



HAL
open science

Les effets du technostress sur la performance du manager de proximité : Développement conceptuel et validation empirique

Min Feng Bourazzouq, Michel Kalika

► To cite this version:

Min Feng Bourazzouq, Michel Kalika. Les effets du technostress sur la performance du manager de proximité : Développement conceptuel et validation empirique. AIM Montreal, Apr 2018, Montreal (Province du Quebec), Canada. hal-03233182

HAL Id: hal-03233182

<https://hal.science/hal-03233182>

Submitted on 24 May 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Les effets du technostress sur la performance du manager de proximité :

Développement conceptuel et validation empirique

Min FENG BOURAZZOUQ*

Michel KALIKA**

* IAE Lyon School of Management, France

** IAE Lyon School of Management, Université Jean Moulin, France; Business Science Institute, Luxembourg.

Résumé :

Cet article est la première étape dans l'étude du comportement adaptatif du manager dans le contexte du technostress. L'utilisation omniprésente de TIC peut créer "technostress". L'objet de notre recherche est d'examiner le cas de la spécificité du phénomène de technostress des managers de proximité. Nous développons ici nos questions de recherche sur les facteurs qui créent le technostress et le stress de rôle du manager de proximité ? Comment les créateurs de technostress influencent-ils la performance du manager de proximité ? Un questionnaire de plus 800 exemplaires a été distribué auprès d'un échantillon de managers de proximité français, canadien, marocain et chinois. Le taux de retour est de presque 40%. Nos résultats sont basés sur la modélisation par équation structurelle (SEM). Des facteurs créateurs de technostress des managers ont été ajustés grâce à l'analyse factorielle. Nous estimons que 1) le stress de rôle des managers de proximité peut être exploré par l'ambiguïté et la proximité de rôle. 2) le créateur de technostress influence négativement la performance de manager de proximité par stress de rôle.

Mots clés :

Technostress, créateur de technostress, stress de rôle, performance du manager de proximité(MP).

1. Introduction

Depuis 2005, une croissance rapide de l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) a été observé¹. Selon ITU², elle reflète davantage le point de vue des institutions internationales qui « *considèrent les technologies de l'information et de la communication comme étant l'intégration des techniques des télécommunications, de l'informatique, des multimédia et de l'audiovisuel* ».

Le phénomène qui est d'opter pour une nouvelle technologie de l'information (NTIC) consiste souvent en un processus de changement et d'innovation (Bobillier-Chaumon & Dubois, 2009). Depuis deux décennies, ce changement est permanent, la croissance d'outils de communication est exponentielle, elle ne cesse de se multiplier. Cela conduit à l'état d'un changement continu. Certaines entreprises poursuivent cette tendance en développant et appliquant leur propre portefeuille de TIC.

Les managers font face actuellement au défi de la diversification des TIC en tant que gestionnaire et en tant qu'intermédiaire entre les salariés et l'organisation. En revanche, nous nous intéressons à différents TIC comme les Messageries (personnelle ou interne d'entreprise), Progiciels ou logiciels applicatif, Moyens de communication par la voix (Skype, WhatsApp...) et Réseaux sociaux numérique (Twitter, LinkedIn...) etc.

L'objet de notre recherche est d'examiner le cas de la spécificité du phénomène du technostress par les managers de proximité (MP). Pour mieux comprendre la problématique, nous développons ici nos questions de recherche qui sont les suivantes :

QR1 : Quels sont les facteurs qui créent le technostress et le stress de rôle de manager de proximité?

QR2 : Comment les créateurs de technostress influencent la performance de manager de proximité ?

D'abord, nous déchiffrons *les facteurs* qui conduisent à l'influence *du technostress et le stress* de rôle du MP. Ensuite, nous traduisons le *comment* par l'identification l'effet médiateur de stress de rôle entre créateurs de technostress et la performance du MP.

Pour mieux rendre compte la question de recherche et mieux établir notre questionnaire, nous commençons par réaliser une enquête préliminaire dans des entreprises d'opérateurs de télécommunications au Canada³.

¹ Source : Rapport "Mesurer la société de l'information" a été publiée à l'occasion du Colloque 2016 sur les indicateurs des télécommunications/TIC dans le monde (WTIS).

² Source : ITU (Union internationale des télécommunications) « INDICATEURS FONDAMENTAUX RELATIFS AUX TIC : Partenariat sur la mesure des TIC au service du développement ».

³ Nous avons effectué une enquête au sein d'entreprises télécommunications BELL, NORDIA Inc. (sous-traitant de Bell) Sherbrooke et ROGER Montréal, les participants sont des responsables et managers du service. L'enquête s'est faite par échange de mail et téléphone sur le sujet de surcharge informationnelle en général. Lors d'un cas spécifique observé, concernant des offres spécifiques qui ont été communiquées aux Managers de proximité (MP) des services de vente à distance et en présentielle. Il s'avère que les MPs du service vente ont été noyés par les notifications et les e-mails relatif aux offres promotionnelles, ils n'ont pas pu finalement communiquer à leurs subordonnés l'offre promotionnelle principale qui devait générer la majeure partie du chiffre d'affaires des deux semaines à venir. Les managers recevant

2. Revue de la littérature et contexte théorique

2.1 Le phénomène du technostress

À l'origine, les TIC (technologies de l'Information et des Communications) « désignent des outils pour lesquels les capacités de traitement des processeurs informatiques sont couplées aux technologies de communication » (télématique, messageries électroniques, collecticiels, bureautique communicante, internet, intranet, etc.) (Autissier et al., 1997), mais en réalité, un grand nombre d'entreprises dévie de très loin de cette vision originale des TIC (Autissier, 1999) a donné un nom à ce phénomène, c'est « l'inflation informationnelle des technologies de l'information et des communications ». D'ailleurs, nous pouvons observer ce phénomène à travers des notions temporelles (Metzger & Cléach, 2004), d'urgence (Aubert, 2004) et de technostress (Tarafdar et al., 2007). Si la surcharge informationnelle est une mesure quantitative pour définir une masse de mobilisation de TIC qui ayant objectif d'effectuer les tâches. Les effets de mélange de plusieurs modes de communication entraînent l'« effet millefeuille » (Kalika, 2007).

*« Once a new technology rolls over you, if you're not part of the steamroller, you're part of the road. »
(Stewart Brand⁴)*

C'est pour cela qu'Ayyagari (2011) estime clairement que les caractéristiques des TIC créent du stress et que le stress génère un effet sur les coûts de la santé et la productivité. La recherche académique naissante commence à se concentrer sur un certain nombre de domaines qui caractérisent cet aspect négatif de l'utilisation des TIC. Ces éléments qu'on peut lier au technostress comprennent le stress associé à l'utilisation des technologies de l'information, la dépendance, l'utilisation abusive, la surcharge de travail et l'interruption (Tarafdar et al., 2015). Le Technostress est lié à des effets indésirables tels que la diminution de la satisfaction au travail, l'engagement et la productivité, ainsi qu'une augmentation de la surcharge de travail et des conflits de travail (Tarafdar et al., 2007).

Vous êtes incapable de partir en vacances sans ordinateur ? Vous vérifiez vos messages sur votre téléphone portable toutes les cinq minutes ? Vous tapez sur la table, car votre réseau internet est en ralenti ou qu'il ne fonctionne plus ? Il se peut que vous souffriez de technostress⁵.

tellement d'informations, ils se sont retrouvés dans une situation d'impossibilité de tout traiter, de tout analyser et surtout de communiquer, former et informer leurs équipes.

⁴ Il est le fondateur de nombreuses organisations dont The WELL, l'une des plus anciennes communautés virtuelles, le Global Business Network (en) et la Long Now Foundation (en) dont il est coprésident.

⁵ http://www.lemonde.fr/emploi/article/2014/05/23/technostress_4424381_1698637.html#R6b4kJ607LOE7sE1.99.

2.2 Créateur de technostress et stress de rôle

2.2.1 Créateur de technostress dans cinq cadres

Les cinq facteurs associés aux créateurs de technostress (techno-surcharge, techno-invasion, techno-complexité, techno-insécurité et techno-incertitude) réduisent l'efficacité avec laquelle les utilisateurs des TIC peuvent améliorer leurs performances au travail (Tarafdar,2010). Ainsi, ces effets sont liés aux caractéristiques individuelles de la personnalité et les relations interpersonnelles (Kahn et al., 1981). Nous avons identifié les facteurs qui produisent le technostress dans les cinq cadres suivants : tâches du MP, rôle de MP, organisation, carrière professionnelle et vie privée.

Techno-surcharge et le cadre des tâches du manager : il y a une charge de travail accrue et cela est dû à la technologie. D'après Davis (2002), une facilité d'accès à l'information a mené les managers à communiquer plus d'informations que nécessaire et de recevoir plus d'informations qu'ils ne peuvent traiter et utiliser.

Techno-complexité et le cadre du rôle de manager : il décrit des situations où la complexité associée aux TIC rend les compétences des managers inadéquates et les obligent à consacrer du temps et des efforts à l'apprentissage et à la compréhension de divers aspects des TIC (Tarafdar, 2008). Un individu connaît un conflit de rôle lorsqu'il est exposé à des exigences de rôle contradictoires ou incompatibles (Tarafdar,2007). Le manager joue souvent plusieurs rôles au sein de l'organisation. Hormis ses tâches quotidiennes de manager, il doit aussi occuper celle de son équipe. Dans ce cas-là, un conflit de rôle des managers apparaît inévitable.

Techno-incertitude et le cadre d'organisation : la techno-incertitude se réfère à des contextes où les changements et les mises à niveau persistant dans un TIC déconcentrent les utilisateurs et créent de l'incertitude pour eux : ils doivent constamment apprendre et se renseigner sur les nouvelles TIC (Tarafdar, 2008). La plupart du temps, ce dernier a un impact au plan organisationnel et interpersonnel. Il apparaît alors que cette incertitude serait orientée non-exclusivement vers les employés, mais aussi vers les managers (team leader), ce qui peut créer un conflit interpersonnel.

Techno-insécurité dans le cadre carrier professionnel : une menace de perte d'emploi est associée à la techno-insécurité (Fuglseth, 2014).

Techno-invasion dans le cadre de la vie privée : la techno-invasion décrit l'effet invasive des TIC en ce qui concerne la création de situations où les utilisateurs peuvent potentiellement être joignables en tout temps, les managers sentant le besoin d'être constamment *connecté* (Gaudioso, 2017). La techno-invasion mentionne principalement un débordement de la vie professionnelle sur la vie privée du manager.

En conséquence, le fait qu'on ait classé les cinq créateurs de technostress dans cinq différents cadres nous permettent de comprendre plus facilement les causes de technostress dans le contexte du manager.

2.2.2 Stress de rôle chez les managers de proximité

Les rôles sont naturellement liés à un ensemble d'attentes fonction des prescriptions d'autres personnes qui interagissent avec le système d'organisation dans lequel ils jouent un rôle central (Wincent., & Örtqvist, 2009). Glazer et Beehr (2005) considère que les facteurs de stress organisationnel incluent la surcharge de rôles, le conflit de rôles, l'ambiguïté du rôle et la proximité de rôle. Une analyse conceptuelle du stress de rôle peut être un médiateur important et une construction clé entre créateurs de technostress et Performances des individus. Nous proposons d'abord de distinguer deux types de managers : les managers intermédiaires (MI) et les managers de proximité (MP). Ils sont alors « *désignés à tort ou à raison comme les garants du soutien social dans les organisations* » (Codo & Soparnot, 2013). D'après l'Apec⁶, les managers de proximité sont en charge l'encadrement d'une équipe, sans être directement impliqués dans les choix stratégiques de l'entreprise.

Surcharge de rôle : il se produit lorsque les attentes perçues des parties prenantes sont impossibles à accomplir dans des limites données (Wincent., & Örtqvist, 2009). Autrement dit, la mesure dans laquelle le temps et les ressources organisationnelles disponibles pour la personne s'avèrent insuffisants pour répondre aux attentes du rôle défini (Latack 1981). D'un autre côté, il y a la surcharge de rôle quand les managers cumulent plusieurs rôles (Tarafdar, 2007). Selon Delaye (2010), Le MP se transforme petit à petit en animateur qui doit être à l'écoute de ses collègues et recherche le consensus et l'harmonie dans l'équipe.

Conflit de rôle : il se produit souvent quand une imprécision des attentes est associée à un rôle. Ce dernier concerne souvent un conflit entre le temps, les ressources ou les capacités de la personne (Rizzo, 1970). D'ailleurs, plusieurs managers peuvent avoir des attentes contradictoires (Veloutsou et al., 2004). Dans le cas préliminaire que nous avons effectué, il s'est avéré que certains MP du domaine de télécommunication souffrent de divergences seulement à cause de différentes habitudes ou de modes d'utilisations de certains logiciels de service clientèle. Enfin, il existe un conflit de rôle entre exigences et des attentes du rôle (Souder, 1981).

Ambiguïté de rôle : l'ambiguïté de rôle a été définie comme le degré de manque d'informations claires sur 1) L'attente associée à un rôle ; 2) La méthode pour remplir les attentes de rôle connues ; et 3) Les conséquences de la performance du rôle (Kahn et al., 1964). De nombreuses études ont identifié les conflits de rôles et l'ambiguïté comme des prédateurs pertinents, l'absentéisme des employés, les demandes de rôle (Schaufeli, Bakker & Van Rhenen, 2009) et antécédents d'épuisement (Olivares-Faúndez et al, 2014), ainsi, les conflits de rôles et l'ambiguïté semblent entraîner une baisse de productivité, de tension, d'insatisfaction et de retrait psychologique de travail (Van Sell et al., 1981).

⁶ L'Apec : l'Association pour l'emploi des cadres.

Proximité de rôle : Le MP organise le collectif de travail et prend les décisions au plus près des salariés, il est aussi un relais essentiel avec la hiérarchie de l'entreprise (Scotto, 2014). Selon Peretti (2006), tout MP combine la rationalité du chiffre d'affaires et la stratégie d'entreprise, mais il occupe également la mission de ressource humaine de son équipe. Ainsi le manager devrait avoir un rôle de « *courroie de transmission* » entre la stratégie et la zone technique (Mélèze, 1972). Pour cela, Il doit démontrer une aptitude toujours grandissante à la prise de responsabilité (Delaye & Boudrandi, 2010). Ces caractéristiques de proximité de rôle leur permettent d'être le premier (dans le meilleur des cas) à être en mesure de détecter le stress dans la relation de travail (Mansour & Commeiras, 2015).

Enfin, nous prenons en compte le fait que le MP obéit à un double technostress, c'est-à-dire qu'il subit des situations de stress comme tout autre individu et subit l'effet indirect du technostress de son équipe (voir figure 1).

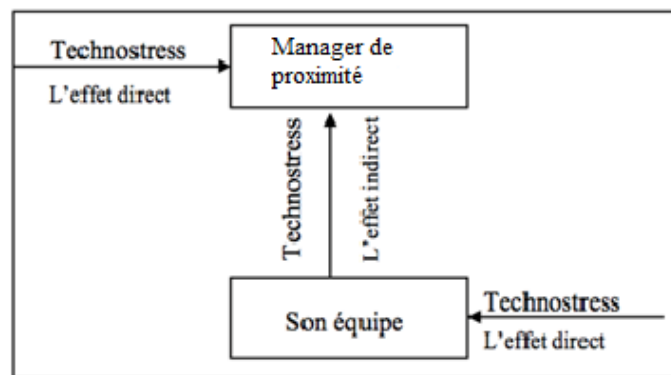


Figure 1 : Double effets du technostress pour le MP

3. Méthode de recherche : Développement du modèle et hypothèses

A partir de la littérature, tout d'abord, nous mettons en lumière l'ensemble des propositions qui donnent sens aux cinq créateurs de technostress dans le contexte spécifique d'un rôle de MP afin de comprendre comment les MPs ressentent le stress associé à l'utilisation des TIC. Nous proposons les hypothèses suivantes :

H1 : Les cinq cadres de créateurs de technostress génèrent positivement le technostress.

Nous prenons en compte la thématique du rôle d'un individu comme MP dans l'organisation combinée au technostress et nous cherchons à savoir si la *surcharge de rôle*, le *conflit de rôle*, l'*ambiguïté de rôle* et la *proximité de rôle* sont liées de manière positive avec le stress de rôle, cela nous amène à formuler cette série d'hypothèses.

H2a : la surcharge de rôle par MP est liée de manière positive avec le stress de rôle.

H2b : le conflit de rôle par MP est lié de manière positive au stress de rôle.

H2c : l'ambiguïté de rôle par MP est liée de manière positive au stress de rôle.
H2d : la proximité de rôle par MP est liée de manière positive au stress de rôle.

Pour comprendre comment les créateurs de technostress peuvent accroître le stress de rôle, nous formulons cette hypothèse.

H3: Le créateur de technostress est lié de manière positive au stress de rôle.

Job performance signifie que le management se fait par la performance du travail dans le rôle prescrit par une organisation et des comportements de travail innovateurs et plus spontanés (Katz, D. 1964). Dans notre cas, la performance du travail des MPs est liée à l'activité et à la fonction du MP et de son équipe. Elle varie donc d'un département à l'autre. Donc nous distinguons les performances du manager de proximité par les performances individuelles (PI) et les performances de groupe (PDG) en proposant cette hypothèse supplémentaire.

H4 : Le créateur de technostress est négativement lié à la performance du MP.

Enfin, la question évoquée est sur le stress de rôle, partant de l'hypothèse du stress de rôle de médiateur entre le créateur de technostress et la performance du MP, nous mettons en place hypothèse 4.

H5 : Le stress de rôle est négativement lié à la performance du manager de proximité.

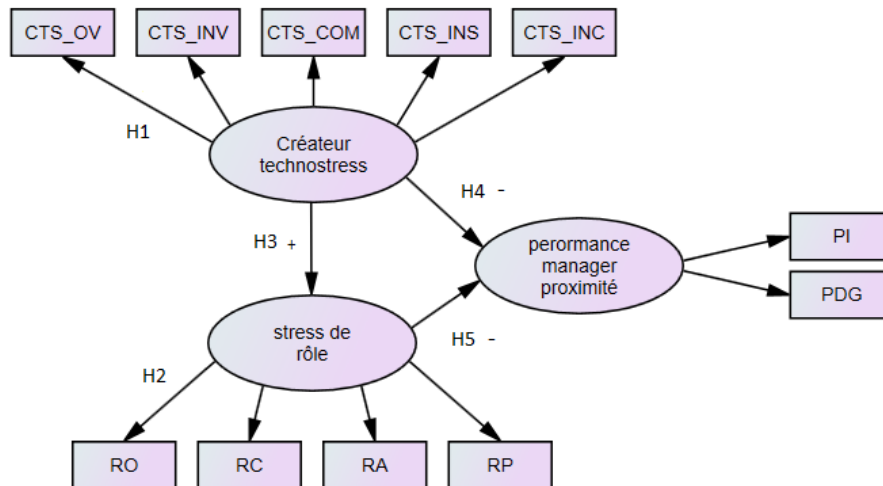


Figure 2 : modèle de recherche

4. Méthodologie, analyse et résultats préliminaire de la recherche

Nous avons utilisé la méthodologie de questionnaire pour recueillir des données et tester notre modèle de recherche.

4.1 Design de questionnaire

Les données ont été recueillies au moyen de questionnaires distribués aux MPs (responsables ou managers d'une équipe) de l'organisation qui utilisent régulièrement les TIC pour accomplir leurs tâches professionnelles. Dans notre questionnaire, nous précisons à tous les répondants quels types de TIC ils utilisent. Pour garder l'anonymat des informations des répondants, nous leur demandons la taille d'entreprise, le secteur d'entreprise en négligeant leur nom et le nom de l'entreprise où ils travaillent mis à part quelque exception où les personnes ont accepté qu'on cite leur entreprise et le poste occupé. Les réponses incomplètes ont été retirées de l'échantillon, par exemple, nous ne prenons pas en compte des questionnaires où manquent des informations importantes (le secteur d'entreprise, le genre ou ancienneté...). Également, nous avons demandé au répondant, « *En général, ressentez-vous une forme d'épuisement au travail ? Si c'est le cas, est-ce que cet épuisement est lié au TIC* » ? Les réponses d'individus qui ne correspondaient pas aux critères de l'échantillon ont été exclues, c'est-à-dire les réponses qui n'incluent pas la mention du lien entre épuisement de travail et utilisation de TIC. Nous travaillons en effet sur le côté néfaste du technostress associé à l'utilisation de TIC.

Tous les éléments ont été mesurés sur une échelle Likert à cinq points: 1 – « *je suis totalement en désaccord* » avec 5 – « *je suis tout à fait d'accord* ».

Sur la base de la littérature traitée dans la section 2 et des hypothèses développées dans la section 3, nous avons établis des éléments pour les constructions des items. Conformément à l'article de Ragu-Nathan et al. (2008), nous développons les items de *créateur de technostress* en 27 items. Les items pour *stress de rôle* ont été tirés des concepts d'ambiguïté de rôle, de surcharge de rôles et de conflit de rôles de Tarafdar (2011). Les items de performance de MP se basent sur la quantité du travail (Gilboa, S., et al., 2008), qualité du travail (Viswesvaran et al., 1996), la présence, la relation interpersonnelle (Lu, L., et al., 2010) et le partage de connaissance (Tarafdar, 2007).

4.2 Collecte de données

Un lien en ligne vers le questionnaire a été joint à l'invitation par courriel électronique, cette invitation rappelle aux participants l'anonymat et la participation volontaire. Un courriel de rappel a été envoyé quelques jours après l'invitation initiale pour augmenter le taux de réponse.

Nous avons une base de données composée de répondants managers français, canadien, marocain et chinois. Le questionnaire en français a été soumis à différents managers en France, au Canada et au Maroc. Parmi les répondants, nous avons des managers en audit de la banque populaire au Maroc. Des managers en assurance au sein de la MMA en France. Un manager au commissariat des énergies atomiques. Pour le Canada. Nous avons eu des réponses de managers dans le domaine de juridique (senior *Partner* dans des cabinets d'avocats.) et de télécommunication. Le formulaire en anglais a été soumis à

différents managers chinois dans les domaines du commerce et de la banque et touristique.
Le figure 3 motionne les différentes informations des répondants.

Panel A : Genre

	Effectifs	Pourcentage Valide
Homme	171	55,7
Femme	141	44,3
Total	318	100,0

Panel B : Âge du répondant

	Effectifs	Pourcentage Valide
-Moins de 25 ans	41	12,9
Entre ans 25 et 35 ans	70	22,0
Entre ans 35 et 50 ans	144	45,3
Plus de 50 ans	63	19,8
Total	318	100,0

Panel C : Niveau d'étude du répondant

	Effectifs	Pourcentage Valide
Pas de diplôme	44	13,8
Baccalauréat/CEGEP	106	33,3
BTS/IUT /Certificat/Licence	121	38,1
Master et plus	47	14,8
Total	318	100,0

Panel D : Ancienneté du répondant

	Effectifs	Pourcentage Valide
-Moins un an	73	23,0
Entre un an et deux ans	129	40,5
Entre deux ans et cinq ans	73	23,0
Plus de cinq ans	43	13,5
Total	318	100,0

Panel E : Secteur d'activité du répondant

	Effectifs	Pourcentage Valide
Industrie	114	35,8
Commerce	15	4,7
Télécommunication	68	21,4
Banque /Assurance/service financiers	20	6,3
Informatique	15	4,7
Hôtellerie et tourisme	35	11,0
Transport et logistique	24	7,5
juritique	20	6,4
Autres secteurs	7	2,2
Total	318	100,0

Panel F : Pays du répondant

	Effectifs	Pourcentage Valide
France	91	28,6
Canada	70	22,0
Maroc	84	26,4
Chine	73	23,0
Total	318	100,0

Figure 3. Échantillons démographiques

4.3 Analyses et résultats

D'abord, nous prenons en compte l'identification de la fiabilité et la validité des variables (items) par la méthode d'analyse factorielle. « *L'analyse factorielle est appropriée dans une optique exploratoire (analyse factorielle exploratoire ou AFE)* » (Carricano, 2010). Cette méthode est utilisée pour décrire les données en un nombre agrégé de facteurs, elle fournit également une validité discriminante à l'égard des facteurs (Tarafdar et al. 2007). Nous estimons la fiabilité avec le coefficient alpha de Cronbach, l'objectif est de vérifier si « *les énoncés partagent des notions communes, et s'ils sont en cohérence entre eux* » (Carricano, 2010). Le figure 3 présente les résultats de l'analyse factorielle. Après une analyse factorielle, le figure 4 nous montre les issues des items, ainsi que la fiabilité de chaque variable est entre 0.7 et 0.9 qui est un seuil acceptable. Pour enfin garder un ensemble d'items corrélé et fiable. Le figure 5 montre la matrice de corrélation entre différents composant.

		CTS-OV	CTS-INV	CTS-COM	CTS-INS	CTS-INC	RO	RC	RA	RC	PI	PDG
CTS-OV	1	0.653										
	2	0.621										
	3	0.699										
	4	0.746										
	5	0.768										
	6	0.616										
CTS-INV	7		0.608									
	8		0.774									
	9		0.759									
	10		0.733									
	11		0.622									
CTS-COM	12			0.773								
	13			0.569								
	14			0.704								
	15			0.742								
	16			0.597								
	17			0.607								
CTS-INS	18				0.441							
	19				0.587							
	20				0.581							
	21				0.503							
	22				0.642							
CTS-INC	23					0.600						
	24					0.410						
	25					0.764						
	26					0.807						
	27					0.751						
RO	28						0.865					
	29						0.847					
	30						0.918					
	31						0.843					
	32						0.865					
	33						0.841					

RC	33 34 35 36 37		0.815 0.858 0.817 0.891 0.891	
RA	38 39 40 41 42 43 44 45 46		0.600 0.833 0.829 0.860 0.838 0.752 0.759 0.749 0.805	
RP	47 48 49 50 51			0.835 0.879 0.838 0.826 0.836
PI	52 53 54 55			0.839 0.846 0.851 0.830
PDG	55 56 57 58 59 60			0.839 0.839 0.765 0.913 0.926 0.756

Figure 3 : Matrice des composantes

Item		Description d'item	Moyenne	Ecart Type
Créateur de technostress (Item 1)	Techno-Surcharge (CTS-OV) (Tarafdar,2008) Fiabilité : 0.907	1) Je suis obligé par cette technologie de travailler beaucoup plus rapidement. 2) Je suis forcé par cette technologie à faire plus de travail que je ne peux gérer. 3) Je suis obligé par cette technologie de travailler avec des horaires très serrés. 4) Je suis forcé de changer mes habitudes de travail pour m'adapter aux nouvelles technologies. 5) J'ai une charge de travail plus élevée en raison de la complexité technologique accrue. 6) Je suis obligé du fait de cette(ces) TIC(s) de gérer plus d'imprévus, de conflits et de problèmes de personnes de mon équipe. *	25.242	2.860
	Techno-Invasion (CTS-INV) (Tarafdar,2008) Fiabilité : 0.746	7) Je passe moins de temps avec ma famille en raison de cette technologie. 8) Je dois être en contact avec mon travail même pendant mes vacances en raison de cette technologie. 9) Je pense que ma vie personnelle est envahie par cette technologie. 10) Je ressens le fait d'être submergé par les décisions à prendre liées aux nouvelles technologies. * 11) Je dois être en contact tout le temps pour rechercher et diffuser les informations à mes équipes, à mon réseau ou à mes relations d'affaires selon les circonstances. *	21.396	1.907

	<p>Techno-Complexité (CTS-COM) (Tarafdar,2008) Fiabilité : 0.899</p>	<p>12) Je ne connais pas assez de cette technologie pour gérer mon travail de manière satisfaisante. 13) J'ai besoin de temps pour comprendre et utiliser les nouvelles technologies. 14) Je trouve de nouvelles recrues à cette organisation en savoir plus sur la technologie informatique que moi. 15) Je trouve souvent trop complexe pour moi de comprendre et d'utiliser de nouvelles technologies. 16) Je joue plusieurs rôles au sein d'entreprise en raison de cette TIC. * 17) Je trouve que la complexité de la TIC nouvellement introduite augmente le risque de conflit entre le temps, les ressources ou les capacités de la personne. *</p>	25.492	2.644
	<p>Techno-Insécurité (CTS-INS) (Tarafdar,2008) Fiabilité : 0.790</p>	<p>18) Je ressens une menace constante pour ma sécurité d'emploi en raison des nouvelles technologies. 19) Je dois constamment mettre à jour mes compétences pour éviter d'être remplacé. 20) Je suis menacé par des collègues ayant de nouvelles compétences technologiques. 21) Je ne partage pas mes connaissances avec mes collègues de peur d'être remplacé. 22) Je pense qu'il y a moins de partage de connaissances entre les collègues, de peur d'être remplacé.</p>	21.037	2.704
	<p>Techno-Incertitude (CTS-INC) (Tarafdar,2008) Fiabilité : 0.872</p>	<p>23) Il y a toujours de nouveaux développements dans les technologies que nous utilisons dans notre organisation. 24) Il y a des changements constants dans les logiciels de notre organisation. 25) Il y a des changements constants dans le matériel informatique de notre organisation. 26) Il existe des mises à niveau fréquentes dans les réseaux informatiques de notre organisation. 27) Il y a toujours une contrainte de dysfonctionnement de TIC (le logiciel ou le programme ne fonctionne pas. *</p>	20.653	3.298
Stress de rôle (Item 2)	<p>Surcharge de Rôle (RO) (Rizzo,1970) Fiabilité : 0.931</p>	<p>28) Je dois prendre du travail à la maison le soir ou le week-end. 29) Les demandes de qualité de travail faites sur moi sont déraisonnables. 30) Je passe trop de temps à des réunions sans importance qui m'éloignent de mon travail. 31) Je suis responsable d'un nombre presque ingérable de projets ou de missions en même temps. 32) J'ai simplement plus de travail à faire que ce qui peut être fait dans une journée ordinaire. 33) Je sens que je n'ai tout simplement pas le temps de faire une pause occasionnelle.</p>	25.926	3.297
	<p>Conflit de rôle (RC) (Rizzo,1970) Fiabilité : 0.898</p>	<p>34) Je travaille sur des tâches ou des projets inutiles. 35) Je me retrouve au milieu de conflits entre mes superviseurs et mes subalternes. 36) La chaîne de commandement formel n'est pas respectée. 37) Je fais des choses au travail qui sont acceptées par une personne et non par d'autres. 38) Je reçois des demandes contradictoires de deux personnes ou plus.</p>	22.266	3.055
	<p>Ambiguïté de rôle (RC) (Tarafdar,2011) Fiabilité : 0.920</p>	<p>39) Mes tâches et objectifs de travail ne sont pas clairs pour moi. 40) Mes tâches assignées sont parfois trop difficiles et / ou complexes. 41) Je n'ai pas l'autorité pour exercer mes responsabilités professionnelles. 42) Les tâches semblent devenir de plus en plus complexes. 43) Je ne comprends pas complètement ce que l'on attend de moi. 44) L'organisation attend plus de moi que ce que mes capacités peuvent fournir. 45) Je ne comprends pas le rôle de mon travail dans la réalisation des objectifs organisationnels globaux. 46) Je n'ai pas assez de formation et / ou d'expérience pour remplir correctement mes fonctions.</p>	37.585	4.113
	<p>Proximité de rôle (RC) (Delaye,2010) Fiabilité : 0.896</p>	<p>47) J'ai besoin d'être en contact tout le temps. * 48) J'ai des prises de décision permanente. * 49) Je joue le rôle de canal de transmission entre la stratégie et le zone de technique. * 50) Je dois être en écoute des personnes de mon équipe et rechercher le consensus et l'harmonie de mon équipe. * 51) Je dois toujours avoir une attitude grandissante a la prise de responsabilité. *</p>	19.873	3.497

Performance du manager (Item 3)	PI <i>(Gilboa, S., et al., 2008)</i> <i>(Viswesvaran et al., 1996)</i> <i>(Lu, L., et al., 2010)</i> Fiabilité : 0.860	52) Ces nouvelles TIC aident à améliorer ma productivité de travail. 53) Ces nouvelles technologies me donnent la motivation d'aller au travail chaque jour. 54) Cette technologie sert et maintient le cœur technique de la fonction de mon équipe. 55) Ces nouvelles TIC aident mon équipe à faire moins d'erreurs.	16.526	2.704
	PDG Fiabilité : 0.915 <i>(Gilboa, S., et al., 2008)</i> <i>(Viswesvaran et al., 1996)</i> <i>(Lu, L., et al., 2010)</i> <i>(Tarafdar, 2007)</i>	56) Ces nouvelles TIC aident à améliorer la productivité de mon équipe. 57) Cette technologie aide mon équipe à identifier des moyens innovant de faire mon travail. 58) Cette technologie sert et maintiens le cœur technique de la fonction de mon équipe. 59) Ces nouvelles TIC aident mon équipe à faire moins d'erreurs. 60) Ces nouvelles technologies donnent aux membres de mon équipe plus de motivation à aller au travail chaque jour. 61) Ces nouvelles technologies nous permettent plus de partage de connaissances entre les collègues.	25.136	3.685

Note : * signifie des facteurs s'ajustent au contexte du manager de proximité

Figure 4 : développement des items et évaluation de la fiabilité des variables

	CTS_OV	CTS_INV	CTS_COM	CTS_INS	CTS_INC	RP	RA	RO	RC	PDG	PI
CTS_OV	1										
CTS_INV	.159**	1									
CTS_COM	.058	.032	1								
CTS_INS	.102	.177**	.150**	1							
CTS_INC	.165**	.178**	-.004	.072	1						
RP	.904**	.173**	.148**	.187**	.211**	1					
RA	.785**	.194**	.118*	.203**	.176**	.802**	1				
RO	.084	.046	.180**	.132*	.193**	.222**	.159**	1			
RC	.060	.051	.039	.130*	.139**	.130*	.121*	.210**	1		
PDG	-.011	.014	.012	.063	.040	-.045	-.056	-.015	.064	1	
PI	.008	-.002	-.075	.045	.021	-.013	-.050	-.041	.032	.136*	1

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Figure 5 : matrice de corrélation entre différents composant

Approche PLS⁷

Nous avons utilisé l'approche PLS sur AMOS pour tester nos relations hypothétiques. Les Test T- pour le « path » coefficients ont été obtenus par *bootstrap* généré par 343 échantillons, ce ré-échantillonnage par défaut nous permet de fournir des estimations standard raisonnables (Chin,1998). Le figure 6 montre le modèle PLS et les coefficients avec les niveaux de signification.

Nous avons exécuté un modèle PLS sur les hypothèse H1, H2, H3, H4 et H5, (1) nous avons trouvé les variables *techno-invasion* (CTS_INV), *techno-complexité* (CTS_COM), *techno-insécurité* (CTS_INS) et *techno-incertitude* (CTS_INC) ont des effets directs sur le créateur de technostress. Par contre, *techno-surcharge* (CTS_OV) ne génère pas directement le technostress du manager de proximité. (2) la relation significative entre *ambiguïté de rôle* (RA) et *proximité de rôle* (RP) sur le stress de rôle, par contre *surcharge de rôle* (RO) et *conflit de rôle* (RC) n'influencent pas directement le stress de rôle de manager de proximité (3) ainsi, nous avons estimé que quand le créateur de technostress augmente, le stress de rôle augmente et (4) la relation entre le créateur de technostress et la performance du manager de proximité n'est pas significative. (5) Le stress de rôle est négativement lié à la performance du manager de proximité, c'est bien confirmé. C'est-à-dire que lorsque le stress de rôle augmente, la performance du manager de proximité baisse. Nous résumons les résultats dans le figure 7.

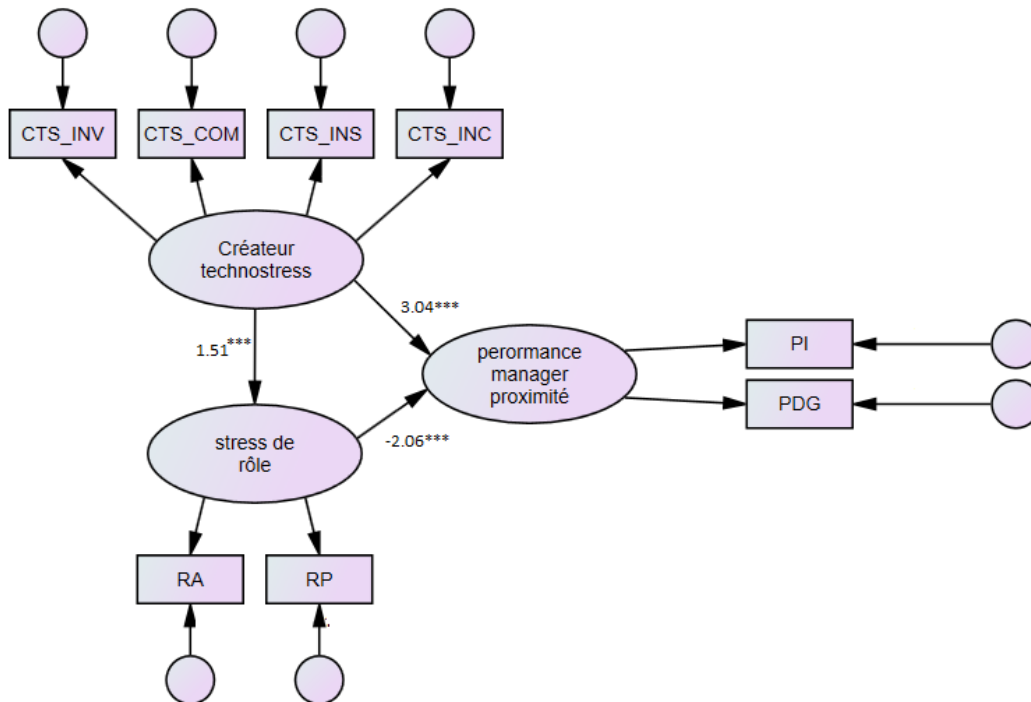


Figure 6 : Résultat de l'analyse PLS

Coefficients avec les niveaux de signification

⁷ PLS: *Partial Least Squares regression*

			Coefficient	Hypothèse	Résultat
Stress de rôle	<---	Créateur de technostress	1.510***	H3	Validé
Performance manager de proximité	<---	Créateur de technostress	3.035***	H4	Non validé
Performance manager de proximité	<---	Stress de rôle	-2.056***	H5	Validé
CTS_OV	<---	Créateur de technostress		H1	Non validé
CTS_INV	<---	Créateur de technostress	.893***		Validé
CTS_COM	<---	Créateur de technostress	.844***		Validé
CTS_INS	<---	Créateur de technostress	.901***		Validé
CTS_INC	<---	Créateur de technostress	.891***		Validé
PDG	<---	Performance manager de proximité			
PI	<---	Performance manager de proximité			
RA	<---	Stress de rôle	.872***	H2c	Validé
RP	<---	Stress de rôle	.944***	H2d	Validé
RO	<---	Stress de rôle		H2a	Non validé
RC	<---	Stress_de_rôle		Hb2	Non validé

Figure 7 : Résultats des hypothèses

5. Contribution, discussion et conclusion

5.1 Contribution

Le papier contribue au développement théorique et empirique sur le technostress dans la littérature IS (système d'information) et dans le monde des affaires.

Théoriquement, il enrichit la littérature sur la surcharge informationnelle limitée et axée sur le rôle de manager de proximité en concluant que le technostress peut aggraver le stress de rôle et affectant ainsi négativement les performances du manager de proximité.

Empiriquement, une enquête en ligne a été utilisée pour tester le modèle proposé. Les échelles validées de la littérature existante ont été adaptées au contexte de la recherche pour formuler le questionnaire. Le questionnaire a été composé en trois principaux concepts : créateur de technostress, stress de rôle et performances du MP. Chacun de ces aspects reflète, 1) une relation entre des facteurs de technostress et stress de rôle de MP 2) l'impact de stress de rôle entre le technostress et la performance de MP.

Plus précisément, une compréhension approfondie de ces deux notions nous permet d'abord de reconnaître comment les facteurs de technostress se traduisent par des effets négatifs sur les managers de proximité. Sachant qu'il n'est pas fréquent que des travaux s'intéressent aux managers de proximité confrontés aux problématiques traitées dans notre document. Nous évoquons la notion de stress de rôle sur les managers de proximité sous l'ambiguïté et la proximité de rôle. Ainsi, nous développons le concept de stress de rôle pour mettre en évidence que *les créateurs de technostress influencent négativement la performance de managers de proximité quand le niveau de stress de rôle augmente*. Cette clarification donne lieu au choix de « *coping strategy* », comportement adaptatif du manager.

5.2 Discussion

D'abord, les résultats nous montrent que les variables et les items que nous collectons ont été d'une grande utilité et une analyse quantitative nous permet de tester l'essentiel des hypothèses.

Deuxièmement, les variables de surcharge de rôle et conflit de rôle n'ont pas de lien direct sur le stress de rôle de manager de proximité, cela est peut-être dû au fait que les managers sont des individus disposant de responsabilités et d'une certaine autonomie (Markus, 1994 ; Lemarié, 2001) et ils semblent avoir plus de marge de manœuvre et moins de conflits entre le temps, les ressources ou les capacités de la personne.

Enfin, pour répondre à notre interrogation « *Comment le créateur de technostress influence la performance du manager de proximité* », nous cherchons un lien de causalité entre créateur de technostress et la performance du MP. Le résultat estime que la relation entre les créateurs de technostress et les performances du MP ne sont pas significatives, contrairement à nos prévisions, quand le créateur de technostress augmente, la performance du MP ne baisse pas forcément. Cela semble confirmer la caractéristique à double tranchant (Lei, & Ngai, 2014). Conformément à LEI (2014), le technostress est décrit comme un accélérateur de travail, il permet à l'individu de travailler plus vite et d'être plus motivé en attendant une récompense ou une reconnaissance morale. Ainsi Selye⁸ (1976) a suggéré que les distinctions de créateur de stress devraient être basées sur le type de stress et non sur le niveau du stress. C'est-à-dire, ce n'est pas tout type de technostress qui donne un résultat négatif. Différents types de technostress seraient évalués différemment. Donc, dans notre cas, nous avons constaté que le créateur de technostress influence pas directement la performance du MP, par contre le créateur de technostress influence MP par stress de rôle.

5.3 Conclusion

Les TIC modifient le style de vie organisationnel et individuel de manière inattendue. Notre enquête montre que le technostress est une manifestation d'un phénomène indésirable engendré par l'utilisation des TIC dans le lieu de travail. En identifiant les cinq créateurs

⁸ Selye, H. 1976. *Stress of life* (rev. ed.). New York; McGraw-Hill.

de technostress associés au contexte du manager de proximité, nous mentionnons le fait que la gestion du portefeuille du TIC se fait de façon de plus en plus temporel, urgente et stressante nous observons ses phénomènes en vue de comprendre le côté néfaste du TIC. La compréhension de ces phénomènes de leurs évolutions, nous permettrons de proposer des solutions.

Cette étude quantitative est dotée d'un apport théorique tout comme empirique qui ouvre la voie à d'autres études d'ordre qualitatif pour mieux cerner les phénomènes étudiés.

6. Références

- Aubert, N. (2004). L'individu hypermoderne. Erès.
- Autissier, D., & Lahlou, S. (1999). Les limites organisationnelles des TIC : émergence d'un phénomène de saturation cognitive. In *Communication à la 4ème Conférence de l'AIM. ESSEC, Cergy-Pontoise, Actes* (pp. 121-130).
- Autissier, D., & Lahlou, S. (1997), Etude sur la charge de travail des chefs de département à la DER d'EDF - DER-EDF -92 Clamart- 04/97''
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 35(4), 831-858.
- Bawden, D., Holtham, C., & Courtney, N. (1999, October). Perspectives on information overload. In *Aslib Proceedings* (Vol. 51, No. 8, pp. 249-255). MCB UP Ltd.
- Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A., & Murray, M. A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 391-405.
- Bobillier-Chaumon, M., & Dubois, M. (2009). L'adoption des technologies en situation professionnelle: quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation? *Le travail humain*, 72(4), 355-382.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109.
- Broadbridge, A. (2002). Retail managers: their work stressors and coping strategies. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 9(3), 173-183.
- Brooks, S., & Califf, C. (2017). Social media-induced technostress: Its impact on the job performance of it professionals and the moderating role of job characteristics. *Computer Networks*, 114, 143-153.

- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of marketing research*, 30(1), 63.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Addison Wesley Publishing Company
- Carricano, M., Poujol, F., & Bertrandias, L. (2010). *Analyse de données avec spss®*. Pearson Education France.
- Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and opinion on structural equation modeling.
- Codo, S., & Soparnot, R. (2013). Des conflits de rôle au stress perçu : Les managers ont-ils besoin d'être soutenus ? *relations industrielles/industrial relations*, 68(3), 507-530.
- Chow, W. S., & Shi, S. (2014). Investigating students' satisfaction and continuance intention toward e-learning: An Extension of the expectation–confirmation model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 141, 1145-1149.
- Cohen, S. (1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior: a review of research and theory. *Psychological bulletin*, 88(1), 82.
- Davis, G. B. (2002). Anytime/anyplace computing and the future of knowledge work. *Communications of the ACM*, 45(12), 67-73.
- Delaye, R., & Boudrandi, S. (2010). L'épuisement professionnel chez le manager de proximité : le rôle régulateur de l'entreprise dans la prévention du Burnout. *Management & Avenir*, (2), 254-269.
- Evrard Y., Pras B., Roux E. (2003). *Market. Études et recherches en marketing*, Nathan, Paris,
- Fuglseth, A. M., & Sørrebø, Ø. (2014). The effects of technostress within the context of employee use of ICT. *Computers in Human Behavior*, 40, 161-170.
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior*, 26(5), 467-487.
- Gaudioso, F., Turel, O., & Galimberti, C. (2017). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 69, 189-196.
- Gilbert, G. R., Veloutsou, C., Goode, M. M., & Moutinho, L. (2004). Measuring customer satisfaction in the fast food industry: a cross-national approach. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 371-383.

- Hodge, M. H., & Reid, L. S. (1971). The influence of similarity between relevant and irrelevant information upon a complex identification task. *Attention, Perception, & Psychophysics*, 10(4), 193-196.
- Janssen, O., & Van Yperen, N. W. (2004). Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of management journal*, 47(3), 368-384.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Systems Research and Behavioral Science*, 9(2), 131-146.
- Kalika, M., Charki, N. B., & Isaac, H. (2007). La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise. *Revue française de gestion*, (3), 117-129.
- Kalika, M., Boukef-Charki, N., & Isaac, H. (2007). La théorie du millefeuille, de la non-substitution entre communications électroniques et face à face, *Revue Française de Gestion* 2007, vol. 33, n°172, pp. 117-129
- Korzynski, P., Florent-Treacy, E., & Kets de Vries, M. F. (2016). You and Your Technostress: Relating Personality Dimensions to ICT-Related Stress.
- Krishnan, S. (2017). Personality and espoused cultural differences in technostress creators. *Computers in Human Behavior*, 66, 154-167.
- Latack, J. C. (1981). Person/role conflict: Holland's model extended to role-stress research, stress management, and career development. *Academy of Management Review*, 6(1), 89-103.
- Lei, C. F., & Ngai, E. W. (2014). The double-edged nature of technostress on work performance: a research model and research agenda.
- Lu, L., Kao, S. F., Siu, O. L., & Lu, C. Q. (2010). Work stressors, Chinese coping strategies, and job performance in Greater China. *International Journal of Psychology*, 45(4), 294-302.
- Maier, C., Laumer, S., Weinert, C., & Weitzel, T. (2015). The effects of technostress and switching stress on discontinued use of social networking services: a study of Facebook use. *Information Systems Journal*, 25(3), 275-308.
- Mansour, S., & Commeiras, N. (2015). Le conflit travail-famille médiatise-t-il les effets des conditions de travail sur le stress professionnel ? Une étude auprès du personnel en contact dans le secteur hôtelier. *Revue de gestion des ressources humaines*, (1), 3-25.
- Mélèze, J. (1972). « L'analyse modulaire des systèmes de gestion (AMS) ». Editions Hommes et Techniques
- Metzger, J. L., & Cléach, O. (2004). Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités'', *Sociologie du travail*, 4(46), 433-450.

- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *Journal of applied psychology*, 71(4), 618.
- Mintzberg, H. (1984). *Manager au quotidien*. Les Editions d'Organisation
- Mintzberg, H. (1973). The nature of managerial work.
- Nicole, C. (1985). Mintzberg H. : Le manager au quotidien, les dix rôles du cadre. *Politiques et management public*, 3(3), 170-174.
- Nystedt, L. (1974). Consensus among judges as a function of amount of information. *Educational and Psychological Measurement*, 34(1), 91-101.
- O'Reilly, C. A. (1980). “, Individuals and information overload in organizations: Is more necessarily better?” , *Academy of Management Journal*.
- Olivares-Faúndez, V. E., Gil-Monte, P. R., Mena, L., Jélvez-Wilke, C., & Figueiredo-Ferraz, H. (2014). Relationships between burnout and role ambiguity, role conflict and employee absenteeism among health workers. *terapia psicológica*, 32(2).
- Park, Y., & Jex, S. M. (2011). Work-home boundary management using communication and information technology. *International Journal of Stress Management*, 18(2), 133.
- Pichler, R., & Smith, P. (2003). Developing your products in half the time. *Critical Eye*, 1-4.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information systems research*, 19(4), 417-433.
- Rice, R. E. (1984). New media technology: Growth and integration. *The new media: Communication, research, and technology*, 33-54.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- Roethlisberger, F.J. (1965).The foreman: master and victim of double task,Harvard Business Review, Vol. 43 No. 5.
- Souder, W. E. (1981). Disharmony between R&D and marketing. *Industrial Marketing Management*, 10(1), 67-73.
- Speier, C., Valacich, J. S., & Vessey, I. (1999). The influence of task interruption on individual decision making: An information overload perspective. *Decision Sciences*, 30(2), 337-360.

- Srivastava, S. C., Chandra, S., & Shirish, A. (2015). Technostress creators and job outcomes: theorising the moderating influence of personality traits. *Information Systems Journal*, 25(4), 355-401.
- Streufert, S. C. (1973). Effects of information relevance on decision making in complex environments", *Memory & Cognition*, 1(3), 224-228.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational behavior*, 30(7), 893-917.
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life: Rev Ed.* McGraw-Hill
- Tarafdar, M., D'Arcy, J., Turel, O., & Gupta, A. (2015). The dark side of information technology. *Mit Sloan Management Review*, 56(2), 600e623. Winter
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103-132.
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303-334.
- Tarafdar, M., Pullins, E., & Ragu-Nathan, T. S. (2011, January). Examining Impacts of Technostress on the Professional Salesperson's Performance. In *AMCIS*.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, 54(9), 113-120.
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103-132.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Tushman, M. L., & Nadler, D. A. (1978). Information processing as an integrating concept in organizational design. *Academy of management review*, 3(3), 613-624.
- Van Sell, M., Brief, A. P., & Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human relations*, 34(1), 43-71.
- Veloutsou, C. A., & Panigyrakis, G. G. (2004). Consumer brand managers' job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. *Journal of Marketing Management*, 20(1-2), 105-131.

- Viswesvaran, C., Ones, D. S., & Schmidt, F. L. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance ratings.
- Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002-3013.
- Wincent, J., & Örtqvist, D. (2009). A comprehensive model of entrepreneur role stress antecedents and consequences. *Journal of Business and Psychology*, 24(2), 225-243.
- Wincent, J., & Örtqvist, D. (2009). A comprehensive model of entrepreneur role stress antecedents and consequences. *Journal of Business and Psychology*, 24(2), 225-243.