technologijomis. Pažinimu pagrįstas pasitikėjimas technologijomis apima technologijų naudotojo sistemos charakteristikų suvokimą. Poveikiu pagrįstas pasitikėjimas tai emocinė reakcija į naudojamą technologijas. Pažinimu ir poveikiu pagrįstas pasitikėjimas technologijomis susideda iš smulkesnių dimensijų: pažinimu pagrįstas pasitikėjimas – suvokiamas supratimas, suvokiama techninė kompetencija bei suvokiamas patikimumas. Suvokiamas supratimas tai technologijų naudotojo gebėjimas numatyti būsimą technologijų elgesį. Suvokiama techninė kompetencija - remiantis technologijų naudotojo įvedama informacija, technologijų tinkamas ir teisingas įvestos informacijos panaudojimas. Suvokiamas patikimumas pasireiškia, kaip technologijų naudotojas tikisi nuoseklaus, įprasto technologijų veikimo. Poveikiu pagrįstas pasitikėjimo technologijomis dimensijos – technologijų naudotojo asmeninis prisirišimas bei tikėjimas. Asmeninis prisirišimas pasižymi tuo, kad technologijų naudotojui malonu ir patogiu naudotis technologijomis, jis jas mėgsta bei jaučia

prisirišimą. Tikėjimas pasireiškia, jog technologijų naudotojas tiki technologijų veikimu ateityje, net ir neišbandytose situacijose (Madsen, Gregor, 2000).

Pasak Pradhan'o ir Jena'o (2017) darbuotojų veiklos rezultatus sudaro trys dimensijos: užduoties atlikimo rezultatai, adaptyvios veiklos rezultatai ir konteksto veiklos rezultatai. Užduoties atlikimo rezultatai apima pareiginiuose nuostatuose numatytų darbų atlikimo rezultatus. Užduoties atlikimo rezultatai reikalauja kognityvinių gebėjimų: reikalingos žinios apie užduotį (reikalingos techninės žinios ar principai, užtikrinantys darbo atlikimą ir gebėjimą atlikti daugybę užduočių), užduoties įgūdžių (techninių žinių pritaikymas sėkmingai atlikti užduotį) ir užduoties įpročių (įgimtas gebėjimas reaguoti į paskirtus darbus, kurie palengvina arba trukdo atlikti darbą). Antroji dimensija – adaptyvios veiklos rezultatai tai darbuotojų sugebėjimas prisitaikyti prie dinamiškos aplinkos atliekant darbus ir užduotis. Adaptyvios veiklos rezultatai reikalauja darbuotojų gebėjimo efektyviai susidoroti su nepastoviomis darbo aplinkybėmis, pavyzdžiui, dėl technologinių pertvarkymų, pagrindinės darbo užduoties pakeitimų, organizacijos pertvarkymo ir pan. Trečioji dimensija – konteksto veiklos rezultatai. Tai individualus darbuotojų elgesys, kuris palaiko organizacinę, socialinę ir psichologinę aplinką. Šis elgesys viršija formaliai numatytus darbo tikslus, pavyzdžiui, papildomų užduočių ėmimasis, iniciatyvos rodymas, naujokų apmokymą. Toks elgesys yra tikimasis iš darbuotojų, tačiau jis nėra apibrėžtas darbuotojų pareiginiuose nuostatuose. (Pradhan, Jena, 2017; Koopmans ir kt., 2011).

Remiantis atlikta mokslinės literatūros analize, daroma prielaida, kad darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Siekiant įvertinti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams atliekamas empirinis tyrimas, kurio metodologija pristatoma kitoje dalyje.

3. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams empirinio tyrimo metodologija

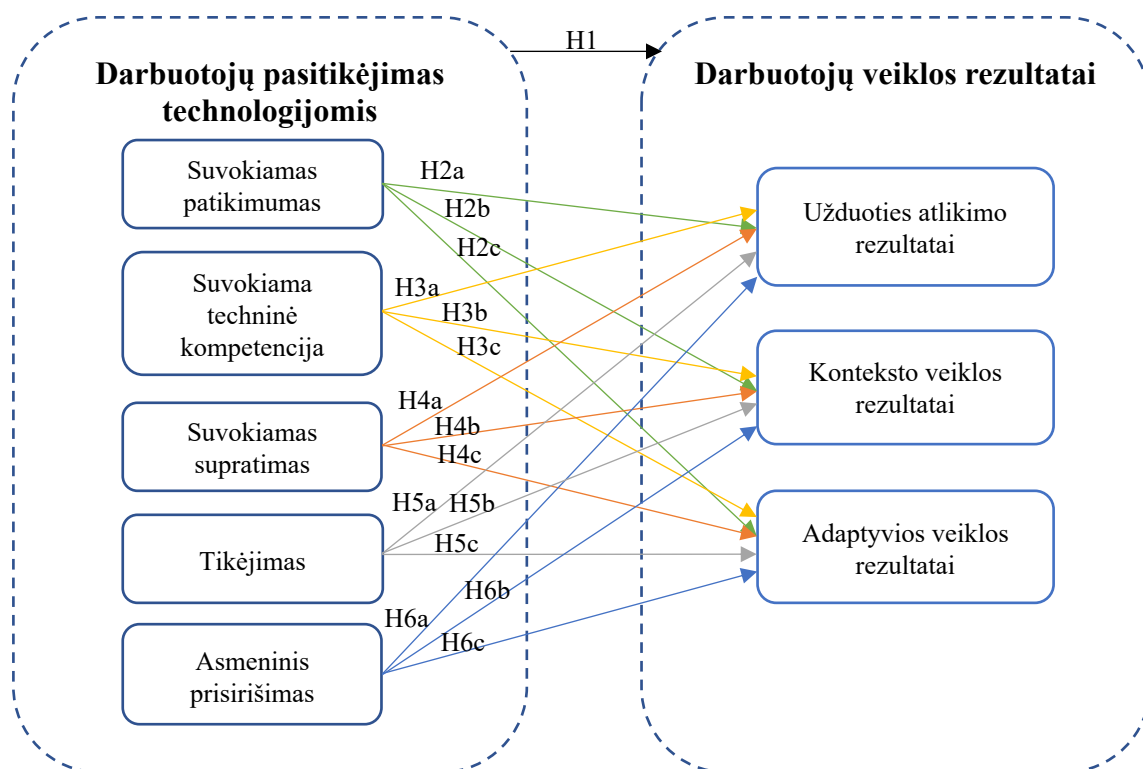
Ankstesnėje dalyje buvo aptarta darbuotojų pasitikėjimo technologijomis samprata, pasitikėjimo technologijomis modeliai, darbuotojų veiklos rezultatai bei sudarytas teorinis darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams modelis. Šioje dalyje pateikiama darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams empirinio tyrimo metodologija.

Tyrimo tikslas – empiriškai nustatyti, kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams.

Tyrimo uždaviniai:

1. nustatyti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis;
2. įvertinti darbuotojų veiklos rezultatus;
3. nustatyti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų tarpusavio sąsajas.
4. įvertinti, kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams.

Tyrimo hipotezės – tyrimo modelis sudarytas iš darbuotojų pasitikėjimo technologijomis, kuris susideda iš suvokiamo patikimumo, suvokiamos techninės kompetencijos, suvokiamo supratimo, tikėjimo ir asmeninio prisirišimo bei darbuotojų veiklos rezultatų: užduoties atlikimo rezultatų, adaptyvios ir konteksto veiklos rezultatų. Šiame tyrime iškeliamos hipotezės pateiktos 14 paveiksle.



14 pav. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams empirinio tyrimo hipotezės

H1: Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams.

H2: Suvokiamas patikimumas daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams: užduoties atlikimo rezultatams (H2a), konteksto veiklos rezultatams (H2b), adaptyvios veiklos rezultatams (H2c).

H3: Suvokiama techninė kompetencija daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams: užduoties atlikimo rezultatams (H3a), konteksto veiklos rezultatams (H3b), adaptyvios veiklos rezultatams (H3c).

H4: Suvokiamas supratimas daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams: užduoties atlikimo rezultatams (H4a), konteksto veiklos rezultatams (H4b), adaptyvios veiklos rezultatams (H4c).

H5: Tikėjimas technologijomis daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams: užduoties atlikimo rezultatams (H5a), konteksto veiklos rezultatams (H5b), adaptyvios veiklos rezultatams (H5c).

H6: Asmeninis prisirišimas daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams: užduoties atlikimo rezultatams (H6a), konteksto veiklos rezultatams (H6b), adaptyvios veiklos rezultatams (H6c).

H1 yra pagrindinė šio tyrimo hipotezė. Papildomos hipotezės iškeltos, remiantis moksline literatūra, kurioje nustatyta, jog darbuotojų pasitikėjimas technologijomis gali būti pagrįstas pažinimu ir poveikiu, kuriuos sudaro penkios dimensijos. Darbuotojų veiklos rezultatus sudaro trys anksčiau minėtos dimensijos. Šiame tyrime siekiama ištirti ne tik kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams, bet ir kokią įtaką atskiros darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijos daro darbuotojų veiklos rezultatų dimensijoms.

3.1. Tyrimo dizainas ir metodai

Pasirinktas kiekybinis tyrimas, nes juo galima išanalizuoti reiškinių santykį ir ryšį (Bell ir kt., 2018). Šiuo tyrimu bus siekiama nustatyti, koks yra darbuotojų pasitikėjimas technologijomis, remiantis nustatytomis pasitikėjimo technologijomis dimensijomis. Taip pat subjektyviai įvertinti darbuotojų veiklos rezultatus, pagal teoriniuose sprendiniuose nustatytas darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas. Taip pat nustatyti, kokią įtaką atskiros pasitikėjimo technologijomis dimensijos daro darbuotojų veiklos rezultatų dimensijoms bei kokia darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų veiklos rezultatams.

Empiriniam tyrimui pasirinktas atvejo tyrimo dizainas. Kiekybiniai tyrimai apima metodus, kuriais bandoma išmatuoti ir apskaičiuoti socialinius reiškinius bei jų tarpusavio ryšius (Bell, Bryman, Harley, 2018). Kiekybinis tyrimas pasirinktas, nes siekiama išmatuoti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis, jų veiklos rezultatus bei darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Duomenų rinkimo metodas – anketinė apklausa. Duomenų rinkimui, analizei bei darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams nustatymui bus naudojama „SPSS Statistics“ programa.

Naudoti duomenų analizės metodai apima koreliacinę analizę tarpusavio ryšių nustatymui ir regresinę analizę įtakai nustatyti. Siekiant nustatyti ryšio tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų stiprumą, naudojama koreliacinė analizė. Remiantis Bekešiene (2015), konstrukto ryšio stiprumui nustatyti, skaičiuojamas koreliacijos koeficientas, kurio reikšmės gali svyruoti nuo -1 (neigiamas ryšys) iki +1 (teigiamas ryšys). Koreliacijos koeficientų reikšmės pateiktos 7 lentelėje.

7 lentelė. Koreliacijos koeficiento stiprumo vertinimas (Bekešiene, 2015)

Koreliacijos koeficientas	Koreliacijos stiprumas
nuo 0 iki 0,2	Labai silpna
nuo 0,2 iki 0,4	Silpna
nuo 0,4 iki 0,7	Vidutinė
nuo 0,7 iki 0,9	Stipri
daugiau nei 0,9	Labai stipri

Regresinė analizė skirta patikrinti tyrimo hipotezes. Siekiant patikrinti modelio patikimumą, apskaičiuoti regresinės analizės tinkamumo rodikliai. Modelis tinkamas, kai daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas – $R^2 > 0,2$, o reikšmingumo lygmuo – $p < 0,05$. Nepriklausomo kintamojo įtaką priklausomam kintamajam rodo β koeficientas.

Galiausiai, pateikiamos kiekybinio tyrimo išvagos bei pateikiamos išvados, kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams.

3.2. Kiekybinio tyrimo instrumentas ir eiga

Kiekybiniam tyrimui atlikti bus naudojama anketinė apklausa, kuri sudaryta iš 2 klausimų grupių. (žr. 8 lent.). 1 – 5 klausimų grupės, susijusios su darbuotojų pasitikėjimo technologijomis nustatymu. 6 – 7 klausimų grupės – kaip darbuotojai vertina savo veiklos rezultatus pagal teoriniame modelyje nustatytas darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas.

Anketinė apklausa patalpinta internete ir išsiųsta visiems organizacijos darbuotojams. Anketoje galima rasti informaciją apie tyrimo tikslą, tyrimo konfidencialumas, paaiškinimas, jog technologijas reikėtų suprasti plačiąja prasme – respondentas turėtų galvoti apie visas savo darbo veikloje naudojamas duomenų sistemas, įrangą, kompiuterinius prietaisus ir kt. Respondentų atsakymams įvertinti naudojama 5-ių balų Likerto skalė (1 – visiškai nesutinku, 2 - nesutinku, 3 – nei sutinku, nei nesutinku, 4 - sutinku, 5 – visiškai sutinku). Kiekybinio tyrimo instrumentas pateiktas 1 priede.

8 lentelė. Kiekybinio tyrimo instrumento struktūra

Instrumento dalys	Interviu klausimai
Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis	1 – 5 klausimų grupės (iš viso 25 klausimai) Madsen, Gregor (2000) žmogaus pasitikėjimo technologijomis skalė
Darbuotojų veiklos rezultatai	6 – 8 klausimų grupės (iš viso 23 klausimai) Pradhan'o , Jena'o (2017) darbuotojų veiklos rezultatų skalė
Baigiamieji klausimai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lytis 2. Amžius 3. Išsilavinimas 4. Darbo stažas organizacijoje 5. Pareigos (vadovaujančios ar ne)

Teoriniuose sprendiniuose, remiantis Madsen ir Gregor (2000), išskirtos pasitikėjimo technologijomis dimensijos. Pirmosios 5 klausimų grupės, skirtos išanalizuoti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis, kai 1 klausimų grupė skirta išanalizuoti suvokiamą patikimumą, 2 klausimų grupė – suvokiamą techninę kompetenciją, 3 klausimų grupė – suvokiamą supratimą, 4 klausimų grupė – tikėjimą technologijomis, 5 klausimų grupė – asmeninį prisirišimą. Remiantis

Pradhan'u ir Jena'u (2017) ir Koopmans ir kt. (2011), buvo išskirtos 3 dimensijos, kurios sudaro darbuotojų veiklos rezultatus. Instrumento 6 klausimų grupė yra skirti ištirti užduoties atlikimo rezultatus, 7 klausimų grupė – adaptyvios veiklos rezultatus, 8 – konteksto veiklos rezultatus.

Siekiant įvertinti sudaryto instrumento patikimumą, apskaičiuotas Cronbach'o alfa koeficientas (žr. 9 lent.). Remiantis Pukėnu (2009), Cronbacho alfa koeficiento reikšmė, kuri gerai sudarytam klausimynui turėtų būti didesnė už 0,7.

9 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų skalių patikimumas

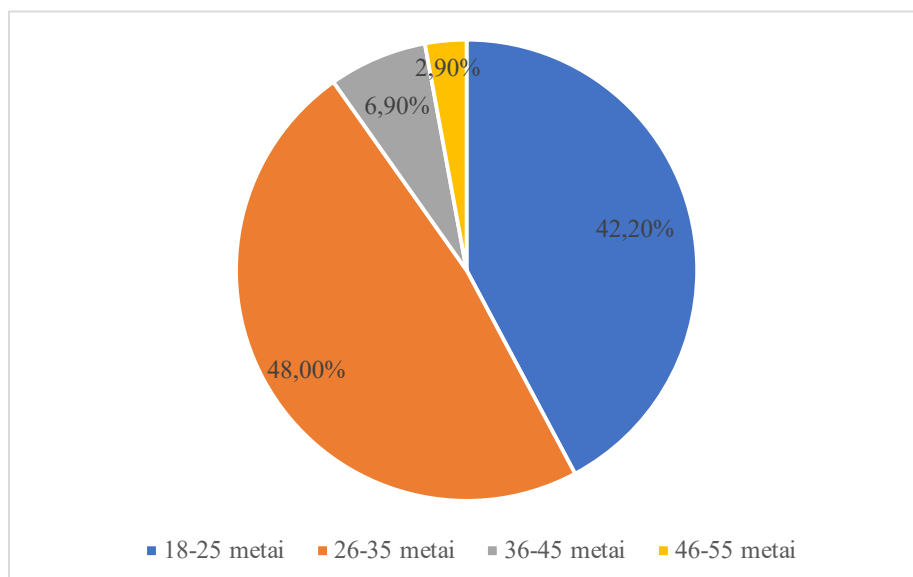
Klausimų grupės	Cronbach'o alfa	Teisinių skaičius
1. Suvokiamas patikimumas	0,737	5
2. Suvokiama techninė kompetencija	0.797	5
3. Suvokiamas supratimas	0.835	5
4. Tikėjimas	0.854	5
5. Asmeninis prisirišimas	0.836	5
6. Užduoties atlikimo rezultatai	0.818	6
7. Adaptyvi veiklos rezultatai	0.808	7
8. Konteksto veiklos rezultatai	0.800	10

Remiantis atliktais skaičiavimais, visų skalių Cronbach'o alfa yra didesnė bei 0,7, todėl sudarytas skales galima laikyti patikimomis.

3.3. Tiriamųjų imtis ir jos charakteristikos

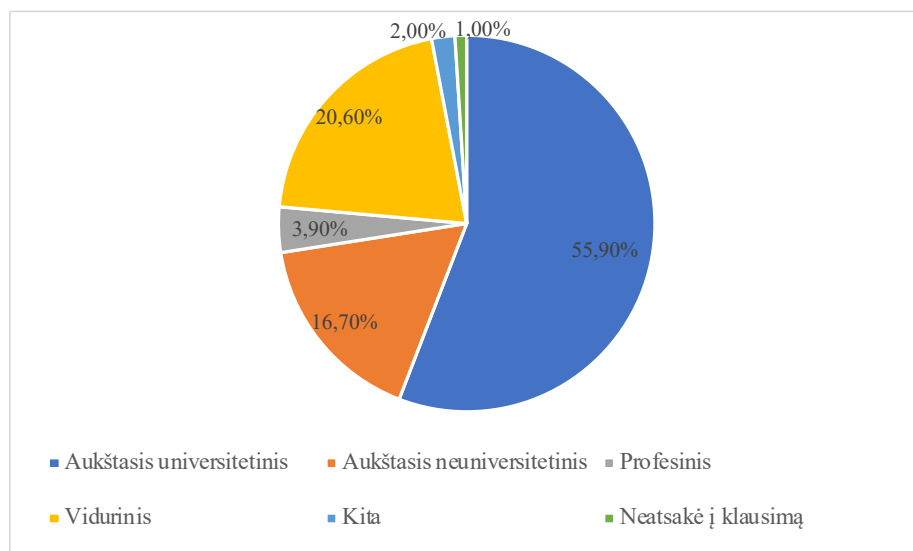
Tyrimas atliekamas apklausiant pasirinktos organizacijos, kuri aptarnauja logistikos įmones, darbuotojus. Įmonė teikia visas su logistika susijusias paslaugas: apskaitą, darbuotojų įdarbinimą, sunkvežimių nuomą, sunkvežimių remontą ir kt. Jungtinėse Amerikos Valstijose (toliau – JAV), veikiančioms logistikos įmonėms. Įmonė veikia jau daugiau nei 10 metų, visi įmonės darbuotojai yra lietuviai, tačiau dalis jų dirba ir gyvena JAV. Į tyrimą būtų įtraukti visi įmonės darbuotojai, kurie dirba tiek Lietuvoje, tiek JAV. Šiuo metu įmonėje dirba 130 darbuotojų, iš kurių 102 darbuotojai atsakė į klausimą, todėl anketų grįžtamumo procentas – 78 proc.

Organizacijoje iš viso dirba 130 darbuotojų, 102 dalyvavo šiame tyrime, iš jų 80 proc. moterys ir 18 proc. – vyrai. Įmonėje didžiąją dalį darbuotojų sudaro moterys, nes didžioji dalis darbo specifikos yra susijusi su apskaita, dokumentų tvarkymu ir analizavimu. Vyrai, kurie dirba organizacijoje, dirba skambučių centre ir aptarnauja klientus (sunkvežimių vairuotojus, dispečerius ir kt.). Didžioji dalis respondentų užima nevadovaujančias pareigas (88 proc.), vadovaujančių darbuotojų dalis siekia 12 proc. Šiuos rezultatus nulemia tai, kad įmonėje daug techninio bei su klientų aptarnavimu susijusio darbo, o vadovus turi kiekvienas iš departamentų. Kaip pasiskirstė respondentai pagal amžių, pateikiama 15 paveiksle.



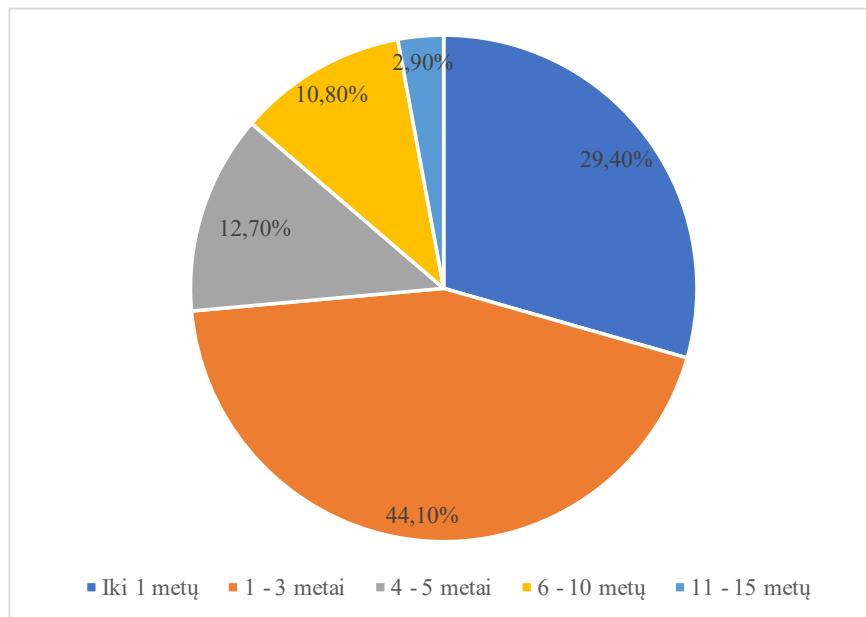
15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc.

Didžiają dalį respondentų sudarė 26-35 metų (48 proc.) darbuotojai, tačiau taip pat nemažą dalį sudarė 18-25 metų (42 proc.) darbuotojai. Organizacijoje dirba pakankamai jauni darbuotojai, nes dažniausiai, priimant naujus darbuotojus specialūs kvalifikaciniai bei kompetenciniai reikalavimai nėra keliami, nes dirba su JAV apskaita, darbo specifika, todėl visko apmokama darbo vietoje. Dėl šios priežasties galima įdarbinti jaunesnius darbuotojus, kurie turi mažiau darbo patirties, tačiau gali dirbti lanksčiu darbo grafiku (paskutinė pamaina dirba iki 1 val. ryto Lietuvos laiku). Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą pateiktas 16 paveiksle.



16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc.

Didžioji dalis respondentų turi aukštąjį išsilavinimą (56 proc.), tačiau daugiau nei 20 proc. respondentų turi vidurinį išsilavinimą, apie 17 proc. turi aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą. Tai nulemia, jau anksčiau minėta priežastis, jog daugumai darbo pozicijų nėra keliami specifiniai kvalifikacijos reikalavimai, todėl priimami įvairaus išsilavinimo darbuotojai. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažą organizacijoje pateiktas 17 paveiksle.



17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažą organizacijoje, proc.

44 proc. respondentų dirba nuo 1 iki 3 metų analizuojamoje organizacijoje, tačiau taip pat nemaža dalis respondentų (29 proc.) dirba tik iki 1 metų. Itin ilgai dirbančių darbuotojų yra maža dalis, šioje apklausoje dalyvavo 11 proc. respondentų, kurie dirba 6-10 metų, o daugiau nei 10 metų dirba apie 3 proc., respondentų. Pakankamai mažą stažą turinčių darbuotojų skaičių, galima pagrįsti tuo, kad organizacija ypač pastaruosiu metu pradėjo augti, todėl priima vis daugiau naujų darbuotojų.

3.2. Tyrimo etika

Tyrimas atliekamas laikantis pagrindinių tyrimo etikos principų: teisingumo, geranoriškumo, teisės gauti tikslią informaciją.

1. *Teisingumo principas*: anketinės apklausos klausimai yra sudaryti korektiškai, neįžeidžiant bei užtikrinant respondento privatumą. Anketos pradžioje tyrimo dalyviai supažindinami su tyrimo tikslu. Respondentams pateikiamas užtikrinimas, jog bus išsaugotas anonimiškumas, o pagrindinės jų charakteristikos pateikiamos kaip statistiniai duomenys.

2. *Geranoriškumo principas*: tyrimas yra suderintas su analizuojamos logistikos įmonės vadovais, jie neprieštarauja, jog įmonės darbuotojai dalyvautų tyrime. Tyrime dalyvauja tik savanoriai tyrimo dalyviai, kurie sutinka būti tyrimo dalimi bei pasidalinti savo patirtimi bei išvalgomis.

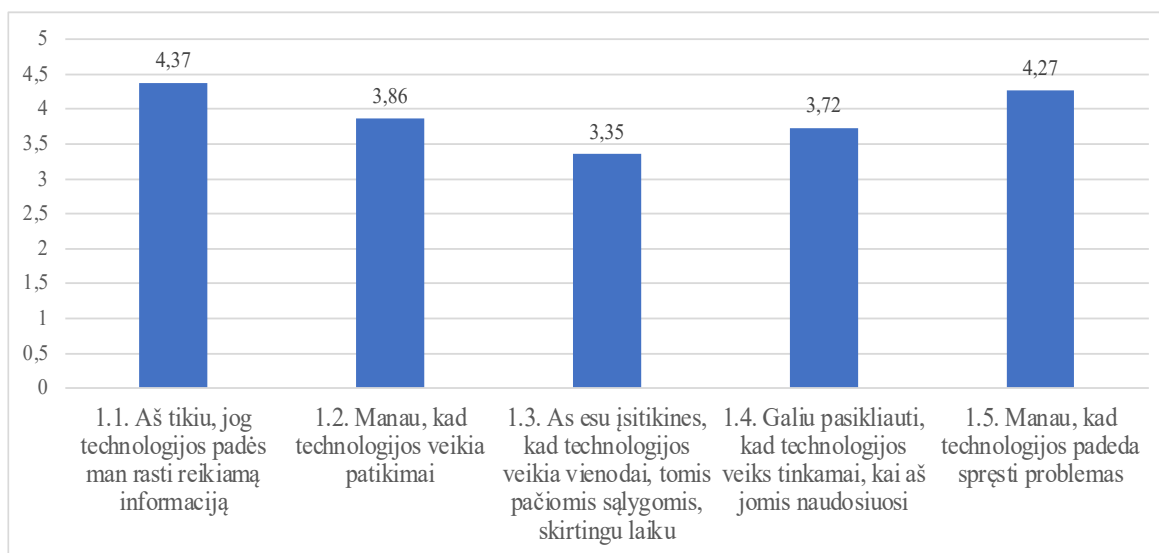
3. *Tikslios informacijos principas*: tyrimo dalyviams užtikrinama, kad jei gautų visą reikiamą informaciją apie tyrimą ir tyrėją. Nurodomas elektroninio pašto adresas, kuriuo jie gali tyrimo metu ar vėliau po tyrimo susisiekti ir išsakyti savo klausimus.

4. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams tyrimo rezultatai ir diskusija

Šioje dalyje pateikiami aprašomosios pagrindinių tyrimo konstrukčių statistinės analizės, rezultatai. Taip pat pateikiami koreliacinės analizės, kai analizuojamas ryšio stiprumas tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis bei darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų, rezultatai. Skyriaus pabaigoje pateikiami regresinės analizės, kuria matuojama darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų veiklos rezultatams, rezultatai.

4.1. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams aprašomosios analizės rezultatai

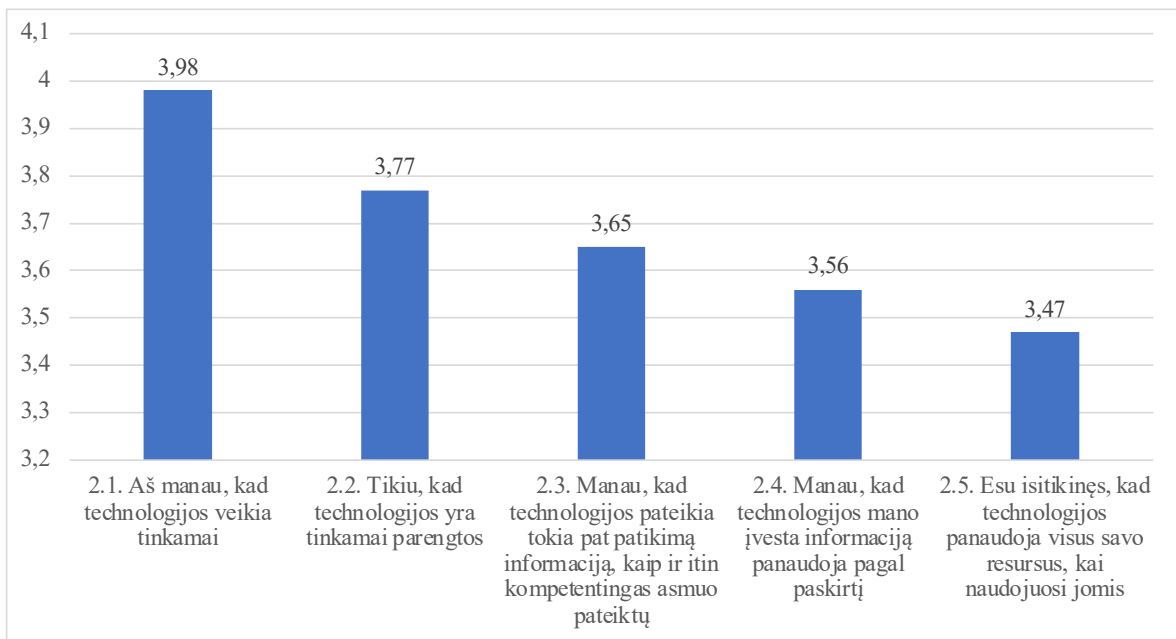
Pirmiausia, respondentai, remiantis Likerto skale, įvertino suvokiamo patikimu teiginius, kurie apima pažinimu pagrįsta pasitikėjimą technologijomis. Kaip pasiskirsto respondentų atsakymai, pateikti 18 pav.



18 pav. Suvokiamo patikimumo teiginių vertinimo vidurkiai

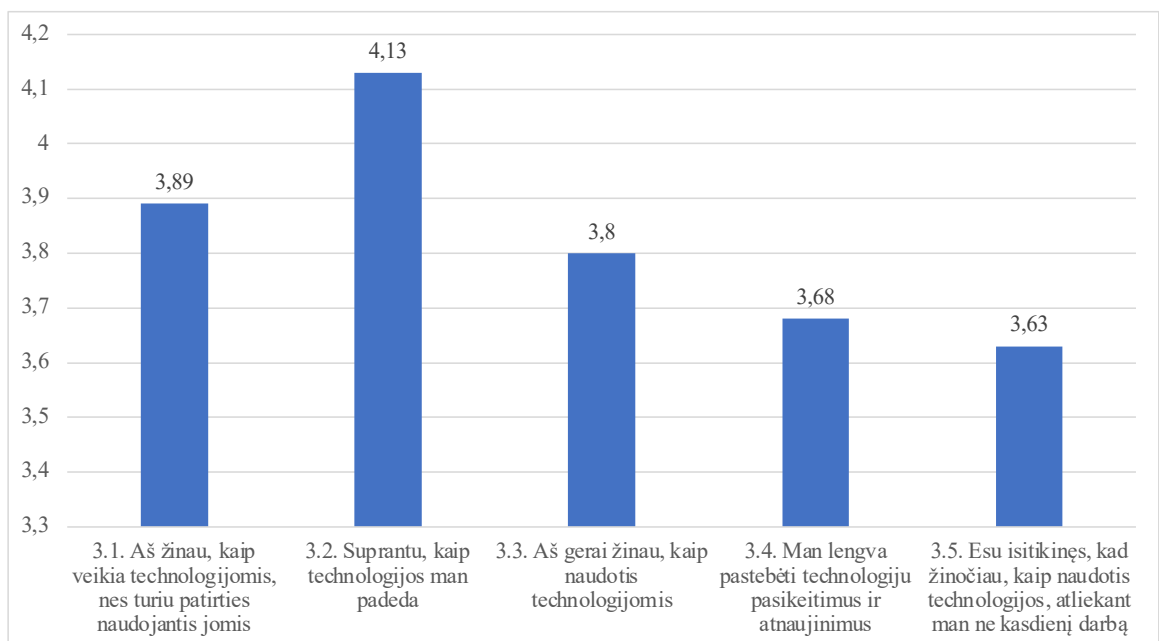
Suvokiamas patikimumas matuoja darbuotojų pasitikėjimą dėl nuoseklaus ir sklandaus technologijų veikimo. Teiginiai, su kuriais respondentai labiausiai sutiko, yra, jog technologijos padeda surasti reikiamą informaciją (4,37 balo) bei padeda spręsti problemas (4,27 balo). Žemiausiai įvertinti teiginiai yra apie vienodą technologijų veikimą skirtingu metu, vienodomis sąlygomis (3,35 balo) bei pasitikėjimą, kad technologijos veiks tinkamai, kai jomis naudojasi respondentas (3,72 balo). Respondentų vertinimas atskleidė, jog darbuotojai tiki, jog technologijos jiems padeda išspręsti problemas, surasti reikiamą informaciją. Respondentams labiausiai kyla abejonių dėl technologijų veikimo skirtingu laiku, tai atskleidžia, jog darbuotojai mažiau pasitiki technologijomis dėl to, nes jog gali neveikti sklandžiai tam tikru laiku. Analizuotų teiginių vidurkiai svyruoja tarp 3 – 4 balų, todėl galima teigti, jog suvokiamas patikimumas yra aukščiausiai įvertintas iš visų teiginių grupių, tai rodo, kad darbuotojų tiki technologijų nauda ieškant informacijos bei problemų sprendimo.

Analizuojant pažinimu pagrįstą pasitikėjimą, vienas iš elementų yra suvokiama techninė kompetencija. Suvokiamos techninės kompetencijos teiginių vidurkiai, remiantis respondentų atsakymais, pateikiami 19 paveiksle.



19 pav. Suvokiamos techninės kompetencijos teiginių vertinimo vidurkiai

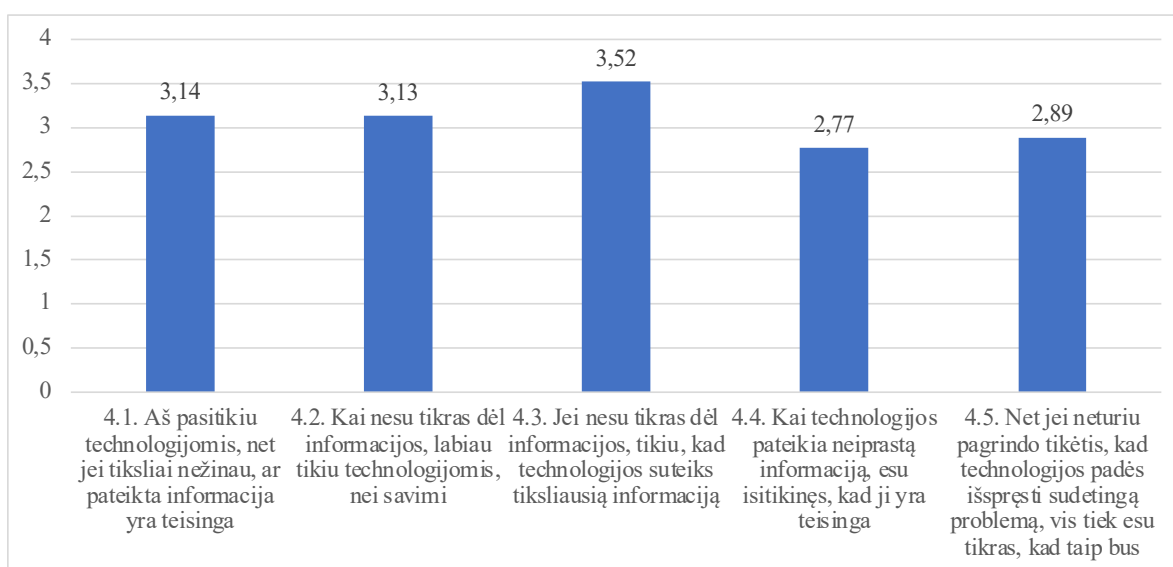
Suvokiama techninė kompetencija parodo ar darbuotojai tiki, jog technologijos panaudoja tinkamai jų pateiktą informaciją. Analizuojant suvokiamą techninę kompetenciją, respondentai aukščiausiai įvertino teiginį apie tinkamą technologijų veikimą (3,98 balo) bei tinkamą parengimą (3,77 balo). Žemiausią vertinimą surinkę teiginiai – dėl technologijų pilnų resursų panaudojimo (3,47 balo) ir respondentų įvestos informacijos tinkamo panaudojimo (3,65 balo). Rezultatai atskleidžia, jog darbuotojai tiki tinkamu technologijų veikimu bei pasitiki jų parengimu, tačiau abejoja ar tikrai panaudojami visi jų resursai, kai jomis naudojamosi. Visų šių teiginių balas 3,69, todėl, galima teigti, jog darbuotojai tiki, kad technologijos yra tinkamai parengtos ir tinkamai panaudoja jų informaciją. Toliau analizuojama kaip pasiskirsto suvokiamo supratimo teiginių vidurkiai (žr. 20 pav.).



20 pav. Suvokiamo supratimo teiginių vertinimo vidurkiai

Suvokiamas supratimas – tai darbuotojų gebėjimas numatyti technologijų elgesį ateityje. Iš visų suvokiamo supratimo teiginių, respondentai aukščiausiai įvertino teiginį apie technologijų pagalbos supratimą (4,13 balo). Teiginys, jog respondentai žinotų, kaip naudotis technologijomis atliekant neįprastą darbą (3,63 balo) buvo įvertintas žemiausiai, kartu su teiginiu apie technologinius pokyčius (3,68 balo). Gauti rezultatai parodė, kad darbuotojai pripažįstą technologijų pagalbą bei turi patirties naudojantis jomis, todėl supranta kaip jos veikia, tačiau negebėtų atlikti ne kasdienio darbo. Taip pat matoma, kad darbuotojams iškyla problemų pastebėti technologijų atnaujinimus, o tai gali turėti neigiamos įtakos darbo efektyvumui. Gauti teiginių rezultatai svyruoja tarp 3,5-4 balų, todėl suvokiamas supratimas yra aukštesnis už vidutinį, todėl galima teigti, jog darbuotojai supranta technologijų naudą ir kaip jos jiems padeda.

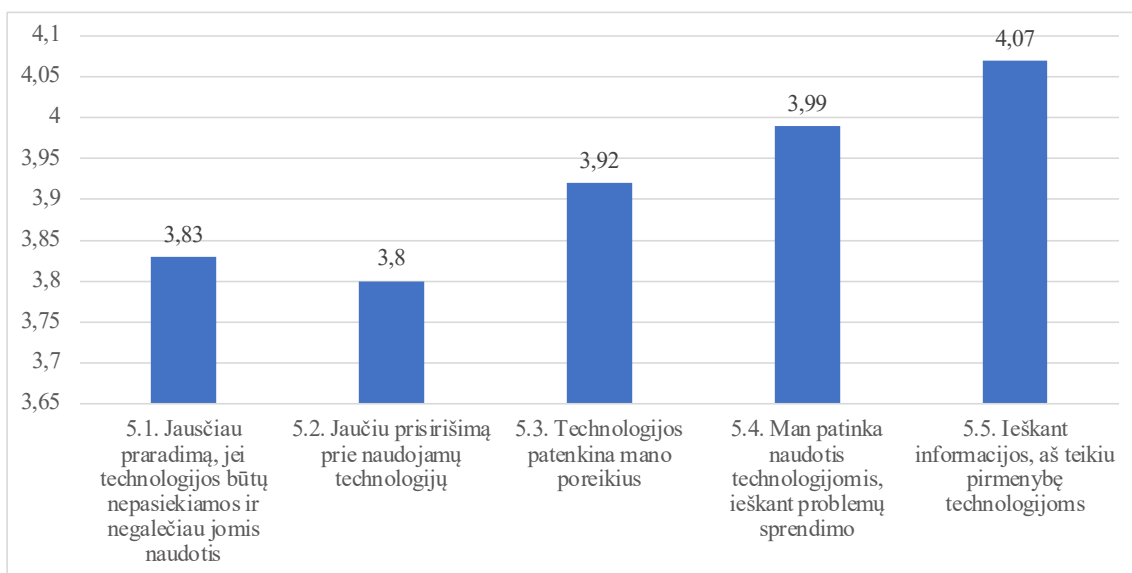
Mokslinėje literatūroje nustatyta, jog poveikiu pagrįstą pasitikėjimą sudaro tikėjimas bei asmeninis prisirišimas. Kaip pasiskirstė respondentų atsakymai dėl poveikiu pagrįsto pasitikėjimo dimensijos – tikėjimo, pateikta 21 paveiksle.



21 pav. Tikėjimo technologijomis teiginių vertinimo vidurkiai

Tikėjimas technologijomis parodo, ar darbuotojai pasitiki technologijų veikimu situacijose, kurios nėra jam išbandytos. Vertinant darbuotojų tikėjimą technologijomis, visų teiginių vidurkis yra vidutinis, nes vidurkiai svyruoja tarp 2-3 balų. Respondentai palankiausiai įvertino teiginį, jog technologijos gali suteikti tiksliausią informaciją (3,52 balo) bei jie tikisi, jog technologijos gali suteikti patikimą informaciją, net kai nėra aišku ar ši informacija teisinga. Reikėtų atkreipti dėmesį, jog pastarasis teiginys įvertintas tik šiek tiek daugiau ne vidutiniškai (3,14 balo). Respondentai mažiausiai sutiko su teiginiu, jog jie pasitiki technologijomis, kai pateikiama informacija yra neįprasta (2,77 balo). Tikėjimo technologijomis rezultatai atskleidė, kad darbuotojai tikisi iš technologijų sulaukti tiksliausios informacijos, tačiau darbuotojams kyla abejonių, ar technologijos pateikia tikslą informaciją, kai ji pasirodo neįprasta. Be to, darbuotojai nėra linkę tikėti, kad technologijos padės spręsti problemas.

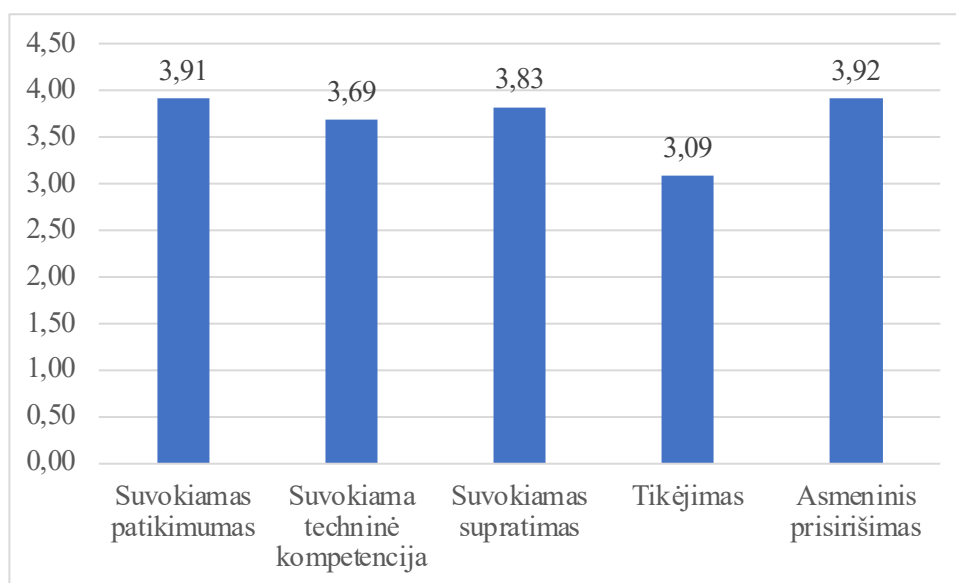
Toliau analizuojami tyrimo rezultatai, atspindintys darbuotojų asmeninį prisirišimą prie technologijų (žr. 22 pav.).



22 pav. Asmeninio prisirišimo teiginių vertinimo vidurkiai

Asmeninis prisirišimas rodo, kaip respondentai yra prisirišę prie naudojamų technologijų, kiek jiems malonu bei patogiu jomis naudotis. Teiginiai, su kuriais labiausiai respondentai sutiko: „ieškant informacijos pirmenybė teikiama technologijoms“ (4,07 balo), „man patinka naudotis technologijomis ieškant informacijos“ (3,99 balo). Respondentai mažiausiai sutiko su teiginiais, jog jaučia prisirišimą prie naudojamų technologijų (4,07 balo) bei jautų praradimą, jei negalėtų naudotis technologijomis (3,83 balo). Remiantis šiais rezultatais galima teigti, kad darbuotojai teikia pirmenybę technologijoms, kai ieško tam tikros informacijos, be to, jiems patinka naudotis technologijomis. Nors teiginiai, susiję su prisirišimu ir praradimu, buvo įvertinti žemiausiai iš visos šios teiginių grupės, tačiau jų vertinimas yra aukštesnis už vidutinį. Apibendrinant, visų asmeninio prisirišimo teiginių vertinimo vidurkis yra aukštesnis už vidutinį, kas rodo darbuotojų asmeninį prisirišimą prie technologijų.

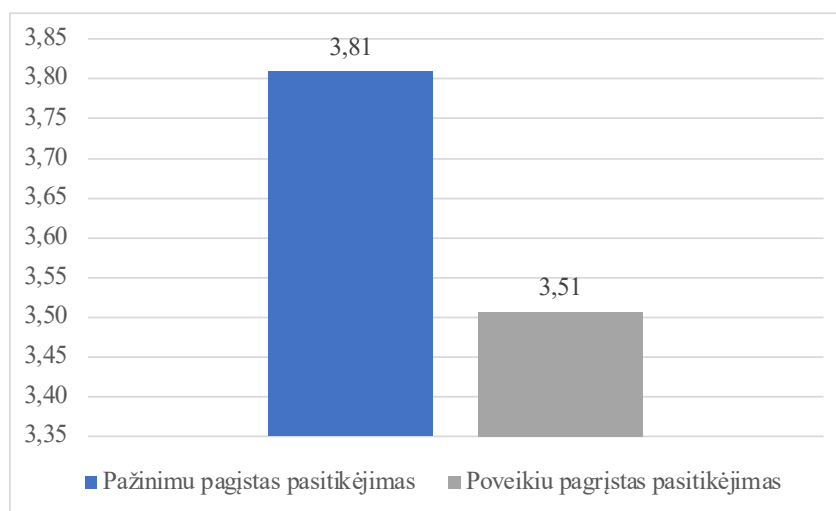
Toliau apibendrinami rezultatai apie darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijas ir pateikiami jų vertinimo vidurkiai (žr. 23 pav.).



23 pav. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų vertinimo vidurkiai

Visų analizuotų klausimų grupių, susijusių su darbuotojų pasitikėjimu technologijomis, svyruoja apie 3 balus. Aukščiausias balas yra asmeninio prisirišimo (3,92 balo), kuris yra artimas suvokiamo patikimumo balui – 3,91. Žemiausiai įvertinta tikėjimo klausimų grupė, jos vertinimas siekia šiek tiek daugiau nei 3 balus (3,09). Tai parodo, kad darbuotojai yra prisirišę prie naudojamų technologijų, jiems malonu naudotis technologijomis ir jie tiki, kad technologijos padeda spręsti problemas ir suteikia informaciją. Darbuotojams kyla abejonių ar technologijos veiks tinkamai, kai atsiranda naujos, neišbandytos situacijos.

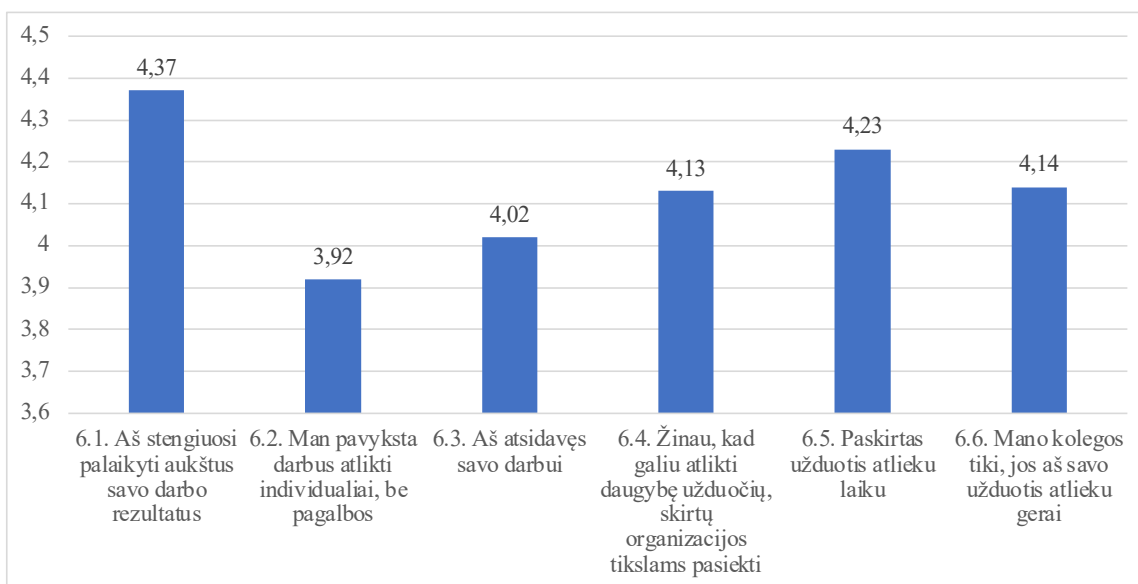
Mokslinėje literatūroje nustatyta, kad darbuotojų pasitikėjimas technologijomis susideda iš pažinimu bei poveikiu pagrįsto pasitikėjimo technologijomis. Pažinimu ir poveikiu pagrįsto pasitikėjimo technologijomis dimensijų vertinimo vidurkiai pateikti 24 paveiksle.



24 pav. Pažinimu ir poveikiu pagrįsto pasitikėjimo technologijomis dimensijų vertinimo vidurkiai

Pažinimu pagrįstas pasitikėjimas technologijomis yra respondentų įvertintas aukščiau nei poveikiu pagrįstas pasitikėjimas. Pažinimu pagrįstas pasitikėjimas technologijomis buvo įvertintas 3,81 balo, tai parodo, kad darbuotojai suvokia naudojamų technologijų charakteristikas. Poveikiu pagrįstas pasitikėjimas įvertintas mažiau – 3,52 balo, tačiau šis rezultatas vis tiek yra aukštesnis nei vidutinis. Rezultatai rodo, kad darbuotojai labiau supranta naudojamų technologijų sistemų charakteristikas, tačiau rodo mažesnę emocinę reakciją į naudojamą technologijas, kam įtakos turi žemas tikėjimas dėl tinkamo technologijų veikimo ateityje, nenumatytose situacijose.

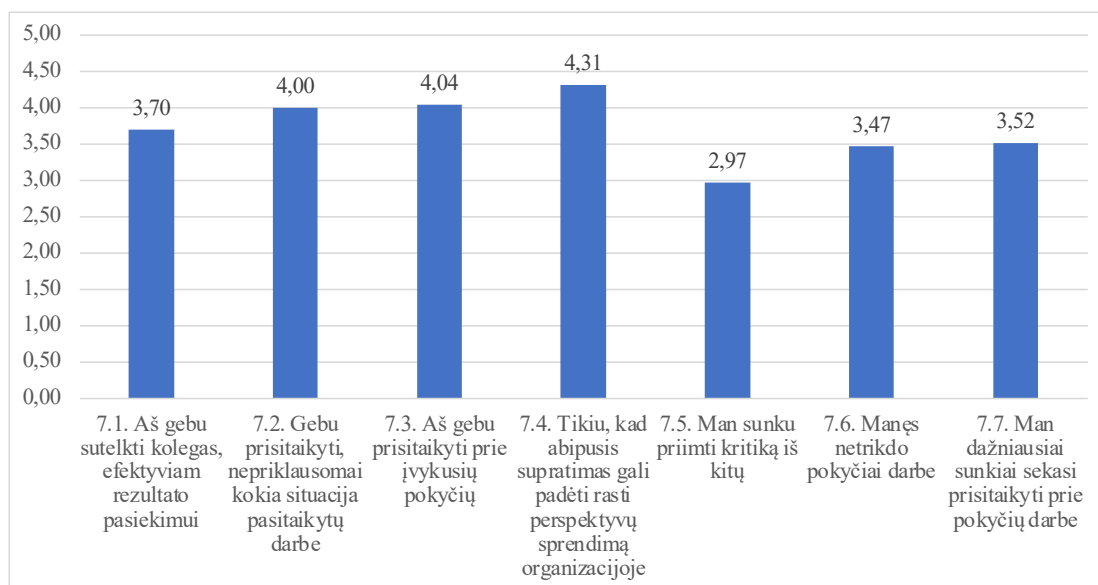
Mokslinėje literatūroje nustatyta, jog darbuotojų veiklos rezultatus sudaro 3 dimensijos: užduoties atlikimo rezultatai, adaptyvios ir konteksto veiklos rezultatai. Toliau bus atliekama analizė, pagal šias dimensijas sudarytų klausimų grupių. Kaip pasiskirsto užduoties atlikimo rezultatų teiginių vertinimo vidurkiai pateikta 25 paveiksle.



25 pav. Užduoties atlikimo rezultatų teiginių vertinimo vidurkiai

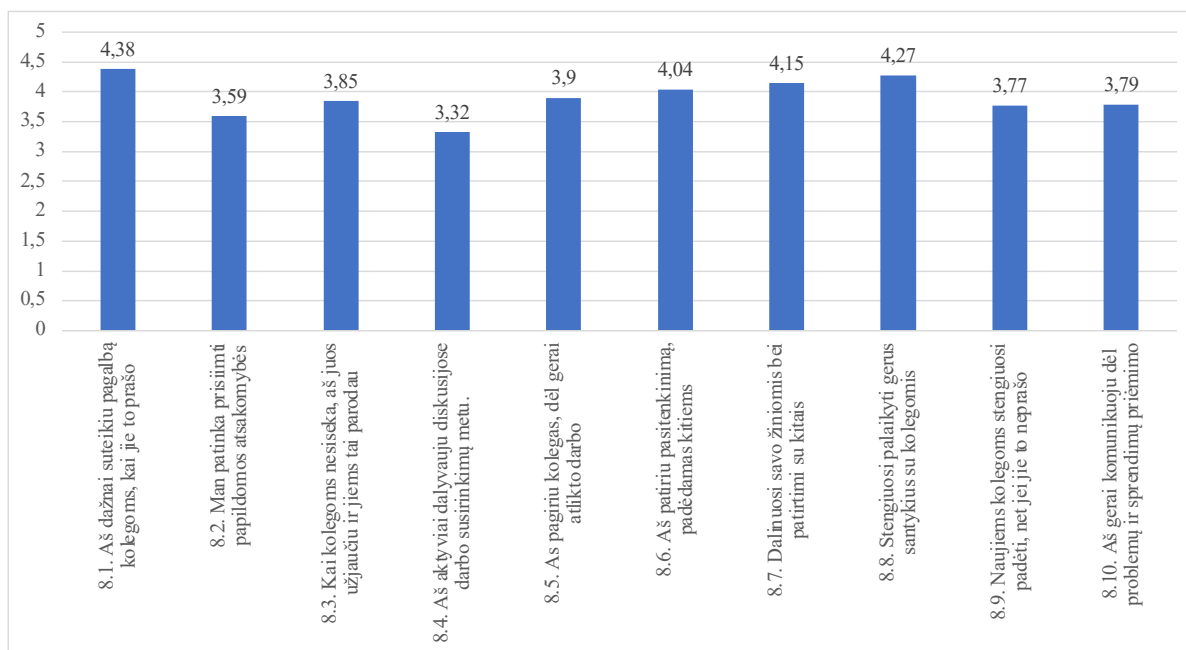
Užduoties atlikimo rezultatai tai darbuotojų tiesioginių funkcijų veiklos rezultatai, kurie numatyti pareiginiuose nuostatuose. Iš visų užduoties atlikimo rezultatų teiginių, palankiausiai respondentų įvertintas teiginys, susijęs su respondentų pastangomis palaikyti aukštus darbo rezultatus (4,37 balo). Žemiausiai įvertintas teiginys – „man pavyksta užduotis atlikti be kitų pagalbos“ (3,92 balo) bei „aš atsidavęs savo darbui“. Nors tai žemiausiai įvertini balai šioje klausimų kategorijoje, tačiau jų vertinimas pakankamai aukštas (artimas 4 balams). Užduoties atlikimo rezultatų teiginių vertinimo vidurkiai yra aukšti, nes jų rezultatas svyruoja tarp 3,9 – 4,4. Rezultatai atskleidžia, jog darbuotojai aukštai vertina savo veiklos rezultatus, kurie susiję su užduoties atlikimo rezultatais. Darbuotojai stengiasi palaikyti aukštus veiklos rezultatus, paskirtas užduotis atlikti laiku, tačiau jiems iškyla sunkumų atlikti užduotis individualiai, be kitų pagalbos, tačiau bendri tyrimo rezultatai rodo, jog darbuotojai užtikrina aukštus veiklos rezultatus.

Kita darbuotojų veiklos vertinimo dimensija – adaptyvios veiklos rezultatai. Kaip pasiskirsto respondentų atsakymai, pateikta 26 paveiksle.



26 pav. Adaptyvios veiklos rezultatų teiginių vertinimo vidurkiai

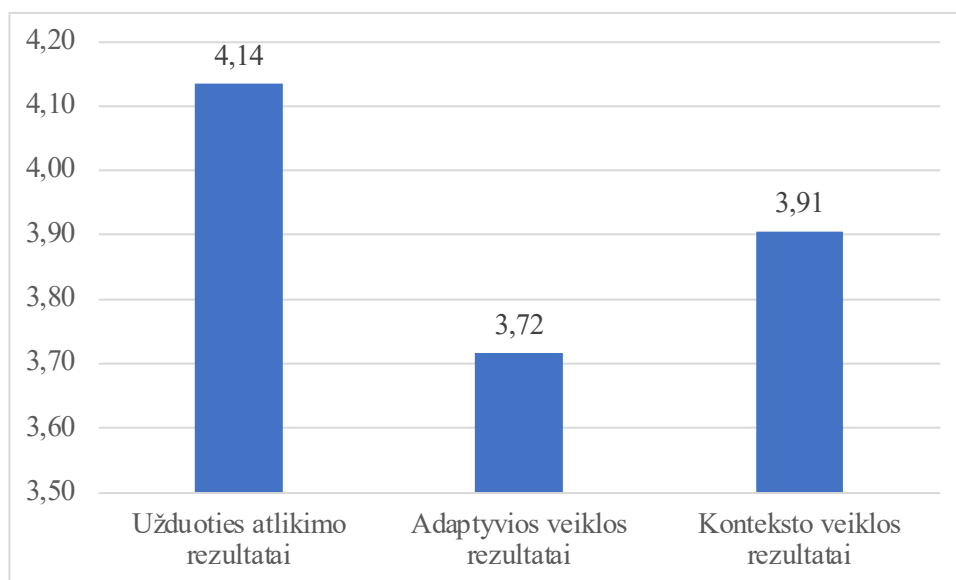
Adaptyvios veiklos rezultatai pasireiškia tuo, kad darbuotojai geba prisitaikyti prie pasikeitimų, geba priimti kritiką. Analizuojant darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatus, respondentai labiausiai sutiko su teiginiu, jog abipusis supratimas padeda organizacijai (4,31 balo). Respondentai pripažino, kad jiems sunku priimti kritiką (2,97). Nors respondentai 7.2 ir 7.3 įvertino teiginius pakankamai aukštais balais, tačiau paskutiniai du teiginiai (manęs netrikdo pokyčiai darbe ir man dažniausiai sunkiai sekasi prisitaikyti prie pokyčių darbe) parodė, kad darbuotojams iškyla sunkumų dėl pokyčių, susijusių su darbu. Taigi, nors darbuotojai geba prisitaikyti prie pokyčių, tačiau juos pokyčiai trikdo ir sukelia sunkumus. Kaip pasiskirsto konteksto veiklos rezultatų teiginių vidurkiai pateikta 27 paveiksle.



27 pav. Konteksto veiklos rezultatų teiginių vertinimo vidurkiai

Konteksto veiklos rezultatai nėra numatyti pareiginiuose nuostatuose, tačiau prisideda prie organizacijos gerovės. Analizuojant konteksto veiklos rezultatus, respondentų aukščiausias įvertini teiginiai, jog respondentai suteikia pagalbą kolegoms (4,38 balo), stengiasi palaikyti gerus tarpusavio santykiu (4,27 balo). Žemiausias vidurkis teiginių, kurie susiję su išitraukimu į diskusijas susirinkimų metu (3,32 balo), papildomų atsakomybių prisiėmimą (3,59 balo). Gauti rezultatai atskleidė, kad konteksto veiklos rezultatų vertinimo vidurkis yra pakankamai aukštas, nes visų teiginių vidurkiai svyruoja tarp 3,3 ir 4,4 balų intervale. Darbuotojai yra linkę suteikti pagalbą kitiems, palaikyti gerus tarpusavio santykius, tačiau jie nėra linkę įsitraukti į diskusijas bei prisiimti papildomos atsakomybės.

Siekiant apibendrinti darbuotojų veiklos rezultatų dimensijas ir gautus tyrimo rezultatus, toliau pateikiami analizuotų darbuotojų veiklos rezultatų teiginių grupių vidurkiai (žr. 28 pav.).



28 pav. Darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų teiginių vertinimo vidurkiai

Apibendrinant darbuotojų veiklos rezultatus ir dimensijas, analizuotų klausimų grupių vidurkiai pasiskirsto skalėje tarp 3 ir 4, tačiau visi vidurkiai yra pakankamai artimi 4 balams. Rezultatai parodo, kad darbuotojų veiklos rezultatai yra vertinami aukštai. Iš visų dimensijų, labiausiai išsiskyrė užduoties atlikimo rezultatai, nes šios dimensijos vidurkis siekia 4,14 balo. Tai reiškia, jog darbuotojai gerai atlieka savo tiesiogines funkcijas bei jiems paskirtas užduotis. Konteksto veiklos rezultatai yra įvertinti šiek tiek mažiau nei užduoties atlikimo rezultatai, tačiau tyrimo rezultatai yra pakankamai aukšti (3,91 balo) ir parodo, kad darbuotojai yra linkę padėti kitiems kolegoms ir palaikyti gerus santykius. Adaptyvios veiklos rezultatai įvertinti 3,72 balo, kas parodo, kad darbuotojai yra gali prisitaikyti prie pokyčių, susijusių su darbu ir atliekamomis užduotimis.

Atlikus analizę nustatyta, kad darbuotojai pasitiki technologijomis (teiginių vidurkis – 3,69 balo) ir savo veiklos rezultatus vertina gerai (teiginių vidurkis 3,91 balo). Darbuotoju suvokiamas patikimumas, suvokiama techninė kompetencija, suvokiamas supratimas ir asmeninis prisirišimas yra didesnis už vidutinį (vidurkis > 3,5 balo), Tai rodo, kad darbuotojai tiki, kad technologijos jų pateiktą informaciją panaudoja tinkamai, jos padeda spręsti problemas, ir geba numatyti technologijų elgesį ateityje. Analizuotos organizacijos darbuotojų tikėjimas technologijomis siekia vidutinį (vidurkis - 3,09 balo), tai rodo, kad darbuotojai nėra užtikrinti, kad technologijos veiks tinkamai, kai jie jomis naudosis neįprastomis sąlygomis, pavyzdžiui, atliekant ne kasdienę užduotį.

Darbuotojų veiklos rezultatai viršija vidutinius: aukščiausiu balu įvertinti darbuotojų užduoties atlikimo rezultatai (vidurkis – 4,14 balo). Remiantis apskaičiuotais teiginių vidurkiais, konteksto (vidurkis – 3,72 balo) ir adaptyvios veiklos rezultatai (vidurkis – 3,91 balo) taip pat įvertinti gerai. Rezultatai atskleidžia, kad darbuotojai savo tiesiogines funkcijas atlieka gerai, yra linkę įsitraukti į papildomas veiklas, geba prisitaikyti prie pokyčių ir nori prisidėti prie organizacinės gerovės, padedant kolegoms. Reikėtų nepamiršti, jog darbuotojų veiklos rezultatai buvo vertinami subjektyviai.

4.2. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams koreliacinės analizės rezultatai

Atlikus darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų teiginių vertinimą, galima atlikti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų koreliaciją ir išanalizuoti jų ryšį.

Analizei buvo naudojamas Kendalo tau-b koreliacijos koeficientas, kuris parodo ryšio tarp kintamųjų stiprumą. Analizuojami kintamieji koreliuoja, kai $p < 0,05$, tačiau koreliacijos nėra, kai $p \geq 0,05$ (Pukėnas, 2009). Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų koreliacija pateikta 10 lentelėje.

10 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų koreliacija

	Užduoties atlikimo rezultatai	Adaptyvios veiklos rezultatai	Konteksto veiklos rezultatai	Darbuotojų veiklos rezultatai
Suvokiamas patikimumas	0,298**	0,063	0,226**	0,224**
Suvokiama techninė kompetencija	0,310**	0,044	0,219**	0,193**
Suvokiamas supratimas	0,236**	0,121	0,228**	0,228**
Tikėjimas	-0,018	-0,222**	0,106	-0,033
Asmeninis prisirišimas	0,245**	0,048	0,183*	0,155*
Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis	0,286**	-0,013	0,262**	0,198**

Lentelėje pateikiami Kendalo tau-b koreliacijos koeficientai, koeficientas reikšmingas, kai** 0,01 lygyje; *0,05 lygyje.

Koreliacinės analizės rezultatai atskleidė, kad suvokiamas patikimumas, techninė kompetencija, supratimas ir asmeninis prisirišimas turi silpną ryšį su užduoties atlikimo rezultatais. Suvokiamas patikimumas ($r=0,298$, $p=0,000$) turi silpną ryšį su užduoties atlikimo rezultatais, teigiama koreliacijos koeficiento reikšmė rodo, kad didėjant suvokiamam patikimumui, didėja ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatai. Taigi, didėjant darbuotojų pasitikėjimui nuosekliu technologijų veikimu, didėja ir darbuotojų atliekamos užduoties rezultatai. Tarp suvokiamos techninės kompetencijos ($r=0,310$, $p=0,000$) egzistuoja statistiškai reikšmingas teigiamas ryšys su užduoties atlikimo rezultatais. Didėjant darbuotojų įvertinimui, kad technologijos tinkamai panaudoja gautą informaciją, didėja darbuotojų užduoties atlikimo rezultatai. Šis ryšys yra stipriausias iš visų analizuojamų ryšių tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis bei darbuotojų veiklos rezultatų, tačiau jis priskiriamas silpnam ryšiui. Suvokiamas supratimas ($r=0,236$, $p=0,001$) taip pat turi silpną ryšį su užduoties atlikimo rezultatais. Koreliacija atskleidė, kad didėjant darbuotojų gebėjimui numatyti būsimą technologijų elgesį, didėja ir darbuotojų tiesioginių pareigų atlikimo rezultatai. Remiantis koreliacija, asmeninis prisirišimas ($r=0,245$, $p=0,001$) ir užduoties atlikimo rezultatai turi teigiamą silpną ryšį. Didėjant darbuotojų prisirišimui ir malonumui naudotis technologijomis, didėja darbuotojų užduoties atlikimo rezultatai. Tarp darbuotojų tikėjimo technologijomis ir užduoties atlikimo rezultatų nenustatytas statistiškai reikšmingas ryšys ($r=-0,018$, $p=0,801$).

Iš visų analizuotų pasitikėjimo technologijomis dimensijų tik tikėjimas technologijomis ($r=-0,222$, $p=0,002$) turi statistiškai reikšmingą ryšį su darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatais. Šis ryšys

vienintelis, iš visų analizuotų, turi neigiamą silpną ryšį. Šis ryšys parodo, kad mažėjant darbuotojų tikėjimu technologijų veikimu ateityje, net ir nežinomose situacijose, mažėja darbuotojų sugebėjimas prisitaikyti prie dinamiškos aplinkos ir besikeičiančių situacijų, susijusių su darbu.

Analizuojant darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ryšį su darbuotojų veiklos rezultatais, suvokiamas patikimumas, techninė kompetencija, supratimas ir asmeninis prisirišimas turi silpną ryšį su darbuotojų konteksto veiklos rezultatais. Tarp suvokiamo supratimo ($r=0,226$, $p=0,002$) ir konteksto veiklos rezultatų egzistuoja statistiškai reikšmingas silpnas teigiamas ryšys. Gauti rezultatai rodo, kad didėjant darbuotojų tikėjimui technologijų nuoseklumu ir tinkamu technologijų veikimu, didėja darbuotojų teigiamas elgesys, atsispindintis organizacinėje, socialinėje ir psichologinėje aplinkoje. Suvokiama techninė kompetencija ($r=0,219$, $p=0,003$) turi silpną ryšį su konteksto veiklos rezultatais. Šis ryšys parodo, kad didėjant darbuotojų suvokimui, kad technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją, didėja konteksto veiklos rezultatai. Suvokiamas supratimas ($r=0,228$, $p=0,002$) taip pat turi teigiamą silpną ryšį su konteksto veiklos rezultatais. Didėjant darbuotojų technologijų elgesio numatymui, didėja konteksto veiklos rezultatai, pavyzdžiui, darbuotojų išitraukimas į papildomas veiklas. Koreliacinė analizė atskleidė, jog asmeninis prisirišimas ($r=0,183$, $p=0,011$) turi labai silpną teigiamą ryšį su darbuotojų konteksto veiklos rezultatais. Remiantis šiuo ryšiu, galima daryti išvadą, jog didėjant darbuotojų prisirišimui prie technologijų, didėja konteksto veiklos rezultatai: didėja kolegų skatinimas, atsakomybių prisiėmimas, žinių ir gebėjimų tobulinimas. Tarp darbuotojų tikėjimo technologijomis ir konteksto veiklos rezultatų nenustatytas statistiškai reikšmingas ryšys ($r=0,106$, $p=0,138$).

Analizuojant darbuotojų pasitikėjimą technologijomis bei darbuotojų veiklos rezultatus, remiantis koreliacine analize, nustatytas, silpnas teigiamas ryšys. Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis turi statistiškai reikšmingą teigiamą ryšį su užduoties atlikimo rezultatais ($r=0,286$, $p=0,000$) ir konteksto veiklos rezultatais ($r=0,262$, $p=0,000$). Apskaičiuotas koreliacijos koeficientas rodo, jog didėjant darbuotojų pasitikėjimui technologijomis, didėja užduoties atlikimo rezultatai, didėja išitraukimas į organizacinę, socialinę ir psichologinę aplinką. Bendri darbuotojų veiklos rezultatai turi silpną ryšį su suvokiamu patikimumu ($r=0,224$, $p=0,002$), supratimu ($r=0,228$, $p=0,001$) ir labai silpna ryšį su suvokiama technine kompetencija ($r=0,193$, $p=0,007$), asmeniniu prisirišimu ($r=0,155$, $p=0,028$). Rezultatai rodo, kad didėjant darbuotojų gebėjimui numatyti technologijų elgesį, supratimui, kad technologijos tinkamai panaudoja įvestą informaciją ir tikėjimui dėl nuoseklaus technologijų veikimo ir prisirišimui prie naudojamų technologijų, didėja darbuotojų veiklos rezultatai. Remiantis tyrimo rezultatais, galima daryti išvadą, jog darbuotojų pasitikėjimas technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatai turi statistiškai reikšmingą silpną ryšį ($r=0,198$, $p=0,007$). Organizacija turėtų skirti dėmesį darbuotojų pasitikėjimui technologijomis, jį stiprinti, nes didėjant pasitikėjimui technologijomis, didėja darbuotojų veiklos rezultatai.

Atlikus koreliacinę analizę nustatyta, kad egzistuoja statistiškai reikšmingas silpnas ryšys tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų ($r=0,196$, $p<0,05$). Nustatytas statistiškai reikšmingas silpnas ryšys tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų: suvokiamo patikimumo, techninės kompetencijos, supratimo ir asmeninio prisirišimo, bei darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų ir konteksto veiklos rezultatų. Taip pat nustatyta, kad darbuotojų tikėjimas technologijomis turi silpną, bet neigiamą statistiškai reikšmingą ryšį su darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatais.

4.3. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams regresinės analizės rezultatai

Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams įtakai įvertinti pasirinkta regresinė analizė, kuri Pukėno (2009) teigimu, „įgalina nustatyti šio ryšio pobūdį ir aprašyti priklausomojo (pasekmės) kintamojo vidutinių reikšmių priklausomybę nuo vieno ar kelių nepriklausomųjų (priežasties) kintamųjų reikšmių matematine formule ir kartu — prognozuoti šio kintamojo reikšmes“ (p. 154). Siekiant išanalizuoti, kiek darbuotojų veiklos rezultatai priklauso nuo darbuotojų pasitikėjimo technologijomis, atlikta tiesinė daugialypė regresinė analizė tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų bei darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų. Šiame tyrime priklausomi kintamieji yra darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos – užduoties atlikimo rezultatai, konteksto veiklos rezultatai ir adaptyvios veiklos rezultatai. Nepriklausomi kintamieji – darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijos: suvokiamas patikimumas, suvokiama techninė kompetencija, suvokiamas supratimas, tikėjimas ir asmeninis prisirišimas. Pirmiausia, regresinė analizė pradedama nuo darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų regresijos modelio tinkamumo įvertinimo (žr. 11 lent.).

11 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų modelio regresinės analizės tinkamumo rodikliai

Priklausomas kintamasis	Daugialypės koreliacijos koeficientas (R)	Daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas (R ²)	Koreguotas daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas	Standartinės regresijos paklaida
Užduoties atlikimo rezultatai	0,511	0,262	0,223	0,45947

Atlikus regresijos modelio patikimumą tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų, nustatyta, jog regresijos modelis yra tinkamas, nes daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas (R²) lygus 0,262. Šis rodiklis rodo, kad darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijos paaiškina 26,2 proc. užduoties atlikimo rezultatų reikšmių sklaidos.

Toliau pateikiami dispersinės analizės rezultatai (žr. 12 lent.) ir regresijos funkcijos koeficientai (13 lent.).

12 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų dispersinės analizės rezultatai

Nuokrypių šaltinis	Nuokrypių kvadratų suma	Laisvės laipsnių skaičius	Nuokrypių kvadratų vidurkis	Stebėta Fišerio statistikos reikšmė	Reikšmingumo lygmuo (p)
Regresija	7,180	5	1,436	6,802	0,001
Atsitiktiniai faktoriai (paklaidos)	20,266	96	0,211		
Iš viso	27,447	101			

Atlikus darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensių ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų dispersinę analizę, nustatyta, reikšmingumo lygmuo (p) mažesnis už 0,05 ($p=0,001$), todėl šis rodiklis patvirtina, kad modelis yra tinkamas ir modelyje yra susijusių regresorių. Toliau analizuojami regresijos funkcijos koeficientai, kai stebėtas reikšmingumo lygmuo turi būti mažesnis nei 0,05, kad būtų nustatyta reikšminga įtaką priklausomam kintamajam.

13 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensių ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų regresijos funkcijos koeficientai

Koeficientai	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuotieji koeficientai (β)	Stebėta Stjudento statistikos reikšmė	Stebėtas reikšmingumo lygmuo (p)
	Koeficientų taškiniai įverčiai	Koeficientų standartinės paklaidos			
Konstanta	2,392	0,396		6,034	0,000
Suvokiamas patikimumas	0,102	0,124	0,100	0,826	0,411
Suvokiama techninė kompetencija	0,304	0,108	0,344	2,802	0,006
Suvokiamas supratimas	0,113	0,096	0,127	1,175	0,243
Tikėjimas	-0,171	0,068	-0,241	-2,518	0,013
Asmeninis prisirišimas	0,081	0,070	0,117	1,158	0,250

Nustačius darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensių ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų regresijos funkcijos koeficientus, galima daryti išvadą, jog suvokiama techninė kompetencija ($\beta=0,344$, $p=0,006$) bei tikėjimas technologijomis ($\beta=-0,241$, $p=0,013$) darbo reikšmingą įtaką darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams, todėl šie rezultatai patvirtina *H3a* ir *H5a* hipotezes. Tarp suvokiamos techninės kompetencijos ir užduoties atlikimo rezultatų nustatyta statistiškai reikšmingas teigiama įtaka, o tarp tikėjimo technologijomis – statistiškai reikšminga neigiama įtaka. Rezultatai rodo, kad darbuotojų tikėjimas, kad technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją turi teigiamos įtakos darbuotojų tiesioginių funkcijų atlikimo rezultatams. Darbuotojų tikėjimas, jog technologijos veiks net ir nežinomose situacijose, turi neigiamą įtaką darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams. Darbuotojų tikėjimas, kad technologijos tinkamai panaudos jų pateiktą informaciją, turi didžiausią Beta koeficientą, todėl galima daryti išvadą, jog šis rodiklis turi didžiausią įtaką darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams. Darbuotojų tikėjimas, kad technologijos spręsti problemas, gebėjimas numatyti technologijų elgesį ateityje ir prisirišimas prie technologijų neturi statistiškai reikšmingos įtakos darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams, todėl hipotezės *H2a*, *H4a* ir *H6a* - nepatvirtintos.

Kita regresinėje analizėje nagrinėta darbuotojų pasitikėjimo dimensija – darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatai. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų modelio tinkamumo rodikliai pateikti 14 lentelėje.

14 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų regresinės analizės tinkamumo rodikliai

Priklausomas kintamasis	Daugialypės koreliacijos koeficientas (R)	Daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas (R ²)	Koreguotas daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas	Standartinės regresijos paklaida
Adaptyvios veiklos rezultatai	0,349	0,122	0,076	0,61599

Atlikus regresijos modelio patikimumą tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų, nustatyta, jog daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas (R²) lygus 0,122. Šis rodiklis rodo, kad analizuoti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijos paaiškina 12,2 proc. adaptyvios veiklos rezultatų reikšmių sklaidos.

Toliau atliekama dispersinė analizė (žr. 15 lent.) bei apskaičiuojami regresijos funkcijos koeficientai (žr. 16 lent.).

15 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų dispersinės analizės rezultatai

Nuokrypių šaltinis	Nuokrypių kvadratų suma	Laisvės laipsnių skaičius	Nuokrypių kvadratų vidurkis	Stebėta Fišerio statistikos reikšmė	Reikšmingumo lygmuo (p)
Regresija	5,063	5	1,013	2,668	0,027
Atsitiktiniai faktoriai (paklaidos)	36,427	96	0,379		
Iš viso	41,490	101			

Apskaičiavus dispersinės analizės koeficientus, nustatytas reikšmingumo lygmuo (p), kurio reikšmė yra lygi 0,027 ir ji tenkina sąlyga, jog reikšmingumo lygmuo (p) turi būti mažesnis už 0,05. Reikšmingumo lygmuo atskleidžia, jog darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų modelyje yra susijusių regresorių ir bent vieno iš jų reikšmė nėra lygi 0. Dėl šios priežasties, galima daryti išvadą, kad modelis yra tinkamas iš dalies, nes daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas mažesnis nei 20 proc.

16 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų regresijos funkcijos koeficientai

Koeficientai	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuotieji koeficientai (β)	Stebėta Stjudento statistikos reikšmė	Stebėtas reikšmingumo lygmuo (p)
	Koeficientų taškiniai įverčiai	Koeficientų standartinės paklaidos			
Konstanta	3,645	0,532		6,857	0,000
Suvokiamas patikimumas	0,061	0,166	0,048	0,364	0,717
Suvokiama techninė kompetencija	-0,100	0,145	-0,092	-0,689	0,492
Suvokiamas supratimas	0,310	0,129	0,283	2,407	0,018
Tikėjimas	-0,245	0,091	-0,282	-2,698	0,008
Asmeninis prisirišimas	-0,057	0,093	-0,067	-0,611	0,543

Tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatų nustatyta statistiškai reikšminga įtaka. Remiantis stebėtu reikšmingumo koeficientu, suvokiamas supratimas ($\beta=0,283$, $p=0,018$) bei tikėjimas technologijomis ($\beta=-0,282$, $p=0,008$) darbo reikšmingą įtaką darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatams, todėl hipotezės $H4c$ ir $H5c$ – iš dalies patvirtinamos. Tarp suvokiamo supratimo ir adaptyvios veiklos rezultatų nustatytas statistiškai reikšminga teigiama įtaka, o tarp tikėjimo technologijomis – statistiškai reikšmingas neigiama įtaka. Rezultatai rodo, kad darbuotojų gebėjimas numatyti būsimą technologijų elgesį turi teigiamos įtakos darbuotojų prisitaikymui prie pokyčių, o darbuotojų tikėjimas, kad technologijos veiks ateityje, turi neigiamą įtaką darbuotojų prisitaikymui prie pokyčių. Suvokiamo supratimo Beta koeficientas yra didžiausias, todėl galima daryti išvadą, jog darbuotojų technologijų veikimo ateityje numatymas daro didžiausią įtaką darbuotojų prisitaikymui prie pokyčių. Tarp darbuotojų tikėjimo dėl nuoseklaus technologijų veikimo, tikėjimo, jog technologijos tinkamai panaudoja informaciją prisirišimo prie technologijų ir darbuotojų veiklos rezultatų nenustatyta statistiškai reikšminga įtaka, todėl hipotezės $H2c$, $H3c$ ir $H6c$ – nepatvirtinamos.

Kitas šioje regresinėje analizėje nagrinėtas priklausomas kintamasis – darbuotojų konteksto veiklos rezultatai. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų modelio tinkamumo rodikliai pateikti 17 lentelėje.

17 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų regresinės analizės tinkamumo rodikliai

Priklausomas kintamasis	Daugialypės koreliacijos koeficientas (R)	Daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas (R^2)	Koreguotas daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas	Standartinės regresijos paklaida
Konteksto veiklos rezultatai	0,325	0,106	0,059	0,47302

Remiantis apskaičiuotu determinacijos koeficientu, darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų modelis nėra tinkamas, nes $R^2=0,106$. Šis rodiklis parodo, kad darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų paaiškina mažiau nei 20 proc. darbuotojų konteksto veiklos rezultatų sklaidos. Toliau atliekama regresinė analizė tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis bei darbuotojų konteksto veiklos rezultatų.

18 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų dispersinės analizės rezultatai

Nuokrypių šaltinis	Nuokrypių kvadratų suma	Laisvės laipsnių skaičius	Nuokrypių kvadratų vidurkis	Stebėta Fišerio statistikos reikšmė	Reikšmingumo lygmuo (p)
Regresija	2,534	5	0,507	2,265	0,054
Atsitiktiniai faktoriai (paklaidos)	21,480	96	0,224		
Iš viso	24,014	101			

Atlikus darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų dispersinę analizę, nustatyta, kad reikšmingumo lygmuo (p) yra didesnis už 0,05 ($p=0,054$), todėl šis rodiklis patvirtina regresinės analizės tinkamumo vertinimo metu padarytą išvadą, jog darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų veiklos rezultatų modelis nėra tinkamas.

19 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų regresijos funkcijos koeficientai

Koeficientai	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuotieji koeficientai (β)	Stebėta Stjudento statistikos reikšmė	Stebėtas reikšmingumo lygmuo (p)
	Koeficientų taškiniai įverčiai	Koeficientų standartinės paklaidos			
Konstanta	2,627	0,408		6,435	0,000
Suvokiamas patikimumas	0,052	0,128	0,054	0,407	0,685
Suvokiama techninė kompetencija	0,110	0,112	0,133	0,986	0,327
Suvokiamas supratimas	0,090	0,099	0,108	0,913	0,364
Tikėjimas	0,016	0,070	0,024	0,225	0,823
Asmeninis prisirišimas	0,071	0,072	0,110	0,990	0,325

Atlikus darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatų regresijos funkcijos koeficientų analizę, nustatyta, kad visų analizuotų nepriklausomų kintamųjų stebėtas reikšmingumo lygmuo (p) didesnis už 0,05. Dėl šios priežasties, galima daryti išvadą, kad darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijos nedaro įtakos darbuotojų konteksto veiklos rezultatams ir hipotezės *H2b*, *H3b*, *H4b*, *H5b*, *H6b* – nepatvirtinamos.

Siekiant nustatyti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, atlikta šių kintamųjų regresinės analizė. Įtakai įvertinti atliktas regresinės analizės tinkamumo

vertinimas (žr. 20 lent.), dispersinė analizė (žr. 21 lent.) ir pateikiami regresijos koeficientai (žr. 22 lent.).

20 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų regresinės analizės tinkamumo rodikliai

Priklausomas kintamasis	Daugialypės koreliacijos koeficientas (R)	Daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas (R ²)	Koreguotas daugialypės regresijos apibrėžtumo koeficientas	Standartinės regresijos paklaida
Darbuotojų veiklos rezultatai	0,505	0,255	0,213	0,39713

Atlikus regresijos modelio patikimumą tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų, nustatyta, kad darbuotojų pasitikėjimo technologijomis paaiškina 25,5 proc. darbuotojų veiklos rezultatų reikšmių sklaidos, kas rodo regresijos modelio tinkamumą ($R^2 > 0,20$).

21 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų dispersinės analizės rezultatai

Nuokrypių šaltinis	Nuokrypių kvadratų suma	Laisvės laipsnių skaičius	Nuokrypių kvadratų vidurkis	Stebėta Fišerio statistikos reikšmė	Reikšmingumo lygmuo (p)
Regresija	2,553	3	0,511	3,238	0,010
Atsitiktiniai faktoriai (paklaidos)	15,140	98	0,158		
Iš viso	17,693	101			

Nustatytas darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų dispersinės analizės reikšmingumo lygmuo ($p=0,01$), kuris tenkina sąlyga, jog $p < 0,05$ ir taip pat patvirtina modelio tinkamumą.

22 lentelė. Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir darbuotojų veiklos rezultatų regresijos funkcijos koeficientai

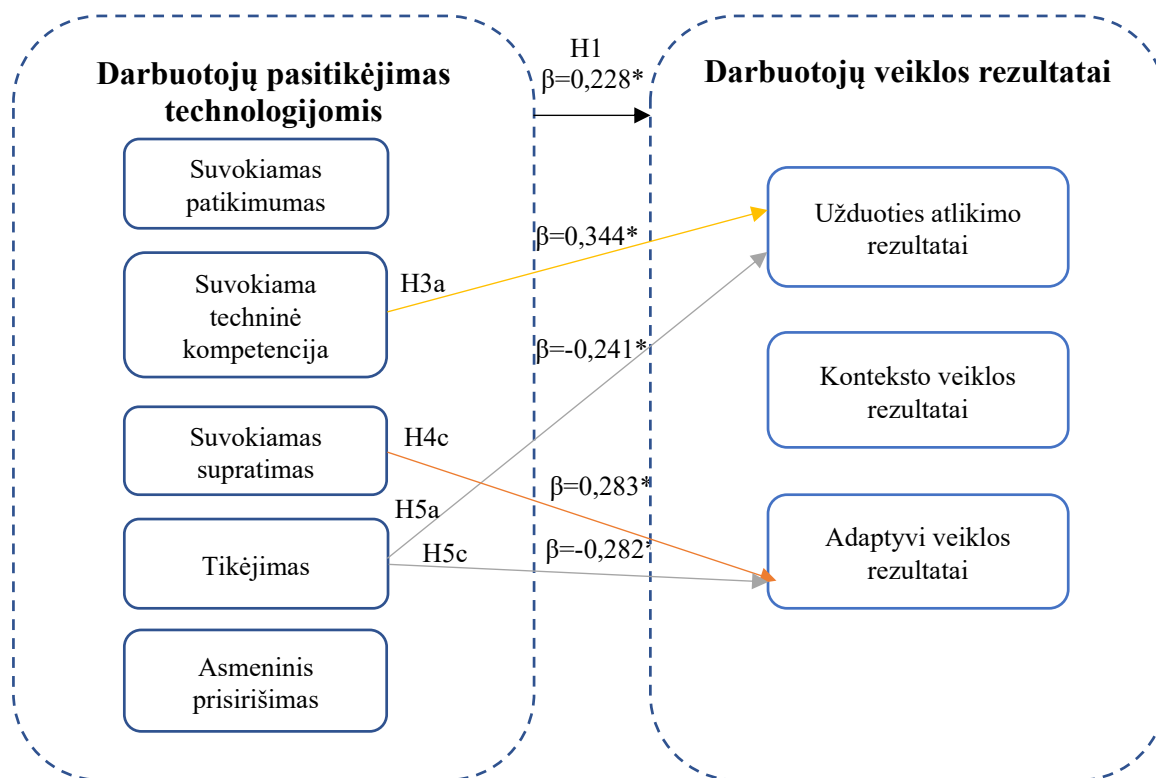
Koeficientai	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuotieji koeficientai (β)	Stebėta Stjudento statistikos reikšmė	Stebėtas reikšmingumo lygmuo (p)
	Koeficientų taškiniai įverčiai	Koeficientų standartinės paklaidos			
Konstanta	2,478	0,415		6,004	0,000
Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis	0,163	0,083	0,228	1,964	0,041

Tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų nustatyta statistiškai reikšminga įtaka. Remiantis stebėtu reikšmingumo koeficientu, darbuotojų pasitikėjimas technologijomis ($\beta=0,228$, $p=0,041$) daro statistiškai reikšmingą įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų nustatytas statistiškai reikšminga teigiama įtaka, todėl hipotezė $H1$ – patvirtinama.

Atlikta regresinė analizė atskleidė, jog darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro statistiškai reikšmingą teigiamą įtaką darbuotojų veiklos rezultatams ($\beta=0,228$, $p<0,05$). Analizuojant atskiras darbuotojų pasitikėjimo dimensijas, nustatyta, jog suvokiama techninė kompetencija ir tikėjimas technologijomis daro įtaką darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams, bet suvokiama techninė kompetencija daro teigiamą įtaką ($\beta=0,344$, $p<0,05$), o tikėjimas technologijomis – neigiamą ($\beta=-0,241$, $p<0,05$). Rezultatai parodo, kad darbuotojų tikėjimas, kad technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją turi teigiamą įtaką darbuotojų atliekamos tiesioginių funkcijų veiklos rezultatams. Darbuotojų tikėjimas, jog technologijos tinkamai veiks ateityje, daro neigiamą įtaką darbuotojų pareiginiuose nuostatuose numatytiems veiklos rezultatams. Tarp suvokiamo supratimo, tikėjimo ir adaptyvios veiklos rezultatų nustatyta statistiškai reikšminga įtaka. Tyrimo rezultatai rodo, kad darbuotojų gebėjimas numatyti būsimą technologijų elgesį daro teigiamą įtaką darbuotojų prisitaikymui prie pokyčių, o darbuotojų tikėjimas, kad technologijos veiks ateityje, darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatus veikia neigiamai - būtent: darbuotojų prisitaikymą prie pokyčių. Nustatyta, jog darbuotojų pasitikėjimo technologijomis neturi statistiškai reikšmingos įtakos darbuotojų konteksto veiklos rezultatams ($R^2<0,20$, $p>0,05$). Galima daryti išvadą, kad darbuotojų pasitikėjimas technologijomis neturi įtakos darbuotojų norui padėti kitiems kolegoms ir prisidėti prie organizacijos gerovės.

4.4. Patikslintas darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams modelis

Šiame teoriniame modelyje buvo daroma prielaida, kad darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis susideda iš penkių dimensijų: suvokiamo patikimumo, suvokiamos techninės kompetencijos, suvokiamo supratimo, tikėjimo technologijomis ir asmeninio prisirišimo. Darbuotojų veiklos rezultatai apima užduoties atlikimo rezultatų, adaptyvios veiklos rezultatų ir konteksto veiklos rezultatų dimensijas. Atlikus empirinį tyrimą, nustatytas darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams dydis, todėl galima patikslinti anksčiau sudarytą teorinį modelį (žr. 29 pav.).



29 pav. Patikslintas darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams teorinis modelis

Regresinės analizės tinkamumo rodikliai parodė, kad darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų modelis yra tinkamas, nes darbuotojų pasitikėjimo technologijomis paaiškina 25,5 proc. darbuotojų veiklos rezultatų reikšmių sklaidos. Dispersinės analizės rezultatai taip pat tenkino sąlygą, jog reikšmingumo lygmuo turėtų būti didesnis nei 0,05. Remiantis apskaičiuotu Beta koeficientu, nustatyta reikšminga įtaka tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų ($\beta=0,228$, $p<0,05$), todėl pagrindinė šio tyrimo hipotezė *H1* – patvirtinta.

Analizuojant suvokiamo patikimumo įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, atliktos regresinės analizės metu nebuvo nustatyta nei viena statistiškai reikšminga įtaka tarp analizuojamų kintamųjų. Tarp darbuotojų suvokiamo supratimo ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų, konteksto veiklos rezultatų, adaptyvios veiklos rezultatų nebuvo nustatytas statistiškai reikšmingas ryšys, todėl galima daryti išvadą, kad tarp darbuotojų tikėjimo technologijų nuosekliu ir sklandžiu veikimu ir darbuotojų veiklos rezultatų įtakos nėra. Dėl šios priežasties hipotezės *H2*, *H2a*, *H2b*, *H2c* – nepatvirtinamos.

Analizuojant darbuotojų suvokiamos techninės kompetencijos įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, nustatyta, kad iš visų darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų, statistiškai reikšminga įtaką egzistuoja tik tarp suvokiamos techninės kompetencijos ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų ($\beta=0,262$, $p<0,05$). Remiantis regresinės analizės rezultatais, modelis yra tinkamas ($R^2>0,20$, $p<0,05$). Remiantis šio tyrimo rezultatais, galima daryti išvadą, kad darbuotojų tikėjimas, jog technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją, daro įtaką darbuotojų tiesioginių funkcijų veiklos rezultatams, todėl hipotezė *H3a* – patvirtinama. Egzistuojančios statistiškai reikšmingos įtakos tarp adaptyvios veiklos rezultatų ir konteksto veiklos rezultatų nenustatyta, todėl hipotezės *H3b* ir *H3c* – nepatvirtinamos, todėl hipotezė *H3* – iš dalies patvirtinama.

Remiantis regresijos funkcijos koeficientais, darbuotojų suvokiamas supratimas teigiamai veikia darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatus ($\beta=0,283$, $p<0,05$), tačiau remiantis apskaičiuotu modelio tinkamumo rodikliu, modelis tinkamas iš dalies ($R^2<0,20$, $p<0,05$). Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad darbuotojų gebėjimas numatyti technologijų elgesį ateityje daro teigiamą įtaką darbuotojų prisitaikymui prie pokyčių, todėl hipotezė *H4c* – patvirtinama iš dalies. Tarp suvokiamo supratimo ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų bei konteksto veiklos rezultatų nenustatyta statistiškai reikšminga įtaka ($p>0,05$), todėl hipotezės *H4a* ir *H4b* – nepatvirtinamos, o *H4* – patvirtinama dalies.

Analizuojant darbuotojų tikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, nustatyta, kad iš visų darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų, statistiškai reikšminga įtaką nustatyta tarp darbuotojų tikėjimo technologijomis ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų ($\beta=-0,241$, $p<0,05$) ir adaptyvios veiklos rezultatų ($\beta=-0,282$, $p<0,05$). Neigiamas Beta koeficientas rodo, kad darbuotojų tikėjimas technologijų veikimu ateityje neišbandytose situacijose, daro neigiamą įtaką darbuotojų tiesioginių funkcijų veiklos rezultatams ir prisitaikymui prie pokyčių. Remiantis regresinės analizės rezultatais, modelis yra tinkamas ($R^2>0,20$, $p<0,05$). Dėl šios priežasties hipotezė *H5a* – patvirtinama. Nors įtaką dar darbuotojų tikėjimo technologijomis ir darbuotojų adaptyvios veiklos nustatyta, tačiau, remiantis modelio patikimumo koeficientais, modelis yra tinkamas iš dalies ($R^2<0,20$, $p<0,05$), todėl *H5a* – patvirtinama iš dalies, *H5b* – nepatvirtinama, todėl hipotezė *H5* – patvirtinta iš dalies.

Remiantis regresine analize, nepastebėta statistiškai reikšminga įtaka tarp darbuotojų asmeninio prisirišimo ir darbuotojų veiklos rezultatų. Nors darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir užduoties atlikimo rezultatų modelis buvo tinkamas ($R^2>0,20$), tačiau nenustatyta statistiškai reikšminga įtaka tarp darbuotojų asmeninio prisirišimo prie technologijų ir darbuotojų veiklos rezultatų ($p>0,05$), todėl hipotezės *H6*, *H6a*, *H6b*, *H6c* – nepatvirtinamos.

4.5. Tyrimo rezultatų apibendrinimas ir diskusija

Siekiant išmatuoti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, pirmiausia, buvo siekiama išmatuoti koks yra darbuotojų pasitikėjimas technologijomis bei kokie darbuotojų veiklos rezultatai. Atlikus aprašomąją analizę, nustatyta:

- *Suvokiamas patikimumas* matuoja darbuotojų pasitikėjimą dėl nuoseklaus ir sklandaus technologijų veikimo. Šis rodiklis yra vienas iš aukščiausiai įvertintų (3,91 balo) ir rodo, kad darbuotojai tiki, kad technologijos padeda, ieškant informacijos, be to jos padeda spręsti problemas. Respondentams kyla abejonių ar technologijos visada veikia vienodai, kai naudojamosi skirtingu metu, tokiomis pat sąlygomis.
- *Suvokiama techninė kompetencija* parodo ar darbuotojai tiki, jog technologijos panaudoja tinkamai jų pateiktą informaciją. Respondentai gerai vertina suvokiamą techninę kompetenciją (3,69 balo), jie mano, kad technologijos veikia tinkamai ir yra tinkamai parengtos, tačiau abejoja ar technologijos panaudoja visus reikiamus resursus.
- *Suvokiamas supratimas* tai darbuotojų gebėjimas numatyti technologijų elgesį ateityje (3,83 balo). Šio rodiklio rezultatai rodo, jog darbuotojai supranta kaip technologijos jiems padeda, kaip jos veikia dėl turimos naudojimosi patirties.
- *Tikėjimas* parodo ar darbuotojai pasitiki technologijų veikimu situacijose, kurios nėra jam išbandytos. Tyrimo rezultatai rodo, kad šis rodiklis yra žemiausias iš visų analizuotų (3,09 balo) ir darbuotojai nėra tikri ar technologijos veiks tinkamai įvairiose situacijose.

- Respondentai nėra tikri ar iš technologijų gauta informacija gali būti tiksli, jei ji nėra jiems įprasta, bei jie abejoja ar technologijos visada padės išspręsti sudėtingą problemą.
- *Asmeninis prisirišimas* rodo kaip respondentai yra prisirišę prie naudojamų technologijų, jiems malonu bei patogiu jomis naudotis. Remiantis respondentų atsakymais, ši dimensija įvertinta aukščiausiai (3,92 balo), todėl galima daryti išvadą, jog analizuotos organizacijos darbuotojai yra prisirišę prie naudojamų technologijų. Tyrimo rezultatai parodė, kad respondentai ieškodami informacijos, pirmiausia pirmenybę teikia technologijoms, jiems patinka naudotis technologijomis ieškant tam tikro sprendimo.
 - *Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis* susideda iš anksčiau minėtų dimensijų (suvokiamo patikimumo, suvokiamos techninės kompetencijos, suvokiamo supratimo, tikėjimo ir asmeninio prisirišimo). Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis buvo įvertintas 3,96 balo, tai rodo, kad darbuotojai pasitiki technologijomis, tačiau nepakankamai tiki technologijų veikimu neišbandytose situacijose.
 - *Užduoties atlikimo rezultatai* tai darbuotojų tiesioginių funkcijų veiklos rezultatai, kurie numatyti pareiginiuose nuostatuose. Respondentai šį rodiklį įvertino aukščiausiu balu (4,14) iš visų dimensijų, todėl galima daryti išvadą, jos darbuotojai gerai atlieka savo pagrindines funkcijas ir užtikrina aukštus veiklos rezultatus.
 - *Adaptyvios veiklos rezultatai* pasireiškia tuo, kad darbuotojai geba prisitaikyti prie pasikeitimų, geba priimti kirtiką. Šis rodiklis įvertintas mažiausiu balu (3,72 balo) iš visų dimensijų, tačiau jis vis tiek pakankamai aukštas ir parodo, kad darbuotojai geba prisitaikyti prie pokyčių. Tyrimo rezultatai rodo, kad darbuotojai sunkiai priima kritiką.
 - *Konteksto veiklos rezultatai* nėra numatyti pareiginiuose nuostatuose, tačiau prisideda prie organizacijos gerovės, pavyzdžiui, pagalba kolegoms, naujiems darbuotojams. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad darbuotojai konteksto veiklos rezultatus vertina aukštu balu (3,91). Tai parodo, kad respondentai paprašyti, suteikia pagalbą kolegoms, stengiasi palaikyti gerus tarpusavio santykius.
 - *Darbuotojų veiklos rezultatai* buvo analizuoti per tris dimensijas – užduoties atlikimo rezultatus, konteksto ir adaptyvią veiklos rezultatus. Darbuotojų veiklos rezultatai įvertinti aukštai (3,91 balo), tačiau tai gali būti dėl to, nes vertinimas buvo subjektyvus. Tyrimo rezultatai rodo, kad darbuotojai veikia siekia aukštus rezultatus ir yra didesnė nei pasitikėjimas technologijomis.

Atlikus koreliacinę analizę, nustatyta, jog tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų egzistuoja statistiškai reikšmingas tarpusavio ryšys ($r=0,198$, $p<0,05$). Tyrimo rezultatai rodo, kad didėjant darbuotojų pasitikėjimui technologijomis, didėja darbuotojų veiklos rezultatai, tačiau reikėtų atkreipti dėmesį, jog šis ryšys yra silpnas. Koreliacinė analizė taip pat parodė, kad suvokiamas patikimumas ($r=0,298$, $p<0,05$), supratimas ($r=0,236$, $p<0,05$), techninė kompetencija ($r=0,310$, $p<0,05$) ir asmeninis prisirišimas ($r=0,245$, $p<0,05$) silpnai teigiamai siejasi su darbuotojų užduoties atlikimo rezultatais. Tai parodo, kad didėjant darbuotojų tikėjimui, kad technologijos padeda rasti reikiamą informaciją, suvokimui, kad technologijos veikia tinkamai ir esant asmeniniam prisirišimui, kartu didėja ir darbuotojų atliekamų užduočių rezultatai. Suvokiamas patikimumas ($r=0,226$, $p<0,05$), techninė kompetencija ($r=0,219$, $p<0,05$), supratimas ($r=0,228$, $p<0,05$) ir asmeninis prisirišimas ($r=0,183$, $p<0,01$) taip pat egzistuoja silpnas teigiamas tarpusavio ryšys su konteksto veiklos rezultatais. Didėjant darbuotojų tikėjimui, kad technologijos reikalingos, ieškant tam tikros informacijos, suvokimui, kad technologijos yra tinkamai parengtos ir didėjant asmeniniam prisirišimui, didėja ir darbuotojų konteksto veiklos rezultatai (darbuotojų įsitraukimas į

veiklą, susijusią su organizacijos gerove). Iš visų darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų, tik tarp tikėjimo technologijomis egzistuoja statistiškai reikšmingas ryšys su adaptyvios veiklos rezultatais ($r=-0,222$, $p<0,05$). Šis ryšys yra neigiamas, todėl galima daryti išvadą, kad mažėjant darbuotojų gebėjimu naudotis technologijomis neįprastose situacijose, mažėja darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatai, todėl mažėja darbuotojų prisitaikymas prie pasikeitimų, mažėja gebėjimas priimti kritiką.

Šiame empiriniame tyrime buvo iškeltos 6-ios hipotezės, kurios skirtos įvertinti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Atlikus daugialypę tiesinę regresinę analizę, galima apibendrinti gautus rezultatus ir įvertinti hipotezes.

Atliekant regresinę analizę, buvo naudojami priklausomi kintamieji - darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos: užduoties atlikimo rezultatai, konteksto veiklos rezultatai ir adaptyvios veiklos rezultatai. Nepriklausomi kintamieji – darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijos: suvokiamas patikimumas, suvokiama techninė kompetencija, suvokiamas supratimas, tikėjimas ir asmeninis prisirišimas. Regresinės analizės rezultatai parodė reikšmingą įtaką tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų ($\beta=0,228$, $p<0,05$). Tarp darbuotojų suvokiamo supratimo ir konteksto veiklos rezultatų, adaptyvios veiklos rezultatų nebuvo nustatytas statistiškai reikšmingas ryšys, todėl remiantis šio tyrimo rezultatais, galima daryti išvadą, kad tarp darbuotojų tikėjimo technologijų nuosekliu ir sklandžiu veikimu nenustatyta įtaka darbuotojų veiklos rezultatams. Analizuojant darbuotojų suvokiamos techninės kompetencijos įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, nustatyta, kad iš visų darbuotojų veiklos rezultatų dimensijų, statistiškai reikšminga įtaka egzistuoja tik tarp suvokiamos techninės kompetencijos ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų ($\beta=0,262$, $p<0,05$). Remiantis tyrimo rezultatais, galima daryti išvadą, kad darbuotojų tikėjimas, jog technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją, daro įtaką darbuotojų tiesioginių funkcijų veiklos rezultatams. Egzistuojančios statistiškai reikšmingos įtakos tarp adaptyvios veiklos rezultatų ir konteksto veiklos rezultatų nenustatyta.

Darbuotojų suvokiamas supratimas teigiamai veikia darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatus ($\beta=0,283$, $p<0,05$), tačiau remiantis apskaičiuotu modelio tinkamumo rodikliu, modelis tinkamas iš dalies ($R^2<0,20$, $p<0,05$). Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad darbuotojų gebėjimas numatyti technologijų elgesį ateityje daro teigiamą įtaką darbuotojų prisitaikymui prie pokyčių. Analizuojant darbuotojų tikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams, nustatyta statistiškai reikšminga neigiama įtaka nustatyta tarp darbuotojų tikėjimo technologijomis ir darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų ($\beta=-0,241$, $p<0,05$, modelis tinkamas) ir adaptyvios veiklos rezultatų ($\beta=-0,282$, $p<0,05$, modelis tinkamas iš dalies). Rezultatai rodo, kad darbuotojų tikėjimas technologijų veikimu ateityje neišbandytose situacijose, daro neigiamą įtaką darbuotojų tiesioginių funkcijų veiklos rezultatams ir prisitaikymui prie pokyčių. Remiantis regresine analize, nepastebėta statistiškai reikšminga įtaka tarp darbuotojų asmeninio prisirišimo ir darbuotojų veiklos rezultatų.

Siau ir Wang'as (2018) analizuodami asmens pasitikėjimą technologijomis, tvirtina, jog priklausomai nuo asmens pasitikėjimo kita šalimi, priklauso asmens elgesys. Remiantis atlikto tyrimo rezultatais, autorių išvalgas galima patvirtinti iš dalies. Šiame tyrime nustatyta, jog darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų (suvokiama techninė kompetencija, suvokiamas supratimas ir tikėjimas technologijomis) daro įtaką darbuotojų užduoties atlikimo bei adaptyvios veiklos rezultatams. Šiuo atveju elgesį galima įvardinti darbuotojų tiesioginių funkcijų atlikimą, gebėjimą prisitaikyti prie aplinkos ir pokyčių. Nors tyrime nustatyta įtaka tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir

darbuotojų veiklos rezultatų, tačiau Siau ir Wang'o (2018) išvalgos patvirtintos iš dalies, nes šiame tyrime nenustatyta statistiškai reikšminga įtaka tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir konteksto veiklos rezultatų.

Gilson ir kt. (2005) analizuojant darbuotojų pasitikėjimą ir darbuotojų veiklos rezultatus, nustatė, priklausomai nuo darbuotojų pasitikėjimo darbo aplinka, formuojasi darbuotojų elgesys ir požiūris. Nors autoriai tyrime išskiria pagrindinius darbuotojų pasitikėjimo darbo aplinka elementus: pasitikėjimą organizacija, vadovais ir kolegomis, tačiau remiantis šio tyrimo rezultatais, galima taip pat išskirti darbuotojų pasitikėjimą technologijomis. Kadangi tyrime nustatyta įtaka tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų, galima patvirtinti Gilson ir kt. (2005) išvalgą, jog priklausomai nuo darbuotojų pasitikėjimo darbo aplinka, priklauso jų elgesys. Vadovaujantis tyrimo rezultatais, nustatyta įtaka tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijų ir atliekamos užduoties bei adaptyvios veiklos rezultatų, kuriais atsispindi darbuotojų elgesys.

Remiantis Xu ir kt. (2014), priklausomai nuo asmens pasitikėjimo technologijomis, priklauso asmens atliekamų veiksmų rezultatai: pilnas technologijų išnaudojimas, klaidų atsiradimas, produktyvumas, todėl nustatyta, kad technologijų naudotojo pasitikėjimas technologijomis veikia technologijų naudotojo veiklos rezultatus, kurie pasiekiami naudojant technologijas. Šiame tyrime Xu ir kt. (2014) minimus asmens atliekamų veiksmų rezultatus, galima laikyti tyrime nagrinėtą darbuotojų užduoties atlikimo rezultatų dimensiją. Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus, nustatyta, kad darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro teigiamą įtaką darbuotojų veiklos rezultatus, todėl remiantis šio tyrimo rezultatais, galima pritarti Xu ir kt. (2014) išvalgoms.

Tyrimo ribotumas. Tyrimas atliekamas vienoje organizacijoje ir išvados pateikiamos pagal vienos organizacijos darbuotojų pasitikėjimą technologijomis ir jų veiklos rezultatus. Kadangi gauti tyrimo rezultatai galėtų skirtis ypač inovatyviose arba itin mažai inovatyviose organizacijoje, todėl rezultatus galima suvokti kaip gaires tolimesniems tyrimams. Gauti tyrimo rezultatai skirti patikrinti teoriniuose sprendiniuose aprašytą darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų įtakos modelį, kas ir buvo atlikta, tačiau platesnis tyrimo rezultatų pritaikymas yra ribotas, nes gautos išvalgos labiausiai tinka tyrime dalyvavusiai organizacijai.

Be to, darbuotojų veiklos rezultatai vertinami subjektyviai, kai darbuotojai patys įsivertina savo veiklos rezultatus, jie gali būti geresni, nes vertinimas nėra objektyvus. Objektyviam vertinimui būtų galima naudoti darbuotojų veiklos vertinimą, kurį atliktų jų tiesioginis vadovas. Taip pat būtų galima nagrinėti jau turimus darbuotojų metinius veiklos rezultatų vertinimus, taip užtikrinant kompleksinį veiklos rezultatų vertinimą.

Šiame tyrime nebuvo nustatytos statistiškai reikšmingo įtakos tarp nei vieno iš darbuotojų veiklos rezultatų dimensijos ir darbuotojų adaptyvios bei konteksto veiklos rezultatų (neskaitant iš dalies patvirtintų hipotezių). Tam įtakos galėjo turėti tai, kad skirtingai nei užduoties atlikimo rezultatai, adaptyvios ir konteksto veiklos rezultatai nėra susiję su darbuotoju atliekama tiesioginių funkcijų veikla, tačiau tai elgesys su kolegomis, organizacija. Technologijos darbe paprastai yra labiau naudojamos atlikti tam tikrą užduotį, padaryti darbą, kas susiję su užduoties atlikimo rezultatais. Adaptyvios ir konteksto veiklos rezultatai, susiję su elgesiu, kuriam technologijos nėra būtinos.

Tolimesnės tyrimo kryptys. Tolimesni tyrimai galėtų būti atliekami ne vienoje organizacijoje, o dviejose, kad būtų galima palyginti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos

rezultatams tarp skirtingų organizacijų. Taip pat tyrimą būtų galima palyginti tarp viešojo ir privataus sektoriaus darbuotojų, nes dažniausiai privatus sektorius turi geresnius technologinius išteklius.

Taip pat tolimesni tyrimai galėtų būti atliekami ne su subjektyviu darbuotojų veiklos rezultatų vertinimu, bet naudojant objektyvų vertinimą. Darbuotojų objektyvus veiklos rezultatų vertinimas užtikrintų tikslesnius tyrimo rezultatus. Tyrime būtų galima naudoti darbuotojų tiesioginio vadovo vertinimą arba organizacijos turimas metines darbuotojų vertinimo ataskaitas. Šiuo atveju, reikėtų gauti organizacijos bei darbuotojų sutikimą dėl asmeninių duomenų apsaugos bei užtikrinti konfidencialumą.

Tolimesniuose tyrimuose būtų galima labiau fokusuotis į darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams. Kadangi technologijos labiausiai naudojamos atliekant tiesioginius darbus bei užduotis, todėl tikslinga plačiau analizuoti, kokia darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams.

Išvados

1. Išanalizavus mokslinę literatūrą, nustatyta, kad pasitikėjimas darbuotojų darbo aplinkos elementais, tokiais kaip organizacija, vadovais, kolegomis, yra plačiai išnagrinėtas, tačiau pastebimas tyrimų trūkumas, kurie analizuotų pasitikėjimą technologijomis. Darbuotojų pasitikėjimas tyra svarbus, nes jis daro įtaką darbuotojų veiklai ir jos rezultatams. Nors mokslinėje literatūroje randama tyrimų, kurie analizuotų darbuotojų pasitikėjimą technologijomis, kaip priklausomai nuo pasitikėjimo, priklauso naudojimosi technologijomis strategija, tačiau pastebimas teorinių ir empirinių tyrimų trūkumas, kurie analizuotų darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų veiklos rezultatams.
2. Remiantis atlikta mokslinės literatūros analize, parengtas teorinis darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams modelis. Teoriniame modelyje daroma prielaida, kad darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Teorinis modelis apima pagrindinius teorinius konstruktus:
 - 2.1. Pasitikėjimas technologijomis apibrėžiamas kaip asmens pasirinkimas tapti pažeidžiamu dėl technologijų, puoselėjant lūkesčius, kad bus išvengta pažeidimo rizikos. Pasitikėjimas technologijomis yra panašus į tarpasmeninį pasitikėjimą, tačiau šiuo atveju viena iš šalių yra technologijos, ne žmogus. Esminis skirtumas nuo tarpasmeninio pasitikėjimo sampratos yra tai, jog technologijos negali sąmoningai pasirinkti neįvykdyti technologijų naudotojo lūkesčių.
 - 2.2. Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis susideda iš pažinimu ir poveikiu pagrįsto pasitikėjimo technologijomis. Pažinimu pagrįsto pasitikėjimas technologijomis dimensijos: suvokiamas supratimas, suvokiama techninė kompetencija ir suvokiamas patikimumas. Suvokiamas supratimas – tai būsimo technologijų elgesio numatymas. Suvokiama techninė kompetencija – darbuotojų tikėjimas, kad technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją. Suvokiamas patikimumas – tai, kad darbuotojai tikisi nuoseklaus ir įprasto technologijų veikimo. Poveikiu pagrįstas pasitikėjimas technologijomis susideda iš asmeninio prisirišimo ir tikėjimo. Tikėjimas – darbuotojų tikėjimas technologijų veikimu ateityje, net ir nežinomose situacijose. Asmeninis prisirišimas – darbuotojų prisirišimas ir jaučiamas malonumas naudoti technologijas.
 - 2.3. Darbuotojų veiklos rezultatai apibrėžiami kaip numatytų pareigų atlikimo rezultatai, kai tam tikru laikotarpiu, siekiama organizacijos numatytų tikslų. Darbuotojų veiklos rezultatus sudaro trys dimensijos: užduoties atlikimo rezultatai, konteksto veiklos rezultatai, adaptyvios veiklos rezultatai. Užduoties atlikimo rezultatai tai darbuotojų tiesioginių funkcijų atlikimo rezultatai, kai atliekamos užduotys, kurios numatytos darbuotojų pareiginiuose nuostatuose. Adaptyvios veiklos rezultatai tai darbuotojų prisitaikymas prie dinamiškos aplinkos, atliekant numatytus darbus ir užduotis. Konteksto veiklos rezultatai tai darbuotojų iniciatyvą padėti, bendradarbiauti su kitais darbuotojais. Adaptyvios veiklos rezultatai ir konteksto veiklos rezultatai nėra numatyti darbuotojo pareiginiuose nuostatose, tačiau prisideda prie organizacijos gerovės.
3. Sudaryto teorinio modelio patikrinimui atliktas kiekybinis empirinis tyrimas. Atlikus aprašomąją analizę, nustatyta, kad darbuotojai tiki, jos technologijos jų pateiktą informaciją panaudoja tinkamai, jos padeda spręsti problemas, ir geba numatyti technologijų elgesį ateityje. Darbuotojai nėra užtikrinti, kad technologijos veiks tinkamai, kai jie jomis naudosis neįprastomis sąlygomis, pavyzdžiui, atliekant ne kasdienę užduotį. Darbuotojai savo tiesiogines funkcijas atlieka gerai,

yra linkę įsitraukti į papildomas veiklas, geba prisitaikyti prie pokyčių ir nori prisidėti prie organizacinės gerovės, padedant kolegoms.

4. Atlikus koreliacinę analizę, nustatyta, kad egzistuoja statistiškai reikšmingas silpnas ryšys tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatu. Didėjant darbuotojų tikėjimui, kad technologijos padeda rasti reikiamą informaciją, suvokimui, kad technologijos veikia tinkamai ir esant asmeniniam prisirišimui, didėja ir darbuotojų atliekamų užduočių rezultatai ir darbuotojų įsitraukimas į papildomas veiklas, susijusias su organizacijos gerove. Taip pat nustatyta, kad mažėjant darbuotojų gebėjimu naudotis technologijomis neįprastose situacijose, mažėja darbuotojų adaptyvios veiklos rezultatai, todėl mažėja darbuotojų prisitaikymas prie pasikeitimų.
5. Remiantis regresinės analizės rezultatais, patikslintas darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams modelis. Nustatyta statistiškai reikšminga įtaka tarp darbuotojų pasitikėjimo technologijomis ir darbuotojų veiklos rezultatų; suvokiamos techninės kompetencijos, tikėjimo ir užduoties atlikimo rezultatų; suvokiamo supratimo, tikėjimo ir adaptyvios veiklos rezultatų. Darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro teigiamą įtaką darbuotojų veiklos rezultatams. Analizuojant atskiras darbuotojų pasitikėjimo technologijomis dimensijas, nustatyta, kad darbuotojų tikėjimas, jog technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją teigiamai veikia darbuotojų atliekamų užduočių veiklos rezultatus. Nustatyta, kad ši įtaka yra didžiausia iš visų analizuotų. Darbuotojų tikėjimas, jog technologijos tinkamai veiks ateityje, daro neigiamą įtaką darbuotojų užduočių atlikimo rezultatams ir darbuotojų prisitaikymui prie aplinkos pokyčių. Darbuotojų gebėjimas numatyti technologijų elgesį ateityje teigiamai veikia darbuotojų gebėjimą prisitaikyti prie pokyčių.

Vadovaujantis šio tyrimo rezultatais dėl darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtakos darbuotojų veiklos rezultatams, organizacijoms rekomenduojama:

1. Investuoti į technologijų parengimą ir užtikrinti, kad jos būtų tinkamai parengtos, veiktų sklandžiai, nes šiame tyrime nustatyta reikšminga įtaka tarp darbuotojų suvokiamos techninės kompetencijos, kuri rodo, kaip darbuotojai tiki, jog technologijos tinkamai panaudoja jų pateiktą informaciją, ir darbuotojų veiklos rezultatų. Technologijos gali netinkamai panaudoti darbuotojų įvestą informaciją, jei jos nėra tinkamai parengtos ir egzistuoja techninės klaidos, kurios gali nulemti netinkamą informacijos panaudojimą.
2. Užtikrinti darbuotojams reikiamas žinias ir kompetenciją, kad naudojimas technologijomis būtų sklandus. Instrukcijas, kaip naudotis technologijomis, galima pateikti tiek žodžiu, tiek raštu. Esant didesniai žinių stygiui, galima investuoti į darbuotojų mokymus, kuriuose apmokytų ir suteiktų trūkstamas žinias. Investavimas į darbuotojų technologines žinias, padėtų padidinti pažinimu pagrįstą pasitikėjimą technologijomis.
3. Akcentuoti darbuotojams kokie yra naudojamų technologijų privalumai, pavyzdžiui, padeda greičiau atlikti užduotis, kad jie suprastų naudojamų technologijų naudą ir galėtų padėti didinti poveikiu pagrįstą pasitikėjimą technologijomis.

Tolimesnės tyrimo kryptys. Tolimesni tyrimai galėtų būti atliekami keliose organizacijose, siekiant palyginti darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų veiklos rezultatams tarp skirtingų organizacijų. Organizacijos galėtų būti viešojo ir privataus sektoriaus, siekiant palyginti kaip kinta darbuotojų pasitikėjimas technologijomis tarp viešojo ir privataus sektorių.

Taip pat tolimesni tyrimai galėtų būti atliekami ne su subjektyviu darbuotojų veiklos rezultatų vertinimu, bet naudojant objektyvų vertinimą. Darbuotojų objektyvus veiklos rezultatų vertinimas užtikrintų tikslesnius tyrimo rezultatus. Tyrime būtų galima naudoti darbuotojų tiesioginio vadovo vertinimą arba organizacijos turimas metines darbuotojų vertinimo ataskaitas. Šiuo atveju, reikėtų gauti organizacijos bei darbuotojų sutikimą dėl asmeninių duomenų apsaugos bei užtikrinti konfidencialumą.

Tolimesniuose tyrimuose būtų galima labiau fokusuotis į darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaką darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams. Kadangi technologijos labiausiai naudojamos atliekant tiesioginius darbus bei užduotis, todėl tikslinga plačiau analizuoti, kokia darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų užduoties atlikimo rezultatams.

Literatūros sąrašas

1. Anderson M. G., Mun J. C. (2021). Technology Trust: System Information Impact on Autonomous Systems Adoption in High-Risk Applications. *Defense Acquisition Research Journal: A Publication of the Defense Acquisition University*, 28(1), 2–39. <https://doi.org/10.22594/10.22594/dau.19-841.28.01>
2. Ariyabuddhiphongs V., Kahn, S. I. (2017). Transformational leadership and turnover intention: The mediating effects of trust and job performance on café employees in Thailand. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(2), 215–233. <https://doi.org/10.1080/15332845.2016.1202730>
3. Anitha J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International journal of productivity and performance management*. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0008>
4. Bekešienė, S. (2015). Duomenų analizės SPSS pagrindai. *Vilnius: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija*. [žiūrėta 2022-04-10]. Prieiga per internetą: <https://www.spssanalize.lt/wp-content/uploads/2019/01/knyga-duomenu-analizes-spss-pagrindai-internetui.pdf>
5. Bell E., Bryman A., Harley B. (2018). Business research methods. *Oxford university press*. [žiūrėta 2022-04-11]. Prieiga per internetą: [https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=hptjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Bell+E.,+Bryman+A.,+Harley+B.+\(2018\).+Business+research+methods.+Oxford+university+press.&ots=Dcof05E01D&sig=sYDW4hqjXaNgdcvVom1tGCftTIA&redir_esc=y#v=onepage&q=Bell%20E.%20%20Bryman%20A.%20%20Harley%20B.%20\(2018\).%20Business%20research%20methods.%20Oxford%20university%20press.&f=false](https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=hptjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Bell+E.,+Bryman+A.,+Harley+B.+(2018).+Business+research+methods.+Oxford+university+press.&ots=Dcof05E01D&sig=sYDW4hqjXaNgdcvVom1tGCftTIA&redir_esc=y#v=onepage&q=Bell%20E.%20%20Bryman%20A.%20%20Harley%20B.%20(2018).%20Business%20research%20methods.%20Oxford%20university%20press.&f=false)
6. Boe T. A. (2002). Gaining and/or maintaining employee trust within service organizations. [žiūrėta 2021-06-16]. Prieiga per internetą: <https://minds.wisconsin.edu/bitstream/handle/1793/40307/2002boet.pdf?sequence=1>
7. Borglund E. A. M. (2015). What About Trust in the Cloud? Archivists' Views on Trust. *Canadian Journal of Information & Library*. [žiūrėta 2021-06-15]. Prieiga per internetą: <https://muse.jhu.edu/article/590937>
8. Brown S., Gray D., McHardy J., Taylor K. (2015). Employee trust and workplace performance. *Journal of economic behavior & organization*, 116, 361-378. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2015.05.001>
9. Bulińska-Stangrecka H., Iddagoda Y. A. (2020). The relationship between inter-organizational trust and employee engagement and performance. [žiūrėta 2022-03-25]. Prieiga per internetą: <https://depot.ceon.pl/handle/123456789/18195>
10. Castelfranchi C., Falcone R. (2010). Trust theory: A socio-cognitive and computational model (Vol. 18). *John Wiley & Sons*. [žiūrėta 2021-06-01]. Prieiga per internetą: https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=m82ikYnRpEAC&oi=fnd&pg=PR7&dq=trust+theory&ots=xs7-ghUNed&sig=Wukt-1Q_pdrU0s4AeAgy1h6xwAw&redir_esc=y#v=onepage&q=trust%20theory&f=false

11. Covey S., Conant D. (2016). The connection between employee trust and financial performance. *Harvard Business Review*, 7, 1-7. [žiūrėta 2021-06-19]. Prieiga per internetą: <https://kaizenovationu.com/wp-content/uploads/The-Connection-Between-Employee-Trust-and-Financial-Performance.pdf>
12. Darina L. (2021). How Fast Is Technology Growing Statistics [Update 2022]. [žiūrėta 2022-03-27]. Prieiga per internetą: <https://lefronic.com/blog/how-fast-is-technology-growing-statistics/>
13. Das T. K., Teng B. (2004). The risk-based view of trust: a conceptual framework. *Journal of Business and Psychology*. <https://doi.org/10.1023/B:JOBU.0000040274.23551.1b>
14. Ejdys J. (2018). Building technology trust in ICT application at a university. *International Journal of Emerging Markets*. <https://doi.org/10.1108/IJoEM-07-2017-0234>
15. Eurostat (2022). Use of computers and the internet by employees. [žiūrėta 2022-03-27]. Prieiga per internetą: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ci_cm_pn2/default/table?lang=en
16. Gilson L., Palmer N., Schneider H. (2005). Trust and health worker performance: exploring a conceptual framework using South African evidence. *Social Science & Medicine* (1982), 61(7), 1418–1429. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.11.062>
17. Goel S., Karri R. (2006). Entrepreneurs, effectual logic, and over-trust. *Entrepreneurship theory and practice*, 30(4), 477-493. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6520.2006.00131.x>
18. Gray D.E. (2014). *Doing Business Research in Real World* (3rd ed.). London: Sage Publications. [žiūrėta 2022-04-11]. Prieiga per internetą: [https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=nPVNEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=Gray,+D.E.+&ots=Pz-Qaj-Znt&sig=F7Ly3UPnfpO4FdT8QjvmuUQ_CuI&redir_esc=y#v=onepage&q=Gray%20D.E.%20\(2014\).%20Doing%20Business%20Research%20in%20Real%20World%20\(3rd%20ed.\).&f=false](https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=nPVNEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=Gray,+D.E.+&ots=Pz-Qaj-Znt&sig=F7Ly3UPnfpO4FdT8QjvmuUQ_CuI&redir_esc=y#v=onepage&q=Gray%20D.E.%20(2014).%20Doing%20Business%20Research%20in%20Real%20World%20(3rd%20ed.).&f=false)
19. Hameed A., Waheed, A. (2011). Employee development and its affect on employee performance a conceptual framework. *International journal of business and social science*, 2(13). [žiūrėta 2021-06-28]. Prieiga per internetą: https://ijbssnet.com/journals/Vol._2_No._13_Special_Issue_July_2011/26.pdf
20. Höhmann H. H., Malieva E. (2005). The concept of trust: Some notes on definitions, forms and sources. *Trust and entrepreneurship*, 7-23. [žiūrėta 2021-06-01]. Prieiga per internetą: https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=6OTJzq-fdukC&oi=fnd&pg=PA7&dq=trust+definitions&ots=hXGa8rgeme&sig=yMTDUCvEM72UYSvNUvUJzuYuRmk&redir_esc=y#v=onepage&q=trust%20definitions&f=false
21. Hsiao R. L. (2003). Technology fears: distrust and cultural persistence in electronic marketplace adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 12(3), 169-199. [https://doi.org/10.1016/S0963-8687\(03\)00034-9](https://doi.org/10.1016/S0963-8687(03)00034-9)
22. Islam R., bin Mohd Rasad S. (2006). Employee performance evaluation by the AHP: A case study. *Asia Pacific Management Review*, 11(3). [žiūrėta 2021-06-28]. Prieiga per internetą: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.452.6394&rep=rep1&type=pdf>

23. Iqbal N., Anwar S., Haider N. (2015). Effect of leadership style on employee performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 5(5), 1-6. DOI: 10.4172/2223-5833.1000146
24. Kivijärvi H., Leppänen A., Hallikainen P. (2013). Technology trust: from antecedents to perceived performance effects. In 2013 46th *Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 4586-4595). IEEE. doi: 10.1109/HICSS.2013.510.
25. Koopmans L., Bernaards C. M., Hildebrandt V. H., Schaufeli W. B., de Vet H. C., van der Beek A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of occupational and environmental medicine*, 856-866. [žiūrėta 2022-04-01]. Prieiga per internetą: <https://www.jstor.org/stable/45009870>
26. Koopmans L., Bernaards C. M., Hildebrandt V. H., De Vet H. C., Van der Beek A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of occupational and environmental medicine*, 56(3), 331-337. doi: 10.1097/JOM.0000000000000113
27. Lankton N. K., McKnight D. H., Wright R. T., Thatcher J. B. (2016). Research Note—using Expectation Disconfirmation Theory and Polynomial Modeling to understand trust in technology. *Information Systems Research*, 27(1), 197-213. <http://dx.doi.org/10.1287/isre.2015.0611>
28. Laroche H., Steyer V., Theron C. (2019). How Could You be so Gullible? Scams and Over-Trust in Organizations. *Journal of Business Ethics*. DOI 10.1007/s10551-018-3941-z
29. Li X., Hess T. J., Valacich J. S. (2008). Why do we trust new technology? A study of initial trust formation with organizational information systems. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(1), 39-71. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2008.01.001>
30. Madsen M., Gregor S. (2000). Measuring human-computer trust. In 11th australasian conference on information systems (Vol. 53, pp. 6-8). *Brisbane, Australia: Australasian Association for Information Systems*. [žiūrėta 2021-04-01]. Prieiga per internetą: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.93.3874&rep=rep1&type=pdf>
31. Manzoor S. R., Ullah H., Hussain M., Ahmad Z. M. (2011). Effect of teamwork on employee performance. *International Journal of Learning and Development*, 1(1), 110-126. Doi:10.5296/ijld.v1i1.1110
32. Maxham III J. G., Netemeyer R. G., Lichtenstein D. R. (2008). The retail value chain: linking employee perceptions to employee performance, customer evaluations, and store performance. *Marketing Science*, 27(2), 147-167. <https://doi.org/10.1287/mksc.1070.0282>
33. Mcknight D. H., Carter M., Thatcher J. B., Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology: An investigation of its components and measures. *ACM Transactions on management information systems (TMIS)*, 2(2), 1-25. DOI:10.1145/1985347.1985353
34. Mensah J. K. (2015). A “coalesced framework” of talent management and employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2014-0100>

35. Moe N. B., Šmite D. (2008). Understanding a lack of trust in Global Software Teams: a multiple-case study. *Software Process: Improvement and Practice*, 13(3), 217-231. <https://doi.org/10.1002/spip.378>
36. Morales-Sánchez R., Orta-Pérez M., Ángeles Rodríguez-Serrano M. (2019). The Benefits of Auditors' Sustained Ethical Behavior: Increased Trust and Reduced Costs. *Springer Nature*. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04298-2>
37. Osazevbaru H. O., Amawhe P. E. (2021). Empirical Narratives on Workplace Environment and Employees' Performance Nexus: New Evidence from the Knowledge Industry. *Journal of Academic Research in Economics*, 13(3), 422–441. [žiūrėta 2022-01-06]. Prieiga per internetą: http://www.jare-sh.com/downloads/dec_2021/osazevbaru.pdf
38. Pandey J. (2019). Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review*, 42(2), 263–289. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
39. Pawirosumarto S., Sarjana P. K., Muchtar M. (2017). Factors affecting employee performance of PT. *Kiyokuni Indonesia. International Journal of Law and Management*. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-03-2016-0031>
40. Pradhan R. K., Jena L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69-85. doi:10.1177/2278533716671630
41. Pukėnas K. (2009). Kokybinių duomenų analizė SPSS programa. *Kaunas: Lietuvos kūno kultūros akademija*, 27, 148, 154.
42. Robertson R., Gockel C., Brauner E. (2013). Trust your teammates or bosses? Differential effects of trust on transactive memory, job satisfaction, and performance. *Employee Relations*. DOI 10.1108/01425451311287880
43. Rousseau D. M., Sitkin S. B., Burt R. S., Camerer C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>.
44. Salgado J. F., Moscoso S., Lado M. (2003). Test–Retest Reliability of Ratings of Job Performance Dimensions in Managers. *International Journal of Selection & Assessment*, 11(1), 98–101. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00230>
45. Sapta I., Maufi M., Setini N. M. (2021). The role of technology, organizational culture, and job satisfaction in improving employee performance during the Covid-19 pandemic. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(1), 495-505. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.495>
46. Searle R., Weibel A., Den Hartog D. N. (2011). Employee trust in organizational contexts. In G. P. Hodgkinson & J. K. Ford (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* 2011 (pp. 143–191). <https://doi.org/10.1002/9781119992592.ch5>
47. Siau K., Wang W. (2018). Building trust in artificial intelligence, machine learning, and robotics. *Cutter business technology journal*, 31(2), 47-53. [žiūrėta 2022-04-01]. Prieiga per internetą:

https://www.researchgate.net/publication/324006061_Building_Trust_in_Artificial_Intelligence_Machine_Learning_and_Robotics

48. Six F. (2008). The trouble with trust: The dynamics of interpersonal trust building. *Edward Elgar Publishing*. [žiūrėta 2021-06-02]. Prieiga per internetą: https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=5P_2sfGWUpC&oi=fnd&pg=PR1&dq=trust+building&ots=rGs8f82Cp7&sig=Xjb9o-2YjNMkLTJp7Ot4zH_VNMA&redir_esc=y#v=onepage&q=trust%20building&f=false
49. Smith C. (2018). An employee's best friend? How AI can boost employee engagement and performance. *Strategic HR Review*. doi:10.1108/shr-11-2018-0092
50. Šlapkauskas V. (2002). Pasitikėjimas–teisės socialinio veiksmingumo veiksnys. *Jurisprudencija*, 24(16), 184-195. [žiūrėta 2021-06-02]. Prieiga per internetą: <https://ojs.mruni.eu/ojs/jurisprudence/article/view/3672>
51. Ul Hassan M., Iqbal M. S., Habibah U. (2020). Self-Service Technology Service Quality: Building Loyalty and Intention Through Technology Trust in Pakistani Service Sector. *SAGE Open*, 10(2), 2158244020924412. <https://doi.org/10.1177/2158244020924412>
52. Xu J., Le K., Deitermann A., Montague E. (2014). How different types of users develop trust in technology: A qualitative analysis of the antecedents of active and passive user trust in a shared technology. *Applied Ergonomics*. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2014.04.012>

Priedai

1 priedas. Kiekybinio tyrimo instrumentas

Sveiki, esu Kauno technologijų universiteto Ekonomikos ir verslo fakulteto Žmogiškųjų išteklių vadybos programos II kurso studentė Karolina Ratkutė. Šiuo metu atlieku baigiamojo magistro projektą tema „Darbuotojų pasitikėjimo technologijomis įtaka darbuotojų veiklos rezultatams“. Mano tyrimo tikslas yra iširti kokią įtaką darbuotojų pasitikėjimas technologijomis daro darbuotojų veiklos rezultatams. Tyrime minimas technologijas reikėtų suprasti plačiąja prasme – tai visos Jūsų darbo veikloje naudojamos duomenų sistemos, įranga, kompiuteriniai prietaisai ir kt.

Garantuojame, Jūsų pateiktų atsakymų konfidencialumą bei užtikriname, jog tyrimo dalyvių bei organizacijos nebus galima identifikuoti. Visi atsakymai bus apibendrinami ir panaudojami baigiamojo magistro darbo tyrimui.

	1	2	3	4	5
1. Suvokiamas patikimumas					
1.1. Aš tikiu, jog technologijos padės man rasti reikiamą informaciją.					
1.2. Manau, kad technologijos veikia patikimai.					
1.3. Aš esu įsitikinęs, kad technologijos veikia vienodai, tomis pačiomis sąlygomis, skirtingu laiku.					
1.4. Galiu pasikliauti, kad technologijos veiks tinkamai, kai aš jomis naudosiuosi.					
1.5. Manau, kad technologijos padeda spręsti problemas.					

	1	2	3	4	5
2. Suvokiama techninė kompetencija					
2.1. Aš manau, kad technologijos veikia tinkamai.					
2.2. Tikiu, kad technologijos yra tinkamai parengtos.					
2.3. Manau, kad technologijos pateikia tokią pat patikimą informaciją, kaip ir itin kompetentingas asmuo pateiktą.					
2.4. Manau, kad technologijos mano įvestą informaciją panaudoja pagal paskirtį.					
2.5. Esu įsitikinęs, kad technologijos panaudoja visus savo resursus, kai naudojuosi jomis.					

	1	2	3	4	5
3. Suvokiamas supratimas					
3.1. Aš žinau, kaip veikia technologijomis, nes turiu patirties naudojantis jomis.					
3.2. Suprantu, kaip technologijos man padeda.					
3.3. Aš gerai žinau, kaip naudotis technologijomis.					
3.4. Man lengva pastebėti technologijų pasikeitimus ir atnaujinimus.					
3.5. Esu įsitikinęs, kad žinočiau, kaip naudotis technologijos, atliekant man ne kasdienį darbą.					

	1	2	3	4	5
4. Tikėjimas					
4.1. Aš pasitikiu technologijomis, net jei tiksliai nežinau, ar pateikta informacija yra teisinga.					
4.2. Kai nesu tikras dėl informacijos, labiau tikiu technologijomis, nei savimi.					
4.3. Jei nesu tikras dėl informacijos, tikiu, kad technologijos suteiks tiksliausią informaciją.					
4.4. Kai technologijos pateikia neįprastą informaciją, esu įsitikinęs, kad ji yra teisinga.					
4.5. Net jei neturiu pagrindo tikėtis, kad technologijos padės išspręsti sudėtingą problemą, vis tiek esu tikras, kad taip bus.					

	1	2	3	4	5
5. Asmeninis prisirišimas					
5.1. Jausčiau praradimą, jei technologijos būtų nepasiekiamos ir negalėčiau jomis naudotis.					
5.2. Jaučiu prisirišimą prie naudojamų technologijų.					
5.3. Technologijos patenkina mano poreikius.					
5.4. Man patinka naudotis technologijomis, ieškant problemų sprendimo.					
5.5. Ieškant informacijos, aš teikiu pirmenybę technologijoms.					

	1	2	3	4	5
6. Užduoties atlikimas					
6.1. Aš stengiuosi palaikyti aukštus savo darbo rezultatus.					
6.2. Man pavyksta darbus atlikti individualiai, be pagalbos.					
6.3. Aš atsidavęs savo darbui.					
6.4. Žinau, kad galiu atlikti daugybę užduočių, skirtų organizacijos tikslams pasiekti.					
6.5. Paskirtas užduotis atlieku laiku.					
6.6. Mano kolegės tiki, jos aš savo užduotis atlieku gerai.					

	1	2	3	4	5
7. Adaptyvi veikla					
7.1. Aš gebu sutelkti kolegas, efektyviam rezultato pasiekimui.					
7.2. Gebu prisitaikyti, nepriklausomai kokia situacija pasitaikytų darbe.					
7.3. Aš gebu prisitaikyti prie įvykusių pokyčių.					
7.4. Tikiu, kad abipusis supratimas gali padėti rasti perspektyvų sprendimą organizacijoje.					
7.5. Man sunku priimti kritiką iš kitų.					
7.6. Manęs netrikdo pokyčiai darbe.					
7.7. Man dažniausiai sunkiai sekasi prisitaikyti prie pokyčių darbe.					

	1	2	3	4	5
8. Konteksto veikla					
8.1. Aš dažnai suteikiu pagalbą kolegoms, kai jie to prašo.					
8.2. Man patinka prisiiinti papildomos atsakomybės.					
8.3. Kai kolegoms nesiseka, aš juos užjaučiu ir jiems tai parodau.					
8.4. Aš aktyviai dalyvauju diskusijose darbo susirinkimų metu.					
8.5. Aš pagiriu kolegas, dėl gerai atlikto darbo.					
8.6. Aš patiriu pasitenkinimą, padėdamas kitiems.					
8.7. Dalinuosi savo žiniomis bei patirtimi su kitais.					
8.8. Stengiuosi palaikyti gerus santykius su kolegomis.					
8.9. Naujiems kolegoms stengiuosi padėti, net jei jie to neprašo.					
8.10. Aš gerai komunikuojau dėl problemų ir sprendimų priėmimo.					

Jūsų lytis

- Vyras
- Moteris

Jūsų amžius

- Iki 18 metų
- 18-25 metai
- 26-35 metai
- 36-45 metai
- 46-55 metai
- 56-65 metai
- daugiau nei 65 metai

Jūsų išsilavinimas

- Aukštasis universitetinis
- Aukštasis neuniversitetinis
- Profesinis
- Vidurinis
- Kita

Jūsų darbo stažas organizacijoje

- Iki 1 metų
- 1 - 3 metai
- 4 - 5 metai
- 6 - 10 metų
- 11 - 15 metų
- Daugiau nei 15 metų

Ar užimate vadovaujančias pareigas?

- Taip
- Ne