

**T.C.
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
MUHASEBE VE FİNANSMAN PROGRAMI**

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ TEKNOSTRES
ALGISI VE DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER BAKIMINDAN
ETKİLERİ**

Özge EFE TEKİN

**Danışman
DOÇ. DR. Burak ÖZDOĞAN**



Manisa, 2023

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans / Doktora tezi olarak sunduğum “Muhasebe Meslek Mensuplarının Teknostres Algısı ve Demografik Değişkenler Bakımından Etkileri” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

.../.../20..

Adı Soyadı

İmza

ÖZET

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ TEKNOSTRES ALGISI VE DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER BAKIMINDAN ETKİLERİ

Bilişim teknolojileri hem bireysel hem de örgütsel bağlamda günlük hayatımızla bütünleşmiş, adeta bir parçası haline gelmiştir. İşgörenlerin yoğun teknoloji kullanımından kaynaklanan yaşadıkları zorlanma ve strese “teknostres” denir. Teknostres kavramı, stresin bir türüdür ve tekno-aşırı yük, tekno-karmaşıklık, tekno-belirsizlik, tekno-istila ve tekno-güvensizlik olmak üzere beş boyuttan meydana gelmektedir. Çalışmanın amacı muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleriyle teknostres seviyeleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Uygulama dijital bir platform üzerinden Türkiye genelinde farklı bölgelerde faaliyet gösteren rastgele 533 meslek mensubuna yapılmıştır. Anket, birinci bölümde meslek mensuplarının demografik özelliklerine ilişkin sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölümde de teknostres ölçeğine ilişkin ifadeler yer verilmiştir.

Çalışmada muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerinin teknostrese etkilerini öğrenmek amaçlanmıştır. Verilerin analizinde SPSS programı kullanılmıştır. Çalışma sonucunda yaş, görev süresi, unvan, çalışma şekilleri, aylık gelir ve belgeye sahip olma durumu değişkenlerinin meslek mensuplarının teknostres seviyesini etkilediği tespit edilmiştir. Cinsiyet ve işyerinde çalışan sayısı değişkenlerinin meslek mensuplarının teknostres seviyesini kısmen etkilediği, medeni durum, eğitim durumu ve çalışılan coğrafi bölgenin meslek mensuplarının teknostres seviyesini etkilemediği sonucuna varılmıştır.

Anahtar kelimeler: Stres, teknostres, tekno-aşırı yük, tekno-belirsizlik, tekno-karmaşıklık, tekno-istila, tekno-güvensizlik, muhasebe meslek mensupları

ABSTRACT

TECHNOSTRESS PERCEPTION OF ACCOUNTING PROFESSIONALS AND ITS EFFECTS IN TERMS OF DEMOGRAPHIC VARIABLES

Information technologies have become a part of our daily lives in both individual and organizational contexts. The strain and stress experienced by employees due to intensive use of technology is called "technostress". The concept of technostress is a type of stress and consists of five dimensions: techno-overload, techno-complexity, technouncertainty, techno-invasion and techno-insecurity. The aim of the study is to examine the relationship between the demographic characteristics of accounting professionals and their technostress levels. The application was made on a random 533 profession members operating in different regions throughout Turkey via a digital platform. The questionnaire consists of questions about the demographic characteristics of the members of the profession in the first part. In the second part, statements related to the technostress scale are included.

The study aims to learn the effects of demographic characteristics of accounting professionals on technostress. SPSS program was used in the analysis of the data. As a result of the study, it was determined that the variables of age, tenure, title, working style, monthly income and having a certificate affect the technostress level of the professional staff. It is concluded that gender and number of employees in the workplace variables partially affect the technostress level of the professional members, while marital status, educational status and geographical region of work do not affect the technostress level of the professional members.

Keywords: Stress, technostress, techno-overload, techno-uncertainty, techno-complexity, techno-invasion, techno-insecurity, accounting professionals

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamın her aşamasında hiçbir yardımını ve desteğini esirgemeyen, deneyimleri ve fikirleri ile gelişimime katkıda bulunan değerli danışman hocam Doç.Dr. Burak Özdoğan’a sabır ve anlayışı için teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımın her alanında beni maddi manevi destekleyen, hiçbir fedakarlığı esirgemeyen değerli eşim Ogün Tekin’e, babam Mücahit Efe’ye, annem Yıldız Efe’ye, kardeşim Gamze Efe’ye ve arkadaşım Yaren Özbay’a yürekten teşekkür ederim.

Özge EFE TEKİN

Manisa,2023



İÇİNDEKİLER

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI

1.1.STRES KAVRAMI.....	1
1.1.1.Olumlu ve Olumsuz Stres	3
1.1.2.Stresin Aşamaları	4
1.2.STRESİN BELİRTİLERİ	5
1.3 STRESİN KAYNAKLARI.....	6
1.3.1.Bireysel Stres Kaynakları.....	7
1.3.1.1. Kişilik Özellikleri.....	7
1.3.1.2. Bireyin Özel Hayatındaki Stres Kaynakları.....	9
1.3.2. Örgütsel Stres Kaynakları	10
1.3.2.1. İşin Yapısı ile İlgili Kaynakları.....	11
1.3.2.2. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları.....	14
1.3.2.3. Örgüt Yapısı ve İklimden Kaynaklanan Stres Kaynakları	15
1.3.2.4. İş Ortamındaki Fiziksel Şartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	17
1.3.3.Çevresel Stres Kaynakları.....	18
1.4.STRESİN SONUÇLARI	21
1.4.1.Bireysel Sonuçlar	21
1.4.2.Örgütsel Sonuçlar.....	22
1.5.STRES YÖNETİMİ.....	26
1.5.1.Bireysel Yöntemler	26
1.5.2.Örgütsel Stres Yönetimi.....	29

İKİNCİ BÖLÜM

TEKNOSTRES VE ALT BOYUTLARI

2.1.TEKNOSTRES	31
2.1.1.Türkçe Yazında Teknostresle ile İlgili Yapılan Çalışmalar	33
2.1.2.Yabancı Yazında Teknostres ile İlgili Yapılan Çalışmalar	35
2.2 TEKNOSTRESİN BOYUTLARI.....	36
2.2.1 Tekno- aşırı yük	36
2.2.2 Tekno- istila	37

2.2.3 Tekno-belirsizlik	37
2.2.4 Tekno- karmaşıklık	38
2.2.5. Tekno- güvensizlik.....	38
2.3. TEKNOSTRESE NEDEN OLAN FAKTÖRLER	38
2.4. TEKNOSTRESİN SONUÇLARI	39
2.5. TEKNOSTRES İNHİBİTÖRLERİ.....	40
2.6. TEKNOSTRES İLE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ.....	41

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ TEKNOSTRES ALGISI VE DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER BAKIMINDAN ETKİLERİ

3.1. TEKNOLOJİNİN MUHASEBE MESLEĞİNDEKİ YERİ	43
3.1.1. Muhasebe Ve Teknoloji İle İlgili Türkçe Yazında Yapılan Çalışmalar.....	44
3.1.2. Muhasebe Ve Teknoloji İle İlgili Yabancı Yazında Yapılan Çalışmalar.....	46
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	47
4.2. VERİ TOPLAMA ARACI.....	48
4.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	49
4.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	49
4.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	50
4.6. BULGULAR.....	50
4.6.1. Araştırmaya İlişkin Güvenilirlik Analizi	50
4.6.2. Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri.....	51
4.6.3. Muhasebe Meslek Mensuplarının Teknostres Ölçeği İfadelerine İlişkin Görüşleri..	54
4.6.4. Ölçek ve Boyutları Puan Ortalamasının Dağılımı	56
4.6.5. Cinsiyet Değişkenine Göre Analiz Sonuçları	58
4.6.6. Yaş Değişkenine Göre Analiz Sonuçları.....	59
4.6.7. Medeni Durum Değişkenine Göre Analiz Sonuçları	61
4.6.8. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Analiz Sonuçları.....	62
4.6.9. Görev Süresi Değişkenine Göre Analiz Sonuçları.....	63
4.6.10. Unvan Değişkenine Göre Analiz Sonuçları	65
4.6.11. Çalışma Şekli Değişkenine Göre Analiz Sonuçları	67
4.6.12. Aylık Gelir Değişkenine Göre Analiz Sonuçları	68

4.6.13. Çalışılan Bölge Değişkenine Göre Analiz Sonuçları	70
4.6.14. Çalışan Sayısı Değişkenine Göre Analiz Sonuçları	70
4.6.15. Belgeye Sahip Olma Durumu Değişkenine Göre Analiz Sonuçları	72
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	73
KAYNAKÇA.....	75



KISALTMALAR LİSTESİ

SMM (Serbest Muhasebeci Mali Müşavir)

YMM (Yeminli Mali Müşavir)

TÜRMOB (Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali

Müşavirler Odaları Birliği)

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Genel adaptasyon sendromunun üç dönemi	4
Şekil 2. Aşırı iş yükü- az iş yükü eğrisi	12
Şekil 3. Optimum verimlilik	25

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Örgütsel Stres Sonuçları	23
Tablo 2. Teknostresin boyutlarının anketteki soru sayıları	48
Tablo 3. Araştırmaya ilişkin güvenilirlik analizi	51
Tablo 4. Muhasebe Meslek Mensuplarının Tanıtıcı Bilgileri	52
Tablo 5. Muhasebe meslek mensuplarının teknostres ölçeği ifadelerine ilişkin görüşleri	54
Tablo 6. Ölçek ve boyutları puan ortalamasının dağılımı	56
Tablo 7. Ölçek ve boyutlarının çarpıklık ve basıklık değerleri	57
Tablo 8. Meslek Mensuplarının Cinsiyet Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	58
Tablo 9. Meslek Mensuplarının Yaş Değişkenine Göre Tekno-Stres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	59
Tablo 10. Meslek Mensuplarının Medeni Durum Değişkenine Göre Tekno-Stres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	61
Tablo 11. Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Tekno-Stres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	62
Tablo 12. Meslek Mensuplarının Görev Süresi Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	63
Tablo 13. Meslek Mensuplarının Unvan Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	65
Tablo 14. Meslek Mensuplarının Çalışma Şekli Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	67
Tablo 15. Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	68
Tablo 16. Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	70
Tablo 17. Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışan Sayısı Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	70
Tablo 18. Muhasebe Meslek Mensuplarının Belgeye Sahip Olma Durumu Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı	72

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI

Çalışmanın ana konusu olan teknostres, bir stres türüdür. Teknostresi daha iyi anlamak ve açıklamak adına öncelikle stres kavramını anlamak gerekir. Bu nedenle bu bölümde stres kavramı, olumlu ve olumsuz stres, stresin aşamaları, stresin belirtileri, teknostresin de içinde bulunduğu stres kaynakları, stresin sonuçları ve stresin yönetimi başlıklarına değinilmiştir.

1.1.STRES KAVRAMI

Günümüzde adından sıkça söz edilen stres kavramının literatürde de birçok tanımı mevcuttur. Stres kavramını anlamak ve kavramak, teknostres kavramını anlamak için önemli olduğundan öncelikle literatürde yapılan stres tanımlamalarından bahsetmek gerekmektedir. Stres sözcüğünü bilim dünyasında ilk kez fizikçi Robert Hook 17.yüzyılda “elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki”yi açıklamak için kullanmıştır. Thomas Young isimli başka bir fizikçi yüz yıl kadar sonra bunu bir formülle göstermiştir. Young’a göre stres, “ maddenin kendi içinde olan bir güç ya da dirençtir.” (Ethel, 1994:2)

Stres, daha sonra birçok farklı alanlarda, farklı anlamlarda kullanılmıştır. Psikolojide genel olarak “sıkıntı ya da zorluk” anlamlarını taşıyan stresi Schermeron (1989) ise beklenmedik talepler, sınırlamalar veya fırsatlarla karşı karşıya gelindiğinde bireyin yaşadığı gerilim durumu olarak ifade etmiştir. Lazarus’a (1994) göre stres, kişi ve çevrenin etkileşimi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu etkileşimde önemli nokta bireylerin kişileri ve olayları stres kaynağı olarak değerlendirmeleridir.(Gökler ve Işıtan 2012 :157)

Sözcük yapısına baktığımızda Stres kavramı Latince’de “estricia”, eski Fransızca ’da “estrece” kelimelerinden gelmektedir. 17.yy’da felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamlarında kullanılmıştır. 18 ve 19.yy’larda kavrama yüklenen

anlam değişmiş ve g, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres, nesne ve kişinin bu tür glerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Baltaş ve Baltaş 2008 :.304)

Stresi bilinen anlamıyla ilk kullanan Hans Selye'dir. Selye stresi; "organizmanın her türlü değişime karşı verdiği tepki" olarak tanımlamıştır. Lazarus ise Selye ile birlikte stres ile ilgili araştırmalar yapıp, 1960'lı ve 1980'li yıllar arasında stresi "birey ve bireyin içinde yaşadığı ortam arasındaki etkileşimin organizmada yarattığı tepki" olarak açıklamıştır. Bu çalışmaların sonucunda da stresi "organizmanın ihtiyaçlarının, organizmanın kaynaklarını aştığında ortaya çıkan durum" olarak ifade etmiştir (Köknel, 1987: 42).

Başka bir tanıma göre stres, bireyin yaşamını sürdürdüğü ortam ve koşullarda meydana gelen bir değişimden etkilenmesi sonucunda vücudunda özel biyo-kimyasal salgılar oluşur. Vücudun bu koşullara uyum sağlamak amacıyla bedensel ve düşünsel olarak harekete geçme durumuna denir (Eren, 2000: 276).

Günümüzde en çok kabul gören tanımları Iwancevich, Gibson, ve Donnelly geliştirmiştir. Bu tanıma göre stres, "bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsal bir davranım olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik veya fiziksel baskılar yapan herhangi bir iç ve dış hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur (aktaran Pehlivan, 2002:4).

Stresin başlamasına sebep olan çevresel etkenlere "stresör veya stres kaynağı" denir. Stres, bedenin stresöre verdiği tepkidir (Tutar, 2007: 187). Organizmanın dengesinin bozulmasına neden olan stresörler, psikolojik, fiziksel, sosyal veya davranışsal yönlü olabilmektedirler (Aydın, 2004: 51).

Stres günlük yaşamımızın bir parçası haline gelmiştir ve modern toplum hastalığı olarak ifade edilmektedir. Çoğumuz farkında olmasak bile yoğun stres yüküne maruz kalmaktayız. Günlük yaşantımızda meydana gelen herhangi bir değişiklik stresördür. Zihinsel değişiklikler, vücudumuzda meydana gelen değişiklikler, insanlarla yaşanılan çatışmalar, anlaşmazlıklar strese sebep olur (Güçlü, 2001: 92).

Stres ile yapılan tanımlardan yola çıkarak şu sonuçlara ulaşmak mümkündür (Tutar, 2007:189):

- Stres, kişi ve çevrenin etkileşimiyle ortaya çıkar.
- Bireyi harekete geçirme durumudur.
- Tehlikelidir ve bu tehlike göz ardı edilmemelidir.
- Organizmanın tüm yapısını etkiler ve kontrol edilemez bir tepkidir.

Buraya kadar stres kavramının ne olduğunu ve literatürde yapılan stres tanımlamalarına değinilmiştir, bunun yanı sıra bir de stres kavramının ne olmadığını üzerinde durmak da önem taşımaktadır. Buna göre (aktaran Ertekin, 1993:6, Erdoğan, 1999: 278)

- İlk olarak stres ve endişe birbiriyle karıştırılmamalıdır, aynı şeyi ifade etmezler. Endişe psikolojik ve duygusal bir durum iken stres fizyolojik de olabilir.
- Stres basit bir sinir gerginliği değildir. Endişe gibi, sinir gerginliği de stresten kaynaklanabilir ama ikisi aynı değildir. Bazı insanlar stresi dışı vurmada yaşayabilirler.
- Stres her zaman olumsuz ve yıkıcı bir durum değildir.

1.1.1. Olumlu ve Olumsuz Stres

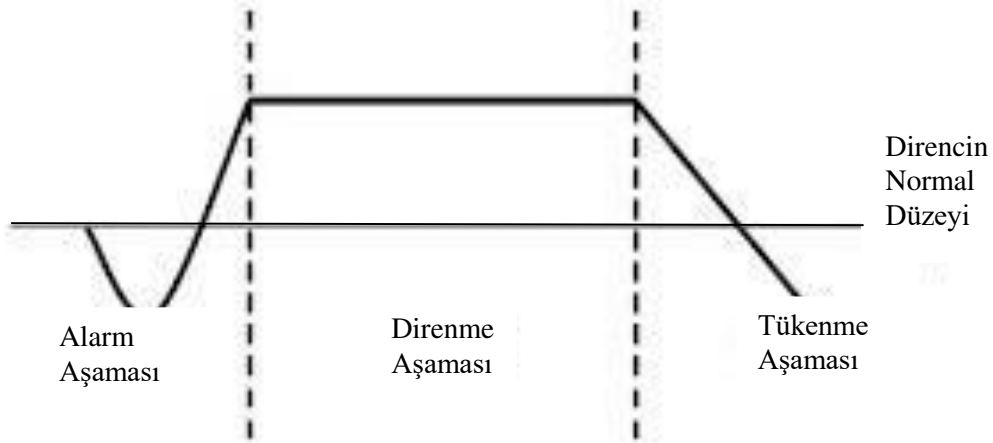
Stres, olumlu stres ve olumsuz stres olarak iki şekilde karşımıza çıkabilmektedir. Genel olarak olumsuz anlamlarda kullanılmasına rağmen olumlu olarak da görülebilmektedir. Olumlu stres bireyin arzuladığı şeyi elde etmek için vereceği mücadeleyi gücü oluşturur. Bireyin stres sebebiyle yaşadığı zorlanmalar onu güdüleyip teşvik ederek harekete geçirebilmektedir. Örneğin evlenmek, terfi etmek, bir arkadaşınıza hediye almak gibi durumlarda yaşanan stres olumlu strestir. Birey için zararlı olan olumsuz strestir. Ölüm, işsizlik, boşanma gibi durumlarda oluşan olumsuz stres, bireye fiziksel ve ruhsal açıdan zarar verebilmektedir (İştar, 2012: 2, Tutar, 2007: 190). Nitekim hayatın her alanında karşımıza çıkmaktadır ve bireyin gelişmesi için gereklidir. Asıl sorun yaratan durum stresin çok az veya çok fazla olmasından kaynaklanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2008: 68).

1.1.2. Stresin Aşamaları

Her birey hayatının farklı alanlarında stresle karşı karşıya gelmektedir. Stresi algılayıp, stresle karşı karşıya gelme durumunda kalan birey ona uyum sağlamak amacıyla tepki göstermektedir. Dengenin düzene girmesi için uyum sağlanması şarttır. Bu durumda oluşan tepkilere “Genel Uyum Sendromu” denilmektedir. İlk defa Hans Selye’nin tanımladığı Genel Uyum Sendromu üç aşamadan oluşmaktadır. Bunlar:

- Alarm aşaması,
- Direnç aşaması,
- Tükenme aşamasıdır.

Şekil 1. Genel adaptasyon sendromunun üç dönemi



Kaynak: akt. Baltaş ve Baltaş,2008: 26

Genel uyum sendromuna göre birey, herhangi bir tehlike veya taleple karşılaştığında vücut “savaş veya kaç” tepkisi verir. Bu tepki sırasında vücutta meydana gelen değişimler sonucunda kişi savaşmaya veya kaçmaya karar verir (Pehlivan,2002:5). Alarm aşaması, savaş ya da kaç tepkisinin ortaya çıktığı aşamadır. Bu aşamada solunum hızlanır, kalp vuruş sayısı ve şiddeti artar, kaslar daha gergin

hale gelir, sindirim yavaşlar, gözbebekleri büyür, depolanmış yağ ve şeker kana karışır, beş duyu hassaslaşır. Bu aşamayı direnç aşaması takip eder (Pehlivan, 2002:5, Baltaş ve Baltaş, 2008:26; Tutar, 2007:195). Direnç aşamasında stres kaynağının etkisi sürerken vücut buna uyum sağlamada başarılı olursa, alarm aşamasındaki tepkiler ortadan kalkar ve her şey normale döner. Eğer uyum sağlamada başarısız olunursa vücut kuvvetten düşer ve tükenme aşamasına geçer (Baltaş ve Baltaş, 2008:27; Pehlivan, 2002: 5; Tutar, 2007: 195). Stres yükü artmaya devam eder ve uzun sürerse, uyum enerjisi azalır ve kişi tükenme aşamasına gelir. Bu aşamada stres kaynakları ile mücadele edemez hale gelir. Tükenme veya hastalık belirtileri ortaya çıkar (Pehlivan, 2002: 6, Baltaş ve Baltaş, 2008: 27, Tutar, 2007:195).

1.2. STRESİN BELİRTİLERİ

Bireylerin stres anında verdikleri tepkilere stres belirtileri denir. Stres tepkisi kişinin olaya karşı verdiği tepkiye bağlıdır ve her birey yaşadığı stresli durumlara farklı tepkiler gösterir. Dolayısıyla stres belirtileri bireylerin, demografik özelliklerine, stres kaynağına, kişilik yapılarına ve stresi nasıl algıladıklarına göre değişmektedir (Balcı,2014: 13).

Strese karşı verilen tepkiler çeşitli hastalıkların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Belirtiler, bir nevi hastalıklara işaret niteliğini taşımaktadır. Sözü geçen stres belirtilerini fiziksel belirtiler, duygusal belirtiler, zihinsel belirtiler ve sosyal belirtiler olmak üzere 4 grupta örneklendirebiliriz (Braham, 1998:52-54).

Baş ağrısı, yorgunluk, kas ağrıları, sırt ağrıları, çene kasılmaları veya gıcırdatma, iştahta değişiklik, düzensiz uyku, kabızlık, ishal, yüksek tansiyon, kalp krizi, hazımsızlık ve ülser, aşırı terleme, döküntü, kazalarda artış bireylerin strese verdiği fiziksel tepkilerden bazılarıdır.

Bireyler, duygusal olarak tükendiğini hissetme, asabilik, gerginlik, öfke patlamaları, kaygı veya endişe, özgüven azalması veya güvensizlik hissi, depresyon veya çabuk ağlama, ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi, aşırı hassasiyet veya kolay kırılabirlik, saldırganlık veya düşmanlık gibi durumlar yaşayabilir bunlar da bireylerin strese verdiği duygusal tepkilere örnektir.

Unutkanlık, hafızada zayıflık, zihin karışıklığı, karar vermede güçlük, düşük verimlilik, aşırı derecede hayal kurma, mizah anlayışı kaybı, konsantrasyon güçlüğü, tek bir fikir veya düşünceyle meşgul olma, iş kalitesinde düşüş, hatalarda artış, muhakemede zayıflama ise zihinsel belirtiler adı altında toplanmaktadır.

Strese maruz kalan bazı bireylerde ise etrafındaki kişilerde hata bulmaya çalışmak veya rencide etmek, randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek, insanlara karşı güvensizlik, başkalarını suçlamak, haddinden fazla savunmacı tutum, birçok kişiye birden küs olmak, konuşmamak gibi belirtiler gözlemlenebilmektedir. Bu belirtiler de sosyal belirtiler olarak ayrılmaktadır.

Ayrıca, en önemli husus stresin farkında olmaktır bu da stresi yönetmenin ilk adımıdır. Stresten ne şekilde ve ne zaman etkilendiklerinin farkında olmayan bireyler, stresi yönetemezler (Braham, 1998:52-54)

1.3 STRESİN KAYNAKLARI

Stres yaşamaya neden olan faktörlere stres kaynakları denir. Bireyleri fizyolojik ve psikolojik açıdan etkileyen her şey stres kaynağı olarak adlandırılabilir (Balcı,2014:5). Stres kaynaklarının strese neden olması, bireyin onu nasıl algılayıp nasıl yorumladığıyla ilgilidir. Dolayısıyla stres kaynakları görecelidir denilebilir. Bir birey için, bir stres kaynağı stres yaratabiliyor iken diğer birey için stres yaratmayabilir. Genel olarak stres kaynaklarını daha detaylı inceleyecek olursak, üç başlık altında toplayabiliriz. Bunlar (Tutar, 2007:201) :

- Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları,
- Bireyin iş çevresinin (örgütsel) stres kaynakları,
- Bireyin yaşadığı genel (toplumsal) çevre ile ilgili stres kaynaklarıdır.

Stresi yönetebilmenin en önemli unsurlarından biri stresin kaynağına inmektir. Stresin neye veya hangi faktör nedeniyle meydana geldiğinin farkında olan birey, stresle başa çıkma ve stresi yönetebilmede daha başarılı olabilmektedir. Bu nedenle çalışmada, teknostresin de içinde bulunduğu stres kaynaklarına daha detaylara inilecektir.

1.3.1.Bireysel Stres Kaynakları

Stresin kaynağı bizzat bireyin kendisidir. Her bireyin olayları farklı açıdan algılayıp farklı stres tepkileri verdiğine önceki bölümlerde değinmiştik. Bu farklılıklar, bireylerin kişilik özellikleri, cinsiyeti, yaşı, medeni hali, eğitim durumu, mizacı, tecrübeleri, alışkanlıkları, sosyal hayatı, aile yapısı, ekonomik durumu gibi birçok unsurdan kaynaklanmaktadır.

1.3.1.1. Kişilik Özellikleri

“Kişilik, zamanın ve koşulların insanlara biyolojik ve sosyal özellikler olarak yüklediği, belirli bir zaman içerisinde de sürekliliğini koruyan psikolojik davranışlarındaki farklılıkları ve ortak noktaları belirleyen eğilimlerin tümüne verilen addır” (Eroğlu, 2000; 139). Kişilik tanımında benlik ve karakter kavramları mevcuttur. Benlik kavramı bireyin kendine has düşünce, duygu, yetenek ve ideallerini içerir. Karakter kavramı ise bu özelliklerin eyleme dönüşmesini ve bireysel farklılıkları ifade eder (Baltaş ve Baltaş,1989 :41).

Lazarus yaptığı çalışmalarda stresi, birey ve çevresi arasındaki etkileşimsel bir süreç olarak ele almış ve bireylerin stresi algılamalarındaki önemli unsurlardan birinin kişilik özellikleri olduğunu ortaya koymuştur (Sarıca, 2020:19). Yapılan araştırmalara dayanarak bireylerin strese eğilimleri açısından kişilik tipleri A tipi kişilik ve B tipi kişilik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. En önemli çalışmalardan biri iki ünlü kalp uzmanı Ray Rosenman ve Meyer Friedman (1974) tarafından yapılmıştır. Friedman ve Rosenman A tipi kişilik özelliklerine sahip olan insanların, B tipi kişilik özelliklerine sahip olanlara nazaran kalp hastalıklarına %50 oranında daha yatkın olduklarını ortaya koymuşlardır (Braham, 1998:160).

A tipi davranış özelliklerine sahip bireyler, sabırsız ve acelecidirler. Zamana karşı sürekli bir yarış halindedirler. En kısa zamanda en fazla işi yapmaya çalışırlar. Boşa zaman harcamak istemezler. İşlerine aşırı bağlıdırlar ve sürekli övgü beklerler (Artan, 1986:103). İletişim biçimleri genellikle “ben merkezci”dir. Ailelerini ve arkadaşlarını ihmal edip işleriyle ilgilenirler. Herhangi bir sorunla karşılaştıklarında

bunu başkalarıyla paylaşmak istemezler. Beklemekten hoşlanmazlar ancak başkalarını bekletirler. Ayrıntılara takılıp kalırlar (aktaran Paşa,2007:18). A tipi davranış biçimine sahip bireylerin kesin bir konuşma tarzları vardır. Bazı kelimelere aşırı vurgu yapmakta, jest ve mimiklerle konuşmaktadırlar. Başkalarını dinlemeye tahammülleri yoktur, sözlerini keserler ve konuşmayı kendileri bitirirler (Köknel, 2000:153). Yoğun dürtülere sahip olan A tipi davranış biçimine sahip bireyler ihtiraslı, saldırgan ve rekabetçidirler. Beklentileri ve idealleri vardır. Bunlar gerçekleşmediği takdirde büyük rahatsızlık duymaktadırlar.

Örgütlerde çoğunlukla lider ve yöneticiler A tipi davranış biçimine sahip olan bireylerden seçilmektedir. Bireylerden bu davranış biçimini benimsenmeleri beklenmektedir. Bu sebeple de örgütlerdeki birçok yönetici aşırı stres yaşamakta ve sağlıkları pahasına bu davranışları sergilemektedirler (Artan, 1986: 104).

B tipi davranış özelliklerine sahip bireyler ise A tipi bireylerin tam tersi özelliklere sahiptirler. Aşırı hırslı değildirler, yaptıkları her işten zevk almaya çalışırlar. Rahat, uyumlu, sabırlı ve esnektirler. Kolay kolay sinirlenmezler. Düzenli ve sakin çalıştıkları için işleriyle ilgi suçluluk duygusu yaşamazlar (Pehlivan,2002:36). Zamanı sorun etmezler, her şeyi akışına bırakırlar. Ayrıntılara pek takılmazlar, rekabeti A tipine göre daha az tercih ederler ve bunu sağlıklarını bozmadan gerçekleştirirler. İnsanlarla kolay iletişim kurarlar, duygu ve düşüncelerini açıkça dile getirirler. Yumuşak bir ses tonuyla konuşurlar ve kelimelerini dikkatli seçerler. Başkalarını dinlemeye ve anlamaya özen gösterirler. Yaşama değer verirler ve her anın tadını çıkarmaya çalışırlar. Rahatlıkları sebebiyle verimleri yüksektir (Paşa, 2007:18).

Hindistan ve ABD’ de A tipi davranış ve örgütsel stresi ölçmeye yönelik eşzamanlı bir çalışma yapılmıştır. Çalışma A ve B tipi erkek otobüs şoförlerine uygulanmıştır. Bunun sonucunda A tipi şoförlerin, B tipi şoförlere göre daha fazla örgütsel stres yaşadıkları, amirleriyle ilişkilerinin daha kötü olduğu, işe devam niyetlerinin daha az olduğu ve daha çok kaza yaptıkları bulgularına ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan analiz ve ölçüm sonuçlarına göre ABD örneklerinin örgütsel stresinin, Hindistan örneklerine göre daha büyük olduğu saptanmıştır (Ertekin,1993: 42).

Literatürde A tipi ve B tipi kişiliklerin yanısıra karma tip kişilikten de bahsedildiğine rastlanmaktadır. İsminden de anlaşılacağı üzere karma tip davranış

özelliklerine sahip bireyler hem A tipinden hem de B tipinden olmak üzere karışık özellikler de taşıyabilirler. Bu tip bireylere karma tip denilmektedir. Fakat burada önem taşıyan unsur bireyin normal koşullarda bile hangi tipin davranışlarına daha yatkın olduğudur.

1.3.1.2. Bireyin Özel Hayatındaki Stres Kaynakları

Yaş: Bireylerin yaş unsuru önemli bir stres kaynağıdır. Olaylara ve durumlara karşı gösterdikleri tepkiler yaş grubunun getirdiği özelliklerle birlikte değişmektedir. Yaşlanmaya bağlı olarak fiziksel aktivite azalır, zihin yapısı değişir. Sağlıklarında da büyük değişimler meydana geldiği için daha hassas, kırılgan, huzursuz ve öfkeli bir yapıya sahip olurlar (Kurşun, 2014:15).

Örgütsel bağlamda bakıldığında da çalışanlar yaşlandıkça fiziksel ve zihinsel açıdan genç çalışanlara nazaran daha çok yorulmaktadırlar. Bu sebeple de hayal kırıklıkları ve özgüven eksikliği gibi durumlar stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır (Erdoğan).

Cinsiyet: Kadınlar östrojen hormonu nedeniyle erkeklere göre stres kaynağına daha ağır tepki vermektedirler. Kadınlar hem aile hem iş ortamında yoğun sorumluluk sahibi olduklarından stres seviyeleri artmaktadır. Yapılan birçok çalışmada da evli ve çocuklu kadınların, bekar kadınlara kıyasla daha fazla stres yaşadığı görülmektedir. Ayrıca kadınların çalışma ortamında karşılaştıkları cinsiyet ayrımcılığı, taciz, fiziksel ve psikolojik şiddet de strese neden olan unsurlardandır (Kurşun, 2014:16).

Erkek egemen toplumlarda da erkek olmanın dezavantajı güçlü görünme çabasıdır. Bu da önemli bir stres kaynağıdır (Balcı, 2014:29).

Aile Yapısı: Bireylerin daha az stres yaşamalarını ya da stresten kurtulmalarını sağlayan etkenlerden biri aile yapısıdır. Genel olarak ailenin sevgi, koruma ve anlayış gibi konularla bireylerin stresini azalttığı ve mutlu ettiği düşünülmektedir. Yine de olumsuz olayların yaşanmadığı ve sorunsuz bir aile yoktur (Artan, 1986:54).

Aile, stresi azaltan etkenlerden biri olabiliyor iken stres yaratan etkenlerden biri de olabilir. Stres yaratan aile sorunları genellikle, maddi sorunlar, iletişim eksikliği, çocuk yetiştirmeden kaynaklanan sorunlar, uyumsuzluk, anlaşmazlık, aile

bireylerinin hastalığı, ölümü, eşlerin boşanması gibi konulardır. Eşler arasındaki çatışmalar, cinsellik, hakimiyet kurma, kıskançlık gibi unsurlar da önemli stres kaynakları arasındadır (Balcı, 2014:..30).

Yaşam Tarzı: Birey doğal yaşam tarzından uzaklaştıkça stres ortamını kendi yaratmış olacaktır. Sigara, alkol, uyuşturucu, kumar, gece hayatı gibi saplantılar bireyin stres yükünü artırmakta ve vücudunu olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca monoton yaşam tarzından bıkkınlık duyan, değişiklik arayan bireyler istediği bulamadığında hayal kırıklığı yaşamakta bu da vücut direncinin zayıflamasına neden olmaktadır (Eren, 2000: 279).

Ekonomik Şartlar: Bireyler ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek ve ailesini geçindirmek için çalışmak zorunda kalmaktadır. Çalışırken karşılaşılan zorluklar, bireyin bedensel ve zihinsel yorgunluğunu arttırarak stres yaşamasına neden olmaktadır. Eşlerin ikisinin de çalışması, hafta sonları mesai yapma, zaman zaman birden fazla işte çalışma gibi durumlarda eşlerin aralarındaki iletişim yetersizliği stresin yoğunluğunu arttırmaktadır. Bunun yansısı daha rahat ve lüks yaşamı düşünen bireyler daha fazla çalışmakta ve daha fazla stres yaşamaktadır (Artan,1986:96, Kurşun, 2014:14).

1.3.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Bir diğer önemli stres kaynaklarından biri de örgütsel stres kaynaklarıdır. Bireylerin meydana getirdiği, yaşadığı, çalıştığı ve birbirleriyle iletişimde bulunduğu sosyal sisteme örgüt denir (Akt. Ergun, 2008:6). Geçmişten günümüze kadar olan süreçte bireyler, hedeflerine varabilmek ve amaçlarını gerçekleştirebilmek için çabalarını eşgüdümlemek zorunda kalmışlardır. Bir iş birliği süreci içerisinde kendi potansiyellerinden daha fazlasını yapabileceklerini fark etmişlerdir. Bu da bireyleri örgütlenmeye ve örgüt oluşturmaya teşvik etmiştir (Güler, Başpınar, Gürbüz, 2001: 16).

Bir örgütte çalışan birey zamanının büyük kısmını iş ortamında geçirmektedir. Bunu yaparken de kendisine verilen görevleri ve rolleri yerine getirmektedir. Bu sebepten örgüt ortamında meydana gelen “örgütsel stres” kavramı ortaya çıkmıştır

(Pehlivan, 2002: 2021). Örgütsel stres kavramı, iş stresi, mesleki stres, çalışma stresi gibi kavramlarla da ifade edilmektedir.

Örgütlerde çalışan her işgören ya da yönetici stres kaynağı ile karşılaşmaktadır. İşgörenler arasındaki rekabet, dinamik iş yaşamı, değişen piyasa koşulları, iş güvencesindeki belirsizlikler gibi unsurlar bireylerin sürekli olarak stres yaşamasına sebep olmaktadır. İş ortamında yaşanan bu stres işgörenlerin performansını ve verimliliği negatif yönde etkilemektedir (İştar, 2012:2). Ayrıca örgütsel stres, işe devamsızlığa ve işgücü devrine de neden olmaktadır. Çalışanların birinde görülen stres, diğer çalışanları da etkileyebilmektedir. İş yerinde hata ve kazalara neden olabilmekte ve sağlık harcamalarını arttırmaktadır. Yurtdışında yapılan çalışmalarda stresin kazalardan daha fazla gidere yol açtığı ve çok stresli işlerde çalışanların diğerlerine göre dört kez daha fazla kalp hastalığına yakalandığı gibi sonuçlara ulaşılmıştır (Ertekin, 1993:25-27). Yine de tüm stres kaynaklarını olumsuz olarak nitelendirmek yanlış olur. Bazı durumlarda stresin performansı arttırıcı ve motive edici etkisinin de olduğu yadsınamaz (Kırel, 1993: 159).

Yapılan araştırmalarda örgütsel stres kaynaklarının çok çeşitli şekilde sıralandığı görülmektedir. Bu çalışmada örgütsel stres kaynakları dört başlık altında incelenecektir. Bunlar:

- İşin yapısı ile ilgili stres kaynakları
- Örgütsel rolden kaynaklanan stres kaynakları
- Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres kaynakları
- İş ortamındaki fiziksel şartlardan kaynaklanan stres kaynakları

1.3.2.1. İşin Yapısı ile İlgili Stres Kaynakları

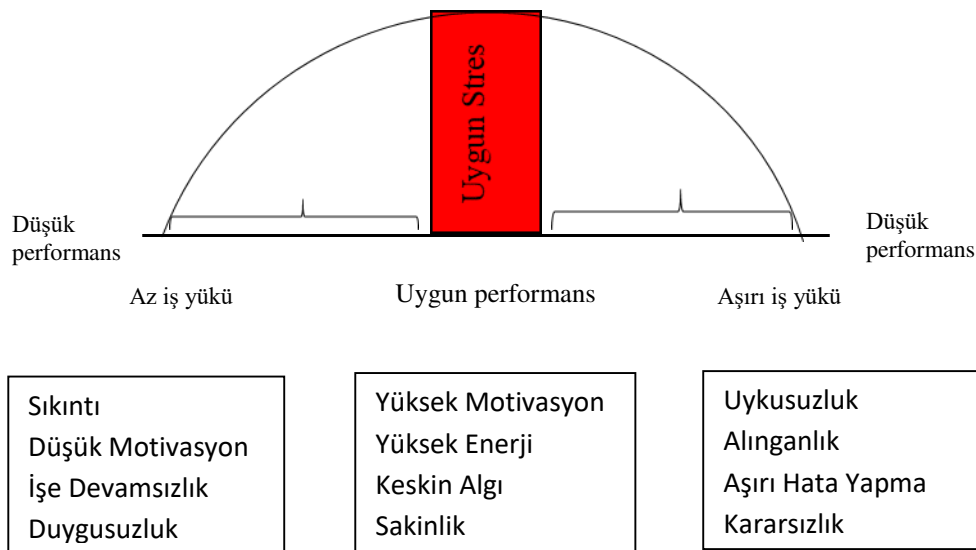
Her işin kendine özgü sorumluluk ve risk gerektirmesi onu stres kaynağı yapmaktadır. Çünkü her işin yapısına göre bazı istekleri, özellikleri ve ortak gerilim kaynakları bulunmaktadır.

Aşırı iş yükü: İşin niteliği ile ilgili stres kaynakları arasında aşırı iş yükü büyük önem taşımaktadır. Aşırı iş yükü niceliksel ve niteliksel olarak ikiye ayrılmaktadır.

Niceliksel iş yükü, yapılacak iş için yeterli zamanın olmaması, kısıtlı zamanda çok fazla işin yapılacak olması, işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması şeklinde açıklanabilir. Bu sebeple işlerin belirli bir zamanda yapılmasını gerektiren bir çalışma planının olması stres kaynağıdır. Niteliksel iş yükü ise işi yapacak olan kişinin nitelikleri ile yapılacak işin gerektirdiği niteliklerin uyumsuz olması durumudur. Kişi yapılacak işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere sahip değilse, bu iş kendisine zor gelecektir (Eroğlu, 2000, s.322-323). Dolayısıyla kişinin stres yaşamasına neden olacaktır.

Aşırı iş yükü altında çalışmanın yanında, düşük iş düzeyinde, basit ve monoton işlerde çalışanların da sağlığı olumsuz şekilde etkilenmektedir. Yapılan işte belli düzeydeki stres, güdüleyici olmakta ve arzu edilmektedir. Bu noktada bireyin kendine en uygun (optimum) düzeyi tutturabilmesi gerekmektedir (Ertekin, 1993, s.51). Şekil 2’de görüldüğü üzere az iş yükü olan işgörenlerde sıkıntı, düşük motivasyon, işe devamsızlık, duygusuzluk gibi belirtiler görülürken aşırı iş yükü olan işgörenlerde ise uykusuzluk, alınganlık, aşırı hata yapma, kararsızlık durumu görülebilir ve her ikisinde de yüksek stres ve düşük performans söz konusudur. En iyi performans uygun stres düzeyinde gerçekleşir. Uygun stres düzeyinde işgören sakin, algıları açıktır ve yüksek motivasyon ve yüksek enerjiye sahiptir.

Şekil 2. Aşırı iş yükü- az iş yükü eğrisi



Kaynak: akt. Artan, s. 69

Monotonluk: Bir işin sürekli aynı şekilde ve aynı tempoda yapılmasının bireye verdiği bıkkınlık durumuna monotonluk denilmektedir (Ertekin, 1993, s.54). Günümüz çalışma koşullarında otomasyon ve bilgisayar kullanımı hızlı bir şekilde yaygınlaşmakta, örgütlerde tek düze sistemler oluşmaktadır. Bu da işgörenlerde iş doyumsuzluğu, şikayet ve strese neden olmaktadır (Aydın, 2012:20).

Vardiyalı Çalışma veya Uzun Çalışma Saatleri: Vardiyalı çalışma düzeni, uyku ve sindirim açısından bireylerinin bedenini olumsuz etkilemekte ve aile ve sosyal yaşamını bozmaktadır. Ayrıca bireyleri psikolojik olarak da etkilemekte, akıl ve ruh sağlığı ile ilgili sorunların meydana gelmesine sebep olmaktadır.

Yapılan araştırmalarda, gece vardiyasında çalışan bireylerin, gündüz vardiyasında çalışanlara göre bir ila iki buçuk saat daha az uyuduklarını ve uykularının sık sık bölündüğü sonuçlarına varılmıştır. Bunların birikimiyle gece vardiyasında çalışan bireyler kendilerini sürekli uykusuz, yorgun ve sinirli hissetmektedirler (Baltaş ve Baltaş, 2008:85).

İşyerindeki çalışma saatleri ile molaların süresi de çalışanların fiziksel ve ruhsal dengelerini etkilemektedir. Çalışanların sosyal hayatı göz ardı edilerek, fazla mesai yaptırılması sebebiyle çalışanlar daha fazla yorulmakta, iş verimi düşmektedir. Sonuç olarak çalışanların işe devamsızlığına, iş kazalarına, çeşitli hastalıklara ve gerginlik gibi durumlara neden olmaktadır (Camkurt, 2007:88-90).

Tehlikeli Çalışma Koşulları: Örgütsel stresin önemli sebeplerinden biri de tehlikeli çalışma koşullarıdır. Bazı sektörlerde tehlike unsurları yoktur veya minimum seviyededir. Fakat inşaat, madencilik, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller gibi iş kollarında tehlike unsurları fazladır bu da strese neden olmaktadır (Eroğlu, 2000; 325).

Ücret Yetersizliği: Ücret, işgörenler için ilk olarak kazanç sağlama durumu, daha sonra da yapılan işin hakkını almanın ödülü olarak tatmin olma isteğidir (Gödelek, 1988:34).

Ücretlerinin beklenenden az olması, yeterli zamların yapılmaması, enflasyon nedeniyle satın alma gücünün düşmesi gibi durumlarda işgörenler hayal kırıklığına uğramakta ve bunalıma girmektedir. Parasal yükümlülüklerini tam ve zamanında yerine getiremedikleri için ek iş aramakta ya da hafta sonları da çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Daha fazla çalışmak mecburiyetinde olan işgörenler, yorgunluklarını atamamakta, bu sebeple de sağlıkları olumsuz bir şekilde etkilenmektedir (Eren, 2000:280- 281).

1.3.2.2. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları

Örgütsel rol, bir işgörenden yapacağı işle ilgili olarak beklenen eylem ve işlemlerdir. Örgütsel rol, rol çatışması ve rol belirsizliği olmak üzere iki açıdan stres unsuru oluşturmaktadır.

Rol Çatışması: İşgörenin kişisel ölçütleri, değer ve beklentileriyle yapacağı işin gerekleri arasındaki zıtlıktan meydana gelmektedir (Ertekin, 1993:79). İşgörenin birbirinden farklı gruplarla çalışmak zorunda olması, görevini bitirebilmek için gerekli ve yeterli personelin bulunmaması, verilen bir işi yerine getirmek için bazı kuralları görmezden gelmesi, bir işgörene yüklenen birden fazla ve alakasız işin olması gibi durumlarda rol çatışması oluşmaktadır (Karagül, 2011:17).

İşgörenin yeteneklerinin, işin gerektirdiklerinden çok yüksek olması ya da çok düşük olması, işgörenin işini sevmemesi, farklı yöneticilerden farklı talimatlar alması gibi durumlarda da rol çatışması yaşanmaktadır (Eroğlu, 2006:430). Rol çatışması yaşayan bireylerin iş tatminleri azalır, bu da stresin oluşmasına neden olur.

Rol belirsizliği: İşgörenin yapacağı işin amaçlarını bilmemesi, ne anlama geldiğinden haberinin olmaması, başkalarının kendisinden iş ile ilgili beklentilerinin neler olduğunun net bir şekilde belli olmaması gibi durumlarda kişi gerginlik ve isteksizlik yaşamaktadır. Belirsizlik durumu ortadan kaldırılmazsa işgörenlerde can sıkıntısı, iş doyumsuzluğu, işten ayrılma isteği, özgüven eksikliği ve yetersiz hissetme duygusu oluşmakta ve bireyin endişe seviyesi arttığı için strese yaşamasına neden olmaktadır.

1.3.2.3. Örgüt Yapısı ve İklimden Kaynaklanan Stres Kaynakları

Bireylerin iş hayatındaki önemli stres kaynaklarında bir tanesi de örgüt yapısı ve iklimi konusudur. Bireyler örgüt yapısına uyum sağlayabilmek amacıyla özgürlüklerinden ve kişiliklerinden ödün vermek zorunda kalabilmektedirler. Bu nedenle birçok stres kaynağıyla karşı karşıya gelme durumundadırlar. Bunun yanı sıra bürokratik sorunlar, kararlara katılamama, uyum baskısı, yönetim şekli gibi etmenler de bireyleri strese sokmaktadır.

Yönetim Şekli: Örgütsel strese neden olan unsurlardan biri de örgütün yönetim şeklidir. Merkezi ve merkezi olmayan örgüt yapısı olarak iki ayrı yönetim şekli bulunmaktadır. Merkezi örgüt yapısında yönetici, işgörenleri dahil etmeden karar vermektedir. İşgörenlerin karara katılmasına izin vermeyen bu yönetim şekli, motivasyon eksikliğine, düşük performansa, verimsizliğe neden olmaktadır (Balcı, 2014:42).

Merkezi olmayan örgüt yapısında ise işgörenler işleri ile ilgili karar verme hakkına sahiptir. İşgörenlerin kararlara katılmaları, bilgi ve becerilerini geliştirmelerine olanak sağlamakta, verimliliği ve motivasyonu arttırmaktadır. Bu da örgütsel stresi azaltma açısından önemli bir rol oynamaktadır (Balcı, 2014:43).

Karara Katılma: Bireyin işyerinde kararlara katılma fırsatı olmaması durumunda işyerine karşı aidiyet duygusu hissetmemekte ve işyerine duyduğu güven azalmaktadır. Kararlara katılan işgören, verilen kararları desteklemekte, motive olmakta, örgütü sahiplenmekte ve aidiyet duygusu artmaktadır. İşgören karara katılma yoluyla kendisini etkileyen konularda söz sahibi olmakta, değerli hissetmekte ve takdir edildiğini düşünmektedir (Kurşun, 2014:31). Bu sayede de işgörenin verimliliği artmakta, işten ayrılmalar azalmakta ve örgüt içindeki iletişim iyileşmektedir.

Bürokratik Sorunlar: Örgütlerde bireylere çok fazla sorumluluk yüklenmektedir. Bireylere fazla sorumluluk verilmesinin yanısıra, yetkilerin verilmemesi işgörenin öfke, hayal kırıklığı ve stres yaşamasına neden olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2008:90).

Bürokratik sorunların diğer şekli ise “bu iş benim iş tanımıma uygun değil” ya da “ bu iş diğer bölümlerin işi” gibi cümlelerden oluşmaktadır. İşgörenin bu cümleleri duyması onda strese neden olmaktadır (Artan, 1986:90).

Uyum Baskısı: Çoğu örgüt çalışanlarına davranış uyumu ve giyim gibi konularda baskı yapmaktadırlar. Fakat en önemli durum fikir ve düşüncelerle ilgili yapılan baskılardır. İşgörenin bu uyum konularını reddettiğinde yaşayacağını düşündüğü baskı önemli bir stres unsurunu oluşturmaktadır (Tutar, 2007:235).

Kariyer, Terfi ve Performans Değerlendirme: Bireyin yıllarca çalışabileceği bir iş alanında sürekli olarak ilerlemesi, beceri ve deneyim kazanması kariyer kavramı olarak açıklanmaktadır. Kariyer kavramı, bireyin iş hayatında gerçekleştirmek istediği önemli bir unsurdur. Bu nedenle de stres faktörlerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Erdal, 2009:57).

Birey kendini geliştirdikçe daha fazla sorumluluk alıp üst mevkilere ulaşmak ve kazancını arttırmak isteyecektir (Eren, 2000, s.282). Bireyin yaptığı işin kapasitesinin altında olması ve yeteneklerini kullanamaması, hayal kırıklığı yaşamasına ve strese girmesine neden olacaktır. Yükselme olanağı kısıtlı olan veya engellenen bireyde moral bozukluğu, bıkkınlık, isteksizlik ve verimsizlik gibi durumlar ortaya çıkacaktır (Güler, Gürbüz ve Başpınar, 2001:21).

Bireylere yapılan yanlış performans değerlendirmeleri de strese neden olmaktadır. Bir iş yerinde uzun süre çalıştıktan sonra terfi ettirilmeyi bekleyen birey, terfi ettirilmediği ya da yerine bir başkasının terfi ettirildiği zaman stres yaşamaktadır (Türengül, 2001, s.250). Bunun yanında performans değerlendirmeleri sonucunda aşırı ödüllendirilen ya da yetersiz ödüllendirilen kişiler arasında çatışma yaşanması da bir stres unsurudur (Erdoğan, 1999:290).

İlişkiler: Bireyin yaşamın her alanında diğer insanlarla kurduğu ilişkiler önemli bir stres kaynağıdır. Dolayısıyla örgüt içindeki iletişimin de bireyler üzerinde büyük bir etkisi vardır. Uyumlu ve sağlıklı ilişkiler bireyin başarısını arttırmakta, bireysel ve örgütsel amaçlarına ulaşması kolaylaştırmaktadır. Olumsuz ve yetersiz ilişkiler ise bireylerde düşük verim, güvensizlik ve iş tatminsizliği gibi sorunlara yol açmaktadır.

Yöneticilerin adil olmamaları, memnuniyetsizlikleri, işgörenlerden aşırı yüksek performans beklentileri, yöneticilerin işgörenlerde korku ve gerilim yaratacak davranışları, işgörenin kendini yöneticiden üstün görmesi ya da yöneticinin bu şekilde düşünmesi gibi durumlar işgörenlerde strese neden olmaktadır (Balcı 2014:40; Baltaş ve Baltaş, 2008:87).

Örgüt içinde işgörenlerin arasındaki iletişim eksikliği ise; yetersiz bilgi, farklı bakış açıları, yükselme hırsı, kıskançlık, demografik özelliklerin farklılığı, rekabet, ayrımcılık, kötü niyetli eleştiri, ırkçılık, psikolojik şiddet, taciz, mobbing gibi durumlardan kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda örgütsel stres yönetimi büyük önem taşımaktadır.

1.3.2.4. İş Ortamındaki Fiziksel Şartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları

Örgüt ortamındaki aydınlatma, ısı, hava, gürültü gibi fiziksel çevre koşulları işgörenin sağlığını etkilemekte, psikolojik ve fizyolojik dengesini bozabilmektedir. Bu nedenle iş ortamındaki fiziksel şartlar da işgörenler için bir stres kaynağıdır.

Gürültü: Bireyler yaşamları boyunca çok farklı seslerle karşılaşmaktadırlar. Bu seslerden bazıları bireyleri rahatsız edebilecek kadar yüksek olabilmektedir. Bireyleri rahatsız eden, olumsuz etkileyen seslere gürültü denilmektedir (Camkurt,2007:94). Gürültü, işgörenlerin normal sesleriyle konuşmalarını engellemekte, diğer işgörenlerin sesleri algılamalarını önlemekte ve verimliliği düşürmektedir. Özellikle hesap ve zihinsel işlemlerle uğraşan bireyler için önemli bir stres kaynağıdır (akt.Pehlivan, 2002:53; Eren, 2000:272). Örgüt içinde işgörenlerin karşı karşıya kaldığı gürültü, işgörenlerin fiziki ve psikolojik dengelerini bozabilmekte ve işitme sağlığını tehdit etmektedir. Beklenmedik bir anda meydana geldiği zaman bireylerde ani korku ve şoklara neden olmaktadır. Gürültüye karşı yüksek duyarlılığı olan bireylerde tansiyon, ülser, kanser ve psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır (Eren, 2000:272).

Kalabalık bir çalışma ortamının olması da gürültünün artmasına sebep olmaktadır. Ayrıca gizliliği ve kişiye özgünlüğü yok etmekte, işgörenlerin

sınırlandırılmış ve engellenmiş hissetmeleri sebebiyle strese yol açmaktadır (Pehlivan, 2002:54).

Aydınlatma: Işıklandırması iyi olan bir işyerinde çalışanlar hem daha az yorulmakta hem de iş verimi artmaktadır. İşgörenler daha çok gün ışığına yakın bir ışıklandırmayı tercih etmektedirler. Gün ışığına yakın ışıklandırmanın diğer ışıklandırmalara nazaran görüşü etkinliği daha iyidir ve bireylerde ferahlık hissi uyandırmaktadır. Kötü ışıklandırma ise yorgunluk, dikkat dağınıklığı, moral bozukluğu gibi durumlara sebep olurken göz sinirlerini de yıpratmakta, zayıflatmakta ve körlüğe yol açmaktadır (Eren, 2000:264).

Hava Koşulları: Çalışma ortamını normal seviyenin dışındaki aşırı sıcaklık veya düşük sıcaklık düzeylerinde olduğunda işgörenlerde yorulma, hatalar, kazalar, sinirlilik, verimsizlik vb. durumlar gözlemlenmektedir. Ayrıca çalışma ortamının belirli aralıklarla havalandırılması, İşgörenlerin sağlığı açısından önem arz etmektedir (Eren,2000:265-268).

1.3.3.Çevresel Stres Kaynakları

Bireylerin günlük hayatlarında karşılaştıkları çevre sorunları, bireyler tarafından kişisel çabalar ile çözülemeyeceğinden bu sorunlara alışmaya çalışmakta ve yoğun stres yaşamaktadırlar (Akgündüz, 2006:11). Ekonomik sorunlar, politik hayatın belirsizlikleri, kent ve ulaşım sorunları, teknolojik değişimler, sosyal ve kültürel değişimler gibi faktörler çevresel stres kaynaklarını oluşturmaktadır.

Ekonomik Sorunlar: Yüksek enflasyon, yüksek faiz, işsizliğin artış göstermesi, ekonomik krizler gibi durumlar bireylerin korku yaşamasına ve kendini tehlikede hissetmesine sebep olmaktadır. Bireyler, gelirlerinin satın alma gücü düştüğü ve ihtiyaçlarını daha az karşıladıkları için strese girmektedirler (Eren, 2000:283).

Ekonomik sorunlar bireyler üzerinde etkili olduğu kadar işletmeler üzerinde de olumsuz etkiler yaratmaktadır. Kriz sebebiyle iş imkanları azalmakta, bireyler işten çıkarılmaktan korkmakta ve strese girmektedir. Yüksek enflasyon ve yüksek faiz

Üretim işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetlerin fiyatlarının çok fazla yükselmesine neden olmaktadır. Bunların sonucunda gereksinimlerini karşılayamayan bireyler, hayal kırıklığına uğramakta ve karamsar bir ruh hali içinde olmaktadırlar (Eren, 2000:283).

Politik Hayatın Belirsizlikleri: Bir ülkede yaşanan politik istikrarsızlıklar, sık sık yapılan iktidar değişikliği ve erken seçimler, darbeler bireylerin tedirginlik ve güvensizlik yaşamasına sebep olmaktadır. Bu belirsizlikler sonucunda da ülke ekonomisi olumsuz etkilenmekte, bireyler endişe ve korku yaşayıp strese girmektedir (Eren, 2000:284).

Yaşanan endişe ve korku sebebiyle iş adamları kısa vadeli ve istikrarsız yatırımlara yönelmekte, sermaye yurt dışına kaçmaktadır. Sermayenin yurt dışına kaçmasıyla birlikte ülke içinde işsizlik artmakta, bireyler işlerini kaybetme korkusu yaşamaktadır. Sonuç olarak bu belirsizlikler ülkedeki tüm bireylerin stres yaşamasına neden olmaktadır (Eren, 2000:284).

Kentsel Yaşam Sorunları: Bireylerin sosyal ve iş hayatını etkileyip stres yaşamalarına neden olan faktörlerden biri de kentin çevresel sorunlarıdır. plerin toplanmaması, toprak kirliliği, hava kirliliği, su kirliliği gibi durumlar bireyleri hem biyolojik hem de sosyo-psikolojik olarak olumsuz yönde etkileyerek çeşitli hastalıklara sebep olmaktadır. Bunlara ek olarak ulaşım da bireylerin için önemli bir stres kaynağıdır. Bireylerin iş yeri ve evinin birbirine uzaklığı, toplu taşıma araçlarının yeterli olmaması, trafiğin yoğunluğu, kaza yaşama ihtimali fiziksel ve psikolojik olarak tkenmelerine neden olmaktadır (Eren, 2000:284-285).

Teknolojik Değişimler: Günümüzde hızla değişen ve gelişen teknoloji sonucunda, işletmeler pazardaki yerini korumak ve rekabet avantajı sağlamak için hem üretim hem de yönetim sistemlerinde bu değişimlere yer vermektedirler (Aydın, 2012:25).

Teknoloji sayesinde örgütlerde üretim verimi artmakta, mal ve hizmetler kaliteli üretilmekte ve hatalar azalmaktadır. Bireylerin iş hayatını kolaylaştıran teknolojik gelişmeler, bazı sorunları da beraberinde getirmektedir. İş sürecinde yapılan

her işin daha az beceri gerekmesi, yeni makinelerin eğitimi ve alışma süreci, her işin otomatik olarak yapılması bireyin kendisini gereksiz hissetmesine ve verimliliğin düşmesine neden olmaktadır (Erdal, 2009:62).

Teknoloji, yeni iş kollarının oluşmasına imkan sağlarken, bazı iş kollarının ortadan kalkmasına neden olmaktadır (Eren, 2000:286). Bunun sonucunda insan gücüne olan talep azaldığı ve işsizlik arttığı için bireyler belirsizlik, korku ve endişe yaşamakta, bunlar da strese sebep olmaktadır.

Görüldüğü üzere teknoloji ve teknolojik değişimler çevresel stres kaynaklarından biridir. Çalışmamızın ikinci bölümünde teknolojiden kaynaklı strese detaylı bir şekilde yer verilecektir. Bu sebeple burada çok fazla üstünde durulmamıştır.

Sosyal ve Kültürel Değişimler: Strese neden olan faktörlerden biri de toplum yapısındaki değişimlerden meydana gelmektedir. Kısa süre içinde geleneksel toplumdan çağdaş topluma geçiş zorunluluğu bireylerin çeşitli uyum sorunları yaşamalarına neden olmaktadır. İklim, kalıtım, din, diyet, aşırı kalabalık, toplumsal sınıf, konut tipi ve yalıtılmışlık duygusu gibi unsurların sosyal ve kültürel stres kaynaklarına konu olduğu düşünülmektedir. Bu unsurlar da kültür ve coğrafi yapıya göre farklılık göstermektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:22).

Günümüzde sosyo-kültürel değer ve alışkanlıklar, gelenekler, örf ve adetler, yaşam biçimleri değişime uğrayıp evrenselleşmektedir. Bu değişim bireylerin kararsızlık ve dengesizlik içinde olmalarına sebep olmaktadır. İnsanlar arası ilişkilerin de değişime uğradığı bu gibi durumlarda özellikle yaşlı kesimi hayattan soğutan etkilere maruz bırakabilmektedir (Eren, 2000:287).

Üretim toplumundan tüketim toplumuna geçiş, sanayileşme ve bilgi toplumunda meydana gelen teknolojik değişimler, kırsal yaşamdan kentsel yaşama geçiş gibi faktörler, toplumsal yapı ve süreçleri birçok alanda dönüşüme uğratmaktadır. Bireylerin karşı karşıya kaldıkları bu değişimler strese neden olmaktadır (Özcanar,2009:13)

1.4. STRESİN SONUÇLARI

Günümüzde stresle birçok hastalığın yakından ilişkili olduğu kabul edilmektedir. Stresin uzun süre devam etmesi, hastalığa yakalanma ihtimalini arttırmakta ya da hastalığa neden olmaktadır. Uzun süre devam eden stresin bireyde yarattığı yıpranma sonucunda vücudun direnci düşmektedir (Artan, 1986: 126). Vücut stresle başa çıkmak için çaba sarf eder ve uyum sağlamaya çalışır. Bu da her zaman başarılı sonuçlar vermeyebilir. Uyum sağlayamayan vücutta da zamanla çeşitli hastalıklar ortaya çıkmaktadır (Artan, 1986: 126).

1.4.1. Bireysel Sonuçlar

Stresin bireysel sonuçlarını fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olarak üç başlık altında incelemek mümkündür.

Fizyolojik Sonuçlar: Strese karşı gösterilen tepki bireylerin kişisel ve fiziksel farklılıklarına göre değişmektedir. Bu sebeple stres, farklı bireylerin farklı hastalıklar yaşamasına sebep olmaktadır (Artan, 1986: 127).

Stresli bir durum karşısında organizmanın gösterdiği bazı fizyolojik tepkiler, vücudun baskı altında olduğunu ve zorlandığını ifade etmektedir. Strese uyum sağlayamayan bireylerde görülen tepkiler şunlardır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 23, Tutar, 2007: 250, Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 242):

- Dolaşım sistemi, kalp ve damar hastalıkları: Çarpıntı, kalp atışlarında düzensizlikler ve artışlar, göğüs ağrısı, miyokart enfarktüsü, hipertansiyon.
- Solunum sistemi hastalıkları: Aşırı soluk alıp verme, bronşiyal astım
- Sindirim sistemi hastalıkları: İştahın kesilmesi, aşırı yemek yeme, hazımsızlık, gastrit ve ülser gibi hastalıklar
- Üreme sistemi hastalıkları: Cinsel iktidarsızlık, soğukluk
- İç salgı bezi hastalıkları: Şeker hastalığı, hipertroid

- Deri hastalıkları: Kurdeşen, egzama, sedef hastalığı, saç ve kıl dökülmesi
- Hareket sistemi hastalıkları: Kireçlenme, kas gerilimine bağlı hastalıklar, kronik baş ağrıları, migren.

Psikolojik Sonuçlar: Stres bireyin fizyolojik yapısında olduğu gibi psikolojik yapısında da bazı etkiler yaratmaktadır. Bu etkilere karşı stresle mücadele etmeye çalışan organizma, bazı duygusal tepkiler göstermektedir. Birey herhangi bir uyarıcıyı, yaşam alanına müdahale gibi algılsa öfke ve kızgınlık duygularını yaşayacaktır. Eğer uyarıcıları bir kayıp olarak algılsa karamsarlık ve depresyon duygularını yaşayacaktır. Bu duyguların tümü de bireyin duygusal dengesinin bozulmasına sebep olduğu için birer stres kaynağıdır (Tutar, 2007: 251).

Stresin sebep olduğu psikolojik hastalıklar şunlardır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:243, 244):

- Kaygı
- Depresyon
- Uyku bozuklukları
- Tükenme belirtisidir.

Davranışsal Sonuçlar: Stres, bireylerin davranışlarını da olumsuz yönde etkilemektedir. Bu davranış değişiklikleri dışarıdan gözlenebildiğinden daha kolay fark edilmektedir. Sigara kullanımında artış, aşırı alkol tüketimi, madde bağımlılığı, aşırı yemek yeme ya da iştahsızlık, saldırganlık ve kaza eğiliminde artış stresin davranışsal sonuçlarına örnek olarak verilmektedir.

1.4.2.Örgütsel Sonuçlar

Örgütsel stres, olumlu ve olumsuz olarak ikiye ayrılmaktadır. Düşük düzeyden ılımlı düzeye kadar olan stres, işgöreni güdüleyen ve yapıcı bir etkiye sahipken, aşırı

stres bireyi bedensel ve zihinsel olarak olumsuz yönde etkilemektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004:278).

Çalışanların ve yöneticilerin sürekli stres yaşaması, çalışanlarda performans düşüklüğüne, tatminsizlik ve moral bozukluğuna, örgütte verimlilik, üretim ve kalite gibi sorunlara neden olmaktadır (Özcanarslan, 2009, 14-15).

Tablo 1. Örgütsel Stres Sonuçları

Örgüte bağlılığın azalması	İş kazaları
İş tatminsizliği	Uyarı ve cezalarda artış
Mal ve hizmetlerin kalitesinde düşüş	Sigorta ödemelerinin miktarında artış
Verimliliğin azalması	Aleyhte açılan davaların sayısında artış
Kararların etkinliğinin zayıflaması	Kariyer durgunluğu
İşgücü devrinin yükselmesi	İşe devamsızlıklarda artış
Örgütsel iklimde soğukluk	İş ilişkilerinde gerginlik
Sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme	Örgütsel iletişimin zayıflaması
Personel şikayet ve taleplerinin artması	Uzayan yemek ve çay molaları
Hile ve sabotaj	Hesapta olmayan zaman kayıpları
Müşteri şikayetlerinde artış	Personele ödenen tazminatların artması
Bölümler arası işbirliğinin zayıflaması	Örgütün imajının zayıflaması

Kaynak: A. Yılmaz-S. (2003), Ekici Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma” *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2 (10), 8.

Tablo 1’de kapsamlı olarak sıralanan örgütsel stres sonuçları içerisinde en önemli olanlar işe devamsızlık, işgücü devri, iş kazaları ve performans düşüklüğüdür.

İşe devamsızlık: Günümüzde işletmelerin en büyük sorunlarından biri, çalışanların işe devamsızlık yapmasıdır. İsteksizlik, sorumsuzluk, hastalık vs nedenlerden kaynaklanan devamsızlık, üretimin düşmesine neden olmaktadır (Artan,

1986:121). Bunun yanısıra örgütün rekabet gücünü zayıflatmakta, zamanın etkin bir şekilde kullanılamamasına, verimliliğin ve kalitenin düşmesine yol açmakta ve daha birçok faktörü de olumsuz yönde etkilemektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003:9).

İş yerinde yaşadığı stres sebebiyle birey, yasal ya da yasal olmayan yollarla işten kaçmak istemektedir. (Pehlivan, 2002, s.108). İşe devamsızlığı azaltmaya ya da ortadan kaldırmaya çalışan yöneticiler, örgütün stres kaynaklarına yoğunlaşarak bunları düzeltmeye çalışmalıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:246).

İşgücü devri: Bireylerin işyerinde yaşadığı stres, iş tatminini engellemekte ve işgücü devir hızının yüksekliğine neden olmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001, 245). Örgütte engellenme, tükenmişlik, çatışma yıldırma vb. faktörler sebebiyle iş tatmini bulamayan birey, önce işe devamsızlık yapmakta sonra da işten ayrılmaya karar verebilmektedir. Bu da örgütün nitelikli eleman kaybına ve verimliliğin düşmesine yol açmaktadır (Tutar, 2007:243).

Albrect, ortalama olarak bir örgütteki işgücü devrinin üçte ikisinin emeklilik, kendi arzusuyla ayrılma ve belirli bir nedenle işten çıkarılma gibi nedenlere bağlı olduğunu, buna karşın geri kalan üçte birinin ise doğrudan ya da dolaylı stresle ilişkisi bulunduğunu belirtmektedir (akt. Yılmaz ve Ekici, 2003:33).

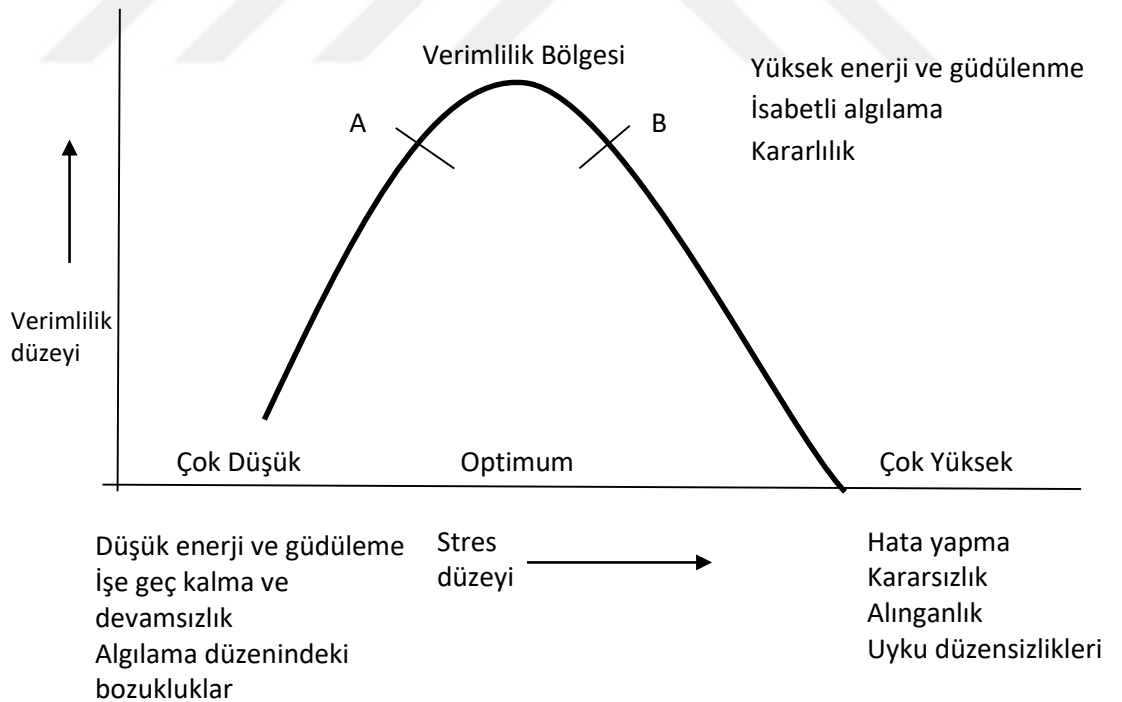
İş kazaları: Son yıllarda örgütlerin gerek bireysel gerek örgütsel maliyeti sebebiyle önemle üzerinde durduğu konulardan biri iş kazalarıdır. İş kazalarıyla ilgili yapılan çalışmalarda, örgütsel stresin tek başına bir neden olmadığı ancak örgütsel stres ile iş kazalarının arasında güçlü bir ilişki olduğundan söz edilmektedir. Ivancevich ve Matteson, iş kazalarının %75 ila %85 civarının stres yönetimi konusundaki bireysel ve örgütsel yetersizliklerden kaynaklandığını ifade etmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003:9).

İş kazaları işin yapılma anında meydana gelmekte ve önemli bir kısmı, kişisel etkenler ve ruhsal nedenlerden dolayı yapılmaktadır. Kazanın iş kazası sayılabilmesi için herhangi bir çalışanı kişisel zarar ve hasara uğratması gerekmektedir (Eroğlu, 1998: 332). İş kazalarıyla ilgili olarak yapılan çalışmalara göre sebeplerini teknik sebepler, çevresel sebepler ve beşeri sebepler olmak üzere üç grupta toplamak mümkündür. Teknik Sebepler, çalışma ortamındaki mekanik ve teknik donanımlardan

meydana gelmektedir (Eroğlu, 1998:332). Çalışma ortamının sıcaklık derecesi, gürültü, kötü aydınlatma, havasızlık durumları iş kazasının çevresel sebeplerini oluşturmaktadır (Eroğlu, 1998: 333). Çalışanların güvenlik tedbirlerine uymamaları, birbirleriyle şakalaşmaları, dikkatsiz davranışları beşeri sebeplere örnek verilebilmektedir. İş kazalarının %50'si beşeri sebepler nedeniyle meydana gelmektedir (Eroğlu, 1998: 333).

Performans Düşüklüğü: Stres, işgörenin performansını etkileyen önemli bir faktördür. Varlığını sürdürmek ve karını arttırmak etmek isteyen işletmelerin, işgörenlerin performanslarını da maksimum seviyede tutmaları gerekmektedir. Stresin performans ile olan ilişkisi tersine dönmüş U ilişkisi olarak tanımlanmakta ve aşağıdaki şekilde gösterilmektedir. Çalışanlar üzerindeki stres çok az ya da aşırı ise performans ve verimlilik düşmektedir. Orta düzeyde stres yaşayan çalışanlar ise en uygun (optimum) durumdadır (A ve B bölgeleri) (Ertekin, 1993:62)

Şekil 3. Optimum verimlilik



Kaynak: Yücel Ertekin, Stres ve Yönetim, Ankara: TODAİE Yayınları,1993,s.62

1.5.STRES YÖNETİMİ

Stres, hayatımızın her alanında vardır ve varlığını sürdürmeye devam edecektir. Stresin olumlu etkilerini desteklemek, olumsuz etkilerini de en aza indirgeyebilmek ve yaşam kalitesini arttırmak için bireylerin stresli durum ya da durumlara karşı verdiği tepkileri kontrol altına almaya stres yönetimi denilmektedir (Güçlü, 2001:101; Erdoğan, 1999:313). Genellikle stres kaynaklarını ortadan kaldırmak mümkün değildir. Bu sebeple stres ile nasıl mücadele edileceğini öğrenmek ve bunları günlük hayatta uygulamak büyük önem taşımaktadır (Tutar, 2007:267).

Stres yönetiminde birçok yöntem kullanılmaktadır. Bunlar bireysel yöntemler ve örgütsel yöntemler olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır.

1.5.1.Bireysel Yöntemler

Bireysel olarak kullanılan bazı yöntemler stresle mücadelede önemli bir yere sahiptir. Neredeyse bütün yöntemlerin ortak noktası kişisel özellikler ile psikolojik, fiziksel ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasıdır (Pehlivan, 2002:149).

Bedensel Hareketler: Stres kaynaklarının çoğu bireylere omuz, boyun ve sırt kaslarında gerginlik olarak yansımakta, bunlar da baş ağrılarına neden olmaktadır. Boyun tutulması en çok rastlanan stres belirtisi olmaktadır (Artan, 1986:142). Özellikle ofis çalışanları hemen hemen bütün günlerini bilgisayar başında oturarak geçirmektedir. Dolayısıyla vücudun kas gücü azalmakta veya fazla gergin, stresli hale gelmektedir. Bu sorunlarla başa çıkabilmek adına bireyin kendine uygun bir egzersiz programına karar verip uygulaması gerekmektedir (Erdoğan, 1999:320).

Egzersiz, derin soluk alıp vermeyi sağlayan, kasları yoğun bir şekilde çalıştıran, enerjiyi yükselten, metabolizmayı hızlandıran, hücrelerin yaşam süresini uzatan, kalbi hızlı ve güçlü bir şekilde çarptıran ve vücudu canlandıran aktivitelerin tümüne verilen addır. Bilinçli bir şekilde yapıldığında stresle mücadelede önemli bir rol oynamaktadır. Yüzme, tenis, koşma, bisiklet sürme, jimnastik, aerobik, tempolu yürüme, hafif top oyunları bu egzersizlerden bazılarıdır Düzenli yapılan egzersiz

sonucunda zihinsel performansta artış, salgılanan serotonin ve endorfin hormonları sayesinde bireyde rahatlama görülmektedir. Bu sayede de birey kendini daha iyi hissetmekte ve stres azalmaktadır. (Erdal, 2009:88; Artan, 1986:142).

Gevşeme Teknikleri: Gevşeme teknikleri bireyin vücut fonksiyonlarını kendi isteğiyle terk etmesi durumuna dayanmaktadır. Zihni tamamen bir imge ya da mesaj üzerinde yoğunlaştırma, gelişigüzel çağrışımlarda bulunma veya sessizlik içinde bırakarak uygulanabilmektedir. On beş- yirmi dakika bunu sürdüren birey, gözlerini açtığı anda kendini gerginlikten kurtulmuş, huzurlu ve enerjik hissetmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:247).

Gevşemeyi başaran bireyde eller ve ayaklar sıcak, kalp vuruşları sakin ve düzenli, solunum derin ve rahat, karın sıcak ve alın serin olmaktadır. Bu durumda da bireyin hormonal dengesi sağlanmış, metabolizması yavaşlamış ve kasları gevşemiş demektir (Baltaş ve Baltaş, 2008:186).

Hipnoz, meditasyon, yavaş gevşeme, benson tekniği bu tekniklerden bazılarıdır ve bir uzman yardımıyla yapılmalıdır.

Beslenme: Stres ve beslenme arasında yakın bir ilişki olması sebebiyle stresle mücadele edebilmek için beslenme alışkanlıkları ve beslenme düzeni incelenmeli ve buna yönelik tedbirler alınmalıdır (Pehlivan, 2002:159).

Gerilim sebebiyle meydana gelen çoğu hastalık özel bir beslenme programı gerektirmektedir. Dolayısıyla kalp ve damar rahatsızlığı olanların yağ ve kolesterol oranı yüksek yiyeceklerden, şeker hastası olanların şekerli yiyeceklerden, yüksek tansiyonu olanların tuzlu yiyeceklerden, migreni olan hastaların ise peynir, süt ürünleri ve çikolatadan uzak durmaları gerekmektedir (Eroğlu, 1998:345)

Bunların yanı sıra aşırı yağ, şeker ve kaloriden uzak durulmalı, alkol ve sigara kullanımından kaçınılmalı, sakinleştirici ve uyku ilacı kullanılmamalı ve kafeinli içeceklerden uzak durulmalıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:248).

Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback): Biofeedback, gerilim altındaki bireylere vücutlarındaki stres belirtilerini izleme ve denetleme imkanı sunan bir

mekanizmadır. Bu sayede birey, vücudundaki fizyolojik değişimleri izleyebilmektedir (Eroğlu, 1998:343). Biofeedback araçları, deriye bağlanan elektrotlar sayesinde etkinlikleri kaydedip analiz ederek, kişiye görüp duyabileceğini sinyaller şeklinde geri yansıtmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2008:194).

Bu teknik, duygu, düşünce ve beden arasındaki ilişkiyi somut bir şekilde göstermektedir. Kendisini sıkıntıya sokacak bir şeyi aklından geçiren kişinin vücut sıcaklığı düştüğü, kas gerilimi ve ter bezi faaliyetleri arttığı için ses ve ışık sinyalleri anında ona haber vermektedir. Bu sayede, kişi kendisine yansıtılan faaliyetleri kontrol edebilmektedir. Böylelikle kişinin vücut sıcaklığı yükselmekte, kas gerilimi düşmekte, terbezi faaliyetleri azalmakta olduğundan gevşeme için ne yapması gerektiğini deneyimleyip öğrenmiş olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2008:194).

Zaman Yönetimi: Bireylerin birden çok işi, kısıtlı zamanda yapma zorunluluğu strese neden olmaktadır. Zamanı iyi kullanan veya iyi yöneten birey, daha fazla işi daha kısa zamanda yapmakta ve stres seviyesini azaltmaktadır. Zaman yönetimi tekniğini iyi bir şekilde uygulamak için kişinin kendini iyi tanıması, yeteneklerini, becerilerini, istek ve ihtiyaçlarını bilmesi, yetki, sorumluluk ve görevlerini iyi kavraması gerekmektedir. Bunun için de kişi zamanı korumalı, iyi bir planlama yapmalı, yaptığı planlamayı uygulamalı, zamanı denetlemeli ve zaman yaratmalıdır (Artan, 1986:149).

Sosyal Destek: Sosyal bir varlık olan insan, sevgiye, desteğe ve bağlılığa ihtiyaç duymaktadır. Yaşadığı sıkıntılı dönemlerinde ailesi ve arkadaşları tarafından destek görmek, onların yanında olacağını bilmek ona güç kazandırmakta ve kaygılarını azaltmaktadır. Dostluk ve arkadaşlık ilişkilerinin sosyal destek sağlamasının yanı sıra, sosyal yardım faaliyetlerine katılmak da kişilerin stres seviyesini düşürmektedir. Mesela yardıma muhtaç kimsesiz çocuklar, engelliler, sahipsiz yaşlıların bakımını sağlayan kurumların etkinliklerine katılmak kişiye yardım etme hazzını yaşatarak hayata daha fazla bağlanmasına olanak sağlamaktadır (Eroğlu, 1998:346).

Bu tekniklere ek olarak:

- Kişilerin inançları doğrultusunda dua ve ibadet etmek odaklanmayı sağlayarak gevşemeye yardımcı olabilmektedir.

- Sosyal, kültürel, sportif etkinliklere katılmak kişilerin boş zamanını değerlendirmelerini, insanlarla etkileşim için olmalarını sağlamaktadır.
- Hobilerle uğraşmak kişiyi rahatlatmakta ve haz vermektedir.
- Masaj, kasların gevşemesine yardımcı olmakta, vücuttaki kaygıyı azaltmakta, rahatlama duygusu yaşatma ve sağlıklı bir dinlenme imkanı sunmaktadır.

1.5.2.Örgütsel Stres Yönetimi

Bireyler vakitlerinin çoğunu iş yerlerinde yani bir örgütte geçirirler. Dolayısıyla içinde bulundukları örgütlerde stresle karşılaşmaları kaçınılmazdır. Önceki bölümlerde açıklandığı gibi her örgütte farklı örgütsel stres kaynakları bulunmaktadır. Örgütlerde karşılaştıkları bu stres kaynaklarını yönetebilmede hem işgörenlere hem de örgüt içindeki yöneticilere büyük rol düşer. İşgörenler, bireysel stres yönetiminde bahsedilen tekniklerden kendilerine uygun olanları seçip streslerini azaltmaya çalışabilirler. Örgütsel stres yönetiminde uygulanan stratejiler ise yöneticiler tarafından iş görenlerin iş stresini önlemek ya da azaltmak için stres kaynaklarını kontrol etmeye ve azaltmaya yönelik yapılan düzenlemelerdir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:26). Destekleyici bir örgütsel hava yaratmak, iş zenginleştirilmesi, örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması, mesleki gelişim yollarının planlanması ve danışmanlık gibi düzenlemeler bunlardan en önemlileridir.

Destekleyici Bir Örgütsel Hava Yaratmak: Örgütlerin çoğunda resmi ve bürokratik bir yapı olduğundan katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu da önemli bir stres nedenidir. Kararlara katılımı sağlayan, daha az merkeziyetçi, yukarıya doğru iletişime izin verilen bir yapıya geçiş yapılması örgütsel stresin büyük oranda azalmasında etkili bir rol oynamaktadır. Yapının merkeziyetten uzak, ortak karar vermeye teşvik eden, katılımı destekleyen bir şekilde olması örgütsel stresin olumsuz etkilerini azaltmaya yardımcı olmaktadır (Güçlü, 2001:103).

İş Zenginleştirilmesi: İş zenginleştirilmesi ve iş rotasyonu gibi yönetsel programlar, örgütsel stresi azaltma yöntemlerinden biridir. Bu programlarla işin niteliğinin iyileştirilmesi ve işgörenlerin başarı seviyesi yükseltilmeye çalışılmaktadır (Özkalp, 1989:162). Daha rutin ve yapılandırılmış işlerdense, zenginleştirilmiş işler örgütsel stres kaynaklarını azaltmaktadır. Ancak bazı işgörenler için bireysel faktörler ve başarısızlık düşüncesi nedeniyle de daha fazla strese sebep olmaktadır. Yine de bu düzenlemeler çalışanların istek ve ihtiyaçları göz önünde bulundurularak dikkatle yapıldığında, örgütsel stresle mücadelede etkili bir yoldur (Pehlivan, 2002: 165).

Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması: Örgütsel stresin temel nedenlerinden biri rol çatışması ve rol belirsizliğidir. Bu stres nedenini azaltmak veya yok etmek için örgütsel rolleri belirginleştirmek ve çatışmaları önlemek gerekmektedir. İş görenlerin görev ve sorumluluklarını net ve anlaşılır bir şekilde gösteren görev tarifleri, yeterli iş eğitimleri ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engelleyen düzenlemeler çatışmayı ve rol belirsizliğini büyük ölçüde azaltabilmektedir. Bu düzenlemeler de işin niteliğine, işgörenin ve yöneticinin beklentilerine uygun olmalıdır (Erdoğan, 1999: 326).

Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması ve Danışmanlık: Birçok örgütte işgörenlerin mesleki yükselme ve ilerlemeleri, kendilerinin kararı olmaksızın bir yönetici tarafından, geleneksel yollarla yapılmaktadır. Özellikle büyük örgütlerde bireylerin yükselme olanaklarının olup olmadığını bilmemeleri stres yaşamalarına neden olmaktadır. Dolayısıyla örgütlerde mesleki planlama tekniklerinin kullanılması stresle mücadelede önemli bir unsurdur (Pehlivan, 2002: 166). Bu tekniklerden bazıları şunlardır (Aktaş ve Aktaş, 1992: 166-167; akt. Akgündüz,2006: 73);

- Bireye kendi kendini değerlendirmede ve anlamada yardımcı olacak araçları düzenlemek
- Kariyer gelişimi fırsatlarını bildiren araçlar düzenlemek
- Çalışma grupları ve eğitim faaliyetleri düzenlemek
- Mülakatlar aracılığıyla kariyer tavsiyesinde bulunmak

- Çalışanlarına kariyer gelişimi için gerekli bilgi ve beceriyi kazandırmak veya çalıştığı örgütteki yaptığı işin verimini arttırmak için eğitim programı hazırlamak
- Çalışanların iş tatminini arttırmak ve gelişimlerini sağlamak için işin yapısını yeniden belirlemeye yönelik gelişim programı hazırlamak.

İKİNCİ BÖLÜM

TEKNOSTRES VE BOYUTLARI

Çalışmanın bu bölümüne kadar olan kısmında stres kavramı tüm ana hatlarıyla anlatılmaya çalışılmıştır. Bu bölümde ise çalışmanın ana konusu ve bir stres türü olan teknostres kavramı, Türkçe ve yabancı yazındaki çalışmalar, teknostresin alt boyutları, teknostrese neden olan faktörler, teknostresin sonuçları, teknostres inhibitörleri ve teknostresle başa çıkma stratejilerine yer verilmiştir.

2.1.TEKNOSTRES

Stres kavramı başlı başına günümüzün en önemli sorunlarından biridir ve birçok olumsuz bireysel ve örgütsel davranışlarla etkileşim halindedir. Dolayısıyla bu olumsuz davranışlar, çeşitli stres kaynakları sebebiyle meydana gelmektedir (Türen vd. 2015:3-4). Bu stres kaynaklarından biri olan teknostres, basit bir tabirle teknolojiden kaynaklanan bir stres türüdür. Ayrıca teknostres, çeşitli araştırmacılar tarafından teknofobi, bilgisayar fobisi, bilgisayar kaygısı, bilgisayar stresi, siberfobi gibi terimlerle de ifade edilmektedir. Literatürde pek çok araştırmacı tarafından çok fazla teknostres tanımı yapılmıştır. Bunları inceleyecek olursak;

Teknostres kavramı literatüre ilk olarak klinik psikolog Craig Brod (1984) tarafından kazandırılmıştır. Brod'a göre teknostres, bireyin son ve yeni bilgisayar

teknolojileriyle sağlıklı bir şekilde uyum sağlayamama ve başa çıkamamasından meydana gelen modern bir adaptasyon hastalığıdır.

Champion (1988) teknostresi, sürekli değişen ve gelişen teknolojiye karşı bireysel bir tepki olarak açıklarken (akt.Çetin ve Bülbül 2017:1242), Clark ve Kalin (1996), “değişime gösterilen direnç” olarak tanımlanmış ve teknolojik yeniliklerin çalışanlar için bir araç olduğunu, teknostresin de doğal bir tepki olduğunu belirtmişlerdir.

Weil ve Rosen (1997) teknostresi, bireylerin teknoloji kullanımlarından kaynaklanan, davranış, tutum, düşünce ve psikolojileri üzerindeki olumsuz sonuçlara sebep olan stresin alt boyutu olarak ifade etmişlerdir (akt.Çoklar ve Şahin, 2011: 172).

Arnetz ve Wikholm (1997)’un yaptığı tanıma göre, teknostres, iş yerinde yoğun teknoloji kullanımına ilişkin bireyde gözlemlenen zihinsel ve psikolojik uyarılma durumudur (akt. Özbozkurt, 2019:61).

Jena ve Mahanti (2014)’ye göre teknostres, bireyler ve yeni teknolojiler arasındaki negatif psikolojik bağlantıdır.

Tu, Wang ve Shu (2005)’ ya göre teknostres, teknolojiyi doğrudan veya dolaylı olarak kullanan bireylerin tutum, davranış ve düşünceleri üzerindeki zarar verici psikolojik sonuçlardır.

Tarafdar vd. (2007) teknostresi, bireyin bilgi iletişim teknolojileriyle başa çıkamaması ve buna alışamamasından kaynaklanan uyum sorunu olarak açıklamıştır.

Hızla gelişen ve değişen teknoloji nedeniyle, bilgi toplumlarında kullanıcılara daha eski modellere alışmadan yeni cep telefonları, yeni televizyonlar, daha hızlı bilgisayarlar ve diğer çeşitli teknolojilerin tanıtıldığı görülmektedir. Teknolojinin hızlı değişimi, çağımızdaki en büyük psikolojik baskıya neden olmaktadır. Bu baskı da teknostres olarak tanımlanır (Çoklar ve Şahin 2011:171).

Atanasoff ve Venable (2017: 327) ise teknostresi, örgütlerin giderek bilgi ve iletişim teknolojisine bağımlı olmasından kaynaklı artan teknolojik karmaşıklık ve değişimlere cevap olarak bireyin fiziksel, davranışsal ve psikolojik zorlanması olarak dikkat çekmektedir (Özbozkurt, 2019:61).

Yapılan tanımlara göre teknostresi kısaca özetleyecek olursak;

- Bireylerin teknoloji kullanımından kaynaklanan ve bireyde çeşitli olumsuz sonuçlara yol açan bir stres türüdür.
- Hızla değişen ve gelişen teknoloji sebebiyle bireylerin kendini baskı altında hissedip yaşadığı stres, teknostres olarak adlandırılır.
- Bireyler teknolojiye alışma veya bununla başa çıkmada adaptasyon sorunu yaşamakta ve teknostrese karşı fiziksel, davranışsal ve psikolojik tepkiler vermektedir.

2.1.1. Türkçe Yazında Teknostresle İlgili Yapılan Çalışmalar

Akinoğlu (1993), teknolojinin yoğun kullanıldığı alanlardan biri olan kütüphanelerde, kütüphane kullanıcılarının, kütüphane personelinin ve yöneticilerinin yaşadıkları teknostresi kaleme almış, buna karşın alınabilecek önlemlere ışık tutmuştur. Çoklar ve Şahin (2011)'in çalışmasında Türkiye’de bilgi iletişim teknolojilerine göre sosyal ağ kullanıcılarının teknostres düzeyleri ölçülmüş ve Türk sosyal ağ kullanıcılarının bilgi iletişim teknolojilerine ilişkin teknostres seviyelerinin orta düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Bunlardan farklı olarak Türen vd. (2015), Tarafdar vd. (2007) tarafından yabancı literatüre geçen ve Alam (2015) tarafından düzenlenen *teknostress* ölçeğini, belirli testler ve çeviriler yapıldıktan sonra “İş yerinde teknostres ölçeği” olarak Türkçe ’ye uyarlamıştır. Bankacılık ve havacılık sektörü olmak üzere iki ayrı sektör çalışanlarına bu ölçeği uygulamışlardır. Sonuçta iki sektör arasında anlamlı bir fark bulunamamış, teknostres seviyelerinin %30 olduğunu belirtmişlerdir. Yine sivil havacılık sektöründe bir uygulama yapan Sever ve Sever (2017) ise ergonomi, teknostres ve sivil havacılık sektöründeki ilişkilerin incelendiği bir çalışma ortaya koymuşlardır. Çalışmanın ergonomi boyutunda baş, boyun, sırt ve göz hastalıkları en çok şikayet edilen rahatsızlıklarıdır. Yaş değişkeni ergonomide önemli bir değişken iken, cinsiyet değişkeninin bir rolü olmadığı saptanmıştır. Çalışmanın teknostres boyutunda ise teknostres, cinsiyete göre farklılık gösterirken, yaş değişkeninin teknostres için önemli bir değişken olmadığı bulgularına rastlanmıştır. Okul yöneticilerinin teknostres algıları ile bireysel yenilikçilik özellikleri

arasındaki ilişkiyi konu alan Çetin ve Bülbül (2017)'ün bu çalışmasında araştırmaya katılan okul yöneticilerinin teknostres seviyesi orta düzeyde olarak sonuçlanmıştır. Boyut olarak bakıldığında ise “tekno-istila” boyutu en yüksek puana sahip olmuş, tekno- aşırı iş yükü, tekno- belirsizlik, tekno- karmaşıklık ve tekno güvensizlik boyutları da sırasıyla onu izlemiştir. Örnekleme, Sinop ilindeki ofis çalışanlarından oluşan Yener (2018)'in çalışmasının sonucunda tükenmişlik sendromunun, teknostresin performans üzerindeki etkisini kendi üzerine aldığı tespit edilmiştir. Bu duruma tükenmişliğin aracılık etkisi de denilmektedir.

Öğretim elemanlarının bilgi iletişim teknolojilerine yönelik kabulleri ve teknostres algıları arasındaki ilişkiyi inceleyen Akgün (2019), öğretim elemanlarının bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik kabul seviyelerinin yüksek, teknostres algılarının ise orta seviyede olduğu bulgularına rastlamıştır. Özmen ve Günay (2019) “Örgütlerde Yeni Teknoloji Kullanımının Çalışanlar Üzerindeki Etkisi: Giresun Üniversitesi’nde Elektronik Belge Yönetim Sistemi Üzerine Ampirik Bir Çalışma” adlı çalışmalarında, teknostres ve teknoloji okuryazarlığı arasında genel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Teknostresin %46,7’sinin teknoloji okuryazarlığı tarafından açıklandığını ve teknoloji okuryazarlığının teknostresi pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkilediğine ulaşmışlardır.

Türen vd. (2015) ve Sever ve Sever (2017)’e benzer olarak havacılık sektöründe zaman baskısının teknostrese olan etkisini konu alan Çoban ve Aydoğdu (2020), araştırmanın hedef kitlesini uçak bakım teknisyenleri olarak seçmişlerdir. Çalışmada teknostresin, “tekno-aşırı iş yükü”, “tekno-belirsizlik” ve “tekno-karmaşıklık” boyutları ölçülmüştür. Bunun sonucunda zaman baskısı ile teknostres, tekno-aşırı iş yükü ve tekno-karmaşıklık arasında pozitif yönlü orta seviyede ilişki, tekno-belirsizlik ile zaman baskısı arasında ise herhangi bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Altıntaş (2020) da yine havacılık sektöründe teknostres ile değişime direnç arasındaki ilişkiyi incelemiş, anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Eren ve Çiçeklioğlu (2020)’nun yaptığı çalışma, örgütlerdeki teknostres seviyesini ölçmeyi amaçlamış ve Kahramanmaraş’taki tekstil işletmelerini hedef almıştır. Sonuç olarak çalışanların yüksek düzeyde teknostres yaşadıkları bulgularına varılmıştır. Sağlık çalışanlarında teknostresi konu edinen ve özel bir hastanede uygulama yapan Kopuz ve Aydın (2020), araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının teknostres puan

ortalamalarının $2,52 \pm (0,59)$ olduğu görülerek orta düzey teknostres yaşadıkları ifade edilmiştir. Öğretmen adaylarının teknostres düzeylerini ölçen Çalışkan ve Çoklar (2022) ise orta düzeyde teknostres yaşadıkları sonucuna varmışlardır.

2.1.2.Yabancı Yazında Teknostres ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Tarafdar vd. (2007): Teknostresin rol stresi ve verimlilik üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonucunda teknostresin, verimliliği negatif yönde etkilediğini ve rol stresiyle arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Aynı zamanda rol stresinin de verimlilikle arasında ters oranlı bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir. 2008'deki çalışmalarında bilgi iletişim teknolojilerinin son kullanıcılarının yaşadığı stresi ve buna bağlı olarak iş tatminini, çalışanların örgüte bağlılık ve örgütte kalma niyeti üzerindeki etkisi incelenmişlerdir. 2011'deki çalışmalarında ise teknostres kaynakları, sonuçları ve teknostresle başa çıkma durumlarını aktarmışlardır. Çeşitli örgütsel ortam değişkenlerinin çalışanların teknostres seviyeleri üzerindeki etkilerini araştıran Wang vd. (2008), uygun bir örgüt içi yapılandırmasının teknostresi azaltmada etkili olacağı bulgusuna rastlamışlardır. Ahmad ve Amin (2012)'in çalışmasında Malezya devlet üniversitelerindeki akademik kütüphanecilerin teknostres seviyeleri incelenmiştir. Dokuz devlet üniversitesinden 162 akademik kütüphaneci bu ankete yanıt vermiş ve akademik kütüphanecilerin işyerlerinde orta düzeyde teknostres yaşadığı görülmüştür. Boyutlara bakacak olursak; tekno-belirsizlik boyutunun yüksek düzeyde, tekno-aşırı yük ve tekno-karmaşıklık boyutlarının orta düzeyde, tekno-güvensizlik ve tekno-istila boyutlarının ise minimum olarak yaşandığı saptanmıştır.

Hintli akademisyenler arasında teknostres üzerine çalışma yapan Jena ve Mahanti (2014), çalışmada bilgi teknolojilerine sağlıklı ve sorunsuz bir şekilde ulaşamamanın teknostres yarattığını ortaya koymuşlardır. Türkçe yazında karşımıza çıkan havacılık sektörü üzerine Alam (2015) da bir çalışma yapmıştır. Havacılık sektöründe teknostres ve verimlilik ilişkisinin araştırıldığı çalışmada teknostres ve işgörenlerin verimliliğin ters orantılı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ansah vd. (2016), çalışmasında teknostresin bankacılık sektöründeki çalışanlar üzerindeki etkisini araştırmıştır. 400 adet ticari banka personeline uygulanan ankette bilgi iletişim

teknolojilerinin çalışanlarda zihinsel baskı, kaygı ve karamsarlık yarattığı bulgularına varılmıştır. Chiappetta (2017) ise çalışmasında teknostres, teknostresin belirtileri, teknostresin sonuçları ve teknostres ile başa çıkma stratejileri üzerinde durmuştur.

Görüldüğü üzere hem Türkçe yazında hem de yabancı yazında teknostres üzerine çalışmalar yapılmıştır. Fakat yapılan çalışmalarda hem sektörler bazında hem de değişkenler bazında sınırlı kalınmıştır.

2.2 TEKNOSTRESİN BOYUTLARI

Literatüre bakıldığında teknostresin boyutları üzerine çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Buna göre Tarafdar vd. (2007) teknostresin beş alt boyutunu geliştirmişlerdir. Bu boyutlar;

- Tekno- aşırı yük
- Tekno- istila
- Tekno- belirsizlik
- Tekno- karmaşıklık
- Tekno- güvensizlik

olarak sıralanmaktadır.

2.2.1 Tekno- aşırı yük

Teknolojinin, çalışanları daha fazla ve daha hızlı çalışmak zorunda bırakması olarak tanımlanabilmektedir. Bilgisayarlar, internet uygulamaları ve telefonlar aynı anda aşırı bilgi yüklemesine, birden fazla görevi yerine getirmeye ve kesintilere sebep olmaktadır. Birçok teknolojik cihazdan aynı andan gelen bilgi akışları nedeniyle bireyler verimli ve etkili bir şekilde kullanabilecekleri bilgiden daha fazlasına maruz kalmaktadır. Bu da kullanıcıların aşırı bilgiye maruz kalmasına yol açmaktadır. Daha kısa sürede daha çok ve farklı görevlerde iş yapılmakta olup aynı anda çok sayıda uygulama kullanılmaktadır. Bu sebeple de kullanıcılar, endişe, gerginlik, odaklanma sorunu, iş akışında kopukluklar gibi durumlarla karşı karşıya kalmaktadır.

Literatürde, geçmişte ve yaklaşık 8.000 yöneticiyle yapılan uluslararası bir ankette, yöneticilerin dörtte birinin e posta ve sesli postaların yönetilemez olduğunu düşünmekte ve haftanın yarım ya da tam bir gününün faydalı olmayan iletişime ayırdıklarını ortaya koymuştur (akt. Tarafdar vd. 2008:421).

2.2.2 Tekno- istila

Çalışanların her an ve her yerden sürekli olarak ulaşılabilir olduğu durumu tanımlamaktadır. Teknolojinin sürekli bağlantı yeteneği, normal iş günlerinin uzamasına, çalışanlarla her an ve her yerde bağlantı kurulabilir olması ile bir süre sonra bundan rahatsız olup kendilerini cevap verme zorunluluğunda hissetmelerine neden olmaktadır. Herhangi bir iş günü, izin günleri, hatta aileyle vakit geçirilen akşam saatleri dahil olmak üzere bağlantılar meydana gelmektedir. Bu tür bağlantılar nedeniyle bireyler kendilerini teknolojiye karşı bağımlı hissetmektedir. Kişisel alanlarına müdahale edilmesinden rahatsızlık duyan bireyler stres yaşamaktadırlar. Teknolojinin kişisel alana müdahilliğiyle gelen ailenin ihmali, bireyin sevdikleriyle daha az vakit geçirmesi, izin günlerini feda etmesi gibi durumlar yaşanmaktadır. Bunların günümüzde birçok örneğiyle karşılaşmaktayız.

2.2.3 Tekno-belirsizlik

Teknolojik gelişmeler genellikle iyi sonuçlar verse de beraberinde belirsizliği de getirmektedir. Teknolojideki değişimler, güncellemeler, yapılandırmalar vs. sebebiyle bireylerin hâlihazırdaki bilgileri yeni bilgilerle değişime uğramaktadır. Bilgilerin sürekli geçerliliğini yitirmesi bireyleri bundan rahatsız olmaya itmektir. İlk başlarda yeni teknolojiler ve uygulamalar için öğrenme hevesleri olsa da sürekli yenilenme onları hayal kırıklığına uğratabilmektedir. Bu sürece adapte olmaya çalışan kullanıcılar, kendisini eğitime ve gelişmeye vermektedir. Değişimle birlikte ortaya çıkan belirsizlik, çalışanların yetersizlik ve çaresizlik duygularını yaşamalarına neden olmakta akabinde de teknostres seviyelerini yükseltmektedir (Tarafdar vd 2011:117).

2.2.4 Tekno- karmaşıklık

Çalışanlar devamlı yenilenen ve güncellenen uygulamaların, donanım ve yazılımların nasıl kullanılacağını anlamak ve öğrenmek için çok büyük çaba ve zaman harcamakta zorunda kalmaktadırlar. Yenilenen teknolojinin öğrenilmesi çalışanlar için çok uzun süreler hatta aylar sürebilmektedir (Tarafdar vd. 2011:118). Kullanıcıların iş yapma tekniklerinin farklılaşması sorumluluk, yetenek ve görevlerdeki değişimi zorunlu hale getirdiğinden örgütsel ortamın karmaşıklaşmasına sebebiyet verir. Karmaşıklık yaşanan ortamda bireyler stres de yaşayabilmektedir (Türen vd.2015:6).

2.2.5. Tekno- güvensizlik

Çalışanların işlerini yeni teknolojileri kendisinden daha iyi kullanan birine kaptırma korkusu olarak tanımlanabilir. Özellikle genç, teknolojiyi yakından takip eden ve uygulamaları kullanmaya daha eğilimli olan çalışanlar nedeniyle mevcut çalışanlar endişe, güvensizlik ve işlerini kaybetme korkusu yaşayabilmektedir. Bu korkuyu yaşayan çalışanlar, teknolojik becerilerini sürekli geliştirmeye çalışmakta veya sahip oldukları bilgileri diğer iş arkadaşlarıyla paylaşmamaktadırlar.

2.3. TEKNOSTRESE NEDEN OLAN FAKTÖRLER

Teknolojinin hızla değişmesi ve git gide daha da karmaşıklaşması, değişimin getirdiği yeniliklerle çalışanların adapte olma süreçleri, iş yükünün artması, teknik problemler, hata yapmaların artışı, daha yoğun çalışmak zorunda kalma, yetersiz eğitim, teknolojiye karşı güvensizlik gibi durumlar tekno-strese neden olmaktadır. Literatüre baktığımızda tekno-strese neden olan faktörler pek çok araştırmacı tarafından farklı şekillerde açıklanmıştır. Fakat fikir ve düşünceler birbirine yakın olmakla beraber birbirleriyle örtüşmektedir.

Brod (1984), teknostrese neden olan faktörleri;

- Deneyim,
- Yaş,

- Çalışma ortamının iklimi ve
- Kullanım sırasındaki denetim baskısı

olarak açıklamaktadır.

Champion (1988)'a göre ise bu faktörler çevresel faktörler ve sosyal faktörler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Çevresel Faktörler: Çalışma koşullarının uygunsuzluğu, kötü ışık ve aydınlatma, gürültülü ekipman, yetersiz ekipman, uyum sorunu olan ekipman, yazılım sınırlamaları, elektriksel sorunlar, finansman eksikliği, veri kaybı riskleri, yetersiz donanım, yetersiz kıdemli personel gibi faktörler çalışanların tekno-stres yaşamasına neden olmaktadır.

Sosyal Faktörler: Bireylerin işsizlik kaygısı, teknoloji kullanımının neden olduğu çıkar çatışmaları, bireyler arası rekabetin artması, örgütsel rollerin değişimi ve yönetici baskısı, tekno-strese neden olan sosyal faktörlere örnektir.

Clute (1998), teknostresin olası nedenlerini; eğitim eksikliği, yetersiz personel, performans kaygısı, bilgisayar kullanımı deneyimsizliği, örgütsel faktörler, dil tehdidi, çoklu arayüzler, aşırı bilgi yüklemesi ve hızlı değişim olarak sıralamaktadır ve örgütsel faktörlerin zayıf yönetim ve yönetim- personel iletişimini yansıttığını ifade etmektedir.

Ennis (2005)' e göre teknostrese neden olan faktörler; aşırı iş yükü, rol değişiklikleri, teknolojiye olan güvensizlik, hızlı değişim, eğitim eksikliği ve örgütsel standardizasyon eksikliği olmak üzere altı faktörden oluşmaktadır.

2.4. TEKNOSTRESİN SONUÇLARI

Literatürdeki birçok çalışmada teknostresin bireyin zihinsel ve fiziksel sağlığını etkilediği öne sürülmektedir. Bu nedenle teknostresin belirtilerini zihinsel belirtiler ve fiziksel belirtiler olmak üzere ikiye ayırabiliriz.

Fiziksel belirtiler: Baş ağrısı, gözlerde yanma ve ağrı, uykusuzluk ve uyku bozuklukları, dinlenememekten kaynaklanan halsizlik, kas ve eklem ağrıları,

kronikleşmiş yorgunluk, hormonal bozukluklar, kalp ve tansiyon hastalıkları, gastrit, reflü vb. mide rahatsızlıkları, cilt rahatsızlıkları olarak açıklanabilmektedir.

Zihinsel Belirtiler: Sinirsel gerginlik, teknoloji fobisi, zihinsel yorgunluk depresyon, kaygı bozukluğu, mobbing hissi, özgüvensizlik, kabus görme, azalan cinsel istek vb. semptomlar olarak görülebilmektedir. Bireyler, bilgisayar kullanımı ve kullanılan yazılımların zorlukları gibi nedenlerle sık sık öfke nöbetleri geçirmeye maruz kalmakta ve çalışmaları kesintiye uğramaktadır.

Ayrıca teknostres yaşayan bireylerde sürecin hız kesmeden devam etmesi, iş yerlerinde hafıza bozukluklarının meydana gelmesine, bu da işe devamsızlık, verim düşüklüğü ve motivasyon eksiliği gibi durumlara neden olmaktadır.

Teknostresin bireyler arası ilişkilerde de yadsınamaz bir etkisi vardır. Birey duygusal bağlamda içine kapanır, öfke nöbetleri geçirir, ailesiyle ve meslektaşlarıyla çatışmalar yaşar. Çalışmanın daha önceki bölümlerinde de belirtildiği gibi teknostres yaşayan kişilerde de iştahsızlık ya da aşırı yemek yeme isteği, sigara ve alkol kullanımı, saldırganlık gibi çeşitli davranış değişimleri görülebilmektedir.

Teknolojiye karşı duyulan şüphe de teknostresin sonuçlarından biridir. Teknoloji karşısında başarısız olan bireyler tekno-güvensizlik yaşamaya başlar. Çalışanın işyerinde iş yükünün artması onu daha fazla ve hızlı çalışmaya itebilmektedir. Bunun stresini yaşayan birey ailesine ve arkadaşlarına da zaman ayıramayıp sorumluluklarını yerine getiremeyebilir. Bireyin işyerindeki yeni teknoloji ve uygulamaları anlama kapasitesi yeterli gelmeyebilir ya da kullandığı teknolojiler bireyin beklentisini karşılamayabilir. Bunun gibi durumlar karşısında da birey motivasyon kaybı, iş tatminsizliği, verimsizlik, çalışma isteksizliği, özgüvensizlik vb. yaşamaktadır (Yener, 2018:89).

2.5. TEKNOSTRES İNHİBİTÖRLERİ

İnhibitör kavramı literatürde “düzenleyici” olarak da geçmektedir. Teknostres inhibitörleri, teknostresin olumsuz etkilerini azaltan faktörleri ifade etmektedir. Örgütsel ve teknik destek, eğitim ve rehberlik uygulamaları da teknostresi azaltmaya yönelik önem taşımaktadır.

Tarafdar vd. (2011) teknostres inhibitörlerini 4'e ayırarak incelemişlerdir. Bunlar;

- Okuryazarlığı kolaylaştırma
- Teknik destek sağlama
- Teknoloji katılımının kolaylaştırılması
- Yenilik desteğidir.

Okuryazarlığın kolaylaştırılması, bilgi iletişim teknolojileriyle ilgili bilgilerin paylaşarak kullanıcılara yeni teknolojiler hakkında eğitim verilmesidir. Yeni kullanıcılara hem farkındalık yaratmak hem de sistemler hakkında eğitim ve dokümantasyon sağlandığı uygulamaları içermektedir. Bu sayede yeni kullanıcıların daha hızlı öğrenmeleri ve daha az hata yapmaları amaçlanmaktadır. Ayrıca bu uygulama tekno-karmaşıklığının da seviyesini azaltmaktadır (Tarafdar vd.2011 :118).

Teknik destek sağlanması, yeni kullanıcılara sağlanan yardım ve destek uygulamalarını tanımlamaktadır. Kullanıcılara yeni teknolojileri kullanma ve alışma konusunda rehberlik ve danışmanlık yapılan bunun yanı sıra kullanıcıların kolay ulaşılabilirdiği bir uygulama olması memnuniyet açısından da önem taşımaktadır (Tarafdar vd.2011:118).

Teknoloji katılımını kolaylaştırma, kullanıcılara yeni uygulamaların planlama süreçlerine dahil olmayı, neden yeni uygulamalara geçiş yapıp benimseneceğini ve uygulamaların kullanımına teşvik etmeyi amaçlamaktadır (Tarafdar vd.2011:118).

Yenilik desteği, örgüt yöneticilerinin çalışanları yeni uygulamalar deneyip öğrenmelerine ön ayak olmasıdır. Yöneticiler tarafından teşvik edilen çalışanlar cesaretlenir, kendilerine olan güvenleri artar, risk alırlar bu sayede tekno-güvensizlik de azalmış olacaktır.

2.6. TEKNOSTRES İLE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ

Wang vd. (2008)'ne göre teknostresle başa çıkma stratejileri duygu odaklı stratejiler ve problem odaklı stratejiler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Monat ve Lazarus (1991) problem odaklı başa çıkma stratejisini problemlili çalışan ve çevre arasındaki ilişkiyi güçlendirmek, buna yönelik iyileştirmeler yapmak olarak tanımlamaktadır. Soruna doğrudan yapılan yaklaşımlardır. Çalışanların teknoloji nedeniyle sorun yaşadığı kişi ya da kişilerle yüz yüze iletişim kurup kendilerini ifade etmelerinden bahsetmektedir (akt.Wang vd. 2008:3004)

Duygu odaklı başa çıkma stratejisi ise kişinin yaşadığı teknostresi azaltmak adına yaptığı düşünce ve eylemlerinden ibarettir. Soruna dolaylı yoldan yapılan yaklaşımlardır. Sakinleştirici bir ilaç kullanmak, sorununu düşünmekten kaçınmak, sorunuyla dalga geçmek gibi durumlar duygu odaklı başa çıkma stratejisine birer örnek teşkil etmektedir (Wang vd. 2008: 3004).

Chiappetta'ya göre teknostresle başa çıkma, semptomatik yükün yönetimi için eğitimi ve uygun önlemleri uygulamayı kapsamaktadır. Bunları bireysel ve örgütsel yöntemler olarak inceleyecek olursak;

Bireysel yöntemler:

- Zihinsel teknikler (Nöro dilsel proglamlama, konstantrasyon egzersizleri)
- Gevşeme teknikleri (akupunktur, meditasyon, yoga)
- Doğa ile iç içe yapılan spor ve yürüyüşler
- Organik gıdalar, alternatif tıp yöntemleri, bitkisel ilaçlar

Örgütsel yöntemler:

- İşin yeniden düzenlenmesi
- İş yükün planlı ve eşit şekilde dağıtımı
- Çalışma ortamının çalışanların verimini arttırmaya yönelik düzenlenmesi (uygun sıcaklık, havalandırma, sessizlik, fiziksel rahatlık vb.)
- Çalışanlara teknostres risk değerlendirmesi uygulamak
- Elektromanyetik alanlar hakkında eğitim

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA TEKNOSTRES ALGISI VE DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER BAKIMINDAN ETKİLERİ

Araştırmanın bu bölümünde muhasebe meslek mensuplarının demografik değişkenlere göre teknostres algısı ölçülmüştür. Bu nedenle öncelikle teknolojinin muhasebe mesleğindeki yeri, muhasebe ve teknoloji ile ilgili literatürde yer alan çalışmalar incelenecektir. Daha sonra araştırmanın amacı, veri toplama aracı, araştırmanın kapsamı, araştırmanın hipotezleri, araştırmanın yöntemi ve elde edilen bulgular hakkında bilgi verilecektir.

3.1.TEKNOLOJİNİN MUHASEBE MESLEĞİNDEKİ YERİ

Teknoloji, günlük yaşantımızın neredeyse her alanına etki ettiği gibi birçok sektörde de iş yapma biçimini değiştirmiştir. Özellikle muhasebe mesleği, bilgi teknolojilerinin hızla büyümesi ve gelişmesiyle çok iyi noktalara gelmiştir. Geçmişte elle ve defterlerle tutulan muhasebe kayıtları yerini bilgisayarlı program ve yazılımlara bırakmıştır. Bilgi teknolojileri sayesinde muhasebe kaydetme, sınıflama, özetleme ve raporlama gibi temel işlemlerini teknoloji ile iç içe olarak yapmaya başlamış, bu sayede de muhasebe faaliyetleri pratik, kolay, daha düzenli ve daha sistemli bir hale gelmiştir (Aktaş, 2007:16; Dağ, 2016:30).

Muhasebe mesleği ve teknoloji denilince genelde akla öncelikle paket programlar gelir. Bu paket programlar da tam da muhasebenin asıl amacı olan kaydetme, sınıflama, özetleme ve raporlama kapsamında meslek mensuplarına kolaylık sağlar. Teknolojinin hızla gelişimiyle bu paket programlar defter tutmanın ötesine geçerek bütçeleme, üretim ve stok, finansman, maliyet muhasebesi gibi alanlarda da işlem yapma olanaklarını sağlamıştır. Eta, zirve, luca, mikro, akınsoft, logo, netsis vb. paket programlardan bazılarıdır. Ayrıca bu programlar hazır paket programlar olarak alınabilir ya da işletmeler tarafından yazılımcılara özel olarak hazırlattırılabilir.

Yine teknoloji sayesinde faturalar e-arşiv portal, e-fatura gibi uygulamalardan kesilmekte, beyannameler elektronik ortamda verilmekte, e-tebligat, e-defter, e-imza gibi kolaylık sağlayan uygulamalar kullanılmaktadır. Vergi dairesi, ticaret odası, sosyal güvenlik kurumu gibi kurumlarında internet tabanlı sistemleri sayesinde işlemler internet üzerinden yapılabilmektedir. Aynı zamanda e-devlet de vatandaşların her türlü görev ve sorumluluklarını yerine getirdiği önemli bir sistemdir. Ayrıca son yıllarda adından sıkça söz ettiren yapay zeka, blochain (blok zinciri), big data ve bulut gibi uygulamalar ile de karşılaşmaktayız. Yapılan çalışmalar, bu uygulamaların muhasebe mesleğine avantaj sağlayacağı yönündedir.

Görülen o ki teknoloji muhasebe mesleğinin her alanına entegre edilmiştir. Bütün meslek faaliyetleri teknolojik programlar ve yazılımlar tarafından yürütülmektedir. Bunlar muhasebe meslek mensuplarının işlerini her ne kadar kolaylaştırma eğilimde olsa da mutlaka dezavantajları bulunmaktadır. Teknoloji kullanımının muhasebe meslek mensupları üzerinde yarattığı etki ve stres çalışmanın ilerleyen kısmında açıklanacaktır.

3.1.1.Muhasebe Ve Teknoloji İle İlgili Türkçe yazında yapılan çalışmalar

Aktaş (2007), çalışmasında teknoloji kabul modeli ile muhasebe meslek mensuplarının muhasebe bilgi teknolojisi kullanımına yönelik bir uygulama yapmıştır. Meslek mensuplarının bilgi teknolojilerine yönelik davranışlarını tutum, niyet, kullanım kolaylığı ve algılanan faydanın etkilediğini gözlemlemiştir. Eğer tutum, niyet, kullanım kolaylığı ve fayda olumluysa davranış da olumlu olacaktır.

Çetin ve Eren (2014), muhasebe meslek mensuplarının bürolarda kullandıkları paket programlarının seçimiyle ilgili Konya ilinde bir uygulama yapmıştır. Bürolarda en çok kullanılan programın Eta, kullanılan programlarda en çok muhasebe ve bordro modüllerinin kullanıldığı sonuçlarına varılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının paket program seçerken ise programın hızı, kullanım kolaylığı, anlaşılır olması, verileri saklamada güvenilir olması, yapılan işlemlerin kontrollerinin kolaylığı, iş performansını arttırması, yıllık kullanım ve servis ücretlerinin uygunluğu son olarak da teknik desteğinin yeterli olması gibi hususlara dikkat ettikleri tespit edilmiştir.

Dağ (2016), muhasebe meslek mensuplarının bilgi teknolojileri kullanımına etki eden faktörler üzerine bir çalışma yapmıştır. Buna göre muhasebe meslek mensuplarının muhasebe bilgi teknolojilerini faydalı bulduğu, kullanım kolaylığı sağladığı ve kullanmaya niyetli oldukları tespit edilmiştir.

Aslan ve Özerhan (2017), Big Data'yı çok hızlı ve çok çeşitli veri olarak tanımlamışlardır. Çalışmalarında da Big Data'nın gelecek 10 yıl içindeki etkisine yönelik muhasebe meslek mensuplarına uygulama yapmışlardır. Meslek mensuplarının Big Data'ya bakışlarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır.

Orhan (2017) bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin muhasebe meslek mensuplarının verimliliğine olan etkilerini araştırmış, bilgi teknolojileri kullanımı ve muhasebe meslek mensuplarının verimliliği arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu ifade etmiştir.

Tenik (2019) teknolojik gelişmelerin muhasebe mesleğine etkilerini araştırmış ve bir anket uygulaması yapmıştır. Genel olarak dijitalleşmenin muhasebe meslek mensuplarının işini kolaylaştırdığı, teknolojinin muhasebe mesleğini bitirmeyip aksine muhasebenin alanını genişleteceği sonuçlarına varılmıştır.

Kılınç (2020), blockchain (blok zinciri) teknolojisini muhasebe ve denetim mesleği açısından incelemiş, bu teknolojinin kullanılmasıyla birlikte muhasebe ve denetim mesleğinde önemli olacak hususları aktarmıştır. Ayrıca blockchain gibi teknolojilerin kullanımının sağlanması için bilgi seviyeleri yüksek meslek mensuplarının yetiştirilmesi gerektiğini vurgulamıştır.

Kestane ve Özbek (2021), teknostresin muhasebe meslek mensuplarının iş performanslarına etkisini incelemişler ve Kayseri ilinde bir uygulama yapmışlardır. Yapılan uygulama sonucunda meslek mensuplarının iş performanslarının teknolojinin teknoloji kullanımının yoğunluğuna göre farklılık gösterdiği ve meslek mensuplarının kullandıkları teknolojinin verimliliğinin performanslarını olumlu yönde etkilediğini

ifade etmişlerdir. Teknostresin ise meslek mensuplarının iş performansına etkisinin düşük düzeyde olduğunu saptamışlardır.

Büyükarıkan (2021), çalışmasında teknolojinin muhasebe mesleği üzerindeki etkilerinden bahsetmiş ve blockchain, yapay zeka, bulut teknolojisi ve Big Data gibi teknolojilerin muhasebe mesleğindeki yerini açıklamıştır.

3.1.2.Muhasebe Ve Teknoloji İle İlgili Yabancı Yazında Yapılan çalışmalar

Jordan (1999), çalışmasında teknolojinin muhasebe mesleği üzerindeki etkilerini, teknolojinin muhasebe mesleğinde veri aktarımında verimlilik, işlemlerde kolaylık, kağıt işlerinin elektronik belgelere dönüşmesi gibi avantajlarına ve bilgisayara olan bağımlılık, muhasebe mesleğini değişime zorlaması, sürekli eğitim ihtiyacı gibi dezavantajlarına yer vermiştir.

Ghasemi vd. (2011), bilgi teknolojilerinin modern muhasebe sistemleri üzerindeki etkisini açıklayan çalışmada bilgi teknolojilerinin muhasebe mesleğine sağladığı arttırılmış işlevsellik, geliştirilmiş doğruluk, daha hızlı işleme, daha iyi dış raporlama gibi avantajlarından bahsetmişlerdir.

Saganuwan vd (2013)'nin çalışmalarında muhasebe bilgi sistemi etkinliği ve çalışanların teknostres nedeniyle karşılaştığı sorunlar ele alınmıştır. Teknostresin arabulucu bir etkisinin olduğu bulgusu tespit edilmiştir.

Whitman ve Sobczak (2018), yapay zekanın muhasebe mesleği üzerinde etkisi olup olmadığını görebilmek adına bir uygulama yapmışlardır. Katılımcıların yapay zekaya bakışlarının olumlu yönde olup performansı arttıracakları bulgularına varmışlardır (akt. Büyükarıkan, 2021: 274).

Smith (2018), blockchain (blok zinciri) teknolojisinin muhasebe mesleğini nasıl etkileyeceğini ve değiştireceğini incelemiş, bu teknolojinin işletmelerde iyi bir iç kontrol sisteminin oluşmasına fayda sağlayacağını ifade etmiştir.

Akhter ve Sultana (2018), muhasebe meslek mensuplarının eğitimlerini ve teknolojik becerilerini incelemişlerdir. Uygulama sonucunda meslek mensuplarının kullandığı yazılımların muhasebe istihdamını etkilemediği kanısına varmışlardır (akt.Büyükarıkan, 2021: 273).

Moll ve Yigitbasioglu (2019) muhasebecilerin çalışmalarını şekillendirmede internetle ilgi teknolojinin rolünü araştırmışlardır. Çalışmada internetin bulut, büyük veri, blok zinciri ve yapay zeka teknolojilerini ve muhasebe mesleğine etkilerini ele almışlardır. Bahsettikleri teknolojilerin muhasebeciler için yeni fırsatlar yaratabileceğini vurgulamışlardır.

Gagar (2019), yapay zekanın muhasebe mesleğine etkilerini incelemiş, bu mesleği yapanlara tavsiyeler vermiştir.

Boyer- Dawis (2019): Muhasebe mesleğinde teknostresi konu alan bu çalışmada yöneticiler ve yönetici olmayanları arasındaki farklar incelenmiştir. Sonuçta da muhasebe yöneticilerinin, yönetici olmayanlara göre büyük ölçüde daha fazla teknostres yaşadıkları görülmüş ve yöneticilerin, yönetici olmayanlara göre daha fazla tekno-güvensizlik, tekno- karmaşıklık ve tekno- istila yaşadıkları gözlemlenmiştir.

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bilindiği üzere birçok sektörde teknoloji yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Fakat muhasebeciler, reklamcılar, çağrı merkezi operatörleri, avukatlar, finansal analistler, web içerik editörleri, gazeteciler, bilgisayar program ve yazılımcıları vb. meslekler teknostresin en fazla risk oluşturduğu meslek gruplarıdır.

Muhasebe mesleği teknostresi incelemek için önemli ortamlardan biridir. Bir yandan yeni teknolojileri benimsemek gerekirken bir yandan da becerileri güncellemeyi kapsamaktadır. Bu nedenle araştırmada sürekli bilgisayarla çalışan, bilgisayar adeta onların bir parçası olmuş hale gelen muhasebe meslek mensupları hedef alınarak uygulama onlar üzerinde yapılmıştır. Bunun yansira Türkçe yazında

teknostres üzerine yapılan çalışmalarda muhasebe meslek mensuplarına yönelik bir uygulama yapılmayışının eksikliğinin giderilmesi amaçlanmıştır.

4.2. VERİ TOPLAMA ARACI

Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde muhasebe meslek mensuplarıyla ilgili demografik sorular, ikinci bölümünde ise asıl konumuzu oluşturan, meslek mensuplarının teknostres seviyesini ölçme amacıyla Tarafdar vd.(2007) tarafından literatüre kazandırılan ve Türen vd. (2015) tarafından Türkçe 'ye uyarlanan teknostres ölçeğinde yer alan ifadeler yer verilmiştir. Ölçekte 5'li Likert tipi ölçek kullanılmış olup, katılımcılardan Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum seçeneklerinden birini tercih etmeleri istenmiştir.

Teknostres ölçeği beş boyuttan oluşmaktadır. Boyutlar ve soru sayıları aşağıdaki gibidir.

Tablo 2. Teknostresin boyutlarının anketteki soru sayıları

Boyut İsmi	Soru Sayısı
Tekno- aşırı yükü	4
Tekno- istila	4
Tekno- belirsizlik	4
Tekno- karmaşıklık	5
Tekno- güvensizlik	5

Orijinal ölçekte tekno-aşırı yük 5 ifadeden oluşmaktadır. Fakat “Çalıştığım yerde iş yüküm fazladır, çünkü kullandığım teknoloji gittikçe karmaşılaşıyor.” İfadesi tekno-aşırı yük boyutunun içinde yer almasına rağmen hem aşırı yükü hem de karmaşıklık kapsamında ölçekten çıkarılmıştır (Türen vd. 2015:11).

4.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırma kapsamında teknostres ölçeği 22 faktör ve 5 boyuttan oluşmaktadır. Ölçek Türkiye genelinde muhasebe mesleğini icra eden rastgele 1000 kişiye LinkedIn uygulamasıyla online ortamda gönderilmiş, 574 yanıt alınmıştır. Hali hazırda çalışmayıp anketi dolduran meslek mensuplarının yanıtları çıkarılmış, çalışma 533 yanıt üzerinden değerlendirilmiştir. Katılımcılar 103 muhasebe meslek elemanı, 280 serbest muhasebeci mali müşavir, 35 yeminli mali müşavir ve 115 stajyerden oluşmaktadır.

4.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

H1: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların cinsiyetiyle arasında anlamlı bir fark vardır.

H2: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların yaşıyla arasında anlamlı bir fark vardır.

H3: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların medeni durumuyla arasında anlamlı bir fark vardır.

H4: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların eğitim durumuyla arasında anlamlı bir fark vardır.

H5: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların görev süreleriyle arasında anlamlı bir fark vardır.

H6: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların mesleki unvanlarıyla arasında anlamlı bir fark vardır.

H7: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların çalışma şekilleriyle arasında anlamlı bir fark vardır.

H8: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların aylık geliriyle arasında anlamlı bir fark vardır.

H9: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların çalıştığı bölgelerle arasında anlamlı bir fark yoktur.

H10: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların iş yerindeki çalışan sayısı ile arasında anlamlı bir fark vardır.

H11: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların SMMM/YMM belgelerine sahip olup olmamasıyla arasında anlamlı bir fark vardır.

4.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada elde edilen veriler free trial version of SPSS Statistics (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 25.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır.

Kullanılan verilerin normal dağılım göstermesi çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 arasında olmasına bağlıdır (George, D., Mallery, M., 2010). Kullanılan ölçeğin ve alt boyutlarının çarpıklık ve basıklık değeri ± 2 aralığında olup normal dağılım gösterdiği görülmüştür. Ölçek için parametrik testler kullanılmıştır.

Nicel değişkenlerimizin iki ilişkisiz örneklemden elde edilen puanlarının birbirinden anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini test etmek için bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. İlişkisiz ikiden çok örneklem ortalamasının birbirinden anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek için ANOVA (F) testi uygulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla “Güvenilirlik Analizi” yapılmıştır. Araştırmada p değerleri 0,05’in altında olan değerler anlamlı kabul edilmiştir

4.6. BULGULAR

4.6.1. Araştırmaya İlişkin Güvenilirlik Analizi

Cronbach’s Alpha Değeri, araştırma uygulamalarında karşımıza oldukça fazla çıkan Likert ölçekli sorularda kullanılmaktadır. Değer, 0-1 arasında pozitif bir değer olmakla birlikte ağırlıklı standart değişimi ifade eder. Yani ifadeler arasındaki homojenlik derecesini, benzerliği, yakınlığı ve ifadelerin bütünlük oluşturup oluşturmadığını göstermektedir (Nakip ve Yaraş 2017:195).

Güvenilirlik analizinde, 0-1 arasında değişen Cronbach’s Alpha (α) katsayısı değeri;

- 0.00- 0.40 arasında ise ölçeğin güvenilir olmadığı,

- 0.40 - 0.60 arasında ise düşük güvenilirlikte,
- 0.60 - 0.80 arasında ise oldukça güvenilir,
- 0.80 - 1.00 arasında ise yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğu şeklinde değerlendirilmektedir (Tavşancıl, 2005: 19).

Tarafdar vd. (2007)'nin orijinal ölçeğindeki Cronbah's Alpha değerleri; tekno-aşırı yükte 0,89, tekno-istilada 0,81, tekno-karmaşıklıkta 0,84, tekno-güvensizlikte 0,84, tekno-belirsizlikte ise 0,82 olarak bulunmuştur.

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir. Tekno-aşırı iş yükü için 0,869, tekno-karmaşıklık için 0,722, tekno-belirsizlik için 0,781, tekno-istila için 0,747, tekno-güvensizlik için 0,658, tekno-stres ölçeği için ise 0,838 olarak bulunmuş ve güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Cronbach Alfa değerlerinin 0.6'tan büyük olması, kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu da çalışmada kullanılan ölçeğin içsel tutarlılıklarının iyi olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Araştırmaya ilişkin güvenilirlik analizi

Ölçek	İfade sayısı	Cronbach's Alpha
Tekno-aşırı yük	4	0,869
Tekno-karmaşıklık	5	0,722
Tekno-belirsizlik	4	0,781
Tekno-istila	4	0,747
Tekno-güvensizlik	5	0,658
Teknostres toplam	22	0,838

4.6.2. Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri

Araştırmanın bu kısmında katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, görev süresi, unvanı, çalışma şekli, aylık geliri, çalıştığı bölge, işyerindeki

alışan sayısı ve sahip olduğu sertifikayla ilgili demografik özelliklerine ve bunlara ait bulgulara yer verilmiştir. Bulgular aşağıdaki Tablo 4'te sunulmaktadır.

Tablo 4.Muhasebe Meslek Mensuplarının Tanıtıcı Bilgileri

Değişkenler		Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	194	36,4
	Erkek	339	63,6
Yaş	18-25	58	10,9
	26-33	234	43,9
	34-41	142	26,6
	42-49	68	12,8
	50 ve zeri	31	5,8
Medeni durum	Evli	251	47,1
	Bekar	282	52,9
Eğitim durumu	Lisans ve altı	384	72,0
	Yüksek lisans ve zeri	149	28,0
Görev süresi	5 yıl ve altı	198	37,1
	6-10	119	22,3
	11-15	93	17,4
	16 yıl ve zeri	123	23,1
Unvan	Muhasebe meslek elemanı	103	19,3
	Serbest muhasebeci mali müşavir	280	52,5
	Yeminli mali müşavir	35	6,6
	Stajyer	115	21,6
Çalışma şekli	Kendine ait ofis	162	30,4
	Bir şirkete bağlı	269	50,5
	Bir SMMM/YMM yanında	102	19,1
Aylık gelir	0-12000	308	57,8
	12001-24000	125	23,5
	24001 ve üzeri	100	18,8
Çalışılan bölge	Marmara	308	57,8
	Ege	68	12,8
	İç Anadolu	87	16,3
	Diğer	70	13,1
İş yerinde çalışan sayısı	50 ve altı	363	68,1

	51 ve üzeri	170	31,9
Belgeye sahip olma durumu	SMMM/ YMM	283	53,1
	Olmayanlar	206	38,6
	Cevapsız	44	8,3

Araştırmaya katılanların tanımlayıcı bilgilerine göre dağılımı Tablo 3'te ayrıntılı bir şekilde yer almıştır. Tablo 3'e bakıldığında cinsiyet değişkenine göre, meslek mensuplarının %63,6'sı erkek, %36,4'ü kadın olmak üzere çoğunluk erkeklerden oluşmaktadır.

Yaş değişkenine göre, meslek mensuplarının %10,9'unun 18-25 yaş grubu, %43,9'unun 26-33 yaş grubu, %26,6'sının 34-41 yaş grubu ve %5,8'inin 50 ve üzeri yaş grubunda olduğu görülmektedir.

Medeni duruma göre %52,9'u bekar, %47,1'i evlidir. Meslek mensuplarının eğitim durumunun %72,0'ının lisans ve altı, %28,0'ının yüksek lisans ve üzeri olduğu tespit edilmiştir.

Görev süresi değişkenine göre, meslek mensuplarının %37,1'inin 5 yıl ve altı, %22,3'ünün 6-10 yıl, %17,4'ünün 11-15 yıl ve %23,1'inin 16 yıl ve üzeri görev sürelerinin olduğu tespit edilmiştir.

Meslek mensuplarının %19,3'ü muhasebe meslek elemanı, %52,5'inin serbest muhasebeci mali müşavir, %6,6'sı yeminli mali müşavir, %21,6'sının stajyer unvanına sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Çalışma şekli değişkenine göre meslek mensuplarının %50,5'inin bir şirkete bağlı olarak, %30,4'ünün kendine ait ofiste, %19,1'inin de bir SMMM/YMM yanında çalıştığı tespit edilmiştir.

Meslek mensuplarının %57,8'inin 0-6000, %23,5'inin 6001-12000, %18,8'i 12001 ve üzeri aylık gelire sahiptir.

Meslek mensuplarının %57,8'i Marmara bölgesinde, %12,8'i Ege bölgesinde, %16,3'ü İç Anadolu bölgesinde ve %13,1'i diğer bölgelerde faaliyet göstermektedir.

Meslek mensuplarının %68,1'inin iş yerinde çalışan sayısının 50 ve altı, %31,9'unun ise 51 ve üzeri çalışan sayısı olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %53,1'inin SMMM/YMM belgesine sahip olduğu görülmektedir.

4.6.3.Muhasebe Meslek Mensuplarının Teknostres Ölçeği İfadelerine İlişkin Görüşleri

Tablo 5.Muhasebe meslek mensuplarının teknostres ölçeği ifadelerine ilişkin görüşleri

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	$\bar{X}$	SS
Çalıştığım yerde kullanılan teknolojinin, beni daha fazla iş yapmaya zorlaması beni strese sokuyor	77	14,4	225	42,2	69	12,9	83	15,6	79	14,8	2,74	1,30
Çalıştığım yerde kullanılan teknolojinin beni çok sıkı zaman çizelgelerine bağlaması beni strese sokuyor	61	11,4	222	41,7	60	11,3	131	24,6	59	11,1	2,82	1,24
Çalıştığım yerde kullanılan teknolojiye ayak uydurabilmek için çalışma alışkanlıklarımı değiştirmek beni strese sokuyor	79	14,8	244	45,8	68	12,8	103	19,3	39	7,3	2,59	1,17
Çalıştığım yerde kullanılan teknolojinin beni çok daha hızlı iş yapmaya zorlaması beni strese sokuyor.	73	13,7	245	46,0	59	11,1	113	21,2	43	8,1	2,64	1,19
İşimi tam olarak yapabilmek için kullandığım teknoloji hakkında yeterli bilgiye sahip değilim	143	26,8	244	45,8	67	12,6	61	11,4	18	3,4	2,19	1,06

Yeni bir teknolojiyi öğrenmek ve kullanmak için çok uzun zamana ihtiyacım olur	141	26,5	281	52,7	49	9,2	47	8,8	15	2,8	2,09	0,98
Teknolojik bilgi seviyemi yenilemek için yeterli zamanı şimdiye kadar bulamadım	99	18,6	204	38,3	102	19,1	109	20,5	19	3,6	2,52	1,12
Çalıştığım yerde kullandığım teknoloji konusunda bana göre daha bilgili iş arkadaşlarım vardır	75	14,1	138	25,9	79	14,8	188	35,3	53	9,9	3,01	1,26
Genellikle kullandığım teknolojiyi anlamayı çok karmaşık bulurum	133	25,0	318	59,7	41	7,7	35	6,6	6	1,1	1,99	0,83
Çalıştığım yerde sürekli yeni teknolojileri kullanırsınız	36	6,8	137	25,7	87	16,3	210	39,4	63	11,8	3,24	1,16
Kullandığımız teknolojik cihazların yazılımları belirli periyotlarla değiştirilir	40	7,5	147	27,6	76	14,3	220	41,3	50	9,4	3,17	1,16
Kullandığımız teknolojik cihazların donanımları belirli periyotlarla değiştirilir	39	7,3	151	28,3	78	14,6	229	43,0	36	6,8	3,14	1,12
Kullandığım teknolojik cihazlara sıklıkla güncellemeler yapılır	21	3,9	78	14,6	54	10,1	289	54,2	91	17,1	3,66	1,05
Teknoloji nedeniyle ailemle daha az vakit geçiriyorum	68	12,8	203	38,1	59	11,1	150	28,1	53	9,9	2,84	1,24
Teknoloji nedeniyle iş dışında bile işimle iletişim halinde olmalıyım	45	8,4	102	19,1	49	9,2	235	44,1	102	19,1	3,46	1,23
Yeni teknolojileri güncel tutmak ve takip etmek için hafta sonumu ve izinli olduğum zamanlarımı da feda etmem gerekiyor	75	14,1	176	33,0	64	12,0	165	31,0	53	9,9	2,90	1,26

Kişisel hayatımın teknoloji tarafından istila edildiğini hissediyorum	51	9,6	142	26,6	75	14,1	185	34,7	80	15,0	3,19	1,25
Yeni teknolojiler nedeniyle iş güvenceme yönelik sürekli bir tehdit hissediyorum	81	15,2	218	40,9	84	15,8	115	21,6	35	6,6	2,63	1,17
İşimi kaybetmemek için teknolojik becerilerimi sürekli güncellemem gerekiyor	19	3,6	76	14,3	39	7,3	257	48,2	142	26,6	3,80	1,09
Teknolojiyi daha iyi kullanan arkadaşlarım benim için bir tehdit oluşturuyor	114	21,4	247	46,3	82	15,4	72	13,5	18	3,4	2,31	1,06
İşimi kaybetmemek için teknolojik bilgimi iş arkadaşlarımla paylaşmıyorum (rekabetçi pozisyon)	228	42,8	240	45,0	32	6,0	22	4,1	11	2,1	1,78	0,89
İşlerini kaybetme korkusuyla iş arkadaşlarımla arasında daha az teknolojik bilgi paylaşımı yapıldığını hissediyorum (rekabetçi pozisyon)	114	21,4	189	35,5	67	12,6	123	23,1	40	7,5	2,60	1,26

Muhasebe meslek mensuplarının tekno-stres ölçeğine ilişkin ayrıntılı dağılımları Tablo 5’te verilmiştir. Meslek mensuplarının en çok katıldığı maddenin “İşimi kaybetmemek için teknolojik becerilerimi sürekli güncellemem gerekiyor” ifadesi olduğu ve katılımcıların %48,2’sinin kesinlikle katıldığı, ortalamasının 3,80 olduğu tespit edilmiştir. Meslek mensuplarının en çok katılmadığı maddenin “İşimi kaybetmemek için teknolojik bilgimi iş arkadaşlarımla paylaşmıyorum (rekabetçi pozisyon)” ifadesi olduğu ve katılımcıların %42,8’inin kesinlikle katılmadığı, ortalamasının 1,78 olduğu tespit edilmiştir.

4.6.4. Ölçek ve Boyutları Puan Ortalamasının Dağılımı

Tablo 6. Ölçek ve boyutları puan ortalamasının dağılımı

Ölçek	Min	Max	$\bar{x}$	SS
Tekno-aşırı yük	4,00	20,00	10,79	4,15
Tekno-karmaşıklık	5,00	25,00	11,80	3,64
Tekno-belirsizlik	4,00	20,00	13,21	3,49
Tekno-istila	4,00	20,00	12,39	3,76
Tekno-güvensizlik	5,00	23,00	13,12	3,57
Teknostres toplam	29,00	99,00	61,31	12,01

Tablo 6’da teknostres ölçeği ve alt boyutlarının minimum ve maksimum değerleri, ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Teknostres ölçeği ve alt boyutlarının ortalamaları tekno- aşırı yük için 10,79, tekno-karmaşıklık için 11,80, tekno-belirsizlik için 13,21, tekno-istila için 12,39, tekno-güvensizlik için 13,12 ve teknostres ölçeği için 61,31 olduğu tespit edilmiştir.

Boyutların ve ölçeğin standart sapmalarına bakacak olursak; tekno-aşırı yükün 4,15, tekno-karmaşıklığın 3,64, tekno-belirsizliğin 3,49, tekno istilanın 3,76, tekno güvensizliğin 3,57 ve teknostres ölçeğinin 12,01 olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Ölçek ve boyutlarının çarpıklık ve basıklık değerleri

Ölçek	Çarpıklık	Basıklık
Tekno-aşırı yük	0,425	-0,601
Tekno-karmaşıklık	0,281	0,210
Tekno-belirsizlik	-0,422	-0,235
Tekno-istila	-0,143	-0,599
Tekno-güvensizlik	0,180	-0,292
Tekno-stres toplam	0,175	-0,054

Tablo 7’ de görüldüğü üzere teknostres ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin çarpıklık ve basıklık değerlerinin verilmektedir. Değerler +2 ile -2 aralığında kaldığı için normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bu sebeple ölçek için parametrik testler kullanılmıştır.

Muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerine göre tekno-stres ölçeği ve alt boyutları puan ortalamalarını karşılaştırmak için iki bağımsız grup karşılaştırılmasında bağımsız t testi, ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırılmasında ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

4.6.5. Cinsiyet Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 8. Meslek Mensuplarının Cinsiyet Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler	Tekno-aşırı iş yükü		Tekno-karmaşıklık		Tekno-belirsizlik		Tekno-istila		Tekno-güvensizlik		Tekno-stres toplam	
	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Cinsiyet	Kadın	10,92 3,92	11,83 3,18	12,62 3,44	12,26 3,92	13,08 3,64	60,71 11,46					
	Erkek	10,71 4,28	11,78 3,88	13,54 3,47	12,47 3,68	13,14 3,54	61,65 12,32					
	t	0,566	0,146	-2,967	-0,632	-0,193	-0,872					
	p	0,571	0,884	0,003*	0,528	0,847	0,384					

*p<0,05

Tablo 8'e göre cinsiyet değişkeninde kadın meslek mensuplarının tekno-aşırı yük boyutunda ortalaması 10,92, standart sapması 3,92'yken erkek meslek mensuplarının ortalaması 10,71, standart sapması 3,48'dir. Tekno-karmaşıklık boyutunda kadın meslek mensuplarının ortalaması 11,83, standart sapması 3,18 iken erkeklerin ortalaması 11,78, standart sapması 3,88dir. Tekno belirsizlik boyutuna baktığımızda, kadın meslek mensuplarının ortalaması 12,62, standart sapmasının ise 3,92 olduğu görülürken erkek meslek mensuplarının ortalaması 13,54, standart sapması 3,47dir. Tekno-istila boyutunda kadın meslek mensuplarının ortalaması 12,26, standart sapması 3,92, erkeklerin ortalaması 12,47, standart sapması 3,68'dir. Kadın meslek mensuplarının ortalamasının 13,08, standart sapmasının 3,64 olduğu tekno-güvensizlik boyutunda ise erkek meslek mensuplarının ortalaması 13,14, standart sapması ise 3,54'tür. Son olarak genel teknostres ölçeğine baktığımızda

kadınların ortalamasının 60,71, standart sapmasının 11,46, erkeklerin ise ortalamasının 61,65, standart sapmasının ise 12,32 olduğu tespit edilmiştir.

Cinsiyet değişkeninde iki bağımsız grup karşılaştırıldığından bağımsız t testi yapılmıştır. Bunun sonucunda, meslek mensuplarının cinsiyete göre tekno-stres ölçeğinde tekno-belirsizlik boyutunun puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre erkek meslek mensuplarının tekno-belirsizlik puan ortalaması kadınlardan daha büyük olduğu görülmüştür. Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan (2011), Çoklar ve Şahin (2011), çalışmalarında cinsiyet değişkeni ile teknostres arasında anlamlı bir fark bulmuş, Altıntaş (2020), Çalışkan ve Çoklar (2022), Çetin ve Bülbül (2017), Eren ve Çiçeklioğlu (2020) ise cinsiyet değişkeni ve teknostres arasında anlamlı bir fark olmadığını ifade etmişlerdir. Buna göre “*H1: Tekno-stres ve alt boyutlarının katılımcıların cinsiyetiyle arasında anlamlı bir fark vardır*” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

4.6.6. Yaş Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 9. Meslek Mensuplarının Yaş Değişkenine Göre Tekno-Stres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler		Tekno-aşırı iş yükü		Tekno-karmaşıklık		Tekno-belirsizlik		Tekno-istila		Tekno-güvensizlik		Tekno-stres toplam	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Yaş	18-25 (1)	10	4,38	11,33	3,65	12,98	3,68	12,48	4,01	12,31	3,47	59,1	11,64
	26-33 (2)	10,55	4,04	11,78	3,6	12,91	3,42	12,05	3,8	13,04	3,58	60,33	11,68
	34-41 (3)	10,9	3,82	11,95	3,8	13,3	3,32	12,66	3,59	13,37	3,48	62,18	11,82
	42-49 (4)	11,29	4,64	11,13	3,36	13,28	3,98	12,34	3,68	13	3,96	61,04	12,49
	50 ve üzeri (5)	12,42	4,5	13,61	3,3	15,29	2,49	13,71	3,87	14,39	3,03	69,42	12,17
	F	2,21		2,843		3,358		1,631		1,946		4,732	

p	0,067	0,024*	0,010*	0,165	0,101	0,001*
Bonferroni		1<5; 4<5	1<5; 2<5; 3<5			1<5; 2<5; 3<5; 4<5

*p<0,05

Tablo 9'a göre muhasebe meslek mensuplarında yaş değişkeni; 18-25 yaş grubu, 26-33 yaş grubu, 34-41 yaş grubu, 42-49 yaş grubu ve 50 ve üzeri yaş grubu olarak 5 gruptan oluşmaktadır. Buna göre 18-25 yaş grubunun tekno-aşırı yük boyundaki ortalaması 10, standart sapması 4,38'dir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalaması 11,33, standart sapması 3,65'tir. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalaması 12,98, standart sapması 3,68'dir. Tekno-istila boyutunda ortalaması 12,48, standart sapması 4,01'dir. Tekno-güvensizlik boyutunda ortalamasının 12,31 standart sapmasının 3,47 olduğu görülürken genel teknostres ölçeğinde ortalaması 59,1 standart sapması ise 11,64'tür.

26-33 yaş grubu tekno-aşırı yük boyutu ortalaması 10,55, standart sapması 4,05'tir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalaması 11,78, standart sapması 3,06'dır. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalaması 12,91, standart sapması 3,42'dir. Tekno-istila boyutunda ortalaması 12,05, standart sapması 3,8'dir. Tekno-güvensizlik boyutunda ortalamasının 13,04 standart sapmasının 3,58 olduğu görülmüştür. Genel teknostres ölçeğinde ise ortalaması 60,33 standart sapması ise 11,68'dir.

34-41 yaş grubu tekno-aşırı yük boyutu ortalaması 10,55, standart sapması 4,05'tir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalaması 11,78, standart sapması 3,06'dır. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalaması 12,91, standart sapması 3,42'dir. Tekno-istila boyutunda ortalaması 12,05, standart sapması 3,8'dir. Tekno-güvensizlik boyutunda ortalaması 13,04, standart sapması 3,58 iken genel teknostres ölçeğinde ortalaması 60,33 standart sapması ise 11,68'dir.

42,49 yaş grubunun tekno-aşırı yük boyundaki ortalaması 11,29 standart sapması 4,64'tür. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalaması 11,13, standart sapması 3,36'dır. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalaması 13,28, standart sapması 3,98'dir. Tekno-istila boyutunda ortalaması 12,34, standart sapması 3,68'dir. Tekno-güvensizlik

boyutunda ortalamasının 13, standart sapmasının 3,96 olduğu görülürken genel teknostres ölçeğinde ortalaması 61,04 standart sapması ise 12,49'dur.

50 ve üzeri yaş grubunun tekno-aşırı yük boyundaki ortalaması 12,45, standart sapması 4,5'tir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalaması 13,61, standart sapması 3,3'tür. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalaması 15,29, standart sapması 2,49'dur. Tekno-istila boyutunda ortalaması 13,71, standart sapması 3,87'dir. Tekno-güvensizlik boyutunda ortalaması 14,39 standart sapması 3,03 olup genel teknostres ölçeğinde ortalamasının 69,42 standart sapmasının ise 12,17 olduğu gözlemlenmektedir.

Yaş değişkeninde ikiden fazla bağımsız grup bulunduğundan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Buna göre muhasebe meslek mensuplarının yaşa göre tekno-stres ölçeği ve tekno-karmaşıklık, tekno-belirsizlik boyutları puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). 50 ve üzeri olan yaş grubunun tekno-karmaşıklık, tekno-belirsizlik ve genel tekno-stres puan ortalaması diğer gruplardan daha büyüktür. Çoklu karşılaştırmaya göre 50 ve üzeri olan grubun tekno-karmaşıklık puan ortalamasının 18-25 ve 42-49 yaş gruplarına göre daha büyük olduğu görülmektedir. Yine 50 ve üzeri olan yaş grubunun tekno-belirsizlik puan ortalamasının 18-25, 26-33, 42-49 olan yaş gruplarına göre daha büyük olduğu görülmektedir. Genel tekno-stres puanına bakıldığında ise 50 ve üzeri yaş olan grubun tekno-stres puan ortalamasının 18-25, 26-33, 34-41, 42-49 olan yaş gruplarına göre daha büyük olduğu görülmektedir. Tarafdar vd. (2011), yaşı büyük olan kullanıcıların gençlere oranla daha az teknostres yaşadığı sonucuna varmış, Çoklar ve Şahin (2011) ise, 20 yaş ve altı olanların daha düşük, 31 yaş ve üstü olanların daha yüksek teknostres yaşadığını ifade etmiştir. Çalışma, Çoklar ve Şahin (2011)'in çalışmasıyla benzerlik göstermektedir. Dolayısıyla "**H2: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların yaşıyla arasında anlamlı bir fark vardır**" hipotezi kabul edilmiştir.

4.6.7. Medeni Durum Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 10. Meslek Mensuplarının Medeni Durum Değişkenine Göre Tekno-Stres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler		Tekno-aşırı iş yükü		Tekno- karmaşıklık		Tekno- belirsizlik		Tekno-istila		Tekno- güvensizlik		Tekno-stres toplam	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Medeni durum	Evli	11,08	4,16	11,66	3,64	13,37	3,6	12,7	3,92	13,35	3,73	62,16	12,89
	Bekar	10,53	4,13	11,93	3,64	13,06	3,38	12,12	3,6	12,92	3,42	60,56	11,15
	t	1,512		-0,86		1,051		1,772		1,395		1,526	
	p	0,131		0,39		0,294		0,077		0,164		0,128	

*p<0,05

Tablo 10'a göre muhasebe meslek mensuplarının medeni durumlarına göre teknostres ve boyutlarını incelemek için bağımsız t testi yapılmış, bunun sonucunda da puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$). Çoban ve Aydoğdu (2020), Altıntaş (2020)'ın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Buna göre "**H3: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların medeni durumuyla arasında anlamlı bir fark vardır**" hipotezi reddedilmiştir.

4.6.8. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 11. Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Tekno-Stres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler		Tekno-aşırı iş yükü		Tekno- karmaşıklık		Tekno- belirsizlik		Tekno- istila		Tekno- güvensizlik		Tekno-stres toplam	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Eğitim durumu	Lisans ve altı	10,78	4,14	11,8	3,59	13,19	3,55	12,39	3,88	13,11	3,7	61,27	12,06
	Yüksek lisans ve üzeri	10,82	4,19	11,81	3,76	13,24	3,32	12,41	3,47	13,15	3,25	61,43	11,93
	t	-0,107		-0,017		-0,145		-0,059		-0,13		-0,141	
	p	0,915		0,987		0,885		0,953		0,896		0,888	

*p<0,05

Tablo 11’de meslek mensuplarının eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır ($p>0.05$). Dolayısıyla “**H4: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların eğitim durumuyla arasında anlamlı bir fark vardır**” hipotezi reddedilmiştir. Eğitim durumu ile ilgili bulgular Altıntaş (2020) ve Çetin ve Bülbül (2017)’ün çalışmalarıyla benzer sonuçlar göstermektedir.

4.6.9. Görev Süresi Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 12. Meslek Mensuplarının Görev Süresi Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler		Tekno-aşırı iş yükü		Tekno- karmaşıklık		Tekno- belirsizlik		Tekno- istila		Tekno- güvensizlik		Tekno-stres toplam	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Görev süresi	5 ve altı (1)	10,57	4,03	12,17	3,55	12,65	3,53	12,17	3,77	12,75	3,6	60,31	11,78
	6-10 (2)	10,63	4,11	11,91	3,77	13,16	3,37	12,47	3,51	13,55	3,56	61,72	11,56
	11-15 (3)	10,31	3,79	10,71	3,43	13,32	3,5	11,29	4,01	12,57	3,83	58,2	11,63
	16 yıl ve üzeri (4)	11,65	4,54	11,93	3,68	14,06	3,39	13,52	3,54	13,72	3,24	64,87	12,33
	F	2,436		3,61		4,231		6,81		3,195		6,359	
	p	0,064		0,013*		0,006*		0,000*		0,023*		0,000*	
	Bonferroni			3<1		1<4		1<4; 3<4		3<4		1<4; 3<4	

*p<0,05

Tablo 12’ye bakıldığında meslek mensuplarının görev süresi değişkeni 5 yıl ve altı, 6-10 yıl, 11-15 yıl ve 16 yıl ve üzeri olarak 4 gruba ayrılmıştır. Görev süresine değişkenine göre tekno-stres ölçeği ve tekno-karmaşıklık, tekno-belirsizlik, tekno-istila, tekno güvensizlik boyutları puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$).

5 yıl ve altı görev süresi olan grubun tekno-aşırı yük boyutu ortalaması 10,57, standart sapması 4,03’tür. Tekno-karmaşıklık boyutu ortalaması 12,17, standart sapması 3,55’tir. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalamasının 12,65, standart sapmasının ise 3,53 olduğu görülmektedir. Tekno-istila boyutunda ortalaması 12,17,

standart sapması ise 3,77 iken tekno-güvensizlik boyutunda ortalaması 12,75, standart sapması 3,6'dır. Genel tekno-stres ortalaması 60,31, standart sapması 11,78'dir.

6-10 yıl görev süresi olan grubun tekno-aşırı yük boyutu ortalaması 10,63, standart sapması 4,11'dir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalamasının 11,91, standart sapmanın 3,77 olduğu tespit edilmiştir. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalaması 13,16, standart sapması 3,37'dir. Tekno istila boyutunda ortalaması 12,47 iken standart sapması 3,51'dir. Tekno-güvensizlik boyutuna baktığımızda ise ortalamasının 13,55, standart sapmasının 3,56 olduğunu görmekteyken genel tekno stres ortalamasının 61,72, standart sapmasının ise 11,56 olduğu saptanmıştır.

11-15 yıl görev süresi olan grubun tekno-aşırı yük boyutu ortalaması 10,31, standart sapması 3,79 olarak gözlemlenmiştir. Tekno-karmaşıklık boyutu ortalaması 10,71, standart sapması 3,43'tür. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalamasının 13,32, standart sapmasının ise 3,5 olduğu görülmektedir. Tekno-istila boyutunda ortalaması 11,29, standart sapması ise 4,01'dir. Tekno-güvensizlik boyutunda ortalaması 12,57, standart sapması 3,83 iken genel tekno-stres ortalaması 58,2, standart sapması ise 11,63'tür.

16 yıl ve üzeri görev süresi olan son gruba baktığımızda tekno-aşırı yük boyutu ortalamasının 11,65, standart sapmasının 4,54 olduğu görülmektedir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalama 11,93, standart sapma 3,68'dir. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalaması 14,06, standart sapması 3,39'dur. Tekno istila boyutunda ise ortalaması 13,52, standart sapması 3,54 iken tekno-güvensizlik boyutunda ortalaması 13,72, standart sapması 3,24'tür. Genel tekno stres ortalamasının 64,87, standart sapmasının ise 12,33 olduğu tespit edilmiştir.

16 yıl ve üzeri görev süresi olan grubun tekno-belirsizlik, tekno-istila, tekno-güvensizlik, tekno-stres puan ortalaması diğer gruplardan daha büyüktür. Çoklu karşılaştırmaya göre 5 yıl ve altı olan grubun tekno-karmaşıklık puan ortalamasının 11-15 yıl olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. 16 yıl ve üzeri olan grubun tekno-belirsizlik puan ortalamasının 5 yıl ve altı olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Yine 16 yıl ve üzeri görev süresi olan grubun tekno-istila puan ortalamasının 5 yıl ve altı, 11-15 yıl olan gruplara göre daha büyük olduğu görülmektedir. 16 yıl ve üzeri olan grup tekno-güvensizlik puan ortalamasının 11-15

yıl olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. 16 yıl ve üzeri olan grup teknostres puan ortalamasının 5 yıl ve altı, 11-15 yıl olan gruplara göre daha büyük olduğu görülmektedir. Çetin ve Bülbül (2017), Çoban ve Aydoğdu (2020) ve Altıntaş (2020) görev süresi ile teknostres arasında anlamlı bir farka rastlayamamıştır. Dolayısıyla çalışmamız bu çalışmalardan farklılık göstermektedir. Çalışmada elde edilen bulgulara göre “**H5: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların görev süreleriyle arasında anlamlı bir fark vardır**” hipotezi kabul edilmiştir.

4.6.10. Unvan Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 13. Meslek Mensuplarının Unvan Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler		Tekno-aşırı yük		Tekno-karmaşıklık		Tekno-belirsizlik		Tekno-istila		Tekno-güvensizlik		Tekno-stres toplam	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Unvan	Muhasebe meslek elemanı (1)	9,79	4,18	11,93	3,36	12,26	3,59	11,33	3,64	13,17	3,81	58,48	11,98
	Serbest muhasebeci mali müşavir (2)	10,8	4,15	11,37	3,72	13,73	3,41	12,71	3,85	13,23	3,59	61,79	12,19
	Yeminli mali müşavir (3)	11,6	3,77	12,57	3,97	14,54	2,68	13	3,16	12,97	2,73	64,69	10,25
	Stajyer (4)	11,5	4,09	12,5	3,44	12,38	3,45	12,39	3,69	12,88	3,57	61,66	11,79
	F	3,646		3,368		8,814		3,764		0,28		3,048	
	p	0,013*		0,018*		0,000*		0,011*		0,84		0,028*	
	Bonferroni	1<4		2<4		1<2; 1<3; 4<2; 4<3		1<2		-		1<3	

*p<0,05

Tablo 13'te muhasebe meslek mensuplarının unvan değişkeni muhasebe meslek elemanı, serbest muhasebeci mali müşavir, yeminli mali müşavir ve stajyer

olarak 4 grupta incelenmiştir. İlk olarak muhasebe meslek elemanlarının tekno- aşırı yük ortalaması 9,79, standart sapması 4,18'dir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalaması 11,93, standart sapması 3,36'dır. Tekno-belirsizlik boyutu ortalaması 12,26, standart sapması ise 3,59'dur. Tekno-istila boyutunda ortalama 11,33, standart sapma 3,64'ü gösterirken tekno-güvensizlik boyutunda ortalama 13,17, standart sapma 3,81'i göstermektedir. Genel tekno-stres ortalaması 58,48, standart sapması da 11,98 olarak saptanmıştır.

Serbest muhasebeci mali müşavir unvanına sahip gruba baktığımızda tekno-aşırı yük ortalamasının 10,76, standart sapmasının 4,15 olduğu görülmektedir. Tekno-karmaşıklık boyutu ortalaması 11,37, standart sapması 3,72'dir. Tekno- belirsizlik boyutunda ortalama 13,73, standart sapma 3,41'dir. Tekno-istila boyutunda ortalama 12,71, standart sapma 3,85'tir. Tekno-güvensizlik boyutunda ortalaması 13,23, standart sapması 3,59 iken genel tekno stres ortalaması 61,79, standart sapması 12,19'dur.

Yeminli mali müşavir unvanına sahip grupta tekno-aşırı boyutunda ortalama 11,6'yı standart sapma ise 3,77'yi göstermektedir. Tekno-karmaşıklık boyutu ortalaması 12,57, standart sapması 3,97'dir. Tekno- belirsizlikte ortalama 14,54, standart sapma 2,68'dir. Tekno-istila boyutunda ortalama 13, standart sapma 3,16 olarak saptanmıştır. Tekno-güvensizlik boyutu ortalaması 12,97, standart sapması 2,73'tür. Genel teknostres puan ortalaması 64,69, standart sapması ise 10,25'tir.

Son grup olan stajyerlerde tekno aşırı-yük ortalaması 11,5, standart sapması 4,09'dur. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalama 12,5, standart sapma 3,44'tür. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalama 13,38, standart sapma 3,45 olarak ifade edilmektedir. Tekno-istilada puan ortalamasının 12,39, standart sapmasının 3,69 olduğu görülmektedir. Tekno-güvensizlik boyutunda ise ortalama 12,88, standart sapma 3,57'yken genel tekno stres ortalaması 61,66 standart sapması 11,79'dur.

Muhasebe meslek mensuplarının unvana göre tekno-stres ölçeği ve tekno-aşırı yük, tekno-karmaşıklık, tekno-belirsizlik, tekno-istila boyutları puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Unvanı yeminli mali müşavir olan grubun tekno-aşırı yük, tekno-karmaşıklık, tekno-belirsizlik, tekno-istila, ve tekno-stres puan ortalaması diğer gruplardan daha

büyüktür. Çoklu karşılaştırmaya göre stajyer olan grubun tekno-aşırı yük puan ortalamasının muhasebe meslek elemanı olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Stajyer olan grubun tekno-karmaşıklık puan ortalamasının serbest muhasebeci mali müşavir olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Serbest muhasebeci mali müşavir ve yeminli mali müşavir unvanına sahip olan grupların tekno-belirsizlik puan ortalamasının muhasebe meslek elemanı ve stajyer olan gruplara göre daha büyük olduğu görülmektedir. Serbest muhasebeci mali müşavir unvanına sahip olan grubun tekno-istila puan ortalamasının muhasebe meslek elemanı olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Yeminli mali müşavir unvanına sahip olan grubun da tekno-stres puan ortalamasının muhasebe meslek elemanı olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Buna göre “**H6: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların mesleki unvanlarıyla arasında anlamlı bir fark vardır**” hipotezi kabul edilmiştir.

4.6.11. Çalışma Şekli Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 14. Meslek Mensuplarının Çalışma Şekli Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler		Tekno-aşırı yük		Tekno-karmaşıklık		Tekno-belirsizlik		Tekno-istila		Tekno-güvensizlik		Tekno-stres toplam	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Çalışma şekli	Kendine ait ofis (1)	11,1	4,16	11,82	3,86	14,6	3,02	13,01	3,7	13,57	3,47	64,12	11,73
	Bir şirkete bağlı (2)	10,4	3,94	11,84	3,38	12,33	3,5	11,88	3,52	12,9	3,66	59,32	11,61
	Bir smmm/ymmm yanında (3)	11,4	4,57	11,66	3,95	13,29	3,43	12,75	4,29	12,99	3,5	62,1	12,63
	F	3,057		0,101		23,153		5,197		1,892		8,556	
	p	0,048*		0,904		0,000*		0,006*		0,152		0,000*	
	Bonferroni	2<3		-		2<1; 3<1; 2<3		2<1		-		2<1	

*p<0,05

Tablo 14’e göre muhasebe meslek mensuplarının çalışma şekline göre tekno-stres ölçeği ve tekno-aşırı iş yükü, tekno-belirsizlik, tekno-istila boyutları puan

ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Çalışma şekli kendine ait ofis olan grubun tekno-belirsizlik, tekno-istila, tekno-stres puan ortalaması diğer gruplardan daha büyüktür. Bir SMMM/YMM olan grubun tekno-aşırı iş yükü puan ortalaması diğer gruplardan daha büyüktür. Çoklu karşılaştırmaya göre bir SMMM/YMM yanında olan grup tekno-aşırı yük puan ortalamasının bir şirkete bağlı olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Çalışma şekli kendine ait ofis olan grup tekno-belirsizlik puan ortalamasının bir şirkete bağlı, bir SMMM/YMM yanında olan gruplara göre daha büyük, bir SMMM/YMM yanında olan grup tekno-belirsizlik puan ortalamasının bir şirkete bağlı olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Çalışma şekli kendine ait ofis olan grup tekno-istila puan ortalamasının bir şirkete bağlı olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Çalışma şekli kendine ait ofis olan grup tekno-stres puan ortalamasının bir şirkete bağlı olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla “**H7: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların çalışma şekilleriyle arasında anlamlı bir fark vardır hipotezi**” kabul edilmiştir.

4.6.12. Aylık Gelir Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 15. Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler	Tekno-aşırı yük		Tekno-karmaşıklık		Tekno-belirsizlik		Tekno-istila		Tekno-güvensizlik		Tekno-stres toplam	
	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
0-12000	10,91	4,09	12,33	3,57	12,58	3,47	12,38	3,8	13,34	3,63	61,54	12,14
12001-24000	10,18	4,09	10,56	3,57	14,07	3,31	11,91	3,79	12,53	3,66	59,25	11,41
24001 ve üzeri	11,18	4,38	11,72	3,59	14,06	3,35	13,03	3,55	13,19	3,22	63,18	12,1
F	1,943		10,964		12,367		2,467		2,333		3,135	
p	0,144		0,000*		0,000*		0,086		0,098		0,044*	
Bonferroni	-		2<1; 2<3		1<2; 1<3		-		-		2<3	

* $p<0,05$

Aylık gelir üç grup altında incelenmiştir. Tablo 15'e göre 0-12000 aylık geliri olan grubun tekno-aşırı yük ortalaması 10,91, standart sapması 4,09'dur. Tekno-karmaşıklık boyutu ortalaması 12,33, standart sapması 3,57'dir. Tekno belirsizlik boyutunda ortalama 12,58, standart sapma 3,47 olarak görülmektedir. Tekno-istila boyutunda ortalama 12,38, standart sapma 3,8 iken tekno- güvensizlikte ortalama 13,34, standart sapma ise 3,63. Genel teknostres ortalaması 61,54, standart sapması 12,54 olarak tespit edilmiştir.

Gelir düzeyi 12001-24000 olarak grubun tekno-aşırı yük ortalaması 10,18, standart sapması ise 4,09'dur. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalama 10,56, standart sapma 3,57'dir. Tekno-belirsizlikte ortalama 14,07, standart sapma 3,31'dir. Tekno-istila puan ortalaması 11,91, standart sapması 3,79'dur. Tekno-güvensizlikte ortalama 12,53, standart sapma 3,66 ve genel teknostres ortalaması 59,25, standart sapması 11,41'dir.

Son grup olan 24001 ve üzeri aylık gelire sahip grupta tekno-aşırı yük puan ortalaması 11,48, standart sapması 4,38'dir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalama 11,72, standart sapma 3,59'dur. Tekno-belirsizlikte ortalama 14,06, standart sapma 3,35'tir. Tekno-istila boyutunda ortalaması 13,03, standart sapması 3,55'tir. Tekno güvensizlik boyutunda ortalaması 13,19, standart sapması 3,22 iken genel teknostres puan ortalaması 63,18, standart sapması ise 12,1'dir.

Meslek mensuplarının aylık gelir değişkenine göre tekno-stres ölçeği ve tekno-karmaşıklık, tekno-belirsizlik boyutları puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Geliri 0-12000 olan grubun tekno-karmaşıklık puan ortalaması diğer gruplardan daha büyüktür. Geliri 24001 ve üzeri olan grubun tekno-belirsizlik ve tekno-stres puan ortalaması diğer gruplardan daha büyüktür. Çoklu karşılaştırmaya göre 0-12000, 24001 ve üzeri olan grupların tekno-karmaşıklık puan ortalamasının 12001-24000 olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. 12001-24000, 24001 ve üzeri olan grupların tekno-belirsizlik puan ortalamasının 0-12000 olan gruba göre daha büyük olduğu görülmektedir. 24001 ve üzeri olan grup tekno-stres puan ortalamasının 12001-24000 olan gruba göre daha

büyük olduğu görülmektedir. Buna göre “**H8**: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların aylık geliriyle arasında anlamlı bir fark vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

4.6.13. Çalışılan Bölge Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 16. Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler		Tekno-aşırı iş yükü		Tekno-karmaşıklık		Tekno-belirsizlik		Tekno-istila		Tekno-güvensizlik		Tekno-stres toplam	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Çalışılan bölge	Marmara	10,8	4,19	11,73	3,8	13,28	3,45	12,24	3,83	12,83	3,6	60,89	12,51
	Ege	9,87	3,75	11,62	3,27	12,65	3,61	12,06	3,57	13,32	3,28	59,51	9,66
	İç Anadolu	11,17	4,31	12,01	3,49	13,17	3,38	12,89	3,51	13,56	3,67	62,8	11,63
	Diğer	11,14	4,08	12,01	3,45	13,46	3,67	12,8	3,95	13,66	3,56	63,07	12,12
	F	1,54		0,269		0,755		1,124		1,724		1,589	
	p	0,203		0,848		0,52		0,339		0,161		0,191	

*p<0,05

Tablo 16’ya göre meslek mensuplarının çalıştığı bölgeye göre tekno-stres ölçeği ve alt boyutları puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05). Dolayısıyla “**H9**: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların çalıştığı bölgelerle arasında anlamlı bir fark yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

4.6.14. Çalışan Sayısı Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 17. Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışan Sayısı Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler	Tekno-aşırı yük		Tekno-karmaşıklık		Tekno-belirsizlik		Tekno-istila		Tekno-güvensizlik		Tekno-stres toplam	
	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
İş yerinde çalışan sayısı	50 ve altı	11,01 4,27	11,72 3,81	13,42 3,52	12,63 3,87	13,11 3,54	61,89 12,29					
	51 ve üzeri	10,31 3,86	11,97 3,24	12,76 3,38	11,89 3,48	13,15 3,66	60,08 11,34					
	t	1,839	-0,736	2,035	2,189	-0,111	1,627					
	p	0,066	0,462	0,042*	0,029*	0,912	0,104					

*p<0,05

Tablo 17’de meslek mensuplarının iş yerlerinde çalışan sayısı 50 ve altı, 51 ve üzeri olarak iki grupta incelenmiştir. 50 ve altı çalışan sayısı olan grupta tekno-aşırı yük puan ortalaması 11,01, standart sapması 4,27’dir. Tekno-karmaşıklık boyutu ortalaması 11,72, standart sapması 3,81’dir. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalama 13,42, standart sapma 3,52’dir. Tekno-istila boyutunda ortalama 12,63, standart sapma 3,87’dir. Tekno-güvensizlik boyutunda ortalama 13,11, standart sapma 3,54’tür. Genel teknostres ortalaması ise 61,89, standart sapması 12,29’dur.

51 ve üzeri çalışan sayısı olan gruba baktığımızda tekno-aşırı yük puan ortalaması 10,31, standart sapması 3,86’dır. Tekno-karmaşıklık puan ortalaması 11,97, standart sapması 3,24’tür. Tekno-belirsizlik boyutunda ortalama 12,76, standart sapmanın 3,38 olduğu görülürken tekno-istilada ortalama 11,89, standart sapma 3,48’dir. Tekno-güvensizlik boyutu ortalaması 13,15, standart sapması 3,66’dır. Genel teknostres puan ortalaması 60,08, standart sapması 11,34’tür.

Muhasebe meslek mensuplarının işyerinde çalışan sayısına göre tekno-stres ölçeği tekno-belirsizlik ve tekno-istila boyutları puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre çalışan sayısı 50 ve altı olanların tekno-belirsizlik ve tekno-istila puan ortalaması çalışan sayısı 51 ve üzeri olanlardan daha büyük olduğu görülmüştür. Dolayısıyla “**H10: Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların iş yerindeki çalışan sayısı ile arasında anlamlı bir fark vardır**” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

4.6.15. Belgeye Sahip Olma Durumu Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Tablo 18 Muhasebe Meslek Mensuplarının Belgeye Sahip Olma Durumu Değişkenine Göre Teknostres Ölçeği ve Boyut Puan Ortalamalarının Dağılımı

Değişkenler		Tekno-aşırı yük		Tekno-karmaşıklık		Tekno-belirsizlik		Tekno-istila		Tekno-güvensizlik		Tekno-stres toplam	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
Belgeye sahip olma durumu	SMMM/YMM	10,89	4,14	11,51	3,75	13,77	3,36	12,74	3,75	13,28	3,57	62,2	12,04
	-	10,63	4,16	12,23	3,43	12,36	3,5	11,88	3,73	12,89	3,57	60	11,88
	t	0,716		-2,257		4,655		2,58		1,239		2,071	
	p	0,474		0,024*		0,000*		0,010*		0,216		0,039*	

*p<0,05

Tablo 18’de verilen meslek mensuplarının SMMM/YMM belgesine sahip olma değişkenine göre, SMMM/YMM belgesi olanların tekno-aşırı yük puan ortalaması 10,89, standart sapması 4,14’tür. Tekno-karmaşıklık boyutu ortalaması 11,51, standart sapması 3,75’tir. Tekno-belirsizlikte ortalama 13,77, standart sapma 3,36 olarak görülmektedir. Tekno-istila boyutunda ortalama 12,74, standart sapma 3,75’tir. Tekno- güvensizlikte ortalama 13,28, standart sapma 3,57’yi gösterirken genel teknostres ortalaması 62,2, standart sapması 12,04 olarak bulunmuştur.

SMMM/YMM belgesine sahip olmayan meslek mensuplarının tekno-aşırı yük boyutunda puan ortalamasının 10,63, standart sapmasının 4,16 olduğu görülmektedir. Tekno-karmaşıklık boyutunda ortalama 12,23, standart sapma 3,43’tür. Tekno-belirsizlikte ortalama 12,36, standart sapma 3,5’tir. Tekno-istila boyutunda ortalama 11,88, standart sapma 3,78’dir. Tekno-güvensizlikte ise puan ortalaması 12,89, standart sapması 3,57 iken genel teknostreste ortalama 60, standart sapma 11,88’dir.

Meslek mensuplarının SMMM/YMM belgesine sahip olma değişkenine göre tekno-stres ölçeği ve tekno-karmaşıklık, tekno-belirsizlik, tekno-istila boyutları puan

ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre SMMM/YMM belgesi olanların tekno-belirsizlik, tekno-istila, tekno-stres puan ortalamasının SMMM/YMM belgesi olmayanlardan daha büyük olduğu görülmüştür. Belgesi olmayanların tekno-karmaşıklık puan ortalaması SMMM/YMM belgesi olanlardan daha büyük olduğu görülmüştür. Bu nedenle “**H11:** *Teknostres ve alt boyutlarının katılımcıların SMMM/YMM belgelerine sahip olup olmamasıyla arasında anlamlı bir fark vardır*” hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Teknoloji, günlük yaşantımızın yadsınamaz bir gerçeği haline gelmiştir. Evde, okulda, işyerinde, sokakta her an her yerde karşımıza çıkabilmektedir. Fakat hayatımıza fayda sağlamanın yanı sıra hem bireysel hem de örgütsel bağlamda olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Çalışanların teknoloji nedeniyle artan iş yükü, çalışanlara evde, tatilde, mesai bitiminde, izin gününde kolay ulaşılabilmesi, teknolojiyi kendinden daha iyi kullanan birinin işini elinden alabilme korkusu, hızla değişen ve güncellenen programları anlamada gösterilen çaba, çalışanların teknolojik bilgilerini sürekli yenilemek zorunda bırakılmaları vb. gibi durumlar çalışanların stres yaşamaya neden olmaktadır. Bireylerin teknoloji kaynaklı yaşadığı strese “teknostres” denir. Teknolojinin bireyler üzerindeki olumsuz etkileri bireyleri teknostres yaşamaya zorlamaktadır.

Katılımcıları özellikle bütün işi bilgisayar ile olan muhasebe meslek mensupları olarak seçmiş bulunmaktayız. Çalışmada mükelleflerle, beyan sistemleriyle, bildirim yapma yoğunluklarıyla, angarya işlerle, tahsilat sorunlarıyla, aşırı iş yükleriyle yeterince stres yaşayan meslek mensuplarının teknostres algısını ve belirlediğimiz demografik değişkenlerin bu algıya etkilerini detaylı olarak incelenmiştir. Sonuçlara bakıldığında çoğu demografik değişkenin teknostres ve boyutlarından en az biriyle etkileşim içinde olduğu görülebilir. Yapılan analiz sonuçlarına göre erkek meslek mensupları kadınlara göre daha fazla tekno-belirsizlik yaşamaktadır. Yaşı 50 ve üzeri olan meslek mensuplarının teknostres seviyesi, diğer yaş gruplarına göre daha büyüktür. Bunun nedeni genç çalışanların teknolojiye daha

abuk ayak uydurması ve daha yatkın olmalarından kaynaklanabilmektedir. Meslek mensuplarının medeni durumları ve eğitim düzeyleriyle teknostres seviyeleri arasında bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Meslek hayatı 16 yıl ve üzeri olan meslek mensuplarının tekno-belirsizlik, tekno-istila, tekno-güvensizlik ve teknostres seviyesinin diğer gruplardan daha büyük olduğu tespit edilmiştir. Meslek mensubunun görev süresi değişkeni, yaş değişkeniyle doğru orantılı olduğundan hem 50 yaş ve üzeri olan hem de 16 yıl ve üzeri görev süresi olan meslek mensuplarının teknostres seviyelerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Yeminli mali müşavir unvanına sahip meslek mensuplarının teknostres düzeyi diğer unvanlara sahip olanlara göre daha yüksektir. Kendine ait ofiste çalışan meslek mensuplarının teknostres düzeyinin, gerek fazla sorumluluk almaktan gerek yönetimin de onun elinde olması gibi sebeplerden dolayı diğer gruplara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aylık geliri 24001 ve üzeri olan meslek mensuplarının teknostres seviyesi diğer gelir gruplarına göre daha fazla olarak bulunmuştur. Faaliyet gösterilen coğrafı bölgeyle teknostres arasında bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiş, işyerinde çalışan sayısı 50 ve altı olan grubun tekno-belirsizlik ve tekno-istila boyutları ortalaması 51 ve üstü olanlara göre daha yüksektir. SMMM/YMM belgesi olanların, belgesi olmayanlara göre teknostres seviyesinin daha büyük olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu sonuçlara bakıldığında yeni teknolojiler, devamlı güncellenen programlar ve yazılımlarla ilgili eğitim desteği ve teknik desteğinin önemini bir kez daha anlayabiliriz. Bu konuda özellikle yöneticilere büyük sorumluluk düşmektedir. Teknostresle ilgili farkındalık bilincinde olan yöneticilerin çalışanlara gerekli eğitim desteğini verip teknik destek için de yönlendirme yapmaları, çalışma ortamlarının yeniden düzenlenmesi, iş yükünün eşit paylaşımı, mesai saatlerinin düzenlenmesi gibi teknostres ile başa çıkma yöntemleri sayesinde meslek mensuplarının teknostres seviyesini azaltacak yöntemler uygulanmalıdır. Çalışmada bu yöntemler daha detaylı olarak dile getirilmiştir. Bu ölçeğin işyerlerinde uygulanıp varılan sonuçlara göre hareket edilmesi sorunların birçoğunu ortadan kaldıracaktır.

Bunların yanı sıra meslek mensuplarının teknostres seviyelerinin azalması için kamu kuruşlarına, oda yönetimlerine ve özellikle TÜRMOB'a büyük ölçüde görevler düşmektedir. Çalışmada rastlanılan bulgulara göre 50 yaş ve üzeri olan grubun, görev süresi 16 yıl ve üzeri olan grubun, unvana göre yeminli mali müşavir olan grubun, kendine ait ofiste faaliyet gösteren grubun, aylık geliri 24001 ve üzeri olan grubun ve

SMMM/YMM belgelerine sahip olan grupların daha fazla teknostres yaşadığı sonuçlarına varılmıştır. Bu sonuçlara yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir. Aynı zamanda meslek mensuplarının motivasyonunu arttırmaya yönelik çalışmalar yapılabilir. Sosyal güvenlik kurumu, iş-kur, gelir idaresi başkanlığı, ticaret odaları gibi kurumların da yapılan değişikliklerle ilgili bilgilendirmeleri zamanında yapmaları önem arz etmektedir. Aynı zamanda çalışmada rastlanılan bulgulara göre 50 yaş ve üzeri olan grubun, görev süresi 16 yıl ve üzeri olan grubun, unvana göre yeminli mali müşavir olan grubun, kendine ait ofiste faaliyet gösteren grubun, aylık geliri 24001 ve üzeri olan grubun ve SMMM/YMM belgelerine sahip olan grupların daha fazla teknostres yaşadığı sonuçlarına varılmıştır. Buna sonuçlara yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir.

Gelecek araştırmalarda teknostres ölçeğinin farklı değişkenlerle arasındaki ilişkiler incelenebilir, demografik değişkenler arttırılabilir, ölçek farklı sektörlerde uygulanabilir, uygulanan sektörlerdeki bulgulara göre iyileştirmeler yapıp düzenlemeler getirilebilir.

KAYNAKÇA

Ahmad U. N. U., Amin S. M., Ismail W. K. W. (2013). Moderating Effect of Technostress Inhibitors on the Relationship between Technostress Creators and Organisational Commitment, *Jurnal Teknologi Social Sciences*,67(1),51-62

Akgemci,T., (2001), Örgütlerde Stres ve Yönetimi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2), 301-309.

Akgün, F. (2019), Öğretim Elemanlarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Yönelik Kabulleri ve Teknostres Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Journal of Educational Sciences Research*, 9(2), 40-66.

Akgündüz, S. (2006), *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışmalarının Üzerinde Yapılan Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Program

Akinoğlu, H., (1993), Teknostres, *Türk Kütüphaneciliği*, 7(3), 159-173.

Aktaş, S., (2007), *Teknoloji Kabul Modeli İle Muhasebecilerin Bilgi Teknolojisi Kullanımına Yönelik Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi) Gebze: Yüksek Teknoloji Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Akhter, A., Sultana, R. (2018). Sustainability of Accounting Profession at the Age of Fourth Industrial Revolution. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 8 (4), 139-158.

Alam, M., (2016), Techno-stress and productivity: Survey evidence from the aviation industry. *Journal of Air Transport Management*, 50, 62-70.

Altıntaş, M.,(2020), Teknostres ile Değişime Direnç Arasındaki İlişki: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Journal of Social Sciences & Humanities*, 4(2), 1-27.

Ansah, O.,S.,Azasoo, J.,Q., Adu, I.,N.,(2016), Understanding the effects of techno-stress on the performance of banking staff, *International Journal of Business Continuity and Risk Management*, 6(3), 222-237.

Artan, İ. (1986). *Örgütsel Stres Kaynakları Ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama*, (Doktora Tezi), İstanbul: Özgün Matbaacılık

Aslan, Ş. (2007). Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması. *Konya Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,18(1): 67-84

Aydın, Ş, (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6(3): 49-74.

Aydın, İ., (2012). Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama, (Yüksek Lisans Tezi), Yozgat: Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Balcı, A. (2004) *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü* (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baltaş, Z, Baltaş, A, (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Barutçugil, İ. (2002) *Performans Yönetimi*, 1.b., İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Boyer-Dawis, S., (2019), Technostress in Accounting Professionals: A Quantitative Examination Of The Differences Between Managers and Non-Managers, *Journal Of Accounting And Finance*, 19(2), 25-41.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*: Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- Bozkurt, N.B., 2005, “İlköğretim Öğretmenlerinde, Stres Yaratan Yaşam Olayları Ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi” *Kastamonu Eğitim Dergisi*, C.13, N.2.
- Braham B.J, (1998). *Stres Yönetimi*, İstanbul: Hayat Yayınları.
- Büyükarıkan, U. (2021). Teknolojik Gelişmelerin Muhasebe Mesleği Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi, *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 53, 269- 287.
- Camkurt, Z., (2007), İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 21(1), 80-106.
- Champion, S. (1988). Technostress: Technology’s toll, *School Library Journal*, 35(3), 48-51.
- Chiappetta, M. (2017). The Technostress: Definition, Symptoms and Risk Prevention, *Senses Scies*, 4(1), 358-361.
- Clark, K. ve Kalin, S. (1996). Technostressedout? How to Cope İn the Digital Age, *Library Journal*, 12(13), 30-32.
- Clute, R. (1998). *Technostress: A Content Analysis*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kent: Kent State University.
- Çalışkan, M., Çoklar, A., N., (2022), Öğretmen Adaylarının Teknostres Düzeylerinin Belirlenmesi, *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(3), 341-354.
- Çelik, M, Çıra A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü, *Ege Akademik Bakış*, 13(1), 11-20.

Çetin, D. (2017), *Okul Yöneticilerinin Tekno-stres Algıları ile Bireysel Yenilikçilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Edirne İli Örneği)*, (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çetin, D. ve Bülbül, T. (2017). Okul Yöneticilerinin Tekno-stres Algıları İle Bireysel Yenilikçilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(3),1241-1264.

Çetin, H, Eren, T. (2014). Muhasebe Meslek Mensupları Tarafından Bürolarda Kullanılan Paket Programlarının Seçimi: Konya İline Yönelik Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(1), 83-98.

Çoban, R, Aydoğdu, T. (2020), Havacılık Sektöründe Zaman Baskısının Teknostrese Etkisi: Uçak Bakım Teknisyenleri Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 2442-2460.

Çoklar, N. ve Şahin, Y. L. (2011) . Technostress Levels of Social Network Users Based on ICTs in Turkey, *European Journal of Social Sciences*, 23(2), 171-182.

Dağ, Y.,(2016), *Muhasebe Meslek mensuplarının Bilgi Teknolojileri Kullanım Kararına Etki Eden Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması*, (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dinçer, Ö. (1992). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul.

Ekinci, H., Ekici, S., (2003). İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma, *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, C.27, No.1.

Ennis, L. A. (2005) The evolution of technostress, *Computers in Libraries*,25(8),10-12.

Erdil, O. ve Keskin, H. (2003). Güçlendirme İle İş Tatmini, İş Stresi Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 32 (1), 15.

Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetinde Örgütsel Davranış*, İstanbul: Avcıol Basım Yayınevi.

Eren, A.,S., Çiçeklioğlu, H., (2020), Örgütlerde Teknostresin Ölçümüne Yönelik Bir Alan Araştırması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (3), 2927-2943.

Eren, E, (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayın.

Ergun, G., (2008), Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, (Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eroğlu, F, (1998). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayın.

Erdal, M. B. (2009). *İşletmelerde Stres Kaynakları Sonuçları ve Yönetim Teknikleri ve Bir Uygulama*, (Doktora Tezi), Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Ersarı, G. ve Naktiyok, A. (2012). *İş Görenin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü*, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(1),81-101.

Ertekin, Y, (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.

Ethel, R., “Stresle Başa Çıkma Kendimizle Olumlu Diyalog, ”*Stresle Başa Çıkma Dergisi*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları,Ankara,1994.

Folkman, S., Lazarus, S. (1985). If It Changes It Must be a Process: Study of Emotion and Coping During Three Stages of College Examination, *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 150-170.

Gagar, A. (2019), Yapay Zekâ ve Yapay Zekânın Muhasebe Mesleğine Olan Etkileri: Türkiye’ye Yönelik Fırsat ve Tehditler, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, 389-394.

Ghasemi, M, Shafeiepour, V, Aslani, M, Barvayeh, E. (2011). The impact of Information Technology (IT) on modern accounting systems, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 28, 112-116.

Gödelek, E.,(1988), Üç Farklı İşkolunun (Tekstil, Tekstil Boya, Çimento) Psiko-sosyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması, (Doktora Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gökbulut, B, Dindaş, S. (2022). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik ve teknostres düzeylerinin incelenmesi. *International Journal of Eurasia Social Sciences (IJOESS)*, 13(47), 42- 59.

Göksün, D.-O., Haseski, H. M, Leymun, Ş. O. (2019, Mart). Teknostres Kaynakları Olceginin Turkceye Uyarlama Calismasi. *Akdeniz Egitim Arastirmalari Dergisi*, 13(27),

Gökçe, F.S., 2004, Stres Yönetimi: Bedene Yönelik Teknikler, *Türk Psikoloji Bülteni*, Sayı: 34-35, 128-158.

Gökler, R, Işıtan, İ, (2012) .Modern Çağın Hastalığı Stres ve Etkileri. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*,1(3), 154-168.

Göksel, A. ve Tomruk, Z. (2016), Akademisyenlerde Stres Kaynakları ile Stresle Başa Çıkma ve Stres Durumunda Gösterilen Davranışların İlişkisi, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (2),315-343.

Güçlü, N, (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.

Güler, Z., Başpınar, N., Gürbüz, H.,(2001), *İş yaşamında Stres Ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama*, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları.

Gümüştekin, G. E., Öztemiz, A.B. (2004) . Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Kayseri: Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23, 61-85.

Gümüştekin, G., Öztemiz, E., Bircan, A., (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi, *Çukurova Üniversitesi SBE. Dergisi*, C.14, S.1.

İlseven, S, (2019).Teknostresin Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi, (Yüksek Lisans Tezi), Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İşman, A., (2014). Teknolojinin Felsefi Temelleri. *Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1),1-19.

- İştar, E, (2012). Stres ve Verimlilik İlişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 33, 1-21.
- Jena, R. K. ve Mahanti, P. K. (2014). An Empirical Study of Technostress Among Indian Academician, *International Journal of Education and Learning*, 3(2), 1-10.
- Jordan, S.,(1999). The impact technology is having on the accounting profession, *Journal of Accounting Education*, 17, 341-348.
- Kaba,İ., (2019). Stres, Ruh Sağlığı ve Stres Yönetimi: Güncel Bir Gözden Geçirme, *Akademik Bakış Dergisi*, 72, .74-92.
- Karacaoğlu, K. ve Çetin, İ. (2015). “İş Yüğü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği”. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 5, 46-69.
- Karagöl, M.,(2011), *Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalay F. (2009). *Bilişim Teknolojilerinin İş Stres ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri: Kuram Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, (Doktora Tezi), Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kahn H. (1993). Stres in the Dealigroom: High Performanceunder Pressure, *London: Newyork Routledge..*
- Kayıkçı, K. (2005). Milli Eğitim Bakanlığı Müfettişlerinin Denetim Sisteminin Yapısal Sorunlarına İlişkin Algıları ve İş Doyum Düzeyleri, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Sayı 44, ss: 507-527.
- Kervancı, F. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma* (Yüksek Lisans Tezi). Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kestane, A., Özbek, A.,(2021), Teknostresin Muhasebe Meslek Mensuplarının Bireysel İş Performanslarına Etkisi: Kütahya İlinde Araştırma, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ağustos 2021 özel sayı, 333-350.
- Kılınç, Y.,(2020), Blockchain Teknolojisi: Muhasebe Ve Denetim Mesleği Açısından Bir İnceleme, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 13(3), 989-1011.

- Kırel, Ç. (1994). *Stresin Bireysel Sonuçları Stres Yönetimi*. Eskişehir: A.Ü.A.Ö.F. Yayınları.
- Kopuz, K., Aydın, G.,(2020), Sağlık Çalışanlarında Teknostres: Bir Özel Hastane Örneği, *Ekonomi, İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 249-264.
- Köknel, Ö, (1987). *Zorlanan İnsan*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Kurşun, A.,(2014). *Çalışma Hayatında Stres ve Stresle Mücadele*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Moll, J., Yigitbasioglu, O., (2019), The role of internet-related technologies in shaping the work of accountants: New directions for accounting research, *The British Accounting Review*, 51, 1-20.
- Nakip, M., Yaraş, E., (2017). *Spss Uygulamalı Pazarlamada Araştırma Teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Okutan, M, Tengilimoğlu D., 2002, İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, *G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 3, 15-42.
- Orhan, B.,(2017), *Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmelerin Muhasebe Meslek Mensuplarının Verimliliğine Etkileri*, (Yüksek Lisans Tezi), Çorum: Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örücü, E., Yumuşak, S., Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, C.13, S.1.
- Özbozkurt, O. B. (2019). İşletmelerde Teknostres Ve Motivasyonun Bazı Demografik Değişkenler Çerçevesinde İncelenmesi Üzerine Nicel Bir Araştırma. *International Research es İn Social Sciences And Humanities*, 9 -18.
- Özcanarslan, N.,(2009), Hemşirelerin İş Ortamındaki Stresörlerinin Belirlenmesi, (Yüksek Lisans Tezi), Adana: Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özcan, İ., Alpar, Ö., Ciğer, A., Algür, S. (2010). Antalya Bölgesindeki Seyahat Acentası Çalışanlarının Stres Kaynakları, Belirtileri Ve Sonuçlarının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33), 41-64.

Özmen, C., Günay, Y. (2019). Örgütlerde Yeni Teknoloji Kullanımının Çalışanlar Üzerindeki Etkisi: Giresun Üniversitesi'nde Elektronik Belge Yönetim Sistemi Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi*, 6(38), 1505-1517.

Özmutaf, N.M., (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları Ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *E.Ü. Su Ürünleri Dergisi*, C.23, S.1-2.

Öztaş, B, (1988). *Stresin Fizyolojisi ve Stresin Organizmada Oluşturduğu Zararlı Etkiler*, Stres Yönetimi Semineri, Gebze.

Paşa, M., (2007), Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri, (Doktora Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Pehlivan İ. (2002), *İş Yaşamında Stres*, Ankara: Pegem Yayınları.

Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., Ragunathan B. S., Tu, Q., (2008). The Consequences of Technostress Forendusers İn Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation, *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior*. Ankara: Nobel Yayınları.

Roseman, R., Friedman, M., Brand, R. J., & Scholtz, R. I. (1976). Multivariate prediction of coronary heart disease during 8.5 year follow-up in the Western Collaborative Group Study. *The American Journal of Cardiology*, 903-910.

Saganuwan, M. vd (2013) . Technostress: Mediating Accounting Information System Performance, *Information Management and Business Review*, 5(6), 270-277.

SabuncuoğluU, Z. ve Vergiliel Tüz M. (2008). *Örgütsel Psikoloji*, 4.b., ISBN 9750031045, Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.

Saganuwan, M. U. (2015) “Conceptual Framework: AIS Technostress and Its Effect on Professionals’ Job Outcomes”. *Asian Social Science*, 11(5), 97- 107.

Sarıca, E., (2020), Denetim Birimlerinde Örgütsel Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi Tarım ve Orman Bakanlığı Örneği, (Yüksek Lisans Tezi).Ankara: Anlra Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Savcı, İ. (2003) “İş Sağlığı ve Güvenliği Bilgisayarın İnsan ve İlişkileri Üzerindeki Etkileri”. *Çalışma Ortamı*, 68,1-28.

Salanova M, Llorens S, Cifre E. (2013) “The Dark side of technologies,: Technostress Among Users of Information and Communication Technologies”, *International Journal of Psychology*, 48(3),422-436. .

Sever, H., Harbigil, Sever, T. (2017) “Ergonomi ve Tekno-stresin Sivil Havacılık Sektöründe Etkisi”, *Electronic Journal of Vocational Colleges*,7(1),39-46 .

Sökmen Alptekin (2014), “İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, 1.b., ISBN 6055216948, Ankara: Detay Yayıncılık.

Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’ da Amprik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1-27.

Shu, Q., Tu Q, Wang, K. (2011) “The İmpact of Computer Self Efficacy and Technologydependence on Computer-Related Technostress: A Socialcognitive Theoryperspective”, *International Journal of Human-Computer Interaction*, 27(10),923-939.

Smith, S.S. (2018). Blockchain Augmented Audit–Benefits and Challenges for Accounting Professionals. *The Journal of Theoretical Accounting Research*, 14 (1), 117-137.

Şahin, N. (1994) “*Stres İle Başa Çıkma*, 4.b., Ankara: Türk Psikologları Derneği Yayınları.

Şahin, L., Çetin, B., Yıldırım, K. (2009). Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin İşletmelerin Strateji Ve Maliyetleri Üzerine Etkileri. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (56).

Şahin, Ş. (2014). Bilişim Sistemleri Uygulamalarının İşletme Performansına Etkileri. *Dicle Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(6), 43-56.

Şimşek, M. Ş., Akgemici, T., Çelik, A. (2005) “*Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*”, 4.b., Konya: Adım Matbaacılık&Ofset.

Tarafdar, M., Pullins, E., Ragu-nathan, T. S. (2011) “Examining Impacts of Technostress on the Professional Salesperson’s Performance”, *AMCIS 2011 Proceedings-All Submissions*, 34, 1-14.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., Ragu-Nathan, T. (2007) “The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity”. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, 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.

Tavşancıl, E. (2005). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Tekingündüz, S., Top, M., Seçkin, M., (2015) “İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hastane Örneği, Elazığ” *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi*, (4), 39-64.

Tutar, H. (2007). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Türen, U., Haluk, E., Kalkın, G. (2015) “İş Yerinde Tekno-stres Ölçeği: Havacılık ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 1(6), 1-19.

Tütek, H., Gümüsoğlu, Ş. (2008), *İşletme İstatistiği*, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Tütüncü, Ö., Demir, M., 2003, “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.5, S.2.

Wang, K., Shu, Q., Tu, Q. (2005). “Empirical Study of Coping Strategies for Computer Related Technostress of Chinese Employees”, *Tsinghua Science and Technology*, Volume 10, Number 1, 753-760. 188 .

Wang, K., Shu, Q., Tu, Q. (2008). “Technostress Under Different Organizational Environments: An Empirical Investigation”, *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002-3013.

Wang, K. and Shu, Q. (2008). “The Moderating Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Technostress and Role Stress”, 19th *International Conference on Database and Expert Systems Application*, 1-5 Sept., Turin, Italy, 420-424.

Wang, X. and Li, B. (2019). “Technostress Among University Teachers in Higher Education: A Study Using Multidimensional Person-Environment Misfit Theory”, *Frontiers in Psychology*, Volume 10, 1-13.

Whitman, C., Sobczak, M., (2018). AI: Overrated or the Future of Accounting. *Undergraduate Student Research Awards*, 45, 1- 26.

Yener, S. (2018), “Tekno-stresin İş Performansındaki Etkisi; Tükenmişliğin Aracı Rolü”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 85-101.

Yılmaz A. ve Ekici S. (2003). “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 1-20.

Yıldız S. (2008), “Örgüt Kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü.