

ÖZGÜN ARAŞTIRMA / ORIGINAL ARTICLE



Copyright@Author(s) - Available online at dergipark.org.tr/en/pub/igusbd.
Content of this journal is Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND) International License.

ChatGPT'nin İş Tatmini ve İşletme Sürdürülebilirliği Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması

The Impact of ChatGPT on Job Satisfaction and Business Sustainability: A Field Study

¹Hamran AMIRLI 

²İsmail BAKAN 

ETİK BİLDİRİM: Çalışma için Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan onay alınmıştır (Karar no: 405502, tarih: 27.03.2025).

¹Dr. Öğr. Üyesi., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Kahramanmaraş, Türkiye.
✉ hamran.amirli@gmail.com

²Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Kahramanmaraş, Türkiye.
✉ ibakan63@hotmail.com

Geliş/Received: 18.05.2025
Kabul/Accepted: 05.10.2025

Öz

Amaç: Bu araştırmanın amacı, işletmelerde ChatGPT'nin kullanımının benimsenmesinin iş tatmini ve işletme sürdürülebilirliği üzerindeki etkilerini belirlemektir.

Yöntem: Nicel araştırma tekniğine başvuru yapılan çalışmada, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (GAİB)'ne üye işletmelerde çalışan toplam 304 birey katılmıştır. Veri toplamak amacıyla "Sosyodemografik Bilgi Formu," "ChatGPT'nin Benimsenmesi Ölçeği," "İş Tatmini Ölçeği" ve "İşletme Sürdürülebilirliği Ölçeği" kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 25.0 ve Smart PLS 4 paket programlarında çeşitli istatistiksel analizler kullanılarak değerlendirilmiştir.

Bulgular: Araştırma sonucunda, işletmelerde ChatGPT'nin benimsenmesinin iş tatmini ve işletme sürdürülebilirliği üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Sonuç: Elde edilen bulgular, işletmelerde iş tatmini elde etmek için ChatGPT gibi yapay zekâ destekli sohbet robotlarının kullanılmasının faydalı olabileceğini ortaya çıkarmıştır. Ayrıca, ChatGPT gibi yapay zekâ destekli sohbet robotu kullanımının işletmelerde sürdürülebilirliği iyileştirebileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler

Yapay Zekâ, Sohbet Robotları, ChatGPT, İş Tatmini, İşletme Sürdürülebilirliği

Abstract

Aim: The purpose of this research is to determine the effects of ChatGPT adoption on job satisfaction and business sustainability.

Method: 304 individuals working in the member companies of Southeastern Anatolian Exporters' Associations (GAIB)

participated in the quantitative research. The “Sociodemographic Information Form,” “Adoption of ChatGPT,” “Job Satisfaction Scale,” and “Business Sustainability Scale” were used to collect data. The data obtained were evaluated using various statistical analyses in SPSS 25.0 and Smart PLS 4 package programs.

Result: As a result of the research, it was seen that the adoption of ChatGPT in enterprises has a significant and positive effect on job satisfaction and business sustainability.

Conclusion: The findings revealed that the use of AI-supported chatbots such as ChatGPT can be beneficial for achieving job satisfaction in businesses and can improve sustainability.

Keywords

Artificial Intelligence, Chatbots, ChatGPT, Job Satisfaction, Business Sustainability

Giriş

Yapay zekâ, işletmeler, çalışma hayatı ve günlük yaşam üzerindeki önemli etkisi nedeniyle 21. yüzyılın en çok konuşulan konularından biri haline gelmiştir (Schulte ve Óskarsdóttir, 2023: 7). Deloitte (2021) tarafından yapılan bir araştırmaya göre, güncel yapay zekâ teknolojilerini benimseyen bireylerin %95’ten daha fazlasının bu teknolojileri kullanmakta ya da gelecekte kullanmayı düşünmektedir. Genel amaçlı bir teknoloji olarak ortaya çıkmasına rağmen, yapay zekânın insanların yaşantısı üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik araştırmalar ve tartışmalar ve bunların sonuçları henüz yeterli düzeye ulaşmamıştır. Örneğin, büyük dil modeli (LLM) temelli bir sohbet robotu olan ChatGPT, birçok konuda insanlara yardımcı olup onları tamamlarken, diğer taraftan birtakım iş fonksiyonunu otomatikleştirip insan emeğini ikame etmektedir.

ChatGPT gibi üretken yapay zekâ araçları kişisel bilgisayarlar ve internetten daha fazla benimsenme hızı ve yoğunluğuna bağlı olarak çalışma alanlarını benzeri görülmemiş bir oranda dönüştürmektedir (Bick vd., 2024: 1). Örneğin, ChatGPT’nin piyasaya sürülmesinden bu yana, giderek artan sayıda çalışma, yapay zekâ tabanlı sohbet robotlarının çalışanları kodlama, yazma, pazarlama içeriği oluşturma ve pazar araştırması, müşteri desteği ve yaratıcı ürün yeniliği ve geliştirme gibi görevlerde daha üretken hale getirdiğini göstermektedir. Ayrıca, üretkenlik üzerindeki etkisi nedeniyle, üretken yapay zekâ muhtemelen uzun vadeli ekonomik büyümeyi ve gelir eşitsizliğini yeniden şekillendirecektir (Chiong ve Xie, 2024: 1).

Çok sayıda işletme ChatGPT’yi aktif olarak kullanmaktadır (Gupta ve Yang, 2024: 2). ChatGPT kullanımı ile işletmelerin verimliliği (Arman ve Lamiya, 2023; Chu, 2023; Rane 2023), iletişim verimliliği (Nugroho vd., 2023) ve başarısı (Akter vd., 2023) arasında olumlu bir ilişki vardır. Ayrıca ChatGPT, kullanıcılarına fayda ve tatmin sağlamaktadır. Bu da nihayetinde kurumsal performansı olumlu yönde etkilemektedir (Chu, 2023). Örneğin, sistem, bilgi ve hizmet kalitesi gibi faktörler pazarlama ekibine doğru pazarı bulma ve zaman konusunda yardımcı olmaktadır. Bu durum, daha iyi fiyatlandırma politikaları, yüksek satış ve iş performansında artış gibi olumlu sonuçlara neden olabilir (Gupta ve Yang, 2024: 2). Bunlara ek olarak, ChatGPT’nin benimsenmesinin iş modeli inovasyonları (Kanbach vd., 2024), maliyet azaltma (Chen vd., 2023; Deng ve Lin, 2023; Sharma, 2023; Raj vd., 2023), operasyonel verimlilik desteği (Chen vd., 2023; Sharma, 2023), çevresel sürdürülebilirlik (Sharma, 2023) ve araştırma ve inovasyon (Dencik vd., 2023) gibi önemli alanlara da olumlu etkileri bulunmaktadır. ChatGPT’yi önemli kılan bir diğer avantajı, diğer yapay zekâ modellerine göre daha doğal ve duyarlı metinler üretebilmesidir. Bu durum, modelin işletmelerde müşteri desteği, sanal yardımcı, bilgi alma ve diğer birçok alanda kullanılmasına olanak tanımaktadır. Ancak, gelişmiş yeteneklerine rağmen, ChatGPT’nin sınırlılıkları da mevcuttur. Model zaman zaman yanlış, tamamen doğru olmayan veya kullanıcının isteklerine uygun olmayan yanıtlar da üretebilmektedir. Ayrıca, ürettiği yanıtlar eğitim verilerine dayandığından ve her zaman tüm bağlamı dikkate almadığından öngörülebilirlikten yoksun olabilmektedir (Nugroho vd., 2023: 1484). Bu anlamda, ChatGPT kullanıcılarının bu sınırlamaların farkında olması ve modeli uygun şekilde kullanması önemlidir (Deng ve Lin, 2023: 82).

Literatürde, ChatGPT değişkeninin yer aldığı çeşitli sektörlerde çalışmalar bulunmaktadır. Bunlardan eğitim sektörü en yaygın olanlardan birdir (Ahmad vd., 2023; Chan ve Colloton, 2024; Foroughi vd., 2024; Gosak vd., 2024; Topaz vd., 2024; Youssef vd., 2024). Sağlık sektörü de ChatGPT’nin

yaygın olarak ele alındığı sektörlerden bir diğeridir (Alofi, 2023; Tiwari vd., 2023; Karami vd., 2024; Triantafyllopoulos vd., 2024). Kamu (Goher, 2025), turizm (Han vd., 2025), finans ve bankacılık (Huang vd., 2023; Bouteraa vd., 2024) ve inşaat (Rane vd., 2024) gibi sektörlerde de ChatGPT ile ilgili çalışmalar yapılmıştır.

Genel olarak ChatGPT, doğal dil tabanlı yapay zekâ alanındaki ilerlemelerin en son örneklerinden biri olup (Nugroho vd., 2023: 1484) iş tatmini ve işletme sürdürülebilirliği gibi alanlarda fayda sağlamak amacıyla kullanılabileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda mevcut çalışma, çalışanların ChatGPT'yi benimseme düzeylerinin iş tatmini ve işletme sürdürülebilirliği üzerindeki etkilerini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Kavramsal Çerçeve

ChatGPT

Yapay zekâ, insanlar gibi düşünebilen ve hareket edebilen akıllı makineler geliştirmeye odaklanan bir bilgisayar bilimi dalıdır (Deng ve Lin, 2023: 81). Yapay zekâ, son yıllardan muazzam bir gelişme göstermekte ve birçok sektörde devrim yaratmaktadır. Yapay zekâ odaklı uygulamalar ise üretken yapay zekâ olarak adlandırılan yeni içerik, grafik, ses ve video üretme gibi işlevsel yeteneklerine sahiptir (Lv, 2023: 208). Büyük veri kümelerinden bilgi elde eden üretken yapay zekâ uygulamaları, bu bilgiler sayesinde insan yanıtlarına yakın, benzersiz ve yenilikçi içerikler üretmektedir (Lim vd., 2023: 2).

Önceden eğitilmiş üretken bir dönüştürücü olan ChatGPT, üretken yapay zekâ modeline bir örnektir (Haleem vd., 2022: 2). ChatGPT'nin eğitim süreci, modele kitaplar, makaleler veya diğer web içerikleri gibi çeşitli kaynaklardan büyük metin veri kümeleri sunmayı içermektedir. Eğitimden geçtikten sonra ChatGPT insan dili hakkında bilgi sahibi olmakta, mantıklı ve doğal bir dille yanıt verebilmektedir (Jusman vd., 2023: 1689).

GPT kısaltmasındaki "Generative" ya da "G" kelimesi aracın metin üretme kapasitesini ifade etmektedir. "P", bireylerin yeni şeyler öğrenmek için önceki bilgilerini kullanmasını ifade etmektedir. Sinir ağı olan "T" ise her veri serisindeki bileşenler arasındaki genel ilişkiyi inceleyen "dönüştürücü" anlamına gelmektedir. Neredeyse her soruya yanıt verebilen ve ücretsiz bir sohbet robotu olan ChatGPT (Haleem vd., 2022: 2), 30 Kasım 2022'de, ABD'li bir yapay zekâ araştırma ve geliştirme şirketi olan OpenAI tarafından geliştirilmiştir (Hitakshi, 2023). OpenAI ise Aralık 2015'te aralarında Elon Musk, Sam Altman, Greg Brockman ve Ilya Sutskever'in de bulunduğu bir grup teknoloji uzmanı tarafından kurulmuştur. Şirketin amacı, tüm insanlığa fayda sağlayacak şekilde gelişmiş yapay zekâ teknolojileri geliştirmektir. OpenAI'nin odaklandığı temel alanlardan biri NLP (Neuro Linguistic Programming - Sinir Dili Programlaması)'dır. Şirket kurulduktan sonra bu alanda araştırma ve geliştirmeye büyük yatırımlar yapmıştır (Arman ve Lamiya, 2023: 54).

Diyalog formatını kullanarak kullanıcılarla karşılıklı etkileşime girebilen ChatGPT (Hitakshi, 2023), dünya genelinde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Şöyle ki, piyasaya sürüldükten sonraki beş gün içinde bir milyon kullanıcıya ulaşmıştır (Duarte, 2025). Instagram'ın bu sayıya ulaşması 2,5 ay, Netflix'in ise 3,5 yılını almıştır. Her ay yaklaşık 5,19 milyar kullanıcıya hizmet veren ChatGPT, 2025 yılının sonuna kadar 1 milyar kullanıcıya ulaşmayı hedeflemektedir (Duarte, 2025). Ayrıca, OpenAI ChatGPT'yi sürekli geliştirmeye çalışmaktadır. Örneğin, GPT-3.5'e kıyasla yeni çok modlu büyük dil modeli olan GPT-4 geliştirilmiş ve piyasaya sürülmüştür (Gupta ve Yang, 2024: 2).

İş Tatmini

Örgütsel davranış (Aung vd., 2023: 2) ve insan kaynakları (Wnuk, 2017: 31) alanlarında en çok araştırılan konulardan biri olan iş tatmini örgütsel gelişimin temel unsurudur (Nemteanu vd., 2021: 68). İş tatminini tanımlamadan önce, konunun basit bir konu olmadığını, tatminin çeşitli anlamları olduğunu bilmekte fayda vardır (Andreas, 2022: 31). Bu nedenle, iş tatminin tek bir tanım ile açıklamak güçtür. Ancak, tanımların tamamı ortak bir noktada buluşmaktadır. Örneğin, Locke (1976)'ye göre iş tatmini, "bireyin işi veya mesleki deneyimlerinin değerlendirmesiyle ortaya çıkan mutlu veya iyi bir duygusal durum" şeklinde tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle bir işe yönelik olumlu ve duygusal tutumlardır (Giri ve Pavan Kumar, 2010: 138). Tanımlardan da görüldüğü üzere, iş tatmini birey ve işinden beklentisi arasındaki olumlu durumu ifade etmektedir.

İş tatmini zevk, mutluluk, tutku, coşku ve sevgi gibi duygusal parametreleri içermektedir (Jain, 2016: 4). Bazı insanlar çalışmayı sever ve bu durumu hayatlarının bir parçası olarak görürler. Öte yandan, bazıları ise çalışmaktan memnun olmaz, sadece çalışmak zorunda oldukları için çalışırlar (Ali ve Anwar, 2021: 22). Bireyin iş hakkındaki beklentileri, ihtiyaçları veya değerleri ile işin gerçekten sunduğu şey arasındaki tutarsızlık iş tatmini ile açıklanmaktadır (Heslop vd., 2002: 1590). Bu nedenle iş tatmini, duygusal ve bilişsel bileşenler de dahil olmak üzere çalışanların tatminin bir ölçüsüdür (Edwards vd., 2008: 442).

İş tatmini içsel ve dışsal iş tatmininden oluşmaktadır. Dışsal iş tatmini; ücret ve işletmenin yönetim şekli gibi işin kendisi dışındaki özellikleri içerirken, içsel iş tatmini ise uzmanlık, özerklik ve çeşitlilik gibi işin kendisiyle ilgili özelliklere karşı insanların hislerini ve duygularını etkileyen tepkileri içermektedir (Riyanto vd., 2021: 164). Anwar ve Qadir (2017: 1103) çalışma isteğinin iş tatmini ile yakından ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Sosyal ilişkiler, iş analizi, çalışanların eğitimi, istek ve ihtiyaçları, işe alım ve seçim, oryantasyon, çalışma koşulları, gelişim ve yönetim kalitesi gibi birçok faktör iş tatmini ile ilişkilidir (Anwar ve Qadir, 2017: 1103).

İşletme Sürdürülebilirliği

Geçtiğimiz on yıllar boyunca, işletmelerin sorumluluklarına ilişkin toplumsal algı, hissedarlara odaklanmaktan daha geniş bir toplumsal paydaş grubuna doğru genişlemiştir (Hermelingmeier vd., 2021: 1840). Örneğin, bir işletme hissedarların hedeflerini ve isteklerini karşılamak için proaktif bir şekilde hareket ederken aynı zamanda gelecek nesillerin taleplerini de hesaba katmalıdır. Buna ek olarak, sürdürülebilirlik paradigması kurumsal hedeflerin yanı sıra bireysel refahı iyileştirmede önemli rol oynamaktadır (Adnan vd., 2023: 2664-2265). Bu nedenle, işletmeler, hissedar değeri elde etmenin yanı sıra sürdürülebilir olmak için faaliyetlerinin toplumu, çevreyi ve çalışanları nasıl etkileyebileceğini de göz önünde bulundurmalıdır (Asriati vd., 2022: 5).

Elkington (1994) yeni bir iş hedefi olarak yaygın kabul gören üçlü kar-zarar çizgisi kavramını ortaya atmış ve işletmelerin sorumluluklarına ilişkin anlayışı ekonomik değer yaratmanın ötesine taşımıştır. Kurumsal sosyal sorumluluk (KSS), kurumsal vatandaşlık, sürdürülebilir girişimcilik ve iş etiği gibi diğer kavramlar “daha insancıl, daha etik ve daha şeffaf bir iş yapma biçimine” atıfta bulunmak üzere ortaya atılmıştır (Van Marrewijk, 2003). Kavramların ve uygulamaların çokluğu nedeniyle Lockett vd. (2006) KSS araştırmalarını “sınırları oldukça geçirgen bir araştırma alanı” olarak tanımlamışlardır.

Sürdürülebilirlik, devam eden ve sürekli olan bir durum veya koşul olarak tanımlanmaktadır (Asriati vd., 2022: 5). Başka bir deyişle, çevre üzerinde olumsuz bir etki yaratmadan sosyal ve ekonomik gereksinimleri karşılama yeteneğidir (Adnan vd., 2023: 2664). İş sürdürülebilirliği ise bir işletmenin koşullarındaki tutarlılık biçimidir (Asriati vd., 2022: 5). Kavram, sürdürülebilir fikirlerin kurumsal karar alma ve operasyonel süreçlere kusursuz bir şekilde entegre edilmesini kapsamaktadır. İşletmeler bu üç boyutu uyumlu hale getirerek, çevrelerindeki dünyaya olumlu katkıda bulunurken uzun vadeli başarıyı da teşvik edebilirler. Günümüzün dinamik ortamında, çevrenin korunmasına öncelik verme ve sürdürülebilir iş uygulamalarını benimseme zorunluluğu vazgeçilmez hale gelmiştir. İşletmelerin pazar taleplerini karşılaması ve paydaş beklentilerini yerine getirmesi artık bu boyutların etkin bir şekilde uyumlaştırması becerisi ile ilişkilidir (Tekala vd., 2024: 5).

Kavramlararası İlişki ve Hipotez Geliştirme

ChatGPT'nin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Bu çalışmada ChatGPT'nin benimsenmesi ile iş tatmini arasındaki ilişki “Teknoloji Kabul Modeli (TAM)” (Davis, 1989) ve “Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (UTAUT)” (Venkatesh vd., 2003) kapsamına ele alınmaktadır. Teknoloji Kabul Modeli (TAM), bireylerin bilgi sistemlerine yönelik tutumlarını, kullanım şekillerini ve davranışlarını ortaya koymayı; ayrıca bu sistemlerin gelecekte insan yaşamında oynayacağı rolü açıklamayı amaçlamaktadır (Yıldırım ve Kaplan, 2019: 26). Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (UTAUT) ise teknoloji kullanımının önemli öncülleri üzerinde durmakta ve “performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar” gibi teknolojiye etkilenen davranışları açıklamaktadır (Erdoğan, 2023: 123). Bu bağlamda, ChatGPT çalışanlara kullanım kolaylığı sağlayacak yeni teknolojiler arasında yer almaktadır. Şöyle ki, ChatGPT'nin benimsenmesi kapsamında

çalışanlarda algılanan kullanılabilirlik ve kullanım kolaylığı algıları gelişebilir. Dolayısıyla, ChatGPT'nin benimsenmesine bağlı olarak çalışanların verimlilik ve motivasyonu; sonuç olarak iş tatminleri olumlu yönde etkilenebilir.

İşletmeler ChatGPT ile insan deneyimlerini bir araya getirerek çalışanların bağlılık, tatmin ve performans düzeylerini arttırabilir (Zhang ve Parker, 2023). Önceki çalışmalar da bu görüşü doğrulamaktadır. Örneğin, Cambra-Fierro vd. (2024: 1531) yapmış oldukları çalışmada, ChatGPT'nin akademisyenlerin mutluluk ve enerji düzeylerini arttırdığı, streslerini ise azalttığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu durum onların iş tatminlerinin ve çalışma ortamlarını pozitif yönde etkileyebilir. Cavuş vd., (2022) de benzer sonuçlara ulaşarak ChatGPT ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Cheng ve Jiang (2020) ise yapay zekâ güdümlü sohbet robotlarının kullanıcı deneyimi üzerindeki etkisini araştırmıştır. Bulgular, kullanıcıların seçtikleri işletmelerden aldıkları sohbet robotu hizmetlerinden duydukları mutluluğun, sohbet robotu kullanımıyla ilişkili dört yaygın tatminle pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur: bilgi, eğlence, medya çekiciliği ve sosyal varlık. Nguyen ve Malik (2022)'in çalışmasında, yüksek kaliteli yapay zekâ hizmetlerinin çalışanların iş tatminlerini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Gesikowski (2023) 444 üniversite mezunu çalışan üzerine yaptığı bir çalışmada, mesleğe özgü yazma görevleri verilen katılımcıların yarısı ChatGPT'ye maruz bırakılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, ChatGPT'ye maruz kalmak, çalışanların iş tatmini ve öz yeterlilik düzeylerini pozitif yönde etkilemiştir. Kopuz (2024)'un öğretmenler üzerine yapmış olduğu araştırma sonucuna göre, ChatGPT'nin motivasyon ve iş tatminini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Öğretmenler ile yapılan görüşmelerde "ChatGPT'nin mesleki motivasyonumu artırdığına inanıyorum", "ChatGPT kaynaklı mesleki motivasyonumdaki artış, iş tatminimin artmasına katkıda bulunuyor" ve "ChatGPT'yi kullanmak, mesleki motivasyonumu ve refahımı olumlu yönde etkilediği için olumlu bir deneyim oldu" gibi yanıtlar alınmıştır. Ayrıca, ChatGPT'nin bir asistan olarak kullanılması da iş tatminini pozitif yönde etkileyebilir (Khurana ve Kobiela, 2023: 18). Örneğin, ChatGPT, personele doğum günü tebrikleri, iş yıldönümü mesajları veya tebrik notları gibi kişiselleştirilmiş mesajlar göndermek ve ruh sağlığı sorunları hakkındaki sorulara yanıt vererek, stresin nasıl yönetileceğine dair tavsiyeler sunarak ve personeli ilgili kaynaklara ve destek hizmetlerine bağlayarak personele ruh sağlığı desteği sunmak için de kullanılabilir. ChatGPT dijital dönüşüm sürecinin bir parçası olup onu hızlandırmaya yardımcı olmaktadır (Madsen ve Toston, 2025). Bu bağlamda, dijital dönüşümün iş tatmini üzerindeki olumlu etkisi de önemlidir (Bawazir vd., 2025). Bütün bunlar ChatGPT'nin işletme ile çalışan arasında ilişkilerin iyileştirilmesine (Jain vd., 2023: 372) ve çalışanların iş tatminlerini yükseltilmesine yardımcı olabileceği düşünülmektedir. Bu bilgiler ışığında, araştırmanın ilk hipotezi şu şekilde geliştirilmiştir:

H1: ChatGPT'nin benimsenmesi çalışanların iş tatmini algılarını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

ChatGPT'nin İşletme Sürdürülebilirliği Üzerindeki Etkisi

Bu çalışmada ChatGPT'nin benimsenmesi ile işletme sürdürülebilirliği arasındaki ilişki Dinamik Yetenekler Teorisi (Teece vd., 1997) kapsamında ele alınmaktadır. Dinamik Yetenekler Teorisi algılama, yakalama ve yeniden yapılandırma kapsamında işletmelerin değişen çevreye uyum sağlama becerisi olarak ifade edilmektedir (Bektaş ve Erdemir, 2022: 496). ChatGPT'nin benimsenmesi, çalışanlara algılama, yakalama ve yeniden yapılandırma konusunda yardımcı olarak işletmelerin dinamik yeteneklerini güçlendirebilir. Sonuç olarak işletmeler, rekabet avantajı elde edebilir, değişen çevre koşullarına daha iyi uyum sağlayabilir ve uzun vadede sürdürülebilirliklerini güvence altına alabilir.

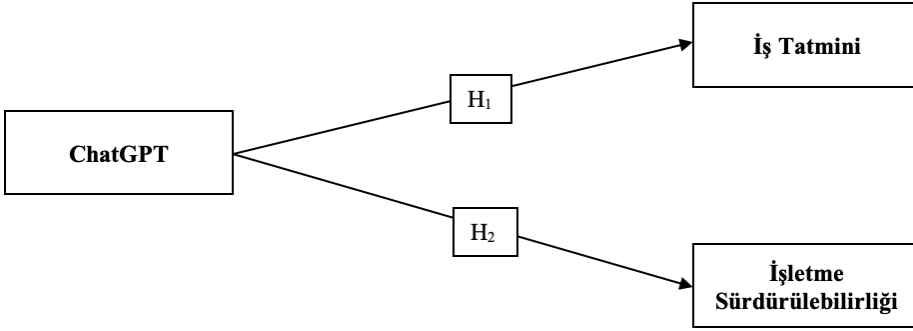
Yapay zekâ ve sürdürülebilirlikle ilgili 40'tan fazla çalışmayı detaylı bir şekilde analiz eden Pan ve Nishant (2023), yapay zekânın pazarlama, tedarik zinciri, insan kaynakları yönetimi, finans, teknoloji ve yenilik gibi alanları etkilediği ortaya çıkarmışlardır. Diğer çalışmalar yapay zekânın su krizini (Hill, 2018), tarımı (Lohr, 2018) ve sağlığı (Lant, 2018) nasıl iyileştirebileceğine odaklanmıştır. Vrontis vd. (2023) ise yapmış oldukları çalışma ile yapay zekâ destekli sohbet robotu olan ChatGPT'nin işletme sürdürülebilirliği üzerindeki etkisini ele almış ve anlamlı bir sonuca ulaşmışlardır. ChatGPT dahil olmak üzere yapay zekâ uygulamalarının birçok önemli faydası bulunmakla birlikte yanlış bilgilendirme bir sonuç olabileceğinden kullanımlarında dikkatli olunması tavsiye edilmektedir (Thorp, 2023: 313). Bu nedenle, ChatGPT'nin ayrıntılı ve tutarlı metinler geliştirme becerisi potansiyel bir fayda olarak görülmekle birlikte, sağladığı bilgilerin doğruluğu konusunda birtakım endişeler de bulunmaktadır. Bu eleştirileri kabul eden OpenAI, ChatGPT'nin cevaplarındaki olası yanlış bilgi ve önyargılı içerik hakkında

uyarılarda bulunmuştur (AlQershi vd., 2025: 125-126). Zuccon ve Koopman (2023) ise ChatGPT'nin yanlış cevaplar verdiği zamanlarda bile genellikle doğruluğa yaklaştığını öne sürmektedir.

Yapay zekâ, iş faaliyetlerini otomatikleştirme ve sürdürülebilirlik gibi toplumsal sorunları ele alma potansiyeline sahiptir (Panța ve Popescu, 2023: 217). ChatGPT uygulamaları da dahil olmak üzere farklı yapay zekâ teknolojileriyle işletmeler, güç tüketiminin azaltılması, enerji verimliliğinin artırılması, karbon emisyonlarının azaltılması, iletişim sürecinin geliştirilmesi, geri dönüşüm sürecinin güvenilirliğinin artırılması ve daha iyi atık yönetimi gibi çeşitli iş faaliyetlerini otomatikleştirebilir (Nañez Alonso vd., 2021: 15; Upadhyay vd., 2021: 4; Vrontis vd., 2023: 3). Sonuç olarak, yapay zekâ destekli ChatGPT kullanımı, iklim değişikliği sorunlarını hafifletmeye yardımcı olarak sürdürülebilirlik performansını artırabilir (Vrontis vd., 2023: 3). Tüm bu bilgiler doğrultusunda araştırmanın ikinci hipotezi geliştirilmiştir:

H2: ChatGPT'nin benimsenmesi işletme sürdürülebilirliğini anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

Araştırmanın hipotezleri doğrultusunda Şekil 1'de yer alan araştırma modeli oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Yöntem

Araştırmanın Tasarımı

Bu araştırma, işletmelerde ChatGPT'nin benimsenmesinin iş tatmini ve işletme sürdürülebilirliği üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (GAİB)'ne üye işletmeleri kapsamaktadır. GAİB'in Gaziantep'te merkez olmakla Kahramanmaraş, Mardin, Malatya, Diyarbakır, Şanlıurfa, Adıyaman, Kilis, Cizre ve Gaziantep Serbest Bölgesi'nde de irtibat büroları bulunmaktadır. GAİB verilerine göre, 2025 Ocak-Şubat dönemi ihracat oranı 1 Milyar 940 Milyon dolar olmuştur. Veri toplama süreci Ekim 2024 ve Ocak 2025 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın gerçekleştirilmesi için "Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu"ndan etik onay izni alınmıştır.

Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemi farklı sektörlerde faaliyet gösteren dört ayrı ihracatçıları birliğini tek çatı altında toplayan Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (GAİB)'ne üye işletmelerde çalışanlardan oluşmaktadır. GAİB 20 bine yakın üye işletmeye sahiptir. Birliğe üye işletmelerde çalışan sayısı tam olarak bilinmemektedir. Örneklem sayısının belirlenmesinde iki farklı yöntem izlenmiştir. Bunlardan ilki, Cohen vd. (2007) tarafından önerilen örneklem prosedürüdür. Cohen vd. (2007), 500.000 kişilik bir araştırma evreni için 272 katılımcının yeterli olduğunu öne sürmüşlerdir. İkincisi ise Hair vd. (2014)'nin ileri sürdüğü araştırmada kullanılan her bir ifade için en az 10 katılımcıya ulaşılması gerekliliğidir. Bu nedenle, araştırmada yer alan 17 ifade için en az 170 katılımcıya ulaşılması gerektiği ortaya çıkmıştır. Verilerin toplanması için pratik ve etkili bir yöntem olan online Google Forms platformundan faydalanılmıştır. Doldurulan anket sayısı 300'ü geçince süreç durdurulmuştur. Eksik ve hatalı yanıtlar çıkarıldıktan sonra araştırmanın örneklemi 304 olarak gerçekleşmiştir. Örneklem hesaplama yöntemleri dikkate alındığında bu sayının yeterli olduğunu söyleyebiliriz. Araştırmaya katılanların demografik bilgilerine Tablo 1'de yer verilmektedir.

Tablo 1. Demografik Bilgiler (N = 304)

		f	%
Cinsiyet	Kadın	158	52,0
	Erkek	146	48,0
Yaş	18-25	26	8,6
	26-33	156	51,3
	34-41	71	23,4
	42-49	33	10,9
	50 ve üzeri	18	5,9
Medeni Durum	Evli	173	56,9
	Bekar	131	43,1
Eğitim Düzeyi	Lise	15	4,9
	Ön Lisans	40	13,2
	Lisans	168	55,3
	Lisansüstü	81	26,6
Mesleki Deneyim	1–5 Yıl	117	38,5
	6–10 Yıl	87	28,6
	11–15 Yıl	52	17,1
	16–20 Yıl	28	9,2
	21 Yıl ve üzeri	20	6,6

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formunda üç ölçek yer almıştır. Bunlardan ilki Vrontis vd. (2023) tarafından uyarlanan “ChatGPT’nin Benimsenmesi Ölçeği”dir. Ölçeğin Türkçeye çevrisinde “çevri/tersine çevri” formülü uygulanmış ve uzman bireylere kontrol ettirilmiştir. İkincisi Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen, Judge vd. (1998) tarafından kısa formu oluşturulan ve Keser ve Öngen Bilir (2019) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan “İş Tatmini Ölçeği”dir. Sonuncusu ise Vrontis vd. (2023) tarafından uyarlanan “İşletme Sürdürülebilirliği Ölçeği”dir. İşletme sürdürülebilirliği ölçeğinin Türkçeye çevrisinde “çevri/tersine çevri” formülü uygulanmış ve uzman bireylere kontrol ettirilmiştir. Araştırma kullanılan ölçeklerinin tamamı “1-Kesinlikle Katılmıyorum/5-Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde derecelendirilen 5’li Likert ölçeği üzerinden puanlanmıştır.

Ölçeklerin açıklayıcı faktör analizine uygun olup olmadığını ve verilerin uygunluğunu test etmek amacıyla Kaiser Meyer Olkin (KMO) Örneklem Yeterlilik Kriteri ve Bartlett Küresellik Testi kullanılmıştır. KMO testi ve Yeterlilik Ölçütü ile Bartlett Küresellik Testi’nin istatistiksel verileri Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Ölçeklere İlişkin AFA Değerleri

KMO ve Bartlett’s Testi				
Değişken		ChatGPT’nin Benimsenmesi	İş Tatmini	İşletme Sürdürülebilirliği
KMO örnekleme yeterliliği ölçüsü		0,771	0,776	0,876
Bartlett’s küresellik testi	Ki-kare	1024,777	843,186	955,045
	Sd	15	10	15
	p	0,000	0,000	0,000

Tablo 2. Devamı

Değişken	İfade	Faktör Yüğü
ChatGPT'nin Benimsenmesi	CHATGPT1: ChatGPT uygulamalarının farkındayım.	0,759
	CHATGPT2: Modern teknolojilerin kurumun operasyonel verimliliğini artırmaya yardımcı olabileceğini düşünüyorum.	0,719
	CHATGPT3: ChatGPT gibi modern teknolojilerin benimsenmesi rekabet gücünün artırılmasına yardımcı olabilir.	0,849
	CHATGPT4: Kurumumuz ChatGPT uygulamalarını benimsemiştir.	0,706
	CHATGPT5: ChatGPT'nin işle ilgili çeşitli sonuçları doğru bir şekilde tahmin edebileceğine inanıyorum.	0,848
	CHATGPT6: Kurumumuzun birçok departmanı ChatGPT uygulamalarını kullanmaktadır.	0,693
İş Tatmini	İ.T1: Şu anki işimden oldukça memnunum.	0,870
	İ.T2: Çoğu günler işime hevesle giderim.	0,882
	İ.T3: İşteki her günüm bitmeyecekmiş gibi gelir.	0,679
	İ.T4: İşimi eğlenceli bulurum.	0,822
	İ.T5: İşimin tatsız olduğunu düşünürüm.	0,712
İşletme Sürdürülebilirliği	İŞL.SÜR1: Modern teknolojinin etkin kullanımının, işletme sürdürülebilirliği açısından önemli olduğuna inanıyorum.	0,659
	İŞL.SÜR2: Sürdürülebilir örgüt yapısına sahip işletmelerin rekabet gücü daha yüksek olmaktadır.	0,865
	İŞL.SÜR3: Operasyonel sürdürülebilirlik, daha iyi bir işletme sürdürülebilirliğine sahip olmanın ön koşuludur.	0,838
	İŞL.SÜR4: Yetenekli çalışanların işletme sürdürülebilirliğini geliştirmeye yardımcı olabileceğine inanıyorum.	0,828
	İŞL.SÜR5: Daha iyi bir işletme sürdürülebilirliği için strateji oluşturmada liderlik ekibinin hayati bir rol oynadığını düşünüyorum.	0,792
	İŞL.SÜR6: Sürdürülebilir örgüt yapısına sahip işletmeler daha karlıdır.	0,815

Tablo 2 incelendiğinde, ölçeklerin KMO değerlerinin ChatGPT'nin Benimsenmesi için 0,771, İş Tatmini için 0,776, İşletme Sürdürülebilirliği için ise 0,876 olduğu ve faktör analizi için örneklem yeterliliğinin iyi olduğu görülmektedir. Faktör analizinde değişkenler arasında yüksek korelasyon ilişkisinin olması istenmekte ve bu ilişki Bartlett Küresellik Testi ile ölçülmektedir. Bartlett Küresellik Testinin p değeri tüm ölçekler için 0,001'den küçük olarak tespit edilmiştir. Ölçek ve yapı geçerliliğinin kabul edilebilir olması için KMO değerinin 0,60'tan büyük olması ve Bartlett testinin istatistiksel olarak anlamlı olması gerekmektedir (Ayaz, 2016, 466). Bu bağlamda, KMO ve Bartlett testleri sonuçlarına göre araştırmanın örneklem büyüklüğü veri setinin faktör analizi için uygun olduğu söylenebilir.

Bulgular

Ölçüm Modeli

Toplanan verilerin analizinde SmartPLS yazılımı ile Yapısal Eşitlik Modellemesi (SEM)'nden faydalanılmıştır. Smart PLS-SEM, örgütsel yönetim (Sosik vd., 2009) ve insan kaynakları yönetimi (Ringle vd., 2020) gibi sosyal bilimler alanında son yıllarda sıklıkla kullanılmaktadır. Smart PLS-SEM'in yaygınlaşmasının çeşitli nedenleri bulunmaktadır: modelin karmaşık olması, modelin birçok gösterge ve yapıdan oluşması, örneklem yetersizliği ve normallik varsayımı (Hair vd., 2017). Yakınsak geçerlilik, dış yüklemeler ve sağlam ölçüm oluşturmak için araştırmada kullanılan ölçeklerin faktör yükleri ve Ortalama Varyans Çıkarımı (AVE) değerlerinin eşik değer olan 0,50'nin, Cronabach Alfa (CA) ile Birleşik

Güvenirlilik (CR) değerlerinin ise 0,70'in üzerinde olması beklenmektedir (Hair vd., 2017). Ölçeklerin faktör yükleri, geçerlik ve güvenirlik değerleri Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3. Güvenirlik ve geçerlilik

Değişken	İfade	Fac.Lo.	CA	CR	AVE
ChatGPT'nin Benimsenmesi	CHATGPT1	0.748	0.856	0.893	0.583
	CHATGPT2	0.757			
	CHATGPT3	0.859			
	CHATGPT4	0.678			
	CHATGPT5	0.857			
	CHATGPT6	0.658			
İş Tatmini	İ.T1	0.920	0.853	0.879	0.606
	İ.T2	0.931			
	İ.T3	0.509			
	İ.T4	0.857			
	İ.T5	0.568			
İşletme Sürdürülebilirliği	İŞL.SÜR1	0.782	0.887	0.909	0.625
	İŞL.SÜR2	0.865			
	İŞL.SÜR3	0.819			
	İŞL.SÜR4	0.772			
	İŞL.SÜR5	0.722			
	İŞL.SÜR6	0.778			

Tablo 3'teki bulgular incelendiğinde; ChatGPT'nin Benimsenmesi, İş Tatmini ve İşletme Sürdürülebilirliği ölçeklerinin Cronabach Alfa (CA) ve Birleşik Güvenirlik (CR) değerlerinin önerilen minimum 0,70 değerinden daha büyük olduğu; ifadelerle ilişkin faktör yüklerinin ise 0,509 ile 0,931 arasında olduğu görülmektedir. Yıldız (2021: 28)'a göre, 0,40 ile 0,70 arasında değerlere sahip ifadelerin yer aldığı ölçeğin AVE değeri 0,50'nin üzerinde olması beklenmektedir. Araştırmada yer alan ölçeklere ilişkin AVE değerlerinin 0,50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, ölçeklerin iyi bir güvenirliğe ve içsel tutarlılığa sahip olduğu söylenebilir. Ölçekler arasındaki ayrışma geçerliliğinin hesaplanmasında, Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen Fornell-Larcker ölçüt ve Henseler vd. (2015) tarafından önerilen Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) kullanılmaktadır. Fornell ve Larcker (1981) göre, araştırmada yer alan AVE değerlerinin karekökü, diğer yapılar arasındaki korelasyon değerlerinden daha yüksek olmalıdır. Henseler vd. (2015)'ne göre, HTMT katsayılarının 0,90'dan daha düşük olması beklenmektedir. Tablo 4'te Fornell-Larcker ve HTMT katsayıları sunulmaktadır. Tablodaki değerler incelendiğinde; Fornell-Larcker kriterlerinin sağlandığı ve HTMT değerlerinin eşik değerin (0,90) altında olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Fornell-Larcker ve HTMT Değerleri							
Fornell-Larcker Değerleri				Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Değerleri			
	ChatGPT	İT	İS		ChatGPT	İT	İS
ChatGPT'nin Benimsenmesi	0.764			ChatGPT'nin Benimsenmesi			
İş Tatmini	0.275	0.778		İş Tatmini	0.278		
İşletme Sürdürülebilirliği	0.528	0.218	0.791	İşletme Sürdürülebilirliği	0.512	0.233	

Yapısal Modelin Değerlendirilmesi (Hipotez testi)

Araştırma hipotezleri PLS (Kısmi En Küçük Kareler) yaklaşımı kullanılarak değerlendirilmiştir. Hipotez testleri Smart PLS-SEM programı kullanılarak 5000 önyükleme örneği ile gerçekleştirilmiştir. Yapısal

modeli değerlendirmeden önce VIF değerleri incelenmiştir. VIF değeri modelde yer alan değişkenler arasında doğrusallık sorununun olup olmadığı belirlemek amacıyla incelenmektedir. Hair vd. (2019)'ne göre, 3'ün üzerindeki VIF değerleri çoklu bağlantı sorununa işaret etmektedir. Araştırmamızda VIF değerlerinin 3'ten küçük olduğu ve çoklu bağlantı sorunu olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4). Araştırmada model uyumunu değerlendirmek amacıyla R² katsayıları incelenmiştir. Hair vd. (2022), "R²'nin bir modelin açıklayıcı gücünün ölçütü" olduğunu ifade etmişlerdir. R² değeri 0,26 ile 0,50 arasında ise model zayıf, 0,51 ile 0,75 arasında orta ve 0,76 ve üzeri ise güçlü açıklamaları göstermektedir (Hair vd., 2022). Araştırmamızda sadece işletme sürdürülebilirliği değişkeni 0.25'ten büyük bir R² değerine sahiptir (Tablo 5).

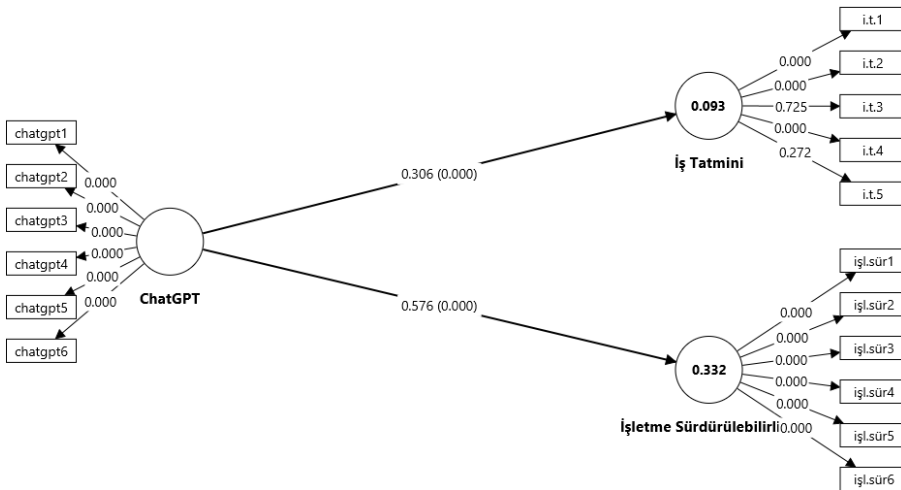
Tablo 5. VIF ve R² Katsayıları

VIF		R ² Katsayıları		
			R ²	Düzeltilmiş R ²
ChatGPT'nin Benimsenmesi → İş Tatmini	1.000	İş Tatmini	0.093	0.090
ChatGPT'nin Benimsenmesi → İşletme Sürdürülebilirliği	1.000	İşletme Sürdürülebilirliği	0.332	0.330

Tablo 6 ve Şekil 2, yapısal modelin yol katsayılarını göstermektedir. Yol modeli sonuçları, kurulan ilişkilerin model tarafından da desteklenip desteklenmediğini ortaya koymaktadır. Katsayılar incelendiğinde H1 ve H2 hipotezlerine ait t değeri, literatürde belirtilen 1,96'lık "T tablo" değerinden %95 güven aralığında büyük olduğu görülmektedir. Ayrıca, H1 ve H2 hipotezlerine ait p değerinin 0,001'den küçük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, H1 "ChatGPT'nin benimsenmesi çalışanların iş tatmini algılarını anlamlı ve pozitif yönde etkiler" ve H2 "ChatGPT'nin benimsenmesi işletme sürdürülebilirliğini anlamlı ve pozitif yönde etkiler" desteklenmiştir.

Tablo 6. Hipotez Testi Sonuçları

H. No	Path	β	t	p	Durum
H1	ChatGPT'nin Benimsenmesi → İş Tatmini	0.306	5.003	0.000	Desteklendi
H2	ChatGPT'nin Benimsenmesi → İşletme Sürdürülebilirliği	0.576	12.933	0.000	Desteklendi



Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli Yol Diyagramı

Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmanın amacı, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (GAİB)'ne üye işletmelerde ChatGPT'nin benimsenmesinin iş tatmini ve işletme sürdürülebilirliği üzerindeki etkilerini incelemektir. Araştırma modeli kapsamında, değişkenler arasındaki doğrudan etkileri test etmek için iki hipotez geliştirilmiştir.

İlk hipotez, işletmelerde ChatGPT'nin benimsenmesinin çalışanların iş tatmini algılarını artıracağını öne sürmüştür. Araştırma sonuçları bu hipotezi desteklemiştir. Bu sonuç doğrultusunda, ChatGPT gibi yapay zekâ destekli sohbet robotlarının benimsenmesi çalışanların iş tatmininde artışa neden olabileceğini söyleyebiliriz. Bu sonuç, önceki çalışmalar ile benzerlik göstermektedir. Örneğin, Çavuş vd. (2022) tarafından yapılan çalışmada, ChatGPT ile iş tatmini arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Jain vd. (2023) yapay zekânın üretim süreçlerine entegrasyonu ile ilgili çalışmalar gerçekleştiren 220 profesyonel üzerine yapmış olduğu çalışmada benzer sonuçlara ulaşmışlardır. Sonuçlara göre, ChatGPT'ye maruz kalmak, otomasyon teknolojilerine yönelik hem kaygıyı hem de coşkuyu artırmakta ve çalışanların iş tatminini ve öz yeterliğini geliştirmektedir. Jianchun (2024), ChatGPT gibi yapay zekâ asistanlarının çalışanlara destek sağladığı ve verimliliği artırdığı sonucuna ulaşmıştır. Choudhury ve Shamszare (2024), yapay zekâ destekli sohbet robotu olan ChatGPT'nin etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasıyla çalışanların iş yükünün hafifletilmesine yardımcı olacağını ve nihayetinde iş tatminlerini artıracağını öne sürmüşlerdir.

Araştırmanın ikinci hipotezinde, ChatGPT'nin benimsenmesinin işletme sürdürülebilirliğini arttıracığı ileri sürülmüştür. Araştırma bulguları bu hipotezi desteklemiştir. Bu bulgu, daha önce yapılmış olan çalışmalar ile de benzerlik göstermektedir. Örneğin, Vrontis vd. (2023) Hindistan'da yapmış oldukları çalışmada, ChatGPT'nin işletme sürdürülebilirliği üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yazarlar, verimlilik ve üretkenlik sağlayıp rekabet avantajı elde etmek için ChatGPT gibi yapay zekâ destekli sohbet robotlarının kullanılmasının zorunlu olduğunu savunmaktadır (Vrontis vd., 2023: 12). AlQershi vd. (2025) Malezya'da devlet üniversitelerinde görev yapan akademik personel üzerine yapmış oldukları çalışmada, ChatGPT yönetsel verimlilik ve örgütsel desteğin işletme sürdürülebilirliğini artırdığını tespit etmişlerdir. Yazarlar ayrıca, yapay zekânın işletmeler ve sürdürülebilirlik için vazgeçilmez bir gereklilik olduğunu belirtmişlerdir. Fonseca vd. (2024) yapmış oldukları bir çalışmada, ChatGPT'nin küçük ve orta ölçekli KOBİ'lerin sürdürülebilirlik yol haritaları geliştirmelerine, paydaşların katılımını sağlamalarına ve temel sürdürülebilirlik hedeflerini, risklerini ve fırsatlarının belirlenmelerine yardımcı olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Teorik ve Pratik Katkıları

ChatGPT gibi yapay zekâ destekli sohbet robotlarının hızla yaygınlaşması teorisyenler ve uygulayıcılar için önemli etkileri bulunmaktadır. Mevcut çalışma, işletmelerde iş tatmini elde etmek için ChatGPT gibi yapay zekâ destekli sohbet robotlarının kullanılmasının faydalı olabileceğini savunmaktadır. Bunu gerçekleştirmenin birçok yolu bulunmaktadır. Örneğin, ChatGPT, e-postaların yanıtlanması, programların düzenlenmesi, dokümantasyon, müşteri hizmetleri gibi rutin işlerin otomatikleştirilmesini yardımcı olabilir. Bu durum, çalışanlara fazladan zaman kazandırıp daha yaratıcı ve stratejik görevlere odaklanmalarına imkân tanıyabilir. ChatGPT ayrıca çalışanların bilgiye daha hızlı ve kolay ulaşmasını sağlayarak anında destek ve rehberlik hizmeti sunabilir. ChatGPT işletme içi ve dışı iletişimin kolaylaştırılmasında da faydalı olabilir. Bununla birlikte, ChatGPT'nin iş tatmini üzerindeki etkisi, işletmelere, kullanım şekline ve bu konuda işletmelerin süreci nasıl yönettiğine bağlı olarak değişmektedir. Bu nedenle, işletmelerde ChatGPT'nin benimsenmesi süreci doğru bir şekilde yürütülmezse çalışanların iş güvencesi kaygısı artabilir ve bunun sonucu olarak iş tatmini algıları azalabilir.

Mevcut çalışma ayrıca ChatGPT gibi yapay zekâ destekli sohbet robotu kullanımının işletmelerde sürdürülebilirliği iyileştirebileceği vurgulamaktadır. İşletmeler bu doğrultuda birçok farklı yol izleyebilir. Örneğin, daha önce de belirtildiği gibi ChatGPT, müşteri hizmetleri, içerik üretimi, raporlama, e-posta yanıtları gibi birçok rutin görevi otomatikleştirerek operasyonel maliyetleri azaltıp, kaynak kullanımını optimum seviyeye çıkarabilir. Bu durum, işletmelerde sürdürülebilirliği olumlu anlamda etkileyebilir. ChatGPT ayrıca inovasyonu teşvik ederek işletmelerin hızla değişen pazarlara daha fazla uyum

sağlamasına yardımcı olabilir. Buna ek olarak, ChatGPT çalışanlara geniş bilgi havuzu sunmaktadır. Bu geniş bilgi havuzu çalışanların hızlı ve isabetli kararlar almalarına da yardımcı olabilir. Ancak, bu bilgi havuzunun doğru bir şekilde kullanılması oldukça önemlidir. Bu nedenle, yöneticilerin çalışanlara ChatGPT gibi yapay zekâ destekli sohbet robotlarının verimli kullanılması için gerekli eğitim desteği sağlaması gerekmektedir. Ayrıca, ChatGPT'nin verimli ve doğru bir şekilde kullanımı ile işletme içi ve dışı iletişim de güçlendirilebilir.

Kısıtlar

Bu çalışma, hem teorik hem de pratik birtakım katkılara sahiptir. Ancak, tüm çalışmalarda olduğu gibi mevcut çalışmanın da birtakım kısıtları bulunmaktadır. İlk olarak, ChatGPT gibi sohbet robotları işletmelerde henüz yeni yeni yaygınlaşmaya başladığı için iş tatmini ve işletme sürdürülebilirliği üzerindeki etkilerini tam olarak anlaşılması güçtür. Katılımcılar ChatGPT'nin benimsenmesini tam olarak anlamamış olabilirler. Bu nedenle, gelecekte yapılacak olan araştırmalarda ChatGPT hakkında daha fazla bilgi sahibi olan ve sürekli olarak iş yaşamında kullanan bireyler tercih edilebilir. Bu durum sonuçların daha fazla belirginleşmesine yardımcı olabilir. İkinci olarak, katılımcıların sadece Türkiye'den olması araştırma sonuçlarının genelleştirilmesi açısından olumsuz bir durumdur. Gelecekteki araştırmacılar farklı kültür ve sektörlerde katılımcılara anket uygulayarak daha genel bir sonuca ulaşabilir. Üçüncüsü, araştırmanın 304 katılımcı üzerine yapılmış olmasıdır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda bu sayının artırılmasını öneriyoruz. Son olarak, gelecekte yapılacak olan araştırmalarda modele dijital dönüşme yönelik tutum, dijital okuryazarlık, teknolojik uyum, yenilikçi kültür ve iş güvencesi gibi aracı değişkenler eklenebilir. Tüm kısıtlarına rağmen, mevcut çalışmanın daha önce yapılmış az sayıda çalışmaya katkıda bulunduğu ve gelecekte yapılacak olan çalışmalara ise bir yol model olacağını düşünüyoruz.

Beyanlar

Etik kurul beyanı: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan onay alınmıştır (karar no: 405502, tarih: 27.03.2025).

Yazarlık katkıları: Tüm yazarların en az bir konuda katkısı bulunmalıdır.

Konsept: Bakan. **Dizayn:** Amirli. **Veri Toplama veya İşleme:** Amirli. **Analiz veya Yorumlama:** Amirli. **Literatür Taraması:** Bakan, Amirli. **Yazan:** Amirli, Bakan.

Çıkar Çatışması Beyanı: Yazarlar bu makale ile ilgili olarak herhangi bir çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Çalışmamız için hiçbir kurum ya da kişiden finansal destek alınmamıştır.

Kaynaklar

ADNAN, M., RASHİD, M., KHAN, S. N., & BAİG, F. J. (2023). Impact of service quality on business sustainability: A mediation-moderation prospective. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(2), 2663-2671. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1102.0564>

AHMAD, N., MURUGESAN, S., & KSHETRI, N. (2023). Generative artificial intelligence and the education sector. *Computer*, 56(6), 72-76. <https://doi.org/10.1109/MC.2023.3263576>

AKTER, S., HOSSAİN, M. A., SAJİB, S., SULTANA, S., RAHMAN, M., VRONTİS, D., & MCCARTHY, G. (2023). A framework for AI-powered service innovation capability: Review and agenda for future research. *Technovation*, 125, 102768. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102768>

ALI, B. J., & ANWAR, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.3>

ALOFI, E. S. S. (2023). Evaluating Chatgpt In Health Diagnostic Symptoms. *Journal of Namibian Studies*, 35.

ALQERSHİ, N. A., THURSAMY, R., ALZORAİKİ, M., ALİ, G. A., MOHAMMED EMAM, A. S., & NASIR, M. D. B. M. (2025). Is ChatGPT a source to enhance firms' strategic value and business sustainability?. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 16(1), 121-142. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2023-0064>

- ANDREAS, D. (2022). Employee performance: The effect of motivation and job satisfaction. *PRODUKTIF: Jurnal Kepegawaian dan Organisasi*, 1(1), 28-35. <https://doi.org/10.37481/jko.v1i1.10>
- ANWAR, K., & QADIR, G. H. (2017). A study of the relationship between work engagement and job satisfaction in private companies in Kurdistan. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 3(12), 239944. <https://doi.org/10.24001/ijaems.3.12.3>
- ARMAN, M., & LAMIYA, U. R. (2023). Exploring the implication of ChatGPT AI for business: Efficiency and challenges. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 5(1), 52-64. <https://doi.org/10.35970/jinita.v5i1.1828>
- ASRIATI, N., SYAMSURI, S., THOHARUDIN, M., WARDANI, S. F., & KUSUMA PUTRA, A. H. P. (2022). Analysis of business behavior and HRM perspectives on post-COVID-19 SME business sustainability. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2115621. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2115621>
- AUNG, Z. M., SAN SANTOSO, D., & DODANWALA, T. C. (2023). Effects of demotivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, 67, 101730. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2022.101730>
- AYAZ, M. F. (2016). Çokkültürlülük algı ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(57), 463-471. <https://doi.org/10.17755/esosder.11595>
- BAWAZIR, A. A., MAHBOB, N. N., & HASIM, M. A. (2025). The Impact of Digital Transformation on Career Growth: Mediating Role of Job Satisfaction and Moderating Effect of Organizational Support in the Manufacturing Sector. *International Review of Management and Marketing*, 15(3), 257-265. <https://doi.org/10.32479/irmm.17628>
- BEKTAŞ, O., & ERDEMİR, E. (2022). Dinamik Yetenekler çerçevesinin stratejik yönetim literatüründeki gelişimi: sistematik literatür taraması. *International Journal of Social Inquiry*, 15(2), 493-538. <https://doi.org/10.37093/ijsi.1163120>
- BICK, A., BLANDIN, A., & DEMING, D. J. (2024). *The rapid adoption of generative ai* (No. w32966). National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w32966>
- BOUTERAA, M., CHEKIMA, B., THURASAMY, R., BIN-NASHWAN, S. A., AL-DAIHANI, M., BADDU, A., ... & ANSAR, R. (2024). Open innovation in the financial sector: a mixed-methods approach to assess bankers' willingness to embrace open-AI ChatGPT. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100216. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100216>
- BRAYFIELD, A. H., & ROTHE, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 35(5), 307-311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- CAMBRA-FIERRO, J. J., BLASCO, M. F., LÓPEZ-PÉREZ, M. E. E., & TRIFU, A. (2024). ChatGPT adoption and its influence on faculty well-being: An empirical research in higher education. *Education and Information Technologies*, 30(2), 1517-1538. <https://doi.org/10.1007/s10639-024-12871-0>
- Cezary Gesikowski (12.03.2023). *ChatGPT Boosts Productivity and Quality*, MIT. Erişim tarihi: 05.05.2025, <https://medium.com/design-bootcamp/chatgpt-boosts-productivity-by-40-and-quality-by-20-says-mit-study-47a96403b64f>
- CHAN, C. K. Y., & COLLOTON, T. (2024). *Generative AI in higher education: The ChatGPT effect* (p. 287). Taylor & Francis. <https://doi.org/10.4324/9781003459026>
- CHEN, B., WU, Z., & ZHAO, R. (2023). From fiction to fact: the growing role of generative AI in business and finance. *Journal of Chinese Economic and Business Studies*, 21(4), 471-496. <https://doi.org/10.1080/14765284.2023.2245279>
- CHENG, Y., & JIANG, H. (2020). How do AI-driven chatbots impact user experience? Examining gratifications, perceived privacy risk, satisfaction, loyalty, and continued use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 64(4), 592-614. <https://doi.org/10.1080/08838151.2020.1834296>
- CHIONG, K., & XIE, Y. (2024). AI and Job Satisfaction: Evidence from Glassdoor Employees' Reviews. Available at SSRN 4976340. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4976340>

- CHOUDHURY, A., & SHAMSZARE, H. (2024). The impact of performance expectancy, workload, risk, and satisfaction on trust in ChatGPT: Cross-sectional survey analysis. *JMIR Human Factors*, 11, e55399. <https://doi.org/10.2196/55399>
- CHU, M. N. (2023). Assessing the benefits of ChatGPT for business: an empirical study on organizational performance. *IEEE Access*, 11, 76427-76436. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3297447>
- COHEN, L., MANION, L. and MORRISON, K. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). Routledge, New York. <https://doi.org/10.4324/9780203029053>
- ÇAVUŞ, B., KAZANCI, O., & ESEN, M. (2022). Investigating the reliability of ChatGPT in assessing job satisfaction. *Economics Business and Organization Research*, 5(2), 110-133.
- DAVIS, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. Al-Suqri, MN, Al-Aufi. AS: *Information Seeking Behavior and Technology Adoption*, 205(219), 5.
- DELOITTE. (2021). Becoming an AI-Fueled Organization, State of AI in the Enterprise, 4th Edition, Deloitte Insights, Erişim tarihi: 12.05.2025, https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/articles/US144384_CIR-State-of-AI-4th-edition/DI_CIR_State-of-AI-4th-edition.pdf
- DENCIK, J., GOEHRING, B., & MARSHALL, A. (2023). Managing the emerging role of generative AI in next-generation business. *Strategy & Leadership*, 51(6), 30-36. <https://doi.org/10.1108/SL-08-2023-0079>
- DENG, J., & LIN, Y. (2023). The benefits and challenges of ChatGPT: An overview. *Benefits*, 2(2), 81-83. <https://doi.org/10.54097/fcis.v2i2.4465>
- DUARTE, F. (25.03.2025). *Number of ChatGPT users (2025)*. *Exploding Topics*, Erişim tarihi: 05.05.2025, <https://explodingtopics.com/blog/chatgpt-users>
- EA, L. (1976). The nature and cause of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- EDWARDS, B. D., BELL, S. T., ARTHUR, Jr, W., & DECUIR, A. D. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied psychology*, 57(3), 441-465. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00328.x>
- ELKINGTON, J. (1994). Towards the sustainable corporation: Win-win-win business strategies for sustainable development. *California management review*, 36(2), 90-100. <https://doi.org/10.2307/41165746>
- ERDOĞAN, G. (2023). Bireylerin mobil bankacılığı benimsemesini etkileyen faktörler: genişletilmiş birleşik teknoloji kabulü ve kullanımı teorisi (UTAUT) modeli çerçevesinde bir araştırma. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 121-142. <https://doi.org/10.26745/ahbvuibfd.1170050>
- FONSECA, L., OLIVEIRA, E., PEREIRA, T., & SÁ, J. C. (2024). Leveraging ChatGPT for Sustainability: A Framework for SMEs to Align with UN Sustainable Development Goals and tackle sustainable development challenges. *Management & Marketing*, 19(3), 471-497. <https://doi.org/10.2478/mmcks-2024-0021>
- FORNELL, C., & LARCKER, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- FOROUGHİ, B., IRANMANESH, M., GHOBAKHLOO, M., SENALI, M. G., ANNAMALAI, N., NAGHMEH-ABBASPOUR, B., & REJEB, A. (2024). Determinants of ChatGPT adoption among students in higher education: the moderating effect of trust. *The Electronic Library*, 43(1), 1-21. <https://doi.org/10.1108/EL-12-2023-0293>
- GIRII, V. N., & PAVAN KUMAR, B. (2010). Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance. *Psychological Studies*, 55, 137-143. <https://doi.org/10.1007/s12646-010-0013-6>

GOHER, G. N. (2025). Navigating the integration of ChatGPT in UAE's government sector: challenges and opportunities. *Digital Transformation and Society*, 4(1), 57-72. <https://doi.org/10.1108/DTS-03-2024-0024>

GOSAK, L., PRUINELLI, L., TOPAZ, M., & ŠTIGLIC, G. (2024). The ChatGPT effect and transforming nursing education with generative AI: discussion paper. *Nurse Education in Practice*, 75, 103888. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2024.103888>

GUPTA, V., & YANG, H. (2024). Study protocol for factors influencing the adoption of ChatGPT technology by startups: Perceptions and attitudes of entrepreneurs. *Plos one*, 19(2), e0298427. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0298427>

HAIR J. F. Jr., ANDERSON R. E., TATHAM R. L., & BLACK W. C. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Macmillan.

HAIR Jr, J. F., MATTHEWS, L. M., MATTHEWS, R. L., & SARSTEDT, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107-123. <https://doi.org/10.1504/IJMDA.2017.087624>

HAIR, J. F., HULT, G. T., RINGLE, C. M., & SARSTEDT, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Los Angeles: Sage. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>

HAIR, J. F., RISHER, J. J., SARSTEDT, M., & 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>

HALEEM, A., JAVAID, M., & SINGH, R. P. (2022). An era of ChatGPT as a significant futuristic support tool: A study on features, abilities, and challenges. *BenchCouncil Transactions on Benchmarks, Standards and Evaluations*, 2(4), 100089. <https://doi.org/10.1016/j.tbench.2023.100089>

HAN, H., KIM, S., HAILU, T. B., AL-ANSI, A., LOUREIRO, S. M. C., & KIM, J. J. (2025). Determinants of approach behavior for ChatGPT and their configurational influence in the hospitality and tourism sector: a cumulative prospect theory. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 37(1), 113-139. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2023-1072>

HENSELER, J., HUBONA, G., & RAY, P. A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), 2-20. <https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2015-0382>

HERMELINGMEIER, V., & VON WIRTH, T. (2021). The nexus of business sustainability and organizational learning: A systematic literature review to identify key learning principles for business transformation. *Business Strategy and the Environment*, 30(4), 1839-1851. <https://doi.org/10.1002/bse.2719>

HESLOP, P., SMITH, G. D., METCALFE, C., MACLEOD, J., & HART, C. (2002). Change in job satisfaction, and its association with self-reported stress, cardiovascular risk factors and mortality. *Social Science & Medicine*, 54(10), 1589-1599. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(01\)00138-1](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(01)00138-1)

HILL, T. (05.03.2018). *How artificial intelligence is reshaping the water sector*. Water Finance & Management. Erişim tarihi: 06.04.2025, <https://waterfm.com/artificial-intelligence-reshaping-water-sector/>

HITAKSHI, S. (03.06.2023). *100+ ChatGPT statistics & Number of ChatGPT users*. Machine Learning Yearning. Erişim tarihi: 07.04.2025, <https://www.mlyearning.org/chatgpt-statistics/>

HUANG, K., CHEN, X., YANG, Y., PONNAPALLI, J., & HUANG, G. (2023). ChatGPT in finance and banking. In *Beyond AI: ChatGPT, Web3, and the Business Landscape of Tomorrow* (pp. 187-218). Cham: Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-45282-6_7

JAIN, A. K. (2016). The mediating role of job satisfaction in the relationship of vertical trust and distributed leadership in health care context. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 722-738. <https://doi.org/10.1108/JM2-10-2014-0077>

JAIN, S., KHARE, A., GOEL, O. G. P. P., & SINGH, S. P. (2023). The Impact Of Chatgpt On Job Roles And Employment Dynamics. *JETIR*, 10(7), 370-380.

JIANCHUN, Y. (2024). Enhancing employee job satisfaction through organizational climate and employee happiness at work: a mediated-moderated model. *BMC Psychology*, 12(1), 744. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02269-5>

LOCKE, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.

JUDGE, T. A., LOCKE, E. A., DURHAM, C. C., & KLUGER, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.1.17>

JUSMAN, I. A., AUSAT, A. M. A., & SUMARNA, A. (2023). Application of chatgpt in business management and strategic decision making. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1688-1697. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.12956>

KANBACH, D. K., HEIDUK, L., BLUEHER, G., SCHREITER, M., & LAHMANN, A. (2024). The GenAI is out of the bottle: generative artificial intelligence from a business model innovation perspective. *Review of Managerial Science*, 18(4), 1189-1220. <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00696-z>

KARAMI, A., QIAO, Z., ZHANG, X., KHARRAZI, H., BOZORGI, P., & BOZORGI, A. (2024). health use cases of ai chatbots: identification and analysis of ChatGPT prompts in social media discourses. *Big Data and Cognitive Computing*, 8(10), 130. <https://doi.org/10.3390/bdcc8100130>

KESER, A., & BİLİR, K. B. Ö. (2019). İş tatmini ölçeğinin türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.

KHURANA, M., & KOBIELA, P. (2023). Professionals meet ChatGPT: A qualitative study on the perception of professional service workers' usage of ChatGPT to support their work tasks (Master's thesis). Linnaeus University Department of Informatics, Sweden.

KOPUZ, E. (2024). English language teachers' insights on the influence of ChatGPT on professional well-being. *Journal of Educational Studies and Multidisciplinary Approaches (JESMA)*, 4(2), 138-154. <https://doi.org/10.51383/jesma.2024.107>

LANT, K. (03.05.2018). *Clean water AI puts prevention of waterborne disease in the palm of your hand*. *Environmental Monitor*. Erişim tarihi: 08.04.2025, <https://www.fondriest.com/news/clean-water-ai-puts-prevention-waterborne-disease-palm-hand.htm>

LIM, W. M., GUNASEKARA, A., PALLANT, J. L., PALLANT, J. I., & PECHENKINA, E. (2023). Generative AI and the future of education: Ragnarök or reformation? A paradoxical perspective from management educators. *The International Journal of Management Education*, 21(2), 100790. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100790>

LOCKETT, A., MOON, J., & VISSER, W. (2006). Corporate social responsibility in management research: Focus, nature, salience and sources of influence. *Journal of Management Studies*, 43, 115-136. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00585.x>

LOHR, S. (19.10.2018). *From agriculture to art – the AI wave sweeps in*. *New York Times, Business Day*. Erişim tarihi: 08.04.2025, <https://www.nytimes.com/2018/10/21/business/from-agriculture-to-art-the-ai-wave-sweeps-in.html>

LV, Z. (2023). Generative artificial intelligence in the metaverse era. *Cognitive Robotics*, 3, 208-217. <https://doi.org/10.1016/j.cogr.2023.06.001>

MADSEN, D. Ø., & TOSTON, D. M. (2025). ChatGPT and Digital Transformation: A Narrative Review of Its Role in Health, Education, and the Economy. *Digital*, 5(3), 24. <https://doi.org/10.3390/digital5030024>

NAÑEZ ALONSO, S. L., REIER FORRADELLAS, R. F., Pi MORELL, O., & JORGE-VAZQUEZ, J. (2021). Digitalization, circular economy and environmental sustainability: The application of Artificial Intelligence in the efficient self-management of waste. *Sustainability*, 13(4), 2092. <https://doi.org/10.3390/su13042092>

NEMTEANU, M.-S., DINU, V., DABIJA, D. C. (2021). Job Insecurity, Job Instability, and Job Satisfaction in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Journal of Competitiveness*, 13(2), 65–82. <https://doi.org/10.7441/joc.2021.02.04>

NGUYEN, T. M., & MALIK, A. (2022). A two-wave cross-lagged study on AI service quality: The moderating effects of the job level and job role. *British Journal of Management*, 33(3), 1221-1237. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12540>

NUGROHO, S., SITORUS, A. T., HABIBI, M., WIHARDJO, E., & ISWAHYUDI, M. S. (2023). The role of ChatGPT in improving the efficiency of business communication in management science. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 1482-1491. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12845>

PAN, S. L., & NISHANT, R. (2023). Artificial intelligence for digital sustainability: An insight into domain-specific research and future directions. *International Journal of Information Management*, 72, 102668. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102668>

PANȚA, N., & POPESCU, N. E. (2023). Charting the course of AI in business sustainability: A bibliometric analysis. *Studies in Business and Economics*, 18(3), 214-229. <https://doi.org/10.2478/sbe-2023-0055>

RAJ, R., SINGH, A., KUMAR, V., & VERMA, P. (2023). Analyzing the potential benefits and use cases of ChatGPT as a tool for improving the efficiency and effectiveness of business operations. *BenchCouncil Transactions on Benchmarks, Standards and Evaluations*, 3(3), 100140. <https://doi.org/10.1016/j.tbench.2023.100140>

RANE, N. (2023). *Role and challenges of ChatGPT and similar generative artificial intelligence in business management*. Available at SSRN 4603227. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4603227>

RANE, N., CHOUDHARY, S., & RANE, J. (2024). *Transforming the Civil Engineering Sector with Generative Artificial Intelligence, such as ChatGPT or Bard*. Available at SSRN 4681718. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4681718>

RINGLE, C. M., SARSTEDT, M., MITCHELL, R., & GUDERGAN, S. P. (2020). Partial least squares structural equation modeling in HRM research. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1617-1643. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416655>

RIYANTO, S., ENDRI, E., & HERLISHA, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162-174. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.14](https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14)

SCHULTE, S., & ÓSKARSDÓTTIR, H. R. (2023). *ChatGPT has been released like a huge tsunami wave"-Employees' Experience on Job Performance with ChatGPT* (Master's Tesis). Lund University School of Economics and Management, Lund.

SHARMA, R. (2023). The transformative power of AI as future GPTs in propelling society into a new era of advancement. *IEEE Engineering Management Review*, 51(4), 215-224. <https://doi.org/10.1109/EMR.2023.3315191>

SOSIK, J. J., KAHAI, S. S., & PIOVOSO, M. J. (2009). Silver bullet or voodoo statistics? A primer for using the partial least squares data analytic technique in group and organization research. *Group & Organization Management*, 34(1), 5-36. <https://doi.org/10.1177/1059601108329198>

TEECE, D. J., PISANO, G., & SHUEN, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)18:7%3C509::AID-SMJ882%3E3.0.CO;2-Z](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708)18:7%3C509::AID-SMJ882%3E3.0.CO;2-Z)

TEKALA, K., BARADARANI, S., ALZUBI, A., & BERBEROĞLU, A. (2024). Green Entrepreneurship for Business Sustainability: Do Environmental Dynamism and Green Structural Capital Matter?. *Sustainability*, 16(13), 5291. <https://doi.org/10.3390/su16135291>

THORP, H. H. (2023). ChatGPT is fun, but not an author. *Science*, 379(6630), 313-313. <https://doi.org/10.1126/science.adg7879>

TIWARI, A., KUMAR, A., JAIN, S., DHULL, K. S., SAJJANAR, A., PUTHENKANDATHIL, R., ... & SAJJANAR, A. (2023). Implications of ChatGPT in public health dentistry: A systematic review. *Cureus*, 15(6). <https://doi.org/10.7759/cureus.40367>

TOPAZ, M., PELTONEN, L. M., MICHALOWSKI, M., STIGLIC, G., RONQUILLO, C., PRUINELLI, L., ... & FUKAHORI, H. (2024). The ChatGPT effect: nursing education and generative artificial intelligence. *Journal of Nursing Education*, 1-4. <https://doi.org/10.3928/01484834-20240126-01>

TRIANTAFYLLOPOULOS, L., FERETZAKIS, G., TZELVES, L., SAKAGIANNI, A., VERYKIOS, V. S., & KALLES, D. (2024). Evaluating the interactions of Medical Doctors with chatbots based on large language models: Insights from a nationwide study in the Greek healthcare sector using ChatGPT. *Computers in Human Behavior*, 161, 108404. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2024.108404>

UPADHYAY, A., MUKHUTY, S., KUMAR, V., & KAZANCOGLU, Y. (2021). Blockchain technology and the circular economy: Implications for sustainability and social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 293, 126130. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.126130>

VAN MARREWĪJK, M. (2003). Concepts and definitions of CSR and corporatesustainability: Between agency and communion. *Journal of Business Ethics*, 44, 95-105.

VENKATESH, V., MORRIS, M. G., DAVIS, G. B., & DAVIS, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

VRONTIS, D., CHAUDHURI, R., & CHATTERJEE, S. (2023). Role of ChatGPT and skilled workers for business sustainability: Leadership motivation as the moderator. *Sustainability*, 15(16), 12196. <https://doi.org/10.3390/su151612196>

WNUK, M. (2017). Organizational conditioning of job satisfaction. A model of job satisfaction. *Contemporary Economics*, 11(1), 31-43. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.227>

YILDIRIR, S. C., & KAPLAN, B. (2019). Mobil uygulama kullanımının benimsenmesi: teknoloji kabul modeli ile bir çalışma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(19), 22-51.

YILDIZ, S. (2021). *SmartPLS ile Yapısal Eşitlik Modellemesi: Reflektif ve Formatif Yapılar* (2. Baskı). Seçkin Yayıncılık.

YOUSSEF, E., MEDHAT, M., ABDELLATIF, S., & AL MALEK, M. (2024). Examining the effect of ChatGPT usage on students' academic learning and achievement: A survey-based study in Ajman, UAE. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 7, 100316. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2024.100316>

ZHANG, F., & PARKER, S. K. (2023). How ChatGPT Can and Can't Help Managers Design Better Job Roles. *MIT Sloan Management Review*, 65(1), 1-5.

ZUCCON, G., & KOOPMAN, B. (2023). Dr ChatGPT, tell me what I want to hear: How prompt knowledge impacts health answer correctness. arXiv preprint arXiv:2302.13793. <https://doi.org/10.18653/v1/2023.emnlp-main.928>

Summary

Artificial intelligence has become one of the most talked about topics of the 21st century due to its significant impact on businesses, working life and everyday life (Schulte and Öskarsdóttir, 2023: 7). A study by Deloitte (2021) shows that current AI technologies are used or will be used within a year by 95% or more of adopters. Despite its emergence as a general-purpose technology, research and discussions to determine the effects of AI on people's lives and their results have not yet reached a sufficient level. For example, ChatGPT, an AI-based chatbot, helps and complements humans in many areas, while on the other hand, it automates several job functions and replaces human labor.

In general, ChatGPT is one of the most recent examples of advances in natural language-based artificial intelligence (Nugroho et al., 2023: 1484), and we believe that it can provide benefits in areas such as job satisfaction and business sustainability. In this context, the current study aims to reveal how employees' adoption levels of ChatGPT affect job satisfaction and business sustainability.

This research aims to reveal the impact of ChatGPT adoption on job satisfaction and business sustainability. The research covers the Southeastern Anatolia Exporters' Associations (GAİB) member enterprises. GAİB is headquartered in Gaziantep and has liaison offices in Kahramanmaraş, Mardin, Malatya, Diyarbakır, Şanlıurfa, Adıyaman, Kilis, Cizre, and Gaziantep Free Zone. According to GAİB data, the export rate for the January-February 2025 period was 1 billion 940 million dollars. The data collection process was carried out between October 2024 and January 2025. Ethical approval permission was obtained from "Kahramanmaraş Sütçü İmam University Social and Human Sciences Scientific Research and Publication Ethics Committee" for the realization of the research.

The study's sample consists of employees working in member companies of the Southeastern Anatolia Exporters' Associations (GAİB), which brings together four different exporters' associations operating in different sectors under a single roof. GAİB has nearly 20,000 member enterprises. The exact number of employees in the member companies is not known. The online Google Forms platform, which is a practical and effective method for data collection, was utilized.

Within the scope of the research model, two hypotheses were developed to test the direct effects between the variables. The first hypothesis suggested that adopting ChatGPT in organizations will increase employees' perceptions of job satisfaction. The research results supported this hypothesis. In line with this result, we can say that the adoption of artificial intelligence-supported chatbots such as ChatGPT may lead to an increase in employees' job satisfaction. In the study's second hypothesis, it was suggested that the adoption of ChatGPT would increase business sustainability. Research findings supported this hypothesis.

The rapid proliferation of AI chatbots such as ChatGPT has important implications for theorists and practitioners. The current study argues that using AI chatbots such as ChatGPT to achieve job satisfaction in businesses can be beneficial and emphasizes that the use of AI chatbots such as ChatGPT can improve sustainability in businesses.