

Mutfak Çalışanlarının Teknostres Düzeyleri İle Bireysel İş Performansları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Examination of the Relationship Between Kitchen Employees' Technostress Levels and Individual Job Performance

Çağla ÜST CAN  ^a

^aAksaray Üniversitesi, Aksaray, Türkiye. caglaust@gmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p>Anahtar Kelimeler: Mutfak Çalışanı Teknostres Bireysel İş Performansı</p> <p>Gönderilme Tarihi 1 Şubat 2024 Revizyon Tarihi 2 Haziran 2024 Kabul Tarihi 5 Haziran 2024</p> <p>Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi</p>	<p>Amaç – Örgütsel ortamda iş ile ilgili bilgi ve üretim teknolojisinin kullanımına yönelik ortaya çıkan yüksek düzeyde baskı ve çeşitli nedenlerden dolayı oluşan adaptasyon sorunları çalışanda önemli düzeyde yetersizlik duygusu oluşturabildiği ve bu durumun da çalışanda psikolojik stres durumunu ortaya çıkardığı söylenebilir. Literatürde teknostres olarak adlandırılan bu durum bireysel ve örgütsel amaçların gerçekleştirilmesinde etkili olan çalışan performansını önemli derecede etkileyen kavramlardan biri olarak görülmektedir. Bu düşünceden hareketle bu çalışma teknoloji yoğun bir ortamda, sürekli yüksek çalışma temposu gerektiren ve bu açıdan oldukça stresli bir çalışma atmosferine sahip olan mutfaklarda çalışanların teknostres düzeyleri ile bireysel iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesini amaçlamaktadır.</p> <p>Yöntem – Araştırma evrenini ülkemizdeki tüm mutfak çalışanları oluşturmaktadır. Mutfak çalışanı sayısının oldukça fazla olması nedeniyle araştırma sonucunda daha objektif ve güvenilir sonuçlara ulaşabilmek amacıyla nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmış ve anketler kartopu örnekleme yöntemiyle mutfak çalışanlarına ulaştırılmıştır. Uygulama sonucu elde edilen 485 veri analize dahil edilmiştir.</p> <p>Bulgular – Elde edilen araştırma sonuçlarına göre; teknostres ile bireysel iş performansının hem toplamında hem de tüm alt boyutlarında düşük ve orta düzeyli ilişkiler söz konusudur. Ayrıca mutfak çalışanlarının cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, eğitim durumları ve sektördeki deneyimleri ile teknostres düzeyleri ve bireysel iş performansları arasında önemli düzeyde ilişki tespit edilmiştir.</p> <p>Tartışma – Elde edilen sonuçlar teknolojinin yarattığı stresin çalışanların iş performansında ne kadar önemli bir aracı olduğunu ortaya koymuş ve bu kapsamda çalışma sonucunda mutfak yöneticilerine teknostresi azaltıcı ve iş performansını artırıcı önerilerde bulunulmuştur.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: Kitchen Employee Technostress Individual Job Performance</p> <p>Received 1 February 2024 Revised 2 June 2024 Accepted 5 June 2024</p> <p>Article Classification: Research Article</p>	<p>Purpose – It can be said that the high level of pressure in the organizational environment regarding the use of work-related information and production technology and the adaptation problems that occur due to various reasons can create a significant feeling of inadequacy in the employee, and this situation causes psychological stress in the employee. This situation, called technostress in the literature, is seen as one of the concepts that significantly affects employee performance, which is effective in achieving individual and organizational goals. Based on this idea, this study aims to examine the relationship between technostress levels and individual job performances of employees in kitchens that require a constantly high work tempo in a technology-intensive environment and have a very stressful working atmosphere in this respect.</p> <p>Design/methodology/approach- The research population consists of all kitchen workers in our country. Due to the large number of kitchen employees, the survey technique, one of the quantitative research methods, was used in order to reach more objective and reliable results as a result of the research, and the surveys were delivered to the kitchen employees by snowball sampling method. 485 data obtained as a result of the application were included in the analysis.</p> <p>Findings – According to the research results; there are low and medium level relationships between technostress and individual job performance both in total and in all sub-dimensions. In addition, a significant relationship was determined between kitchen workers' gender, marital status, age, educational status and experience in the sector, and their technostress levels and individual job performances.</p> <p>Discussion – The results obtained revealed how important the stress created by technology is in the work performance of employees, and in this context, as a result of the study, suggestions were made to kitchen managers to reduce technostress and increase work performance.</p>

Önerilen Atf/Suggested Citation

Üst Can, Ç. (2024). Mutfak Çalışanlarının Teknostres Düzeyleri İle Bireysel İş Performansları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16 (2), 936-946.

1. Giriş

İçinde bulunduğumuz bilgi çağı oluşumunun en önemli göstergelerinden biri şüphesiz teknoloji ve teknolojik araçların hayatın birçok alanında yaygın olarak kullanımınıdır. Günümüzde örgütsel yaşamın da önemli unsurlarından biri haline gelmiş olan bilgi ve üretim teknolojilerinin, çalışma alanındaki işlerin gerçekleştirilmesinden, çalışanların düşünce ve davranışlarına kadar pek çok alanı etkilediği söylenebilir. İşletmelerin kullanımına sunulan söz konusu teknolojik imkanlar özellikle işletmelere bariz ticari faydalar sağlamanın yanı sıra, örgütlerin operasyonel anlamda birçok önemli maliyet oluşturan unsurların azaltılmasında, süreç verimliliğinin artırılmasında, stratejik alternatiflerin ve yenilik olanaklarının elde edilmesinde örgütlere önemli avantajlar sağlayabilmektedir (Don Santos ve Sussman, 2000; Kudyba ve Diwan, 2002; Çalhan ve Kılıçhan, 2018).

Teknolojinin örgütsel anlamda sunmuş olduğu avantajlardan dolayı tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de teknoloji önemli bir üretim faktörü olarak yerini almıştır. Turistik ürünlerin teknolojik altyapıya olan gereksinimi ve turistik talebin bilgiye olan ihtiyacının giderilebilmesi gibi birçok nedenle turizm sektörü bilgi ve üretim teknolojilerini oldukça yoğun bir şekilde kullanır hale getirmiştir. Küreselleşmenin etkisiyle dünya üzerinde oldukça hızlı bir şekilde seyreden gastronomik gelişmelerden dolayı, yiyecek-içecek sektörünün de teknoloji kullanımına olan ihtiyacının artarak devam edeceği tahmin edilmektedir. Yiyecek-içecek sektörü pek çok farklı üretim faktörünün etkisiyle üretimini gerçekleştirebilmektedir. Bu hizmetlerin oluşturulması ve sunulmasında teknolojiyi doğru ve etkili kullanabilen çalışanlar ürünün kalitesini doğrudan belirleyici olmaktadır (Kuşat, 2011). Ancak iş hayatının birçok alanında aktif olarak kullanılmaya başlanan bilgi ve üretim teknolojileri çalışanların işlerini daha hızlı bir şekilde yapmalarına yardımcı olurken, bu teknolojilerin getirmiş olduğu yeniliklerle başa çıkma konusunda çok çeşitli problemlerle de karşı karşıya kalınabilmektedir (Maier vd., 2015).

Çalışanların görevlerini etkin bir şekilde yerine getirme performansını ve yeteneğini olumsuz yönde etkileyen unsurların ortaya çıkmasını sağlayan birçok durum, çalışanlar üzerinde yüksek düzeyde stres unsuru oluşturabilmekte ve bu durumlar örgütsel anlamda çalışanın üretkenliğini ve iş kalitesini düşürebilmektedir (Veloutsou ve Panigyrakis, 2004). Başka bir ifade ile iş yerinde meydana gelen değişimlerin getirdiği baskı veya adaptasyon sorunları çalışanda belirli düzeyde gerilme ve stres durumu oluşturabilmektedir (Salanova vd., 2013). Bu bağlamda alan yazın incelendiğinde; yüksek düzeyde stres unsuru oluşturabilen iş yerinde kullanılan teknolojik unsurların (Maier vd., 2015) çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratabileceğine değinilmiş ve yapılan birçok çalışmada teknostres düzeyi arttıkça çalışanların iş performansının da düşebileceği önemle vurgulanmıştır (Cartwright ve Cooper, 1997; Ragu-Nathan vd, 2008; Suharti ve Susanto, 2014; Owusuansah vd., 2016; Tarafdar vd., 2014; Mahapatra ve Pillai, 2018; Yener, 2018). Dolayısıyla günümüzde bilgi ve üretim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı mutfaklarda ortaya çıkan teknolojik stresin çalışana ve çalışanın iş yapma performansına olan etkisi önemli bir husus olarak görülmektedir. Bu düşünceden hareketle söz konusu çalışma ile mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ile iş performanslarının ölçülmesi amaçlanmıştır. Yiyecek içecek sektöründe ve mutfak çalışanları üzerine daha önce benzer bir çalışmaya rastlanmamış olması nedeniyle yapılan bu çalışma ile literatürdeki bu konudaki eksikliğin giderilmesi ve benzer konuda gelecekte yapılacak araştırmalara ise kaynak oluşturması bakımından büyük önem taşımaktadır.

2. Kavramsal Çerçeve

Stres, olağan dışı gerçekleşen bir durum ve olay karşısında meydana gelen ve bireyin hayatında psikolojik ve davranışsal anlamda farklı olumsuzluklara neden olabilen bireysel tepkimelerdir. Bu anlamda stres kavramı; bireyin fiziksel ve düşünsel anlamda kapasitesini aşan bir durum karşısında ortaya çıkan psikolojik gerilme durumu olarak tanımlanabilir (Davis, 1988). Ancak bireysel anlamda meydana gelen gerilme veya stres durumunun ortaya çıkmasındaki tek etken kişisel kapasite değildir. Stres durumu bireyin üstlenmiş olduğu sorumlulukları çerçevesinde ortaya çıkan beklenti ve gereksinimlerin düzeyi ile ilgili de olabilmektedir (Lazarus ve Folkman, 1984). Ayrıca iş stresi bireyin sorumlulukları çerçevesinde yapılacak olan işin yoğunluğu ve süresi de bir diğer etken olarak karşımıza çıkabilmektedir. İş ile ilgili ortaya çıkan ve çalışanların görevlerini etkin bir şekilde yerine getirme performansını ve yeteneğini olumsuz yönde etkileyen söz konusu gerilme ve stres durumu örgütsel sistemin işleyişle ilgili önemli sorunları da beraberinde getirebilmektedir (Atasoy, 2021).

Teknoloji kaynaklı olarak ortaya çıkan ve teknostres olarak adlandırılan bu olgu, sürekli değişen ve yenilenen üretim ve bilgi teknolojilerine yönelik bireyin davranışsal anlamda istenilen düzeyde uyum sağlayamama

veya bilişsel anlamda başa çıkamama düşüncesine bağlı olarak bireyde oluşan belirli düzeydeki gerilme ve stres durumunu ifade etmektedir (Odoh vd., 2013; Okebaram ve Moses, 2013; Tarafdar vd., 2015). Ticari anlamda örgütlere sunmuş olduğu faydalar çerçevesinde günümüzde oldukça yoğun bir şekilde gereksinim duyulan üretim ve bilgi teknolojileri bazen karmaşık bir yapıda olabildiği gibi bazen de bireysel anlamda adaptasyon sürecinden kaynaklı olarak belirli düzeyde olumsuzlukları da beraberinde getirebilmektedir.

Özellikle içinde bulunduğumuz bu dönemde meydana gelen ve tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi ve sonrasında ortaya çıkan ekonomik olumsuzluklar, örgütsel süreçlerin teknolojik imkanlar çerçevesinde yeniden yapılandırılması gerekliliğini doğurmuştur. Nitekim örgütsel anlamda teknolojinin sağlamış olduğu gereksinimin artması ve işletmelerde teknoloji kullanımının hızla yaygınlaşması son zamanlarda çalışanlar açısından “teknostres” olgusu araştırılması gereken öncelikli konular arasına girmiştir. Literatürde teknostresin çalışanların örgütsel yaşamına olan etkisine ilişkin farklı bulgular rapor edilmiştir. Söz konusu çalışmaları içeren araştırmalara bakıldığında teknolojik unsurların çalışanlar açısından stres unsuru oluşturabildiği ve genel yaşam kalitesine olumsuz etkisi olduğu (Tu vd., 2005; Mahboob ve Khan, 2016); çalışanların teknostres düzeylerine bağlı olarak iş yaşam kalitesinin azalacağı, verimlilik ve iş performansının düşebileceği önemle vurgulanmıştır (Cartwright ve Cooper, 1997; Ragu-Nathan vd, 2008; Ayyagari, vd., 2011; Suharti ve Susanto, 2014; Tarafdar vd., 2014; Owusuansah vd., 2016; Saidy vd., Mahapatra ve Pillai, 2018; 2022; Yener, 2018).

Günümüzde işletmeler açısından örgütsel verimliliğin ve sürdürülebilir rekabetin önemli bir parçası olan performans, doğru bir şekilde yönlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi gereken bir değişkendir (Şen, 2022). Performans, örgüt tarafından belirlenen amaçlar çerçevesinde çalışanların bilgi, deneyim ve çabalarını göreve uygulama yeterliliği ile ilgili bir olgudur (Campbell vd., 1990; Anderson vd., 2009). Her işletmede, çalışanların performansının nasıl olması gerektiği ve bu yönde nasıl davranış göstermesi gerektiği ile ilgili bir beklenti vardır. Bu beklenti; örgütün amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için gerekli yeterlilikler çerçevesinde oluşturulur (Koçel, 2014). Yöneticiler tarafından çalışan davranışlarının ve bu davranışlarda etkili olan faktörlerin anlaşılması, örgütsel amaçların başarılması ve çalışan performansının artırılması açısından önemlidir (Can ve Erol, 2018). Görev tanımı içerisinde gerçekleştirilmesi gereken bir iş ile ilgili çalışanın istenilen yeterliliklere sahip olmasına rağmen, yeterliliklerini istenilen düzeyde ortaya koyamama durumu, birçok farklı durumla açıklanabilir. Ancak stresli iş ortamı ile çalışan performansı arasındaki ters yönlü ilişki bu durumun önemli göstergelerinden biridir (Tarafdar vd., 2007; Saidy vd., 2022) Çalışma ortamında stresten uzak, rahat ve ne yapacağını bilen çalışanın daha iyi performans gösterdiği, çalışanın gerilmesine neden olabilecek stresli bir çalışma ortamının çalışanın iş performansını olumsuz etkileyebileceği bilinen bir gerçektir (Şen, 2022). Bu konuda işletmelerin ve yöneticilerin; çalışanlarının örgüt içerisindeki tutum ve davranışlarını olumsuz yönde etkileyebilecek unsurların ortadan kalktığı bir örgüt ortamının ve ikliminin oluşturulmasının örgütsel performans açısından önemli olduğu söylenebilir.

İşletmelerde teknoloji kaynaklı ortaya çıkan gerilme ve stres durumlarının çalışanlar üzerindeki etki düzeyleri sektörlerin kendilerine özgü yapılarından dolayı örgütsel anlamda farklılık göstermesi mümkündür. Özellikle sürekli yüksek çalışma temposu gerektiren ve bu açıdan oldukça stresli bir çalışma ortamına sahip olan yiyecek-içecek üretimi yapılan mutfak alanları kendine özgü yapıları gereği belirli düzeyde çalışma zorluklarını da beraberinde getirmektedir (Can ve Erol, 2018). Ayrıca günümüzde yiyecek-içecek üretimi yapan işletmeler varlığını sürdürebilmek, sürdürülebilir bir rekabet sağlayabilmek ve dünya üzerinde dinamik bir yapıda seyreden sektörel değişimleri takip edebilmek ve sürekli değişen tüketici isteklerini karşılayabilmek ve gastronomik anlamda meydana gelen yeniliklerin gerisinde kalmamak için sürekli çaba göstermek zorundadır. Böyle bir ortamda mutfak çalışanın görev tanımı ve rolü önemli düzeyde artmıştır. Artık mutfak çalışanlarının iş tanımı içerisinde yalnızca bilineni yapmak değil, yenilikleri takip edip uygulayabilmek ve bu kapsamda teknolojinin sunmuş olduğu tüm fırsatları yakalayabilmek, yiyecek üretiminde kullanılan bilgi ve üretim teknolojilerini etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmek mutfak çalışanları açısından önemli bir gereklilik olarak ortaya çıkmıştır (Dixon vd., 2009; Cankül ve Doğan, 2018; Cankül, 2019). Nitekim yapılan iş ve çalışma koşulları açısından kendine özgü bir yapıya sahip olan mutfak ve mutfak çalışanın performansını büyük ölçüde etkileyen teknoloji kullanımına hızlı bir şekilde adapte olması ve çalışanın niteliklerini artıracak olan teknoloji kullanımını önemli düzeyde başarabilmesi çalışanın tercih edilebilirliği açısından da önemli bir konuma gelmiştir. Bu düşünceden hareketle söz konusu çalışmanın amacı mutfak çalışanlarının teknoloji kaynaklı ortaya çıkan teknostres düzeylerinin ve bireysel iş

performansının ölçülmesi ve bu kavramların demografik değişkenler kapsamında değişiminin incelenmesidir. Bu kapsamda çalışmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

H₁: Mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ile bireysel iş performansları arasında ilişki vardır.

H₂: Mutfak çalışanlarının cinsiyetlerine göre teknostres düzeyleri ve iş performansları değişmektedir.

H₃: Mutfak çalışanlarının yaşlarına göre teknostres düzeyleri ve iş performansları değişmektedir.

H₄: Mutfak çalışanlarının eğitim seviyelerine göre teknostres düzeyleri ve iş performansları değişmektedir.

H₅: Mutfak çalışanlarının medeni durumlarına göre teknostres düzeyleri ve iş performansları değişmektedir.

H₆: Mutfak çalışanlarının mesleki deneyimlerine göre teknostres düzeyleri ve iş performansları değişmektedir.

3. Yöntem

Nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniğinin kullanıldığı çalışmada nicel araştırma deseninin seçilmesinin sebebi, ülkemizde aşçılık mesleğini aktif olarak icra eden kişi sayısının oldukça yüksek olmasıdır. Bu bağlamda objektif ve güvenilir sonuçlara nicel araştırma deseniyle daha kolay ulaşılabileceği düşünülmektedir. Çalışmanın evrenini oluşturan mutfak çalışanlarının sayısı 10.000.000'den fazla olduğundan, araştırmalarda genel kabul gören % 5'lik hata payı dikkate alındığında araştırma evreni için belirlenecek örneklem büyüklüğü sayısı (Evren= 1,000,000 kişi ise Örneklem= 384 kişi) 384 kişidir (Altunışık, vd., 2012).

Araştırmanın teknostres, iş performansı ve demografik özellikler olmak üzere üç ana unsuru vardır. Söz konusu unsurları ele alabilmek amacıyla hazırlanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların demografik özelliklerini ortaya koymayı amaçlayan beş soru (cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum ve mesleki deneyim) yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde çalışanların teknostres düzeylerini ölçmek amacıyla Tarafdar ve diğerlerinin (2011) geliştirdiği 23 soru ve 5 boyuttan oluşan Teknostres Ölçeği; üçüncü bölümünde ise Koopmans ve diğerleri (2013) tarafından geliştirilen, Köroğlu Kaba ve Öztürk (2021) tarafından ise Türkçe geçerlilik çalışması yapılan 14 soru ve 3 boyuttan oluşan Bireysel İş Performansı Ölçeği yer almaktadır. Teknostres ölçeği Tekno-aşırı yüklenme, tekno-istila, tekno-karmaşıklık, tekno-güvensizlik ve tekno belirsizlik olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır. Tekno-aşırı yüklenme işletmelerde kullanılan teknolojinin çalışanları daha fazla, daha hızlı ve daha yoğun bir çalışma ile karşı karşıya getirmesini ifade etmektedir. Kısacası teknoloji kaynaklı olarak personelin yüklendiği "aşırılıklar" bu kavram içerisinde ele alınmaktadır. Tekno-istila; çalışanların her yerde ve her koşulda ulaşılabilir olmasını ifade ederken, teknolojik ürünlerin (telefon, bilgisayar vs.) manevi olarak çalışan hayatını istila etmesi anlamını taşımaktadır. Tekno-karmaşıklık sürekli değişen ve gelişen teknoloji kaynaklı yaşanan karmaşayı ifade etmektedir. Teknolojik yeniliklere ayak uydurabilmek, bilgilerini ve yeteneklerini sürekli taze tutabilmenin yarattığı stres tekno karmaşıklık kavramı içerisinde ele alınmaktadır. Tekno-güvensizlik; çalışanların teknolojiyi daha iyi bilen kişileri kendileri için bir tehdit olarak algılaması ve yeniliğe daha kolay ayak uyduran kişilerin ise diğer çalışma arkadaşlarını tehdit olarak algılayıp onlarla bilgiyi paylaşmamasının yarattığı stres olarak ele alınmaktadır. Teknostresin son alt boyutu olan tekno-belirsizlik ise teknoloji kaynaklı sürekli yaşanan değişim nedeniyle ortaya çıkan belirsizliği, diğer bir ifadeyle çalışanların uzmanlaşma imkanının olmamasını sürekli yeni teknolojileri öğrenmek zorunda kalmanın yarattığı belirsizlik kaynaklı stresi ifade etmektedir (Tarafdar vd., 2007; Tarafdar vd., 2011; Tarafdar, vd., 2015).

Bireysel iş performansı ölçeği görev performansı, bağlamsal performans ve üretkenlik karşıtı iş davranışı olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Görev performansı; çalışanların iş yerlerinde üstlendikleri, görev tanımlarında yer alan hedeflere ulaşabilmesine (verimli çalışma, öncelik ayarlayabilme, planlama vs.) katkı sağlayan performans göstergelerini ifade ederken; bağlamsal performans ise çalışanların görev tanımlarında yer almayan ancak gönüllü olarak gerçekleştirilen ve işletme tarafından desteklenen pozitif davranışlara (gönüllü katılımlar, yardımlaşma, aktif katılım vs.) katkı sağlayan performans göstergelerini ifade etmektedir. Bireysel iş performansı ölçeğinin bir diğer alt boyutu olan üretkenlik karşıtı iş davranışı; negatif göstergeleri içerisine alan, çalışanların olumsuz davranışlarını kapsayan ve işletmeler tarafından istenmeyen hatta kuruma zarar verebilme tehlikesi taşıyan davranışları içermektedir (Koopmans vd., 2013; Harmancı Seren vd., 2018; Köroğlu Kaba ve Öztürk, 2021). Bireysel iş performansı ölçeğinde üretkenlik karşıtı iş davranışı alt boyutunda yer alan sorular (3 soru) negatif sorular olup, analiz öncesinde bu sorular ters kodlanmıştır.

Çalışma için gerekli olan etik kurul izni 26.12.2023 tarih ve E-34183927-000-00000903398 sayı numarası ile Aksaray Üniversitesi Rektörlüğü İnsan Araştırmaları Etik Kurulu tarafından verilmiştir. Araştırmanın verileri 1 Ocak-1 Şubat 2024 tarihleri arasında online olarak uygulanan anketler kar topu örnekleme yöntemi

kullanılarak çalışanlara ulaştırılmış ve evreni temsil edecek sayıda kişiye ulaşıldığında anket uygulaması sonlandırılarak elde edilen 498 anket araştırmaya dahil edilmiştir.

4. Verilerin Analizi

Araştırma sonucu online olarak elde edilen veriler SPSS 25 programı kullanılarak çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Veri analizinde çok değişkenli istatistik tekniklerinin kullanılacak olması sebebiyle, ilk olarak veri setinde çoklu sapan analizi yapılarak uç değer olup olmadığı Mahalanobis uzaklık değeri kullanılarak incelenmiştir. 498 katılımcısı olan veri setinde 13 gözlemin sapan değere sahip olduğu tespit edilerek veri setinden çıkarılmış ve analizlere 485 gözlem ile devam edilmiştir. Yapılan analiz seçiminde veri setinin normal dağılım gösterip göstermemesi önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle ikinci adım olarak gözlemlerin dağılımının normal olup olmadığına bakılmıştır. Kolmogorov-Smirnov (KS) testi (sig. 0,190), basıklık (-,879) ve çarpıklık (-,093) değerlerinin hesaplanması ile kontrol edilen verilerin normal dağılım göstermesinden dolayı veriler parametrik testler ile analiz edilmeye çalışılmıştır. Daha sonra ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla Cronbach's Alpha hesaplaması yapılmış, betimleyici istatistik içerisinde yer alan frekans dağılımı, yüzde dağılım, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri incelenmiş ve son olarak değişkenler arasındaki farklılıkları ve ilişkileri test edebilmek için; T Test ve Korelasyon analizleri kullanılmış ve elde edilen sonuçlar tablolar yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır.

5. Bulgular

Mutfak çalışanlarının teknostres düzeylerinin ve bireysel iş performansının ölçülmesi amacıyla kullanılan ölçme araçlarının güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla yapılan Cronbach Alfa testi sonucuna göre Teknostres Ölçeği $\alpha = 0,928$; Bireysel İş Performansı Ölçeği ise $\alpha = 0,855$ olarak saptanmıştır. Alanyazın incelendiğinde değerin 0,80 ve üzerinde olması ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2009). Bu durumda söz konusu iki ölçek de yüksek derecede güvenilirliğe sahiptir.

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarına ait demografik özellikler Tablo 1'de yer almaktadır. Araştırma grubunun cinsiyete göre dağılımına bakıldığında katılımcıların yarısından fazlasının (%64) kadın mutfak çalışanlarından oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımlarına bakıldığında %31'i 18-24 yaş, %22'si 25-31 yaş, %19'u 39-45 yaş, %15'i 32-38 yaş ve %11'i 53 yaş üstü kişilerden oluşmaktadır. Yarından fazlası bekar olan mutfak çalışanlarının %32'si evlidir. Eğitim durumuna baktığımızda ise katılımcıların neredeyse yarısı ilkokul (%46) mezunuyken diğer yarısı da ortaokul (%43) mezunu kişilerden oluşmaktadır. Katılımcıların yarıya yakının (%44) 11-16 yıl arası, %35'inin ise 23-28 yıl arası sektör deneyimine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Özellikler

		N	%			N	%	
Cinsiyet	Kadın	310	64	Eğitim	İlkokul	225	46	
	Erkek	175	36		Ortaokul	206	43	
	Toplam	485	100		Lise	35	7	
Yaş	18-24 yaş arası	149	31	Deneyim	Ön Lisans	19	4	
	25-31 yaş arası	105	22		Lisans	-	-	
	32-38 yaş arası	75	15		Lisansüstü	-	-	
	39-45 yaş arası	90	19		Toplam	485	100	
	46-52 yaş	12	2		5 yıldan az	-	-	
	53 yaş ve üstü	54	11		5-10 yıl arası	16	3	
	Toplam	485	100		11-16 yıl arası	214	44	
Medeni Durum	Evli	159	32	17-22 yıl arası	55	12		
	Bekar	326	67	23-28 yıl arası	170	35		
	Toplam	85	100	29 yıl ve fazlası	30	6		
				Toplam	485	100		

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ve bireysel iş performansları arasında bir ilişki olup olmadığının (H_0 hipotezi) gözlemlenmesi amacıyla Korelasyon Testi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir. Tabloda belirtilen korelasyon katsayılarından (r) hareketle teknostresin ve bireysel iş performansının tüm alt boyutlarında ilişki olduğu saptanmıştır. Teknostresin tekno-aşırı yükleme, tekno-istila, ve tekno-karmaşıklık alt boyutları ile görev performansı arasında 0,01 önem düzeyinde düşük seviyede negatif bir ilişki söz konusu iken; tekno-belirsizlik alt boyutu ile görev performansı arasında negatif yönlü 0,05

önem düzeyinde düşük bir ilişki; tekno-güvensizlik alt boyutu ile görev performansı arasında ise negatif yönlü 0,01 önem düzeyinde orta seviyede ilişki saptanmıştır.

Bireysel iş performansı alt boyutlarından olan bağlamsal performansın teknostres alt boyutları ile ilişkisine bakıldığında; teknostresin tüm alt boyutları ile bağlamsal performans arasında 0,01 önem düzeyinde negatif yönlü düşük bir ilişki oluğu görülmektedir. Bireysel iş performansının bir diğer alt boyutu olan üretkenlik karştı iş davranışı ile teknostresin tüm alt boyutlarında pozitif yönlü 0,01 önem düzeyinde ilişki olduğu; tekno-karmaşıklık alt boyutu ile üretkenlik karştı iş davranışı arasında orta düzeyde, diğer teknostres alt boyutları ile de düşük düzeyde ilişki olduğu görülmektedir.

Teknostres ile bireysel iş performansı toplamları arasındaki ilişkiyi gözlemlemek amacıyla yaptığımız test sonucunda ise teknostres ile bireysel iş performansının negatif yönlü orta düzeyli ($r = -0,31$) ilişkisi olan bir kavram olduğu görülmektedir. Bu verilerden yola çıkarak H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 2. Teknostres ve Bireysel İş Performansı Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

	Görev Performansı	Bağlamsal Performans	Üretkenlik Karştı İş Davranışı	Bireysel İş Performansı
Tekno-Aşırı Yükleme	-0,19**	-0,12**	0,25**	-0,09*
Tekno-İstila	-0,24**	-0,13**	0,23**	-0,13**
Tekno-Karmaşıklık	-0,25**	-0,14**	0,31**	-0,12**
Tekno-Güvensizlik	-0,33**	-0,21**	0,26**	-0,19**
Tekno-Belirsizlik	-0,09*	-0,16**	0,24**	-0,07
Teknostres	-0,28**	-0,20**	0,33**	-0,31**

P**= P <0,01

P*= P <0,05

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının cinsiyetlerinin teknostres düzeyleri ve bireysel iş performansları üzerinde bir fark yaratıp yaratmadığını (H₂ hipotezi) gözlemlemek amacıyla T Testi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 3'de gösterilmiştir. Analiz sonucuna göre cinsiyet ile teknostres düzeyi ve bireysel iş performansı arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Teknostresin; tekno-istila, tekno-karmaşıklık ve tekno-güvensizlik alt boyutları ile bireysel iş performansının; görev performansı, bağlamsal performans ve üretkenlik karştı iş davranışı alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Ortalamalar dikkate alındığında; kadınların erkek çalışanlara oranla daha fazla teknoloji kaynaklı stres yaşadığı söylenebilir. Ancak buna karşın bireysel iş performansı ortalamalarına bakıldığında kadın çalışanların daha yüksek iş performansı gösterdiği ve daha az üretkenlik karştı iş davranışı sergilediği göze çarpmaktadır. Bu verilerden yola çıkarak H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3. Cinsiyet ile Teknostres ve Bireysel İş Performansı Boyutları Arasındaki Farklılık Analizi Sonuçları

Boyutlar	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P*
Tekno-Aşırı Yükleme	Kadın	310	3,27	,984	-1,166	,870
	Erkek	175	3,38	,981		
Tekno-İstila	Kadın	310	3,35	1,031	1,100	,006*
	Erkek	175	3,24	,908		
Tekno-Karmaşıklık	Kadın	310	3,20	,864	2,785	,001*
	Erkek	175	2,98	,708		
Tekno-Güvensizlik	Kadın	310	2,89	,819	,271	,017*
	Erkek	175	2,87	,743		
Tekno-Belirsizlik	Kadın	310	3,22	,892	1,402	,822
	Erkek	175	3,10	,925		
Görev Performansı	Kadın	310	3,39	,824	1,107	,001*
	Erkek	175	3,29	1,075		
Bağlamsal Performans	Kadın	310	3,21	,903	,387	,015*
	Erkek	175	3,17	1,058		
Üretkenlik Karştı İş Davranışı	Kadın	310	1,81	,770	-1,599	,000*
	Erkek	175	1,95	1,119		

Mutfak çalışanlarının medeni durumlarının teknostres düzeyleri ve bireysel iş performansları üzerinde bir fark yaratıp yaratmadığını (H₅ hipotezi) gözlemlemek amacıyla T Testi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 4'de gösterilmiştir. Analiz sonucuna göre medeni durum ile teknostres düzeyi ve bireysel iş performansı arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Teknostresin; tekno-aşırı yüklenme, tekno-istila ve tekno-güvensizlik alt boyutları ile bireysel iş performansının; görev performansı ve bağlamsal performans alt boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Ortalamalar dikkate alındığında; evli çalışanların bekar çalışanlara oranla daha fazla teknoloji kaynaklı stres yaşadığı söylenebilir. Bireysel iş performansı ortalamalarına bakıldığında ise bekar çalışanların daha yüksek görev performansı sergilediği ve daha az üretkenlik karşıtı iş davranışında bulunduğu göze çarpmaktadır. Bu verilerden yola çıkarak H₅ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4. Medeni Durum ile Teknostres ve Bireysel İş Performansı Boyutları Arasındaki Farklılık Analizi Sonuçları

Boyutlar	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P*
Tekno-Aşırı Yüklenme	Bekar	326	3,27	,908	-1,218	,000*
	Evli	159	3,39	1,121		
Tekno-İstila	Bekar	326	3,17	,894	-4,616	,000*
	Evli	159	3,60	1,106		
Tekno-Karmaşıklık	Bekar	326	3,06	,827	-2,098	,746
	Evli	159	3,23	,786		
Tekno-Güvensizlik	Bekar	326	2,86	,729	-1,120	,041*
	Evli	159	2,94	,908		
Tekno-Belirsizlik	Bekar	326	3,11	,870	-2,413	,103
	Evli	159	3,32	,961		
Görev Performansı	Bekar	326	3,41	,830	2,052	,000*
	Evli	159	3,23	1,080		
Bağlamsal Performans	Bekar	326	3,09	,911	-3,468	,216
	Evli	159	3,41	1,026		
Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	Bekar	326	1,79	,873	-2,482	,008*
	Evli	159	2,01	,976		

Araştırma grubunda yer alan katılımcıların teknostres düzeyleri ile bireysel iş performanslarının; yaş, eğitim ve sektördeki deneyimleri ile ilişkili olup olmadığı Korelasyon testi ile incelenmeye çalışılmıştır. Katılımcıların yaş, eğitim ve deneyimleri ile teknostres düzeyleri ve bireysel iş performansları arasında bir ilişkinin (H₃, H₄ ve H₆ hipotezleri) olup olmadığını gözlemlemek amacıyla yapılan Korelasyon Testi sonucu Tablo 5'de gösterilmiştir. Yapılan korelasyon testi sonucunda yaş, eğitim ve deneyimin teknostres ve bireysel iş performansının neredeyse tüm alt boyutları ile ilişkisi olduğu görülmüştür. Bu verilerden hareketle H₃, H₄ ve H₆ hipotezleri kabul edilmiştir. Yaş arttıkça teknostres düzeyi tüm alt boyutlarda artmakta; bireysel iş performansı ise görev performansı ve üretkenlik karşıtı iş davranışı boyutunda artarken bağlamsal performansları azalmaktadır. Mutfak çalışanlarının eğitim seviyeleri arttıkça teknostresin tüm alt boyutlarında yaşadıkları stres de artmakta, öte yandan bağlamsal performans ve üretkenlik karşıtı iş davranışı da artış göstermektedir. Mutfak çalışanlarının mesleki deneyimleri incelendiğinde ise deneyimi artan çalışanın tekno-aşırı yüklenme, tekno-istila ve tekno- karmaşıklık alt boyutlarında yaşadığı stres artmakta, deneyimi artan çalışanın bağlamsal olarak performansı artarken göreve yönelik performansı azalmaktadır.

Tablo 5. Teknostres ve Bireysel İş Performansı Ölçeği Korelasyon Analizi Sonuçları

	Yaş	Eğitim	Deneyim
Tekno-Aşırı Yüklenme	,224**	,313**	,170**
Tekno-İstila	,267**	,277**	,181**
Tekno-Karmaşıklık	,161**	,318**	,122**
Tekno-Güvensizlik	,122**	,151**	-
Tekno-Belirsizlik	,231**	,163**	-
Görev Performansı	-,126**	-	-,140**
Bağlamsal Performans	,133**	,236**	,095*
Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	,192**	,412**	-

6. Sonuç ve Öneriler

Teknolojinin hayatımızın her alanında büyük derecede aktif rol oynadığı çağımızda teknolojik araçlar artık ev, okul, işyeri gibi günlük hayatımızın tüm rutinlerinde karşımıza çıkmaktadır. Bu gelişimin kaçınılmaz sonucu olarak işletmeler de güncel uygulamaları takip etmek, performans artırmak, kaliteyi artırmak gibi birçok nedenle teknolojik gelişmelere ayak uydurmak durumundadır. Ancak bu söz konusu teknolojik gelişmelerin her çalışan tarafından benimsenmesi ve akışa kolayca ayak uydurması bazen mümkün olmamaktadır. Örgütsel ortamda iş ile ilgili bilgi ve üretim teknolojisinin kullanımına yönelik ortaya çıkan yüksek düzeyde baskı ve çeşitli nedenlerden dolayı oluşan adaptasyon sorunları çalışmada önemli düzeyde yetersizlik duygusu oluşturabildiği ve bu durumunda çalışmada psikolojik stres durumunu ortaya çıkardığı söylenebilir. Literatürde teknostres olarak adlandırılan bu durum bireysel ve örgütsel amaçların gerçekleştirilmesinde etkili olan çalışan performansının önemli etkileyenlerinden biri olarak görülmektedir. Bu düşünceden hareketle söz konusu bu çalışma teknoloji yoğun bir ortamda, sürekli yüksek çalışma temposu gerektiren ve bu açıdan oldukça stresli bir çalışma ortamına sahip olan mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ile bireysel iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesini amaçlamaktadır.

Mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ile bireysel iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesini ve bu kavramların demografik değişkenler kapsamında değişimini değerlendirmeyi amaçlayan bu çalışmaya katılanların yarısından fazlası kadın mutfak çalışanlarından oluşmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında %31'i 18-24 yaş, %22'si 25-31 yaş, %19'u 39-45 yaş, %15'i 32-38 yaş ve %11'i 53 yaş üstü kişilerden oluşmakta ve %67'si bekar olan çalışanların neredeyse yarısı ilköğretim mezunu iken diğer yarısı da ortaokul mezunu kişileri kapsamaktadır. Sektör deneyimleri açısından baktığımızda ise çalışma grubunun çoğunluğunun 11-16 yıl arası ve 23-28 yıl arası deneyime sahip kişilerden oluştuğu görülmektedir.

Araştırma hipotezlerini (H₁, H₂, H₃, H₄, H₅ ve H₆) test edebilmek amacıyla çeşitli ilişki ve farklılık testleri yapılmıştır. "Mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ile bireysel iş performansları arasında ilişki vardır" H₁ hipotezini test edebilmek amacıyla yapılan ilişki analizi sonucunda teknostres ile bireysel iş performansının hem toplamında hem de tüm alt boyutlarında düşük ve orta düzeyli ilişkiler söz konusu olduğu görülmüş ve hipotez kabul edilmiştir. Tekno-aşırı yüklenme, tekno-istila, tekno-karmaşıklık ve tekno-belirsizlik alt boyutları ile görev performansı arasında düşük seviyede; tekno-güvensizlik ile orta seviyede negatif ilişki olduğu görülmektedir. Bu sonuç teknoloji kaynaklı yaşanan hızlı ve yoğun çalışma kaynaklı stresin; teknolojinin çalışanların hayatını istila etmesinin, sürekli değişen ve gelişen teknolojilerin yarattığı stresin, belirsizlik ve güvensizliğin mutfak çalışanlarının görev tanımlarında yer alan hedeflere ulaşabilmek amacıyla gösterdikleri performansı düşürmektedir. Ayrıca teknostresin tüm alt boyutları ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü düşük; üretkenlik karşıtı iş davranışı ile pozitif yönlü düşük ve orta düzeyde ilişkiler olduğu görülmüştür. Bu veriden hareketle teknolojik kaynaklı tüm stres öğelerinin çalışanların görev tanımlarında yer almayan, gönüllülük esasına dayalı, içten gelen davranışları olarak ortaya çıkan bağlamsal performans düzeyini düşürdüğünü ve işletmeler tarafından istenmeyen bir davranış olan, negatif göstergeleri barındıran üretkenlik karşıtı iş davranışını da artırdığı görülmektedir. Elde edilen bu sonucun teknostres ve bireysel iş performansı ilişkisini test etmeyi amaçlayan çalışma sonuçları ile benzerlik gösterdiği söylenebilir (Tarafdar vd., 2007; Ayyagari vd., 2011; Suharti ve Susanto, 2014; Tarafdar vd., 2015; Yener, 2018).

Çalışanların cinsiyet (H₂) ve medeni durumlarına (H₅) göre teknostres düzeyleri ve bireysel iş performansları arasındaki farklılıkları gözlemlemek amacıyla yaptığımız T Testi sonucunda; tekno-istila, tekno-karmaşıklık ve tekno-güvensizlik alt boyutları ile bireysel iş performansı ölçeğinin tüm alt boyutlarında farklılık saptanmış, H₂ ve H₅ hipotezleri kabul edilmiştir. Burada kadın mutfak çalışanlarının erkek çalışanlara oranla daha yüksek teknostres yaşadığı ancak daha fazla görev ve bağlamsal performans gösterdikleri; erkek mutfak çalışanlarının ise daha fazla üretkenlik karşıtı iş davranışına sahip oldukları görülmüştür. Elde edilen bu sonuç çalışmalarında kadınların erkeklere oranla daha yüksek teknostres yaşadığı sonucuna ulaşan kaynaklarla benzerlik göstermektedir (Rajput vd., 2011; Yener, 2018; Marchiori vd., 2019; La Torre vd., 2019; Özbozkurt, 2019; Küçükdursun vd., 2022). Medeni durum açısından ele aldığımızda ise evli çalışanların daha yüksek teknostrese sahip olduğu; bekar çalışanların ise görev performansının yüksek, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının düşük olduğu görülmüştür.

Çalışmada son olarak çalışanların yaş (H₃), eğitim (H₄) ve deneyim süreleri (H₆) ile teknostres düzeyleri ve bireysel iş performansları arasındaki ilişki incelenmek istenmiştir. Yapılan analiz sonucunda neredeyse tüm

alt boyutlar ile yaş, eğitim ve deneyim arasında anlamlı ilişkiler saptanmış ve hipotezler kabul edilmiştir. Korelasyon analizi sonucuna göre yaş arttıkça teknostres artmakta, görev performansı artarken bağlamsal performans azalmakta ve üretkenlik karşıtı iş davranışı artmaktadır. Teknostres ve yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma elde ettiğimiz sonuçlara paralel bir sonuç elde etmiş ve yaş arttıkça teknostresin arttığı sonucuna ulaşmıştır (Ragu-Nathan vd., 2008; Tarafdar vd., 2011; La Totte vd., 2019; Özbozkurt, 2019). Öte yandan eğitim seviyesi arttıkça teknostres ve buna bağlı olarak bağlamsal performans artmakta ancak öte yandan üretkenlik karşıtı iş davranışı da artış göstermektedir. Son olarak mutfak çalışanlarının mesleki deneyimleri ele alındığında deneyim süresi artan çalışanın teknoloji kaynaklı aşırı yüklenmiş, istilaya uğramış ve karmaşıklık içerisinde hissetmesi sonucu yaşadığı teknostres artmakta, bununla birlikte bağlamsal performansı artarken göreve yönelik performansı azalmaktadır. Çalışma süresi ile teknostres düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen Marchiori ve arkadaşlarının (2019) elde ettiği sonuç araştırma sonucumuzla benzerlik göstermektedir.

Kadın çalışanların ve evli çalışanların özellikle iş hayatı dışındaki yoğun sorumlulukları onların teknostresi daha yoğun yaşamalarına neden olduğu düşünülmektedir. Öte yandan yaş ilerledikçe teknolojik yeniliklere ayak uydurabilmek giderek zorlaşmakta bu durum da teknostresi beraberinde getirmektedir. Burada kullanılan teknolojik ürünler çeşitli yaş gruplarına uygun olarak kategorilendirilebilir ve kişiler yaş gruplarına uygun farklı seviyede eğitimler alabilir. İşletmelerdeki orta yaş ve üzeri mutfak çalışanları için teknoloji kullanımı konusunda yetersiz oldukları alanlarda hizmet içi eğitim almaları sağlanabilir. Özellikle bu kapsamda teknoloji ürünlerinin satın alındığı firmalardan demo eğitim desteği alınabilir. Burada özellikle çalışanların tekno-belirsizlik ve tekno-karmaşıklık yaşaması durumunun de önüne geçilmiş olabilir. Tekno güvensizlik algısını ortadan kaldırmak için örgüt içerisinde yatay ve dikey ilişkiler açık, net ve samimiyet çerçevesinde kurulabilir ve iş performansı bağlamında örgütte örgütsel vatandaşlık davranışlarının geliştirilmesine özen gösterilebilir. Öte yandan gelecekte konu hakkında çalışma yapmak isteyen akademisyenlerin farklı araştırma yöntemleri (nitel veya karma) kullanması teknostres ve iş performansı ilişkisini daha derinlemesine incelemelerine fırsatı sunabilir. Özellikle çalışanların teknostreslerini azaltabilmek için ne gibi düzenlemelere ihtiyaç duydukları derinlemesine görüşmeler ile ortaya çıkarılabilir.

KAYNAKÇA

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya: Sakarya Kitabevi
- Anderson, N., Öneş, D. S., Sinangil, H. K. and Viswesvaran, C. (2009). *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Atasoy, H. (2021). *Çalışanların İş Stresi ve Kaygı Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Adana Havalimanı Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi), Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Mersin.
- Ayyagari, R., Grover, V. and Purvis, R. (2011). Technostres: Technological Antecedent and Implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858.
- Campbell, J.P., Mchenry, J. and Wise, L. (1990). Modeling Job Performance in a Population of Jobs, *Personnel Psychology*, 43(2): 313-333.
- Can, M. ve Erol, E. (2018). İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının İşgören Performansına Olan Etkisi: Eskişehir'de Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(73), 349-359.
- Cankül, D. (2019). İşletmelerde Yenilik Uygulamaları: Restoran İşletmeleri Örneği. *Gastoria: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3(2), 225-240.
- Cankül, D. ve Doğan, A. (2018). Yiyecek İçecek İşletmelerinde İnovasyon ve Artırılmış Gerçeklik Uygulamaları. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 576-591.
- Cartwright, S. and Cooper, C. (1997). *Managing Workplace Stress*, Thousand Oaks CA: Sage Publication.
- Çalhan, H. ve Kılıçhan, R. (2018). Mutfak Şeflerinin Teknolojiye Hazırbulunuşluk Durumlarının Değerlendirilmesi, *MANAS Journal of Social Studies*, 7(3):861-877.

- Davis, K. (1988). *İşletmede İnsan Davranışı-Örgütsel Davranış*. (P. D. Tosun, Çev.) İstanbul: İşletme İktisadi Enstitüsü Yayınları.
- Dixon, M., Kimes, S. E., and Verma, R. (2009). Customer Preferences for Restaurant Technology Innovations. *The Center for Hospitality Research*, 9(7), 6-16.
- Don Santos, B. and Sussman, L. (2000). Improving the return on IT Investment: The Productivity Paradox. *International Journal of Information Management*, 20(6), 429-431.
- Harmancı Seren, A. K., Tuna, R. and Eskin Bacaksız, F. (2018). Reliability and validity of the Turkish version of the Job Performance Scale Instrument. *Journal of Nursing Research*, 26(1), 27-35.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayıncılık, Ankara.
- Koçel, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayınları.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., Van der Beek, A. J. and de Vet, H. C. (2013). Development of an Individual Work Performance Questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28.
- Köroğlu Kaba, N. ve Öztürk, H. (2021). Bireysel İş Performansı Ölçeğinin Türkçe Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 8 (3): 293-302.
- Kudyba, S. and Diwan, R. (2002). The Impact of Information Technology on U.S. Industry. *Japan and the World Economy*, 14(3), 321-333.
- Kuşat, N. (2011). Küreselleşen Dünyada Turizm Sektörü: Bilgi İletişim Teknolojileri ve Rekabet Gücü, *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(5): 114-138.
- Küçükdursun, B., Özkan, S., Şahin, S., Doğan, B. ve Bozkurt, Ö. (2022). Çalışanların Teknolojik Stres Algılarının Bireysel İş Performansına Etkisinin İncelenmesi: Düzce İli Tekstil Sektörü Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası İşletme Bilimi ve Uygulamaları Dergisi*, 2(1), 17-34.
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I. and Chiappetta, M. (2019). Definition, Symptoms and Risk of Tecno-Stres: A Systematic Review, *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13-35.
- Lazarus, R. S., and Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Mahapatra, M. and Pillai, R. (2018). Technostress in Organizations: A Review of Literature, *ECIS 2018 Proceedings, Research Papers*: 99.
- Mahboob, A. and Khan, T. (2016). Technostress and Its Management Techniques: A Literature Review. *Journal of Human Resource Management*, 4(3), 28-31.
- Maier, C., Laumer, S. and Weinert, C. (2015). Enterprise Resource Planning Systems Induced Stress: A Comparative Empirical Analysis With Young and Elderly SAP Users. *Wirtschafts Informatik Proceedings*, 1391-1406.
- 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.
- Odoh, L., Ben, O. and Onwumere, J. (2013). Effect of Techno-Stress on the Performance of Accountants and Other Managers in Nigerian Banking and Brewery Industries. *European Journal of Business and Management*, 100-108.
- Okebaram, and Moses, S. (2013). Minimizing The Effects of Technostress in Today's. *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering*. 649- 658.

- Owusuansah, S., Azasoo, J.Q. and Adu, I. N. (2016). Understanding The Effects of Techno-Stress on The Performance of Banking Staff. *International Journal of Business Continuity and Risk Management*, 6(3): 222-237.
- Özbozkurt, O. B. (2019). Teknostres ve Verimlilik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Geleceğin Dünyasında Bilimsel ve Mesleki Çalışmalar 2019 Sosyal ve Beşeri Bilimler*, 61-73
- Ragu-Nathan, T.S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B.S. and Tu, Q. (2008). The Consequences of Technostress for end Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4): 417-433.
- Rajput, N., Gupta, M. and Kesharwi, S. (2011). Impact of Tecnostress in Enhancing Human Productivity: An Econometric Study. *Global Journal of Enterprise Information System*, 3(3), 5-13.
- Saidy, J., Garanti, Z. and Sadaka, R. (2022). Technostress Creators and Job Performance among Frontliners: Theorizing the Moderating Role of Self-Efficacy. *Organizational Psychology*, 13(1), 321-333.
- Salanova, M., Liorens, S. and Cifre, E. (2013). The Dark Side of Technologies: Technostress Among Users of Information and Communication Technologies. *International Journal of Psychology*, 421-435.
- Suharti, L. and Susanto, A. (2014). The Impact of Workload and Technology Competence on Technostress and Performance of Employees. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 5(2): 1-7.
- Şen, C. (2022). Dijitalleşmenin Karanlık Yüzü Teknostres, İçinde; S. Ceyhan ve S. Ada (Editörler) *Dijital Çağda Yönetim Üzerine Güncel Konular ve Araştırmalar*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Tarafdar, M., Bolman Pullins, E. and Ragu-Nathan, T.S. (2014). Examining Impacts of Technostress on The Professional Salesperson's Behavioural Performance. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 34(1): 51-69.
- 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.
- 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, 301-328.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T.S. and Ragu-Nathan, B.S. (2011). Crossing to The Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress. *Communications of The ACM*, 54(9), 113-120.
- Tu, Q., Wang, K., and Shu, Q. (2005). Computer-related Technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77-81.
- Veloutsou, C. and Panigyrakis, G. (2004). Consumer Brand Managers' Job Stress, Job Satisfaction, Perceived Performance and Intention to Leave. *Journal of Marketing Management*, 20(2),105-132.
- Yener, S. (2018). Teknostresin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Tükenmişliğin Aracı Rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2): 85-101.