

DERLEME

## BİLGİ ÇAĞINDA MADALYONUN DİĞER YÜZÜ: DİJİTAL STRES

Ahmet Fatih ÖZYILMAZ\*

### ÖZ

Günümüzde dijitalleşme adı verilen bilgi ve iletişim tabanlı süreçler, iş ve özel yaşamdan toplumsal ilişkilere, psikolojiden sosyolojiye, yaşam tarzından çalışma şekillerine kadar çok geniş bir alanda etkili olmaktadır. Nihai yararlanıcılar açısından pek çok avantajına karşın işgörenler açısından dijitalleşmenin yarattığı bazı sorunlar vardır. Aşırı yüklenme, sürekli bağlantılı olma, iş yapış şekillerinin değişmesi, karmaşıklık, işte sözde varolma (presenteizm), iş-yaşam arasındaki belirsizleşme gibi ortaya çıkan pek çok sorun dijital stres adı verilen duruma yol açmaktadır. Dijital stresin temelinde çalışma yaşamında dijitalleşmenin zaman ve mekân esnekliğini artırması, mobil teknolojilerdeki gelişmelere bağlı olarak iş temposunu hızlandırması, sürekli çevrimiçi bağlılığı yol açması ve daha fazla çoklu görev ortaya çıkarmasıdır. Tüm bunlar bir araya geldiğinde iş yaşamında dijital stres söz konusu olmaktadır. Bu çalışmada görece yeni bir çalışma olan dijital stres kavramının anlamı, içeriği ve boyutları hakkında açıklamalar yapılmıştır. Çalışma sonucunda işgörenlerin ihmal edildiği bir dijitalleşme sürecinin stres oluşturan etkilere yol açtığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Teknoloji, Dijital stres, Dijitalleşme, İşgören.

---

\*Selçuk Üniversitesi, İşletme Yönetim ve Organizasyon Bölümü Doktora Öğrencisi,  
af.ozyilmaz@gmail.com ORCID: 0000-0002-8400-0563  
Geliş tarihi: 30.09.2021, Kabul tarihi: 21.10.2021

## **THE OTHER SIDE OF THE COIN IN THE INFORMATION AGE: DIGITAL STRESS**

### **ABSTRACT**

*Today, information and communication-based processes called digitalization are effective in a wide range of areas, from business and private life to social relations, from psychology to sociology, from lifestyle to working styles. Despite its many advantages for the final beneficiaries, there are some problems created by digitalization for the employees. Many emerging problems such as overloading, being constantly connected, changing work patterns, complexity, presenteeism, and ambiguity between work and life lead to a situation called digital stress. The basis of digital stress is that digitalization in working life increases the flexibility of time and space, accelerates the pace of work depending on the developments in mobile technologies, leads to continuous online loyalty and creates more multitasking. When all these come together, there is digital stress in business life. In this study, explanations were made about the meaning, content and dimensions of the concept of digital stress, which is a relatively new study. As a result of the study, it has been determined that a digitalization process in which employees are neglected leads to stressful effects.*

**Keywords:** Technology, Digital stress, Digitization, Employee.

## **1. GİRİŞ**

Dünya nüfusunun yaklaşık yüzde altmışından fazlasının internet ve mobil erişiminin olduğu günümüzde iş ve özel yaşamda oldukça yoğun hale gelen bilgi ve veri akışı insanların yaşamalarında önemli bir yer edinmiştir (1). Ancak bilginin önemi ve değeri kadar insanlar ve toplum üzerinde strese yol açmak gibi karanlık bir tarafı da vardır. Bazı klinik çalışmalarda tespit edildiği üzere aşırı bilgi trafiği, insanlar üzerinde anksiyete, kaygı, majör bozukluklar, tükenmişlik gibi sonuçlara yol açarak dijital strese neden olmaktadır (1,2). Dijital stres kavramı incelenirken iki noktada ayırım yapılması gerekmektedir. Birincisi dijital ortamlar olarak kabul edilen; elektronik postalar, sosyal medya platformları, oyun ara yüzleri vb. üzerinden kişiye yöneltilen mahremiyet ihlali, taciz, baskı, rahatsız etme vb. eylemlerle gelişen şiddet ve buna bağlı olarak ortaya çıkan strestir (5,6). İkincisi ise iş ve günlük yaşamda doğal bir araç olarak kullanılan dijital kanallardaki bilgi, talimatlar, mesajlar, talep vb. durumların meydana getirdiği kontrol ve takip edebilme zorluğunun meydana getirdiği strestir (4,5). Örneğin bir işgörenin elektronik posta mesajlarına geri dönüş sağlaması, konuşma gruplarındaki bilgi akışı ve taleplere zamanında dönüş sağlaması, karmaşıklığı kontrol edebilmesi ve aynı zamanda işini sürdürmeye çalışması strese yol açabilmektedir.

Bu kapsamda dijital strese yola açan dört temel durumdan söz edilebilir. Bunlar; (a) dijital dünyadaki gelişmelere uyumda ve takipte eksik kalma hissi, b) dijital kanallardaki talep ve akışlara yanıt verilemediğinde rahatsız edici sonuçlara maruz kalma kaygısı, (c) iletişime dayalı aşırı yüklenmenin ortaya çıkardığı psikolojik baskıya maruz kalma kaygısı, (d) yoğun iletişim ve bilgi trafiği içerisinde bunları yönetememe baskısıdır (3). Başka bir açıdan dijital stres, günlük yaşamın her yerinde dijital dönüşümün sonuçlarından biri olarak görülebilir.

## **2. DİJİTAL STRES KAVRAMI**

Stres, Latince “estrica” sözcüğünden gelmekte olup 17. yüzyılda felaket, dert, musibet, baş edilmez sorun vb. anlamlarında kullanılmış, daha sonra bu kavram; zorluk, baskı, kısıtlanma, gerilim vb. gibi anlamlarda kullanılmıştır (7). Stres, “kişinin dış çevresinden veya kendinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik sebeplerden dolayı, davranışsal, ruhsal, fiziksel değişimin, vücut üzerinde etkisiyle ilk olarak psikolojik daha sonra fiziksel olarak görülen etkidir.” Genel olarak stres; “sürekli olarak değişim gösteren çevre koşullarına uyum göstermeye çalışırken bireylerin bedensel ve ruhsal olarak karşı karşıya kaldığı baskı, gerilim, psikolojik ve bedeni yıpranmadır. Diğer bir ifadeyle, bireyin uyum ve dayanma sınırlarının zorlanması, psikolojik ya da fiziksel baskı durumunda sergilediği tepki stres olarak adlandırılabilir” (8). Görüldüğü üzere stres, olağan süreçlerin dışına çıkan, rutini bozan, birey üzerinde ruhsal sorunlara neden olan değişimlere karşı gösterilen duyarlılık ve tepki durumudur (9).

Günümüz iş dünyası açısından bakıldığında dijitalleşme, yaşamın her alanında sürekli bir değişim ve yenilik meydana getirdiğinden işgörenlerin ruh sağlığı üzerinde strese yol açmaktadır. Endüstri 4.0 ile teknolojinin ileri düzeyde kullanımı, çalışma ortamını ve organizasyonları derinden etkilemekte ve bu da hızlanma, artan soyutluk, esnekleşme, karmaşıklık, süreçlerin ve sonuçların stres yaratmasına neden olmaktadır (10-19). Bu kapsamda dijital strese çeşitli tanımlama ve yaklaşımların ileri sürülmüştür.

Dijital stres kavramının kökeni Brod (1982) tarafından ileri sürülen “bireyin veya kuruluşun yeni bir teknolojiye uyumuna, tanınmasına ve işletilmesine uyum sağlayamamasından kaynaklanan durumu ifade eder” (11) önermesine dayanmaktadır. Daha sonra yapılan pek çok çalışmada da benzer bir tanım benimsenmiştir. Buna göre dijital stres, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ortaya çıkardığı karmaşıklık, kullanabilme, yönetebilme, sonuçlar elde edebilme kapsamında hem kurumların hem de işgörenlerin yaşadıkları stresi ifade etmektedir (10). Dijital stresi yaygınlaştıran ve derinleştiren başlıca etken ise yine dijitalleşmenin kendisidir (12).

Dijital strese yol açan değişkenler arasında çalışma koşullarındaki değişim öne çıkmaktadır. İş yapış modellerindeki değişim statüler, konumlar, organizasyonlar ve işgörenler açısından ayrımların bulanıklaşmasına neden olmuştur (10). Örneğin Covid 19 pandemisi döneminde ilişkiler, erişim kanalları, iletişim şekilleri, iş yapış biçimleri vb. değişmiş, geleneksel yüz yüzelik durumu büyük ölçüde ortadan kalkmıştır (20). Diğer yandan rutin faaliyetlerin sürekli olarak dijitalleşmesi organizasyon için birimler ve işlevler, işgörenler için ise iş ve görev tanımlarında daha fazla bilgi ve değişime uyumu zorunlu kılmaktadır (19). OECD'ye (2019) artan dijitalleşmenin etkisiyle mevcut işlerin %30'dan fazlasının niteliği değişecektir ve bunları da yapabilmek için yeni nesil beceriler gerekmektedir. Dijital olarak etkinleştirilmiş yeni çalışma ortamında başarılı olmak için büyük işgörenlerin makinelerle yer değiştirmeye başlaması, beceri ve yeteneklerin türünde de değişimi zorlamakta olup istihdam ve iş sürekliliği için ana stres kaynakları ve tehditler haline gelmektedir (13).

Çalışma yaşamında dijitalleşmenin amacı iş yükünün azaltılması, işleri hızlandırmak, basitleştirmek ve verimliliği artırmaktır. Ancak mevcut insan kaynaklarının profili, dijitalleşme ile aynı hızda, kapsamda ve paralelde değişim gösterememektedir (13). Diğer yandan çalışma yaşamında zaman ve mekân esnekliğinin artmasına rağmen, mobil teknolojilerdeki gelişmeler günlük hayatın temposunu hızlandırmış, sürekli çevrimiçi bağlı olma gerekliliğini artırmış, daha fazla çoklu görev ortaya çıkarmıştır. Tüm bunlar hedef ve zaman baskısıyla beraber iş-özel yaşam dengesinin de sorunlara yol açmış, doğal olarak dijital kökenli yeni tür stresör faktörler üretmiştir (14).

### **3. DİJİTAL STRESİN BOYUTLARI**

Dijital stres tanımlamalarında görüldüğü karmaşıklık ve değişim yarattığı baskı temel iki boyut olarak ele alınmaktadır. Ancak kavramın arka planında çok sayıda stresörden oluşan gizli bir yapı olduğu açıktır. Ayyagari

Grover ve Purvis (2011), Fischer (2021), Kalischko ve Riedl (2021) gibi araştırmacı ve yazarların yaptıkları çalışmalara göre dijital stresin boyutları aşağıda sıralanmıştır (1,13-15);

- Algılanan Kullanışlılık; işgörenlerin yeni teknolojileri kullanma ya da kullanmama niyetlerinden oluşan değişkenlerdir. Eğer birey teknolojiyi kullanma konusunda istekli ise stres yaşama olasılığı görece dşuktur.

- Karmaşıklık; Karmaşıklık teorisine göre değişim vazgeçilmezdir. Ancak değişimin niteliği işgörenlerin yetmezliklerini ortaya çıkartıyorsa, tükenmişliğe ve strese yol açabilir.

- Güvenilirlik; teknolojinin kabul edilebilir, beklenen ve işlevsel performansla sahip olup olmadığına yönelik tutumlardan oluşmaktadır. Birey bu konuda olumlu bir algı ve yargıya sahip değilse direnç göstermesi mümkündür, bu da stresör etki yarabilmektedir.

- Güvensizlik; alışma yaşamında teknoloji tabanlı iş ve işlemlerde yetkiye dayalı kademeli bir süreç vardır. Ancak dijitalleşmeyle birlikte işgörenlerin makineler tarafından denetlenmesi güvensizliğe yol açabilmektedir.

- Var Olmama; presenteizm olarak da bilinen bu durum işgörenlerin görevlerinin başında olmalarına rağmen sorumlu oldukları işlerin tam olarak bitmemesidir. İletişim ve bilgi teknolojileri, çalışanların bu türden sorunlar yaşamına atığından dijital stres söz konusu olabilmektedir.

- Değişim Hızı; Olağan durumlarda işgörenler bir işi renmekte ve kendileri geliştirerek sürdürmektedir. Ancak günümüzde değişimin çok hızlı dikey karakterli olması işgörenlerin değişime yetişememesine yol açabilmektedir. Değişimde geride kalanlar ise özlük hakları ve iş güvencesi bakımından baskıya maruz kalabildiklerinden stres söz konusu olabilmektedir.

- Sıkıcılık; özellikle işgörenler tarafından kullanılan otomasyon sistemleri sürekli aynı işi ve aynı şeyi yaptığından monotonluğa yol açmaktadır. Bir süre süre sonra bu tekdüzelik için çekiciliğinin yok olmasına yol açabilmektedir.

- İstila; Bilgi ve iletişim teknolojilerinin 7/24 bağlantıda kalabilme özelliği işgörenlerin iş ve özel yaşamlarında istilaya yol açabilmektedir. Bu durumda iş-yaşam dengesi bozulmakta ve stresör etki ortaya çıkmaktadır.
- Kontrol; Erişim ve bağlantıda kalma seçenekleri arttıkça işgörenlerin işle ilgili olsun olmasın her hareketi izlenebilir hale gelmektedir. Özel alanda kişilerin kontrolünün kaybolması aynı zamanda özerkliği de ortadan kaldırmaktadır.
- Aşırı Yükleme; Bilgi ve iletişim teknolojileri işgörenler üzerinde denetim, izleme ve hedef baskısı gibi unsurlara çok daha fazla olanak verebildiğinden aşırı yükleme sorunlarına neden olabilmektedir.

#### **4. SONUÇ**

Dijital stres, günümüz iş yaşamında bir risk faktörü olarak işgörenlerin ruhsal ve mental sağlıkları üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır. Özellikle tükenme ve yetmezlik gibi içsel etkilere ek olarak iş tatmini, motivasyon, örgütsel iklim ve örgütsel bağlılık yapı ve unsurlarında bozulmalara yol açabileceği düşünülmektedir. Dijital strese yol açan çok sayıda etkiye karşın bunlarla mücadele edilmesinde işgörenlerin yeni nesil çözümlerle desteklenmesi ve güçlendirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda duygusal zekâ temelli araçların kullanılabilmesi mümkündür. Zira bir işgörenin stresle başa çıkabilmesi, onun duygusal zekâ yetenekleriyle yakından ilişkilidir. Duygusal zekâ kişinin kendini bilmesi gerektiğini ve bunun için de nerelere bakılması gerektiğini ifade eder. Bundan dolayı duygusal zekâ insanı kendisi ve çevresi için uyumlu ve olumlu biri hale gelmesinde önem arz etmekte, bu süreci yönlendiren stresle başa konusunda en önemli araçlardan biridir (17).

Teknoloji ve dijitalleşme, işyerinde yeni gelişmeleri mümkün kılarken, aynı zamanda zorlukları da beraberinde getirmektedir. Dijitalleşmenin görünmeyen karanlık boyutlarına karşı, çalışma koşullarını iyileştirmek ve çalışanların refahını artırmak için de çaba gösterilmelidir. Diğer yandan dijital strese karşı işgörenlerin dijital okuryazarlık bilgi ve kapasitelerinin

değişime ayak uydurabilecek şekilde güçlendirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda dijitalleşmenin olumlu yönlerini artırmak ve dezavantajlarını azaltmak için bir kuruluşun dijital teknolojinin gelişmesiyle sağlanan fırsatları tanıma ve kullanma yeteneği ve vizyonu gerçekleştirmek için stratejiler uygulama yeteneği olan “dijital olgunluk” (18) geliştirilmelidir.

### **KAYNAKÇA**

1. Fischer, T., Reuter, M. and Riedl, R. The Digital Stressors Scale: Development and Validation of a New Survey Instrument to Measure Digital Stress Perceptions in the Workplace Context. *Frontiers in Psychology* 2021;(12), p.1-18.
2. Smith, A. et all. Digital Overload among College Students: Implications for Mental Health App Use. *Social Sciences* 2021;10 (279), p.1-15.
3. Steele, R.G., Hall, J.A. and Christofferson, J.L. Conceptualizing Digital Stress in Adolescents and Young Adults: Toward the Development of an Empirically Based Model. *Clin Child Fam Psychol Review*, 2020;(23), p.15-26.
4. Wimmer, J. and Waldenburger, L. Digital Stress In Everyday Life. The 21st Annual Conference of the Association of Internet Researchers Virtual Event/ 2020; 27-31 October
5. Gilbert, A., Baumgartner, S. E. and Reinecke, L. Situational Boundary Conditions Of Digital Stress: Goal Conflict and Autonomy Frustration Make Smartphone Use More Stressful. *PsyArXiv*; 2021; DOI: 10.31234 / osf. io / fzct9.
6. A Harris, B. A. and Woodlock, D. Digital Coercive Control: Insights From Two Landmark Domestic Violence Studies. *The British Journal of Criminology*, 2018;59(3), p.530-550.
7. Demirel, E. T. Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2013; 6(1), s.220-241.
8. Akdemir, A., Girgin, S. ve Girgin, Ü. İlkokul Müdürlerinin İş Stresi Hakkındaki Görüşlerinin İncelenmesi. *ULAKBİLGE*, 2021; (58), s.363-382.
9. Hiçyılmaz, S. Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Türkiye ve Rusya'dan Seçili Özel Sektör Çalışanları ile Nitel Bir Çalışma. *Uluslararası Beşeri Bilimler ve Eğitim Dergisi (IJHE)*, 2020; 6(14), s.670-707.



10. Wrede, S. J., Anjos, D., Ketttschau, J. P. and, Claaben, K.(201). Risk Factors for Digital Stress in German Public Administrations. 2021; DOI: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-645937/v1>, (20.09.2021).
11. Brod, C. (1982). Managing Technostress: Optimizing The Use Of Computer Technology. *Personnel Journal* 1982; 61(10), p. 753-757.
12. Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., Tu, Q. The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research* 2008;19 (4), s.417-433.
13. OECD Preparing for the Changing Nature of Work in the Digital Era. Retrieved 20.09.2021from <https://www.oecd.org/going-digital/changing-natureof-work-in-the-digital-era.pdf>
14. Cijan, A., Jenič, L., Lamovšek, A. and Stemberger, L. How Digitalization Changes The Workplace. *Dynamic Relationships Management Journal* 2019; 8(1), s.3-12.
15. Kalischko, T. and Riedl, R. Electronic Performance Monitoring in the Digital Workplace: Conceptualization, Review of Effects and Moderators, and Future Research Opportunities. *Frontiers*, 2021 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.633031>, (20.09.2021).
16. Ayyagari R, Grover V, Purvis R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly*. 2011; 35(4), s.831-858
17. Nalçacıgil E. ve A. Özyılmaz, “İş Yaşamında Duygusal Zekâ”, *İktisadi ve İdari Bilimlerde Araştırma ve Değerlendirmeler*, (Ed. K. Vatansever), İçinde; 2021; s.143-169, Ankara: Gece Kitaplığı.
18. Cazan, A. M. The Digitization of Working Life: Challenges and Opportunities. *Psihologia Resurselor Umane*, 2020;(18), p.3-6
19. Nalçacıgil, E. The Transformer Effect of Industry 4.0 Concept On Human Resources: Hr 4.0. *International Journal of Disciplines In Economics - Administrative Sciences Studies (Ideastudies)* 2020; (17), p.261-270.
20. Nalçacıgil, E. (2021). “Covid 19 Salgını Döneminde Uzaktan Eğitim Sürecine İlişkin Akademisyenlerin Görüşleri: Kapadokya Üniversitesi Örneği”. *Uluslararası Kapadokya Salgın Dönemleri Kongresi Bildiriler Kitabı*, İçinde;Kapadokya Üniversitesi, 2021; s.158-162 31 Mayıs-02 Haziran 2021, Nevşehir.