

HİZMET İÇİ EĞİTİMİN TÜKENMİŞLİK SENDROMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN CİNSİYET BAĞLAMINDA İNCELENMESİ*

Sergen MUM¹

Sezen BOZYİĞİT²

Atıf/©: Mum S. ve Bozyiğit S. (2022). İş tatmininin girişimcilik eğilimleri üzerindeki etkisinde dönüşümcü liderliğin aracılık rolü. *Hitit Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 1-28. doi: 10.17218/hititsbd.1063341

Özet: Teknolojik gelişmeler ve küreselleşme ile ticari sınırların ortadan kalkması lojistik sektörüne duyulan ihtiyacı artırmıştır. Lojistik sektörüne duyulan ihtiyaç ve lojistik sektörünün dinamik yapısı iş yükünün artmasına ve böylelikle de lojistik çalışanlarının stres seviyesinin yükselmesine neden olmuştur. Stres seviyesinin yükselmesi ile çalışanların psikolojik ve fiziksel olarak kendilerini kötü hissetmeleri tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığını artırmaktadır. İşletmeler iş yükü karşısında oluşan stresi azaltmak, değişimler karşısında çalışanların hazırlıklı olmalarını sağlamak, niteliklerini geliştirmek ve rekabet ortamında üstünlük sağlamak amacıyla çalışanlarına hizmet içi eğitimler vermektedir. Bu araştırmanın amacı da lojistik işletmelerinde çalışanların almış oldukları hizmet içi eğitimlerin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisini cinsiyet bağlamında incelemektir. Araştırmanın örneklemini Türkiye’de faaliyet gösteren lojistik işletmelerinin hizmet içi eğitimi almış 336 çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmada veriler online anket tekniği ile toplanmış ve Yapısal Eşitlik Modeli kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda lojistik işletmelerinde verilen oryantasyon eğitiminin kadınlarda tükenmişlik sendromunun alt boyutlarından duygusal tükenmişliği, duyarsızlaşmayı ve kişisel başarısızlığı, erkeklerde ise sadece kişisel başarısızlığı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca rotasyon eğitiminin erkeklerde ve kadınlarda kişisel başarısızlığı, ayrıca erkeklerde duygusal tükenmişliği olumsuz etkilediği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Lojistik, Tükenmişlik Sendromu, Hizmet İçi Eğitim, Cinsiyet, Yapısal Eşitlik Modeli

Investigation of The Effect of In-Service Training on Burnout Syndrome in Context of Gender

Citation/©: Mum S. ve Bozyiğit S. (2022). Investigation of the effect of in-service training on burnout syndrome in context of gender. *Hitit Journal of Social Sciences*, 15(1), 1-28. doi: 10.17218/hititsbd.1063341

Abstract: The disappearance of commercial borders with technological developments and globalization has increased the need for the logistics sector. The needs for the logistics sector and the dynamic structure of the logistics sector have increased the workload and thus led to an increase in the stress levels of logistics employees. With increased stress levels, employees' feeling bad psychologically and physically raises the likelihood of developing burnout syndrome. Enterprises provide in-service

Araştırma Makalesi / Research Article

Makale Geliş Tarihi / Submitted: 26.1.2022 Makale Kabul Tarihi / Accepted: 22.4.2022

* Bu çalışma Doç. Dr. Sezen BOZYİĞİT danışmanlığında Sergen MUM tarafından 28 Temmuz 2021 tarihinde tamamlanan "Hizmet İçi Eğitimin Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkisi: Lojistik Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı 686068 tez nolu yüksek lisans tezinden türetilmiştir. Ayrıca Tarsus Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından desteklenmiştir.

¹ Tarsus Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Mezunlu, sergenmum@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-3405-7585>.

² Sorumlu Yazar, Doç.Dr., Tarsus Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, sbozyigit@tarsus.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-0951-3588>.

Etik Onay: Bu çalışma için etik onay, Tarsus Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 17.09.2020 tarih ve 2020/37 sayılı olarak alınmıştır.

training to their employees to reduce stress caused by workload, ensure that employees are prepared in the face of changes, improve their qualifications, and ensure superiority in a competitive environment. This research aims to examine the effect of in-service training received by employees in logistics enterprises on burnout syndrome in the context of gender. The sample of the research consists of 336 employees of logistics enterprises operating in Turkey who have received in-service training. The study collected data using the online survey technique and analyzed using the Structural Equality Model. As a result of the research, it was determined that the orientation training given in logistics enterprises negatively affected emotional exhaustion, depersonalization, and personal failure, which are the sub-dimensions of burnout syndrome in women, and only personal failure in men. In addition, it was observed that rotation training negatively affected personal success in men and women ad emotional burnout in men.

Keywords: *Logistics, Burnout Syndrome, In-Service Training, Gender, Structural Equation Model.*

1. GİRİŞ

Teknolojik gelişmeler ve küreselleşme uluslararası ticarete sınırların ortadan kalkmasına ve tüketicilerin dünyanın farklı yerlerindeki ürünlere ve üreticilere kolaylıkla ulaşabilmesine vesile olmuştur. Bu nedenlerle üretilen ürünlerin tam zamanında ve güvenli bir şekilde ulaşımının sağlanması önemli bir hale gelmiştir. Bu koşulları sağlamak da lojistik faaliyetleri ile mümkün olmaktadır (Duran ve Türkoğlu,2019, s.87). Lojistik, insanların gereksinimlerini karşılamak amacıyla mal, hizmet ve bilgi akışının başlangıç noktasından nihai tüketiciye ulaşana kadar etkili ve verimli bir şekilde taşınması ve depolanmasını planlayan, uygulayan ve kontrol eden tedarik zinciri yönetiminin en önemli parçasıdır (Council of Supply Chain Management Professionals [CSCMP], 2020). Lojistik sektörüne duyulan ihtiyacın artması sektörün iş yükünü de çoğaltmıştır. İş yükünün artması yoğun mesai gerektirmekte ve çalışanlar üzerinde stres oluşturabilmektedir. Yoğun mesai koşullarında görevlerini yerine getiremeyen çalışanlarda oluşan stresin süreklilik göstermesi, tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığını da artırmaktadır.

Tükenmişlik, bireyin kendini sürekli yorgun hissetmesi, psikolojik olarak yetersiz görmesi, olumsuz düşüncelere sahip olması, enerjisinin tükenmesi, işinde ve çevresinde olumsuz tavırlar sergileme gibi durumların görülmesiyle ortaya çıkan bir sendrom olarak ifade edilebilir (Öz ve Çeviren, 2017, s.42). Lojistik sektörü gibi insanlarla doğrudan ilişki içinde olan sektörlerde tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanlar işletme performansını olumsuz etkileyebilmektedir (Okutan ve diğerleri, 2013, s.3). Tükenmişlik belirtileri gösteren çalışanlarda, müşterilerle olan ilişkilerde bozulma, hata yapma oranında artış, işe geç gitme veya gitmemek için bahaneler üretme, takdir edilmediğini düşünme, görevleri karıştırma, çalışma arkadaşlarına ve idareye güvenmeme, değişime karşı direnç gösterme ve iş veriminde düşüş gibi işletmeyi olumsuz etkileyen emareler ortaya çıkabilmektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008, ss.547-548). Lojistik çalışanlarının yoğun ve uzun mesai saatleri gerektiren bir sektörde çalışıyor olması stres seviyelerinde artışa neden olmaktadır (Bolat, 2011, s.90). Stresle baş etmekte zorlanan çalışanların tükenmişliğe yakalanma ihtimalleri de artmaktadır. Tükenmişlik belirtileri gösteren bireylerin çalışma arkadaşlarını da olumsuz etkilemesi işletmenin verimliliğini düşürebilmektedir (Bektaş ve Peresadko, 2013, s.882). Bu nedenle işletmeler rekabet ortamında üstünlük sağlayabilmek amacıyla, yoğun iş temposu karşısında stresle başa çıkabilen, gelişime açık ve değişimler karşısında hazırlıklı olabilecek nitelikli çalışanlara ihtiyaç duymakta ve çalışanlardaki tükenmişlik sendromunu yok etmek için çeşitli çözüm önerileri geliştirmektedir.

Örgün eğitim kurumlarından teorik bilgiye sahip olarak mezun olan bireylere işletme bünyesine katıldıktan sonra tecrübe kazanmaları ve niteliklerini geliştirmeleri amacıyla yaygın eğitim olarak bilinen hizmet içi eğitimler verilmektedir (Karadere, 2019, s.7). Çalışanların sürekli değişimlerin ve gelişmelerin yaşandığı günümüz koşullarına uyum sağlayabilmeleri ve daha üst konumlarda görev yapabilecek nitelikleri kazanmaları açısından hizmet içi eğitimler önem taşımaktadır (Eroğlu, 2006, s.114). Bununla birlikte hizmet içi eğitimler; üretilen mal ve hizmetlerin kalitesini artırmada ve hata oranlarını düşürmede, maliyetleri azaltmada, çalışanların birbirleriyle olan iletişimini iyileştirmede ve iş yükünü azaltmada faydalı olmaktadır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009, ss.5-6). Ayrıca hizmet içi eğitimler çalışanların güven duygusunu yükseltmesi, stres ile mücadele etme gücünü ve yaptıkları işten aldıkları zevki artırması, çekingenliği azaltması ve sosyalleşmelerine sağladığı katkılarla çalışanların tükenmişlik sendromuyla mücadele etmelerini kolaylaştırarak tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığını azaltmaktadır (Karbuz, 2019, s.25).

Alanyazında hizmet içi eğitimle ilgili olarak yapılan birçok çalışmanın (Chiarini ve diğerleri, 2018; Bayarmagnai, 2014; Junejo, ve diğerleri, 2017; Şahin ve Güçlü, 2010; Wallberg, 1985) yanı sıra tükenmişlik sendromu ile ilgili de çok sayıda çalışma (Barros, 2016; Elshaer ve diğerleri, 2018; Eter, 2019; Haynes, 2009; Kır, 2018) mevcuttur. Ancak hizmet içi eğitimin tükenmişlik sendromuyla ilişkisi ile ilgili herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Yapılan alanyazın taramasında lojistik sektörünün oldukça dinamik, gittikçe büyüyen ve gelişen bir sektör olduğunun (Bayramlı,2017; Duran ve diğerleri, 2018; Kozan, 2019; Şengel, 2012) tespit edilmesine ek olarak tükenmişlik sendromunun da kadın ve erkek çalışanlara farklı etkilerinin olduğu (İn ve Kula, 2019; Kalkızoğlu, 2018; Leiter ve Maslach, 2016; Türkmenoğlu ve Sümer, 2017) görülmüştür. Bu nedenle araştırmanın amacı, lojistik işletmelerinde çalışanların almış oldukları hizmet içi eğitimin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinin cinsiyet bağlamında incelenmesidir. Böylelikle daha önce bir arada kullanılmayan değişkenler yapılmış olan bu araştırma ile kullanılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde hizmet içi eğitim ve tükenmişlik sendromu kavramları açıklanmıştır.

2.1. Hizmet İçi Eğitim Kavramı

Teknolojinin sürekli olarak ilerlemesi çalışanların bilgisinin de aynı şekilde yenilenmesini gerektirmektedir. Çalışanların bilgisinin etkin bir şekilde yenilenmesini sağlamak ise verilen eğitimler ile mümkün olmaktadır (Wexley, 1984, s.520). İşletmeler yaygın eğitimler arasında önemli yere sahip olan hizmet içi eğitim ile iş gücü verimliliğini artırmayı hedeflemektedir (Şahin ve Güçlü, 2010, s.219). Hizmet içi eğitim, işletme çalışanlarının yeni davranışlar kazanmasına katkıda bulunarak değişim karşısında hazırlıklı olmalarını sağlamaktadır (Taymaz, 1975, s.86).

Hizmet içi eğitim, kamu ve özel kuruluşların amaçları ve politikalarına göre değişiklik göstermektedir. Hizmet içi eğitimin amaçları, işletmenin ve çalışanların gereksinimlerine göre belirlenmektedir (Demirtaş, 2010, s.43). Yaşanan gelişmeler ışığında işe başlama sürecinde verilmiş olan hizmet öncesi eğitimlerin yetersiz kalması, bazı bilgilerin iş başında öğrenilebilir olması, değişen sisteme uyum zorunluluğu gibi sebepler hizmet içi eğitimin önemini artırmaktadır (Korkutan, 2015, s.26). Özellikle bazı bilgilerin çalışma hayatında öğrenilebilecek olması, çalışanların kariyer yapma arzusunun gün geçtikçe artması, değişen çevre koşullarına uyum sağlama zorunluluğu, çalışanların sürekli öğrenme isteği içinde olması işletmeleri hizmet içi eğitim vermeye yöneltmektedir (Şahin ve Güçlü, 2010, s.223).

Hizmet içi eğitimlerle çalışanların öğrenme hızında artış, çalışanların yaptıkları işe ve iş yerine bağlılığı, kaza sayılarında azalma gibi kazanımlar sağlanmaktadır (Arulampalam ve Booth, 1998, s.529). Hizmet içi eğitimler çalışanların kendilerine olan güvenlerinin yanında kuruma olan güvenlerini de artırmaktadır (Subaşı, 2019, s.17).

İşletmelerde verilecek olan hizmet içi eğitimlerin başarılı bir şekilde uygulanması seçilecek olan yöntemler ile doğru orantılıdır. İşletmenin ve çalışanın ihtiyaçları doğrultusunda belirlenen eğitim yöntemlerinin uygulanması amaca ulaşmada önemlidir (Öztürk ve Sancak, 2007, s.769). Çalışanların eğitim düzeyi, eğitimin yapılacağı yer, eğitim için ayrılan bütçe, zaman ve eğitim verecek kişiler göz önünde bulundurularak eğitim türü seçilmektedir. Oryantasyon, rotasyon, tamamlama, geliştirme, yetki devri ve takım çalışması yoluyla hizmet içi eğitim verilebilmektedir.

2.2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik, özellikle son yıllarda sıklıkla karşılaşılan bir kavram haline gelmiştir. Kavram ilk olarak New York'ta psikiyatrist olarak görev yapan psikanalist Herbert J. Freudenberg tarafından 1974 yılında yayınlanan "Staff Burn-Out (Personel Tükenmişliği)" makalesi ile alanyazına kazandırılmıştır (Botero ve Romero, 2011, ss.428-429). Tükenmişlik, insanlar ile doğrudan temas halinde bulunulması gereken mesleklerin bir sendromu olarak kabul edilmiş olsa da Maslach ve bazı araştırmacılar, doğrudan temas gerektirmeyen mesleklerde de bu sendromun ortaya çıkma ihtimalinin olduğunu ifade etmişlerdir (Kılınçarslan ve Küçükseleymanoğlu, 2019, s.619).

Tükenmişlik ile çalışma hayatı yakından ilişkilidir (Barbosa ve diğerleri, 2015, s.116). Çalışanların, fazla iş yüküne maruz kalması, düşük ücretle çalıştırılması ve stresli çalışma ortamı kontrol altına alınmaz ve bunlara çözüm üretilmezse psikolojik ve fiziksel olarak tükenme yaşanabilmektedir. Tükenmişlik sendromu, yönetilmemiş stresin yaratmış olduğu bir yılgınlık veya yorgunluk hali olarak bilinmektedir (Ertuğrul, 2018, s.74). Tükenmişlik sendromuna maruz kalmış çalışanda, işe gitmeme, çalışma arkadaşlarına yabancılaşma, umursamama gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir (Saiari ve diğerleri, 2011, s.1786). Aynı zamanda tükenmişlik sendromuna yakalanan başarılı bir çalışanın verimliliğinde düşüş yaşaması ilerleyen zamanlarda istifa etmesine neden olarak işletmenin iyi bir çalışanını kaybetmesiyle sonuçlanabilmektedir.

Tükenmişlik sendromuna yakalanmış bireylerin, farklı davranışlar sergilediği gözlemlenmektedir (Temelli ve Şendurur, 2018, s.382). Bireyler incelendiğinde, bireylerin öfkeli, sürekli olarak eleştiren, mutsuz ve çevresindeki bireyleri kendisinden uzaklaştıran davranışlar sergiledikleri görülmektedir (Karagöz, 2019, ss.9-10). Bireylerin tükenmişlik durumunda, sorunlarla başa çıkma yeteneklerinin azaldığı, kişisel yaşamlarında bozulmaların olduğu, iş yeri performanslarının düştüğü tespit edilmiştir (Maslach ve Leiter, 2007, ss.368-369). Christina Maslach yaptığı araştırmalar ile tükenmişlik kavramına büyük katkılar sunmuştur. Maslach'ın geliştirmiş olduğu model akademik çevrede diğerlerine göre daha çok ön planda olan bir model olma özelliği taşımaktadır (Nguyen ve diğerleri, 2018, s.2). Maslach Tükenmişlik Modeli üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir.

Tükenmişlik kavramına sosyal hayatta ve çalışma hayatında sıklıkla rastlanılmaktadır (Şad ve Şahin, 2018:463). Tükenmişlik kavramına ilişkin yapılan ilk araştırmalar tükenmişliğin bireylerle ilgili olduğunu göstermektedir (Faivre ve diğerleri, 2018, s.1292). Son yıllarda yapılan araştırmalar ise örgütsel faktörlerden kaynaklı tükenmişlik yaşandığını ortaya çıkarmıştır

(Sawalqa, 2017, s.58). Ancak bazı araştırmacılar bireysel ve örgütsel faktörlerin aynı anda bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olduğunu, tükenmişliğin çok boyutlu bir kavram haline geldiğini savunmaktadır (Ogresta ve diğerleri, 2008, s.372).

3. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Çeşitli sektörlerde hizmet içi eğitimler ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, bu çalışmaların hizmet içi eğitimin gerekli olduğu, neleri etkilediği ve yapılan eğitimler sonucu çalışanların fikirlerinin neler olduğu üzerine yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

Selimoğlu ve Yılmaz (2009), hizmet içi eğitimin kurum ve çalışanlar üzerindeki etkilerini değerlendirdikleri araştırmada; hizmet içi eğitimin çalışanın işe uyumunu, bağlılık duygusunu ve kendine olan güveni artırarak öğrenme süresini kısalttığını ifade etmişlerdir. Şahin ve Güçlü (2010), Ülker Şirketler Topluluğunun hizmet içi eğitim sürecini ve uygulamalarını inceledikleri çalışmada; oryantasyon eğitiminin Ülker Şirketler Topluluğunda diğer hizmet içi eğitim programlarına göre öncelikli olduğu sonucuna varmışlardır. Zengin (2013), Türkiye’de belediye personel ve yöneticilerinin hizmet içi eğitim sorununa değindikleri çalışmada; Türkiye’de belediyelere yönelik verilen hizmet içi eğitimlerin yetersiz olduğunu ve bu eğitimlere gereken önemin verilmediğini tespit etmişlerdir. Kalkancı (2016), Adana Büyükşehir Belediyesinde yapmış olduğu kamu personelinin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını ve iş doyum düzeylerini araştırdığı çalışmada, çalışanların iş doyumları ile hizmet içi eğitim programları arasında da doğrudan bir ilişkinin olmadığını vurgulamıştır. Doğançay (2018), hizmet içi eğitim ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmayı amaçladığı çalışmada; hizmet içi eğitimin önemli olduğunu ve iş tatmini açısından demografik özelliklerde farklılık göstermeksizin, çalışan üzerinde etkiler bıraktığını ve hizmet içi eğitim ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir. Mahmutoğulları ve Perçin (2018), hizmet içi eğitim algısının öğrenme motivasyonu üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmada; öğrenme motivasyonunun hizmet içi eğitim algısına bağlı bulunduğunu ve hizmet içi eğitim algılarının öğrenilen bilgilerin iş hayatına aktarılmasında etkili olduğunu dile getirmiştir. Soğancıoğlu (2020), işletmelerde hizmet içi eğitim uygulamalarının performansa ve işletme içinde kariyere olan etkisini banka çalışanları üzerinde inceleyerek; hizmet içi eğitimin performans ve kurum içi kariyer üzerinde etkisinin olumlu olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Tükenmişlik sendromu ile ilgili de farklı alanlarda çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar incelendiğinde, bunların tükenmişlik sendromuna etki eden faktörlerin neler olduğu, tükenmişliğin çalışma hayatına nasıl yansıdığı ve tükenmişlik boyutlarının çalışanlar üzerindeki etkileri gibi konulara odaklandığı görülmüştür. Örneğin Maslach ve Jackson (1985), tükenmişlikte cinsiyet ve ailenin rolünü inceledikleri çalışmalarında, cinsiyet faktörünün tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda etkili olduğunu belirtmişlerdir. Avgits vd. (2007), çalışanların tükenmişliğin üç boyutunu da aynı anda yaşadıklarında iş memnuniyetsizliği konusunda kararsız kaldıklarını gözlemlemişlerdir. Ek olarak tükenmişlik yaşamakta olan çalışanların bu durumu üst düzey yöneticilere ve çalışma arkadaşlarına anlatmaktan kaçındıklarını tespit etmişlerdir. Hazır ve Orel (2014) organize perakende sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi karşılaştırarak, süpermarket çalışanlarında duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça işe olan bağlılığın azaldığı, kişisel başarı hissi ile bağlılık arasında olumsuz yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Faiz (2019), aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma üzerindeki etkisini inceleyerek, tükenmişlik sendromunun boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işten ayrılmada olumlu bir etkisinin olduğunu dile getirmiştir. Kulualp ve Sarı (2019) tükenmişlik sendromunun kamu kuruluşu çalışanları üzerindeki etkisini analiz

ederek, aşırı iş yükü, gereksiz kurumsal uygulamalar, normal dışı sergilenen davranışlar, duygusal emek davranışları, kurum tarafından zorlanma ve kişisel sorumluluğun artmasının kurum çalışanlarında tükenmişlik sendromuna neden olduğu sonucuna varmışlardır. Solano ve diğerleri (2020), pediatrik onkoloji hemşirelerinde tükenmişlik sendromunu araştırmışlardır. Bu araştırma sonucunda; yaş, cinsiyet, medeni durum, vardiyalı çalışma ve deneyim faktörlerinin tükenmişlik sendromuyla yakından ilişkili faktörler olduğunu ve tükenmişlik sendromuna yakalanma riskini azaltmak için çalışma ortamının iyileştirilmesi ve sosyal desteğin artırılması gerektiğini belirtmişlerdir.

4. ARAŞTIRMA

Bu bölümde, araştırmanın amacı ve örnekleme, modeli ve hipotezleri, evreni ve örnekleme, veri toplama yöntemi ve analizi ile araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği yer almaktadır.

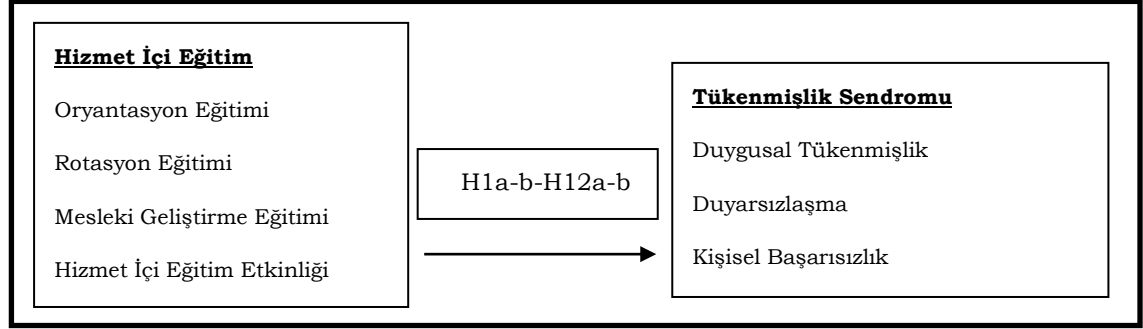
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Teknolojik gelişmeler ile ulaşılabilirliğin kolaylaşması işletmeler arasında var olan rekabeti artırmıştır. Bu rekabet ortamında ticari üstünlük elde etmenin en önemli koşullarının başında lojistik faaliyetleri gelmektedir (Aksungur ve Bekmezci, 2020, s.20). Lojistik faaliyetler ile rekabet ortamında üstünlük sağlamak, lojistik altyapılarının en iyi şekilde planlanıp verimli olarak kullanılmasından geçmektedir. Bu koşulu sağlamak için lojistik işletmeleri nitelikli iş gücüne ihtiyaç duymaktadır. Nitelikli iş gücü eğitim kurumları aracılığıyla veya hizmet içi eğitimlerle mümkün olmaktadır. (Kadioğlu, 2016, s.2). Hizmet içi eğitimler ile işletmeler, bünyesinde bulunan çalışanlarını nitelikli hale getirerek onlardan üst düzey verim almak istemektedir (Korkmaz, 2019, s.12). Ancak bazı koşullar çalışanların verimliliğinin düşmesine neden olmaktadır. Örneğin lojistiğe duyulan ihtiyacın artması ile oluşan ağır iş yükü, çalışanlarda psikolojik ve fizyolojik olarak sorunlara yol açabilmekte ve çalışanlardan alınacak olan verimi düşürerek çalışanların tükenmişlik sendromuna yakalanmalarına zemin hazırlayabilmektedir (Öztürk ve Erdem, 2020, s.928).

Alanyazın incelendiğinde hizmet içi eğitim ve tükenmişlik sendromunun farklı disiplinler tarafından sıklıkla çalışıldığı (Arikboğa, 2020; Barros, 2016; Bayarmagnai, 2014; Chiarini ve diğerleri, 2018; Elshaer ve diğerleri, 2018; Eter, 2019; Haynes, 2009; Junejo, ve diğerleri, 2017; Kır, 2018; Şahin ve Güçlü, 2010; Wallberg, 1985) görülmektedir. Ancak bu iki konunun bir arada ele alındığı ve hizmet içi eğitimin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkilerinin incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Oysaki hizmet içi eğitimler ile çalışanların kendilerini geliştirmeleri, oluşabilecek sorunlar karşısında hazırlıklı olmaları sağlanarak psikolojik rahatsızlıkların önüne geçilmek istenmektedir. Tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan araştırmalarda da (İraz ve Ganiyusufoğlu,2011; Kalkızoğlu, 2018; Leiter ve Maslach,2016; Öztürk ve diğerleri,2020; Türkmenoğlu ve Sümer,2017; Temelli ve Şendurur,2018) cinsiyet değişkenine dair bulgularda çeşitlilik gözlemlenmektedir.

Yapılan alanyazın incelemeleri sonucunda bu araştırmanın temel amacı lojistik işletmelerinde çalışanların almış oldukları hizmet içi eğitimlerin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinin cinsiyet bağlamında incelenmesidir. Hizmet içi eğitim ve tükenmişlik sendromu konularının daha önce birlikte çalışılmamış olması nedeniyle araştırmanın hem alanyazına hem de lojistik sektörüne önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Alanyazın kısmında aktarılan bilgilerden yola çıkılarak araştırmanın modeli Şekil 1'deki gibi kurulmuş ve araştırmayla ilgili aşağıdaki ana hipotezler oluşturulmuştur. Ancak bu hipotezlerin kadın ve erkek çalışanlar için ayrı ayrı analiz edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle her bir hipotez Ha ve Hb olmak üzere alt hipotezlere ayrılmıştır. Ha mevcut hipotezin kadınlar, Hb ise erkekler için oluşturulmasını temsil etmektedir.

H1: Lojistik işletmelerinde verilen oryantasyon eğitimi çalışanların yaşadığı duygusal tükenmişliği etkilemektedir. (H1a: Kadınlar için; H1b: Erkekler için)

H2: Lojistik işletmelerinde verilen rotasyon eğitimi çalışanların yaşadığı duygusal tükenmişliği etkilemektedir. (H2a: Kadınlar için; H2b: Erkekler için)

H3: Lojistik işletmelerinde verilen mesleki geliştirme eğitimi çalışanların yaşadığı duygusal tükenmişliği etkilemektedir. (H3a: Kadınlar için; H3b: Erkekler için)

H4: Lojistik işletmelerinde verilen hizmet içi eğitim etkinliği çalışanların yaşadığı duygusal tükenmişliği etkilemektedir. (H4a: Kadınlar için; H4b: Erkekler için)

H5: Lojistik işletmelerinde verilen oryantasyon eğitimi çalışanların yaşadığı duyarsızlaşmayı etkilemektedir. (H5a: Kadınlar için; H5b: Erkekler için)

H6: Lojistik işletmelerinde verilen rotasyon eğitimi çalışanların yaşadığı duyarsızlaşmayı etkilemektedir. (H6a: Kadınlar için; H6b: Erkekler için)

H7: Lojistik işletmelerinde verilen mesleki geliştirme eğitimi çalışanların yaşadığı duyarsızlaşmayı etkilemektedir. (H7a: Kadınlar için; H7b: Erkekler için)

H8: Lojistik işletmelerinde verilen hizmet içi eğitim etkinliği çalışanların yaşadığı duyarsızlaşmayı etkilemektedir. (H8a: Kadınlar için; H8b: Erkekler için)

H9: Lojistik işletmelerinde verilen oryantasyon eğitimi çalışanların kişisel başarısızlığını etkilemektedir. (H9a: Kadınlar için; H9b: Erkekler için)

H10: Lojistik işletmelerinde verilen rotasyon eğitimi çalışanların kişisel başarısızlığını etkilemektedir. (H10a: Kadınlar için; H10b: Erkekler için)

H11: Lojistik işletmelerinde verilen mesleki geliştirme eğitimi kişisel başarısızlığını etkilemektedir. (H11a: Kadınlar için; H11b: Erkekler için)

H12: Lojistik işletmelerinde verilen hizmet içi eğitim etkinliği çalışanların kişisel başarısızlığını etkilemektedir. (H12a: Kadınlar için; H12b: Erkekler için)

4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini Türkiye'deki lojistik sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Evren olarak lojistik sektörünün seçilmesinin nedeni lojistiğin günümüzde ülkelerin rekabet ortamında üstünlük elde etmesini sağlayan önemli faktörlerden birisi olmasıdır (Aksungur ve Bekmezci, 2020, s.20). Lojistik, kapasiteyi planlama, maliyetleri azaltma, müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılama, stok yönetimi, müşteri memnuniyetini artırma, üretimde sürekliliği sağlama gibi birçok açıdan da önemli bir sektör konumundadır. Yapılan tüm bu işlerden dolayı lojistik sektörü diğer sektörlerle karşılaştırıldığında oldukça dinamik bir sektördür. Bu durum lojistik işletmelerinde iş yükünü artırmakta ve yoğun mesai gerektirmektedir.

Evrenin kimlerden oluşacağı belirlendikten sonra örneklemin kaç kişiden oluşacağına karar verilmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2021'in Şubat ayında yayınlanan verilere göre ulaştırma ve depolama sektöründe 937.112 ücretli çalışan bulunmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2021). Coşkun ve diğerleri (2017), evrenin 100.000 ve üstü olduğu durumlarda 384 örneklem sayısının yeterli olduğunu belirtmişlerdir. Ancak araştırmanın pandemi dönemine denk gelmesi nedeniyle planlanan işletmelerle görüşmelerin gerçekleştirilememesi ve online olarak gönderilen anketlerin bazı katılımcılar tarafından dikkate alınmayarak cevapsız bırakılması neticesinde 336 örneklem sayısına ulaşılmıştır. Yapısal eşitlik modelinin analizlerde kullanıldığı çalışmalarda örneklem hacminin 200 ila 500 aralığında olmasının yeterli olduğu belirtilmektedir (Dursun ve Kocagöz, 2010, s.8).

Araştırma kapsamında örneklem türlerinden kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Pandemi koşullarının mevcut olması ve kolayda örneklem türünün hız, zaman ve düşük maliyet gibi avantajlarından dolayı araştırma kapsamında bu yöntem tercih edilmiştir.

4.4. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Analiz Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Yapılan araştırmada, hem pandemi nedeniyle katılımcıların yüz yüze görüşmeyi kabul etmek istememesi hem de online anketin avantajları göz önünde bulundurularak online anket yöntemi tercih edilmiştir.

Araştırma kapsamında çalışanların hizmet içi eğitim uygulamalarına bakış açısı ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek için iki bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Anketin birinci bölümünde, Özer (2010) tarafından geliştirilen geçerliliği ve güvenilirliği yüksek, hizmet içi eğitim türleri ve uygulamalarını ölçen 8'i oryantasyon 6'sı rotasyon, 9'u mesleki geliştirme eğitimi ve 7'si hizmet içi eğitim uygulamalarına yönelik 30 ifadeden oluşan "Hizmet İçi Eğitim Ölçeği" ve çalışanların tükenmişlik düzeyini belirlemek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 9'u duygusal tükenme, 5'i duyarsızlaşma ve 8'i kişisel başarı boyutları olmak üzere toplam 22 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin orijinalinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olumsuz, kişisel başarı ise olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Ankette de ifadelere orijinal ölçeğe sadık kalarak yer verilmiş, ancak kişisel başarı alt faktörü analiz öncesi ters kodlanmıştır. Yorumlamalarda kolaylık sağlama açısından kişisel başarı faktörü ters kodlandığı için kişisel başarısızlık olarak adlandırılmıştır. Ölçekteki ifadeler beşli Likert kullanılarak (1: Kesinlikle Katılmıyorum,.....5: Kesinlikle Katılıyorum) ölçülmüştür. Anketin ikinci bölümünde ise, cinsiyet, yaş, aylık hane geliri, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi, işletmede çalışma süresi ve çalışılmakta olunan pozisyon gibi demografik sorular sorulmuştur.

Pandemi koşullarından dolayı lojistik işletmelerinde çalışanlar LinkedIn gibi sosyal medya kanallarıyla tespit edilerek, anketler online olarak 8 Ekim 2020 – 1 Nisan 2021 tarihleri

arasında yapılmıştır. Anketler, sosyal medya ve e-mail aracılığıyla 1200 lojistik çalışanına gönderilmiş ancak sadece 354 anket cevaplanarak geri gelmiştir. Cevaplanan anketlerden 18 tanesi eksik veya hatalı doldurulması sebebiyle araştırmadan çıkartılmış ve sonuç olarak 336 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

Araştırmanın verileri analiz edilmeden önce incelenmiştir. Anket yöntemi ile toplanan veriler bazı sebeplerden dolayı olması gereken değerden belirli oranlarda sapmalar gösterebilmekte ve bu durum da çıkacak sonuçları etkileyebilmektedir (Coşkun ve diğerleri, 2017, s.156). Bu sebepten ötürü anketler yapılacak analiz öncesinde kontrol edilmiş, hatalı ve eksik doldurulan anketler analize dahil edilmemiştir. Araştırmada Likert ölçeği kullanılmıştır. Şencan ve Fidan (2020,s.644) Likert verilerinin sıralı olma özelliği gösterdiğini, bu nedenle genellikle normal dağılıma uymadığını, ancak örneklem büyüklüğü 25'i aştığında normallik varsayımı için çarpıklık ve basıklık gerekleri gibi belli ölçütlerin karşılanması yeterli olabileceğini belirtmişlerdir. Bu konuda İbrahim ve Shariff (2014, s.127) çarpıklık değerinin 3'ten, basıklık değerinin ise 10'dan büyük mutlak değer almasının soruna neden olacağını bu nedenle, çarpıklık ve basıklık mutlak değerinin 3 ve 10'dan büyük olmaması gerektiğini vurgulamıştır. Yılmaz ve Varol (2015:30) YEM'de ordinal veriler kullanıldığı zaman genellikle çok değişkenli normallik şartının sağlanmadığını, ancak dağılımdan bağımsız metodun kullanımının, uygun bir tahmin metodu olarak yaygınlık kazandığını belirtmektedir. Kwak ve Kim (2017,s.148) ise örneklem sayısının 30 ve üzeri olduğu durumlarda "merkezi limit teoremi" gereğince verilerin normal dağıldığını kabul edilebileceğini dile getirmiştir. Çoklu normalliğin ilk adımı tekli normalliğin sağlanmasıdır. Ancak hem tekli hem de çoklu normallik dağılımı bakımından katılımcı sayısının fazla olması ve verilerin basıklık çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olması neticesinde merkezi limit teoremi gereği verilerin normal dağıldığı varsayılmış ve yapısal eşitlik analizi için Analysis of Moment Structures (AMOS) programı kullanılmıştır.

4.5. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Bilimsel yöntemlerde temel amaç soru veya problemlere doğru cevap verebilmektir. Bu nedenle yapılan araştırmalarda güvenilirlik ve geçerliğe önem verilmektedir (Coşkun ve diğerleri, 2017, s.130). Araştırmada geçerliliği sağlama amacıyla, hazırlanan anket formu alanında uzman iki akademisyene gösterilmiş, görünüş geçerliliği için 36 lojistik çalışanı ile ön test yapılmıştır. Akademisyenler ve çalışanların geri dönüşleri ile ankette gerekli düzenlemeler yapılarak anket son haline getirilmiştir. Yapı geçerliliğinin test edilmesi için de doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Araştırmanın güvenilirliği alfa katsayısı yöntemi kullanılarak test edilmiştir.

Tablo 1. Ölçekte Yer Alan Maddelerin Güvenilirliği

Bilgiler	Hizmet İçi Eğitim Ölçeği	Tükenmişlik Sendromu Ölçeği
Faktör Analizinden Önce	0,979	0,896
Faktör Analizinden Sonra	0,971	0,886
Faktör Analizinden Sonra Ölçek Rastgele İkiye Ayrıldığında	0,949	0,954
	0,958	0,812

Tablo 1'de ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmadan önceki ve sonraki haline yapılan güvenilirlik analizi sonucu bulunan Cronbach alfa değerleri yer almaktadır. Yapılan güvenilirlik analiz sonucu en düşük değer 0,812, en yüksek değer ise 0,979 olarak bulunmuştur. Bu değerler ölçeklerin oldukça güvenilir oldukları anlamına gelmektedir. Ölçeklerin alt faktörlerinin güvenilirliği ise doğrulayıcı faktör analizinin sunulduğu tabloda gösterilmiştir.

4.6. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine, sonra doğrulayıcı faktör analizine, son olarak da hipotezleri test etmek amacıyla yapılan analizlere yer verilmiştir.

4.6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların %46,7'si kadın, %53,3'ü erkektir. Araştırmaya katılım gösterenlerin yaş ile ilgili verilerine bakıldığında, %1,5'i 18 yaş ve altı, %22,3'ü 18-25 yaş, %31'i 26-32 yaş %21,7'si 33-39 yaş, %14,6'sı 40-46 yaş, %8,3'ünün 47 yaş ve üstünden oluştuğu görülmektedir. Aylık hane gelirine ilişkin verilerde, katılımcıların %3,9'u 2500 TL ve altı, %26,8'i 2501-4500 TL, %24,7'si 4501-6500 TL, %12,8'i 6501-8500 TL, %12,2'si 8501-10500 TL, %6'sı 10501-12500 TL, %13,1'i ise 12501 TL ve üstü aylık hane gelirine sahiptir. Katılımcıların eğitim durumları açısından ise, %5'1'i lise, %16,1'i ön lisans %16,7'si lisansüstü dereceye sahipken, %61'lik büyük bir çoğunluk lisans mezunudur.

Katılımcıların sektörde çalışma sürelerine bakıldığında, %11,6'sının 1 yıldan az, %21,7'sinin 1-3 yıl, %19'unun 4-7 yıl, %15,8'inin 8-11 yıl ve %31,5'inin 12 yıl ve üstü çalıştığı görülmektedir. Firmada çalışma süreleri ise, %23,2'sinin 1 yıldan az, %26,8'inin 1-3 yıl, %22,9'unun 4-7 yıl, %11,9'unun 8-11 yıl ve %14,6'sının 12 yıl ve üstüdür. Çalışmakta oldukları pozisyonlar incelendiğinde ise, %35,7'sinin yönetici, %11,9'unun yurt içi lojistik operasyon elemanı, %9,8'inin yurt dışı lojistik operasyon elemanı, %5,4'ünün dokümantasyon elemanı, %5,1'inin şef, %6,8'inin yurt içi satış elemanı, %10,7'sinin yurtdışı satış elemanı, %1,8'inin fiyatlandırma elemanı olduğu ve %11,9'luk kesiminin diğer pozisyonlarda çalıştığı anlaşılmaktadır.

4.6.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Testi

Tablo 2. Tükenmişlik Sendromu Ölçeğinde Yapılan Değişiklikler

Ölçekler	Boyutlar	İfade Sayısı	Çıkarılan İfade Sayısı
Tükenmişlik Sendromu Ölçeği	Duygusal Tükenmişlik	9	1
	Duyarsızlaşma	5	-
	Kişisel Başarısızlık	8	1

Tablo 2 tükenmişlik sendromu ölçeğinin alt boyutlarını göstermektedir. Ölçek duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olmak üzere üç alt faktörden oluşmaktadır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık alt faktörlerinden birer ifade çıkartılmıştır. Yapılan modifikasyonlar sonucu regresyon, standardize edilmiş regresyon, varyans, korelasyon değerleri incelenmiş ve bu değerlerin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür.

Tablo 3. Tükenmişlik Sendromu Ölçeği Uyum Değerleri

Ölçekler	X ²	DF	X ² / df	GFI	CFI	SRMR	RMSEA
Tükenmişlik Sendromu Ölçeği	514,468	165	3,118	0,860	0,943	0,10	0,080
İyi Uyum Değerleri			≤3	≥0,90	≥0,97	≤0,05	≤0,05
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri			≤4-5	0,89-0,85	≥0,90	0,06-0,10	0,06-0,08

Not: CFI = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi; GFI = Uyumu İyiliği İndeksi; RMSEA = Kestirim hataların Ortalama karekökü

Kaynak: Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2015, s.37); Çokluk ve diğerleri (2014, s.272)

Tablo 3'te ölçeklerin uyum değerleri bulunmaktadır. Tablo 3'te görüldüğü gibi tükenmişlik sendromu ölçeğinin uyum değerleri belirtilen sınırlar içerisinde yer almaktadır. Uyum değerleri incelendiğinde ölçeğinin üç boyutlu olduğunun doğrulandığı görülmektedir.

Tablo 4. Tükenmişlik Sendromu Ölçeğinin Ölçüm Modeli Sonuçları

Değişkenler	İfadeler	Kod	Ort	Fak. Yükü	CR. Alfa	AVE	CR
Duygusal Tükenmişlik (D_T)	1.İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum.	dt1		0,836			
	2.İş gününün sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	dt2		0,846			
	3.Sabah kalktığımda kendimi yorgun hissettiğim için işi bir gün daha kaldıramayacağımı düşünüyorum.	dt3		0,934			
	4.Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten yorucu.	dt4	2,19	0,871	0,952	0,73	0,95
	5.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	dt5		0,948			
	6.İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını hissediyorum.	dt6		0,916			
	7.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	dt7		0,629			
	9.Yolun sonundaymışım gibi hissediyorum.	dt9		0,816			
	Duyarsızlaşma (D_Y)	1.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	dy1		0,791		
2.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı duygusuzlaştım.		dy2	2	0,882	0,887	0,62	0,89
3.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.		dy3		0,873			
4.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.		dy4		0,748			
5.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.		dy5		0,627			
Kişisel Başarısızlık (K_B)	1.İşim gereği, karşılaştığım insanların ne hissettiklerini kolaylıkla anlayabiliyorum.	kb1		0,678			
	3.Yaptığım iş sayesinde, diğer insanların yaşamlarını olumlu etkilediğimi hissediyorum.	kb3		0,823			
	4.Kendimi çok enerjik hissediyorum.	kb4	2,36	0,817	0,928	0,64	0,92
	5.İşim gereği, karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	kb5		0,898			
	6.İnsanlara yakın bir çalışmadan sonra canlanmış hissediyorum.	kb6		0,839			
	7.Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	kb7		0,751			
	8.İşimdeki duygusal sorunlara, çok sakin bir şekilde yaklaşıyorum.	kb8		0,817			

Not: AVE = Ortalama Açıklanan Varyans; CR = Birleşik Güvenilirlik

Tükenmişlik sendromu ölçek ifadelerinin, ortalamaları, faktör yükleri, Cronbach Alfa, AVE ve CR değerleri Tablo 4'te sunulmuştur. Alt faktörlerin tamamında Cronbach Alfa değerleri 0,89'un üzerinde çıkmıştır. Yakınsama geçerliliğinin kanıtı olarak ölçeğin AVE değerleri geçerlik ile ilgilidir ve bu değer 0,5'ten büyük olmalıdır. Tablo 4'teki en küçük AVE değeri 0,62'dir, yani faktörler arasında 0,50'nin altında AVE değeri bulunmamaktadır. Tablodan AVE değerlerinin 0,62-0,73, CR değerlerinin ise 0,89-0,95 aralığında bulunduğu görülmektedir. İfadelerin faktör yükleri ise 0,627-0,948 arasında yer almaktadır. Çokluk vd (2014, s.194) 0,32'nin üzerinde olan faktör yüklerinin kabul edilebilir olduğunu vurgulamaktadır. Bu nedenle de Tablo 4'ten ölçeklerin oldukça güvenilir ve faktör yüklerinin istenen seviyede olduğu anlaşılmıştır. Ek olarak kişisel başarısızlık alt faktörü 2,36, duygusal tükenmişlik 2,19 ve duyarsızlaşma 2 ortalamaya sahiptir. Burada unutulmaması gereken önemli bir nokta kişisel başarısızlık faktörünün ters kodlanmış olmasıdır.

Tablo 5. Hizmet İçi Eğitim Ölçeğinde Yapılan Değişiklikler

Ölçekler	Boyutlar	İfade Sayısı	Çıkarılan İfade Sayısı
Hizmet İçi Eğitim Ölçeği	Oryantasyon	8	2
	Rotasyon	6	2
	Mesleki Gelişim Eğitimi	9	2
	Hizmet İçi Eğitim Etkinliği	7	3

Tablo 5'te hizmet içi eğitim ölçeğinden doğrulayıcı faktör analizi sonucu çıkan ifadeler bulunmaktadır. Tablo 5'e göre oryantasyon alt faktörü 8 ifadeden oluşurken 6 ifadeye, rotasyon 6'dan 4'e, mesleki gelişim eğitimi 9'dan 7'ye ve hizmet içi eğitim etkinliği ise 7'den 4'e düşmüştür. Yapılan modifikasyonlar sonucu regresyon, standardize edilmiş regresyon, varyans, korelasyon değerleri incelenerek bu değerlerin istatistiksel olarak anlamlı olduğu da görülmüştür.

Tablo 6. Hizmet içi Eğitim Ölçeği Uyum Değerleri

Ölçekler	X ²	DF	X ² / df	GFI	CFI	SRMR	RMSEA
Hizmet İçi Eğitim Ölçeği	554,837	183	3,032	0,854	0,960	0,061	0,078
İyi Uyum Değerleri			≤ 3	≥ 0,90	≥ 0,97	≤ 0,05	≤ 0,05
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri			≤ 4-5	0,89-0,85	≥ 0,90	0,06-0,10	0,06-0,08

Kaynak: Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2015, s.37); Çokluk ve diğerleri (2014, s.272)

Tablo 6'da belirtildiği gibi hizmet içi eğitim ölçeğinin uyum değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almaktadır. Hizmet içi eğitim ölçeğinin sahip olduğu dört alt faktörün uyum değerleri ile de kanıtlandığı görülmektedir.

Tablo 7. Hizmet İçi Eğitim Ölçeğinin Ölçüm Modeli Sonuçları

Değişkenler	İfadeler ve Kodları	Ort.	Kod	Fakt. Yükü	CR. Alfa	AVE	CR
Oryantasyon (O_T)	1.İşletmenin politikaları, (amaçları, hedefleri ve stratejisi) hakkında bilgi sahibiyim.		ot1	0,869	0,956	0,78	0,92
	2.İşletme yapısının işleyişini (Mesai, dinlenme, yemek saatleri, çalışma, güvenlik vs. kuralları) öğrendim.		ot2	0,940			
	3.Çalıştığım birimde hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahibim.	4,10	ot3	0,948			
	4.İşimin sorumlulukları hakkında, yeterli bilgiye sahibim.		ot4	0,9118			
	5.Çalışanlara (sağlık, yıllık izinler, eğitim olanakları gibi) sağlanan yararlar hakkında, tam bilgiye sahibim.		ot6	0,721			
	6.İşe alıştırma eğitimi sonrasında, müşteri ile karşılaşılabilecek olası sorunların çözümleri hakkında tam bilgiye sahibim.		ot7	0,766			
	Rotasyon (R_T)	1.Rotasyon eğitimi, daha verimli (yatkın) olabileceğim işin belirlenmesini sağladı.		rt3			
2.Rotasyon eğitimi, sürekli aynı işi yapmaktan kaynaklanan monotonluk duygusunu ortadan kaldırdı.		3,61	rt4	0,960			
3.Rotasyon eğitimi, işimden aldığım zevki artırdı			rt5	0,961			
4.Rotasyon eğitimi, kariyer gelişimime katkı sağladı.			rt6	0,935			
Mesleki Geliştirme Eğitimi (M_G)	1.Mesleki geliştirme eğitimi kapsamında, alanım ile ilgili yeni bilgileri öğrenmem, bireysel gelişimime katkı sağladı.		mg1	0,913	0,962	0,82	0,96
	2.Mesleki geliştirme eğitimi, işimi daha doğru yapmamı sağladı.	3,91	mg2	0,957			
	3.Mesleki geliştirme eğitiminin, kariyer gelişimimde etkili olduğunu düşünüyorum.		mg3	0,954			
	4.Mesleki geliştirme eğitimi, kendimi daha başarılı hissetmemi sağladı.		mg4	0,966			
	5.Mesleki geliştirme eğitimi, iş arkadaşlarımla ilişkilerime olumlu katkılar sağladı.		mg5	0,891			
	6.Mesleki geliştirme eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkılar sağladı.		mg6	0,895			
	7.İletişim eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.		mg8	0,750			
Hizmet İçi Eğitimi Etkinliği (H_E)	1.Eğitilerde işlenen konular, çalışanların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.		hie1	0,940	0,905	0,72	0,91
	2.Eğitilerde işlenen konular, işletmenin (nitelikli personel ve hizmet kalitesi vs.) ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	3,72	hie2	0,967			
	3.İşletmelerde uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.		hie3	0,715			
	4.Hizmet içi eğitim konuları, uzman eğiticiler tarafından verilmektedir.		hie6	0,744			

Tablo 7 incelendiğinde hizmet içi eğitim etkinliğinin dört alt faktörden oluştuğu, ifadelerin faktör yüklerinin 0,715-0,967 arasında değiştiği, Cronbach Alfa değerlerinin 0,905-0,974 aralığında

bulunduğu ve gayet yüksek olduğu, AVE değerlerinin 0,72-0,90, CR'nin ise 0,80-0,96 arasında olduğu anlaşılmaktadır. Tüm bu değerler ölçeğin yeterli geçerlik ve güvenilirlik koşullarını sağladığını ortaya koymaktadır. Alt boyutların ortalamaları incelendiğinde oryantasyonun 4,10 ile en yüksek, mesleki gelişim eğitiminin 3,90, hizmet içi eğitim etkinliğinin 3,72 ve son olarak rotasyonun 3,61 ile en düşük ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Değerleri

Ölçekler	χ^2	df	χ^2/df	GFI	CFI	SRMR	RMSEA
Uyum Değerleri	3204,889	1518	2,111	0,791	0,898	0,19	0,058
İyi Uyum Değerleri			≤ 3	$\geq 0,90$	$\geq 0,97$	$\leq 0,05$	$\leq 0,05$
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri			$\leq 4-5$	0,89- 0,85	$\geq 0,90$	0,06-0,10	0,06- 0,08

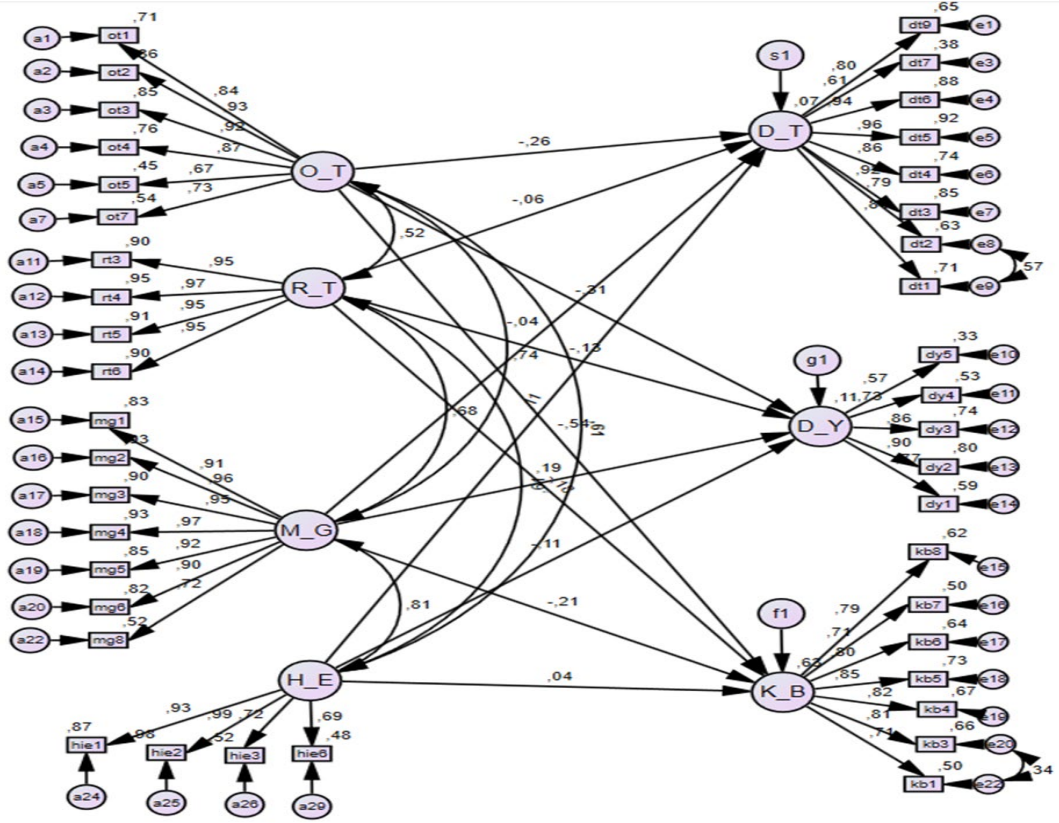
Kaynak: Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2015, s.37); Çokluk ve diğerleri (2014, s.272)

Tablo 8'de araştırmanın yapısal eşitlik modeli sunulmuştur. Uyum değerlerini sağlayabilmek için mg5 ve dt7 ifadeleri modelden çıkartılmıştır. Yapılan bu modifikasyon sonucu modelin uyum değerlerinin büyük çoğunluğu kabul edilebilir sınırlar içerisinde. Sadece GFI ve SRMR değerleri kabul edilebilir sınırların biraz altında çıkmıştır. MacCallum ve Hong (1997, s.209), GFI ve AGFI'ye dayalı model uyumu testleri için güç analizlerinin yürütülmesinin mümkün olduğunu ancak bunun yapılmasını GFI temelli analizler üzerindeki serbestlik derecelerinin istenmeyen etkisi ve her iki indeksin uygun ve alternatif değerlerinin oluşturulmasındaki zorluk nedeniyle önermediklerini, bunun yerine, güç analizleri ve model değerlendirmesi için RMSEA'nın kullanılmasını tavsiye ettiklerini ifade etmektedirler. Carlbäck ve Wong (2018, s.24) ise, GFI değerinin örneklem büyüklüğüne çok duyarlı olduğunu bu nedenle uyum indeksleri olarak giderek daha az güvenilir hale geldiğini, sık sık rapor edilmesinin gerçek faydasından ziyade tarihsel değerinden kaynaklandığını belirtmektedir. Tükenmişlik ve hizmet içi eğitim boyutlarında SRMR değeri kabul edilebilir sınırlarda olmasına rağmen modelin SRMR değeri istenilen değerlerden yüksek çıkmıştır. Bu konuda Asparouhov ve Muthen (2018, s.3) örneklem düşük olduğunda SRMR değerinin fazla çıkabildiğini, özellikle 500 ve üstü örneklemde bu değer istenilen sınırlarda olma ihtimalinin çok yüksek olduğunu, ancak çoğu uyum değeri kabul edilebilir sınırlardaysa SRMR yüksek bile olsa modelin uygun kabul edilmesi gerektiğini dile getirmektedir. Asparouhov ve Muthen (2009,s.417) ek olarak SRMR değerinin düşük çıkması nedeniyle modelin asla reddedilmemesi gerektiğini de vurgulamaktadır. Tüm bunlara istinaden araştırmanın özellikle RMSEA değeri istenen seviyelerde olduğu için SRMR ve GFI değerlerinin düşük olmasına rağmen modelin uyum değerlerinin kabul edilebilir olduğu düşünülmektedir.

Tablo 9. Kadınlar İçin Yapısal Eşitlik Modeli Katsayıları

	Değişkenler	Standardize b	Standart hata	p	R²	
Kadın	Oryantasyon Eğitimi Duygusal Tükenmişlik	-0,249	0,124	0,045	0,066	
	Rotasyon Eğitimi Duygusal Tükenmişlik	-0,049	0,094	0,598		
	Mesleki Geliştirme Eğitimi Duygusal Tükenmişlik	-0,034	0,167	0,839		
	Hizmet İçi Eğitim Etkinliği Duygusal Tükenmişlik	0,119	0,154	0,440		
	Oryantasyon Eğitimi Duyarsızlaşma	-0,231	0,098	0,018		0,110
	Rotasyon Eğitimi Duyarsızlaşma	-0,086	0,073	0,237		
	Mesleki Geliştirme Eğitimi Duyarsızlaşma	0,135	0,130	0,298		
	Hizmet İçi Eğitim Etkinliği Duyarsızlaşma	-0,088	0,119	0,457		
	Oryantasyon Eğitimi Kişisel Başarısızlık	-0,524	0,094	***		0,632
	Rotasyon Eğitimi Kişisel Başarısızlık	-0,148	0,066	0,024		
	Mesleki Geliştirme Eğitimi Kişisel Başarısızlık	-0,194	0,117	0,095		
	Hizmet İçi Eğitim Etkinliği Kişisel Başarısızlık	0,047	0,106	0,655		

Tablo 9'da Şekil 4'te sunulan modelin katsayıları görülmektedir. Bu katsayılar incelendiğinde kadınlar için oryantasyon eğitiminin duygusal tükenmişliği, duyarsızlaşmayı ve kişisel başarısızlığı olumsuz, rotasyon eğitiminin de sadece kişisel başarısızlığı olumsuz etkilediği anlaşılmaktadır. Modele göre, oryantasyon eğitimindeki bir birimlik artış duygusal tükenmişliği 0,249 birim, duyarsızlaşmayı 0,231 birim ve kişisel başarısızlığı 0,524 birim azaltmaktadır. Aynı şekilde rotasyon eğitimindeki bir birimlik artış da kişisel başarısızlığı 0,148 azaltmaktadır. Modele ait R² değerleri incelendiğinde ise, duygusal tükenmişliğin yüzde 7'sinin, duyarsızlaşmanın yüzde 11'inin ve kişisel başarısızlığın yüzde 63'ünün hizmet içi eğitimin alt boyutları ile açıklandığı anlaşılmaktadır. Moksony (1999, s.3), bağımlı değişkeni açıklayan başka değişkenler olduğu zaman düşük R² değeri ile karşılaşıldığını dile getirmektedir. Atılğan (2012, s.100) da sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda amacın yüksek R² değeri elde etmekten ziyade güvenilir tahminler elde ederek istatistiksel çıkarımlarda bulunmak olduğunu vurgulamaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmanın H1a, H5a, H9a ve H10a hipotezleri desteklenmiş, diğer hipotezleri desteklenmemiştir. Şekil 2'de kadınlar için yapılan yapısal eşitlik modeli sunulmuştur.



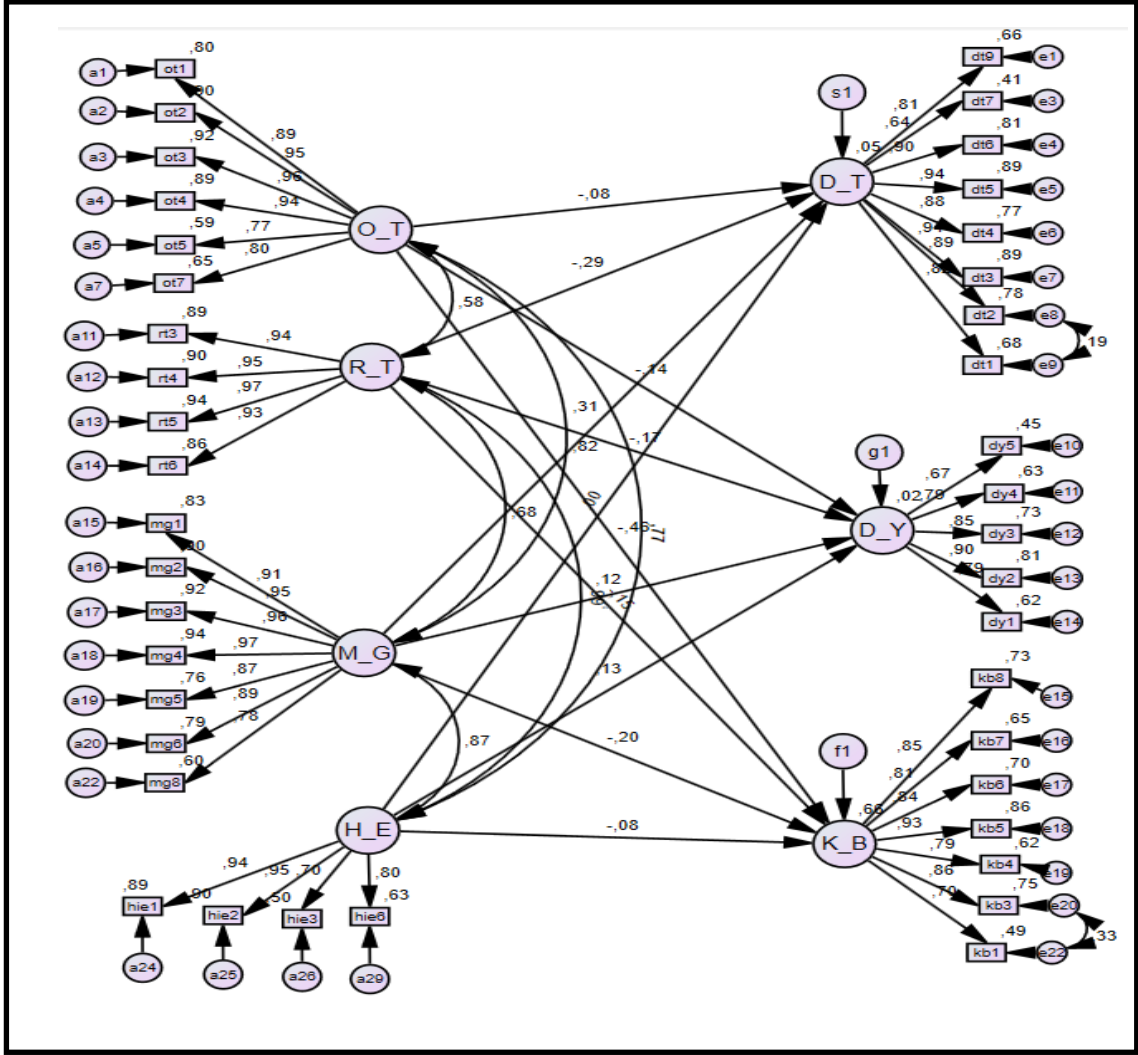
Şekil 2. Kadınlar İçin Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 10. Erkekler İçin Yapısal Eşitlik Modeli Katsayıları

Değişkenler	Standardize b	Standart hata	p	R ²
Oryantasyon Eğitimi Duygusal Tükenmişlik	-0,076	0,125	0,543	0,050
Rotasyon Eğitimi Duygusal Tükenmişlik	-0,231	0,088	0,009	
Mesleki Geliştirme Eğitimi Duygusal Tükenmişlik	0,277	0,176	0,116	
Hizmet İçi Eğitim Etkinliği Duygusal Tükenmişlik	0,004	0,172	0,980	
Oryantasyon Eğitimi Duyarsızlaşma	-0,108	0,111	0,334	0,023
Rotasyon Eğitimi Duyarsızlaşma	-0,119	0,077	0,121	
Mesleki Geliştirme Eğitimi Duyarsızlaşma	0,093	0,155	0,547	
Hizmet İçi Eğitim Etkinliği Duyarsızlaşma	0,104	0,153	0,496	
Oryantasyon Eğitimi Kişisel Başarısızlık	-0,427	0,086	***	0,662
Rotasyon Eğitimi Kişisel Başarısızlık	-0,126	0,057	0,026	
Mesleki Geliştirme Eğitimi Kişisel Başarısızlık	-0,180	0,115	0,118	
Hizmet İçi Eğitim Etkinliği Kişisel Başarısızlık	-0,084	0,113	0,457	

Tablo 10'a göre erkek katılımcılar için rotasyon eğitimi duygusal tükenmişliği ve kişisel başarısızlığı olumsuz, oryantasyon eğitimi ise sadece kişisel başarısızlığı olumsuz etkilemektedir. Rotasyon eğitimindeki bir birimlik artış duygusal tükenmişliği 0,231, kişisel

başarısızlığı 0,126 birim azaltırken, oryantasyon eğitimindeki bir birimlik artış ise kişisel başarısızlığı 0,427 birim düşürmektedir. Erkek çalışanlarda hizmet içi eğitimin alt boyutlarının tükenmişlik sendromunun duyarsızlaşma alt boyutunu etkilemediği Tablo 10'da ortaya konmuştur. Duygusal tükenmişliğin yüzde 5'i, kişisel başarısızlığın ise yüzde 66'sı hizmet içi eğitimin alt boyutları tarafından açıklanmaktadır. Analiz sonuçlarına göre H2b, H9b ve H10b hipotezleri desteklenmiş, diğer hipotezler ise desteklenmemiştir. Şekil 3'te erkekler için yapılan yapısal eşitlik modeli gösterilmiştir.



Şekil 3. Erkekler için Yapısal Eşitlik Modeli

5. SONUÇ

Teknolojinin sürekli gelişmesine bağlı olarak yaşanan değişimler ile tüketici istek ve ihtiyaçlarının farklılaşması işletmelerin farklı stratejiler belirleyerek gelişmeler ve değişimler karşısında hazır olmasını gerektirmektedir. Lojistik sektörünün de bu gelişmeleri ve değişimleri yakından takip etmesi icap etmektedir. İşletmeler, sektör çalışanlarının değişimler karşısında hazırlıklı olmasını sağlamak ve rekabet üstünlüğü elde etmek amacıyla çalışanlarına hizmet içi eğitimler vermektedir.

Hizmet içi eğitim alan çalışanların verimliliği sayesinde, işletmeye ve işe olan ilgi artmakta, öğrenme hızlarında artış gözlenmekte, yapılan hatalar azalmakta ve buna bağlı olarak daha

fazla müşteri memnuniyeti sağlanmaktadır. Aynı zamanda hizmet içi eğitimlerin çalışanların çalışma arkadaşlarıyla uyumunu artırarak işletme içinde pozitif bir hava yaratması çalışanların motivasyonlarını yükseltmektedir. Lojistik işletmelerin önem kazanmasıyla beraber iş yükünün fazlaşması işletme içinde çalışanların aşırı strese maruz kalmasına neden olmaktadır. Aşırı strese maruz kalan çalışanlar psikolojik ve fiziksel olarak tükenmekte ve bu durum tükenmişlik sendromuna yol açabilmektedir. Yapılan bu araştırmada lojistik işletmelerinde hizmet içi eğitim almış çalışanların aldıkları eğitimin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi cinsiyet bağlamında incelenmiştir.

Araştırmaya katılanların yarıdan fazlasının erkek olduğu görülmüştür. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 26-32 yaş ve 33-39 yaş aralığında bulunduğu, yarısının 2501-6500 TL aylık hane gelirine sahip olduğu ve çoğunluğun lisans eğitimi aldıkları gözlemlenmiştir. Katılımcıların çoğunluğunun sektörde çalışma süresi 12 yıl ve üstü iken, işletmede çalışma süreleri ise 1 ila 7 yıl arasındadır. Çalışanların ön lisans, lisans ve yüksek lisans mezunu olmaları, çalışma hayatına başlamadan önce belirli konularda teorik bilgiye sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca lojistik işletmelerinde, ön lisans, lisans ve yüksek lisans mezunu bireylerin çoğunluğu oluşturması işyerlerinin eğitim anlamında nitelikli iş gücünü bünyesinde bulundurduğu sonucuna ulaşılmasına olanak tanımaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre, katılımcılar kendilerini kişisel anlamda daha başarılı görseler de duygusal tükenmişliği duyarsızlaşmadan daha yoğun yaşamaktadırlar. Bu bulgu alanyazındaki bazı çalışmaların (Kalkızoğlu,2018; Kulaklıkaya,2013; Şanlı ve Akbaş,2008) sonuçları ile paralellik göstermektedir. Ek olarak çalışanlar hizmet içi eğitimler ile bilgi düzeylerinin arttığını düşünmektedirler. Oryantasyon eğitiminin ortalamasının diğerlerinden yüksek olması da çalışanların bu eğitim ile daha çok bilgi sahibi olduklarını ortaya koymaktadır. İşletmeler çalışanları işe başladığında onlara oryantasyon eğitimi vererek onların işletmenin politikaları, değerleri, yapısı, kendi hak ve sorumlulukları hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamalıdır. Mesleki geliştirme eğitimi ile işleri hakkında güncel bilgiler edinmelerine, iletişim kurmada sorun yaşamamalarına, iş arkadaşları ile daha iyi geçinmelerine, kendilerine olan güvenlerinin artmasına, bu sayede de müşteriler ile ilişkilerinin gelişmesine imkân tanınmalıdır. İlerleyen zamanlarda ihtiyaçlar dahilinde yapacağı rotasyon eğitimi ile çalışanların monotonluktan kurtulmalarına, işlerini daha zevkle yapmalarına, kariyer gelişimlerine katkıda bulunmalıdır. Ek olarak tüm bu eğitimlerin yeterli bir sürede, uzman bir eğitmen tarafından ve çalışanların kendilerini eksik hissettikleri alanlarda olmasına önem vermelidir.

İşe alıştırma eğitimi olarak bilinen oryantasyon eğitimi, kadınlarda duygusal tükenmişliği, duyarsızlaşmayı ve kişisel başarısızlığı olumsuz olarak etkilemektedir. Erkeklerde ise durum biraz daha farklıdır. Oryantasyon eğitiminin erkeklerde sadece kişisel başarısızlığa etkisi bulunmaktadır. Hizmet içi eğitimle tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen başka bir çalışmaya rastlanılmadığı için bu sonucu diğer araştırma sonuçları ile karşılaştırmak pek mümkün olmamaktadır. Her işletmede oryantasyon eğitiminin verilmesi oldukça önemlidir. Bu eğitim hem işletmeye hem de çalışanlara çeşitli faydalar sağlamaktadır. Bu araştırmayla bu eğitimin tükenmişlik sendromunun giderilmesine de katkı sunabileceği anlaşılmıştır. Bu noktada lojistik işletmeleri özellikle kadın çalışanlara oryantasyon eğitimi vererek onların mutsuzluğunu, duyarsızlaşma durumunu kısaca tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılıklarını en aza indirerek aynı zamanda kendilerini enerjik hissetmelerini, sorunlar karşısında daha sakin kalmalarını sağlayarak kişisel başarılarını artırabilir. Erkek çalışanlar içinse oryantasyon eğitimi ile kişisel başarı yükseltilebilmektedir.

Araştırmanın bir diğer sonucuna göre bireylerin sürekli aynı işi yapmasından kaynaklanan monotonluk duygusunun ortadan kaldırılmasına yönelik bir eğitim olan rotasyon eğitimi, erkeklerde duygusal tükenmişliği ve kişisel başarısızlığı olumsuz etkilemektedir. Kadınlarda ise rotasyon eğitiminin sadece kişisel başarısızlığı etkilediği görülmektedir. Kılıç (2008) da çalışmasında cinsiyet faktörü ile hizmet içi eğitim alt faktörü rotasyon arasında bir farklılık olduğunu belirtmiştir. Cinsiyet ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen Kervancı (2013) da, cinsiyet ile kişisel başarı arasında ilişki bulmuştur. Lojistik işletmelerinde verilen rotasyon eğitimi, erkek çalışanların mesleki olarak başarısızlık, benlik duygusunun yok olması, sosyal ve iş hayatının olumsuz etkilenmesi gibi sorunların önüne geçmesine katkı sağlayarak tükenmişlik sendromuna yakalanma risklerini en aza indirebilmektedir. Ayrıca hem kadın hem de erkek çalışanların kişisel başarılarının artmasına yardımcı olarak üretkenliklerinin ve verimliliklerinin gelişmesine imkân tanıyabilmektedir. Ek olarak rotasyon eğitimi çalışanlarda kişisel başarıyı yükselttiğinden dolayı, çalışanların zaman içerisinde farklı farklı departmanlarda çalışmasına olanak sağlanması, buralarda başarılı olmaları için gereken eğitimlerin verilmesi onları eski sorun yaşadıkları çevrelerinden uzaklaştırıp daha yeni bir ortama sokacak, böylelikle de duygusal da dahil olmak üzere tüm sorunlara daha sakin yaklaşımlarına imkân tanıyacaktır.

Son olarak mesleki geliştirme eğitimi ve hizmet içi eğitimin etkinliği ne kadın ne de erkek çalışanların tükenmişlik sendromu üzerinde herhangi bir etkiye sahip değildir. Araştırmanın sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde hizmet içi eğitimin alt boyutlarının özellikle kadınların tükenmişlik sendromu üzerinde daha çok etkili olduğu tespit edilmiştir. Sütay (2019) da araştırmasında hizmet içi eğitim ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık bulunduğunu, kadınların hizmet içi eğitim etkinliklerine yönelik tutumlarının erkeklere göre daha olumlu olduğunu vurgulamaktadır. Oryantasyon ve rotasyon eğitimi kariyer gelişimine de katkı sağlamaktadır. Özellikle cam tavan sendromu yüzünden kadınlar mesleki anlamda kendilerini geri plana itilmiş hissetmekte, aynı şartlarda çalıştıkları erkek meslektaşlarına sağlanan kariyer imkanlarının kendilerine verilmemesi ile daha kolay bir biçimde tükenmişlik sendromuna yakalanabilmektedirler. Bu nedenle oryantasyon ve rotasyon eğitiminin verilmesinin özellikle kadınlarda tükenmişlik sendromuna etki etmesi çok da şaşırtıcı değildir. Bu eğitimler, kadın çalışanların yeni bilgiler öğrenerek kariyer gelişimine katkıda bulunmakta, bu eğitimler sayesinde daha iyi pozisyonlara gelebilme umudu onların motivasyonunu artırmakta, bireysel olarak gelişmelerine, iş arkadaşlarıyla ve müşteriler ile olan ilişkilerine de katkı sağlayarak kadın çalışanların tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılıklarını düşürmede yardımcı olabilmektedir.

Lojistik çalışanlarının tükenmişlik durumlarını ortadan kaldırmak ve yakalanma olasılıklarını en aza indirerek çalışanlarının verimliliklerini ve üretkenliklerini artırmak lojistik sektörünün gelişmesi açısından oldukça önem taşımaktadır. Tükenmişliğin azaltılmasında hatta yok edilmesinde de hizmet içi eğitimler oldukça önemli araçlardır. Bu nedenle işletmeler hizmet içi eğitimlere gereken önemi vermelidir, çalışanların hangi konularda eksikliklerinin olduğunu tespit edip onlara bu konularda eğitim olanakları sağlamalıdır. Hatta tükenmişlik sendromu konusunda bile eğitimlerin yapılması gerekmektedir. Böylelikle çalışanların birçok konudaki bilgisi artacak, kendilerine olan güvenleri gelişecek, çalışanlar işini seven daha mutlu bireyler haline gelip çalışanların tükenme olasılıkları azalacaktır.

Araştırma çeşitli kısıtlara sahiptir. İlk olarak araştırmada sadece anket yöntemi kullanılmıştır. Sonraki çalışmalar bu yöntemle ek olarak nitel araştırma yöntemleri ile konuyu daha derinlemesine araştırabilir, çalışanların görüşüne başvurarak hangi nedenlerden dolayı tükenmişlik yaşadıklarını, hizmet içi eğitimlerin bu tükenmişliği nasıl ve ne derece etkilediğini

ortaya koyabilir. İkinci olarak araştırmada hizmet içi eğitimin tükenmişlik üzerindeki etkisi sadece cinsiyet bağlamında incelenmiştir. İleride yapılacak çalışmalar cinsiyet dışında çalışma yılı, yaş gibi değişkenler üzerinden bu etkiyi ele alabilir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Bu çalışmanın gerçekleşmesi için Tarsus Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından finansal destek (1.852,60 TL) sağlanmıştır.

Etik Onay: Bu çalışma için etik onay, Tarsus Üniversitesi Etik Kurulundan 17.09.2020 tarih ve 2020/37 sayılı olarak alınmıştır.

Yazar Katkısı: Sergen MUM (%70), Sezen BOZYİĞİT (%30)

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The authors declare no conflict of interest.

Funding: For this study, Tarsus University Scientific Research Projects Coordinators provided financial support (1,852,60 TL).

Ethical Approval: The approval of the Tarsus University Ethical Committee no 2020/37 dated 17.09.2020 was obtained for this study.

Author Contributions: Sergen MUM (70%), Sezen BOZYİĞİT (30%)

KAYNAKÇA

- Asparouhov, T. ve Muthén, B. (2009). Exploratory structural equation modeling, *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 16(3), 397- 438. Erişim adresi: <https://www.statmodel.com/download/SEM-Asparouhov2009.pdf>.
- Asparouhov, T., ve Muthén, B. (2018). SRMR in Mplus. Erişim adresi: <http://www.statmodel.com/download/SRMR2.pdf>
- Aksungur, M. ve Bekmezci, M. (2020). Türkiye'nin lojistik performansının değerlendirilmesi: Boylamsal bir araştırma. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(12), 19-40. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iisbf/issue/54695/647883>
- Arikboğa, Ü. (2020). Belediyelerde hizmet içi eğitim ve belediye birliklerinin rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(1), 55-68. Erişim adresi: <http://aksarayibd.aksaray.edu.tr/tr/pub/issue/53774/640641>
- Arulampalam, W. and Booth, L. A. (1998). Training and labour market flexibility: Is there a trade-off? *British Journal of Industrial Relations*, 36(4), 521-536. doi: 10.1111/1467-8543.00106
- Atılğan, K. (2012). Marka denkliğini oluşturan boyutların referans fiyat oluşumuna etkisinin hafif ticari araç markaları üzerinde incelenmesi (Yayımlanmamış doktora tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Avgits, T. A., Maddox, C. T., Taylor, E. ve Patterson, B. R., (2007). The influence of employee burnout syndrome on the expression of organizational dissent. *Communication Research Reports*, 24(2), 97-102. doi.org/10.1080/08824090701304725
- Barbosa, F. T., Raissa, J. E., Santos, L. M., Leao, B. A., Lima, F. J. C. and Rodrigues, C. F. (2017). Correlation between weekly working time and burnout syndrome among anesthesiologists of maceió-AL. *Revista Brasileira de Anestesiologia Journal*, 67(2), 115-121. doi: 10.1016/j.bjane.2015.06.001

-
- Barros, A. S. S. (2017). Subjective well-being (sb) and burnout syndrome (bns): Correlational analysis teleworkers education sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237(2017), 1012-1018. doi: 10.1016/j.sbspro.2017.02.144
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli’de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 541-561. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/yenifikirjournal/issue/61757/923206>
- Bayarmagnai, B. U. (2014). Hizmet içi eğitim algısı: Moğolistan’da bir işletme örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Bayramlı, P. (2017). Azerbaycan’ın dış ticaretinde lojistiğin önemi ve lojistik merkez araştırması (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Bektaş, Ç. ve Peresadko, G. (2013). Frame of workplace guidance how to overcome burnout syndrome: A model suggestion. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 84(2013), 879-884. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.06.666
- Bolat, O. İ. (2011). İş yükü, iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 87-101. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/atauniiibd/issue/2702/35643>
- Botero, R. L. M. and Romero, G. H. (2011). Burnout syndrome in professors from an academic unit of a Colombian university. *Invest Educ Enferm Journal*, 29(3), 427-434. Retrieved From: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000300011
- Carlback, J. and Wong, A. (2018). A study on factors influencing acceptance of using mobile electronic identification applications in Sweden. Bachelor’s degree project, Jönköping University, Sweden,
- Chiarini, A., Baccarani, C. and Mascherpa V. (2018). Lean production, Toyota production system and kaizen philosophy, a conceptual analysis from the perspective of Zen Buddhism. *The TQM Journal*, 8(59), 1-15. doi: 10.1108/TQM-12-2017-0178
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri (SPSS uygulamalı)*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Council of Supply Chain Management Professionals (2021). Lojistiğin tanımı. Erişim adresi: https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik SPSS ve Lisrel uygulamaları*. Ankara, Pegem Akademi
- Demirtaş, Z. (2010). Öğretmeni hizmet içinde yetiştirmenin bir aracı olarak denetim. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(31), 41-52. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/esosder/issue/6145/82484>
- Doğançay, Ö. S., (2018). Hizmet içi eğitim ile iş tatmini arasındaki ilişki: Banka personeli üzerinde bir araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Erzincan.
- Duran, G. ve Türkoğlu, M. (2019). Lojistik sektörünün önemi ve bölgesel kalkınmaya katkıları. *Uygulamalı Sosyal Bilimler ve Güzel Sanatlar Dergisi*, 1(2), 86-97. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sosguz/issue/51299/646464>
-

-
- Dursun, Y. ve Kocagöz, E., (2010). Yapısal eşitlik modellemesi ve regresyon: Karşılaştırmalı bir analiz. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(35),1-17. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/66557>
- Elshaer, N. S. M., Moustafa, M. S. A., Aiad, M. W. and Ramadan, M. I. E. (2018). Job stress and burnout syndrome among critical care healthcare workers. *Alexandria Journal of Medicine*, 54(2018), 273-277. doi: 10.1016/j.ajme.2017.06.004
- Eroğlu, U. (2006). İşletmelerde eğitim faaliyetlerinin etkinliğinin ölçümüne ilişkin bir model önerisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 111-132. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/comuybd/issue/4115/54157>
- Ertuğrul, O. (2018). İnsan kaynakları uygulamalarının tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinde örgüt ikliminin düzenleyici rolüne yönelik bir araştırma (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Eter, E. A. (2019). Elâzığ ilinde acil servislerde çalışanların tükenmişlik sendromunun araştırılması (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Avrasya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Faivre, G., Kielwasser, H., Bourgeois, M., Panouilleres, M., Loisel, F. and Obert, L. (2018). Burnout syndrome in orthopaedic and trauma surgery residents in France: A nationwide survey. *Orthopaedics & Traumatology: Surgery & Research*, 1(104), 1291-1295. doi: 10.1016/j.otsr.2018.08.016
- Faiz, E. (2019). Aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Satış personelleri üzerinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), 26-38. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/cider/issue/41256/541043>
- Haynes, J. (2009). Conflict, conflict resolution and peace-building: the role of religion in Mozambique, Nigeria and Cambodia. *Commonwealth & Comparative Politics*, 47(1), 52-75. doi: 10.1080/14662040802659033
- Hazır, K. ve Orel, O., (2014). Organize perakende sektöründe çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(1), 143-160. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/cusosbil/issue/32277/353258>
- Ibrahim M. ve Shariff, M. (2014). Strategic Orientation, Access to Finance, Business Environment and SMEs Performance in Nigeria: Data Screening and Preliminary Analysis. *European Journal of Business and Management*, 6(35), 123-131. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/347691618_Strategic_Orientation_Access_to_Finance_Business_Environment_and_SMEs_Performance_in_Nigeria_Data_Screening_and_Preliminary_Analysis
- İn, E. Ç. ve Kula, K. Ş. (2019). Üniversite öğrencilerinin tükenmişlik ve yaşam doyumunun incelenmesi: Kırşehir Ahi Evran üniversitesi. *Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(2), 403-441. doi: 10.19171/uefad.679322
- İraz, R. ve Ganiyusufoğlu, A. (2011). Örgütlerde mesleki tükenmişlik ve akademisyenler üzerinde bir uygulama. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 451-472. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/susead/issue/28414/302392>
-

-
- Junejo, I. M. Sarwar, S. and Ahmed, R. R., (2017). Impact of in-service training on performance of teachers a case of stevta karachi region. *International Journal of Experiential Learning & Case Studies*. 2(2), 50-60. Retrieved From: <https://journals.iobmresearch.com/index.php/JELCS/article/view/1944>
- Kadıoğlu, İ. (2016). Küresel değişim ve bu değişime uyum sağlamada eğitimin rolü: lojistik sektöründe bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Okan Üniversitesi, İstanbul.
- Kalkancı, U., (2016). Kamu personelinin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının ve iş doyum düzeylerinin incelenmesi: Adana büyükşehir belediyesi örneği. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Kalkızoğlu, S. (2018). Tükenmişlik sendromunun iş tatminine etkisi: Perakende sektörü ve sanal örgüt çalışanlarına yönelik bir uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Karadere, M. Y. (2019). Hemşirelere verilen oryantasyon programının kurum içi iletişime etkisi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beyken Üniversitesi, İstanbul.
- Karbuş, N. (2019). Bilgi toplumuna geçiş sürecinde kamuda eğitim sektöründeki yöneticilere yönelik hizmet içi eğitim stratejisi. *Uluslararası Eğitim Araştırmacıları Dergisi*, 2(1),22-39. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ueader/issue/46537/548850>
- Kervancı, F. (2013). Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Kılıç, E. (2008). İş tatmini ve rotasyon arasındaki ilişkinin incelenmesine ilişkin otomotiv sektöründe bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Kılınçaraslan, B. T. ve Küçüksüleymanoğlu, R. (2019). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin araştırılması: Bursa ili örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi, Özel Sayı*, 617-636. doi: 10.25095/mufad.607225
- Kır, A. (2018). *Örgütsel Sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performansı ilişkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde.
- Korkmaz, H.T. (2019). Bir kamu kurumunda eğitim ihtiyaç analizinin katılımcı memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Korkutan, D. (2015). Bankalarda hizmet içi eğitim ve eğitim ihtiyacının belirlenmesine yönelik bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kozan, G. K. (2019). Lojistik yeteneğinin öncülleri ve lojistik yeteneğin lojistik performans üzerindeki etkisi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Kulaklıkaya, K. (2013). İşkoloklik, tükenmişlik sendromu ve iş yükü algısı arasındaki ilişki (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.

-
- Kulualp, G. H. ve Sarı, Ö., (2019). Tükenmişlik sendromu: Kamu kuruluşu çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(35), 211-230. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sbe/issue/49505/543051>
- Kwak, S. G., ve Kim, J. H., (2017). Central limit theorem: The cornerstone of modern statistics. *Korean Journal of Anesthesiology*, 70(2), 144. doi: 10.4097/kjae.2017.70.2.144.
- Leiter, M.P. and Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research, Elsevier Journal*, 1(3), 89-100. doi: 10.1016/j.burn.2016.09.001
- Maccallum, R. C. and Hong, S. (2010). Power analysis in covariance structure modeling using GFI and AGFI. *Multivariate Behavioral Research*, 32(2), 193-210. doi: 10.1207/s15327906mbr3202_5
- Mahmutoğulları, D. ve Perçin, Ş. N. (2018). Hizmet içi eğitim algısının işgörenlerin öğrenme motivasyonu üzerindeki etkisi: Bodrum örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(39), 44-55. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/susbed/issue/61821/924953>
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(1), 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles Journal*, 12(7), 837-851. doi: 10.1007/BF00287876
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (2007). Burnout. G.Fink (Ed.). In book: Encyclopedia of Stress (368-371).Holland: Elsevier, doi: 10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3
- Meydan, C. H. ve Şeşen H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara, Detay Yayıncılık.
- Moksony, F. (1999). "Small is beautiful. the use and interpretation of r2 in social research". *Szociológiai Szemle*, Special issue. 130-138. Retrieved From: https://www.researchgate.net/publication/242329609_Small_Is_Beautiful_The_Use_and_Interpretation_of_R2_in_Social_Research
- Nguyen, T. T. H., Kitaoka, K., Sukigara, M. and Thai, A. L. (2018). Burnout study of clinical nurses in Vietnam: Development of job burnout model based on Leiter and Maslach's theory. *Korean Society of Nursing Science, Asian Nursing Research*, 12(1), 42-49. doi: 10.1016/j.anr.2018.01.003
- Ogresta, J. Rusac, S. and Zorec, L. (2008). Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Public Health Journal*, 1(49), 364-374. doi: 10.3325/cmj.2008.3.364
- Okutan, E. Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013). İş hayatında tükenmişlik sendromu: Finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir çalışma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 1-17. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ckuiibfd/issue/32901/365484>
- Öz, B. ve Çeviren, M. S. (2017). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: Mersin örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 41-59. doi: 10.25287/ohuiibf.309785
-

-
- Özer, E. (2010). Yiyecek içecek servisi bölümü işgörenlerinin hizmet içi eğitiminin iş tatminine etkisi: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Öztürk, A. M. ve Erdem, M. (2020). Sınıf öğretmenlerinin iş yükü algısı ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1), 926-958. doi: 10.33711/yyuefd.751859
- Öztürk, M. ve Sancak, S. (2007). Hizmet içi eğitim uygulamalarının çalışma hayatına etkileri. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 2(7), 761-794. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jyasar/issue/19119/202887>
- Öztürk, Z., Çelik, G. ve Örs, E. (2020). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu ilişkisi: Bir kamu hastanesi örneği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 6(2), 328-349. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/usaysad/issue/56571/786801>
- Saiari, A., Moslehi, M. and Valizadeh, R. (2011). Relationship Between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in Sport Teachers of Secondary Schools, Abdulmir Saiari et al. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15(2011), 1786.1791. doi: 10.1016/j.sbspro.2011.04.003
- Sawalqa, A. O. R. (2017). Emotional burnout among working wives: Dimensions and effect. *Canadian Social Science*, 13(2), 58-69. Retrieved From: <http://www.cscanada.net/index.php/css/article/view/9224>
- Selimoğlu, E. ve Yılmaz, H. B. (2009). Hizmet içi eğitimin kurum ve çalışanlar üzerine etkileri. *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 5(1),1-12. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asder/issue/43458/530204>
- Soğancıoğlu, T., (2020). İşletmelerde hizmet içi eğitiminin performansa ve kurum içi kariyere etkisi: banka çalışanları üzerinde bir araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Solana, E. I. D., Hernandez, L. P., Salmeron, A. R., Martos, N. S., Urquiza, J. L. G., Garcia, L. A. and Fuente, G. A. C. (2020). Burnout syndrome in paediatric oncology nurses: A systematic review and meta-analysis. *Healthcare (Basel)*, 8(3), 1-12. doi: 10.3390/healthcare8030309
- Subaşı, M. (2019). Hizmet içi eğitimin çalışanların performansına etkisi: Örnek bir uygulama Shell (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ufuk Üniversitesi, Ankara.
- Sütay, E. İ. (2019). Devlet okullarında görev yapan eğitim yöneticilerinin hizmet içi eğitim etkinliklerine ilişkin tutumlarının incelenmesi (İstanbul İli Sultangazi İlçesi Örneği) (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Şad, B. ve Şahin, S. (2018). Otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin yaşam doyumuna etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(2), 461-480. doi: 10.24010/soid.393320
- Şahin, L. ve Güçlü, C. F. (2010). Genel olarak hizmet içi eğitim: Ülker şirketler topluluğu hizmet içi eğitim süreci ve uygulamaları. *Sosyal Siyaset Konferansları*, 59(2), 217-270. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusskd/issue/888/10105>
-

- Şanlı, S. ve Akbaş, T. (2008). Adana ilinde çalışan polislerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkinler açısından incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 10(2), 1-24. Erişim adresi: <https://arastirmax.com/tr/publication/polis-bilimleri-dergisi/10/2/adana-ilinde-calisan-polislerin-tukenmislik-duzeylerinin-bazi-degiskenler-acisindan-incelenmesi/arid/28c516c5-4949-4368-a789-5977800c5cf7>
- Şencan, H. ve Fidan, Y. (2020), Likert verilerinin kullanıldığı keşfedici faktör analizlerinde normallik varsayımı ve faktör çıkarma üzerindeki etkisinin SPSS, FACTOR ve PRELIS yazılımlarıyla sınanması, *BMIJ*, (2020), 8(1), 640-687 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i1.1395>
- Şengel, S. (2012). Bölgesel kalkınma açısından lojistiğin önemi ve sorunlar, çözüm önerileri: Trakya bölgesi örneği. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1),12-23. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/bsbd/issue/43799/537984>
- Taymaz, H. (1975). Eğitim personelinin hizmet içi eğitimi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 14(1), 85-92. doi: 10.1501/Egifak_0000001428
- Temelli, F. Şendurur, U. (2018). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: TRA1 ve TRA2 bölgelerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1), 375-406. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ataunisobil/issue/36497/403024>
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2021). Ulaştırma ve depolama sektöründeki çalışan sayısı. Erişim adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Ucretli-Calisan-Istatistikleri-Subat-2021-37499>
- Türkmenoğlu, B. ve Sümer, H. (2017). Sivas il merkezi sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri. *Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 2(2), 24-34. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/cusbed/issue/33432/371851>
- Wallberg, B. (1985). Training for service in developing countries. *European Journal of Engineering Education*, 10(1), 23-56. doi: 10.1080/03043798508939208
- Wexley, N. K. (1984). Personel training. *Annual Reviews Psychol*, 35, 519-551. doi: 10.1146/annurev.ps.35.020184.002511
- Yılmaz, V. ve Varol, S. (2015). Hazır yazılımlar ile yapısal eşitlik modellemesi: AMOS, EQS, LISREL, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 44, 28-44 Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/56061>
- Zengin, G. (2013). Türkiye’de belediye personel ve yöneticilerinin hizmet içi eğitim sorunu ve çözümleri üzerine bir değerlendirme. *Öneri Dergisi*, 10(39), 117-134. doi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/maruoneri/issue/17900/187807>

SUMMARY

Introduction

The disappearance of commercial borders with technological developments and globalization has increased the need for the logistics sector. The needs for the logistics sector and the dynamic structure of the logistics sector have increased the workload and thus led to an increase in the stress levels of logistics employees. With increased stress levels, employees' feeling bad psychologically and physically raises the likelihood of developing burnout syndrome. Enterprises provide in-service training to their employees to reduce stress caused by workload, ensure that employees are prepared in the face of changes, improve their qualifications, and ensure superiority in a competitive environment. With in-service training, businesses want to get more efficiency from their employees by raising their level of knowledge. However, some conditions cause the productivity of employees to decrease. For example, the heavy workload caused by the increase in the need for logistics can cause psychological and physiological problems in the employees and reducing the productivity to be obtained from the employees, can pave the way for the employees to catch the burnout syndrome.

Purpose

This research aims to examine the effect of in-service training received by employees in logistics enterprises on burnout syndrome in the context of gender. To reveal the effect of in-service training on burnout syndrome, 12 hypotheses were tested.

Method

The universe of this research is the logistics sector employees in Turkey. The reason for choosing the logistics sector as the universe is that logistics is a sector that provides a competitive advantage to countries today. Due to the activities carried out, the logistics sector is very dynamic compared to other industries. This situation increases the workload in logistics enterprises and requires intensive work. The sample of the research consists of 336 employees of logistics enterprises operating in Turkey who have received in-service training. The convenience sampling method, one of the sampling types, was used within the research. The questionnaire method was used as a data collection tool in the research. In the research, the online survey method was preferred considering the participants' reluctance to accept face-to-face interviews due to the pandemic and the advantages of the online survey. Within the scope of the research, a questionnaire consisting of two parts was applied to measure employees' perspectives on in-service training practices and their burnout levels. In the first part of the questionnaire, there are 30 statements consisting of 8 orientation, six rotations, nine vocational development training, and seven in-service training practices developed by Özer (2010) that measure in-service training types and practices with high validity and reliability. In-Service Training Scale" and "Maslach Burnout Scale" developed by Maslach and Jackson (1981) were used to determine the burnout level of employees. The Maslach Burnout Scale consists of a total of 22 statements, 9 of which are emotional exhaustion, 5 of which are depersonalization, and 8 of which are personal accomplishment dimensions. In the second part of the questionnaire, demographic questions such as gender, age, monthly household income, education level, working time in the sector, working time in the enterprise, and the position being worked were asked. In the study, data were analyzed using the Structural Equality Model.

Findings

As a result of the research, it was determined that the orientation training given in logistics enterprises negatively affected emotional exhaustion, depersonalization, and personal failure, which are the sub-dimensions of burnout syndrome in women, and only personal failure in men. With this research, it has been understood that this education can also contribute to eliminating burnout syndrome. At this point, logistics enterprises should minimize their unhappiness and depersonalization, in short, the possibility of getting burnout syndrome, by providing orientation training to predominantly female employees. For male employees, personal success can be increased with orientation training. In addition, it was observed that rotation training negatively affected personal success in men and women and emotional burnout in men. Rotation training given in logistics enterprises can minimize the risks of catching burnout syndrome by contributing to the prevention of problems such as professional failure, loss of sense of self, and negative impact on the social and business life of male employees. In addition, it can help increase the personal success of both male and female employees and enable them to improve their productivity and efficiency. In addition, since rotation training increases the individual success of employees, allowing them to work in different departments over time, providing the necessary training to be successful in these areas will take them away from their old problem environment.

Finally, the effectiveness of vocational development training and in-service training does not affect the burnout syndrome of either male or female employees. When the study's results were evaluated in general, it was determined that the sub-dimensions of in-service training were more effective in the burnout syndrome of women.