



**Kütüphanecilerde Teknostres:
Transaksiyonel Stres Kuramı Bağlamında Bir Değerlendirme**

Technostress in Librarians:
An Evaluation in the Context of Transactional Stress Theory

Güler DEMİR * 

ÖZET

Stresin bir alt boyutu olan teknostres, teknoloji kullanımının insan üzerinde doğrudan veya dolaylı biçimde oluşturduğu bilişsel, fiziksel ve ruhsal olumsuz etkidir. Kaygı ile beraber gelişen bu durum çözülmediği durumda, huzursuzluk, muhakeme hataları, düşük iş performansı ve benzeri birçok soruna neden olmaktadır. Günümüzde hemen her alanda kullanımı yaygınlaşan ve hızı ile çeşitliliği gittikçe artan bilgi ve iletişim teknolojileri, bir taraftan iş gücü ve zamandan tasarruf ile işlemlerin kolaylaşmasını sağlarken, bir taraftan da teknostresi yaratabilmektedir. Bu çalışmanın amacı teknostres ile teknostresi tetikleyen etmenleri kuramsal bir çerçevede irdelemek; bireysel farklılıkların stresörleri/stres uyaranlarını tehdit ya da tersine fırsat olarak algılamaya neden olması üzerine temellendirilen Transaksiyonel Stres Kuramı'nın tartışılması ve söz konusu kuramla ilişkilendirerek kütüphanecilerin yaşadığı teknostresi nedenleri ve başa çıkma önerileri ile beraber ele almaktır. Çalışmada nitel bir araştırma yöntemi olan doküman analizi kullanılmış ve çalışmanın dayandığı veriler yerli ve yabancı literatürden elde edilmiştir. Ağırlıklı olarak yabancı literatürden yararlanılmasının nedeni yerli literatürde bu konunun yeterince ele alınmamış olmasıdır. Çalışma kapsamında önce teknostresi temellendirdiği için stres kavramı, stres kuramları ve daha sonra tarihsel arka planı ile beraber teknostres kavramı irdelenmektedir. Çalışmada, ayrıca, eğitsel, kültürel ve sosyal kurumlar olan kütüphanelerde yaşanan teknostresin örgüt boyutunda anlaşılması için bu sorun örgütsel bağlamda da ele alınmaktadır. Daha sonra, teknostresle başa çıkmada önemli bir kuram olduğu düşünüldüğünden, bu kavram Transaksiyonel Stres Kuramı çerçevesinde tartışılmaktadır. Çalışmanın ana teması olan kütüphanecilerde teknostres ve başa çıkma yolları, literatürden örnekler verilerek ve yine Transaksiyonel Stres Kuramı çerçevesinde tartışıldıktan sonra, sonuç ve öneriler ile çalışma tamamlanmaktadır. Çalışma, konunun özellikle yerli literatürde benzeri biçimde incelenmemiş olması nedeniyle özgündür.

Anahtar Kelimeler: Stres, teknostres, Transaksiyonel Stres Kuramı, bilgi ve iletişim teknolojileri, kütüphaneler.

* Doç. Dr., Kastamonu Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, gulerdemir2009@gmail.com

ABSTRACT

Technostress, which is a sub-dimension of stress, is the cognitive, physical and psychological negative effects of the use of technology on people directly or indirectly. If this situation, which usually occurs associated with anxiety, is not resolved, it causes restlessness, judgement errors, low work performance and many similar problems. While information and communication technologies, which are widely used in almost every field of life today and whose speed and diversity are increasing day by day, facilitate transactions by saving labour and time, it also can create technostress. The purpose of this study is to examine technostress and the factors that trigger technostress in a theoretical framework; to discuss the transactional stress theory, which is based on the fact that individual differences cause stressors/stress stimuli to be perceived as threats or, conversely, as opportunities; and to address the technostress experienced by librarians with its causes and coping strategy suggestions in the context the said theory. In this study, document analysis, which is a qualitative research method, was used and the data of the study were obtained from domestic and foreign literature. The reason why foreign literature is mainly used is that this issue is not sufficiently addressed in the domestic literature. Within the scope of the study, firstly the concept of stress and stress theories as they ground technostress, and then the concept of technostress with its historical background is examined. The study also addresses this problem in an organisational context in order to make the issue understandable for libraries as educational, cultural and social institutions. Subsequently, this concept is handled within the framework of transactional stress theory, as it is considered to be an important theory for coping with technostress. The main theme of the study, technostress in librarians and their ways of coping, is discussed by giving examples from the literature, again within the framework of transactional stress theory, and the study is completed with conclusions and recommendations. The study is unique due to the fact that the subject has not been analysed in a similar way in the domestic literature.

Keywords: *Stress, technostress, Transactional Stress Theory, information and communication technologies, librarians.*

GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz ve “Endüstri 4.0 ya da Sanayi 4.0”; “Bilgi Çağı”; “Dijital Çağ” ve daha birçok kavramla anılan çağda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişerek çeşitlenmesine ve yaşamın her alanına nüfuz etmesine tanık olmaktayız. Söz konusu gelişimin tıpkı diğer işletme, kurum ve kuruluşlar gibi bilgi merkezleri/kütüphaneleri de etkilemesi doğal bir sonuçtur. İnternet ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi sonucunda bilgi kaynaklarının değişen, çeşitlenen formatlarda düzenlenmesi, dağıtımı, kullanımı ve paylaşımı sağlanmıştır. Yapay zekâ, nesnelerin interneti, uzman sistemler, bulut bilişim, robotlar, 3d yazıcılar, artırılmış gerçeklik, sanal gerçeklik ve daha birçok yeni kavramla tanıştığımız bu çağda, gelişen teknolojiler örgütlerin işlevsellik ve etkinliğini olumlu yönde etkilediği gibi beraberinde bir takım sorunları da getirmiş ve getirmektedir. Hiçbir gelişmenin insandan bağımsız ele alınamaması gerçeğinden hareketle, söz konusu temel sorunlardan birinin insan ve teknoloji ve/ya da makine ilişkisi çerçevesinde gelişen süreçler olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, teknoloji kullanımının ve/ya da teknolojiye ilişkin taleplerin insan üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak oluşturduğu fiziksel, bilişsel, ruhsal ve davranışsal olumsuzluklara işaret eden teknostres kavramı ve sorunu, üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Bu sorunun çözülmemesi hem birey hem de örgüt için verimliliğin azalması ve başarısızlığı getirecektir. Kütüphanelerin gün geçtikçe dijitalleştiği, yeni teknolojilerle donatıldığı ve bu gelişmelerin gelecekte de yaşanacağı varsayıldığında, teknostres yaşayan kütüphanecilere, bu sorunla baş etmede destek olunması gerekli görünmektedir.

Bu çalışmada, teknostres ve teknostresin kaynakları, bireysel farklılıkların odağa alındığı Transaksiyonel Stres

Kuramı çerçevesinde ele alınmakta, kütüphanecilerin yaşadığı teknostres ve teknostresle başa çıkmak üzere geliştirilen stratejiler de aynı kuram çerçevesinde tartışılmaktadır.

Çalışmanın vardığı sonuç, teknostresle başa çıkmada, kütüphanecilerin özgüven kazanmasına olumlu etki eden eğitim, teknolojiye seçicilik, işbirliği, fiziksel, bilişsel ve ruhsal rahatlama yolları, iş yükünün azaltılması vb. faktörlerin yararlılığını ortaya koymaktadır. Anılan faktörlerin, aynı zamanda, Transaksiyonel Stres Kuramı'nda öne çıkan bireysel farklılıkları azaltarak, dış uyaranlara/teknolojiye ilişkin tepkileri östrese/olumlu strese dönüştürecek güce sahip olduğu düşünülmektedir.

Stres Kavramı ve Stres Kuramları

Teknostres kavramının irdelenmesinden önce, kavramı temellendirdiği ve stresin bir alt boyutu olduğu için stres kavramının ve kuramlarının genel hatları ile açıklanmasında yarar vardır.

Sözcük anlamı ile stres, Latince "estricia"dan gelmektedir. Bu kavram, 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda ise bu kavramın anlamı değişikliğe uğramış; güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organlara ve ruhsal yapıya ilişkin olarak kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres, bu tür güçlerin etkisi ile nesne ve kişinin biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlamıştır (Güçlü, 2001, s. 92). Stres, tüm insanlık tarihi boyunca deneyimlenmiş, yaygın bir olgu olarak tüm dönemlerin literatüründe ele alınmıştır. Stresin insan topluluklarındaki yaygınlığının ve kapsayıcılığının nedeni, insanın sosyal, kişisel ve ekolojik çevresinin karmaşıklığı, insanın çevresindeki sorunlarla çoklu ve eşzamanlı etkileşimleri ve strese ilişkin nitelendirmelerdeki çeşitliliğidir (Shahsavarani, Abadi ve Kalkhoran, 2015, s. 230). Stres, gerçek ya da algılanan bir tehdide karşı hem psikolojik hem de fizyolojik bir tepkiyi temsil eden ve bir eylem ya da çözüm gerektiren durumu niteleyen bir kavramdır. Bilişsel, davranışsal ve biyolojik düzeylerde, sürekli ve kronik olduğunda sağlık üzerinde önemli olumsuz etkilere yol açan bir tepkidir (Linden, 2005; akt. Chen, 2017, s. 7). Dolayısıyla stres, yaşam üzerimizde baskı oluşturduğunda oluşan durum ve aynı zamanda bu durumun bize hissettirdikleridir (Chen, 2017, s. 7). Smith (2002, s. 18), stresin tek başına bir semptom, olay ya da sorun olmayıp; altı tür değişkenin karmaşık bir kombinasyonu olduğuna işaret etmektedir. Bunlar aşağıdaki gibidir:

- 1- Stresörler (stres yaratan olaylar veya durumlar);
- 2- Çarpıtılmış stresli değerlendirmeler;
- 3- Fizyolojik uyarılma;
- 4- Tıbbi ve duygusal sıkıntı;
- 5- Psikolojik işlevsellikte azalma;
- 6- Başa çıkma eksiklikleri.

Smith'in (2002, s. 18) bir otobüs şoförünün yaşadığı deneyime ilişkin anlatısı, bu altı değişkenin etkileşimli kombinasyonuna örnek olduğu ve yaşanan her deneyim bir değişkenle eşleştirildiği için dikkate değerdir. Söz konusu stres ve etmenleri şoför tarafından aşağıdaki gibi anlatılmaktadır:

Stres benim kaçık patronum. Bana hiç saygı göstermiyor. Dün yaşlı bir kadının otobüsten inmesine yardım ettim ve bu benim programımı 30 dakika yavaşlattı (stresör). İşimi geç bitirdiğimde, patronum ilk önce ne olduğunu dahi sormadan beni eleştirdi. Kendimi gerçekten kötü hissettim. İşimi kaybedeceğimden ve herkesin zamanımı boşa harcadığımı düşüneceğinden emindim (çarpıtılmış stresli değerlendirme). Karnum ağrımaya başladı (fizyolojik uyarılma), ülserim harekete geçmeye başladı (tıbbi sıkıntı). Kendimi gerçekten üzgün ve depresif hissettim (duygusal sıkıntı). Ertesi gün isteyken aklım işimde değildi ve normalden daha yavaş araç kullandım (psikolojik işlevsellikte azalma). Cuma günü izin aldım ve barda vakit geçirdim, ancak bu işe yaramadı (başta çıkma eksikliği).

Stres kavramının ne olduğu, nasıl geliştiği ve sağlığa nasıl etkiler yaptığı gibi konulara ışık tutmak üzere birçok kuram geliştirilmiştir. Dış uyaran ya da talepler (stresörler) ve bedensel süreçler (stres) arasındaki spesifik ilişkiye odaklanan kuramlar iki farklı kategoride gruplandırılabilir: fizyoloji ve psikobiyolojiye dayanan 'sistemik stres' yaklaşımları (Selye 1976 ve diğerleri) ve bilişsel psikoloji alanında geliştirilen 'psikolojik stres' yaklaşımları (Lazarus 1966, 1991, Lazarus ve Folkman 1984, McGrath, 1982; akt. Krohnea, 2002). Stres kuramları, daha yaygın olarak, genel hatları ile biyolojik, çevresel, psikolojik, sosyal ve sistemsel kuramlar biçiminde kategorize edilmektedir (Rice, 1999; akt. Sığı, 2007, s. 187; Yurtsever, 2009, s. 81-87). Biyolojik stres kuramları çerçevesinde, genetik yapısal kurama vurgu yapılmakta; strese karşı gösterilen direncin kişinin kendi genetik yapısıyla ilişkili olduğu ileri sürülmektedir (Yüksel, 2014, s. 115). Bu kuram bağlamında bir görüş, evrimin, stresli uyaranlara karşı insanların fizyolojik tepkilerini adapte ederek onları stres faktörlerine karşı hazırladığı biçimindedir. Selye (1951; akt. Hektor, 2017, s. 3), stresli uyaranlara verilen tepkinin her zaman "Genel Adaptasyon Sendromu (GAS)" adını verdiği aynı örüntüyü izlediğini savunmuştur. Genel Adaptasyon Sendromu, fizyolojik veya psikolojik, vücudun strese yanıt vermesi sırasında maruz kaldığı süreçtir. İşlem üç aşamadan oluşur: Alarm, direnç ve tükenme. Alarm tepkisi, beyinin temel yaşam belirtilerinden (kalp atışı, sindirim vb) sorumlu olan hipotalamik-pitüiter-adrenal ekseninin aktif duruma gelmesi ve stresle ilgili hormonların kana karışması ile görülen seri değişimleri (kan basıncının artması, sindirimin yavaşlaması gibi) içermektedir. Hormonların etkisiyle vücutta görülen bu değişimler, kişiyi stresörler karşısında savaşmaya ya da uzaklaşmaya hazırlar. İkinci aşama olan direnç aşaması, hem olumlu hem olumsuz adaptasyonu içerebilmektedir. Kişi stresi bertaraf edebilmekte, stresle baş edebilmekte ya da strese alışabilmektedir. Böylece kişinin biyolojik sistemin dengelendiği (homeostasis) durumuna dönmesi ya da sürekli bu mücadele durumundan dolayı hastalıklara açık hale gelebilmesi olasıdır. Tükenmişlik aşamasında ise stres durumu kronikleşerek yaşam kalitesini ve fonksiyonlarını olumsuz etkilemekte ve zararlı duruma gelmektedir (Arıkan, 2021, s. 138). Diğer bir yaklaşım olan, çevre etkileşimi modeline göre, çevresel stresörler ile kişiyi strese yakın kılan faktörler arasında bir etkileşim

gerçekleşmektedir. Çevresel stres, kalabalık, hava kirliliği, sanayileşme vb. çevresel olaylara bağlanmaktadır. Psikolojik stres kuramları kategorisinde yer alan “psikodinamik modelde”, stres ‘anksiyete’ kavramı ile özdeşleştirilmiştir. Bu yaklaşım çerçevesinde, stres kaynakları tehlike sinyalleri ve ruhsal çatışmalardır. Psikolojik stres kuramları çerçevesinde bir diğeri olan “öğrenme kuramı”, deneye dayalı bir modeldir ve biyolojik davranışçı bir bakış açısını yansıtmaktadır (Rice, 1999; akt. Akman, 2004, s. 54; Sığı, 2007, s. 178; Yüksel, 2014, s. 115). Öğrenme modeli, stresi klasik ve edimsel koşullama ya da her ikisinin birleşimi biçiminde açıklamaktadır (Akman, 2004, s. 48). Özellikle Lazarus’un altını çizdiği psikolojik kurama göre stres, içsel ya da dışsal bir tehlikenin algılanması ile oluşan bilişsel bir değerlendirmedir. Bu noktada, Lazarus ve Folkman’ın Transaksiyonel (ya da Etkileşimsel) Stres Kuramı, en yaygın kabul gören psikolojik kuramdır. Bu kuram, stresörleri bireyin tamamen dışında gerçekleşen etmenler olarak değerlendirmemektedir. Stres bireysel farklılıklara ya da bir diğer deyişle bireyin incinebilirliği ve savunma sisteminin yeterliğine bağlı olarak deneyimlenmektedir (Yöndem, 2015, s. 8). Sosyal stres kuramı ise, dezavantajlı sosyal statüye sahip kişilerin stres faktörlerine maruz kalma olasılığının daha yüksek olduğunu ve bu kişilerin sınırlı psikososyal başa çıkma kaynaklarına sahip oldukları için strese karşı daha savunmasız olduklarını savunmaktadır ki bu da daha yüksek düzeyde ruhsal hastalık riskine yol açmaktadır (Mossakowski, 2014). Son olarak, sistem yaklaşımı (ya da kontrol kuramı), diğer kuramların bir alternatifi olarak ortaya çıkmıştır. Kuram, Norbert Wiener’in “kendi kendine yeterli sistemler” anlamındaki “sibernetik” alanına ilişkin araştırmalarına dayanmaktadır. Söz konusu kurama göre, stresin tanımlanması, referans değer ile karşılaştırma değeri arasındaki uyumsuzluktur. Sibernetik sistemler içinde buldukları anlık durumları bir referans noktası ile karşılaştırmakta ve eğer herhangi bir sapma varsa düzeltmek üzere harekete geçmektedirler. Referansa uyulup uyulmadığı bilgisi ise geri bildirim olarak nitelenmektedir. Dolayısıyla, sistemde dengesizliğe yol açan durumlar, stres kaynaklarıdır (Sığı, 2007, s. 178). Bu yaklaşıma göre, insandaki fiziksel belirtiler (stres), bedensel sistemde bazı şeylerin ters gittiğine, dengenin tekrar kurulması gerektiğine ilişkin bir uyarıdır. Böyle bir durumda sistem, stres tepkisi aracılığıyla tekrar denge kuruluncaya ya da patolojik de olsa yeni dengeler oluşturuncaya değin işleyecek bir süreci başlatır (Haktanır, 2016, s. 10).

Tarihsel Arka Planı ile Beraber Teknostres Kavramı

Weil ve Rosen (1997; akt. Çoklar ve Şahin, 2011, s. 172) tarafından teknoloji kullanımının insan davranışı, düşüncesi, tutumu ve psikolojisi üzerindeki doğrudan veya dolaylı olumsuz etkisi olarak tanımlanan teknostres, stresin bir alt boyutudur. Teknostres kavramı ilk olarak 1984 yılında teknostres araştırmaları alanında bir öncül olan Craig Brod tarafından ortaya atılmış ve “Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution” adlı kitabında şu şekilde tanımlanmıştır: “yeni bilgisayar teknolojileriyle sağlıklı bir şekilde başa çıkamamaktan kaynaklanan modern bir adaptasyon hastalığı”. Bu sorun kendisini iki farklı ama birbirleriyle ilişkili şekilde göstermektedir: bilgisayar teknolojisini kabul etme mücadelesi ve bilgisayar teknolojisiyle aşırı özdeşleşmenin daha özel bir biçimi. Brod, teknostresin belirtilerinden birinin kaygı olduğu görüşündedir. Kaygı; sinirlilik, baş

ağrısı, zihinsel yorgunluk, depresyon, kâbuslar, panik, direnç ve çaresizlik hissi şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Teknostresi yaşayanların ifadelerine göre kaygı, çözümlenmediği durumda, muhakeme hatalarını ve düşük iş performansını artırabilmektedir. Teknostresin sonuçları arasında iş tatmininin, örgütsel bağlılığın ve üretkenliğin azalması yer almaktadır. Brod'un görüşlerine göre teknostres psikosomatik bir hastalık olarak kabul edilmektedir (Chen, 2015, s. 732). Bu kavram, 1997 yılında iki Amerikalı psikolog, Larry Rosen ve Michelle M. Weil'in 16 yıl süren çalışmaları sonucunda, "TechnoStress: Coping with Technology @ Work @Home @Play" adlı kitapta revize edilmiş ve genişletilmiştir. Rosen ve Weil, analizlerinde teknostresin anlamını "doğrudan veya dolaylı olarak teknolojinin neden olduğu tutumlar, düşünceler, davranışlar veya psikoloji üzerindeki herhangi bir olumsuz etki"yi ifade edecek şekilde genişletmiştir (Weil ve Rosen, 1997; akt. Chiappetta, 2017). Weil ve Rosen (1997; akt. Tacy, 2016, s. 3) teknostresin, bireylerin teknoloji kullanımıyla ilgili fiziksel, sosyal ve bilişsel gereksinimler gibi teknolojiye uyum sağlama süreçleriyle baş edemedikleri zaman ortaya çıkan bir uyum sorunu olduğunu belirtmektedir. Kavram, Clute (1998) tarafından ise teknolojik ekipman kullanımından duyulan kaygıyı ya da bilgisayarla aşırı özdeşleşmeyi içeren psikosomatik bir hastalık olarak tanımlanmaktadır.

Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan & Ragu-Nathan (2007; akt. Das, 2019) teknostresin yaratıcıları olarak bilinen beş bileşeni tanımlamıştır. Bunlar aşağıdaki gibidir:

- Tekno-aşırı yüklenme (techno-overload): BİT kullanıcılarının daha hızlı ve daha uzun süre çalışmaya zorlandığı bir durum.
- Tekno-istila (techno-invasion): BİT kullanıcılarının kendilerine her an ulaşabileceğini veya sürekli "bağlantıda" olmaları gerektiğini hissettikleri ve bu durumun işle ilgili ve kişisel bağlamlar arasında bulanıklığa neden olduğu bir durum.
- Tekno-karmaşıklık (techno-complexity): BİT kullanıcılarının BİT ile ilgili karmaşıklık nedeniyle becerilerinin yetersiz olduğunu düşündükleri bir durumdur. Sonuç olarak, BİT'in çeşitli yönlerini öğrenmek ve anlamak için zaman ve çaba harcamak zorunda kalırlar.
- Tekno-güvensizlik (techno-insecurity): BİT kullanıcılarının ya yeni BİT'in kendilerinin yerini alması ya da BİT konusunda daha iyi olan diğer kişilerin kendilerine tercih edilmesi nedeniyle işlerini kaybedeceklerine ilişkin tehdit hissettikleri bir durumdur.
- Tekno-belirsizlik (techno-uncertainty): BİT'in sürekli değişmesi ve güncellenmesi ya da yenilenmesine ilişkin gereksinim nedeniyle BİT kullanıcılarının kendilerini belirsizlik içinde ve tedirgin hissettikleri bir durumdur.

Diğer araştırmacılar tarafından teknostres ile eş anlamlı olarak kullanılan diğer terimler arasında, teknofobi, bilgisayar fobisi, bilgisayar kaygısı ve bilgisayar stresi yer almaktadır (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan & Ragu-Nathan, 2007; akt. Das, 2019).

Örgütsel Bağlamda Teknostres ve Teknostres Yönetimi

Örgütsel bağlamda tekno stres, bireyin organizasyonel görevlerde modern bilgi ve teknoloji sistemlerinin kullanımından dolayı ortaya çıkan stres fenomeni biçiminde açıklanmaktadır (Ayyagari, Grover ve Purvis, 2011, s. 832; akt. Erer, 2021, s. 81). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin çalışma ortamlarına girmesi, bireysel çalışanlar (yorucu görevlerin otomasyonu vb.) ve bir bütün olarak kuruluşlar (azaltılmış iş çevrim süreleri, maliyet tasarrufu ve inovasyonlar vb.) için birçok faydaya yol açmıştır. Ancak, günümüzde birçok kuruluşta BİT kullanımı artarken, stresin tüm iş yerlerinde görülen bir olgu olduğu da kabul edilmektedir. İronik biçimde, bir yandan BİT'in iş stresini etkili bir şekilde azaltma potansiyeline sahip olup olmadığı tartışılırken, araştırmacılar BİT'in yeni bir iş stresi kaynağı olarak hareket etme potansiyeline de işaret etmeye başlamışlardır (Fischer ve Riedl, 2015, s. 1453). Teknolojilerin yoğun biçimde yaygınlaşması ile beraber birçok kuruluş bu teknolojilerin nasıl tanıtılacağı konusunda sorunlar yaşamaya başlamıştır. Karşılaşılan en önemli sorunlardan biri, yeni teknolojinin iş süreçleri ve çalışanların verimliliği üzerindeki etkisidir. İşyerinde yeni bir teknolojinin uygulanması çok boyutlu bir sorundur. İş yerindeki stres ve tekno stres, çalışanların sağlığı ve refahı üzerinde zararlı bir etkiye sahip olmanın yanı sıra iş yeri verimliliği ve karlılığı üzerinde de olumsuz bir etkiye sahiptir (Tralagba ve Akpan, 2019, s. 598). Kurumsal ortamlarda, çalışanların dizüstü bilgisayar, akıllı telefonlar gibi cihazların yardımıyla internet, e-postalar, cep telefonları, kısa mesajlar ve fakslar gibi farklı kaynaklar aracılığı ile gerçekleştirilen birden fazla görevi yerine getirmesi yaygındır. Bu durumda çalışanlar kendilerini bilgiye boğulmuş hissetmekte ve artan işlem gereksinimleriyle başa çıkmak için daha hızlı çalışmaya zorlanmaktadır. Bu durum stres yaratabilmekte ve kullanıcıların düş kırıklığına uğramasına neden olabilmektedir. BT'nin (bilgi teknolojileri) karmaşıklığı ve değişkenliğinin daha fazla çalışma gerektirdiği, aşırı çoklu göreve yol açtığı ve teknolojik sorunlar ve hataların da eşlik ettiği durumlarda teknolojiye yönelik olumsuz tepkileri yaratan bu durum tekno stres olarak adlandırılmaktadır (Koo ve Wati, 2011, s. 339-340).

Bir örgütte çalışanları etkileyen farklı stres kaynakları bulunabilir. Bu kaynaklardan bazıları, iş yükünün fazlalığı; zamanın sınırlılığı; denetimin sıkı ve yakından olması; yetkinin sorumlulukları karşılamada yetersizliği; politik atmosferin güvensizliği; rol belirsizliği; örgüt ve bireyin değerleri arasındaki uyumsuzluk; engellenme; rol çatışması; sorumlulukların yarattığı kaygı; çalışma koşulları; insan ilişkileri ve yabancılaşma biçiminde sıralanabilir (Pehlivan, 2000; akt. Güçlü, 2001, s. 98). Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş yaşamında yoğun kullanımının stres faktörlerini farklı bir boyuta taşıması ile yoğunlaşan tekno stresini tetikleyen nedenler ise çok çeşitli ve karmaşıktır. Bunlar, daha önce de değinilen, tekno-aşırı yüklenme (iş yükünün çoğalması, aşırı bilgi yükü, teknik beceri talebinin artması vb.), tekno-karmaşıklık (yeni teknolojilerin karmaşıklığı, yeni teknolojiler karşısında bilginin yetersiz kalması ve teknolojik becerileri geliştirmeye zaman bulamama), tekno-belirsizlik (teknolojideki hızlı değişimler, değişen teknolojiler karşısında sürekli öğrenme ve gelişme durumunda olma, düzenli olarak yazılım ve donanım değişikliğinin yapılması vb.) ve diğer nedenler (internet bağlantısının yavaşlığı ya da kopması, müşterinin/kullanıcının teknolojiyi kullanamaması ve bilgilerin çalınma riskine karşı sürekli

güvenlik önlemlerinin alınması) olarak sıralanabilir (Erer, 2021, s. 87).

Teknostresin iş gücündeki olumsuz etkisi, yaş, cinsiyet, BİT eğitimi, çalışma ortamı ve iş ortamı gibi farklı faktörlerle de ilişkilendirilmektedir. Bu anlamda, bazı geçmiş araştırmalar, daha yaşlı ve daha deneyimli çalışanların, BT karmaşıklığının artmasıyla görevlerini yerine getirirken daha büyük zorluklar yaşadıklarını ortaya çıkarmıştır (Rey-Merchán ve López-Arquillos, 2022, s. 2). Benzer biçimde, Hanif, Naeem ve Bhatti (2021) tarafından Pakistan, Pencap'daki üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin teknolojiye karşı direnci ve teknostres durumlarını ölçen çalışmada, yaş değişkeninin belirleyici olduğu; yaşı daha ileri olan bireylerin teknolojiye daha fazla direnç gösterdiği ve teknostres yaşadığı saptanmıştır. Damarin'ın (1992, s. 364-365; akt. Binark, 1999, s. 88) verdiği bilgilere göre ise iş yaşamında enformasyon teknolojilerinin toplumsal cinsiyete bağlı kullanımını irdeleyen çalışmalarda, kadınlardaki teknostres, teknofobi ya da bilgisayar endişesi, matematik korkusu gibi konular da tartışılmıştır. Kadınların yaşadıkları teknostres ya da teknofobinin (technophobia), kaynağı, enformasyon teknolojilerinin erkeklere yönelik ve erkekler tarafından kullanılan araçlar olduğu, bu nedenle kadınların başarılı ve etkili bir şekilde teknolojileri kullanamayacakları biçimindeki önyargıdır ve bu önyargı bilgisayar kaygısı (computer anxiety) üzerine temellenmektedir.

Teknostresi tetikleyen en yaygın etmenlerden biri değişimdir. Değişim, bir şeyin herhangi bir durumdan başka bir duruma, konuma ya da düzeye geçişini ifade eden bir kavramdır. Örgütler bağlamında değişim, kişilerin ya da nesnelerin yerlerinin değiştirilmesi, yeni teknolojilerin öncekilerin yerlerini alması veya bireysel bilgi ve becerilerin olduğundan başka bir düzeye taşınması olarak ifade edilebilir (Taşlıyan ve Karayılan, 2011, s. 254).

Teknostres hangi stresörlere/etmenlere bağlı olursa olsun, tıpkı diğer stres türleriyle başa çıkmayı kolaylaştıran stratejiler gibi çeşitli başa çıkma stratejileri yardımıyla yönetilebilir. Yoga, meditasyon, spor vb. aktivitelerle zihinsel ve fiziksel rahatlama, yeni teknolojiler konusunda eğitim, kullanıcı dostu yazılımlar, teknolojinin yaşamın bazı yönlerinde fazla kullanımını kısıtlama gibi yöntemler (Chiappetta, 2017) bu anlamda dikkate alınmalıdır. Çağımızda deneyimlenen hızlı değişimlere uyum sağlanması için işletme yöneticilerinin hem bireylerin verimliliklerinin artırılması hem de organizasyonel etkinliğin korunması bağlamında teknostresin stratejik açıdan yönetilmesine önem vermesi gerekmektedir (Özbozkurt, 2019). İşyerinde işin yeniden düzenlenmesi ve iş yükünün zaman çizelgelerine ve ekstra çalışma alanlarına uygun bir şekilde makul olarak dağıtılması önemlidir. İyi bir strateji, teknostres risk değerlendirmesi ve elektromanyetik alanlarla ilişkili hasarlar konusunda çalışanların eğitiminin artırılması gibi uygulamaları içermelidir (Chiappetta, 2017). Teknostres gibi işle ilgili tüm stresler, işin yeniden tasarlanması, iyileştirilen sosyal destek ve harcanan çabanın makul bir karşılığının olması ile önlenilmekte ya da giderilebilmektedir. Çalışanların eğitilmesi ve/ya da aşırı iş yükü ve benzerlerinden kaçınılması gibi noktalar bu konuda temeldir (Rubén, 2022, s. 2).

Teknostres kavramına ilişkin olumsuz çağrışımların yoğunluğuna karşın, tıpkı stres ya da kaygı gibi, belli koşul ve ölçülerde farklı algılarla deneyimlendiğinde bireylerin adaptasyon ve verimliliğini artırdığı gerçeği, teknostres

yönetiminde dikkate alınması gereken bir noktadır. Özellikle “Transaksiyonel Stres Kuramı” bu çerçevede önemsenmesi gereken bir bağlamdır.

Transaksiyonel Stres Kuramı Bağlamında Teknostres

Teknostres kavramı, ilk olarak Brod (1984) tarafından kullanıcıların bilgi sistemleri (IS: Information Systems) ile başa çıkamamasının olumsuz bir etkisi olarak ortaya atılmış olsa da teknostresin yalnızca olumsuz değil, aynı zamanda olumlu etkilerinin de olduğunu vurgulayan ve kökleri Transaksiyonel/Etkileşimsel Kuram’a (Transactional Theory) dayanan araştırmalar bulunmaktadır (Lazarus & Folkman, 1984; Tarafdar, Cooper ve Stich, 2019; Weinert, Pflügner ve Maier, 2020; Abuzant, Sabbah ve Ghanem, 2022, s. 41).

Transaksiyonel Stres Kuramı, strese karşı bireysel farklılıklardan kaynaklanan farklı tepkilere işaret eden psiko-bilişsel bir kuramdır. Bu kuram, bir takım olay ya da etmenlerin herkes tarafından stres yaratıcı olması algısı ve bireysel farklılıkların göz ardı edilmesine karşı alternatif olarak üretilmiştir (Lazarus ve Folkman, 1984). Stres çevresel girdide bağımsız olarak bulunmamakta, kişinin bu girdi ve talepleri arasındaki ilişkiyi değerlendirmesinde ve aynı zamanda kişinin gündemlerinde (inançlar, taahhütler, hedefler vb.) ve rahatlamak için bu talepleri karşılama, hafifletme veya değiştirme yeteneklerinde yatmaktadır (Lazarus, DeLongis, Folkman ve Gruen, 1985, s. 770). Dolayısıyla stres yönetimi sübjektif bir çerçevede gerçekleşmekte; çevresel girdilere ilişkin taleplerin değerlendirilmesine bağlı olarak olumlu ya da olumsuz stresle karşılanabilmektedir. Lazarus ve Folkman’e (1984, s. 293) göre, Transaksiyonel Model bağlamında, kişi çevresi ile dinamik, karşılıklı ve çift yönlü bir ilişki içindedir. Stres bağlamında bu süreci Lazarus ve Folkman (1984, s. 33-34, 53) üç tür bilişsel değerlendirme ile açıklamaktadır; “birincil değerlendirme”, “ikincil değerlendirme” ve “yeniden değerlendirme”. Birincil değerlendirme, karşılaşılan bir olay ya da durumun ilgisiz, iyi-pozitif/olumlu veya stresli olduğu yargısından oluşur. Stresli değerlendirmeler üç şekilde olabilir: zarar/kayıp, tehdit ve meydan okuma. Zarar/kayıp, kişinin hâlihazırda maruz kaldığı zararı; tehdit, beklenen zarar veya kayıpları; meydan okuma ise ustalık veya kazanç olasılığı taşıyan olayları ifade eder. Tehdit ve meydan okuma ya da baş etme eş zamanlı olarak ortaya çıkabilmekte ve birbiriyle ilişkili olsalar da ayrı yapılara sahip bulunmaktadır Dahası, tehdit ve meydan okuma arasındaki ilişki bu iki olgunun karşılaşması sürecinde değişim gösterebilmektedir. Örneğin bir tehdit, bireyin durumu daha iyimser bir şekilde görmesini sağlayan bilişsel başa çıkma çabaları veya birey ile çevre arasındaki ilişkiyi daha iyi hale getiren ortamdaki değişiklikler nedeniyle tehditten çok zorluk olarak değerlendirilebilir. İkincil değerlendirme, uyarılar ve/ya da talepler karşısında neyin yapılabileceğine ilişkin yargıda bulunmaktadır. Belirli bir başa çıkma seçeneğinin olması gerekeni gerçekleştirip gerçekleştirmeyeceği, belirli bir strateji veya stratejiler kümesinin etkili bir şekilde uygulanıp uygulanamayacağı ve diğer iç ve/veya dış talepler ve kısıtlamalar bağlamında belirli bir stratejinin kullanılmasının sonuçlarının değerlendirilmesini içerir. Yeniden değerlendirme ise çevreden ve/veya kişiden gelen yeni bilgilere dayalı olarak değişen/güncellenen değerlendirmeyi ifade eder. Yeniden değerlendirmeler zaman zaman bilişsel başa çıkma çabalarının sonucunda oluşur; bunlar savunmacı

(defensive) yeniden değerlendirmeler olarak adlandırılır ve yeni bilgilere dayalı yeniden değerlendirmelerden ayırt edilmesi genellikle zordur (Lazarus ve Folkman, 1984, s. 53). Lazarus ve Folkman (1984, s. 326), Transaksiyonel Model ile ilişkilendirdikleri süreç bağlamında, ayrı birer unsur olan kişi ve çevrenin bir araya gelerek değerlendirme yoluyla yeni anlamlar oluşturduğunu ileri sürmektedir. Örneğin tehdit, kişi ve çevre faktörlerine ayrı ayrı değil, belirli bir işlemde her ikisinin entegrasyonuna atıfta bulunur. Transaksiyonel Model, statik ve yapısal olan geleneksel modellerin aksine süreç ve değişimle ilgilenir. Süreç çalışması, genel olarak bağlamda ne olduğuna değil, belirli bir bağlamda gerçekte ne olduğuna bakmayı içerir. Özetlemek gerekirse, söz konusu kuram çerçevesinde, stresli talepler, kazanç veya kayıp değerlendirmesine bağlı olarak bir meydan okuma (challenge) veya engel (obstacle) olarak değerlendirilebilir. Performans çıktısı, taleplerin subjektif değerlendirmesine bağlı olup, stresörler kimilerinde mücadele şevkini yaratırken kimilerinde baskı oluşturmaktadır.

Stres ve Başa Çıkma Kuramı'nın temelini oluşturan stres, geleneksel olarak ya bir laboratuvar şoku ya da iş kaybı gibi kişinin başına gelen ve genellikle stresör olarak adlandırılan bir uyarıcı ya da fizyolojik uyarılma ve olumsuz duygulanım, özellikle de kaygı ile karakterize edilen bir tepki olarak tanımlanmıştır. Richard Lazarus 1966 yılında yazdığı "Psychological Stress and the Coping Process" (Lazarus, 1966) adlı kitabında, stresi, kişi ve çevre arasında kişisel olarak önemli görülen ve başa çıkma kaynaklarını zorlayan ve/ya da aşan bir ilişki olarak tanımlamıştır. Bu tanım, Stres ve Başa Çıkma Kuramı'nın temelini oluşturmaktadır (Lazarus ve Folkman, 1984; akt. Folkman, 2013).

Transaksiyonel Stres Kuramı'na dayanılarak açıklanan teknostres, teknostres stresörleri ya da etmenleri (technostressor), kullanıcı tepkileri ve sonuçlardan oluşan etkileşimli bir süreç olarak anlaşılmalıdır. Teknostres stresörleri, teknolojiyle ilgili olup psikolojik ve fizyolojik kullanıcı tepkilerine ve dolayısıyla davranışsal sonuçlara yol açan uyarıcılardır. Psikolojik kullanıcı tepkileri, bir teknostres uyarımına verilen psikolojik tepkileri yansıtır. Fizyolojik kullanıcı tepkileri kardiyovasküler, biyokimyasal ve gastrointestinal semptomlar gibi teknostres uyarımlarına verilen bedensel tepkileri içerir. Çoğunlukla otonom sinir sistemini harekete geçiren ve duygusal terleme, kan basıncı, göz bebeği büyümesi, daha hızlı kalp atışı ve kortizol seviyesinde artış ile kendini gösteren fizyolojik uyarılma olarak anlaşılmalıdır. Davranışsal kullanıcı tepkileri ise teknostres uyarımlarına karşı düşük görev performansı gibi davranışsal tepkileri içerir (Weinert, Pflügner ve Maier, 2020, s. 80). Tarafdar, Cooper ve Stich'e (2019, s. 3) göre, teknostres, bireyi zorlayan talepler veya teknostres stresörleri olarak değerlendirilen, buna karşılık olarak başa çıkma davranışlarını harekete geçiren ve birey için olumsuz psikolojik, fiziksel ve davranışsal sonuçlara yol açan teknolojik çevresel koşulların varlığından oluşan bir süreçtir. Teknolojik çevre koşulları ile teknostres stresörleri arasındaki ilişki ile teknostres stresörleri ile başa çıkma davranışları arasındaki ilişki ağı, teknostres kavramının çerçevesini oluşturmakta ve köklerini de Transaksiyonel Kuram'da bulmaktadır. Tarafdar ve diğerleri (2019, s. 1), teknostresin belli koşullarda olumlu etkilere de dönüştürülebileceği yönünde bir argüman üretmişlerdir. Argümanları, 'teknostres üçlüsü' (technostress trifecta) diye niteledikleri bir çerçeve kapsamında

biçimlenmektedir. Söz konusu üç öge, tekno-östres ya da tekno olumlu stres (techno-eustress); tekno olumsuz stres (techno-distress)¹ ve teknostres için Bilgi Sistemleri (IS=Information Systems) tasarım ilkeleridir. Yazarlara göre, teknostres olgusunda bilgi sistemlerinin rolünün stres yaratıcı olarak sınırlandırılması yerine, uygun tasarım yoluyla teknostresin olumlu etkilerinin artırılması ve olumsuz etkilerinin azaltılması olasıdır. Teknostres, yeterli koşullar sağlandığında, olumsuz sonuçların aksine, iş yerinde daha fazla etkinlik ve inovatif/yenilikçi yapı, girişimcilik gibi olumlu sonuçlara yol açabilmektedir.

Strese ilişkin olumsuz çağrışımın yaygınlığına karşın, stres, olumlu haliyle, biyopsikososyal sağlığı iyileştirebilmekte ve performansı artırabilmektedir. Ayrıca, çevredeki uyaranlara karşı motivasyon ve adaptasyon sağlamayı kolaylaştırdığından, önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte, yüksek stres seviyelerinin biyolojik, psikolojik ve sosyal sorunlara ve hatta ciddi zararlara neden olabileceği de unutulmamalıdır (Shahsavarani, Abadi ve Kalkhoran, 2015, s. 230). Transaksiyonel Stres Kuramı ya da bir diğer deyişle Transaksiyonel Stres ve Başa Çıkma Kuramı (TTSC), zararları, tehditleri ve zorlukları yorumlamak için değerlendirmelere odaklanan bir çerçevedir. Bu değerlendirmenin ürünü veya sonucu, stresli durumlarla başa çıkmak için kullanılan sürecin bir tanımıdır. Stres farklı şekillerde yaşanmakta; düşünceler, hisler, davranışlar ve duygularla kendini yansıtmaktadır. Stresin kaynakları genellikle dış faktörlerdir. Öte yandan, bir kişinin yaşadığı stres seviyesi, durumu nasıl algıladığına bağlıdır. Teknostresin yönetimi ve olumlu bir biçimde yönlendirilmesinde, sürecin, kontrol edilebilir durumlardaki zorluklar; kayıp beklenen tehditler ile hasar gerçekleşikten sonra meydana gelen hasar veya kayıplar bağlamında ele alınması önemlidir (Toolshero, 2022).

Transaksiyonel Stres Kuramı Çerçevesinde Kütüphanecilerde Teknostres ve Başa Çıkma Yolları

İçinde bulunduğumuz çağda yaşanan teknolojik devrim, kütüphanelerin işleyişinde pek çok değişikliğe yol açmıştır. Söz konusu devrim, işlerin daha hızlı ve verimli bir şekilde yürütülmesine olanak sağlamasına karşın, birçok kütüphane profesyoneli değişim ve belirsizlik içerdiği için teknolojinin uygulanmasından rahatsız olabilmektedir. Sonuç olarak, teknostres olarak bilinen ve kütüphanelerin faaliyetlerini olumsuz etkileyebilecek ek stres geliştirmektedirler (Mahalakshmi ve AllySornam, 2013, s. 165). Teknolojinin zaman kazandırıcı niteliği ve sağladığı kolaylıklar bir taraftan da kütüphanecilerin işyerlerinde neler yapabileceklerine ilişkin beklentileri artırmıştır. Genel olarak, kütüphanecilerin durmaksızın değişen bir ortama ayak uydurması ve hatta üretkenlik

¹“Eustress” kavramı, olumlu strese, “distress” kavramı ise olumsuz strese işaret etmektedir. Olumlu stres, kişinin sahip oldukları ile istedikleri arasındaki boşluk çok fazla açılmadığı zaman ortaya çıkar. Hedef ulaşılamayacak kadar uzakta değildir ancak yine de kişinin başa çıkabileceğinden biraz daha fazladır. Bu durum, hedef görünürde olduğu için meydan okumayı ve motivasyonu teşvik eder. Meydan okumanın işlevi, kişiyi gelişime ve hedefe doğru motive etmektir. Olumsuz stres ise olumsuz etkileri olan ve en sık söz edilen stres türüdür. Bireyin işlevsellik düzeyini etkileyen hoş olmayan hisleri veya duyguları tanımlamak için kullanılan genel bir terimdir; başka bir deyişle, günlük yaşam aktivitelerine etki eden psikolojik bir rahatsızlıktır. Psikolojik Olumsuz Stres (Psychological Distress), çevreye, başkalarına ve kişinin kendisine ilişkin olumsuz görüşlerle sonuçlanabilmektedir (Sivasubramanian, 2016, s. 12).

anlamında daha yüksek bir performans sergilemeleri ve bir yandan da teknik becerilerini sürekli olarak yenilemeleri beklenmektedir (Laspinas, 2015, s. 206).

Literatürde yer alan kütüphanecilerin yaşadığı teknostres ve bunu tetikleyen etmenler ile başa çıkma stratejilerine ilişkin çalışmalara (Jones, 1988; Kupersmith, 1992; Jones, 1999; Aghwotu ve Owajeme, 2010; Isiakpona ve Adebayo, 2011; Kwanya, Stilwell ve Underwood, 2012; Mahalakshmi ve AllySornam, 2013; Shahrabi, Ghiasii ve Limooni, 2015; Yebowaah, Banleman ve Pwadura, 2017; Chauhan, 2018; Das, 2019; Hongo, Kwanya ve Kiplang, 2019; Panda, 2020) bakıldığında, yeni teknolojilerin hızla yayılması ile beraber kütüphanecilerin bireysel farklılıkları ile beraber teknostresi farklı düzeylerde yaşadığı ve araştırmalara daha çok üniversite kütüphanelerinde çalışanların konu olduğu fark edilmektedir. Diğer kütüphanelerle karşılaştırıldığında, bilgi ve iletişim teknolojileri ile daha ilişkili ve bu alana daha fazla yatırım yapıyor olmaları nedeni ile üniversite kütüphanecilerinde daha fazla teknostres yaşanması bunun gerekçesi olabilir.

Jones (1988, s. 432-433), bilgisayar teknolojisi devriminin eşliğinde ve birçok üniversite kütüphanesinin ilk teknolojileri edinme aşamasında olduğu bir dönemde (1988 yılında), Santa Barbara'daki Kaliforniya Üniversitesi, Dekalb'deki Northern Illinois Üniversitesi ve Richmond Üniversitesi olmak üzere üç üniversite kütüphanesinde, destek personelinin (paraprofessional) algıları ve uyum sürecini analiz etmek üzere bir anket gerçekleştirmiştir. Çalışmada, destek personelinin ve büro çalışanlarının kütüphane personelinin büyük bir kısmını oluşturması ve çoğunun kütüphanecilere göre bilgisayarlarla doğrudan çalışarak daha fazla zaman harcaması, hedef kitle seçimini gerektirmektedir. Toplam öğrenci sayısı yaklaşık 4.700 ile 24.300 arasında değişmektedir. Anılan kütüphanelerdeki destek personeli sayısı ise 149, 79 ve 39'dur. Toplamda 267 anket dağıtılmış ve 133'ü geri dönmüştür - yanıtlanma oranı yüzde 50'dir. 51 katılımcı sadece olumlu terimleri (heyecan, keyif, zevk, yetkinlik) işaretlemiştir. 52'si olumlu ve olumsuz terimlerin bir karışımını işaretlemiştir. 26 katılımcı sadece olumsuz terimleri işaretlemiştir (tolerans gösterememe, kızgınlık, hoşlanmama, yetersizlik, düş kırıklığı). Ortaya çıkan oranlara bakıldığında, arka planında kişisel düş kırıklığı, makinelerin insanın yerini alacağı ve işini kaybedeceği ya da kişisel değerini yitireceği vb. kaygıların bulunduğu olumsuz tutumlar, diğer eğilimlere göre ağırlıklı değildir. Jones (1999) on yıl sonra, 1998 yılında, aynı örneklem grubu ile tekrar uyguladığı anket araştırmasının sonuçlarını bir önceki ile karşılaştırarak, bu süreçteki değişimi anlamaya çalışmıştır. Güncel olan ankete internet kullanımı, sağlık sorunları ve stresle ilgili soruları eklemiştir. Güncel (1998) anket için 218 form dağıtılmış ve 118 kişiden (% 54) yanıt alınmıştır. Üç üniversitedeki personel sayısının ortalaması alındığında, 1998'de 1988'dekinden % 18 daha az destek personeli bulunmaktadır. Yanıtlama oranı 1998'de 1988'dekinden % 4 daha fazladır ancak her üç üniversitede de çalışan destek personeli sayısındaki azalma nedeniyle gerçek yanıtlanma sayısı daha düşüktür (Jones, 1999, s. 712). Teknoloji, destek personelin pek çoğu için "yeni" değildir. Çoğu artık uzun süredir yüksek teknoloji bir çalışma ortamını deneyimlemiştir. Ancak hepsi için, on yıl önce ya da kütüphanede çalışmaya başladıklarında iş dünyalarında zaten mevcut olan teknolojiye çok büyük dozlarda yeni teknoloji eklenmiştir. Mevcut ankette, öncesine göre tümüyle olumlu tepkiler yüzde 7'lik bir düşüş gösterirken, olumlu-olumsuz karışık

tepkiler yüzde 8 oranında artmıştır. Araştırmanın en önemli sonuçlarından biri, personelde uyum sağlama baskısının yoğunlaşması ve bilgisayarla ilgili rahatsızlıklara ilişkin sağlık kaygılarının ortaya çıkmasıdır. Önceki anketteki kataloglama/teknik hizmetlerin otomasyonuna odaklı dikkatin, referans/araştırma bölümlerindeki teknolojik gelişmelere kayması diğer bir önemli sonuçtur (Jones, 1999, s. 716-718, 734). Jones (1999, s. 711), çoğu teknolojik değişime dayalı stresin, kütüphane personelinin tüm üyeleri arasında işbirliğine dayalı anlayışın teşvik edilmesi ile en aza indirebileceği ve teknolojik geçişleri daha sorunsuz hale getirmek için mevcut gücü en üst düzeye çıkarabileceği görüşünü ileri sürmüştür.

Akınoğlu (1993) tarafından, Türkiye'deki kütüphane, dokümantasyon ve enformasyon merkezlerindeki personel, kullanıcı ve yöneticileri etkileyen teknostresin etmenleri araştırılmıştır. Çalışmada, her üç grupta da, teknolojiyle ilgili ortaya çıkan tepkiler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

1. Karşı çıkanlar: Yeniyi reddederler, onlar için eski hala geçerli ve çok değerlidir.
2. Deneyciler: Yeni fikirleri bilimsel olarak denemeyi severler.
3. Yeni teknoloji aşıkları: Her yeniliği dener, yeni olan herşeyi severler.
4. Yönetici kişilikler: Düşünür, planlarlar ve seçicidirler. Her yeniliği hemen benimsemezler, kâr-zarar hesaplarını yaptıktan sonra harekete geçerler (Akın, 1993, s. 162).

Araştırmanın sonuçlarına göre, kütüphanelerde teknostresi en yoğun yaşayan grup, yönetici grubudur. Bunun nedeni, yöneticilerin teknostresten diğerleri kadar etkilense de aynı zamanda bu anlamda sorunlar ve çözümleri ile de ilgilenmek zorunda olmaları ve buna bağlı olarak yaşadıkları stresin daha fazla olmasıdır (Akın, 1993, s. 165). Önerilen çözümler, hizmet içi eğitim, teknik destek, kullanıcıya danışma hizmeti vb. leridir. Çalışmanın genel çıkarımı ise sistemli ve etkin bir yönetimle ve insanca bir duygu olan sabır ve anlayışla pek çok sorun gibi bu sorunun da çözümlenmesinin mümkün olduğu biçimindedir (Akınoğlu, 1993, s. 169).

Clute (1998, s. 2), teknolojik değişimin işlevselliğe katkısı ile kötü bir şey olmadığını belirtmektedir. Doğru planlama ve uygulama ile giderek artan kullanıcı dostu arayüzler sayesinde, en fazla bilgisayar fobisi olan kişi bile parmaklarının ucundaki araçları kullanmayı öğrenebilecektir; yeter ki tüm bireyler teknolojiyi kütüphanenin bütün sorunlarının çözümü olarak değil, bir araç olarak görsün. Kupersmith de (1998, s. 8), Craig Brod'un "yeni bilgisayar teknolojileriyle sağlıklı bir şekilde başa çıkamamaktan kaynaklanan modern bir adaptasyon hastalığı" olarak tanımladığı kavrama ilişkin, "hastalık" metaforuna dikkati çekerek, bu nitelemenin yanıltıcı olmaması gerektiğini ileri sürmektedir. Bilgisayar teknolojilerinin kendisi özünde sağlıklı ya da doğru değildir; bunlara uyum sağlamakta zorluk çeken kullanıcılar da özünde hastalıklı ya da yanlış değildir. Kullanıcıların uyum sağlamasına yardımcı olmak için çok şey yapılabilir. En doğru olanı da uygun sistem tasarımıdır. Kupersmith (1992), teknostresin en az dört özel bileşenini tanımlamıştır. Bu bileşenler, performans kaygısı, aşırı bilgi yüklemesi, profesyonel kimlik/rol çatışmaları ve örgütsel faktörlerdir. Performans kaygısının bilgisayarla yapılan

işler üzerindeki etkileri üzerine yapılan çalışmalar, kaygılı bireylerin olumsuz öz değerlendirme, başarısızlık beklentisi ve ilgisiz ya da dikkat dağıtıcı düşünceler gibi "zarar verici" düşüncelere kapılma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Performans kaygısı ile yakından ilişkili olan bir diğer durum da, yeni teknolojilerle beraber artan bilgi hacminin kütüphanecinin makul bir şekilde özümseyebileceğinden fazla olması durumunda ortaya çıkan gerilimdir. Bariz performans ve öğrenme sorunlarının altında ise kütüphanecilerin farklı ve bazen çelişkili işlevleri ve öz tanımları arasındaki sürtüşmeyi hissettiklerinde ortaya çıkan kimlik ve öz-değerlendirme sorunları yer almaktadır. Ayrıca, organizasyonel bağlamda, kütüphanecinin departmandaki diğer meslektaşları, kütüphanenin olanakları, politikaları, kültürü ve yönetiminin daha geniş çerçevesi - tüm bunlar stresörlerin etkisini ve bireyin bunlara tepkisini etkilemektedir (Kupersmith, 1992). Quinn'in (2007, s. 4) bir çalışmasında öğrenci deneyimleri sonucundaki çıkarım ve sunulan öneri, kullanıcıların uyum sağlamasına destek anlamında önemlidir. Bu çalışmada, öğrencilerin yaşadığı deneyimlere ilişkin verilen bir örnekte, kullanıcıların bilgisayarlarla ilk karşılaşmalarının performans göstermelerini gerektiren bir bağlamda gerçekleşmesinin bilgisayar fobisi ve teknostres yaratabildiği ifade edilmektedir. Söz konusu ve benzeri bağlamlar, genellikle öğrencilerin performansları karşılığı notlar aldığı eğitim ortamlarıdır ve bu durum da teknolojiye karşı bir tedirginlik yaratmaktadır. Öte yandan, başlangıçta bilgisayarlarla özgürce deney yapmalarına ve oynamalarına izin verilen kullanıcılar, genel olarak bilgisayarlara karşı çok daha olumlu tutumlar geliştirme eğilimindedir.

Transaksiyonel yaklaşım çerçevesinde bireysel farklılıklara işaret etmesi anlamında, Virginia Moreland'ın (1993; akt. Mahalakshmi ve AllySornam, 2013, s. 165-166), "Techno-Stress and Personality Type" (Teknostres ve Kişilik Tipi) adlı makalesi dikkate alınması gereken bir diğer önemli çalışmadır. Bu çalışmada, teknolojinin farklı yönlerinin farklı kişilik tipleri için daha fazla stres yarattığı vurgulanmıştır. İnsanlar farklı biçimlerde öğrenmektedir ve teknostresi azaltmak için bu farklılıklar dikkate alınmalıdır. Nitekim Sharma ve Gill (2016, s. 106), işyerinde kullanılan teknolojiye değişimin kaçınılmazlığını dile getirerek, çoğunlukla teknostresle sonuçlanan teknoloji kullanımının kişiden kişiye değiştiğini belirtmiştir. Bu durum, yoğun teknoloji kullanımının yarattığı gerginlikle başa çıkma konusunda farklı yetenekler bağlamında kişilik özelliklerinin önemine dikkati çekmektedir. Bir başka çalışma (Saleem, Malik, Qureshi, Farid ve Qamar, 2021), stresörlerin farklı koşullarda östres ya da olumlu stres etkisi yaratabildiğini gösteren bulguları ortaya çıkarmıştır. Söz konusu çalışmada, COVID-19 karantinası sırasında Pakistan'da evden ya da hibrit (ev ve işyeri) çalışan 222 üniversite eğitimciden oluşan bir örneklem ile araştırma yapılmıştır. Teknostresin olumsuz etkileri yerine çalışanların performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ve hem eğitimin hem de kişinin yaratıcı öz yeterliliğinin stresi hafiflettiği ortaya çıkmıştır. Evden ya da hibrit çalışma gibi esnekliklerin, özellikle COVID-19 sırasında sosyal mesafeyi sağlamak ve eğitimi sürdürmek zorunda olan eğitimler için olumlu sonuçlar doğurabildiği anlaşılmıştır.

Aghwotu ve Owajeme (2010) tarafından, Nijerya'da Edo ve Delta eyaletlerindeki 5 üniversite kütüphanesinde yapılan bir anket araştırmasına dayanan çalışmanın bulguları, kütüphanecilerin çoğunluğunun (her iki cinsiyetten) teknolojik değişimlerin bir sonucu olarak bilgisayar ve ilgili teknolojiyi kullanırken teknostres yaşadığını

göstermiştir. Ankete katılan 69 kişiden 39'u erkek, 30'u ise kadındır. Teknostresin nedenlerinden/kaynaklarından bazıları, hızlı teknolojik değişim, bilgisayara yönelik olumsuz tutum ve yetersiz teknik destek olarak saptanmıştır. Kütüphanecilerin çoğu bilgisayarla ilgili teknolojileri kullanırken kas gerginliği ve el titremesi semptomları yaşamaktadır. Çalışmada, ayrıca kütüphanecilerin teknostresle başa çıkma stratejileri olarak, teknostres hakkında konuşmak ve plan yapmak, daha kullanıcı dostu donanım ve yazılım satın almak, bilgisayar çalışmalarında sık molalar vermek ve benzeri yolları kullandıkları ortaya çıkmıştır. Çalışmanın önerileri arasında, yönetimin kütüphanecileri yeni teknolojiyle rahat ettirmek için teknoloji temelli eğitimler düzenlemesi ve kütüphanecilere rahatlık sağlamak için bilgisayarların ve ilgili teknolojinin bakımını yapmak üzere nitelikli bilgi teknolojisi uzmanlarının istihdam edilmesi yer almaktadır (Aghwotu ve Owajeme, 2010, s. 719).

Nijerya'da Covenant Üniversitesi'ndeki kütüphanecilerin teknostres durumlarını inceleyen ve verilerin toplam 34 kütüphaneciye anket yapılarak elde edildiği bir başka çalışmada (Isiakpona ve Adebayo, 2011), kütüphanecilerin oturma pozisyonları, uygun olmayan mobilyalar, bilgisayar başında uzun süre kalma, yavaş internet ağı ve teknik destek eksikliği gibi nedenlerin teknostresin tetikleyicileri arasında olduğu ortaya çıkmıştır. Kütüphane ortamında teknolojik gelişmelerin devamlı olacağı belirtilerek, kütüphanecilerin buna hazırlıklı olmaları ve yeni teknolojilerle nasıl başa çıkacakları konusunda uygun eğitim almaları önerilmektedir.

Kwanya, Stilwell ve Underwood (2012) tarafından yapılan ve ankete dayanan bir çalışmada, Doğu ve Güney Afrika'daki üniversite kütüphanecilerinin teknostres ve teknolust (technolust) [modern teknoloji için güçlü bir istek; yeni teknolojiye duyulan akılcı olmayan bir ilgi ve teknolojilerin getireceği çözümlere yönelik gerçekçi olmayan beklentilerle karakterizedir] ile başa çıkmak için kullandıkları mekanizmalar ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Çalışmanın bulguları, eğitim ve öğretim, etkili zaman yönetimi ve görev planlaması, kaynakların harekete geçirilmesi, sağlığın korunması, kişisel imajın geliştirilmesi ve teknolojinin neleri yapıp neleri yapamayacağını takdir edilmesinin, Doğu ve Güney Afrika'daki üniversite kütüphanecilerinin kişisel ve profesyonel yaşamlarında teknostres ve teknolustun etkileriyle başa çıkmak için kullandıkları stratejilerden bazıları olduğunu göstermektedir. Kwanya, Stilwell ve Underwood'a (2012) göre, kütüphaneciler arasında teknostres ve teknolust varlığı gerçektir. Farklı insanlar teknostrese ve teknoluste farklı şekillerde tepki vermekte ve bunlarla başa çıkmaktadır. Üniversite kütüphanecilerinin kişisel ve mesleki yaşamlarında teknostres ve teknolustun gerçekliği ve sonuçlarıyla başa çıkabilmelerini sağlamak için önerilen stratejiler arasında aşağıdakiler yer almaktadır:

- İş yükünün azaltılması (çalışma yılı boyunca mini tatiller yapılması; çalışma sırasında periyodik molalar verilmesi; kişisel işlerin yapılması için zaman yaratılması; meslektaşlar ve kullanıcılarla daha fazla etkileşime girilmesi vb.);
- Eğitim (eğitim, kütüphanecilerin teknolojik eğilimleri anlama ve takdir etme, değişimi etkili bir şekilde yönetme ve düş kırıklığı ile sonuçlanan hedefler için alternatifler keşfetme kapasitelerini geliştirir;

mümkün olan yerlerde bireyselleştirilmiş eğitim önerilir);

- Sağlıklı yaşam (doğru beslenme; egzersiz; sigara, içki veya aşırı yeme gibi sağlıksız alışkanlıkların bırakılması; meditasyon ve rahatlama vb.);
- Teknolojiden bağımsızlık ve kendi kendine yeterlilik (kütüphanecilerin teknoloji tercihlerinde seçici olmalarının teşvik edilmesi; tüm teknolojilerin kişisel ya da mesleki gereksinimleri için zorunlu olmadığını anlamalarına yardımcı olmak; kişisel beceri ve imajlarını güçlendirmeleri ve aynı becerileri kullanıcılarına aktarma kapasitelerini geliştirmelerinin teşvik edilmesi vb.).

Ahmad, Amin ve Ismail (2012) tarafından yapılan bir çalışmada, Malezya kamu yükseköğrenim kurumlarındaki üniversite kütüphanecileri arasında teknostresin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçları, teknostres düzeyindeki artışın örgütsel bağlılıktaki azalmaya etki etmediğini ortaya koymuştur. Ahmad ve diğerlerine (2012, s. 184) göre, tekno-belirsizlik ve tekno-aşırı iş yükü ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki, stresin tamamen kötü olmadığı kuramını doğrulamaktadır. Bazı çalışanlar ağır iş yükünü ve sıkı teslim tarihlerini, iş kalitelerini ve iş tatminlerini artırmaya yardımcı olan olumlu zorluklar olarak görmektedir. Bu bulgular, bir kişi için potansiyel bir sıkıntı (olumsuz stres) kaynağının bir başkası için östres (olumlu stres) kaynağı olabileceği şeklindeki strese yönelik Transaksiyonel Kuram yaklaşımını desteklemektedir. Genel olarak bu çalışma, çalışanların ve kurumların refahını olumlu yönde etkileyeceği için belirli bir miktar stresin gerekli olduğunu göstermektedir.

Shahrabi, Ghiasii ve Limooni (2015) tarafından, İran'ın kuzeyindeki 2 Tıp Bilimleri üniversitesinden (Mazandaran ve Babol) toplam 66 üniversite kütüphanecisine uygulanan bir anket araştırmasında, bilgi toplamak için kendi kendine uygulanan teknostres anketi kullanılmıştır. Teknostres yaşadığı ortaya çıkan kütüphanecilerde, özellikle şüphe ve stres yaratan tekno-belirsizliğin yorgunluk ve gerginliğe neden olduğu saptanmıştır (Shahrabi, Ghiasii ve Limooni, 2015, s. 526). Shahrabi, Ghiasii ve Limooni (2015, s. 526-527), kütüphane personelinin teknostresini azaltmak için yöneticilerin personele stresten uzak, samimi bir ortam sağlaması gerektiği görüşündedir. Ayrıca, kütüphane yönetimi, yeni teknolojilerin faydalarını açıklamak ve yeni BT becerilerini öğretmek için BT uzmanlarını davet etmeli, brifing, seminer vb. etkinlikler düzenlemelidir. Bunun yanında, kütüphane yönetimi, yıl boyunca çeşitli uzmanları davet ederek, kütüphanecilerde özsaygı, yaratıcılık ve özgüveni güçlendirecek eğitimler verilmesini sağlamalı, iş performanslarına ilişkin geri bildirimleri takip etmelidir. Yeni teknolojilere ilişkin kütüphanelerde kurulumlar yapılması ve yeni teknolojilerden kaynaklanan avantaj ve dezavantajlara karşı kütüphanecilerin hazırlanması da önerilmektedir.

Bir diğer çalışmada (Yebowaah, Banleman ve Pwadura, 2017), Gana'da bulunan Kalkınma Araştırmaları Üniversitesi'nin (UDS= The University for Development Studies) dört kampüsünde (Tamale, Nyankpala, Navrongo ve Wa) yer alan üniversite kütüphanelerinden toplam 71 kütüphane personeline anket uygulanmıştır.

Katılımcıların BT araçlarını kullanarak görevlerini yerine getirirken teknostres yaşıyıp yaşamadıkları konusunda görüşleri alınmıştır. Araştırmaya katılan 71 kişiden %67,6'sını temsil eden 48'i BT araçlarını kullanarak görevlerini yerine getirirken teknostres yaşadıkları yönünde yanıt vermiştir (Yebowaah, Banleman ve Pwadura, 2017, s. 44). Personel yüksek düzeyde bilgisayar okuryazarlığına sahip değildir ve bu nedenle kütüphanede kullanılan yazılımlardaki değişikliklere uyum sağlamakta güçlük çekmektedir. Ayrıca, yeni teknolojiler konusunda eğitim de almamışlardır. Yeni teknolojiler teknostrese yol açarak performansı düşürürken, eski teknolojilerin kullanımı da iş verimliliğini azaltma potansiyeline sahiptir. Bu bulgular, kütüphane personelinin performansını etkilemede eğitimin olumlu rolüne işaret etmektedir (Yebowaah, Banleman ve Pwadura, 2017, s. 46).

Ahvaz halk kütüphanelerindeki kütüphanecilerin iş tatmini ile teknostres arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışmadan (Karimi ve Nazari, 2018) ortaya çıkan sonuçlar ise teknolojik değişimin yapılandırmacı faktörleri olan aşırı teknoloji yükü, teknoloji akışı, teknoloji belirsizliği, teknoloji karmaşıklığı ve teknolojik güvensizliğin kütüphanecilerin iş tatminine negatif yönde etkisi olduğunu göstermiştir. Teknolojinin karmaşıklığı negatif olarak iş doyumunun en iyi yordayıcısıdır.

Chauhan'ın (2018) bir çalışmasında, Hindistan'da OP Jindal Küresel Üniversitesi (OPJGU = O.P. Jindal Global University) kütüphanesi çalışanlarına uygulanan bir anket ile kütüphanecilerin yaşadıkları teknostres ve nedenleri analiz edilmiştir. OPJGU kütüphane profesyonellerinde, teknostres sonucu oluşan semptomlar, düş kırıklığı, kafa karışıklığı ve sinirlilik gibi psikolojik semptomlar ve boyun ağrısı, baş ağrısı ve uykusuzluk gibi fiziksel semptomlar olarak analiz edilmiştir. Teknik beceri eksikliği, başlıca teknostres kaynağıdır. Kütüphane profesyonelleri için uygun eğitim programı, daha iyi oturma düzeni, öğrenme ve sağlıklı bir ortam önerilmektedir.

Das'ın (2019), Kuzey Bengal'de seçilen Özel Kolej Kütüphanelerindeki kütüphane profesyonellerine uygulanan ve 52 katılımcının dâhil olduğu bir anket araştırmasının sonucunda, kütüphanecilerin büyük ölçüde teknostres yaşadığı ortaya çıkmıştır. Çalışmada, teknostresin en önemli nedeninin aşırı bilgi yüklemesi olduğu belirlenmiştir. Kütüphane profesyonellerinin teknostres düzeyini azaltmak için benimsedikleri farklı stratejiler arasında ise ilk sırada, esnek ve sürekli eğitim programları yer almaktadır. Bunu merkezi olmayan karar alma süreci ve yeterli ve vasıflı iş gücünün istihdamı izlemektedir. Teknostesi azaltıcı diğer stratejiler arasında, iş-yaşam dengesinin sağlanması, ulaşılabilir/gerçekçi hedeflerin belirlenmesi, tüm seviyelerdeki çalışanlar arasında daha güçlü iletişim mekanizmalarının kurulması, stres aşılama eğitiminin (SIT= stress inoculation training) kullanılması ve teknostres üzerine tartışma ve buna yönelik plan yapılması yer almaktadır (Das, 2019).

Panda (2020) tarafından yapılan ve Hindistan'daki kütüphane profesyonelleri arasında teknostresin doğasını ve kapsamını, teknostrese neden olan faktörleri ve bunun mesleki ve sosyal yaşamları üzerindeki etkisini araştıran bir çalışmada, ayrıca, teknostresle başa çıkma stratejileri irdelenmiştir. Toplam 500 katılımcının dâhil olduğu bir anket araştırmasına dayanan çalışmanın (Panda, 2020, s. 15) bulgularına göre, kütüphane profesyonellerinin

çoğunluğunun (% 76) orta düzeyde, %14'ünün düşük düzeyde, %10'unun ise yüksek düzeyde teknostres yaşadığı belirlenmiştir. Teknostresin kaynakları arasında, artan iş yükü; bilgisayar başında uzun süre oturmak; aşırı bilgi yükü ile ağ ve güvenlik sorunları yer almaktadır. Ayrıca, kütüphanecilerin sırt ve baş ağrıları gibi fiziksel semptomlar ile düş kırıklığı, bitkinlik gibi ruhsal sıkıntılardan yakınması söz konusudur. Teknostrese karşı etkili başa çıkma stratejileri arasında, hem kütüphane personeli hem de kullanıcılar için teknoloji tabanlı eğitim ve öğretim; teknolojiyi kullanırken düzenli mola aralıkları; yeterli ekipman ve teknik destek sağlanması gibi seçenekler yoğun olarak işaretlenmiştir. Çalışmanın sonuçları, Transaksiyonel Kuram bağlamında değerlendirilirse, anılan başa çıkma stratejilerinin uygulanmasının personelin yaşadığı baskıyı, olumlu strese dönüştürebileceği ve stresörlerin farklı bireylerde farklı tepkilere yol açmasına karşın, olumsuz stres geliştirilenlerde de hafifletici etkiler yaratabileceği biçiminde bir değerlendirme yapılması olasıdır.

Teknostresin, dünya çapında kütüphanelerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin benimsenmesiyle birlikte ortaya çıkan bir etki olduğu açıktır. Kütüphanelerdeki çalışma ortamı dönüşmekte ve kütüphane profesyonelleri yenilikçi hizmetler sunarak dijital dünyada rekabet edebilmek için zorluklar yaşamaktadır. Özellikle, yoğun teknoloji kullanımı nedeni ile üniversite ve yüksekokullardaki kütüphanelerde teknostres ile ilgili faktörlerin araştırılmasına gereksinim vardır (Mohamed Haneefa, Sajna ve Bincy, 2016, s. 66-67). Örneğin, üniversite kütüphanecileri ve referans kütüphanecileri her gün yeni Web 2.0 araçlarını, entegre kütüphane yönetim sistemlerindeki değişiklikleri ve teknoloji tabanlı bilgi okuryazarlığı standartlarını kullanmakla karşı karşıya kalmaktadır. Ayrıca, referans kütüphanecileri için stresin ana nedeninin, kişisel ve mesleki gelişim için azalan zamanın yanı sıra giderek artan sorumluluklar olduğu söylenebilir. Kütüphaneciler, bu teknolojiler konusunda bilgili olmak zorundadır. Kütüphaneciler, bilgi okuryazarlığı oturumları ve referans sorguları sırasında teknoloji araçlarını nasıl kullanabileceğini bilmelidir (Fourie, 2018, s. 1; Zabel, 2008, s. 23).

Kenya'daki teknik üniversite kütüphanecileri arasında teknostresin doğası ve kapsamı; kütüphaneciler arasında teknostrese neden olan faktörler; teknostresin mesleki ve sosyal yaşamları üzerindeki etkisi ve kütüphanecilerin teknostresle nasıl başa çıktıklarına ilişkin bir araştırmanın bulguları, teknostresin Kenya'daki teknik üniversite kütüphanecileri arasında yaygın olduğunu ortaya çıkarmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, kütüphaneciler, teknostresin fiziksel, bilişsel, duygusal ve davranışsal biçimlerini deneyimlemektedir ve teknostres büyük ölçüde teknolojik dinamizmden ve çalışma ortamlarındaki hızlı değişimden kaynaklanmaktadır (Hongo, Kwanya ve Kiplang, 2019). Söz konusu çalışmada, stresle baş etmek üzere kütüphane ve kütüphanecilere çeşitli öneriler sunulmuştur. Bunlar, teknik üniversite kütüphanelerinin kapsamlı BİT planları geliştirmesi ve bu planlarda, teknolojik önceliklerin belirlenmesi; kütüphanecilerde mesleklerinin yalnızca teknolojiden ibaret olmadığı ve teknolojinin kullanıcılarına hizmet sunmak için kullanabilecekleri pek çok araçtan yalnızca biri olduğu bağlamında farkındalık oluşturulmasıdır. Ayrıca, kütüphanelerin birbirleriyle doğrudan rekabet içinde olmadıkları göz önüne alındığında, rekabet adına akran/meslektaş baskısından kaçınılmalıdır. Kütüphaneciler, diğer kütüphaneler tarafından benimsenen teknolojilerin aynısını benimsemek zorunda hissetmemelidirler. Her

kütüphane belirli bağlamlarda benzersiz özelliklere sahip kullanıcılara hizmet vermektedir. Her teknolojik araç ya da yaklaşım kendi niteliklerine göre değerlendirilmeli ve her kuruma özgü biçimde gerekçelendirilmelidir. Bunların yanısıra, teknik üniversite kütüphaneleri, kütüphanecilerin iş yüklerini düzenlemelidir. Bu, kapsamlı bir iş analizi ve değerlendirmesi yoluyla yapılabilir. Bu şekilde, kütüphaneciler teknolojiyle ilgili rollerini anlayacaklardır. Dolayısıyla, belirli bir teknolojiyi anlamak ve uygulamak için zaman ve kaynak ayıracaklar, böylece yeni ya da yaygın teknolojiler karşısında belirsizlik içerisinde bocalamayacak, bunalmayacak ya da kaygılanmayacaklardır (Hongo, Kwanya ve Kiplang, 2019, s. 8-9). İlgili işverenler ve kuruluşlar teknostresi ciddiyetle ele almalı ve çalışanlarına BİT'i keşfetmelerini sağlayacak eğitimler vermelidir. Teknostresi ve bilgisayarın bir kişiyi özel/bireysel olarak etkileme yollarını anlamak, bu bağlamda sorunların yaşanmasına engel olabilir. "Hepimiz bu işte birlikteyiz" anlayışıyla görevlere ilişkin sorunların daha iyi üstesinden gelmek için insanlara enerji verecek tavır ve tutumlar takınmak, çalışanların ekip ve iletişim becerilerini geliştirmek üzere zaman ayırmak önemlidir (Tralagba ve Akpan, 2019, s. 607).

Bilişsel psikolojide önemli bir yeri olan Transaksiyonel Stres ve Başa Çıkma Kuramı bağlamında, uyaran ya da olayların kendisinin değil onlara yüklenen anlamların stres kaynağı olduğu anlaşılmaktadır. Bir diğer deyişle, bireyin olayları algılama biçimi ve baş etme becerilerine ilişkin algısı, o bireyde stres oluşup oluşmaması konusunda belirleyicidir. Bu nedenle bir kişi için stres kaynağı diye nitelenen bir durum ya da olay diğer bir kişi için tam tersi anlamlar taşıyabilmekte hatta motivasyon kaynağı olabilmektedir. Bu durum ise bireylerin farklılıkları ve değişen koşulları (özsaygı, kişilik yapısı, sosyo-kültürel değerler, olayın olduğu bağlam, ortam, o andaki duygusal durum vb. değişkenlerin tümü) ile bağlantılıdır. Ancak bu çıkarım, stresle baş etmede, Transaksiyonel Kuram'a ilişkin yaklaşımın başlıbaşına bir çözümmüş gibi algılanmasına yol açmamalıdır. Brief ve George (1991, s. 16; akt. Dewe, 2000, s. 11) tarafından altı çizildiği gibi, stresin esasen bireysel düzeyde meydana geldiği ve strese yönelik bireysel örnek ve tepkilerin incelenmesinin önemli faydaları olduğu konusunda genel bir uzlaşma vardır. Ancak bu yaklaşımın yararlılığı konusunda da bazı tartışmalar bulunmaktadır; özellikle de çalışanların çoğunu olumsuz etkilemesi muhtemel olan çalışma koşullarının bu bağlamda dikkate alınması gerekmektedir. Bir organizasyonda çalışma koşullarının çok ağır olması, çalışanlara mobing ve/ya da baskı uygulanması ve benzeri ekstrem durumlara direnç gösterme konusunda bireysel farklılıkların fark yaratması ve stres oluşmaması güçleşmektedir. Dolayısıyla, Transaksiyonel Kuram bağlamında, kişinin bireysel olarak stresle başa çıkmada başarısının ancak buna elverişli zemin ve koşulların sunulması ile artacağı söylenebilir. Ortamın yeni bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatılan bir kütüphane ya da bilgi merkezi olması durumunda, bireye/kütüphaneciye sunulan eğitim, kendini geliştirme, makul iş yükü ve zaman yönetimi, iş birliği, ekip çalışması gibi olanakların stresle başa çıkmada olumlu etkisi olacağı açıktır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Stresin bir alt boyutu olan teknostres, teknolojiye ilişkin uyaranlar nedeni ile insan üzerinde doğrudan ya da dolaylı

biçimde oluşan olumsuz etkilerdir. Söz konusu etkiler, insanın duygu ve düşünceleri, tavır ve tutumları ile davranışları ve fiziksel ve/ya da ruhsal durumu üzerinde çeşitli yansımalara neden olmaktadır. Özellikle yeni teknolojilere uyum sürecinde yaşanan bu durum, bireyin özgüven ve verimliliğini etkilemekte, düş kırıklıkları yaşatmakta ve örgütsel bağlamda da çok çeşitli sorunlar oluşturmaktadır. İnsanı odağa alan işletme anlayışı gereği, işletme bileşenlerinin en önemli ögesi olan insanın değer görmesi ve huzurunun sağlanması öncelikli görülmelidir. Bir ekosistem olarak insan ve makine ve/ya da teknolojilerin bulunduğu kurum ve kuruluşlarda, sistemin devamlılığı karşılıklı uyumu gerektirir. Çalışanlarının kullanılan teknolojileri yeterince bilmediği, teknoloji tabanlı işlemler sürecinde bocaladığı ve kaygı yaşadığı örgütlerin verimliliğinin azalması ve hatta varlıklarının tehlikeye girmesi doğal bir sonuçtur. Bu nedenle, teknostres hem birey hem de kurumların sağlıklı bir yapı ile varlıklarını sürdürmeleri ve gelişmeleri için gözardı edilmemesi gereken bir sorundur. Teknostres tarihsel olarak insanın teknoloji ile tanıştığı ilk zamanlardan bu yana çeşitli düzeylerde kendini göstermiş olsa da özellikle içinde bulunduğumuz çağda daha güçlü bir potansiyel tehdit durumuna gelmiştir çünkü yaşadığımız çağ, bilgi ve iletişim teknolojileri ile araçlarının hızla arttığı ve çeşitlendiği bir çağdır. Stres sorununa ilişkin, stresin ne olduğu, nasıl bir gelişim izlediği, ne gibi etkiler yaptığı ve benzeri konuları irdeleyen birçok kuram geliştirilmiştir. Bu kuramların bir kısmı stresi, biyolojik/genetik faktörler ve yatkınlıklar, bir kısmı, çevresel etmenler, bir kısmı, bireyin ruhsal/psikolojik durumu, bir kısmı, sosyal yapının karakteristikleri ve bir kısmı da tüm etmenleri/bileşenleri kapsayan ve referans (karşılaştırma) değerlerinden sapmayı baz alan sistem yaklaşımları ile ilişkilendirmektedir. Anılan kuramlar arasında, yaygın kabul gören Lazarus ve Folkman'ın Transaksiyonel (ya da Etkileşimsel) Stres Kuramı, stresörleri bireyin tamamen dışında gerçekleşen etmenler olarak değerlendirmesi ve bu bağlamda bireysel farklılıkları odağa alması ile dikkati çekmektedir.

Bu çalışmada, teknostres olgusu ve kavramı, ilişkili kavramlar; tarihsel süreç ve kuramlar ile örgütsel bağlam çerçevesinde genel olarak ele alındıktan sonra, özel olarak eğitim ve kültür kuruluşları olan kütüphanelerde kütüphanecilerin yaşadığı teknostres araştırılmıştır. Araştırmanın dayandırıldığı kuram, stresörlere ilişkin tepkileri bireysel farklılıklara koşut biçimde değerlendiren Transaksiyonel Stres Kuramı'dır. Literatür aracılığı ile Amerika Birleşik Devletleri, Nijerya, Doğu ve Güney Afrika, Gana (Batı Afrika), Malezya, İran, Hindistan ve Kenya'da ve daha çok üniversite kütüphanelerinde çalışanların durumlarına ilişkin örnekler verilmiştir. Söz konusu örnekler, kütüphane çalışanlarının, farklı düzeylerde de olsa teknostresi yaşadığına işaret etmektedir. Yaşanan teknostres, kütüphanecilerde baş ve boyun ağrıları, uykusuzluk gibi fiziksel; kaygı, düş kırıklığı, zihin karışıklığı, sınırlılık gibi psikolojik semptomlar biçiminde ortaya çıkmaktadır. Stres kaynakları/stresörler ise genellikle teknolojilerle bağlantılı yetersiz bilgi ve çoklu görevler ile fazla iş, teknolojik değişimin hızı, bilgisayara yönelik olumsuz tutum, aşırı bilgi yükü ile ağ ve güvenlik sorunları, internet ağının yavaşlığı, yetersiz teknik destek ve benzerleridir. Stresle başa çıkmada kullanılan stratejiler ve öneriler arasında, teknoloji tabanlı eğitim ve öğretim; teknolojiyi kullanırken düzenli mola verme; yeterli ekipman ve teknik destek sağlanması; teknolojide seçicilik (bütün teknolojileri tanıma kaygısı yerine amaca uygun olanlara odaklanma); işbirlikleri; fiziksel, bilişsel ve ruhsal

rahatlama yolları (spor, yoga vb.); iş yükünün dengeli dağıtımı ve azaltılması ile benzerleri yer almaktadır.

Transaksiyonel Stres Kuramı, stresin kaynaklarının ya da stresörlerin kendilerinin değil değerlendirilme biçimlerinin sorun oluşturabileceğine odaklanmaktadır. Örneğin, bir birey için yeni bir teknoloji kullanımı kaygı ve stres yaratan bir durum olarak değerlendirilebilirken, bir diğeri için yeni bir şey öğrenebileceği, kendini geliştirebileceği bir fırsat biçiminde algılanabilmektedir. İlk kişinin yaşadığı olumsuz stres, ikinci kişi için olumlu bir strese (östress) dönüşmektedir. Bu durumda, iki kişinin farklılıklarına etki eden parametrelerin araştırılması fayda sağlayabilir. Yeni bir teknolojiyi daha iyi tanyan, bu konuda eğitimi olan, dolayısıyla söz konusu teknolojiye daha hakim bir kişi, diğeri göre daha fazla özgüvenli ve huzurlu olacaktır. Bu durumda, eğitim belirleyici ve dönüştürücü bir etmen olmaktadır. Bunun dışında, örgüt çalışanlarının iş tanımlarının ve teknolojiyi kullanma bağlamında kendilerinden beklenen yükümlülüklerin net, karışıklığa neden olmayacak biçimde belirlenmesi; iş yüklerinin makul ve dengeli olarak dağıtılması, çalışanların daha rahat soluk almasını sağlayacaktır. Doğası gereği insanın bilinmeyene karşı mesafe koyması, kaygı duyması gerçeği dikkate alınmalıdır. Hoşgörü, anlayış, işbirliği ve ekip ruhu ile birarada çalışanların bu ve benzeri sorunların üstesinden gelmesi zor olmamalıdır. Hizmet içi eğitim, gerektiğinde özel eğitim, teknik destek, insan odaklı yönetim anlayışı ve benzeri yollar, örgütlerde/kütüphanelerde teknostresin önlenmesi ya da çözümlenmesi için yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Abuzant, M., Sabbah, K. A. ve Ghanem, M. (2022). Technostress and students' academic productivity: A positive impact. D. Burgos ve S. Affouneh (Ed.). *Radical solutions in Palestinian higher education: Research from An-Najah National University* içinde (s. 39-51). Singapore: Springer.
- Aghwotu, P. T. ve Owajeme, O. J. (2010). Technostress: Causes, symptoms and coping strategies among librarians in university libraries. *Educational Research*, 1(12), 713-720.
- Ahmad, U. N. U., Amin, S. M. ve Ismail, W. K. W. (2012). The relationship between technostress creators and organisational commitment among academic librarians. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 182-186.
- Akinoğlu, H. F. G. (1993). Teknostres. *Türk Kütüphaneciliği*, 7(3), 159-173.
- Akman, S. (2004). Stresin nedenleri ve açıklayıcı kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, 34-35, 40-55. Erişim adresi: <https://www.psikolog.org.tr/tr/yayinlar/dergiler/1031828/tpb10343507.pdf>
- Arıkan, G. (2021). COVID-19 salgınında stres: Olumsuz, olumlu sonuçları ve önleyici müdahalenin olası rolü. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 13(1), 135-145. Doi: 10.18863/pgy.752541
- Ayyagari, R., Grover, V. ve Purvis, R. (2011). Technostres: Technological antecedent and implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858.
- Binark, M. (1999). *Enformasyon teknolojilerinin toplumsal cinsiyete bağlı kullanımı: Japonya ve Türkiye örneği [Yayımlanmamış Doktora Tezi]*. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Brief, A.P. and George, J.M. (1991) Psychological stress and the workplace: A brief comment on Lazarus' outlook. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 15-20.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. USA: Addison-Wesley Publishing Company, Reading.
- Chauhan, K. (2018). The influence of technostress on productivity among OPJGU library professionals. *Indian Journal of Library and Information Science*, 12(2), 83-88. Doi: <http://dx.doi.org/10.21088/ijlis.0973.9548.12218.2>
- Chen, L. (2015). Mobile technostress. Z. Yan (Ed.), *Encyclopedia of mobile phone behavior* içinde (s. 732-744). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Chen, D. D. (2017). *Stress management and prevention: Applications to daily life*. (3. Bs.). New York, NY: Routledge.
- Chiappetta, M. (2017). The technostress: Definition, symptoms and risk prevention. *Senses Sci*, 4(1), 358-361.

Doi: 10.14616/sands-2017-1-358361.

- Clute, R. (1998). *Technostress: A content analysis [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]*. Ohio, USA: Kent State University.
- Çoklar, A. N. ve Şahin, Y. L. (2011). Technostress levels of social network users based on ICTs in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 23(2), 171-172.
- Damarin, S. K. (1992). Where is women's knowledge in the age of information?. C. Kramarae ve D. Spender (Ed.). *The knowledge expansion: Generations of feminist scholarship* içinde (s. 362-370). NewYork: Columbia Un. Press.
- Das, S. (2019). The status and impact of technostress on library professionals: A study among the professionals of the selected Private College Libraries in North Bengal. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 3642. Erişim adresi: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/3642>
- Dewe, P. (2000). Measures of coping with stress at work: A review and critique. P. Dewe, M. Leiter, M. ve T. Cox (Ed.). *Coping, health and organizations* içinde (s. 3-28). London: Taylor & Francis Inc.
- Erer, B. (2021). Teknolojinin karanlık yüzü: Teknostres. *Management and Political Sciences Review*, 3(1), 80-90.
- Fischer, T. ve Riedl, R. (2015). Theorizing technostress in organizations: A cybernetics approach. *Proceedings 12th International Conference on Wirtschaftsinformatik*, Osnabruck, Almanya, 4-6 Mart (s. 1453-1467). Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/273383543_Theorizing_Technostress_in_Organizations_A_Cybernetic_Approach
- Folkman, S. (2013). Stress: Appraisal and coping. *Encyclopedia of behavioral medicine* içinde (s. 1913–1915). New York: Springer.
- Fourie, D. H. (2018). *The relation between librarian anxiety, technostress and the impostor phenomenon in academic librarians [Mini-dissertation]*. Hatfield, Pretoria, Güney Afrika: University of Pretoria.
- Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Haktanır, M. (2016). *İş stresi yaratan faktörler ve başa çıkma yöntemleri üzerine bir araştırma [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]*. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi.
- Hanif, A., Naeem, S. B. ve Bhatti, R. (2021). Library professional's resistance to innovation: An empirical examination of technostress in Punjab's university libraries. *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies*, 12(1), 1-8.
- Hektor, R. (2017). *Exhaustion among university students: A cross-sectional study of self-esteem, social support,*

- gender, physical activity and being in nature as predictors [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]*. Lund, İsveç: Lunds Universitet.
- Hongo, H. O., Kwanya, T. ve Kiplang, J. (2019). Technostress among Technical University Librarians in Kenya. *Digital Technologies for Information and Knowledge Management* içinde (1-10). Kenya: The Technical University of Kenya.
- Isiakpona, C. ve Adebayo, O. (2011). The impact of technostress on librarians: A survey of Covenant University Library. *The Information Manager*, 11(1&2), 56-61.
- Jones, D. (1989). Library support staff and technology: Perceptions and opinions. *Library Trends*, 37(4), 432-56.
- Jones, D. (1999). Ten years later: Support staff perceptions and opinions on technology in the workplace. *Library Trends*, 47(4), 711-745.
- Karimi, M. ve Nazari, F. (2018). Relationship between technostress with job satisfaction of librarians in Ahvaz public libraries. *Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation*, 23(4), 557-570.
- Koo, C. ve Wati, Y. (2011). What factors do really influence the level of technostress in organizations?: An empirical study. N.T. Nguyen, B. Trawinski ve J. J. Jung (Ed.). *New challenges for intelligent information and database systems* içinde (s. 339-348). Berlin Heidelberg: Springer.
- Krohnea, H. W. (2002). *Stress and coping theories*. Erişim adresi: <https://poliklinika-harni.hr/images/uploads/440/teorije-nastanka-stresa.pdf>
- Kupersmith, J. (1992). Technostress and the reference librarian. *Reference Services Review*, 20, , 7-8.
- Kupersmith, J. (1998). Technostress in the bionic library. LaGuradia, C. (Ed.). *Recreating the academic library: Breaking virtual ground* içinde (s. 1-19). New York, NY: Neal-Schuman
- Kwanya, T., Stilwell, C. ve Underwood, P. (2012). Techno-stress and techno-lust: Coping mechanisms among academic librarians in Eastern and Southern Africa. *Proceedings of the International Conference ICT Management for Global Competitiveness, Economic Growth in Emerging Economies (ICTM 2012)*.
- Laspinas, M. L. (2015). Technostress: Trends and challenges in the 21st century knowledge management. *European Scientific Journal*, 11(2), 205-217.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw Hill.
- Lazarus, R. S., DeLongis, A., Folkman, S. ve Gruen, R. (1985). Stress and adaptational outcomes: The problem of confounded measures. *American Psychologist*, 40(7), 770-779.

- Lazarus, R. ve Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Linden, W. (2005). *Stress management: From basic science to better practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mahalakshmi, K. ve AllySornam, S. (2013). The Impact of personality type on techno stress: A study among the library professionals of Engineering Colleges of Anna University of Technology, Coimbatore. *2013 International Conference on Information Science and Technology Application (ICISTA-13)*.
- McGrath, J. E. (1982). Methodological problems in research on stress. H. W. Krohne ve L. Laux (Ed.), *Achievement, stress, and anxiety* içinde (s. 19-48). Washington, DC,: Hemisphere.
- Mohamed Haneefa, K., Sajna, K. P. ve Bincy, O.K. (2016). Technostress among library professionals. *National Conference on Knowledge Organisation in Academic Libraries*. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/305298530_Technostress_among_Library_Professionals
- Moreland, V. (1993). Techno stress and personality type. *Online*, 17(July), 59-62.
- Mossakowski, K. N. (2014). Stress and mental health. W.C. Cockerham, R. Dingwall ve S. Quah (Ed.), *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of health, illness, behavior, and society* içinde. Wiley-Blackwell.
- Özbozkurt, O. B. (2019). *Teknostres ve verimlilik arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine bir araştırma*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Panda, S. (2020). Technostress among library professionals: Possible causes, symptoms, coping strategies, and future proposals. *International Journal of Information Studies & Libraries*, 5(2), 1-19. Erişim adresi: <http://publishingindia.com/ijisl/107/912/2020/>
- Pehlivan, İ. (2000). *İş yaşamında stres*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Quinn, B. A. (2007). *Overcoming technostress in reference services to adult learners*. University Libraries, Libraries Faculty Research, Texas Tech University. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/232836024_Overcoming_Technostress_in_Reference_Services_to_Adult_Learners
- Rey-Merchán, M. d. C. ve López-Arquillos, A. (2022). Occupational risk of technostress related to the use of ICT among teachers in Spain. *Sustainability*, 14, 1-11.
- Rice, P.L. (1999). *Stress and health*. (3. Bs.). New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Rubén, R. E. (2022). Occupational well-being or techno-stress. *Psychol. Psychother Res Stud*. 5(5), 1-3. Doi: 10.31031/PPRS.2022.05.000623
- Saleem F., Malik, M. I., Qureshi, S. S., Farid, M. F. ve Qamar, S. (2021). Technostress and employee performance nexus during COVID-19: Training and creative self-efficacy as moderators. *Frontiers in Psychology*,

12:595119. Doi: 10.3389/fpsyg.2021.595119

- Selye, H. (1951). The general-adaptation-syndrome. *Annual Review of Medicine*, 2(1), 327. Doi:10.1146/annurev.me.02.020151.001551
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Shahrabi, A., Ghiasii, M. ve Limooni, S. T. (2015). The dimensions of technostress among academic librarians of universities medical sciences in Mazandaran province. *International Journal of Biology, Pharmacy and Allied Sciences (IJBPAS)*, 4(11), 516-531.
- Shahsavarani, A. M., Abadi, E. A. M. ve Kalkhoran, M. H. (2015). Stress: Facts and theories through literature review. *International Journal of Medical Reviews*, 2(2), 230-241.
- Sharma, D. ve Gill, T. K. (2016). Technostress and personality traits – Are they associated?: Evidence from Indian bankers. *IJCST*, 7(1), 106-111.
- Sığrı, Ü. (2007). Geçici ve daimi personelin stres faktörlerinin, belirtilerinin, yatkınlıklarının ve stresle baş etme tarzlarının mukayeseli analizi. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(28), 177-188.
- Sivasubramanian (2016). Eustress vs distress: A review. *International Journal of Research in Humanities & Social Sciences*, 4(5), 12-15.
- Smith, J. C. (2002). *Stress management: A comprehensive handbook of techniques and strategies*. New York, NY: Springer.
- Tacy, J. (2016). Technostress: A concept analysis. *Online Journal of Nursing Informatics (OJNI)*, 20(2), 1-12.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S. ve 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., Cooper, C. L. ve Stich, J. F. (2019). The technostress TRIFECTA - technoeustress, technodistress and design: An agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 1-42. Doi: 10.1111/isj.12169
- Taşlıyan, M. ve Karayılan, D. (2011). Organizasyonlarda değişim ve yönetimi, İ. Bakan (Ed.), *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları* içinde (s. 253-269). 2. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları.
- Toolshero (2022). *Transactional theory of stress and coping*. Erişim adresi: [https://www.toolshero.com/psychology/transactional-theory-of-stress-and-coping/#:~:text=The%20Transactional%20Theory%20of%20Stress%20and%20Coping%20\(TTSC\)%20is%20a,is%20experienced%20in%20different%20ways.](https://www.toolshero.com/psychology/transactional-theory-of-stress-and-coping/#:~:text=The%20Transactional%20Theory%20of%20Stress%20and%20Coping%20(TTSC)%20is%20a,is%20experienced%20in%20different%20ways.)
- Tralagba, C. E. ve Akpan, A. G. (2019). Techno-stress among library professionals at the workplace in ICT era. *International Journal of Research*, 6(9), 598-608.

- Weil, M. ve Rosen, L. (1997). *TechnoStress: Coping with technology@work@home@play*. New York: John Wiley & Sons.
- Weinert, C., Pflüger, K. ve Maier, C. (2020). Do users respond to challenging and hindering technostressors differently? A laboratory experiment. F. D. Davis, R. Riedl, J.V. Brocke, P.M. Léger, A. B. Randolph ve T. Fischer (Ed.). *Information systems and neuroscience: NeuroIS Retreat* içinde (s. 79-89). Cham, Switzerland: Springer.
- Yebowaah, F. A., Banleman, K. ve Pwadura, J. A. (2017). The influence of technostress on library: A survey of the University for Development Studies libraries. *Information and Knowledge Management*, 7(10), 37-48.
- Yöndem, Z. D. (2015). *Kişilik dinamikleri ve stresle baş etme*. (3. Bs.) Ankara: Efil Yayınevi.
- Yurtsever, H. (2009). *Kişilik özelliklerinin stres düzeyine etkisi ve stresle başa çıkma yolları: Üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stres kavramı: Durumsal bir yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.
- Zabel, D. (2008). Reference desk dilemmas: The impact of new demands on librarianship. *Reference & User Services Quarterly*, 48(1), 20-25. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/279628515_Reference_Desk_Dilemmas_The_Impact_of_New_Demands_on_Librarianship