T. C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Uluslararası Ticaret ve Lojistik Anabilim Dalı

LOJİSTİK ÇALIŞANLARINDA ALGILANAN İŞ YÜKÜ İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİDE TÜKENMİŞLİĞİN ARACI ROLÜ

Yüksek Lisans Tezi

Kamand ACAR

Danışman

Dr. Ögr. Üyesi Mustafa ÖZAN

İstanbul – 2026

TEZ TANITIM FORMU

Yazar Adı Soyadı : Kamand ACAR

Tezin Dili : Türkçe

Tezin Adı : Lojistik Çalışanlarında Algılanan İş Yükü ile İş Performansı Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracı Rolü

Enstitü : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Anabilim Dalı : Uluslararası Ticaret ve Lojistik

Tezin Türü : Yüksek Lisans

Tezin Tarihi : 25.06.2026

Sayfa Sayısı : 83

Tez Danışmanları : Dr. Ögr. Üyesi Mustafa ÖZAN

Dizin Terimleri : Algılanan İş Yükü, İş Performansı, Tükenmişlik, Lojistik Çalışanları, Aracılık Etkisi

Türkçe Özet : Lojistik çalışanlarında algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık rolü incelenmektedir.

Dağıtım Listesi : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne

İmzası

Kamand ACAR

T. C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Uluslararası Ticaret ve Lojistik Anabilim Dalı

LOJİSTİK ÇALIŞANLARINDA ALGILANAN İŞ YÜKÜ İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİDE TÜKENMİŞLİĞİN ARACI ROLÜ

Yüksek Lisans Tezi

Kamand ACAR

Danışman

Dr. Ögr. Üyesi Mustafa ÖZAN

İstanbul – 2026

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Kamand ACAR

…/…/2026

İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Kamand ACAR'ın Lojistik Çalışanlarında Algılanan İş Yükü ile İş Performansı Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracı Rolü adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Uluslararası Ticaret ve Lojistik anabilim dalı, Uluslararası Ticaret ve Lojistik bilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan *Doç. Dr. Özge TURHAN*

İmza

Üye *Dr. Öğr. Üyesi Andaç TOKSOY*

İmza

Üye *Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ÖZAN*
(Danışman)

ONAY
Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.
... / ... / 2026

İmzası
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ
Enstitü Müdürü

ÖZET

Uluslararası ticaretin genişlemesiyle birlikte, ürün ve hizmetlerin zamanında ve etkin şekilde ulaştırılmasını sağlayan lojistik faaliyetlerin önemi artmıştır (Manavgat ve Demirci, 2021, s. 1856). Bu süreçte lojistik sektörü, tedarik zincirinin sürekliliğini sağlaması, maliyetleri optimize etmesi ve ticari akışın verimliliğini artırması nedeniyle ülkelerin ekonomik yapılarında stratejik bir konuma yükselmiştir. Sektör aynı zamanda istihdam yaratma kapasitesi ve ekonomik büyümeye olan katkısıyla da hızla gelişen ve önem kazanan alanlar arasında yer almaktadır(Emirkadı ve Balcı, 2018, s. 123).

Lojistik işletmelerinde iş yükü ve çalışma koşulları, çalışanların verimliliği üzerinde önemli etkilere sahiptir (Sunardi ve Utami, 2025, s. 1556). Güncel araştırmalar, lojistik ve taşımacılık sektörlerinde iş yükünün çalışan performansı üzerinde belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir. Kasnowo'nun Mojokerto'daki lojistik işletmeleri üzerine yaptığı çalışmanın bulgularına göre, iş yükü ve iş stresinin çalışan performansı üzerinde anlamlı etkileri bulunmaktadır. Bulgular, uygun şekilde yönetilen iş yükünün çalışan verimliliğini ve etkinliğini artırabildiğini; buna karşılık yüksek düzeyde iş stresinin ise performans kaybına yol açtığını ve iş kalitesini olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır (Kasnowo, 2026, s. 5343-5350).

Performans ölçümleme ve değerlendirme süreci, örgütlerin ve bireylerin ne ölçüde etkin ve verimli olduklarını ortaya koyan temel göstergelerden biri olarak kabul edilmektedir (Kayabaşı, 2010, s. 144). İş performansı, örgüt başarısının en önemli belirleyicilerinden biri olarak ele almaktadır. Güncel çalışmalar performansı çıktı temelli bir sonuç olarak değerlendirmenin yanı sıra çalışanların sergilediği davranışlar, tutumlar ve örgütsel bağlılık gibi unsurları da kapsayan çok boyutlu bir yapı olarak tanımlamaktadır (Eliyana vd., 2019, s. 145).

Artan rekabet ve değişen iş koşulları, çalışanların kendilerine verilen görevleri daha kısa sürede ve hatasız biçimde tamamlama zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Bu durum, çalışanların algıladığı iş yükünü artıran önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Tayfur ve Arslan, 2012, s. 148). Tükenmişlik ise özellikle yoğun insan etkileşimi gerektiren mesleklerde ortaya çıkmaktadır. Duygusal

tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ile karakterize edilen psikolojik bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 3).

Bu kapsamda araştırmanın amacı, lojistik sektörü çalışanlarında algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık rolünü incelemektir. Çalışmada, algılanan iş yükünün iş performansı üzerindeki etkisi analiz edilmekte ve tükenmişliğin bu ilişkideki dolaylı ve doğrudan etkileri aracılık modeli çerçevesinde değerlendirilmektedir.

Araştırmada veriler; "Kişisel Bilgi Formu", "Algılanan İş Yükü Ölçeği", "Tükenmişlik Ölçeği" ve "İş Performansı Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır. Kullanılan ölçme araçları, literatürde yaygın biçimde kullanılan ve geçerlik-güvenirliği kanıtlanmış ölçekler arasından seçilmiştir.

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde faaliyet gösteren lojistik sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü, aracılık analizi (PROCESS Model 4) çerçevesinde önceden planlanan (a priori) güç analizi ile belirlenmiştir. Sürekli değişken yapısı dikkate alınarak dolaylı etkinin test edilmesinde Monte Carlo simülasyon yöntemi tercih edilmiştir. Analizde anlamlılık düzeyi 0,05, test gücü ise 0,95 olarak belirlenmiştir. Etki büyüklüğü varsayımları literatür temel alınarak a ve b yolları için orta düzey katsayılar (a=0,26; b=0,26) üzerinden oluşturulmuştur.

Araştırmadan elde edilecek bulgular ile lojistik sektöründe çalışan performansını etkileyen psikolojik süreçlerin daha ayrıntılı biçimde anlaşılmasına katkı sağlanması beklenmektedir. Bu bulguların iş yükü yönetimi, tükenmişliğin azaltılması ve insan kaynakları uygulamalarının geliştirilmesine yönelik somut öneriler sunması da öngörülmektedir. Çalışma, iş yükü, tükenmişlik ve iş performansı arasındaki ilişkileri açıklayarak hem teorik çerçeveye hem de uygulama alanına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Lojistik sektörü, algılanan iş yükü, tükenmişlik, iş performansı, aracılık etkisi.

SUMMARY

International trade has expanded significantly, increasing the importance of logistics activities that ensure the timely and efficient delivery of goods and services (Manavgat & Demirci, 2021, p. 1856). In this process, the logistics sector has gained a strategic position within national economic structures due to its role in maintaining supply chain continuity, optimizing costs, and enhancing the efficiency of commercial flows. The sector is also among the rapidly growing and increasingly important fields because of its capacity to create employment and its contribution to economic growth (Emirkadı & Balcı, 2018, p. 123).

In logistics enterprises, workload and working conditions have significant effects on employee productivity (Sunardi & Utami, 2025, p. 1556). Recent studies indicate that workload plays a decisive role in employee performance in the logistics and transportation sectors. Findings from Kasnowo's study on logistics companies in Mojokerto show that workload and job stress have significant effects on employee performance. The results reveal that well-managed workload can enhance employee efficiency and effectiveness, whereas high levels of job stress negatively affect performance and reduce work quality (Kasnowo, 2026, pp. 5343–5350).

Performance measurement and evaluation are considered fundamental indicators that reveal the effectiveness and efficiency of both organizations and individuals (Kayabaşı, 2010, p. 144). Job performance is regarded as one of the most important determinants of organizational success. Recent studies conceptualize performance not only as an outcome-based result but also as a multidimensional construct that includes employee behaviors, attitudes, and organizational commitment (Eliyana et al., 2019, p. 145).

Due to increasing competition and rapidly changing working conditions, employees are required to complete assigned tasks more quickly and accurately. This situation increases perceived workload, which is considered an important contributing factor (Tayfur & Arslan, 2012, p. 148). Burnout, on the other hand, commonly occurs in professions involving intensive human interaction. It is defined as a psychological syndrome characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment (Maslach & Zimbardo, 1982, p. 3).

Within this context, the aim of the study is to examine the mediating role of burnout in the relationship between perceived workload and job performance among employees in the logistics sector. The study analyzes the effect of perceived workload on job performance and evaluates the direct and indirect effects of burnout within a mediation model framework.

Data were collected using a “Personal Information Form,” the “Perceived Workload Scale,” the “Burnout Scale,” and the “Job Performance Scale.” The measurement instruments used were selected from widely utilized scales in the literature with established validity and reliability.

The population of the study consists of logistics sector employees operating in Istanbul. The sample size was determined through an a priori power analysis within the framework of mediation analysis (PROCESS Model 4). Considering the continuous nature of the variables, a Monte Carlo simulation approach was used to test the indirect effect. The significance level was set at 0.05, and statistical power was set at 0.95. Effect size assumptions were based on medium-level coefficients for paths a and b ($a = 0.26$; $b = 0.26$) in line with the literature.

The findings of the study are expected to contribute to a deeper understanding of the psychological processes affecting employee performance in the logistics sector. It is also anticipated that the results will provide practical implications for workload management, burnout reduction, and the development of human resources practices. The study aims to contribute both to the theoretical framework and to practical applications by explaining the relationships among workload, burnout, and job performance.

Keywords: Logistics sector, perceived workload, burnout, job performance, mediation effect.

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **i**
SUMMARY ..... **iii**
İÇİNDEKİLER ..... **v**
KISALTMALAR ..... **vii**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **viii**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **ix**
ÖNSÖZ ..... **x**
GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM
KURAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR TARAMASI

1.1. İş Yükü Kavramı ve Kuramsal Temelleri 6
1.2. İş Performansı 11
1.3. Tükenmişlik Kavramı 16
1.4. İş Yükü ve İş Performansı İlişkisi 18
1.5. İş Yükü ve Tükenmişlik İlişkisi 19
1.6. Tükenmişlik ve İş Performansı İlişkisi 20
1.7. Tükenmişliğin Aracılık Rolüne Yönelik Araştırmalar 22

İKİNCİ BÖLÜM
YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Türü ve Tasarımı 27
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 27
2.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler 28
2.4. Veri Toplama Araçları 30
2.5. Kişisel Bilgi Formu 30
2.6. İş Yükü Ölçeği 30
2.7. Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Tükenmişlik Envanteri) 31
2.8. İş Performansı Ölçeği 32
2.9. Verilerin Toplanması 32
2.10. Verilerin İstatistiksel Analizi 33

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
BULGULAR

3.1. Tanımlayıcı Bulgular 35
3.2. İş Yükü Bulguları 37
3.3. Tükenmişlik Bulguları 38
3.4. İş Performansı Bulguları 39
3.5. Korelasyon Analizi Bulguları 40

3.6. Aracılık Analizi Bulguları 42
3.7. Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşma 44
SONUÇLAR VE ÖNERİLER 52
KAYNAKÇA 60
EKLER..... 66

KISALTMALAR

ANOVA	**:**	Tek Yönlü Varyans Analizi
CI	**:**	Güven Aralığı
İPÖ	**:**	İş Performansı Ölçeği
İYÖ	**:**	İş Yükü Ölçeği
KBF	**:**	Kişisel Bilgi Formu
LSD	**:**	Least Significant Difference Post Hoc Testi
MC	**:**	Monte Carlo Simülasyonu
MTE	**:**	Maslach Tükenmişlik Envanteri
PROCESS	**:**	PROCESS Makrosu Model 4 (Aracılık Analizi)
SPSS	**:**	Normal Şartlar Altında
α	**:**	Tip I Hata Düzeyi
β	**:**	Test Gücü

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Normal dağılım 33
Tablo 2. Çalışanların tanımlayıcı özelliklere göre dağılımı 35
Tablo 3. İş yükü puan ortalamaları 37
Tablo 4. Tükenmişlik puan ortalamaları 39
Tablo 5. İş performansı puan ortalamaları 40
Tablo 6. Algılanan iş yükü, tükenmişlik ve iş performansı arasındaki ilişkilere yönelik korelasyon analizi bulguları 41
Tablo 7. Algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı rolü ... 42
Tablo 8. Tükenmişlik puanlarının tanımlayıcı özelliklere göre farklılaşma durumu 45
Tablo 9. İş yükü puanlarının tanımlayıcı özelliklere göre farklılaşma durumu 47
Tablo 10. İş performansı puanlarının tanımlayıcı özelliklere göre farklılaşma durumu 49

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Görev ve Bağlamsal Performansta Bireysel Farklılıklara İlişkin Bir Kuram.....15
Şekil 2. Araştırmanın Kavramsal Modeli.....29
Şekil 3. İş Yükü Puan Ortalamaları.....38
Şekil 4. Tükenmişlik Puan Ortalamaları.....39
Şekil 5. İş Performansı Puan Ortalamaları.....40
Şekil 6. Algılanan İş Yükü ile İş Performansı Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracı Rolü 44

ÖNSÖZ

Bu tez çalışması, lojistik çalışanlarında algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi ve bu ilişkide tükenmişliğin aracılık rolünün ortaya konulması amacıyla hazırlanmıştır. Günümüz iş yaşamında artan rekabet koşulları ve çalışma yoğunluğu, özellikle lojistik sektöründe çalışan bireylerin karşılaştığı sorunları daha görünür hâle getirmiştir. Bu çalışma sürecinde, söz konusu sorunların akademik bir bakış açısıyla ele alınması hedeflenmiştir.

Tez çalışmamın hazırlanması sürecinde bilgi ve deneyimleriyle yol gösteren, her aşamada değerli katkılarını esirgemeyen danışmanım öğretim üyesi Dr. Mustafa ÖZAN'a teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca lisansüstü eğitimim boyunca emeği geçen tüm öğretim üyelerine katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Bu süreçte manevi destekleriyle her zaman yanımda olan aileme ve sabırları için bana destek veren tüm yakınlarıma teşekkür ederim. Tez çalışmam süresince gösterilen anlayış ve destek, bu çalışmanın tamamlanmasında önemli bir motivasyon kaynağı olmuştur.

GİRİŞ

Sanayi inkılabının gerçekleşmesi ve kitlesel üretime geçilmesiyle birlikte ortaya çıkan yüksek miktardaki ürünlerin farklı ülkelerdeki tüketicilere ulaştırılması ihtiyacı, işletmelerin taşımacılık ve lojistik faaliyetlere yönelmesine neden olmuştur (Kılcı, 2017, s. 75). Küreselleşme süreci ve yoğunlaşan rekabet ortamı, lojistik faaliyetlerini uluslararası ticaretin kesintisiz işleyişini sağlayan temel ve stratejik bileşenlerden biri haline getirmiştir (Ofluoğlu vd., 2018, s. 93).

Teknolojik gelişmeler ve işletmelerde teknolojinin yoğun kullanımını mümkün kılmakta ve rekabet avantajı sağlamaktadır (Aslan ve Manavgat, 2021, s. 68). Bunlardan biri olan e-ticaret ise işletmelere ve tüketicilere günün her saatinde işlem yapabilme imkanı sunmaktadır (Çakır, 2025, s. 138). Bu gelişmeler aynı zamanda hizmet kalitesinin artırılmasına, tedarik zinciri etkinliğinin yükseltilmesine, işletme operasyonlarının verimliliğinin güçlendirilmesine ve uluslararası ticaret hacminin artmasına katkı sağlamaktadır (He vd., 2021). Bu nedenle birçok geleneksel işletme sınır ötesi e-ticaret modelini benimsemektedir (He vd., 2021).

Thomas Friedman, Dünya Düzdür adlı eserinde, teknolojik gelişmelerin, küreselleşmenin ve dış kaynak kullanımının etkisiyle ekonomik faaliyetlerin coğrafi sınırları aşan bir yapıya dönüştüğünü belirtmektedir (Fung vd., 2008, s. 21). Friedman'ın ortaya koyduğu "dünyanın düzleşmesi" yaklaşımı, coğrafi uzaklıkların ekonomik rekabet ve iş birliği açısından önemini büyük ölçüde yitirdiğini; mal, hizmet, bilgi ve iş gücünün küresel ölçekte daha serbest hareket edebildiğini ifade etmektedir (Friedman, 2006, s. 11-13). Bu dönüşümün en dikkat çekici örneklerinden biri Li & Fung şirketidir. Li & Fung, henüz bu kavram yaygın olarak kullanılmadan önce, 1980'li yıllardan itibaren küresel ağlar üzerinden faaliyet göstermeye başlamıştır. Kendisine ait herhangi bir üretim tesisi bulunmayan şirket, üretim, tedarik ve dağıtım süreçlerini dünyanın farklı bölgelerindeki işletmeler arasında koordine ederek "ağ yönlendiricisi" olarak tanımlanan yeni bir iş modeli geliştirmiştir (Fung vd., 2008, s. 21).

Lojistik sektörü, malların kesintisiz dağıtımını sağlaması, tedarik zinciri istikrarını koruması ve işletmelerin rekabet gücünü artırması nedeniyle ekonomik büyümeyi destekleyen stratejik bir rol üstlenmektedir (Kasnowo, 2026, s. 5343).

Lojistik, müşteri talepleri doğrultusunda ürünlerin, hizmetlerin ve bunlara ilişkin bilgilerin başlangıç noktasından son kullanıcıya kadar etkin ve verimli bir şekilde taşınması, depolanması ve yönetilmesi amacıyla yürütülen planlama, uygulama ve kontrol faaliyetlerinin bütününü ifade etmektedir (Atasever, 2018, s. 120). Lojistik faaliyetlerin önemi, üretim ve bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte daha da artmış, lojistik süreçlerin sistematik, operasyonel ve yönetsel açıdan daha rasyonel biçimde yürütülmesine imkan tanımıştır (Kayabaşı, 2010, s. 25).

Lojistik sektörünün temel bileşenlerinden biri insan kaynağıdır ve sektörün gelişimiyle birlikte insan gücünün önemi giderek artmaktadır (Sağdıç ve Sayın, 2020, s. 1579). Bununla birlikte, yeni teknolojilerin lojistik süreçlere entegrasyonu, çalışanların rol ve sorumluluklarında önemli dönüşümlere yol açmaktadır. İş yapış biçimleri ve görev tanımları yeniden şekillenmektedir (Genç ve Çakan, 2025, s. 133).

İşletmeler, faaliyet gösterdikleri mal veya hizmet alanı ne olursa olsun, belirli amaçlara ulaşmak ve örgütsel görevleri yerine getirmek amacıyla kurulmaktadır (Karaman, 2009, s. 413). Bu amaçların gerçekleştirilmesinde ise çalışanların sergilediği performans, örgütsel başarıyı belirleyen en temel unsurlardan biri olarak kabul edilmektedir. Krijgsheld ve arkadaşlarının 2022 yılında sağlık sektörü üzerine gerçekleştirdikleri çalışmada, sağlık hizmetlerinin büyük ölçüde insan emeğine dayanması nedeniyle örgütsel performanstaki değişim ve gelişimin çalışan performansı ile doğrudan ilişkili olduğu vurgulanmıştır. Araştırmada, sağlık çalışanlarının iş performansının örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesinde önemli bir role sahip olduğu belirtilmektedir. Bu durum, insan kaynağının yoğun olarak yer aldığı diğer sektörlerde olduğu gibi lojistik sektöründe de çalışan performansının örgütsel başarı açısından stratejik bir öneme sahip olduğunu göstermektedir. (Krijgsheld vd., 2022, s. 16). Nitekim çalışan performansı, özellikle verimlilik, doğruluk ve zamanında hizmet sunumunun önem taşıdığı lojistik gibi hizmet odaklı sektörlerde örgütsel başarının temel belirleyicilerinden biri olarak değerlendirilmektedir (Kasnowo, 2026, s. 5343).

Lojistik çalışanlarını diğer sektör çalışanlarından ayıran bazı özgün özellikleri bulunmaktadır. Temel anlamda çalışanlara ilişkin birçok konu lojistik çalışanları için de geçerli olmakla birlikte, bu sektörde hız, tam zamanında teslimat, zaman yönetimi, güven ve güvenlik gibi unsurlar daha ön plana çıkmaktadır. Ayrıca lojistik sektörü,

rutin dışı işlemlerin yoğunluğu nedeniyle çalışanların hızlı bir şekilde inisiyatif almasını ve değişen koşullara anında uyum sağlamasını gerektirmektedir (Atasever, 2018, s. 117). Karaman ilinde gerçekleştirilen lojistik işgücü profili çalışmasında, üretim odaklı lojistik işletmelerde mavi yakalı çalışanların çoğunluğu oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra, beyaz yakalı çalışanların karar süreçlerinde daha fazla sorumluluk alabildiği, iş süreçlerinde inisiyatif kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu, mesleki eğitim ve gelişim faaliyetlerine daha istekli katılım gösterdikleri ve örgüt içinde sayısal olarak daha küçük bir grubu oluşturdukları belirlenmiştir (Sağdıç ve Sayın, 2020, s. 1603).

Lojistik sektöründe de değişen koşullara hızlı uyum sağlamak, çalışanlar açısından yeni görev tanımlarını ve sürekli gelişimi zorunlu kılan bir unsur haline gelmiştir. Eski ekonomideki hiyerarşik ve karmaşık yapı yerini, günümüz ekonomisinde temel belirleyici unsur olan bilgiye bırakmıştır. Yeni ekonomi anlayışında bilgiye dayalı üretim faktörleri arasında yer alan beşerî sermaye, entelektüel sermaye ile fiziksel sermayeyi tamamlayıcı bir rol üstlenmektedir (Aslan ve Manavgat, 2021, s. 74). Bu kapsamda lojistik sektörü, büyük veri, yapay zeka ve otomasyon gibi akıllı lojistik teknolojilerinin etkisiyle köklü bir dönüşüm sürecinden geçmektedir. Bu teknolojiler, lojistik operasyonlarda verimliliği artırmaktadır (Genç ve Çakan, 2025, s. 131). Süreçleri hızlandırmakta ve güvenliği güçlendirerek işletmelere önemli bir rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. Bununla birlikte söz konusu dönüşüm yalnızca teknolojik bir gelişme olmanın ötesinde, lojistik çalışanlarının görev tanımlarını, sorumluluk alanlarını ve sahip olmaları gereken yetkinlikleri de yeniden şekillendiren çok boyutlu bir değişim niteliği taşımaktadır (Genç ve Çakan, 2025, s. 131).

Bu dönüşüm süreci, lojistik çalışanlarının iş yükü düzeylerini de doğrudan etkilemektedir. İş yükü, iş yerinde çalışana tahsis edilen başlıca görev ve yükümlülükleri kapsaması bakımından iş hayatının temel iş taleplerinden biri olup, genel anlamda bir çalışandan talep edilen iş miktarını ifade etmektedir (Spector ve Jex, 1998, s. 358). Artan operasyonel talepler ve teknolojik dönüşümle birlikte çalışanlar üzerinde daha yüksek iş yükü ve daha sıkı performans hedefleri oluşabilmektedir. Bu durum verimliliği artırma potansiyeli taşısa da, iş yükünün etkin şekilde yönetilememesi iş stresini tetikleyerek çalışan performansını ve örgütsel etkinliği

olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Kasnowo, 2026, s. 5343). Buna bağlı olarak ortaya çıkan uzun süreli stres durumu, çalışanlarda duygusal tükenme, işe ve çevreye karşı duyarsızlaşma ile kişisel başarı duygusunda azalma şeklinde kendini göstermektedir. Bu üç boyut, tükenmişlik sendromunun temel bileşenleri olarak kabul edilmekte ve sendromun gelişim sürecini açıklamada merkezi bir rol oynamaktadır (Maslach & Zimbardo, 1982, s. 3). Söz konusu yaklaşımın teorik ve ölçümsel temelini ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri oluşturmaktadır. Bu ölçek, tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere üç boyutlu bir yapı içinde değerlendirmektedir. Psikometrik açıdan geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak alanyazında yaygın biçimde kullanılmaktadır (Maslach & Jackson, 1981, s. 99-113).

Sanayi devrimi temelde sanayileşme ve üretimde farklılaşma ile karakterize edilmektedir. Ancak bu süreçle birlikte üretim biçimlerinin ve dolayısıyla çalışma yaşamının değişmesi, toplumsal yaşamın tamamı üzerinde etkili olmuştur (Berktaş ve Oraklıbel, 2021, s. 1). Yaşam temposundaki bu hızlanma, iş yaşamının belirli bir düzen ve disiplin gerektirmesi nedeniyle sosyal yaşamı da doğrudan etkilemiştir. Aynı zamanda insan doğasına yabancılaşma tartışmalarını beraberinde getiren bir yaşam biçiminin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Berktaş ve Oraklıbel, 2021, s. 6).

Turgut (2011), çalışanların işe bağlılık düzeylerini etkileyen örgütsel ve bireysel faktörleri ele alarak çalışmaya tutkunluk ile iş yükü algısı, esnek çalışma uygulamaları, yönetici desteği ve iş–aile çatışması arasındaki ilişkileri ampirik olarak incelemiştir. Bu değişkenler arasındaki etkileşimi ölçebilmek amacıyla, çalışanların iş yükü algısını çok boyutlu biçimde değerlendiren İş Yükü Ölçeği'ni geliştirmiştir (Turgut, 2011, s. 63-77).

Çalışanların sahip olduğu mesleki beceriler ve teknolojiyi kullanma yeterliliklerinin yanı sıra, işe yönelik motivasyon düzeyleri ile psikolojik iyi oluş durumları da iş performansının belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu doğrultuda Çalışkan ve Köroğlu (2022), iş performansını daha nesnel ve çok boyutlu biçimde ölçebilmek amacıyla, geçerlik ve güvenirlik analizleri yapılmış bilimsel bir "İş Performansı Ölçeği" geliştirmiştir (Çalışkan ve Köroğlu, 2022, s. 181-201).

Lojistik sektöründe artan iş yükü, yoğun operasyonel talepler ve performans baskısının çalışanlar üzerinde psikolojik etkiler oluşturması, bu durumun iş

performansı üzerindeki sonuçlarının daha ayrıntılı biçimde incelenmesini gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin olası aracılık rolünün ortaya konulması önem taşımaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR TARAMASI

Bu bölümde, lojistik sektöründe çalışan bireyler özelinde algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık rolünü açıklamaya temel oluşturan kuramsal yaklaşımlar ve ampirik literatür bulguları ele alınmaktadır. Bu doğrultuda iş yükü, algılanan iş yükü, iş performansı ve tükenmişlik kavramları, örgütsel davranış ve iş psikolojisi çerçevesinde ayrıntılı biçimde tanımlanmakta ve açıklanmaktadır. Ardından, söz konusu değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkileri ortaya koyan güncel araştırma bulgularına ve tükenmişliğin aracılık rolüne ilişkin çalışmalara yer verilerek kuramsal çerçeve bütüncül bir şekilde ortaya konulmaktadır.

1.1. İş Yükü Kavramı ve Kuramsal Temelleri

Günümüzde dijital dönüşüm ve teknolojik yeniliklerin hız kazanmasıyla birlikte işletmeler, rekabet avantajı elde edebilmek amacıyla teknolojiye daha fazla yatırım yapmaktadır. Teknolojik gelişmeler, işletmelerin sürdürülebilir büyüme sağlamalarına katkıda bulunmaktadır (Aslan ve Manavgat, 2021, s. 68).

Dinamik bir yapıya sahip olan lojistik sektöründe sürdürülebilir gelişimin sağlanması, nitelikli ve yetkin insan kaynağının varlığına doğrudan bağlıdır. 21. yüzyılda rekabetin özellikle bilgi teknolojileri ve insan kaynağı ekseninde yoğunlaştığı görülmektedir. Emek yoğun bir yapıya sahip olan lojistik yönetimi açısından insan faktörü, stratejik önemini giderek artırmaktadır (Atasever, 2018, s. 121).

Dijitalleşme ve teknolojik gelişmeler, iş süreçlerini dönüştürerek çalışanlardan daha yüksek düzeyde bilişsel, analitik ve iletişimsel beceriler talep edilmesine yol açmaktadır. Ayrıca çalışma yaşamı ile özel yaşam arasındaki sınırların giderek belirsizleşmesi, çalışanların iş taleplerine sürekli maruz kalmasına neden olmaktadır (Gökdemir, 2022, s. 220).

Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve hizmet sektöründeki dönüşüm örgütleri daha esnek, hızlı ve verimli yapılar oluşturmaya zorlamaktadır (Kayabaşı, 2010). Bu süreçte işletmeler, hizmet kalitesi ve müşteri algısı üzerinden rekabet avantajı sağlamaya çalışmakta ve verimlilik odaklı stratejilere yönelmektedir (Özbekler ve

Öztürkoğlu, 2020, s. 1504). Ancak söz konusu uygulamalar, örgütsel yeniden yapılanma süreçlerini beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla iktidar ilişkileri, iş tanımlarına bağlılık ve değişime direnç gibi yapısal gerilimlerin ortaya çıkmasına da neden olmaktadır (Morgan, 1998, s. 200).

Bu gerilimler, çalışanlar üzerinde artan bir performans baskısı oluşturarak iş süreçlerinin yoğunlaşmasına ve iş yükünün yükselmesine yol açmaktadır (Kinter ve Katı, 2022, s. 853). Bu süreçte bireyler ve bölümler çoğu zaman mevcut ve eski iş tanımlarına sıkı sıkıya bağlı kalmaktadır. Aynı zamanda değişime karşı direnç göstermektedir. Bu durum, çalışanların hangi görevleri üstlenmeye hazır olmadıklarının belirlenmesini önemli hale getirmektedir. Aksi halde çalışanların iş yükünü artmış olarak görmelerine neden olmaktadır (Morgan, 1998, s. 200). Artan iş yükü ise örgütsel ve çevresel faktörlerle etkileşerek çalışanlarda stres düzeyinin yükselmesine ve çeşitli psikolojik ile fizyolojik olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Köse ve Çelik, 2024, s. 223).

İş yükü çoğu çalışmada uygun düzeyde olduğunda performansı artıran, aşırı olduğunda ise stres ve verimsizliğe yol açan bir unsur olarak görülmektedir. İş yükü, çalışanların deneyimlediği görev miktarı, sorumluluklar ve zaman baskısı olarak tanımlamaktadır. Örgüt kültürü, çalışan davranışlarını şekillendiren paylaşılan değerler, normlar ve uygulamaları ifade etmektedir. Çalışan performansı ise örgütsel hedeflerin etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirilme düzeyi olarak ele alınmaktadır (Tampang ve Marampa, 2025, s. 353).

İş yükü kavramı ilk olarak fiziksel iş yükü bağlamında ele alınmış olmakla birlikte, günümüzde çalışma yaşamının dönüşümüyle birlikte farklı bir nitelik kazanmıştır. Özellikle otomasyon ve teknolojik gelişmeler, fiziksel emeğin yerini büyük ölçüde makineleşmeye bırakmasına neden olmuştur. Bu bağlamda iş yükü araştırmaları, psikomotor, algısal ve iletişimsel iş yükü gibi bilişsel ve çok boyutlu bileşenlere daha fazla odaklanmaktadır (Miller, 2001, s. 4).

ş yükü, çalışanlardan beklenen görev ve sorumlulukların, sahip oldukları zaman, enerji ve yetkinlik kaynaklarıyla ne ölçüde uyumlu olduğunu ifade eden çok boyutlu bir kavramdır. Çalışanın bilişsel kapasitesi, deneyimi, motivasyonu ve beceri düzeyi gibi bireysel özelliklerin yanı sıra; işin karmaşıklığı, görev yoğunluğu, zaman baskısı ve operasyonel talepler de iş yükünün algılanmasında belirleyici olmaktadır (Haller

vd., 2023). Özellikle görev taleplerinin mevcut kaynakları aşması durumunda iş yükü çalışanlar açısından önemli bir örgütsel risk faktörüne dönüşebilmektedir.

Alanyazında iş yükünün, çalışanların psikolojik iyi oluşu ve örgütsel çıktıları üzerinde önemli etkiler yarattığı belirtilmektedir. Yüksek iş yükü; stres, tükenmişlik, iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilirken, performans ve verimlilik üzerinde de belirleyici bir rol oynamaktadır. (Kinter ve Katı, 2000, s. 853). Dolayısıyla iş yükü kavramı, hem bireysel hem de örgütsel sonuçları etkileyen önemli bir değişken olarak değerlendirilmektedir. Farklı araştırmacılar tarafından işin niceliksel ve niteliksel taleplerini kapsayan çeşitli tanımlamalarla ele alınmaktadır (Kinter ve Katı, 2000, s. 853).

Weiner (1982), iş yükünü yalnızca fiziksel görevlerin oluşturduğu bir baskı olarak değil, çalışanların fizyolojik, çevresel ve psikolojik taleplere verdikleri tepkileri de içeren kapsamlı bir yapı olarak ele almıştır. Bu yaklaşım, iş yükünün değerlendirilmesinde fiziksel gereksinimlerin yanı sıra bireyin zihinsel süreçleri ve çalışma ortamından kaynaklanan etkenlerin de dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır (Weiner, 1982, s. 953-965). Benzer biçimde Winarsih ve Fariz (2021), iş yükünü, çalışanların görevlerini yerine getirirken harcadıkları fiziksel ve zihinsel çabanın toplamı olarak tanımlamaktadır. Bu çerçevede iş yükü çok yönlü bir olgu olarak değerlendirilmektedir (HarditYo ve Winarsih, 2025, s. 794).

İş yükü genel anlamda, bir çalışanın yerine getirmesi gereken iş miktarı olarak tanımlanmaktadır (Jex, 1998, s. 15). Bir diğer ifadeyle iş yükü, görevleri tamamlamak için gerekli zihinsel kapasite ile bu görevlerin gerektirdiği talepler arasındaki karşılaştırmayı ifade etmektedir (Saputra vd., 2025, s. 552). Bununla birlikte, iş taleplerinin bireyin bilişsel ve fiziksel kapasitesini aşması durumunda fiziksel ve zihinsel yorgunluk kaçınılmaz hale gelmektedir (Chen vd., 2025). Zihinsel iş yükü ise görev özellikleri, bireysel kapasite ve çevresel koşulların etkileşimiyle şekillenen çok boyutlu bir yapı olarak ele alınmaktadır. Ayrıca, zihinsel ve fiziksel taleplerin çoğu durumda birbirinden ayrılmaz biçimde iç içe geçtiği belirtilmektedir (Van vd., 2018).

Fiziksel iş yükü, kaldırma, taşıma ve itme gibi fiziksel güç gerektiren görevleri kapsamaktadır. Psikolojik iş yükü ise bireyin sahip olduğu beceri düzeyi ile işin gerektirdiği beceri düzeyi arasındaki uyumu ifade etmektedir (Tampang ve Marampa, 2025, s. 354).

Zihinsel iş yükü, ergonomi ve insan faktörleri literatüründe giderek artan öneme sahip temel kavramlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Modern teknolojinin iş süreçlerine entegrasyonu ile birlikte daha da önemli hale gelmiştir. Fiziksel iş taleplerinin azalmasına karşın bilişsel taleplerin artması, zihinsel iş yükünün çalışan performansı üzerindeki etkisini daha görünür kılmaktadır (Young vd., 2015, s. 1). Zihinsel olarak zorlayıcı olarak algılanan görevler, çalışanların davranış ve tutumlarını etkileyen ergonomik risk faktörlerini artırabilmektedir. Bu durum uygunsuz vücut duruşları gibi riskli davranışların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir (Nino vd., 2023).

Algılanan iş yükü, yalnızca çalışanların iş yerinde geçirdiği süreyle değil, üstlenilen görevlerin sayısı, karmaşıklığı ve bu görevlerin belirlenen süre içerisinde tamamlanma zorunluluğuyla şekillenmektedir. Görev taleplerinin artması ve zaman baskısının yoğunlaşması, çalışanların iş yükünü daha yüksek algılamalarına yol açmaktadır. Özellikle günümüz çalışma yaşamında artan iş talepleri, çalışanların iş ve özel yaşam arasındaki dengeyi sürdürmelerini güçleştirmektedir. Bu durum hem bireysel iyilik halini hem de iş yaşamına ilişkin tutumları olumsuz etkileyebilmektedir (Tayfur ve Arslan, 2012, s. 148).

Bireyler, görevlerin net olmaması, işi tamamlamak için yeterli sürenin verilmemesi, yönetici desteğinin yetersizliği ve eğitim imkanlarının eksikliği gibi durumlar nedeniyle aşırı iş yükü algısı geliştirebilmelerine neden olmaktadır. Bu algı, çalışanların performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Akçakanat ve Uzunbacak, 2019, s. 217). Bireyler, görevlerin net olmaması, işi tamamlamak için yeterli sürenin verilmemesi, yönetici desteğinin yetersizliği ve eğitim imkanlarının eksikliği gibi durumlar nedeniyle aşırı iş yükü algısı geliştirebilmektedir. Söz konusu durum çalışan performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Akçakanat ve Uzunbacak, 2019, s. 217). Nitekim yeni teknolojilerle birlikte değişen lojistik süreçlerde insanın rolü ve görevleri önemli değişiklikler göstermektedir (Genç ve Çakan, 2025, s. 133). Bu bağlamda iş yükünü artıran unsurlardan biri olan eğitim imkânlarının yetersizliği açısından Çeliktepe ve arkadaşlarının (2018) çalışmasında, lojistik sektöründe rekabet avantajının çalışanların sürekli gelişimine bağlı olduğu vurgulanmaktadır. Buna göre işletmelerin, çalışanların yetkinliklerini sürdürebilmeleri ve rekabet güçlerini artırabilmeleri için şirket içi eğitimlere ağırlık vermeleri gerektiği,

sektörün dinamik yapısı ve hızlı değişim sürecinin bunu zorunlu kıldığı ifade edilmektedir (Çeliktepe vd., 2018, s. 218).

İş yükünün yönetimi, kullanıcı kabulü, performans, verimlilik ve çalışan sağlığı açısından önemli bir faktördür. Bu nedenle ergonomi ve insan faktörleri alanında iş yükünü azaltmaya veya kabul edilebilir düzeyde tutmaya yönelik tasarımlar önem kazanmaktadır. Ancak iş yükünün ölçümü karmaşıklaştırmaktadır. Bu amaçla öznel olarak algıya dayalı ve nesnel ise performans ve fizyolojik göstergelere dayalı yöntemler kullanılmaktadır (Ahmad vd., 2023, s. 1487).

Turgut'un (2011) araştırmasında, iş yükü, esnek çalışma uygulamaları ve yönetici desteğinin çalışanların işe yönelik tutumlarını doğrudan değil, iş–aile çatışması üzerinden etkilediği belirlenmiştir. Bulgular, özellikle duygu temelli iş–aile çatışmasının çalışanların işe adanmışlık düzeyini önemli ölçüde azalttığını göstermektedir. Araştırma sonuçları, yoğun iş yükünün yalnızca iş taleplerini artırmakla kalmadığını; çalışanların duygusal iyi oluşunu, motivasyonunu ve işe bağlılığını da etkileyen önemli bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır (Turgut, 2011, s. 63-77).

Kinter ve Katı'nın (2000) sağlık sektörüne ilişkin çalışmasında, emek yoğun ve yüksek duygusal emek gerektiren bu alanda iş yükünün önemli bir baskı unsuru olduğu vurgulanmıştır. Özellikle COVID-19 pandemisi döneminde artan hizmet talebi, uzayan çalışma süreleri ve sınırlı kaynaklarla çalışma zorunluluğu, çalışanların maruz kaldığı iş yükünü önemli ölçüde artırmıştır. Araştırma sonuçları, yükselen iş yükünün çalışanların stres düzeylerini ve tükenmişlik belirtilerini anlamlı biçimde artırdığını ortaya koyarken, işten ayrılma niyeti üzerinde ise doğrudan ve anlamlı bir etkisinin bulunmadığını göstermektedir (Kinter ve Katı, 2000, s. 852-863).

Son olarak Kasnowo'nun (2026) Mojokerto'daki lojistik işletmelerde gerçekleştirdiği çalışmada, iş yükü ve iş stresinin çalışan performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma bulguları, iş yükünün çalışan performansını pozitif ve anlamlı düzeyde etkilediğini ortaya koymuştur. Buna karşılık iş stresinin ise performans üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir (Kasnowo, 2026, s. 5343-5350).

1.2. İş Performansı

"Performans" kavramı, birey veya sistemin belirli bir görevi yerine getirme düzeyi ile ilişkili olarak ele alınmakta ve özellikle verimlilik ile etkinlik göstergeleri üzerinden değerlendirilmektedir. Kavramın etimolojik kökeni incelendiğinde, Latince *perficio* fiiline dayandığı görülmektedir. Bu fiilin edilgen biçimi olan *perfĭcĭor*, "tamamlanmak, sonuçlandırılmak, eksiksiz şekilde gerçekleştirilmek" anlamlarına gelmektedir. Bu bağlamda performans kavramının tarihsel kökeni, bir işin ya da eylemin tamamlanması ve sonuçlandırılması fikri ile doğrudan ilişkilendirilmektedir (Etymonline, 2026).

İngilizce'de bu kavram, 15. yüzyılın sonlarında "başarı, tamamlanma" anlamında kullanılmaya başlanmıştır. Zaman içinde "gerçekleştirilen iş", "bir eylemin icrası" ve 17. yüzyıldan itibaren "sahneleme/performans sergileme" gibi farklı anlam katmanları kazanmıştır. Modern kullanımda ise özellikle örgütsel ve yönetim bilimleri literatüründe bireylerin ya da sistemlerin iş çıktıları ve başarı düzeylerini ifade eden bir kavram olarak yer almaktadır (Etymonline, 2026). Türk Dil Kurumu sözlüğünde performans kavramı, "başarı" ve "takat sınırı" anlamlarıyla karşılık bulmaktadır (Parlatır vd., 1998, s. 1790).

Performans yönetimi sürecinde planlama yapılırken kimin ve neyin değerlendirileceğinin belirlenmesi gerekmektedir. Performans değerlendirme, geleneksel olarak yönetsel pozisyonlarla ilişkilendirilmiş olsa da zaman içerisinde kapsamı genişleyerek örgütteki mevcut iş gücünün daha büyük bir bölümünü kapsar hale gelmiştir (Bingöl, 2006, s. 323).

İşletmelerde nitelikli bilgi ve becerilere sahip çalışanların bulunması önemli bir rekabet avantajı sağlamaktadır (Kayabaşı, 2010, s. 38). Morgan'a göre Harold Garfinkel, toplumsal gerçekliğin en rutin ve verili kabul edilen yönlerinin aslında beceriye dayalı pratikler aracılığıyla inşa edildiğini ortaya koymuştur (Morgan, 1998, s. 160).

Örgütler sürdürülebilirlik ve rekabet avantajı sağlamak amacıyla çalışan ve süreç performansını sürekli geliştirmek zorundadır (Doğan, 2020, s. 50). Bu kapsamda performans değerlendirme, çalışan çıktılarının sistematik biçimde ölçülmesini sağlayarak hem bireysel gelişimi destekleyen hem de yönetsel kararlara veri sunan

önemli bir araçtır (George ve Jones, 1999). Performans yönetimi sistemleri ise dünya genelinde yaygın olup, iş tanımı-örgütsel hedef uyumu, bireysel ve ekip performansının ölçülmesi, eğitim, geri bildirim ve ödüllendirme gibi temel ilkelere dayanmaktadır. Bununla birlikte bireycilik-toplulukçuluk, güç mesafesi ve belirsizlikten kaçınma gibi kültürel boyutlar bu sistemlerin uygulanışını etkilemektedir (Aguinis, 2012, s.385).

İş performansı kavramı, Vroom'un (1964) "Beklenti Teorisi" ve Kahneman ile Tversky'nin (1979) "Beklenti-Değer Teorisi" ile ilişkilendirilmektedir. Vroom, geliştirdiği beklenti teorisi ile iş motivasyonunun iş performansı üzerindeki etkisini ortaya koyarak örgütsel davranış literatürüne önemli katkılar sağlamıştır (Çalışkan ve Köroğlu, 2022, s. 182). Vroom'un beklenti teorisine göre performans, bireyin çabası sonucunda elde edeceği çıktıya verdiği değer (değerlik) ve bu çabanın belirli bir sonuca ulaşacağına dair inancı (beklenti) ile şekillenmektedir. Buna göre çalışan performansı, bu iki temel değişkenin etkileşimine bağlı olarak ortaya çıkmaktadır (Vroom, 1964, s. 191).

Vroom iş performansı iki temel yaklaşımla açıklanmaktadır. Yetenek temelli yaklaşım, performansı bireyin bilişsel, fiziksel ve teknik kapasitesi olarak ele almaktadır. Motivasyon temelli yaklaşım ise performansın bireyin güdüleri, beklentileri ve iş ortamına yönelik algılarıyla şekillendiğini savunmaktadır. Buna göre yüksek performans, hem yeterli yetenek hem de güçlü motivasyonun bir arada bulunmasına bağlanmaktadır (Vroom, 1964).

Vroom'un beklenti teorisine göre çalışan performansı, bireyin gösterdiği çaba sonucunda elde edeceği sonuca yönelik arzu düzeyi ile belirli bir davranışın bu sonuca götüreceğine dair beklenti düzeyine bağlı olarak değişmektedir. Başka bir ifadeyle, bu teoriye göre bir çalışanın bir işe yönelik çabası iki temel değişkene dayanmaktadır. Değerlik ve beklenti. Değerlik, çalışanın elde edeceği ödülü ne ölçüde arzuladığını ifade ederken; beklenti, belirli bir davranışın belirli bir sonuca yol açacağına dair inancın gücünü ifade etmektedir (Çalışkan ve Köroğlu, 2022, s. 182).

Kahneman ve Tversky ise belirsizlik ve risk altında bireylerin karar verme süreçlerini açıklamak amacıyla geliştirdikleri "Beklenti Teorisi"ni (ilk adıyla "Değer Teorisi", 1975) ortaya koymuşlardır (Kahneman ve Tversky, 2000).

İş psikolojisi literatüründe iş performansına ilişkin açık ve üzerinde uzlaşı sağlanmış tanımların bulunması oldukça güçtür. Bu durumun çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Öncelikle, iş performansını kapsayıcı ve farklı bağlamlara uygulanabilir nitelikte tanımlamak oldukça zor bir süreçtir. İkinci olarak, performans tanımının her zaman doğrudan pratik bir karşılık üretmemesi, kavramsal düzeyde ele alınmasını sınırlayan bir unsur olarak görülmektedir. Üçüncü olarak ise performansın çoğu zaman "görüldüğünde anlaşılabilen" bir olgu olduğu varsayımı, bu kavramın ayrıca tanımlanmasına gerek olmadığı yönünde bir yaklaşımın ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Campbell vd., 1996, s. 261-262).

Bununla birlikte, araştırmacılar performansın tanımlanmasının güç olmasına rağmen bunun akademik açıdan gereksiz bir çaba olmadığı görüşü öne çıkmaktadır. Aksine, performansın açık bir şekilde tanımlanmaması durumunda kavram, yalnızca "kriterin neyi ölçtüğü" ile sınırlı kalan dar ve aşırı pozitivist bir anlayışa indirgenme riski taşımaktadır. Bu nedenle performansın kavramsal sınırlarının netleştirilmesi, hem teorik açıklık sağlamak hem de ölçüm ve değerlendirme süreçlerinde ortak bir çerçeve oluşturmak açısından büyük önem taşımaktadır (Campbell vd., 1996, s. 261-262).

Görüldüğü üzere iş performansının açık ve net bir şekilde tanımlanması, çalışanların kendilerinden beklenen performansı doğru şekilde anlamaları açısından önem teşkil etmektedir. Çoğu iş alanında performans çok boyutlu bir yapıya sahiptir. Ölçüm ile değerlendirme sürecinin sağlıklı yürütülebilmesi için öncelikle doğru şekilde tanımlanması gerekmektedir (Chiu, 2005, s. 82).

Performansı oluşturan davranışlar çok farklı türlerde olduğundan, bunları tek bir bütün olarak ele almak performansın anlaşılmasını zorlaştırmaktadır. Bu nedenle performans alanının benzer davranış kategorilerine ayrılması ve her kategorinin ayrı değerlendirilmesi gerekmektedir. Böylece iş performansının çok boyutlu yapısı daha doğru biçimde analiz edilebilmektedir. Aynı zamanda performansla ilişkili bireysel özelliklerin daha sağlıklı şekilde belirlenmesine imkan tanımaktadır (Motowidlo vd., 1997, s. 73-75).

Campbell, Gasser ve Oswald'ın (1996) da belirttiği gibi, iş performansına ilişkin genel modeller veya teoriler iki geniş tema etrafında şekillenmektedir. Bunlardan ilki performans alanının boyutsal yapısıdır. Bu tema, tüm işlere genellenebilecek şekilde iş performansının kategorilerini tanımlama ve sınıflandırma çabalarını içermektedir.

İkinci tema ise, iş performansının öncülleri ile performansın farklı boyutsal bileşenleri arasındaki nedensel ilişkilerin örüntüsüdür. Bu yaklaşım, iş performansındaki değişkenliği açıklayan faktörleri belirlemektedir. Söz konusu faktörlerin nedensel bir zincir içinde nasıl birbirleriyle ilişkili olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır (Motowidlo vd., 1997, s. 72).

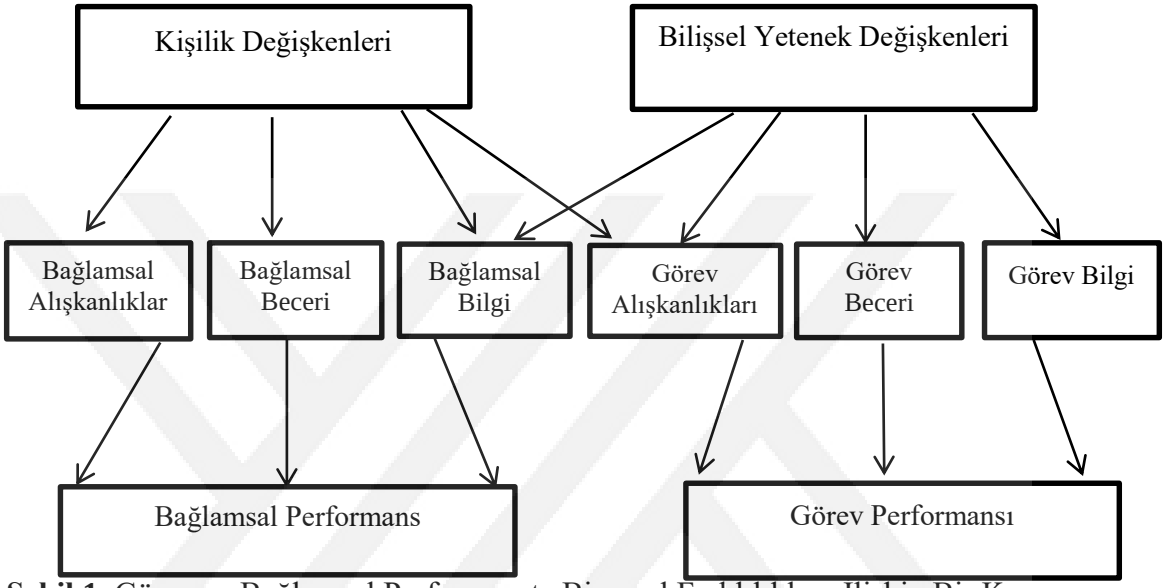
Campbell ve arkadaşlarının 1996 bilişsel yetenek ölçümlerinin iş performansını yordamadaki geçerliğinin, endüstri ve örgüt psikolojisinin en güçlü ampirik bulgularından biri olduğunu belirtmektedir. Ayrıca bilişsel yeteneğin farklı iş türleri ve bağlamlarda iş performansıyla güçlü ve tutarlı bir ilişki içinde olduğunu tespit etmektedirler. Bu nedenle genel bilişsel yeteneğin iş performansını yordamada en güçlü değişkenlerden biri olduğunu ifade etmektedirler. Bununla birlikte, genel yetenekten bağımsız özel yeteneklerin performans ve eğitim çıktılarına yaptığı ek katkının sınırlı olabileceğini de ortaya koymaktadırlar (Campbell vd., 1996, s. 7)..

Ancak Campbell ve arkadaşları (1996), bu bulguların daha çok performansın öncülleri ile performans boyutları arasındaki nedensel ilişkilere odaklanan ikinci tema ile ilişkili olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca performansın çok boyutlu yapısını açıklayan birinci temanın, performansın hangi temel bileşenlerden oluştuğunu ortaya koyduğunu ve yalnızca "yetenek performansı yordar" şeklindeki genel bir ifadeyle açıklanamayacağını ifade etmektedirler. Bu nedenle performansın yapısal olarak daha ayrıntılı biçimde ele alınması gerektiğini ve farklı performans boyutlarının bilişsel yetenek ve diğer bireysel farklılıklarla nasıl farklı örüntüler sergilediğinin incelenmesinin önem taşıdığını vurgulamaktadırlar (Campbell vd., 1996, s. 7).

İş performansı boyutlarına ilişkin en temel yaklaşımlardan biri Borman ve Motowidlo'nun (1995) çalışmasına dayanmaktadır (Doğan, 2020, s. 46). Bu çalışmada amir ve akranların performans değerlendirmelerinde kişisel özellikler ve ilişkisel değişkenlerin etkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgular, yetenek, bilgi ve teknik yeterliliğin performans puanlarını sınırlı düzeyde açıkladığını göstermektedir. Buna karşılık güvenilirlik, performansı açıklamada en güçlü belirleyici olarak ortaya çıkmıştır. Arkadaşça olma ve beğenilirlik gibi özelliklerin ise performans değerlendirmeleri üzerinde düşük düzeyde etkili olduğu belirlenmiştir. Genel olarak sonuçlar, performans yargılarında hem görev performansı hem de bağlamsal

performans boyutlarının birlikte etkili olduğunu göstermektedir (Borman vd. 1995, 168-177).

Motowidlo ve arkadaşları (1997) tarafından geliştirilen bireysel farklılıklar kuramı, iş performansını görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki temel boyutta ele almaktadır. Kuramda bireysel farklılıkların kaynağı bilişsel yetenek ve kişilik özellikleri olarak tanımlanmakta ve bu iki temel değişkenin performansın farklı boyutları üzerindeki etkisi geliştirilen model aracılığıyla açıklanmaktadır (Motowidlo vd., 1997, s. 72).



Şekil 1. Görev ve Bağlamsal Performansta Bireysel Farklılıklara Ilişkin Bir Kuram
Kaynak: (Motowidlo vd., 1997, s. 72)

Kurama göre bilişsel yetenek, daha çok görev performansını; dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk gibi kişilik özellikleri ise bağlamsal performansı daha güçlü biçimde yordamaktadır. Bununla birlikte bilişsel yetenek, doğrudan olmasa da karakteristik uyarlanmalar aracılığıyla bağlamsal performansı; kişilik özellikleri ise belirli ölçüde görev performansını da etkileyebilmektedir (Motowidlo vd., 1997, s. 79).

Görev performansı, çalışanların örgütün teknik çekirdeğine katkı sağlayan faaliyetleri, doğrudan üretim sürecini yürütme ya da gerekli malzeme ve hizmetleri sağlama yoluyla ne ölçüde etkin gerçekleştirdiğini ifade etmektedir (Borman ve Motowidlo, 1997, s. 99-100).

Bağlamsal performans, örgütsel vatandaşlık davranışı ve prososyal örgütsel davranış gibi kavramlarla bağlantılı olup, örgütün sosyal ve psikolojik yapısının etkili biçimde işlemesine katkı sağlayan davranışları kapsamaktadır. Araştırmalar, yöneticilerin değerlendirmelerinde görev ve bağlamsal performansa benzer ağırlık vermektedir. Kişilik özelliklerinin ise özellikle bağlamsal performansın daha güçlü yordayıcıları olduğunu göstermektedir (Borman ve Motowidlo, 1997, s. 100).

Yelboğa (2006) tarafından yapılan çalışmada, kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişki incelenmiş ve Beş Faktör Kişilik Modeli'nin iş performansını yordama gücü değerlendirilmiştir. Finans sektöründe görev yapan 177 çalışan üzerinde yürütülen araştırmada NEO Beş Faktör Kişilik Envanteri ve Performans Değerlendirme Ölçeği kullanılmış, elde edilen veriler Pearson korelasyon ve çoklu regresyon analizleri ile analiz edilmiştir. Bulgular, cinsiyet, yaş, kıdem, eğitim düzeyi ve kişilik özelliklerinin birlikte iş performansındaki toplam varyansın %16,3'ünü açıkladığını göstermektedir. Sonuçlar, kişilik özelliklerinin iş performansını anlamlı düzeyde yordadığını ortaya koymakta ve bu bulguların Borman ve Motowidlo (1997) ile Barrick ve arkadaşlarının (2001) çalışmalarıyla tutarlılık gösterdiğini belirtmektedir (Yelboğa, 2006, s. 1-20).

1.3. Tükenmişlik Kavramı

Çalışanlarda tükenmişlik, örgütsel ve bireysel olmak üzere iki temel faktör grubundan kaynaklanmaktadır. Örgütsel düzeyde iş yükü, rol belirsizliği, ödüllendirme, denetim ve adalet algısı; bireysel düzeyde ise yaş, motivasyon, kişilik, iş doyumu ve sosyal destek gibi değişkenler etkili olmaktadır. Bu faktörlerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde belirleyici rol oynadığı belirtilmektedir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015, s. 47).

Çalışanlar, yaptıkları iş onları motive ettiğinde, işi en iyi şekilde gerçekleştirmektedirler. Motivasyon süreci ise bireylerin kişisel ihtiyaçlarını karşılayacak bir ödül ya da karşılığın sağlanmasına dayanmaktadır (Morgan, 1998, s. 46-47). İş dünyasında çalışan verimliliği, son dönemlerde giderek daha fazla önem kazanan kavramlardan biri haline gelmiştir. Bu bağlamda verimliliğin artırılabilmesi için çalışanların iş yerindeki memnuniyetlerinin sağlanması ve iş ortamına uyumlu bir çalışma yaşamı sürdürmeleri büyük önem taşımaktadır (Uslu ve Acar, 2020, s. 282).

Günümüzde iş ortamına ilişkin geleneksel yaklaşım, stres faktörlerinin tükenmişliğe yol açtığını ortaya koymaktadır (Yıldız vd., 2013, s. 165). Bununla birlikte teknoloji, bilişim ve sosyal alanlardaki hızlı değişimler, bireylerin hem günlük yaşamlarını hem de çalışma yaşamlarını etkileyerek çeşitli sorunlarla karşılaşmalarına yol açmaktadır. Bu durum da kişisel, sosyal ve mesleki açıdan önemli bir sorun olan tükenmişliğin ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Çapri, 2006, s. 62-63).

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından, bireylerde görülen duygusal çöküntü, sinizm, motivasyon kaybı ve isteksizlik gibi belirtileri açıklamak amacıyla kullanılmıştır (Bozdoğan ve Aslan, 2020, s. 16). Freudenberger bu kavramı özellikle duygusal tükenme boyutu üzerinden tanımlamıştır (Uysal ve Kesim, 2015, s. 3). Aynı zamanda bu olguyu genellikle mesleki stresle ilişkili bir durum ya da mesleki stresin bir türü veya sendromu olarak değerlendirmiştir (Girgin ve Baysal, 2005, s. 2).

Tükenmişlik, bireyin birlikte çalıştığı insanlara yönelik ilgisini kaybetmesi sürecini ifade etmektedir (Maslach ve Pines, 1977, s. 100). Tükenmişlik literatürde iki temel yaklaşımla ele alınmaktadır. Bunlardan en yaygın olanı Maslach'ın tanımıdır (Çapri, 2006, s. 62-63). Özellikle insanlarla yoğun etkileşim gerektiren mesleklerde ortaya çıkan bu durum, duygusal açıdan zorlayıcı iş koşullarıyla başa çıkmakta yetersiz kalınması sonucu gelişmektedir. Başlangıçta işe duyulan ilgi ve bağlılık zamanla azalmaktadır. Birey, hizmet verdiği kişilere karşı duyarlılığını kaybetmeye başlamaktadır (Maslach ve Pines, 1977, s. 100). Maslach ve Zimbardo'ya göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ile ortaya çıkan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 3). Maslach ve arkadaşlarının bulguları, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin tükenmişlik ile pozitif yönde ilişkili olduğunu, kişisel başarı duygusunun ise tükenmişlik arttıkça azaldığını göstermektedir. Bu doğrultuda, yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile düşük kişisel başarı algısının tükenmişlik sendromunun temel göstergeleri olduğu kabul edilmektedir (Uysal ve Kesim, 2015, s. 3).

Tükenmişlik kavramına ilişkin bir başka tanım Pines ve Aronson'a aittir (Çapri, 2006, s. 63). ükenmişliği uzun süre devam eden iş stresi, duygusal zorlanma ve

motivasyon kaybının bir sonucu olarak gelişen fiziksel, duygusal ve zihinsel yıpranma durumu şeklinde açıklamaktadırlar (Pines ve Aronson, 1988).

1.4. İş Yükü ve İş Performansı İlişkisi

Değişen ve dönüşen iş yaşamı ile birlikte yapılan işlerin niteliği de sürekli olarak değişmektedir. Bu durum, insan kaynağının rolünü yeniden tanımlayan bir süreci ifade etmektedir (Genç ve Çakan, 2025, s. 131). Bir bireyin aynı anda birden fazla sorumluluğu yerine getirmek durumunda kalması rol çatışmasını ortaya çıkarmaktadır. Rol çatışması, örgütsel işleyişte aksamalara neden olmaktadır (Çelik ve Köse, 2022, s. 228).

Çalışanların görevlerini net olarak bilmemesi veya çelişkili roller üstlenmesi, stres ve iş yükünü artırarak performans kaybına neden olmaktadır. Dijitalleşme ve sürekli çevrimiçi olma hali de iş yükünü artırarak performans üzerinde ek bir baskı oluşturmaktadır (Çelik ve Köse, 2022, s. 223-243).

Aşırı iş yükünün iş performansı ile olumsuz ilişki göstermesinin temelinde iki ana neden bulunmaktadır. Birincisi, yüksek iş yükü altında çalışan bireylerin stres ve aşırı yüklenme nedeniyle işlerini geliştirmeye ayırabilecekleri zamanı verimli kullanamamasıdır. İkincisi ise aşırı iş yükünün dikkat dağınıklığı, yorgunluk ve bilişsel kapasitede azalma gibi istemsiz fizyolojik ve psikolojik etkiler yaratarak performansı düşürmesidir (Bozdoğan ve Aslan, 2020, s. 14).

Ahmad ve arkadaşlarının (2023) bankacılık sektöründe iş yükü, ücretler ve örgütsel yapı baskılarının çalışan iş performansı ve işletmenin genel başarısı üzerindeki etkisini incelemiştir. 292 banka çalışanından elde edilen verilerle yapılan araştırmada, iş yükü; iş tamamlama oranı, günlük sorun sayısı ve iş bitirme süresi gibi göstergeler üzerinden ölçülmüştür. Bulgular, iş yükünün hem bireysel iş performansını hem de örgütsel performansı anlamlı düzeyde etkilediğini ortaya koymuştur. Buna göre yüksek iş yükü performansı olumsuz etkilerken, iş yükünün azaltılması çalışan verimliliğini artırmaktadır (Ahmad vd., 2023, s. 1485-1492).

Performans ölçümleri, iş yükünü değerlendirmede kullanılan temel yaklaşımlardan biridir ve genel olarak birincil ve ikincil görev performansı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Birincil görev performansı, bireyin yaptığı ana işteki başarısı üzerinden değerlendirme yapmaktadır (Miller, 2001, s. 21). İkincil görev

performansı ise, ana göreve ek olarak verilen ek bir görev üzerinden zihinsel kapasitenin ne kadarının boşta kaldığını ölçmeyi amaçlamaktadır (Miller, 2001, s. 22).

İş performansı, çalışanların yaş, cinsiyet ve deneyim gibi bireysel özellikleri ile örgüt içi iletişim, gözlem süresi ve değerlendirme biçimi gibi çeşitli örgütsel faktörlerden etkilenmektedir (Deniz ve Kumru, 2022, s. 551).

Uçar ve Köroğlu'nun 2024 yılında sağlık kurumlarında gerçekleştirdiği çalışmada, araştırma sorularından biri çalışanların iş performanslarının eğitim durumu, yaş, cinsiyet, çalışma süresi ve medeni durum gibi demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini incelemeye yöneliktir. T-testi sonuçlarına göre sağlık çalışanlarının iş performansı algılarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Buna karşılık cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kadın çalışanların iş performansı algılarının erkek çalışanlara kıyasla daha yüksek olduğu ortaya konmuştur (Uçar ve Köroğlu, 2024, s. 109-124).

1.5. İş Yükü ve Tükenmişlik İlişkisi

İşgücünden maksimum düzeyde yararlanma amacıyla zaman zaman çalışanların bilgi, deneyim ve kapasitesi göz ardı edilerek iş beklentileri artırılabilmektedir (Akçakanat ve Uzunbacak, 2019, s. 216). İş yükünün çalışanların beklenti ve algılarıyla uyumsuz hale gelmesi ise tükenmişliğin ortaya çıkmasında önemli bir rol oynamaktadır.

Beklenti Teorisi'ne göre bireyler kazanç durumlarında riskten kaçınma eğilimi gösterirken, kayıp durumlarında risk alma davranışı sergilemektedir (Kahneman ve Tversky, 2000). Söz konusu çerçevede aşırı iş yükü, çalışanlar tarafından bir kayıp ve baskı unsuru olarak değerlendirilmektedir. Bu algı, stres düzeyinin artmasına yol açarak tükenmişliğin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır.

Stres yapıcılar olarak da adlandırılan iş gereklilikleri, bir işin yürütülmesi sırasında fiziksel, zihinsel ve duygusal çaba gerektiren fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel nitelikteki unsurları ifade etmektedir (Bozdoğan ve Aslan, 2020). Bu unsurların yoğunluğu arttığında çalışan üzerinde aşırı enerji kaybına neden olarak stres kaynağı haline gelmektedir. Buna bağlı olarak çeşitli fiziksel ve psikolojik olumsuz etkiler ortaya çıkabilmektedir (Turgut, 2011, s. 157).

Çalışanların beklentilerinin karşılanmaması, gerçekçi olmayan iş talepleri ve sürekli yüksek performans baskısı stres düzeyini yükseltmektedir. Bu koşullar, çalışanlarda yoğun duygusal yıpranmaya yol açarak tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır. Bu doğrultuda iş yükü ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulunduğu, iş yükündeki artışın tükenmişlik düzeylerini de yükselttiği belirtilmektedir (Bozdoğan ve Aslan, 2020, s. 14).

Leiter ve Maslach (2005) tarafından geliştirilen tükenmişlik modelinde, iş yaşamının altı temel alanından biri olan iş yükü, tükenmişliğin en güçlü yordayıcılarından biri olarak ele alınmaktadır. Modele göre iş yükü ile birey arasındaki uyumsuzluk arttıkça duygusal tükenme düzeyi yükselmektedir. Çalışanların işe bağlılığı azalmaktadır. Bu nedenle iş yükü, tükenmişliğin oluşumunda temel örgütsel risk faktörlerinden biri olarak değerlendirilmektedir (Leiter & Maslach, 2005, s. 587-611).

1.6. Tükenmişlik ve İş Performansı İlişkisi

Günümüzde bireyler yaşamın birçok alanında çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır. Özellikle iş hayatında farklı stres kaynaklarıyla mücadele etmektedir. Bu süreçte çalışanlar söz konusu stres faktörlerine farklı tepkiler verebilmekte ve bu tepkilerden biri de tükenmişlik olarak ortaya çıkmaktadır (Azizoğlu ve Özyer, 2010, s. 137). Çalışma yaşamı, bireyin hayatındaki en önemli etkinlik alanlarından biri olup, üretilen mal veya hizmetin nitelikleri farklı olsa dahi işverenler ve hizmetten yararlanan kesimler çalışanlardan yüksek düzeyde performans beklemektedir. Bu beklentiler ise çalışanlarda stres, iş doyumsuzluğu, verimlilik kaybı ve işle bütünleşme sorunları gibi çeşitli olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Gündüz vd., 2013, s. 30).

Tükenmişlik özellikle insanla doğrudan etkileşim gerektiren ve hizmet kalitesinde insan faktörünün belirleyici olduğu mesleklerde daha sık görülmektedir. Söz konusu durum hizmet kalitesini ve dolayısıyla iş performansını doğrudan olumsuz etkilemektedir (Azizoğlu ve Özyer, 2010, s. 137).

İş performansı, genellikle yetenek ve motivasyonun birlikte değerlendirildiği bir kavramdır. Bu yaklaşıma göre bireyin performansı, sahip olduğu bilişsel, fiziksel ve teknik kapasite ile bu kapasiteyi işe yansıtma isteğine bağlıdır. Yetenek bireyin

“yapabilme” düzeyini ifade ederken, motivasyon bu potansiyelin “gerçek performansa dönüşmesini” sağlayan temel unsurdur. Bu nedenle çalışanlar gerekli yeteneklere sahip olsalar bile, yeterli motivasyon olmadığında yüksek performans gösterememektedir (Vroom, 1964, s. 198).

Motivasyon, bu yönüyle iş performansını belirleyen temel unsurlardan biri olarak kabul edilmektedir. Çalışma isteği ve örgütsel motivasyon süreçleri yönetim teorilerinin merkezinde yer almaktadır (Vroom, 1964, s. 191). Maslach’ın tükenmişlik modeli ile birlikte değerlendirildiğinde, örgütlerde kararların ve iş süreçlerinin sunuluş biçiminin çalışanların tükenmişlik ve motivasyon düzeylerini etkilediği görülmektedir.

Uysal ve Kesim (2015), kömür madenciliği sektöründe çalışan mavi yakalı işçilerin örgütsel tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve iş performansı düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Türkiye Taşkömürü Kurumu bünyesinde 1238 işçiden yüz yüze anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Ölçekler “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ve Allen ve Meyer “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” temel alınarak hazırlanmıştır (Uysal ve Kesim, 2015, s. 83-95). Analizler sonucunda örgütsel bağlılık ile tükenmişlik ve iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı belirlenmiştir. Buna karşılık, tükenmişlik düzeyindeki artışın iş performansını anlamlı biçimde düşürdüğü tespit edilmiştir. Ayrıca aynı örgütte hem yüksek tükenmişlik hem de yüksek performansın birlikte görülmesi, literatürde “performansa dayalı tükenmişlik” olarak yorumlanmıştır (Uysal ve Kesim, 2015, s. 83-95).

Bireylerin iş ve özel yaşamlarında karşılaştığı stres ve tükenmişlik, kişinin mevcut durumunda bir iyileşme olmayacağı algısından kaynaklanan ve genellikle üretkenliği azaltan bir ruh hali olarak tanımlanmaktadır (Onay ve Kılcı, 2011, s. 364).

Pines ve Aronson’un 1988 yılında yaptıkları çalışmada tükenmişliğin temel nedenleri arasında aşırı iş yükü, rol çatışması ve belirsizliği, örgütsel destek eksikliği ile mükemmeliyetçilik ve yüksek empati gibi bireysel özellikler yer almaktadır (Pines ve Aronson, 1988). Tükenmişliğin sonuçları ise performans düşüklüğü, işten ayrılma niyeti, çeşitli sağlık sorunları ve aile içi ilişkilerde bozulma olarak belirtilmektedir (Pines ve Aronson, 1988).

1.7. Tükenmişliğin Aracılık Rolüne Yönelik Araştırmalar

Tükenmişlik üzerine yapılan ilk araştırmalar, özellikle mesleği gereği yoğun insan etkileşimi ve duygusal emek gerektiren hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı ve öğretmenlik gibi yardım mesleklerine odaklanmıştır (Azizoğlu ve Özyer, 2010, s. 139). Zamanla yapılan çalışmaların kapsamı genişleyerek polislik, askerlik, ceza infaz kurumu çalışanlığı, kütüphanecilik ve yöneticilik gibi sürekli insanlarla iletişim halinde olunan ve yüksek stres içeren diğer meslek gruplarını da içerecek şekilde genişletilmiştir (Azizoğlu ve Özyer, 2010, s. 139).

Tükenmişlik ölçekleri farklı boyutlandırmalara sahiptir. En yaygın kullanılan model olan Maslach Tükenmişlik Modeli, tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç temel boyutta ele almaktadır (Yıldız vd., 2013, s. 166). Maslach ve Jackson başlangıçta tükenmişliği yalnızca insanlara hizmet veren mesleklerde görülen bir durum olarak ele almıştır. Daha sonra bu kavramın işte karşılaşılan genel olumsuz durumların sonucu olarak tüm meslekleri kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Bu yaklaşımda tükenmişlik, duygusal tükenme, siniklik ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç boyut üzerinden ele alınmaktadır. Görüldüğü üzere söz konusu modelde duyarsızlaşma boyutu yerine "siniklik" kavramı tercih edilmektedir (Tayfur ve Arslan, 2012, s. 150). (Tayfur ve Arslan, 2012, s. 150).

Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin (MBI) geliştirilmesi, insanlarla yoğun etkileşim gerektiren hizmet mesleklerinde çalışan bireylerin yaşadığı tükenmişliği ölçebilecek güvenilir bir araca duyulan ihtiyaçtan kaynaklanmıştır. Araştırmacılar, bu ölçeğin gelecekteki çalışmalarda kullanılmasının, tükenmişliğin ortaya çıkmasını artıran ya da azaltan kişisel, sosyal ve kurumsal değişkenlerin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacağını belirtmişlerdir (Maslach ve Jackson, 1981, s. 12).

Ölçeğin geliştirilme sürecinde başlangıçta 47 maddeden oluşan bir madde havuzu oluşturulmuş, gerçekleştirilen faktör analizleri sonucunda ölçek 22 maddeye indirilmiştir. Böylece tükenmişliğin üç temel boyutunu ölçen bir yapı elde edilmiştir. Bahsedilen boyutlar; duygusal tükenme için 9, duyarsızlaşma için 5 ve kişisel başarı için 8 maddeden oluşan alt ölçekler şeklinde yapılandırılmıştır (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin psikometrik özellikleri incelendiğinde, ölçeğin yüksek düzeyde geçerlik ve güvenirlik değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Alt boyutlara ait Cronbach alfa katsayıları duygusal tükenme için 0,90, duyarsızlaşma için 0,79 ve kişisel başarı için 0,71 olarak belirlenmiştir. Test-tekrar test güvenirlik katsayılarının 0,54 ile 0,82 arasında değişmesi ise ölçeğin zaman içerisindeki tutarlılığını desteklemektedir. Yapılan çalışmalar, envanterin hem iç tutarlılık hem de dış ölçütlerle ilişkiler açısından güvenilir sonuçlar ortaya koyduğunu göstermektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

MBI'ye göre yüksek tükenmişlik düzeyine sahip bireyler, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarında yükselme, kişisel başarı algısında ise düşüş göstermektedir. Düşük tükenmişlik düzeyinde ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düşük, kişisel başarı algısı yüksek seyretmektedir. Literatür, tükenmişliğin bireysel iyi oluşu yanı sıra iş yaşamını da olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla tükenmişlik; iş doyumunda azalma, işten ayrılma niyetinde artış, düşük iş motivasyonu, aile ilişkilerinde bozulma ve madde kullanımında artış gibi sonuçlarla ilişkilendirilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişliği bitkinlik ve duyarsızlaşma olmak üzere iki temel boyut üzerinden değerlendirmektedir (Yıldız vd., 2013, s. 166). Demerouti ve arkadaşlarının 2010 yılında yaptığı çalışmada, inşaat sektöründe çalışan 528 Güney Afrikalı çalışan üzerinde tükenmişlik ve işe bağlılığın boyutları incelenmiştir. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Envanteri, Oldenburg Tükenmişlik Envanteri ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Bulgular, sinizm ve adanmışlığın aynı tutum boyutunun zıt uçları olduğunu, ancak tükenme ve enerjinin tek bir boyutun zıt uçları olmadığını, buna rağmen yüksek düzeyde ilişkili olduklarını göstermiştir. Sonuçlar, tükenmişlik ve işe bağlılığın yordayıcı ve sonuç değişkenleriyle ilişkileri açısından da desteklenmiş ve bu kavramların ölçümüne yönelik önemli çıkarımlar sunmuştur (Demerouti vd., 2010, s. 209-222).

Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği ise tükenmişliği kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteriyle ilgili tükenmişlik olmak üzere üç alt boyutta değerlendiren bir ölçme aracıdır (Yıldız vd., 2013, s. 166).

Chan (2007), Hong Kong'da öğretmen adayları ve görevdeki öğretmenler arasında tükenmişlik, öz-yeterlik ve başarılı zeka arasındaki ilişkileri incelemiştir.

Çalışma, 267 öğretmen üzerinde tükenmişliğin üç boyutu, öz yeterlilik ve üçlü zeka yeteneklerini ele almıştır. Bulgular, özellikle pratik yeteneğin kişisel başarı ve öz yeterliliği artırdığını, yeteneklerin birlikte kullanımının ise duygusal tükenmeyi azalttığını göstermiştir (Chan, 2007, s. 33-49).

Skaalvik ve Skaalvik'in (2016) çalışması, Norveç'te 523 lise öğretmeni üzerinde, çeşitli okul temelli stres kaynaklarının öğretmenlerin öz-yeterlik algısı, duygusal stres, duygusal tükenmişlik, işe bağlılık ve mesleği bırakma niyeti üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bulgular, farklı stres faktörlerinin bu değişkenleri doğrudan ve dolaylı olarak etkilediğini göstermektedir. Yapısal eşitlik modeli sonuçlarına göre öğretmenlerin mesleği bırakma niyetine giden iki temel süreç vardır: İlki, zaman baskısının duygusal stres ve tükenmişlik yoluyla etkili olmasıdır. İkincisi ise yönetimsel destek eksikliği, düşük öğrenci motivasyonu ve değer çatışmalarının öz-yeterlik ve işe bağlılığı azaltarak mesleği bırakma niyetini artırmasıdır (Skaalvik ve Skaalvik, 2016, s. 1785-1799).

1970'li yıllardan itibaren uluslararası literatürde, 1990'lı yıllardan itibaren ise ulusal literatürde yaygın bir araştırma konusu haline gelen tükenmişlik olgusuna ilişkin çalışmaların farklı bir gelişim süreci izlediği görülmektedir (Çapri, 201, s. 1393). Türkiye'de yapılan tükenmişlik araştırmalarında ise ağırlıklı olarak Maslach modeline dayalı üç boyutlu yapı temel alınmaktadır (Gündüz vd., 2013, s. 42).

Azizoğlu ve Özyer'in (2010) çalışmasında polislerde tükenmişlik sendromu ile yaş, cinsiyet, medeni durum, ücret tatmini, meslekte çalışma süresi ve unvan değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ankara'da görev yapan 312 polis üzerinde gerçekleştirilen araştırmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ve Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma boyutlarıyla ele alınmış ve bu boyutlar üzerinde demografik değişkenlerin etkisi analiz edilmiştir. Bulgular, yaşça daha büyük, bekâr ve mesleki kıdemi yüksek çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Buna karşılık cinsiyet, ücret tatmini ve unvan değişkenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir (Azizoğlu ve Özyer, 2010, s. 137-147).

Gündüz ve arkadaşları (2013) tarafından yapılan çalışmada, Maslach Tükenmişlik Envanteri-Genel Formu (MTE-GF) ile Utrecht İşle Bütünleşme

Ölçeği'nin (UİBÖ) Türkçe uyarlaması gerçekleştirilmiş; geçerlik ve güvenirlik analizleri yapılmış ve ayrıca tükenmişlik, işle bütünleşme ve iş doyumu arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir. Araştırma, Mersin'de görev yapan 321 erkekten ve 124 kadın oluşan toplam 445 gönüllü çalışan üzerinde yürütülmüştür. Veri toplama sürecinde "MTE-GF", "UİBÖ", "Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)" ve "Kişisel Bilgi Formu" kullanılmıştır. Bulgular, her iki ölçeğin de Türk kültüründe geçerli ve güvenilir olduğunu göstermiştir. Ayrıca işle bütünleşme ve iş doyumunun tükenmişlikle negatif yönde, iş doyumunun ise işle bütünleşmeyle pozitif yönde ilişkili olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre, işle bütünleşmenin "bütünleşme" alt boyutu dışında kalan değişkenler tükenmişliğin anlamlı yordayıcıları olarak tespit edilmiştir (Gündüz vd., 2013, s. 29-49).

Uslu ve Acar'ın (2020) çalışmasında, Batman ilinde görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada tükenmişliğin üç boyutu olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı değerlendirilmiştir. Değişkenlerin bu boyutlar üzerindeki etkilerinin farklılaştığı belirlenmiştir. Bulgular, cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını, buna karşılık medeni durumun tükenmişlik düzeyleriyle ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca öğretmenlerin büyük çoğunluğunun meslekleri aracılığıyla insanlara katkı sağladıklarına inandıkları ve yüksek düzeyde kişisel başarı algısına sahip oldukları belirlenmiştir (Uslu ve Acar, 2020, s. 277-284).

Bozdoğan ve Aslan (2020), aşırı iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi Adana ve Osmaniye illerinde faaliyet gösteren özel ve kamu bankalarında çalışanlar üzerinde incelemiştir. Araştırma, rastgele seçilen 25 bankada görev yapan 516 çalışan ile yürütülmüştür (Bozdoğan ve Aslan, 2020, s. 61-63). Çalışmada tükenmişlik düzeyi Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri ile ölçülmüştür (Bozdoğan ve Aslan, 2020, s. 63). İş yükü algısı, Derya (2008) tarafından Türkçeye uyarlanan Peterson ve arkadaşları (1995) tarafından geliştirilen İş Yükü Ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir (Bozdoğan ve Aslan, 2020, s. 64). Ayrıca iş stresini ölçmek için House ve Rizzo (1972) ile Jex (1998) çalışmalarından uyarlanan "İş Stresi Ölçeği", işten ayrılma niyetini belirlemek için ise Bluedorn (1982) ile Netemeyer ile arkadaşlarının 1997 yılında geliştirmiş oldukları ölçeklerden

yararlanılmıştır (Bozdoğan ve Aslan, 2020, s. 64-65). Araştırma bulguları, aşırı iş yükünün zaman baskısı, yoğun görevler ve yetersiz kaynaklar nedeniyle çalışanların stres düzeylerini artırdığını; bunun da duygusal tükenme, motivasyon kaybı ve işe yabancılaşma gibi sonuçlara yol açtığını göstermektedir. Sonuçlar, aşırı iş yükünün kısa vadede performansı artırabilmesine karşın uzun vadede tükenmişliği tetiklediğini ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetini artıran önemli bir aracı değişken olduğunu ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda, aşırı iş yükünün hem çalışanların bireysel performansını hem de örgütsel performansı olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Bozdoğan ve Aslan, 2020).

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Türü ve Tasarımı

Bu araştırma, nicel araştırma yaklaşımı kapsamında yürütülmiş olup, kesitsel ve ilişkisel tarama modelinde tasarlanmıştır. Araştırmada, lojistik sektöründe çalışan bireylerin algıladıkları iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi ve bu ilişkide tükenmişliğin aracı rolünün değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda çalışma, değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkilerin istatistiksel olarak test edilmesine olanak tanıyan aracı değişkenli model yaklaşımına dayanmaktadır.

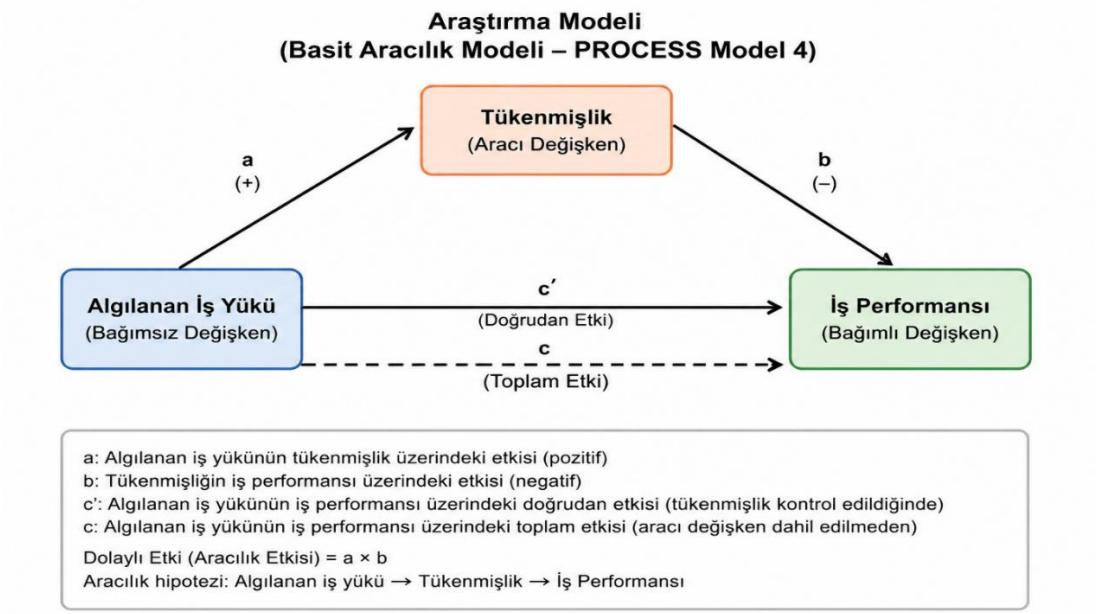
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde faaliyet gösteren lojistik sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada aracılık modeli (PROCESS Model 4) kapsamında örneklem büyüklüğünü belirlemek amacıyla önsel (a priori) güç analizi gerçekleştirilmiştir. Modelde tüm değişkenlerin sürekli yapıda olması nedeniyle dolaylı etkinin (a×b) gücüne dayalı Monte Carlo temelli yaklaşım esas alınmıştır. Güç analizinde tip I hata olasılığı (α) 0.05 ve test gücü (1-β) 0.95 olarak belirlenmiştir. Aracılık analizlerinde etki büyüklüğü, bağımsız değişkenin aracı değişken üzerindeki etkisini gösteren a yolu ile aracı değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini (bağımsız değişken kontrol edilerek) gösteren b yolu katsayıları üzerinden tanımlanmaktadır. Literatürde önerilen sınıflamalar doğrultusunda (S=0.14, H=0.26, M=0.39, L=0.59) temkinli ve gerçekçi bir varsayım olarak her iki yol için orta düzeye yakın katsayılar (a=0.26; b=0.26) esas alınmıştır (Fritz ve MacKinnon, 2007). Bu varsayımlar altında dolaylı etkinin büyüklüğü 0.0676 olarak hesaplanmış ve %95 güç düzeyinde bu etkiyi saptayabilmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğünün yaklaşık 230 kişi olduğu belirlenmiştir. Daha yüksek etki büyüklüğü varsayımlarında (örneğin a=0.39; b=0.39) gerekli örneklem sayısının azalabileceği öngörülmekle birlikte, çalışmanın metodolojik güvenilirliğini artırmak amacıyla konservatif senaryo temel alınmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın planlanan örneklem büyüklüğü en az 230 katılımcı olarak belirlenmiştir.

2.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu araştırmada lojistik sektöründe çalışan bireylerde algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı rolü incelenmiştir. Araştırma modeli, iş talepleri-kaynakları (Job Demands–Resources; JD-R) modeli ile tükenmişlik kuramı temel alınarak oluşturulmuştur. JD-R modeline göre çalışanların maruz kaldıkları yüksek iş talepleri, zaman içerisinde fiziksel ve psikolojik kaynakların tükenmesine neden olmakta; bu durum ise çalışanların motivasyonunu, işe bağlılığını ve performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu doğrultuda araştırmada algılanan iş yükü bağımsız değişken, tükenmişlik aracı değişken ve iş performansı bağımlı değişken olarak ele alınmıştır.

Araştırma modeline göre çalışanların algıladıkları iş yükünün artması, tükenmişlik düzeylerini artırmakta; artan tükenmişlik ise çalışanların iş performansını azaltmaktadır. Bunun yanında algılanan iş yükünün iş performansı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu, ancak bu etkinin önemli bir bölümünün tükenmişlik aracılığıyla dolaylı olarak gerçekleştiği varsayılmaktadır. Bu kapsamda araştırmada Hayes (2022) tarafından geliştirilen PROCESS Macro Model 4 kullanılarak basit aracılık modeli test edilmiştir. Modelde algılanan iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisi (a yolu), tükenmişliğin iş performansı üzerindeki etkisi (b yolu), algılanan iş yükünün iş performansı üzerindeki toplam etkisi (c yolu) ve tükenmişlik kontrol edildiğinde doğrudan etkisi (c′ yolu) değerlendirilmiştir. Ayrıca bootstrap yöntemi kullanılarak dolaylı etkinin anlamlılığı test edilmiştir. Araştırmanın kavramsal modeli Şekil 2'de sunulmuştur.



Şekil 2. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Araştırmanın amacı doğrultusunda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Algılanan iş yükü, çalışanların tükenmişlik düzeyini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H2: Algılanan iş yükü, çalışanların iş performansını negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H3: Tükenmişlik, çalışanların iş performansını negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H4: Algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişlik aracı role sahiptir.

- **H4a:** Algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide duygusal tükenme aracı role sahiptir.
- **H4b:** Algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide duyarsızlaşma aracı role sahiptir.
- **H4c:** Algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide düşük kişisel başarı algısı aracı role sahiptir.

Bu alt hipotezler, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt boyutları üzerinden çoklu aracılık analizine geçilmesi durumunda kullanılabilir. Mevcut raporunuzdaki analiz ise genel tükenmişlik puanı ile tek aracı değişkenli (simple mediation) modele dayanmaktadır.

2.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veriler, "Kişisel Bilgi Formu", "Algılanan İş Yükü Ölçeği", "Tükenmişlik Ölçeği" ve "İş Performansı Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır. Veri toplama araçları, araştırmanın amaç ve değişkenleri doğrultusunda literatürde yaygın olarak kullanılan, geçerlik ve güvenirliği kanıtlanmış ölçme araçları arasından seçilmiştir.

2.5. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından geliştirilen Kişisel Bilgi Formu, katılımcıların sosyodemografik ve mesleki özelliklerini belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Formda yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, lojistik sektöründe çalışma süresi, mevcut kurumda çalışma süresi, pozisyonu, çalışma şekli ve haftalık çalışma süresi gibi değişkenlere ilişkin sorular yer almaktadır. Bu değişkenler, araştırma bulgularının tanımlayıcı düzeyde sunulması ve yorumlanmasında kullanılmıştır.

2.6. İş Yükü Ölçeği

Tülay Turgut 2011 yılında yaptığı çalışmada İş Yükü Ölçeği'ni geliştirilmiştir (Turgut, 2011, s. 63-77). Ölçek, çalışanların algıladıkları iş yükünü değerlendirmeyi amaçlar ve toplam beş maddeden oluşmaktadır. Maddelerin ikisi zaman temelli iş yükünü (örneğin, "İşlerimi yetiştirebilmek için akşamları mesaiye kalmam gerekiyor"), ikisi görev sayısına dayalı iş yükünü (örneğin, "İşim gereği çok sayıda görevi yerine getirmem gerekiyor") ve bir maddesi genel iş yükü algısını ("İş yüküm ağırdır") ölçmeye yöneliktir. Ölçek, altılı Likert tipi derecelendirme ile yapılandırılmıştır. Maddeler "kesinlikle katılmıyorum (1)", "çok az katılıyorum (2)", "biraz katılıyorum (3)", "oldukça katılıyorum (4)", "çoğunlukla katılıyorum (5)" ve "kesinlikle katılıyorum (6)" seçenekleriyle yanıtlanmaktadır. Ölçeğin geliştirildiği örneklemde yapılan güvenirlik analizinde iç tutarlılık katsayısı Cronbach alfa = .72 olarak bulunmuştur. Ölçeğin değerlendirilmesinde her bir katılımcı için beş madde

üzerinden ortalama puan hesaplanmaktadır. Puanın yükselmesi, algılanan iş yükü düzeyinin arttığını göstermektedir. Bu araştırmada algılanan iş yükü genel puanına ilişkin iç tutarlılık katsayısı yüksek düzeyde bulunmuştur (Cronbach's $\alpha = 0.89$).

2.7. Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Tükenmişlik Envanteri)

Bu araştırmada, lojistik sektöründe çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) kullanılmıştır. Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen bu envanter, çalışma yaşamında tükenmişliği çok boyutlu bir yapı olarak ele almakta ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99-113)..

Envanter toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Duygusal tükenme alt boyutu 9 madde, duyarsızlaşma alt boyutu 5 madde ve kişisel başarı alt boyutu 8 madde içermektedir. Maddeler, beşli Likert tipi derecelendirme ölçeğiyle yapılandırılmıştır ve "hiçbir zaman (1)", "çok nadir (2)", "bazen (3)", "çoğu zaman (4)" ve "her zaman (5)" seçenekleriyle yanıtlanmaktadır.

Envanterin değerlendirilmesinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından elde edilen yüksek puanlar tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Buna karşılık kişisel başarı alt boyutundan alınan düşük puanlar da tükenmişlik düzeyinin arttığına işaret etmektedir. Alt boyutlar birbirinden bağımsız olarak değerlendirilmekte olup toplam puan üzerinden genel bir tükenmişlik skoru hesaplanmamaktadır.

Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması Ergin (1992) tarafından gerçekleştirilmiştir (Çapri, 2006, s. 62). Çalışmada, ölçeğin alt boyutlarının iç tutarlılık katsayılarının kabul edilebilir düzeyde olduğu bildirilmiştir. Literatürde, envanterin farklı meslek gruplarında yaygın biçimde kullanıldığı ve psikometrik özelliklerinin yeterli olduğu belirtilmektedir.

Tükenmişlik genel puanı için hesaplanan Cronbach's alfa katsayısı 0.92 olup ölçeğin yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Alt boyutlara ilişkin alfa değerleri; duygusal tükenme için 0.90, duyarsızlaşma için 0.88 ve düşük kişisel başarı için 0.85 olarak bulunmuştur.

2.8. İş Performansı Ölçeği

Bu araştırmada, lojistik sektöründe çalışan bireylerin iş performansı düzeylerini belirlemek amacıyla 2022 yılında Çalışkan ve Köroğlu tarafından geliştirilen İş Performansı Ölçeği kullanılmıştır (Çalışkan ve Köroğlu, 2022, s. 181-201). Ölçek, iş performansını çok boyutlu bir yapı olarak ele almakta ve görev performansı ile bağlamsal performans olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Toplam 11 maddeden oluşan ölçek, çalışanların performans düzeylerini değerlendirmede kullanılmıştır.

İş Performansı Ölçeği toplam 11 maddeden oluşmakta olup, görev performansı 5 madde ve bağlamsal performans 6 madde ile temsil edilmektedir. Ölçekte beşli Likert tipi derecelendirme kullanılmış ve yanıtlar "kesinlikle katılmıyorum (1)" ile "kesinlikle katılıyorum (5)" arasında puanlanmıştır. Ölçekten elde edilen yüksek puanlar, çalışanların algılanan iş performans düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeğin geliştirilme süreci, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

Ölçeğin geliştirilme sürecinde açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri gerçekleştirilmiş ve iki boyutlu yapının farklı örneklemler üzerinde doğrulandığı ortaya konmuştur. Geçerlik çalışmaları kapsamında görev performansı ve bağlamsal performansın birbirinden ayırt edilebilir yapılar olduğu belirlenmiş; ölçüt bağımlı geçerlik analizlerinde ise iş tatmini ile pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Güvenirlik analizleri sonucunda ölçeğin Cronbach alfa katsayısının farklı örneklemlerde .87 ile .94 arasında değiştiği ve yüksek düzeyde güvenirlik gösterdiği rapor edilmiştir (Çalışkan ve Köroğlu, 2022, s. 181-201).

Bu araştırmada ise iş performansı genel puanına ilişkin Cronbach alfa katsayısı 0.88 olarak hesaplanmıştır. Alt boyutlar açısından değerlendirildiğinde görev performansı için alfa değeri 0.86, bağlamsal performans için ise 0.87 olarak bulunmuştur.

2.9. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri, lojistik sektöründe görev yapan çalışanlardan hem çevrim içi hem de yüz yüze veri toplama yöntemleriyle elde edilmiştir. Çevrim içi süreçte anket formu elektronik ortamda hazırlanmış ve katılımcılara e-posta ile kurumsal

iletişim kanalları üzerinden ulaştırılmıştır. Katılımcılar ankete gönüllülük esasına göre erişerek soruları bireysel olarak yanıtlamıştır. Yüz yüze veri toplama aşamasında ise basılı anket formları araştırmacı tarafından ilgili kurumlarda çalışanlara uygulanmıştır. Her iki uygulama sürecinde de katılımcılara araştırmanın kapsamı, amacı ve gizlilik ilkeleri hakkında bilgi verilmiş ve katılımın tamamen gönüllülük esasına dayandığı özellikle belirtilmiştir.

Her iki veri toplama yönteminde de uygulama öncesinde katılımcılardan bilgilendirilmiş gönüllü onam alınmıştır. Katılımcılardan kimlik bilgisi toplanmamış, elde edilen veriler yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılmış ve gizlilik esaslarına uygun şekilde işlenmiştir. Veri toplama süreci planlanan zaman çizelgesi doğrultusunda tamamlanmış ve analiz sürecine geçilmiştir.

2.10. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 22.0 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların tanımlayıcı özelliklerinin belirlenmesinde frekans ve yüzde dağılımlarından yararlanılmıştır. Ölçeklerden elde edilen puanların değerlendirilmesinde ise ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Değişkenlerin normal dağılıma uygunluğunu test etmek amacıyla çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) katsayıları incelenmiştir.

Tablo 1. Normal dağılım

	Basıklık	**Çarpıklık**
Tükenmişlik Genel	-0.588	0.090
Duygusal Tükenme	-0.588	0.108
Duyarsızlaşma	-0.681	0.027
Düşük Kişisel Başarı	-0.529	0.108
İş Yükü Genel	-0.636	-0.054
İş Performansı Genel	-0.414	-0.323
Görev Performansı	-0.436	-0.342
Bağlamsal Performans	-0.365	-0.336

Araştırma değişkenlerinin parametrik test varsayımlarını karşılayıp karşılamadığını belirlemek amacıyla çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenmiştir. Tükenmişlik genel (Çarpıklık=0.090; Basıklık=-0.588), duygusal tükenme (0.108; -0.588), duyarsızlaşma (0.027; -0.681), düşük kişisel başarı (0.108; -0.529), iş yükü genel (-0.054; -0.636), iş performansı genel (-0.323; -0.414),

görev performansı (-0.342; -0.436) ve bağlamsal performans (-0.336; -0.365) değişkenlerine ait değerlerin ±1.5 sınırları içerisinde olduğu görülmüştür. Literatürde çarpıklık ve basıklık değerlerinin ±1.5 (Tabachnick ve Fidell, 2013) ya da ±2.0 (George ve Mallery, 2010) aralığında bulunmasının normal dağılım varsayımı açısından yeterli olduğu belirtilmektedir. Bu doğrultuda değişkenlerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiş ve analizlerde parametrik testler tercih edilmiştir.

Algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı rolünü test etmek amacıyla Andrew F. Hayes tarafından geliştirilen PROCESS makrosu (Model 4) kullanılmıştır (Hayes, 2022). Aracılık analizinde bootstrap yöntemi ile 5.000 yeniden örnekleme yapılmış ve %95 güven aralıkları hesaplanmıştır. Güven aralığının sıfır değerini içermemesi dolaylı etkinin anlamlılığı için kriter olarak kabul edilmiştir. Bu yaklaşım, klasik Baron ve Kenny yöntemine kıyasla daha güçlü ve güvenilir sonuçlar sunmaktadır (Hayes, 2022).

Değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesinde Pearson korelasyon analizi uygulanmış; iki grup karşılaştırmalarında bağımsız gruplar t-testi, ikiden fazla grup karşılaştırmalarında ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. ANOVA sonuçlarında anlamlı farklılık saptanması durumunda Tukey ve LSD post hoc testleri ile gruplar arası farklılıklar incelenmiştir. Tüm analizlerde anlamlılık düzeyi $p<0.05$ olarak kabul edilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Bu bölümde, lojistik sektöründe çalışanların algıladıkları iş yükü, tükenmişlik düzeyleri ve iş performansı arasındaki ilişkiler istatistiksel analizler çerçevesinde incelenmektedir. İlk olarak katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı bulgular sunulmuş, ardından iş yükü, tükenmişlik ve iş performansı ölçeklerinden elde edilen ortalama puanlar değerlendirilmiştir. Devamında, değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile analiz edilmiştir. Son aşamada ise tükenmişliğin, iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkideki aracılık rolü test edilmiştir.

3.1. Tanımlayıcı Bulgular

Bu bölümünde katılımcıların demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin tanımlayıcı bulgulara yer verilmektedir. Yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi gibi sosyodemografik değişkenlerin yanı sıra; kurum türü, görev pozisyonu, çalışma şekli, haftalık çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve toplam iş deneyimi gibi iş yaşamına ilişkin değişkenler de değerlendirilmiştir. Söz konusu değişkenler, örneklemin yapısal özelliklerini ortaya koyarak iş yükü ve diğer araştırma değişkenlerine ilişkin bulguların daha doğru yorumlanmasına olanak sağlamaktadır. Katılımcıların bu özelliklere göre dağılımı Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Çalışanların tanımlayıcı özelliklere göre dağılımı

Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yaş		
20-30	117	25.7
31-40	93	20.4
41-50	126	27.6
51 Ve Üzeri	120	26.3
Cinsiyet		
Kadın	157	34.4
Erkek	299	65.6
Medeni Durum		
Bekâr	208	45.6
Evli	248	54.4
Eğitim Durumu		
Lise	94	20.6

Ön Lisans	107	23.5
Lisans	185	40.6
Lisansüstü	70	15.4
Çalışılan Kurum Türü		
Taşımacılık	154	33.8
Depolama	110	24.1
Dağıtım	153	33.6
Diğer	39	8.6
Çalışma Pozisyonu		
Saha	185	40.6
Ofis	182	39.9
Yönetici	89	19.5
Çalışma Biçimi		
Gündüz	142	31.1
Vardiya	200	43.9
Karma	114	25.0
Haftalık Çalışma Süresi		
40 Saat	80	17.5
41-45 Saat	91	20.0
46-55 Saat	203	44.5
56 Saat	82	18.0
Kurumda Çalışma Süresi		
0-5 Yıl	153	33.6
6-10 Yıl	106	23.2
11-15 Yıl	93	20.4
16 Yıl	104	22.8
Toplam Çalışma Süresi		
0-5 Yıl	141	30.9
6-10 Yıl	104	22.8
11-15 Yıl	101	22.1
16 Yıl	110	24.1

Tablo 2 incelendiğinde çalışanların yaş dağılımının görece dengeli olduğu görülmektedir. Katılımcıların %25.7'si 20–30 yaş aralığında (n=117), %20.4'ü 31–40 yaş aralığında (n=93), %27.6'sı 41–50 yaş aralığında (n=126) ve %26.3'ü 51 yaş ve üzerindedir (n=120). Cinsiyet dağılımına bakıldığında çalışanların %65.6'sının erkek (n=299), %34.4'ünün kadın (n=157) olduğu belirlenmiştir. Medeni durum açısından katılımcıların %54.4'ü evli (n=248), %45.6'sı bekârdır (n=208).

Eğitim düzeyi incelendiğinde en yüksek oranın lisans mezunlarına ait olduğu görülmektedir (%40.6, n=185). Bunu sırasıyla ön lisans (%23.5, n=107), lise (%20.6,

n=94) ve lisansüstü (%15.4, n=70) mezunları izlemektedir. Çalışılan kurum türü bakımından çalışanların %33.8'i taşımacılık (n=154), %33.6'sı dağıtım (n=153), %24.1'i depolama (n=110) ve %8.6'sı diğer alanlarda (n=39) görev yapmaktadır. Çalışma pozisyonu açısından %40.6'sı saha (n=185), %39.9'u ofis (n=182) ve %19.5'i yönetici pozisyonunda (n=89) bulunmaktadır.

Çalışma biçimi dağılımı incelendiğinde katılımcıların %43.9'unun vardiyalı (n=200), %31.1'inin gündüz (n=142) ve %25.0'ının karma sistemde (n=114) çalıştığı görülmektedir. Haftalık çalışma süresi bakımından çalışanların %44.5'i 46–55 saat (n=203) aralığında çalışmakta olup bu oran en yüksek grubu oluşturmaktadır; bunu 41–45 saat (%20.0, n=91), 56 saat ve üzeri (%18.0, n=82) ve 40 saat (%17.5, n=80) izlemektedir. Kurumda çalışma süresi açısından en yüksek oran 0–5 yıl aralığında (%33.6, n=153) iken, toplam çalışma süresinde de benzer biçimde 0–5 yıl grubu (%30.9, n=141) ilk sırada yer almaktadır.

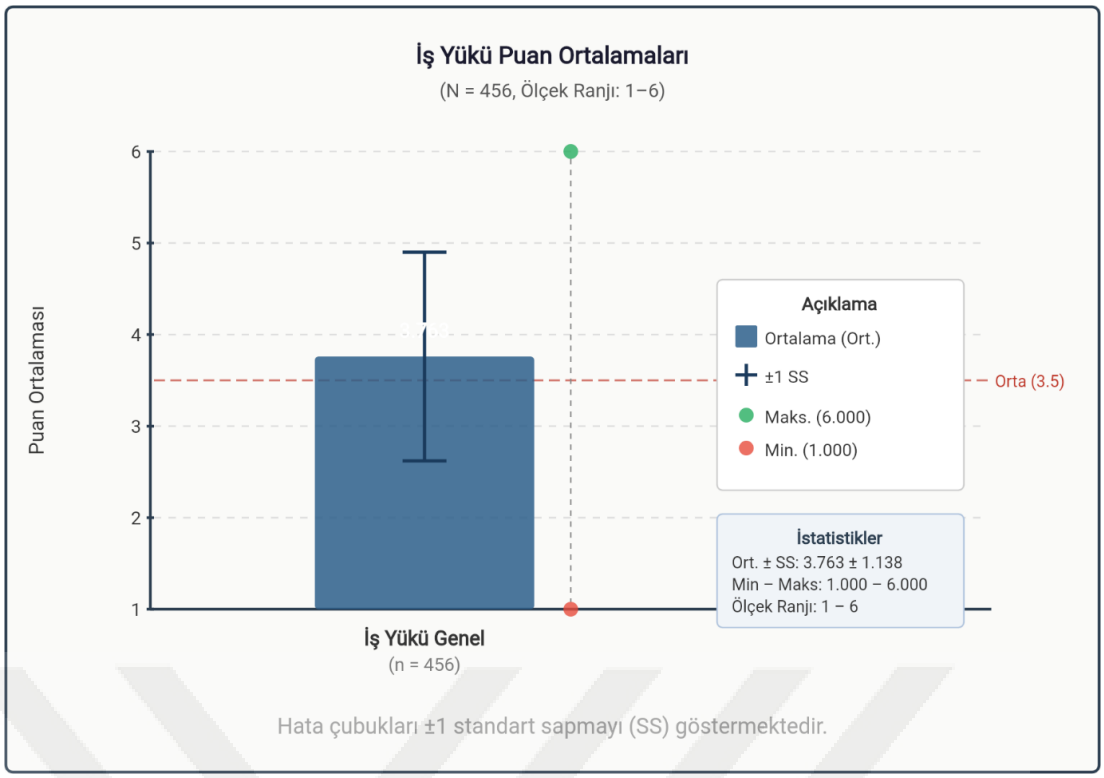
3.2. İş Yükü Bulguları

İş yükü, çalışanların belirli bir zaman diliminde yerine getirmeleri gereken görevlerin yoğunluğu ve algılanan zorluk düzeyini ifade etmektedir. Bu kapsamda, çalışanların iş yüküne ilişkin algılarını daha ayrıntılı şekilde değerlendirebilmek amacıyla iş yükü puan ortalamaları incelenmiştir. Şekil 2'de, katılımcıların iş yükü düzeylerine ilişkin ortalama değerler görsel olarak sunulmaktadır. Bu gösterim, çalışanların genel iş yükü algısının düzeyini daha net biçimde ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Tablo 3. İş yükü puan ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.	Ölçek Ranjı
İş Yükü Genel	456	3.763	1.138	1.000	6.000	1-6

Tablo 3 incelendiğinde çalışanların iş yükü genel puan ortalamasının 3.763 (Ss = 1.138) olduğu görülmektedir. Ölçek 1–6 aralığında puanlanmakta olup örneklemde gözlenen minimum değer 1.000, maksimum değer ise 6.000'dır. Bu bulgu, lojistik çalışanlarının algıladıkları iş yükü düzeyinin ölçek orta noktasının üzerinde olduğunu ve görece yüksek bir iş yükü algısına sahip olduklarını göstermektedir.



Şekil 3. İş Yükü Puan Ortalamaları

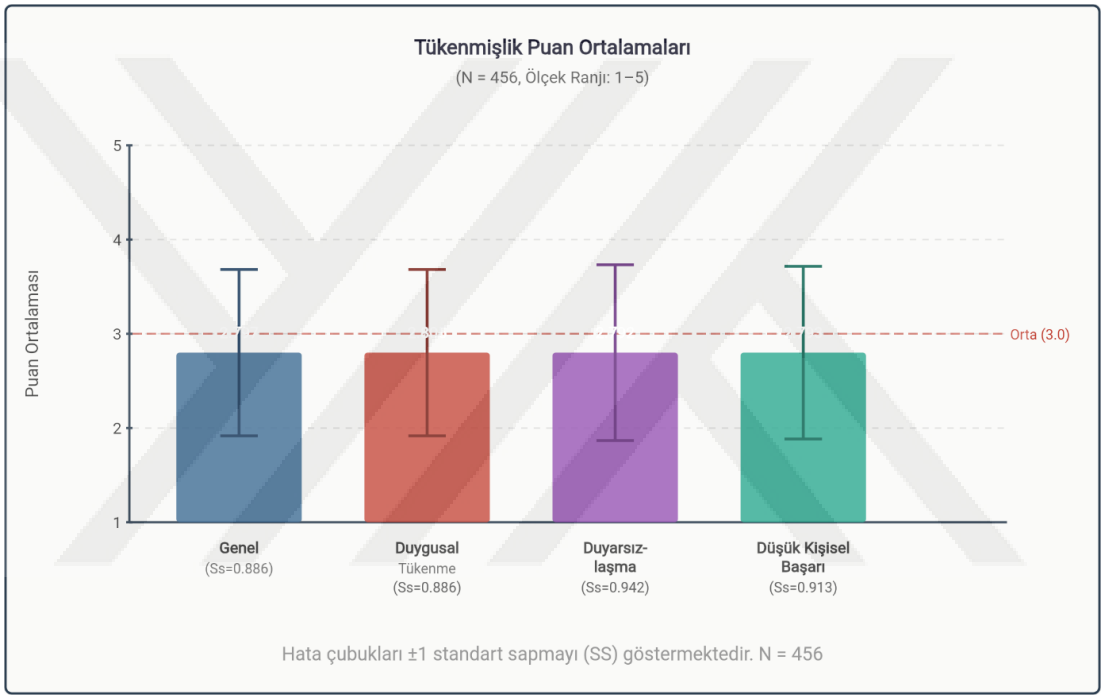
3.3. Tükenmişlik Bulguları

Bu bölümde katılımcıların tükenmişlik düzeylerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler sunulmaktadır. Tükenmişlik, genel düzeyin yanı sıra duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutları üzerinden ele alınmıştır. Katılımcıların ölçekten elde ettikleri ortalama puanlar ile standart sapma, minimum ve maksimum değerler incelenerek tükenmişliğin genel düzeyi ortaya konulmuştur. Elde edilen bulgular, çalışanların iş yaşamında deneyimledikleri duygusal yıpranma, hizmet sundukları kişilere yönelik tutumları ve kişisel yeterlilik algılarına ilişkin değerlendirmelerin anlaşılmasına katkı sağlamaktadır. Tükenmişlik ve alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 4'te, tükenmişlik puan ortalamaları ise Şekil 3'te sunulmuştur.

Tablo 4. Tükenmişlik puan ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.	Ölçek Ranjı
Tükenmişlik Genel	456	2.797	0.886	1.000	4.960	1-5
Duygusal Tükenme	456	2.805	0.886	1.000	5.000	1-5
Duyarsızlaşma	456	2.792	0.942	1.000	5.000	1-5
Düşük Kişisel Başarı	456	2.793	0.913	1.000	5.000	1-5

Tablo 4'e göre tükenmişlik genel puan ortalaması 2.797 (Ss = 0.886) olarak belirlenmiştir. Ölçek 1–5 aralığında olup gözlenen değerler 1.000 ile 4.960 arasında değişmektedir. Alt boyutlar incelendiğinde duygusal tükenme ortalaması 2.805 (Ss = 0.886), duyarsızlaşma ortalaması 2.792 (Ss = 0.942) ve düşük kişisel başarı ortalaması 2.793 (Ss = 0.913) olarak bulunmuştur. Bulgular, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin ölçek orta değerine yakın, orta düzeyde bir eğilim sergilediğini göstermektedir.



Şekil 4. Tükenmişlik Puan Ortalamaları

3.4. İş Performansı Bulguları

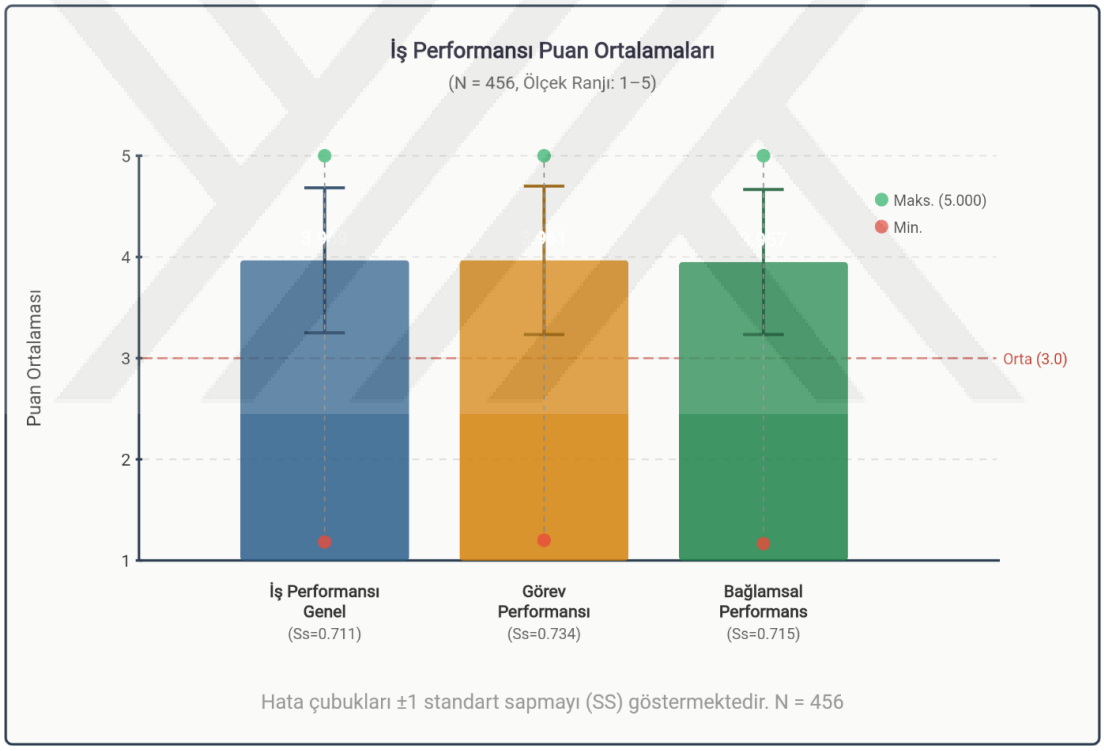
Bu bölümde katılımcıların iş performası düzeylerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler sunulmaktadır. İş performansı, genel iş performansı düzeyinin yanı sıra görev performansı ve bağlamsal performans alt boyutları üzerinden ele alınmıştır. Katılımcıların ölçekten aldıkları puan ortalamaları, standart sapma, minimum ve maksimum değerler incelenerek iş performansı düzeylerinin genel görünümü ortaya konulmuştur. Elde edilen bulgular, çalışanların işlerini yerine getirme yeterlilikleri ile

örgütsel ve sosyal çevreyi destekleyen davranışlarına ilişkin algılarının değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Tablo 5'te iş performansı puanlarının alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler sunulmaktadır.

Tablo 5. İş performansı puan ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.	Ölçek Ranjı
İş Performansı Genel	456	3.959	0.711	1.180	5.000	1-5
Görev Performansı	456	3.961	0.734	1.200	5.000	1-5
Bağlamsal Performans	456	3.957	0.715	1.170	5.000	1-5

Tablo 5 incelendiğinde iş performansı genel puan ortalamasının 3.959 (Ss = 0.711) olduğu görülmektedir. Ölçek 1–5 aralığında olup gözlenen değerler 1.180 ile 5.000 arasında değişmektedir. Alt boyutlar açısından görev performansı ortalaması 3.961 (Ss = 0.734) ve bağlamsal performans ortalaması 3.957 (Ss = 0.715) olarak hesaplanmıştır. Bu bulgular, çalışanların algılanan iş performansı düzeylerinin orta değerin üzerinde ve görece yüksek olduğunu göstermektedir.



Şekil 5. İş Performansı Puan Ortalamaları

3.5. Korelasyon Analizi Bulguları

Bu bölümde, algılanan iş yükü, tükenmişlik ve iş performansı değişkenleri arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analizi ile incelenmiştir. Korelasyon analizi,

değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini ortaya koymak amacıyla kullanılmıştır. Bu kapsamda, iş yükü ile tükenmişlik ve iş performansı arasındaki ilişkilerin yanı sıra tükenmişlik ile iş performansı arasındaki ilişkiler de değerlendirilmiştir. Tablo 6'da analiz sonuçlarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 6. Algılanan iş yükü, tükenmişlik ve iş performansı arasındaki ilişkilere yönelik korelasyon analizi bulguları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8
1. İş Yükü Genel	1							
2. Tükenmişlik Genel	0.476**	1						
3. Duygusal Tükenme	0.452**	0.973**	1					
4. Duyarsızlaşma	0.456**	0.965**	0.904**	1				
5. Düşük Kişisel Başarı	0.477**	0.973**	0.931**	0.901**	1			
6. İş Performansı Genel	-0.474**	-0.483**	-0.460**	-0.460**	-0.487**	1		
7. Görev Performansı	-0.473**	-0.478**	-0.455**	-0.454**	-0.484**	0.980**	1	
8. Bağlamsal Performans	-0.460**	-0.472**	-0.450**	-0.450**	-0.474**	0.985**	0.932**	1

*p < 0.05; **p < 0.01.; Pearson Korelasyon Analizi

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analizi ile incelenmiştir. Bulgular, algılanan iş yükü ile tükenmişlik genel puanı arasında orta düzeyde, pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir ($r = 0.476$, $p < 0.001$). Benzer biçimde algılanan iş yükü; duygusal tükenme ($r = 0.452$, $p < 0.001$), duyarsızlaşma ($r = 0.456$, $p < 0.001$) ve düşük kişisel başarı ($r = 0.477$, $p < 0.001$) alt boyutları ile de pozitif ve anlamlı ilişkilidir. Bu bulgular, iş yükü algısı arttıkça tükenmişlik düzeyinin ve tüm alt boyutlarının arttığını ortaya koymaktadır.

Algılanan iş yükü ile iş performansı genel puanı arasında ise orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r = -0.474$, $p < 0.001$). İş yükü; görev performansı ($r = -0.473$, $p < 0.001$) ve bağlamsal performans ($r = -0.460$, $p < 0.001$) ile de benzer biçimde negatif yönde ilişkilidir. Bu sonuçlar, algılanan iş yükü arttıkça çalışanların hem görev hem de bağlamsal performans algılarının azaldığını göstermektedir.

Tükenmişlik genel puanı ile iş performansı genel puanı arasında da orta düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = -0.483$, $p < 0.001$). Tükenmişliğin alt

boyutları incelendiğinde, duygusal tükenme (r = -0.460, p < 0.001), duyarsızlaşma (r = -0.460, p < 0.001) ve düşük kişisel başarı (r = -0.487, p < 0.001) ile iş performansı arasında anlamlı ve negatif ilişkiler olduğu görülmektedir. Ayrıca iş performansı genel puanı ile görev performansı (r = 0.980, p < 0.001) ve bağlamsal performans (r = 0.985, p < 0.001) arasında çok yüksek düzeyde pozitif ilişki tespit edilmiştir. Genel olarak bulgular, algılanan iş yükünün tükenmişliği artırdığını; artan tükenmişliğin ise iş performansını azalttığını göstermekte ve aracılık modeline teorik zemin sağlamaktadır.

3.6. Aracılık Analizi Bulguları

Bu bölümde, algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık rolü incelenmiştir. Aracılık analizi, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin hangi mekanizma aracılığıyla gerçekleştiğini ortaya koymak amacıyla kullanılmaktadır. Bu kapsamda, algılanan iş yükünün iş performansı üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkileri ile tükenmişliğin bu ilişkideki aracı rolü değerlendirilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7. Algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı rolü

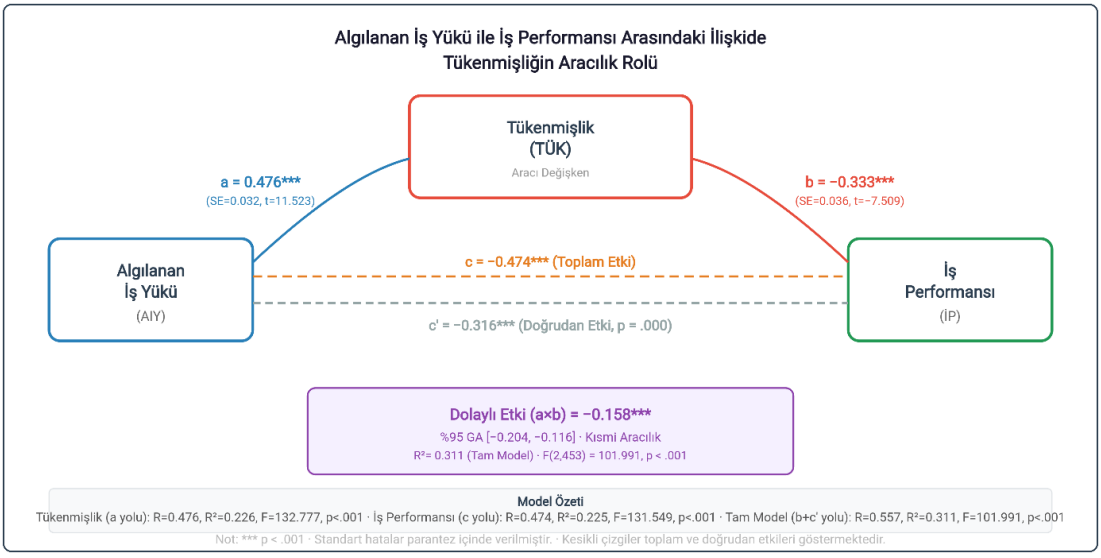
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	ß	SE	t	p	%95 CI Alt	%95 CI Üst
Tükenmişlik	Algılanan İş Yükü (a)	0.476	0.032	11.523	**0.000**	0.307	0.434
R=0.476; R-sq=0.226; F=132.777; p=0.000							
İş Performansı	Algılanan İş Yükü (c)	-0.474	0.026	-11.470	**0.000**	-0.347	-0.245
R=0.474; R-sq=0.225; F=131.549; p=0.000							
İş Performansı	Algılanan İş Yükü (c')	-0.316	0.028	-7.114	**0.000**	-0.252	-0.143
	Tükenmişlik (b)	-0.333	0.036	-7.509	**0.000**	-0.337	-0.197
R=0.557; R-sq=0.311; F=101.991; p=0.000							
Toplam Etki		-0.296	0.026	-11.470	0.000	-0.347	-0.245
Direk Etki		-0.197	0.028	-7.114	0.000	-0.252	-0.143
Dolaylı Etki		-0.158	0.023	-	-	-0.204	-0.116

Algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı rolü basit aracılık modeli kapsamında incelenmiştir. İlk aşamada algılanan iş yükünün

tükenmişlik üzerindeki etkisi test edilmiş ve ilişkinin pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($\beta = 0.476$, SE = 0.032, $t = 11.523$, $p < 0.001$). Model genel olarak anlamlı bulunmuş ($R = 0.476$, $R^2 = 0.226$, $F = 132.777$, $p < 0.001$) ve algılanan iş yükünün tükenmişlikteki varyansın %22.6'sını açıkladığı saptanmıştır. Bu bulgu, çalışanların algıladığı iş yükü arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığını göstermektedir.

İkinci aşamada algılanan iş yükünün iş performansı üzerindeki toplam etkisi (c yolu) incelenmiş ve negatif yönlü, anlamlı bir etki tespit edilmiştir ($\beta = -0.474$, SE = 0.026, $t = -11.470$, $p < 0.001$). Model anlamlıdır ($R = 0.474$, $R^2 = 0.225$, $F = 131.549$, $p < 0.001$) ve algılanan iş yükü iş performansındaki varyansın %22.5'ini açıklamaktadır. Buna göre iş yükü arttıkça iş performansı azalmaktadır.

Aracı değişken modele dahil edildiğinde algılanan iş yükünün iş performansı üzerindeki doğrudan etkisinin (c') azaldığı ancak anlamlılığını sürdürdüğü görülmüştür ($\beta = -0.316$, SE = 0.028, $t = -7.114$, $p < 0.001$). Aynı modelde tükenmişliğin iş performansı üzerindeki etkisi negatif ve anlamlıdır ($\beta = -0.333$, SE = 0.036, $t = -7.509$, $p < 0.001$). Modelin açıklayıcılık düzeyi artmış ($R = 0.557$, $R^2 = 0.311$, $F = 101.991$, $p < 0.001$) ve iş performansındaki varyansın %31.1'inin açıklandığı belirlenmiştir. Dolaylı etkinin anlamlı olduğu saptanmıştır ($\beta = -0.158$, SE = 0.023, %95 GA [-0.204, -0.116]). Güven aralığının sıfırı içermemesi aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Toplam etki ($\beta = -0.296$) ile doğrudan etki ($\beta = -0.197$) karşılaştırıldığında etkinin aracı değişken modele eklendiğinde azaldığı görülmektedir. Bu bulgular, tükenmişliğin algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiğini ortaya koymaktadır.



Şekil 6. Algılanan İş Yükü ile İş Performansı Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracı Rolü

3.7. Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşma

Bu bölümde, çalışanların tükenmişlik, algılanan iş yükü ve iş performansı düzeylerinin demografik ve mesleki değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Bu kapsamda yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum türü, çalışma pozisyonu, çalışma biçimi, haftalık çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma süresi gibi değişkenler ele alınmıştır. Analizlerde iki grup karşılaştırmaları için bağımsız örneklem t-testi, ikiden fazla grup karşılaştırmaları için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

Elde edilen bulgular, tükenmişlik, iş yükü ve iş performansı değişkenlerinin büyük ölçüde demografik özelliklere göre farklılaşmadığını; ancak bazı değişkenlerde sınırlı düzeyde anlamlı farklılıklar bulunduğunu göstermektedir. Özellikle yaş ve kıdem gibi bazı değişkenlerin belirli alt boyutlarda etkili olduğu görülmekle birlikte, genel eğilim değişkenler arasında homojen bir dağılıma işaret etmektedir. Bu sonuçlar, çalışanların psikolojik ve performans düzeylerinin daha çok örgütsel ve iş koşullarıyla ilişkili olabileceğini düşündürmektedir.

Tablo 8. Tükenmişlik puanlarının tanımlayıcı özelliklere göre farklılaşma durumu

Demografik Özellikler	n	Tükenmişlik Genel	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı
Yaş		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
20-30	117	2.73±0.95	2.72±0.95	2.75±1.02	2.73±0.97
31-40	93	2.59±0.87	2.60±0.88	2.58±0.90	2.58±0.90
41-50	126	2.92±0.84	2.93±0.83	2.90±0.91	2.92±0.86
51 Ve Üzeri	120	2.89±0.85	2.91±0.86	2.89±0.90	2.88±0.89
F=		3.233	3.467	2.707	3.056
p=		**0.022**	**0.016**	**0.045**	**0.028**
PostHoc=		3>2, 4>2 (p<0.05)	3>2, 4>2 (p<0.05)	3>2, 4>2 (p<0.05)	3>2, 4>2 (p<0.05)
Cinsiyet		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Kadın	157	2.90±0.84	2.91±0.84	2.89±0.91	2.89±0.86
Erkek	299	2.74±0.91	2.75±0.90	2.74±0.96	2.74±0.94
t=		1.746	1.890	1.598	1.603
p=		0.081	0.059	0.111	0.110
Medeni Durum		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Bekâr	208	2.77±0.89	2.79±0.88	2.75±0.94	2.77±0.93
Evli	248	2.82±0.88	2.82±0.89	2.83±0.94	2.82±0.90
t=		-0.637	-0.378	-0.894	-0.567
p=		0.524	0.706	0.372	0.571
Eğitim Durumu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Lise	94	2.96±0.96	2.98±0.94	2.96±1.01	2.95±1.00
Ön Lisans	107	2.76±0.87	2.77±0.84	2.78±0.95	2.74±0.90
Lisans	185	2.71±0.87	2.71±0.89	2.69±0.92	2.72±0.88
Lisansüstü	70	2.86±0.84	2.87±0.86	2.85±0.87	2.86±0.88
F=		1.916	2.209	1.760	1.533
p=		0.126	0.086	0.154	0.205
Çalışılan Kurum Türü		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Taşımacılık	154	2.83±0.86	2.83±0.86	2.84±0.93	2.82±0.89
Depolama	110	2.65±0.91	2.66±0.92	2.61±0.93	2.69±0.97
Dağıtım	153	2.89±0.87	2.89±0.88	2.91±0.93	2.86±0.89
Diğer	39	2.73±0.93	2.81±0.88	2.67±1.02	2.70±0.94
F=		1.598	1.429	2.497	0.906
p=		0.189	0.233	0.059	0.438
Çalışma Pozisyonu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Saha	185	2.74±0.88	2.76±0.86	2.73±0.94	2.72±0.91
Ofis	182	2.80±0.87	2.79±0.88	2.81±0.94	2.80±0.90
Yönetici	89	2.91±0.93	2.93±0.95	2.89±0.96	2.92±0.95
F=		1.172	1.136	0.806	1.502
p=		0.311	0.322	0.447	0.224
Çalışma Biçimi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Gündüz	142	2.82±0.96	2.84±0.96	2.80±1.01	2.83±0.99
Vardiya	200	2.85±0.87	2.86±0.88	2.86±0.94	2.85±0.88
Karma	114	2.66±0.80	2.67±0.79	2.66±0.84	2.65±0.86
F=		1.810	1.744	1.596	1.881
p=		0.165	0.176	0.204	0.154

Haftalık Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
40 Saat	80	2.72±0.94	2.68±0.95	2.75±1.02	2.72±0.93
4145 Saat	91	2.82±0.98	2.83±1.01	2.78±0.99	2.83±1.01
4655 Saat	203	2.84±0.82	2.86±0.81	2.83±0.89	2.82±0.85
56 Saat	82	2.75±0.89	2.76±0.86	2.75±0.94	2.75±0.94
F=		0.454	0.893	0.244	0.358
p=		0.715	0.445	0.866	0.784

Kurumda Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
05 Yıl	153	2.90±0.88	2.94±0.85	2.87±0.94	2.89±0.92
610 Yıl	106	2.73±0.88	2.73±0.88	2.76±0.95	2.71±0.91
1115 Yıl	93	2.79±0.85	2.76±0.88	2.82±0.89	2.80±0.87
16 Yıl	104	2.72±0.93	2.73±0.93	2.69±0.98	2.73±0.95
F=		1.139	1.727	0.818	1.062
p=		0.333	0.161	0.484	0.365

Toplam Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
05 Yıl	141	2.89±0.86	2.92±0.83	2.86±0.93	2.88±0.90
610 Yıl	104	2.75±0.94	2.77±0.94	2.75±0.99	2.73±0.96
1115 Yıl	101	2.81±0.84	2.78±0.86	2.84±0.89	2.81±0.86
16 Yıl	110	2.72±0.92	2.72±0.92	2.69±0.96	2.73±0.93
F=		0.878	1.212	0.794	0.723
p=		0.452	0.305	0.498	0.539

F: Anova Testi; t: Bağımsız Gruplar T-Testi; PostHoc:Tukey, LSD

Tablo 8 incelendiğinde tükenmişlik düzeylerinin yaş gruplarına göre anlamlı biçimde farklılaştığı görülmektedir. Tükenmişlik genel puanı açısından yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır (F=3.233, p=0.022). Post hoc analiz sonuçlarına göre 41–50 yaş grubu ile 51 yaş ve üzeri grubun tükenmişlik düzeyleri, 31–40 yaş grubuna kıyasla anlamlı derecede daha yüksektir ($p<0.05$). Benzer şekilde duygusal tükenme (F=3.467, p=0.016), duyarsızlaşma (F=2.707, p=0.045) ve düşük kişisel başarı (F=3.056, p=0.028) alt boyutlarında da yaşa göre anlamlı farklılık belirlenmiş; yine 41–50 ve 51 yaş üzeri çalışanların 31–40 yaş grubuna göre daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmüştür. Bu bulgular, özellikle ileri yaş gruplarında tükenmişlik düzeyinin daha belirgin olduğunu göstermektedir.

Cinsiyet değişkenine göre yapılan bağımsız gruplar t-testi sonuçlarına göre tükenmişlik genel puanı ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Kadın çalışanların ortalamaları erkeklere göre görece daha yüksek olmakla birlikte bu fark anlamlı düzeye ulaşmamıştır. Benzer şekilde medeni durum açısından da tükenmişlik genel puanı ve alt boyutlarında anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0.05$).

Eğitim durumu, çalışılan kurum türü, çalışma pozisyonu, çalışma biçimi, haftalık çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma süresi değişkenleri açısından yapılan tek yönlü varyans analizlerinde de tükenmişlik genel puanı ve alt boyutları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Bulgular genel olarak değerlendirildiğinde tükenmişlik düzeyinin demografik değişkenler içinde yalnızca yaş değişkenine göre anlamlı biçimde farklılaştığı; diğer tanımlayıcı özelliklere göre ise benzer düzeylerde seyrettiği görülmektedir.

Tablo 9. İş yükü puanlarının tanımlayıcı özelliklere göre farklılaşma durumu

Demografik Özellikler	n	İş Yükü Genel
Yaş		Ort ± SS
20-30	117	3.75±1.15
31-40	93	3.85±1.13
41-50	126	3.67±1.04
51 Ve Üzeri	120	3.80±1.24
F=		0.530
p=		0.662
Cinsiyet		Ort ± SS
Kadın	157	3.76±1.10
Erkek	299	3.77±1.16
t=		-0.071
p=		0.944
Medeni Durum		Ort ± SS
Bekâr	208	3.85±1.09
Evli	248	3.69±1.17
t=		1.527
p=		0.127
Eğitim Durumu		Ort ± SS
Lise	94	3.91±1.17
Ön Lisans	107	3.79±1.10
Lisans	185	3.66±1.13
Lisansüstü	70	3.80±1.18
F=		1.082
p=		0.356
Çalışılan Kurum Türü		Ort ± SS
Taşımacılık	154	3.81±1.12
Depolama	110	3.67±1.20
Dağıtım	153	3.84±1.14
Diğer	39	3.50±1.00
F=		1.271
p=		0.284
Çalışma Pozisyonu		Ort ± SS
Saha	185	3.67±1.19
Ofis	182	3.78±1.06
Yönetici	89	3.91±1.17
F=		1.364
p=		0.257

Çalışma Biçimi		Ort ± SS
Gündüz	142	3.82±1.16
Vardiya	200	3.76±1.08
Karma	114	3.70±1.23
F=		0.342
p=		0.711

Haftalık Çalışma Süresi		Ort ± SS
40 Saat	80	3.80±1.08
4145 Saat	91	3.73±1.17
4655 Saat	203	3.82±1.16
56 Saat	82	3.62±1.11
F=		0.628
p=		0.597

Kurumda Çalışma Süresi		Ort ± SS
05 Yıl	153	3.92±1.20
610 Yıl	106	3.49±1.15
1115 Yıl	93	3.72±0.95
16 Yıl	104	3.85±1.15
F=		3.210
p=		**0.023**
PostHoc=		1>2, 4>2 (p<0.05)

Toplam Çalışma Süresi		Ort ± SS
05 Yıl	141	3.94±1.18
610 Yıl	104	3.48±1.20
1115 Yıl	101	3.77±0.94
16 Yıl	110	3.81±1.15
F=		3.405
p=		**0.018**
PostHoc=		1>2, 4>2 (p<0.05)

F: Anova Testi; t: Bağımsız Gruplar T-Testi; PostHoc:Tukey, LSD

Tablo 9 incelendiğinde iş yükü genel puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı görülmektedir (F=0.530, p=0.662). Benzer şekilde cinsiyet (t=-0.071, p=0.944), medeni durum (t=1.527, p=0.127), eğitim durumu (F=1.082, p=0.356), çalışılan kurum türü (F=1.271, p=0.284), çalışma pozisyonu (F=1.364, p=0.257), çalışma biçimi (F=0.342, p=0.711) ve haftalık çalışma süresi (F=0.628, p=0.597) değişkenleri açısından da iş yükü puanlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (p>0.05). Bu bulgular, iş yükü algısının söz konusu demografik değişkenlere göre benzer düzeylerde seyrettiğini göstermektedir.

Buna karşın, kurumda çalışma süresi değişkenine göre iş yükü puanlarının anlamlı biçimde farklılaştığı belirlenmiştir (F=3.210, p=0.023). Post hoc analiz sonuçlarına göre 0–5 yıl çalışanlar ile 16 yıl ve üzeri çalışanların iş yükü puan ortalamaları, 6–10 yıl kıdeme sahip çalışanlara kıyasla anlamlı derecede daha

yüksektir (p<0.05). Benzer biçimde toplam çalışma süresi açısından da anlamlı bir farklılık saptanmıştır (F=3.405, p=0.018). Post hoc sonuçları, 0–5 yıl ve 16 yıl ve üzeri toplam çalışma süresine sahip çalışanların iş yükü algılarının, 6–10 yıl deneyime sahip çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğunu göstermektedir (p<0.05).

Genel olarak değerlendirildiğinde, iş yükü algısının demografik değişkenlerin büyük çoğunluğuna göre farklılaşmadığı; ancak kıdem ve toplam mesleki deneyim değişkenleri açısından anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durum, özellikle kariyerin erken ve ileri dönemlerinde algılanan iş yükünün daha yüksek olabileceğine işaret etmektedir.

Tablo 10. İş performansı puanlarının tanımlayıcı özelliklere göre farklılaşma durumu

Demografik Özellikler	n	İş Performansı Genel	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Yaş		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
20-30	117	3.93±0.73	3.94±0.74	3.92±0.74
31-40	93	3.98±0.65	3.99±0.65	3.97±0.67
41-50	126	3.94±0.70	3.93±0.74	3.95±0.69
51 Ve Üzeri	120	3.99±0.76	4.00±0.79	3.99±0.75
F=		0.215	0.239	0.209
p=		0.886	0.869	0.890
Cinsiyet		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Kadın	157	3.90±0.68	3.90±0.70	3.91±0.68
Erkek	299	3.99±0.73	3.99±0.75	3.98±0.73
t=		-1.199	-1.337	-1.043
p=		0.231	0.182	0.298
Medeni Durum		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Bekâr	208	3.95±0.71	3.96±0.73	3.94±0.71
Evli	248	3.97±0.72	3.96±0.74	3.97±0.72
t=		-0.241	-0.022	-0.420
p=		0.810	0.982	0.675
Eğitim Durumu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Lise	94	3.78±0.76	3.79±0.78	3.78±0.77
Ön Lisans	107	4.02±0.70	4.02±0.72	4.02±0.70
Lisans	185	4.01±0.70	4.01±0.74	4.00±0.70
Lisansüstü	70	3.98±0.66	3.97±0.64	3.98±0.69
F=		2.510	2.261	2.574
p=		0.058	0.081	0.053
Çalışılan Kurum Türü		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Taşımacılık	154	3.89±0.75	3.90±0.77	3.87±0.75
Depolama	110	4.01±0.69	4.02±0.73	4.01±0.69
Dağıtım	153	3.98±0.72	3.95±0.73	3.99±0.72
Diğer	39	4.04±0.58	4.08±0.59	4.00±0.61
F=		0.910	0.892	1.037
p=		0.436	0.445	0.376
Çalışma Pozisyonu		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS

Saha	185	3.97±0.75	3.98±0.76	3.96±0.77
Ofis	182	3.98±0.69	3.97±0.73	3.99±0.68
Yönetici	89	3.90±0.67	3.91±0.69	3.89±0.67
F=		0.402	0.299	0.519
p=		0.669	0.742	0.595

Çalışma Biçimi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Gündüz	142	3.94±0.72	3.94±0.74	3.94±0.73
Vardiya	200	3.99±0.71	4.01±0.72	3.99±0.71
Karma	114	3.93±0.71	3.92±0.75	3.93±0.70
F=		0.453	0.646	0.293
p=		0.636	0.524	0.746

Haftalık Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
40 Saat	80	3.95±0.70	3.95±0.71	3.94±0.72
4145 Saat	91	3.93±0.74	3.94±0.75	3.92±0.76
4655 Saat	203	3.95±0.70	3.94±0.73	3.95±0.69
56 Saat	82	4.03±0.72	4.04±0.75	4.03±0.72
F=		0.390	0.427	0.348
p=		0.760	0.734	0.791

Kurumda Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
05 Yıl	153	3.87±0.72	3.87±0.75	3.86±0.72
610 Yıl	106	3.96±0.72	3.97±0.74	3.94±0.74
1115 Yıl	93	3.99±0.65	3.98±0.68	3.99±0.64
16 Yıl	104	4.07±0.72	4.06±0.74	4.08±0.73
F=		1.776	1.352	2.092
p=		0.151	0.257	0.101

Toplam Çalışma Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
05 Yıl	141	3.88±0.72	3.89±0.74	3.87±0.72
610 Yıl	104	3.91±0.74	3.92±0.75	3.91±0.75
1115 Yıl	101	3.99±0.66	3.99±0.69	3.99±0.65
16 Yıl	110	4.08±0.71	4.06±0.73	4.09±0.72
F=		1.835	1.299	2.240
p=		0.140	0.274	0.083

F: Anova Testi; t: Bağımsız Gruplar T-Testi; PostHoc:Tukey, LSD

Tablo 10 incelendiğinde iş performansı genel puanı ile görev ve bağlamsal performans alt boyutlarının yaş gruplarına göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Benzer şekilde cinsiyet, medeni durum ve çalışılan kurum türü değişkenleri açısından da iş performansı genel puanı ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0.05$). Bu bulgular, iş performansı düzeylerinin söz konusu demografik değişkenlere göre benzer dağılım gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Eğitim durumu açısından yapılan tek yönlü varyans analizinde iş performansı genel puanı ($F=2.510$, $p=0.058$), görev performansı ($F=2.261$, $p=0.081$) ve bağlamsal performans ($F=2.574$, $p=0.053$) için anlamlılık sınırına yakın sonuçlar elde edilmiş

olmakla birlikte istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Benzer biçimde çalışma pozisyonu, çalışma biçimi ve haftalık çalışma süresi değişkenleri bakımından da iş performansı genel puanı ve alt boyutlarında anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0.05$).

Kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma süresi değişkenleri açısından da iş performansı genel puanı ve alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ($p>0.05$). Her ne kadar kıdem arttıkça ortalamalarda görece bir artış eğilimi gözlense de bu artış istatistiksel anlamlılık düzeyine ulaşmamıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışanların iş performansı düzeylerinin demografik ve mesleki özelliklere göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı söylenebilir.

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Genel Değerlendirme

Bu araştırma, lojistik sektöründe çalışan bireyler özelinde algılanan iş yükü, tükenmişlik ve iş performansı arasındaki ilişkileri ve tükenmişliğin bu ilişkideki aracı rolünü incelemeyi amaçlamıştır. Nicel araştırma yöntemiyle kesitsel ve ilişkisel bir tasarım benimsenerek yürütülen çalışmada, İstanbul ilinde lojistik sektöründe görev yapan 456 çalışandan veriler toplanmış; Pearson korelasyon analizi, aracılık modeli (PROCESS Model 4, bootstrap=5000) ve çeşitli demografik karşılaştırma analizleri (t-testi, ANOVA) uygulanmıştır. Elde edilen bulgular, araştırmanın temel sorusuna kapsamlı ve istatistiksel olarak güçlü yanıtlar sunmuştur.

Araştırma bulgularına genel bir bakış açısıyla yaklaşıldığında, üç temel sonucun öne çıktığı görülmektedir: (1) Lojistik çalışanlarının algıladıkları iş yükü ölçek orta noktasının belirgin biçimde üzerinde seyretmektedir; (2) tükenmişlik düzeyleri orta düzeyde ancak sistematik bir örüntü sergilemektedir. Ölçek orta değerine yakın konumlanmaktadır; (3) iş performansı düzeyleri ise görece yüksek olup çalışanların kendilerini olumlu değerlendirme eğiliminde olduğunu göstermektedir. En kritik bulgu ise bu üç değişken arasındaki ilişki örüntüsüdür: algılanan iş yükü tükenmişliği artırmakta, tükenmişlik ise iş performansını olumsuz etkilemekte ve bu zincirleme süreçte kısmi aracılık gerçekleşmektedir.

Temel Bulgular

Araştırmanın birinci temel bulgusu, lojistik çalışanlarının algıladıkları iş yükü düzeyinin ölçek ortalamasının (3.5) üzerinde olduğunu ortaya koymaktadır (Ort. = 3.763, Ss = 1.138). Bu sonuç, lojistik sektörünün yapısal özelliklerinden kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Lojistik sektörü; müşteri talepleri, teslimat süreçleri, envanter yönetimi ve koordinasyon gereksinimleri bakımından yoğun ve çok boyutlu bir iş yükü barındırmaktadır. Söz konusu sektörde çalışanların %43.9'unun vardiyalı sisteme tabi olması, %44.5'inin haftada 46–55 saat arasında çalışması ve yalnızca %17.5'inin standart 40 saatlik iş haftasına sahip olması, yüksek iş yükü bulgusunu destekler niteliktedir. Bu durum, lojistik çalışanlarının hem niceliksel (görev sayısı, çalışma saati) hem de niteliksel (çoklu sorumluluk, koordinasyon baskısı) iş yükü baskısı altında olduğuna işaret etmektedir.

Araştırmanın ikinci temel bulgusu, tükenmişlik düzeyinin orta noktaya yakın seyrettiğini ortaya koymaktadır (Ort. = 2.797, Ss = 0.886; Ölçek ranjı: 1–5). Alt boyutlar incelendiğinde duygusal tükenme (2.805), duyarsızlaşma (2.792) ve düşük kişisel başarı (2.793) boyutlarının birbirine oldukça yakın ortalamalara sahip olduğu dikkat çekmektedir. Bu örüntü, tükenmişliğin belirli bir alt boyutla sınırlı kalmayıp çok boyutlu ve dengeli bir biçimde deneyimlendiğini düşündürmektedir. Lojistik çalışanlarının orta düzey tükenmişlik sergilemesi, sektörde yaygın olan yüksek iş yükü koşullarına rağmen henüz kritik bir eşiğe ulaşılmadığına işaret etmekle birlikte, mevcut düzeylerin izlenmesi ve önleyici müdahalelerin planlanması açısından önemli bir uyarı niteliği taşımaktadır. Tükenmişliğin yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermesi ($F=3.233$, $p=0.022$), özellikle 41–50 ve 51 yaş üzeri çalışanların 31–40 yaş grubuna kıyasla belirgin biçimde daha yüksek tükenmişlik düzeyleri sergilemesi, kariyer sürecinin orta ve ileri evrelerinde tükenmişlik riskinin arttığını ortaya koymaktadır.

Araştırmanın üçüncü temel bulgusu, iş performansı düzeyinin görece yüksek olduğunu göstermektedir (Ort. = 3.959, Ss = 0.711; Ölçek ranjı: 1–5). Görev performansı (3.961) ve bağlamsal performans (3.957) boyutları arasında neredeyse hiç farklılık bulunmaması, her iki performans bileşeninin de benzer biçimde değerlendirildiğini ve çalışanların hem görevlerini yerine getirme hem de kurumsal vatandaşlık davranışları açısından kendilerini olumlu algıladığını göstermektedir. İş performansının demografik değişkenlere göre anlamlı farklılık göstermemesi, performans algısının bireysel ve mesleki özelliklerden bağımsız, görece homojen bir yapıda olduğuna işaret etmektedir.

Araştırmanın en kritik bulgusu ise algılanan iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı rolünü gösteren bulgulardır. Bootstrap tabanlı PROCESS Model 4 analizleri, üç önemli sonucu bir arada ortaya koymaktadır. Birincisi, algılanan iş yükü tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($\beta = 0.476$, $p < 0.001$); bu bulgu, iş yükü arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığını doğrulamaktadır. İkincisi, tükenmişlik iş performansı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($\beta = -0.333$, $p < 0.001$); dolayısıyla tükenmişlik düzeyi yükseldikçe iş performansı düşmektedir. Üçüncüsü ve en önemlisi, tükenmişlik aracı değişken olarak modele dahil edildiğinde algılanan iş yükünün iş performansı üzerindeki toplam etkisi ($\beta =$

−0.474) kısmen azalarak doğrudan etkiye dönüşmüş (β = −0.316, p < 0.001) ve dolaylı etki anlamlı bulunmuştur (β = −0.158; %95 GA [−0.204, −0.116]). Güven aralığının sıfırı içermemesi, aracılık etkisinin istatistiksel olarak güçlü biçimde desteklendiğini göstermektedir. Aracılık yapısının kısmi olması; yani iş yükünün iş performansı üzerindeki doğrudan etkisinin anlamlılığını koruması, tükenmişlik dışında başka mekanizmaların da bu ilişkiye aracılık ettiğine işaret etmektedir.

Korelasyon analizi bulguları da aracılık modelini destekler niteliktedir. Algılanan iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişki (r = 0.476, p < 0.001), iş yükü ile iş performansı arasındaki negatif ilişki (r = −0.474, p < 0.001) ve tükenmişlik ile iş performansı arasındaki negatif ilişki (r = −0.483, p < 0.001) bir arada değerlendirildiğinde, değişkenler arasındaki zincirleme ilişki örüntüsü açıkça gözlenmektedir. Özellikle tükenmişliğin tüm alt boyutlarının (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) hem iş yükü hem de iş performansıyla anlamlı ve tutarlı biçimde ilişkili olması, tükenmişliğin bütüncül bir süreç olarak işlev gördüğünü ortaya koymaktadır.

Demografik Bulgular ve Yorumlar

Tükenmişlik düzeyleri açısından yapılan karşılaştırmalı analizler, yaş dışındaki demografik değişkenlerin (cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan kurum türü, çalışma pozisyonu, çalışma biçimi, haftalık çalışma süresi, kıdem) anlamlı bir farklılık yaratmadığını ortaya koymuştur. Yaş değişkenine ilişkin bulgu dikkat çekicidir: 41–50 yaş ve 51 yaş üzeri grupların 31–40 yaş grubuna kıyasla anlamlı düzeyde daha yüksek tükenmişlik sergilemesi, kariyer ortasından itibaren biriken mesleki yorgunluğun ve giderek artan sorumluluk baskısının tükenmişliğe zemin hazırladığını göstermektedir. Bu bulgu, lojistik gibi fiziksel ve zihinsel açıdan talep düzeyi yüksek bir sektörde uzun süreli maruziyetin birikimli etkilerini yansıtmaktadır.

İş yükü puanlarının ise kurumda çalışma süresi (F=3.210, p=0.023) ve toplam çalışma süresi (F=3.405, p=0.018) değişkenlerine göre anlamlı biçimde farklılaştığı belirlenmiştir. Post hoc analizler, hem işe yeni başlayanların (0–5 yıl) hem de uzun kıdemli çalışanların (16 yıl ve üzeri), orta düzey kıdemdeki çalışanlara (6–10 yıl) kıyasla daha yüksek iş yükü algısına sahip olduğunu göstermiştir. Bu U-şeklini andıran bulgu, kariyerin başlangıç evresinde uyum güçlüğü ve kurumsal sosyalizasyon sürecine bağlı yüksek iş yükü algısını, ileri kariyer evresinde ise artan sorumluluklar,

kıdemli pozisyona bağlı beklentiler ve uzun süreli maruziyetin yarattığı kümülatif yükü yansıtmaktadır. Buna karşın iş performansı düzeylerinin demografik ve mesleki özelliklere göre anlamlı farklılık göstermemesi, lojistik çalışanlarının farklı koşullar altında performans algısında görece istikrarı koruduğunu düşündürmektedir.

Araştırmanın Teorik Katkıları

Bu araştırma, İş Talepleri–Kaynaklar (JD-R) modeli çerçevesinde değerlendirildiğinde önemli teorik destekler sunmaktadır. JD-R modeline göre yüksek iş talepleri (bu araştırmada iş yükü) çalışanlarda enerji tükenmesine (tükenmişlik) yol açmakta ve zamanla iş çıktılarını (performans) olumsuz etkilemektedir. Bu araştırmanın bulguları söz konusu teorik öngörüyü lojistik sektörü bağlamında ampirik olarak doğrulamaktadır. Özellikle tükenmişliğin kısmi aracı rolü, iş yükünün hem tükenmişlik mekanizması aracılığıyla hem de doğrudan yollarla iş performansını olumsuz etkilediğini ortaya koyarak modelin açıklayıcı kapsamına katkı sunmaktadır.

Araştırma aynı zamanda Maslach'ın tükenmişlik modeliyle de örtüşmektedir. Tükenmişliğin üç alt boyutunun (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) hem iş yükü hem de iş performansıyla tutarlı biçimde ilişkili olması, tükenmişliğin bütünleşik bir süreç olarak işlev gördüğünü ve herhangi bir alt boyutun diğerlerinden bağımsız ele alınmaması gerektiğini göstermektedir. Bu bulgu, tükenmişlik müdahalelerinin çok boyutlu bir perspektifle ele alınması gerektiğine dair teorik argümanları desteklemektedir. Lojistik sektörüne özgü bir örneklem üzerinde yürütülmüş olması, genel çalışan örneklemleriyle elde edilen bulguların sektörel bağlamlarda da geçerliliğini test etmesi bakımından alan yazınına önemli bir katkı sunmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın bulguları değerlendirilirken bazı sınırlılıkların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Birincisi, araştırmanın kesitsel tasarımla gerçekleştirilmiş olması, değişkenler arasındaki nedensellik ilişkilerinin doğrudan çıkarımına olanak tanımamaktadır. İş yükü, tükenmişlik ve iş performansı arasındaki nedensel yönün kesin biçimde ortaya konulabilmesi için boylamsal araştırma desenlerinin benimsenmesi gerekmektedir. İkincisi, araştırmanın İstanbul ili lojistik sektörüyle sınırlı tutulmuş olması, bulguların farklı coğrafi bölgelere ve sektörlere

genellenebilirliğini kısıtlamaktadır. Üçüncüsü, veri toplama sürecinde öz-bildirim ölçeklerinin kullanılmış olması, iş performansı gibi değişkenlerin nesnel ölçümü yerine çalışan algısına dayalı değerlendirmeyi yansıtmaktadır. Bu durum, sosyal beğenirlik yanlılığı ve olumlu öz-değerlendirme eğilimi gibi yöntem kaynaklı hataları beraberinde getirmektedir. Dördüncüsü, araştırmada olası aracı veya düzenleyici değişkenlerin (iş tatmini, örgütsel destek, kişilik özellikleri, duygusal zekâ vb.) modele dahil edilmemiş olması, tükenmişliğin aracılık mekanizmasına ilişkin kapsamlı bir açıklama yapılmasını güçleştirmektedir.

Pratik Öneriler

Araştırma bulguları, lojistik işletmeleri yöneticileri ve insan kaynakları profesyonelleri için bir dizi pratik öneri içermektedir. Bu önerilerin uygulamaya yansıtılması, hem bireysel çalışan refahını hem de örgütsel performans çıktılarını iyileştirme potansiyeli taşımaktadır.

İş yükü yönetimi bağlamında ilk ve en temel öneri, iş yükünün sistematik olarak ölçülmesi ve izlenmesine yönelik kurumsal mekanizmaların oluşturulmasıdır. Lojistik çalışanlarının ölçek orta noktasının üzerinde seyreden iş yükü algısı (Ort. = 3.763), yönetimsel müdahale gerektiren bir durum olarak değerlendirilmelidir. Bu çerçevede iş süreçlerinin yeniden tasarlanması, görev dağılımının dengelenmesi, teknoloji destekli otomasyon uygulamaları aracılığıyla tekrar eden ve zaman tüketen görevlerin azaltılması öncelikli stratejiler arasında yer almalıdır. Özellikle haftalık 46 saat ve üzerinde çalışan çalışanların oranının %62.5 düzeyinde olduğu göz önünde bulundurulduğunda, çalışma sürelerinin yasal standartlar çerçevesinde optimize edilmesi ve fazla mesainin kalıcı bir çalışma biçimine dönüşmesinin önüne geçilmesi kritik önem taşımaktadır.

Tükenmişlik önleme programları açısından ise araştırma sonuçları, bireysel ve örgütsel düzeyde çok katmanlı müdahale stratejilerinin benimsenmesini zorunlu kılmaktadır. Bireysel düzeyde stres yönetimi eğitimleri, psikolojik dayanıklılık (resilience) geliştirme programları ve çalışanlara yönelik psikolojik danışmanlık hizmetleri hayata geçirilmelidir. Örgütsel düzeyde ise çalışanların karar alma süreçlerine dahil edilmesi, iş özerkliğinin artırılması ve yöneticilerin destekleyici bir liderlik anlayışı benimsemesi tükenmişlik riskini azaltma potansiyeli taşımaktadır. Yaşa göre gözlemlenen farklılık bulgusu, özellikle 41 yaş ve üzerindeki çalışanlara

yönelik hedeflenmiş müdahalelerin tasarlanmasını önermektedir. Bu grup için kariyer koçluğu, mentorluk programları ve iş yükü yeniden dağıtımı gibi uygulamalar tükenmişlik düzeyini azaltmaya katkı sağlayabilir.

Performans yönetimi süreçleri açısından bulgular, iş yükü ile tükenmişliğin iş performansını doğrudan ve dolaylı yollarla olumsuz etkilediğini ortaya koyduğundan, yöneticilerin performans değerlendirmelerinde çalışanların maruz kaldıkları iş yükü koşullarını göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Yüksek iş yükü altında çalışan bireylerin performans düşüklüğü yalnızca bireysel yetersizlik bağlamında değil, örgütsel koşulların bir yansıması olarak da değerlendirilmelidir. Bu anlayış, performans yönetim sistemlerinin daha bütüncül ve sistematik bir perspektifle kurgulanmasını gerektirmektedir. Ayrıca kurumda çalışma süresi ve toplam deneyime bağlı iş yükü farklılıkları gözetilerek, özellikle yeni çalışanlar için yapılandırılmış oryantasyon süreçleri ve kıdemli çalışanlar için iş yükü yeniden dengeleme mekanizmaları geliştirilmelidir.

Kurumsal kültür ve iklim açısından ise araştırma, psikolojik güvenliğin ve açık iletişimin teşvik edildiği örgütsel ortamların oluşturulmasının önemi üzerinde durmaktadır. Tükenmişliğin sessiz bir süreç olarak ilerlediği ve çalışanların çoğunlukla bu durumu ifade etmekten kaçındığı bilinmektedir. Bu nedenle yöneticilerin çalışanların iyilik halini (well-being) proaktif biçimde takip etmesi, periyodik geri bildirim toplantıları düzenlemesi ve psikolojik destek mekanizmalarını normalleştirmesi kurumsal sürdürülebilirlik açısından stratejik bir öneme sahiptir. Lojistik sektörünün rekabetçi ve baskı yoğun yapısı dikkate alındığında, çalışan refahını destekleyen kurumsal politikaların uzun vadeli bir yatırım olarak değerlendirilmesi ve üst yönetim tarafından sahiplenilmesi kritik önem taşımaktadır.

Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler

Bu araştırmanın sınırlılıkları ve bulguları, gelecek araştırmacılar için çeşitli inceleme alanları önermektedir. Her şeyden önce, iş yükü, tükenmişlik ve performans arasındaki nedensel ilişkilerin boylamsal araştırma tasarımlarıyla test edilmesi, değişkenler arasındaki dinamik süreçlerin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Günlük dalgalanmaların takip edildiği deneyim örneklemesi (experience sampling) ya da ekolojik anlık değerlendirme (EMA) gibi yöntemlerin kullanılması, iş yükü ve

tükenmişlik arasındaki ilişkinin günlük düzeyde nasıl şekillendiğini ortaya koymak açısından değerli veriler sunabilir.

Kısmi aracılık bulgusunun ortaya koyduğu üzere, iş yükünün iş performansı üzerindeki etkisini açıklayan başka mekanizmalar da mevcuttur. Bu doğrultuda iş tatmini, örgütsel bağlılık, psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve yönetici desteği gibi değişkenlerin modele dahil edileceği daha kapsamlı modellerin test edilmesi, aracılık ve düzenleyicilik (moderasyon) örüntülerinin daha bütüncül biçimde anlaşılmasını sağlayacaktır. Ayrıca lojistik sektörünün farklı alt dallarını (taşımacılık, depolama, dağıtım) karşılaştıran sektör içi çalışmaların yanı sıra farklı sektörler arasında kıyaslama yapan araştırmalar, bulguların sektörel özgüllüğünü veya evrenselliğini test etme olanağı sunacaktır. Son olarak, iş yükü ve tükenmişliğin fiziksel sağlık çıktılarını (kronik hastalık riski, uyku kalitesi, devamsızlık gibi) nasıl etkilediğinin incelenmesi, çalışan refahı literatürüne kapsamlı katkılar sunma potansiyeli taşımaktadır.

Sonuç

Bu araştırma, lojistik sektörünün taşıdığı yoğun iş yükü koşullarının çalışanlar üzerindeki psikolojik ve performans boyutundaki yansımalarını kapsamlı biçimde ele almıştır. Bulgular, algılanan iş yükünün hem doğrudan hem de tükenmişlik aracılığıyla iş performansını olumsuz yönde etkilediğini istatistiksel olarak tutarlı ve güçlü bir biçimde ortaya koymaktadır. Bu sonuç, lojistik sektörünün yöneticilerine, insan kaynakları profesyonellerine ve politika yapıcılara önemli bir uyarı niteliği taşımaktadır: iş yükünü azaltmaya ve tükenmişliği önlemeye yönelik proaktif müdahaleler, salt bir çalışan refahı meselesi olmaktan öteye geçerek örgütsel verimlilik ve sürdürülebilirlik açısından stratejik bir zorunluluk haline gelmiştir.

Araştırmanın kısmi aracılık bulgusu, müdahale stratejilerinin hem iş yükü hem de tükenmişlik üzerinde eş zamanlı biçimde odaklanması gerektiğini açıkça göstermektedir. Salt performans odaklı yönetim anlayışının, uzun vadede çalışan tükenmişliği ve verimlilik kayıpları biçiminde yüksek maliyetlere yol açtığı bu araştırmayla bir kez daha teyit edilmiştir. Lojistik sektörünün giderek artan rekabet koşulları ve dijital dönüşüm sürecinde, insan kaynağını koruyan, geliştiren ve destekleyen örgütlerin hem çalışan bağlılığı hem de performans sürdürülebilirliği açısından belirgin bir rekabet avantajına sahip olacağı öngörülmektedir. Bu

araştırmanın, söz konusu alanda bilinç oluşturmaya ve bilimsel temelli politika geliştirme süreçlerine katkı sağlamaya devam edeceği umulmaktadır.

KAYNAKÇA

Aguinis, H., Joo, H., & Gottfredson, R. K. (2012). Performance management universals: Think globally and act locally. *Business Horizons*, 55(4), 385-392. https://doi.org/10.1016/j.bushor.2012.03.004

Ahmad, H., Kilani, Q., & Alnajdawi, S. (2023). The effects of big data analytics and workplace pressures on productivity. *International Journal of Data and Network Science*, 7, 1485-1492.

Akçakanat, T., & Uzunbacak, H. H. (2019). Aşırı iş yükü algısının işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde sürekli kaygının aracılık rolü. *Alanya Akademik Bakış*, *3*(3), 215-230.

Aslan, M. E., & Manavgat, G. (2021). Yeni ekonomide teknolojik gelişmelerin uluslararası rekabet gücüne etkisi: Türkiye'de e-ticaret SWOT analizi. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, *8*(14), 67-92.

Atasever, M. (2018). İş verimini etkileyen davranışsal etkenlerin demografik özelliklere göre değerlendirilmesi; lojistik sektörü örneği. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *11*(2), 116-131.

Azizoğlu, Ö., & Özyer, K. (2010). Polislerde tükenmişlik sendromu üzerine bir ampirik çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 137-147.

Berktaş, S., ve Oraklıbel, R. D. (2021). Sanayi devrimi ile gelen değişim: İş bölümü ve yabancilaşma. *Atlas Sosyal Bilimler Dergisi*, *1*(6), 112-121.

Biçer, E. (2014). İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirme ve bir örnek uygulama (Yüksek lisans tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı.

Bingöl, D. (2006). *İnsan kaynakları yönetimi* (6. baskı). Beta Yayınları.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. In W. C. Borman & S. J. Motowidlo (Eds.), Organizational citizenship behavior and contextual performance [Special issue]. Human Performance, 10(2), 99-111.

Borman, W. C., White, L. A., & Dorsey, D. W. (1995). Effects of ratee task performance and interpersonal factors on supervisor and peer performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 168-177. https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.1.168

Bozdoğan, S. C., & Aslan, H. (2020). *Aşırı iş yükünün, tükenmişlik, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi*. İksad Yayınevi. ISBN: 978-625-7897-31-0

Campbell, J. P., Gasser, M. B., & Oswald, F. L. (1996). The substantive nature of job performance variability. In K. R. Murphy (Ed.), *Individual differences and behavior in organizations* (pp. 258–299). San Francisco: Jossey-Bass.

Chan, D. W. (2007). Burnout, self-efficacy, and successful intelligence among Chinese prospective and in-service school teachers in Hong Kong. Educational Psychology, 27(1), 33-49. https://doi.org/10.1080/01443410601061397

Chen, Y., Wu, J.-Y., & Chu, H. (2025). Correlations of workload with personality traits, perceived negative and positive behaviors, and organizational factors: A meta-analysis. *Work*, 83, 227-241.

Chiu, S.-K. (2005). The linkage of job performance to goal setting, work motivation, team building, and organizational commitment in the high-tech industry in Taiwan (Doctoral dissertation, Nova Southeastern University). ProQuest Dissertations & Theses Global. (UMI No. 3158664)

Çakır, M. (2025). Dijitalleşme sürecinde e-ticaret faaliyetlerinin sektörel bazda değerlendirilmesi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12*(1), 137-151.

Çalışkan, A., & Köroğlu, E. Ö. (2022, December 22). Job performance, task performance, contextual performance: Development and validation of a new scale. *Journal of Business Research-Turk*, 8(2), 181-201.

Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2*(1), 63-77.

Çapri, B. (2013). Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu ile Eş Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu'nun Türkçe uyarlaması ve psikoanalitik-varoluşçu bakış açısından mesleki ve eş tükenmişlik ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1393-1418. https://doi.org/10.12738/estp.2013.3.1576

Çelik, T. Z., & Köse, G. (2022). Effective strategies for managing workload and stress. In Handbook of research on the complexities and strategies of occupational stress (pp. 223-243). IGI Global.

Çeliktepe, S., Çetinsözlü, M. E., & Miman, M. (2018). Lojistik sektöründe personel güçlendirme üzerine bir araştırma. *Journal of Institute of Economic Development and Social Researches, 4*(9), 215-227.

Deniz, M., & Kumru, S. (2022). İş performans ölçeği geliştirme çalışması: Özel bir hastane uygulaması. *Fırat University Journal of Social Sciences*, 32(2), 549-562.

Doğan, H. (2020). İş performansı ve performans değerleme sistemi üzerine kavramsal bir değerlendirme. *International Journal of Business and Economic Studies, 2*(1), 44-55.

Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics, 25*(3), 144–150. https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001

Emirkadı, Ö., & Balcı, H. (2018). Lojistik sektörü ve Türkiye dış ticaretine etkileri. *Journal of Institute of Economic Development and Social Researches, 4*(8), 123-132.

Etymonline. (2026, June 6). Performance. In Online Etymology Dictionary. Retrieved June 6, 2026, from https://www.etymonline.com/word/performance

Friedman, T. L. (2006). *Dünya düzdür: 21. yüzyılın kısa tarihi* (L. Cinemre, Çev.). İstanbul: Boyner Yayınları.

Fung, V. K., Fung, W. K., & Wind, Y. (2008). *Düz dünyada rekabet: Sınırsız bir dünyanın işletmelerini kurmak / Yeni firma teorisine katkı* (Ü. Şensoy, Çev.). İstanbul: Optimist Yayınları.

Genç, E., & Çakan, M. (2025). Türkiye'de lojistik sektörü çalışanlarının akıllı lojistik teknolojilerine karşı tutumu. *Journal of Transportation and Logistics, 10*(1), 131-151.

George, J. M., & Jones, G. R. (1999). *Understanding and managing organizational behavior*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Gündüz, B., Çapri, B., & Gökçakan, Z. (2013). Mesleki tükenmişlik, işle bütünleşme ve iş doyumu arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 3*(1), 29-49.

Haller, N., Behringer, M., Reichel, T., Wahl, P., Simon, P., Krüger, K., ... & Stöggl, T. (2023). Blood-based biomarkers for managing workload in athletes: Considerations and recommendations for evidence-based use of established biomarkers. *Sports Medicine*, 1-19.

Hardityo, H., & Winarsih, T. (2025). How workload and work stress influence employee turnover intention in healthcare settings. *Marginal Journal of Management Accounting General Finance and International Economic Issues*, 4(3), 793-805. https://doi.org/10.55047/marginal.v4i3.1764

He, Y., Wu, R., & Choi, Y.-J. (2021). International logistics and cross-border e-commerce trade: Who matters whom? *Sustainability, 13*(1745). https://doi.org/10.3390/su13041745

Kahneman, D., & Tversky, A. (Eds.). (2000). *Choices, values, and frames*. Cambridge University Press; Russell Sage Foundation.

Karacaoğlu, K., & Çetin, İ. (2015). İş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: AFAD örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5, 46-69.

Karaman, R. (2009). İşletmelerde performans ölçümünün önemi ve modern bir performans ölçme aracı olarak Balanced Scorecard. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 8*(16), 410-427.

Kasnowo, K. (2026). The effect of workload and work stress on employee performance in logistics companies in Mojokerto. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 5*(1), 5343-5350. https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6799

Kaya, C. (2026). *Lider desteği ve çalışma arkadaşı desteği ile çalışan dayanıklılığı arasındaki ilişkide iş yükü ve düzenleyici odakların düzenleyici rolü: Lojistik sektöründe çalışanlar üzerine bir araştırma* (Tez No. 1005074) [Doktora tezi, Çukurova Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.

Kayabaşı, A. (2010). *Rekabet gücü perspektifinde lojistik faaliyetlerde performans geliştirme* (Yayın No. 2010-40). İstanbul Ticaret Odası. ISBN: 9789944606509

Kılcı, H. (2017). Taşımacılık faaliyetlerinin rekabet üstünlüğü oluşturmada işletmecilikte yeri ve önemi: Türkiye örneği ve Türkiye'de taşımacılığın gelişimi. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi, ICOMEP 2017 Özel Sayısı*, 74-86.

Kinter, O., & Katı, Y. (2022). İş yükü ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde iş stresi ve tükenmişliğin aracılık etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4), 852-863.

Krijgsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, *22*(1), 1-17. https://doi.org/10.1186/s12913-022-07456-3

Leiter, M. P., and Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In A. S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (p. 544 -564), Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar. Low, G.S., D. W. Cravens, K. Grant and W. C. Moncrief, (2001). Antecedents and consequences of sales person burnout, *European Journal of Marketing*, Vol.35 No. 5/6: 587-611.

Manavgat, G., & Demirci, A. (2021). Lojistik performans endeksi tutarlılığının sıralı lojistik regresyon modeliyle incelenmesi. *Yaşar Üniversitesi e-dergisi, 16*(64), 1856-1871.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*(2), 99-113.

Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6(2), 100-113.

Maslach, C., & Zimbardo, P. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New Jersey: Prentice Hall.

Miller, S. (2001). *Workload measures* (Document ID: N01-006). National Advanced Driving Simulator, University of Iowa.

Morgan, G. (1998). *Yönetim ve örgüt teorilerinde metafor* (G. Bulut, Çev.). İstanbul: MESS Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası.

Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.

Nino, V., et al. (2023). Evaluating the effect of perceived mental workload on work body postures. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 1–11. https://doi.org/10.1016/j.ergon.2022.103399

Ofluoğlu, N. Ö., Kalaycı, C., Artan, S., & Bal, H. Ç. (2018). Lojistik performansındaki gelişmelerin uluslararası ticaret üzerindeki etkileri: AB ve MENA ülkeleri örneği. *Gümüşhane Üniversitesi sosyal bilimler dergisi*, *9*(24), 92-109.

Onay, M., & Kılcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.

Ozbekler, T. M., & Ozturkoglu, Y. (2020). Analysing the importance of sustainability-oriented service quality in competition environment. *Business Strategy and the Environment*, 29, 1504-1516. https://doi.org/10.1002/bse.2449

Parlatır, İ., Gözaydın, N., Zülfikar, H., Tezcan Aksu, B., Türkmen, S., & Yılmaz, Y. (1998). *Türkçe sözlük (9. baskı, Cilt 2: K–Z)*. Ankara: Türk Dil Kurumu.

Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press.

Saputra, R., Rahdiana, N., & Karnadi. (2025). Analysis of employee mental workload using the NASA-TLX method (Case study at PT. ABC). G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan, 9(1), 551-562.

Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2016). Teacher stress and teacher self-efficacy as predictors of engagement, emotional exhaustion, and motivation to leave the teaching profession. *Creative Education*, 7(13), 1785-1799. https://doi.org/10.4236/ce.2016.713182

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*(4), 356-367.

Tampang, J., & Marampa, A. M. (2025). The effect of workload and organizational culture on employee performance at the Bawaslu of North Toraja Regency. *Brilliant International Journal of Management and Tourism*, 5(2), 354-364. https://doi.org/10.55606/bijmt.v5i2.5232

Tayfur, Ö., & Arslan, M. (2012). Algılanan iş yükünün tükenmişlik üzerine etkisi: İş-aile çatışmasının aracı rolü [The effect of perceived workload on burnout: The mediating role of work-family conflict]. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergis*i, 30(1), 147-172.

Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25*(3-4), 63-77.

Uçar, R., & Köroğlu, Ö. (2024). Sağlık kurumlarında değişim yönetimi uygulamalarının iş performansına etkisi, değişime direncin aracılık rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(2), 109-124. https://doi.org/10.29131/uiibd.1597351

Uslu, M. A., & Acar, S. (2020). Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Envanteri ile incelenmesi: Batman ilinde yapılan bir araştırma [Examining teachers' burnout levels with the Maslach Burnout Inventory: A study conducted in Batman]. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 277-284.

Uysal, H. T., & Kesim, E. (2015). Correlation analytics of blue-collar employees' organizational levels in coal mining. *Open Journal of Business and Management, 3*(1), 83-95.

Van Acker, B. V., Parmentier, D. D., Vlerick, P., & Saldien, J. (2018). Understanding mental workload: From a clarifying concept analysis toward an implementable framework. Cognition, *Technology & Work*, 20, 351-365. https://doi.org/10.1007/s10111-018-0481-3

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

Weiner, J. S. (1982). The measurement of human workload. Ergonomics, 25(11), 953-965.

Winarsih, T., & Fariz, F. (2021). The effect of job satisfaction on organizational commitment and work discipline. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 1328-1339.

Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 1-20.

Yıldız, S., Yalavaç, S., Meydan, C. H., & Okulu, K. H. (2013). Tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın aracı rolü: Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personeli üzerinde bir araştırma. *Akdeniz İİBF Dergisi, 13*(26), 164-188.

Young, M. S., Brookhuis, K. A., Wickens, C. D., & Hancock, P. A. (2015). State of science: Mental workload in ergonomics. *Ergonomics*, 58(1), 1-17. https://doi.org/10.1080/00140139.2014.95615

EKLER

EK.1- Etik Kurul Onayı

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurul Başkanlığı

ETİK KURUL KARAR ÖRNEĞİ

Toplantı No	Toplantı Tarihi	Toplantı Saati	Toplantı Yeri
2026 – 06	21.05.2026	14.00	Rektör Yardımcısı Odası

KARAR NO: 2026-06-10: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Tezli Yüksek Lisans Programı 231435004 numaralı öğrenci Kamand ACAR' ın, Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ÖZAN' ın danışmanlığında yürütülen "Lojistik Çalışanlarında Algılanan İş Yükü ile İş Performansı Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracı Rolü" konulu çalışması görüşüldü yapacağı anket sorularının, etik kurallara uygun olup olmadığını tespit etmek üzere, İGÜ Etik Kurulumuzun 17.04.2026 tarih ve 2026-05 sayılı toplantısında, İGÜ Etik Kurul Yönergesinin 12(1) maddesine göre değerlendirme yapmak üzere görevlendirilen öğretim elemanlarının raporları incelenmiş olup, ilgili çalışmada yer alan bilimsel araştırmanın etik kurallara uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

ASLI GİBİDİR

Cihangir Mah. Şehit Jandarma Komando Er Hakan Öner Sokak No:1 34310 Avcılar / İSTANBUL
Tel: (+90212) 422 70 00 Faks: (+90212) 422 74 01
www.gelisim.edu.tr https://(birim).gelisim.edu.tr (birim)@gelisim.edu.tr