

# Teknostresin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Temel Benlik Değerlendirmesinin Aracı Rolü

Hilal BARAN<sup>1</sup>

Teknostresin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Temel Benlik Değerlendirmesinin Aracı Rolü

The Mediating Role of Core-Self Evaluation in the Effect of Technostress on Job Satisfaction

Öz

Teknolojinin hızlı dönüşümü ve yoğun temposuyla belirginleşen teknostres iş tatmini düzeyinin düşmesine neden olabilmektedir. Çalışanların bu durumda temel benlik değerlendirmesi yapmaları önem kazanmaktadır. Bu araştırmanın amacı, teknostresin iş tatmini üzerindeki etkisinde temel benlik değerlendirmesinin aracı rolü üstlenip üstlenmediğini tespit etmektir. Belirlenen bu amaç doğrultusunda araştırmanın örneklemini 238 banka çalışanı oluşturmaktadır. Veriler çevrimiçi olarak anket yöntemi kullanılarak toplanmış olup SPSS AMOS 22 ve SPSS Process Makro bilgisayar programları aracılığıyla analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarında teknostresin temel benlik değerlendirmesini pozitif, iş tatminini ise negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca teknostres ile iş tatmini arasındaki ilişkide temel benlik değerlendirmesinin aracılık rolü üstlendiği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Teknostres, Temel Benlik Değerlendirmesi, İş Tatmini

Abstract

Technostress, which is characterized by the rapid transformation and intensive pace of technology, can lead to a decrease in job satisfaction. In this case, it becomes important for employees to make a core-self evaluation. The purpose of this study is to determine whether core-self evaluation plays a mediating role in the effect of technostress on job satisfaction. In line with this purpose, the sample of the study consists of 238 bank employees. The data were collected online using the questionnaire method and analyzed using SPSS AMOS 22 and SPSS Process Macro computer programs. The results of the analysis revealed that technostress positively affects core-self evaluation and negatively affects job satisfaction. In addition, it was concluded that core-self evaluation plays a mediating role in the relationship between technostress and job satisfaction.

**Keywords:** Technostress, Core-Self Evaluation, Job Satisfaction

**Makale Türü:** Araştırma Makalesi

**Paper Type:** Research Article

## 1. Giriş

Teknolojik ilerlemenin sürekli evrim geçirmesi, beraberinde robotik kodlama, nesnelerin interneti, sanal gerçeklik ve yapay zekâ gibi uygulamaları öne çıkarmıştır. Teknolojik ilerleme, sanayi devrimiyle başlamış ve günümüz internet teknolojisinin gelişimiyle ivme kazanmıştır (Yıldırım, 2022: 485). Bilgi iletişim teknolojileri zaman ve yer fark ettirmeksizin her yerde bağlantı kurulabilen günümüzün yaygın teknolojileridir. Özellikle kablosuz ağlar, mobil iletişim ağları ve internet gibi bilgi iletişim araçları hayatımızın vazgeçilmez unsurları haline gelmektedir (Wang ve Shu, 2008). Son yıllarda teknoloji, bireylerin performansını ve refahını etkileyen bir zorluk olarak görünür hale gelmiş, teknostres bilgi

<sup>1</sup>Dr. Öğr. Üyesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, hilal.durmus@dpu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-4254-9566>

iletişim teknolojilerinin “karanlık yüzü” olarak görülmeye başlanmıştır (Truta vd., 2023). Teknostres, yeni teknolojiyle başa çıkamamaktan kaynaklanan modern uyum hastalığı şeklinde tanımlanmaktadır (Brod, 1984).

Günümüzde artık sağlık hizmetlerinde yapay zekâ destekli otonom teşhis ve tahminleme sistemlerinin kullanımı teknostresin yıkıcı etkileri karşısında bu teknolojilerin ne kadar kritik bir rol oynadığını gündeme getirmektedir (Issa vd., 2024). Bunun yanında teknostres, yeniliklerin kabul görmesini zorlaştırmaktadır. Örneğin; yapay zekâ kaynaklı ChatGPT'nin dijital girişimcilik öz yeterlilikleri ve niyetlerini olumlu yönde etkilemesi beklenirken teknostres nedeniyle olumsuz şekilde etkileyip dijital uyumu zorlaştırmaktadır (Bui ve Duong, 2024: 412). Modern dünyanın hızlı dönüşümlerle elde ettiği bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, beraberinde uyum sorunlarını getirmektedir. Sürekli değişen bilgi iletişim teknolojileri bireylerde karmaşıklığa neden olarak; uyum yeteneğinin kaybedilmesine, kaygıya, zorluk ve strese neden olmaktadır. Wang ve Shu'ya göre (2008), işgörenler süratle ilerleyen bilgi teknolojileri karşısında oluşan baskılara dayanmak için yeteneklerini geliştirmek, sistemleri analiz etmek ve verimlilik beklentilerini karşılamak zorundadır.

İş tatmini, işgörenin işine ya da iş durumuna yönelik duygularını veya duygusal değerlendirmelerini içeren ve iş ortamında iyi olma halini ifade eden bir kavramdır (Zhang vd., 2013). İşletmeler, bilgi iletişim teknolojilerine büyük yatırımlar yaparak karlılık ve performans hedeflerine odaklanmaktadır. Bu nedenle iş tatmininin sağlanması konusunda işgörenlerin memnuniyeti kritik öneme sahiptir. Ancak teknolojinin uzun süreli kullanımıyla ortaya çıkan teknostres, beraberinde olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. İşgörenlerin farkındalıklarının artırılması, bilinçlendirilmesi ve uyumluluğun sağlanmasıyla olumsuz durumun sonuçları hafifletilebilmektedir (Ioannou vd., 2024). Böylece bilgi iletişim teknolojilerinin neden olduğu teknostres seviyesi azaltılabilecek, dolayısıyla iş tatmininin artırılması sağlanabilecektir.

Temel Benlik Değerlendirmesi (TBD), bireylerin kendilerini hem çalışma hem de özel yaşamlarında nasıl konumlandıklarını ifade etmeleri açısından önemli bir kavramdır. Çünkü bireylerin kendisine yönelik geliştirdiği algıları çerçevesinde sergileyeceği tutumlar çalışma hayatındaki başarıların temelini oluşturmaktadır (Akgündüz ve Akdağ, 2014: 296). Ayrıca yüksek TBD sahip işgörenler, stresi en aza indirmek için etkili problem çözme stratejileri geliştirerek engellerin üstesinde gelmede başarılı olmaktadır (Judge ve Bono, 2001). TBD, performansın ve iş tatmininin belirleyicisi olarak görülmektedir (Judge ve Larsen, 2001).

Günümüzde teknolojik gelişmelerin baş döndürücü hızla ilerlemesi, çalışanları da bu hıza ayak uydurmaya zorlamaktadır. Ancak bireylerin bu hızlı değişime her zaman aynı hızda uyum sağlayamaması, teknostrese yol açmaktadır. Literatür incelendiğinde teknostresin iş tatmini gibi pozitif bir örgütsel çıktıyı olumsuz yönde etkileyebileceğine yönelik bulgular görülmüştür. Diğer taraftan temel benlik değerlendirme ise iş yaşamında karşılaşılan stres faktörleri ile başa çıkma biçimlerini ve iş tatminini etkileyen önemli bir bireysel değişken olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, bu araştırmanın problemi, banka çalışanları örneğinde teknostresin iş tatmini üzerindeki etkisinin incelenmesi ve bu ilişkide temel benlik değerlendirmesinin olası aracılık rolünü belirlemektir. İşletmelerin verimliliği, karlılığı ve sürdürülebilirliği için önemli olan iş tatmininin belirleyicilerinin ortaya konulması ve bu belirleyicileri düzenleyen değişkenlerin bulunmasıyla beraber araştırma sonuçlarının uygulayıcı ve araştırmacılar için yol göstereceği olacağı düşünülmektedir.

## **2. Kavramsal Çerçeve**

### **2.1. Teknostres**

Teknoloji, bilgi alışverişini sağlayarak bireyler arasında iletişimi kuran ve diğer bireylerle birlikte çalışma imkânı sunarak zaman ve mesafe sınırlarını ortadan kaldıran bir araçtır (Bouwman, 2005: 22).

Stres, bireyin dış çevresel talepleri ile içsel ihtiyaçları arasındaki uyumsuzluğu ifade etmektedir (Chandra vd., 2019: 302). Teknostres, teknolojiye karşı duyulan kaygı, korku ve endişelerin bir birleşimidir (Çetin ve Bülbül, 2017: 1243). Weil ve Rosen (1997) teknostresi “doğrudan veya dolaylı olarak teknolojinin neden olduğu tutum, düşünce, davranış ve fizyoloji üzerindeki herhangi olumsuz etki” olarak ifade ederken; Champion (1998) ise, “kaygı, korku, direnç, panik, zihinsel yorgunluk, hoşgörüsüzlük, fiziksel rahatsızlıklar gibi semptomları içeren ciddi bir hastalık” olduğunu beyan edip, teknolojiyi kullanmanın bedeli şeklinde ifade etmektedir (La Torre, 2018: 2). Tarafdar ve arkadaşları (2007) teknostresi beş boyutta açıklamışlardır. Bunlar, teknolojik güvensizlik, teknolojik istila, teknolojik karmaşıklık, teknolojik belirsizlik ve teknolojik yüklenmedir. Teknolojik güvensizlik, bilgi iletişim sistemlerinin gelişmesi nedeniyle işgörenlerin işlerini kaybetme riskini ifade etmektedir. Teknolojik istila, bilgi teknolojilerinin işgörenlerin hayatlarının her alanlarına müdahale ederek neden olduğu çatışmayı tanımlamaktadır (Tarafdar vd., 2007). Teknolojik karmaşıklık, işgörenin sorumluluklarını yerine getirmede kullanmak zorunda olduğu teknolojiyi öğrenmede yetersiz kalmasıyla yaşadığı sorunları ifade eder. Teknolojik belirsizlik, sürekli değişen teknoloji yakalamayan ve uyum sağlayamayan işgörenin yaşadığı çaresizliği tanımlar (Türen vd., 2015). Teknolojik yüklenme, işgörenlerin yeteneklerinden fazla olan talebi karşılamada yaşadığı zorluğu ifade etmektedir (Tarafdar vd., 2007).

İşgörenler üzerindeki teknostresin etkileri psikolojik, davranışsal ve fizyolojik olarak sıralanabilmektedir. Psikolojik açıdan, motivasyon eksikliği, tükenmişlik, kaygı, iş tatminsizliği, endişe ve teknolojiye bağımlılık gibi psikolojik sorunlara yol açabilmektedir. Davranışsal açıdan, işgören devri, düşük performans ve hatalar gibi davranışsal sorunlara neden olabilmektedir. Son olarak fizyolojik açıdan ise, kan basıncının artması, baş ve sırt ağrıları gibi fiziksel semptomları tetikleyebilmektedir. Psikolojik, davranışsal ve fiziksel açıdan ortaya çıkan bu semptomlar, teknostresin işgören davranışları, duygusal durumu ve fiziksel sağlığı üzerinde olumsuz etkileri harekete geçirebilmektedir (Kopuz ve Aydın, 2020: 252). Çalışma alanı ne olursa olsun, bütün işletmeler teknolojiyi içinde barındırmakta ve işgörenler teknolojinin karanlık yüzü olan teknostresle karşı karşıya kalabilmektedirler (Alam, 2015: 63).

Bilgi iletişim teknolojileri, yanıt verebilirlik, doğruluk, hızlı iletişim gibi örgütsel süreçlere sağladığı önemli faydaların yanında bilgi depolama ve işleme süreçlerinde verimlilik sağlamaktadır. Bu teknoloji, kısa zamanda çok iş yapmayı, manuel işlemleri kaldırmayı beraberinde getirmekte ve işgörenlerle ilişkileri etkilemektedir (Ragu-Nathan, 2008: 430). Dolayısıyla bilgi iletişim teknolojileri işgörenlerin davranışlarına etki etmektedir. Böylece bilgi iletişim teknolojileri kullanımından kaynaklı teknostres meydana gelmektedir. Stres durumu işgörenin işine olan bakışını değiştirerek olumsuz durumlara sebebiyet verebilmektedir. Çetin ve Bülbül’e göre (2017); bu olumsuz nedenler işgörenlerin hem teknolojik değişimlere uyum sağlamasını zorlaştırabilmekte hem de mevcut alışkanlıkları korumak için direnç sergilemesine neden olabilmektedir.

İşgörenler için hızlı değişen bilgi teknolojileri karşısında örgüt içinde teknolojik destek unsurlarının kurulmasıyla işgörenlerin kendilerini yeterli görmeleri sağlanarak teknostres seviyesi azaltılabilmektedir (Gökbulut ve Dindaş, 2022: 55). İşletmelerin, teknostresörlerin etkisini azaltmak için destek yapılarına odaklanması gerekmektedir. Bu durum araçsal (yardım masası, vd.) ve duygusal (teselli, vd.) desteklerin benimsenmesiyle ortaya çıkabilecektir. Çünkü bu destekler bireylerin performansını, fizyolojik uyarılma durumunu ve tekno-tükenmişliğini doğrudan etkilemektedir. Dolayısıyla, yetkili ve bilgi yardım masaları ile destek birimlerinin oluşturulması teknostresi azaltmaya yardımcı olacaktır (Weinert vd., 2020; Panisoara, 2020). Ayrıca örgütlerde farkındalığı yüksek olan işgörenler, teknostres faktörlerini algıladığında ortaya koyduğu başa çıkma stratejileriyle etkili olabilmektedir (Pflügner, 2020: 21). Yöneticilerin, teknostresi doğuran nedenleri zamanında tespit ederek karşı önlemler alması gerekmektedir. Okuryazarlığı artırma, yenilik desteği sağlama, katılımı

kolaylaştırma, finansal yatırım ve etkili planlama gibi stratejiler teknostresin etkisini azaltabilmektedir. Teknostres, örgütlerin ve toplumların sağlığını bozma potansiyelini içinde barındırmaktadır (Nastjuk vd., 2023: 16). Bu nedenle teknostresin kontrol altına alınması örgütlerin ve toplumun genel refahı ve sağlığı için önem arz etmektedir.

## **2.2. İş Tatmini**

İş tatmini, işgörenin memnuniyeti sonucunda ortaya çıkan, ardından örgütüne olumlu yönde pozitif duygularla yönelmesini ifade etmektedir (Özpehlivan, 2018: 46). İş tatmini, örgütün işgörenlerinin gereksinimlerini ne düzeyde karşıladığına göre değişmektedir (Rutherford vd., 2009). İş tatminini etkileyen unsurlar; ücret, iş, çalışma koşulları, denetim, terfiler, çalışma arkadaşları, tanınma, yönetim, örgüt (Locke, 1969); fiziksel yükün derecesi, ödüllendirme yapısı, işin gereklilikleri, işin amacı, işin çekiciliği, ücretlendirme, iş arkadaşları, yönetim tarzı ve örgütsel iklim olarak belirtilmektedir (Aktan ve Toraman, 2022). İşgörenin duyguları, düşünceleri, istek ve ihtiyaçlarına yönelik beklentilerinin karşılanma derecelerine göre iş tatmini artmakta veya azalmaktadır. Beklentileri karşılayan koşulların sağlanması işgörenlerde iş tatmini doğurmaktadır (Bayrak Kök, 2006: 293). Örgütlerin iç müşterileri olan işgörenlerin memnuniyet duygusunun artmasıyla elde edilecek kaliteli hizmet beraberinde dış müşterilerin de memnuniyetini sağlamaktadır (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 158).

İş tatminini, başarı, büyüme, ilerleme ve sorumluluk verme etkilerken; iş tatminsizliğini iş güvenliği, statü, çalışma koşulları, denetim ve ücret etkilemektedir. Örgütlerin tarafsız ve adil ödüllendirme sistemlerini kullanması işgörenlerin devamsızlığını ve işten ayrılma niyetlerini olumsuz etkileyerek iş tatminsizliğini azaltabilmektedir. İş tatminini artırmanın yolu öz değerlendirmeyi olumlu bir şekilde yapmakla başarılabilir (Robbins ve Judge, 2017).

İş tatmini düzeyinin azalması; işgörenin işi terk etme, devamsızlık, hayattan zevk almama (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 133), bağlılık oluşturmama, düşük performans, engelleyici davranış (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 158), örgütsel ve devam bağlılığın azalması (Ragu-Nathan, 2008), memnuniyetsizlik, mesleki tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranış (Aktan ve Toraman, 2022) gibi olumsuz eylemlerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Örgütlerde hem işgören verimliliğinin hem de örgütsel gelişimin süreklilik kazanması ve istenilen hedeflere ulaşılması için iş tatmini büyük önem arz etmektedir (Özpehlivan, 2018: 45). Aynı zamanda iş tatmini işletmelerin, görevleri verimli tamamlamasına ve işgörenlerin müşterilere karşı olumlu tutum sergilemesine katkı sağlamakta ve rekabetçiliği desteklemektedir (Nemteanu vd., 2021).

## **2.3. Temel Benlik Değerlendirmesi**

Judge ve arkadaşları (1997), iş tatmininin yordayıcısı olarak temel benlik değerlendirme kavramını ortaya atmıştır. TBD, bir bireyin kendisiyle ilgili değer, etkinliğinin ve yeteneklerinin temel bir değerlendirme olarak tanımlamakta (Judge vd., 1997), bireylerin becerilerinin etkili bir performansın sağlanmasında ana aktör olduğunu belirtmektedir (Cristofaro ve Giardino, 2020: 4). TBD kavramı öz saygı, öz yeterlilik, duygusal denge ve kontrol odağı boyutlarından oluşmaktadır. Öz saygı, bireyin kendine verdiği genel değeri; öz yeterlilik, kişinin farklı durumlarda ne kadar iyi performans ve başarı göstereceğine olan inancını; kontrol odağı, bireyin yaşam odağındaki olayları kontrol etme yeteneğini; duygusal denge, bireyin kendi ile ilgili emin, istikrarlı ve güvenli hissetme eğilimini (düşük nevrozizm) ifade etmektedir (Judge vd., 1997; Judge ve Bono, 2001).

İşgörenlerin TBD yaptıkları işte kendine güç veren kişisel kaynakların yüksek olmasını ve zorlukların üstesinden gelme becerilerini artırmaktadır. Olumsuz durumlar ile başa çıkan işgörenler iş bağlamalarını kendi inisiyatifine göre biçimlendirdiği için işlerine daha fazla bağlanabilecektir. Dolayısıyla temel benlik değerlendirme yüksek olan işgörenlerin başa çıkma yeteneği yüksek olduğundan görece diğerlerine göre daha az stres yaşadığı söylenebilmektedir (Basım vd., 2021: 1750). Yüksek TBD'ne sahip bireyler,

hayata karşı güvenli ve çevresindeki çoğu şey üzerinde kontrol duygusuna sahip olup kaygı düzeyleri düşüktür (Li vd., 2022: 2). Çünkü olumsuz durumların üstesinden geleceğini ve sorunları çözebileceğine ilişkin güçlü bir inancı vardır. Böylece değişen koşullarda zafer kazanma becerisi konusunda kendilerine güvenmektedirler (Cristofaro ve Giardino, 2020: 4). Bunun yanında işe tutkunluk ve iş becerikliliği düzeyleri yüksek olmakla birlikte kurumsal başarıya katkıda bulunmaktadır. Böylece TBD yüksek bireyler tanımlanan görevini en iyi şekilde yapmakta, zorlayıcı görevler karşısında istekli davranış sergileyerek en iyisini yapma gayretini sergilemektedir (Çağlın ve Seçkin, 2024: 70). TBD düşük bireylerde ise, kariyerlerine yönelik olumsuz değerlendirme, etkili olmayan iş tutumları, sabırsızlık, düşük yetkinlik görülmektedir (Rode vd., 2012).

#### **2.4. Teknostres, İş Tatmini ve Temel Benlik Değerlendirmesi İlişkisi**

Araştırma değişkenleri arasındaki sıralı ilişki İş Özellikleri Teorisi (Job Characteristics Theory) çerçevesinde açıklanabilmektedir. İş özellikleri teorisi, işin özelliklerinin işgörenlerin motivasyonunu ve iş tatminini nasıl etkilediğini açıklamaktadır (Hackman ve Oldman, 1976). Bu teori ile karmaşık ve zenginleştirilmiş işlerin iş tatmini, motivasyon ve performansla ilişkili olduğu iddia edilmektedir. Daha açık ifade etmek gerekirse, beş temel iş özelliğinin (beceri çeşitliliği, görev kimliği, görev önemi, özerklik ve işten gelen geri bildirim) üç kritik psikolojik durumu (işin deneyimlenen anlamlılığı, iş sonuçlarına ilişkin sorumluluk ve iş faaliyetlerinin gerçek sonuçları hakkında bilgi) etkilediği ve bunun da iş sonuçlarını (içsel iş motivasyon, iş memnuniyeti, devamlılık gibi) etkilediği ileri sürülmektedir (Fried ve Ferris, 1987: 287-288). Bu teoriden yola çıkarak, iş özelliklerinden kaynaklan teknostrsin işgörenlerin iş tatminini etkilerken psikolojik bir durumu ifade eden temel benlik değerlendirmelerinin bu ilişkide kritik bir öneme sahip olduğu söylenebilmektedir. Teknostres, işgörenlerin yaptığı işin anlamını ve önemini algılamasını engellemektedir. Fakat yüksek temel benlik değerlendirmesine sahip işgörenlerin zorlukları aşma kapasitelerini artırarak sahip oldukları teknostrsin iş tatminleri üzerindeki olumsuz etkilerini azaltabileceği öngörülmektedir.

Teknolojik gelişmelerin insan hayatını kolaylaştırdığı kadar zorlaştırdığı da söylenebilmektedir. Teknolojinin sağladığı olanaklar ile örgütlerin işgörenlerle sürekli iletişim kurması, işgörelere cevap verme zorunluluğu doğurarak rahatsızlık hissi vermektedir. İşgörelerin teknostrse seviyelerinin yükselmesi, zamanlarının kontrol dışı biçimde tükendiği algısını güçlendirmekte ve bu durum iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir. Her ne kadar bilgi ve iletişim teknolojileri, çoklu görevlerin kısa sürede tamamlanmasına imkan sağlasa da, bu olanak çoğu zaman iş ve özel yaşam sınırlarının belirsizleşmesine neden olmaktadır. Böylece işgörelerde gerginliğin artması, kontrolün doğru sağlanmaması ve iş memnuniyetsizliği gibi olumsuz sonuçlar meydana getirmektedir (Ragu-Nathan, 2008: 421-422). Dolayısıyla teknostrse, işgörelerin iş tatminini önemli ölçüde azaltmaktadır (Jena, 2015: 119).

İşgörelere aşırı bilgi yüklenmesi, bilgi iletişim teknolojilerinin kişisel yaşamı ihlal edecek şekilde kullanılması, bilgi sistemlerinin karmaşıklığı ve bilgi iletişimdeki hızlı değişim işgörelerde güvensizlik duygusuna neden olarak teknostrse ortaya çıkarmaktadır. Bu durum işgörelerin iş tatminlerini, yenilikçiliklerini, bağlılıklarını ve üretkenliklerini azaltmaktadır. Teknostrsin iş tatminsizliği yaratması, düşük verimlilik ve yüksek personel devrine yol açmaktadır (Jena, 2015: 122).

Örgütlerde işgörelerin sürekli stresörelere maruz kalması verimliliği ve iş tatminini olumsuz yönde etkileyip tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmasına yol açmakta ve bu durum işten ayrılma niyetiyle sonuçlanmaktadır (Aydın vd., 2021: 12). İşgörelerin yeni teknolojiler karşısında hijyen faktörlerinin elverişli olmaması nedeniyle becerilerinin geliştirilmesi için fırsatlar bulunmuyorsa ve stres karşısında sergilediği özverili çaba takdir edilmediğinde iş tatmini artmamaktadır. Ancak işgörelerin teknolojik zorluklar karşısında yeni beceriler geliştirdiği bir ortamda iyi çalışma koşullarının sağlanmasıyla memnuniyet ve iş tatmini düzeyleri artacaktır (Biregeyi vd., 2023:6). Yapılan çalışmalarda teknostrsin,

işgörenlerin iş tatmini üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Ragu-Nathan vd., 2008; Tarafdar vd., 2014; Park ve Cho, 2016; Suh ve Lee, 2017). Bu bilgiler doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

*H1: Teknostres, iş tatminini negatif şekilde etkilemektedir.*

Teknostres ile TBD arasındaki ilişki Bilişsel Değerlendirme Teorisi (Cognitive Appraisal Theory) doğrultusunda açıklanabilmektedir. Bilişsel değerlendirme teorisine göre strese maruz kalan bireyler ilk olarak durumun tehdit ve zarar içerip içermediğine belirlemekte ve sonra bu durumla başa çıkabilmek için yeterli kaynağa sahip olup olmadığına ilişkin bilişsel bir değerlendirme yapmaktadır. Bireyin öznel değerlendirmelerine dayanan stresin, bireyin psikolojisi üzerinde etkili olduğu söylenebilmektedir (Lazarus ve Folkman, 1984). Bireyin öz yeterliliği ve saygınlığı gibi pozitif özelliklerini temsil eden TBD'nin tehdit ve zorluklar karşısında olumsuz yönde etkilenebileceği ifade edilmektedir (Judge vd., 1997).

Teknolojik gelişmelerden kaynaklanan stres iş tatminini olumsuz yönde etkilemekte, çalışanların üretkenlikleri ve benlik değerlendirmeleri üzerinde bilişsel yüke sebep olmaktadır (Alshammary ve Hilmi, 2024: 1083). Böylece teknostres kaynaklı gerginlikler bireylerde depresyon, işten memnuniyetsizlik ve olumsuz benlik değerlendirmesine neden olmaktadır (Tarafdar vd., 2010). Ayrıca teknostresin neden olduğu aşırı yük, düşük temel benlik değerlendirmesi ve tükenmişliğe yol açmaktadır (Leitner ve Stöllinger, 2022: 14).

Teknolojinin olumsuz sonuçlarından olan teknostresin çıktılarını en aza indirmek ve teknolojinin sunduğu fırsatların yararlanmak için yüksek düzeyde temel benlik değerlendirmesine sahip gerekmektedir. Böylece teknostresin neden olduğu sorunlarla, yüksek temel benlik değerlendirmesine sahip işgörenlerin başa çıkabileceği ve uyum yetenekleri ile bu durumun üstesinden gelebilecekleri ifade edilmektedir (Chang vd., 2012; Zahoor vd., 2024). TBD yüksek olan işgörenlerin, duygusal olarak istikrarlı ve hızlı öğrenme yeteneği nedeniyle teknostresin potansiyel sorunları ile başa çıkma teknikleri geliştirdiği ve teknolojik fırsatların yakalanmasında etkili eylemler sergilediği görülmüştür (Zahoor vd., 2024). Bu bilgiler doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

*H2: Teknostres, temel benlik değerlendirmesini negatif şekilde etkilemektedir.*

TBD ile iş tatmini arasındaki ilişki Beklenti Teorisi (Vroom, 1964) çerçevesinde açıklanabilmektedir. Vroom'a göre bireyler performansları karşılığında elde edecekleri ödüle ve bu ödüle atfettikleri değere ilişkin beklentileri doğrultusunda motive olmaktadır. TBD'nin boyutları olan öz saygı (bireyin kendini değerli ve önemli hissetme düzeyi), öz yeterlilik (bireyin görevini başarabilme inancı), kontrol odağı (bireyin yaşamındaki olayları kendi kontrolünde görme eğilimi) ve duygusal dengenin (bireyin duygusal tepkilerini kontrol edebilme yeteneği) iş tatminini ile pozitif ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. TBD yüksek olan bireylerin içsel motivasyon kaynaklarına sahip olduklarından ve kendilerini olumlu değerlendirmelerinden dolayı daha fazla iş tatmini yaşadıkları ifade edilmektedir (Judge ve Bono, 2001).

Bireysel davranışlarını olumlu gören ve öz benlik değerlendirme algısı yüksek olan işgörenlerin, olumsuz durumlar karşısında başa çıkmada daha motive oldukları, görevlerini yerine getirmede fazla tatmin oldukları ve performanslarının yüksek olduğu ifade edilmektedir (Erez ve Judge, 2001; Gürbüz vd., 2010: 70). TBD, iş tatminini olumlu ve anlamlı şekilde yordamaktadır. TBD'si yüksek işgörenlerin, yaptığı işten daha fazla tatmin olması, motive gücünü artırarak yüksek performans ortaya koymaya itmektedir (Tortumlu vd., 2020: 1157; Gürbüz vd., 2010: 74). Bunun yanında TBD işgöreni işte daha fazla çaba göstermeye ve gelecek için daha yüksek hedefler belirlemesine imkân sağlamaktadır (Zhang vd., 2013). Hedefe odaklanan işgörenin, karşısına engeller çıksa dahi ödün vermeden güçlü bir irade gücü sergileyeceği söylenebilmektedir (Bono ve Judge, 2003: 16). Öte taraftan TBD ne kadar yüksekse

bireyin işle ilgi tatmin yaşama ihtimali o kadar yüksek olmakta ve duygusal olarak örgütüne bağlılık hissetmesine neden olmaktadır (Gürbüz vd., 2021: 229). Diğer bir deyişle, dışa dönüklüğü, özsaygısı, kontrol duygusu yüksek ve duygusal stres düzeyi düşük işgörenlerin işlerine sadık olduğu ve memnuniyet duyduğu söylenebilmektedir (Zhang vd., 2013).

Yapılan çalışmalarda TBD, işgörenlerin iş tatminleri üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Bono ve Judge, 2003; Gürbüz vd., 2010; Chang vd., 2012; Zhang vd., 2013; Sutanti ve Sandroto, 2021). Diğer araştırmalarda TBD'nin iş tatmini ile ilişkisinde psikolojik iyi oluşun (Tortumlu vd., 2020), kariyer bağlılığının (Sutanti ve Sandroto, 2021), mesleki bağlılığın (Barac vd., 2018) aracılık etkisine bakılmıştır. Chang ve arkadaşları (2012) TBD'nin, işgörenin iş tatmini ile ilişkili olduğunu sonucuna ulaşmıştır (Chang vd., 2012). Ayrıca TBD'nin psikolojik iyi oluş ve mesleki bağlılık aracılığıyla iş tatminini artırdığını tespit eden çalışmalarda bulunmaktadır (Barac vd., 2018; Tortumlu vd., 2020). Diğer taraftan, Sutanti ve Sandroto (2021), TBD'nin iş tatmini üzerindeki etkisinde kariyer bağlılığının aracılık etmediği sonucuna ulaşmıştır. Literatür incelendiğinde temel benlik değerlendirmesinin iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koyan sınırlı sayıda çalışma olduğu görülmüş ve bu değişkenler arasındaki etileşimin farklı örneklerde de test edilmesi gerektiği düşünülerek aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

*H3: Temel benlik değerlendirmesi, iş tatminini pozitif şekilde etkilemektedir.*

Teknostres, iş tatmini ve temel benlik değerlendirmesi arasındaki ilişki yukarıda literatür taraması sonucunda açıklanmıştır. Literatüre bakıldığında değişkenler arasında gerek teorik gerekse de ampirik çalışmalarla desteklenen nedensellik ilişkisi olduğu görülmüştür. Bu bağlamda teknostresin iş tatmini üzerindeki etkisinde temel benlik değerlendirmesinin aracılık rolü üstleneceği fikrinden yola çıkarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

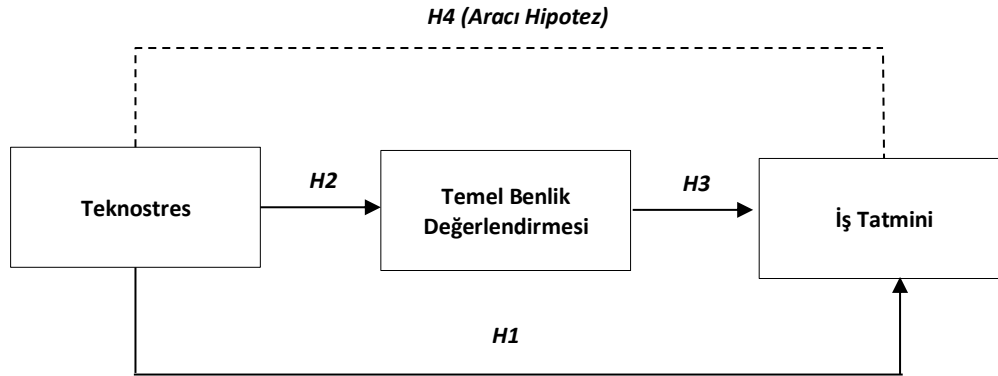
*H4: Teknostresin iş tatmini üzerindeki etkisinde temel benlik değerlendirmesinin aracılık rolü vardır.*

### 3. Araştırma Yöntemi

Bu bölümünde çalışmanın amacı, önemi, araştırma modeli, örneklem, veri toplama araçları ve verilerin analizleri hakkında bilgilere yer verilecektir.

#### 3.1. Araştırma Modeli

Bu çalışmanın amacı, çalışanların teknostres seviyesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde temel benlik değerlendirmesinin aracılık rolünü belirlemektir. Nicel araştırma yöntemiyle gerçekleştirilen çalışmada banka çalışanlarının algılarına dayanarak değişkenler arası ilişkiler, etkiler ve aracılık analizlerini araştırılmıştır. Araştırma hipotezlerine dayalı olarak önerilen model Şekil 1'de gösterilmiştir.



**Şekil 1.** Araştırma Modeli

### 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın amacı çerçevesinde araştırmanın evreni, Türkiye'deki Özel banka çalışanlarından oluşmaktadır. Örneklem yöntemlerinden kolayda örneklem yöntemi kullanılarak Google Form üzerinden oluşturulan anket linki WhatsApp ve mail aracılığıyla 240 kişiye ulaştırılmıştır. Kayıp veri kontrolünden sonra 2 anket formu ayıklanarak 238 anket analize dahil edilmiştir. Elde edilen verilerin (N=238) yapı geçerliliği yapılan DFA için gerekli olan sayının (N=150) üstünde olduğu görülmektedir (Gürbüz, 2019).

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Mevcut için oluşturulan anket formu iki kısımdan oluşmaktadır. İlki demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çalışma süresi, bankanın statüsü, bankanın türü, ortalama gelir), ikincisi ise çalışmanın amacı çerçevesinde belirlenen değişkenlerden (teknostres, iş tatmini, temel benlik değerlendirmesi) oluşmaktadır. Değişkenlerin ölçülmesinde 5'li Likert (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) ile kullanılmıştır. Değişkenlere ait ölçekler aşağıda belirtilmiştir.

**Teknostres Ölçeği:** Araştırmaya katılanların teknostres düzeylerini ölçmek için Tarafdar ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen Alam (2015) tarafından sadeleştirilen ve Türen ve arkadaşları (2015) tarafından Türkçe 'ye uyarlanan 14 ifadeye sahip "Teknostres Ölçeği" kullanılmıştır. Tarafdar vd. (2007) çalışmasında teknostresi teknolojik yüklenme, teknolojik güvensizlik, teknolojik belirsizlik, teknolojik istila ve teknolojik karmaşıklık olarak beş boyutta ele almıştır. Ölçeğin orijinalinde Cronbach Alpha katsayısı .80'den büyük olduğu tespit edilmiştir. Türen vd., (2015) uyarlama çalışmasında ise işyeri kaynaklı teknostresi teknolojik yüklenme, teknolojik karmaşıklık ve teknolojik belirsizlik şeklinde üç boyutta ele almıştır. Uyarlaması yapılan ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı .84 üzeri tespit edilmiştir. Teknostres kavramı her ne kadar Taraftar ve arkadaşları (2007) tarafından beş boyutta ele alınsada, yapılan çalışmalar belirli sektörlerde bazı boyutların daha anlamlı sonuçlar verdiğini göstermiştir (Alam, 2015). Bu nedenle teknostresin bütüncül olarak incelendiği bu çalışmada örneklem yapısı ve bağlamsal uygunluk göz önüne alınarak teknostresi açıklamada yeterli güce sahip olduğu ifade edilen üç boyut kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte "*Çalıştığım yerde kullanılan teknolojinin, beni daha fazla iş yapmaya zorlaması beni strese sokuyor*" şeklinde bazı sorulara yer verilmektedir.

**İş Tatmini Ölçeği:** Araştırmaya konu olan araştırmacıların iş tatmini düzeylerini tespit etmek için Hackman ve Oldham (1975)'in 5 ifadeden oluşan "İş Tatmini Ölçeği" kullanılmıştır. Türkçe 'ye uyarlaması Basım ve Şeşen (2009) tarafından yapılan ve Şeşen (2010) tarafından kullanılan ölçeğin Cronbach Alpha katsayısının sırasıyla .78 ve .84 olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu ölçekte "*İşimden çok keyif alıyorum*" şeklinde bazı sorulara yer verilmektedir.

**Temel Benlik Değerlendirmesi Ölçeği:** Katılımcıların temel benlik değerlendirme düzeylerini ölçmek amacıyla Judge ve arkadaşları (2003) tarafından geliştirilen ve Şeşen tarafından (2010) Türkçe 'ye uyarlanan 12 ifadelikli "Temel Benlik Değerlendirmesi Ölçeği" kullanılmıştır. Judge vd. (2003) çalışmasında temel benlik değerlendirmesini öz saygı, kontrol odağı, öz yeterlilik ve duygusal denge olarak dört boyutta ele almıştır. Uyarlaması yapılan ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı .76 olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu ölçekte "*Hayatta hak ettiğim başarıyı elde edeceğimden eminim.*" şeklinde bazı sorulara yer verilmektedir.

Araştırmaya dahil edilen 238 katılımcıya ait demografik özelliklere bakıldığında, katılımcıların %59,2'sini (N=141) erkekler, %47,9'unu (N=114) 34-41 yaş arasında değiştiği, %34,9'unu (N=83) ortalama 20.500 ₺ aylık geliri olduğu, %74,8'ini (N=178) lisans mezunu, %76,9'unu (N=183) evliler,

%38,7'sini (N=92) 15 yıl üzeri çalıştığı, %76,1'ini (N=181) özel banka statüsünde ve %78,6'sını (N=187) mevduat bankasında çalışan bireylerden oluşmaktadır.

### 3.4. Veri Toplama Araçları Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırma verilerinin analizinde iç tutarlılık analizi, Doğrulayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Process Macro (Hayes Metodları) kullanılmıştır. Teknostres ve iş tatmini arasındaki ilişkide temel benlik değerlendirmesinin aracı rolünü (Hayes 2013, Model 4) incelemek için Bootstrap tekniği kullanılmıştır. Hayes (2013) tarafından geliştirilmiş Process Macro programı kullanılarak bootstrap tekniğiyle 5000 yeniden örnekleme ve %95 güven aralığı yöntemi tercih edilmiştir. Gerçekleştirilen analizler neticesinde ölçüklerin normal dağılıma uygun olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 1.** Çoklu Bağlantı Problemi Analiz Sonuçları

Değişkenler	VIF	TV	CI
Temel Benlik Değerlendirmesi	1,671	,599	5,354
Teknostres	1,069	,935	9,525
İş Tatmini	1,629	,614	12,474

Araştırma değişkenlerine ait çoklu bağlantı problemini tespit etmek amacıyla varyans artış faktörleri (VIF), tolerans değerleri ve (TV) ve durum indeksleri (CI) ele alınmıştır. Tablo 1'deki sonuçlar dikkate alındığında VIF değerlerinin 10'dan küçük, TV değerlerinin 0,10'dan yüksek ve CI değerlerine bakıldığında ise 30'dan küçük olduğu tespit edilmiştir (Hair vd., 2010). Elde edilen sonuçlara bakıldığında değişkenler arasında çoklu bağlantı probleminin olmadığı görülmektedir. Değişkenler arasında ortak metod varyans probleminin belirlenmesi için Harman'ın tek faktör modeli kullanılmıştır (Podsakoff ve Organ, 1986). Modeldeki tüm değişkenlere ait ifadelerin yer verilerek dönüştürülmeden yapılan faktör analiz (AFA) sonucunda 6 faktörlü bir yapı tespit edilmiştir. İlk ve genel faktörün toplam varyans miktarı %28,15 çıkmıştır. Elde edilen oran %50'den düşük olduğunda dolayı toplanmış olan veride ortak metod varyans hatası söz konusu değildir.

Teknostres, iş tatmini ve temel benlik değerlendirmesi ölçüklerin geçerliliğini tespit için AMOS 22 programı kullanılmış olup Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ile doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Teknostresin 14 maddesi, iş tatmininin 5 maddesi ve temel benlik değerlendirmesinin 12 maddesi doğrulanmak amacıyla analize dahil edilmiştir. Analiz sonucunda hem düşük faktör yükü hem de uyum iyilik değerlerini azalttığı tespit edilen TBD2 (Depresyonda hissediyorum), TBD4 (Başarısız olduğumda kendimi değersiz hissediyorum), TBD6 (İşimin benim kontrolümde olmadığını hissediyorum), TBD8 (Yeteneklerim konusunda şüphelerim vardır), TBD10 (Kariyerimde başarımın benim elimde olmadığını hissediyorum) ve TBD12 (Yaşamın bana kasvetli ve umutsuz görüldüğü anlarda vardır) maddeleri modelden ayıklanmıştır. Çıkarılan maddelerden sonra tekrarlanan analiz sonucunda ölçüm modeli için gerekli uyum iyilik değerleri kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2 = 492,103$ ;  $df = 267$ ;  $\chi^2/df = 1,843$  ( $p = 0,00$ );  $IFI = 0,957$ ;  $TLI = 0,951$ ;  $NFI = CFI = 0,956$ ;  $RMSEA = 0,060$ ) (Byrne, 2010).

**Tablo 2.** Ölçüm Modeli Sonuçları

	Madde İsmi	Faktör Yükleri	$\alpha$	CR	AVE
<b>Teknostres (TS)</b>			<b>0,931</b>	<b>0,970</b>	<b>0,706</b>
<b>Teknolojik Yüklenme</b>					
Çalıştığım yerde kullanılan teknolojinin, beni daha fazla iş yapmaya zorlaması beni strese sokuyor.	<b>TS1</b>	,843	<b>0,949</b>	<b>0,955</b>	<b>0,809</b>

Çalıştığım yerde kullanılan teknolojinin, beni çok sıkı zaman çizelgelerine bağlaması beni strese sokuyor.	TS2	,856			
Çalıştığım yerde kullanılan teknolojiye ayak uydurabilmek için çalışma alışkanlıklarımı değiştirmek beni strese sokuyor.	TS3	,899			
Çalıştığım yerde kullanılan teknolojinin, beni çok daha hızlı iş yapmaya zorlaması beni strese sokuyor.	TS4	,927			
Çalıştığım yerde iş yüküm çok fazladır, çünkü kullandığım teknoloji gittikçe karmaşıklaşıyor.	TS5	,880			
<b>Teknolojik Belirsizlik</b>					
Kullandığımız teknolojik cihazların yazılımları belirli periyotlarla değiştirilir.	TS6	,884			
Kullandığımız teknolojik cihazlara sıklıkla güncellemeler yapılır.	TS7	,941	,909	0,910	0,720
Kullandığımız teknolojik cihazların donanımları belirli periyotlarla değiştirilir.	TS8	,849			
Çalıştığım yerde sürekli yeni teknolojileri kullanırız.	TS9	,702			
<b>Teknolojik karmaşıklık</b>					
Yeni bir teknolojiyi öğrenmek ve kullanmak için çok uzun zamana ihtiyacım olur.	TS10	,839			
Teknolojik bilgi seviyemi yenilemek için yeterli zamanı şimdiye kadar bulamadım.	TS11	,820			
Genellikle kullandığım teknolojiyi anlamayı çok karmaşık bulurum.	TS12	,876	0,879	0,891	0,625
İşimi tam olarak yapabilmek için kullandığım teknoloji hakkında yeterli bilgiye sahip değilim.	TS13	,819			
Çalıştığım yerde kullandığım teknoloji konusunda bana göre daha bilgili iş arkadaşlarım vardır.	TS14	,561			
<b>İş Tatmini (İT)</b>					
İşim benim için bir hobi gibidir.	İT1	,709			
İşimde, diğer birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum.	İT2	,889			
İşimden çok keyif alıyorum.	İT3	,948	0,925	0,924	0,711
Genel olarak işim beni tatmin ediyor.	İT4	,876			
Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğunu düşünüyorum.	İT5	,775			
<b>Temel Benlik Değerlendirmesi (TBD)</b>					
Hayatta hak ettiğim başarıyı elde edeceğimden eminim.	TBD1	,597			
Bir şeyi denediğimde, genellikle başarırım.	TBD3	,902			
Bana verilen görevleri başarıyla tamamlarım.	TBD5	,891	0,919	0,928	0,687
Genel anlamda, kendimden memnunum.	TBD7	,911			
Yaşamımda olacaklar konusunda karar verebilirim.	TBD9	,800			
Problemlerimin çoğu ile baş edebilecek kapasiteye sahibim.	TBD11	,831			

Tablo 2' de ölçeklerin güvenilirlik sonuçlarına bakıldığında teknostresin 0,931 (teknolojik yüklenme 0,949; teknolojik belirsizlik 0,909; teknolojik karmaşıklık 0,879), iş tatmininin 0,925, temel benlik değerlendirmesinin ise 0,919 olduğu ve elde edilen sonuçların beklenen güvenilirlik düzeyini karşıladığı görülmektedir. Ölçeklerin güvenilirliklerinin 0,70'ten yüksek olmaları tatmin edici olarak kabul edilmektedir (Pesamaa vd., 2021). Ölçüm modelinin yakınsak geçerliliğine uygunluğu için madde yükleri, birleşik güvenilirlik (CR) ve ortalama açıklanan varyansa bakılmıştır. Tablo 2'de görüldüğü üzere

tüm faktör yükleri 0,50'den, CR değerleri 0,70'den ve AVE değerleri 0,50'den yüksektir. Sonuçlara bakıldığında yakınsak geçerlilik için sonuçların yeterli olduğu görülmektedir (Hair vd., 2018).

**Tablo 3.** Tanımlayıcı İstatistik ve Korelasyon Analizi

Değişkenler	Ort.	S. S	Skewness	Kurtosis	İT	TBD	TS
İş Tatmini (İT)	3,08	1,16	-,210	-,902	<b>(,843)</b>		
Temel Benlik Değerlendirmesi (TBD)	3,80	,94	-1,428	1,915	,602**	<b>(,846)</b>	
Teknostres (TS)	2,54	,93	,258	-,313	-,053	,167*	<b>(,840)</b>

\*\*0,01 düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır. \* 0,05 düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır. **Kalın sayılar:** AVE Karekök Değerleri

Yapıların ayırt edici geçerliliği değerlendirilirken Fornell ve Larcker (1981) kriteri kullanılmıştır. Tablo 3'te belirtildiği gibi koyu renkte belirtilen AVE'nin karekökü, ilgili satır ve sütunda belirtilen korelasyon değerlerinden daha büyüktür. Bu sonuç yeterli düzeyde ayırt edici geçerliliği sağladığını göstermektedir. Ayrıca, çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ile +2 aralığında olduğundan dolayı verinin normal dağılım gösterdiği söylenebilmektedir (Büyüköztürk, 2012; Hair vd., 2010). Araştırma değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve korelasyon analizi sonuçları da Tablo 3'te gösterilmiştir. Bu sonuçlara göre, temel benlik değerlendirmesinin (TBD) hem iş tatmini ( $r=-0,60$ ;  $p<0,01$ ) hem de teknostres ( $r=-0,16$ ;  $p<0,05$ ) değişkenleri ile pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında en güçlü ilişkinin TBD ile iş tatmini arasında olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda TBD yüksek olan banka çalışanlarının iş tatmini düzeylerinin yüksek olacağı ifade edilebilmektedir. Teknostresin ise iş tatmini ile doğrudan bir ilişkisine rastlanmamıştır. Son olarak ortalamalara bakıldığında, TBD, iş tatmini düzeylerinin yüksek, teknostres düzeylerinin ise düşük olduğu anlaşılmaktadır.

### 3.5. Hipotezlerin Test Edilmesi

Çalışmanın bu kısmında, iş tatmininin bağımlı değişken, teknostresin bağımsız değişken olduğu ve temel benlik değerlendirmesinin bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini gösteren araştırma modeli doğrultusunda oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla Hayes (2013) tarafından geliştirilen Process Makro (Model 4; 5000 yeniden örnekleme seçeneği ile) programı kullanılmıştır. Yapılan analiz sonuçları Tablo 4 ve Şekil 2'de gösterilmektedir. Tablo 4 incelendiğinde teknostresin iş tatmini üzerindeki doğrudan etkisinin negatif ve anlamlı olduğu ( $H1= b:-.268$ , %95CI [-.4163,-.1199],  $t:-3,5637$ ,  $p<0,01$ ) görülmektedir. Teknostresin temel benlik değerlendirmesi üzerindeki etkisine bakıldığında ise pozitif ve anlamlı ( $H2= b:.265$ , %95CI [.1670,.3633],  $t:5,3217$ ,  $p<0,01$ ) bir etkileşimin olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, temel benlik değerlendirmesinin iş tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı ( $H3= b:.763$ , %95CI [.5808,.9467],  $t:8,2234$ ,  $p<0,01$ ) etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, araştırmanın  $H1$  ve  $H3$  hipotezleri desteklenirken, araştırma sonuçlarının literatürde öngörülen etkileşimin tam tersi yönünde bir etkileşimin varlığını tespit etmesi nedeniyle  $H2$  hipotezi desteklenmemektedir.

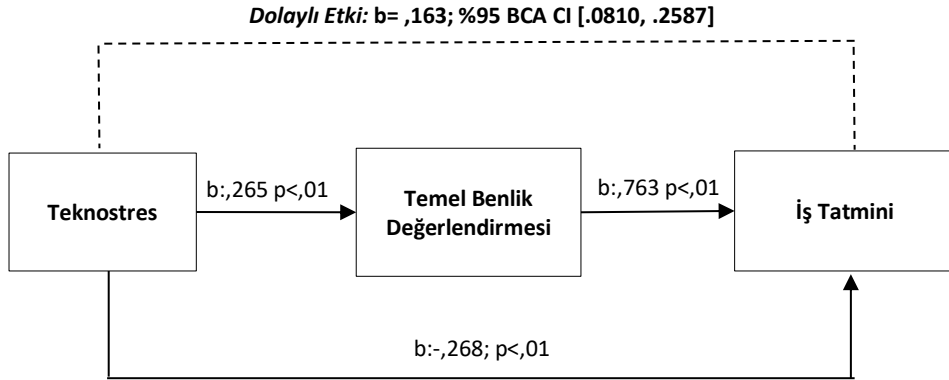
**Tablo 4.** Aracılık Etkisi Analizi

Değişkenler	Model 1: İT			Model 2: TBD			Model 3: İT		
	b	S.H.	p	b	S.H.	p	b	S.H.	p
Sabit Terim	3,2503	,2185	,0000	2,7065	,1352	,0000	1,1831	,3169	,0002
Teknostres	-,0656	,0805	,4160	,2651	,0498	,0000	-,2681	,0752	,0004
TBD							,7638	,0929	,0000
F		,6641			28,3200			34,2376	
P		<0,001			<0,001			<0,001	

R <sup>2</sup>	0,0028	0,1071	0,2256
----------------	--------	--------	--------

Not: İT= İş Tatmini, TBD= Temel Benlik Değerlendirmesi

Son olarak, Şekil 2 incelendiğinde temel benlik değerlendirmesinin aracılık rolünü tespit etmek amacıyla yapılan analiz sonuçları teknostresin iş tatmini üzerindeki etkisinde temel benlik değerlendirmesinin aracılık rolü (H4=  $b: .163$ , %95 BCACI [.0810, .2587]) üstlendiğini göstermektedir. Bu doğrultuda çalışmanın son hipotezi olan H4 de desteklenmektedir. Dolayısıyla, teknostrese maruz kalmanın çalışanların temel benlik değerlendirmelerine ilişkin algılarını artırdığı ve bu durumun iş tatmin düzeylerinin artmasına neden olduğu söylenebilmektedir.



**Şekil 2.** Aracılık Etkisi Bulguları (n=238)

#### 4. Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmayla bilgi çağının ve teknolojik yeniliklerin getirdiği ve işgörenler üzerinde önemli etkilere sahip olan teknostres kavramının iş tatmini ve temel benlik değerlendirmesi ile nasıl bir etkileşim içerisinde olduğu İş Özellikleri Teorisi bağlamında incelenmiştir. Aynı zamanda temel benlik değerlendirmesinin teknostres ile iş tatmini arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlenip üstlenmediği tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla, teknolojiye yoğun olarak maruz kalan ve teknolojik yeniliklere adapte olmak zorunda olan bankacılık sektörü çalışanları üzerinde araştırma gerçekleştirilmiş ve önerilen araştırma modeli test edilmiştir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki artan bir hızla devam eden gelişmelerin neredeyse her sektörde işgörenleri teknostresle tanıştıracakı düşünüldüğünde, teknostresin sonuçlarının tespit edilmesini ve bu doğrultuda işletmelerin önlemler alması gerektiği söylenebilmektedir. Dolayısıyla, araştırma sonuçlarının teoriye ve uygulayıcılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### Teorik ve Pratik Katkılar

İlk olarak, bu araştırma teknostresin iş tatmini üzerindeki negatif etkisini inceleyerek literatüre katkı sağlanmıştır. Her ne kadar literatür de bu değişkenler arasındaki etkileşimin yönünü ve derecesini ortaya koyan çalışmalar olduğu görülse de, iş dünyası için ne kadar önemli olduğunu açıklamaya çalıştığımız teknostresin çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkilediği bankacılık sektöründe ve araştırmanın örnekleminde bir kez daha kanıtlanarak literatüre katkı sağlanmıştır. Araştırma sonuçları literatürde yer alan sınırlı sayıdaki çalışmayla paralellik göstermektedir (Ragu-Nathan vd., 2008; Tarafdar vd., 2014; Park ve Cho, 2016; Suh ve Lee, 2017).

Araştırmanın sonuçları ile tespit edilen diğer önemli bir bulgu ise teknostresin temel benlik değerlendirmesini pozitif yönde etkilediğidir. Bu sonuç literatürle paralellik göstermemektedir. Yapılan sınırlı sayıdaki çalışma incelendiğinde teknoloji kaynaklı strese maruz kalan bireylerin yaşadıkları bilişsel yük nedeniyle temel benlik değerlendirmelerinin olumsuz yönde etkileneceği ifade edilmektedir

(Tarafdar vd., 2010; Leitner ve Stöllinger, 2022; Alshammary ve Hilmi, 2024). Bu araştırma sonucunda elde edilen bulgunun literatürle paralellik göstermemesi ise çalışma koşulları ve katılımcı profili açısından değerlendirildiğinde daha anlaşılır hale gelmektedir. Bankacılık sektörü teknolojinin yoğun kullanıldığı bu doğrultuda teknolojik yenilikler konusunda çalışanların eğitimlerle desteklendiği bir sektördür. Özellikle belirli bir sürenin üstünde bankalarda görev yapmış çalışanlardan oluşan araştırma kitlesini düşündüğümüzde teknostres gibi zorluklarla başa çıkmayı öğrendiklerini ve teknolojiye uyum sağlama konusunda güçlü bir benlik algısı geliştirdikleri düşünülmektedir. Böylece, teknostresle mücadele etmeyi öğrenen işgörenler, bu durumu kişisel bir başarı olarak düşünerek temel benlik değerlendirmelerini artırabilirler.

Bu çalışmada da olduğu gibi teknostres, bilgi teknolojileri ile ilgili yapılan çalışmalarda hep olumsuz yönü ile vurgulanmaktadır. Ancak, stres literatürün daha derinlemesine okunması gerektiği ve olumsuz yönü olduğu kadar olumlu yönün (aydınlık yüzü) de olabileceği ifade edilmektedir (Califf ve Brooks, 2020: 809). Olumlu teknostres (techno-eustress), bireyin teknolojinin yarattığı stresli bir durumu tehdit olarak algılaması yerine başa çıkılması gereken olumlu bir karşı duruş olarak algılandığında ortaya çıkan ve olumlu çıktılara neden olan kavram şeklinde tanımlanmaktadır (Azizoğlu, 2023: 80). Olumlu teknostres, işgörenlerin bilgi sistemlerini kullanırken deneyimledikleri yapıcı stres türünü ifade etmektedir. Bu durum, çalışanların karşılaştıkları zorlukların üstesinden gelmelerine, bu zorluklara karşı motive olmalarına ve başarıyı kendi yetenekleriyle ilişkilendirmelerine katkı sağlamaktadır (Tarafdar vd., 2019: 17-21). Bu bağlamda bir değerlendirme yaptığımızda ve araştırma kitemizin teknostres düzeylerine ilişkin ortalamanın da düşük olduğunu göz önüne aldığımızda teknostresin olumlu stres olarak görüldüğü anlaşılmakta ve bu durumun teknostresin temel benlik değerlendirmesini artırmasının temel nedenlerinden biri olduğu söylenebilmektedir. Dolayısıyla literatüre teknostresin olumlu açıdan da araştırılması gerektiğini gösteren bir bulgu elde edilerek önemli bir katkı sağlanmıştır. Tüm bunlara ek olarak teknostresin doğrusal olmayan bir ilerleyişi olabileceği yani belirli bir süre sonra olumlu teknostresin olumsuz teknostrese dönüşebileceğinin de göz ardı edilmemesi gerekmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bir başka bulgu ise temel benlik değerlendirmesinin iş tatminini artırdığıdır. Temel benlik değerlendirmesi yüksek olan işgörenlerin örgüt yararına olumlu birçok işyeri davranışı sergilediği gibi bu işgörenlerin iş tatmini düzeylerinin yüksek olacağı daha önce yapılan sınırlı sayıdaki çalışma ile ortaya konulmuştur (Bono ve Judge, 2003; Gürbüz vd., 2010; Chang vd., 2012; Zhang vd., 2013; Sutanti ve Sandroto, 2021). Araştırmamız kapsamında elde edilen geçmiş çalışmaları destekleyen bu bulgu ile literatüre katkı sağlandığı ve temel benlik değerlendirmesinin iş tatmininin önemli bir öncülü olduğunun bankacılık sektöründeki araştırma kitemiz üzerinde kanıtlandığı söylenebilmektedir.

Araştırmada son olarak elde edilen bulgu temel benlik değerlendirmesinin aracılık rolüne ilişkindir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında, teknostresin işgörenlerin temel benlik değerlendirmesini artırarak iş tatmin düzeylerini artırdığı görülmektedir. Daha önce bu aracılık etkisini araştıran herhangi bir çalışmaya rastlanmadığı için literatüre önemli bir katkı sağlandığı düşünülmektedir. Ayrıca bu araştırma sonucu ile teknostresin araştırma kitemiz için her zaman bir tehdit unsuru olarak algılanmadığı; aksine bir gelişim fırsatı olarak değerlendirilebileceği ve teknolojiyle başa çıkma kapasitesinin işgören tarafından mesleki başarı olarak görülebileceğini ortaya koymuştur. Stresi olumlu seviyede tutabilen işgörenlerin yüksek temel benlik değerlendirmesine ve iş tatminine sahip olacağı söylenebilmektedir.

Araştırma sonucunda teoriye sağlanan katkıların yanı sıra uygulayıcılar için de bazı pratik katkılar elde edilmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda teknostresin her zaman olumsuz olmadığı ve yönetilebildiği sürece çalışanları motive eden ve olumlu bilişsel süreçlerle temel benlik değerlendirmesini artırdığı ve bu artışında iş tatminini artırdığı görülmüştür. Bu bağlamda yöneticiler,

ödüllendirme gibi teşvik yöntemleri kullanarak teknostresi olumlu seviyede tutmak için çaba sarf etmelidir. Özellikle teknik destek ekipleri oluşturarak ve eğitim programları gibi farklı yöntemler kullanarak çalışanların teknolojiye adaptasyonunu kolaylaştırmalı ve olumlu teknostresi teşvik etmelidirler. Ayrıca psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri vererek çalışanların stres yönetme becerilerini geliştirmelidirler. Bu tür destekler çalışanların teknolojik yenilikler karşısında stres yaşamalarını engelleyeceği için iş tatminlerinin de artmasını sağlayabilecektir.

Teknostres doğrusal olmayan ilerlemesiyle, zamanla değişebilir ve olumsuz etkiler yaratabilir. Böylece, teknostres yaratıcıları, işgörenlerin teknoloji ile yenilik yapma düzeyini azaltmakta ve teknoloji destekli görevlerde performansı olumsuz yönde etkilemektedir (Taraftar vd., 2015: 35). Ayrıca iş tatminsizliğine, işe katılım eksikliğine, yıkıcı davranışa, düşük performansa ve yetersiz yaratıcılık gibi sonuçlara yol açmaktadır (Ragu-Nathan 2008: 419). Teknostres, tükenmişliğe (Califf ve Brooks, 2020), işten ayrılmaya (Nastjuk vd., 2023), rol belirsizliğine (Kumar vd., 2023), rol çatışmasına (Hwang ve Cha, 2018), verimsizliğe (Erdem ve Sökmen, 2022), iş yüküne (Suharti ve Susanto, 2014), iş-aile çatışmasına (Riglea vd., 2021) ve sanal kayıta (Güğercin, 2020) sebep olarak örgütlere ciddi maliyetlere neden olmaktadır. Örgütlerde bilgi çeşitliliğine sahip ortamlar oluşturarak, işgörenlerin teknolojinin getirdiği zor ve karmaşık görevlerin üstesinden gelmelerine kolaylık sağlayacaklar ve yaşanacak teknostresin gücünü hafifletmesine imkân sunacaklardır (Wang vd., 2023). Yoğun çalışma temposuna sahip olan bankacıları da tüm bu değişkenler açısından düşündüğümüzde işgörenlerin teknostrese maruz kalmalarını engellemek işgörenler için bireysel ve örgütsel olumlu sonuçları artırırken olumsuz sonuçları azaltacağı öngörülmektedir. Bu nedenle uygulayıcıların işgörenleri ve örgüt koşullarını baz alarak teknostresle mücadele stratejileri geliştirmesi büyük önem arz etmektedir.

#### **Araştırma Sınırlılıkları ve Gelecek Araştırmalar için Öneriler**

Araştırmanın sınırlılıklarından ilki, teknostresin olumsuz yönüyle incelenmesidir. Olumlu teknostresin (Techno-eustress) yararlı olabileceği ve örgütlerin bu durumdan faydalanması gerektiği ifade edilmektedir (Taraftar vd., 2019). Gelecek çalışmalarda teknostresin bu boyutunun ele alınması ve iş tatmini, performans, verimlilik ve yaratıcılık gibi değişkenler üzerindeki etkisinin incelenmesi önerilmektedir. Diğer bir sınırlılık ise araştırmanın kesitsel veriler üzerinde yapılması ve teknostresteki dönüşümün tespit edilememesidir. Gelecek araştırmacıların teknostresin olumludan olumsuza dönüşebileceğini göz önüne alarak zamanın yaratacağı değişimi incelemek için boylamsal araştırmalar yapmaları literatüre önemli bir katkı sağlayacaktır.

Araştırmanın en önemli sınırlılıklarından birisi de sadece bankacılık sektöründe gerçekleştirilmiş olmasıdır. Özellikle teknostresin farklı sektörlerdeki etkisinin incelenmesi, araştırma modelinin teknoloji yoğunluğuna göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için sektörler arası karşılaştırmalı analizler yapılması önerilmektedir. Örneğin; sağlık sektörü ve yazılım sektöründen veri toplanarak teknoloji yoğunluğunun araştırma modelinde yarattığı farklılıklar tespit edilebilir. Bununla birlikte kültürün özellikle bireysel algılarda neden olacağı değişimi tespit etmek için araştırma modelinin farklı kültüre sahip işgörenler üzerinde tekrarlanması literatüre katkı sağlayacaktır. Ayrıca bu araştırmada sadece temel benlik değerlendirmesinin aracılık rolü incelenmiştir. Teknostres ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi aracı veya düzenleyici olarak etkileme potansiyeli olan örgütsel destek, dijital okuryazarlık, psikolojik esneklik ve kişilik özellikleri gibi farklı değişkenler eklenerek araştırma modeli değiştirilebilir. Son olarak bu araştırmada sadece anket yönteminden faydalanılmıştır. Gelecek araştırmacılar nitel araştırma tekniklerinden de faydalanarak teknostres yaratıcılarını tespit edebilir ve teknostresle mücadele stratejilerinin geliştirebilir.

**Araştırma ve Yayın Etięi Beyanı**

Bu alışma Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etięi Kurulu 04.10.2024 tarih ve 426 karar nolu Etik Kurul Onay Belgesi ile bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

**Yazarların Makaleye Olan Katkıları**

Yazar 1'in makaleye katkısı %100'dür

**Destek Beyanı**

Bu alışma herhangi bir kurum veya kuruluş tarafından desteklenmemiştir.

**ıkar Beyanı**

Bu çalışmada çıkar atışması durumu bulunmamaktadır.

### Kaynaklar

- Akgündüz, Y., & Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Temel Benlik Değerlendirmelerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 295-318.
- Aktan, O., & Toraman, C. (2022). The relationship between technostress levels and job satisfaction of teachers within the COVID-19 period. *Education and Information Technologies*, 18(1), 1-25.
- Alam, M. A. (2015). Techno-stress and productivity: Survey evidence from the aviation industry. *Journal of Air Transport Management*, 50, 62–70. doi: [10.1016/j.jairtraman.2015.10.003](https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.10.003).
- Alshammary, K. M., & Hilmi, M. F. (2024). Balancing Technology and Leadership: Implications for Employee Satisfaction in Saudi Arabian Healthcare. *International Journal of Religion*, 5(5), 1083-1096.
- Aydın, G. Ç., Aytaç, S., & Şanlı, Y. (2021). İşe İlişkin Duygular, İş Stresi ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of Social Policy Conferences*, 80, 1-35.
- Azizoğlu, Ö. (2023). *Teknostres, Güncel Örgütsel Davranış Yaklaşımları* (Ed., Esra Aydın), (63-86), İstanbul: Efe Akademi,
- Barac, I., Prlic, N., Pluzaric, J., Farcic, N., & Kovacevic, S. (2018). The Mediating Role of Nurses' Professional Commitment in the Relationship Between Core Self-Evaluation and Job Satisfaction. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 31(5), 649–658. <http://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01256>.
- Basım, N., & Şeşen, H. (2009). Örgütsel Adalet Algısı-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ilişkisinde iş Tatmininin Aracılık Rolü. *17.nci Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Eskişehir, 21-23.
- Basım, N., Güler, M., & Ocağ M. (2021). Bireysel kaynaklar, işi biçimlendirme ve işe tutulma ilişkisinde başa çıkmanın aracılık rolü. *Erciyes Akademi*, 35(4), 1741-1754. <https://doi.org/10.48070/erciyesakademi.1002287>.
- Bayrak Kök, S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-300.
- Biregeyi, J., Hadzic, S., & Landin, S. (2023). Beyond The Pandemic: Exploring Quiet Quitting And Job Satisfaction: A Qualitative Research Exploring Job Satisfaction in 'The New Workplace'. Bachelor Dissertation, Jönköping University, Sweden.
- Bono, J., & Judge, T. A. (2003). Core Self-Evaluation: A Riview of the Trait and its Role in Job Satisfaction nad Job Performance. *European Journal of Personality*, 17, 5–18.
- Bouwman, H., Van den Hooff, B., Wijngaert, L. v. d., & Dijk, J. v. (2005). *Information & Communication Technology in Organizations*. London, Sage Publications Inc.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Addison-Wesley, Boston, MA.
- Bui, H. N., & Duong, C. D. (2024). ChatGPT adoption in entrepreneurship and digital entrepreneurial intention: A moderated mediation model of technostress and digital entrepreneurial self-efficacy. Equilibrium. *Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, 19(2), 391–428. <https://doi.org/10.24136/eq.3074>.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı* (17. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming (Multivariate Applications Series)* (2nd ed.) New York: Taylor & Francis Group.

- Califf, C. B., & Brooks, S. (2020). An Empirical Study of Techono-stress, Literacy Facilitation, Burnout, and Turnover Intention as Experienced by K-12 Teachers. *Computers & Education*, 157, 103971.
- Chandra, S., Shirish, A., & Srivastava, S. C. (2019). Does Technostress Inhibit Employee Innovation? Examining the Linear and Curvilinear Influence of Technostress Creators. *Communications of the Association for Information Systems*, 44, 299-331.
- Chang, C. H., Ferris, D. L., Johnson, R. E., Rosen, C. C., & Tan, J. A. (2012). Core self-evaluations: A review and evaluation of the literature. *Journal of Management*, 38, 81–128. <https://doi.org/10.1177/0149206311419661>.
- Cristofaro, M., & Giardino, P. L. (2020). Core Self-Evaluations, Self-Leadership, and the Self-Serving Bias in Managerial Decision Making: Alaboratory Experiment. *Administrative Sciences*. 10, 64. [doi:10.3390/admsci10030064](https://doi.org/10.3390/admsci10030064).
- Çağlın, C., & Seçkin, Ş. N. (2024). Hemşirelerin Algıladığı Örgütsel Desteğin ve Temel Benlik Değerlendirmesinin İşe Tutkunluk Üzerindeki Etkisinde İş Becerikliliğinin Aracılık Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 11(1), 61-76. [doi: 10.18394/iid.1326486](https://doi.org/10.18394/iid.1326486).
- Çetin, D., & Bülbül, T. (2017). Okul Yöneticilerinin Teknostres Algıları ile Bireysel Yenilikçilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17 (3), 1241-1264.
- Erdem, E., & Sökmen, A. (2022). Havacılıkta Teknostresin Verimlilik Üzerine Etkisinde Öğrenen Örgütlerin Aracılık Rolü: Hava Aracı Bakım Personeli Tutumları Üzerine Bir Alan Araştırması. *Journal of Business Research-Turk*, 14 (4), 3105-3122.
- Erez, A., & Judge, T. A. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations To Goal Setting, Motivation, And Performance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1270–1279.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). *The Validity of the Job Characteristics Model: A Review and Meta-Analysis*. *Personnel Psychology*, 40(2), 287–322. [DOI:10.1111/j.1744-6570.1987.tb00605.x](https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1987.tb00605.x)
- Gökbulut, B., & Dindaş, S. (2022). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik ve Teknostres Düzeylerinin İncelenmesi. *International Journal of Eurasia Social Sciences*, 13(47), 42-59.
- Güğerçin, U. (2020). Does techno-stress justify cyberslacking? An empirical study based on the neutralisation theory. *Behaviour & Information Technology*, 39(7), 824-836.
- Gürbüz, S. (2019). *Amos ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S., Costigan, R., & Teke, K. (2021). Does beign positive work in a mediterranean collectivist culture? Relationship of core self-evaluations to job satisfaction, life satisfaction, and commitment. *Current Psychology*, 40, 226–241.
- Gürbüz, S., Erkuş, A., & Sığırı, Ü. (2010). İş Tatmini ve İş Performansının Yeni Öncülü: Temel Benlik Değerlendirmesi. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 2(1), 69-76.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C. Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7 nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall International Inc.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regressio based approach*. The Guilford Press.
- Hwang, I., & Cha, O. (2018). Examining technostress creators and role stress as potential threats to employees' information security compliance. *Computers in Human Behavior*, 81, 282–293.

- Ioannou, A., Lycett, M., & Marshan, A. (2024). The Role Mindfulness in Mitigating the Negative Consequences of Technostress. *Information Systems Frontiers*, 26, 253-549.
- Issa, H., Jaber, J., & Lakkis, H. (2024). Navigating AI unpredictability: Exploring technostress in AI-powered healthcare systems. *Technological Forecasting and Social Change*, 202, 123311, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123311>.
- İşcan, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- Jena, R. K. (2015). Impact of Technostress on Job Satisfaction: An Ampirical Study among Indian Academician, *The International Technology Management Review*, 5(3), 1147-124.
- Judge, T. A. & Larsen, R. J. (2001). Dispositional affect and job satisfaction: A review and theoretical extension. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 10.1006/obhd.2001.2973 86(1), 67-98. doi: 10.1006/obhd.2001.2973.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core selfevaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E., & Thoresen, C. J. (2003). The Core SelfEvaluations Scale: Development of a Measure. *Personnel Psychology*, 56(2), 303–331.
- Judge, T. A., Locke, E. A. & Durham, C. C. (1997). The Dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Karcioğlu, F., & Akbaş, S. (2010). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.
- Kopuz, K., & Aydın, G. (2020). Sağlık Çalışanlarında Teknostres: Bir Özel Hastane Örneği. *Ekonomi İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*. 2(3), 249-264.
- Kumar, A., Krishnamoorthy, B., & Bhattacharyya, S. S. (2023). Machine learning and artificial intelligence-induced technostress in organizations: A study on automation augmentation paradox with socio-technical systems as coping mechanisms. *International Journal of Organizational Analysis*, <https://doi.org/10.1108/IJOA-01-2023-3581>.
- La Torre, G., De Leonardis, V., & Chiappetta, M. (2020). Technostress: How does it affect the productivity and life of an individual? Results of an observational study. *Public Health*, 189, 60–65.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Leitner, S. M., & Stöllinger, R. (2022). Does my computer protect me from burnout? Cross-country evidence on the impact of ICT use within the Job Demands–Resources Model. Vienna Institute for International Economic Studies, Vienna.
- Li, Y., Wang, Z., You, W., & Liu, X. (2022). Core self-evaluation, mental health and mobile phone dependence in Chinese high school student s: why should care. *Li et al. Italian Journal of Pediatrics*, 48(28), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s13052-022-01217-6>.
- Locke, E.A. (1969), What is job satisfaction? *Organizational Behavior Human Performance*. 4, 309–336.
- Nastjuk, I., Trang, S., Grummeck-Braamt, J-V., Adam, M. T. P., & Tarafdar, M. (2023). Integrating and Synthesising Technostress Research: A MetaAnalysis on Technostress Creators, Outcomes, and IS Usage Contexts. *European Journal of Information Systems*, 1-22.
- Nemteanu, M.-S., Dinu, V., & Dabija, D.-C. (2021). Job Insecurity, Job Instability, and Job Satisfaction in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Journal of Competitiveness*, 13(2), 65–82. <https://doi.org/10.7441/joc.2021.02.04>.

- Özpehlivan, M. (2018). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 43-70.
- Panisoara, I. O., Lazar, I., Panisoara, G., Chirca, R., & Ursu, A. S. (2020). Motivation and continuance intention towards online instruction among teachers during the COVID-19 pandemic: The mediating effect of burnout and technostress. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17, 8002.
- Park, H-J., & Cho, J-S. (2016). The influence of information security technostress on the job satisfaction of employees. *Journal of Business and Retail Management Research*, 11(1), 66-75.
- Pesamaa, O., Zwikael, O., Hair, J. F., & Huemann, M. (2021). Publishing quantitative papers with rigor and transparency. *International Journal of Project Management*, 39(3), 217-222.
- Pflügner K., Maier C., & Weitzel T. (2020). The direct and indirect influence of mindfulness on technostressors and job burnout: A quantitative study of white-collar workers. *Computers in Human Behavior*, 1-43.
- Podsakoff, P.M., & Organ, D. (1986). Self-Reports in Organizational Research: Problems Prospects. *Journal of Management*, 12(4), 531-544.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for endusers in organizations: Conceptual development and validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.
- Riglea, S., Rus, C. L., & Ratiu, L. (2021). The mediating role of the work-family conflict in the relationship between technostress and psychological well-being in the COVID-19 pandemic context. *Psihologia Resurselor Umane*, 19, 123-140.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*, (17 ed.) Upper Saddle River, N.J.: Pearson International Edition.
- Rode, J. C., Judge, T. A., & Sun, J. J. (2012). Incremental validity of core self-evaluations in the presence of other self-concept traits: An investigation of applied psychology criteria in the U.S. and China. *The Journal of Organizational and Leadership Studies*, 19, 324-338. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100452>.
- Rutherford, B., Boles, J., Hamwi, A., Madupalli, R., & Rutherford, L. (2009). The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*, 62(11), 1146-1151.
- Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*, 27(1), 140-159.
- Suharti, L., & Susanto, A. (2014). The Impact of Workload and Technology Competence on Technostress and Performance of Employees. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 5(2), 1-7.
- Sutanti, M., & Sandroto, C. W. (2021). Core Self-Evaluation and Job Satisfaction: Mediating Role of Career Commitment. *Review of Management and Entrepreneurship*, 5(2), 93-112.
- Şeşen, H. (2010). *Öncülleri ve sonuçları ile örgüt içi girişimcilik: Türk savunma sanayinde bir araştırma* (Doktora Tezi). T.C. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Tarafdar, M., Bolman Pullins, E., & Ragu-Nathan, T. S. (2014). Examining impacts of technostress on the professional salesperson's behavioural performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 34(1), 51-69.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta-techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 1-53.

- Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103132.
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2010). Impact of technostress on End-User Satisfaction and Performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303-334.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B-S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Tortumlu, M., Barutcu, A. S., Akcakanat, T., & Uzunbacak, H. H. (2020). Temel benlik değerlendirmesinin iş tatminine etkisinde psikolojik iyi oluşun aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 11(4), 1147-1162.
- Truta, C., Maican, C. I. Cazan, A. M. Lixăndroiu, R. C. Dvleac, L., & Maican, M. A. (2023). Always connected @ work. Technostress and well-being with academics. *Comput. Hum. Behav.*, 143, Article 107675, [10.1016/j.chb.2023.107675](https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107675).
- Türen, U., Erdem, H., & Kalkın, G. (2015). İş Yerinde Tekno-Stres Ölçeği: Havacılık ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 6(1), 1-19.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wang, H., Ding, H., & Kong, X. (2023). Understanding technostress and employee well-being in digital work: the roles of work exhaustion and workplace knowledge diversity. *International Journal of Manpower*, 44(2). 334-353. <https://doi.org/10.1108/IJM-08-2021-0480>.
- Wang, K., & Shu, Q. (2008). The moderating impact of perceived organizational support on the relationship between technostress and role stress. In Database and Expert Systems Application. *19th International Workshop on (420-424)*. IEEE.
- Weil, M. M., & Rosen, L. D. (1999). Don't Let Technology Enslave You. *Workforce*, 78(2), 56-58.
- Weinert, C., Maier, C., Laumer, S., & Weitzel, T. (2020). Technostress mitigation: an experimental study of social support during a computer freeze. *Journal of Business Economics*, 90, 1199-1249.
- Yıldırım, Y. (2022). *Teknolojinin Yönetim ve Organizasyon Süreci*, Akkoyun, B. (Ed.). Stratejik İşletme Yönetiminde Teknolojinin Endüstriyel Süreci. İstanbul: Eğitim Yayınevi.
- Zahoor, N., Roumpi, D., Tarba, S., Arslan, A., & Gölgeci, İ. (2024). The role of digitalization and inclusive climate in building a resilient workforce: An ability–motivation–opportunity approach. *Journal of Organizational Behavior*. 1-29. DOI: [10.1002/job.2800](https://doi.org/10.1002/job.2800).
- Zhang, J., Wu, Q., Miao, D., Yan, X., & Peng, J. (2013). The Impact of Core Self-evaluations on Job Satisfaction: The Mediator Role of Career Commitment. *Soc Indic Res.* DOI: [10.1007/s11205-013-0328-5](https://doi.org/10.1007/s11205-013-0328-5).

### Extended Summary

#### **The Mediating Role of Core-Self Evaluation in the Effect of Technostress on Job Satisfaction**

The continuous evolution of technological progress has brought forward applications such as robotic coding, the Internet of Things, virtual reality and artificial intelligence. Technological progress started with the industrial revolution and gained momentum with the development of today's internet technology (Yıldırım, 2022: 485). Information communication technologies are today's widespread technologies that can be connected anywhere regardless of time and place. In particular, information communication tools such as wireless networks, mobile communication networks and the Internet are becoming indispensable elements of our lives (Wang, 2008). In recent years, technology has become visible as a challenge that affects individuals' performance and well-being, and technostress has begun to be seen as the "dark side" of information communication technologies (Truta et al., 2023). Technostress is defined as a modern adaptation disorder resulting from not coping with new technology (Brod, 1984). This situation has caused technostress on employees with the rapid advancement of technology. Especially in sectors such as banking where technology is used intensively, the effect of technostress on job satisfaction has attracted attention. Technostress may cause employees to evaluate themselves negatively and reduce their job satisfaction. In this context, the aim of the study is to determine the effect of technostress on job satisfaction in a sample of bank employees. The study examined whether employees' positive evaluations of themselves reduce the negative effects of technostress.

Tarafdar et al. (2007) explained technostress in five dimensions. These are technological insecurity, technological invasion, technological complexity, technological uncertainty and technological overload. Technological insecurity refers to the risk of losing their jobs due to the development of information communication systems. Technological invasion describes the conflict caused by information technologies by interfering in every aspect of the lives of employees (Tarafdar et al., 2007). Technological complexity refers to the problems experienced by the employee due to his/her inability to learn the technology that he/she has to use in fulfilling his/her responsibilities. Technological uncertainty defines the helplessness experienced by the employee who cannot catch and adapt to the ever-changing technology (Türen et al., 2015). Technological overload refers to the difficulty experienced by employees in meeting the demand that exceeds their abilities (Tarafdar et al., 2007).

Job satisfaction refers to the positive feelings that arise as a result of the satisfaction of the employee and then turning to the organization with positive emotions (Özpehlivan, 2018: 46). Job satisfaction is determined according to the extent to which the organization meets the needs of its employees (Rutherford et al., 2009). The factors that constitute job satisfaction are wages, work, working conditions, supervision, promotions, colleagues, recognition, management, organization (Locke, 1969); the degree of physical load, reward structure, job requirements, job purpose, job attractiveness, remuneration, colleagues, management style and organizational climate (Aktan & Toraman, 2022). Job satisfaction becomes evident according to the degree to which the expectations of the employee's feelings, thoughts, wishes and needs are met. Providing conditions that meet expectations leads to job satisfaction (Bayrak Kök, 2006: 293).

Judge et al. (1997) introduced the concept of core-self evaluation (CSE) as a predictor of job satisfaction. CSE is defined as the basic evaluation of an individual's self-worth, effectiveness and ability (Judge et al., 1997). In other words, it states that individuals' skills are the main actors in ensuring effective performance (Cristofaro & Giardino, 2020: 4). The CSE consists of self-esteem, self-efficacy, emotional balance and locus of control dimensions. (1) Self-esteem is defined as the general value an individual places on himself/herself; (2) self-efficacy is defined as the belief in how well one can perform and succeed in different situations; (3) locus of control is defined as the individual's ability to

control the events in his/her life focus; (4) emotional balance is defined as the individual's tendency to feel confident, stable and secure about himself/herself (low neuroticism) (Judge et al., 1997; Judge & Bono, 2001).

The relationship between the research variables can be explained within the framework of job characteristics theory. The job characteristics theory explains how job characteristics affect employees' motivation and job satisfaction (Hackman & Oldman, 1976). This theory claims that complex and enriching jobs are related to job satisfaction, motivation and performance. More specifically, it is argued that five basic job characteristics (skill variety, task identity, task importance, task significance, autonomy, and feedback from work) affect three critical psychological states (experienced meaningfulness of work, responsibility for job outcomes, and knowledge of the real, consequences of work activities), which in turn affect job outcomes (intrinsic job motivation, job satisfaction, and attendance) (Fried & Ferris, 1987: 287-288). Based on this theory, it can be said that while technostress arising from job characteristics affects job satisfaction of employees, core-self evaluation, which express a psychological state, have a critical importance in this relationship. Technostress prevents employees from perceiving the meaning and importance of their work. However, it is predicted that employees with high core-self evaluation can reduce the negative effects of technostress on job satisfaction by increasing their capacity to overcome difficulties.

The relationships between variables were analyzed using quantitative research method. The research sample consists of private bank employees in Turkey. Using the convenience sampling method, the survey link created on Google Form was sent to 240 people via WhatsApp and e-mail. After missing data control, 2 questionnaire forms were eliminated and 238 questionnaires were included in the analysis. The questionnaire consists of two parts. The first one consists of demographic variables (gender, age, educational status, marital status, length of service, status of the bank, type of the bank, average income) and the second one consists of variables determined within the framework of the purpose of the study (technostress, job satisfaction, core-self evaluation). A 5-point Likert scale (1= Strongly Disagree, 5= Strongly Agree) was used to measure the variables. When the demographic characteristics of the 238 participants included in the study are examined, 59.2% of the participants are men, 47.9% of them are between the ages of 34-41, 34.9% of them have an average monthly income of 20,500 ₺, 74.8% of them are bachelor's degree graduates, 76.9% of them are married, 38.7% of them have been working for more than 15 years, 76.1% of them have private bank status and 78.6% (N=187) of them work in a deposit bank. Internal consistency analysis, Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Process Macro (Hayes Methods) were used to analyze the research data. Bootstrap technique was used to examine the mediating role of core-self evaluation in the relationship between technostress and job satisfaction (Hayes 2013, Model 4). Using the Process Macro program developed by Hayes (2013), 5000 resampling with bootstrap technique and 95% confidence interval method were preferred.

The study revealed that technostress has a negative effect on job satisfaction. This finding shows that technostress negatively affects employees' job satisfaction in parallel with the studies in the literature (Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2014). In addition, it was found that core-self evaluation mediates this relationship. It has been observed that employees with high core-self evaluation can cope with technostress better and therefore increase their job satisfaction levels. Interestingly, technostress was found to have a positive effect on core-self evaluation. This shows that employees in the banking sector feel more empowered when they perceive technostress as a challenge and overcome it, and this is perceived as a positive personal development. This research suggests that core-self evaluation play an important mediating role in reducing the negative effects of technostress on job satisfaction. Positive self-evaluations can increase job satisfaction by reducing the detrimental effects of technostress. As a suggestion for practitioners, self-confidence building and coping skills programs should be implemented to increase employees' capacity to cope with technostress. In

addition, this research shows that technostress may not always be harmful; in some cases, it can be seen as a positive stress (techno-eustress) that offers development opportunities for employees.

The first limitation of the study is that technostress is examined from a negative perspective. It is stated that positive techno-stress (Techno-eustress) can be beneficial and organizations should benefit from this situation (Tarafdar et al., 2019). In future studies, it is recommended to address this dimension of technostress and examine its effect on variables such as job satisfaction, performance, productivity and creativity. Another limitation is that the study was conducted on cross-sectional data and the transformation in technostress could not be determined. It would be an important contribution to the literature for future researchers to conduct longitudinal studies to examine the change over time, considering that technostress can change from positive to negative.

One of the most important limitations of the research is that it was conducted only in the banking sector. It is recommended to conduct comparative analyses across sectors to examine the impact of technostress in different sectors and to determine whether the research model differs according to technology intensity. For example, by collecting data from the health sector and the software sector, the differences created by technology intensity in the research model can be determined. In addition, repeating the research model on employees with different cultures in order to determine the change that culture will cause especially in individual perceptions will contribute to the literature. In addition, only the mediating role of core self-evaluation was examined in this study. The research model can be modified by adding different variables such as organizational support, digital literacy, psychological flexibility and personality traits that have the potential to affect the relationship between technostress and job satisfaction as mediators or moderators.