

## **Teknostres ve İş Geriliminin Hizmet İnovasyon Davranışına Etkisi: Esnek Çalışma Düzenlemelerinin Aracılık Rolü**

Ethem MERDAN  
Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kaman Meslek Yüksekokulu  
ethem.merdan@ahievran.edu.tr  
ORCID ID: 0000-0003-2528-2326

Himmet KARADAL  
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, İletişim Fakültesi  
himmetkaradal@jibu.edu.tr  
ORCID ID: 0000-0002-8050-5564

Araştırma Makalesi	DOI: 10.31592/aeusbed.1096614
Geliş Tarihi: 31.03.2022	Revize Tarihi: 06.07.2022
	Kabul Tarihi: 07.07.2022

### **Atıf Bilgisi**

Merdan, E. ve Karadal, H. (2022). Teknostres ve iş geriliminin hizmet inovasyon davranışına etkisi: Esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık rolü. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(2), 540-557.

### **ÖZ**

Örgütlerde aşırı iş yükü, teknolojik gelişmelere uyum sağlayamama, teknolojiye aşırı maruz kalma ve teknolojinin yoğun kullanımı gibi çeşitli sebeplerle işgörenler teknostrese ve iş gerilimine maruz kalmaktadır. Birey veya örgütün yeni, farklı, gelişmiş ürün ve hizmetleri geliştirmeye yönelik çabaları olarak ifade edilen hizmet inovasyon davranışı teknostres ve iş geriliminden olumsuz etkilenebilir. Esnek çalışma düzenlemeleri ise söz konusu olumsuzluklara ilişkin bir çözüm olabilir. Bu çalışmanın temel amacı, teknostres ve iş geriliminin hizmet inovasyon davranışına etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık rolünü tespit etmektir. Çalışmada nicel analiz yöntemi kullanılmaktadır. Çalışmanın örneklemini Kırıkkale ilindeki bir çağrı merkezinin işgörenleri oluşturmaktadır (n= 396). Çalışma sonucunda teknostres ile iş gerilimi; teknostres ile esnek çalışma düzenlemeleri; iş gerilimi ile esnek çalışma düzenlemeleri; esnek çalışma düzenlemeleri ile hizmet inovasyon davranışı arasında pozitif yönlü ilişkiler olduğu görülmektedir. Diğer taraftan teknostres ile hizmet inovasyon davranışı; iş gerilimi ile hizmet inovasyon davranışı arasında negatif yönlü ilişkiler belirlenmiştir. Ayrıca çalışmadan elde edilen en önemli bulguya göre, esnek çalışma düzenlemelerinin, Teknostresin hizmet inovasyon davranışına etkisinde ve iş geriliminin hizmet inovasyon davranışına etkisinde aracı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Teknostres, iş gerilimi, esnek çalışma düzenlemeleri, hizmet inovasyon davranışı, çağrı merkezi.

## **The Effect of Technostress and Job Tension on Service Innovation Behavior: The Mediating Role of Flexible Working Arrangements**

### **ABSTRACT**

Employees are exposed to technostress and job tension due to various reasons such as excessive workload in organizations, inability to adapt to technological developments, overexposure to technology and intensive use of technology. Service innovation behavior, which is expressed as the efforts of an individual or organization to develop new, different, advanced products and services, can be negatively affected by technostress and job tension. Flexible working arrangements can be a solution to these problems. The main purpose of this study is to determine the mediating role of flexible working arrangements in the effect of technostress and job tension on service innovation behavior. Quantitative analysis method is used in the study. The sample of the study consists of the employees of a call center in Kırıkkale (n= 396). As a result of the study, technostress and job tension; flexible working arrangements with technostress; flexible working arrangements with job tension; it is seen that there are positive relations between flexible working arrangements and service innovation behavior. On the other hand, service innovation behavior with technostress; negative relationships were determined between job tension and service innovation behavior. In addition, according to the most important finding obtained from the study, it was determined that flexible working arrangements had a mediating effect on the effect of technostress on service innovation behavior and on the effect of job tension on service innovation behavior.

**Keywords:** Technostress, job tension, flexibility work arrangement, service innovation behavior, call centre.

### **Giriş**

Teknolojinin yeni ürün ve hizmet geliştirme, hızlı üretim ve hizmet sunma, zaman kazandırma, iş ve sosyal hayatı kolaylaştırma gibi olumlu yönlerinin yanı sıra teknostres gibi olumsuz

sonuçlarıyla da karşılaşmaktadır. Teknolojik belirsizlik ve karmaşıklık sebebiyle gelişmelere hemen uyum sağlayamama, iş ve sosyal hayatta teknolojiyle sürekli iç içe olma, teknolojik alet ve ekipmanları uzun süre kullanma gibi sebeplerle yaşanan sıkıntı olarak ifade edilen teknostres, işgörenlerin etkinliğini ve verimliliğini olumsuz şekilde etkileyebilir. Aşırı iş yükü, çalışma arkadaşları ve müşterilerle yaşanan iletişim sorunları, yöneticilerin adaletsiz uygulamaları, bilgi ve yeteneklerini yeterince kullanamama, yöneticilerle yaşanan çatışmalardan kaynaklı olarak işgörenlerin yaşadığı psikolojik zorlanma durumu anlamına gelen iş gerilimi de işgörenlerin iş hayatında mutsuz ve verimsiz olmalarına neden olabilir. Yeni ve farklı ürünlerin geliştirilmesi, ürün çeşitlendirilmesine yönelik çabaların ortaya konulması anlamına gelen hizmet inovasyon davranışı örgütlerin verimliliğini artırmakla birlikte performanslarının artmasını da sağlayabilir. İşgörenlerin teknostres ve iş gerilimi yaşamaları bu noktada hizmet inovasyon davranışını olumsuz şekilde etkileyebilir. İşgörenleri yer ve zaman bakımından rahatlatarak düzenlemeler anlamına gelen esnek çalışma düzenlemeleri bu olumsuzluğu azaltmaya katkı sağlayabilir. Bu sebeple teknostres, iş gerilimi, esnek çalışma düzenlemeleri ve hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkilerin ortaya konulması önem taşımaktadır.

Teknostres, iş gerilimi, hizmet inovasyon davranışı ve esnek çalışma düzenlemeleri ile ilgili literatür gözden geçirilmiştir. Atanasoff ve Venable (2017) çalışmalarında teknoloji kullanımı arttıkça stresin ve buna bağlı olarak esnek çalışmanın da arttığını belirlemişlerdir. Dragano ve Lunau (2020), yaptıkları çalışmada dijital teknolojilerin teknostresi artırdığını ve buna bağlı olarak esnek çalışmanın arttığını tespit etmişlerdir. Russell, O'Connell ve McGinnity (2007) çalışmalarında yarı zamanlı çalışma ve esnek zaman uygulamasının iş gerilimini azalttığını belirlemişlerdir. Martínez-Sánchez, Vela-Jiménez, Pérez- Pérez ve Abella-Garcés (2014) çalışmalarında esnek çalışma düzenlemelerinin hizmet inovasyonunu olumlu şekilde etkilediğini tespit etmişlerdir. Weeden (2005) çalışmasında yer ve zaman bakımından yapılan esnek çalışma düzenlemelerinin inovasyonu olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Coenen ve Kok (2014) yaptıkları çalışmada tele-çalışma ve esnek çalışma uygulamalarının yeni ürün geliştirmeyi pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Afsar ve Rehman (2015) yaptıkları çalışmada teknostres teorilerinden kişi-örgüt uyumunun inovatif iş davranışını etkilediğini tespit etmiştir. Çetin ve Bülbül (2017) çalışmalarında okul yöneticilerinin teknostres ile bireysel yenilikçi özellikleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlar, bireysel yenilikçilik ile tekno karmaşa ve tekno güvensizlik arasında negatif; bireysel yenilikçilik ile tekno belirsizlik arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Literatür incelendiğinde teknostres, iş gerilimi, esnek çalışma düzenlemeleri ve hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların yeterli olmadığı görülmektedir. Örgütlerin daha etkin ve verimli olmalarını sağlamak ve performanslarını artırmak için teknostres, iş gerilimi, esnek çalışma düzenlemeleri ve hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkilerin araştırılması önem taşımaktadır. Bu bağlamda çalışmanın problemi, *“teknostres ve iş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık rolünü belirlemek”* tir.

## **Teknostres**

Teknostres kavramı ilk defa 1984 yılında psikolog Craig Brod tarafından ortaya konulmuştur ve bireyin teknolojiye yaşanan değişmelere, yeniliklere, yoğunluğa uyum sağlayamaması, karmaşıklığı algılayamaması veya başa çıkamaması nedeniyle yaşadığı bir adaptasyon hastalığı olarak tanımlanmıştır (Ahmad, Amin ve Ismail, 2014, s. 53; Akgün, 2019, s. 43; Akınoğlu, 1993, s. 162; Ayyagari, Grover ve Purvis, 2011, s. 832; Yazıcı ve Koçer, 2014, s. 454). Diğer bir ifadeyle teknostres, işgörenlerin kişi-teknoloji uyumsuzluğu, iş yoğunluğu, teknolojinin hızlı değişimi, işgörenlerin eğitim yetersizliği, teknolojik donanım ve yazılım eksikliği nedeniyle işleri yürütememeleri ve zorlanmaları sonucu kendilerini korkmuş, gergin ve kaygılı hissetmeleridir (Shahrabi, Ghiasi ve Limooni, 2015, s. 518; Sever ve Sever, 2017, s. 40; Tarafdar, Pullins ve Ragu-Nathan, 2011, s. 3; Wang, Shu ve Tu, 2005, s. 754; Wang, Shu ve Tu, 2008, s. 3004). Bu ifadelerden hareketle teknostres, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı sırasında karşılaşılan iş yoğunluğu,

karmaşıklık, anlayamama, belirsizlik, uyumsuzluk ve güvensizlik sonucu yaşadığı psikolojik zorlanma durumu” şeklinde ifade edilebilir (Merdan, 2021, s. 12).

Çalışma veya sosyal hayatta yaşanan olumsuz duygular kötü strese (distress), olumlu duygular ise iyi strese (eustress) yol açmaktadır (Salo, Pirkkalainen, Makkonen ve Hekkala, 2018, s. 4). Bu bağlamda teknostres, tekno iyi stres (techno eustress) ve tekno kötü stres (techno distress) şeklinde ikiye ayrılabilir (Califf, Sarker, Sarker ve Fitzgerald, 2015, s. 4). Tekno iyi stres, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı sırasında bireylerin zorlandıkları ve aynı zamanda da heyecanlandıkları, olumlu sonuçlar elde etmek için motive oldukları stres türüdür. Tekno kötü stres ise, bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerini bir tehdit olarak gördükleri, zarar görecekları endişesine kapıldıkları ve teknolojiye uzaklaşmalarına neden olan durumlardır (Tarafdar, Maier, Laumer ve Weitzel, 2019, s. 13-14).

Teknostres; tekno aşırı yük, tekno karmaşıklık, tekno belirsizlik, tekno istila, tekno güvensizlik olmak üzere beş boyuta ayrılabilir (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan, 2007, s. 315; Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan ve Ragu-Nathan, 2011, s. 115). Tekno aşırı yük (Techno-overload), işgörenlerin teknolojiyi kullanırken daha hızlı ve daha uzun süre çalışmaları, yapabileceklerinden daha fazla görevi yerine getirmeleri istendiğinde hissettikleri yük nedeniyle yaşadıkları strestir (Park ve Cho, 2016, s. 67; Tarafdar vd., 2007, s. 315; Wang vd., 2005, s. 755). Tekno karmaşıklık (Techno-complexity), işgörenlerin hızla değişen teknolojik alet ve ekipmanları, yeni donanım ve yazılımları öğrenme, anlama ve işinde uygulama konusunda kendini yetersiz hissetmesi, zorlanması nedeniyle daha fazla çaba ve zaman harcaması sonucu yaşadığı strestir (Wang vd., 2005, s. 755; Tarafdar vd., 2007, s. 315). Tekno belirsizlik (Techno-uncertainty), teknolojik uygulamaların sürekli güncellenmesi ve değişmesi nedeniyle kişinin bazı uygulamalarda tecrübe kazanamamaları ve uzmanlaşamamaları sonucu bilgilerinin yetersiz olduğunu düşünmeleri nedeniyle kendilerini kaygılı ve kararsız hissetmesi sonucu yaşadığı strestir (Park ve Cho, 2016, s. 67; Tarafdar vd., 2011, s. 117). Tekno istila (Techno-invasion), teknolojik yeniliklerin bireylerin iş saatlerinde, tatillerinde ve sosyal yaşamlarında sürekli yer alması sebebiyle kişisel veya aile yaşamını ihmal etmesi, daha az zaman harcaması ve tatillerini feda etmesi sonucu yaşadığı stres durumudur (Tarafdar vd., 2011, s. 116; Wang vd., 2005, s. 755). Tekno güvensizlik (Techno-insecurity), işgörenlerin kullandıkları teknolojileri kendilerinden daha iyi bilen kişilere bırakmak durumunda kaldıkları ve işlerini kaybetme korkusu yaşadıkları durum olarak ifade edilebilir (Chen, 2015, s. 68-69; Wang vd., 2005, s. 755).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin karmaşık bir yapıya sahip olması, teknolojik yeniliklerin zor öğrenilmesi, teknolojik değişimlere kolay uyum sağlanamaması, fazla ve uzun süre teknolojik araçlarla çalışılması, iş yükünün fazla olması, yaşanan teknik sorun ve hatalara hemen çözüm bulunamaması teknostres nedenleri olarak sıralanabilir (Çetin ve Bülbül, 2017, s. 1242; Hudiburg, 1989, s. 767; Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan ve Tu, 2008, s. 422). Diğer teknostres nedenleri ise işgörenin yeterli eğitime sahip olmaması, bireylerin yaşadığı teknolojik yorgunluk ve isteksizlik, teknolojik uygulamaların standartlaştırılmaması, teknolojik karmaşa, teknolojik donanım ve yazılım konusundaki eksiklik, teknolojik uygulamalara duyulan güvensizlik, teknolojik araçların kullanımına alışkın olmama ve teknolojiye uzun süre maruz kalma olarak sıralanabilir (Agbu ve Olubiyi, 2011, s. 1654; Hung, Lien, Fang ve Mclean, 2015, s. 144; Küçükvardar ve Tingöy, 2018, s. 121; Shahrabi vd., 2015, s. 518).

Teknostres sonucunda bireyler panik, kaygı, direnç, teknofobi, zihinsel ve bedensel yorgunluk, fiziksel rahatsızlıklar, hoşgörüsüzlük ve mükemmeliyetçilik, baş ağrısı, kas ve eklem ağrıları, halsizlik ve uykusuzluk yaşayabilirler (Ansah, Azasoo ve Adu, 2016, s. 4). Bunların yanısıra teknostres bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı anksiyete, korku ve teknofobi yaşamalarına, teknolojik yeniliklerden uzaklaşmalarına sebep olmaktadır (Çetin ve Bülbül, 2017, s. 1243).

## **İş Gerilimi**

Gerilim, bireyin ruhsal dengesinin bozulmasına neden olan uyarıcılara karşı organizmanın gösterdiği belirsiz tepkilerdir (Genç, 1994, s. 371). İş gerilimi ise işgörenlerin iş ortamında

algıladıkları karmaşık durumlara vermiş oldukları psikolojik tepkiler olarak ifade edilebilir (Chrisholm, Kasl ve Eskenazi, 1983, s. 387). Ya da iş gerilimi kaygı, stres, tatminsizlik şeklinde savunmacı davranışlara neden olmakla birlikte, işgören performansını ve örgütsel performansı olumsuz şekilde etkileyen psikolojik ve fizyolojik tepkilerdir (Lau ve Tan, 2006, s. 173). İş gerilimi, iş hayatındaki birtakım olumsuz sebeplerden dolayı işgörenin psikolojik yapısının yanısıra fiziksel yapısının da etkilenmesine yol açan ve bireyin tatminsizliğine, mutsuzluğuna, verimsizliğine neden olan tepkiler olarak da tanımlanabilir (Merdan, 2021, s. 33).

Aşırı iş yoğunluğu, işgörenler arası yaşanan çatışmalar, görev belirsizliği ve yetkiden fazla sorumluluk yüklenmesi örgütsel anlamda iş geriliminin nedenleri olarak sıralanabilir (MacKinnon, 1978, s. 322). Bunların yanısıra yükselme olanaklarının yetersiz olması, fiziksel imkânların kötü olması, müşterilerle, yöneticilerle ve iş arkadaşlarıyla yaşanan iletişim sorunları ve çatışmalar da iş gerilimine neden olan sebepler olabilir.

İş gerilimi, örgütlerde arzu edilmeyen sonuçlar doğurmaktadır. İş gerilimi sonucu kaza riski artabilir, birey tükenmişlik sendromu yaşayabilir, daha fazla alkol ve sigara kullanabilir, zihinsel ve ruhsal rahatsızlıklar yaşayabilir (Doncevic, Romelsjö ve Theorell, 1998, s. 106). Ayrıca birey depresyona girebilir, endişe, korku, heyecan, kas gerilimi, kramp tarzı ağrılar, uyku problemi ve tatminsizlik yaşayabilir (Aslan, Alparslan, Aslan, Kesepara ve Ünal, 1998, s. 4).

### **Esnek Çalışma Düzenlemeleri**

Esnek çalışma, örgütteki işgücünün kullanımı konusunda geleneksel yaklaşıma alternatif olarak ortaya çıkmış, işveren ve işgörene kolaylıklar sağlayan düzenlemelerdir (Özgener, 2005, s. 53). Başka bir ifadeyle esnek çalışma, işgörene işini yaparken yer ve zaman konusunda rahatlık sağlayan, resmi ya da gayri resmi politika ve uygulamalar olarak ifade edilebilir (Maxwell, Rankine, Bell ve MacVicar, 2007, s. 138). Bu bağlamda esnek çalışma düzenlemeleri, işgörenlerin işleriyle sosyal yaşamları arasında uyum oluşmasını sağlayan uygulamalar olarak tanımlanabilir (Capnary, Rachmawati ve Agung, 2018, s. 218). Esnek çalışma düzenlemeleri, işgörenlerin işlerine ve kişisel ihtiyaçlarına göre bir işi yer, zaman ve miktar bakımından düzenlenmelerine fırsat veren, işgörenin etkin ve verimli olmasını sağlayan düzenlemelerdir (Abdel, Ashoush, Elsayed ve Younis 2015, s. 37; Ciarniene ve Vienazindiene, 2018, s. 85; Hyland, 1999, s. 7; Menezes ve Kelliher, 2011, s. 453).

Teknolojik yeniliklerin iş hayatında uygulanması, işletmelerin ekonomiye uyum yeteneği ve rekabet edebilirliğini artırmak, işgörenlerin çalışma saatlerini istediği şekilde düzenlemelerini sağlamak, istihdamın artırılmasını sağlamak, iş-yaşam dengesini sağlamak, teknik ve ekonomik yönden oluşan güçlükleri azaltmak, sektörde oluşan değişiklikler esnek çalışma düzenlemelerinin nedenleri olarak sıralanabilir (Bacak ve Şahin, 2005, s. 329-331; Demir ve Gerşil, 2008, s. 72).

Esnek çalışma düzenlemeleri iş tatmininin, işe bağlılığın, işe katılımın ve verimliliğin artması, iş stresinin, işe gecikme ve devamsızlığın azaltılması, işgören ihtiyacının karşılanması, iş-aile dengesinin sağlanması gibi olumlu sonuçları vardır (Hussain, Zehou, Haq ve Anjum, 2014, s. 109; Kirel, 1999, s. 117-118; Papalexandris ve Kramar, 1997, s. 583; Scandura ve Lankau, 1997, s. 378). İşgücü maliyetlerinin artması, işlerin programlanması, yönetilmesi ve koordinasyonunda güçlük yaşanması, esnek çalışma saatlerinin yeterince denetlenememesi esnek çalışma düzenlemelerinin olumsuz sonuçları olarak sıralanabilir (Kirel, 1999, s. 117-118; Scandura ve Lankau, 1997, s. 378).

### **Hizmet İnovasyon Davranışı**

Hizmet, insan ihtiyaçlarını karşılayan ve maddi nitelik taşımayan yararlı çalışmalardır (Taslak ve Kara, 2017, s. 17). Yeni durumlar karşısında çözüm üretme yeteneği olarak tanımlanan inovasyon (Littunen, 2000, s. 295), ürünlerin, hizmetlerin, fikirlerin ve süreçlerin yeni ve farklı şekilde üretilmesi anlamına da gelmektedir (Erdem, 2021, s. 518; Hjalager, 2010, s. 2;). Hizmet inovasyon davranışı ise, örgütün rekabet stratejisini geliştirmek ve daha iyi noktalara getirmek için hizmet becerilerinin geliştirilmesidir (Hussain, Konar ve Ali, 2016, s. 37). Başka bir ifadeyle işgörenin yapılacak hizmetle

ilgili yeni fikirleri, teknikleri, uygulamaları araştırması ve hayata geçirmesidir (Lu ve Hsu, 2018, s. 5). Bu ifadelerden yola çıkarak hizmet inovasyon davranışı, rakiplerle daha iyi mücadele edebilmek, pazar payını büyütmek için örgütün sunduğu hizmetlerde farklılık, yenileme, geliştirme, değiştirme, güncelleme sağlamak için gösterilen davranışlar olarak tanımlanabilir (Merdan, 2021, s. 65).

Hizmet inovasyon davranışı, örgütsel performansın işgörenler ve müşteriler üzerindeki etkisini artırması (Lee ve Hyun, 2015, s. 1627); örgütlerin gelen taleplere daha iyi ve hızlı yanıt vermesi açısından önemlidir (Hussain vd., 2016, s. 37). Dolayısıyla iyi bir hizmet inovasyon davranışı güçlendirilmiş, desteklenmiş, yetkilendirilmiş işgörenlerin örgütte var olması ile sağlanabilir (Öğüt, Aygen ve Demirsel, 2007, s. 165). Bu sebeple örgüt nitelikli, değişime ve gelişime uyum sağlayabilen, öğrenmeye hevesli, iş süreçlerinde sorumluluk almaktan kaçınmayan işgörenlerle çalışmalıdır.

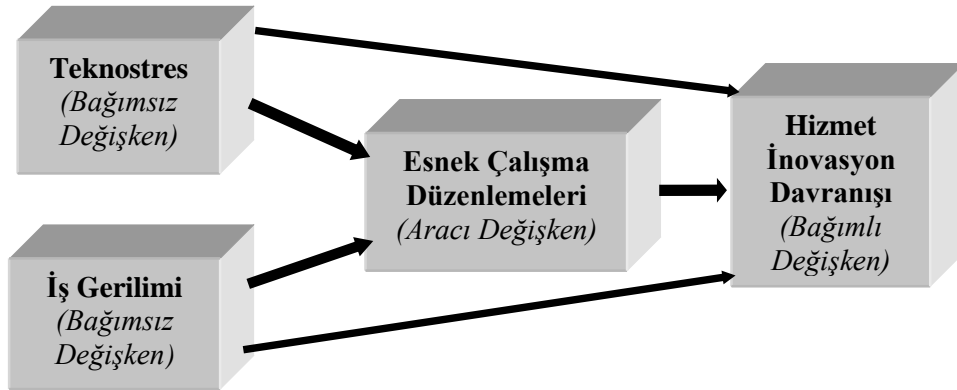
İşgörenin sahip olduğu kişilik özellikleri, yöneticinin tutumu, örgütün iklimi, çalışma grubunun uyumu (Scott ve Bruce, 1994, s. 582; Subramaniam, 2012, s. 385); örgütsel kültür ve değerler, örgüte kazandırılan yeniliklerin ödüllendirilmesi, yeterli kaynağın sağlanması, yönetim şekli, örgütsel yapı (Kamran ve Ganjina, 2017, s. 32); inovatif fikirlerin üretilmesi, uygulanması ve öğretilmesi, inovatif fikir ortaya koyanların desteklenmesi, önemsenmesi ve ödüllendirilmesi, inovatif iklimin ve bakış açısının örgüte kazandırılması (Kavas, 2017, s. 144) hizmet inovasyon davranışını etkileyen faktörler olarak sıralanabilir.

## Yöntem

Araştırmanın yöntem kısmında, araştırma modeli ve hipotezlerine, araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama araçları ve analiz yöntemlerine yer verilmiştir. Ayrıca araştırma etiği başlığında etik kurul izni ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

## Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Şekil-1’de çalışmanın araştırma modeli sunulmuştur:



Şekil 1. Araştırma Modeli

Çalışmanın amacına ve araştırma modeline göre aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Teknostres, esnek çalışma düzenlemeleri üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H2: İş gerilimi, esnek çalışma düzenlemeleri üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H3: Esnek çalışma düzenlemeleri, hizmet inovasyon davranışı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H4: Teknostres, hizmet inovasyon davranışı üzerinde negatif etkiye sahiptir.

H5: İş gerilimi, hizmet inovasyon davranışı üzerinde negatif etkiye sahiptir.

H6: Esnek çalışma düzenlemelerinin, teknostres ile hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkide aracı rolü vardır.

H7: Esnek çalışma düzenlemelerinin, iş gerilimi ile hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkide aracı rolü vardır.

## Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evreni Türkiye'deki çağrı merkezlerinin işgörenleri oluşturmaktadır. Türkiye'de çağrı merkezlerinde istihdam edilen işgören sayısı 2019 yılı itibarıyla 115.000 olarak belirlenmiştir (Çağrı Merkezi Derneği, 2019). Çalışmanın örnekleme ise Kırıkkale'deki bir çağrı merkezinin işgörenleri olarak belirlenmiş ve işgörelere çevrimiçi olarak hazırlanmış soru formunun uygulanması sonucu veriler elde edilmiştir.

Çalışmada gerekli izinlerin alınması, maliyet, zaman ve esnek işletme sayısının az olması gibi kısıtlar göz önüne alınarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. % 5 hata (% 95 güven) ile örnekleme belirlenmek istendiğinde, evrenin 100.000 birimden oluştuğu durumda 383, 1.000.000 birimden oluştuğu durumda ise 384'tür (Cohen, Manion, ve Morrison, 2000, s. 95; Tutar ve Erdem, 2020, s. 244).

Örnekleme sayısına göre hazırlanan soru formu çağrı merkezi işgörelere uygulanmıştır. Soru formlarının geri dönüş oranı ve eksik/hatalı dönmesi durumu göz önünde tutularak 1000 işgörelere mail atılmıştır ve bu maillerden % 40,7 oranında (407 kişi) dönüş yapılmıştır. Elde edilen soru formlarından 11 tanesi eksik ve hatalı kodlamalar nedeniyle analiz kapsamı dışında tutulmuş ve toplam 396 işgörelenden elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur.

## Veri Toplama Araçları ve Analiz Yöntemleri

Veriler, geliştirilen soru formu aracılığıyla toplanmıştır. Soru formunun ilk bölümünde demografik özelliklere ilişkin ifadeler bulunmaktadır. İkinci bölümünde Alam (2016) tarafından geliştirilen ve 14 ifadeden oluşan teknostres ölçeği; üçüncü bölümünde Kahn, Wolfe, Quinn ve Snoek (1964) tarafından oluşturulmuş olan 15 ifadeden oluşan iş gerilimi ölçeği; dördüncü bölümünde Albion (2004) tarafından geliştirilmiş olan ve 13 ifadeden oluşan esnek çalışma düzenlemeleri ölçeği; beşinci bölümünde Hu, Horng ve Christine (2009) tarafından geliştirilen ve 6 ifadeden oluşan Hizmet İnovasyon Davranışı ölçeği yer almaktadır. Katılımcıların her bir ifadeye vereceği cevap için 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmada nicel araştırma yöntemi uygulanmıştır. Soru formu öncelikle basılı form şeklinde oluşturulmuş, daha sonra "Google Form" uygulamasına dönüştürülmüştür. Dijital form, katılımcılara e-posta olarak gönderilmiştir. Elde edilen veriler istatistiksel analize tabi tutulmuştur. Teknostres ve iş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık rolü Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile analiz edilmiştir.

## Araştırma Etiği

Araştırma kapsamında Aksaray Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 24.04.2020 tarih ve 2020/03/02 Karar Numarasıyla Etik Kurul İzni alınmıştır.

## Bulgular

Demografik veriler incelendiğinde katılımcıların büyük yarısı (%50) 26-30 yaş grubundadır. Katılımcıların yarıdan fazlası (%70) kadınlardan oluşmaktadır ve büyük çoğunluğun % 67'si bekârdır. Katılımcıların % 70'inin ise çocuğu yoktur. Katılımcıların önemli bir kısmı (%45) önlisans mezunudur, %80'i müşteri temsilcisidir, %81'i 2000-5000 TL arası aylık gelire sahiptir. İşgörelere ailesinin aylık gelir durumlarına bakıldığında % 67'sinin 2000-5000 TL arası aylık gelire sahip oldukları ve %74,2'sinin İç Anadolu Bölgesi'nde yaşadıkları gözlenmiştir. Katılımcıların %50'sinin babası, % 62'sinin ise annesi ilköğretim mezunudur. Katılımcıların büyük çoğunluğu %71'i 1-3 yıl arası çalışma deneyimine sahiptir, % 60'ı vardiyalı çalışmaktadır, % 67'si çalışma saati ve çalışma yeri esnekliği düzenlemelerinden faydalanmaktadır. %82,8 ile haftalık çalışma süreleri, 40 saatten fazladır. Ölçeklerin güvenilirlik analizine ilişkin Cronbach Alpha değerleri Tablo 1'de yer almaktadır:

Araştırma ölçeklerine ilişkin güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 1’de gösterilmiştir:

Tablo 1

*Araştırma Ölçeklerine İlişkin Cronbach Alpha Değerleri*

Ölçekler	Ölçme Aralığı	İfade Sayısı	$\alpha$ Katsayısı
Teknostres	5’li Likert	14	0.870
İş Gerilimi	5’li Likert	15	0.962
Esnek Çalışma Düzenlemeleri	5’li Likert	13	0.844
Hizmet İnovasyon Davranışı	5’li Likert	6	0.903

Tablo 1’de görüleceği üzere teknostres ölçeği için  $\alpha=0.870$ , iş gerilimi ölçeği için  $\alpha=0.962$ , esnek çalışma düzenlemeleri ölçeği  $\alpha=0.844$  ve hizmet inovasyon davranışı ölçeği için  $\alpha=0.903$  olarak belirlenmiştir. Bu bulgulara göre çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Ölçüm modeline yönelik doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ve uyum iyiliği değerleri Tablo 2’de gösterilmiştir:

Tablo 2

*Ölçüm Modelinin DFA Sonuçları*

Ölçek	İfade	Std. Faktör Yükleri	t değeri***	BYG	OAV
Teknostres	TS1	0.868	21.450	.906	.664
	TS2	0.837	22.486		
	TS3	0.874	20.214		
	TS4	0.823	22.695		
	TS5	0.557	11.627		
İş Gerilimi	İG1	0.804	18.814	.954	.633
	İG2	0.813	19.010		
	İG3	0.822	19.939		
	İG4	0.846	19.780		
	İG5	0.845	18.629		
	İG6	0.808	18.123		
	İG7	0.797	17.499		
	İG8	0.774	17.455		
	İG9	0.774	17.132		
	İG10	0.764	16.720		
Esnek Çalışma Düzenlemeleri	İG13	0.757	17.393	.866	.524
	İG15	0.748	18.814		
	EÇD7	0.642	14.179		
	EÇD8	0.822	12.071		
	EÇD9	0.797	15.787		
	EÇD10	0.780	14.793		
Hizmet İnovasyon Davranışı	EÇD11	0.610	11.591	.896	.592
	EÇD12	0.647	11.270		
	HİD1	0.654	10.776		
	HİD2	0.684	11.646		
	HİD3	0.789	12.734		
	HİD4	0.834	14.837		
HİD5	0.880	14.445	13.801		
HİD6	0.755				

$\chi^2/df$ : 2.37, GFI: 0.893, CFI: 0.941, NFI: 0.903, TLI: 0.934, RMSEA: 0.059

\*1’e sabitlenmiş olduğunu ifade eder. \*\*\*  $p<.001$

Tablo 2’de görüldüğü üzere, ele alınan verilerin ölçüm modeline uyumu  $\chi^2/sd$ , RMSEA, GFI, TLI, CFI ve NFI uyum iyiliği değerleri ile test edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre,  $\chi^2/sd$  değeri 2.37 yani 5’in altında olduğu için model bu açıdan uyum ölçütünü karşılamaktadır. Bununla birlikte GFI = 0.893, CFI = 0.941, NFI = 0.903, TLI = 0.934 ve RMSEA = 0.059 göstergeleri açısından da verilerle uyumlu olduğu görülmektedir.

Ölçek maddelerinin standartlaştırılmış faktör yükleri 0.557 ile 0.880 arasında değişmektedir. Bu yüklerin 0.50 değerinin üzerinde olması ölçütün sağlanmış olduğunu göstermektedir (Hair, Black, Babin, Anderson ve Tatham, 2006). Doğrulayıcı faktör analizleri sonucunda öncelikle elde edilen uyum iyiliği değerleri yeterli görülmediğinden faktör yükü düşük olan ifadeler çalışma kapsamından çıkarılmıştır. Teknostres ölçeğinin 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 ve 14. ifadeleri; iş gerilimi ölçeğinin 11, 12 ve 14. ifadeleri; esnek çalışma düzenlemeleri ölçeğinden 1, 2, 3, 4, 5 ve 6. ve 13. ifadeler analiz kapsamından çıkarılmıştır. 29 ifade 4 faktöre dağılmıştır. Bu faktör değerlerinin parametrik sınamada t-değerlerinin 10.776 ile 22.695 arasında değişmekte olması, istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ifade etmektedir (Hair vd., 2006).

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına bakıldığında bütün faktör yüklerinin 0.50'nin üzerinde olduğu, Birleşik Yapı Geçerliliği (BYG) değerlerinin 0.70'in üzerinde olduğu ve Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) değerlerinin 0.50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda tüm ölçekler için yakınsama geçerliliğinin sağlandığı söylenebilir. Bu nedenle çalışmaya 4 faktörlü (ilişkili) model ile devam edilmiştir. İraksama geçerliliğine gelince (ayrıt edici geçerlilik), OAV değerlerinin 0.50'yi geçtiği görülmektedir. Görüldüğü üzere tüm ölçeklerin yakınsama ve iraksama geçerliliği sağlandığından ölçeklerde yapı geçerliliğinin de sağlandığı söylenebilir.

Tablo 3'te teknostres, iş gerilimi, esnek çalışma düzenlemeleri ve hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır ve ölçüm modelindeki tüm değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarının 0.80'den düşük olduğu görülmektedir. Bu sebeple de ayrıt edici geçerlilik koşullarının tekrar sağlandığı belirtilebilir (Kline, 2011).

Tablo 3  
Ölçüm Modelindeki Değişkenler Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	$\bar{x}$	St. Sapma	1	2	3	4
Teknostres	3.16	0.677	1,00			
İş Gerilimi	3.49	0.884	.687**	1,00		
Esnek Çalışma Düzenlemeleri	3.43	0.574	.431**	.496**	1,00	
Hizmet İnovasyon Davranışı	3.61	0.764	-.076*	-.038*	.114*	1,00

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

Tablo 3 incelendiğinde teknostres ile iş gerilimi ( $r= 0,687$ ;  $p<0.01$ ) arasında; teknostres ile esnek çalışma düzenlemeleri ( $r= 0,431$ ;  $p<0.01$ ) arasında; iş gerilimi ile esnek çalışma düzenlemeleri ( $r= 0,496$ ;  $p<0.01$ ) arasında; esnek çalışma düzenlemeleri ile hizmet inovasyon davranışı arasında ( $r= 0,114$ ;  $p<0.01$ ) pozitif yönlü ilişkiler olduğu görülmektedir. Diğer taraftan teknostres ile hizmet inovasyon davranışı ( $r= - 0,076$ ;  $p<0.01$ ) arasında; iş gerilimi ile hizmet inovasyon davranışı ( $r= - 0,038$ ;  $p<0.01$ ) arasında negatif yönlü ilişkiler belirlenmiştir.

Yapısal Eşitlik Modeli'nde yol katsayılarını ve anlamlılık düzeyini değerlendirmek amacıyla önyüklemeye yöntemi (bootstrapping analysis) kullanılmaktadır. Bu yöntem örneklemden örneklem türetmek için kullanılır ve amaç, asıl örneklemeden çok sayıda alt örneklem oluşturmaktır. Böylece her bir alt örneklemden oluşan parametrelerin dağılımına bakılabilir. Örneklem sayısı 5000 olarak kabul edilmektedir (Civelek, 2018, s. 110; Streukens ve Leroi-Werelds, 2016, s. 619-620). Aşağıdaki Tablo 4'te yapısal model ve hipotez sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4  
Yapısal Model ve Hipotez Sonuçları

	Toplam Etki	Doğrudan Etki	Aracı Etki	Alt Sınır	Üst Sınır	P
TS-EÇD	0.178	0.178	-	-	-	-
İG-EÇD	0.397	0.397	-	-	-	-
TS-HİD	-0.069	-0.101	0.033	0.024	0.077	0.003**
İG-HİD	0.005	-0.068	0.073	0.039	0.137	0.005**
EÇD-HİD	0.183	0.183	-	-	-	-

Not:  $\beta$ , Standart Beta; S.H, Standart Hata; \*0.1 düzeyinde anlamlıdır (çift-yönlü); \*\*0.05 düzeyinde anlamlıdır (çift-yönlü) \*\*\*0.001 düzeyinde anlamlıdır (çift-yönlü)

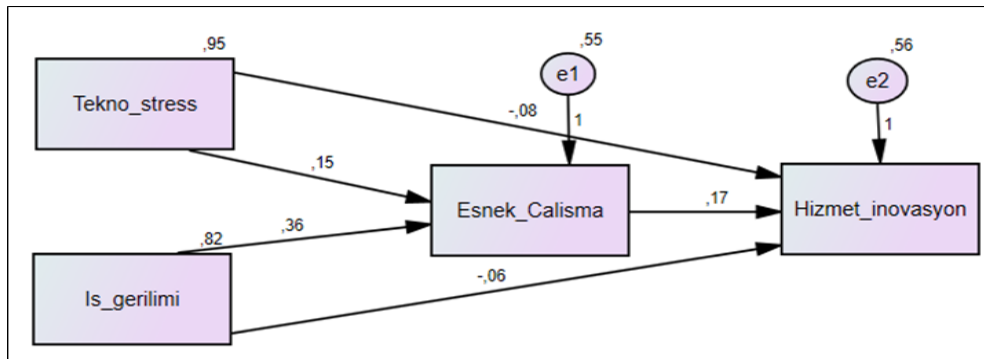


Tablo 4’te görüleceği üzere değişkenler arasında doğrudan, dolaylı ve aracı etkiler yer almaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda;

- Teknostres, esnek çalışma düzenlemeleri üzerinde pozitif etkiye sahiptir ( $\beta = 0.178$ ;  $p < 0.01$ ). Yani, teknostresde 1 birimlik artış, esnek çalışma düzenlemelerinde 0.178 birimlik artışa neden olmaktadır. Bu nedenle H1 hipotezi kabul edilmektedir.
- İş gerilimi de esnek çalışma düzenlemeleri üzerinde pozitif etkiye sahiptir ( $\beta = 0.397$ ;  $p < 0.01$ ). Başka bir deyişle, iş geriliminde 1 birimlik bir artış, esnek çalışma düzenlemeleri 0.397 birimlik artışa yol açmaktadır. Bu araştırma bulgusuna göre H2 hipotezi kabul edilmektedir.
- Esnek çalışma düzenlemeleri, hizmet inovasyon davranışı üzerinde pozitif etkiye sahiptir ( $\beta = 0.183$ ;  $p < 0.01$ ). Yani, esnek çalışma düzenlemelerinde 1 birimlik artış, hizmet inovasyon davranışında 0.183 birimlik artışa yol açmaktadır. Bu araştırma bulgusu göz önüne alındığında H3 hipotezi de kabul edilmektedir.
- Teknostres, hizmet inovasyon davranışı üzerinde negatif bir etkiye sahiptir ( $\beta = -0.101$ ;  $p < 0.01$ ). Yani, teknostresdeki 1 birimlik bir artış, hizmet inovasyon davranışında -0.101 birimlik azalışa yol açmaktadır. Bu bağlamda H4 hipotezi kabul edilmektedir.
- İş gerilimi de hizmet inovasyon davranışı üzerinde negatif etkiye sahiptir ( $\beta = -0.068$ ;  $p < 0.01$ ). Başka bir deyişle, iş gerilimindeki 1 birimlik bir artış, hizmet inovasyon davranışında -0.068 birimlik azalışa yol açmaktadır. Bu doğrultuda H5 hipotezide kabul edilmektedir.
- Teknostresin hizmet inovasyon davranışı üzerindeki doğrudan etkisinin ( $\beta = -0.101$ ;  $p < 0.01$ ); teknostresin hizmet inovasyon davranışı üzerindeki toplam etkisinin ( $\beta = -0.069$ ;  $p < 0.01$ ) olduğu görülmektedir. Bu bağlamda esnek çalışma düzenlemelerinin teknostres ile hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkide aracı etkisinin % 3,3 ( $\beta = 0.033$ ;  $p = 0.003 < 0.05$ ) olduğu bulunmuştur. Bu bağlamda H6 hipotezi desteklenmektedir.
- İş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerindeki doğrudan etkisinin ( $\beta = -0.068$ ;  $p < 0.01$ ); iş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerindeki toplam etkisinin ( $\beta = 0.005$ ;  $p < 0.01$ ) olduğu görülmektedir. Bu bağlamda esnek çalışma düzenlemelerinin iş gerilimi ile hizmet inovasyon davranışı arasındaki ilişkide aracı etkisinin % 7,3 ( $\beta = 0.073$ ;  $p = 0.005 < 0,05$ ) olduğu bulunmuştur. Bu bağlamda H7 hipotezi desteklenmektedir.

Bootstrapping analiz sonuçlarına göre Tablo 4’te görüleceği üzere, şayet 396 değil de 3960 kişiye soru formu doldurtulup analiz yapılırsa da, başka bir ifadeyle soru formu miktarlarının değişmesi durumunda esnek çalışma düzenlemelerinin teknostres ile hizmet inovasyonu ilişkisinde en az %2, en fazla %7 oranında aracı etkisinin; esnek çalışma düzenlemelerinin iş gerilimi ile hizmet inovasyonu ilişkisinde ise en az %3, en fazla %13 oranında aracı etkisinin bulunacağı belirlenmiştir.

Bu açıklamalardan hareketle teknostres, iş gerilimi ve hizmet inovasyon davranışı ilişkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık etkisine ilişkin yapısal eşitlik modeli Şekil 2’deki gibidir:



Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları

Şekil 2’den görüleceği üzere bağımsız değişken teknostresin ve iş geriliminin bağımlı değişken hizmet inovasyon davranışındaki varyansı açıklama oranı %56 ( $R^2 = 0.56$ ); teknostresin ve iş geriliminin aracı değişken esnek çalışma düzenlemelerindeki varyansı açıklama oranı %55 ( $R^2 = 0.55$ )

olarak hesaplanmıştır. Yani aracı değişken modele dâhil edildiğinde bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinde azalma ( $c < c$ ) olduğundan kısmi aracı rolü oynadığı söylenebilir.

## **Sonuç**

Çalışmanın amacı, teknostres ve iş geriliminin hizmet inovasyon davranışına etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık rolünü belirlemektir. Çalışma Kırıkkale ilindeki bir çağrı merkezindeki işgörenlere yönelik gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada yedi hipotez test edilmiştir. Birinci hipotezde; teknostresin esnek çalışma düzenlemeleri üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu varsayılmıştır. Analizler sonucunda elde edilen bulguya göre, teknostres arttıkça esnek çalışma düzenlemeleri de artmaktadır. Bu sonuç, teknostresin artması durumunda esnek çalışma düzenlemelerine ihtiyaç duyulduğu şeklinde yorumlanabilir. Nitekim Weale, Wells ve Oakman (2017) ile Atanasoff ve Venable (2017) çalışması da bu çalışmadan elde edilen sonucu desteklemektedir. Dragano ve Lunau (2020) dijital teknolojilerin teknostresi artırdığını ve buna bağlı olarak esnekliğin de artacağını belirtmişlerdir. Görüldüğü üzere, çalışmanın ilk hipotezi yapılan diğer araştırmalarla da desteklenmektedir. Bu sonuçlardan hareketle, teknostresin azaltılabilmesi için esnek çalışma düzenlemelerinin çağdaş bir yönetim yaklaşımı olarak uygulanabileceği söylenebilir.

İkinci hipotezde; iş geriliminin esnek çalışma düzenlemeleri üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu varsayılmıştır. Analizler sonucunda elde edilen bulguya göre, iş geriliminin artmasıyla esnek çalışma düzenlemeleri de artmaktadır. Bu sonuç, iş gerilimini azaltmak için esnek çalışma düzenlemelerini artırmak gerektiği şeklinde yorumlanabilir. Russell vd. (2007) çalışmasında esnek çalışma düzenlemelerinin iş gerilimini azalttığını ortaya koymaları bu çalışmada elde edilen bulguyu desteklemektedir. Tabiatıyla esnek çalışma düzenlemelerinin işgöreni fiziksel ve duygusal olarak rahatlatabileceği ileri sürülebilir.

Üçüncü hipotezde; esnek çalışma düzenlemelerinin hizmet inovasyon davranışı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu varsayılmıştır. Elde edilen bulguya göre esnek çalışma düzenlemelerinin artmasıyla hizmet inovasyon davranışı da artmaktadır. Buna göre yer ve zaman esnekliğinin sağlanmasıyla birlikte, işgörenlerin hizmet inovasyon davranışında iyileşmeler gerçekleşecektir. Nitekim Martínez Sánchez vd. (2014) ile Weeden'ın (2005) çalışmasında esnek çalışma düzenlemelerinin hizmet inovasyon davranışını etkilediğini belirlemeleri, bu çalışmadan elde edilen bulguyu desteklemektedir. Coenen ve Kok (2014) ise, esnek çalışma düzenlemelerinin yeni ürün geliştirmeyi olumlu yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Yapılan bu çalışmalardan da anlaşılacağı üzere, esnek çalışma düzenlemelerinin işgörenlerin hizmet inovasyon davranışı sergilenmesinde etkin olduğu anlaşılmaktadır. Örgütlerde işgörenlere zaman ve yer bakımından esneklik sağlanmasının, örneğin işgörenlerin özel durumları dikkate alınarak evden çalışma gibi imkânların sunulması faydalı olacaktır. Esnek çalışma düzenlemelerinin iç girişimciliği ve inovasyonu geliştireceği varsayılabilir.

Dördüncü hipotezde; teknostresin hizmet inovasyon davranışı üzerinde negatif etkiye sahip olduğu varsayılmaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen bulguya göre, teknostres arttıkça hizmet inovasyon davranışı azalmaktadır. Buna göre, teknostres işgörenlerin yeni fikir ve yöntemler geliştirmelerine engel teşkil etmekte, dolayısıyla hizmet inovasyon davranışını azaltmaktadır. Afsar ve Rehman (2015) teknostres teorilerinden kişi-çevre uyumunun inovatif iş davranışını pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Diğer taraftan Çetin ve Bülbül (2017), inovatif davranış ile tekno karmaşa ve tekno güvensizlik arasında negatif yönlü ilişkiler olduğunu tespit etmişlerdir. Tarafdar vd.'ne göre (2019), teknostrese maruz kalan işgörenlerin inovatif davranışları azalmaktadır. Görüldüğü üzere konuyla ilgili yapılan çalışmalar da bu çalışmada elde edilen bulguları desteklemektedir. Örgütlerde teknostresi azaltmak için eğitim programları, danışmanlık desteklerinin organize edilmesi, kullanılan teknik sistemlerin yenilenmesi, internet bağlantısı ve benzeri sorunların çözümü önerilebilir.

Beşinci hipotezde; iş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerinde negatif etkiye sahip olduğu varsayılmaktadır. Bu bulguya göre, iş gerilimi arttıkça hizmet inovasyon davranışı azalmaktadır. Anlaşılacağı üzere, iş gerilimine maruz kalan işgörenler hizmet inovasyon davranışı sergileyememektedir. O'Neill ve Davis (2011) iş geriliminin işgören performansını azalttığını, işten ayrılma niyetini ve tükenmişliği artırdığını tespit etmiştir. Tabiatıyla iş gerilimi, hizmet inovasyon davranışını da olumsuz etkilemektedir. Örgütlerde iş gerilimlerini azaltmak için örgütsel iletişimin etkinliği artırılmalı, empatik iletişim iyileştirilmeli, takım ruhunun geliştirilmesi sağlanmalı ve dinlenme molaları artırılmalıdır.

Altıncı hipotezde, teknostresin hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracı etkiye sahip olduğu varsayılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi sonuçlarına göre teknostresin hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Teknostresin hizmet inovasyon davranışını negatif yönde etkilediği ve esnek çalışma düzenlemelerinin bu negatif etkiyi azalttığı gözlemlenmiştir. Doğrudan etkilerle desteklenen bu sonuç aracılık rolü ile de doğrulanmıştır. Çağrı merkezi sektöründe teknostresi azaltmak ve hizmet inovasyon davranışını geliştirmek için esnek çalışma düzenlemeleri önemli bir yönetsel uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatür incelendiğinde teknostresin hizmet inovasyonu üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık etkisini inceleyen herhangi ampirik bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Tabiatıyla çalışmadaki hipotez testi sonucunda elde edilen bu sonuç literatüre katkı niteliğindedir.

Yedinci hipotezde, iş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracı etkiye sahip olduğu varsayılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi sonuçlarına göre iş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. İş geriliminin hizmet inovasyon davranışını negatif yönde etkilediği; esnek çalışma düzenlemelerinin ise bu negatif etkiyi azalttığı görülmektedir. İş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerindeki negatif etkisini azaltan esnek çalışma düzenlemelerine sektörde önem verilmelidir. Bu sebeple iş gerilimini azaltmak için esnek çalışma düzenlemeleri örgütlerde yöneticilerin kullanabileceği bir yöntem olabilir. İlaveten elde edilen bu sonuç, literatüre katkı olarak değerlendirilebilir.

Her çalışmada olduğu gibi bu çalışmada da zaman ve maliyet kısıtı başta olmak üzere, verilerin sadece çağrı merkezi sektöründen toplanmış olması, pandemi döneminde olması nedeniyle izin almakta sorunlar yaşanması gibi çeşitli kısıtları bulunmaktadır. Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel çalışmalarla da bu çalışma desteklenmektedir ve farklı sektörlerde araştırmalar yapılmalıdır. Gelecek çalışmalarda araştırma modelinin alt boyutlarının birbiriyle olan ilişkileri demografik özellikler bakımından ele alınabilir ya da bu kavramların kişilik, psikolojik sahiplenme, örgütsel tutkunluk vb. kavramlarla olan ilişkilerinin incelenmesi literatüre katkılar sağlayacaktır.

**Açıklama:** Bu çalışma birinci yazarın, ikinci yazar danışmanlığında 2021 yılında Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde hazırladığı "Teknostresin Ve İş Geriliminin Hizmet İnovasyon Davranışı Üzerine Etkisinde Esnek Çalışma Düzenlemelerinin Aracılık Rolü: Çağrı Merkezi Örneği" başlıklı doktora tezinden ortaya konulmuştur.

### **Araştırmacıların Katkı Oranı**

Araştırmanın her aşamasında yazarların eşit katkısı bulunmaktadır.

### **Çıkar Çatışması**

Araştırmada herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## Kaynaklar

- Abdel, M. A., Ashoush, L., Elsayed, A. A., and Younis, R. A. (2015). Flexible work arrangements: Related topics and directions. *Journal of Business Studies Quarterly*, 7(1), 36-45.
- Afsar, B., and Rehman, M. (2015). The relationship between workplace spirituality and innovative work behavior: The mediating role of perceived person-organization fit. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 12(4), 329-353.
- Agbu, J. F., and Olubiyi, K. S. (2011). Technostress in the age of information communication technology: A case study of distance education. *International Research Educational Journals*, 2, 1654-1660.
- Ahmad, U. N. U., Amin, S. M., and Ismail, W. K. W. (2014). Moderating effect of technostress inhibitors on the relationship between technostress creators and organisational commitment. *Jurnal Teknologi (Social Sciences)*, 67(1), 51-62.
- Akgün, F. (2019). Öğretim elemanlarının bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik kabulleri ve teknostres alguları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 40-66.
- Akinoğlu, H. F. G. (1993). Teknostres. *Türk Kütüphaneciliği*, 7(3), 159-173.
- Alam, M. A. (2016). Techno-stress and productivity: Survey evidence from the aviation industry. *Journal of Air Transport Management*, 50, 62-70.
- Albion, M. J. (2004). A measure of attitudes towards flexible work options. *Australian Journal of Management*, 29(2), 275-294.
- Ansah, S. O., Azasoo, J. Q., and Adu, I. N. (2016). Understanding the effects of techno-stress on the performance of banking staff. *International Journal of Business Continuity and Risk Management*, 6(3), 222-237.
- Aslan, S. H., Alparslan, Z. N., Aslan, R. O., Kesepara, C. ve Ünal, M. (1998). İşe bağlı gerginlik ölçeğinin sağlık alanında çalışanlarda geçerlik ve güvenilirliği. *Düşünen Adam*, 11(2), 4-8.
- Atanasoff, L., and Venable, M. A. (2017). Technostress: Implications for adults in the workforce. *The Career Development Quarterly*, 65(4), 326-338.
- Ayyagari, R., Grover, V., and Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858.
- Bacak, B. ve Şahin, L. (2005). İş sağlığı ve güvenliği açısından esnek çalışma biçimlerinin değerlendirilmesi: Fırsatlar ve tehditler. *İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 325-340.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Capnary, M. C., Rachmawati, R., and Agung, I. (2018). The influence of flexibility of work to loyalty and employee satisfaction mediated by work life balance to employees with millennial generation background in Indonesia startup companies. *Verslas: Teorija Ir Praktika/Business: Theory and Practice*, 19, 217-227.

- Califf, C. B., Sarker, S., Sarker, S., and Fitzgerald, C. (2015). *The bright and dark sides of technostress: An empirical study of healthcare workers*. Thirty Sixth International Conference on Information Systems, Forth Worth, Texas, 1-13.
- Chen, L. (2015). Validating the technostress instrument using a sample of chinese knowledge workers. *Journal of International Technology and Information Management*, 24(1), 65-81.
- Chrisholm, R., Kasl, S., and Eskenazi, B. (1983). The nature and predictors of job related tension in a crisis situation: Reactions of nuclear workers to the three mile island accident. *Academy of Management Review*, 26(3), 385-405.
- Ciarniene, R., and Vienazindiene, M. (2018). Flexible work arrangements from generation and gender perspectives: Evidence from Lithuania. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 29(1), 84-92.
- Coenen, M., and Kok, R. A. W. (2014). Workplace flexibility and new product development performance: The role of telework and flexible work schedules. *European Management Journal*, 32, 564-576.
- Cohen, L., Manion, L., and Morrison, K. (2000). *Research methods in education* (5th ed). Routledge Falmer, Taylor&Francis Group.
- Çetin, D. ve Bülbül, T. (2017). Okul yöneticilerinin teknostres algıları ile bireysel yenilikçilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(3), 1241-1264.
- Çağrı Merkezi Derneği (2019). *Türkiye çağrı merkezi pazarı 2019 verileri*. <https://www.cagrimerkezleriderneği.org/Public/Upload/Catalog/V3EXWU4L447QLVW.pdf>, (Erişim: 04.06.2020)
- Civelek, M. E. (2018). *Yapısal eşitlik modellemesi metodolojisi* (1. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Demir, F. ve Gerşil, G. (2008). Çalışma hayatında esneklik ve Türk hukukunda esnek çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 68-89.
- Doncevic, S. T., Romelsjö, A., and Theorell, T. (1998). *Comparison of stress, job satisfaction, perception of control, and health among district nurses in Stockholm and Prewar Zagrep*. *Scandinavian Journal of Social Medicine*, 26(2), 106-114.
- Dragano, N., and Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: Concepts and research results. *Current Opinion in Psychiatry*, 33(4), 407-413.
- Erdem, A. T. (2021). Ethical leadership, service innovation and psychological capital interaction: A research in Nevşehir hotel sector. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 515-532.
- Genç, N. (1994). Gerilim, kaynakları, belirtileri ve azaltıcı önlem ve teknikler. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3-4), 371-379.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (Vol. 6). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hjalager, A. M. (2010). A review of innovation research in tourism. *Tourism Management*, 31,1-12.

- Hu, M. L. M., Horng, J.-S., and Christine, S. Y. H. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30, 41–50.
- Hudiburg, R. A. (1989). Psychology of computer use: VII. measuring technostress: Computer-related stress. *Psychological Reports*, 64, 767-772
- Hung, R. Y. Y., Lien, B. Y. H., Fang, S. C., and Mclean, G. N., (2010). Knowledge as a facilitator for enhancing innovation performance through total quality management. *Total Quality Management*, 21(4), 425-438.
- Hussain, K., Konar, R., and Ali, F. (2016). Measuring service innovation performance through team culture and knowledge sharing behaviour in hotel services: A PLS approach. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 35-43.
- Hussain, N., Zehou, S., Haq, M. A., and Anjum, Z. Z. (2014). Are flexible workings highly gendered with more women availing benefits than men?. *European Journal of Business and Management*, 6(9), 109-117.
- Hyland, M. M. (1999). *Flexibility in work arrangements: How availability, preferences and use affect business outcomes*. Doctoral Thesis, Rutgers University, New Brunswick, New Jersey.
- Kahn, L., Wolfe, M., Quinn, P., and Snoek, J. D. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York, London, Sydney: John Wiley&Sons, inc.
- Kamran S. N., and Ganjnia, H. (2017). Innovative behavior and factors affecting it: The importance of innovative behavior and its dimensions. *Science Arena Publications International Journal of Business Management*, 2(1), 31-34.
- Kavas, M. (2017). Bireysel yenilikçi kişilik özelliği ve inovatif davranışa etki eden faktörlere yönelik nicel ve nitel bir araştırma. *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, 27(2), 137-156.
- Kline, R. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (Third Edition). New York: Guildford Press.
- Kırel, Ç. (1999). Esnek çalışma saatleri uygulamalarında cinsiyet, iş tatmini ve iş bağlılığı ilişkisi. *İ. Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), 115-136.
- Küçükvardar, M. ve Tıngöy, Ö. (2018). Teknoloji bağımlılığının semptomlar temelinde incelenmesi. *Online Academic İletişim ve Bilişim Teknolojileri Özel Sayı*, 9(35), 111-123.
- Lau, C. M. and Tan, S. L. C. (2006). The effects of procedural fairness and interpersonal trust on job tension in budgeting. *Management Accounting Research*, 17(2), 171-186.
- Lee, K. H., and Hyun, S. S. (2015). An extended model of employees' service innovation behavior in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1622-1648.
- Littunen, H. (2000). Entrepreneurship and the characteristics of the entrepreneurial personality. *International Journal of Entrepreneuria/ Behavior & Research*, 6(6), 295-299.
- Lu, C. C., and Hsu, H. J. (2018). Organizational capital, innovation climate, and service innovation behavior. *International Journal for Innovation Education and Research*, 6(12), 1-10.
- MacKinnon, N. J., (1978). Role strain: An assesment of a measure and its invariance of factor structure across studies. *Journal of Applied Psychology*, 63, 321-328.

- Martínez-Sánchez, A., Vela-Jiménez, M. J., Pérez- Pérez, M., and Abella-Garcés, S. (2014). Innovation, organizational flexibility, and performance. In: Jakšić, M.L., Rakočević, S.B. Martić, M. (Eds), *Innovative management and firm performance* (pp. 235-253). London: Palgrave Macmillan.
- Maxwell, G., Rankine, L., Bell, S., and MacVicar, A. (2007). The incidence and impact of flexible working arrangements in smaller businesses. *Employee Relations*, 29(2), 138-161.
- Menezes, L. M., and Kelliher, C. (2011). Flexible working and performance: A systematic review of the evidence for a business case. *International Journal of Management Reviews*, 13, 452-474.
- Merdan, E. (2021). *Teknostresin ve iş geriliminin hizmet inovasyon davranışı üzerine etkisinde esnek çalışma düzenlemelerinin aracılık rolü: Çağrı merkezi örneği*. Doktora Tezi, Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- O'Neill, J. W., and Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385-390.
- Öğüt, A., Aygen, S. ve Demirsel, M.H. (2007). Personel güçlendirme inovasyonu hızlandırır mı? Antalya ili beş yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik görgül bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi Yerel Ekonomiler Özel Sayısı*, Mayıs 2007, 163-172.
- Özgener, Ş. (2005). Çalışma hayatında esnekliğin işletme verimliliği üzerine etkileri: karşılaştırmalı bir çalışma. *Amme İdaresi Dergisi*, 38(3), 51-79.
- Papalexandris, N., and Kramar, R. (1997). Flexible working patterns: Towards reconciliation of family and work. *Employee Relations*, 19(6), 581-595.
- Park, H., and Cho, J. (2016). The influence of information security technostress on the job satisfaction of employees. *Journal of Business and Retail Management Research*, 11(1), 66-75.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., and Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.
- Russell, H., O'Connell, P.J., and McGinnity, F. (2007). The impact of flexible working arrangements on work-life conflict and work pressure in Ireland. *Gender Work and Organization*, 16(1), 1-29.
- Salo, M., Pirkkalainen, H., Makkonen, M., and Hekkala, R. (2018). *Distress, eustress, or no stress? Explaining smartphone users' different technostress responses*. Thirty Ninth International Conference on Information Systems, San Francisco, 1-17.
- Scandura, T. A., and Lankau, M. J. (1997). Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 377-391.
- Scott, S. G., and Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *The Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Sever, H. ve Sever, T. H. (2017). Ergonomi ve teknostresin sivil havacılık sektöründeki etkisi. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 7(1), 39-46.

- Shahrabi, A., Ghiasi, M., and Limooni, S. T. (2015). The dimensions of technostress among academic librarians of universities medical sciences in Mazandaran Province. *International Journal of Biology, Pharmac and Allied Sciences*, 4(11), 516-531.
- Streukens, S., and Leroi-Werelds, S. (2016). Bootstrapping and PLS-SEM: A step-by step guide to get more out of your bootstrap results. *European Management Journal*, 34(6), 618-632.
- Subramaniam, I. D. (2012). Determinant of innovative behavior in the workplace: A case study of a Malaysian public sector organisation. *American Journal of Social Issues & Humanities*, 2(6), 384-397.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., and Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Tarafdar, M., Pullins, E., and Ragu-Nathan, T. S. (2011). *Examining impacts of technostress on the professional salesperson's performance*. Proceedings of the Seventeenth Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2011, Detroit, Michigan, USA, August 4th-7th, 1-13.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., and Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: Examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, 54(9), 113-120.
- Tarafdar, M., Maier, C., Laumer, S., and Weitzel, T. (2019). Explaining the link between technostress and technology addiction for social networking sites: A study of distraction as a coping behavior. *Info Systems J.*, 2019, 1-29.
- Taslak, S. ve Kara, M. (2017). *İşletme bilimine giriş (modern işletmecilik)* (7. Baskı). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Tutar, H. ve Erdem, A. T. (2020). *Örnekleriyle bilimsel araştırma yöntemleri ve SPSS uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Wang, K., Shu, Q., and Tu, Q. (2005). Empirical study of coping strategies for computer-related technostress of Chinese employees. *Tsinghua Science and Technology*, 10(1), 753-760.
- Wang, K., Shu, Q., and Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002-3013.
- Weale, V. P., Wells, Y. D., and Oakman, J. (2017). Flexible working arrangements in residential aged care: Applying a person-environment fit model. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 55, 356-374.
- Weeden, K. A. (2005). Is there a flexiglass ceiling? Flexible work arrangements and wages in the United States. *Social Science Research*, 34, 454-482.
- Yazıcı, T. ve Koçer, S. (2014). Üniversitelerde teknolojiye bağlı örgütsel stres: Kocaeli üniversitesi iletişim fakültesi üzerine bir inceleme. Can Bilgili (Ed.), *Dijital iletişim etkisi*. (ss. 449-470). Uluslararası Akademik Konferans Bildiri Kitabı, İstanbul: İskenderiye Kitap.



## **Extended Abstract**

### **Introduction**

Due to the intensive use of technology and excessive workload, employees may experience technostress and job tension. This situation may negatively affect service innovation behavior, in other words, efforts to develop new products and services. Therefore, in order to combat these negativities, flexible working arrangements, which means arrangements that will relieve the employees in terms of space and time, may be needed. Flexible working arrangements, reducing technostress and job tension can be beneficial for improving service innovation behavior. In this context, it is important to investigate the relationships between technostress, job tension, flexible working arrangements and service innovation behavior in order to increase the performance of organizations.

When the literature is examined, it is seen that there are studies examining the bilateral relations between technostress, job tension, flexible working arrangements and service innovation behavior, but no holistic study examining the mediating role of flexible working arrangements in the effect of technostress and job tension on service innovation behavior (Afsar and Rahman, 2015; Atanasoff and Venable, 2017; Coenen and Kok, 2014; Çetin and Bülbül, 2017; Dragano and Lunau, 2020; Martínez-Sánchez et al., (2014); Russell et al., 2007; Weeden, 2005).

It is important to investigate the relationships between technostress, job tension, flexible working arrangements and service innovation behavior in order to enable organizations to be more effective and efficient and to increase their performance. The main purpose of the study is to reveal the effect of technostress and job tension on service innovation behavior and to determine whether flexible working arrangements have a mediating effect in this relationship. In this context, the research question is, “Do flexible working arrangements have a mediating effect on the effect of technostress and job tension on service innovation behavior?” determined as. The research was carried out in Kırıkkale, and the study was carried out for call center employees in order to raise awareness of the importance of flexible working arrangements in reducing this negativity and that the intense technostress and job tension in the call center prevent the development of service innovation behavior.

### **Method**

The universe of the study consists of the employees of the call centers in Turkey. The sample of the study was determined as the employees of a call center in Kırıkkale. As a result of the application of the online questionnaire to the employees, 396 data were obtained.

In order to obtain the data, the first part of the online questionnaire contains statements about demographic characteristics. In the second part, the technostress scale developed by Alam (2016) and consisting of 14 expressions; in the third part, Kahn et al. (1964) job tension scale consisting of 15 statements; the flexible working arrangements scale consisting of 13 statements developed by Albion (2004) in the fourth part; in the fifth part of Hu et al. (2009) and consists of 6 statements of Service Innovation Behavior scale. A 5-point Likert scale was used to respond to each statement by the participants.

Quantitative research method was used in the study. Descriptive statistical analyzes to determine the demographic characteristics of the study; cronbach alpha reliability analysis to determine the reliability of the scales; Confirmatory factor analysis was used to determine their validity, and correlation analysis was used to determine the relationships between variables. The mediating role of flexible working arrangements in the effect of technostress and job tension on service innovation behavior was analyzed with the Structural Equation Model (SEM).

Within the scope of the research, Ethics Committee Permission was obtained from the Human Research Ethics Committee of Aksaray University with the date of 24.04.2020 and the decision number 2020/03/02.

### **Findings**

The majority of the employees participating in the research are women, they are single and do not have children. The majority of the employees are associate degree graduates, work as customer representatives, have less than 3 years of working experience and work more than 40 hours a week.

According to the research findings, it has been determined that both technostress and job tension have a positive effect on flexible working arrangements. Similarly, it has been found that flexible working arrangements have a positive effect on service innovation behavior. On the other hand, it has been determined that technostress has a negative effect on service innovation behavior. In addition, it has been determined that flexible working arrangements, technostress and job tension have a mediating effect on the service innovation behavior.

### **Conclusion, Discussion and Recommendations**

The most important finding obtained in the study is the determination that flexible working arrangements have a mediating effect on the effect of technostress and work tension on service innovation behavior.

In the research, it has been observed that technostress affects service innovation behavior negatively and flexible working arrangements reduce this negative effect. This result, supported by direct effects, was also confirmed by the mediator role. When the literature is examined, no empirical study has been found that examines the mediating effect of flexible working arrangements in the effect of technostress on service innovation. Therefore, this finding is a contribution to the literature.

In the study, it has been determined that job tension affects service innovation behavior negatively, and flexible working arrangements reduce this negative effect. Flexible working arrangements reduce the negative impact of job tension on service innovation behavior and therefore, flexible working arrangements should be given due importance. Therefore, flexible working arrangements can be a useful method that managers can use in organizations to reduce job tension. When the literature is examined, there is no study examining the mediating effect of flexible working arrangements in the effect of job tension on service innovation. This result can be considered as a contribution to the literature.

There are various limitations such as problems in obtaining permission due to the fact that the study was conducted during the COVID-19 period, the data in the study was collected from a sector and a business, and time and cost. Quantitative research method was used in the study. Research should also be conducted in other businesses in the service sector. In future studies, the relationships between the sub-dimensions of the research model can be discussed in terms of demographic characteristics. Or, a qualitative study can be conducted on the expectations of the employees regarding the reduction of technostress and job tension and the implementation of flexible working arrangements.