T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ



TEKNOSTRES VE İŞ GÜVENCESİZLİĞİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

OĞUZHAN KAYMAZ

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. FATMA LORCU

EDİRNE 2019

T.C.

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

OĞUZHAN KAYMAZ tarafından hazırlanan **TEKNOSTRES VE İŞ GÜVENCESİZLİĞİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA** Konulu **Yüksek Lisans** tezinin Sınavı, Trakya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 19-6 maddeleri uyarınca **14.01.2019** günü saat ...14... 'da yapılmış olup, yüksek lisans tezinin *.....Kabul...Edilmesine..... **OYBİRLİĞİ/~~OYÇOKLUĞU~~** ile karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYELERİ	KANAAT	İMZA
Prof. Dr. Ayşe Akyol	Kabul Edilmesine	
Prof. Dr. Fatma Lorcu	Kabul Edilmesine	
Dr. Öğr. Üyesi Yasemin Bilir	Kabul Edilmesine	

* Jüri üyelerinin, tezle ilgili kanaat açıklaması kısmında "Kabul Edilmesine/Reddine" seçeneklerinden birini tercih etmeleri gerekir.

T.C
YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
ULUSAL TEZ MERKEZİ

TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

Referans No	10228009
Yazar Adı / Soyadı	OĞUZHAN KAYMAZ
T.C.Kimlik No	73252074808
Telefon	5075508797
E-Posta	oguzhan.kaymaz@outlook.com
Tezin Dili	Türkçe
Tezin Özgün Adı	Teknostres ve İş Güvencesizliği İlişkisine Yönelik Bir Uygulama
Tezin Tercümesi	A Study for The Relationship between Technostress and Business Insecurity
Konu	İşletme = Business Administration
Üniversite	Trakya Üniversitesi
Enstitü / Hastane	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı	İşletme Anabilim Dalı
Bilim Dalı	İşletme Bilim Dalı
Tez Türü	Yüksek Lisans
Yılı	2019
Sayfa	123
Tez Danışmanları	PROF. DR. FATMA LORCU
Dizin Terimleri	
Önerilen Dizin Terimleri	Teknostres = Technostress; İş Güvencesizliği = Job Insecurity

19.01.2019

İmza:.....

Tezin Adı: Teknostres ve İş Güvencesizliğine İlişkin Bir Uygulama

Hazırlayan: Oğuzhan KAYMAZ

ÖZET

İş dünyası, teknolojik gelişmeleri yakından takip etmekte ve fayda sağlayabilecek teknolojileri büyük yatırımlar yaparak işlerine hızlı bir şekilde adapte etmektedir. Bankacılık sektörü de teknolojinin yoğun olarak kullanıldığı ve hızlı bir şekilde dijitalleşen bir sektördür. Banka çalışanları da sektördeki değişimlere ayak uydurabilmek için işlerinde kullandıkları teknolojilere hakim olmak zorundadır. Teknolojinin sürekli değişmesi ve gelişmesine bağlı olarak çalışanlar, işlerinde kullandıkları teknolojilere ait bilgilerini güncel tutmak için yüksek performans ile uzun saatler boyunca çalışma, sürekli öğrenme ve gelişme gibi zorlu çalışma koşullarıyla karşı karşıya kaldıklarından üzerlerindeki baskı da artmaktadır. Ortaya çıkan bu baskı sonucunda, çalışanlar teknostrese maruz kalmaktadır.

Bankacılık sektöründe kullanılan teknolojiler ile birçok iş, hızlı ve kolay bir şekilde yapılabildiğinden, banka çalışanı ve şube sayıları da azalmaktadır. Çalışanlar da oluşan bu belirsizlik ortamında işlerine devam edip edemeyeceklerine dair duydukları kaygılar sonucunda iş güvencesizliği yaşamaktadırlar.

Bu araştırmanın amacı; Türkiye'de bankacılık sektöründe çalışanların maruz kalabilecekleri teknostres ve yaşayabilecekleri iş güvencesizliği arasında ortaya çıkabilecek ilişkileri belirlemek ve bu ilişkilerin doğurabileceği etkileri göz önüne alarak banka çalışanlarının karşılaşacakları olumsuz durumlar karşısında nasıl bir yol izlenmesi gerektiğine dair öneriler sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda, ilk bölümde, teknolojinin insan hayatına etkileri tarihsel süreç göz önüne alınarak anlatılmış ve teknostres kavramı ayrıntılı olarak açıklanmıştır. İkinci bölümde ise iş güvencesizliği kavramı, modelleri ve sonuçları detaylı biçimde anlatılmıştır. Son bölümde ise banka şubelerinde çalışan personellerden toplanan veriler, parametrik veya parametrik olmayan tek değişkenli istatistik testler ve yapısal eşitlik modeli kullanılarak analiz edilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda; teknostresin alt boyutlarından olan tekno-işgal, tekno-belirsizlik ve tekno-karmaşıklığın iş güvencesizliğini arttırdığı, tekno-iş güvencesizliği ve tekno-aşırı yük boyutlarının ise iş güvencesizliğini azalttığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Teknostres, İş Güvencesizliği, Bankacılık

Thesis Name: A study on Technostress and Job Insecurity

Author: Oğuzhan KAYMAZ

ABSTRACT

The business world closely follows technological developments and rapidly adopts the technologies that can benefit by making great investments. The banking sector is also a technology that is used intensively and is rapidly digitalizing. In order to keep up with the changes in the sector, the Bank's employees have to master the technologies they use in their work. Due to the continuous change and development of technology, employees are exposed to harsh working conditions such as long hours of work, continuous learning and development to keep their knowledge of the technologies they use in their work up to date, and the pressure on them is increasing. As a result of this pressure, employees are exposed to technostress.

The number of bank employees and branches are also decreasing since many jobs can be done quickly and easily with the technologies used in the banking sector. Employees experience job insecurity as a result of their concerns about whether they can continue their work in this uncertain environment.

The purpose of this research; of employees in the banking sector in Turkey is to provide recommendations that should be followed how to respond to the exposure can technostress and can live to determine the relationships that may arise between job insecurity and the impact that may result from this relationship adverse situations they will encounter the employees of the bank, taking into account due to this situation. For this purpose, in the first chapter, the effects of technology on human life have been explained taking the historical process into consideration and the concept of technostress is explained in detail. In the second part, the concept, models and results of job insecurity are explained in detail. In the last section, data collected from personnel working in bank branches were analyzed by using parametric or nonparametric univariate statistical tests and structural equation model.

As a result of the analysis; It was determined that techno-invasion, techno-uncertainty and techno-complexity, which are sub-dimensions of technostress,

increased job insecurity, and techno-insecurity and techno-overload increase job insecurity.

Key Words: Technostress, Job Insecurity, Banking

ÖN SÖZ

Bankalar, dijitalleşmeyi bir rekabet unsuru olarak görmekte ve dijitalleşmeye önemli yatırımlar yapmaktadır. Ancak gerçekleştirilen bu yatırımların en verimli şekilde kullanılabilmesi için eğitimli, nitelikli ve bilişim teknolojilerine hakim insan kaynağına da ihtiyaç duyulmaktadır. Buna ek olarak, rakipler tarafından teknolojik yenilikler hızlı bir şekilde kopyalabilirken güçlü bir rekabet unsuru olan insan kaynağı için bu durum geçerli değildir. Çalışmada, teknostres ve iş güvencesizliğinin demografik özelliklere göre farklılık ve ilişki testleri, parametrik ve parametrik olmayan tek ve çok değişkenli istatistik yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçlardan teknostres ve iş güvencesizliği literatürüne bağlı kalınarak çıkarımlar yapılmıştır. Bu çıkarımlar ışığında, teknostres ve iş güvencesizliğinin banka çalışanları üzerinde yaratabileceği etkilere karşı yöneticilerin nasıl bir yol izlemesi gerektiğine dair öneriler geliştirilmiştir.

Araştırmamın her aşamasında sonsuz sabır ve özveri ile yardımlarını ve desteğini esirgemeyen saygıdeğer hocam Sayın Prof. Dr. Fatma LORCU'ya teşekkür ederim.

Hayatım boyunca bitmez tükenmez bir sevgiyle her zaman yanımda olan ve beni destekleyen annem Güner KAYMAZ'a, babam Cemalettin KAYMAZ'a ve ablam Özlem KAYMAZ'a sonsuz teşekkür ederim. Değerini hergün daha iyi anladığım Sibel BARBAR'a ve kendi seçtiğim kardeşlerim olan İsmet AĞAR, Kadir DEMİR ve Yücel ÇELİK'e çalışmamdaki yardımlarından dolayı teşekkür ederim.

Bu tezi iyi insanlara ithaf ediyorum.

Ocak, 2019 Oğuzhan KAYMAZ

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **I**

ABSTRACT ..... **III**

ÖN SÖZ ..... **V**

İÇİNDEKİLER ..... **VI**

TABLOLAR LİSTESİ ..... **IX**

ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **XI**

KISALTMALAR LİSTESİ ..... **XII**

GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM **3**

TEKNOSTRES **3**

1.1. Teknolojinin İş Hayatına Etkileri 3

1.2. Teknostres Tanımı 8

1.3. Teknostres Modelleri 12

1.3.1.Ayyagari, Grover ve Purvis'in Teknostres Modeli 12

1.3.2. Tarafdar, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan'ın Teknostres Modeli 13

1.3.2.1.Tekno-İşgal 14

1.3.2.2.Tekno-Aşırı Yük 15

1.3.2.3. Tekno-Belirsizlik 15

1.3.2.4.Tekno- İş Güvencesizliği 15

1.3.2.5. Tekno-Karmaşıklık 16

1.4. Teknostresi Etkileyen Faktörler 18

1.5. Teknostresin Sonuçları 20

İKİNCİ BÖLÜM **25**

İŞ GÜVENCESİZLİĞİ 25

2.1. İş Güvencesizliği Tanımı 25

2.2. İş Güvencesizliğinin Unsurları 26

2.2.1. Belirsizlik 26

2.2.2. Algılanan Tehdit 27

2.2.3. İşsizlik Kaygısı 27

2.3.İş Güvencesizliği Çeşitleri 28

2.3.1.Öznel ve Nesnel İş Güvencesizliği 28

2.3.2.Bilişsel ve Duygusal İş Güvencesizliği 29

2.3.3.Nitel ve Nicel İş Güvencesizliği 30

2.4. İş Güvencesizliği Modelleri 30

2.4.1. Greenhalg ve Rosenbaltt Modeli 30

2.4.2. Jacobson Modeli 35

2.4.3. Sverke ve Hellgren Modeli 36

2.4.4. Probst Modeli 37

2.4.5. Wyk ve Pienaar Modeli 38

2.5. İş Güvencesizliğinin Sonuçları 40

2.5.1. İş Güvencesizliğinin Tutumlara Göre Sonuçları 40

2.5.2. İş Güvencesizliğinin Sağlık ile İlgili Sonuçları 42

2.5.3. İş Güvencesizliğinin Davranışsal Sonuçları 43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 45

TEKNOSTRES VE İŞ GÜVENCESİZLİĞİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA 45

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi 45

3.2. Araştırmanın Örneklemi 47

3.3. Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması 47
3.4. Araştırmada Kullanılan Analiz Yöntemleri 49
3.5 Araştırma Bulguları 50
3.5.1 Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri 50
3.5.2. Kullanılan Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi 51
3.5.3.Kullanılan Ölçeklere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi 51
3.5.4. Demografik Özelliklere Göre Farklılık ve İlişki Testleri 57
3.5.5.İş Güvencesizliği ile Teknostres Arasındaki İlişki Modeli 73
SONUÇ VE ÖNERİLER 79
KAYNAKÇA 89
EKLER 104

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Sanayi Toplumu ve Bilgi Toplumu Karşılaştırması 4
Tablo 2: Bankalardaki Çalışanların Eğitim Durumu 6
Tablo 3: Teknostres Yaratıcıları ve Teknostres Durumlarının Değerlendirilmesi 17
Tablo 4:İş Güvencesizliğinin Boyutları 33
Tablo 5: Teknostres Ölçeği Alt Boyutları ve Alt Boyutta Yer Alan Anket Soruları 48
Tablo 6: İş Güvencesizliği Ölçeği Alt Boyutları ve Alt Boyutta Yer Alan Anket Soruları 49
Tablo 7: Banka Çalışanlarının Demografik Özellikleri 50
Tablo 8:Teknostres Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler 53
Tablo 9: Teknostres DFA Ölçüm Modeli Sonuçları 54
Tablo 10:Teknostres Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları 55
Tablo 11: İş Güvencesizliği DFA Ölçüm Modeli Sonuçları 57
Tablo 12: İş Güvencesizliği Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları 57
Tablo 13: Cinsiyete Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi ile İncelenmesi 58
Tablo 14: Medeni Duruma Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi ile İncelenmesi 59
Tablo 15: Eğitim Duruma Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi ile İncelenmesi 60
Tablo 16: Eğitim Duruma Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların LSD Testi ile İncelenmesi 61
Tablo 17: Görevlere Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi ile İncelenmesi 61
Tablo 18: Görevlerine Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların LSD Testi ile İncelenmesi 62
Tablo 19: Görevlere Göre Tekno-Aşırı Yük Alt Boyutu Kruskal Wallis Testi Sonuçları 62

Tablo 20: Görevlere göre Tekno-Aşırı Yük Alt Boyutundaki Farklılıkların Dunn Testi Sonuçları 63
Tablo 21: Sermaye Türüne Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi ile İncelenmesi 64
Tablo 22: Sermaye Türüne Göre Ayrılan Gruplar Arasındaki Farklılıkları LSD Testi Sonuçları 64
Tablo 23: Daha Önce Yöneticilik Yapma Durumuna Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi..... 66
Tablo 24: Cinsiyete Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi ile İncelenmesi 68
Tablo 25: Medeni Duruma Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi ile incelenmesi..... 68
Tablo 26: Eğitim Duruma Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi Sonuçları 69
Tablo 27: Görevlere Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi Sonuçları 69
Tablo 28: Sermaye Türüne Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi ile İncelenmesi 70
Tablo 29: Sermaye Türüne Göre Nicel İş Güvencesizliği Alt Faktöründe Gruplar Arası Farklılık LSD Testi Sonuçları 70
Tablo 30: Çalışma Süreleri ile Bilgisayar ve Teknoloji Kullanımı İlişkisi 72
Tablo 31: Araştırma Değişkenleri İçin Mardia'nın Çok Değişkenli Normallik Testi (Çarpıklık ve Basıklık) Sonuçları 74
Tablo 32: Araştırma Modelinin Yapısal Eşitlik Sonuçları 77

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Bankalardaki Şube Sayısı (Adet)..... 7
Şekil 2: Bankalardaki Çalışan Sayısı (Kişi)..... 8
Şekil 3: Yerkes-Dodson Performansın Ters U Teorisi 10
Şekil 4: Ayyagari, Grover ve Purvis'in Teknostres Modeli 12
Şekil 5: Tarafdar, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan Modeli 14
Şekil 6: Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Teknostres Yaratıcıları ve İş ile İlgili Sonuçlarına Etkisi 20
Şekil 7: Greenhalgh ve Rosenblatt'ın İş Güvencesizliği Modeli..... 32
Şekil 8: Jacobson'ın Risk Altındaki İş Modeli 35
Şekil 9: Bütünleşik İş Güvencesizliği Modeli 37
Şekil 10: Probst'un İş Güvenliği Öncüllerinin ve Sonuçlarının Kavramsal Modeli. 38
Şekil 11: Wyk ve Pienaar İş Güvencesizliği Modeli 39
Şekil 12: İş Güvencesizliği Sonuçlarının Türleri..... 40
Şekil 13: Teknostres Ölçeği DFA Yol Diyagramı (Standartlaştırılmış Faktör Katsayıları)..... 52
Şekil 14: İş Güvencesizliği Ölçeği için DFA ve Yol Diyagramı (Standartlaştırılmış Faktör Katsayıları) 56
Şekil 15: Bilgisayar Kullanım Düzeyi Değerlendirmesi ve Görevler Arasındaki İlişkiye Yönelik Uyum Analizi 73
Şekil 16: İş Güvencesizliği ile Teknostres Arasındaki İlişki Modeli Yol Diyagramı 75

KISALTMALAR LİSTESİ

AFA: Açıklayıcı Faktör Analizi

AGFI: Düzeltilmiş Uygunluk İndeksi

CFI: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

CR: Bileşik Güvenilirlik Katsayısı

DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi

GFI: Uygunluk İndeksi

ILO: Uluslararası Çalışma Örgütü

NFI: Normlu Uyum İndeksi

NNFI: Normlu Olmayan Uyum İndeksi

P2P: Eşler Arası Finansman

PSD2: Ödeme Hizmetleri Yönergesi

RMR: Hata Kareleri Ortalamalarının Karekökü

RMSEA: Hata Kareleri Ortalaması Yaklaşımı

SRMR: Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamalarının Karekökü

GİRİŞ

Son 50 yılda bilişim teknolojilerinin iş dünyasında kullanılması, örgütsel maliyetlerde azalma, süreç etkinliğinde artış, yeni alternatif stratejiler ve inovasyon olanakları sağlamıştır. Bununla birlikte bilişim teknolojileri, ticari faydalar yaratmasına rağmen çalışanlarda uyum sağlama zorunluluğuna ve olumsuz sonuçlara da yol açmıştır (Tarafdar, Tu ve Ragu-Nathan, 2007: 302). Bu olumsuz sonuçlardan biri de bilişim teknolojilerini kullananların stres yaşamalarıdır. Çalışanların, teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilmeleri için beklenen talepler, teknostres kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Marelize ve Hons, 2005: 4). Teknostres, teknolojinin doğrudan veya dolaylı şekilde tutumlar, düşünceler, davranışlar ya da psikoloji üzerinde herhangi bir olumsuz etkiye neden olması olarak tanımlanmaktadır (Wang, Shu ve Tu, 2008: 3003).

İş güvencesizliği kavramı iktisati, hukuki veya psikolojik olarak farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bu çalışmada ise iş güvencesizliği, Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) tarafından nitel ve nicel iş güvencesizliği ayrımı yapılarak tanımlandığı şekilde incelenmiştir. Nicel iş güvencesizliği, mevcut işin gelecekteki varlığına dair endişeler olarak tanımlanırken nitel iş güvencesizliği, çalışma koşullarındaki bozulma, kariyer fırsatlarının eksikliği ve maaş artışının yeterli düzeyde olmaması gibi iş özellikleri ile ilgili algılanan tehditler olarak tanımlanmaktadır.

İş güvencesizliğinin bulunduğu çalışma ortamlarındaki belirsizlik arttığından teknostres düzeyi de önemli ölçüde artmaktadır. Bu stres ortamı, kısa ve uzun vadede çeşitli sorunlara yol açabilmektedir (Dursun ve Bayram, 2013: 23).

Teknostresin en yaygın belirtileri; panik, anksiyete ve sonrasında hayal kırıklığı ve bilgisayar kullanımına karşı olumsuz tutum olarak belirtilmektedir. Ayrıca sinirlilik, öfke, bitkinlik, artan hatalar, devamsızlık, moral ve güven düşüklüğü, tükenmişlik ve odaklanma yetersizliği de teknostres altında ortaya çıkabilecek sorunlar olarak gösterilmektedir (Çetin, 2017: 31).

Teknostresin iş tatminini, örgütsel bağlılığı, verimliliği, örgütsel etkinliği ve bilişim teknolojilerini kullanma eğilimini olumsuz şekilde etkilediği belirtilmektedir. Bu ilişkinin aksine teknolojik iş yükü ile verimlilik arasında olumlu ilişki tespit eden çalışmaların da olduğu görülmektedir (Türen vd., 2010:5). İş güvencesizliğinin sonuçları ise bireylerden başlayarak aile, örgütler, toplum açısından önemli sonuçlar doğurmaktadır (Dursun ve Bayram, 2013: 23). Bu nedenle iş güvencesizliği ve teknostres, üzerinde durulması gereken konular olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; Türkiye'de bankacılık sektöründe çalışanların yaşayabilecekleri teknostres ve iş güvencesizliği arasında ortaya çıkabilecek ilişkileri ve bu ilişkilerin doğuracağı etkileri araştırmaktır. Bu amaç doğrultusunda Trakya Bölgesi'nde bulunan kamu, özel ve yabancı sermayeli banka çalışanlarından 414 anket ile veriler elde edilmiştir. Çalışmada, Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan (2007) tarafından geliştirilen teknostres ölçeği ve Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) tarafından geliştirilen iş güvencesizliği ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde, teknolojinin geçmişten günümüze kadar gelişimi, teknolojinin iş hayatındaki olumlu ve olumsuz etkileri ve teknostres kavramı; ikinci bölümde, iş güvencesizliği kavramı ve sonuçları incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise elde edilen veriler, parametrik ve parametrik olmayan tek ve çok değişkenli istatistik yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Teknostres ve iş güvencesizliğinin ilişkileri de Yapısal Eşitlik Modeli ile ortaya koyulmuş ve yorumlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TEKNOSTRES

Bu bölümde, teknolojinin iş hayatına olumlu ve olumsuz etkileri ile stres ve teknostres kavramları incelenmiştir.

1.1. Teknolojinin İş Hayatına Etkileri

1973'te meydana gelen Petrol Krizi'nin, Dünya Ekonomik Krizine yol açması ile sanayi toplumu son zamanlarını yaşarken bilgi toplumunun tohumunu atacak teknolojiler ortaya çıkmıştır. Mekanik teknoloji yerine gelen mikro elektronik ve mikro biyolojideki gelişmeler sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişine temel oluşturmuştur. Bilginin toplanması, işlenmesi, dağıtımı ve çok çeşitli şekilde kullanımı mikro elektroniğin sağladığı yenilikler ile mümkün olmuştur. Oluşan bu ortamın en önemli sağlayıcısı olan bilgisayarlar, enformasyon ve iletişim alanında önemli gelişmelere olanak tanımıştır (Erkan ve Erkan, 2007: 2). Tablo 1'de, yeni oluşmaya başlayan bilgi toplumu, sanayi toplumunun yapısı ile yenilikçi teknoloji, sosyo-ekonomik yapı ve değerler temel alınarak karşılaştırılmıştır.

Tablo 1: Sanayi Toplumu ve Bilgi Toplumu Karşılaştırması

	Sanayi Toplumu ve Bilgi Toplumu Karşılaştırması		
	Endüstri Toplumu		Bilgi Toplumu
Yenilikçi Teknoloji	**Öz**	Buhar Gücü	Bilgisayar (Bellek, hesaplama, kontrol)
	Temel Fonksiyon	Fiziksel emeğin ikamesi	Zihinsel emeğin ikamesi
	Üretim Gücü	Maddi üretim gücü (Kişi başına sermaye artışı)	Bilgi üretme gücü (Optimum hareket, seçim kapasitesinde artış)
Sosyo-Ekonomik Yapı	**Ürünler**	Faydalı mallar ve hizmetler	İletişimsel bilgi, teknoloji, bilimsel bilgi
	Üretim Merkezi	Modern fabrika (Makine- ekipman)	Bilgi kullanımı(bilgi ağları, veri bankaları)
	Piyasa	Yenidünya, koloniler, tüketici satın alma gücü	Bilimsel bilgi sınırlarının, bilgi alanının genişlemesi
	Öncü Endüstriler	İmalat endüstrileri (Makine, kimya endüstrileri)	Entelektüel endüstriler (iletişimsel ve bilimsel bilgi endüstrileri)
	Endüstriyel Yapı	Birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler	Matris endüstriyel yapı(birincil, ikincil, üçüncül ve dördüncül endüstri sistemleri)
	Ekonomik Yapı	Mal ekonomisi (İşbölümü üretim ve tüketim ayrılması)	Sinerjik ekonomi (ortak üretim ve kullanım)
	Sosyo-Ekonomik İlke	Fiyat ilkesi (Arz ve talep dengesi)	Amaç ilkesi (sinerjik (ortak) ileri besleme ilkesi)
	Sosyo-Ekonomik Özne	Girişimler (özel sektör, kamu sektörü, üçüncü sektör)	Gönüllü topluluklar (yerel topluluklar ve bilgi toplulukları)
	Sosyo-Ekonomik Sistem	Sermayenin özel mülkiyeti, serbest rekabet, kâr maksimizasyonu	Alt yapı, sinerji ilkesi, toplumsal faydanın önemi
	Toplum Biçimi	Sınıflı toplum (merkezi güç, sınıfları kontrol)	Fonksiyonel toplum (çok merkez, fonksiyon, otonomi)
	Ulusal Hedef	Gayrı safi ulusal refah	Gayri safi ulusal tatmin
	Hükümet Biçimi	Parlamenter Demokrasi	Katılımcı demokrasi
	Sosyal Değişimin İtici Gücü	İşçi hareketleri, grevler	Sivil hareketler ve sorunlar
	Toplumsal Problemler	İşsizlik, savaş, faşizm	Gelecek şoklar, terör, kişisel dokunulmazlığın ihlali
	En İleri Aşama	Yüksel kitlesel üretim	Yüksek kitlesel bilgi üretimi
Değerler	**Değer Standartları**	Maddi değerler (Psikolojik gereksinimlerin karşılanması)	Zaman değeri (Hedefe yönelik başarı gereksinimlerinin karşılanması)
	Etik Standartlar	Temel insan hakları, insanlık	Öz disiplin, toplumsal katılım
	Zamanın ruhu	Rönesans (insanın özgürleşmesi)	Küreselleşme (insan ve doğanın ortak yaşayışı)

Kaynak: Tonta, Yaşar ve Küçük, M. Emin, "Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Temel Dinamikler", Türk Kütüphaneciliği, 2005, Cilt: 19, Sayı: 4, s. 451.

Sanayi toplumunda etkisi olan mekanik paradigma yerini kuantum paradigmasına bırakarak bilgi toplumunu şekillendirmiştir (Erkan ve Erkan, 2004: 30). Mekanik paradigmanın aksine kuantum paradigması, sürekli değişen, tek yönlü nedensellikten uzak, çok boyutlu ağ etkileşimleri barındıran, dinamik sistemler ve süreçlerden oluşmaktadır. Bu sistemler, birçok unsurun karşılıklı etkileşimleri ile beraber yaşayan ve öğrendikleriyle sistemi sürekli geliştirerek sistemin devamlılığını sağlar niteliktedir (Erkan ve Erkan, 2008: 55). Bu gelişmeler sonrasında ise "bilgi toplumu", "enformasyon toplumu", "ağ toplumu" ve "bilgi ekonomisi" gibi kavramlar, dönemi yansıtmak için kullanılmaya başlanmıştır (Yüksel, 2015: 489).

Enformasyon toplumu, bilgi toplumunun bir ön aşaması olarak görülmektedir (Yılmaz, 1998: 149). Bu nedenle farklı söylemlerin doğmasına rağmen enformasyon ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi, bilimsel bilgi ile sağlandığından "bilgi toplumu" kavramı yaygınlık kazanmıştır (Erkan ve Erkan, 2007: 3). Bilgi toplumunun özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür: Bilgi en önemli unsurdur, işletmeler küreseldir, bilgi sektörü kurumsaldır, çevreye karşı duyarlılık artmıştır, gönüllü kurumlar etkin bir roldedir, işletmeler insan merkezli bir yapıya sahiptir, örgütlü bir sivil toplum vardır ve büyük oranda bilgisayarlaşma mevcuttur (Meder, 2001: 73)

1973 Krizi nedeniyle kitlesel üretim ve tüketim dengesi bozulduğundan, değişken talebe göre üretimi gerçekleştirmek ve talepte meydana gelen değişimleri belirlemek için piyasaya çok yakından izlenerek üretim yapılmaya başlanmıştır. Bu düzeni sağlayabilmek için ise başlıca beş önemli adım atılmıştır. Bunlar (Yüksel, 2015: 44);

1) Küreselleşmiş ve karmaşık hâle gelmiş olan firmalar, faaliyet gösterdiği noktalardan enformasyon aktarımını ve işlenmesini sağlamak için enformasyon, iletişim ve telekomünikasyon teknolojilerinden yararlanmaya başlamıştır.
2) Değişken talebe cevap verilebilmek ve üretimi hızlandırmak için üretimde, otomasyon, yazılım ve teknoloji kullanımı önem kazanmıştır.
3) Talebin çeşitlenmesine cevap verebilmeye ve talebin yaratılmasına yardımcı olacak ürün çeşitliliği sağlanırken, tasarım, paketleme, pazarlama ve reklam kullanımı yaygınlaşmıştır.
4) Üretimin değişmesiyle bankacılık, sigortacılık ve lojistik hizmetleri küreselleşmiştir.
5) Devletin elinde olan iletişim sektörü özelleştirmelere ve serbestleştirmelere açılmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgi toplumunun üretim araçları hâline gelmiştir. Makine ve sermayenin sanayi toplumunda taşıdığı değerin bilgi toplumunda karşılığı bilişim teknolojileri ve bilgidir. Gücün kaynağı artık biriktirilmiş sermayeden değil, paylaşılan bilgiden gelmektedir (Yeşilorman ve Koç,

2014: 118). Bilişim teknolojileri, işletmelerde bilgi toplamak, düzenlemek, işlemek, depolamak ve karar vermek için kullanılan sistemlerdir. Aynı zamanda bu teknolojiler koordinasyon, kontrol, problem çözme, anlaşılması güç konulara açıklık getirebilme ve yeni ürün oluşturma sürecinde kullanılmaktadır (Aydın, 2012: 182).

İnternetin ekonomik olarak kullanılmaya başlanmasıyla iş özellikleri ve çalışma koşulları önemli ölçüde değişmiştir. Bilişim teknolojilerinin zaman ve mekân sınırlarını kaldırması ile çalışanlar, üretim sürecine katılabilmektedir. Bilişim teknolojilerinin kullanılması, iş gücünde de değişiklikler meydana getirmiştir. Teknolojinin üretimde kullanılmaya başlanmasıyla mavi yakalı birçok işçi yerine, beyaz yakalı daha az işçi çalıştırılmaktadır. Aynı zamanda hizmet sektörü de büyümektedir (Yeşilorman ve Koç, 2014: 128).

Bilişim teknolojisi araçlarından yararlanan ve bu araçlardaki ilerlemeleri takip eden banka ve finans kuruluşları, özellikle küçük hacimli, anlık ve çalışan merkezli işlemleri, internet tabanlı sistemlerden yararlanarak gerçekleştirebilmektedirler (Aytar, Yeğen ve Erdemir, 2012: 9). Bu nedenle banka ve finans kuruluşları bilişim teknolojisinden önemli ölçüde etkilenmiştir. Çalışanlar da enformasyon işleyebilmek ve değişen teknolojilere uyum sağlayabilmek için hayat boyu eğitim almak zorunda kalmıştır. Bu nedenle iş gücünde eğitimli çalışan sayısı artmış göstermiştir (Yüksel, 2015: 51). Tablo 2'de görüldüğü gibi Türkiye'deki banka çalışanları arasında yüksek eğitim kurumlarında ve daha yüksek seviyede eğitim görenlerin oranı %86'dır.

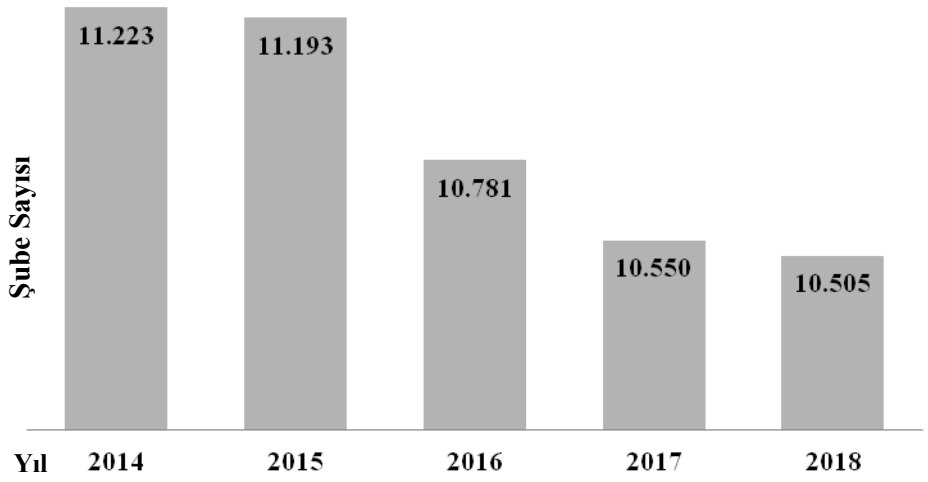
Tablo 2: Bankalardaki Çalışanların Eğitim Durumu

	İlkokul Öğretim Kurumlarını Bitirmiş Olanlar (İlkokul ve Ortaokul)	**Orta Öğretim Kurumlarını Bitirmiş Olanlar (Lise ve Dengi Okullar)**	**Yüksek Eğitim Kurumlarını Bitirmiş Olanlar**	**Y. Lisans ve Doktora Yapmış Olanlar**	**Toplam**
Erkek	840	17.081	69.456	7.507	94.884
Kadın	125	8.432	82.514	7.388	98.459
Toplam	965	25.513	151.970	14.895	193.343

Kaynak:https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikiraporlar/ekler/1061/Banka_Calisan_ve_Sube_Sayilari-Eylul_2018.pdf, (24.12.2018), s. 2.

Türkiye Bankalar Birliği (2018), internet bankacılığı hizmeti veren 27 banka ile mobil bankacılık hizmeti veren 19 bankadan aldığı veriler doğrultusunda

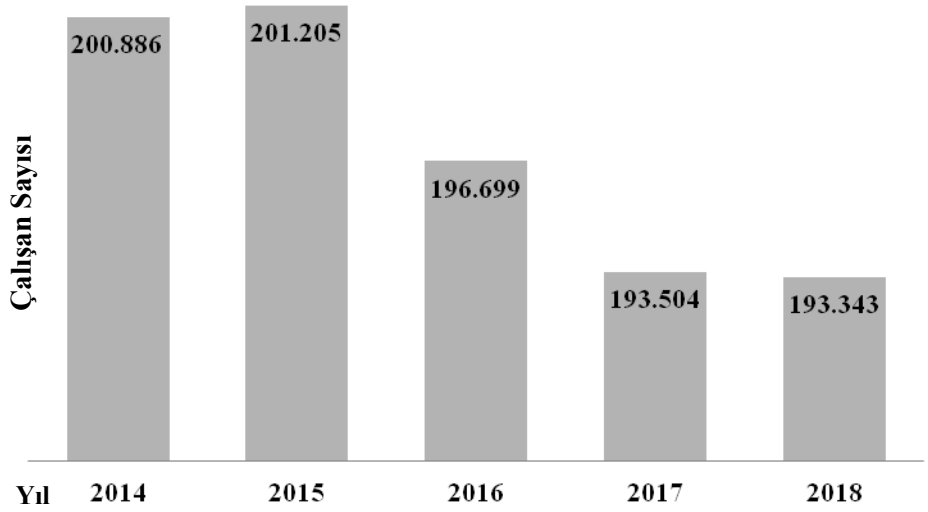
oluşturduğu raporda, Nisan-Haziran 2018 döneminde bireysel ve kurumsal aktif dijital bankacılık müşteri toplam sayısı 41 milyon 580 bin kişiye ulaşmıştır. ATM, internet bankacılığı, telefon bankacılığı ve mobil bankacılık gibi teknolojilerin kullanılmasıyla şube sayılarındaki düşüş de Şekil 1'de görülmektedir.



Şekil 1: Bankalardaki Şube Sayısı (Adet)

Kaynak:https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikiraporlar/ekler/1061/Banka_Calisan_ve_Sube_Sayilari-Eylul_2018.pdf, (24.12.2018), s. 1.

Bankalarda kullanılan teknolojinin bir diğer etkisi de çalışan sayılarının azalmasıdır. Banka çalışanları, banka müşterilerinin artmasına bağlı olarak artan bilgi sayısına rağmen bilgi işleme, saklama ve gönderme gibi birçok işlemi, gelişen teknoloji sayesinde hızlı bir şekilde yapabilmektedir (Kaya Bensghir, 1996: 311). Türkiye'deki banka çalışan sayısı incelendiğinde; 2015 yılında 201.205 olan çalışan sayısı, 2018 yılına gelindiğinde 193.343'e düşmüştür (Türkiye Bankalar Birliği, 2018). Şekil 2'de de görüleceği gibi bankalardaki çalışan sayısı azalmaktadır.



Şekil 2: Bankalardaki Çalışan Sayısı (Kişi)

Kaynak:https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikiraporlar/ekler/1061/Banka_Calisan_ve_Sube_Sayilari-Eylul_2018.pdf, (24.12.2018), s. 1.

Teknolojinin etkisiyle değişen çalışma ortamından çalışanlar ise fizyolojik ve psikolojik olarak etkilenmektedir. Çalışanların teknoloji temelli değişimlere verdiği tepkiler sonucunda ise teknostres ortaya çıkmaktadır.

1.2. Teknostresin Tanımı ve Kapsamı

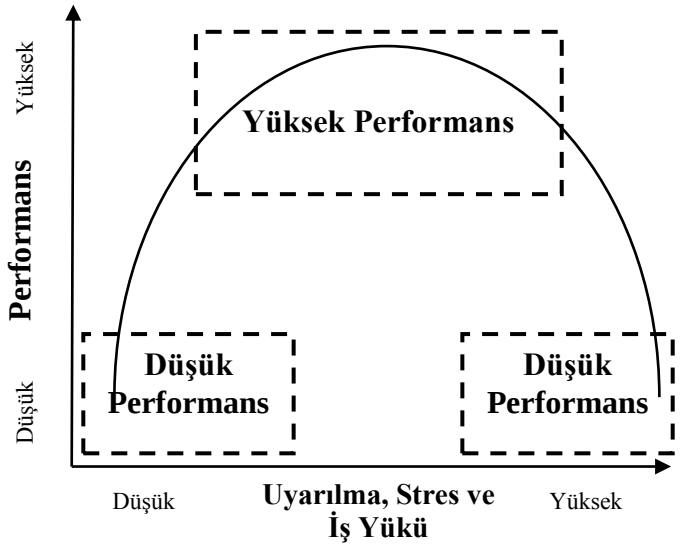
Bilgi ve iletişim teknolojileri son 50 yıldır örgütsel maliyetlerin azalmasına, süreç etkinliğinin artmasına, yeni stratejik seçenek ve yenilik imkânını sağlamaktadır. Bununla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkileri çok geniş ve dolaylı bir şekilde ortaya çıkabileceği gibi, özellikle ticari faydalar yaratmasına rağmen bireylerde olumsuz etkilere ve çeşitli şekillerde uyum sağlama yollarına neden olmaktadır (Tarafdar, Tu ve Ragu-Nathan, 2007: 302).

Bu olumsuz sonuçlardan biri de bilgi ve iletişim teknolojilerini kullananlarda stres yaratmasıdır. Bireysel deneyimlerde stres, bireylerin kapasite ve kaynaklarının toplamını aşan talepler ile karşı karşıya kaldığı zaman hissedilen, talep karşısında gerekli olan yeterliliği gösterememe beklentisi ve olumsuz sonuçlar beklentisi ile beraber yeterli karşılığın verilemediğinin hissedildiği durum olarak

tanımlanmaktadır (Tarafdar, Pullins ve Ragu-Nathan, 2014: 54). Bir diğer tanıma göre stres, kaynaklar ile talepler arasında bir dengesizlik sonucunda oluşmaktadır. Bireyler, stres yaratıcıları ve oluşturulan stres arasındaki ilişkide, bireysel olarak stres yaratıcılarını değerlendirmekte ve bu değerlendirmeleri mevcut kaynakları ışığında yapmaktadır. Böylece stres yaratıcıları ile karşı karşıya kalındığında bireyler, birbirini sürekli etkileyen iki anahtar sürecin bozulmaması için bu vaziyetin üstesinden gelmeye çalışmaktadır. Genel olarak stresli deneyimler, insan ve çevre arasındaki etkileşimler olarak yorumlanmaktadır. Bu etkileşimler, dışsal stres yaratıcılarının etkisine bağlı olmaktadır. Bu etkiler dengeyi bozan, içsel ve dışsal çevre talepleri ile yapılmaktadır. Bu durum bireyin psikolojik ve fiziksel olarak iyi olma hâlini etkilemekte ve birey, gereken işlem için dengeyi yenilemek zorunda kalmaktadır.

Dış talepler, ortamda bulunan bireyler tarafından yapılması gereken çevre ile ilişkili taleplerden meydana gelmektedir. Bu talepler, örgüt içinde oynanan roller, atandıkları görevler ve kullandıkları teknolojiler ile ilgili olabilmektedir. İçsel talepler, bireysel arzu ve gereksinimleri, çevre ile uyumlu olması gereken taleplerden oluşmaktadır (Srivastava, Chandra ve Shirish, 2015: 360). Dış ve iç taleplere bağlı olan rol stres teorisine göre ise örgütsel faktörler ve bunlara bağlı rol beklentileri, bireyde rol baskısı yaratmaktadır. Ortaya çıkan rol baskıları sonucunda, bireyin kişisel özellikleri ve insanlar arasında oluşan faktörler birleşerek rol çatışması ve rol belirsizliği gibi stres unsurlarına dönüşmektedir (Kurt, 2010: 80).

Yerkes ve Donson'ın ortaya koyduğu Performansın Ters U Teorisine göre çalışanların aşırı düşük ve yüksek uyarılma, stres ve iş yükü durumlarında düşük performans gösterdikleri Şekil 3'te görülmektedir. Bunun aksine uyarılma, stres ve iş yükü seviyelerinin orta bir seviyede olması ise çalışanın performansını arttırmaktadır (Schutte, 2015: 485-486).



Şekil 3: Yerkes-Dodson Performansın Ters U Teorisi

Kaynak: Schutte, Paul C. "How to Make the Most of Your Human: Design Considerations for Single Pilot Operations", *International Conference on Engineering Psychology and Cognitive Ergonomics*, Springer, 2015, s. 485.

İş yerinde stres (örgütsel stres) ise bireyler ve bireylerin işleri arasında olan uyuşmazlıktır (Carayon, 2007: 464). Ragu-Nathan, Tarafdar ve Ragu- Nathan (2008), mevcut teknoloji ve iş ortamlarının üç özelliği olduğunu belirtmektedir. Bu özelliklerin ilki, yöneticilerin büyük oranda ve artan bir şekilde kişisel bilgisayar, kurumsal, üretim uygulamaları ve iş birliği uygulamaları ve bağlantı araçları gibi bilişim teknolojilerine olan bağımlılık ve yazılım ile donanım güncellemelerinin sürekli olarak ortaya konulmasıdır. İkinci özellik, bilişim teknolojilerinin gelişmesi nedeniyle genellikle bilgiye ihtiyaç duyulan çeşitli görevleri yerine getirmek için bilişim teknolojilerini ve bu seviyedeki bilgileri kullanan çalışanlar ve yöneticiler arasında önemli bir farklılık olduğunu içermektedir. Son özellik, modern bilişim teknolojilerinin çalışma ortamı ve kültürünü değiştirmekte olduğudur. Uzaktan denetim noktalarının, çoklu görev, sosyal izolasyon, iş soyutlama olanaklarının artmasına rağmen e-mail, elektronik planlama ve video konferans teknolojileri esnek çalışma ortamlarına ve evden çalışma ortamına olanak vermektedir. Ayrıca geleneksel iş günleri ortadan kaldırılarak birçok örgütsel görevin yerine getirilmesi

için zaman ve mekân önemsiz hâle gelmiştir (Ragu- Nathan, Tarafdar ve Ragu-Nathan, 2008: 418).

Teknostres, iş hayatı üzerinde açıklandığı gibi bir takım temel değişikliklere neden olan teknolojiyle birlikte bireylerin bu değişimlere olan tepkilerinden oluşan bir olgudur. Teknolojinin getirdiklerinin sonucu olarak teknostrese farklı şekillerde yaklaşılmakta ve tanımlanmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir:

- Teknostres hakkında öncü çalışmalar yapan Brod'a (1984) göre teknostres, yeni bilgisayar teknolojileri ile başa çıkma yetersizliğinin neden olduğu modern bir hastalık olarak tanımlanmaktadır.
- Teknostres, işlerinde bilgisayara yoğun olarak bağlı çalışanlarda fiziksel ve zihinsel uyarılma durumu olup; teknostres, çalışanlarda gerekli yeteneklere sahip olmadıklarını hissettikleri durumlarda ortaya çıkmaktadır (Arnetz ve Wiholm, 1997: 36).
- Teknostres, bireylerin bilişim teknolojilerini kullanma ya da üstesinden gelmede yetersizliğiyle yaşanan uyum sorunudur (Tarafdar, Tu ve Ragu-Nathan, 2003: 304).
- Teknostres, örgütlerdeki son kullanıcıların bilişim teknolojilerinin kullanması sonucunda yaşanan stres olgusu ile ilgilidir (Ragu- Nathan, Tarafdar ve Ragu-Nathan, 2008: 418).
- Teknostres, teknolojinin doğrudan veya dolaylı şekilde tutumlar, düşünceler, davranışlar ya da psikoloji üzerinde herhangi bir olumsuz etkiye neden olması olarak tanımlanmaktadır (Wang, Shu ve Tu, 2008: 3003).
- Teknostres, sürekli yüksek bilişsel talep ve fizyolojik uyarılma durumudur (Sellberg ve Susi, 2012: 199).
- Teknostres, otomasyon sağlanan ofislerde insanların yaşadığı psikolojik hastalık olarak tanımlanmaktadır (Longinus, Odigb ve J.U.J, 2013: 103).

Bu tanımlar incelendiğinde teknostresin bir hastalık olarak görülmediği anlaşılacaktır. Örneğin Kalin (1996), teknostresin bir sağlık sorunu olmadığını belirtmekte ve teknostresi, insan doğasının yeniliklere karşı olan direnci sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak tanımlamaktadır (Longinus vd., 2013: 103).

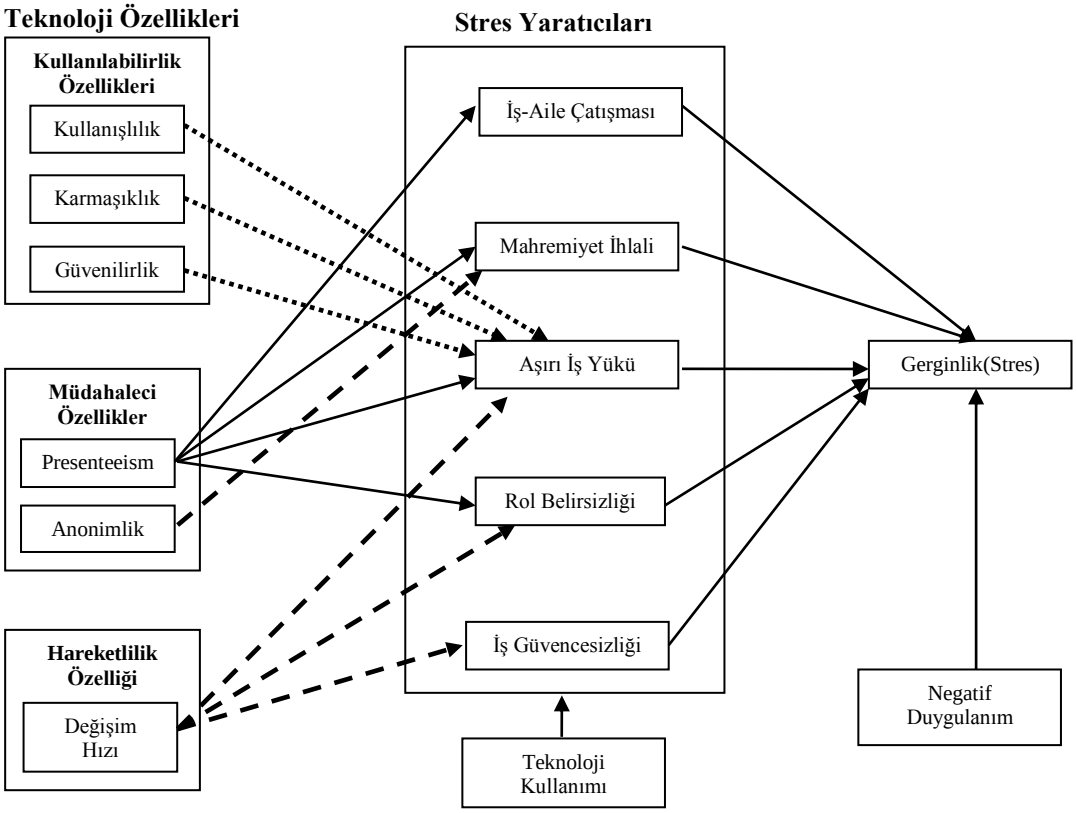
Buna ek olarak teknostres akran zorbalığı, tükenmişlik ve çalışma bağımlılığına benzer bir şekilde hastalık olmamakla beraber, psikolojik bir risk faktörü olduğu da gözlenmektedir (Pucci vd., 2015: 1).

1.3. Teknostres Modelleri

Bu bölümde, teknostresi daha iyi açıklamak için Ayyagari, Grover ve Purvis'in ve Tarafdar, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan'ın teknostres modeli incelenmiştir.

1.3.1.Ayyagari, Grover ve Purvis'in Teknostres Modeli

Ayyagari, Grover ve Purvis'in, Şekil 4'teki teknostres modeline göre iş-aile çatışması, mahremiyet ihlali, aşırı iş yükü, rol belirsizliği, iş güvencesizliği gerginliğin belirleyicisi olarak belirtilmektedir. Rol belirsizliği ve aşırı iş yükü diğer stres yaratıcılara göre daha gerginliği daha fazla etkilemektedir.



Şekil 4: Ayyagari, Grover ve Purvis'in Teknostres Modeli

Kaynak: Ayyagari, Ramakrishna, Grover, Varun ve Purvis, Russell, "Technostress: Technological Antecedents and Implications", *MIS Quarterly*, Cilt: 35, Sayı: 4, 2011, s. 846.

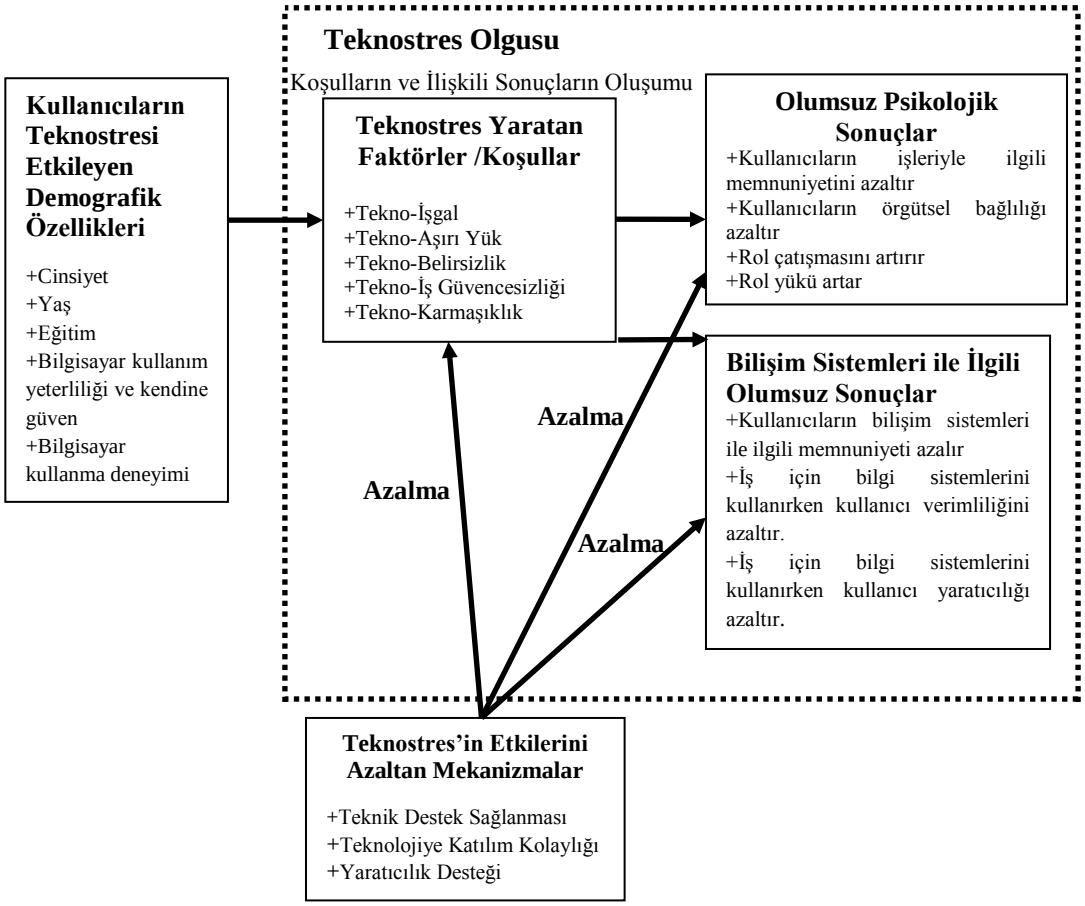
Bilişim tekkonolojileri nedeniyle rol belirsizliğinin ortaya çıkması, bireylerin sürekli kesintiler ve çelişen taleplerin getirdiği yükü yönetmekte zorlandıkları durumları ifade etmektedir. Çalışanlar, sürekli kesintiler ve çelişen talepler nedeniyle odaklanma sorunu yaşamaktadır (Ayyagari, Grover ve Purvis, 2011: 847).

İlgili modelde, teknolojinin kullanılabilirlik özellerinden kullanışlılık, karmaşıklık, güvenilirlik; müdaheleci özelliklerden presenteeism; hareketlilik özelliklerinden değişim hızı, stres yaratıcıları arasında bulunan aşırı iş yükünün belirleyicileri olarak belirtilmektedir. Bilişim teknolojilerinin sağladığı sürekli bağlantı hâlinde olabilme, iş akışını ve üretkenlik beklentilerini arttırarak iş yükünü arttırmaktadır. Bilişim teknolojilerin değişim hızı, çalışanların bu teknolojilerle başa çıkabilmek, algılanan iş yükünü arttırmaktadır. Teknolojinin karmaşıklığı ise aşırı iş yüküyle anlamlı bir artış sağlamadığı belirtilmektedir. Bir başka stres yaratıcısı olan rol belirsizliğinin belirleyicileri presenteeism ve değişim hızı olduğu bulunmuştur. Buna ek olarak presenteeism, iş-aile çatışmasına neden olmaktadır. Stres yaratıcılarından olan mahremiyet ihlali ise teknolojinin presenteeism ve anonimlik özelliklerinden etkilenmektedir. Teknolojinin hızlı değişiminin de stres yaratıcılardan biri olan iş güvencesizliği ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Ayyagari, Grover ve Purvis, 2011: 848).

Modelde, negatif duygulanım ve teknoloji kullanımı kontrol değişkeni olarak belirlenmiştir. Negatif duygulanım, bireyin olumsuz duygu hâllerine ve düşük özsaygı eğiliminde olma durumudur. Negatif duygulanımı yüksek olan bireylerin daha fazla iş stresi ve diğer olumsuz sonuçlardan daha fazla etkileneceği belirtilmektedir. Teknoloji kullanımının sıklığı ve ne kadar zaman harcandığı bireylerin yaşadığı stresi açıklamada bir alternatif oluşturacağı için kontrol değişkeni olarak belirlenmiştir (Ayyagari, Grover ve Purvis, 2011: 842).

1.3.2. Tarafdar, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan'ın Teknostres Modeli

Tarafdar, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan'ın (2011), Şekil 5'teki teknostres modeline göre teknostresin kapsamı, bireyin belirli demografik özelliklerine bağlı olarak değişmektedir.



Şekil 5: Tarafdar, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan Modeli

Kaynak: Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., ve Ragu-Nathan, B. S., "Crossing to The Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress" Communications of the ACM, 2011, Cilt: 54, Sayı: 9, s. 115.

Modelde, beş teknostres yaratıcısı belirlenmiştir. Bunlar; tekno-işgal, tekno-aşırı yük, tekno-belirsizlik, tekno-iş güvencesizliği ve tekno-karmaşıklıktır.

1.3.2.1.Tekno-İşgal

Bilgi iletişim teknolojilerinin, kullanıcıların potansiyel olarak her an ulaşabilme durumlarını yaratmasıyla ortaya çıkan işgal edici etki, çalışanların sürekli olarak "bağlantılı" olma ihtiyacı hissetmesiyle iş ve kişisel hayatın ayrımının belirsizleşmesi durumunu tanımlamaktadır (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan, 2007: 315). Çalışanların olağan iş günleri ve aileyle geçirilmesi gereken saatlerini kapsayan bir süreç içinde bile "bağlı olmamak" rahatsız edici bir durum

hâlini almaktadır. Bireyler, sürekli şekilde bağlantılı kalınması nedeniyle bu teknolojilere karşı bağımlı hissetmektedir. Ayrıca bireyler, özel alanlarına ve zamanlarına izinsiz şekilde bir müdahaleyi de deneyimlemektedir. Bireyler bu nedenle doyumsal yoksunluk ve stres yaşamaktadır (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan, 2011: 116).

1.3.2.2.Tekno-Aşırı Yük

Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanıcıları daha hızlı ve daha uzun süre çalışmak için zorladığı durumlar olarak tanımlanmaktadır (Tarafdar vd., 2007: 315). Mobil bilgi işlem cihazları, sosyal ağ ve işbirlikçi uygulamalar gerçek zamanlı bilgilerin eşzamanlı akışlarının işlenmesini sağlamakta ve bu durum da bilgi bombardımanı, kesintiler ve çoklu görevlerle sonuçlanmaktadır. Bilgi bombardımanı, kullanıcıların etkili ve etkin kullanabileceklerinden daha fazla bilgiye maruz kaldığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Kesintiler, e-posta veya iş akışı ile ilgili metin tabanlı uyarıların kısa sürede kullanıcıya ulaşmasıyla kaygı, gerilim, işten kopma ve dikkat dağınıklığının ortaya çıktığı durumları belirtmektedir. Çoklu görev ise çalışanların aynı anda farklı uygulamalar ve görevler üzerinde daha az zamanda daha fazla çaba gösterdiği ve bu nedenle gerginlik yaşadıkları durumdur (Tarafdar vd., 2011: 116).

1.3.2.3. Tekno-Belirsizlik

Bilgi iletişim teknolojisinin sürekli gelişmesi ve değişmesi nedeniyle çalışanların bu duruma ayak uydurabilmesi için sürekli öğrenme ve eğitim alma zorunluluğunda olmaları çalışanlarda belirsizliğe ve huzursuzluğa neden olmaktadır (Tarafdar vd., 2007: 315). Çalışanlar, başlangıçta yeni uygulamalar ve teknolojileri öğrenme için hevesli olmalarına rağmen sürekli gelen yenilikleri öğrenebilmek için devamlı çalıştıklarından hayal kırıklığı ve kaygı yaşamaktadırlar (Tarafdar vd., 2011: 116).

1.3.2.4.Tekno- İş Güvencesizliği

Çalışanların işlerini onlardan daha fazla bilen diğer insanlara kaybetme korkusu yaşadıkları durumları belirtmektedir (Tarafdar vd., 2007: 315). Teknolojik gelişmeleri yakından takip eden, daha istek ve gayret ile çalışabilecek daha genç

çalışanların olması nedeniyle mevcut çalışanlar işlerini kaybetme korkusu yaşamaktadır.

1.3.2.5. Tekno-Karmaşıklık

Çalışanların yeni uygulamaları anlamak ve öğrenmek için zaman harcamaları ve gayret sarfetmeleri durumunu açıklamaktadır (Tarafdar vd., 2007: 315). En yeni donanım, yazılım ve uygulamaları kullanabilmek için rekabetçi ve satıcı baskıları arttığından, bilişim teknolojileri ile ilgili teknik yetenekler ve terminoloji daha karmaşık hâle gelmiştir. Yeni uygulamaların öğrenilmesi aylar alabilir ve kullanım kılavuzları da anlaşılmaz ve kullanışsız olabilir. Bu nedenle çalışanlar çeşitli uygulamaları, fonksiyonları veya jargonları anlamakta zorluk çekmekte ve bu durum strese neden olmaktadır (Tarafdar vd., 2011: 116).

Tablo 3: Teknostres Yaratıcıları ve Teknostres Durumlarının Değerlendirilmesi

Teknostres Yaratıcıları	Tanım	Technostress Yaratan Koşulların Değerlendirilmesi
Tekno-Aşırı Yük	Çalışanlar, aşırı bilgi yüklenmesi ve bilişim teknolojilerinin getirdiği çoklu görevler ile karşı karşıya kalmaktadır.	Bilişim teknolojisi, çalışanları daha hızlı çalışmaya zorlar
		Bilişim teknolojisi, çalışanların üstesinden gelebileceğinden fazla çalışmaya zorlar.
		Bilişim teknolojisi, çalışanları uzun zamanlı çalışmaya zorlar.
		Çalışanlar, yeni teknolojilere uyum sağlamak için çalışma alışkanlıklarını değiştirmek zorunda kalmaktadır.
		Çalışanlar, teknolojik karmaşıklığın artması nedeniyle daha yüksek iş yüküne maruz kalmaktadır.
Tekno-İşgal	Çalışanlar, bilişim teknolojileri yüzünden asla özgür hissetmezler.	Çalışanların uzun saatler çalışması nedeniyle ailelerine yeterli zamanı ayıramaz.
		Çalışanlar tatilde oldukları sırada dahi iş ile ilgili iletişim kurma zorundadır.
		Çalışanların yeni gelişen teknolojilere hakim olabilmek için tatillerinden feragat etmesi gerekmektedir.
		Çalışanlar, bilişim teknolojilerinin kişisel hayatlarına saldırdığını hissettirmektedir.
Tekno-Karmaşıklık	Çalışanlar bilişim teknolojikerini öğrenme ve kullanmayı göz korkutucu bulmaktadır.	Çalışanlar, işlerini tatmin edici bir şekilde yapabilmek için bilgi sistemleri ile ilgili yeterli bilgi sahibi değildir.
		Çalışanların yeni teknolojileri anlamak ve kullanmak için uzun bir zamana ihtiyacı vardır.
		Çalışanlar teknoloji becerilerini geliştirmek ve çalışmak için yeterli zaman bulamaz.
		Çalışanlar, örgüte katılan yeni çalışanların teknolojik bilgilerinin kendikilerinden daha fazla olduğunu düşünmektedir.
		Çalışanlar, yeni teknolojilerini anlama ve kullanmanın çok fazla karmaşık olduğunu düşünmektedir.
Tekno- İş Güvencesizlik	Çalışanlar, yeni bilişim teknolojileri kaldıkları ve bu teknolojileri daha iyi bilen diğer insanlar karşı karşıya kaldıklarında iş güvencesizliği yaşamaktadır.	Çalışanlar yeni teknolojiler yüzünden iş güvencesizliği yaşamaktadır.
		Çalışanlar, işlerindeki konumunu sürdürebilmesi için teknoloji becerilerini sürekli geliştirmek zorundadır.
		Çalışanlar, iş arkadaşlarının yeni teknolojik becerilerinden dolayı işlerini kaybetme korkusu yaşamaktadır.
		Çalışanlar, işlerini kaybetme korkusu yaşadıklarından teknolojik bilgilerini iş arkadaşıyla paylaşmaz.
		Çalışanlar işten çıkarılma korkusu yaşamalarından dolayı iş arkadaşları arasında daha az bilgi paylaşımı olduğunu hissetmektedir.
Tekno-Belirsizlik	Çalışanlar sürekli geliştirmeler ve beraberindeki yazılım ve donanım değişiklikleri karşısında rahatsızlık hissederler.	Çalışanların organizasyonda kullandıkları teknolojilerde her zaman yeni gelişmeler yaşanmaktadır.
		Organizasyondaki bilgisayar yazılımlarında sürekli değişiklikler vardır.
		Organizasyondaki bilgisayar donanımında sürekli değişiklikler vardır.
		Organizasyondaki bilgisayar ağlarında sık güncellemeler vardır.

Kaynakça: Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., ve Ragu-Nathan, B. S., "Crossing to The Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress" *Communications of The* ACM, Cilt: 54, Sayı: 9, 2011, s. 117.

Tablo 3'te, teknostres yaratıcıları ve teknostresi tetikleyen durumlar değerlendirilmiştir. Shu, Tu ve Wang (2011) ise teknostres yaratıcıları ile bilgisayar öz yeterliliğinin negatif, teknolojiye bağımlı çalışmanın ise pozitif ilişkili olduğunu belirtmektedirler.

1.4. Teknostresi Etkileyen Faktörler

Teknostres literatüründe, birtakım sosyo-demografik özelliklerin teknostres üzerine etkileri araştırılmıştır. Bu çalışmalara göre yaş, cinsiyet, kişilik özellikleri, eğitim durumu, bilgisayar kullanımındaki deneyim, kültürel özellikler, iş çevresi gibi sosyo-demografik özellikler teknostres üzerinde etki yaratmaktadır. Tu ve Wang (2005), 12 firmanın çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada, 26 yaşından daha küçük, 26-35 ve 36-55 yaş olarak ayırdıkları yaş gruplarından; 35 ve daha yaşlı çalışanların diğer yaş grubunda bulunan çalışanlara göre özellikle tekno-karmaşıklık ve tekno-aşırı yük yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Tarafdar vd. (2011) ise yaşlı çalışanların, gençlere göre daha fazla tecrübeye sahip olmaları nedeniyle işlerinde kulladıkları teknolojilere daha hakim olduklarını ve buna bağlı olarak yaşlı çalışanların teknostres seviyelerinin daha düşük olduğunu belirtmişlerdir.

Erkeklerin bilişim teknolojilerini daha fazla kullanması ve daha fazla ilgili olmasına bağlı olarak teknostres yaratan durumlara kadınlara göre daha fazla maruz kamları, erkeklerin kadınlara göre daha fazla teknostres yaşamasına neden olmaktadır (Tarafdar vd., 2011: 113). Ayrıca; Riedl, Kindermann, Auinger ve Javor (2012), fizyolojik reaksiyonları ölçen bir deri iletkenliği testini kullanarak yaptıkları çalışmada, zamanın dar olduğu durumlarda, teknolojik arızalarla karşı karşıya kalan erkeklerin, kadınlardan daha başarılı olduğunu belirtmişlerdir. Cinsiyet farkının teknostres üzerinde herhangi bir etkisi olmadığını gösteren çalışmalar olmasına rağmen aksini belirten çalışmalar da bulunmaktadır (Sharma ve Gill, 2015; Damla, 2017; Wang vd., 2008). Çalışmalarda ortaya çıkan bu durum ise kültürel farklılıklarla açıklanabilir. Türkiye'de olduğu gibi kadınların iş olanaklarının ve ekonomik bağımsızlıklarının sınırlı olduğu ve kısıtlamalar ile karşılaştıkları kültürlerde, kadınların bilişim teknolojisi kullanımı sonucunda ortaya çıkan teknostres düzeyleri erkeklerden daha fazladır (Çoklar ve Şahin, 2011: 178-179).

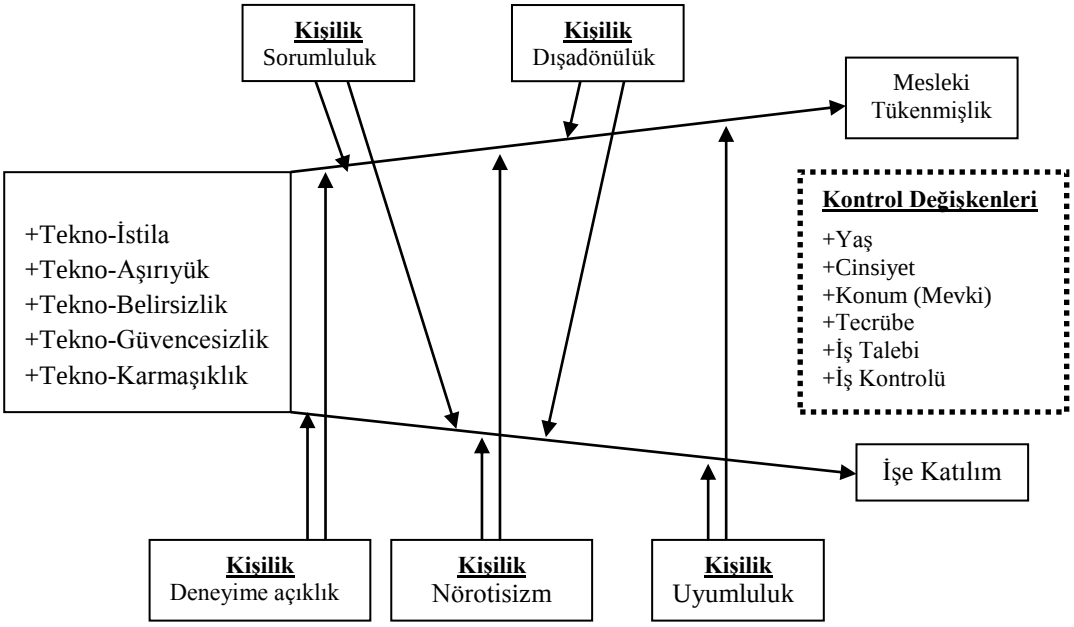
Eğitim düzeyi yüksek çalışanların daha fazla bilgisayar kullanmalarıyla edindikleri tecrübe nedeniyle daha az teknostres yaşadıkları öne sürülmüştür (Tarafdar vd., 2011: 120). Bir başka araştırmada ise eğitimin teknostres üzerine istatistiksel olarak önemli bir etkisi olmadığı belirtilmektedir (Shu, Tu ve Wang, 2011: 933).

Hung, Chen ve Lin (2015), proaktif kişilik özelliklerinden olan değiştirebilme ve üstesinden gelebilmenin, teknostres yaratıcılarına olan etkisini araştırdıkları çalışmada, proaktif kişilik özelliklerinin, sürekli iletişim hâlinde olmanın olumsuz etkilerini azalttığını fakat tekno-aşırı yükün proaktif kişilik özelliklerinden olumlu veya olumsuz şekilde etkilenmediğini belirtmişlerdir.

Merkezileşme veya inovasyonun düşük olduğu iş çevresinin teknostres seviyesinin azalmasına neden olmaktadır. Bunun aksine merkezileşmesi veya inovasyonu yüksek olan olan iş çevreleri ise yüksek düzeyde teknostrese yol açmaktadır (Wang, Shu ve Tu, 2008: 3009).

Srivastava, Chandra ve Shirsh (2015), Şekil 6'da gösterilen modeldeki beş faktör kişilik özelliklerinin, teknostres yaratıcıları ile mesleki tükenmişlik ve işe katılıma yaptığı etkileri araştırdıkları çalışmada, deneyime açıklık özelliğinin, teknostres yaratıcıları ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi anlamlı derecede etkilememesine rağmen işe katılımı olumlu yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Deneyime açıklık özelliği ise yeni ve farklı şeyleri denemeye istekli bireyleri tanımlamaktadır. Bu bireyler, aktif olarak yeni ve farklı deneyimler ve değerlerin arayışındadır. Nörotizm özelliğinin teknostres yaratıcıları ile mesleki tükenmişlik arasında herhangi bir etkiye sahip değilken işe katılım arasındaki ilişkiyi olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir. Nörotisizm özelliği de kaygılı, içine kapanık, paranoit, negatif duygulanıma yatkın ve işle ilgili uyarıcılara negatif tepkiler veren bireyleri tanımlamaktadır. Uyumluluk özelliğinin, teknostres yaratıcıları ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi olumlu şekilde etkilediği fakat işe katılıma etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Uyumluluk özelliği ise kibar, anlayışlı, sempatik, yardımsever ve işbirliği yapmak isteyen bireyleri tanımlamaktadır. Sorumluluk özelliğinin ne mesleki tükenmişlik ne de iş katılıma bir etkisi bulunmamaktadır. Sorumluluk sahibi bireylerin, performansını geliştirmek için kendi kendine motive olması nedeniyle örgütteki teknolojik değişimlerin çalışanda mesleki tükenmişliğe neden olmayacağı belirtilmiştir. Son olarak, dışa dönüklük özelliği, teknostres yaratıcıları ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi olumsuz şekilde etkilemekte fakat işe katılım ile olan ilişkiyi anlamlı şekilde etkilememektedir. Dışa dönüklük

özelliği ise sosyal, aktif, cana yakın ve sıcak insan ilişkilerine önem veren kişileri tanımlamaktadır.



Şekil 6: Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Teknostres Yaratıcıları ve İş ile İlgili Sonuçlarına Etkisi

Kaynak: Srivastava, Shirish C., Chandra, Shalini ve Shirish, Anuragini, "Technostress Creators and Job Outcomes: Theorising The Moderating Influence of Personality Traits", Information Systems Journal, Cilt: 25, Sayı: 4, 2015, s. 366.

Krishan (2017), 322 çalışan üzerinde, teknostres yaratıcılarını beş faktör kişilik özellikleri ve Hofstede'nin kültürel boyutları çerçevesinde incelediği çalışmasında, uyumluluk, nörotisizm ve deneyime açıklık özellikleri ile maskülen ve güç mesafesi kültürel değerlerinin benimsenmesi teknostres yaratıcılarının belirleyicisi olduğunu belirtmektedir. Uyumluluk, sorumluluk ve dışadönüklük ile teknostres yaratıcıları arasındaki ilişkiler ise uzun vadeli oryantasyona sahip toplumlarda görülmektedir.

1.5. Teknostresin Sonuçları

İş gereksinimlerinin bireyin kapasitesini işin zorluk seviyesi ve miktarı bakımından aştığı durumlarda aşırı rol yükü ortaya çıkmaktadır (Tarafdar vd., 2007: 307). Teknostres yaratıcılarının oluştuğu koşullarda ise aşırı rol yükü algısı artmaktadır. Örneğin, bilgi sistemlerini anlamak ve kullanabilmek için daha fazla

çabanın gerekmesi, tekno-karmaşıklığı; teknolojik değişimlere bağlı olarak kullanıcıların sürekli çaba sarfetmesi, tekno-belirsizliği; çalışanların az zamanda çok bilgi işlemeye zorlanması, tekno-aşırı iş yükü ortaya çıkarması nedeniyle aşırı rol yükü ortaya çıkmaktadır (Tarafdar vd., 2011: 117). Tekno-aşırı yük, aşırı rol yüküne benzer şekilde, stres yaratan durumun bir sonucu olarak birey üzerinde değişen veya artan talepleri içermektedir (Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan ve Tu, 2008: 430).

Bireysel deneyimlerde rol çatışması, bireyin rol gereksinimlerinin çelişkili ya da uyumsuz olduğu zamanlarda ortaya çıkmaktadır. Bu durum, rolün gerektirdiklerinin yerine getirilmesini de zorlaştırmaktadır (Tarafdar vd., 2007: 307). Teknostres yaratan durumlar rol çatışması ile ortaya çıkan çelişkileri şiddetlendirmektedir. Örneğin stres yaratıcılarından olan tekno-işgal, uzun saatler boyunca çalışmak zorunda kalan çalışanın, ev ve iş rolleri arasında çatışma yaratmaktadır. Sürekli değişen bilgi sistemlerinin iş akışlarında uyumsuzluklara yol açması ise tekno-belirsizliğe neden olmaktadır. Çalışanların işlerinde kullandıkları sistemlere gelen yeniliklere uyum sağlamak için zorlanması da tekno- iş güvencesizliğe yol açabilmektedir. Teknostress ile rol çatışması ve rol yükünün, performansı olumsuz etkilediği görülmektedir (Tarafdar vd., 2011: 117).

Teknostres yaratıcıları, iş tatminini azaltmaktadır (Tarafdar vd., 2008: 429). Bilişim teknolojilerinin karmaşıklığı, sık sık değişmesi, sürekli öğrenme ihtiyacı ve teknik problemlerin bulunması iş tatminini azaltmaktadır (Tu, Tarafdar, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan, 2008: 3). Khan, Rehman ve Rehman'nın (2013), teknostres ve iş tatmininin ilişkisini inceledikleri araştırmada, Pakistanlı kütüphanecilerde, teknostres arttığında iş tatmininin azaldığı gösterilmiştir.

İşlerinde bilgi sistemlerini kullanan çalışanların teknostres ile karşı karşıya kalmalarıyla yaratıcılıklarının azaldığı görülmektedir. Örneğin, tekno-aşırı yük, aceleyle ve yetenek gerektirmeksizin bilgi işlemeye yol açmakta ve bilgi sistemlerini kullanarak yaratıcı ve yenilikçi iş yapmak için yeterli zamanı tanımamaktadır. Tekno-karmaşıklık, kullanıcıların sürekli öğrenme çabası göstermesini gerektirmektedir. Ancak çalışanlardaki isteksizlik ve yetersizlik de bilgi sistemleriyle alakalı görevlerde yenilik yapmayı engellemektedir (Tarafdar vd., 2011: 118). Mak,

Sockel, Bucholz ve Webb (2010), bilişim teknolojilerini kullanan çalışanlar ile yaptığı araştırmada; teknostresin, çalışanların yaratıcılık potansiyelini ve örgütsel katılımı azalttığı sonucuna varılmıştır.

İşlerinde bilişim sistemlerini kullanan ve teknostres yaşayan çalışanların verimlilikleri azalmaktadır (Tarafdar, Tu ve Ragu-Nathan, 2010: 304). Tekno-karmaşıklık, çalışanların sürekli değişen uygulamalar hakkında bilgilerinin güncel kalmaya zorlamakta, hata yapma ihtimalini arttırmakta ve çalışanların zaman kaybetmesine yol açmaktadır. Bilişim sistemleri kullanılarak yapılan işler, bilişim sistemlerinde yaşanabilecek herhangi bir sorunun düzeltilmesi veya teknik destek gerektiğinde durulması gerektiğinden tekno-belirsizlik yaşanmaktadır. Tekno-aşırı yük, çalışanların gereksiz bilgi akışına maruz bırakmakta ve iş ile ilgili görevlere ayırabilecekleri zamanı azaltmaktadır (Tarafdar vd., 2011: 118). Hung, Chang ve Lin (2011), her zaman ve her yerde olan teknostres algısı üzerine odaklandıkları çalışmada, cep telefonu teknolojisini kullanan çalışanlarda verimliliğin azaldığı belirtilmiştir.

Teknostres yaşayan çalışanlar, bilişim sistemlerini kullanmaktan memnun değildir. Son kullanıcı memnuniyeti, kişinin çalıştığı iş süreçlerinde bilgisayar tabanlı sistemlerin kullanımına yönelik tutumu ve algısıdır. Bilgisayar kullanımında sorun yaşamayan çalışanlar, bilişim teknolojilerinden memnun olmaktadır. Bunun aksine teknostres yaratıcıları, bilişim teknolojilerini kullanarak çalışanlarda sistemlere karşı memnuniyetsizlik yaşamalarına neden olmaktadır (Tu vd., 2008: 3). Örneğin, tekno-aşırı yük, çalışanların yararlı bilgileri belirlemesini zorlaştırmaktadır. Tekno-işgal, çalışanın mahremiyetini engellemektedir. Tekno-karmaşıklık, karşı konulamaz ve göz korkutucu olabilmektedir. Tekno-belirsizlik, sistem çökmeleri ve veri kaybı anlamına gelmektedir. Tüm bu durumlar iş yerinde kullanılan sistem ve uygulamalardan memnuniyetsizliğe neden olmaktadır. Çalışanların memnuniyeti, bilişim sistemleri başarısına yol açtığından, teknostres bilişim sistemlerinin başarısını azaltmaktadır (Tarafdar vd., 2011: 118).

Teknostres yaratıcı durumlar, çalışanların örgütsel hedef ve değerlerine bağlılıklarını azaltmaktadır. İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki

(Ragu-Nathan vd., 2008: 424) olduğundan, iş tatminsizliği ve örgütsel bağlılığın olmaması, çalışanın çalışmasını azaltmakta ve firma için önemli maliyetlere neden olmaktadır (Tarafdar vd., 2011: 118). Ahmad, Amin ve İsmail (2012), Malezyalı kütüphaneciler üzerine yaptıkları çalışmada, örgütsel bağlılığın hiçbir teknostres yaratıcısı ile ters ilişkili olmadığı sonucuna varmıştır. Ayrıca, tekno-belirsizlik ve tekno-aşırı yükün, örgütsel bağlılık ile pozitif ilişkili olduğu belirtilmektedir. Mak vd. (2010), bilişim teknolojisiyle çalışanların üzerinde yaptığı çalışmada, iş stresinin düşük olması ile örgütsel bağlılığın yüksek olacağı hipotezi reddilmiştir.

Salanova, Llorens ve Cifre (2013), tekno-gerginlik ve tekno-bağımlılığı psikolojik açıdan inceledikleri çalışmada; teknostrese maruz kalan çalışanların, kaygı, bitkinlik, şüphecilik ve verimsizlik yaşadıklarını belirtmektedirler.

Artnetz ve Wilhom (1997); teknostresi, psikofizyolojik bir açıdan ele aldıkları çalışmada, hem strese duyarlı hormonların daha yüksek seviyelerde salgılanması hem de zayıf konsantrasyon, sinirlilik, zayıf hafıza gibi bilişsel sorunlara neden olduğunu belirtmişlerdir. Riedl (2012), insan-bilgisayar etkileşimi, tıp, biyolojik psikoloji ve ergonomi gibi çeşitli disiplinlerde yayınlanan biyolojik yaklaşımlara dayanan teknostres çalışmalarını incelediği araştırmasında, bilişim teknolojileriyle insan arasındaki etkileşimin, kardiyovasküler sistemin aktivitesindeki veya adrenalin ve kortizol gibi yüksek stres hormonlarının seviyelerinin artışı gibi önemli negatif biyolojik etkilerin ortaya çıktığını belirtmektedir. Örneğin; bilişim sistemlerinde ortaya çıkan bir arıza, çalışanlarda aşırı stres yaratarak kortizol hormonunun seviyesini yükselmesine neden olmakta ve bu nedenle kronik hipertansiyon, koroner kalp hastalığı ya da bağışıklık sisteminin baskılanması gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Pucci, Cristina, Antonaci, Costa, Imbriani ve Taino (2015), işe gelmemenin ve en yaygın stres belirtilerinden biri olan baş ağrısı ile teknostres arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmektedirler.

Srivastava, Chandra ve Shirish (2015), teknoloji kaynaklı stresin olumlu ve olumsuz olarak ayrıldıkları çalışmada, teknostres yaratıcılarının neden olabileceği mesleki tükenmişlik gibi olumsuz sonuçların yanı sıra işe katılım gibi olumlu sonuçlara da neden olduğunu belirtmişlerdir. Tu, Wang ve Shu (2005), Çinli

çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışmada, tekno-aşırı yükün üretkenliğe olumlu bir etkisi olduğunu belirtmişlerdir. Hung, Chen ve Lin (2015), cep telefonu kullanıcıları üzerinde yaptıkları çalışmada ise teknostres yaratıcılarından biri olan tekno-aşırı yükün iş performansını arttırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

İKİNCİ BÖLÜM
İŞ GÜVENCESİZLİĞİ

Bu bölümde, iş güvencesizliği tanımı, unsurları, çeşitleri, modelleri ve sonuçları incelenmiştir.

2.1. İş Güvencesizliği Tanımı

İş güvencesizliği iktisadi, hukuki veya psikolojik olarak farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Hukuki açıdan iş güvencesizliği, hizmet akdinin feshi konusunda işçi aleyhinde oluşabilecek durumları içermektedir. İş güvencesini sağlamak için ise ülkemizde 15 Ağustos 2002'de Resmi Gazete'de yayınlanan ve 15 Mart 2003'te yürürlüğe giren 4773 sayılı İş Kanunu ile hizmet akdini feshetmek isteyen işverenden makul fesih sebepleri beklenmektedir. Kanunun 13. maddesinin A fıkrası şu şekildedir; "on veya daha fazla işçi çalıştıran işyerlerinde en az altı aylık kıdemi olan ve işletmenin bütününü sevk ve idare eden işveren vekili niteliğinde olmayan bir işçinin belirsiz süreli hizmet akdini fesheden işveren, işçinin yeterliliğinden veya davranışlarından ya da işletmenin, işyerinin veya işin gereklerinden kaynaklanan geçerli bir sebebe dayanmak zorundadır" (Aktay, 2003: 5). 158 sayılı ILO Sözleşmesi'nin 2. maddesinde de yeterli güvencelerin sağlanması gerektiğinden bahsedilmektedir. Fakat aynı maddede, ülkedeki yetkili makam ve kuruluşların bu sözleşmenin dışına çıkılabileceği de belirtilmektedir (ILO, 2015). Bu nedenle çalışan sayısı ondan az olan bir işletmede çalışanlar ve belirsiz süreli hizmet akdi altı aydan az sürmüş olan çalışanlar bu haklardan yararlanamamaktadır.

İktisatçılar, iş güvencesizliği veya iktisadi çalışmalarda kullanılan iş istikrarını ölçerken görev süresi ortalaması ya da medyan kullanmış daha sonra uzun vadeli istihdam, çalışanın mevcut işyerinde on seneden fazla çalışması gibi kriterleri kullanmışlardır (Doogan, 2005: 67). İktisadi çalışmalarda iş istikrarını ölçmek için işveren ile çalışma süresi, iş değişim süresi ve iş muhafaza oranları da kullanılmaktadır. Fakat bu oranlar iş istikrarını ölçerken öznel (algılanan) iş güvencesizliğini ölçememektedir. İş güvencesizliği, öznel (algılanan) ve nesnel

(objektif) olarak ayrılmaktadır. Ekonomik kriz nedeniyle işten çıkarmaların artması, iş piyasasının daralması, mevsimsel ya da kısmi süreli çalışma, sigortasız çalışma gibi durumlar nesnel iş güvencesizliğini arttırmaktadır (Sümer, Solak ve Harma, 2013: 59). Öznel (algılanan) iş güvencesizliği ise çalışanların işten çıkarılma korkularından ve işlerinin sürekliliğine olan güvencesizlikten doğan kaygıları barındıran psikolojik bir durumdur (Klandermans ve Van Vuuren, 1999: 147). Bir başka deyişle öznel iş güvencesizliği, iş kaybının algılanan tehdidine ve bu tehdit ile ilişkili ortaya çıkan kaygılar olarak tanımlanmaktadır (Piccoli, De Witte ve Reisel, 2017: 70).

2.2. İş Güvencesizliğinin Unsurları

İş güvencesizliğinin üç temel unsuru vardır. Bunlar; belirsizlik, algılanan tehdit ve işsizlik kaygısıdır (Çakır, 2007: 120).

2.2.1. Belirsizlik

Çalışanlar, belirsiz bir durum karşısında nasıl bir tepki ya da ne yönde karar verebileceklerini bilmezler. Bu süreçte çalışanın kontrol yeteneği azalmakta, çaresizlik, stres ve gelecek korkusu artmaktadır (Çakır, 2007: 120). Algılanan belirsizliğin üç türü bulunmaktadır. Algılanan belirsizliğin ilk türü olan durum belirsizliğinde (algılanan çevresel belirsizlik), firma yöneticilerinin çevresel belirsizlikler karşısında nasıl davranacağının belirsizliği söz konusudur. Yöneticiler, tedarikçiler, rakipler, hükümet, tüketiciler ve hükümet gibi örgütsel belirsizlikler ya da sosyokültürel eğilimler, demografik değişiklikler ve teknolojideki önemli yenilikler gibi dış çevresel değişiklikler karşısında belirsizlikler yaşayabilirler. Ayrıca çevresel unsurlar arasındaki etkileşimin doğuracağı sonuçların eksik bir şekilde bilinmesi de durum belirsizliğine neden olmaktadır. Bir yöneticinin deregülasyon karşısında, rakiplerin sergileyeceği muhtemel davranışlar hakkında belirsizliğe düşmesi, bu tür belirsizliğe örnek olarak verilebilir (Milliken, 1987: 136). Algılanan çevresel belirsizliğin ikinci türü ise etki belirsizliğidir. Etki belirsizliği, bireyin çevresel olayların ya da değişikliklerin örgütü nasıl etkileyeceğini görebilme yeteneğinin yetersizliği olarak tanımlanmaktadır. Etki belirsizliği, bir olayın veya çevresel değişikliğin örgüte bir etki yaratıp yaratmayacağındaki veya örgütün

etkilenirse nasıl etkileneceği, etkilenme şiddeti ve zamanlamasını görebilme yetersizliğini de içermektedir. Algılanan çevresel belirsizliğin üçüncü türü ise tepki belirsizliğidir. Tepki belirsizliği, örgüt için uygun tepkilerin bilinmesindeki yetersizlik ve ortaya çıkabilecek sonuçları tam olarak kestirememe durumu olarak tanımlanmaktadır. Yöneticiler hemen tepki verilmesi gereken çevresel tehditlere karşı birçok strateji arasından uygun stratejileri seçerken ya da yeni bir çözüm hazırlarken tepki belirsizliği yaşayabilmektedir (Milliken, 1987: 138).

2.2.2. Algılanan Tehdit

Bireyler, örgütün iç ve dış çevre unsurlarını öznel şekilde yorumladıklarında algılanan iş güvencesizliği ortaya çıkmaktadır (Çakır, 2007: 121). Algılanan iş güvencesizliği iş kaybı ya da işsizlik gibi gözle görülebilir bir durum değildir fakat kesin bir yanıtı veya kurumsal dayanağı olmayan içsel bir deneyimdir (Burgard, Brand ve House, 2009: 778).

İş niteliğinin düşmesi, iş güvencesizliğinin artmasına neden olmaktadır. İşin niteliği değiştiğinde ise çalışanlar için işin süreklilik durumu da değişmektedir. İş yükümlüklerinin değişmesi, farklı bir bölüme transfer, statü kaybı, özerkliğin azalması, firmadaki kariyer olanaklarının sınırlılığı, çalışma gruplarının taşınması ya da değiştirilmesi gibi durumlarla karşı karşıya kalan çalışan, işin nitelik kaybına uğradığını düşünerek, bu durumun işten çıkartılmaya kadar gideceğini düşünmektedir (Holm ve Hovland, 1999: 157).

2.2.3. İşsizlik Kaygısı

İş kaybı öncesinde meydana gelen işsizlik kaygısı, iş güvencesizliğinin en ağır geçen dönemi olarak kabul edilmektedir. Çalışan, işsiz kalmasından sonra bu durumla başa çıkma konusunda güçsüz olduğunu düşünüyorsa iş güvencesizliğini çok daha ağır geçirmektedir (Çakır, 2007: 122). Güçsüzlük, yasal olarak güvencesizliği içerebileceği gibi bireysel özelliklerden de kaynaklanabilir. Kontrol odağı, bireylerin yaşadığı olayların sonuçlarını kontrol edebilmeleri hakkında algıladıkları durumdur. İç kontrol odağına sahip bireyler olaylar üzerinde denetim sahibi olduğunu düşünen ve bireysel özellikleri sonucunda olayların şekillendiğini düşünmektedir. Dış kontrol odağı olan kişiler, yaşanan olayları ya şans, kader veya

güç sahibi kişilere dayandırmakta ya da kısaca olayların sonucunun bilinemeyeceğine inanmaktadır (Rotter, 1990: 489). Dış kontrol odağının kontrol eksikliğine yol açmasıyla iş güvencesizliği arasında ise pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Ashford, Lee ve Bobko, 1989: 817).

2.3.İş Güvencesizliği Çeşitleri

Henüz 1965'te, yazarlar ve araştırmacılar iş güvencesizliğini, değişen iş dünyasında dikkate alınması gereken bir olgu olarak ele almışlardır. İş güvencesizliği, genel ve çok boyutlu olarak iki farklı yaklaşım ile incelenmiştir. Genel yaklaşıma göre iş güvencesizliği, bireyin işinin geleceği hakkında duyduğu endişeyi karşılamaktadır. Bu yaklaşıma göre iş güvencesizliği, siyasi değişim, kurumların yeniden örgütlenmesi ya da birleşmesi gibi değişim ve krizler bağlamında incelenmektedir. Başka bir deyişle, iş güvencesizliğinin genellikle işsiz kalmanın bir önceki evresi olduğu düşünülmektedir (Wyk ve Pienaar, 2008: 52-53). Bu yaklaşımın aksine Greenhalgh ve Rosenblatt (1984) ise iş güvencesizliğinin sadece işini kaybetme endişesi olmasının yanı sıra kariyer fırsatlarının veya iş koşullarının bozulması gibi değerli iş özelliklerinin kaybının da iş güvencesizliği kapsamında çok boyutlu bir yaklaşım ile incelenmesi gerektiğini savunmuşlardır. Sonraki akademik çalışmalarda ise genellikle çok boyutlu yaklaşıma göre farklı iş güvencesizliği tanımları yapılmıştır.

2.3.1.Öznel ve Nesnel İş Güvencesizliği

Mauno, Kinnunen, Mäkikangas ve Nätti (2005), iş güvensizliğini, bireyin nesnel koşullardan dolayı işini kaybetme ihtimalini öznel olarak değerlendirmesi olarak tanımlamaktadırlar. Ayrıca iş güvencesizliğinin, bireyin çalışma ortamındaki belirsizliklerin doğrudan değerlendirmesine dayanan öznel bir olgu olduğu ve bu nedenle diğer bireylerin de aynı nesnel duruma maruz kalsalar bile iş güvencesizliği algısının bireyler arasında farklılık göstereceği belirtilmektedir (Hellgren, Sverke ve Isaksson, 1999: 182). Ekonomik kriz nedeniyle işten çıkarmaların artması, iş piyasasının daralması, mevsimsel ya da kısmi süreli çalışma, sigortasız çalışma gibi durumlar nesnel iş güvencesizliğini arttıran durumlar olarak görülmektedir (Sümer, Solak ve Harma, 2013: 59). Ayrıca, iş gücü piyasası özellikleri, örgütsel değişim, iş

sözleşmesi ve örgütün belirsiz geleceği gibi durumlar nesnel iş güvencesizliğinin belirleyicisi olarak görülmektedir (Sverke ve Hellgren, 2002: 37). Greenhalg ve Rosenbaltt (1984) ise öznel iş güvencesizliğinin kontrol odağı, muhafazakârlık, işe uyumluluk, atfetme eğilimleri, güvenlik ihtiyacı gibi bireysel farklılardan etkilendiğini belirtmişlerdir.

Bazı araştırmalarda ise bireyin öznel iş güvencesizliği algılamaları göz ardı edilerek geçici istihdam gibi nesnel iş güvencesizliği unsuru ile iş güvencesizliğinin belirlenmesi gerektiği belirtilmektedir. Bunun aksine, Büssing'in (1999) iki farklı fabrikada yaptığı çalışmasının sonucuna göre kapanma tehlikesi gibi nesnel bir tehdit altında olan fabrikadaki işçilerin öznel iş güvencesizliği seviyeleri, nesnel bir tehdit yaşamayan diğer fabrikadaki işçilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç da göstermektedir ki nesnel iş güvencesizliği unsurları bireyin öznel iş güvencesizliği algısını etkilemektedir (Seçer, 2007: 172).

De Witte ve Naswall (2003) Belçika, Hollanda, İtalya ve İsveç'te yaptıkları çalışmada, geçici istihdamın (nesnel iş güvencesizliği) ve iş güvencesizliği algısının (öznel iş güvencesizliğ) çalışanların örgütsel bağlılığına ve iş tatminine etkisini incelemişlerdir. Çalışmada, iki farklı iş güvencesizliği türünün sonuçlarının karşılaştırılmasının yanı sıra birbirleri arasındaki ilişkiler ve etkileşimler de araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçlarından biri nesnel iş güvencesizliği durumu olan geçici istihdamın öznel iş güvencesizliği ile ilgili olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle iş güvencesizliği, tek boyutlu bir şekilde ölçülmesinden ziyade çok boyutlu olarak ölçülmesinin daha doğru sonuçlar sağlayacağı anlaşılmaktadır.

2.3.2.Bilişsel ve Duygusal İş Güvencesizliği

Çok boyutlu iş güvencesizliği yaklaşımına göre bilişsel ve duygusal iş güvencesizliği ayrımı da literatürde yer almaktadır. İş güvencesizliğinin bilişsel tipi, bireyin işini kaybetme ihtimali ile ilgiliyken duygusal tip ise iş güvencesizliği ile ilgili duygu, düşünce ve endişeyi içermektedir. İş güvensizliği algıları, gelecekteki durumun bilişsel bir değerlendirmesiyle başlar ve bu da potansiyel iş veya iş özelliklerinin kaybına bağlı olan duygulara neden olmaktadır (Wyk ve Pienaar, 2008: 54). Borg ve Elizur'un (1992) elektronik endüstrisinde bulunan çok uluslu 12 şirkete

toplam 8.483 çalışan ile yaptığı araştırmada da bilişsel iş güvensizliği (iş kaybı olasılığı) ve duygusal iş güvensizliği (iş kaybı korkusu) ayrımını temel alarak iş güvencesizliğini ölçmüştür.

2.3.3.Nitel ve Nicel İş Güvencesizliği

Greenhalgh ve Rosenblatt (1984), sadece yakın zamanda olabilecek iş kaybı korkusunun değil ayrıca kariyer fırsatlarının veya iş koşullarının bozulması gibi değerli iş özelliklerinin kaybının da göz önüne alınması gerektiğini belirtmişlerdir. Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) ise bu yaklaşımı göz önüne alarak, mevcut işin gelecekteki varlığına dair endişeleri nicel iş güvencesizliği; çalışma koşullarındaki bozulma, kariyer fırsatlarının eksikliği ve maaş artışının yeterli düzeyde olmaması gibi iş özellikleri ile ilgili algılanan tehditleri ise nitel iş güvencesizliği olarak tanımlamışlardır. Ayrıca Hellgren vd. (1999), nitel ve nicel iş güvencesizliği ölçeğini de geliştirmişlerdir.

Nicel iş güvencesizliği genel olarak genel iş güvencesizliği yaklaşımına benzerlik göstermektedir. Nitel iş güvencesizliği ise çalışma koşullarının bozulması, mevkinin düşürülmesi, kariyer fırsatlarının eksikliği, maaş artışının azlığı, çalışan-örgüt uyumu sorunları gibi gelecekte ortaya çıkabilecek iş niteliklerinin kaybına yönelik algılarla ilgili olduğu belirtilmektedir (Sverke ve Hellgren, 2002: 30).

2.4. İş Güvencesizliği Modelleri

İş güvencesizliğini daha iyi açıklamak için belirleyici etkenler, aracı değişkenler, iş güvencesizliğine karşı verilen tepkiler ve bunların birbirleri arasındaki etkileşimleri barındıran beş iş güvencesizliği modeline değinilmiştir.

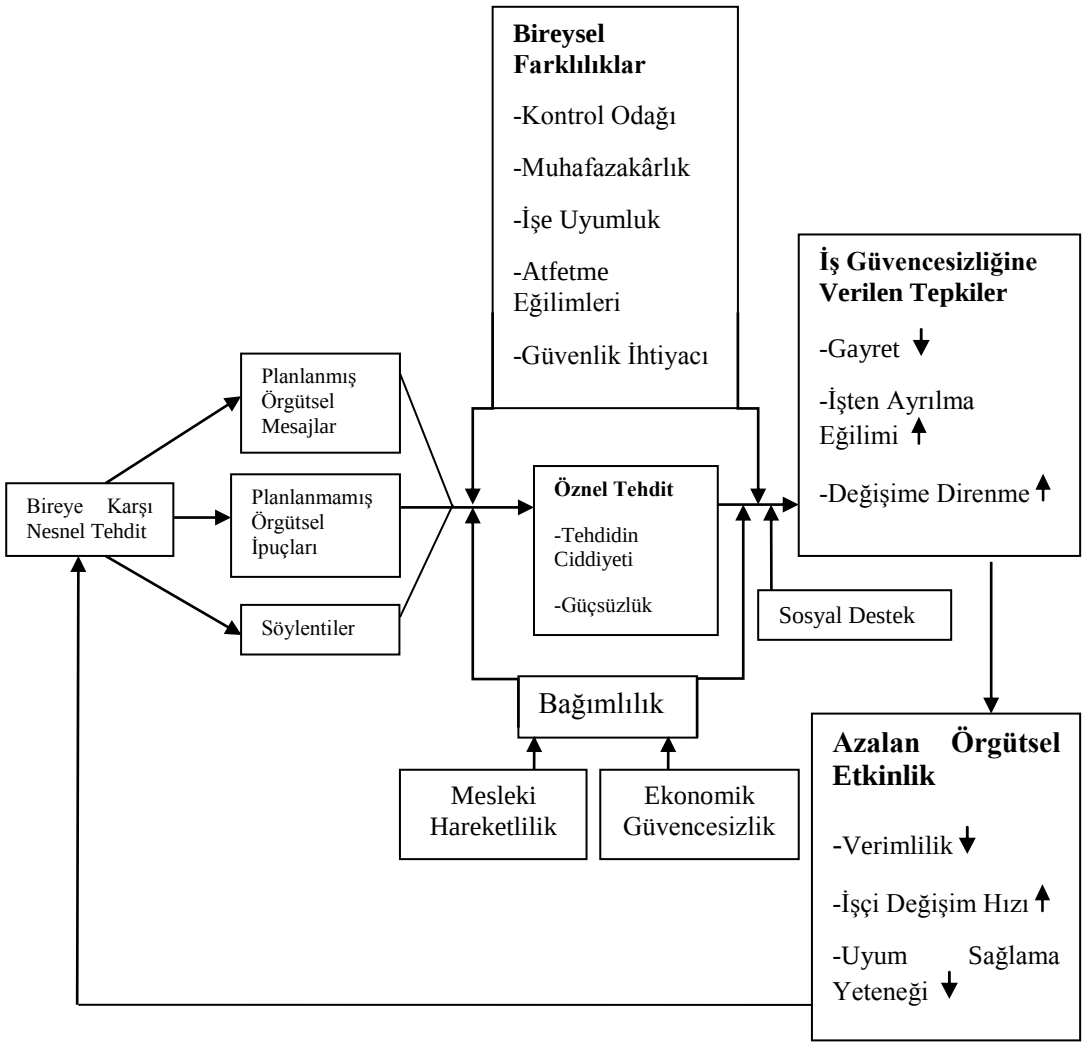
2.4.1. Greenhalg ve Rosenbaltt Modeli

Greenhalg ve Rosenbaltt, iş güvencesizliği ile ilgili mevcut bilgileri, eksik noktaları özetleyen ve iş güvencesizliğinin doğasını, nedenlerini ve sonuçlarını anlamak için gerekli olan birçok araştırmayı özetleyen bir model geliştirmişlerdir. Bu modelde iş güvencesizliği, tehdit altında olan işin, istenilen sürekliliği sağlamasına yönelik güçsüzlük algısı olarak tanımlanmaktadır (Greenhalg ve Rosenbaltt, 1984: 438).

Greenhalg ve Rosenbaltt, iş güvencesizliği literatüründeki çeşitliliği bağdaştırmaya ve bütünleştirmeye çalışmışlardır. Şekil 7'de yer alan modelde, bireyin çalışma ortamına özgü şekilde deneyimlenmiş ya da çevresel baskılar sonucunda oluşmuş iş güvencesizliğine odaklanılmıştır. Güvenlik gereksinimi, bireyin tehdit algısı ve bunlara karşı verdikleri tepkilerin bireysel farklılıklardan açıkça etkilendiği belirtilmiştir. Öznel tehdit, nesnel tehditlerin bireyin algılama süreçlerinden geçerek oluşmaktadır (Greenhalg ve Rosenbaltt, 1984: 440).

Çalışanlar üç temel veri kaynağına sahiptir ve bunların her biri yorum gerektirmektedir. İlk kaynak, planlanmış örgütsel mesajlardır. Çalışanların algılarını örgütsel çıkarlara hizmet edecek şekilde şekillendirmek için tasarlanmıştır. İkinci kaynak, şirket yönetiminden bağımsız şekilde oluşan planlanmamış örgütsel ipuçlarıdır. Örneğin; çalışanlar, işletmenin sahip olduğu bir yerin bakım masraflarının düşürülmesini, tesisin kapanmasına yönelik bir ipucu olarak algılayabilmektedir. Üçüncü kaynak ise söylentilerdir. Çalışanlar, özellikle resmi açıklamaların yetersiz olduğu durumlarda yüksek düzeyde tehdit algılamaktadır. Bir işin sürekliliğine karşı tehdit, kaybın meydana gelme olasılığı ve potansiyel kaybın kapsamı ve önemine bağlıdır (Greenhalg ve Rosenbaltt, 1984: 440).

Bireyin üç farklı veri kaynağından aldığı nesnel iş güvencesizliğini kontrol odağı, muhafazakârlık, işe uyumluluk, atfetme eğilimleri ve güvenlik ihtiyacı gibi bireysel özelliklerle birlikte mesleki hareketlilik ve ekonomik güvencesizlik gibi bağımlılıklar öznel tehdidi şekillendirmektedir. Sosyal destek de iş güvencesizliğiyle azalan gayret, artan ayrılma eğilimi ve değişime direnme gibi tepkileri etkilemektedir. İş güvencesizliğine verilen tepkiler, verimi ve uyum sağlama yeteneğini düşürürken işten ayrılma eğilimini arttırarak örgütsel etkinliği azaltmaktadır. Son olarak bu durum bireye karşı nesnel tehdide neden olmaktadır (Seçer, 2007: 183).



Şekil 7: Greenhalgh ve Rosenblatt'ın İş Güvencesizliği Modeli

Kaynak: Greenhalgh, Leonard ve Rosenblatt, Zehava, "Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity", *Academy of Management Review*, Cilt: 9, Sayı: 3, 1984, s. 441.

Tablo 4'te, iş güvencesizliğinin boyutları açıklanmaktadır. İşin önemli özelliklerinin kaybı, iş güvencesizliğinde önemli fakat göz ardı edilen bir durumdur. Bu durumun iş kaybına kadar varabileceğini bilen çalışan, iş güvencesizliği yaşamaktadır. Örgütsel üyelik ve çalışan için örgütsel üyeliğin anlamı kaybolmadığından, iş kaybı tehdidi daha az bir şiddetle algılanmaktadır. Çalışan, örgütsel değişikliklerin örgüt içi hareketliliğe yeni sınırlar koyduğunu tahmin ettiğinde, kariyer ilerlemesinin tehlikeye girdiğini algılamaktadır. Gelirin azalması veya ileride beklenen gelir artış oranının düşeceği düşüncesi, psikolojik sözleşmeyi bozmaktadır. Beklenen örgütsel değişim, bireyin statü kaybını, daha az özerkliği ya

da kıt kaynakları içerdiğinde ise çalışanın bu kısıtlamalara verdiği öneme göre iş kaybı tehdidinin ciddiyeti değişmektedir. Son olarak, çalışanlar, iş gruplarının parçalanmasıyla ya da duygusal olarak rahatsız edici bir deneyim veya fiziksel yaralanma sonucunda, kalıcı şoklara maruz kalmasıyla topluluk kaybı hakkında endişelenmektedir (Greenhalg ve Rosenbaltt, 1984: 441).

Tablo 4:İş Güvencesizliğinin Boyutları

Korkunun Ciddiyeti	**Kaybın Yapısı**	**Mevcut İşin Kaybı**	Süresiz İş Kaybı
			Geçici İş Kaybı
			Örgüt İçinde Rütbe Kaybı
		Mevcut İş Sürdürülürken İş Özelliklerinin Kaybı	Kariyer İlerlemesi
			Gelir Akışı
			Statü/ Benlik Saygısı
			Özerklik
			Olanaklar
			Topluluk
		Tehdidin Yapısı	Azalma/Daralma
			Düzenleme
			Teknolojik Değişim
			Fiziksel Tehdit
Güçsüzlük			Koruma Eksikliği
			Beklenti Belirsizliği
			Otoriter Çevre
			İşten Çıkarılmada Standart İşletme Prosedürü

Kaynak: Greenhalgh, Leonard ve Rosenblatt, Zehava, "Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity", *Academy of Management Review*, Cilt: 9, Sayı: 3, 1984, s. 442.

Kaybın öznel ihtimali, tehditlerin kaynaklarının sayısına ve yapısına bağlı olarak meydana gelmektedir. Temel tehdit kaynakları ise Tablo 4'te tanımlanmıştır. En önemli tehdit kaynağı, örgütsel düşüştür. Çalışanlar, kuruluşun ne zaman düşüşe geçtiğini genellikle bilmektedir. Kuruluşun düşüşe geçmesiyle beraber örgütün küçüleceğini ve iş koşullarının sürekliliğini etkilemesi muhtemel diğer düzenlemelere başvurulacağı bilinmektedir. Çalışanların çoğu, geniş çaplı örgütsel değişiminin belirli pozisyonların kapatılması veya yeniden yapılanmasıyla mevcut iş özelliklerinin kaybına neden olduğunu bilmektedir. Örgütte kullanılan teknolojilerin değişmesi, çalışanların yeteneklerine olan talebin azaldığı algısına neden olmakta ve

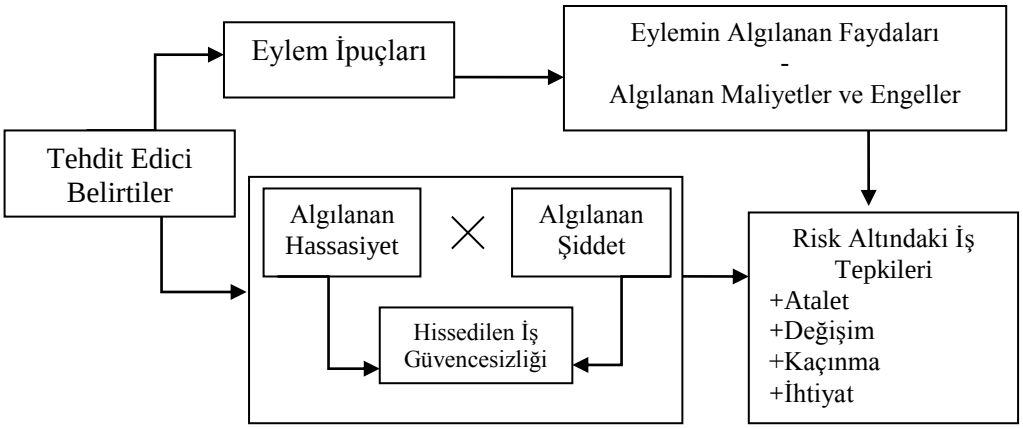
örgütte eğitim imkânlarının olmaması durumunda ise işi tamamen kaybetmeye yönelik öznel tehdidi ortaya çıkarmaktadır. Bazı işlerin fiziksel tehlike ve yaralanma tehdidi barındırması da işin sürekliliğini tehlikeye atmaktadır (Greenhalg ve Rosenbaltt, 1984: 442).

İş kaybı tehdidine karşı güçsüzlük, tehdidin daha şiddetli yaşanmasına neden olması nedeniyle iş güvencesizliğinin önemli bir unsuru olarak görülmektedir. Güçsüzlük, dört temel biçimde ortaya çıkabilir. Birinci biçim, koruma eksikliğidir. Sendikalar, kıdem sistemleri ve istihdam sözleşmeleri bireyin iş sürekliliğini sağlamak için gücünü arttıran koruma biçimleridir. Güçsüzlük duygusunu arttıran ikinci biçim, beklentilerin belirsizliğidir. Çalışan iş sürekliliğine yönelik bir tehdit algıladığında, iş durumunu korumak için çalışma performansının tam olarak ne düzeyde olması gerektiğini bilememektedir. Yeterli bir performans değerleme sisteminin bulunmaması çoğunlukla beklenti belirsizliğinin en önemli nedenidir. Çalışan, algıladığı tehdidin üstesinden gelmek için ne yapması gerektiğini bilmemesi nedeniyle de güçsüzlük duygusu ortaya çıkmaktadır. Üçüncü biçim, örgüt kültürünün çalışanların arzu ettiği iş sürekliliğini sağlamak için güçsüz hissetmelerine neden olmasıdır. Örgütsel adaletin zayıflığı, çalışanların yönetime katılmaması ve fikirlerinin önemsenmemesi ya da üst yönetimin, çalışanları etkileyen kararlarda keyfi ve kaprisli değerlendirmelerde bulunması gibi durumlarda, çalışanın güçsüzlük duygusu daha şiddetli olmaktadır. Güçsüzlüğün dördüncü biçimi ise çalışanın işten çıkarılmaya ilişkin örgütün standart çalışma usulü hakkındaki düşüncesinden kaynaklanmaktadır. Kademeli disiplin gibi uygulamaların örgütte olmaması, çalışanların işlerine devam etmesini üst yöneticilerin insafına bırakmaktadır. Birçok örgüt, iş gücünde azalmaya gittiğinde, yıpranma payı, erken emeklilik ve iş paylaşımı gibi alternatifleri ciddi olarak dikkate almadan işten çıkarmaya başvurmaktadır. Çalışanların düşünceleri, mevcut politikalarda yaşadığı tecrübeler, uygulamalardan çıkarımlar ve diğer örgütlerde yaşanan olaylar sonucunda şekillenmektedir (Greenhalg ve Rosenbaltt, 1984: 442). Greenhalg ve Rosenblatt'ın iş güvencesizliği modeli şu şekilde formüle edilebilir (Ashford, Lee, ve Bobko, 1989: 805).

İş Güvencesizliği= (İş Özelliklerinin Önemi X İş Özelliklerini Kaybetme İhtimali) + (İş Kaybının Önemi X İş Kaybı İhtimali) X Tehdide Direnmede Algılanan Güçsüzlük

2.4.2. Jacobson Modeli

Jacobson'un Şekil 8'deki iş güvencesizliği modelinde, tehdit edici belirtiler, risk altındaki iş modelinin başlangıcı olarak belirtilmektedir. Bireyin hissettiği iş güvencesizliği, bireyin işini kaybetme olasılığına duyulan hassasiyet ve işi kaybetmenin sonuçlarına yönelik algılanan şiddet ile belirlenmektedir.



Şekil 8: Jacobson'ın Risk Altındaki İş Modeli

Kaynak: Seçer, Barış, Kariyer Sermayesi ve İstihdam Edilebilirliğin İş Güvencesizliği Üzerindeki Etkisi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İzmir, 2007, s. 185.

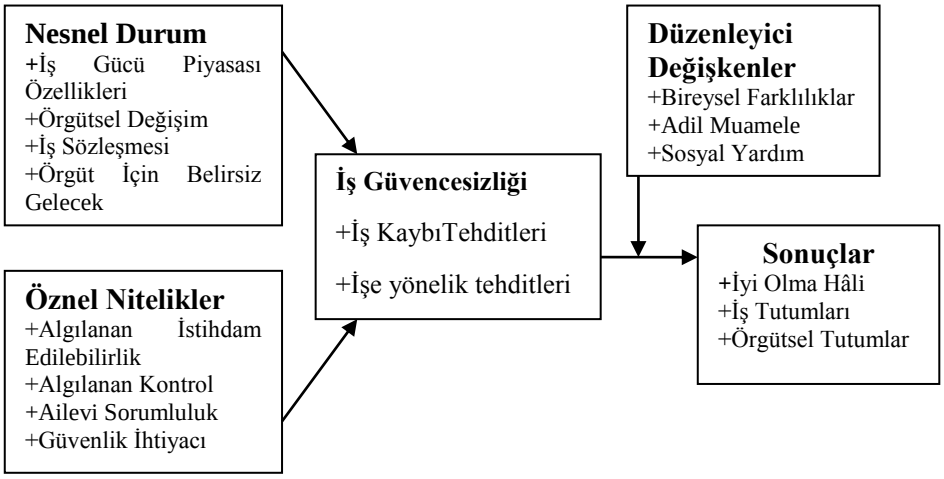
Bireyler, işten çıkarılmaya yönelik hassasiyetlerinin azaltılabilmesi için yapılması gereken eylemlerin ipuçlarını fark etmektedir. Eylem ipuçları, iş güvencesizliğine karşı uygulanabilirlik ve etkililik yönüyle değerlendirilmektedir. Ayrıca, eylemlerin faydaları ve maliyetleri de göz önüne alınmaktadır. Mevcut işe her zaman olduğu gibi devam etme, daha fazla çalışma, farklı bir iş arama ve iş kaybına yönelik tehdidin kabul edilmesi gibi durumlar bireyin tercih edebileceği eylemlerdir. Jacobson modelinde, iş kaybına yönelik tehdide karşı güçsüzlük, işi kaybetme olasılığını arttırmaktadır. Bu nedenle güçsüzlük boyutunun işi kaybetme ihtimaline eklenebileceği ileri sürülmektedir. Birey, güçsüzlük çekmediği zaman

işini kaybetme ihtimalini düşük göreceğinden, güçsüzlük ve iş kaybının algılanan olasılığının farksız olduğu belirtilmektedir. Jacobson modelinde, bireyin iş güvencesizliğine karşı uyguladığı stratejilerin sonucunda verilen tepkiler sınıflara ayrılmış ve bireysel farklılıklardan bahsedilmiştir (Seçer, 2007: 185).

2.4.3. Sverke ve Hellgren Modeli

Sverke ve Hellgren modelinde iş güvencesizliği, nesnel durum ile öznel nitelikler arasındaki etkileşimin bir işlevi olarak ortaya çıkabilen, çalışanların tutumları ve iyi olma hâlleri için zararlı sonuçlar doğuran, bu türden sonuçları olası düzenleyici değişkenler ile hafifletilebilen çok boyutlu bir olgu ve öznel bir deneyim olarak tanımlanmaktadır. İş güvencesizliği küçülme, yapısal değişim ve esneklik sağlayabilmek için örgütsel çabaların doğal ve kaçınılmaz bir sonucu olmak zorunda değildir. İş güvensizliği iş gücü piyasası özellikleri, örgütsel değişim, iş sözleşmesi ve örgüt için belirsiz gelecek gibi nesnel durumlar ile bireyin ailevi sorumluluğu, algıladığı istihdam edilebilirliği, algıladığı kontrol ve güvenlik ihtiyacı gibi öznel niteliklerinin bir fonksiyonu olarak tanımlanabilmektedir (Sverke ve Hellgren, 2002: 37).

Sverke ve Hellgren, iş güvencesizliğini işi kaybetme korkusundan daha geniş bir çerçevede incelenmesi gereken bir kavram olarak belirtmektedir. Ayrıca, iş kapsamını veya koşullarını kaybetme, daha alt bir pozisyona indirilme, ücret değişikliği ve iş arkadaşları ile ilişkiler gibi işin değerli özelliklerinin kaybına yönelik durumların da iş güvencesizliği kapsamında araştırılması gerekmektedir (Sverke ve Hellgren, 2002: 38).



Şekil 9: Bütünleşik İş Güvencesizliği Modeli

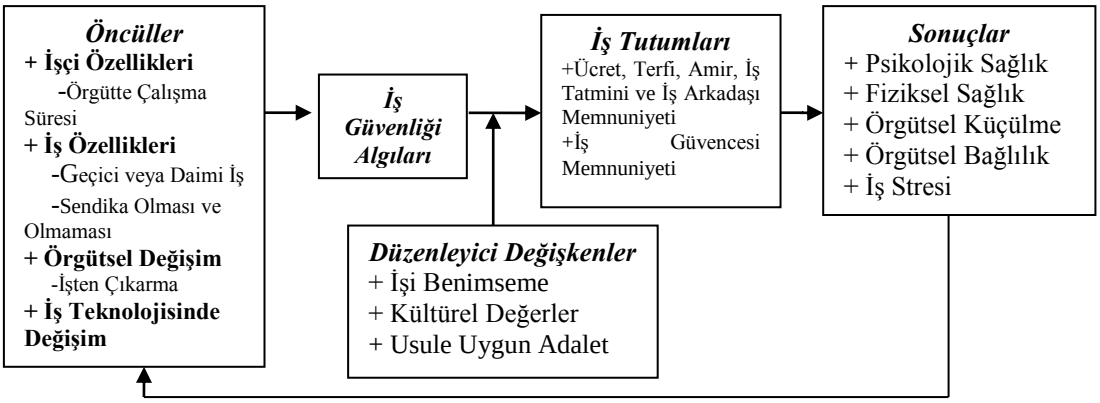
Kaynak: Sverke, Magnus ve Hellgren, "Johnny. The Nature of Job Insecurity: Understanding Employment Uncertainty on The Brink of A New Millennium, *Applied Psychology*, Cilt: 51, Sayı: 1, 2002, s. 37.

Sverke ve Hellgren bütünleşik iş güvencesizliği modelini özetleyen Şekil 9'a göre iş gücü piyasası özellikleri, örgütsel değişim, iş sözleşmesi ve örgüt için belirsiz gelecek gibi nesnel durum ile algılanan istihdam edilebilirlik, algılanan kontrol, ailevi sorumluluk ve güvenlik ihtiyacı gibi öznel niteliklerin etkileşimleri ile iş güvencesizliği ortaya çıkmaktadır. İş kaybı tehditleri ve işe yönelik tehditleri içermektedir. İş güvencesizliği, çalışanın iyi olma hâlini, iş ve örgütsel tutumları olumsuz şekilde etkilemektedir. Olumsuz sonuçları bireysel farklılıklar, adil muamele ve sosyal yardım gibi düzenleyici değişkenler ile hafifletilebileceği belirtilmektedir.

2.4.4. Probst Modeli

Bu modelde iş güvencesizliği, bireyin işi ile ilgili değişmeme durumu ve işinin sürekliliği algısı olarak tanımlanmaktadır. Bu modelde iş güvencesizliği küresel bir yapı öne sürülmüştür. İş güvencesizliği, kişinin iş güvencesizliği algısı, işin sürekliliği ve iş için istenen bireysel özelliklerin değişmezliğinden etkilenmektedir. İş güvensizliği ile ilgili diğer modellerdeki tanımların aksine, Probst modelinde algılanan iş güvencesi tanımına tutumsal ve duygusal tepkiler dâhil edilmemektedir. İş güvencesizliği, yalnızca bireyin işindeki değişkenliklere ve

olumsuzluklara verdiği tepkiler sonucunda değil, bireyin işindeki değişkenlik ve risk altında olabileceği algısına sahip olmasıyla da ortaya çıkacağı ileri sürülmektedir (Probst, 2003: 452).



Şekil 10: Probst'un İş Güvenliği Öncüllerinin ve Sonuçlarının Kavramsal Modeli.

Kaynak: Probst, Tahira M., "Development and Validation of The Job Security Index and The Job Security Satisfaction Scale: A Classical Test Theory and IRT Approach", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Cilt: 76, Sayı: 4, s. 453.

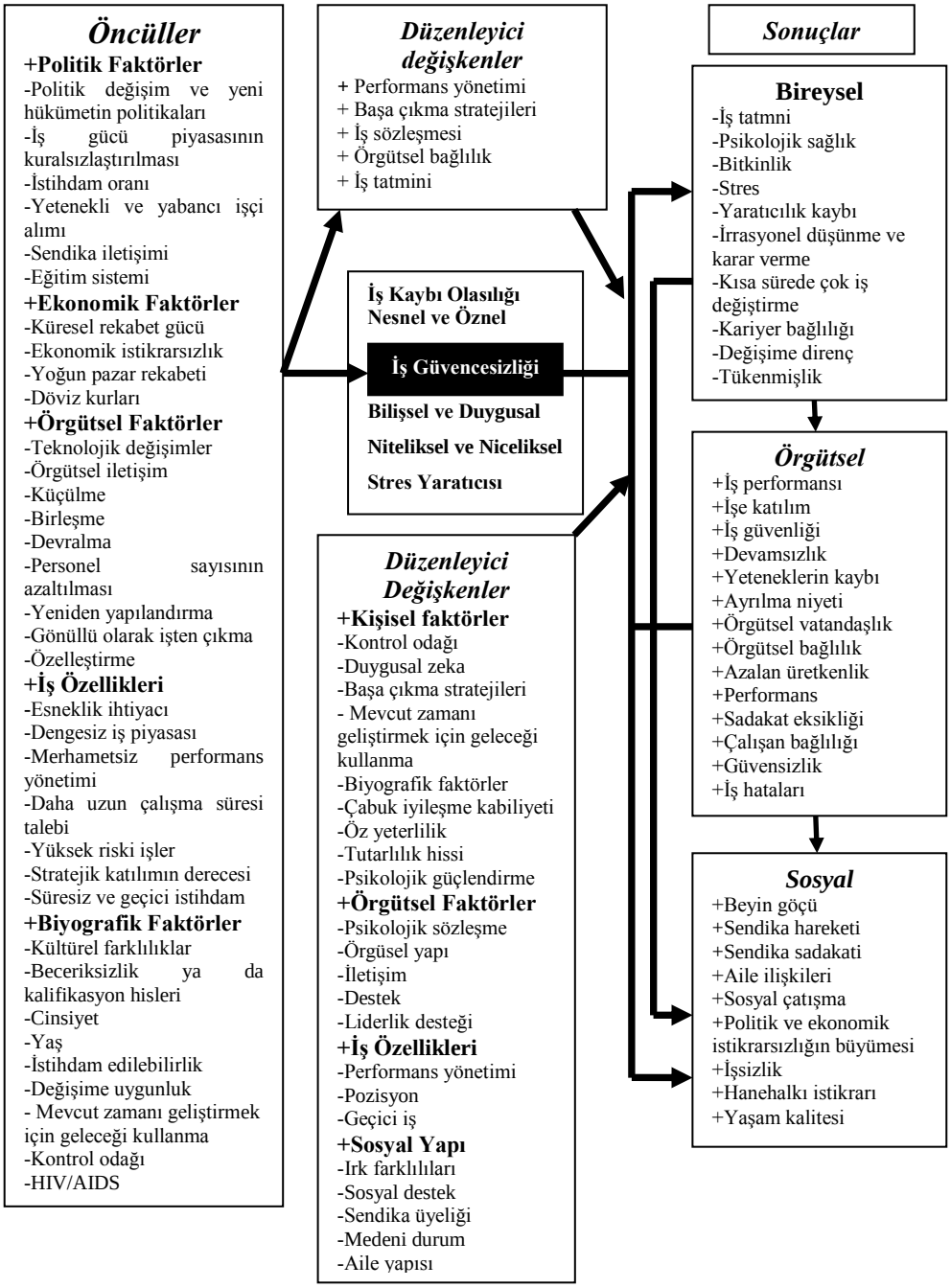
Şekil 10'da, Probst'un iş güvencesizliği modelinde, iş güvenliği algıları, iş tutumları, öncüller ve sonuçlar arasında öngörülecek farklı ilişkiler belirtilmektedir. Örneğin küçülme gibi örgütsel bir değişikliğin, bireyin iş güvencesi konusundaki algısını etkilemesi beklenmektedir. Bununla birlikte, bu değişikliğin bireyin iş tutumlarını doğrudan etkilemesi beklenmemektedir. Diğer taraftan, iş güvenliği algılarının fiziksel ve zihinsel sağlık, iş stresi ve işten ayrılma niyeti gibi sonuçları bireyin iş tutumlarından tamamen etkilendiği belirtilmektedir (Probst, 2003: 453).

2.4.5. Wyk ve Pienaar Modeli

Wyk ve Pienaar'ın Şekil 11'deki iş güvencesizliği modeli, iş güvensizliğinin boyutları ve ölçümü, belirleyici faktörler, sonuçlar ve aracı değişkenleri incelenen çalışmaları içermektedir (Wyk ve Pienaar, 2008: 51).

Wyk ve Pienaar iş güvencesizliği modelindeki öncüller, Şekil 11'de görüldüğü gibi beş farklı grupta incelenmektedir. Düzenleyiciler; kişisel faktörler, örgütsel faktörler, iş özellikleri ve sosyal yapı olmak üzere düzenleyiciler dört kısma ayrılmıştır. Modelde, öncüller ve düzenleyici değişkenlerin etkisiyle ortaya çıkan iş güvencesizliğinin farklı yaklaşımlarına da

yer verilmiştir. Bireysel, örgütsel ve sosyal olarak ayrılan sonuçları performans yönetimi, başa çıkma stratejileri, iş sözleşmesi, örgütsel bağlılık ve iş tatmini gibi aracı değişkenlerden etkilendiği belirtilmektedir.



Şekil 11: Wyk ve Pienaar İş Güvencesizliği Modeli

Kaynak: Van Wyk, Michael ve Pienaar, Jacobus, "Towards a Research Agenda for Job Insecurity in South Africa", *Southern African Business Review*, Cilt: 12, Sayı: 2, 2008, s. 77.

2.5. İş Güvencesizliğinin Sonuçları

İş güvensizliğinin çalışan üzerinde güçlü bir psikolojik etkiye sahip olması muhtemeldir. Jahoda'nın gizli yoksunluk modeli, bu durumun altında yatan nedenleri mantıklı bir şekilde açıklanmasına yardımcı olabilir. Bu modele göre iş, birçok birey için ekonomik ve sosyal ihtiyaçların karşılanmasının ana faktördür. Ayrıca iş, gelir kaynağını sağlar, aile dışındaki toplumsal temaslara olanak tanır, zaman yapılandırmasını etkiler ve kişisel veya sosyal gelişime katkıda bulunur. Dolayısıyla işsizlik tehdidi, bu ihtiyaçlara ulaşamama ve önemli olanakların kaybına yol açmaktadır (Sverke, Hellgren ve Naswall, 2002: 243).

Sverke vd. (2002), Şekil 12'de görüldüğü gibi iş güvencesizliği sonuçlarının türlerini tepki biçimi olarak kısa ve uzun vadeli ayırırken tepkinin odağı açısından bireysel ve örgütsel olarak ayırmaktadır.

Tepkinin Biçimi	Tepkinin Odağı: Bireysel	Tepkinin Odağı: Örgütsel
Kısa Vadeli	**İş Tutumları** İş Tatmini İşe Bağlılık	**Örgütsel Tutumlar** Örgütsel Bağlılık Güven
Uzun Vadeli	**Sağlık** Fiziksel Sağlık Ruhsal Sağlık	**İş ile İlgili Davranışlar** Performans İşten Ayrılma Niyeti

Şekil 12: İş Güvencesizliği Sonuçlarının Türleri

Kaynak: Sverke, Magnus, Hellgren, Johnny ve Naswall, Katharina, "No Security: A Meta-Analysis And Review of Job Insecurity and Its Consequences, *Journal of Occupational Health Psychology,* Cilt: 7, Sayı: 3, 2002, s. 242.

2.5.1. İş Güvencesizliğinin Tutumlara Göre Sonuçları

Bireyin iş güvencesizliği yaşamasından kısa süre sonra çalışanın beklentilerinin karşılanmamasına verdiği tepkiler tutumsal sonuçları ortaya çıkarmaktadır (Seçer, 2007: 233).

Ashford vd. (1989), algılanan iş güvencesizliğinin yüksek olması hâlinde iş tatmininin düşük olacağı, Davy, Kinicki ve Scheck (1997) ise iş güvencesi ile iş tatmini arasında doğrudan ve pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Chirumbolo ve Hellgren (2003), Belçika, İtalya, Hollanda ve İsveç'te gerçekleştirdikleri çalışmada, iş güvencesizliği ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermişlerdir. Poyraz ve Kaya (2008), iş güvencesi ve iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmektedirler.

İş tutumlarında kısa vadede ortaya çıkan sonuçlardan biri de işe bağlılıktır. İş güvencesizliği ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi araştırmak için çok az çalışma yapılmıştır (Sverke, Hellgren ve Naswall, 2002: 245). Levanoni ve Sales (1990), iş güvencesizliği ile işe bağlılığın orta düzeyde negatif ilişkide olduğunu belirtirlerken, Cheng ve Chan (2008), işe bağlılığın, iş güvencesizliği ile negatif ilişkide olduğu sonucuna varmışlardır.

İş güvencesizliğinin kısa vadede ortaya çıkan örgütsel tutumlardan biri örgütsel bağlılıktır. Örgütsel bağlılık, örgütsel hedeflerin ve amaçların güçlü bir inançla kabul edilmesi, örgüt için büyük ölçüde gayret gösterme isteği ve örgütteki üyeliği sürdürmek için güçlü bir arzu ve tutumdur (Mowday, Porter ve Steers, 2013: 43). Ashford vd. (1989), iş güvencesizliği ve örgütsel bağlılık arasında olumsuz bir ilişki olduğunu belirtmektedirler. Benzer şekilde Borg ve Elizur (1992) da bu yönde bir ilişkiyi doğrulamışlardır. Chirumbolo ve Hellgren (2003), Belçika, İtalya, Hollanda ve İsveç'te yaptıkları çalışmalarında, iş güvencesizliği ve örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Belçika, İtalya ve Hollanda'nın aksine İsveç'te bu ilişki, düşük seviyede pozitif olarak belirlenmiştir. Vujicic vd. (2015), Sırbistan'da gerçekleştirdikleri çalışmada, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın, iş güvencesizliği ile arasında olumsuz bir ilişki olduğunu belirtmektedirler. Bu durum, iş güvencesizliği yaşayan çalışanların, düşük iş tatmini ve daha az örgütsel bağlılık yaşadığını göstermektedir.

İş güvencesizliğinin kısa vadeli örgütsel tutumları arasında güven de yer almaktadır. Üst yönetime olan güven ile iş güvencesi arasında yüksek korelasyon

bulunmaktadır (Borg ve Elizur, 1992: 14). İş güvensizliği yaşayan çalışanlar, işverenlerinden şüphe etmeye ve güvenlerini kaybetmeye başlayabilirler (Richter, Tafvelin ve Sverke, 2018: 9). Çalışanlar işverene güvenir ve ilişkisel değişimin daha sonra yeniden kurulabileceğine inanırsa iş güvencesinin olumsuz sonuçlarının azalması muhtemeldir (Wong, Wong, Ngo ve Lui, 2005: 1400).

2.5.2. İş Güvencesizliğinin Sağlık ile İlgili Sonuçları

İş güvencesizliği yaşayan çalışanlar uzun vadede fiziksel ve ruhsal sağlık sorunları yaşamaktadır (De Witte, 2005: 41). İş güvencesizliği, en genel anlamda psikolojik stres belirtileri ile ilişkilidir. Çalışanın işindeki kaynaklarının uzun süre kısıtlanması gibi olumsuz durumlar zihinsel, duygusal ve fiziksel olarak bitkinliğe neden olmakta ve bu durum "tükenmişlik" olarak adlandırılmaktadır (Dekker ve Schaufeli, 1995: 58). László, Pikhart, Kopp, Bobak, Pajak, Malyutina, Salavecz ve Marmot (2010), iş güvencesizliğinin somatik hastalıklar, minör psikiyatrik bozukluklar, bireyin kendi sağlığının kötü olarak değerlendirmesi, koroner kalp hastalığı, yüksek kolesterol, hipertansiyon ve obezite ile ilişkili olduğunu belirtmektedirler.

László vd.'nin (2010), 16 ülkede yaptıkları çalışmada, Avrupa'da orta yaştaki bireylerin önemli bir kısmının iş güvensizliğinden etkilendiğini ve ülkelerin çoğunda da bunun artan sağlık riskiyle ilişkili olduğu görülmektedir. İş güvensizliğini Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Almanya, Yunanistan, Macaristan, İsrail, Hollanda, Polonya ve Rusya'da artan sağlık riskiyle birlikte önemli ölçüde ilişkili olduğu bulunmuştur. Avusturya, Fransa, İtalya, İspanya ve İsviçre'de ise iş güvencesizliği ile sağlık arasında önemli olmayan bir ilişki belirlenmiştir. Belçika ve İsveç'te ise ilişki gözlenmemiştir.

Hellgren ve Sverken (2003), uzun süreli çalışmalarında, ruhsal ve fiziksel sağlık şikâyetlerinin önceki seviyelerini ve sonuçları potansiyel olarak etkileyebilecek yaş, kıdem, aile durumu ve eğitim düzeyi gibi değişkenler kontrol edildikten sonra, iş güvencesizliğinin ruhsal sağlık şikâyetleri üzerinde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Roskies, Louis-Guerin ve Fournier (1993), iş güvencesizliğinin psikolojik rahatsızlık, kaygı ve depresyonu etkilediğini ve

kişilik özelliklerinin de bu etkiyi olumlu veya olumsuz şekilde değiştirebildiğini belirtmektedirler. Barling ve Kelloway'un (1997), altın madeninde çalışan Güney Afrikalı işçiler üzerinde yaptıkları çalışmada, iş güvencesizliği ile negatif ruh hâli, somatik rahatsızlıklar, tansiyon arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Silla, De Cuyper, Gracia, Peiro ve De Witte'in (2009), Belçika'da yaptıkları çalışmada, iş güvencesizliği artışının bireyin iyi olma hâlini olumsuz şekilde etkilediğini belirtmektedirler. Burgard, Brand ve House (2009), algılanan iş güvencesizliğine sürekli maruz kalan Amerikalı çalışanların sağlık sorunu yaşama riski taşıdıklarını belirtmişlerdir.

2.5.3. İş Güvencesizliğinin Davranışsal Sonuçları

Çalışan, iş güvencesizliğine karşı kaçınma, bireysel ve toplu eylemlere başvurmaktadır. İşe gitme isteği kaybı, işe gösterilen ilginin azalması, işle ilgili yeterli çabanın gösterilmemesi, çalışılan şirketin durumuna karşı kayıtsızlık ve konuşmama gibi durumlar kaçınma eylemlerindendir. Bu durumlar genel olarak performansı olumsuz şekilde etkilemektedir (Çakır, 2007: 133). Birey, farklı bir iş arayarak bireysel eylemlere başvurabileceği gibi grev gibi toplu eylemlere de yönelmektedir (Seçer, 2007: 243).

Çalışanların performansı da iş güvencesizliğinden etkilenmektedir. Bazı çalışmalarda iş güvencesizliğinin algılanan performansı düşürdüğü görülmektedir (Rosenblatt, Talmud ve Ruvio, 1999: 198). Örgütler, uzun dönemli sözleşmelerden ziyade kısa ve sabit süreli sözleşme temellerinde çalışmaya yönelmeye başlamışlardır. Buna ek olarak, örgütlerde küçülmelerin yaşanmasıyla kaynaklar azaldığından, çalışanların iş yükü artmakta ve daha fazla performans göstermek zorunda kalabilmektedirler (Sverke ve Hellgren, 2002: 26).

Birey, iş güvencesizliği yaşadığında davranışsal açıdan çeşitli tepkiler göstermektedir. Bu tepkiler arasında en sık gözlemlenen tepki, işten ayrılma niyetidir. Nitelikli çalışanlar, iş güvencesizliği yaşadıklarında kısa bir süre içinde iş bulacağından işten ayrılması daha muhtemeldir (Sverke, Hellgren ve Naswall, 2006: 13). Kinnunen ve Nätti (1994), iş güvencesizliğine karşı bireysel bir eylem

olarak iş aramanın iş kaybı ile ilişkili olduğunu belirtmektedirler. Buna ek olarak, iş güvencesizliği yaşamayan grubun %12'sinin, düşük riskli grubun %25'inin ve yüksek riskli grubun %27'sinin son altı ayda işten ayrılma niyeti gösterdiği belirtilmektedir. Chirumbolo ve Hellgren'nin (2003), Belçika, İtalya, Hollanda ve İsveç'te yaptıkları çalışmada, işten ayrılma niyeti ile iş güvencesizliği arasında önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermişlerdir. Akgündüz ve Eryılmaz (2018), restoran çalışanları üzerinde bilişsel ve duygusal iş güvencesizliğinin, işten ayrılma eğilimine etkisini inceledikleri çalışmada, duygusal iş güvencesizliğinin işten ayrılma niyetini arttırırken bilişsel iş güvencesizliği işten ayrılma niyetini arttırmadığı gösterilmiştir.

Adkins, Werbel ve Farh (2001), üniversite çalışanları üzerinde iki öğretim yılını kapsayan çalışmalarında, işten ayrılmanın gerçekleştirilmesi ve iş güvencesizliği arasında doğrudan ilişkili olmadığını belirtmektedirler. Çalışmanın gerçekleştirildiği dönemde birçok üniversite bütçe açığı verdiğinden, bu kriz dönemine ek olarak, akademik işlerde, işin değiştirilmesi coğrafi olarak bir yer değişimine neden olduğundan işten ayrılma eyleminin gerçekleşmesine etkisi olduğu düşünülmektedir. Bu nedenlerle işten ayrılmaların fazla gerçekleşmediği belirtilmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TEKNOSTRES VE İŞ GÜVENCESİZLİĞİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Bu bölümde, Trakya Bölgesi'nde çalışan banka çalışanlarının teknostres ve iş güvencesizliği ile bunların ilişkisine yönelik bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı, önemi, örneklemi ve kullanılan analiz yöntemleri belirtilmiştir. Demografik özellikler, doğrulayıcı faktör analizi, farklılık ve ilişki testlerine ilişki bulgulara yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İş dünyasında teknoloji kullanımının yaygınlaşması, özellikle bilgisayar ortamında çalışanların işlerindeki devamın sağlanması için gelişen teknolojiyi sürekli öğrenme ve kendilerini geliştirme zorunluluğu ile karşı karşıya bırakmaktadır. Ortaya çıkan bu teknolojik talepler beraberinde teknostres kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Marelize ve Hons, 2005: 4). Teknostres, teknoloji kullanımı sonucunda dolaylı veya doğrudan bir şekilde oluşan stres olarak tanımlanmaktadır (Fox, 2014: 8). Tarafdar vd. (2008); teknostresi, bireylerin sürekli gelişmekte olan bilişim teknolojileri ile değişen sosyal ve bilişsel gereksinimlere adaptasyonun üstesinden gelebilmek için çabaladıkları bilişim teknolojisi kullanımına ilişkin girişimlerinin neden olduğu stres olarak tanımlamaktadırlar.

Bankacılık sektörü, bilişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı sektörlerden biridir. Sektörde, bilişim teknolojilerinden en etkin biçimde fayda sağlamak amacıyla önemli ve kritik yatırımlar yapılmaktadır. Bu yatırımlar, beraberinde sağlanan teknolojileri kullanabilecek nitelikli insan kaynağının gerekliliğini de ortaya çıkarmaktadır (Karakaya ve Demiral, 2015: 133). Teknolojinin sağladığı imkânların etkin bir biçimde kullanılması için nitelikli insan kaynağının olması ve bu insan gücünün yüksek performans ile çalışması

gerekmektedir. Hızla gelişen teknoloji, bu teknolojiyi işlerinde kullanmak zorunda olan çalışanlar üzerindeki baskıyı da arttırmaktadır.

Türkiye'de, bankacılık sektöründe işten çıkarılmalar, birleşmeler ve satın almalar sıklıkla meydana gelmektedir (Dereli, 2012: 242). Bireyin işinin devam edip etmeyeceğine dair belirsizlik duyguları, iş güvencesizliğidir. Meydana gelen bu iş güvencesizliği, iş kaybının algılanan tehdidi ve bu tehdit ile ilişiği olan kaygılar olarak tanımlanmaktadır (Piccoli vd., 2017: 70).

İş güvencesizliğinin bulunduğu çalışma ortamlarındaki belirsizlik arttığından, teknostres düzeyi de önemli ölçüde artmaktadır. Bu stres ortamı, kısa ve uzun vadede çeşitli sorunlara yol açabilmektedir (Dursun ve Bayram, 2013: 23).

Bu çalışmanın amacı; Türkiye'de bankacılık sektöründe çalışanların karşılaşabilecekleri teknostresin ve yaşayabilecekleri iş güvencesizliğinin arasında ortaya çıkabilecek ilişkiyi ve bu ilişkinin doğuracağı etkileri araştırmaktır.

Teknostresin en yaygın belirtileri; panik, anksiyete ve sonrasında hayal kırıklığı ve bilgisayar kullanımına karşı olumsuz tutum olarak belirtilmektedir. Ayrıca sinirlilik, öfke, bitkinlik, artan hatalar, devamsızlık, moral ve güven düşüklüğü, tükenmişlik ve odaklanma yetersizliği de teknostres altında ortaya çıkabilecek sorunlar olarak gösterilmektedir (Çetin, 2017: 31).

Teknostresin literatürde iş tatminini, örgütsel bağlılığı, verimliliği, örgütsel etkinliği, bilişim teknolojilerini kullanma eğilimini olumsuz şekilde etkilediği belirtilmektedir. Bu ilişkinin aksine teknolojik iş yükü ile verimlilik arasında olumlu ilişki tespit eden çalışmaların da olduğu görülmektedir (Türen vd., 2010:5).

İş güvencesizliğinin sonuçları, bireylerden başlayarak aile, örgütler, toplum ve işletmeler açısından önemli sonuçlar doğurmaktadır (Dursun ve Bayram, 2013: 23). Bu nedenle iş güvencesizliği ve teknostres, üzerinde durulması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye'de bankacılık sektöründe, bilişim teknolojilerini yoğun bir şekilde kullanan çalışanların maruz kaldığı teknostres ile bu sektörde yaşanan iş

güvencesizliğinin arasındaki ilişkinin araştırılması literatüre önemli ölçüde katkı sağlayacaktır. Elde edilen sonuçlar, çalışanlarda teknostresin azaltılarak verimliliğin arttırılmasına yönelik önerilerin geliştirilmesine ve ilişkili olabilecek yeni faktörlerin de belirlenmesine olanak tanıyacaktır.

3.2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın anakütlesini Trakya Bölgesi'ndeki banka çalışanları oluşturmaktadır. Çalışanların tamamına ulaşmak mümkün olmadığından, tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak 384 yeterli anket sayısına ulaşmak hedeflenmiştir. Bu amaçla Trakya Bölgesi'ndeki banka çalışanlarından 414 anket ile veriler elde edilmiştir.

3.3. Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması

Araştırmada, Trakya Bölgesi'ndeki banka çalışanlarının teknostres ve iş güvencesizliği ile ilgili verilerin toplanması anket yöntemi ile yapılmıştır. Hazırlanan anket formu için önce T.Ü. Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'na başvurularak gerekli etik izin alınarak (Ek 1) anket uygulanmıştır. Kullanılan anket formunun ilk kısmı 23 soruluk teknostres ölçeğinden oluşmaktadır. Teknostres ölçeği ilk olarak Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan (2007), tarafından geliştirilmiştir. Teknostres ölçeğinin beş alt boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutlardan ilki, altı sorudan oluşan "tekno-aşırı yüktür". Tekno-aşırı yük, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanıcıları daha hızlı ve daha uzun süre çalışmak için zorladığı durumlar olarak tanımlanmaktadır. İlgili boyutun Cronbach Alpha Katsayısı 0,89'dur. İkinci alt boyut, üç sorudan oluşan "tekno-işgaldir". Tekno-işgal, bilgi iletişim teknolojilerinin, kullanıcıların potansiyel olarak her an ulaşabilme durumlarını yaratmasıyla ortaya çıkan işgal edici etki, çalışanların sürekli olarak "bağlantılı" olma ihtiyacı hissetmesiyle iş ve kişisel hayatın ayrımının belirsizleşmesi durumu olarak tanımlanmaktadır. Boyutun Cronbach Alpha Katsayısı 0,81 olarak bulunmuştur. Üçüncü alt boyut olan "tekno-karmaşıklık" ise beş sorudan oluşmaktadır. Tekno-karmaşıklık, çalışanların yeni uygulamaları anlamak ve öğrenmek için zaman harcamaları ve gayret sarfetmeleri durumunu açıklamaktadır.

Boyutun Cronbach Alpha Katsayısı 0,84 olarak hesaplanmıştır. Dördüncü alt boyut, beş sorudan oluşan "tekno-iş güvencesizliğidir". Tekno-iş güvencesizliği, çalışanların işlerini onlardan daha fazla bilen diğer insanların alma korkusu yaşadıkları durumlar olarak tanımlanmaktadır. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha Katsayısı 0,84'tür. Beşinci ve son alt boyut, dört sorudan oluşan "tekno-belirsizliktir''. Tekno-belirsizlik, bilgi iletişim teknolojisinin sürekli gelişmesi ve değişmesi nedeniyle çalışanların bu duruma ayak uydurabilmesi için sürekli öğrenme ve eğitim alma zorunluluğunda olmalarıyla oluşan belirsizlik ortamını anlatmaktadır. İlgili boyutun Cronbach Alpha Katsayısı 0,82'dir.

İlgili ölçeğe ait sorular Ek 2'de ve bu soruların ait oldukları alt boyutlar Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5: Teknostres Ölçeği Alt Boyutları ve Alt Boyutta Yer Alan Anket Soruları

Alt Boyutlar	Sorular
Tekno-Aşırı Yük (YUK)	1, 2, 3, 4, 5, 6
Tekno-İşgal (ISG)	7, 8, 9
Tekno-Karmaşıklık (KRM)	10, 11, 12, 13, 14
Tekno-İş Güvencesizliği (GVN)	15, 16, 17, 18, 19
Tekno-Belirsizlik (BLR)	20, 21, 22, 23

Teknostres ölçeğindeki sorular beşli Likert ölçeğine (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) göre cevaplandırılmıştır. Sorulardan elde edilen değerlerin yükselmesi, banka çalışanlarının teknostres düzeyinin yükseldiği ve değerlerin düşük olması ise teknostres düzeyinin düştüğü şeklinde yorumlanmaktadır.

Anketin ikinci kısmında ise Hellgren, Sverke ve Isaksson'un (1999) geliştirdiği iş güvencesizliği ölçeği kullanılmıştır. Yedi sorudan oluşan ölçek, İsveç'te bulunan ve küçülmeye giden bir perakende zinciri firmasındaki çalışma sonucu elde edilmiştir. Verilerin uzun bir zaman diliminde toplanılması nedeniyle anket önce 555 kişiye uygulanmasına rağmen 375 katılımcıdan veriler

toplanabilmiştir. Ölçekteki sorular, teknostres ölçeğinde olduğu gibi 5'li Likert ölçeğine uygun hazırlanmıştır.

Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) çalışmalarında, nicel iş güvencesizliği boyutuna ilişkin Cronbach Alpha Katsayısı 0,79 ve nitel iş güvencesizliği boyutuna ilişkin Cronbach Alpha Katsayısı ise 0,75 olarak hesaplamışlardır. Seçer (2007), Manisa Organize Sanayi Bölgesi'ndeki çeşitli sektörlerde çalışan 307 beyaz yakalı üzerinde yaptığı çalışmada, Hellgren vd.'nin (1999) iş güvencesizliği ölçeğini kullanmış ve nicel iş güvencesizliği boyutuna ilişkin Cronbach Alpha Katsayısı 0,73 ve nitel iş güvencesizliği boyutuna ilişkin Cronbach Alpha Katsayısı ise 0,76 olarak hesaplamıştır.

Ek 2'de ilgili ölçeğe ait sorular ve Tablo 6'da soruların ait olduğukları alt boyutlar gösterilmiştir. İkinci boyuttaki sorular aslına uygun sorulmuş ve analiz esnasında gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Tablo 6: İş Güvencesizliği Ölçeği Alt Boyutları ve Alt Boyutta Yer Alan Anket Soruları

Alt Boyutlar	Sorular
Nicel İş Güvencesizliği(Nicel)	24, 25, 26
Nitel İş Güvencesizliği(Nitel)	27*, 28*, 29*, 30*

*Ters Soru

Anket formunun üçüncü bölümünde ise banka çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerinin öğrenilmesine yönelik sorular yer almaktadır.

3.4. Araştırmada Kullanılan Analiz Yöntemleri

Araştırmada ilk olarak ankete katılan banka çalışanlarının demografik özellikleri tanımsal istatistiklerden faydalanılarak incelenmiştir. Daha sonra ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizleri ile geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. İlgili analizler yardımıyla ölçeğe ait boyutlar incelendikten sonra demografik özelliklerin teknostres ve iş güvencesizliği arasında farklılık oluşturup oluşturmadığına yönelik parametrik (t testi, ANOVA vb.) veya parametrik olmayan (Mann Whitney U testi, Kruskal Wallis testi) tek değişkenli istatistik testler yapılmıştır.

Analizin son aşamasında teknostres ve iş güvencesizliği ilişkisi yapısal eşitlik modeli ile ortaya konularak açıklanmıştır.

3.5 Araştırma Bulguları

Bu bölümde sırasıyla demografik özellikler, doğrulayıcı faktör analizi, farklılık ve ilişki testlerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

3.5.1 Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Çalışmada ilk olarak araştırmaya katılan banka çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri incelenmiş ve Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: Banka Çalışanlarının Demografik Özellikleri

Değişken	Grup	Frekans	%	Değişken	Grup	Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	203	49	Medeni Durum	Evli	291	70,3
	Erkek	211	51		Bekar	123	29,7
Yaş	28 ve Altı	74	17,9	Öğrenim Durumu	Lise	18	4,3
	29-32	115	27,8		Yüksekokul	57	13,8
	33-36	84	20,3		Fakülte	289	69,8
	37-40	65	15,7		Yüksek Lisans	48	11,6
	40 ve +	76	18,4		Doktora	2	0,5
Görev	Asistan	216	52,2	Banka	Kamu	185	44,7
	Yetkili	175	42,3		Özel	163	39,4
	Müdür	23	5,6		Yabancı Sermayeli	66	15,9
Bilg. Kullanım Sertifikası	Evet	275	66,4	Yöneticilik Durumu	Yöneticilik Yapan	108	26,1
	Hayır	139	33,6		Yöneticilik Yapmayan	306	73,9

Buna göre banka çalışanlarının %49'u kadın ve %51'i erkektir. %70,3'ü evli olan çalışanların %29,7'si bekârdır. Araştırmaya katılan banka çalışanların %4,3'ü lise, %13,8'i yüksekokul, %69,8'i fakülte, %11,6'sı yüksek lisans ve %0,5'i doktora mezunudur. Eğitim açısında çalışanların çoğunluğunun fakülte ve üstü eğitim aldıkları açık bir şekilde görülmektedir. Çalışmaya katılanların %26,1'i daha önce yöneticilik görevinde bulunurken %73,9'u daha önce yöneticilik görevi üstlenmemiştir. Çalışanların görevleri incelendiğinde %52,2'sinin asistan, %42,3'ünün yetkili, %5,6'sının ise müdür olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların %44,7'si kamu bankasında, %39,4'ü özel ve geri kalan %15,9'u yabancı

sermayeli bankalarda çalışmaktadırlar. Araştırmaya dâhil olan çalışanların yaş ortalaması 34,56±6,797 yıldır. Çalışanların yaş dağılımları incelendiğinde genel olarak genç çalışan bir ekibin olduğu görülecektir. En düşük yaş 23 ve en yüksek yaş ise 58'dir. Banka çalışanlarının mevcut kurumda çalışma ortalama çalışma süresi 9,05±6,53 yıldır. En düşük çalışma süresi 1 ay ve en yüksek çalışma süresi de 32,25 yıldır. Toplam çalışma süresi ortalaması da 10,78±6,913 yıl olup, yine en düşük çalışma süresi 1 ay ve en yüksek çalışma süresi 32,25 yıldır. Ayrıca çalışanların %66,4'ü bilgisayar kullanım ile ilgili bir kursa katılırken geri kalan %33,6'sının böyle bir sertifika programına katılmadığı belirlenmiştir.

3.5.2. Kullanılan Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi

Çalışmada teknostres ve iş güvencesizliği ölçekleri yer almıştır. İlgili ölçeklerden teknostres ölçeğinin açıklayıcı faktör ve güvenilirlik analizleri çeşitli çalışmalarda gösterilmiştir (Örneğin; Tarafdar vd., 2007: 313; Srivastava vd. 2015: 394). Tarafdar vd. (2007) tarafından geliştirilen teknostres ölçeğinin beş alt boyutunun Cronbach Alpha Katsayılarının 0,80'den yüksek olduğunu belirlemişledir. Srivastava vd. (2015) de teknostres ölçeğinin beş alt boyutunun da Cronbach Alpha Katsayılarının 0,85'ten yüksek olduğunu belirlemişlerdir.

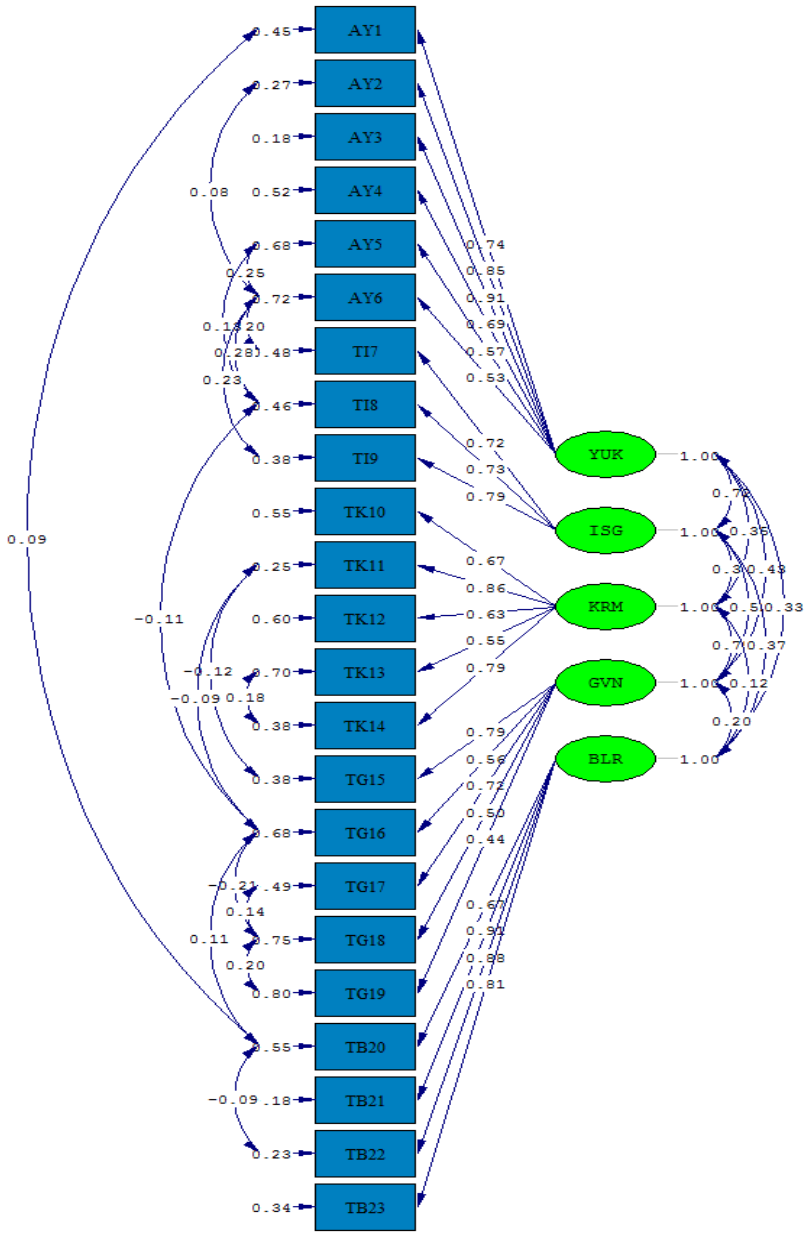
İş güvencesizliği ölçeğine ilişkin daha önce yapılan açıklayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizleri farklı çalışmalarda gösterilmiştir (Örneğin; Hellgren vd., 1999: 185; Seçer, 2007: 281). Hellgren vd. (1999) tarafından geliştirilen iş güvencesizliği ölçeğinin iki alt boyutuna ait Cronbach Alpha Katsayısı da 0,75'ten yüksek olduğunu belirlemişlerdir.

Daha önceki çalışmalarda yapılan AFA sonuçları göz önüne alınarak ankette bulunan iki ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi ile buna ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

3.5.3.Kullanılan Ölçeklere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Teknostres ölçeğinin daha önce yapılan AFA sonuçlarından (Tarafdar vd., 2007: 313) faydalanarak birinci düzey DFA modeli oluşturulmuş ve standartlaştırılmış faktör katsayıları Şekil 13'te yer alan yol diyagramında

gösterilmiştir. Şekil 13'teki ilgili faktörlere ait faktör yükleri incelendiğinde; tekno-aşırı yük boyutuna (YUK) en büyük katkının soru AY3, tekno-iş güvencesizliği boyutuna (ISG) TI9, tekno-karmaşıklık boyutuna (KRM) TK11, tekno-iş güvencesizliği boyutuna (GVN) TG15 ve tekno-belirsizlik boyutuna da (BLR) TB21 sorusundan geldiği görülecektir.



Ki-Kare=549,73 df=204 P-Değeri=0,000 RMSEA=0,064

Şekil 13: Teknostres Ölçeği DFA Yol Diyagramı (Standartlaştırılmış Faktör Katsayıları)

Tablo 8'de yer alan, alt boyutlar arasındaki ilişkiler incelendiğinde, tüm alt boyutlar arasında ilişkilerin pozitif olduğu, en yüksek ve anlamlı iki ilişkinin tekno-aşırı yük (YUK) ile tekno-işgal (ISG) ve tekno-iş güvencesizliği (GVN) ile tekno karmaşıklık (KRM) arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 8:Teknostres Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler

	YUK	**ISG**	**KRM**	**GVN**
YUK	**1**			
ISG	0,72 **(0,03)**	**1**		
KRM	0,36 **(0,05)**	0,34 **(0,05)**	**1**	
GVN	0,41 **(0,05)**	0,53 **(0,05)**	0,72 **(0,04)**	**1**
BLR	0,34 **(0,05)**	0,40 **(0,05)**	0,13 **(0,06)**	0,17 **(0,06)**

Tablo 9'da ise birinci düzey DFA ölçüm sonuçları ve modele ait uyum indeksleri yer almaktadır.

Tablo 9:Teknostres DFA Ölçüm Modeli Sonuçları

Faktör/Madde	Standartlaştırılmış Yükler	t-değeri	R^2
Tekno-Aşırı Yük			
YUK→AY1	0,74	17,14	0,55
YUK→AY2	0,85	20,95	0,73
YUK→AY3	0,91	23,15	0,82
YUK→AY4	0,69	15,62	0,48
YUK→AY5	0,57	12,11	0,32
YUK→AY6	0,53	11,12	0,28
Tekno-İşgal			
İSG→TI7	0,72	15,71	0,52
İSG→TI8	0,73	16,22	0,54
İSG→TI9	0,79	17,70	0,62
Tekno-Karmaşıklık			
KRM→TK10	0,67	14,64	0,45
KRM→TK11	0,86	20,55	0,75
KRM→TK12	0,63	13,69	0,40
KRM→TK13	0,55	11,35	0,30
KRM→TK14	0,79	18,18	0,62
Tekno-İş Güvencesizliği			
GVN→TG15	0,79	17,41	0,62
GVN→TG16	0,56	11,58	0,32
GVN→TG17	0,72	15,53	0,51
GVN→TG18	0,50	9,71	0,25
GVN→TG19	0,44	8,81	0,20
Tekno-Belirsizlik			
BLR→TB20	0,67	14,86	0,45
BLR→TB21	0,91	23,03	0,82
BLR→TB22	0,88	21,67	0,77
BLR→TB23	0,81	19,48	0,66

*Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri: İyi Uyum (**CFI=0,97);** Kabul Edilebilir Uyum (**χ^2=549,73; df=204; χ2/df =2,69 RMSEA=0,064**; **NFI=0,95; NNFI=0,96; RMR=0,12; SRMR=0,08; GFI=0,90 AGFI=0,86)**

Bu çalışmada, teknostres ölçeğinin iç güvenirliği için ilk olarak olan Cronbach Alpha Katsayısı hesaplanmış ve daha sonra da sonuçlar Bileşik Güvenilirlik Katsayısı (CR) ile doğrulanmıştır. Tablo 10'da görülebileceği gibi elde

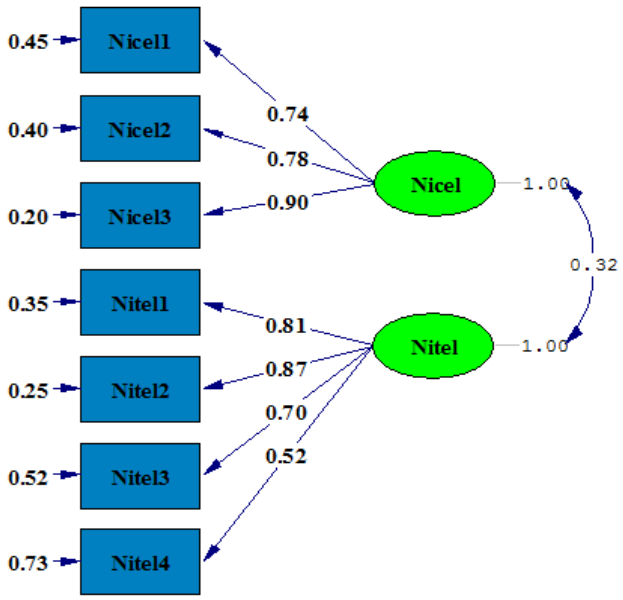
edilen CR değeri ve Cronbach Alpha değeri 0,7'den büyük olduğundan ölçeğin iç güvenirliliğinin sağlandığı söylenebilir.

Analizde kullanılan ölçeklerin yakınsak geçerliliğin kontrol edilmesi için açıklanan ortalama varyans (average variance extracted- AVE) değerleri hesaplanmış ve Tablo 10'da gösterilmiştir. Hesaplanan AVE değerlerinin 0,5 veya bu değere yakın değerler olduğu görülmektedir. Ancak tekno-iş güvencesizliğine ilişkin AVE değeri 0,380 olmasına rağmen CR değeri 0,6'dan büyük olduğundan yakınsak geçerliliğin bu boyut içinde sağlandığı söylenebilir (Fornell ve Larcker, 1981).

Tablo 10:Teknostres Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach Alfa (α)	AVE	Bileşik Güvenilirlik (CR)
Tekno-Aşırı Yük	0,861	0,483	0,928
Tekno-İşgal	0,788	0,558	0,791
Tekno-Karmaşıklık	0,830	0,502	0,853
Tekno-İş Güvencesizliği	0,744	0,380	0,798
Tekno-Belirsizlik	0,866	0,677	0,892

İş güvencesizliği ölçeğinin daha önce yapılan AFA (Hellgren vd., 1999: 185) sonuçlarından faydalanarak birinci düzey DFA modeli oluşturulmuş ve standartlaştırılmış faktör katsayıları Şekil 14'te yer alan yol diyagramında gösterilmiştir. Şekil 14 incelendiğinde, modelin herhangi bir modifikasyona ihtiyaç duyulmadığı anlaşılacaktır. Modelde ayrıca nicel ve nitel iş güvencesizliği arasında %32 pozitif bir ilişkinin olduğu da görülecektir.



Ki-Kare=30,15 Serbestlik Derecesi(df)=13 P-Değer=0,00449 RMSEA=0,057

Şekil 14: İş Güvencesizliği Ölçeği için DFA ve Yol Diyagramı (Standartlaştırılmış Faktör Katsayıları)

Yapılan DFA sonuçlarından nicel ve nitel şeklinde iki boyuttan oluşan iş güvencesizliği ölçeğine ilişkin faktör yükleri, t-değerleri ve R^2 değerleri Tablo 11'de gösterilmektedir. Tablo 11 incelendiğinde; nicel iş güvencesizliğinde, en yüksek faktör yükü üçüncü soruya aittir. Nitel iş güvencesizliğinde ise en yüksek faktör yükü, ikinci soru ve en düşük faktör yükü de dördüncü soruya aittir.

Tablo 11: İş Güvencesizliği DFA Ölçüm Modeli Sonuçları

Faktör/Madde	Standartlaştırılmış Yükler	t-değeri	R^2
Nicel İş Güvencesizliği			
Nicel→Nicel1	0,74	16,37	0,55
Nicel→Nicel2	0,78	17,39	0,60
Nicel→Nicel3	0,90	20,80	0,80
Nitel İş Güvencesizliği			
Nitel→Nitel1	0,81	18,33	0,65
Nitel→ Nitel2	0,87	20,14	0,75
Nitel→ Nitel3	0,70	15,15	0,48
Nitel→ Nitel4	0,52	10,61	0,27

* Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri: İyi Uyum (**CFI=0,99; NFI=0,98; NNFI=0,98; GFI=0,99 AGFI=0,96; RMR=0,036; SRMR=0,027**), Kabul Edilebilir Uyum (χ^2=**30,15; df=13; χ2/df =2,319 ve RMSEA=0,057**).

Analizde kullanılan iş güvencesizliği ölçeğinin yakınsak geçerliliğin kontrol edilmesi için açıklanan ortalama varyans değerleri hesaplanmış ve Tablo 12'de gösterilmiştir. Hesaplanan AVE değerleri 0,5'ten büyük veya yakın olduğundan yakınsak geçerliliğin sağlandığı söylenebilir.

Tablo 12: İş Güvencesizliği Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach Alfa(α)	AVE	Bileşik Güvenilirlik (CR)
Nicel İş Güvencesizliği	0,843	0,655	0,850
Nitel İş Güvencesizliği	0,809	0,543	0,822

3.5.4. Demografik Özelliklere Göre Farklılık ve İlişki Testleri

Araştırmanın bu bölümünde, demografik özelliklere göre sırasıyla teknostres ve iş güvencesizliğindeki farklılıklar incelenmiştir.

Teknostres ölçeğinin tüm boyutlarında cinsiyet değişkeni açısından varyansların homojenliği sağlanmış olduğundan t testi yapılmış ve Tablo 13'te gösterilmiştir. Tablo 13 incelendiğinde, %95 güven düzeyinde cinsiyete göre tekno-

işgal boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Kadınların tekno-işgal ortalaması 3,17±1,08 iken erkeklerin ortalaması 3,40±1,04 olarak hesaplanmıştır. Teknostres ölçeğinin diğer boyutlarında ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Kadınların erkeklere göre daha az tekno-işgal yaşamalarının nedeni, Türk toplumunda kadının geleneksel rolüne bağlı olarak ev ve çocuk ile ilgili işler ile daha fazla meşgul olması olabilir. Bu araştırmada kadın çalışanların %65'inin çocuk sahibi ve %63'ünün evli olması da göz önüne alındığında, kadınların özellikle iş yaşamı dışında iş ile ilgili durumlardan kendilerini erkeklere göre daha fazla soyutlayabildikleri söylenebilir.

Tablo 13: Cinsiyete Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi ile İncelenmesi

	Levene Testi		Bağımsız t Testi				
Değişken	**F**	**Anlamlılık**	**t**	**df**	**Anlamlılık (Çift Kuyruk)**	**%95 Güven Aralığı**	
						En Düşük	**En Yüksek**
Tekno-Aşırı Yük	0,036	0,850	-1,317	412	0,189	-0,314	0,062
Tekno-İşgal	0,096	0,757	-2,218	412	**0,027**	-0,437	-0,026
Tekno-Karmaşıklık	0,132	0,717	1,313	412	0,190	-0,057	0,287
Tekno-İş Güvencesizliği	1,750	0,187	0,291	412	0,771	-0,137	0,184
Tekno-Belirsizlik	0,032	0,858	-0,384	412	0,701	-0,206	0,139

Teknostresi etkileyebilecek özelliklerden biri de medeni durumdur. Medeni duruma göre teknostres düzeyindeki farklılıklar Tablo 14'te gösterilmiştir. Tablo 14 incelendiğinde; %95 güven düzeyinde medeni duruma göre teknostresin tekno-belirsizlik boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Evlilerin tekno-belirsizlik ortalaması 3,87±0,84 iken bekârların ortalaması 3,66±0,97 olarak hesaplanmıştır. Varyansların homojenliği varsayımını sağlamayan tekno-iş güvencesizliği boyutu için yapılan Mann Whitney U testine göre medeni duruma göre anlamlı bir farklılık elde edilememiştir ($p=0,211>0,05$). Diğer teknostres boyutlarında da medeni duruma göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Evli çalışanların bekârlara göre daha fazla tekno-belirsizlik yaşamasının nedeni, yeni teknolojileri öğrenmek için uygun zaman ve ortamı evlerinde yaratamamalarından kaynaklanması olabilir.

Tablo 14: Medeni Duruma Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi ile İncelenmesi

	Levene Testi		Bağımsız t Testi				
Değişken	**F**	**Anlamlılık**	**t**	**df**	**Anlamlılık (Çift Kuyruk)**	**%95 Güven Aralığı**	
						En Düşük	**En Yüksek**
Tekno-Aşırı Yük	1,544	0,215	0,613	412	0,540	-0,141	0,270
Tekno-İşgal	0,764	0,383	1,203	412	0,230	-0,087	0,364
Tekno-Karmaşıklık	0,486	0,486	0,725	412	0,469	-0,119	0,258
Tekno-İş Güvencesizliği	8,125	0,005					
Tekno-Belirsizlik	3,743	0,054	2,241	412	**0,026**	0,026	0,402

Eğitim seviyesinde doktora mezunlarının sayısı az olduğundan doktora ile yüksek lisans grubu birleştirilmiştir ve bu grup lisansüstü adı altında toplanmıştır. Bu durumda gruplar; lise, yüksekokul, fakülte ve lisansüstü olarak belirlenmiş ve gruplar arası varyansların eşitliği sağlanmış ve eğitim durumuna göre yapılan ANOVA sonuçları Tablo 15'te gösterilmiştir. Buna göre; tekno-aşırı yük, tekno-işgal, tekno-iş güvencesizliği ve tekno-belirsizlik boyutlarında gruplar arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

Tablo 15: Eğitim Duruma Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi ile İncelenmesi

Değişken		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	p
Tekno-Aşırı Yük	**Gruplar arası**	2,706	3	0,902	0,949	0,417
	Grup İçi	389,736	410	0,951		
	Toplam	392,442	413			
Tekno-İşgal	**Gruplar arası**	4,533	3	1,511	1,326	0,266
	Grup İçi	467,325	410	1,140		
	Toplam	471,857	413			
Tekno-Karmaşıklık	**Gruplar arası**	11,205	3	3,735	4,832	**0,003**
	Grup içi	316,943	410	0,773		
	Toplam	328,148	413			
Tekno-İş Güvencesizliği	**Gruplar arası**	3,270	3	1,090	1,583	0,193
	Grup içi	282,231	410	0,688		
	Toplam	285,501	413			
Tekno-Belirsizlik	**Gruplar arası**	1,973	3	0,658	0,823	0,482
	Grup içi	327,516	410	0,799		
	Toplam	329,489	413			

Tekno-karmaşıklık boyutunda, p=0,003<0,05 olduğundan eğitim durumuna göre farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için LSD (Least Significant Difference) testi yapılmıştır. Tablo 16'da tekno-karmaşıklık boyutunda yapılan LSD testinin sonuçlarına göre lise eğitimi alanlar ile lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu belirlenmiştir. Lise eğitimi alanların tekno-karmaşıklık ortalaması 2,86±0,98 iken lisansüstü mezunlarının ortalaması 2,32±0,82 olarak hesaplanmıştır. Yüksekokul mezunları ile fakülte ve lisansüstü mezunları arasında da tekno-karmaşıklık açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Tekno-karmaşıklık boyutunda yüksekokul mezunlarının ortalaması 2,85±0,78 iken fakülte mezunlarının ortalaması 2,47±0,89'dur.

Lise ve yüksekokul mezunu çalışanların işlerinde kullandıkları yeni teknolojileri öğrenmede kendini yetersiz görmesi ve anlamak için daha fazla çaba sarf etmek zorunda kalacaklarına dair düşüncelerinin nedeni, bu çalışanların yeni teknolojilere önyargı ile yaklaşmaları, değişime karşı olumsuz tutumlarına bağlı olabilir.

Tablo 16: Eğitim Duruma Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların LSD Testi ile İncelenmesi

Değişkenler	Eğitim (I)	Eğitim (II)	p	%95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Üst Sınır
Tekno-Karmaşıklık	Lise	Yüksekokul	0,965	-0,457	0,478
		Fakülte	0,065	-0,024	0,815
		Lisansüstü	**0,025**	0,068	1,018
	Yüksekokul	Lise	0,965	-0,478	0,457
		Fakülte	**0,003**	0,134	0,635
		Lisansüstü	**0,002**	0,197	0,867
	Fakülte	Lise	0,065	-0,815	0,024
		Yüksekokul	**0,003**	-0,635	-0,134
		Lisansüstü	0,275	-0,117	0,412
	Lisansüstü	Lise	**0,025**	-1,018	-0,068
		Yüksekokul	**0,002**	-0,867	-0,197
		Fakülte	0,275	-0,412	0,117

Görevlere göre teknostres ölçeğinin alt boyutlarındaki farklılıkların incelenmesi için tekno-aşırı yük boyutu hariç diğer boyutlar için ANOVA yapılmış ve sonuçlar Tablo 17'de gösterilmiştir. Buna göre tekno-belirsizlik boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülecektir.

Tablo 17: Görevlere Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi ile İncelenmesi

Değişken		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	p
Tekno-İşgal	Gruplar arası	4,885	2	2,443	2,150	0,118
	Grup İçi	466,972	411	1,136		
	Toplam	471,857	413			
Tekno-Karmaşıklık	Gruplar arası	1,664	2	0,832	1,047	0,352
	Grup İçi	326,484	411	0,794		
	Toplam	328,148	413			
Tekno-İş Güvencesizliği	Gruplar arası	0,271	2	0,136	0,196	0,822
	Grup içi	285,23	411	0,694		
	Toplam	285,501	413			
Tekno-Belirsizlik	Gruplar arası	14,878	2	7,439	9,718	**0,000**
	Grup içi	314,611	411	0,765		
	Toplam	329,489	413			

Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını görebilmek için yapılan LSD testi sonuçları Tablo 18'de gösterilmiştir. Sonuçlara göre asistan düzeyindeki banka çalışanlarının; yetkili ve müdürler düzeyinde çalışanlar ile aralarında istatistiksel olarak bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Asistanların tekno-belirsizlik ortalaması 3,64±0,89 iken yetkililerin ortalaması 3,96±0,84 ve müdürlerin ise 4,28±0,84 olarak belirlenmiştir. Buradan da anlaşılacağı gibi en yüksek tekno-belirsizlik düzeyi ortalaması müdürlere aittir.

Sonuçlar incelendiğinde yetki düzeyi azaldıkça tekno-belirsizlik düzeyi de düşmektedir. Bu durumun nedeni, yetki düzeyi yüksek olanların örgüt içindeki teknolojik değişimlere daha fazla maruz kaldığı ve daha düşük yetkisi olan çalışanların ise işlerinde kullandıkları teknolojilerin sıklıkla değişmemesi olabilir.

Tablo 18: Görevlerine Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların LSD Testi ile İncelenmesi

Değişkenler	Görev (I)	Görev (II)	p	%95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Üst Sınır
Tekno-Belirsizlik	**Asistan**	Yetkili	**0,000**	-0,489	-0,14
		Müdür	**0,001**	-1,013	-0,258
	Yetkili	Müdür	0,099	-0,703	0,060

ANOVA testi için varyansların homojenliği varsayımı, tekno-aşırı yük boyutunda sağlanmadığından Kruskal Wallis testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 19'de gösterilmiştir. Buna göre tekno-aşırı yük boyutunda gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 19: Görevlere Göre Tekno-Aşırı Yük Alt Boyutu Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Tekno-Aşırı Yük
Kruskal-Wallis H	7,813
df	2
Asymp. Sig.	**0,027**

Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için Dunn testi uygulanmış ve tekno-aşırı yük boyutunda asistan ve müdürler arasında anlamlı bir

farklılığın olduğu belirlenmiştir (Tablo 20). Buna göre en çok tekno-aşırı yük için en yüksek sıra ortalaması sırasıyla müdür (270,80), yetkili (207,81) ve asistanlara (200,51) aittir. Müdürlerin diğer görevlerdeki çalışanlara göre tekno-aşırı yüke daha fazla maruz kalmalarının nedeni, görevlerinin daha kapsamlı olması ve teknoloji nedeniyle iş hakkında daha fazla bilgiye maruz kalmaları sonucunda daha uzun ve hızlı çalışmaları olabilir.

Tablo 20: Görevlere göre Tekno-Aşırı Yük Alt Boyutundaki Farklılıkların Dunn Testi Sonuçları

Karşılaştırma	Test İstatistiği	Standart Hata	Standart Test İstatistiği	p	Düzeltilmiş Anlamlılık Düzeyi
Asistan-Yetkili	-7,304	12,149	-0,601	0,548	1,000
Asistan-Müdür	-70,297	26,200	-2,683	0,070	**0,022**
Yekili-Müdür	-62,993	26,494	-2,378	0,017	0,052

Kurumlara göre teknostres boyutlarındaki farklılık incelendiğinde, tüm boyutlar için varyansların eşitliği varsayımı sağlanmış ve ANOVA testi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 21'de gösterilmiştir. Tablo 21 incelendiğinde, tekno-aşırı yük, tekno-karmaşıklık ve tekno-iş güvencesizliği boyutlarında kurumlara göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülecektir.

Tablo 21: Sermaye Türüne Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi ile İncelenmesi

Değişken		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	p
Tekno-Aşırı Yük	**Gruplar Arası**	9,727	2	4,864	5,223	**0,006**
	Grup İçi	382,714	411	0,931		
	Toplam	392,442	413			
Tekno-İşgal	**Gruplar Arası**	0,111	2	0,056	0,048	0,953
	Grup İçi	471,746	411	1,148		
	Toplam	471,857	413			
Tekno-Karmaşıklık	**Gruplar Arası**	5,129	2	2,565	3,263	**0,039**
	Grup içi	323,019	411	0,786		
	Toplam	328,148	413			
Tekno-İş Güvencesizliği	**Gruplar Arası**	4,958	2	2,479	3,632	**0,027**
	Grup içi	280,543	411	0,683		
	Toplam	285,501	413			
Tekno-Belirsizlik	**Gruplar Arası**	0,141	2	0,070	0,088	0,916
	Grup içi	329,348	411	0,801		
	Toplam	329,489	413			

Bu farklılığın hangi sermaye türündeki bankadan kaynaklandığını anlamak adına yapılan LSD testi sonuçları Tablo 22'de gösterilmiştir.

Tablo 22: Sermaye Türüne Göre Ayrılan Gruplar Arasındaki Farklılıkları LSD Testi Sonuçları

Değişkenler	Sermaye Türü (I)	Sermaye Türü (II)	p	%95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Üst Sınır
Tekno-Aşırı Yük	**Kamu**	Özel	**0,019**	-0,447	-0,040
		Yabancı	**0,004**	-0,674	-0,130
	Özel	Yabancı	0,262	-0,435	0,119
Tekno-Karmaşıklık	**Kamu**	Özel	0,38	-0,271	0,103
		Yabancı	**0,011**	-0,575	-0,075
	Özel	Yabancı	0,063	-0,495	0,013
Tekno-İş güvencesizliği	**Kamu**	Özel	0,134	-0,308	0,041
		Yabancı	**0,009**	-0,544	-0,078
	Özel	Yabancı	0,141	-0,415	0,059

Tekno-aşırı yük boyutunda, kamu bankalarının, özel ve yabancı sermayeli bankalara göre farklılaştığı görülmektedir. Kamu bankalarının tekno-aşırı yük ortalaması 3,02±1,00 iken özel bankalarda 3,26±0,94 ve yabancı sermayeli bankalarda 3,42±0,88 olarak hesaplanmıştır.

Tekno-karmaşıklık boyutunda ise kamu ve yabancı sermayeli bankalar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Tekno-karmaşıklık boyutunda kamu bankaları ortalaması 2,43±0,88 iken yabancı sermayeli bankaların ortalaması 2,76±0,093 olarak hesaplanmıştır.

Tekno-iş güvencesizliği boyutunda ise kamu bankaları ile yabancı sermayeli bankalar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Tekno-iş güvencesizliği boyutunda ise kamu bankalarının ortalaması 2,51±0,76 iken yabancı sermayeli bankaların ortalaması 2,82±0,89 olarak belirlenmiştir.

Sonuçlara göre tekno-iş güvencesizliği, tekno-karmaşıklık ve tekno-aşırı yük boyutlarında en düşük ortalamalar kamu bankalarında çalışanlarda görülmektedir. En yüksek ortalamalar ise yabancı sermayeli banka çalışanlarında görülmüştür. Sonuçlar göz önüne alındığında daha az şube sayısına sahip olması nedeniyle yabancı sermayeli bankalarda teknolojik alt yapıların daha etkin şekilde kullanılabilmesi muhtemeldir. Ayrıca yabancı sermayeli bankalarda, diğer bankalara göre çalışanlardan daha yüksek performans beklentisi olabileceğinden, çalışanlar teknoloji yüzünden daha hızlı ve fazla çalışmak zorunda kalabilecek ve işlerinde kullandıkları teknolojileri yeterince iyi kullanamamaları neticesinde performanslarının da düşeceğini ve işini, bu teknolojileri daha iyi kullanacak başka kişilere bırakmak zorunda kalabileceğini düşünebileceklerdir. Aynı şekilde yabancı sermayeli bankalarda kullanılan teknolojilerin daha karmaşık olabileceğinden çalışanların tekno-karmaşıklık seviyeleri de daha yüksek olabilir.

Tablo 23 incelendiğinde, %95 güven düzeyinde daha önce yöneticilik yapmaya göre tekno-işgal ve tekno-belirsizlik boyutularında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

Tablo 23: Daha Önce Yöneticilik Yapma Durumuna Göre Teknostres Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi

	Levene Testi		Bağımsız t Testi				
Değişken	**F**	**Anlamlılık**	**t**	**df**	**p (Çift Kuyruk)**	**%95 Güven Aralığı**	
						En Düşük	**En Yüksek**
Tekno-Aşırı Yük	6,905	0,009					
Tekno-İşgal	0,075	0,785	3,006	412	**0,003**	0,123	0,589
Tekno-Karmaşıklık	4,960	0,026					
Tekno-İş Güvencesizliği	0,222	0,638	0,313	412	0,754	-0,154	0,212
Tekno-Belirsizlik	0,472	0,493	3,096	412	**0,002**	0,112	0,501

Daha önce yöneticilik yapanların tekno-işgal ortalaması 3,55±1,08 iken daha önce yöneticilik yapmayanların ortalaması 3,19±1,04 olarak hesaplanmıştır. Daha önce yöneticilik yapanların tekno-belirsizlik ortalaması 4,04±0,85 iken daha önce yöneticilik yapmayanların ortalaması 3,73±0,89 olarak hesaplanmıştır. Bu sonucun nedeni, daha önce yöneticilik yapanların iş ile ilgili her konuyu her an takip etmesi ve müdahale etmesi gerekeceğinden, özel hayatlarında da teknoloji sayesinde sürekli bağlantılı olması gerekliliği olabilir. Daha önce yöneticilik yapanların daha kilit görevlerde bulunması ve yeni kullanılan teknolojileri işi daha etkin yapabilmek için kullanılabilmesi için sürekli öğrenme sürecinde olmak zorunda olan çalışanlarda tekno-belirsizlik seviyesi artabilir.

Varyansların homojenliğini sağlayamayan tekno-aşırı yük ve tekno-karmaşıklık için yapılan Mann Whitney U testi sonuçlarına göre daha önce yöneticilik yapma durumuna göre tekno-karmaşıklık ortalaması arasında anlamlı bir farklılık bulunamazken (p=0,942>0,05) tekno-aşırı yük boyutunda ise daha önce yöneticilik yapmaya göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu belirlenmiştir (p=0,001>0,05). Tekno-aşırı yük boyutunda, yöneticilik yapanların sıra ortalaması 240,81 iken yöneticilik yapmayanların ise sıra ortalaması 195,74 olarak belirlenmiştir. Daha önce yöneticilik yapan çalışanların yapmayanlara göre işlerinin daha kapsamlı olacağından daha fazla ve hızlı çalışmak zorunda kalabilecektir.

Çalışanların bilgisayar kullanım değerlendirmesi ile teknostresin alt boyutları arasındaki ilişkilerin analizinde, sadece tekno-karmaşıklık boyutu ile

anlamlı ve ters bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Spearman's rho=-0,315; p=0,001). Buna göre banka çalışanlarının kendini bilgisayar kullanımında kötüden iyiye doğru değerlendirmesi, tekno-karmaşıklık düzeyinin artıştan azalışa geçeceğinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Benzer ilişki, teknoloji kullanım yeteneği ile tekno-karmaşıklık arasında da ters yönlü olup r= -0,296 (p=0,001) olarak elde edilmiştir. Ancak tekno-iş güvencesizliği ile teknoloji kullanım yeteneği düzeyi arasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğu gösterilmiştir (r=0,110; p=0,025). Çalışanların bilgisayar ve teknoloji kullanımlarına dair kendilerini değerlendikleri seviye arttıkça tekno-karmaşıklık seviyelerinin azalmasının nedeni, çalışanların teknoloji ile daha ilgili olmaları ve bunun sonucunda kullanılan teknolojilerin özelliklerini daha hızlı ve kolay kavramaları olabilir.

Diğer taraftan çalışmada ilginç bir nokta, tekno-karmaşıklık ile kurumda çalışma süresi (Pearson r=-0,158; p=0,001) ile genel çalışma süreleri (Pearson r=-0,145; p=0,003) arasında ters yönlü bir ilişki mevcuttur. Çalışanların çalışma süreleri artıkça tekno-karmaşıklık düzeyleri ortalaması azalmaktadır. Çalışanların işlerindeki tecrübe arttıkça işlerinde kullanılan teknolojilere ve işleyişe daha hakim olacaklarından tekno-karmaşıklık seviyelerinin azalmasının neden olabilir.

Yaş ile teknostresin sadece tekno-belirsizlik alt boyutunda düşük ve aynı yönlü bir ilişki saptanmıştır (Spearman's rho=0,215; p=0,001). Başka bir deyişle, yaş arttıkça tekno-belirsizlik seviyesi artmakta yaş azaldıkça tekno-belirsizlik seviyesi azalmaktadır. Yaş ilerledikçe teknolojik değişimlere ayak uydurmak için sürekli öğrenme ve eğitim almaya karşı motivasyonun azalması, tekno-belirsizlik seviyesini arttırabilir.

Çalışmanın bu aşamasında, iş güvencesizliği ile ilgili analizlere yer verilmiştir.

Tablo 24 incelendiğinde, %95 güven düzeyinde cinsiyete göre nicel iş güvencesizliği ve nitel iş güvencesizliği boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Kadınların nicel iş güvencesizliği ortalaması 2,54±1,05 iken erkeklerin ortalaması 2,46±1,03 olarak hesaplanmıştır. Nitel iş güvencesizliği boyutunda ise kadınların ortalamasının 2,61±0,90 erkeklerin

ortalamasının 2,62±0,90 olduğu görülmektedir. Bankacılık sektöründe çalışanların işlerini yerine getirmek için gerekli olan bilgi, birikim ve tecrübe gibi nitelikler cinsiyete bağlı olarak değişmemesi bu sonucun nedeni olabilir.

Tablo 24: Cinsiyete Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi ile İncelenmesi

	Levene Testi		Bağımsız t Testi				
Değişken	**F**	**Anlamlılık**	**t**	**df**	**Anlamlılık (Çift Kuyruk)**	**%95 Güven Aralığı**	
						En Düşük	**En Yüksek**
Nicel İş Güvencesizliği	0,118	0,732	0,754	412	0,451	-0,124	0,279
Nitel İş Güvencesizliği	0,000	0,995	-0,138	412	0,890	-0,187	0,162

Tablo 25 incelendiğinde, %95 güven düzeyinde medeni duruma göre nicel iş güvencesizliği ve nitel iş güvencesizliği boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Evlilerin nicel iş güvencesizliği ortalaması 2,49±1,01 iken bekârların ortalaması 2,53±1,10 olarak hesaplanmıştır. Nitel iş güvencesizliği boyutunda ise evlilerin ortalamasının 2,59±0,88 bekârların ortalamasının 2,66±0,93 olduğu görülmektedir. Medeni durumun da cinsiyet gibi bankacılık sektöründe çalışanlarının bilgi, birikim ve tecrübe kazanmada farklılık yaratmaması bu sonucun nedeni olabilir.

Tablo 25: Medeni Duruma Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların t Testi ile incelenmesi

	Levene Testi		Bağımsız t Testi				
Değişken	**F**	**Anlamlılık**	**t**	**df**	**Anlamlılık (Çift Kuyruk)**	**%95 Güven Aralığı**	
						En Düşük	**En Yüksek**
Nicel İş Güvencesizliği	2,607	0,107	-0,412	412	0,680	-0,267	1,746
Nitel İş Güvencesizliği	1,024	0,312	-0,689	412	0,491	-0,258	1,124

Eğitim seviyesinde doktora mezunlarının sayısı az olduğundan doktora ile yüksek lisans grubu birleştirilmiştir ve bu grup lisansüstü adı altında toplanmıştır. Bu durumda gruplar; lise, yüksekokul, fakülte ve lisansüstü olarak belirlenmiştir.

Sonrasında analiz yapılmıştır. Tablo 26'da eğitim durumuna göre yapılan ANOVA analizinde nicel iş güvencesizliği ve nitel iş güvencesizliği boyutlarında gruplar arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Her çalışanın iş gerekliliklerini yerine getirmesini sağlayacak yeterlilik ve yetenek seviyesi işe girmeden önce değerlendirildikten sonra işe alınması bu sonucun nedeni olabilir.

Tablo 26: Eğitim Duruma Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	p
Nicel iş Güvencesizliği	Gruplar arası	5,013	3	1,671	1,539	0,204
	Grup İçi	445,147	410	1,086		
	Toplam	450,160	413			
Nitel İş Güvencesizliği	Gruplar arası	1,463	3	0,488	0,596	0,618
	Grup İçi	335,494	410	0,818		
	Toplam	336,957	413			

Görevlere göre iş güvencesizliği ölçeğinde farklılıkları incelemek için ANOVA tesi yapılmış ve sonuçlar Tablo 27'de gösterilmiştir. Buna göre asistan, yetkili ve müdür olarak ayrılan görevlerin grupları arasında hem nicel iş güvencesizliği hem de nicel iş güvencesizliği boyutlarında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Farklı görev düzeylerindeki çalışanların yapması gereken işleri, onlardan beklendiği gibi yerine getirdiğine ve yeterli katkı sağladıklarına dair düşünceleri bu sonucun nedeni olabilir.

Tablo 27: Görevlere Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi Sonuçları

Değişken		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	p
Nicel iş Güvencesizliği	Gruplar arası	0,013	2	0,007	0,006	0,994
	Grup İçi	450,147	411	1,095		
	Toplam	450,160	413			
Nitel İş Güvencesizliği	Gruplar arası	0,402	2	0,201	0,246	0,782
	Grup İçi	336,554	411	0,819		
	Toplam	336,957	413			

Tablo 28 incelendiğinde, nitel iş güvencesizliği boyutunda kamu, özel ve yabancı sermayeli olarak ayrılan kurumlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Nicel iş güvencesizliği boyutunda ise p=0,009<0,05 olduğundan kurumlar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Tablo 28: Sermaye Türüne Göre İş Güvencesizliği Ölçeğindeki Farklılıkların ANOVA Testi ile İncelenmesi

Değişken		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	p
Nicel iş Güvencesizliği	**Gruplar arası**	10,201	2	5,101	4,765	**0,009**
	Grup İçi	439,959	411	1,070		
	Toplam	450,160	413			
Nitel İş Güvencesizliği	**Gruplar arası**	1,510	2	0,755	0,925	0,397
	Grup İçi	335,446	411	0,816		
	Toplam	336,957	413			

Bu farklılığın hangi sermaye türündeki kurumlardan kaynaklandığının belirlenmesi için yapılan LSD testi sonuçları Tablo 29'da gösterilmiştir. Buna göre kamu bankaları ile özel ve yabancı sermayeli bankalar arasında nicel iş güvencesizliği açısından anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yabancı sermayeli bankalar 2,77±1,19 ile en yüksek iş güvencesizliği skoruna sahiptir. Bunu 2,57±0,99 skoru ile özel bankalar ve en düşük nicel iş güvencesizliği skoru olan 2,34±1 kamu bankaları olarak belirlenmiştir. Yabancı sermayeli bankada çalışanların, diğer banka türlerinde çalışanlara göre daha fazla nicel iş güvencesizliği yaşamasının nedeni, çalışan performansı, ülkenin ekonomik durumu, hükümet politikaları, birleşme ve satın alma gibi nesnel durumların işten çıkarmalarda etkisinin yabancı sermayeli bankalarda daha fazla görülebileceği olabilir.

Tablo 29: Sermaye Türüne Göre Nicel İş Güvencesizliği Alt Faktöründe Gruplar Arası Farklılık LSD Testi Sonuçları

Değişkenler	Sermaye Türü (I)	Sermaye Türü (II)	p	% 95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Alt Sınır
Nicel İş Güvencesizliği	**Kamu**	Özel	**0,004**	-0,447	-0,001
		Yabancı	**0,004**	-0,718	-0,135
	Özel	Yabancı	0,019	-0,495	0,099

Çocuk sayısı ile nitel ve nicel iş güvencesizliği arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir (Kendall tau-b_{nitel}=0,06 ve p_{nitel}=0,881; Kendall tau-b_{nicel}= 0,025 ve p_{nicel}=0,525).

Daha önce yöneticilik görevi üstlenen veya üstlenmeyen banka çalışanlarının nicel iş güvencesizliği puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı Mann Whitney U testi ile belirlenmiştir (Z=-0,460; p=0,646). Benzer şekilde daha önce yöneticilik görevi üstlenen ve üstlenmeyen banka çalışanlarının nitel iş güvencesizliği ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığı olmadığı bağımsız t testi ile belirlenmiştir (t=-1,697; df=412; p=0,090). Görev düzeylerine göre iş güvencesizliğinin farklılaşmadığı sonucuna benzer şekilde, daha önce yöneticilik üstlenen veya üstlenmeyen banka çalışanlarının onlardan istenen performans ve katkıları sağladığına dair düşünceleri bu sonucun nedeni olabilir.

Kurumdaki çalışma süresi ile nitel ve nicel iş güvencesizliği arasında ilişkinin olmadığı belirlenmiştir (Pearson r_{nitel}=-0,072, p_{nitel}=0,143; Pearson r_{nicel}=-0,075, p_{nicel}=0,126). Benzer şekilde genel çalışma süresi ile nitel ve nicel iş güvencesizliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir (Pearson r_{nitel}=-0,087, p_{nitel}=0,078; Pearson r_{nicel}=-0,007, p_{nicel}=0,882). Banka çalışanları işe başladıkları zamandan itibaren yoğun bir çalışma sürecine girmekte ve bu süreç çalıştıkları yıllar boyunca devam etmektedir. Bu durum, çalışma süresine göre iş güvencesizliğinin farklılaşmamasını açıklayabilir.

Banka çalışanlarının nicel iş güvencesizliği ile genel sağlık durum arasında düşük, negatif ancak anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Kendall tau-b_{nicel}=-0,085 ve p_{nicel}=0,037). Nitel iş güvencesizliği ile çalışanların genel sağlık durumu değerlendirmesi arasında da negatif ve düşük bir ilişki söz konusudur (Kendall tau-b_{nitel}=-0,106 ve p_{nitel}=0,009). Sağlık durumunun iş performanslarını olumsuz yönde etkileme ihtimalini düşenebilecek banka çalışanları iş güvencesizliği yaşayabilir.

Yaş ile nitel iş güvencesizliği arasında düşük, negatif ancak anlamlı bir ilişki vardır (Pearson r_{nitel}=-0,098, p_{nitel}=0,046). Yaş arttıkça iş güvencesizliğinin

azalması ve yaş azaldıkça iş güvencesizliğinin artmasının nedeni, çalışanların işlerine olan hakimiyet ve bilgi düzeylerinin yıllar içinde artması olabilir.

Bilgisayar kullanım düzeyi ile teknoloji kullanım düzeyi arasındaki ilişki oranı aynı yönlü ve %75,1 olarak hesaplanmıştır (p=0,001). Ayrıca Tablo 30'da, banka çalışanlarının kurumda ve genel çalışma süreleri artıkça kendilerini bilgisayar kullanım ve teknoloji kullanım yetenekleri açısından yeterli bulmadıklarını göstermektedir. Bu düşük ancak anlamlı ilişkilere göre bankaya yeni giren veya çalışma süresi daha kısa olan çalışanların kendilerini bilgisayar ve teknoloji kullanım açısından daha olumlu şekilde değerlendirmektedirler. İşe yeni başlayan veya çalışma süresi daha az olan çalışanların daha genç olması, teknoloji kullanmaya olan ilgisinin daha yüksek olmasının nedeni olabilir. Ayrıca bu çalışanlar, günlük hayatlarında da teknoloji kullanma ve öğrenmeye daha açık olabileceğinden bilgisayar ve teknoloji kullanımı açısından kendilerini yeterli olarak görüyor olabilirler.

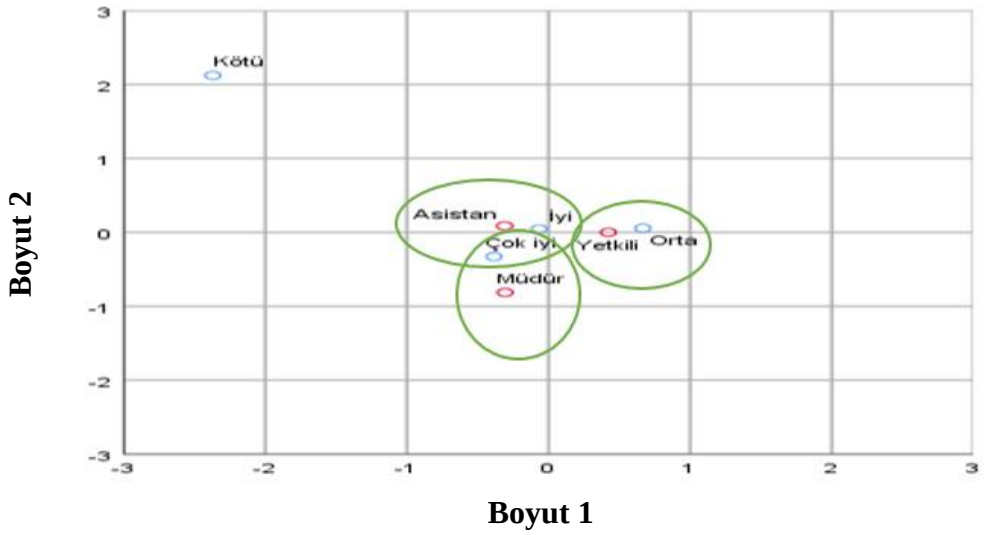
Tablo 30: Çalışma Süreleri ile Bilgisayar ve Teknoloji Kullanımı İlişkisi

		Bilgisayar Kullanım Değerlendirmesi	**Teknoloji Kullanım Değerlendirmesi**
Kurumda Çalışma Süresi	Spearman Korelasyon Katsayısı	-0,158	-0,194
	p (Çift Kuyruk)	**0,001**	**0,000**
Genel Çalışma Süresi	Spearman Korelasyon Katsayısı	-0,144	-0,185
	p (Çift Kuyruk)	**0,003**	**0,000**

**0,001 Düzeyinde anlamlı (Çift Kuyruk)

Banka çalışanlarının bilgisayar kullanım düzeyi değerlendirmesi ile çalışanların görevleri arasındaki ilişkiye yönelik yapılan uyum analizi grafiği Şekil 15'te gösterilmiştir. Buna göre asistanların bilgisayar kullanım düzeyleri açısından kendilerini çok iyi ve iyi şeklinde değerlendirirken müdürler çok iyi ve yetkililerin de orta düzeyde değerlendirdikleri görülecektir. Bu bulgunun nedeni, müdürlerin sorumlu oldukları işlerin yüksek önem arz etmesi nedeniyle işlerini en iyi şekilde yapabilmek için gerekli olan teknolojileri etkin şekilde kullanmak için daha fazla

çaba sarf etmesi ve yeterli bir seviyede öğrenmiş olması olabilir. Asistanlar da genç yaşlarda olduğundan bilgisayar kullanıma olan ilgileri günlük hayatlarında da devam ettiğinden bilgisayar kullanım düzeylerini çok iyi veya iyi şeklinde değerlendiriyor olabilir. Yetkililer hem orta yaşta olmalarına bağlı olarak teknolojiye karşı yeteri kadar ilgi duymamaları hem de işlerinde müdürler kadar sorumluluk sahibi olmadıklarından teknolojiyi öğrenmek için daha fazla çaba sarfetme zorunluluğu duymamaları teknolojiyi kullanabilme düzeylerini "orta" olarak değerlendirmelerinin nedeni olabilir.



Şekil 15: Bilgisayar Kullanım Düzeyi Değerlendirmesi ve Görevler Arasındaki İlişkiye Yönelik Uyum Analizi

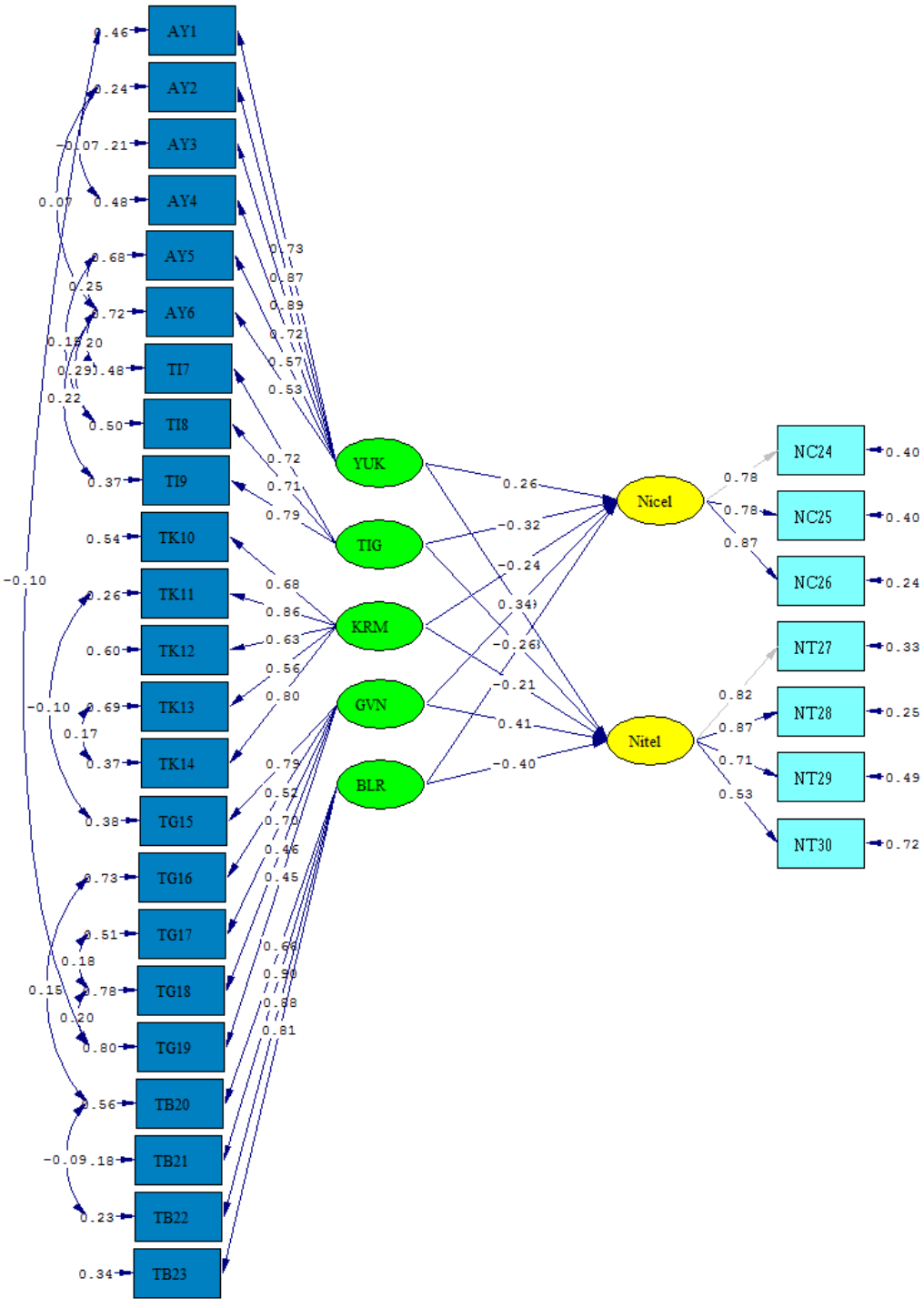
3.5.5.İş Güvencesizliği ile Teknostres Arasındaki İlişki Modeli

Araştırma modeli için ilk olarak değişkenler için Mardia'nın çok değişkenli normallik testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 31'de gösterilmiştir. Tablo 31 incelendiğinde değişkenlerin çok değişkenli normallik varsayımını sağlamadığı görülecektir.

Tablo 31: Araştırma Değişkenleri İçin Mardia'nın Çok Değişkenli Normallik Testi (Çarpıklık ve Basıklık) Sonuçları

Çarpıklık			Basıklık			Çarpıklık ve Basıklık	
	Z	p		Z	p		p
Değer	Değeri	Değeri	Değer	Değeri	Değeri	Ki-Kare	Değeri
144,397	39,113	0,000	1.160,449	21,816	0,000	2.005,73	0,000

Bundan sonraki aşamada, verilerin normal dağılıma dönüşümü yapılmış ve analizler bu değişkenler ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen modele ait yol diyagramı Şekil 16'da gösterilmiştir.



Ki-Kare=1044,36 df=371 P-Değeri=0,000 RMSEA=0,066

Şekil 16: İş Güvencesizliği ile Teknostres Arasındaki İlişki Modeli Yol Diyagramı

Modelde **GFI=0,86, NFI=0,93** ve **AGFI=0,82** (Zayıf Uyum) hariç tüm uyum indeksleri, kabul edilebilir uyum sınırları içerisinde değerler almıştır

(**χ^2=1044,36; df=371; χ2/df =2,815; RMSEA=0,066; CFI=0,96; NNFI=0,95; RMR=0,11; SRMR=0,077**). Ayrıca örneklem sayısının yeterliliğine ilişkin kritik N (Critical N) değeri de 212,91 olarak hesaplanmış ve 414 örneklemin yeterli olduğunu göstermiştir.

Kurulan modelde teknostrese ait alt boyutlar ile iş güvencesizliğine ilişkin nitel ve nicel iş güvencesizliği arasındaki ilişkiler gösterilmiştir. Elde edilen ilk denklem, nicel iş güvencesizliği (nicel) ile teknostresin boyutları arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Denklem incelendiğinde; nicel iş güvencesizliğinin tekno- aşırı yük ve tekno-iş güvensizlik aynı yönde, tekno-karmaşıklık, tekno-işgal ve tekno-belirsizlik ile ters yönde ilişkisi olduğu görülmektedir. Burada nicel iş güvencesizliğine en büyük katkı tekno-iş güvencesizliği tarafından, en düşük katkı ise tekno-belirsizlik tarafından yapılmıştır.

Benzer ilişkiler, nitel iş güvencesizliğine yönelik ikinci denklemde incelendiğinde de görülebilecektir. Buna göre nitel iş güvencesizliğinin (nitel) tekno-aşırı yük ve tekno-iş güvensizliği aynı yönde, tekno-karmaşıklık, tekno-işgal ve tekno-belirsizlik ile ters yönde ilişkisi olduğu görülmektedir. Nitel iş güvencesizliğine en büyük katkı tekno-iş güvencesizliği ve tekno-belirsizlik, en düşük katkı ise tekno-karmaşıklık tarafından yapılmıştır. İlgili parametreler ve ilişkiler Tablo 32'de gösterilmiştir.

Tablo 32: Araştırma Modelinin Yapısal Eşitlik Sonuçları

Parametreler		Standartlaştırılmış Yükler	t değeri	R^2	Parametreler		Standartlaştırılmış Yükler	t değeri	R^2
YUK	→ AY1	0,73	16,96	0,54	GVN	→ TG16	0,72	10,9	0,27
YUK	→ AY2	0,87	21,53	0,76	GVN	→ TG17	0,70	15,35	0,49
YUK	→ AY3	0,89	22,43	0,79	GVN	→ TG18	0,46	9,26	0,22
YUK	→ AY4	0,72	16,09	0,52	GVN	→ TG19	0,45	9,03	0,20
YUK	→ AY5	0,57	12,26	0,32	BLR	→ BLR20	0,63	14,58	0,44
YUK	→ AY6	0,53	11,11	0,28	BLR	→ BLR21	0,66	22,99	0,82
TIG	→ TI7	0,72	15,63	0,52	BLR	→ BLR22	0,90	21,71	0,77
TIG	→ TI8	0,71	15,36	0,50	BLR	→ BLR23	0,88	19,50	0,66
TIG	→ TI9	0,79	17,60	0,63	Nicel	→ NC24	0,78	-	0,60
KRM	→ TK10	0,68	14,81	0,46	Nicel	→ NC25	0,78	15,90	0,60
KRM	→ TK11	0,86	20,42	0,74	Nicel	→ NC26	0,87	17,42	0,76
KRM	→ TK12	0,63	13,61	0,40	Nitel	→ NC27	0,82	-	0,67
KRM	→ TK13	0,56	11,41	0,31	Nitel	→ NC28	0,87	17,66	0,75
KRM	→ TK14	0,80	18,40	0,63	Nitel	→ NC29	0,71	14,90	0,51
GVN	→ TG15	0,79	17,84	0,62	Nitel	→ NC30	0,53	10,50	0,28

Yapısal Eşitlikler	R^2
Nicel=0,26*YUK-0,24*KRM+0,99*GVN-0,12*BLR-0,32TIG	**0,61**
Nitel=0,33*YUK-0,21*KRM+0,40*GVN-0,40*BLR-0,26TIG	**0,23**

Tablo 32'de elde ilk denklem, nicel iş güvencesizliği (ncl) ile teknostresin boyutları arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Denklem incelendiğinde; nicel iş güvencesizliğinin, tekno-aşırı yük ve tekno-iş güvencesizliği ile aynı yönde, tekno-karmaşıklık, tekno-işgal ve tekno-belirsizlik ile ters yönde ilişkisinin olduğu görülmektedir. Burada nicel iş güvencesizliğine en büyük katkı tekno-iş güvencesizliği tarafından, en düşük katkı ise tekno-belirsizlik tarafından yapılmıştır. Tekno-iş güvencesizliğine bağlı olarak çalışanların işlerinde kullanılan teknolojileri kendilerinden daha iyi bilen başka kişilere bırakmak zorunda kalabileceklerine dair kaygıları arttıkça nicel iş güvencesizliği düzeyleri de artacaktır. Bunu tekno-işgal izleyecek ancak burada dikkat çekici nokta, nicel iş güvencesizliği ile ilişkisinin ters yönde olmasıdır. Başka bir ifadeyle kişinin her an ulaşılabilme durum kaygısı azaldıkça, nicel iş güvencesizliği düzeyi artacaktır. Burada çalışan, özel hayatında iş ile ilgili konularda kendisine ulaşılabilmesi durumunu, işinin bir parçası olarak düşünebilir. Ayrıca bu durumu, işinde önemli ve vazgeçilmez olma ile de eşleştirmiş olabilir. Eğer kendisine özel hayatında da ulaşılma durumu azalırsa iş yerinde ona ihtiyaç kalmayacağı duygusuna kapılabilir. Tekno-aşırı yük ile nicel iş güvencesizliği arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Daha uzun süre ve hızlı çalışma temposunda

çalışanların, gerekli işleri yapamayacağı, çoklu görevleri istenilen zamanda yerine getiremeyeceği duygusundaki artış, işini kaybetme duygusunun da artmasına neden olabilir.

Tekno-karmaşıklık ile nicel iş güvencesizliği arasında ters yönlü ilişkinin olduğu görülecektir. Burada tekno-karmaşıklıktan kasıt, çalışanların yeni uygulamaları anlama ve öğrenmek için zaman harcamaları ve gayret sarf etmeleridir. Çalışan, işinde kullanması gereken teknolojileri anlama ve öğrenme sürecinde zorlansa bile işi için bir emek sarf ettiğini düşünecek ve sarf ettiği bu enerji ve emeğin sonuçlarının da üstleri tarafından olumlu değerlendirileceğini düşünecek ve işini kaybetmeyeceğine dair güveni artacaktır. Nicel iş güvencesizliği ile tekno-belirsizlik arasındaki ilişki de ters yönlüdür. Bilgi iletişim teknolojilerinin sürekli geliştiğinin ve değiştiğinin farkında olan çalışanlar, bu duruma ayak uydurabilmek için sürekli öğrenme ve eğitim alma zorunluluğu duymakta ve bu nedenle eğitimlere katılmakta ve kendini geliştirmektedir. Bu nedenle işi için gerekli adımları attığını düşünen çalışanın iş güvencesizliği seviyesi azalacaktır.

Benzer ilişkiler, nitel iş güvencesizliğine yönelik ikinci denklemde incelendiğinde de görülebilecektir. Buna göre nitel iş güvencesizliğinin (ntl), tekno-aşırı yük ve tekno-iş güvencesizliği ile aynı yönde, tekno-karmaşıklık, tekno-işgal ve tekno-belirsizlik ile ters yönde ilişkisi olduğu görülmektedir. Nitel iş güvencesizliğine en büyük katkı tekno-iş güvencesizliği ve tekno-belirsizlik, en düşük katkı ise tekno-karmaşıklık tarafından yapılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın amacı; Türkiye'de bankacılık sektöründe çalışanların yaşayabilecekleri teknostres ve iş güvencesizliği arasında ortaya çıkabilecek ilişkileri ve bu ilişkilerin doğuracağı etkileri araştırmaktır. Bu amaç doğrultusunda Trakya Bölge'sinde bulunan kamu, özel ve yabancı sermayeli banka çalışanlarından 414 anket ile veriler elde edilmiştir. Çalışmada, Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan (2007) tarafından geliştirilen teknostres ölçeği ve Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) tarafından geliştirilen iş güvencesizliği ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde, teknolojinin geçmişten günümüze kadar gelişimi, teknolojinin iş hayatındaki olumlu ve olumsuz etkileri ve teknostres kavramı; ikinci bölümde, iş güvencesizliği kavramı ve sonuçları incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise elde edilen veriler, parametrik ve parametrik olmayan tek ve çok değişkenli istatistik yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Teknostres ve iş güvencesizliğinin ilişkileri de Yapısal Eşitlik Modeli ile ortaya koyulmuştur.

Bu çalışmada yapılan demografik özelliklere göre farklılık ve ilişki testlerinin sonuçlarına göre;

- ✓ Erkek banka çalışanları kadınlara göre daha fazla tekno-işgal yaşamaktadır. Bu bulguyu destekleyen (Jena ve Mahanti, 2014; Tarafdar vd., 2011) çalışmalar literatürde bulunmaktadır. Bunun aksine kadınların erkeklerden daha fazla teknostres yaşadığı çalışmalar (Türen vd., 2015; Çoklar ve Şahin, 2011) da bulunmaktadır. Riedl vd. (2012), fizyolojik reaksiyonları ölçen bir deri iletkenliği testini kullanarak yaptıkları çalışmada, zamanın kısıtlı olduğu durumlarda teknolojik arızalarla karşı karşıya kalan erkeklerin kadınlardan daha başarılı olduğunu belirtmişlerdir.
- ✓ Lise, yüksekokul, fakülte ve lisansüstü olarak ayrılan eğitim durumu ile tekno-karmaşıklık arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Başka bir deyişle, eğitim seviyesi azaldıkça tekno-karmaşıklık artmaktadır. Türen vd. (2015) havacılık ve bankacılık sektöründe yaptıkları

çalışmada, benzer şekilde lise ve ön lisans mezunlarının lisans ve yüksek lisans mezunlarına göre tekno-karmaşıklık seviyeleri anlamlı şekilde daha yüksek olduğunu belirtmektedirler. Bankacılık sektöründe yapılan bazı çalışmalara (Sharma ve Gill, 2015; Shu, Tu ve Wang, 2011) göre ise eğitim ile teknostres arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

- ✓ Asistan, yetkili, yönetici olarak ayrılan görevler, tekno-belirsizlik seviyelerinde anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Bu bulguya göre yetki düzeyi azaldıkça tekno-belirsizlik azalmaktadır. Başka bir deyişle, yetkili ve müdürler asistanlara göre daha fazla tekno-belirsizlik yaşamaktadır. Ayrıca müdürler, asistanlara göre daha fazla tekno-aşırı de yük yaşamaktadır. Benzer şekilde daha önce yöneticilik yapan banka çalışanları, yapmayanlara göre daha fazla tekno-aşırı yük, tekno-işgal ve tekno-belirsizlik yaşadığı belirlenmiştir. Akınoğlu (1993), kütüphaneciler üzerine yaptığı çalışmasında da yöneticilerin daha fazla teknostres yaşadığını belirtmiştir. Benzer şekilde Lee (2010), banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmada, üst düzey çalışanların alt kademedeki çalışanlara göre teknolojik değişimleri benimsemede daha fazla güçlük çektiği sonucuna varmıştır.
- ✓ Kamu, özel ve yabancı sermayeli olarak ayrılan bankalar arasında tekno-aşırı yük, tekno-karmaşıklık ve tekno-iş güvencesizliği arasında farklılık belirlenmiştir. Kamu bankalarında çalışanlar, diğer bankalardaki çalışanlara göre daha az tekno-aşırı yük, tekno-karmaşıklık, tekno-iş güvencesizliği yaşamaktadır. Özellikle tekno-iş güvencesizliği ve tekno-karmaşıklık boyutunda yabancı sermayeli bankalarda çalışanların kamu bankalarında çalışanlara göre ortalaması daha yüksektir. Wang vd. (2008) yaptıkları çalışmada, merkezileşme veya inovasyonun düşük olduğu iş çevresinin teknostres seviyesinin azalmasına, merkezileşme veya inovasyonun yüksek olduğu iş çevresinin ise teknostres seviyesinin artmasına neden olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde, Türkiye'de bankacılık sektöründe merkezileşme eğilimi bulunmaktadır (Akar ve Çiçek, 2007: 182).

Ayrıca, yabancı sermayeli ve özel bankalarda kamu bankalarına göre inovasyonun daha yüksek olduğu bilinmektedir.

- ✓ Yaş ile teknostres arasındaki ilişkinin tekno-belirsizlik alt boyutunda düşük ve aynı yönlü olduğu belirlenmiştir. Başka bir deyişle, yaş arttıkça tekno-belirsizlik seviyesi artmakta, yaş azaldıkça tekno-belirsizlik seviyesi azalmaktadır. Teknostres literatüründe bu bulguyu destekleyici şekilde teknostres seviyelerinin yaş ile aynı yönlü ilişkide olduğunu (Oh ve Park, 2016; Şahin ve Çoklar, 2011; Jena ve Mahanti; 2014, Tu vd., 2005; Sharma ve Gill, 2015; Shu vd., 2011) belirten çalışmalar bulunmaktadır. Buna karşı Tarafdar vd. (2011) yaptıkları çalışmada, daha yaşlı çalışanların işlerinde kullandıkları teknolojiler hakkında tecrübelerinden kaynaklı olarak bilgilerinin daha çok olması daha düşük teknostres yaşayabileceklerini belirtmişlerdir. Tams vd. (2018) de yaş ile teknostres arasındaki ilişkiyi daha derinlemesine inceledikleri çalışmada, yaşlı çalışanların gençlere göre daha fazla teknostres yaşamasına rağmen konsantrasyon, yetkinlik ve kendine güven gibi özelliklerin yaşlılarda gençlere göre daha fazla bulunması nedeniyle bilgisayar kesintilerini daha kolay bir şekilde karşılayabildiklerini belirtmişledir.
- ✓ Banka çalışanlarının kendini bilgisayar kullanımlarını kötüden iyiye doğru değerlendirmesi, tekno-karmaşıklık düzeyinin artıştan azalışa geçeceğinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Benzer şekilde teknoloji kullanım yeteneği ile tekno-karmaşıklık arasında ilişkinin de ters yönlü olduğu belirlenmiştir. Tarafdar vd. (2011) de bilgisayar kullanım yeteneğinin değerlendirmesindeki artışın teknostresin azalmasına neden olduğunu belirtmişlerdir.
- ✓ Tekno-karmaşıklık ile çalışanların mevcut kurumda çalışma süresi ve genel çalışma süreleri tekno-karmaşıklık arasında ters yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Banka çalışanlarının çalışma süreleri artıkça tekno-karmaşıklık düzeyleri ortalaması azalmaktadır. Jena ve Mahanti (2014) akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmada, tecrübeli akademisyenlerin daha az teknostres yaşadığı sonucuna

ulaşılmışlardır. Tarafdar vd. (2011) ise tecrübeli çalışanların iş yerinde kullanılan teknolojilere ve işin işleyişine hakim olmaları nedeniyle daha az teknostres yaşayabileceklerini belirtmişlerdir.

- ✓ Banka çalışanlarının iş güvencesizliğinin cinsiyet, medeni durum, eğitim, görev, çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmüştür. İş güvencesizliği literatüründeki çalışmalarda, cinsiyet (Hellgren ve Sverke, 2003; Okurame ve Osuzoka, 2014; Dursun ve Bayram, 2013; Önder ve Wasti: 2002, Lastad vd., 2016; Dereli, 2012; Adenugba ve Odunayo, 2012; Ugboro ve Obeng, 2001), medeni durum (Hellgren ve Sverke, 2003; Dereli, 2012; Okurane ve Osuzoka, 2014; Dursun ve Bayram, 2013), eğitim (Dursun ve Bayram, 2013; Ugboro ve Obeng, 2001; Önder ve Wasti, 2002; Okurame ve Osuzoka, 2014), görev (Okurame ve Osuzoka, 2014), çalışma süresi (Dereli, 2012; Okurame ve Osuzoka, 2014) gibi sosyo-demografik özelliklerin sonuçlarının paralellik gösterdiği görülmektedir. Bu bulgulara karşı Kinnunen, Mauno, Nätti ve Happonen (2000), bankada çalışan kadınların erkeklere göre daha fazla iş güvencesizliğine maruz kaldığını belirtmişlerdir. Kadınların daha fazla iş güvencesizliği yaşamasını, bankaların küçülmeye gittiğine ve erkeklerin genellikle üst düzey pozisyonlarda çalışmasına bağlamışlardır.
- ✓ Yaş ile nitel iş güvencesizliği arasındaki ilişkiye bakıldığında ise düşük, negatif ancak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Başka bir deyişle, yaş azaldıkça nitel iş güvencesizliği artmakta yaş arttıkça nitel iş güvencesizliği azalmaktadır. Literatürde, bu bulguyu destekleyen (Ugboro ve Obeng, 2011; Okurame ve Osuzoka, 2014; Lastad vd., 2016) ve desteklemeyen (Dereli, 2012; Dığın ve Ünsar, 2010; Poyraz ve Kama, 2008) çalışmalar bulunmaktadır. Bu farklı sonuçların nedeni ise bankacılık sektöründe geçen zaman içinde çalışma koşullarında kötüleşme, ücret artışının azalması, kariyer olanakları gibi nitel iş güvencesizliğini etkileyen durumların genç çalışanlar için daha olumsuz bir hâl alması olabilir.

- ✓ Banka çalışanlarının sağlık durumlarını değerlendirmeleri açısından nitel ve nicel iş güvencesizliği ile düşük, negatif ancak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. László vd. (2010), iş güvencesizliğinin bireyin kendi sağlığının kötü olarak değerlendirmesinin, somatik hastalıklar, minör psikiyatrik bozukluklar, koroner kalp hastalığı, yüksek kolesterol, hipertansiyon ve obezite ile ilişkili olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca, iş güvencesizliğinin ruh sağlığını da olumsuz yönde (Schumacher vd., 2016; Cheng ve Chan, 2008; De Witte, 1999; Hellgren ve Sverke, 2003) etkilediğini belirten çalışmalar bulunmaktadır. Buna ek olarak De Witte vd.'nin (2010) Belçika'da 7.146 banka çalışanı ile yaptıkları çalışmada, nicel iş güvensizliğinin psikolojik sıkıntı ve psikosomatik şikâyetler ile pozitif ilişkili olduğunu belirtmişlerdir.

Çalışmada yapılan teknostres ve iş güvencesizliği arasındaki Yapısal Eşitlik Modeli sonuçlarına göre;

- ✓ Nicel iş güvencesizliğine en büyük katkı, tekno-iş güvencesizliği tarafından, en düşük katkı ise tekno-belirsizlik tarafından yapılmıştır. Tekno-iş güvencesizliğine bağlı olarak çalışanların işlerinde kullanılan teknolojileri kendilerinden daha iyi bilen başka kişilere bırakmak zorunda kalabileceklerine dair kaygıları arttıkça işin gelecekteki varlığına dair kaygıları karşılayan nicel iş güvencesizliği düzeyleri de artacaktır.
- ✓ Nicel ve nitel iş güvencesizliğinin, tekno-iş güvencesizliği ve tekno-aşırı yük ile aynı yönde, tekno-karmaşıklık, tekno-işgal ve tekno-belirsizlik ile ters yönde ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.
- ✓ Tekno-iş güvencesizliği ile iş güvencesizliği arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanların işyerlerinde kullanılan teknolojileri kendilerinden daha iyi bilen başka kişilere bırakmak zorunda kalabileceklerine ve iş niteliklerinin kaybına dair kaygıları arttıkça iş güvencesizliği düzeyleri de artacaktır.

- ✓ Tekno-aşırı yük ile iş güvencesizliği arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Daha uzun süre ve hızlı çalışma temposunda çalışanların, gerekli işleri yapamayacağı, çoklu görevleri istenilen zamanda yerine getiremeyeceği duygusundaki artış, işini kaybetme duygusunun da artmasına neden olabilir.
- ✓ Tekno-işgal ile iş güvencesizliği arasında ters yönlü bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle kişinin her an ulaşılabilme durumu kaygısı azaldıkça, iş güvencesizliği düzeyi de artacaktır. Burada çalışan, özel hayatında iş ile ilgili konularda kendisine ulaşılabilmesi durumunu işinin bir parçası olarak düşünebilir. Ayrıca bu durumu, işinde önemli ve vazgeçilmez olma ile de eşleştirmiş olabilir. Eğer kendisine özel hayatında da ulaşılma durumu azalırsa iş yerinde ona ihtiyaç kalmayacağı duygusuna kapılabilir.
- ✓ Tekno-karmaşıklık ile iş güvencesizliği arasında ise ters yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Burada tekno-karmaşıklıktan kasıt, çalışanların yeni uygulamaları anlama ve öğrenmek için zaman harcamaları ve gayret sarf etmeleridir. Çalışan, işinde kullanması gereken teknolojileri anlama ve öğrenme sürecinde zorlansa bile işi için bir emek sarf ettiğini ve sarf ettiği bu enerji ve emeğin sonuçlarının da üstleri tarafından olumlu değerlendirileceğini düşüneceğinden, işini ve işinin niteliklerini kaybetmeyeceğine dair güveni artacaktır.
- ✓ İş güvencesizliği ile tekno-belirsizlik arasındaki ilişkinin de ters yönlü olduğu belirlenmiştir. Bilgi iletişim teknolojilerinin sürekli geliştiğinin ve değiştiğinin farkında olan çalışanlar, işlerini istenilen şekilde yerine getirmesini sağlayacak bilgileri güncellemek ve yeni bilgiler öğrenmek için daha hevesli bir şekilde çalışarak, sürekli öğrenme ve eğitim alma zorunluluğu duyarak eğitimlere katılmakta ve kendini geliştirmektedir. İşlerinde kullandıkları teknolojilere dair bilgilere sahip olduğunu ve işi için gerekli adımları attığını düşünen çalışanın iş güvencesizliği seviyesi de azalacaktır.

Srivastava vd. (2015), teknoloji kaynaklı stresi olumlu ve olumsuz olarak ayırdıkları çalışmada, teknostres yaratıcılarının sadece olumsuz sonuçlar değil olumlu sonuçlar da doğurabileceğini belirtmişlerdir. Tu vd. (2005), Çinli çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışmada ise tekno-aşırı yükün üretkenliğe olumlu bir etkisi olduğu belirtmişlerdir. Hung vd. (2015), cep telefonu kullanıcıları üzerinde yaptıkları çalışmada ise teknostres yaratıcılarından biri olan tekno-aşırı yükün iş performansını arttırdığı sonucuna varmışlardır. Okolo ve Ahmad (2018), Nijeryalı banka çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada ise teknostresin çalışan motivasyonuna katkı sağlayabileceğini belirtmektedirler.

Teknostresin olumsuz etkilerine daha fazla çalışmada rastlanmaktadır. Wang, Shu ve Tu (2008), finans, üretim, bilgi teknolojisi, hizmet endüstrileri ve devlet kurumlarında çalışan 951 kişi üzerinde yaptıkları çalışmada, teknostresin çalışanın verimliliğini olumsuz şekilde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Owusu-Ansah, Azasoo ve Adu (2016), banka çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, teknostresin çalışanın performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca bilişim teknolojilerinin hızla gelişmesi ve değişmesine ayak uydurmak zorunda olan çalışanlarda zihinsel baskı, kaygı ve karamsarlığın ortaya çıktığı belirtilmektedir. Buna ek olarak, teknostresin verimliliği (Alam, 2016; Tarafdar vd., 2007; Salanova vd., 2013), iş tatminini (Khan vd., 2013; Jena, 2015; Mak vd., 2010), çalışan memnuniyetini (Fuglseth ve Sørebø, 2014; Tu vd., 2008; Tarafdar vd., 2010) olumsuz şekilde etkilediği sonucuna ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır.

İş güvencesizliği literatüründeki çalışmalarda ise genellikle olumsuz sonuçlara rastlanmaktadır. Prinsloo (2011), Güney Afrika'da, 178 banka çalışanı ile yaptığı çalışmada, hem nicel hem de nitel iş güvensizliğinin işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkili olduğunu belirtmiştir. Zeytinoğlu vd. (2007), Kanada'da üç eğitim hastanesinde çalışan toplam 946 hemşire üzerinde yaptıkları çalışmada, 1990'larda yapılan sağlık reformu sonrasında hemşirelerin daha fazla iş yoğunluğu yaşaması nedeniyle stresin arttığı ve iş tatmininin azaldığını belirtmişlerdir. Ayrıca bu çalışmada, iş güvencesizliği ile stres arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna da varılmıştır. Heaney, Israel ve House (1994), Amerika'da 207 otomobil işçisi üzerinde

yaptıkları çalışmada, kronik iş güvensizliğinin hem iş tatmini hem de fiziksel semptomlarda zaman içinde olumsuz yönde değişimlere neden olduğunu belirtmektedirler. İş güvensizliğine maruz kalma süresi arttıkça, iş güvencesizliği kronik stres etkeni hâline geldiği bu çalışmada belirtilmiştir. Yusoff vd. (2017), Malezya'da, 141 banka çalışanı üzerinde yaptığı çalışmada, iş güvencesizliğinin örgütsel bağlılığı ve iş performansını azalttığını belirtmişlerdir. Boya vd. (2008), İzmir'de bulunan 11 özel hastaneden toplam 462 hemşire ile yaptıkları çalışmada, özel hastanelerde çalışan hemşirelerde, nitel ve nicel iş güvencesizliği, algılanan kaygı ve depresyon düzeylerini önemli ölçüde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Reisel vd. (2010), iş güvencesizliğinin iş memnuniyeti ile negatif ilişkili olduğunu göstermişlerdir. Schumacher vd. (2016), Belçika'da 6.268 banka çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada, iş güvensizliğinin, adalet ve duygusal bağlılık ile negatif ilişkili, duygusal tükenme ve psikosomatik şikâyetler ile pozitif ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. De Witte vd. (2010), Belçika'da 7.146 banka çalışanı ile yaptıkları çalışmada, hem nicel hem de nitel iş güvensizliğinin önemli stres faktörleri olduğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca çalışmada, nicel iş güvencesizliğinin, iş tatminsizliği, duygusal tükenme, kendine yabancılaşma ve kişisel başarıların azalması ile pozitif ilişkili olduğu da görülmektedir. Sümer vd. (2013), otomotiv sektöründe çalışan 930 kişi üzerinde yaptıkları çalışmada ise iş güvencesizliği seviyesinin artmasının, çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlıklarında kötüleşmeye ve işten ayrılma niyetlerinde artışa neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Teknostres ve iş güvencesizliğinin yol açabileceği olumsuz sonuçların önlenmesi ve olumlu sonuçların pekiştirilebilmesi hem çalışanlarının yararına hem de bankacılık sektörünün gelişmesine neden olacaktır. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, bankaların önemli sektörlere sermaye sağlaması ekonomik büyümeye neden olan önemli bir etkendir (Turgut ve Ertay, 2016: 126). Hâl böyleyken bankacılık sektörünün gelişmesi, ülke ekonomisinin büyümesini de önemli ölçüde etkilediği söylebilir.

Günümüzde bankalar teknolojinin yıkıcı etkisine karşı dijitalleşme yolunda stratejiler oluşturarak ilerlemekte ve bu yönde yatırımlar yapmaktadır. PSD2 (Payment Systems Directive 2), crowdfunding (kitlesel fonlama), P2P Lending (eşler

arası finansman), blockchain (blok zinciri) gibi birçok finansman, fonlama ve ödeme şekli teknolojik gelişmeler sonucunda kullanılmaya başlanmıştır (KPMG, 2018: 20). Bu teknolojiler özellikle FinTech şirketleri ile bankalar arasında bir rekabetin ortaya çıkmasına neden olmuştur. FinTech şirketleri, teknolojiyi kullanarak oluşturdukları yeni ve farklı iş modelleri ile finansal hizmetleri daha kolay erişilebilir ve kullanılabilir hâle getirmektedir (EY, 2018: 8). Bazı bankalar bu rekabete karşılık verebilmek adına kendi bünyelerinde çözümler üretirken bazı bankalar ise Fintech şirketleri ile iş birliğine gitmektedir.

KPMG'nin (2018) bankacılık sektörü ile ilgili hazırladığı raporda ise Türkiye'deki bankaların teknolojik gelişmeleri yakından takip ettiği ve bu teknolojilere hızlı bir şekilde uyum sağlayabildikleri belirtilmektedir. FinTech şirketlerinin ve bankaların ürettikleri yeni ürün ve hizmetler, müşterilere daha hızlı ve kolay bir şekilde ulaşılmasını sağlamaktadır. Banka çalışanları da sektördeki değişimlere ayak uydurabilecek işlerinde kullanacakları teknoloji bilgisine sahip olmaları gerekmektedir.

Çalışmada ortaya çıkan sonuçlara göre tekno- iş güvencesizliği ve tekno-aşırı yükün iş güvencesizliğini arttırdığı, tekno-karmaşıklık, tekno-işgal ve tekno-belirsizliğin ise iş güvencesizliğini azalttığı belirlenmiştir. Bu sonuçlar ışığında birtakım öneriler sunulabilir.

Yönetsel Öneriler

- ✓ Türkiye'deki banka çalışanları Avrupa'daki meslektaşlarına göre çok daha fazla iş yüküne maruz kalmaktadır. Türkiye'de 2016 yılı nüfus sayısına göre her 100 bin kişiye 244 banka çalışanı, 13 de şube düşmektedir. Avrupa Birliği'nde ise bu oran, her 100 bin kişiye 549 banka çalışanı, 35 de şubedir (KPMG, 2018: 12). Buna ek olarak teknolojik gelişmelerin de etkisiyle banka çalışanları daha fazla çalışmak zorunda kalmaktadır. Banka şubesinde çalışanların aşırı iş yüklerini azaltmak için mobil veya internet bankacılığı gibi teknolojilerin müşterilerin tarafından yoğun olarak kullanılması için

her yaştan kişinin kullanabileceği ve anlaşılması kolay uygulamalar geliştirilebilir.

- ✓ Bankalarda kullanılan ve kullanılabilecek olan yeni teknolojiler ile ilgili kurum içinde oluşturulan eğitimler, çalışanın kendi işine her zaman hakim olmasını sağlayacaktır. Buna bağlı olarak, tekno-iş güvencesizliği yaşanmayacaktır.
- ✓ Bazı bankaların hayata geçirdikleri kurum içi inovasyon ve girişimcilik uygulamalarının bankacılık sektöründe yaygınlaşması ve çalışanların bu uygulamalar sonucunda maddi ve manevi olarak ödüllendirilmesi, teknolojiyi öğrenmeye duyulan motivasyonun artmasını sağlayacaktır. Bu durumda, tekno-karmaşıklık, tekno-işgal ve tekno-belirsizliğin olumlu etkilerini arttıracaktır.
- ✓ Sonuçlar göz önünde alındığında, Yerkes ve Donson'ın ortaya koyduğu ters u teorisinde (Şekil 3) olduğuna benzer şekilde, tekno-işgal, tekno-karmaşıklık ve tekno-belirsizliğin çalışanın baş edemeyeceği bir seviyeye çıkması hâlinde iş güvencesizliğine olan azaltıcı etki ortadan kalkabilir.

Araştırmanın Limitleri

- ✓ Çalışma sadece Trakya Bölgesi'ndeki banka çalışanlarına yapılmıştır.
- ✓ Anket sadece banka şubelerindeki güvenlik görevlileri dışındaki tüm personele uygulanmıştır. Genel müdürlüklerdeki banka çalışanlarında farklı sonuçlara varılabilir.

Teknostres ve iş güvencesizliği arasındaki ilişki, farklı sektör dinamikleri, iş ve çalışan özellikleri gibi durumlara bağlı olarak değişebilir. Bu nedenle teknostres ve iş güvencesizliği farklı sektörlerde de araştırılmalıdır. Teknostres yaratıcılarının farklı sektörde olumlu veya olumsuz etkilerinin belirlenmesine yönelik yapılacak çalışmalar, çalışanların teknostrese maruz kaldığında sürecin daha iyi yönetilebilmesi için gerekli bilgileri sağlayabilir.

KAYNAKÇA

Adenugba, Adebimpe A. ve Odunayo Oteyowo, "Job Insecurity in Selected Banks in Ibadan Southwest Nigeria", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Cilt: 3, Sayı: 2, 2012, s. 47-60.

Adkins, Cheryl L., Werbel, James D. ve Farh, Jiing-Lih, "A Field Study of Job Insecurity During A Financial Crisis", *Group & Organization Management*, Cilt: 26, Sayı: 4, 2001, s. 463-483.

Ahmad, Ungku Norulkamar Ungku, Amin, Salmiah Mohamad ve Ismail, Wan Khairuzzaman Wan, "The Relationship Between Technostress Creators and Organisational Commitment Among Academic Librarians", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Cilt: 40, 2012, s. 182-186.

Ahmad, Ungku Norulkamar Ungku, Salmiah Mohd Amin, ve Wan Khairuzzaman Wan Ismail., "The Impact of Technostress on Organizational Commitment Among Malaysian Academic Librarians", *Singapore Journal of Library and Information Management*, Sayı: 38, 2009, s. 103-123.

Akar, Cüneyt ve Çiçek, Serkan, "Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Merkeziileşmesi", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 23, Sayı: 2, 2007, s.167-184.

Akgündüz, Yılmaz ve Eryılmaz, Gamze, "Does Turnover Intention Mediate the Effects of Job Insecurity and Co-Worker Support on Social Loafing?", *International Journal of Hospitality Management*, Cilt: 68, 2018, s. 41-49.

Akınoğlu Gür, Hatice Fatoş, "Teknostres", *Türk Kütüphaneciliği*, Cilt: 7, Sayı: 3, 1993, s. 159-173.

Aktay, Nizamettin, "4773 Sayılı Yeni İş Güvencesi Kanunu ve Getirdiği Yeni Düzenlemeler", KAMU-İŞ İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 2, 2003, http://www.kamu-is.org.tr/pdf/724.pdf , (3.1.2018).

Alam, Muhammad Aftab, "Techno-Stress and Productivity: Survey Evidence from the Aviation Industry", *Journal of Air Transport Management*, Cilt: 50, 2016, s. 62-70.

Arnetz, Bengt B. ve Wilholm, Clairy, "Technological Stress: Psychophysiological Symptoms in Modern Offices", *Journal of Psychosomatic Research*, Cilt: 43, Sayı: 1, 1997, s. 35-42.

Ashford, Susan J., Cynthia Lee ve Phillip, Bobko, "Content, Cause, and Consequences of Job Insecurity: A Theory-based Measure and Substantive Test", *Academy of Management Journal*, Cilt: 32, Sayı: 4, 1989, s. 803-829.

Aydın, İsmail, "Bilişim Sektörü ve Türkiye'nin Sektördeki Potansiyeli", *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education (IJTASE)*, Cilt: 1, Sayı: 1, 2012, s. 180-200.

Aytar, Oğuzhan, Yeğen, İkbal ve Erdemir, Namık Kemal, "Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri", *Uşak Üniversitesi Akademik Bilişim Konferansı*, 2012.

Ayyagari, Ramakrishna, Grover, Varun ve Purvis, Russell, "Technostress: Technological Antecedents and Implications", *MIS Quarterly*, Cilt: 35, Sayı: 4, 2011, s. 831-858.

Barling, J. ve Kelloway, E. K., "Job Insecurity and Health: the Moderating Role of Workplace Control*", Occupational Health and Industrial Medicine*, Cilt: 14, Sayı: 4, 1996, s. 253-259.

Bengshir, Türksel Kaya, *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 1996.

Borg, Ingwer ve Elizur, Dov, "Job Insecurity: Correlates, Moderators and Measurement", *International Journal of Manpower*, Cilt: 13, Sayı: 2, 1992, s. 13-26.

Boya, F. Ö., Demiral, Y., Ergör, A., Akvardar, Y., ve De Witte, H., "Effects of Perceived Job Insecurity on Perceived Anxiety and Depression in Nurses", *Industrial Health*, Cilt: 46, Sayı: 6, 2008, s. 613-619.

Brod, Craig, "Technostress: the Human Cost of the Computer Revolution", *Reading: Addison-Wesley Publishing Company,* 1984.

Burgard, Sarah A., Brand, Jennie E. ve House, James S., "Perceived Job Insecurity and Worker Health in the United States", *Social Science & Medicine*, Cilt: 69, Sayı: 5, 2009, s. 777-785.

Bussing, Andre, "Can Control at Work and Social Support Moderate Psychological Consequences Of Job Insecurity? Results From A Quasi-Experimental Study in the Steel Industry", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt: 2, Sayı: 2, 1999, s. 219-242.

Fornell, Claes ve Larcker, David F., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, Cilt: 18, Sayı: 1, 1981, s. 39-50.

Carayon, Pascale, "Job Design and Job Stress in Office Workers", *Ergonomics*, Cilt: 36, Sayı: 5, 1993, s. 463-477.

Cheng, Grand H. L. ve Chan, Darius K. S., "Who Suffers More From Job Insecurity? A Meta Analytic Review", *Applied Psychology*, Cilt: 57, Sayı: 2, 2008, s. 272-303.

Chirumbolo, Antonio ve Hellgren, Johnny, "Individual and Organizational Consequences of Job Insecurity: A European Study", Economic and Industrial Democracy, Cilt: 24, Sayı: 2, 2003, s. 217-240.

Clute, Robin, *Technostress: A Content Analysis*, Institute of Education Sciences, 1998.

Çakır, Özlem, "İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği", Çalışma ve Toplum, Cilt: 1, Sayı: 12, 2007, s. 117-140.

Çetin, Damla, "Okul Yöneticilerinin Teknostres Algıları ile Bireysel Yenilikçilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Edirne İli Örneği)", *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı*, Yüksek Lisans Tezi, 2017.

Çoklar, Ahmet Naci ve Şahin, Yusuf Levent, "Technostress Levels of Social Network Users Based on ICTs in Turkey", European Journal of Social Sciences, Cilt: 23, Sayı: 2, 2011, s. 171-182.

Davy, Jeanette A., Kinicki, Angelo J. ve Scheck, Christine L., "A Test of Job Security's Direct and Mediated Effects on Withdrawal Cognitions", *Journal of Organizational Behavior*, Cilt: 18, 1997, s. 323-349.

De Witte, H., De Cuyper, N., Handaja, Y., Sverke, M., Näswall, K., ve Hellgren, J., "Associations Between Quantitative and Qualitative Job Insecurity and Well-being: A Test in Belgian Banks", *International Studies of Management & Organization*, Cilt: 40, Sayı: 1, 2010, s. 40-56.

De Witte, Hans ve Näswall, Katharina, "Objective vs Subjective Job Insecurity: Consequences of Temporary Work for Job Satisfaction and Organizational Commitment in Four European Countries", *Economic and Industrial Democracy*, Cilt: 24, Sayı: 2, 2003, s. 149-188.

De Witte, Hans, "Job Insecurity and Psychological Well-being: Review of the Literature and Exploration of Some Unresolved Issues", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt: 8, Sayı: 2, 1999, s. 155-177.

De Witte, Hans, "Long-Term Job Insecurity, Job Satisfaction and Organisational Attitudes: Test of Warr's Curvilinear Hypothesis", *SA Journal of Industrial Psychology*, Cilt: 31, Sayı: 4, 2005, s. 41-47.

Dekker, Sidney W. A., ve Schaufeli, Wilmar B., "The Effects of Job Insecurity on Psychological Health and Withdrawal: A Longitudinal Study", *Australian Psychologist*, Cilt: 30, Sayı: 1, 1995, s. 57-63.

Dereli, Beliz, "İş Güvencesizliği Kavramı ve Banka Çalışanlarının İş Güvencesizliğine Yönelik Algılarının Demografik Özelliklerine Göre İncelenmesi",

İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 11, Sayı: 21, 2012, s. 237-256.

Dığın, Özerk ve Ünsar, Sinan, "Çalışanların İş Güvencesi Algısının Belirleyicileri ve İş Güvencesinden Memnuniyetin Organizasyonel Bağlılık, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 26, Sayı: 2, 2010, s. 133-145.

Doogan, Kevi, "Long-term Employment and the Restructuring of the Labour Market in Europe", *Time & Society*, Cilt: 14, Sayı: 1, 2005, s. 65-87.

Dursun, Salih ve Bayram, Nuran, "İş Güvencesizliği Algısının Çalışanların Kaygı Düzeyleri Üzerine Etkisi: Bir Uygulama", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 3, 2013, s. 20-27.

Erkan, Hüsnü ve Erkan, Canan, "Bilgi Bazlı Yenilikçi Gelişme Stratejisi Bağlamında Türkiye'nin Kurumsal Dönüşüm İhtiyacı", *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 1, 2008, s. 53-66.

Erkan, Hüsnü ve Erkan, Canan, "Bilgi Toplumu ve Ekonomik Kalkınma", *Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği*, İstanbul, 2007.

Fox, Oliver Joel, "What Impact Do Smartphones Have on Technostress?", *School of Computing & Mathematic*, University of Derby, 2014.

Fuglseth, Anna Mette ve Sørebø, Øystein, "The Effects of Technostress within the Context of Employee Use of ICT", *Computers in Human Behavior*, Cilt: 40, 2014, s. 161-170.

Greenhalgh, Leonard ve Rosenblatt, Zehava, "Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity", *Academy of Management Review*, Cilt: 9, Sayı: 3, 1984, s. 438-448.

Harper, Stephen, "Managing Technostress in UK libraries: A Realistic Guide", *Ariadne*, 2000, s. 25.

Heaney, Catherine A., Israel, Barbara A. ve House, James S., "Chronic Job Insecurity among Automobile Workers: Effects on Job Satisfaction and Health", *Social Science &Amp; Medicine*, Cilt: 38, Sayı: 10, 1994, s. 1431-1437.

Hellgren, Johnny ve Sverke, Magnus, "Does Job Insecurity Lead to Impaired Well-Being or Vice Versa? Estimation of Cross-Lagged Effects Using Latent Variable Modelling", *Journal of Organizational Behavior*, Cilt: 24, Sayı: 2, 2003, s. 215-236.

Hellgren, Johnny, Sverke, Magnus ve Isaksson, Kerstin, "A Two-Dimensional Approach to Job Insecurity: Consequences for Employee Attitudes and Well-Being", European Journal of Work and Organizational Psychology, Cilt: 8, Sayı: 2, 1999, s. 179-195.

Holm, Susan ve Hovland, Jane, "Waiting for the Other Shoe to Drop: Help for the Job Insecure Employee", *Journal of Employment Counseling*, Cilt: 36, Sayı: 4, 1999, s. 156-166.

Hung, Wei-Hsi, Chang, Li-Min ve Lin, Chien-Hung, "Managing the Risk of Overusing Mobile Phones in the Working Environment: A Study of Ubiquitous Technostress", Pacific Asia Conference on Information Systems, 2011, s. 1- 12.

Hung, Wei-Hsi, Chen, Kuanchin ve Lin, Chieh-Pin, "Does the Proactive Personality Mitigate the Adverse Effect of Technostress on Productivity in the Mobile Environment?", *Telematics and Informatics*, Cilt: 32, Sayı: 1, 2015, s. 143-157.

Ingwer, Borg ve Dov, Elizur, "Job Insecurity: Correlates, Moderators and Measurement", *International Journal of Manpower*, Cilt: 13, Sayı: 2, 1992, s. 13-26.

İlge, Kurt, "Rol Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteğinin Etkisi", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 1, 2010, s. 79-87.

Jena, R. K. ve Mahanti, P. K, "An Empirical Study of Technostress Among Indian Academicians", *International Journal of Education and Learning*, Cilt: 3, Sayı: 1, 2014, s. 1-10.

Karakaya, Abdullah ve Demiral, Gülten, "Banka Şubelerinde Bilişim Sistemleri/Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Etkileri", *Bartın Üniversitesi İ. İ. B. F. Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 11, 2015, s. 131-144.

Khan, A., Rehman, H. ve Rehman, Shafiq-Ur, "An Empirical Analysis of Correlation Between Technostress and Job Satisfaction: A Case of KPK, Pakistan", *Pakistan Journal of Information Management & Libraries*, Cilt: 14, 2013, s. 9-15.

Kinnunen, U., Mauno, S., Nätti, J. ve Happonen, M., "Organizational Antecedents and Outcomes of Job Insecurity: A Longitudinal Study in Three Organizations in Finland", *Journal of Organizational Behavior*, Cilt: 21, Sayı: 4, 2000, s. 443-459.

Kinnunen, Ulla ve Nätti, Jouko, "Job Insecurity in Finland: Antecedents and Consequences", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt: 4, Sayı: 3, 1994, s. 297-321.

Klandermans, Bert ve Van Vuuren, Tinka, "Job Insecurity: Introduction" *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt: 8, Sayı: 2, 1999, s. 145-153.

Kocacık, Faruk, "Bilgi Toplumu ve Türkiye", *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 27, Sayı: 1, 2003, s. 1-10.

Krishnan, Satish, "Personality and Espoused Cultural Differences in Technostress Creators", *Computers in Human Behavior*, Cilt: 66, 2017, s. 154-167.

Lastad, Lena, Vander Elst, Tinne ve De Witte, Hans, "On the Reciprocal Relationship Between Individual Job Insecurity and Job Insecurity Climate", *Career Development International*, Cilt: 21, Sayı: 3, 2016, s. 246-261.

László, K. D., Pikhart, H., Kopp, M. S., Bobak, M., Pajak, A., Malyutina, S., Salavecz, G., ve Marmot, M., "Job Insecurity and Health: A Study of 16 European Countries, *Social Science & Medicine,* Cilt: 70, Sayı: 6, 2010, s. 867-874.

Lee, Joseph S., "Globalization and Changing Industrial Relations in Taiwan Banking Industry", *Indian journal of Industrial Relations*, Cilt: 45, Sayı: 4, 2010, s. 609-621.

Levanoni, Eliahu ve Sales, Carol A., "Differences in Job Attitudes Between Full-Time and Part-Time Canadian Employees", *The Journal of Social Psychology*, Cilt: 130, Sayı: 2, 1990, s. 231-237.

Lyon, WS., "Technostress-Technodisease", *Journal of Radioanalytical and Nuclear Chemistrys*, Cilt: 94, Sayı: 5, 1985, s. 287-290.

Mak, B. L., Sockel, H., Bucholz, J. A., ve Webb, M. W., "Technostress and Organization Loyalty of IS&T Workers-A Path Model", *IJIPM*, Cilt: 1, Sayı: 2, 2010, s. 4-17.

Marelize, van Eck ve Hons. B. A., "Technostress and Work Wellness", School of Behavioural Sciences, *North-West University,* 2006.

Mauno, S., Kinnunen, U., Mäkikangas, A., ve Nätti, J., "Psychological Consequences of Fixed-Term Employment and Perceived Job Insecurity Among Health Care Staff", *European Journal of Work and Organizational Psychology,* Cilt: 14, Sayı: 3, 2005, s. 209-237.

Meder, Mehmet, "Bilgi Toplumu ve Toplumsal Değişim", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 9, 2001, s. 72-81.

Milliken, Frances J., "Three Types of Perceived Uncertainty about the Environment: State, Effect, and Response Uncertainty", *Academy of Management Review*, Cilt: 12, Sayı: 1, 1987, s. 133-143.

Mowday, Richard T. ve Porter, Lyman W. ve Steers, Richard M., *Employee-Organization Linkages: the Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover,* Academic Press, 1982.

Odoh, Longinus, Ben, Odigbo, ve J. U. J., Onwumere, "Effect of Techno-Stress on the Performance of Accountants and Other Managers in Nigerian Banking

and Brewery Industries", *European Journal of Business and Management*, Cilt: 5, Sayı: 14, 2013, s. 100-108.

Oh, Seong Tak ve Park, Sungbum, "A Study of the Connected Smart Worker's Techno-stress", *Procedia Computer Science*, Cilt: 91, 2016, s.725-733.

Okolo, Deborah, Kamarudin, Suzilawati ve Ahmad, Ungku Norulkamar Ungku,"Understanding The Relationship Between Technostress, Job Design and Employee Engagement from the Nigerian Banking Employees Perspective", *Strategica International Academic Conference*, 2018, s. 443-457.

Okurame, David E. ve Osuzoka, Awele A., "Exploring the Attenuating Influence of Organisational Communication and Restorative Strategy on Subjective Job Insecurity in Merged Banks", *IFE PsychologIA: An International Journal*, Cilt: 22, Sayı: 1, 2014, s. 23-38.

Owusu-Ansah, Samuel, Azasoo, Julius Quarshie ve Adu, Isaac Nyarko, "Understanding the Effects of Techno-stress on the Performance of Banking Staff", *International Journal of Business Continuity and Risk Management*, Cilt: 6, Sayı: 3, 2016, s. 222-237.

Piccoli, Beatrice, De Witte, Hans, Reisel ve William D., "Job Insecurity and Discretionary Behaviors: Social Exchange Perspective Versus Group Value Model", *Scandinavian Journal of Psychology*, Cilt: 58, Sayı: 1, 2017, s. 69-79.

Poyraz, Kemal ve Kama, Bülent, "Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 2, 2008, s.143-164.

Preuss, Gil ve Lautsch, Brenda, "The Effect of Formal Versus Informal Job Security on Employee Involvement Programs", *Relations Industrielles/Industrial Relations*, Cilt: 57, Sayı: 3, 2002, s. 517-541.

Prinsloo, Mariechen, Job Security in A Retail Bank in South Africa: Scale Validation and An Exploration of Negative Attitudinal Outcomes, North-West University, 2011.

Probst, Tahira M., "Development and Validation of the Job Security Index and the Job Security Satisfaction Scale: A Classical Test Theory and IRT Approach", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Cilt: 76, Sayı: 4, 2003, s. 451-467.

Pucci, E., Cristina, S., Antonaci, F., Costa, A., Imbriani, M., ve Taino, G., "P034 Technostress and Primary Headache: Psychosocial Risk", *The Journal of Headache and Pain*, Cilt: 16, Sayı: 1, 2015, s. 1.

Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., ve Tu, Q, "The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation", *Information Systems Research*, Cilt: 19, Sayı: 4, 2008, s. 417-433.

Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., Maloles, C. M., ve König, C. J., "The Effects of Job Insecurity on Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Deviant Behavior, and Negative Emotions of Employees", *International Studies of Management & Organization*, Cilt: 40, Sayı: 1, 2010, s. 74-91.

Richter, Anne, Tafvelin, Susanne ve Sverke, Magnus, "The Mediated Relationship of Leadership on Job Insecurity", *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt: 3, Sayı: 1, 2018, s. 1-14.

Riedl, R., Kindermann, H., Auinger, A. ve Javor, A., "Technostress from A Neurobiological Perspective", *Business & Information Systems Engineering*, Cilt: 4, 2012, s. 61–69.

Riedl, René, "on the Biology of Technostress: Literature Review and Research Agenda" *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, Cilt: 44, Sayı: 1, 2013, s. 18-55.

Rosenblatt, Zehava ve Ruvio, Ayalla, "A Test of A Multidimensional Model of Job Insecurity: The Case of Israeli Teachers", *Journal of Organizational Behavior*, Cilt: 17, Sayı: 1, 1996, s. 587-605.

Rosenblatt, Zehava, Talmud, Ilan ve Ruvio, Ayalla, "A Gender-Based Framework of the Experience of Job Insecurity and Its Effects on Work

Attitudes", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt: 8, Sayı: 2, 1999, s. 197-217.

Roskies, Ethel, Louis-Guerin, Christiane, Fournier, Claudette, "Coping with Job Insecurity: How Does Personality Make A Difference?", *Journal of Organizational Behavior*, Cilt: 14, 1993, s. 617-630.

Rotter, Julian B, "Internal Versus External Control of Reinforcement: A Case History of A Variable", *American Psychological Association*, Cilt: 45, Sayı 4, 1990, s. 489-493.

Salanova, Marisa, Llorens, Susana ve Cifre, Eva, "The Dark Side of Technologies: Technostress among Users of Information and Communication Technologies", *International Journal of Psychology*, Cilt: 48, Sayı: 3, 2013, s. 422-436.

Schumacher, D., Schreurs, B., Van Emmerik, H., ve De Witte, H., "Explaining the Relation Between Job Insecurity and Employee Outcomes during Organizational Change: A Multiple Group Comparison", *Human Resource Management*, Cilt: 55, Sayı: 5, 2016, s. 809-827.

Schutte, Paul C., "How to Make the Most of Your Human: Design Considerations for Single Pilot Operations", *International Conference on Engineering Psychology and Cognitive Ergonomics*, Springer, 2015, s. 480-491.

Seçer, Barış, Kariyer Sermayesi ve İstihdam Edilebilirliğin İş Güvencesizliği Üzerindeki Etkisi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı*, Doktora Tezi, İzmir, 2007.

Sellberg, Charlott, ve Tarja, Susi, "Technostress in the Office: A Distributed Cognition Perspective on Human–Technology Interaction", *Cognition, Technology & Work*, Cilt: 16, Sayı: 2, 2014, s. 187-201.

Sharma, Dhiraj ve Gill, Tavleen Kaur, "Is Technology Stressful? (A Study of Indian Public Sector Banks)", *InternatIonal Journal of Computer Science and Technology*, Cilt: 6, Sayı: 1, 2015, s. 73-78.

Shu, Qin, Tu, Qiang ve Wang, Kanliang, "The Impact of Computer Self-Efficacy and Technology Dependence on Computer-Related Technostress: A Social Cognitive Theory Perspective", *International Journal of Human-Computer Interaction*, Cilt: 27, Sayı: 10, 2011, s. 923-939.

Silla, I., De Cuyper, N., Gracia, F. J., Peiró, J. M., ve De Witte, H., "Job Insecurity and Well-Being: Moderation By Employability", *Journal of Happiness Studies*, Cilt: 10, Sayı: 6, 2009, s. 739.

Srivastava, Shirish C., Chandra, Shalini ve Shirish, Anuragini, "Technostress Creators and Job Outcomes: Theorising the Moderating Influence of Personality Traits", *Information Systems Journal*, Cilt: 25, Sayı: 4, 2015, s. 355-401.

Sümer, Nebi, Solak, Nevin ve Harma, Mehmet, *İşsiz Yaşam: İşsizliğin ve İş Güvencesizliğinin Birey ve Aile Üzerindeki Etkileri*, Koç Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2013.

Sverke, Magnus ve Hellgren, "Johnny. the Nature of Job Insecurity: Understanding Employment Uncertainty on the Brink of a New Millennium", *Applied Psychology*, Cilt: 51, Sayı: 1, 2002, s. 23-42.

Sverke, Magnus, Hellgren, Johnny ve Näswall, Katharina, "Job Insecurity: A Literature Review", *Arbetslivsinstitutet*, 2006.

Sverke, Magnus, Hellgren, Johnny ve Naswall, Katharina, "No Security: A Meta-analysis and Review of Job Insecurity and Its Consequences", *Journal of Occupational Health Psychology*, Cilt: 7, Sayı: 2, 2002, s. 242-264.

Tams, Stefan, Thatcher, Jason B. ve Grover, Varun, "Concentration, Competence, Confidence, and Capture: An Experimental Study of Age, Interruption-based Technostress, and Task Performance", *Journal of the Association for Information Systems*, Cilt: 19, Sayı: 9, 2018, s. 857-908.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., ve Ragu-Nathan, T. S., "The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity", *Journal of Management Information Systems*, Cilt: 24, Sayı: 1, 2007, s. 301-328.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., ve Ragu-Nathan, B. S., "Crossing to the Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress", *Communications of the ACM*, Cilt: 54, Sayı: 9, 2011, s. 113-120.

Tarafdar, Monideepa, Ellen Bolman, Pullins, ve T. S., Ragu-Nathan, "Examining Impacts of Technostress on the Professional Salesperson's Behavioural Performance", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Cilt: 34, Sayı: 1, 2014, s. 51-69.

Tarafdar, Monideepa, Qiang, Tu, ve T. S. Ragu-Nathan. "Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance", *Journal of Management Information Systems*, Cilt: 27, Sayı: 3, 2010, s. 303-334.

Tonta, Yaşar ve Küçük, M. Emin, "Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Temel Dinamikler", *Türk Kütüphaneciliği*, 2005, Cilt: 19, Sayı: 4, s. 449-464.

Tu, Q., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, T. S., ve Ragu-Nathan, B. S., "Improving End-User Satisfaction through Techno-stress Prevention: Some Empirical Evidences", *AMCIS 2008 Proceedings*, 2008, s. 1-8.

Tu, Qiang, Wang, Kanliang ve Shu, Qin, "Computer-related Technostress in China", Communications of the ACM", Cilt: 48, Sayı: 4, 2005, s. 77-81.

Turgut, Ahmet ve Ertay, Hacı İsa, "Bankacılık Sektörünün Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi: Türkiye Üzerine Nedensellik Analizi", *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 4, 2016, s. 114-128.

Türen, Ufuk, Haluk, Erdem ve Gökdeniz, Kalkın, "İşyerinde Tekno-Stres Ölçeği: Havacılık ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 1, 2015, s. 1-19.

Ugboro, Isaiah ve Obeng, Kofi, "Managing the Aftermaths of Contracting in Public Transit Organizations: Employee Perception of Job Security, Organizational Commitment and Trust. Transportation Institute, *North Carolina Agricultural and Technical State University, School of Business & Economics*, 2001.

Van Wyk, Michael ve Pienaar, Jacobus, "Towards A Research Agenda for Job Insecurity in South Africa", *Southern African Business Review*, Cilt: 12, Sayı: 2, 2008, s. 49-86.

Vujičić, Dunja, Jovičić, Ana, Lalić, Danijela, Gagić, Snježana ve Cvejanov, Aleksandar, "The Relation Between Job Insecurity, Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Employees in the Tourism Sector in Novi Sad", *Economic and Industrial Democracy,* Cilt: 36, Sayı: 4, 2015, s. 633-652.

Wang, Kanliang, Qin Shu, ve Qiang Tu., "Technostress Under Different Organizational Environments: An Empirical Investigation", *Computers in Human Behavior*, Cilt: 24, Sayı: 6, 2008, s. 3002-3013.

Wong, Y. T., Wong, C. S., Ngo, H. Y., ve Lui, H. K., "Different Responses to Job Insecurity of Chinese Workers in Joint Ventures and State-Owned Enterprises", *Human Relations*, Cilt: 58, Sayı: 11, 2005, s. 1391-1418.

Yeşilorman, Mehtap ve Koç, Firdevs, "Bilgi Toplumunun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 24, Sayı: 1, 2014, s. 117-133.

Yılmaz, Bülent, "Bilgi Toplumu: Eleştirel Bir Yaklaşım", *Edebiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 1, 1998, s. 147-158.

Yusoff, Wan Toren Wan, Mat, Che Rosmawati Che ve Zainol, Rosmiza Mohd, "Predictors and Consequences of Job Insecurity: A Preliminary Study of Malaysian Bank Employees", *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space,* Cilt: 10, Sayı: 3, 2017, s. 18-32.

Yüksel, Hakan, "Enformasyon Toplumu ve İnsan: Avrupa Birliği Politika Belgelerinin Eleştirel Bir Değerlendirmesi", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 48, Sayı: 2, 2015, s. 37-71.

Yüksel, Hakan, "Saint-Simon ve Bilgi Toplumu: Güncel Bir Kavramın Tarihsel Perspektiften Eleştirisi", *17. Akademik Bilişim Konferansı*, 2015.

Zeytinoğlu, I., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J., ve Boos, L., "Associations Between Work Intensification, Stress and Job Satisfaction: The Case of Nurses in Ontario", *Relations Industrielles/Industrial Relations*, Cilt: 62, Sayı: 2, 2007, s. 201-225.

İNTERNET KAYNAKLARI

EY, *Türkiye FinTech Ekosisteminin Sürdürülebilir Gelişimi için 23 Öneri*, https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Fintech_Donusumu_Raporu/%24FILE/EY_Turkiye_Fintech_Donusumu_raporu.pdf (26.11.2018), s.1-30.

İLO, 158 sayılı İLO Sözleşmesi, http://www.ilo.org/ankara/conventions-ratified-by-turkey/WCMS_377301/lang--tr/index.htm, (3.1.2018).

KPMG, Sektörel Bakış: Bankacılık, https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/tr/pdf/2018/02/sektorel-bakis-2018.pdf (26.12.2018), s.11-24.

Türkiye Bankalar Birliği, *Banka, Çalışan ve Şube Sayıları*, https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikiraporlar/ekler/850/Banka_Calisan_ve_Sube_Sayilari-infografikli_ozet_rapor.pdf , (25.12.2017).

Türkiye Bankalar Birliği, *Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri*, https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikiraporlar/ekler/1075/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Eylul_2018.pdf, (24.12.2018).

EKLER

EK-1. T.Ü. Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Kararı

T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı

Sayı : 29563864-050.04.04 -E.251098 31/07/2018
Konu : Etik Kurul Kararı

Sayın Prof. Dr. Fatma LORCU

Danışmanlığını yaptığınız, Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Oğuzhan KAYMAZ'ın araştırması ile ilgili yapmış olduğunuz başvuru Trakya Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 18.07.2018 tarihli toplantısında alınan 07/01 numaralı kararı ile uygun görülmüştür.
Gereğini bilgilerinize rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Ayhan GENÇLER
Başkan

Ek:Etik Kurul Kararı

Adres:Trakya Üniversitesi Rektörlüğü Balkan Yerleşkesi 22030 Edirne
Telefon:2842234004 Faks2842234203
E-Posta:ozelkalem@trakya.edu.tr Elektronik Ağ:http://www.trakya.edu.tr/
Bilgi için: Serkan ÖÇAL
Unvanı: Sekreter

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

T.C
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU

Oturum Sayısı: 2018/07
KARAR NO: 2018.07.01

Karar Tarihi: 18.07.2018

Akademik danışmanlığını Üniversitemiz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim üyesi Prof. Dr. Fatma LORCU'nun yaptığı Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi Oğuzhan KAYMAZ tarafından Trakya Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulunda değerlendirilmek üzere gönderilen "Teknostres ve İş Güvencesizliğine İlişkin Bir Uygulama" başlıklı araştırma dosyası incelenmiştir. Araştırmanın; gerçekleştirilmesinde etik bilimsel standartlar açısından sakınca bulunmadığına mevcudun oy birliği / ~~oy çokluğu ile~~ karar verilmiştir.

Prof. Dr. Ayhan GENÇLER
Başkan
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☒yok
Toplantı Katılım ☒Evet ☐hayır

Prof. Dr. Rıdvan CANIM
Üye
Edebiyat Fakültesi Öğretim Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☐yok
Toplantı Katılım ☐Evet ☒hayır

Prof. Dr. Yüksel BAYRAK
Üye
Fen Fakültesi Öğr.Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☒yok
Toplantı Katılım ☒Evet ☐hayır

Prof. Dr. Ali Muhammet BAYRAKTAROĞLU
Üye
Güzel Sanatlar Fak. Öğretim Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☐yok
Toplantı Katılım ☐Evet ☐hayır

Doç. Ahmet Hamdi ZAFER
Üye
Devlet Konservatuvarı Öğr.Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☒yok
Toplantı Katılım ☒Evet ☐hayır

Doç. Dr. Yılmaz ÇAKICI
Üye
Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi.
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☒yok
Toplantı Katılım ☒Evet ☐hayır

Dr. Öğr. Üyesi Ayşegül KILIÇ
Üye
Balkan Araştırma Enst. Öğr.Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☒yok
Toplantı Katılım ☒Evet ☐hayır

Doç. Dr. Ahmet Emre DAĞTAŞOĞLU
Üye
İlahiyat Fakültesi Öğr. Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☒yok
Toplantı Katılım ☒Evet ☐hayır

Doç. Dr. Emre ATILGAN
Üye
Sağlık Bilimler Fak. Öğr.Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☐yok
Toplantı Katılım ☐Evet ☒hayır

Dr. Öğr. Üyesi Levent DOĞAN
Üye
Edebiyat Fakültesi Öğretim.Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☒yok
Toplantı Katılım ☒Evet ☐hayır

Dr. Öğr. Üyesi Özcan AYGÜN
Üye
Edebiyat Fakültesi Öğretim.Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☐yok
Toplantı Katılım ☐Evet ☒hayır

Dr. Öğr. Üyesi Esma MIHLAYANLAR
Üye
Mimarlık Fakültesi Öğretim.Üyesi
Araştırma ile ilişkisi ☐var ☒yok
Toplantı Katılım ☒Evet ☐hayır

EK-2. Anket Formu

Aşağıdaki kullanılan "***bu teknoloji***" terimi ile işinizde günlük olarak kullandığınız e-posta, ofis otomasyon sistemleri, veri tabanları gibi bilgisayar uygulamaları ve işle ilgili diğer bilgi teknolojileri kastedilmektedir.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Bu teknoloji nedeniyle daha hızlı çalışmak zorunda kaldım.					
2. Bu teknoloji nedeniyle üstesinden gelebileceğimden çok daha fazla çalışmak zorunda kaldım.					
3. Bu teknoloji nedeniyle çok sıkı bir iş programı ile çalışmak zorunda kaldım.					
4. Yeni teknolojilere uyum sağlayabilmek için iş alışkanlıklarımı değiştirmek zorunda kaldım.					
5. Teknolojinin karmaşıklığının artması yüzünden iş yüküm arttı.					
6. Bu teknoloji yüzünden ailemle daha az zaman geçiriyorum.					
7. Bu teknoloji yüzünden tatildeyken bile işimle temas halinde olmak zorundayım.					
8. Yeni teknolojilere ayak uydurmak için tatil ve hafta sonlarından fedakarlık etmek zorundayım.					
9. Kişisel hayatımın bu teknolojiler tarafından işgal edildiğini hissediyorum.					
10.İşimi tatmin edici bir şekilde yapabilecek kadar bu teknolojiyi bilmiyorum.					
11.Yeni teknolojileri anlamak ve kullanmak için uzun bir zamana ihtiyaç duyarım.					
12.Teknoloji becerilerimi geliştirmek ve öğrenmek için yeterli zaman bulamıyorum.					
13.Örgütte yeni çalışmaya başlayanların bilgisayar teknolojisi hakkındaki bilgilerinin benimkinden daha fazla olduğunu düşünürüm.					
14.Yeni teknolojileri anlama ve kullanmanın genellikle benim için fazla karmaşık olduğunu düşünürüm.					
15.Yeni teknolojiler yüzünden sürekli iş güvencemi kaybetme tehdidi yaşıyorum.					
16.Yerimi kaybetmemek için teknoloji becerilerimi sürekli geliştirmek zorundayım.					
17.Daha yeni teknoloji becerileri olan iş arkadaşlarımın tehdidine maruz kalmaktayım.					
18.Yerimi alacaklarından korktuğum için iş arkadaşlarımla bilgimi paylaşmam.					
19.Yerlerini kaybetme korkusu nedeniyle iş arkadaşları arasında bilgi paylaşımının daha az olduğunu düşünürüm.					
20.Örgütte kullandığımız teknolojilerde sürekli yeni gelişmeler vardır.					
21.Örgütteki bilgisayar yazılımlarında sürekli değişim vardır.					
22.Örgütteki bilgisayar donanımında sürekli değişim vardır.					

23.Örgütteki bilgisayar ağlarında sık sık geliştirmeler(güncellemeler) vardır.					
24.İsteğim dışında işten ayrılmak zorunda kalmam konusunda kaygılanıyorum.					
25.Gelecek yıl işimi bırakmak zorunda kalmam ile ilgili bir risk var.					
26.Yakın bir zamanda işimi kaybetme konusunda huzursuz hissediyorum.					
27.[Çalıştığım kurumun] geleceğe ilişkin kariyer olanakları uygundur.					
28.[Çalıştığım kurumun] yakın gelecekte beni teşvik edebilecek iş içeriği sağlayabileceğini düşünüyorum.					
29.[Çalıştığım kurumun] yeteneklerime gelecekte de ihtiyaç duyacağına inanıyorum.					
30.[Çalıştığım kurumdaki] ücret artışım ümit vericidir.					

1. Cinsiyetiniz:

( ) Kadın ( ) Erkek

2. Yaşınız:

3. Medeni durumunuz:

( ) Evli ( ) Bekâr

4. Çocuğunuz var mı, varsa sayısını belirtiniz.……tane

5. Eğitim durumunuzu işaretleyiniz (en son mezun olduğunuz okul):

( ) İlkokul/İlköğretim( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Yüksekokul ( ) Fakülte ( ) Y.Lisans ( ) Doktora

6. Genel sağlık durumunuzu nasıl değerlendirirsiniz?

( ) Çok iyi ( ) İyi ( ) Orta ( ) Kötü ( ) Çok kötü

7. Kurumunuzdaki görevinizi belirtiniz……..

8. Ne zamandır bu kurumda çalışıyorsunuz…… yıl ve ……ay

9. Toplam çalışma süreniz……. yıl ve …… ay.

10. Bilgisayar kullanım düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?

( ) Çok iyi ( ) İyi ( ) Orta ( ) Kötü ( ) Çok kötü

11. Teknoloji kullanımına yönelik yeteneğinizi nasıl değerlendirirsiniz?

( ) Çok iyi ( ) İyi ( ) Orta ( ) Kötü ( ) Çok kötü

12. Bilgisayar kullanımı ile ilgili herhangi bir eğitim, sertifika programına vb. katıldınız mı?
( ) Evet **( )** Hayır

13. Daha önce yöneticilik yaptınız mı?

( ) Evet **( )** Hayır