

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

**TEKNOSTRESİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİNDE TÜKENMİŞLİĞİN  
ARACILIK ROLÜ: KAMU ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ÇALIŞMA**

Hasan Teyfik ŞENLİ<sup>1</sup>

**Öz**

*İş performansı kavramı hem bireyler hem de örgütler için oldukça önemlidir. Dolayısıyla iş performansını doğrudan ve dolaylı etkileyen faktörleri tespit etmek gerekmektedir. Daha önce yapılmış çalışmalarda tükenmişliğin iş performansını doğrudan etkileyen değişkenlerden biri olduğu açıklanmaktadır. Benzer şekilde teknostresin de iş performansı üzerinde çeşitli etkileri olduğu görülmüştür. Bu çalışmanın amacı teknostresin iş performansına etkisinde tükenmişliğin aracılık rolünü incelemektir. Teorik olarak araştırma modelini açıklamak için iş talepleri-kaynakları modeli ve kaynakların korunması teorisi kullanılmıştır. Araştırma, kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan personele yönelik nicel araştırma olarak tasarlanmıştır. Çevrim içi anket yöntemiyle kolayda örneklem aracılığıyla 420 katılımcıdan veri elde edilmiştir. Ölçme araçları için kamu personelinin teknostres seviyesini ölçmeye yönelik “İşyerinde Teknostres Ölçeği”; tükenmişlik düzeyini ölçmeye yönelik “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ve iş performansını ölçmeye yönelik “İş Performansı Ölçeği” kullanılmıştır. Analiz kapsamında araştırmanın güvenilirlik ve geçerliliğine yönelik AMOS paket programı aracılığıyla Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Regresyon ve aracılık analizleri SPSS ve PROCESS Macro paket programları aracılığıyla gerçekleştirmiştir. Araştırma bulgularına göre teknostresin tükenmişliği pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Tükenmişliğin ise iş performansını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra teknostresin iş performansına doğrudan etkisinin bulunmadığı görülmüştür. Dolayısıyla teknostresin iş performansına etkisinde tükenmişliği aracılık rolü bulunduğu açıklanmıştır. Bu çalışma, özellikle kamu sektöründe çalışanların teknoloji kaynaklı stresle başa çıkma mekanizmalarının geliştirilmesi ve tükenmişliğin önlenmesine yönelik stratejilerin oluşturulması açısından önemli pratik çıkarımlar sunmaktadır. Ayrıca çalışma, literatürde teknostresin iş performansına etkisinde tükenmişliğin aracılık rolünü inceleyen sınırlı sayıda çalışma bulunması nedeniyle alana teorik katkı sağlamaktadır. Sonuçlar, örgütlerin teknoloji kullanımı süreçlerinde çalışanların psikolojik sağlığını koruyacak önlemler almasının gerekliliğini vurgulamaktadır.*

**Anahtar Kelimeler:** *İş Performansı, Teknostres, Tükenmişlik.*

**JEL Kodları:** D23, M10, M12.

**Başvuru:** 15.02.2025 **Kabul:** 02.03.2026

<sup>1</sup> Doktora Öğrencisi, Başkent Üniversitesi, htensli@gmail.com, Ankara, Türkiye ORCID No: 0000-0001-6583-6691

## THE MEDIATING ROLE OF BURNOUT IN THE EFFECT OF TECHNOSTRESS ON JOB PERFORMANCE: A STUDY ON PUBLIC EMPLOYEES<sup>2</sup>

### **Abstract**

*Job performance is crucial for both individuals and organisations. Therefore, it is necessary to determine the factors that directly and indirectly effect job performance. Previous studies have indicated that burnout is one of the key variables directly affecting job performance. Similarly, technostress has been found to have various effects on job performance. The purpose of this study is to examine the mediating role of burnout in the effect of technostress on job performance. The study employs the Job Demands-Resources Model and the Conservation of Resources Theory to theoretically explain research model. The research was designed as a quantitative study for public employees working in public institutions and organisations. Data were collected from 420 participants through a convenience sample using an online survey method. Measurement tools included the “Workplace Technostress Scale” to assess technostress levels, the “Maslach Burnout Inventory” to measure burnout levels, and the “Job Performance Scale” to evaluate job performance. Confirmatory Factor Analysis (CFA) was conducted using the AMOS package program for the reliability and validity of the research within the framework of the analysis. Regression and mediation analyses were carried out using SPSS and PROCESS Macro. The findings indicate that technostress positively affects burnout, while burnout negatively influences job performance. Moreover, no direct effect of technostress on job performance was found. Thus, burnout mediates the relationship between technostress and job performance. This study offers practical implications, particularly for developing coping mechanisms for technology-induced stress and strategies to prevent burnout among public sector employees. Furthermore, given the limited studies in the literature examining the mediating role of burnout in the impact of technostress on job performance, this research contributes theoretically to the field. The results emphasize the necessity for organizations to take measures to safeguard employees' psychological well-being in technology adoption processes.*

**Keywords:** *Job Performance, Technostress, Burnout.*

**JEL Codes:** *D23, M10, M12.*

“Bu çalışma Araştırma ve Yayın Etiğine uygun olarak hazırlanmıştır.”

---

<sup>2</sup> The Extended English Summary is located the end of the Article

## 1. GİRİŞ

Örgütlerin sürdürülebilirliği için çalışanların performansları oldukça önemlidir. Çalışanların performansının yükseltilmesi asıl amaç olup belirli bir düzeyde korunması da gerekmektedir. Dolayısıyla çalışanların performansına etki eden faktörleri belirlemek yöneticiler ve insan kaynakları sorumluları için bir görev niteliğindedir.

Çalışanların iş performanslarını etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerden çalışanın performansına olumlu olarak etkisi bulunanlar; iş tatmini (Pinheiro ve Palma-Moreira, 2025), örgütsel adalet ve örgütsel destek gibi çeşitli faktörlerdir (Diamantidis ve Chatzoglou, 2018; Song, vd., 2024). Olumsuz olarak etkisi bulunanlar ise; fiziksel olanakların kısıtlı olması, iş yükü ve baskı ortamının bulunması, çalışanların stres ve tükenmişlik hissetmesi gibi çeşitli faktörlerdir (Diamantidis ve Chatzoglou, 2018; Omar vd., 2022; Lin vd., 2025).

Teknostres kavramı günlük hayatta ve özellikle çalışma hayatında oldukça önemli hale gelmiştir. Teknostres; teknolojinin çalışanlara dayatılması sonucunda oluşan stres, gerginlik olarak açıklanmaktadır (Anderson, 1985). 2017'den beri bilimsel çalışmalarda da yoğunlukla çalışıldığı görülmektedir (Akman, 2023). Ayrıca teknostres kavramının yönetim biliminde sıklıkla kullanıldığı ve özellikle iş performansı gibi değişkenlerle birlikte incelendiği bilinmektedir (Hanaylı ve Tozkoparan, 2024).

Benzer şekilde tükenmişlik kavramı bireylerin hem günlük hem de çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen bir durumdur. Tükenmişlik, iş hayatında karşılaşılan zorluklara karşı çalışanların bağlanma duygusunu yitirmesi olarak tanımlanmaktadır (Cherniss, 1992). Stres gibi faktörler sonucu tükenmişlik oluşabilmektedir (Schaufeli ve Taris, 2014). Benzer şekilde tükenmişlik sebebiyle de çalışanların performansı etkilenebilmektedir (Altınbay, 2021). Bir değişken olarak tükenmişlik hem bir etkileyici hem de etkilenen durumdadır (Bakker vd., 2023). Walton (2019) çalışmasında tükenmişliğin teknostres ile üretkenliğin, Kuadey vd. (2024) ise çalışmalarında tükenmişliğin teknostres ile akademik performans arasında aracı rol üstlendiğini göstermiştir. Dolayısıyla bu çalışma kapsamında aracılık rolü incelenecektir.

Daha önce yapılmış teknostresin iş performansına etkisini inceleyen çalışmalarda ofis çalışanlarına (Yener, 2018), sendika üyeleri ve ticaret odası mensuplarına (Yener vd., 2021) odaklanılmış olup kamu personeline yönelik doğrudan bir çalışmanın yazarın bilgileri dahilinde bulunmadığı tespit edilmiştir. Türkiye'de, 12. Kalkınma Planı'nda öngörülen kamuda dijitalleşme süreci devam etmektedir (SBB, 2023). Ayrıca Strateji ve Bütçe Başkanlığı'nın 2025 yılı kamu istihdamı istatistiklerine göre Türkiye'de toplam 5.342.254 kamu personeli bulunmakta olup önemli bir kısmı başta bilgisayar olmak üzere teknoloji kullanımı olan kamu personellerinden oluşmaktadır. Dolayısıyla bu çalışma doğrultusunda örneklem olarak yoğunlukla ofis ve bürolarda çalışan kamu personeli seçilmiştir. Bunun temel sebebi kalkınma planı aracılığıyla

geliştirilen stratejiler sonucunda kamuda dijital teknoloji kullanımını yöneliminin artacağı ve bu durum sonucunda personelin teknostres yaşayabileceği öngörülmüştür.

Bu çalışma kapsamında teorik çerçeve olarak iş talepleri-kaynakları (job demands-resources) modeli ve kaynakların korunması teorisi (conservation of resources theory) kullanılmıştır. Bu seçimin temel nedeni hem iş talepleri-kaynakları modelinde hem de kaynakların korunması teorisi çerçevesinde, çalışanlar sahip oldukları kaynakları korumak ve arttırmayı hedeflemektedir. Kaynaklar azaldığında veya iş taleplerini karşılamadığında çalışanlar stres içerisine girmekte ve bu sürecin sonucunda tükenmişlik meydana gelmektedir. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar mevcut kaynaklarını yenileyemediklerinde motivasyonlarında azalma ve iş performansında gerileme gibi olumsuz sonuçlarla karşılaşabilmektedir (Demerouti, 2025). Dolayısıyla çalışmada teknostresin ve tükenmişliğin iş performans üzerine etkisi bu etkide tükenmişliğin aracılık rolü araştırılmıştır.

### 1.1. İş Performansı

Günümüz dünyasının yarattığı rekabetçi ortamın bir sonucu da performans kavramının giderek önem kazanmasıdır. Performans bireylerin ve örgütlerin belirli bir zaman aralığı içerisinde kendilerinden beklenen görevleri belirli standartlar, hedefler ve göstergelere göre hangi ölçüde etkin ve verimli yerine getirdiğini ölçen bir kavram olarak ifade edilmektedir (Armstrong, 2014). Bir diğer ifadeyle performans bir amaca hizmet eden ve planlı bazı faaliyetlerin sonucu olarak ortaya çıkan niteliksel veya nicel olarak tanımlanan bir olgudur (Williams, 1988). Fakat sosyal bilimlerin çok disiplinli yapısı sebebiyle tek bir tanıma sığdırmak yeterli görülmemektedir. Ortak bir tanımın yeterli olmamasının temel sebebi ise birçok farklı faktörden etkilenen bir kavram olması ve performansın amacına göre farklı tanımları kapsayabilmesidir.

Öte yandan iş performansı ise daha spesifik bir olgu “çalışanların görev tanımlarında ifade edilen beklentileri karşılama düzeyi” olarak tanımlanmaktadır (Charles, 2014). Bir diğer deyişle çalışanların işini etkili bir şekilde yapma yeteneği olarak da açıklanmaktadır (Giri ve Kumar, 2010). İş performansını tanımlamaya yönelik birçok tanım bulunmasına rağmen çalışan ve organizasyon açısından farklılaştığı gözlemlenmiştir.

Örgütsel davranışta iş performansı kavramı ise, çalışanların örgütsel hedeflere katkıda bulunan davranışlarını ve sonuçlarını kapsayan çok yönlü bir yapıyı ifade etmektedir. Bireylerin rolleri içindeki etkinlikleri ve verimlilikleri ile ilgili olarak değerlendirilebilen gözlemlenebilir eylem ve davranışları olarak tanımlanmaktadır (Ramawickrama vd., 2017). Bu çalışma kapsamında ise iş performansı çalışanların örgüte karşı yükümlülüklerini yerine getirme derecesi olarak kullanılmıştır.

İş performansının alt boyutları üzerine farklı çalışmalar yapılmıştır. Borman ve Motowidlo’ya göre (1997) iş performansının iki temel boyutu (görev ve bağlamsal performans) bulunmaktadır. Bunun yanı sıra Viswesvaran ve Ones (2000) iş performansını görev ve bağlamsal performansın yanı sıra örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sapma ve üretkenlik karşıtı iş davranışı olmak üzere beş boyutta

ele almaktadır. Farklı sınıflandırmalar olsa da genel kabul görmüş sınıflandırma görev ve bağlamsal performans üzerine yoğunlaşmaktadır. Öte yandan görev ve bağlamsal performans altında da “iş bilgisi, örgütsel beceriler, verimlilik, ısrarlı çaba, iş birliği, örgütsel bilinç, kişisel özellikler ve kişilerarası beceriler” sekiz alt boyutun olduğu ifade edilmektedir (Carlos ve Rodrigues, 2016). İş performansına ilişkin farklı sınıflandırmaların varlığı, kavramın örgütsel davranış literatürü açısından önemli olduğuna dair bir gösterge olarak değerlendirilebilir.

Kavramsal olarak görev performansı, örgütte çalışan personelin iş tanımında belirtilen görevleri ve sorumlulukları hangi ölçüde verimli ve etkili yerine getirdiğini ifade etmektedir. Öte yandan bağlamsal performans ise örgütte çalışan personelin kendi iş tanımında belirtilmeyen fakat çalışma ortamının genel işleyişine katkıda bulunan davranışları içermesini açıklamaktadır. Bu durum, çalışma arkadaşlarına yardım etme, gönüllü şekilde ekstra görevler üstlenme gibi davranışları kapsamaktadır (Viswesvaran ve Ones, 2000).

Çalışanların iş performansının örgütün genel performansı üzerinde de etkisi vardır (Motowildo vd., 1997). İş performansının, örgütsel hedeflerle uyumlu hem gözlemlenebilir hem de gözlemlenemeyen davranışsal sonuçları bulunmaktadır (Ramawickrama vd., 2017). Bu nedenle iş performansı hem örgüt hem de birey için oldukça önemli olduğu görülmektedir. Dolayısıyla iş performansını arttıran ve azaltan faktörlerin tespit edilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu faktörlerin yönetimi ve optimizasyonunun sağlanması iş performansını artırmak için oldukça önemlidir. Literatürde daha önce yapılan çalışmalar kapsamında iş performansını etkileyen faktörler, bireysel, iş ve örgütsel düzeyler gibi çeşitli sınıflandırmalara göre ayrıldığı görülmüştür. Örgüt iklimi, yönetim desteği (Diamantidis ve Chatzoglou, 2018), örgütsel adalet (Jankingthong ve Rurkkhum, 2012; Song vd., 2024), iş tatmini (Pinheiro ve Palma-Moreira, 2025) ve yüksek performanslı iş sistemleri (Imran ve Atiya, 2020) gibi faktörler örgütsel faktörler arasında yer almaktadır. İş yerinde iletişim, iş otonomisi, çalışanlara sağlanan eğitim ve gelişim imkanları (Diamantidis ve Chatzoglou, 2018) ile iş ortamının fiziksel koşulları (Kahya, 2007; Lin vd., 2025) iş performansını etkileyen işle ilgili faktörler arasındadır.

Öte yandan motivasyon, uyum yeteneği (Diamantidis ve Chatzoglou, 2018), kişilik özellikleri (Nunuh vd., 2021) ve bireysel stres, anksiyete, depresyon gibi psikolojik etmenler (Ford vd., 2011) iş performansını etkileyen bireysel faktörler arasında sınıflandırılmaktadır. Bireylerin yaşadığı aşırı iş yükü ve iş stresi iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir (Ford vd., 2011; Omar vd., 2022).

Genel iş stresinin iş performansı üzerindeki yarattığı olumsuz etkiler (Pflanz ve Ogle, 2006) dışında iş stresi türlerinin de iş performansına etkileri bulunduğu görülmektedir. Bunlardan biri de teknostrestir. Bireylerin yaşadığı teknostresin iş performansına etkisi olduğu bilinmektedir (Li ve Wang, 2021).

## 1.2. Teknostres

Günümüzde stres günlük hayatın bir parçası haline gelmiştir. Çalışma ortamı, kariyer hedefleri, bireyler arası ilişkiler ve birçok çeşitli içsel/dışsal etkileyiciler stresi

tetiklemektedir. Bu etkileycilerden biri de teknolojidir. Teknolojinin oldukça hızlı gelişip ilerlemesiyle birlikte bireylerin hem sosyal yaşamda hem de iş yaşamında bireylerin yeni teknolojilere adapte olması beklenmektedir. Fakat “yeni teknolojilere adaptasyon sorunu” olarak Brod (1982) tarafından ilk kez tanımlanan teknostres kavramı ile birlikte stresin yeni bir konusu olarak bireylerin teknolojiye yönelik oluşturdukları stres tartışılmaya başlanmıştır. Anderson (1985) kavramı çalışana karşı teknolojinin dikte edilmesinden kaynaklanan stres, gerginlik ve yeni teknolojiye adapte olamayan çalışanlar için benlik kaybı olarak nitelendirmiştir. Bir diğer tanıma göre teknostres, çalışanların bilgi iletişim teknolojilerini (BİT) kullanma veya bu teknolojilere karşı oluşan eksikliklerinden kaynaklanan uyum sorunu olarak açıklanmaktadır (Tarafdar vd., 2007).

Tarafdar vd. (2007:306) teknostresi beş alt faktör altından sınıflandırmaktadır. Bu faktörler arasında BİT kullanıcılarının teknostreslerinde ki temel bileşenlerini daha fazla ve yoğun çalışma beklentisini açıklayan “Tekno Aşırı Yük”; erişimin artmasıyla iş özel hayat dengesini yok olmasını açıklayan “Tekno İstila”; sürekli gelişen teknolojiye adapte olma süreci ve yeterliliğini açıklayan “Tekno Karmaşıklık”; değişime adapte olamama durumu sebebiyle bireyin işini kaybetme korkusunu açıklayan “Tekno Güvensizlik” ve değişen ortamın belirsizliğini açıklayan “Tekno Belirsizlik” faktörü bulunmaktadır.

Bireylerde teknostres oluşmasına sebep olan temel faktörler sınırlayıcı faktörler (Akınoğlu, 1993), teknolojiye ilişkin faktörler, çevresel faktörler ve kişisel özelliklerdir (Kotek ve Vranjes, 2025). Çalışma ortamının fiziksel ve teknik yeterlilik durumu sınırlayıcı faktörler arasında yer almaktadır. Uygun olmayan teknik donanım, yazılım güncellemelerinin zamanında yerine getirilmemesi, aydınlatma gibi fiziki ortam koşulları çalışanlarda teknostres oluşturmaktadır (Çoklar ve Şahin, 2011: 173). Teknolojik gelişmeyle birlikte çalışılan ortamda iş modelinin ve stratejilerin değişmesi, iş yükünün artması ve denetiminin zorlaşması işin kendisiyle ilgili teknostres meydana getirmektedir (Hockey vd., 1989). Çalışma ortamındaki teknoloji kullanımına yönelik yönetsel kararlar, denetimin oluşturduğu baskı ortamı, görev ve rol değişiklikleri gibi sosyal değişimler teknostres meydana getirmektedir (Çoklar ve Şahin, 2011). Fakat teknostres oluşumunda oldukça yoğun şekilde dikkate alınması gereken faktörlerden biri kişisel özelliklerdir. Nevrotiklik gibi kişilik özelliklerine sahip bireylerin teknostresten daha fazla etkilendiği görülmektedir (Krishnan, 2017). Yaş ve deneyim bir diğer temel değişkendir. Çalışanların yaşı ilerledikçe veya iş konusunda yeterli deneyime sahip olmadığı durumlarda teknolojik karmaşıklık ve belirsizlikle daha fazla mücadele etmektedirler (Marchiori vd., 2019; Nimrod, 2022). Öte yandan cinsiyet açısından kadınlar, teknostres bileşenleri olan tekno-yüklenme, tekno-istila ve tekno-karmaşıklık gibi faktörlerden erkeklere kıyasla daha fazla etkilendiği tespit edilmiştir (La Torre vd., 2020).

Hızla gelişen bilgi iletişim teknolojileri sebebiyle örgütlerde teknolojilerin adapte edilebilmesi için çalışanlar üstünde verilen fazla iş yükü, teknostres oluşturmaktadır (Ayyagari vd., 2011: 832). Fakat düşük seviyede teknostresin bulunmasının bazı olumlu sonuçları olabilmektedir. Tarafdar vd. (2007) teknostresin belirli bir düzeyde

korunduğu durumlarda çalışanların mücadele kabiliyeti ve problem çözme becerilerinin geliştiğini; uzun vadede ise adaptasyon sürecini hızlandırarak verimliliği artırabileceğini açıklamıştır. Benzer şekilde Ragu-Nathan vd. (2008) düşük düzeyde teknostresin çalışanların dijital okuryazarlıkları ve yetkinliklerini geliştirebileceğini ifade etmişlerdir. Califf vd. (2020) teknostresin yüksek olmadığı durumlarda çalışanlarının iş süreçlerinde gelişmeleri ve yenilikçi çözüm bulmalarında faydalı olabileceğini açıklamaktadır.

Öte yandan teknostres çalışanların bilişsel ve sosyal yönleri başta olmak üzere olumsuz etkiler oluşturan, fiziksel yorgunluğa sebep olan ve iş performansını düşüren bir iş stresi türü olarak da bilinmektedir (Taraftar vd., 2007). Benzer şekilde teknostres sebebiyle bireyler üzerinde psikolojik ve fiziksel olumsuz sonuçlar oluştuğu belirtilmektedir (Shahrabi vd., 2015).

Teknostresin oluşturduğu fiziksel olumsuz sonuçlardan bazıları; vücut ağrıları oluşması (Ennis, 2005), fiziksel yorgunluğun ortaya çıkması (Salanova vd., 2013), zihinsel meşguliyetin oluşturduğu bilgi yorgunluğu (Taraftar vd., 2007), hormon dengesinin bozulması, konsantrasyon eksikliği ve hafıza bozuklukları yaşanmasıdır (Arnetz ve Wiholm, 1997). Psikolojik ve duygusal açıdan ise; anksiyete ve panik duygusuna (Champion, 1988), depresyon, hayal kırıklığı ve kaygıya (Rosch, 1994) sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra bilgi iletişim teknolojilerine karşı şüphe ve düşük öz yeterlilik algısı oluşturmaktadır (Salanova, 2013).

Örgütsel bağlamda teknostres sonucunda iş baskısı, motivasyon kaybı, bireysel verimliliğin azalması, kişisel yaşamda istila ve işten ayrılma niyetine sebep olabilmektedir (Taraftar vd., 2007; Ayyagari vd., 2011). Teknostres sonucunda çalışanların bireysel verimlilikleri azalmaktadır. Tele-çalışanlara yönelik yapılmış bir çalışmaya göre ise teknostres sebebiyle iş tatmini azalmaktadır (Suh ve Lee, 2017). Öte yandan okul yöneticilerine yapılan bir çalışmada teknostres ile bireysel yenilikçilik düzeyleri arasında da etkileşim olduğu tespit edilmiştir (Çetin ve Bülbül, 2017).

Teorik perspektiften teknostresin iş performansı üzerinde yaratacağı etkileri incelemek için işlemsel teori (transactional theory) ve iş talebi- kaynaklar modelinin (Job Demands-Resources (JD-R) Model) temel alınması uygun görülmüştür. Taraftar vd. (2017) teknostresin yarattığı sonuçlara yönelik işlemsel teorinin kullanıldığını açıklamaktadır. İşlemsel teori, çalışanların yaşadıkları adaptasyon problemlerinin yol açtığı stresin bireysel ve örgütsel sonuçlarını açıklamaktadır (Kumari vd., 2018). İlgili teoride stres faktörleri bireysel sonuç olarak gerilim oluşturmakta ve yaşanan gerilim sebebiyle motivasyon düşüklüğü, işe devamsızlık gibi çeşitli örgütsel sonuçlar meydana gelmektedir (Ragu-Nathan vd., 2008). Diğer yandan iş talebi-kaynaklar modeli özellikle çalışanların yaptıkları işlerin nitelikleriyle işyerinde verdikleri tepkilerin etkileşimini açıklamak için kullanılmaktadır (Demerouti vd., 2001). Benzer şekilde Bakker ve Demerouti (2007) İş talebi-kaynaklar modelinin iş talepleri ile kaynaklarının ilişkisinde çalışanların psikolojik refah ve çalışan performansını tanımladığını belirtmektedir. Wang vd. (2017), İş talebi-kaynaklar modeline uygun

olarak çalışanlardaki teknostresin bireysel iş performansını etkileyen en büyük stres faktörü olduğunu tespit etmiş ve teknostresin iş performansı üzerindeki etkisinin azaltılması için örgütsel destek ve öz yeterlilik iş kaynaklarının kullanılmasının etkili olduğunu belirtmiştir.

Daha önce yapılmış çalışmalarda teknostresin, öncelikli olarak teknolojiyle ilgili performansı ve çalışanların genel performansını da azaltabildiği açıklanmıştır. (Tarafdar vd., 2007; Tarafdar vd., 2010; Salanova vd., 2013; Jena, 2015; Tarafdar vd., 2015). Bu çalışmalardan birinde Tarafdar vd. (2014) tarafından teknostres kaynaklarının rol stresi aracılığıyla teknolojik iş performansı üzerinde olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Yazarların bir diğer makalesinde ise teknostresin doğrudan çalışan performansı üzerinde olumsuz etkisini açıklamaktadır (Tarafdar vd., 2015). Türkiye’de öğretmenlere yönelik yapılmış bir diğer çalışmada (Can-Yalçın vd., 2022) teknostres ile iş performansı arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde Can (2024) mutfak çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmasında teknostres ile bireysel iş performansı arasında ilişki tespit etmiştir. Kamu sektörü çalışanlarına yönelik yapılmış bir çalışmada teknostresin görev performansını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir (Aprilia ve Riani, 2023). Türkiye’de kariyer uzmanlarının dijital dönüşüm sürecinde yaşadıkları teknostresin iş performansını olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir (Çini vd., 2023). Öte yandan teknostresin iş performansını artırdığını açıklayan çalışmalarda bulunmaktadır (Kestane ve Özbek, 2021). Sağlık çalışanları üzerine yapılan bir çalışmada teknostres seviyesi yükseldikçe bireysel iş performansı da belirli bir miktar artış göstermektedir. Dolayısıyla teknolojiye yönelik stresin performansı olumlu etkilediği görülmüştür (Kıraç, 2024). Bu sonuçlara ek olarak teknostres ve iş performansı arasında anlamlı bir ilişki tespit etmeyen çalışmalar da bulunmaktadır (Mustika vd., 2021). Havalimanı çalışanlarına yönelik yapılmış çalışmada da orta düzey teknostrese rağmen iş performansında herhangi bir düşüş tespit edilmemiştir (Kızılcan vd., 2023). Fakat sayılan çalışmaların sıklığı incelendiğinde olumsuz etkilerin daha sık bulunduğu görülmüştür. Bu teorik ve ampirik temellerden yola çıkılarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

**H1: Teknostresin iş performansı üzerinde negatif yönlü etkisi vardır.**

### 1.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik konusu başta sağlık araştırmalarında olmak üzere, yönetim ve psikoloji gibi çeşitli bilimsel disiplinlerde oldukça büyük öneme sahiptir (Subarkah ve Iskandar, 2024). Tükenmişlik zihinsel yorgunluk durumunu açıklayan bir metaforu işaret etmektedir. Kavram, Herbert Freudenberger’ün 1974 ve Christina Maslach’ın 1976 yıllarındaki çalışmalarıyla teori haline getirilmiştir (Çetin vd., 2013). Kavramsal olarak tükenmişlik bireyin duygusal olarak bitkin olduğu, işe karşı motivasyonunun, enerjisinin ve çabasının olmadığı durumu ifade etmektedir (Arora, 2019). Tükenmişlik "insan-iş ilişkisi içerisinde meydana gelen strese bağlı olarak ortaya çıkan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma sendromu" olarak da açıklanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1985). Stres seviyenin yüksek olduğu durumlarda verilen bir tepki olarak da kavramsallaşmıştır (Zastrow, 1984). Tükenmişlik duygusu çalışma hayatında karşılaşılan zorluklara karşı çalışanların

bağlanma duygusunu yitirmesi olarak da tanımlanmaktadır (Cherniss, 1992). Belirtilen tanımlamaların yalnızca sağlık, eğitim gibi sektörler değil bütün iş grupları için kullanılabileceği vurgulanmaktadır (Çetin vd., 2013). Dolayısıyla tükenmişlik kavramının tüm çalışma yaşamında olduğu sonucu çıkarılabilir.

Tükenmişlik ani gelişen bir duygu veya tepkime değildir. Tükenmişlik birey üzerinde yavaş bir şekilde oluşmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008). Tükenmişlik süreci çalışanın beklentilerini karşılamaya yönelik uzun saatler çalışmasıyla başlamaktadır. Uzun saatler çalışan birey strese maruz kalmakta ve fiziksel olarak tükenmeye başlamaktadır. Bunun sonucunda yaşanan zayıflıklar ve performans düşüklüğünü karşılamak için daha çok çalışmayı hedeflemektedir. Bu durum stres seviyesini daha da artırmakta ve daha fazla enerji sarf etmektedir. Çalışan kendine zaman ayırmazsa; duygusal ve fiziksel tükenme, hayal kırıklığı ve kronik sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır (Homer, 1985). Tükenmeyi süreç olarak algılayan ve bireyin yaşadığı bir dizi tepkime ile sendrom olarak ifade eden bilinen en genel tanımlama Maslach tarafından açıklanmaktadır. Buna göre tükenmişlik üç temel boyuttan; “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı hissi azalması” boyutlarından oluşmaktadır (Maslach vd., 2001).

Tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal tükenme; bireylerin duygusal kaynaklarında azalmayla birlikte enerjilerinin bittiğini hissetmesi olarak açıklanmaktadır (Çetin vd., 2013). Duygusal tükenme yaşayan bireyler duygusal yoğunlaşma yaşayarak karşılaştıkları olumsuzluklardan kurtulamama hissine sahiptirler (Maslach ve Leiter, 2008). Duygusal tükenme yaşanmasının temel sebepleri olarak çalışanların aşırı iş yüküyle karşı karşıya kalması ve çalışma ortamında yaşanan bireysel çatışmalar olduğu açıklanmaktadır. Çalışanın motivasyonu bu durumu atlatmaya yetmiyorsa duygusal olarak yoksunluk ve tükenmişlik hissetmeye başlamaktadır (Maslach ve Leiter, 2017). Duygusal tükenme sonucunda bireylerde hayal kırıklığı, gerginlik ve yorgunluk hissi oluşmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993). Duygusal tükenme diğer boyutlarına göre en fazla görülen tükenmişlik boyutudur (Shirom, 1989).

Tükenmişliğin bir diğer boyutu ise duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma kavramı kişiler arası iletişimi etkilemektedir. Duyarsızlaşma düzeyi arttıkça çalışanların karşılıklı iletişimi azalmaktadır. Ayrıca çalışanın örgüte karşı idealizmini kaybetmesiyle birlikte başlayan süreç diğer çalışanlara karşı olumsuz davranışlar sergilemekle sonuçlanmaktadır (Maslach vd., 2001). Bunun yanı sıra çalışan işe yönelik gösterdiği toleransının azalması sebebiyle işine yönelik görevlerini de yapmak istememektedir (Cordes ve Dougherty, 1993). Çalışanın duyarsızlaşma düzeyi arttıkça, çalışma yaşamında yalnızca asgari düzeyde çaba göstermeye yönelmektedir (Maslach ve Leiter, 2017).

Tükenmişliğin son boyutu ise düşük kişisel başarı hissidir. Kişisel başarı bileşeni tükenmişliğin öz değerlendirme kısmını açıklamaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998). Tükenmişliğin düşük kişisel başarı boyutu, çalışanın kişisel ve örgütsel hedeflere ulaşamadığı konusundaki algısını ifade etmekte ve yetersizlik duygusu ile öz değerlerin azalmasına yol açmaktadır (Leiter ve Maslach, 1998). Düşük kişisel başarı

hissinin duygusal ve örgütsel sonuçları bulunmaktadır. Çalışanlar düşük kişisel başarı hissine sahip olduğunda olumsuz bir benlik imajına katkıda bulunmakta ve bu durum artan endişe ve depresyona neden olmaktadır (Ungur vd., 2024). Örgütsel sonuçları açısından düşük kişisel başarı hissi, iş motivasyonunun ve katılımın azalmasına yol açarak sonuçta üretkenliği ve iş performansını etkileyebilmektedir (Calitz, 2022).

Tükenmişlik durumu; duygusal tükenmeyle başlayıp, duyarsızlaşmayla devam etmekte kişisel başarı hissini azalmasıyla tamamlanan bir süreci ifade etmektedir. Çalışanların aşırı iş yükü gibi sebeplerden duygusal kaynaklarını tüketmesiyle kendisini koruyucu strateji uygulamaya başlamaktadır. Bu durum neticesinde çalışma çevresiyle olan ilişkisi azalmakta ve kişilere mesafe koymaktadır. Dolayısıyla çalışanın duyarsızlaşma sürecinde kendisine ve örgüte olan katkısı hakkında beklentilerini değerlendirmeye başlamaktadır. Süreç sonucunda örgüte olan katkı ile kişisel beklentiler arasında yaşanan çelişkinin oluşturduğu yetersizlik duygusuyla beraber düşük kişisel başarı hissi çalışan için kaçınılmazdır (Maslach vd., 2001). Daha önce yapılmış çalışmalar da tükenmişliğin bir süreç halinde geliştiğini desteklemektedir (Leiter ve Maslach, 1998; Önder ve Basim, 2008). Dolayısıyla tükenmişlik kavramının değerlendirilmesinde bütüncül bir yaklaşım izlenmesi gerekmektedir.

Tükenmişlik, hem bireysel refahı olumsuz yönde etkiler hem de örgütsel verimlilik ve etkinlik için zararlıdır (Salmela-Aro ve Upadyaya, 2014). Tükenmişliği etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Tükenmişlik oluşum sürecinde demografik faktörler, kişilik tipi ve yetersizlik hissi gibi bireysel değişkenlerin (Maslach ve Jackson, 1981; Zastrow, 1984; Maslach ve Jackson, 1985); ait olma hissi, adalet ve iş yükü gibi örgütsel değişkenlerin etkisi de bulunmaktadır (Maslach ve Leiter, 2017). Ayrıca stresin tükenmişliğe etkisi bulunmaktadır. Daha önce yapılmış çalışmalar sektör ayrımı olmaksızın iş yerlerinin genelinde (Salvagioni vd., 2017), öğretmenlerde (Belcastro vd., 1982), sağlık çalışanlarında (Morrice, 1984; Friganović vd., 2019), banka çalışanlarında (Khalid vd., 2020) sporcularda (Lin vd., 2021) ve hizmet sektöründe (Yirik vd., 2014) stresin tükenmişliği etkilediği açıklanmıştır.

Teorik perspektiften teknostresin tükenmişliğe olan etkisini açıklayan bazı teoriler bulunmaktadır. Duygusal olaylar teorisi ile bireylerin yaşadıkları duyguların tutum ve davranışlar üzerindeki etkilerini açıklanmaktadır (Weiss ve Cropanzano, 1996). Çalışanların günümüzde veya geçmişte yaşadığı duygusal olayların iş yaşamındaki davranışlarına etkisi olduğu bilinmektedir (Özdevecioğlu, 2004). Teoriye uygun olarak çalışanların, kurumun beklentilerine göre duygularını kontrol ederek belirli davranış kalıplarına uygun şekilde hizmet sunmaya çalışmasının, duygusal sermayelerini tükettiği, stres seviyelerini arttırdığını ve sonuç olarak çalışanların tükenmişlik yaşamalarına yol açtığı belirtilmiştir (Hochschild, 1983). Benzer şekilde kaynakların korunması teorisi kapsamında bireylerin sahip oldukları kaynakların tehdit altında olması, kaynağın kaybedilmesi veya kaynağın kaybedilmesi sonucunda yeterli kaynak elde edilememesi durumlarında stres oluşmaktadır. Oluşan stres sonucunda bireyler tükenmişlik yaşamaktadır (Hobfoll, 2001).

Çalışanlar işleri için kullandıkları teknolojileri tam adapte olamadıklarında veya fayda oluşturmakta zorlandıklarında teknoloji bir tehdit unsuru olarak görmeye başlamakta ve teknoloji kullanımına yönelik baskı stresi tetikleyebilmektedir. Teknostres sonucunda çalışanlar üzerinde fiziksel ve duygusal tükenmişlikle beraber duyarsızlaşma meydana gelmektedir (Aprilia ve Riani, 2023). Daha önceki yapılmış çalışmalar, teknostresin çalışanların tükenmişliği seviyelerine etki eden kuvvetli faktörlerden biri olduğunu göstermiştir. Bu çalışmalar arasında; Pflügner vd. (2021) tarafından yapılan çalışmada teknostresin çalışanların tükenmişliği üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olduğu gösterilmiştir. Öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada teknostres seviyesinin artmasının tükenmişliği tetiklediği gözlemlenmiştir. Öğretmenlerin teknostres ve mesleki tükenmişlik seviyeleri arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Gökbulut ve Dindaş, 2022). Bankacılara yönelik yapılmış bir çalışmada benzer şekilde teknostresin tükenmişliği önemli ölçüde arttırdığı gözlemlenmiştir (Kutlutürk-Yıkılmaz vd., 2024).

Teknostresin alt faktörleri olan teknolojik karmaşıklık, teknoloji güvensizliği ve teknoloji belirsizliği teknoloji destekli öğrenmede tükenmişlik seviyelerini arttırıcı şekilde etkilemektedir (Wang vd., 2021). Almanya’da sağlık çalışanlarına yapılmış bir çalışmada da teknostresin teknolojik aşırı yüklenme ve teknolojik karmaşıklık boyutlarının tükenmişlikle önemli ölçüde ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Wirth vd., 2024). Türkiye’de kamu ve özel bankalarda çalışan personele yönelik yapılan çalışmada da teknostresin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi olduğu görülmüştür (Gül, 2022). Türkiye’den sendika üyeleri ve ticaret odası mensuplarına yönelik yapılmış çalışmada (Yener vd., 2021) ve bilgisayar kullanımı yoğun olan ofis çalışanlarına yapılmış bir çalışmada da (Yener, 2018) teknostresin tükenmişliğe olan pozitif yönlü etkisi doğrulanmıştır. Bu teorik ve ampirik temellerden yola çıkılarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

## **H2: Teknostresin tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.**

Tükenmişliğin hem birey hem de çalışma ortamı için önemli sonuçları bulunmaktadır. Bu sonuçlar arasında bazılarının bireyin sağlığa yönelik olmasına rağmen incelenen sonuçların çoğunun iş performansı ile ilgili olduğu görülmüştür (Maslach ve Goldberg, 1998). Ayrıca tükenmişlik daha önce yapılmış çalışmalarda çeşitli işten çekilme biçimleri olan “devamsızlık işten ayrılma niyeti ve gerçek işten ayrılma” ile ilişkilendirilmiştir. Fakat, iş hayatına devam eden bireyler için tükenmişlik, çalışma hayatında yaşanan düşük verimliliğe ve etkinliğe, iş tatminin ve örgüte olan bağlılığının azalmasına neden olmaktadır (Maslach vd., 2001). Dolayısıyla iş performansının da azalması da beklenmektedir. Halbesleben ve Buckley’de (2004) tükenmişliğin en önemli sonuçlarından birinin iş performansındaki düşüş olduğunu açıklamıştır. Tükenmişlik yaşayan çalışanların iş kalitesinde düşüş ve daha düşük üretkenlik gösterme eğilimi bulunmaktadır (Demerouti vd., 2001). Benzer şekilde Leiter ve Maslach, (2005) tükenmişlik yaşayan bireylerin konsantrasyon azalması ve iş beklentilerini yerine getirmekte zorluk yaşamak gibi fiziksel ve zihinsel yorgunluk yaşadığını açıklamaktadır. Bu yüzden tükenmişlik seviyesi yüksek olan çalışanlar iş taleplerini karşılamak için önemli miktarda enerji sarf etmekte ve bu durum iş

direncinin artması, örgütsel bağlılığın azalması ile yetersiz iş performansı ile sonuçlanmaktadır.

Daha önce yapılmış çalışmalarda tükenmişliğin iş performansı üzerinde etkisi bulunduğu gösterilmiştir. Örneğin yapılmış bir çalışmada tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunun iş performansı ile negatif yönlü bir ilişkisi bulunduğunu belirtmektedir (Wright ve Bonett, 1997). Bakker ve Demerouti (2007) tarafından yapılan çalışmada, tükenmişliğin çalışanların görev performansını önemli ölçüde olumsuz etkisi bulunduğu açıklanmıştır. Yener vd. (2021) çalışmalarında tükenmişliğin hem görev hem de bağlamsal performansı olumsuz şekilde etkilediğini açıklamaktadır. Benzer şekilde Altınbay (2021) kadın muhasebecilere yönelik, hemşirelere yönelik (Dyrbye, vd., 2019), kamu çalışanlarına yönelik (Lemonaki vd., 2021), ofis çalışanlarına yönelik (Yener, 2018) tükenmişliğin iş performansını etkilediği tespit edilmiştir.

Kaynakların korunması teorisi, çalışanların değer verdikleri kaynakları edinmeyi, korumayı ve artırmayı hedeflediğini varsaymaktadır (Demerouti, 2025). Kaynaklar azaldıkça çalışanlar yeni talepleri karşılamak için daha fazla kaynak harcamakta; bu durum ise yeni kayıpları tetikleyebilmektedir. Bunun sonucunda tükenmişlik, performans azalması ve psikolojik sağlıkta bozulma görülebilmektedir (Hung vd., 2025). Benzer şekilde, iş talepleri-kaynakları modeli; iş talepleri yükselip uzun süre yüksek kaldığında çalışanların daha fazla çaba harcadığını ve bu sürecin tükenmişliğe doğru ilerlediğini varsaymaktadır (Gynning vd., 2025). İş kaynaklarının, iş taleplerini karşılamada yetersiz kaldığı durumlarda ise iyi oluşun ve performansın olumsuz yönde etkilendiği açıklanmaktadır (Li vd., 2025). Dolayısıyla hem kaynakların korunması teorisi hem de iş talepleri-kaynakları modeli kapsamında tükenmişlik yaşayan çalışanlar, sahip olduğu kaynakları yerine koyamadığı durumlarda motivasyon ve performans düşmesi gibi olumsuzluklar yaşamaktadırlar. Bu teorik ve ampirik temellerden yola çıkılarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

### **H3: Tükenmişliğin iş performansı üzerinde negatif yönlü etkisi vardır.**

Yukarıda açıklanan kuramsal çerçeveye göre teknostres sonucunda meydana gelen fiziksel ve duygusal tükenmişlikle beraber çalışanların refah düzeyi ve performansında etkilediği bilinmektedir. Bu durumun temel sebebi; teknostresin tükenmişliğe ve kaynak eksikliğine neden olması ve bunun sonucunda iş tanımlarını yerine getirmede zorluklara yol açarak performansında etki yaratmasıdır.

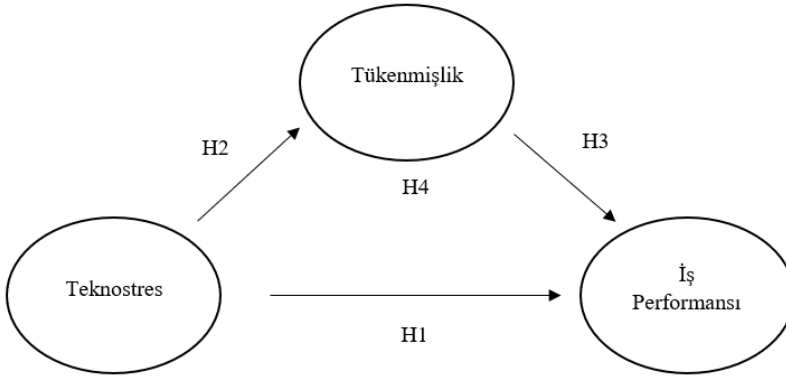
Kuramsal çerçeveden tükenmişliğin aracılık rolünde İş talepleri-kaynakları modeli kullanılabilir. Teoriye göre teknolojinin kullanımının artmasıyla beraber iş taleplerinde meydana gelen iş yükü strese ve dolayısıyla tükenmişliğe sebep olmaktadır (Schaufeli ve Taris, 2014). Ayrıca daha önce açıklanan iş kaynaklarından faydalanamayan çalışanın performansında düşüş gerçekleşmektedir. Benzer şekilde kaynakların korunması teorisi açısından da çalışanın iş ortamında hissettiği stres doğrultusunda bireysel kaynaklarının önemli bir bölümünü işini tamamlamaya yönelik kullanması sebebiyle kişisel yaşamında ve işle ilgili diğer bölümlerde gerekli

sorumluluklarını sürdüremeyeceğini öngörmektedir (Hobfoll, 1989). Dolayısıyla teorik perspektiften aracılık rolünün uygun olduğu değerlendirilmektedir.

Tükenmişliğin, teknostres yaratıcıları ile akademik performans arasındaki ilişkiyi tahmin etmede aracı rolü oynadığı görülmüştür (Kuadey vd., 2024). Çin’de üniversite öğrencilerine yönelik yapılmış bir çalışmada teknostresin öğrencilerin tükenmişliğini arttırdığını ve bu durumun teknoloji destekli öğrenmede algılanan performanslarını olumsuz yönde etkilediği açıklanmıştır (Wang vd., 2020).

Walton (2019) çalışmasında teknostresin tükenmişliğe neden olduğunu belirterek tükenmişlik aracılığıyla yaşanan yüksek çalışan devamsızlığı, düşük öz yeterlilik ve üretkenlik sonuçları oluşturduğunu açıklamıştır. Yener (2018) bilgisayar kullanımı yoğun olan ofis çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, teknostresin tükenmişliği etkilediğini ve bu durumda iş performansını düşürdüğünü vurgulanmaktadır. Ayrıca teknostresin iş performansı üzerindeki aracılık rolünü de açıklamaktadır. Yener vd. (2021) tükenmişliğin, teknostres ile çalışan performansı arasındaki aracılık rolünü doğrulamaktadır. Bu teorik ve ampirik temellerden yola çıkılarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir. Ayrıca hipotezler ışığında oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmektedir.

**H4: Teknostresin iş performansı üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolü vardır.**



**Şekil 1. Araştırma Modeli**

## 2. YÖNTEM

Nicel araştırma yöntemleri kullanılan araştırma kapsamında 2025 yılının Ocak ayında toplanan anket verileriyle kesitsel araştırma deseni kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

### 2.1. Örneklem ve Veri Toplama Süreci

Araştırma evreni kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan kamu personelinden oluşmaktadır. Strateji ve Bütçe Başkanlığı'nın yıllık olarak yayımladığı kamu

istihdamı verisine göre 2025 yılında Türkiye’de toplam 5.342.254 kamu personeli bulunmaktadır (SBB, 2025). Fakat daha detaylı bir örnekleme erişmek açısından teknoloji kullanımı bulunan kamu personeline erişmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla teknoloji kullanımı yoğun olan ofis ve bürolarda çalışan kamu personeli örnekleme dahil edilmiştir. Çalışmada gerekli minimum örnekleme için Krejcie ve Morgan (1970) formülü kullanılmış ve 384 katılımcının gerekli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında, kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan ve çevrim içi anket yöntemiyle gönderilen anketi yanıtlamayı kabul eden toplam 420 kamu personelinden kolayda örnekleme tekniği ile elde edilen verinin analiziyle gerçekleştirilmiştir. Araştırma evreninin güncel bir listesi bulunmaması ve erişimi problemleri yaşanması sebebiyle olasılıklı örnekleme yöntemleri yerine uygulanabilirliği artırmaya yönelik kolayda örnekleme tekniği seçilmiştir (Ahmed, 2024; Menon vd., 2025). Ayrıca hızlı katılımcı sağlama ve operasyonel kolaylık sağlama avantajları bulunmaktadır (Zrineh vd., 2026). Araştırma katılan kamu personelinin 251’i (%59,7) kadın, 169’u (%40,3) erkektir. Katılımcıların 214’ü (%50,9) 25-34 yaş grubunda, 144’ü (34,2) 35-44 yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcıların 200’ü (%47,6) lisans mezunu, 185’i (%44) yüksek lisans ve üzeri eğitim seviyesine sahiptir. Son olarak katılımcıların çoğunluğunu 187’si (%44,5) memurlar ve 133’ü (%31,6) kariyer meslek memuru (Denetçi, Müfettiş, Uzman) pozisyonları oluşturmaktadır.

## 2.2. Ölçüm Araçları

**Teknostres Ölçeği:** Katılımcıların teknostres düzeylerini ölçmeye yönelik Tarafdar vd. (2007) tarafından 25 madde ve 5 boyut olarak geliştirilen ve Alam (2015) tarafından sadeleştirilerek toplam 14 madde ve 3 boyut olarak indirgenen ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlamasını Türen vd. (2015) gerçekleştirmiş ve güvenilirliğini test edilmiştir. 14 madde ve 3 boyuttan (teknolojik belirsizlik 4- madde, teknolojik karmaşıklık- 5 madde, teknolojik iş yükü—5 madde) oluşmakta ve 5’li likert ölçeği aracılığıyla kullanılabilenliği açıklanmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında alt boyutların güvenilirlik değerleri sırasıyla; teknolojik iş yükü 0,90, teknolojik karmaşıklık 0,81 ve teknolojik belirsizlik 0,88’dir. Ayrıca ölçeğin bütünü güvenilirlik değerinin 0,85 olduğu ifade edilmiştir. Daha önce yapılmış çalışmalarca da ölçeğin tek faktörlü kullanımında güvenilirlik ve geçerlilik değerlerini sağladığı açıklanmaktadır (Altıntaş, 2020; Can-Yalçın vd., 2022). Bu çalışma kapsamında da teknostres ölçeği de tek faktörlü yapı olarak ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla araştırma kapsamında teknostres ölçeği tek faktör olarak kullanılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri; 0,63- 0,91 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliğine yönelik gerçekleştirilmiş doğrulayıcı faktör analizi ve Cronbach alfa ( $\alpha$ ) güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin istenilen seviyede güvenilir ve geçerli olduğu görülmüştür. Tablo 1’de ölçeğe ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik sonuçları yer almaktadır.

**Tükenmişlik Ölçeği:** Katılımcıların tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Türkçe uyarlaması (Ergin) 1992 tarafından gerçekleştirilmiş ve güvenilirliği test edilmiştir. 22 madde ve 3 boyuttan (duygusal tükenme- 9 madde, duyarsızlaşma- 5 madde, kişisel

başarı hissi- 8 madde) oluşmakta orijinal ölçek 7'li likert ölçeği, Türkçe uyarlaması 5'li likert tipi ölçek aracılığıyla kullanılmıştır. Kişisel başarı hissini ters kodlanması gerektiği ifade edilmektedir. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında alt boyutların güvenilirlik katsayıları Ergin (1992) tarafından duygusal tükenme 0,83, duyarsızlaşma 0,72 ve kişisel başarı hissi 0,67 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin bütünü için güvenilirlik katsayısı Basım ve Şeşen (2005) tarafından 0,83 olarak tespit edilmiştir. Daha önce yapılmış çalışmalarca da ölçeğin tek faktörlü kullanımında güvenilirlik ve geçerlilik değerlerini sağladığı açıklanmaktadır (Bitmiş vd., 2013; Çalışkan, 2014; Yener, 2018). Araştırma kapsamında tükenmişlik ölçeği tek faktör olarak kullanılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri; 0,46-0,89 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliğine yönelik gerçekleştirilmiş doğrulayıcı faktör analizi ve Cronbach alfa güvenilirlik analizi sonucunda güvenilirliği düşüren “İşimden soğuduğumu hissediyorum.” ifadesi çıkarılmıştır. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi kapsamında TUK4 ve TUK8, TUK10 ve TUK14 ile TUK17 ve TUK21 maddelerinin hata varyansları arasında ilişki kurulmuştur. Ardından ölçeğin istenilen seviyede güvenilir ve geçerli olduğu görülmüştür. Tablo 1’de ölçeğe ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik sonuçları yer almaktadır.

**İş Performansını Ölçeği:** Katılımcıların iş performansını ölçmeye yönelik Kirkman ve Rose (1999) tarafından geliştirilen ve Sigler ve Pearson’ın (2000) uyarladığı ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Çöl (2008) tarafından gerçekleştirilmiş ve güvenilirliği test edilmiştir. 4 madde ve tek boyuttan oluşan ölçek 5'li likert tipi ölçek aracılığıyla kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik değeri 0,82 olarak tespit edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri; 0,59-0,83 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliğine yönelik gerçekleştirilmiş doğrulayıcı faktör analizi ve Cronbach alfa güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin istenilen seviyede güvenilir ve geçerli olduğu görülmüştür. Tablo 1’de ölçeğe ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik sonuçları yer almaktadır.

Doğrulayıcı faktör analizi AMOS 26 paket programı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Uyum indeks değerlerinin yeterliliğinin sağlanması ve güvenilirlik için açıklanmış ortalama varyans (AVE/Average Variance Extracted) ve bileşik güvenilirlik (CR/Composite Reliability) değerlerine bakılmıştır. Uyum istatistiklerinde ( $\chi^2/sd \leq 3$ , RMR  $\leq 0,05$ , RMSEA  $\leq 0,05$ , GFI  $\geq 0,90$ , CFI  $\geq 0,90$ ) mükemmel uyumu ifade ederken uyum istatistikleri ( $\chi^2/sd \leq 4-5$ , RMR  $\leq 0,06-0,010$  RMSEA  $\leq 0,06-0,08$  GFI  $\geq 0,89-0,85$ , CFI  $\geq 0,89-0,85$ ) kabul edilebilir uyum değerlerini açıklamaktadır (Hu ve Bentler, 1999). Ayrıca  $\alpha$  ve CR değerlerinin 0,7’den, AVE değerinin ise 0,5’den büyük olması gerekmektedir (Hair vd., 2019). Tablo 1’de araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik sonuçları açıklanmaktadır.

**Tablo 1. Ölçeklerin Güvenirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları**

Ölçek	Güvenirlik				Geçerlilik			
	A	AVE	CR	$\chi^2/sd$	RMR	RMSEA	GFI	CFI
Teknostres	0,86	0,59	0,95	2,346	0,05	0,05	0,94	0,96
Tükenmişlik	0,89	0,55	0,77	2,999	0,07	0,06	0,88	0,90
İş Performansı	0,80	0,52	0,81	2,727	0,01	0,06	0,99	0,99

### 3. BULGULAR

Araştırma kapsamında yapılan analizler SPSS 25, AMOS 26 ve PROCESS 4.0 kullanılarak yapılmıştır. Bu kapsamda başlangıç olarak araştırmada yer alan değişkenlere ilişkin ortalamalar ( $\bar{X}$ ), standart sapma değerleri (ss), normal dağılım gösterip göstermediğine yönelik olarak basıklık ve çarpıklık değerleri ile değişkenler arası ilişki düzeyini belirten korelasyon değerleri hesaplanmıştır. Ardından değişkenlere yönelik güvenilirlik ve geçerlilik analizleri tamamlanmıştır. Değişkenler arası oluşması beklenen ilişkileri test etmek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Son olarak araştırmanın amacı olan tükenmişliğin aracılık rolünü test etmeye yönelik PROCESS 4.0 kullanılmıştır. Tablo 2’de araştırmanın değişkenlerine yönelik olarak betimleyici istatistikleri ve korelasyon değerleri yer almaktadır.

**Tablo 2. Betimleyici İstatistikler ve Korelasyon Değerleri**

Değişken	Ort.	Ss	Basıklık	Çarpıklık	(1)	(2)	(3)
1.Teknostres	2,77	0,67	0,43	0,35	1		
2.Tükenmişlik	2,69	0,60	-0,30	0,12	,327**	1	
3.İş Performansı	4,08	0,61	0,71	-0,54	,033	-,189**	1

\*  $p<0,05$ ; \*\*  $p<0,01$ ; \*\*\*  $p<0,001$

Tablo 2’de görüldüğü üzere basıklık ve çarpıklık değerleri normallik dağılımının sağlanması için yeterli kriteri sağlamaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2013). Korelasyon değerleri incelendiğinde ise %99 güven düzeyinde anlamlı olan ( $p<0,01$ ) teknostres ve tükenmişlik arasında olumlu ve orta düzey bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,327$ ). Aynı anlamlılık düzeyinde ( $p<0,01$ ) tükenmişlik ve iş performansı arasında olumsuz ve zayıf düzey bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=-0,189$ ). Ayrıca teknostres ve iş performansı arasında herhangi bir anlamlı ilişki olmadığı görülmüştür.

Araştırma amacına uygun şekilde geliştirilen ilk üç hipotezi test etmek amacıyla her bir hipotez için basit doğrusal regresyon analizi yapılmış olup Tablo 3’te gösterilmektedir.

**Tablo 3. Değişkenler Arası Regresyon Analizi Sonuçları**

		<b>B</b>	<b>Std. Hata</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>t</b>	<b>p</b>	<b>Model İstatistiği</b>
<b>(H1)</b>	Bağımsız D.: Teknostres	0,030	0,044	0,033	0,683	0,49	R <sup>2</sup> = 0,001 F= 0,467 p >0.05
	Bağımlı D.: İş Performansı						
<b>(H2)</b>	Bağımsız D.: Teknostres	0,295	0,042	0,327	7,085	0,00	R <sup>2</sup> = 0,107 F= 50,199 p <0.001
	Bağımlı D.: Tükenmişlik						
<b>(H3)</b>	Bağımsız D.: Tükenmişlik						R <sup>2</sup> = 0,036 F= 15,553
	Bağımlı D.: İş Performansı	-0,191	0,049	-0,189	-3,944	0,00	p<0.001

**Not:** B: Standart olmayan beta katsayısı; S.E.: Standart hata;  $\beta$ : Standardize edilmiş beta katsayısı

Tablo 3'te görüldüğü üzere araştırma kapsamında oluşturulan ilk hipotez (H1: Teknostres -> İş Performansı) desteklenmemiştir ( $p=0,495$ ;  $p>0,05$ ). Dolayısıyla bu ilişkinin desteklenememesi sebebiyle kısmi aracılık etkisinin oluşmadığı görülmüştür. Araştırma kapsamında oluşturulan ikinci hipotez (H2: Teknostres-> Tükenmişlik) desteklenmiştir ( $\beta =0,327$ ;  $p<0,001$ ). Dolayısıyla teknostresin tükenmişliği pozitif yönlü etkilediği doğrulanmaktadır. Buradan yola çıkarak teknostresin artmasının tükenmişliği de artıracığı sonucu çıkarabilmektedir. Son olarak araştırma kapsamında geliştirilen üçüncü hipotez (H3: Tükenmişlik -> İş Performansı) desteklenmiştir ( $\beta =-0,189$ ;  $p<0,001$ ). Buradan yola çıkarak tükenmişliğin iş performansını negatif yönde etkilediği; tükenmişliğin artması durumunda iş performansının azalacağı sonucu çıkarılabilmektedir.

Araştırma kapsamında geliştirilen ilk üç hipotezi test etmek için basit doğrusal regresyon analizleri yürütüldükten sonra, teknostresin iş performansı üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolünü incelemek için PROCESS 4.0 makrosu ile çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analizi gerçekleştirmek için %95 güven aralığında gerekli örnekleme dağılımlarını oluşturmak için gözlemlenen verilerden tekrarlanan örnekleme içeren ve dolaylı etkilerin önemini tahmin etmeye

yardımcı olan Bootstraping (yeniden örnekleme) yöntemi kullanılarak 5000 tekrar seçilmiştir. Oluşturulan modele göre X bağımsız değişkeni olarak Teknostres (TEK); Y bağımlı değişkeni olarak İş Performansı (IP) ve M aracı değişkeni olarak Tükenmişlik (TUK) seçildiği belirtilmiş olup Tablo 4'te gösterilmektedir.

**Tablo 4. Teknostres ve İş Performansı İlişkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolünün Analiz Sonuçları**

(H4)							
X (Bağımsız Değişken) = TEKN (Teknostres)							
Y (Bağımlı Değişken) = İP (İş Performansı)							
M (Aracı Değişken) = TUK (Tükenmişlik)							
Sonuç	R	R <sup>2</sup>	MSE	F	df1	df2	p
TUK	0,327	0,107	0,330	50,199	1,000	418,000	0,000
Model	Katsayı		Std. Hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,802		0,119	15,173	0,000	1,569	2,035
TEKN	0,295		0,042	7,085	0,000	0,213	0,376
Sonuç	R	R <sup>2</sup>	MSE	F	df1	df2	p
IP	0,215	0,046	0,361	10,070	2,000	417,000	0,000
Model	Katsayı		Std. Hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	4,407		0,155	28,474	0,000	4,101	4,709
TEKN	0,097		0,046	2,111	,0035	0,007	0,188
TUK	-0,227		0,051	-4,433	0,000	-0,327	-0,126
Sonuç	R	R <sup>2</sup>	MSE	F	df1	df2	p
IP	0,033	0,001	0,377	0,467	1,000	418,000	0,495
Model	Katsayı		Std. Hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	3,977		0,127	31,474	0,000	3,747	4,246
TEKN	0,030		0,044	0,683	0,495	-0,057	0,118
Etki (X-Y)	Etki		Std. Hata	t	p	LLCI	ULCI
Toplam Etki	0,030		0,044	0,683	0,495	-0,057	0,118
Direkt Etki	0,097		0,046	2,111	0,035	0,007	0,118

Etki (X-Y)	Etki	BootStd. Hata	BootLLCI	BootULCI
<b>Dolaylı Etki</b>	-0,073	0,021	-0,118	-0,037

Tablo 4'te görüldüğü üzere aracılık etkisinin incelenmesi öncesinde modelin anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. %95 güven aralığında p değerinin 0,05'ten küçük olan teknostres-tükenmişlik ilişkisi, tükenmişlik-iş performansı ilişkisi ve teknostresin tükenmişlikle birlikte iş performansı ilişkisi anlamlıdır. Yalnızca teknostres-iş performansı ilişkisi ise anlamsızdır. Dolayısıyla kısmi aracılık etkisi söz konusu değildir. Ayrıca ULCI (Üst Seviye Güven Aralığı) ve LLCI (Alt Seviye Güven Aralığı) değer aralığında sıfır değerinin bulunmaması gerekmektedir (Fairchild ve MacKinnon, 2009) Dolayısıyla teknostres-iş performansı ilişkisi dışında diğer ilişkilerde LLCI-ULCI ve BootLLCI-BootULCI (Yeniden Örnekleme Üst-Alt Güven Aralığı) sıfır değerini içermemesi modelin anlamlılığını desteklemiş olup tam aracılık etkisini kanıtlamaktadır. Buna ek olarak teknostresin iş performansı üzerindeki toplam etkisi ( $p > 0,05$ ; LLCI= -0,057; ULCI= 0,118) anlamsızken; direkt etki (Etki:0,097 ; $p < 0,05$ ; LLCI= 0,007; ULCI= 0,118) ve dolaylı etkinin (Etki: -0,073; BootLLCI = -0,118; BootULCI = -0,037) anlamlı olması tam aracılık etkisini teyit etmektedir. Buradan yola çıkarak teknostresin iş performansına etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü üzerine kurulmuş hipotez (H4) desteklenmektedir.

#### 4. TARTIŞMA

Bu araştırma kapsamında teknostresin iş performansına etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü ve değişkenler arası ilişkiler irdelenmiştir. Bu kapsamda teknostresin iş performansını doğrudan etkilemediği tespit edilmiştir (H1). Daha önce yapılmış birçok çalışma teknostresin iş performansını olumsuz yönde etkilediğini açıklamaktadır (Taraftar vd., 2007; Taraftar vd., 2010; Salanova vd., 2013; Can-Yalçın vd., 2022; Aprilia ve Riani, 2023). Daha önce yapılmış çalışmalar ile elde edilen bu sonuç benzerlik göstermemekle beraber; anlamlı ilişkinin tespit edilmediği benzer sonuçlara sahip çalışmalar da bulunmaktadır (Mustika vd., 2021; Kızılcın vd., 2023).

Araştırmanın diğer bir bulgusu teknostresin tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü etkisi olduğu saptanmıştır (H2). Dolayısıyla çalışanların teknostres seviyesinin artmasının tükenmişliği arttıracığı; benzer şekilde teknostres seviyesindeki azalmanın tükenmişliği de azaltacağı sonucuna varılabilmektedir. Araştırmanın bu bulgusu daha önce yapılmış birçok çalışma ile paralellik göstermektedir (Pflüger vd. 2021; Wang vd., 2021; Gül, 2022; Wirth vd., 2024).

Tükenmişliğin iş performansı üzerinde negatif yönlü etkisi araştırmanın bir diğer bulgusudur (H3). Çalışanların tükenmişlik düzeylerinde yaşanan artışın iş performansını olumsuz yönde; tükenmişliğin düzeyindeki düşüşün ise iş performansını olumlu yönde etkileyeceği sonucuna varılabilmektedir. Daha önceki

yapılmış çalışmalarda araştırmanın belirtilen bulgusuyla benzerlik göstermektedir (Leiter ve Maslach, 2005; Demerouti, 2007; Dyrbye vd.,2019; Lemonaki vd., 2021). Ayrıca araştırma amacına uygun şekilde incelenen teknostres ile iş performansı arasında tükenmişliğin aracılık rolü test edilmiştir (H4). Teknostres bağımsız değişkeninin iş performansı bağımlı değişkeni üzerinde etkisinde doğrudan etki yerine dolaylı etki görülmesi sebebiyle tükenmişliğin tam aracı etkisinin bulunduğu söylenebilir. Bu doğrultuda teknostres seviyesi yüksek olan çalışanların iş performansının yalnızca tükenmişlik aracılığıyla olumsuz yönde etkilediği değerlendirilmektedir. Başka bir deyişle teknostresin tek başına iş performansına anlamlı bir etkisi bulunmadığı; tükenmişliğin aracılık etkisiyle anlamlı ve negatif yönlü etkisi olduğu görülmüştür. Teknostresin iş performansına etkisinde tükenmişliğin aracılık rolünün tespit edilmesi daha önce yapılmış çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Yener, 2018; Wang vd., 2020; Yener vd., 2021). Çalışma sonucundan farklı olarak Aprilia ve Riani (2023) teknostresin iş performansına etkisini tespit etmesine rağmen tükenmişliğin aracılık rolü bulunmadığını açıklamaktadır.

Öte yandan çalışmanın sonuçları kuramsal çerçeveye uyum göstermektedir. İş talepleri- kaynakları modeline göre çalışma ortamında artan teknoloji kullanımının iş taleplerini artırması sebebiyle stres meydana getirdiği ve tükenmişliğe sebebiyet verdiği açıklanmıştır. Buna bağlı iş kaynaklarından faydalanmama durumu da çalışanların iş performansında düşüş meydana getirmektedir (Schaufeli ve Taris, 2014). Çalışmanın çatısını oluşturan bir diğer teori olan kaynakların korunması teorisi açısından da çalışanın yaşadığı stres sebebiyle sahip olduğu bireysel kaynaklarının önemli bir kısmını iş yaşamında kullandığı belirtilmektedir. Dolayısıyla çalışanın iş dışındaki yaşamını ve sorumluluklarını sürdürememesi tükenmişlik meydana getirmekte ve performans gibi faktörleri olumsuz etkileyeceği öngörülmektedir (Hobfoll, 1989). Araştırma sonucunda elde edilen bulgular belirtilen teorilerin açıklıklarına paralellik göstermektedir.

## SONUÇ

Araştırmanın bulguları doğrultusunda kamu yönetim sistemine ve kamuda yer alan yöneticilere bazı önerileri bulunmaktadır. Teknostresin iş performansına tükenmişlik aracılığıyla dolaylı etkisi çalışma kapsamında desteklenmiştir. Dolayısıyla teknostres yaratan faktörlerin azaltılması, çalışanların tükenmişlik düzeylerini de azaltması ve dolayısıyla iş performansına olumlu etki yaratması beklenmektedir. Buna yönelik olarak özellikle ileri yaşta bulunan kamu personeline yönelik olarak mesleki eğitimler düzenlenerek teknostres seviyeleri azaltılabilir. Öte yandan sürekli değişen teknolojiye adapte olmak için teknolojik okuryazarlık eğitimleri bütün kamu çalışanlarını kapsayıcı şekilde düzenlenebilir.

Kamu yöneticileri açısından çalışanların teknostres ve tükenmişlik düzeylerini düşürecek politikalar geliştirmek hem çalışanların bireysel performansını hem de kamu kurumlarının kurumsal performanslarını artıracaktır. İş talepleri-kaynakları teorisine uygun olarak yöneticilerin çalışanlardan yapmaları bekledikleri işleri

teknolojik yeterlilik faktörüne göre değerlendirerek teknostresin önüne geçilebileceği düşünülmektedir. Benzer şekilde yöneticilerin, çalışanların faydalanabilecekleri yeni kaynaklar sağlayarak yaşanabilecek olası stres ve tükenmişlik etkilerini dengeleyebilir.

Bu çalışma Türkiye’de kamu personeline yönelik teknostresin iş performansına etkisinde tükenmişliğin aracılık rolünü inceleyen ilk çalışmadır. Daha önce Türkiye’de Yener (2018) bilgisayar kullanımı yoğun olan ofis çalışanlarına yönelik (Yener, 2018), sendika üyeleri ve ticaret odası mensuplarına yönelik (Yener vd., 2021) ve Endonezya’da kamu çalışanlarına yönelik (Aprilia ve Riani, 2023) benzer çalışmalar yürütülmüştür. Gelecek çalışmalarda mevcut araştırma modeli kültür arası farkları ortaya konmak için kullanılabilir. Buna ek olarak farklı sektörlerde yapılacak araştırmaların literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamında teknostresin iş performansını doğrudan etkisi dışında bütün hipotezler desteklenmiştir. Teknostresin iş performansına etkisinin anlamlı olmamasının sebebinin seçilen örnekleme ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bunun temel sebebinin herhangi bir performans değerlendirme sistemine dahil olmayan kamu personelinin kendi iş performansı algısında teknostres gibi negatif faktörlerin yer vermemesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Teknostresin iş performansına etkisini daha iyi anlayabilmek için nitel araştırma yöntemleri aracılığıyla mülakat veya odak grup çalışması düzenlenebilir.

Çalışma kapsamında teknostres ve tükenmişlik değişkenleri aracılık etkisinin tespit edilebilmesi için tek faktör olarak kullanılmıştır. Gelecek çalışmalarda belirtilen değişkenlerin alt boyutları kullanılarak veya değişkenlere ilişkin farklı alt boyutları olan ölçekler aracılığıyla araştırma yapılması önerilmektedir. Ek olarak gelecek çalışmalarda teknostres, tükenmişlik ve iş performansı ile ilişkili olduğu düşünülen algılanan örgütsel destek (Song, vd., 2024), örgütsel iklim (Rademaker vd., 2025), dijital liderlik (Farmanesh vd., 2025), algılanan dijital gözlem (Khalequzzaman vd., 2025) gibi örgütsel değişkenlerle aracılık ve düzenleyicilik etkilerinin bulunduğu araştırma modelleri test edilebilir.

Araştırmanın dikkate alınması gereken bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikli olarak seçilen örneklem açısından ofis düzeyinde çalışan kamu çalışanlarından oluşmaktadır. Kamuda çalışan sağlık sektörü, eğitim sektörü ve kolluk kuvvetlerinde yer alan çalışanlara yönelik araştırmanın sonuçlarının farklılık gösterebileceği düşünülmektedir. Son olarak çalışmada kullanılan kesitsel veri toplama tekniği sebebiyle araştırma sonucunda elde edilen bulguların genel geçerliliği örneklemin büyüklüğüyle kısıtlı olduğunun belirtilmesi gerekmektedir.

## **THE MEDIATING ROLE OF BURNOUT IN THE EFFECT OF TECHNOSTRESS ON JOB PERFORMANCE: A STUDY ON PUBLIC EMPLOYEES**

### **1. INTRODUCTION**

Employee performance is very important for the sustainability of organizations. Therefore, determining the factors affecting employee performance is a duty for managers and human resources staff. There are several factors that positively or negatively affect employees' job performance. One of these variables is technostress. Anderson (1985) described technostress as the tension and stress resulting from the imposition of technology on employees, leading to a loss of identity for those unable to adapt to new technologies. A further significant variable that exerts an impact on the relationship between technostress and job performance is burnout (Aprilia ve Riani, 2023). Burnout explained as the "emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment syndrome" that arises due to stress in the human-job relationship (Maslach ve Jackson, 1985). Burnout has significant implications for both individuals and work environments. Halbesleben and Buckley (2004) identified a decrease in job performance as one of the most critical outcomes of burnout. Yener et al. (2021) revealed that burnout negatively affects both task and contextual performance. In addition, previous studies have shown that technostress in employees has a positive and significant effect on the development of burnout (Aprilia ve Riani, 2023).

According to the theoretical framework outlined above, the physical and emotional exhaustion resulting from technostress is known to affect employees' well-being and performance. The primary reason for this is that technostress leads to burnout and resource depletion, which in turn creates difficulties in fulfilling job requirements and impacts performance. JD-R model and COR theory can be employed to explain the mediating role of burnout within this theoretical framework (Hobfoll, 1989; Schaufeli ve Taris, 2014).

### **2. METHODS**

The research was conducted using quantitative research methods and the research universe consists of public employees who use technology intensively and work at the office level were included in the sample. The research was conducted by analyzing data obtained through convenience sampling method from 420 public employees sent via online survey method. The study used the Technostress Scale, Burnout Scale, Job Performance Scale and a questionnaire to collect demographic information as data collection tools. For the reliability of the scales, Chronbach Alpha, AVE and CR values were examined. For their validity, confirmatory factor analysis was performed using the AMOS program. Pearson correlation and linear regression analyses were used to examine the relationships between the dimensions that determine employees' scale scores. In addition, the PROCESS macro was used for the mediation effect.

### **3. RESULTS**

The confirmatory factor analysis and Cronbach alpha reliability analysis conducted for the reliability and validity of the scales revealed that it was reliable and valid at the required level. Upon examination of the correlation values, it was determined that there was a positive and weak relationship between technostress and burnout. Also, it has been determined that there is a negative and weak relationship between burnout and job performance. In addition, it was observed that there is no significant relationship between technostress and job performance.

In the course of the present study, a simple linear regression analysis was performed for each of the three hypotheses developed in accordance with the research's objectives. (H1: Technostress -> Job Performance) formulated within the research framework did not support. The second hypothesis of the research (H2: Technostress -> Burnout) was supported. It is therefore confirmed that technostress affects burnout in the positive direction. The third hypothesis developed in the research (H3: burnout -> job performance) was supported. It can be inferred that burnout has a negative effect on job performance. Hypothesis (H4) based on the mediating role of burnout in the effect of technostress on job performance is supported.

### **4. DISCUSSION**

This study examined the mediating role of burnout in the effect of technostress on job performance and the relationships between the variables. It was found that technostress does not directly affect job performance. Another finding of the study is that technostress has a positive effect on burnout (H2). Therefore, it can be concluded that an increase in the level of technostress of employees will increase burnout; similarly, a decrease in the level of technostress will decrease burnout. The third hypothesis (H3) of the study was that burnout would have a negative effect on job performance, and that the level of burnout among employees would have a negative effect on job performance. The results of the study demonstrated that this was the case, and that the level of burnout among employees was negatively correlated with job performance. In addition, the mediating role of burnout between technostress and job performance, which was examined in accordance with the purpose of the research, was supported (H4). Since an indirect effect was observed instead of a direct effect in explaining the dependent variable job performance of the independent variable technostress, it can be said that burnout has a full mediating effect. In other words, technostress alone does not have a significant effect on job performance; it is observed that burnout has a significant and negative effect with the mediating effect.

### **CONCLUSION**

The indirect effect of technostress on job performance through burnout was supported by the study. Therefore, it is expected that reducing the factors that create technostress will also reduce the burnout levels of employees and thus have a positive effect on job performance. From the perspective of public managers, developing policies that reduce employees' technostress and burnout will increase both employees' individual

performance and the organizational performance of public institutions. To this end, vocational training can be organised especially for older public employees and the level of technostress can be reduced. On the other hand, technological literacy training can be organised for all public employees in order to adapt to the constantly changing technology.

This study is the first to examine the mediating role of burnout in the effect of technostress on job performance among public employees in Türkiye. In future studies, the current research model can be used to uncover cultural differences. In addition, studies conducted in different sectors are expected to contribute to the literature.

## KAYNAKÇA

- Ahmed, S. K. (2024). How to choose a sampling technique and determine sample size for research: A simplified guide for researchers. *Oral Oncology Reports*, 12, 100662. <https://doi.org/10.1016/j.oor.2024.100662>
- Akınoğlu, H. F. (1993). Teknostres. *Türk Kütüphaneciliği*, 7(3), 159-173.
- Akman, A. Z. (2023). Türkiye’de “teknostres” konusunda gerçekleştirilen çalışmalara yönelik bir inceleme. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 7(Özel Sayı 2), 71-86. <https://doi.org/10.55775/ijemi.1326272>
- Altınbay, A. (2021). Kadın serbest muhasebeci mali müşavirlerin tükenmişliğinin iş performansına etkisi: Kütahya ve Eskişehir örneği. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 21(52), 669-688. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.683524>
- Altıntaş, M. (2020). Teknostres ile değişime direnç arasındaki ilişki: havacılık sektöründe bir araştırma. *ISPEC Journal of Social Sciences & Humanities*, 4(2), 1-27. <https://doi.org/10.46291/ISPECIJSSHvol4iss2pp1-27>
- Alam, M. A. (2015). Techno-Stress and Productivity: Survey Evidence from The Aviation Industry, *Journal of Air Transport Management*, First On-line. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.10.003>
- Anderson, A. (1985). Technostress: Another Japanese discovery. *Nature*, 317, 6. <https://doi.org/10.1038/317006b0>
- Aprilia, N. and Riani, A. L. (2023). The effect of techno-stressor and psychological capital on task performance with burnout as a mediation. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 7(6), 100-115. <https://doi.org/10.51505/IJEBMR.2023.7608>
- Ardıç, K., ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance*. London: Kogan Page Publishers.
- Arnetz, B. B. and Wiholm, C. (1997). Technological stress: psychophysiological symptoms in modern offices. *Journal of Psychosomatic Research*, 43(1), 35-42. [https://doi.org/10.1016/S0022-3999\(97\)00083-4](https://doi.org/10.1016/S0022-3999(97)00083-4)

- Arora, R. (2019). A study on stress management with respect to level and background of education of employees in IT–ITeS companies. *International Journal of Inform Technology (Singapore)*, 11(4), 869–874. <https://doi.org/10.1007/s41870-018-0161-9>
- Ayyagari, R., Grover, V. and Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831- 858.
- Bakker, A. B. and Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. and Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Basım H. N. ve Şeşen, H. (2005). Çalışma yaşamında tükenmişlik: Sosyal hizmet uzmanları ile hemşireler üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 57-70.
- Belcastro, P., Gold, R. and Grant, J. (1982). Stress and burnout. *Criminal Justice and Behavior*, 9, 387-395. <https://doi.org/10.1177/0093854882009004001>
- Bitmiş, M., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.
- Borman, W. C. and Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_3](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3)
- Brod, C. (1982). Managing technostress: Optimizing the use of computer technology. *Personnel Journal*, 61(10), 753-757.
- Califf, C. B., Saonee, S. and Suprateek, S. (2020). The bright and dark sides of technostress: A mixed-methods study involving healthcare IT. *MIS quarterly*, 44(2), 809-856. <https://doi:10.25300/MISQ/2020/14818>
- Calitz, K. (2022). Burnout in the workplace. *Obiter*, 43(2), 320-348. <https://doi.org/10.17159/obiter.v43i2.14277>
- Can, Ç. Ü. (2024). Mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ile bireysel iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 936-946. <https://doi.org/10.20491/isarder.2024.1834>

- Can-Yalçın, R., Gökmen, Y., Erdem, H. and Türen, U. (2022). The mediating role of organisational cynicism on the relationship between technostress and job performance: a research on teachers. *Sosyoekonomi*, 30(54), 73-99. <https://doi.org/10.17233/sosyoekonomi.2022.04.04>
- Carlos, V. S. and Rodrigues, R. G. (2016). Development and validation of a self-reported measure. *Social Indicators Research*, 126(1), 279-307. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-0883-z>
- Champion, S. (1988). Technostress: Technology's toll. *School Library Journal*, 35(3), 48-51.
- Charles, P. A. (2014). ICT competence and lecturers' job efficacy in universities in cross river state, Nigeria. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(10), 259-266.
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: an exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 3(1), 1-11. <https://doi.org/10.1002/job.4030130102>
- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. <https://doi.org/10.2307/258593>
- Çalışkan, S. (2014). Pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile yeni araştırma modelleri geliştirme arayışları: Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin işe adanmışlık, tükenmişlik ve sinizm üzerine etkileri ve bu etkileşimde örgütsel adalet algısının aracılık rolü üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 363-382. <https://doi.org/10.16953/deusbed.81606>
- Çetin, F., Şeşen, H. ve Basım, H. N. (2013). Örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri: kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3), 95-107.
- Çini, M. A., Erdirençelebi, M. and Akman, A. Z. (2023). The effect of organization employees' perspective on digital transformation on their technostress levels and performance: a public institution example. *Central European Business Review*, 12(4), 33-57. <https://doi.org/10.18267/j.cebr.331>
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.

- Çoklar, A. N. and Şahin, Y. L. (2011). Technostress levels of social network users based on ICTs in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 23(2), 171-182.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B. and Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Demerouti, E. (2025). Job demands-resources and conservation of resources theories: How do they help to explain employee well-being and future job design? *Journal of Business Research*, 192, 115296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115296>
- Diamantidis, A. D. and Chatzoglou, P. (2018). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal Of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171-193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>
- Dyrbye, L. N., Shanafelt, T. D., Johnson, P. O., Johnson, L. A., Satele, D. and West, C. P. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, 18(57), 2-8. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Ennis, L. A. (2005). The evolution of technostress. *Computers in Libraries*, 25(8), 10-12.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Fairchild, A. J. and MacKinnon, D. P. (2009). A general model for testing mediation and moderation effects. *Prevention Science*, 10(2), 87-99. <https://doi.org/10.1007/s11121-008-0109-6>
- Farmanesh, P., Vehbi, A. and Dehkordi, N. S. (2025). Uprooting Technostress: Digital Leadership Empowering Employee Well-Being in the Era of Industry 4.0. *Sustainability*, 17(19), 8868. <https://doi.org/10.3390/su17198868>
- Ford, M., Cerasoli, C. P., Higgins, J. A. and Decesare, A. L. (2011). Relationships between psychological, physical, and behavioural health and work performance: A review and meta-analysis. *Work & Stress*, 25(3), 185-204. <https://doi.org/10.1080/02678373.2011.609035>

- Friganović, A., Selić, P., Ilić, B. and Sedić, B. (2019). Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review. *Psychiatria Danubina*, 31(suppl. 1), 21-31.
- Giri, V. N. and Kumar, B. P. (2010). Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance. *Psychological Studies*, 55(2), 137-143. <https://doi.org/10.1007/s12646-010-0013-6>
- Gökbulut, B. ve Dindaş, S. (2022). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik ve teknostres düzeylerinin incelenmesi. *International Journal of Eurasia Social Sciences (IJOESS)*, 13(47), 42-59. <http://dx.doi.org/10.35826/ijoes.3096>
- Gül, N. (2022). Teknostresin tükenmişlik üzerindeki etkisinde bilinçli farkındalığın aracılık rolü: banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Alanya Akademik Bakış*, 6(3), 2747-2762. <https://doi.org/10.29023/alanyaakademik.1091595>
- Gynning, B. E., et al. (2025). Do job resources buffer the harmful effects of job demands on burnout complaints? A 1-year cohort study of Swedish healthcare professionals. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 9, 100397. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2025.100397>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. and Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Halbesleben, J. R. and Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859-879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Hanaylı, B. ve Tozkoparan, G. (2024). Teknostres kavramı üzerine yazılmış makalelerin bibliyometrik analizi. *İzmir İktisat Dergisi*, 39(4), 972-995. <https://doi.org/10.24988/ije.1424011>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nestedself in the stress process: advancing conservation of resources. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-370. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.

- Hockey, G. R., Briner, R. B., Tattersall, A. J. and Wiethoff, M. (1989). Assessing the impact of computer workload on operator stress: the role of system controllability. *Ergonomics*, 32(12), 1401-1418. <https://doi.org/10.1080/00140138908966914>
- Homer, J. B. (1985). Worker burnout: a dynamic model with implications for prevention and control. *System Dynamics Review*, 1(1), 42-62. <https://doi.org/10.1002/sdr.4260010105>
- Hu, L. T. and Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55. <http://dx.doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Hung W-Y, Chang I-H and Hsiao Y-C (2025) The impact of workload and emotional demands on turnover intentions: the mediating and moderating effects of job burnout. *Front. Psychol.* 16, 1699421. doi: 10.3389/fpsyg.2025.1699421
- Imran, R. and Atiya, T. M. (2020). The role of high-performance work system and human capital in enhancing job performance. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 16(3), 195-206. <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-09-2019-0074>
- Jankingthong, K. and Rurkkhum, S. (2012). Factors affecting job performance: a review of literature. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 12(2), 115-128.
- Jena, R. K. (2015). Technostress in ICT enabled collaborative learning environment: an empirical study among Indian academician. *Computers in Human Behavior*, 51(Part B), 1116-1123. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.020>
- Kahya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International Journal Of Industrial Ergonomics*, 37(6), 515-523. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2007.02.006>
- Kestane, A. ve Özbek, A. (2021). Teknostresin muhasebe meslek mensuplarının bireysel iş performanslarına etkisi: Kütahya ilinde araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ağustos 2021 Özel Sayı, 333-350. <https://doi.org/10.25095/mufad.933974>
- Khalequzzaman, M., Wang, S., Zhang, N. and Wang, L. (2025). Digital transformation stressors in banking: Technostress as a mediator and organizational support as a moderator of job performance. *Acta Psychologica*. 260, 105612. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105612>

- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W. and Ghaffari, A. (2020). The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator. *Frontiers in Public Health*, 7(410). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00410>
- Kıraç, R. (2024). Sağlık çalışanlarında teknostresin bireysel iş performansına etkisi. *Turkish Studies - Economy, Finance, Politics*, 19(2), 491-506. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.74810>
- Kızılcın, S., Hoşgör, H. ve Güngördü, H. (2023). Havalimanı yer hizmetleri çalışanlarında teknostres ve iş performansı ilişkisi. *Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu Sosyal Bilimler Dergisi*, 15, 21-30.
- Kirkman, B. L. and Rosen, B. (1999). Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74. <https://doi.org/10.2307/256874>
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Kotek, M. and Vranjes, I. (2025). When do employees perceive technology as stressful? A meta-analysis of work-related technostress antecedents. *Information & Management*, 62(8), 104203. <https://doi.org/10.1016/j.im.2025.104203>
- Krishnan, S. (2017). Personality and espoused cultural differences in technostress creators. *Computers in Human Behavior*, 66, 154-167. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.039>
- Kumari, S. S., Raja, B. W. and Sundaravalli, S. R. (2018). Understanding Techno stress: Where Now and Where to Be?. *International Journal of Recent Research Aspects, Special Issue: Conscientious Computing Technologies*, 673-676.
- Kutlutürk-Yıkılmaz, S., Yıkılmaz, I., Bekmezci, M., Surucu, L. and Cetinkaya, B. (2024). Exploring the moderating effect of musculoskeletal pain on technostress-induced burnout: a cross-sectional study of bank employees. *Healthcare*, 12(20), 2064. <https://doi.org/10.3390/healthcare12202064>
- La Torre, G., DeLeonardis, V. and 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. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.09.013>

- Leiter, M. P. and Maslach, C. (1998). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. A. S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology*. (s.544 –564), Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781845423308.00046>
- Lemonaki, R., Xanthopoulou, D., Bardos, A. N., Karademas, E. C. and Simos, P. G. (2021). Burnout and job performance: a two-wave study on the mediating role of employee cognitive functioning. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(5), 692-704. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1892818>
- Li, L. and Wang, X. (2021). Technostress inhibitors and creators and their impacts on university teachers' work performance in higher education. *Cognition, Technology & Work*, 23(2), 315-330. <https://doi.org/10.1007/s10111-020-00625-0>
- Li, Y., Chen, C. and Yuan, Y. (2025). Evolving the job demands-resources framework to JD-R 3.0: The impact of after-hours connectivity and organizational support on employee psychological distress. *Acta Psychologica*. 253, 104710. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104710>
- Lin, C., Lu, F., Chen, T. and Hsu, Y. (2021). Relationship between athlete stress and burnout: a systematic review and meta-analysis. *International Journal of Sport and Exercise Psychology*, 20(5), 1295-1315. <https://doi.org/10.1080/1612197X.2021.1987503>
- Lin, X., Guo, C., Wargocki, P., Tanabe, S.-i., Tham, K. W. and Lan, L. (2025). The effects of temperature on work performance in the typical office environment: A meta-analysis of the current evidence. *Building and Environment*, 269, 112488. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2024.112488>
- Marchiori, D. M., Mainardes, E. W. and Rodrigues, R. G. (2019). Do individual characteristics influence the types of technostress reported by workers? *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(3), 218-230. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1449713>
- Maslach, C. and Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles: A Journal of Research*, 12(7/8), 837-851. <https://doi.org/10.1007/BF00287876>
- Maslach, C. and Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(98\)80022-X](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(98)80022-X)
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (2017). New insights into burnout and health care: strategies for improving civility and alleviating burnout. *Medical Teacher*, 39(2), 60-63. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2016.1248918>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Memon, M. A., Thurasamy, R., Ting, H. and Cheah, J.-H. (2025). Convenience sampling: A review and guidelines for quantitative research. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 9(2), 1–15. [https://doi.org/10.47263/JASEM.9\(2\)01](https://doi.org/10.47263/JASEM.9(2)01)
- Morrice, J. K. (1984). Job stress and burnout. *Bulletin of the Royal College of Psychiatrists*, 8(3), 45-46. <https://doi.org/10.1192/S014007890001021X>
- Motowildo, S. J., Borman, W. C. and Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1)
- Nimrod, G. (2022). Technostress in a hostile world: Older internet users before and during the COVID-19 pandemic. *Aging & Mental Health*, 26(3), 526-533. <https://doi.org/10.1080/13607863.2020.1861213>
- Kuadey, N. A., Ankora, C., Tahiru, F., Bensah, L., Agbesi, C. C. M. and Bolatimi, S. O. (2024). Using machine learning algorithms to examine the impact of technostress creators on student learning burnout and perceived academic performance. *International Journal of Information Technology*, 16(4), 2467-2482. <https://doi.org/10.1007/s41870-023-01655-3>
- Nunuh, M. Y., Muhammad, J. S. and Bon, A. T. (2021). A Review of the Driving Factors that affect Job Performance Literature: A Mini-Review Approach. *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial*

*Engineering and Operations Management*, 4352-4364.  
<https://doi.org/10.46254/AN11.20210769>

- Omar, S. N., Cob, C. M., Sakarji, S. R., Thani, A. K. and Bakar, A. A. (2022). A preliminary study of factors influencing on employee performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(1), 1880-1891. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i1/12234>
- Önder, Ç. and Basim, N. (2008). Examination of developmental models of occupational burnout using burnout profiles of nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 64(5), 514-523. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04818.x>
- Özdevecioğlu, M. (2004). Duygusal olaylar teorisi çerçevesinde pozitif ve negatif duygusallığın alınan örgütsel adalet üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 59(3), 181-202. [https://doi.org/10.1501/SBFder\\_0000001562](https://doi.org/10.1501/SBFder_0000001562)
- Pflanz, S. and Ogle, A. D. (2006). Job stress, depression, work performance, and perceptions of supervisors in military personnel. *Military Medicine*, 171(9), 861-865. <https://doi.org/10.7205/MILMED.171.9.861>
- Pflügner, K., Maier, C. and Weitzel, T. (2021). The direct and indirect influence of mindfulness on techno-stressors and job burnout: A quantitative study of white-collar workers. *Computers in Human Behavior*, 115, 106566. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106566>
- Pinheiro, A. and Palma-Moreira, A. (2025). Job satisfaction, perceived performance and work regime: What is the relationship between these variables? *Administrative Sciences*, 15(5), 175. <https://doi.org/10.3390/admsci15050175>
- Rademaker, T., Klingenberg, I. and Süß, S. (2025). Leadership and technostress: a systematic literature review. *Management Review Quarterly*, 75, 429-494. <https://doi.org/10.1007/s11301-023-00385-x>
- Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., B.S, Ragunathan. and Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433. <https://doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66>
- Ramawickrama, J., Opatha, H. H. and PushpaKumari, M. D. (2017). A synthesis towards the construct of job performance. *International Business Research*, 10(10), 66-81. <https://doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66>
- Rosch, P. J. (1994). Stress management training: Why all the fuss? *International Journal of Stress Management*, 1(3), 217-222.

- Salanova, M., Llorens, S. and Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422-436. <http://dx.doi.org/10.1080/00207594.2012.680460>
- Salmela-Aro, K. and Upadyaya, K. (2014). School burnout and engagement in the context of demands-resources model. *British Journal of Educational Psychology*, 84(1), 137-151. <https://doi.org/10.1111/bjep.12018>
- Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., González, A., Gabani, F. and Andrade, S. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one*, 12(10), 1-29. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- SBB (T.C. Strateji ve Bütçe Başkanlığı). (2023). *e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi: Çalışma grubu raporu* (On İkinci Kalkınma Planı, 2024–2028). [https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2025/08/e-Devlet-Hizmetlerinin-Gelistirilmesi-CG-Raporu\\_01082025.pdf](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2025/08/e-Devlet-Hizmetlerinin-Gelistirilmesi-CG-Raporu_01082025.pdf) Erişim Tarihi: 20.02.2026
- SBB (T.C. Strateji ve Bütçe Başkanlığı). (2025). *Kamu Sektörü İstihdam Sayıları 2025*. <https://www.sbb.gov.tr/kamu-istihdami/> adresinden erişilmiştir. Erişim Tarihi: 20.02.2026
- Schaufeli, W. B. and Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach* (s. 43–68). Springer Science + Business Media. [https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3\\_4](https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4)
- Shahrabi, A., Ghiasi, M. and Limooni, S. T. (2015). The dimensions of technostress among academic librarians of univesities medical sciences in mazandaran province. *International Journal of Biology, Pharmacy and Allied Sciences*, 4(11), 516-531.
- Shirom, A. (1989) Burnout in work organizations. Cooper, C.L. & Robertson, I., Eds., *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (s. 25-48), Wiley, New York.
- Sigler, T.H. and Pearson, C. M. (2000). Creating an empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of Quality Management*, 5, 27-52. [https://doi.org/10.1016/S1084-8568\(00\)00011-](https://doi.org/10.1016/S1084-8568(00)00011-)
- Song, J., Shi, X., Zheng, X. et al. (2024). The impact of perceived organizational justice on young nurses' job performance: a chain mediating role of

- organizational climate and job embeddedness. *BMC Nurs* 23, 231. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01898-w>
- Subarkah, F. and Iskandar, Y. (2024). A bibliometric review of factors causing burnout. *Buletin Poltanesa*, 25(1), 31-37. <https://doi.org/10.51967/tanessa.v25i1.3041>
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L. and Stich, J. F. (2017). The technostress trifecta - technoeustress, technodistress and design: theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(6), 6-42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- Tarafdar, M., Pullins, E. B. and Ragu-Nathan, T. (2014). Examining impacts of technostress on the professional salesperson's behavioural performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 34(1), 51-69. <https://doi.org/10.1080/08853134.2013.870184>
- Tarafdar, M., Pullins, E. B. and Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress : negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103-132. <https://doi.org/10.1111/isj.12042>
- Tarafdar, M., Tu, Q. and Ragu-Nathan, T. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303-334. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222270311>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S. and Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Türen, U., Erdem, H. ve Kalkın, G. (2015). İş yerinde tekno-stres ölçeği: havacılık ve bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 6(1), 1-19.
- Ungur, A. P., Bârsan, M., Socaciu, A. I., Râjnoveanu, A. G., Ionuț, R., Goia, L. and Procopciuc, L. M. (2024). A narrative review of burnout syndrome in medical personnel. *Diagnostics*, 14(17), 1971. <https://doi.org/10.3390/diagnostics14171971>
- Viswesvaran, C. and Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>

- Walton, K. (2019). *Relationship between technostress dimensions and employee productivity* (Unpublished Doctoral Thesis). Walden University. USA.
- Wang, W., Daneshvar Kakhki, M. and Uppala, V. (2017, August). *The interaction effect of technostress and non-technological stress on employees' performance*. Twenty-third Americas Conference on Information Systems, Boston, MA, United States.
- Wang, X., Tan, S. and Li, L. (2020). Technostress in university students' technology-enhanced learning: An investigation from multidimensional person-environment misfit. *Computers Human Behavior*, 105. 106208. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106208>
- Weiss, H. M. and Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, s. 1–74). Elsevier Science/JAI Press.
- Williams, R. S. (1988). *Performance management: Perspectives on employee performance*. London Melbourne: International Thomson Business Press.
- Wirth, T., Kräft, J., Marquardt, B., Harth, V. and Mache, S. (2024). Indicators of technostress, their association with burnout and the moderating role of support offers among nurses in German hospitals: a cross-sectional study. *BMJ open*, 14(7), e085705. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-085705>
- Wright, T. A. and Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491-499. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199709\)18:5<491::AID-JOB804>3.0.CO;2-I](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199709)18:5<491::AID-JOB804>3.0.CO;2-I)
- Yener, S. (2018). Teknostresin iş performansı üzerindeki etkisi; tükenmişliğin aracı rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 85-101. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.403114>
- Yener, S., Arslan, A. and Kiliç, S. (2021). The moderating roles of technological self-efficacy and time management in the technostress and employee performance relationship through burnout. *Information Technology & People*, 34(7), 1890-1919. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2019-0462>
- Yirik, Ş., Ören, D. ve Ekici, R. (2014). Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin demografik değişkenler bazında incelenmesi. *Journal of Yasar University*, 9(35), 6099-6260. <https://doi.org/10.19168/jyu.21605>

Zastrow, C. (1984). Understanding and Preventing Burn-Out. *The British Journal of Social Work*, 14(1), 141-155.  
<https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a054937>

Zrineh A, Al-Usta M. and Alwawi A. (2026) Sampling Methods and Sample Size Determination in Clinical Research: An Educational Review. *Journal of Gen Fam Med*. 27 (1), e70096. <https://doi.org/10.1002/jgf2.70>

<b>KATKI ORANI / CONTRIBUTION RATE</b>	<b>AÇIKLAMA / EXPLANATION</b>	<b>KATKIDA BULUNANLAR / CONTRIBUTORS</b>
Fikir veya Kavram / <i>Idea or Notion</i>	Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak / <i>Form the research hypothesis or idea</i>	Hasan Teyfik ŞENLİ
Tasarım / <i>Design</i>	Yöntemi, ölçeği ve deseni tasarlamak / <i>Designing method, scale and pattern</i>	Hasan Teyfik ŞENLİ
Veri Toplama ve İşleme / <i>Data Collecting and Processing</i>	Verileri toplamak, düzenlenmek ve raporlamak / <i>Collecting, organizing and reporting data</i>	Hasan Teyfik ŞENLİ
Tartışma ve Yorum / <i>Discussion and Interpretation</i>	Bulguların değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında sorumluluk almak / <i>Taking responsibility in evaluating and finalizing the findings</i>	Hasan Teyfik ŞENLİ
Literatür Taraması / <i>Literature Review</i>	Çalışma için gerekli literatürü taramak / <i>Review the literature required for the study</i>	Hasan Teyfik ŞENLİ