

Geliş Tarihi / Received : 26.06.2023 / 06.26.2023

Kabul Tarihi / Accepted : 14.08.2023 / 08.14.2023

Araştırma Makalesi - Research Article

DOI: <https://doi.org/10.55580/oguzhan.1320298>

ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARINDA TEKNOSTRESİN ETKİLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR ÇALIŞMA

A QUALITATIVE STUDY ON THE EFFECTS OF TEKNOSTRESS ON CALL CENTER EMPLOYEES

Meryem Begüm KARHAN^a, Meral BEKTAŞ^b, Hüseyin ÇİÇEK^c

ÖZ: Bu çalışmada hizmet sektörünün aracılık görevini üstlenen çağrı merkezi çalışanlarındaki teknolojik stresin onları nasıl etkilediğinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada katılımcıların yaşadıkları durumun sayısal verilerden ziyade duygu durumu şeklinde incelenebilmesi için nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Fenomenolojik desende yürütülen çalışma verileri yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak toplanmış, betimsel analiz tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. Görüşmeler özel sektörde hizmet veren çağrı merkezilerinden 7 takım lideri ve 8 müşteri temsilcisi ile yüz yüze yapılmıştır. Çalışma grubundan alınan yanıtlar değerlendirildiğinde teknolojinin mesai saatleri dışına iş için taşınması durumunda çalışanlarda mutsuzluk ve yorgunluk yarattığı ifade edilmiştir. Pandemiyle birlikte özellikle hizmet sektöründe evden çalışma modeline geçilmesi mesai kavramını çalışanlar için ortadan kaldırarak çalışanların sürekli iş dışında da iş için aktif olmalarına neden olmuştur. Bu çalışmada çağrı merkezinde farklı pozisyonlarda görev alan çalışanlarda teknolojik stresin ne gibi etkileri olduğu araştırılarak sonuçlarının ileride yapılması planlanan çalışmalar için veri kaynağı oluşturacağı ve yararlı olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler : Teknostres, Tekno İş Yükü, Tekno İstila, Tekno Karmaşıklık, Tekno Güvensizlik, Tekno Belirsizlik.

ABSTRACT: In this study, it is aimed to evaluate how the technological stress affects the call center employees who undertake the intermediary role of the service sector. In the study, qualitative research method was preferred in order to examine the situation experienced by the participants in the form of mood rather than numerical data. The data of the study carried out in the phenomenological design were collected using a semi-structured interview form and analyzed using the descriptive analysis technique. Interviews were conducted face-to-face with 7 team leaders and 8 customer representatives from call centers serving in the private sector. When the answers received from the working group were evaluated, it was stated that if technology was moved out of working hours, it created unhappiness and fatigue in the employees. With the pandemic, the transition to the working from home model, especially in the service sector, has eliminated the concept of overtime for employees, causing employees to be active for work outside of work. In this study, it is thought that the effects of technological stress on employees working in different positions in the call center will be investigated and the results will be a data source for future studies and will be useful.

Keywords: Teknostress, Techno Workload, Techno Invasion, Techno Complexity, Techno Insecurity, Techno Uncertainty .

^a Yüksek Lisans Öğrenci, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme, karhan_begum@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0419-5880>

^b Doç. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, İşletme, mbektas@mehmekakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-1616-8065>

^c Doç. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme, hcicek@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-8284-7955>

1. GİRİŞ

Geçmişten günümüze insanlar için ihtiyaçlarını karşılamak en önemli odak noktası olmuştur. İletişim kurmak da bu ihtiyaçlardan biri olup yüz yüze, faks, mail, telefon gibi araçlar bu ihtiyaçları gidermede aracı rolü üstlenmektedir. Gelişen dünya düzenine bakıldığında özellikle iş hayatında küreselleşme ve rekabetin hızlanması, daha çok kişiye kısa sürede ulaşma isteği ve 7/24 erişime açık olması çağrı merkezi sektörünü önemli bir yere getirdiği görülmektedir. Hayatımıza 0800'lü hatlarla girmeye başlayan çağrı merkezleri günümüzde pek çok sektöre de yayılmıştır (Gümüş, 2002).

Teknoloji bağımlılığı karşısında hem iş görenlerin hem de iş verenlerin daha fazla dayanamamaları iş hayatına da dahil ettikleri bu kavram bir yandan zorluklarla başa çıkma yöntemi olurken diğer yandan olumsuzlukların kaynağı olmuştur. Özellikle süreçlerin daha karmaşık ve zor hale gelmesi ve giderek insanları bunaltır hâl alması modern bir hastalık olmasına da neden olmuştur (Srivastava vd., 2015).

Sellberg ve Susi (2013)'e göre özellikle insanın biyolojik yapısına pek de uygun olmayan teknoloji, iş verenlerin üretkenliğe dair olan beklentilerini arttırmakta ve iş görenin sürekli ulaşılabilir olmasını istemelerine yol açabilmektedir. Kimi çalışana göre bu durum strese sebep olmazken kimi çalışana göre farklı seviyelerde strese sebebiyet vermektedir. İç ve dış etkenler de göz önüne alındığında stresin yanı sıra fiziksel etkileri de gözlemlenebilmekte ve en belirgin belirtileri ise sinirlilik, mutsuzluk, yorgunluk, yetersizlik hissi olmaktadır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Stres sözcüğü araştırıldığında günümüzden çok daha eski zamanlara dayandığı görülmektedir.17. Yüzyılda felaket, keder; 18. ve 19. yüzyıllarda ruhsal hali zora sokan durum olarak yer almaktadır.1936 yılında stres konulu araştırmalara başlayan Selye (1956); stresi vücudun baskı altındaki tepkisi olarak tanımlamıştır. Cüceloğlu (1994) ise uyum koşullarının oluşmaması nedeniyle fiziksel ve psikolojik olarak gösterilen ekstra çaba olarak kaleme almıştır. Stres kavramı birçok alanda yer aldığı gibi; günlük yaşantımızda da strese girmek, stres atmak, stres içinde olmak gibi deyimlerle ifade edilerek insanların performansını etkileyerek iş anlamında da tartışılması ve araştırılması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Bağ, 2012:5).

Stres kavramını incelerken fizyolojik etkilerinden çok psikolojik etkilerinden bahsedebiliriz. Bu bağlamda psikoloji; insan-çevre etkileşiminden doğan kişisel etki, çeşitli tehlikelere verilen tepki ve hislerin parçası olup; kişinin etrafa adaptasyonu ile ilgili veriler içerir. Stresin psikolojik etkisi ile ilgili en eski örneklerden biri Dünya Savaşı'nda (1939-1945) seçilen erkeklere stresle mücadele eğitimleri verilmiş olması ve savaş sonrası dönemde en çok araştırılan ve incelenen konu *olmasıdır*. Araştırmada deneme ve gözlem yönetimi kullanılmış; stres koşullarının herkeste farklı olduğu, kimilerinin performansını arttırırken kimi askerlerde de aksi yönde etki ettiği görülmüştür (Lazarus, 1993).

Zaman içerisinde askeri ve günlük alanlardan iş yaşamına kayan stres kavramı burada da kendisini göstermiştir. İş hayatında stres, kurumları hem parasal hem de psikolojik olarak etkileyen bir etken durumunda karşımıza çıkmaktadır. Günümüz kurumlarında da olumsuz sonuçlara karşı önlem almak için bu konuda daha fazla araştırma yapılması çok fazla önem kazanmıştır (Ioannou, 2018). Teknoloji geliştikçe stres kavramı ile birlikte teknostres kavramı özellikle çalışma hayatında da karşımıza çıkmaya başlamıştır (Chiappetta, 2017). Bu kavramı araştırmak anlam alanını genişletmekle kalmayıp, örgütlerin olumsuz yönde etkilenmelerini en aza indirmeye yardımcı olmuştur (Boyer ve Davis, 2018). Stresle başa çıkmak için tehdit unsuru olan şeyi tehditmiş gibi düşünmekten vazgeçmek ya da yerine başka bir terim kullanmak, olumlu düşünmek gibi yöntemler istikrarlı bir başa çıkma yöntemi olarak görülmüştür (Lazarus, 1993).

Yu vd. (2009) teknostres, teknolojiyi kullanma ihtiyacı ile kontrol etme arasındaki farkın düzeyidir şeklinde tanımlamaktadır. Burada ihtiyaç ve kontrol seviyesi birbirine eşit ya da yakınsa problem oluşmaz ancak ihtiyaç fazla, kontrol az ise problem ortaya çıkmaktadır. Ahmad vd. (2014) tarafından teknostres; bireyin yeni bilgisayar teknolojisi ile sağlıklı bir şekilde baş edememesi sonucu ortaya çıkan modern bir uyum hastalığı olarak tanımlanmaktadır.

Hızla yenilenen ve gelişen teknolojinin fazla kullanımı sonucu olarak teknostres kavramı sıkça kullanılır hale gelmiştir. Bu seri değişim son dönemlerin de en büyük psikolojik sorunlarından birine neden olmaktadır (Çoklar ve Şahin, 2011). Özellikle teknoloji ile yeni yeni tanışan, kullanmaya adapte olamamış, karmaşıklıkların üstesinden seri bir şekilde gelemeyen bir kesimin varlığı göz ardı edilemeyecek derecede olup teknolojinin getirdiği strese maruz kalmaktadır. Bu durumu düşündüğümüzde aslında eskiden bu yana insanoglunun değişime adaptasyonunun sancılı bir süreç olduğu düşünülebilir.

Teknolojik değişimler ilk çağlardan bu yana yaşamdan ayrı düşünülmemeyen bir kavram olmuş ve insanlık tarihini asırlar boyunca etkilemiştir. İlk zaman insanların kullandığı taş ve kemiklerden tutun da günümüz aletlerine kadar hepsi de yaşamımızı kolaylaştırmaya yönelik olmuştur (Talib, 2005). Teknolojik gelişmelerle ilgili asıl hedef hayatı kolaylaştırmak, hızlandırmak, modern hale getirmek için ise bu teknolojiyi kullananlar neden strese girer? İşkolik olmak, teknolojiyi yoğun kullanmak, iş taleplerinin yoğunluğu bunlardan birkaçı olabilir (Salanova vd., 2013).

Teknostresin olumlu ya da olumsuz birçok etkisi vardır (Boyer ve Davis, 2018), ancak psikolojik baskı ana unsurdur (Çoklar ve Şahin, 2011). Teknolojinin stres yaratmasının nedeni karışık, değişken, görev karmaşasına neden olması, sürekli öğrenme ve daha fazla çalışma gerektiren bir durum olmasıdır (Taraftar vd., 2008). Kişiler sıkça kullandıkları teknolojide ilerleyebilmek için uzun zaman geçirecek emek vermeleri gerekmektedir. Bu durum çalışmada baskı oluşturarak stres seviyesini yükseltebilmektedir. Hızlı teknolojiye ayak uydurabilmek için de çalışanlar arasında rekabet ortamı oluşmaktadır (Talib, 2005).

Taraftar vd. (2007) tarafından teknostres etkenleri 5 farklı boyut altında toplanmıştır:

Tekno-aşırı iş yükü: Teknolojinin daha az kullanıldığı dönemde olduğu gibi aynı süreyi kullanarak çalışanların daha fazla iş yapmalarının beklendiği durumdur. İş yaşamında birçok sosyal platform kullanılması nedeniyle çalışanlar sürekli aktif olmak ve verilen iş yükünü hızlıca tamamlamak zorundadır. Bu zorunluluk durumu çalışanları kapasitelerinden daha fazla işi yaparak hem baskı unsurundan kaynaklı hem de iş akışlarının fazlalığı kaynaklı strese sokmaktadır.

Tekno-karmaşıklık: Teknolojik karmaşıklık; değişimlerin beraberinde getirdiği bir durum olabilmektedir. İşletmelerde kullanılan cihazların, sistemlerin vb. teknoloji gerektiren aletlerin karışık ve zor olması çalışanlar açısından büyük problem yaratmaktadır. Sistem ya da cihazın içeriğini çözüme kadar da stres durumu devam edebilmektedir.

Tekno-belirsizlik: Teknolojik gelişmeler tüm hızıyla yaşanırken öğrenilen her bilgi kısa zamanda eskimekte ve yerine yenisinin öğrenilmesi gerekmektedir. Sürekli yaşanan değişimler çalışanların bir süre sonra kendilerini yetersiz hissetmelerine ve huzursuz olmalarına neden olabilmektedir.

Tekno-güvensizlik: İş hayatında rekabet ortamının olması, teknolojik gelişmelere hızlı adapte olamayanlar açısından tehlike oluşturabilmektedir. Özellikle özel sektörde çalışanlar için yerini kaybetmemek adına sürekli hızlı uyum sağlama, güncel ve dinamik kalma zorunluluğu oluşmaktadır. Bu şekilde çalışılan bir ortamda yerini kaybetme endişesi çalışma performansı da dahil pek çok şeyi olumsuz etkilemektedir.

Tekno-istila: Çalışanlara mesai dışı saatlerde, izin günleri gibi çalışmadığı zaman diliminde de ulaşabilmeyi ifade eden durumdur. Cep telefonu, tablet ve bilgisayar gibi cihazların günlük yaşantımızın bir parçası olması, sürekli ulaşılabilir olmamıza neden olmaktadır. Bu durum iş yaşantımızın özel yaşantımıza kaymasına, dolayısıyla dinlenmeden tekrar iş başı yapılmasına neden olmaktadır.

Bu boyutlardan yola çıkılarak Taraftar (2007) tarafından kazandırılmış ve Alam (2015) tarafından adapte edilerek uygulanmış olan tekno-stress ölçeğinden faydalanılarak görüşme soruları hazırlanmıştır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, çağrı merkezi çalışanlarında teknostresin etkilerini ortaya koymaktır. Çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcilerinin teknolojik gelişmeler karşısındaki durumlarını ve buna bağlı olarak deneyimledikleri zorlukları detaylı inceleyerek tespit etmektir.

3.2. Araştırmanın Önemi

Teknolojinin özellikle iş hayatında yer alması ve çalışanların iş koşullarına, yaşam doyumuna ve psikolojik davranışlarına kadar birçok alana etki ettiği gözlemlenebilmektedir. Çalışanların mutsuzluğu, tükenmişliği iş yerine olan bağlılığının azalmasına sebep olmakta ve bunun sonucunda da dolaylı olarak çalışanların performansını etkileyebilmektedir. Bu çalışma çağrı merkezlerinde çalışan kişilerin yaş gruplarını ve çalıştıkları pozisyonları göz önünde bulundurularak yeni teknolojilerle karşı karşıya kaldıklarındaki duygu durumlarını anlayabilmek ve çözüm sunabilmek açısından önem arz etmektedir.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada katılımcıların iş hayatında deneyimledikleri teknolojik zorlukları ve katılımcılardaki yansımaları aktarabilmek için nitel araştırma desenlerinden "betimleyici fenomenolojik desen" tercih edilmiştir (Creswell vd., 1998:213). Bir diğer neden ise fenomenolojik desen katılımcıların kendi deneyimlerini gerçekçi, nesnel ve bütünsel olarak yansıtmalarına uygun olması, araştırmanın amacı ve tasarımına uygun bulunmasıdır (Moustakas vd., 1994:1). Araştırma verileri betimsel analiz tekniği ile yorumlanarak kategoriler oluşturulmuştur. Çalışmanın konusu olan 'teknostres' kavramını daha detaylı aktarabilmek amacıyla nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Teknostres ile ilgili yapılan nicel araştırmalarda kullanılan ölçeğe (Taraftar (2007) tarafından kazandırılmış ve Alam (2015) tarafından adapte edilerek uygulanmış olan tekno-stress ölçeği) ait alt boyutlar doğrultusunda hazırlanan araştırma soruları ile çalışmanın kapsamının daha da detaylandırılması amaçlanmıştır. Çalışma grubu amaçlı olarak belirlenen çağrı merkezinde çalışan 7 müşteri temsilcisi ve 8 takım liderinden oluşmaktadır. Katılımcılar ile süre sınırlaması olmadan gönüllülük esasına göre görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın uygulandığı çağrı merkezi şirketinin yönetiminden sözlü olarak gerekli izin alınmıştır. Çalışanlara; toplanan verilerin bu çalışma dışında başka bir alanda kullanılmayacağı iletilmiş, soruları rahat yanıtlayabilmeleri için gerekli güven ortamı sağlanmıştır. Böylece çalışanların çalışma yaşamları içerisinde yaşadıkları zorlukları ve iş alanlarından beklentilerini nesnel bir biçimde ifade etmeleri sağlanmıştır.

3.4. Araştırmanın Çalışma Grubu

Çalışma grubuna dâhil edilen katılımcıların çağrı merkezini deneyimlemiş ve teknolojik değişimlerin olumlu-olumsuz anlamda etkilerini yaşadıklarını ifade eden çağrı merkezi çalışanlarından seçilmesi amaçlanmıştır. Toplamda 15 çağrı merkezi çalışanı ile görüşme yapılmıştır. Çalışma grubundan, bütüncül ve detaylı bir inceleme yapabilmek için rahat, samimi ve deneyimlerine, isteklerine bağlı kalarak soruları yanıtlamaları istenmiştir.

Tablo1. Katılımcıların Özellikleri

Cinsiyet	Kod	Yaş	Unvan
Erkek	Ahmet	34	Yönetici
Erkek	Ali	35	Yönetici
Erkek	Hasan	34	Yönetici
Erkek	İsmail	36	Yönetici
Kadın	Sultan	35	Yönetici
Kadın	Fatoş	32	Yönetici
Erkek	Okan	40	Yönetici
Kadın	Deniz	35	Asistan
Kadın	Leman	30	Asistan
Kadın	Öykü	33	Asistan

Kadın	Sedef	33	Asistan
Kadın	Gülcan	30	Asistan
Kadın	İlayda	30	Asistan
Erkek	Demir	29	Asistan
Erkek	Efe	25	Asistan

Tablo 1’deki veriler incelendiğinde katılımcıların 8’i kadın ve 7’si erkek çalışandan oluşmaktadır. Katılımcıların yaşlarına ait verdikleri cevaplar incelendiğinde çalışmaya katılan 2 kişi 25-29 yaş aralığındaki bireylerden, 8 kişi 30-34 yaş aralığındaki bireylerden ve 5 kişi 35-40 yaş grubundan oluştuğu görülmektedir. Bu çerçevede özellikle 30-34 yaş aralığındaki bireylerin katılımının çoğunlukta olduğu söylenebilmektedir. Çalışılan pozisyon verilerinde 8 kişi asistan, 7 kişi yönetici olarak görev almakta olup buradan hareketle asistan pozisyonunda çalışanların yönetici pozisyonunda çalışanlara oranla daha fazla olduğu gözlemlenmiştir.

3.5. Veri Toplama

Çağrı merkezi çalışanları ile görüşebilmek için Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan (04.01.2022 Tarihli, 15 Sayılı) gerekli izinler alınıp, çağrı merkezi yönetiminden de sözlü olarak izin alınarak çalışmaya başlanmıştır. Araştırma verileri yarı yapılandırılmış görüşme formu ile profesyonel çağrı merkezi çalışanlarına uygulanmıştır.

3.6. Veri Analizi

Görüşmelerden elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra betimsel analiz tekniği ile analiz edilip çözümlenmiştir. Betimsel analiz tekniği ile çağrı merkezi çalışanlarının yeni ya da mevcut teknoloji kullanımları hakkındaki düşünceleri dinlenerek yazılı hale dönüştürülmüş ve katılımcılara kod isim verilerek görüşmelerden birebir alıntı yapılmış olup analiz kısmında herhangi bir dijital araç kullanılmamıştır.

3.7. Araştırmacı Rolü

Çalışmada araştırmacının rolü verilerin analizini yaparak çıkan sonuçlarla objektif yorumlarda bulunmaktır. Araştırmanın önemi de bu aşamada kendini göstermektedir. Araştırmacının yorumlamasından beklenen verilerin detaylı olarak yorumlanması ve anlamlandırılmasıdır. Çalışma bu yorumlama anlayışı ile yorumlanmış ve objektif değerlendirmeler yapılmış olup kişisel yorumlamalardan kaçınılmıştır.

3.8. Geçerlilik ve Güvenirlik

Çalışmanın güvenilirliği açısından katılımcıların birbirlerinden etkilenmemeleri adına görüşmeler birebir olarak yapılmıştır. Açık uçlu sorular ile bilgi toplanıp veriler yorum yapılmadan numaralandırılmıştır. Veri toplama sürecinde araştırmacı tarafından geçerlilik anlamında herhangi bir yönlendirme yapılmamış olup, cevaplar herhangi bir düzeltme veya değiştirme yapılmadan doğrudan katılımcı ifadelerine yer verilerek yazıya aktarılmıştır. Veri analizinin güvenilirliği için alınan cevaplar yorum katılmadan araştırmacı tarafından birden çok kez gözden geçirilip literatürdeki diğer benzer çalışmalar da incelenerek gelen sonuçların tutarlılığı karşılaştırılmıştır.

4. BULGULAR VE YORUM

Görüşmeler sonunda ortaya çıkan bulgular ışığında alınan cevaplar 5 kategoride toplanmıştır. Bunlar; aşırı iş yükü, zamansız zamanlılık, kaos, iş güvencesizliği ve uyum zorluğu başlıklarıdır.

Tablo 2. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Teknostres

Tema	Alt Boyut	Kategori	Kod	n
ÇAĞRI MERKEZLERİNDE TEKNOSTRES	Tekno İş yükü	1.Aşırı İş Yükü	1.Endişelenme 2.Adaptasyonsorunu 3.Keyifsizlenme 4.Yetersizlik hissi	3 2 2 2
	Tekno istila	2.Zamansız Zamanlılık	1.Anlık talep karşılama stresi 2.Asabiyet 3.Rahatlama	5 2 1
	Tekno Karmaşıklık	3.Kaos	1.Yorgunluk 2.Tedirginlik	6 3
	Tekno Güvensizlik	4.İş Güvencesizliği	1.Mutsuzluk 2.Verimsizlik	7 5
	Tekno Belirsizlik	5.Uyum Zorluğu	1. Kaygı 2. Uykusuzluk 3. Fiziksel ağrılar	7 4 2

Tablo 2'yi incelediğimizde çağrı merkezi çalışanlarının bir kısmı çağrı merkezlerinde kullanılan teknolojilerden ve bu teknolojinin yarattığı stresten olumsuz olarak etkilendiklerinden söz etmektedirler. Çalışanlar 2 farklı pozisyonda (yönetici-asistan) ve birbirinden farklı iş yılı deneyimine sahip olmalarına rağmen birçok ortak düşünceye sahiptirler. Çalışanlar özellikle mesai dışında sürekli iş takibi yapmak zorunda kalmaktan ve teknolojinin günlük hayatlarını istila etmesinden şikayetçi olduklarını dile getirmişlerdir.

4.1. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Aşırı İş Yükü

Çağrı merkezi çalışanlarının gelişen ve değişen teknolojik sistemlerle çalışması, aynı sürede daha fazla iş yapmalarına olanak sağlayabilmektedir. İş yükünün artması çalışanların stres yaşamalarına, hızlı adapte olamamalarına ve keyifsizlenmelerine neden olabilmektedir.

Tablo 3. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Aşırı İş Yükü

		N
1	1. Endişelenme (Ali, Efe, Öykü)	3
2	2. Adaptasyon Sorunu (İlayda, Demir)	2
3	3. Keyifsizlenme (Leman, Ahmet)	2
4	4. Yetersizlik Hissi (Gülcan, Sedef)	2

Tablo 3'deki veriler incelendiğinde aşırı iş yükü ile çalışanlar özellikle psikolojik sıkıntılardan olan endişe, adapte olamama, keyifsizlik ve yetersizlik gibi olumsuz duyguları yaşadıkları görülmektedir. Bu konu ile ilgili katılımcılara ait genel yanıtlar şu şekildedir:

"Uyum sürecim uzun sürmediği sürece büyük bir sıkıntı yaşamıyorum ancak çalışma alışkanlıklarımı kökten değiştirdiği durumda karmaşıklık endişelenmeme neden oluyor"(Ali).

"Teknoloji kesinlikle işimi kolaylaştıran zamandan tasarruf sağlamamıza olanak tanıyan bir sistem ama teknolojinin hızı adaptasyon sorununa neden olmuyor diyemeyeceğim. Tam yeniliklere alıştım dediğim an daha ileri bir teknoloji çıkageliyor hayatımıza"(İlayda).

"Teknoloji güzel şey aslında ama iş hayatında kullanım her zaman işimizi kolaylaştıramayabiliyor. Güne güzel başlayıp işinizin başına gelmişsiniz tam her şey ne güzel diyeceksiniz bir de bakıyorsunuz yöneticiniz ekstra iş paslamış, yapsanız size yük yapmasanız hoş"

olmuyor insan böyle bir durumda kendini kötü hissediyor tabi, keyifli başlayan günüm bir bakmışsınız keyifsiz hale geliyor” (Leman).

“Özellikle bilmediğim ya da daha önce kullanmadığım bir teknoloji ise öncelikle o şeyi çözmeye çalıştığım için endişeleniyorum. Çözme-anlama sürem uzadıkça da beni strese sokuyor. Benden daha hızlı öğrenen olursa bazen kendimi yetersiz hissetmeme de neden olur”(Gülcan).

4.2. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Zamansız Zamanlılık

Çağrı merkezleri hiç şüphesiz ki en yoğun çalışılan iş kollarından biri olduğu söylenebilir. İş dışında da değişimleri takip etmek, kişisel zamanlarımızda bile yönetimce istenilen işleri yerine getirmeye çalışmak stres, zihinsel ve bedensel yorgunluk, motivasyonda düşüklük gibi durumlara neden olabilmektedir.

Tablo 4. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Zamansız Zamanlılık

		N
1.	Anlık Talep Karşılama Stresi (Ahmet, Sultan, Hasan, Okan, Deniz)	5
2.	Asabiyet (İsmail, Ali)	2
3.	Rahatlama (Efe)	1

Tablo 4 incelendiğinde özellikle bireysel zamanlarımızın sürekli iş talepleri ile kısıtlanması çalışanlarda strese, asabiyete ve bazen de bunların aksine rahatlama davranışı olarak ortaya çıkmaktadır.

“Evde çalışma sistemine geçildikten sonra laptop bilgisayarlarla çalışılmaya başlandı bu da zaman ve mekân kısıtlaması olmadan üst yönetimden gelen tüm taleplerin anlık karşılanması ve bahane sunamamak anlamına gelmeye başladı. Mesai dışı çalışmak zorunda kalmak stresli hissettiriyor tabi ki. Bilgisayarınızın yanınızda olması sürekli müsait olduğunuz anlamına gelmiyor, sonuçta bizimde bir hayatımız var ve bu yaşlarımızı yeniden yaşama şansımız maalesef yok. İş işte güzel, özel hayat alanımızda iş olmamalı”(Ahmet).

“İş dışında çalışmak fazla mesai ücreti olacaksa sıkıntı yaratmaz ancak ücret almadan sürekli iş ile ilgilenmek mutsuz ve asabi olmama neden olur. İş dediğimiz şey sonuçta para kazanmak içindir ve yaptığımız ekstra iş karşılığında para alamamak kötü bir durum”(İsmail).

“İşimle ilgili sıklıkla kullandığım excell, power point vb. uygulamalar işimin bir parça, iş dışında yine bu uygulamaların işimi kolaylaştıracağı video ve eğitim almak oldukça beni rahatlatıyor”(Efe).

4.3. Çağrı Merkezi Çalışanları İçin Kaos Durumu

Yenilik, değişim gibi kavramlar içerisinde belirsizlik, endişe ve korkuyu getirebilmektedir. Özellikle çağrı merkezlerinde değişimler anlık ve hızlı olduğu için adaptasyon süresi uzamakta ve tedirginliği beraberinde getirmektedir.

Tablo 5. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Kaos

		N
1.	Yorgunluk (Sedef, Fatoş, Leman, Hasan, Demir, Ali)	6
2.	Tedirginlik (Öykü, İlayda, Gülcan)	3

Tablo 5’de özellikle çağrı merkezlerinde değişim yaşanması durumunda hızlı adapte olamayan çalışanlarda tedirginlik ve genelde uykusuzluğa bağlı yorgunluğa sebep olabilmektedir.

“Kolay çözebildiğim bir teknoloji ise zorluk yaşamam ancak çözemsem ya da kullanırken zorlanırsam çağrıda tedirgin olmama neden olur. Tedirgin olarak çağrı almak gerçekten zor, aklınız sürekli çözemediğiniz şeyde kalıyor”(Sedef).

“İzin günümün tadını çıkaramıyorum, yorgun ve mutsuz oluyorum. Bir sonraki gün hiç dinlemeden işe başlamış oluyorum bu da çalışma isteğimi kaçırıyor. Ertesi gün iş gözümde büyüyor ve

mutluz çalışıldığında bu her şeye yansıyor. Hatta ses tonunuz bile mutluz olduğunda iş arkadaşlarınızla ya da müşterilerle kavgaya dolu bir gün oluyor”(Öykü).

4.4. Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Güvencesizliği

Çok çalışanlı şirketlerde özellikle yükselme olanakları fazla olup çalışanlar tarafından pozisyon değişikliği önemli bir unsurdur. Çağrı merkezinde birçok durum işten çıkarılma sebebi olduğu için çalışanlar mevcut durumlarını sürekli korumaya çalışmaktadırlar. Bunun için de sürekli güncel kalmaları ve bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

Tablo 6. Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Güvencesizliği

		N
1.	Mutluzluk (Gülcan, Deniz, Ahmet, Hasan, Demir, İsmail, Öykü)	7
2.	Verimsizlik (Sultan, İlayda, Sedef, Ahmet, Ali)	5

Tablo 6’da çağrı merkezi çalışanlarının teknolojik gelişmelerde geri kalması durumunda mevcut pozisyonunu koruyamama riski mutluzluğa ve verimsizliğe neden olmaktadır.

“Sürekli baskı altında çalışmak zorunda kaldığım için mutluz ve verimsiz oluyorum. Bizde performans çok önemli olduğu için mesai boyunca aktif olmanız gerekiyor. Az sürede çok iş yapın ki işleriniz yetişsin.”(Hasan).

“Kendi açımdan bir tehlike oluşturmaz ancak yeni gelenlerde ben sizden daha iyi biliyorum gibi ukalalık seviyelerine ulaşabiliyor. Bunu yaşamamak için oturup ders çalışır gibi çalıştığım zamanlar oluyor bu da mutluz ediyor”(Sultan).

4.5. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Uyum Zorluğu

Çağrı merkezlerinde ilk işe alımlarda oryantasyon eğitimleri verilmektedir, ancak zaman içerisinde değişen süreçlerde oluşabilecek uyum güçlükleri için herhangi bir eğitim yapılmamaktadır. Özellikle sistem değişikliklerinde teknoloji ile arası iyi olmayan çalışan ve yöneticilere destek olunarak bu süreç aşılabilir.

Tablo 7. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Uyum Zorluğu

		N
1.	Kaygı (Demir, Hasan, Sultan, Ali, Sedef, Efe, İlayda)	7
2.	Uykusuzluk (Okan, Deniz, Öykü, Leman)	4
3.	Fiziksel Ağrılar (Deniz, Gülcan)	2

Tablo 7 incelendiğinde işe ve işin gerekliliği olan teknolojiye uyum sağlayamamak kaygıya, uykusuzluğa ve fiziksel ağrılar sebep olabilmektedir.

“Eğer ki gereksiz yapılan bir değişiklik ya da güncelleme ise beni yavaşlattığı için sinirleniyorum. Ancak yapamadığım bir şeyi yapar hale gelebiliyorsam mutlu oluyorum. İlk başta gelen yeniliğin gerekli mi gereksiz mi olduğunu ayırt edene kadar kaygı dolu anlar yaşıyorum”(Demir).

“İşimi yapmama engel oluşturan bir durumsa sürekli nasıl çözüm bulacağımı düşünürüm bu da mental olarak yorgun düşmeme neden olur. Beyin yorgunluğu da uykusuzluk yaşamama neden oluyor”(Okan).

“Teknolojik gelişmeleri genelde takip ederim. Başlarda keyfi olarak yaptığım bu aktivite zaman geçtikçe saplantı haline geldi. Kaçırdığım bir şey olduğunda genelde vücut ve baş ağrısı gibi fiziki sorunlar yaşamama neden oluyor”(Deniz).

Genel duruma bakıldığında çağrı merkezi çalışanlarının aşırı iş yükünden, zamansız durumlarda zaman yaratmak zorunda kalmaktan, kaostan, iş güvencesizliğinden ve uyum zorluğundan muzdarip oldukları görülmüştür.

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Stresin en fazla hissedildiği sektörler arasında çağrı merkezleri ilk sıralarda yer almaktadır. Özellikle pandemi döneminde evden çalışma modeline geçilmesiyle birlikte sürekli iş alanının el altında olması çalışanları mesaisiz mesaili çalışan olmaya zorlamaktadır. Gelişen teknoloji çağrı merkezi sistemlerinin de gündemden güne değişmesine neden olmaktadır. Sürekli yaşanan değişimler çalışanlara stres, mutsuzluk, endişe, yorgunluk gibi hisler yaşatabilmektedir. Çalışan üzerinde oluşan bu yoğun hisler çalışanların iş ile olan ilişkilerini zayıflatabilmektedir. Araştırma bulguları; aşırı iş yükü, zamansız zamanlılık, kaos, iş güvencesizliği ve uyum zorluğu olarak 5 başlıktan oluşmaktadır. Araştırma bulgularına göre çağrı merkezlerinde teknolojik stresin en önemli nedenleri çalışanın sürekli süreçleri takip etme zorunluluğu nedeniyle mesai dışında da aktif olmasından dolayı dinlenememesi, duygusal veya psikolojik baskı hissetmesi bazen de yeniliklere kısa süre içinde adapte olamamasıdır.

Görüşmeler sonucunda çalışanların en çok ihtiyaç duydukları şeyin izin günlerinde iş ile ilgili bir şeyle uğraşmamak ya da uğraşıldığında ücretinin ödenmesi, teknolojik yenilenmede değişen sistemler için yeterli eğitimin ve adaptasyon için yeterli sürenin verilmesi olduğu belirtilmiş ve teknolojik strese en çok bu faktörlerin neden olduğu belirlenmiştir. Teknolojik stresin bu ihtiyaçlar karşılanmadığı sürece yoğun bir şekilde hissedileceği belirtilmiş olup sadece stres olarak değil fiziksel ve davranışsal olarak da çalışana negatif yönde etkilediği yapılan gözlemler arasındadır. Literatürde yapılan araştırmalara bakıldığında araştırma sonuçları ile bağlantılı sonuçlara ulaşıldığı görülmüştür.

Gökaslan (2022)'in akademisyenler ile yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre teknostresin negatif ve gergin duygulara sebep olduğu, alt boyutları ile de pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Kıncı ve Özgür (2022)'ün karma çalışmada genel anlamda teknostres seviyelerinin orta düzeyde olduğu, ancak mesleğe yönelik ve kişisel alanda bu seviyenin daha düşük olduğu görülmüştür. Çalışkan ve Çoklar (2022) tarafından yapılan araştırma sonucunda öğretmen adaylarının teknostres seviyelerinin orta düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Kopuz ve Aydın (2020)'in sağlık çalışanları ile yaptıkları araştırmada; erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha fazla teknostrese maruz kaldıkları ve genç yaşta çalışanların ise yaşlı çalışanlara kıyasla daha fazla teknostres yaşadıkları tespit edilmiştir. Kestane ve Özbek (2021)'in muhasebe meslek mensupları ile yaptıkları araştırmada çalışanların karşı karşıya kalmış oldukları teknostresin, bireysel iş performanslarını ve verimliliklerini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Stresin daha az hissedildiği veya hiç hissedilmediği bir çağrı merkezi ortamında çalışan mutluluğu ve örgütsel başarı kaçınılmazdır. Bu çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının iş yaşamlarında kullandıkları teknolojinin çalışanları ne yönde etkilediği detaylı olarak ele alınmış olup özellikle çağrı merkezi sektöründe gerekli iyileştirmelerin yapılacağı ümidiyle literatüre katkı sağlaması amaçlanmıştır.

KAYNAKÇA

- Ahmad, U. N. U., Amin, S. M. & Ismail, W. K. W. (2014). Moderating effect of technostress inhibitors on the relationship between technostress creators and organisational commitment. *Sains Humanika*, 67(1).
- Bağ, V. (2012). Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Boyer-Davis, S. (2018). The relationship between technology stress and leadership style: An empirical investigation. *Journal of Business and Educational Leadership*, 8(1), 48-65.
- Chiappetta, M. (2017). The technostress: Definition, symptoms and risk prevention. *Senses and Sciences*, 4(1), 358-361.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative and quantitative approach. Research design* (3.baskı). Sage Publications.
- Cüceloğlu, D. (1994). *İnsan ve davranışı psikolojinin temel kavramları*. İstanbul: Remzi Kitabevi, 566s.

- Çalışkan, M. & Çoklar, A. N. (2022). Öğretmen adaylarının teknostres düzeylerinin belirlenmesi. *Anadolu University Journal of Education Faculty*, 6(3), 341-354. [HTTPS://DOI.ORG/10.34056/aujef.1106453](https://doi.org/10.34056/aujef.1106453)
- Çoklar, A. N., & Şahin, Y. L. (2011). Technostress Levels of Social Network Users Based on ICTs in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 23(2), 171-182.
- Gökaslan, M. O. (2022). Akademisyenlerin teknostres kaynaklarının ve teknostres seviyelerinin belirlenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 6(2), 354-383. <https://doi.org/10.31200/makuubd.1149198>
- Gümüş, M. (2002). Günümüzün gelişen sektörü çağrı merkezleri, *Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 6 (2), 134-141. <https://doi.org/10.16984/saufbed.56609>
- Ioannou, A. (2018). Examining the Role of Mindfulness in Mitigating Technostress and It Negative Consequences. Doctoral dissertation, Brunel University London.
- Kestane, A. & Özbek, A. (2021). Teknostresin Muhasebe meslek mensuplarının bireysel iş performanslarına etkisi: Kütahya ilinde araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ağustos 2021 (Özel Sayı), 333-350. <https://doi.org/10.25095/mufad.933974>
- Kıncı, C. & Özgür, H. (2022). Öğretmenlerin Teknostres düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre değerlendirilmesi: Edirne ili örneği. *Trakya Eğitim Dergisi*, 12(2), 1106-1132. [HTTPS://DOI.ORG/10.24315/tred.1033278](https://doi.org/10.24315/tred.1033278)
- Kopuz, K. & Aydın, G. (2020). Sağlık çalışanlarında teknostres: Bir özel hastane örneği. *Ekonomi İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 249-264. <https://doi.org/10.38009/ekimad.780928>
- Lazarus, R. S. (1993). *Why we should think of stress as a subset of emotion*. In Leo Goldberger ve Shlomo Breznitz (Eds.) *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. New York: Free Press.
- Moustakas, C. (1994), *Phenomenological Research Methods*, Sage Publications.
- Salanova, M., Liorens, S. & Cifre, E. (2013). The Dark Side of Technologies: Technostress Among Users of Information and Communication Technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422-436. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.680460>
- Sellberg, C. & Susi, T. (2013). Technostress in the Office: A distributed cognition perspective on Human–technology interaction. *Technology & Work*, 16(2), 187-201.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Srivastava, S. C., Chandra, S. & Shirish, A. (2015). Technostress Creators and Job Outcomes: Theorising the Moderating Influence of Personality Traits. *Information Systems Journal*, 25(4), 355–401. <https://doi.org/10.1111/isj.12067>
- Talib, Z. (2005). Teknostres. Dalam Kalangan Pegawai Akademik Di Sebuah Institusi Pengajian Tinggi Awam. Unpublished Master Thesis, Universiti Putra Malaysia.
- Yu, J. C., Kuo, L. H., Chen, L. M., Yang, H. J., Yang, H. H. & Hu, W. C. (2009). Assessing and managing mobile technostress. *Wseas Transactions on Communications*, 8(4), 416-425.