

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ VE BİR AVM ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS

GİZEM AYDIN

ESKİŞEHİR, 2017

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ VE BİR AVM ÖRNEĞİ

Gizem AYDIN

YÜKSEK LİSANS DÖNEM PROJESİ

Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Tezsiz Yüksek Lisans Programı

Danışman: Prof. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER

**Eskişehir
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Mayıs / 2017**

PROJE DANIşMAN ONAYI

33710343082 TC. numaralı GİZEM AYDIN'ın “ÇALIşMA YAşAMI KALİTESİ VE BİR AVM ÖRNEĞİ” başlıklı dönem projesi .../.../20.. tarihinde tarafımdan “Anadolu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği”nin ilgili maddeleri uyarınca, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları İkinci Öğretim Tezsiz Yüksek Lisans programında yüksek lisans dönem projesi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İMZA

Dönem Projesi Danışmanı: Prof. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER

.....

Prof. Dr. Kemal YILDIRIM

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖZET

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ VE BİR AVM ÖRNEĞİ

Gizem AYDIN

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mayıs, 2017

Danışman: Prof. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER

Günümüz çalışma hayatında etik değerlere ve çalışanlara verilen önemin artmasıyla çalışma yaşamı kalitesi üzerinde duruşmaya başlanmıştır. Küreselleşme sürecinde örgütler çevre koşullarına, çalışana ve çalışma koşullarına önem vererek ayakta kalabilmektedirler. Sağlıklı örgütler; gelişen teknoloji ve dolayısıyla değişime ayak uydurabilir, Uzun vadede sürekli gelişebilir ve yaşama yeteneklerini geliştirebilirler

Küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan iş yaşamında ve yönetim anlayışındaki değişimlere bağlı olarak bilim ve teknolojiadaki hızlı değişim ve gelişmelere ayak uydurmak, ekonomide yeniden yapılanmaya hızlı geçiş sağlamak, artan işsizlik ve iş stresini azaltmak, verimlilik ve rekabeti arttırmak, çalışanlara ve topluma fayda sağlamak için çalışma yaşamı kalitesi geliştirilmektedir.

Anahtar Sözcükler: Çalışma Yaşamı Kalitesi, İş Yaşamı, Çalışma Koşulları, Sağlıklı Örgüt Yapısı

ABSTRACT

QUALITY OF WORK LIFE AND A SHOPPING CENTER EXAMPLE

Gizem AYDIN

Department of Labor Economics and Industrial Relations

Anadolu University, Institute of Social Sciences, May, 2017

Supervisor: Prof. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER

In today's conditions it can be admitted that only healthy organizations may survive in accordance with the environmental aspects. Healthy organizations; can harmonize with the advancing technology and so the change continuously improve over the long term and develop their ability to survive.

Working life quality is being improved in order to keep pace with the rapid improvements and changes in science and technology in accordance with the changes in working life and sense of management which emerged with globalization, enable rapid access to the restructuring in economy, decrease improving unemployment and work stress, improve effectiveness and rivalry, be useful to employees and Society.

Keywords: Quality of work life, work life, working conditions, healthy organizational structure

..../..../2017

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalardan bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilemeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

.....

(İmza)

.....

(Adı-Soyadı)

GİRİŞ

Günümüzde ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağılı olarak büyük toplumsal değışmeler yaşanmaktadır. Bu değışmeler örgütlerin daha yaratıcı ve ihtiyaçlara cevap verebilecek nitelikte olması gerekmektedir.

Çalışma yaşamı kalitesi, çalışanların fiziksel ve psikolojik refahlarını yükselten, örgütsel kültürde değışim yaratan ve tüm çalışanların değerini arttıran yönetim felsefesi olarak işletmelerce benimsenmektedir. Kısaca çalışan üzerinde etkisi olan bir işin, çalışan açısından olumlu anlam taşıması biçiminde değerlendirilen çalışma yaşamı kalitesi, verimliliğin arttırılması, küresel rekabette üstünlük sağlaması, işletme amaç ve hedeflerinin tutturulması, iş tatmini sağlayarak işletme performansının arttırılması açısından önem taşımaktadır.

Küreselleşen dünyada örgütler çalışanlarına verdikleri değer sonucu verimliliği, kaliteyi arttırmayı amaç edinmişlerdir. Çalışan kendini bir örgütte ne kadar değerli hissederse, ne kadar isteklerine karşılık buluyorsa o kadar örgüt için olumlu sonuçlar oluşturmaktadır.

Bu çalışma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışma yaşama kalitesi kavramına, tarihsel gelişimi, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörler, çalışma yaşamı kalitesinin arttırılmasının yöntemlerinden bahsedilmiştir. İkinci bölümde ise bir alışveriş merkezinde bir mağazada 5 kişiyle yapılan bir nitel çalışma yapılmıştır.

İÇİNDEKİLER

BAŞLIK SAYFASI.....	I
PROJE DANIŞMAN ONAYI.....	II
ÖZET.....	III
ABSTRACT.....	IV
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	V
GİRİŞ.....	VI

1. BÖLÜM

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ

1. Çalışma Yaşamı Kalitesi Tanımı ve Gelişimi.....	1
2. Çalışma Yaşamı Kalitesinin Çalışanlar ve Şirketler Açısından Önemi....	3
2.1. Çalışanlar Açısından Önemi.....	3
2.2. Şirketler Açısından Önemi.....	5
3. Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörler.....	6
3.1. Bireysel Açidan.....	6
3.1.1. Eğitim.....	6
3.1.2. Kariyer.....	8
3.1.3. Motivasyon.....	10
3.2. Çalışma Koşulları Açısından.....	11
3.2.1. İş Güvencesi.....	11
3.2.2. Teknoloji.....	12
3.2.3. Ücret.....	13
3.3. Çevresel Koşullar Açısından.....	15

3.3.1. Ergonomi.....	15
3.3.2. Gürültü.....	17
3.3.3. Aydınlatma.....	18
3.3.4. Havalandırma.....	19
3.3.5. Sıcaklık.....	20
4. Çalışma Yaşamı Kalitesinin Arttırılmasının Yöntemleri.....	21
4.1. Yönetime Katılma Uygulamaları.....	21
4.2. İnsan Kaynaklarını Geliştirmeye Yönelik Uygulamalar.....	23
4.3. İş Yaşam Dengesini Korumaya Yönelik Uygulamalar.....	25
4.4. İş Sağlığı ve İş Güvenliği Uygulamaları.....	26
4.5. Eğitim Uygulamaları.....	28

2. BÖLÜM

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ VE BİR AVM ÖRNEĞİ

1. AVM’de Yapılan bir Çalışma.....	30
SONUÇ.....	38
KAYNAKÇA.....	40
ÖZGEÇMİŞ.....	44

1.BÖLÜM

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ

1.ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ TANIMI VE GELİŞİMİ

Çalışma yaşamı kalitesi kavramı en genel anlamıyla; çalışanların sadece bedensel değil, aynı zamanda zihinsel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına önem veren çalışma koşullarını içermektedir.

Çalışma yaşamı kalitesi (ÇYK); iyi bir gözetim, iyi çalışma koşulları, tatmin edici ücret, sosyal haklar, rekabetçi ödüllendirme sistemi ve önerilerin dikkate alınması anlamına gelmektedir. Bu yolla çalışanların iş tatminleri arttırılabilmektedir.

Sirgy ve arkadaşları ÇYK'yi bireyin iş yaşamından sağladığı iş doyumunu olarak tanımlamıştır. Carayon ve arkadaşları ÇYK'yi teknik ve ekonomik boyutları yanında insan boyutuyla çalışanlar ile çalışma ortamı arasındaki ilişkinin kalitesi olarak tanımlamaktadır.

Bowdictch ve Buono (1994) ile Newstorm ve Davis (1997) benzer bir yaklaşımla, işgörenlerin işi aracılığıyla önemli kişisel gereksinimlerini karşılayabilme derecesi olarak ifade etmişlerdir (Bowdictch ve Buono, 1994'ten aktaran, Duyan 2012). Beh ve Rose (2007), ÇYK kavramını işin insancıllaştırılması olarak değerlendirmiş ve işgörenin fiziksel gereksinimlerinin yanında zihinsel, psikolojik ve sosyal gereksinimlerini de dikkate alan çalışma koşullarının iyileştirilmesi şeklinde ortaya koymuştur (Beh ve Rose, 2007'den aktaran Duyan, 2012).

ÇYK, bireylerin temel gereksinimlerini karşılayarak örgüte katkı sağladıkları duygusunu edinmeleri, yeteneklerini farkına varmaları ve yeteneklerini geliştirmeye olanak yaratan ortamın sağlanmasını içermektedir (Özkalp ve Kirel, 2001).

Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı (2002) ÇYK'yi iş tatmini, işi benimseme, motivasyon, sağlık, güvenlik, iş güvenliği, verimlilik, yetenek geliştirme, refah, iş ve iş dışı yaşam arasındaki denge ile ilişkilendirmiştir¹.

Kalite artık gereklilikten öte örgütlerin yaşamı için zorunlu hale gelmiştir. Çağımızda çok sayıda örgütün en iyi iş kültürünü sağlama konusuna adanmış gözlemlenmektedir. Bunun yanında örgüt için en önemli varlık kaliteli insan gücüdür. İnsan gücünün kalitesi ise çalışma yaşamının kalitesine bağlıdır (Duyan, 2012).

1960'ların sonları ve 1970'lerin başlarında, çalışma organizasyonunda yaşanan düş kırıklığına dikkat çeken bir grup çalışma psikoloğunun başlattığı, çalışma yaşamında kalite hareketinde de ÇYK kavramının izleri görülmektedir (Türk, 2015). 1972 yılında General Motors firmasında çalışan işçilerin greve gitmesiyle başlayan süreçte çalışma koşulları ve yaşanan sorunlar medyada uzun süre yer almıştır. Hazırlanan raporlarda olumsuz şartların neden olduğu memnuniyetsizlik ve yabancılaşma duygusu dikkat çekmiştir. Bu durum özellikle ABD'de kurulan ÇYK dernekleri, ABD Ulusal Verimlilik Merkezi ve özel sektörün konu üzerine eğilmesine ve ÇYK ile ilgili çalışmalarının başlamasına zemin hazırlanmıştır (Türk, 2015). United Auto Workers ve General Motors'un başlattıkları ÇYK programları çalışma yaşamının kalitesi uygulamalarına öncülük etmiştir.

“Çalışma yaşamının kalitesi” terimi ilk olarak 1972'de New York'ta İş Yaşamı Kalitesi Derneği'nin düzenlediği ve çalışma ortamında demokratikleşmenin tartışıldığı uluslararası bir konferansta kullanılmıştır. Bu konferans sonrası ÇYK ile ilgili çalışmalarda bulunmak için Uluslararası Çalışma Yaşamı Kalitesi Konseyi oluşturulmuştur. Bu tarihten 1980'e kadar ÇYK konusuna ilgi artmış 1981 yılında Toronto'da düzenlenen konferansa akademisyenlerin yanında yöneticiler ve sendika temsilcilerinden de çok sayıda katılım sağlanmıştır (Duyan,2012).

80'li ve 90'lı yıllarda ABD'de ve İngiltere'de ikili işgücü piyasaları teorisinin etkisiyle işler iyi çalışma şartları sunan birincil işler ve kötü çalışma şartları sunan ikincil işler

¹ <https://www.eurofound.europa.eu/tr/publications/brochure/2014/working-conditions-industrial-relations-quality-of-life/towards-better-living-and-working-conditions>

olarak sınıflandırılmıştır. 1999 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) “insana yakıştır/ düzgün iş” kavramını gündeme getirmiştir (Gündoğan, 2010).

Günümüzde bilim ve teknolojiadaki gelişmeler, yerleşim yeri ve iş yerlerinin büyümesi, hızlı nüfus artışı ve uluslararası rekabet, işletmeler için yeni yönetim anlayışını gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesi, son yıllarda çağdaş yönetim anlayışını benimseyen örgütler için önemli olgulardan biri olarak kabul edilmektedir. Çalışma yaşamı kalitesinin temel amacı, örgütsel başarı sağlanırken, iş görenler içinde uygun çalışma koşullarını geliştirmektedir. Çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesi, örgütsel etkinliğe ulaşmada günümüz işletmelerin temel unsurlarından biri olarak görülmektedir (Türk, 2015).

2.ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİNİN ÇALIŞANLAR ve ŞİRKETLER İÇİN ÖNEMİ

2.1. Çalışma Yaşamı Kalitesinin Çalışanlar Açısından Önemi

Çalışma yaşamı kalitesinin odak noktası insandır. Teknolojinin gelişmesiyle bir kenara itilen, horlanan ve yabancılaşan insana eğilir. İnsanı merkeze alarak teknolojinin ona uyumlaştırılmasına çalışır (Davis ve Trist, 1974’ten aktaran Duyan, 2012). Chems (1978)’e göre çalışma yaşamı kalitesi örgütsel davranışın yapısal sistem bakış açısının insan ilişkileri bakış açısıyla birleşiminden oluşmuştur. Bu anlamda çalışma yaşamı kalitesi insanın koruyuculuğunu üstlenir. İnsan iş ortamına uyum sağlamaya çalıştığı kadar ortam da ona hizmet etmeli, onun ihtiyaç ve beklentilerini dikkate almalıdır (Duyan, 2012).

Çalışma hayatında meydana gelen gelişmeleri ve değişimleri ele alan araştırmalar iş hayatını ve işverenlerin çalışanlara bakış açılarını değiştirmiştir. İşverenler, çalışanlara ve topluma karşı olan sorumluluklarının farkına varmaya başlamışlardır. Çalışanların iş doyumlarının artması, kendilerini iş yerinin bir parçası olarak hissetmelerini beraberinde getirecektir. Bunun sonucunda performanslarında ve iş verimliliğinde olumlu yönde gelişmeler olabilecektir. Bu gelişmelerin neticesi olarak iş sağlığı kavramı yeniden şekillenerek, sadece meslek hastalıkları veya iş kazalarıyla kısıtlı kalan bir tanımlamadan

çok, çalışanların sağlıklı olmalarının yanında çalışma koşullarını iyileştirmeyi, iş memnuniyetlerini ve yaşam kalitelerini arttırmayı hedefleyen bir kavram olmuştur (Gülmez, 2013).

Günümüzde insan için çalışma; sağladığı ekonomik olanaklar dışında, toplumla birleşip bütünleşmek, toplumda yer ve rol sahibi olmak ve saygınlık kazanmak için gerekli olan temel olguların başında gelir. İnsan zamanının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmekte ve işinde mutlu olabildiği oranda üretkenliği artmaktadır. Çünkü iş, insan için kaçınılmaz bir zorunluluk değil, aynı zamanda onu doğanın tutsaklığından kurtaran, toplumsal ve bağımsız kılan bir nitelik taşır. Ayrıca istemeden yapılan bir işin, insan yaşamının bütününde olumsuz etkiler gösterdiği ifade edilmektedir. Dolayısıyla iş görenlere sağlanan örgütsel olanaklar, işletme başarısında anahtar rol oynamakta ve bireylerin sağlıklı ve mutlu bir yaşam sürmelerinde etkili olmaktadır. Örgütlerde insan unsuruna gereken önemin verilmemesi, iş görenleri ve örgüt iklimini olumsuz etkilemektedir. Günümüzde bilim ve teknolojideki gelişmeler, yerleşim yeri ve iş yerlerinin büyümesi, hızlı nüfus artışı ve uluslararası rekabet, işletmeler için yeni yönetim anlayışlarını gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesi, son yıllarda çağdaş yönetim anlayışını benimseyen örgütler için önemli olgulardan biri olarak kabul edilmektedir. Çalışma yaşamı kalitesinin temel amacı, örgütsel başarı sağlanırken, iş görenler için de uygun çalışma koşullarını geliştirmektir. Çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesi, örgütsel etkinliğe ulaşmada, günümüz işletmelerinin temel unsurlarından biri olarak görülmektedir (Türk, 2015).

Çalışma yaşamı kalitesi, bireyin işten elde ettiği maddi kazançları ile birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve üretim sonucu sağladığı bir mutluluk olarak akla gelmektedir. Bireyin iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendini geliştirici bulması çalışma yaşamı kalitesi açısından önemlidir. Bu durum bireyin genel yaşamdan keyif alması ve mutlu olmasını sağlamaktadır. Bireyin çalışma yaşamından beklentilerinin karşılanma derecesi genel yaşamdan doyum sağlamasının yönünü belirlemektedir. Çalışma yaşamı kalitesinin düşük olması ya da kalitesizliği bireyin genel yaşam düzeyini olumsuz etkilediği de görülmektedir. Çalışma yaşamında görülen olumsuzluklar bireyin çalışma dışı yaşamını, dolayısıyla genel yaşam doyumlarını olumsuz etkilemektedir (Türk, 2015).

2.2. Çalışma Yaşamı Kalitesinin İşverenler Açısından Önemi

Çalışma yaşamı kalitesi kapsamında işletmeler iş görenlere karşı çalışma koşullarıyla ilgili olarak; çalışma saatleri, iş güvenliği ve iş gören sağlığı, iş güvencesi, adil değerlendirme sistemi, ücret yönetimi, kişisel gizlilik hakkının sağlanması konusunda sorumluluklarını yerine getirmesi gerekir (Demir, 2011).

Bazı yazarlar çalışma yaşamı kalitesini çalışanın gelişimini sağlayan, çalışma hayatındaki ve toplumdaki yabancılaşmayı azaltan bir unsur olarak görmektedirler (Duyan, 2012). Çalışma yaşamı kalitesi ile örgütler çalışma ortamını geliştirmek için işler ise iş görenlerin isteklerine göre yeniden tasarlanmaktadır. Böylece iş görenin yeteneklerini geliştirmesine olanak sağlamış olur. Geleneksel yönetim sistemi insanı kullanırken, çalışma yaşamı kalitesinin amacı insanı geliştirmektir (Duyan, 2012).

Çalışma yaşamı kalitesinin amacı çalışma koşullarını iyileştirmek ve verimliliği arttırmaktır. Çalışma yaşamının kalitesinin geliştirilmesinin yan ürünü yüksek verimliliklerdir. Örgütlerde üretim sonucunda elde edilen çıktının, üretim için kullanılan girdiye oranı olarak tanımlanan verimliliğin artmasının yollarından biri, daha az girdiyle daha çok çıktı sağlamaktır (Duyan, 2012).

Çalışma yaşamı kalitesinin iş genişletmesi ve iş zenginleştirilmesi amacıyla yapılan değişikliklerle ilgisi vardır. Buradaki fikir iş şartlarından çok katılım ve motivasyonun geliştirilmesi ile işin cazip hale getirilmesidir. Çalışma yaşamı kalitesi, aynı zamanda çalışanın memnuniyetini ve örgütün verimliliğini arttırma yönünde çalışarak bireyin ve örgütün çıkarları arasında uzlaşma sağlamaktadır.

3.ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Çalışma yaşamı kalitesini etkileyen ana faktörler; bireysel açıdan, çalışma koşulları açısından ve çevresel koşullar açısından ele alınmaktadır.

3.1. BİREYSEL AÇIDAN

3.1.1. Eğitim

Eğitim, örgütlerin hedef ve stratejileri ile yakından ilişkili olan bir uygulamadır. Örgütlerin pek çoğunun eğitim işlevleri ile ilgili olarak kendilerine yön veren bir yaklaşımı vardır. Son zamanlarda bu yaklaşımlar taktik geliştirme görünümünden çıkarak stratejik bir boyuta ulaşmıştır.

Çalışanların, becerilerinin geliştirilmesi, tutum ve davranışların değiştirilmesi, fikirlerinin oluşturulması sürecinde ve örgütlerin yeniden yapılanma çalışmalarının her aşamasında eğitimi görmek mümkündür. Eğitim, etkin çalışma takımlarının oluşturulması, kalite standartlarının geliştirilmesi, geniş alandaki hedeflerin ortak bir noktada buluşturulması ve çalışanlar tarafından yeni bir örgütsel kültürün oluşturulmasında, bilgi ve becerilerin kazandırıldığı bir süreçtir (Gök, 2006, 39).

Eğitimi, çalışanlar ve işletmeler açısından tanımlamak mümkündür. Çalışanlar açısından, amaçlara ulaşmayı arttırmaya yönelik olarak, insan kaynağının davranış, bilgi, yetenek ve güdülenmelerini değiştirme ve geliştirme sürecidir. İşletme açısından; işletmelerin etkililik, etkinlik ve verimlilik açısından mevcut başarılarını geliştirmeyi amaçlayan yönetim araçlarının tümüdür.

Bir liderin görevi çalışanların ellerinden gelenin en iyisini yapacakları ortam oluşturmaktır. Hem çalışanların hem de işletmelerin fayda sağlaması için uğraştırıcı bir alan olan eğitim faaliyetlerinin, insan kaynakları liderince yapılması gerekmektedir.

Eğitim faaliyetleri, gerek çalışanlara gerekse işletmelere çeşitli yararlar sağlar. Eğitimin söz konusu yararları aşağıda özetlenmektedir.

- İşletmenin misyonunun ve vizyonunun daha iyi anlaşılmasını sağlar.
- İşletmelerin hedeflerini gerçekleştirmeleri daha kolay olur.
- Çalışanlar rollerini ve görevlerini daha iyi anlarlar.
- Çalışanların işletme bağlılıkları artar ve sürekli işyerinde kalmayı düşünürler.
- Çalışanlar eksik oldukları konularda bilgilendikleri için işletmeye olan katkıları da artar.

- Çalışanlar, işletme sahipleri ile yöneticilerin kendilerine değer verdiklerini düşünürler.
- Çalışanlar, yeniliklere ve değişimlere daha kolay uyum gösterirler.
- Uzun vadede işletmenin karının ve verimliliğinin artması sağlanır.
- İşletmenin toplumdaki imajına katkı sağlar (Dolgun, 2010, 114-115).

Eğitim yeteneklerin gelişmesinde önemli bir araç olarak tanımlanabilir. İşletme açısından bakıldığında, çalıştırılan insan gücünün daha verimli olması için çeşitli eğitim programları devreye sokularak, çalışanın bilgi, beceri ve davranışlarında olumlu gelişme sağlanması amaçlanır. Eğitim en kısa anlatımla bir değişim sürecidir. Bu değişim ekonomik, sosyal, teknolojik ve organizasyonel alanda gerçekleşirken değişime uyum sağlamanın en geçerli yolu sürekli ve planlı eğitimidir. Daha geniş bir tanımlama ile eğitim; bireyin ya da onların oluşturduğu grupların işletmede yüklendikleri ya da ileride yüklenecekleri süreçleri daha etkili ve başarılı yönetebilmeleri için onların mesleki bilgi ve ufuklarını genişleten düşünce, rasyonel karar alma davranış, tutum, karar alma ve anlayışlarda olumlu değişimler yapmayı amaçlayan, bilgi, görgü ve becerilerini arttıran eğitsel eylemlerin tümüdür (Sabuncuoğlu, 2000, 110-111).

İşin gerektirdiği donanımına sahip eğitimli çalışanlar, çalışma yaşamı kalitesinin artmasında ve dolayısıyla işin gelişiminde büyük ölçüde pay sahibidirler. Günümüz çalışma hayatında başarılı olmanın ön koşulu, iyi eğitime sahip olmaktır. Kariyer ücret bakımından daha yüksek seviyelere tırmanmak isteyen çalışan, mali kaynaklarının büyük kısmını eğitime harcamaktadır. Günümüzde bir bireyin kendisini ve ailesini geçindirecek gelir seviyesine ulaşabilmesi için iyi bir eğitim düzeyine sahip olması zorunludur (Başaran, 1987, 23).

Verimli ve kaliteli bir çalışma ancak iyi eğitimli çalışanlar yardımıyla oluşturulur. Bu nedenle çalışanların ve yöneticilerin sürekli eğitimi benimsemeleri bir gerekliliktir. Bununla birlikte sürekli eğitim örgüt için bir örgüt kültürü haline gelmelidir (Başaran, 1987, 23).

Örgüt amaçları ile çalışan amaçlarının bütünleştirilmesi noktasında gereklilik duyulan en önemli ihtiyaçlardan biri de eğitimidir. Personelin motive olması ve yükselme olanağına

sahip olması açısından hayati önem arz eden eğitim, aynı zamanda personel arasında işbirliği ve koordinasyonun sağlanması açısından da önemini korumaktadır (Sabuncuoğlu, 2000, İnsan Kaynakları Yönetimi. Bursa, Ezgi Kitabevi Yayınları, 110). Eğitim ile çalışma yaşamı kalitesi arasında birebir ilişki vardır. İşletmelerde eğitim yoluyla çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerinin geliştirilmesi verimliliği arttıracak, dolayısıyla çalışanın elde edeceği maddi ve maddi olmayan değerlerin yani çalışma yaşamı kalitesinin artması sağlanacaktır (Kayalar, 1997).

Çalışma yaşamı kalitesinin arttırılmasında iyi eğitilmiş bireylerin daha etkin rol alacağının göz ardı edilmemesi önem taşımaktadır. Eğitim adeta altın bir zincir gibi getirdiği verimlilik, kalite ve istihdam süreçleri ile bir yandan firmaların gelişmesine, rekabet gücü yoluyla zenginleşmesine yardımcı olurken, diğer yandan istihdamı genişleterek, çağımızın zenginliklere doğru uzanan yollarını açmaktadır. Bu yeni dünyalar beraberinde özgürlükleri, korkusuz toplumu, insanca çalışma ve yaşama koşullarını getirmektedir (Aydemir, 1997,77).

3.1.2. Kariyer

Kariyer, kişisel ve organizasyonel hedeflerle doğrudan bağlantılı, kişinin hayatı boyunca yaşayacağı, kısmen kontrol altında tutacağı iş tecrübesi ve aktivitesiyle bağlantılı bir süreçtir. Kısacası, kariyer kavramı insanın davranış motifleri ile donanmış, yaşam boyunca devam eden işler serisidir. Seçilen iş hattında ilerlemek ve bunun sonucunda daha fazla statü, güç ve saygınlık elde etmektedir. Özet olarak kariyer, insanın iş hayatı boyunca yer aldığı basamaksal mevkiler ve yaptığı işleri, bulunduğu konumla ilgili tutum ve davranışları içeren bir süreçtir. (Sabuncuoğlu, 2000,148).

İşletmelerin uyguladığı kariyer geliştirme politikaları temel olarak, kariyer geliştirmenin iki alt kavramı olarak ele alınan kariyer planlama ve kariyer yönetimi kavramlarını içerir. Kariyer planlama olarak adlandırılan bölümde, çalışanların ilgi alanları ve yetenekleri incelenir. Kariyer yönetimi bölümünde ise uygun iş alanları yaratılır (Geylan,2004, 121).

Kariyer planlamasının en temel amaçlarından biri, bireylerin edindikleri bilgi birikimi ile geleceklerini kontrol edebilme yeteneklerinin geliştirilmesidir. Burada bireye karşısına

çıkan fırsatları ve alternatifleri nasıl değerlendirebileceği ve bu alternatif ve fırsatlara nasıl karşılık verebileceği gösterilmektedir. Bu nedenle bireylerin daha etkin kararlar verebilmesi ve geleceğini daha fazla güvence altına alabilmesi için, kariyer planlarının esnek ve gerçekçi tercihleri içermesi gerekmektedir (Sabuncuoğlu, 2000, 149).

Kariyer planlaması ile çalışanın ilgi ve yetenek alanlarına uygun bir şekilde geleceğinin planlamasına imkân sağlanır. Aynı zamanda örgütün kariyer geliştirme politikasının temelini oluşturan stratejik iş planlamasının önemli bir bölümü sağlanmış olur. Bu organizasyonu ayakta tutan ve hedeflerine ulaştıran etken, o organizasyonu oluşturan çalışanlardır. Çalışanların geleceklerinin belirsizlik içinde olduğu ve beklentilerinin karşılanmadığı bir ortamda başarılı olmaları beklenemez. Personelin ihtiyaçlarının organizasyonun ihtiyaçlarıyla uyum içerisinde karşılanması iş doyumu ve dolayısıyla iş başarısını getirecektir. Kariyer planlaması da bunu sağlayacak önemli bir faaliyettir (Geylan,2004, 121).

- Kariyer hedefleri, hem kişisel değerler, ilgiler ve yeteneklerle uyuşmalı hem de çalışanı memnun edecek şekilde oluşturulmalıdır. Ancak değerler ve ilgi alanları zamanla değişebileceğinden, kariyer planlamada esnek olunmalıdır. Öte yandan, çalışanların bir kısmı kendileri için kariyer hedefleri koymakta zorlanabilirler. Bazı durumlarda, çalışanlar öz benliklerini farkında değildirler ve çalışma çevrelerini tanıyamazlar; bunlar, genellikle 20’li-30’lu yaşlarda olan ve aile baskısı altında bulunan çalışanlardır. Kimi durumlarda da bazı çalışanlar kariyer hedefleri belirlemede önceki gruba göre çok daha yeteneksizdirler. Burada söz konusu olan durum da “kronik” bir yapı sergiler; bu çalışanlar daha çok, kararsız kişilik yapısına sahip, belli bir yaşın üstünde bulunan ya da kendilerine güvenleri az olan gruplardır. Üçüncü gruptakiler ise baskı veya stres altında bir kariyer hedefi seçerler. Bunun sonucunda da kariyer hedefi çalışan için belirsizlik ve rahatsızlıkla sonuçlanır. Tüm bunlardan da anlaşılabilceği gibi kariyer hedefleri çalışan kendini tam olarak tanımlayınca kadar konulmamalı ve gerçekçi kararlar için çevre faktörleri dikkate alınmalıdır (Dolgun, 2010, 140).

Sonuç olarak şirketler kariyer planlamasına etki eden parasal ve örgütsel teşvik uygulamalarıyla birlikte çalışanlarına kendi geliştirebilecekleri, başarıya ulaşabilecekleri eğitim faaliyetlerine önem vererek, uygun kariyer fırsatları yaratarak, çalışma yaşam kalitesinin geliştirilmesine katkıda bulunacaklardır (Aydemir, 2008).

3.1.3. Motivasyon

Motivasyon başarının anahtarı olarak görülmektedir. Ancak günümüz çalışanın motivasyonunu 20. Yüzyıl'ın motivasyon anlayışıyla yükseltmek mümkün değildir. 20. Yüzyıl'ın motivasyon yöntemi "havuç ve sopa" dır. Günümüzde bu anlayış geçerliliğini yitirmektedir. Daniel Pink Motivasyon 3.0 dönemine başlanması gerektiğini vurgulamaktadır. Pink, çalışana özerklik tanınarak motive edilmesine dayanan sistemle ilgili olarak, "Biz insanlar, kendi yaşamlarımızı kontrol etmek isteriz. Çalışana özgürlük ve harika bir iş koyma konusunda kontrol vererseniz sizi şaşırtır. Çünkü hepimiz insanız." bahsetmektedir.

Motivasyon genellikle amaca yönelik davranışlarla ilişkili bir süreçtir. Yani bireyin bir amaca yönelmesi ya da harekete geçirilmesi anlamına gelmektedir. Her bireyin sürekli olarak tatmin etmeye çalıştığı bazı ihtiyaçları bulunmaktadır. Bireyde bu ihtiyaçların ortaya çıkmasıyla motivasyon süreci başlar (Şahin,2004).

Hangi türden olursa olsun bütün işletmelerde yöneticinin başarısı, çalışanların verimliliğine ve örgütsel amaçları gerçekleştirecek şekilde davranmaya ve bilgi yetenek ve güçlerini tam olarak bu doğrultuda harcamaya motive etmek zorundadırlar (Ölçer, 2005).

İnsan psiko-sosyal bir canlı olarak çeşitli ihtiyaçlara sahiptir. Bu ihtiyaçların bir kısmı fizyolojik ve somut ihtiyaçlardır. Bir kısmı ise daha soyut, gözle görünmeyen ama son derece önem taşıyan ihtiyaçlardır. İşte birey bu ihtiyaç ve arzularını tatmin etmedikçe bir iç dengesizlik durumu ortaya çıkar. Yöneticinin temel amaçlarından birincisi, ihtiyaçların karşılanmayan bireylerin yaşadığı dengesizlikleri keşfetmek ve gidermektir. Aksi durumda bireyin yaşadığı bu dengesizlik onun davranışlarına, iş verimine, moraline, ilişkilerine olumsuz etkide bulunacaktır. Başka bir ifadeyle, bireyde iş verimsizliği, performans düşüşü, iş tatminsizliği gibi sonuçlar ortaya çıkabilecektir. Bu yüzden yönetim, çalışanın sahip olduğu enerjiyi ve aktiviteyi harekete geçirerek, kurum amaçlarının başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesini ve çalışanın işinde etkili ve verimli olmasını sağlamaktadır (Şahin,2004).

Yönetimde başarının sırrı, insanlara yakın olmak ve onların işten beklentilerini doğru saptayabilmektir. Motivasyonu sağlayabilen bir sistemde belirgin özellikler ise verimliliği olan, yarışmayı teşvik eden esnek bir görüntüye sahip olmasıdır. Motivasyon uygulamaları sağlıklı olan işyerinde yüksek bir moral bulunduğu hemen göze çarpacaktır (Akat,1984).

Çalışma yaşamında bireylerin motivasyonu için iki koşulun sağlanması gerekmektedir. Bunların ilki, yeterli ve şeffaf bir örgüt yapısının sağlanması, ikincisi ise çalışanların istek ve ihtiyaçlarının belirlenerek iş yapma arzusunun yaratılmasıdır. Bu koşullar çalışma yaşamı kalitesinin gelişmesine de katkıda bulunmaktadır. İşi tanımlayabilen, işi zenginleştirebilen, ayrımcılık olmayan, yeterli ve adil bir ödüllendirme sağlayabilen ve daha güvenli bir işyeri oluşturabilen yönetim, motivasyonu artırırken daha kaliteli bir çalışma yaşamına da olanak sağlamaktadır (Özmete, 2002).

3.2. ÇALIŞMA KOŞULLARI AÇISINDAN

3.2.1. İş Güvencesi

Genel olarak iş güvencesi, çalışanın işinde devamlılığının sağlanması ve nesnel göstergelere dayanmadan işten çıkarılmaması olarak ifade edilir. Bu tanım temel alınarak hazırlanmakta olan yasal düzenlemeler ve uygulamalar sayesinde gayri adil olarak işten çıkarılmanın önüne geçilmeye çalışılmıştır. Böylelikle çalışanın ve ailesinin gelir güvencesinden yoksun kalmasının önüne geçilmektedir (Aydemir, 2008).

Teknolojinin hızlı ilerleyişi, beraberinde iş süreçlerinin emek yoğun üretimden, makine üretimine yönelmesi üretim hızının artmasına ve buna paralel rekabetin yoğunlaşmasına sebep olmaktadır. Rekabetin arttığı bu yeni koşullar altında çalışanın niteliklerine en uygun işi bulabilmesi, mevcut işinde devamlılığını koruyabilmesi güçleşmektedir. Bununla birlikte işverenler de yeni iş şartlarına ve teknolojik üretim düzeyine uygun nitelikli iş gücü bulmakta zorluk çekmektedirler. Bu şartlar altında çalışan için iş güvenliğinin önemi giderek artmaktadır. Dolayısıyla, iş güvencesi bireyin iş tatmini oluşturması noktasında önemli bir unsur haline gelmiştir (Bakan,2004).

Sağlıklı bir toplum yapısı için, o toplumu oluşturan bireylerin sağlıklı olması gerekir. Sağlıklı olabilmesinin ön koşulu kişinin iş güvencesi olan, severek çalıştığı bir işe sahip olmasıdır. İşsiz veya sürekli olarak işini kaybetme tehdidi ile yaşayan bireylerde kişilik bunalımları zamanla gözlemlenebilmektedir. Bu tip korkularla yaşayan bireylerin çoğunlukta olduğu toplumlarda, toplumsal ilişkiler kaçınılmaz olarak sağlıklı bir yapıya bürünür. Beraberinde toplumsal bunalımlar kendini gösterir. İş güvencesi, çalışan verimliliğini olumlu yönde etkileyen bir faktördür. Verimlilik artışına paralel olarak çalışanın çalışma yaşamı kalitesinde de artış gözlemlenecektir(Yılmaz,1990, 48).

İş güvencesi ve istikrarı çalışma yaşamı kalitesinin arttırılması açısından son derece önem kazanmaktadır. İş gücü devrinin yüksek olduğu sektörlerde çalışanların işi ile bütünleşmesi zordur. İşini kaybedip yeni iş aramak zorunda kalan, aldığı ücretten memnun olmayan işçinin verimli çalışması beklenemez. Bunun yanında iş güvencesi çalışanların verimliliğini oldukça etkilemektedir. İşyerinde geleceğe güvenle bakan bir çalışanın verimliliği, doğal olarak çalışma yaşamı kalitesini de arttıracaktır. İş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesine yönelik çalışmalar da bu çevrede çalışma yaşamı kalitesini arttıran bir unsur olarak değerlendirilmelidir (Yılmaz,1990, 48).

3.2.2. Teknoloji

Teknoloji, rekabet ile birlikte baş döndürücü bir hızla değişen ve gelişen temel bir faktördür. Ancak, teknolojik alandaki değişikliklerin önceden tahmin edilmesi ve bunların çalışanlara yönelik talepleri nasıl etkileyeceğinin belirlenmesi oldukça güçtür. Bu paralelde, teknolojik gelişmelerin çalışma yaşamında uygulama alanı bulması, insan kaynakları planlamalarını oldukça zorlaştırmaktadır. Çünkü yeni teknolojiler, işletmelerin (muhasabe gibi) bazı birimlere yönelik çalışan taleplerini azaltırken, bazı birimlerdeki (bilgi işlem gibi) çalışan taleplerini arttırabilir.

Bir işletmenin teknolojiyi yoğun olarak çalışmaya başlaması, çalışanlarından bir kısmını işten çıkartmasına neden olabilmektedir. Bu durum insan kaynakları planlamasını niceliksel olarak etkileyecektir. Bunun yanında, yeni bir teknolojik gelişmenin işletme tarafından uygulanmaya konması, bu teknolojiyi kullanabilen çalışanlara yönelik ihtiyacı

arttıracak ve bu da insan kaynakları planlamasını niteliksel olarak etkileyecektir (Dolgun, 2010, 40-41).

Teknolojinin, örgüt stratejileri ve yapısı üzerinde önemli ölçüde etkisi bulunmaktadır. Organizasyonlar, hızlı ve verimli çalışmalarını, karlılıklarını sürdürebilmek ve rekabet avantajı sağlayabilmek için teknolojik gelişmeleri ve yeni buluşları yakından izlemek zorundadırlar. Rekabet avantajı, eski sürecin teknolojik gelişmelere göre dönüştürülmesi ve gerekli kararların hızlı bir biçimde alınması ile sağlanabilmektedir. Bu kararların alınması, örgüt stratejileri, yapısı ve uygulamaları arasındaki ilişkilerde radikal bir değişim anlamına gelmektedir.

Örgütlerin bilgi teknolojileri, örgüt stratejilerinin, organizasyon yapısının ve yönetim sürecinin bileşiminden oluşmaktadır. Bu nedenle bu sistemler, sadece örgüt içinde bilgi ağının oluşmasını değil aynı zamanda örgüt dışındaki bilgi sürecine örgütün dâhil edilmesini de sağlamaktadırlar. Organizasyonlar, rekabete dayalı ekonomik yapı içerisinde varlıklarını koruyabilmek için bilgi teknolojilerinin avantajlarından yararlanabilecek biçimde kendilerini dizayn etmek ve değişim sürecine dahil olmak durumundadırlar. Bu teknolojik değişim sürecinde bilgi teknolojileri, bir taraftan örgütlerin karar alma sürecini merkezden uzaklaştırmaya yönelik uygulamalarını ve hiyerarşinin çözülmesini pekiştirerek, karar sürecine tüm örgüt çalışanların katılımını kolaylaştırmakta, diğer taraftan da örgüt kontrolüne yardımcı olmaktadır (Gök, 2006, 76-77).

3.2.3. Ücret

Ücret konusu, bir ülkenin ekonomik kalkınmasında, sosyal gelişiminde ve politik istikrarın sağlanmasında kritik bir etkiye sahiptir. Bu nedenle, ücret ilkeleri ve yöntemleri üzerinde çok titiz çalışmalar yürütülmelidir. Günümüzde bu konu, her geçen gün biraz daha fazla tartışılmakta ve birçok ülkedeki bilimsel çalışmalara konu olmaktadır. Bu konunun bu derece yaygın ve önemli olmasının bir nedeni de, hem işgücünün arz ve talebindeki dengeler hem de temel bir aktör olarak devletin devreye girişidir. Buna sendikalar da dahil edildiğinde, ücret yönetimi çok geniş kesimleri ilgilendiren bir konu haline gelmektedir(Dolgun,2010,İnsan Kaynakları Yönetimi, 210).

Çoğu zaman çalışanlar, paraya onun değişim gücünün gerektirdiğinden daha fazla önem verebilmektedir. Çünkü para, toplumsal yaşamda statü elde etmek için gerekli olan önemli bir faktördür. Yüksek statü de, daha çok saygı ve ilgi sağladığından çalışanlar için önemli bir etkidir. Bu anlamda ücret, çalışanın kendi ideallerini geliştirme arzusuyla yakından ilişkilidir. Yapılan ödemeler artıp çalışan çevresindekilerden daha fazla kazanç elde ettiğinde, başarılı olduğu inancı da öne çıkacaktır. Yeterli miktarda paraya sahip olmayan çalışanlar, kendileri ve aileleri için uğraşıp da bazı şeyleri elde edemediklerinde umutsuzluğa düşebilirler. Bu durum, çalışanları daha saldırgan bir kişilik yapısına sürükleyebileceği gibi kendilerini olumsuz yönde değerlendirmelerine de yol açabilir (Dolgun,2010, 214).

Ücret sistemi, aynı zamanda tepe yönetimlerin felsefesini de yansıtır. Bu sistem ve felsefe, işletmelerdeki stratejik planların önemli bir parçası olarak, uzun dönemli geleceği de içermelidir. Bu sayede, çalışanların uzun yıllar aynı işletmede kalmaya devam edecekleri göz ardı edilmemelidir.

Asgari ücretle çalışanların, bu ücreti her yerde alabilecekleri içim, işyerlerine çok bağlı kalmayı beklemek pek gerçekçi olmayacaktır. İşyerinde belli bir süre çalışarak tecrübe kazanan asgari ücretli bir çalışan, başka bir şirketin daha fazla ücret vermesi durumunda hemen oraya geçmeyi düşünecektir. Gelişmiş ülkelerde yapılan araştırmalarda ücret, çalışanlara sağladığı tatmin açısından 5.-6. Sıralarda gelmesine rağmen; ülkemiz gibi gelişmekte olan ülkelerde, genellikle ilk sıralarda yer almaktadır.

Ücretin sadece miktar bakımından yeterli olması da çalışanlar için tek başına bir tatmin oluşturmamakta, diğer etkenlerle beraber genel bir değerlendirme yapmak gerekmektedir. Başka bir deyişle, çalışanlar ücretlerinin yeterliliğinden tatmin duyma yanında yeteneklerinin ve başarılarının da takdir edilmesinden de aynı tatmin duygusunu yaşamalıdır. Yöneticiler tarafından kabul gördüklerini ve kendilerine güvenildiklerini, ayrıca gelecekte işlerinde terfi edebileceklerini de düşünebilmelidirler. Eğer bu unsurların tümü bir araya gelirse, çalışanlar doğal olarak işlerinden tatmin duyarak işletmeye daha çok bağlanacaklardır (Dolgun,2010, 215).

3.3. ÇEVRESEL KOŞULLAR AÇISINDAN

Çalışma yaşamı kalitesini oluşturan ve etkileyen faktörlerin içerisinde firmaların en fazla önemsemeleri gereken noktaların başında çevresel çalışma koşulları gelmektedir. Bu doğrultuda iş ortamının çevresel faktörlerini oluşturan, çalışanın işini verimli yapabilmesini sağlayacak ergonomi, gürültü, aydınlatma, havalandırma ve sıcaklık gibi faktörler açısından uygun koşulların oluşturulması gerekmektedir. Çünkü çalışanın içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen çevresel koşullar, çalışanın fizyolojik ve psikolojik yapısını etkilemektedir (Aydemir, 2008, 67).

3.3.1. Ergonomi

Ergonominin ana hedefi insan yaşamının, özellikle çalışma yaşamı kalitesini yükseltmektedir. Bu hem fiziksel hem psikolojik koşullara bağlı bulunmaktadır. Uyumlu, güvenli, sağlıklı bir iş ortamı, iş hacmi, kullanılan makine ve aletlerin uygunluğu ve bu hedefe ulaşmada önemli faktörlerdir (Silah, 2005, 455).

Ergonomi çalışanların biyolojik özelliklerini ve kapasitelerini göz önünde bulundurarak, insan-makine-çevre uyumunun doğal ve teknolojik yasalarını ortaya koyan çok disiplinli bir bilim dalıdır (İncir,1980, 2).

Ergonominin gelişme sürecine paralel olarak geldiği nokta, iş ve çevresinin kişiye uygun duruma getirilmesi ve bireylerin daha az yıpranmaları suretiyle daha verimli çalışmalarını sağlamaktadır (Parlak, 1991, 2).

Ergonomi çalışanla iş arasında uyumlu bir ilişki kurmak için çalışma süresince iş ile ilgili bilgilerin en etkin biçimde değerlendirilerek en uygun kararların alınmasını ve alınan kararların, doğru ve kolay uygulanabilir olmasını sağlamak amacını güder. Bu bilim dalı anatomik, fizyolojik, psikolojik, sosyolojik ve teknik bilgilerden yararlanarak, insan işinin yapılabilirlik ve dayanılabilirlik sınırlarının belirlenmesi için yöntemler geliştirir. Ergonominin görevi, insana yönelik bir iş düzenlemesinin temel bilgilerini sağlamaktadır. Böylelikle ergonomi, işin insana ve insanın işe uyumu için gerekli koşulları belirler (Kıraç, 2005, 20).

Ergonominin temel amacı, insan yeteneklerini en iyi şekilde kullanarak, onu doğal yapısı içinde en uygun işe yerleştirmek ve performansını en yüksek düzeye çıkarmaktır. Başka bir deyişle, maksimum performansı (verimlilik, doyum) minimum insan maliyeti ile (stres, yoğunluk, kazalar) elde etmektedir (Yakar, 1997, 10).

Ergonominin başlıca amacı, stres faktörlerini izleyerek denetim altına alıp çalışma ortamından kaynaklanan olumsuz faktörlerden kurtulmayı sağlamak, çalışanın sağlığını iyileştirerek, yaralanma ve hastalıkları engellemek ve iş verimini yükselterek kazancın ve yatırımın geri dönüşümünü arttırmaktır.

Ergonominin diğer amaçları şunlardır:

- İş memnuniyetini arttırmak,
- Yaşam kalitesini arttırmak,
- Üretimin kalitesini ve kantitesini arttırmak,
- İşgücü kaybı ve hastalıkların maliyetini azaltmak,
- Şirkete rekabet olanağı sağlamaktır²

Ergonomi bilerek veya bilmeyerek günlük hayatımızın her aşamasına girmektedir. Sandalyede oturduğumuzdan yatış şeklimize, yaşadığımız çevredeki renklerden çalışma masamızın ışığına kadar tercihlerimizin hepsi ergonominin konusudur. Hayatımızdaki bu tercihlerin yaşam kalitesini yükseltmede önemli bir rolü vardır. Bu nedenle ergonomi hayatımızın vazgeçilmez bir parçasıdır. Ergonominin bilinçli uygulanabilmesi eğitimle mümkündür. Bu bilim dalının eğitim öğretim kurumlarında uygulanması ve yaygınlaştırılması gerekmektedir. Eğitim çok genel bir ifade ile davranış değiştirme süreci olarak tanımlanır. Davranış değişikliği için gerekli koşullar, davranışa ilişkin bilginin öğrenilmiş olması, bireyin zihinsel ve fiziksel olarak davranışı gerçekleştirebilecek gelişim düzeyine ulaşmış olması, isteklilik ve ortamdır. Ortam davranışın gerçekleştirilebilmesi için gerekli fiziksel, sosyal ve psikolojik etkenlerin tümünü kapsayan genel bir kavramdır. Ortam buradaki anlamı ile öğrenme çevresini ifade etmektedir (Dönmez, 2008, 10-14).

² http://www.ejovoc.org/makaleler/aralik_2014/pdf/11.pdf

3.3.2. Gürültü

Kulak yolu ile gelen rahatsız edici duygu yaratan belirli bileşenleri olmayan her akustik duruma gürültü denir. Uzmanlar gürültünün hem ruh hem de beden sağlığını olumsuz etkilediğini belirtmektedirler. Gürültü zamanla çalışma koşullarını güçleştirici ve insanların toplum yaşamını tehdit edici bir faktör durumuna gelmiştir. Hatta insan sağlığını tehdit etmesi nedeniyle gürültü kirliliği olarak adlandırılmaya başlanmıştır.

Gürültü yorgunluğa, sinirlilik haline ve üretim kaybına yol açan, çalışanın etkinliği ile ilgili önemli bir etkidir. Genellikle iş yerlerinde gürültü mümkün olduğunca azaltılmaya çalışılır. Gürültü istenmeyen ses olarak tanımlanır. Bir çalışma ortamında rahatsız edici, fizyolojik ve psikolojik olarak çalışan insana zarar verici sese gürültü denir (Güneş, 2004, 29).

Gürültü bir stres kaynağıdır. Gürültünün şiddetine, frekansına, süresine ve devamlılığına göre psiko-motor yetenekler etkilenir. Zihinsel ve fiziksel olarak iş görme yeteneği, mental aktivite, dikkat yeteneği etkilenir ve anlama kabiliyeti azalır. Reaksiyon zamanı uzar ve hassas işlerde hatalar çoğalır. Gürültü sonucu sinirlilik, korku, uykusuzluk gibi karakter değişiklikleri de meydana gelir (Şeşen, 1991, 382).

Gürültüden korunma önlemleri tasarım ve planlama sırasında ele alınmalıdır. Belli bir hacim içinde ses düzeyleri aynı olan çalışma yerlerinin bulunmasına çaba gösterilmelidir. Bir işyerinde gürültüye karşı alınacak ilk tedbir, gürültüyü kaynağından kesmektir. Bunun için de ilk olarak ortam gürültüsü ölçülür. Gürültünün şiddeti belirlendikten sonra, gürültü kaynağı tespit edilir ve kaynaktaki gürültünün kesilmesi veya en azından azaltılması durumuna gidilir. Gürültüye karşı alınacak önlemlerden birisi de gürültüyü gürültüyle önleme yöntemidir. Hoşa giden veya daha az rahatsız eden bir başka ses ile maskelemek gibi yöntemlerle, gürültünün sakıncalı etkileri kısmen veya tamamen yok edilebilir. Ayrıca gürültülü ortamda çalışmak zorunda olan çalışanlara, vardiya sistemi uygulanarak belirli saatlerde ortamdan uzaklaşmasını sağlamak ve periyodik olarak çalışanın sağlık kontrolünün yapılması da gürültünün olumsuz etkilerini önleme yöntemlerinden birisidir. Gürültünün ortaya çıkması ve yayılması önlenemiyorsa son çare olarak çalışanları gürültünün etkilerinden korumak için kişisel koruma önlemleri alınır. Bunun için

geliştirilmiş değişik türde kulak tıkaçları ve başlıkları vardır. İhtiyaca göre bunlardan faydalanma yoluna gidilir (Polat, 2006, 11-12).

Genelde işyerinin devamlı ve yüksek düzeyde gürültülü olmasının iş verimi üzerinde olumsuz etkileri olduğu kabul edilmektedir. Gürültünün şiddetinin yüksek olduğu yerlerde, hata yapma olasılığı artmaktadır. Bunun sonucu olarak da toplam iş süresi uzamakta, çalışma yaşam kalitesi düşmekte ve iş kazaları çoğalmaktadır (Aydemir,1995, 449).

3.3.3. Aydınlatma

İşyerlerinde, her türlü işlemin kusursuz yapılabilmesi ve en önemlisi de çalışanların göz sağlığının korunması iyi bir aydınlatma tekniğini gerektirir. Aydınlatma öncelikle yapılan iş ve işlemlerde kalite standartlarının gerektirdiği tüm detayın görülebilmesi için gereklidir. Çalışanların optimal aydınlatma koşullarında çalıştırılması da onların göz sağlığı görme netliğini koruduğu için aynı amaca hizmet eder.

İnsanın enformasyon algılamasında en önemli algılayıcı gözdür. Bütün algılamanın %80 ile %90'ı göz aracılığı ile gerçekleşir. Günümüz sanayi işlerinde görme organı organizmanın en fazla zorlanan bölümüdür. Göz zorlaması ve yorgunluk üzerine etkisi nedeniyle aydınlatma problemini tanımak gerekir. Karanlıkta kişinin görme kapasitesi düşer. Çok az bir aydınlık ise aşırı derecede görüş gücünü artırır. Aydınlatma arttıkça görme yeteneği gelişir, azalması durumunda da tersi söz konusudur. O halde çalışma ortamının önemli bir elementi aydınlatmadır. Aydınlık seviyesinin çok düşük oluşu uygun olmayan renk dengesi yaratır; aksi durum ise göz yorgunluğuna neden olan parlaklık meydana getirerek güvenlik sorunları artışına, azalan verime, hatalara ve yorgunluğa sebep olur (Ünlü, 111).

Çalışma yerinin yeterince aydınlatılması ve işin kolaylaştırılması ile çalışma yaşamı kalitesinin artırılması ve verimlilik arasında yakın bir ilişki vardır. Yapılan araştırmalar ışık şiddetinin artırılmasına paralel olarak üretimin %8-27 oranında yükseldiğini ortaya koymuştur. Kötü ışıklandırma sıkıntılı bir çalışma ortamı yaratır. Göz sinirleri zayıflar, yıpranır, zayıflar, geçici veya daimi körlükler oluşur (Sabuncuoğlu,1998, 190).

3.3.4. Havalandırma

Bir işyerinin havalandırılması, serinlik ve temiz hava ihtiyacının karşılanması, çalışan makinelerin ve insanların yaydığı ısıнын dağıtılması, hava kirliliğinin hafifletilmesi ve havaya karışan zararlı maddelerin miktarının azaltılması için gereklidir.

Havalandırma, doğal ve yapay havalandırma olmak üzere iki şekilde yapılmaktadır. Hangi tür havalandırma kullanılırsa kullanılsın, hava akımı hızının fazla olmaması, ısıнын oda ısısında olması ve belli bir nemlilik düzeyinde bulunması istenmektedir. Duvarlarda ve çatılarda hava delikleri açma yoluyla ya da pencereleri açık tutarak geliştirilen doğal havalandırma önemli bir hava akımı oluştursa da bu yöntem daha çok ılık iklimlerde kullanılmaktadır. Doğal havalandırmanın etkili olabilmesi için hava deliklerinin özellikle sıcak ülkelerde yeterli büyüklükte ve doğru yerlerde açılması gerekmektedir (Düşüngülü, Tengilimoğlu ve Öztürk, 2014: 93).

Doğal havalandırmanın yetersiz kaldığı durumlarda ise en iyi çözüm yapay havalandırma olanaklarından faydalanmaktadır. Havalandırma özellikle aşağıdaki faktörlere göre ayarlanmalıdır (Dur, 2007, 33).

- Mekândaki insanların sayısı
- Yapılan işin fiziki yorgunluğu
- İşyerinin boyutları
- Mekândaki kirleticilerin yaydığı kirlilik
- Oksijen harcayan cihazlar
- Sıcaklık durumu

3.3.5. Sıcaklık

Çeşitli iş türleri, işin gerektirmesi nedeniyle sıcaklıkta yürütülürler. Sıcakta çalışma özellikle de nemliyse, kişide rahatsızlık duygusu yaratır; gerekli önlemler alınmazsa da

çeşitli sağlık problemlerinin ortaya çıkmasına neden olur. Sıcak, bireyin psikolojik direncini azaltır, iş güdüsünü ve iş verimliliğini düşürür (Dengizler, 2002, 33).

Çabuk yorulma, düşünme sürecinde yavaşlama, düşünme kapasitesinde azalma, dikkatte azalma ve buna bağlı olarak hata ve kaza yapma oranında artma olur. İnsanın verimli çalışması beyni ve elleri arasındaki uyuma bağlıdır. El sıcaklığı 15 derecenin altına düştüğünde adale ve eklem işlevlerinin kısıtlanması, uyuşmaya bağlı olarak dokunma hissinin kaybolması durumunda verimlilik düşer, hata ve kaza yapma sıklığı artar. Soğukta, nemli ve rüzgârlı ortamda çalışanlarda akut ya da kronik akciğer hastalıkları, romatizmal hastalıklar ve grip görülür (Dengizler, 2002, 33).

Çalışma ortamının ısısı 17 derecenin altına düştüğünde dolaşım bozuklukları, aşırı enerji gereksinimi, titreme, soğuk algınlığı, kas ve eklem rahatsızlıkları verimliliğin düşmesine sebep olur. Bu nedenle vücut sıcaklığının insanın kolayca dayanabileceği sınırlar içinde kalabilmesi ve fazla ısı enerjisinin çevreye verilmesi gerekmektedir³.

Çalışma yerindeki sıcaklık durumu, aşağıdaki hususları dikkate alarak, mahalli iklim şartlarına uygun olarak ayarlanmalıdır (Dur, 2007, 31).

- Havanın sıcaklığı
- Bağlı nemlilik
- Havanın akış hızı
- Isı ışıması
- Yapılan işin fiziki yorgunluğu
- Elbisenin, çalışma teçhizatının ve özel koruyucu teçhizatın özellikleri.

4.ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİNİN ARTTIRILMASININ YÖNTEMLERİ

Çalışma yaşamı kalitesini arttırmak için bazı yöntemler kullanılmaktadır. Bu yöntemleri, yönetime katılma uygulamaları, insan kaynaklarını geliştirmeye yönelik uygulamalar, iş

³ http://www.ejovoc.org/makaleler/aralik_2014/pdf/11.pdf).

yaşam dengesini kurmaya yardımcı olan uygulamalar, iş sağlığı ve iş güvenliği uygulamaları ve eğitim uygulamaları olarak sıralayabiliriz. Bu geliştirici faktörlere aşağıda değinmenin faydalı olduğunu düşünmekteyiz.

4.1. Yönetime Katılma Uygulamaları

Yönetime katılmada temel taraflardan biri işçilerdir. Endüstri devriminin olumsuz çalışma koşullarının iyileştirilmesi için yönetime katılmanın bir yol olduğu düşünüldüğünde işçiler yönetime katılarak ücretleri, çalışma ortamı ve koşulları gibi konularda daha doğru kararların alınmasına vesile olabilecekler, bu yolla olumsuzlukları olumlu hale getirebileceklerdir. Günümüzde çalışanlar, işyerinde sadece mal veya hizmet üretimi yapmamakta aynı zamanda yönetsel süreç ve kararlarda da söz sahibi olmakta, hem kendilerine hem de işverenlerine birçok fayda sağlamaktadırlar. Diğer taraftan günümüzde insan unsurunun ön plana çıkması, işletmelerde ve yönetimlerinde taraf olarak işçileri daha da önemli hale getirmiştir. İşçiler yönetime doğrudan söz ya da oy hakkı aracılığıyla katılabilecekleri gibi temsilcileri yoluyla dolaylı biçimde de katılabilmektedirler. Bu durumda yönetime katılmanın tarafları olarak sendikalar ile işçi temsilcileri devreye girmektedir. Yönetime katılmanın amaçlarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Karakaş, 2010, 31-33).

- **Yabancılaşmaktan Kurtarmak:** Üretim artışı oranında işçinin emeği azalmakta hatta üretilen değer, işçinin düşmanı bile olabilmektedir. İşte işçinin bozulması nesneleşme olayı işçi için bir kayıp ve nesneye köle olma olarak ortaya çıkmakta ki buna yabancılaşma denir. Yabancılaşmadaki çelişkiyi ortadan kaldırmak için işçinin emeği ile ortaya koyduğu nesneye sahip olması onu egemenliği altına almasıyla sağlanabilir. Bu sağlanmadığı takdirde de işçi ile doğa ve emekle işçi arasındaki çelişkide işçiye değer vermemek olur. Bu nedenle son yüzyıl içinde toplumdaki gelişmelerle iş görenlerin çeşitli biçimlerde yönetime katılmaları sağlanarak bu yolda ileri bir adım atılmıştır. Yönetime katılmada iş görenler ortak amaçlar doğrultusunda örgütün hedeflemiş olduğu amaçlara kolayca ulaşırlar. Üst kademe yöneticileri örgütteki fazla yüklerini alt kademedeki iş görenlere devrederek iş görenlerin önemli olduğunu hissetmekte ve iş görenleri örgüte yabancılik hissinden kurtarmaktadır.

- **Verimlilikte Artış Sağlanması:** Bu konuda Coch ve Franch tarafından yapılan ve yapıldığı örgütün adını alan Harward deneylerine göre, grup planlaması ve grup kararı uygulamasının işçi moralini yükseltmekle kalmayıp verimliliklerini de arttırdığı, katılmanın derecesiyle verimlilik artış hızının doğru orantılı olduğu, katılma sonucu işçi devrinin azaldığı ve işçilerdeki aidiyet ve sorumluluk duygusunun gelişmesiyle birlikte işveren karşısında takınılan olumsuz tutumlarının giderek yok olduğunu göstermiştir.
- **İşçi-İşveren İlişkisinde Anlaşma:** Yönetime katılmayla işçi, emeğinin ürününe kısmen de olsa sahip olur. Gerek işçinin yabancılaşmasının önlenmesi gerekse işçi-işveren ve sendikanın ortak sorun etrafında birleşerek söz sahibi olmaları ve birlikte çözümlemelere gitmeleri, aralarında ister istemez anlaşma sağlar. Toplumdaki temel çelişki, emek ile sermaye arasındadır. Bu çelişkinin yönetime katılma ile giderileceği muhakkaktır.
- **Demokrasinin Gerçekleşmesi:** Kendi kendini yönetim ve karar verme, katılımcılığın altında yatan yaklaşımlardır. Bunu yaşayan kişiler, katılımcılığın kuvvetli bir demokratik güç olduğunu görürler.
- **İşçi Kuruluşlarının Güçlendirilmesi:** Sendikaların kurulup gelişmesiyle beraber işçilerin örgütsel yapıları nedeniyle biçimlendirdikleri ve işverene karşı haklarını savundukları görülmektedir. Yönetime katılma ile işçilerin yönetiminin koşullarını öğrenerek, partinin verdiği kazanımlarla daha da güçlenmeleri olanaklıdır. Bazılarının işçilerin yönetime katılmalarıyla işverenin yönetim sorumluluklarından bir bölümünü işçilerin üzerine yıkacağı ve bunu da sendikaların pazarlık güçlerini azaltacağı ileri sürülmektedir.

4.2. İnsan Kaynaklarını Geliştirmeye Yönelik Uygulamalar

Çalışanları geliştirip güçlendirme; çalışanların yaptıkları işlerin kontrolünü ve sorumluluklarını kendilerine yükleyen ve bilgi paylaşımı, işbirliği, eğitim ve takım

çalışması yoluyla onların karar verme yetkilerini, performanslarını ve kendi etkinliklerine olan inançlarını arttıran bir yönetim uygulamasıdır. Personel güçlendirme “sorumluluğun dağıtılması”, “katılımlı yönetim” veya “herhangi bir yönetim tanımının” da ötesinde bir kavramdır. Personel güçlendirme “bireyleri daha güçlü kılmaktır”. Ancak bu güçlü kılma onları işletme hiyerarşisinde veya maddi anlamda güçlü kılmak demek değildir. Daha çok, bireysel gelişme, bireyleri daha bilgili hale getirme, onların kendilerine güvenmelerini sağlama ve diğer bireylerle daha çok yapıcı ve faydalı ilişkiler kurma yeteneğini güçlendirme anlamındadır. Bir diğer tanıma göre personel güçlendirme, her bireyin kendi içindeki volkanik gücünü, yaratıcılığını ve enerjisini açığa çıkarma davranışıdır. Bunun anlamı, bireylerin farkında olmadıkları, bilinçaltındaki güç ve yaratıcılıklarını ortaya koymalarına yardımcı olmaktadır. Personel güçlendirmenin uygulamaya konulması için öncelikle gerekli olan unsur, her bireydeki başkaları tarafından kabul edilme, uyanıklık ve en azından bu potansiyel zihinsel kapasitenin bir kısmını davranışa dökmesi ve kişisel gelişmelerine engel olabilecek unsurların ortadan kaldırmaya yardımcı olmaktır (Yılmaz, 2011, 142-143).

Bu güçlendirme modelindeki temel unsurlar şu şekilde sıralanabilir (Çavuş, 2008, 129).

- Her şeyden önce etkin bir liderlik sistemi kurulmalıdır.
- Güçlü bir çift yönlü iletişimin kurulması ve desteklenmesi gerekmektedir.
- Uygulama grupları oluşturulmalıdır.
- Organizasyonun performans yönetimi ile ilgili bir ödüllendirme sistemi kurulmalıdır.
- Güvenilir personellerin desteği gereklidir.
- Personel ilişkileri içerisinde liderlik takımına ilişkin bir destek hizmeti kurulmalıdır.

Personel geliştirme için örgütler bir takım gereklilikleri yerine getirmeleri gerekir. Bunlar şu şekilde özetlenebilir (Akçakaya, 2010, 25, 145).

- **Personelin Katılımı:** bilgi ve hizmet üretimine katılmanın yanında kararlara katılım personel için önemlidir. Komuta ve kontrole dayalı ir örgüt yapısı yerine her zaman ve her düzeyde tüm personelin katılımına olanak veren bir örgüt yapısı personel güçlendirmeyi kolaylaştıracaktır. Katılımcı bir örgüt iklimi, personelde

yaratıcılık, yenilikçilik ve girişimcilik gibi özelliklerin ortaya çıkmasına yardımcı olacaktır. Bu özellikler sayesinde personel örgütün etkinliğine ve verimliliğine katkıda bulunacak ve rekabetçi bir çalışma ortamında örgütün ayakta kalmasına olanak verecektir.

- **Yenilikçilik Anlayışı:** Yenilik kavramının boyutları; yaratıcılık, değişim, gelişme, risk alma, serbestlik, esneklik ve girişimciliktir. Güçlendirme, yenilik yapmanın teşvik edildiği ortamlarda daha kolay bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Örgütlerde yeniliklerin büyük bir kısmının iş başındaki personel tarafından yapıldığı görülmektedir.
- **Yetki ve Sorumluluk:** Her kademeye işleri yaparken yetki verilmesi herkesin her istediğini istediği gibi yapması anlamına gelmez. Personelde sorumluluk duygusunun arttırılması diğer personele karşı sorumlu davranmak, olumlu bir yaklaşıma sahip olmak, istenilen sonuçları gerçekleştirmek, kendi itibarını sürdürmek ve yapabileceğinin en iyisini yapması çerçevesinde düşünülebilir. Personele yetki ve sorumluluk vermenin asıl amacı personelin yönetim süreçlerine katılımını sağlamaktır.
- **Bilgi ve Beceri:** Yetki ve sorumluluğun dağıtıldığı personel onları kullanacak yeterli bilgi ya da beceriye sahip değilse yetki ve sorumluluğu yaymak çok iyi sonuç vermeyebilir. Bu sadece eski ya da değişmeyen teknolojilerle çalışan örgütlerde karşılaşılan bir problem değildir, aynı zamanda hızlı teknolojik değişimlerin olduğu bugünün dünyasında da kritik bir faktördür.
- **Kendine Güven ve Saygı Duyma:** Kendine saygı ve güveni geliştirme ilişkiler bakımından temel bir eşitlik gerektirir. Bu, örgüt içindeki pozisyona ya da bilgiye dayalı bir eşitlik demek değildir, personelin yetiştirilmesine dayalı bir eşitliktir. Yetki ve sorumluluğu yayarken kimin hangi alanda yetiştirileceğine karar verirken, gelişmiş iletişim ağları sağlarken; gücün yayılmasının ötesinde cesaretlendirme, kendine saygı ve güven duyma duygusunun yaratılması gerekmektedir.

- **Performans Değerlendirme ve Ödüllendirme:** Güçlendirilmiş personelle ilgili performans değerlendirmede personelin performansı hakkında kendisine geri bildirim yapılması ve etkin bir biçimde personelin hak ettiği ödülleri sağlayan bir ödüllendirme sisteminin kurulması gerekmektedir.
- **Üst Yönetimin Desteği:** Personeli güçlendirme uygulamasının başarısını etkileyen diğer bir koşul üst yönetimin desteğidir. Personel güçlendirme uygulamasının başarısı, üst yönetimin uygulamasının gerekliliğine inanmasına ve personeli bu yönde desteklemesine bağlıdır.

4.3. İş Yaşam Dengesini Korumaya Yönelik Uygulamalar

İş-yaşam dengesinin belirlenmesinde cinsiyetin yanı sıra çalışma süreleri, aile yapısı, normlar ile devletin sağladığı bakım hizmetleri önemli belirleyicilerdir. İş-yaşam dengesinin kurulmaması genellikle bireyin hem evdeki hem de işteki sorumluluklarını karşılamaya yetecek zamanının olmamasından kaynaklanmaktadır. Özellikle uzun çalışma saatlerinin iş ve ailesel sorumlulukların dengelenmesini güçleştirdiği görülmektedir. Bireyin işe giderken ve işyerinde geçirdiği zamanın uzunluğu çoğu zaman ailevi sorumlulukların dengelenmesini güçleştirdiği görülmektedir. Çalışanların aile yaşamı ve iş sorumlulukları arasındaki çatışmanın çözümünde işin süresi ve saatlerinin çalışanın tercihlerine göre ayarlanma olanaklarının bulunması önemlidir. Dolayısıyla esnek çalışma biçimlerinin iş ve aile yaşamı sorumlulukları arasındaki çatışmayı azaltarak yaşam kalitesini arttıracak ileri sürülmektedir. Avrupa’da gerçekleştirilen çalışma koşulları anketi haftada 30 saatten az çalışanların %85’inin iş-yaşam dengelerinde tatmin olduğunu göstermiştir. Bunun yanı sıra, yarım gün çalışanlar ile haftada 35 saatten az çalışanlar sağlık sorunu bakımından hem fiziksel hem de psikolojik anlamda en düşük düzeyleri bildirmiştir (Sapancalı, 2009, 187).

İş-yaşam dengesinin sağlanabilmesi için çeşitli önlemlerin alınması gerekir. Bu önlemlerin bir kısmı çalışma saatleri ile izin sürelerini düzenlemeye yönelik olabileceği gibi, bakım hizmetlerinin düzenlenmesi biçiminde de olabilir. Bu bağlamda uygulanabilecek temel önlemler, çalışma saatlerinin azaltılması, tam gün ve yarım gün işler arasında geçiş sağlanması, yarım gün çalışmayı uzun vadede geçerli kılan sosyal

koruma ve emeklilik planlarının oluşturulması, uygun maliyetli, yeterince esnek ve yüksek nitelikte çocuk bakımı hizmetlerine erişimin kolaylaştırılması ve yaygınlaştırılması, çocuk bakım hizmetlerinin istihdam politikasıyla bütünleştirilmesi, erişilebilir, uygun maliyette, kaliteli yaşlı bakım hizmetlerinin geliştirilmesi ve son olarak erkekler de dâhil olmak üzere doğum ve sonrası ebeveynlik izni olanaklarından yararlanılmasının kolaylaştırılması ve uzatılması olarak sıralanabilir (Sapancalı, 2009,Toplumsal Açından Yaşam Kalitesi, Altın Nokta Yayınları:189).

4.4. İş Sağlığı ve İş Güvenliği Uygulamaları

Yaşam kalitesinin temel unsurlarından birini güven ilkesi teşkil etmektedir. Kendini güvende hisseden bireylerin performansında olumlu yönde bir gelişimin olacağı açıktır. Söz konusu güven hem sosyal hayatı hem de iş hayatını kapsar niteliktedir. Sosyal anlamda güven bireylerin kendilerini bir ortama ya da bir gruba ait hissetmesiyle doğrudan alakalıdır. Bu niteliği itibariyle bireylerin çalıştıkları iş ortamında kendilerini güvende hissetmeleri de güven duygusunun bir diğer yansımasını ifade etmektedir. Kendini çalışma ortamında güvende hisseden bireyler daha verimli bir şekilde çalışabileceklerdir ve bu durum çalışan bireylerin performanslarını olumlu yönde etkileyecektir. Böyle bir sonuca ise iş sağlığı ve güvenliğinde yapılacak düzenlemeler sayesinde ulaşmak mümkün olabilecektir. İş sağlığı ve güvenliğinin birkaç önemli unsuru bulunmaktadır. Bu unsurları aşağıdaki gibi değerlendirmek mümkündür (Konak, 2013, 23-24).

- **İş kazalarının önlenmesine yönelik tedbirlerin alınması suretiyle iş güvenliğinin oluşması:** Çeşitli dönemlerde yapılan araştırmalara dayanarak ortalama olarak iş kazalarının yaklaşık %50'sinin kolaylıkla önlenebilecek kazalar olduğunu yine yaklaşık %48'inin sistemli bir çalışma ile önlenebileceğini ve sadece %2'sinin önlenemeyeceği ifade edilmektedir. Bu verilerden de rahatlıkla anlaşılabileceği üzere iş yerlerinde çalışan bireyler açısından tehlike oluşturabilecek unsurların tespit edilerek ortaya çıkması muhtemel sorunların alınabilecek basit tedbirler sayesinde kontrol altına alınması suretiyle iş kazalarının azaltılabilmesi mümkündür. İş kazalarının azaltılmasına odaklanıldığında, eğitim kavramı ön plana çıkmaktadır. Çalışan bireylerin iş

sağlığı ve güvenliği konularında kurum tarafından sağlanacak eğitim programları sayesinde eğitilmeleri ve bilinçlendirilmeleri iş kazaları ve çeşitli meslek hastalıklarının önlenmesinde oldukça etkili olmaktadır. Verilen eğitimler çerçevesinde iş kazaları ve meslek hastalıklarından korunmak için ne gibi tedbirlerin alınması gerektiği üzerinde özellikle durulmalıdır. Bununla birlikte, söz konusu eğitimler çerçevesinde sadece iş kazaları ve meslek hastalıklarından korunmaya yönelik bilgiler dışında olası bir iş kazası durumunda, nelerin yapılması gerektiği ve bu sayede herhangi bir iş kazası durumunda yapılacak uygulamalar sayesinde çalışan bireylerin uğrayacakları zararın en aza indirilmesi için neler yapmaları gerektiği konular üzerinde de ayrıntılı bir şekilde durulmalıdır.

- **İşverenlerin bilinçlendirilmesi:** İşverenler de çalışanların çalışma hayatında karşılaşmaları muhtemel sorunlara ve kazalara yönelik tedbirleri almakla mükelleftir ve bu bilinçle hareket etmelidirler. İşverenler açısından iş kazası ya da meslek hastalıklarına karşı alınabilecek tedbirler nedeniyle yapılacak harcamalar bir maliyet unsuru olarak görülebilmektedir. Ancak muhtemel bir iş kazası ya da meslek hastalığı nedeniyle katlanılacak mali kayıpların alınacak tedbirler için katlanılacak maliyetlerden çok daha büyük boyutlarda olacağının bilincine varmış olan işverenlerin gerekli tedbirleri alma noktasında daha istekli ve daha hassas davranacakları açıktır.
- **Gerçekleştirilecek yasal ve kurumsal düzenlemeler:** bu noktada iş sağlığı ve güvenliğinin tesisi ve geliştirilmesi için hem sendikalar hem siyasi otoriteye önemli görevler düşmektedir. Özellikle sendikalar ve iş hayatında yer alan sivil toplum örgütleri, çalışanlar için bir hak teşkil eden iş sağlığı ve güvenliğinin temini ve geliştirilmesi için etkin rol oynamalıdır. Son zamanlarda özellikle üretim sürecinde ortaya çıkan çeşitlilik ve teknoloji-makine yoğun üretim, iş kazaları ve meslek hastalıklarında artışlara neden olmaktadır. Bu gelişmeler ise iş sağlığı ve güvenliği konularında daha hassas davranılmasını ve gerekli tedbirlerin alınmasını gerektirmektedir.

Çalışma yaşamı kalitesi iş sağlığı ve güvenliği açısından ele alındığında üretimin arttırıldığı dönemlerde artan iş yükünün, stres ve gerginlik yarattığı ve sağlık açısından riski yüksek olan hataları gündeme getirdiği görülmektedir. İş yerinde sağlık ve güvenlik anlamındaki riski arttıran bir faktör olan iş stresi günümüzde kişinin çalışma yaşamı kalitesini olumsuz etkilemektedir.

4.5. Eğitim Uygulamaları

Çalışma yaşamı kalitesini arttıran diğer bir uygulama ise örgütlerde verilen eğitim uygulamalarıdır. Örgütlerde hizmet içi eğitim uygulamaları ile çalışanların yaşam kalitesini yükseltip verimli çalışmaları sağlanmaktadır.

Bütünsel bir yapı dahilinde eğitim sistemlerinin örgün eğitim ve yaygın eğitim olarak ikiye ayrıldığı bilinmektedir. Bu iki eğitim türü günümüzün gelişen ve değişen dünyasında birbirlerinin tamamlayıcısı durumundadırlar. Yukarıda da ifade edildiği üzere örgün eğitim, kişilerin kendilerini geliştirme ve niteliklerini arttırmalarında tek başına yeterli olmamaktadır. Bu eksikliklerin giderilebilmesi için çalışanların örgün eğitim yanında yaygın eğitim uygulamalarına da katılmaları gerekmektedir. İşletmeler, ancak bu yolla daha verimli işgücü yapısına kavuşmuş olabilirler. Hizmet öncesinde alınan örgün eğitim ile sağlanan bilgilerin çalışma hayatına girdikten sonra yetersi kalması, çalışanlar tarafından kariyer yapma arzusunun gün geçtikçe artması günümüzün gelişen dünyasına ayak uydurma zorunluluğu öncelikle bazı bilgilerin sadece işbaşında öğrenilebilecek nitelikler taşıması, öğrenme ve kendini geliştirme güdüsünün insanoğlunun doğasında olması gibi pek çok nedenden ötürü işletmeler hizmet içi eğitim uygulamalarına yer verme ihtiyacı duymaktadırlar. Bu anlamda hizmet içi eğitim varılmak istenen hedeflere ulaşma yolunda öğrenme olgusunu tesadüfi olmaktan çıkarmakta ve belirli plan ve programlar sürecine indirgemektedirler (Şahin, 2011, 221-223).

Hizmet içi eğitim en genel anlamda iş başında ve iş dışında olmak üzere ikiye ayrılabilir. İş göreni işinden ayırmadan işinin başında verilen hizmet içi eğitim “iş başında eğitim”; iş görene iş dışında örgüt içerisinde veya örgüt dışında verilen hizmet içi eğitim de “iş dışında eğitim” olarak tanımlanabilir. Bunun dışında hizmet içi eğitim farklı şekillerde de

gruplandırılmaktadır. Hizmet içi eğitim aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir (Demirtaş, 2010, 44-45).

- **Oryantasyon eğitimi:** örgüte yeni gelen iş görenlerin örgütün amaç ve politikasını yapısını, kendi görev, yetki ve sorumluluklarını tanımaları için yapılan eğitimidir.
- **Temel eğitim:** Bir örgütte işe başlayacak olan iş görenlere yapacağı işin gerektirdiği temel bilgi, beceri ve tutumları kazandırmak üzere yapılan eğitimidir. Oryantasyon eğitimi ile birlikte uygulanabilir.
- **Geliştirme eğitimi:** Örgütte çalışmakta olan iş görenlerin kendi alanı ile ilgili gelişme ve yenilikler hakkında bilgi edinmesi ve yeteneklerini geliştirmesi için uygulanan eğitimidir.
- **Yükseltme eğitimi:** Örgüt yapısındaki kadrolama ve iş görenlerin yükselme gereksinimini karşılamak üzere verilen eğitimidir.
- **Özel alan eğitimi:** İş görenleri özel hizmetler için çeşitli alanlarda yetiştirmek üzere uygulanan programlardır

2.BÖLÜM

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ BİR AVM ÖRNEĞİ

1. AVM’de Yapılan Bir Çalışma

Bu bölümde AVM’lerdeki çalışma koşulları, çalışanların memnuniyet derecesi, iş yerindeki ilişkileri, iş yeri atmosferinin çalışma şartları üzerine etkilerine dair bir nitel çalışma yer almaktadır.

AVM’de çalışan 5 kişiye soru-cevap şeklinde yapılan bir çalışmadır. 5 kişinin yaşları, öğrenim dereceleri, cinsiyetleri, ne kadar süredir çalıştıkları, çalışma durumları ve görev aldıkları konumlar aşağıdaki gibidir.

Katılımcı 1: 18 yaşında, lise mezunu, kadın, 1 aydır tam zamanlı kasiyer olarak görev yapmaktadır.

Katılımcı 2: 25 yaşında, üniversite mezunu, erkek, 6 aydır tam zamanlı satış temsilcisi olarak görev yapmaktadır.

Katılımcı 3: 23 yaşında, üniversite okuyor, kadın, 1 aydır kısmi zamanlı satış temsilcisi olarak görev yapmaktadır.

Katılımcı 4: 26 yaşında, üniversite mezunu, erkek, 1 yıldır tam zamanlı Mağaza Görselcisi olarak görev yapmaktadır.

Katılımcı 5: 26 yaşında, yüksek lisans okuyor, kadın, 11 aydır kısmi zamanlı satış temsilcisi olarak görev yapmaktadır.

SORU 1: İşiniz ilgi çekici midir?

Katılımcı 1: İşim ilgimi çekmektedir. Kasayı öğrenmek ve bu işi yapmaktan keyif alıyorum.

Katılımcı 2: İşim ilgimi çekmemektedir. Mezun olduğum bölümle ilgili iş bulamadığım için bu işi mecburiyetten yapmaktayım. İşimden keyif almıyorum.

Katılımcı 3: İşim ilgimi çekmemektedir. Aileme daha fazla yük olmamak için okulumun dışında kalan zamanlarda çalışmayı tercih ettiğim için buradayım. İşimden keyif almıyorum.

Katılımcı 4: İşim ilgi çekicidir. Mağaza sektöründe kariyer yapmak istediğim için ve yükselme imkânım bulunduğu için çalışmaktan keyif alıyorum.

Katılımcı 5: İşim ilgimi çekmiyor. Hem çalışma şartları olarak hem ücret olarak yeterli derece tatmin olmadığım için bu işi yapmaktan hoşlanmıyorum.

SORU 2: Çalışma grubundaki arkadaşlarınız birlikte nasıl çalışmaktadır?

Katılımcı 1: Çalışma arkadaşlarımla birlikte güzel işler çıkarmaktayız.

Katılımcı 2: İş arkadaşlarımızla birlikte çalışmak keyifli olmaktadır. Herkes üzerine düşen görevi bilmekte ve ona göre davranmaktadır.

Katılımcı 3: Ben yakın bir zamanda işe başladım ama iş arkadaşlarımla birlikte çalışmaktan keyif alıyorum çünkü herkes ne yapması gerektiğini biliyor.

Katılımcı 4: Satış temsilcilerinin bir diğer görevi mağazanın düzenini korumaktır. Çalışma arkadaşlarım da bu konuda gerekli özeni göstermektedir.

Katılımcı 5: Çalışma arkadaşlarım mağaza içerisinde dikkatli ve anlayışlı çalıştıkları için herhangi bir problem çıkmadan günü bitirebiliyoruz. Beraber güzel işler çıkarıyoruz.

SORU 3: Bu iş yerinin atmosferinde iyi çalışabildiğinizi düşünüyor musunuz?

Katılımcı 1: Mağaza fazlasıyla tozlu olduğu için sık hastalanabiliyorum.

Katılımcı 2: Mağazanın tozu, yapay havalandırması çok rahatsız edici olduğu için sıkıntı yaşıyorum.

Katılımcı 3: Mağaza çok tozlu bir yer ve havalandırmalar yapay. Doğal olarak dışarıda hava alma isteğim artıyor.

Katılımcı 4: Havalandırma, toz, gürültü iş yerinde gereğinden fazla yorulmama sebep olmaktadır.

Katılımcı 5: Yapay havalandırma, toz, yüksek sesli müzik ve spot ışıkları çalışırken çok daha fazla yorgun hissetmeme sebep olmaktadır.

SORU 4: Yöneticilerinizle aranızdaki ilişki nasıl?

Katılımcı 1: Herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum. Kasayı öğrenme evremde özellikle çok emek verdiler.

Katılımcı 2: Yöneticilerimizle aramdaki ilişkinin iyi olduğunu düşünüyorum. Bazen sorun yaşadığımız da oluyor.

Katılımcı 3: Yeni başlamama ve acemi olmama rağmen yöneticilerimle herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.

Katılımcı 4: Yöneticilerimiz de satış temsilciliğinden geldikleri için daha anlayışlı davranmaktadırlar. Özellikle iş dışında da beraber vakit geçirmeye özen göstermektedirler.

Katılımcı 5: Yöneticilerimle aramda bir problem yok. Ama bazen satış yapmamız konusunda çalışanlar üzerinde baskı kurmaktadırlar.

SORU 5: Yöneticilerin, çalışma grubundaki bireylere olan davranışlarında adaletli olduğunu düşünüyor musunuz?

Katılımcı 1: Yöneticilerimiz bütün çalışanlara aynı seviyede davranmaktadır.

Katılımcı 2: Şimdiye kadar adaletsiz davrandıklarını görmedim.

Katılımcı 3: İş yerine çabuk bağlanmaları için yeni gelenlere biraz daha iyi yaklaştıklarını düşünüyorum.

Katılımcı 4: Yönetimdekilerin özellikle mağaza içi yükselme durumlarında adaletli olduklarını düşünüyorum. Kim hangi görevde daha iyi çalışacaksa ona göre mağaza içi yükselme olmaktadır.

Katılımcı 5: Herhangi bir adaletsizlik yaşamadım, diğer arkadaşlarıma adaletsizlik yapıldığına da şahit olmadım.

SORU 6: Çalışma grubu toplantılarının verimli geçtiğini düşünüyor musunuz?

Katılımcı 1: Herkesin durumu tek tek ele alındığı için verimli olduğunu düşünüyorum.

Katılımcı 2: Toplantılarda herkesin yaptığı hedefler dile getirilmektedir ve herkes ne durumda olduğu öğrendiği için verimli olduğunu düşünüyorum.

Katılımcı 3: Yeni işe başladığım için seviyemi görmemde ve mağaza içi davranışlarımı öğrenmemde faydası olduğunu düşünüyorum.

Katılımcı 4: Her hafta ya da iki haftada bir yapılan toplantılarda çalışanların hal ve hareketleri, toplam satışları, yapması gerekenleri ve yapmaması gerekenleri değerlendirdiğimiz için toplantıların verimli olduğunu düşünüyorum.

Katılımcı 5: Toplantıların, mağaza içinde nasıl davranmam gerektiği, yanlış yaptığım veya doğru yaptığım hareketler ve satış durumumu öğrenmemde faydası olmaktadır.

SORU 7: Maaşınız düzenli yatıyor mu? Bu durumda ne düşünüyorsunuz?

Katılımcı 1: Maaşımız her ay düzenli yatmaktadır.

Katılımcı 2: Maaşımız her ayın mutlaka 5'inde yatmaktadır. Bu da ödemelerimi geciktirmememi sağlamaktadır.

Katılımcı 3: Maaşların düzenli yattığını söylemişlerdi. İlk maaşımda dedikleri gibi ayın 5'inde yattı. Artık kiramı ve faturalarımı düzenli ödeyebileceğimi düşünüyorum.

Katılımcı 4: Maaşlar düzenli bir şekilde yatmaktadır. Benim de belirli ödemelerim var ve her ay bu sayede düzenli ödemelerimi gerçekleştirebiliyorum.

Katılımcı 5: Her ay düzenli yatan maaşlarım sayesinde kiramı, faturalarımı günü gününe yatırabiliyorum. Bu da kendi alanımla ilgili iş bulana kadar bu mağazada çalışmam için sebeplerden biri diyebilirim.

SORU 8: Rahat izin kullanabildiğinizi düşünüyor musunuz?

Katılımcı 1: Ben tam zamanlı çalıştığım için haftalık iznim 1 gün. Ama önemli bir işim olduğu zaman mağaza müdürümüz ona göre izin günümü ayarlayabilmektedir.

Katılımcı 2: Haftalık izimde ya da herhangi bir işim olduğunda gerektiği kadar izin alabilmekteyim. Yöneticilerimiz bu konuda çok anlayışlı davranmaktadır.

Katılımcı 3: İş yerindeki izin günümü okuldaki ders saatlerime göre ayarlama yaptıkları için zorluk çekmiyorum ya da herhangi bir devamsızlık sıkıntısı yaşamıyorum.

Katılımcı 4: Senelik iznimi hak ettim ve istediğim zaman bunu kullanabileceğim. Müdürümüz bu konuda çok anlayışlıdır. Aynı zamanda haftalık izinlerimizde de bir işimiz söz konusu olduğunda yardımcı olmaktadırlar.

Katılımcı 5: Normalde kısmi zamanlı çalışanların haftada 2 gün izni bulunmaktadır. Ama bu mağazada 1 gün izin verilmektedir. Bu durum biraz benim açımdan yorucu olsa da gerektiği durumlarda istediğim kadar izin alabilmekteyim.

SORU 9: Sahip olduğun bilgi ve becerinin yaptığın işle ilgili uyumlu olduğunu düşünüyor musun?

Katılımcı 1: Liseden mezun olunca üniversite okumak istemedim ve mağazada kasayı öğrenmem kendimi geliştirmem konusunda yararlı olduğunu düşünüyorum.

Katılımcı 2: Mezun olduğum bölüm ve yaptığım iş arasında herhangi bir bağ bulunmamaktadır. Sahip olduğum bilgi ve becerinin yaptığım işle ilgili uyumlu olduğunu düşünmüyorum.

Katılımcı 3: Ben kimya bölümü okumaktayım. Bu işle okuduğum bölüm arasında uçurum söz konusu.

Katılımcı 4: Bilgi ve becerilerim mağaza görselciliği ile uyduğuna düşünüyorum. Hedefim bu alanda kendimi geliştirmek ve bu alanda yükselmek.

Katılımcı 5: Bilgi ve becerilerim yaptığım işle hiç alakası yoktur. Okurken aileme yük olmamak için çalıştığım bir iş olduğu için geçici olduğunu düşünüyorum.

SORU 10: Bu örgütte çalışmanın senin için iyi bir fırsat olduğunu düşünüyor musun?

Katılımcı 1: Kasa alanında kendimi geliştireceğimi ve mağaza içinde yükselme imkanım olduğu için iyi bir fırsat olduğunu düşünüyorum.

Katılımcı 2: Geçici bir fırsat olduğunu düşünüyorum. Çünkü kendi alanımla ilgili ya da daha iyi şartlarda bir iş teklifi aldığımda bu işten ayrılırım.

Katılımcı 3: Okulum bitene kadar maddi anlamda bir fırsat oldu. Ama mağaza içinde yükselmek gibi bir düşüncem yok.

Katılımcı 4: Kendimi görselcilik alanında geliştirmemi sağladığı için iyi bir fırsat olduğunu düşünüyorum.

Katılımcı 5: Okulum esnasında maddi anlamda bir fırsat oldu. Ama bu alanda yükselmek ya da kariyer yapmak istemediğim için bu anlamda fırsat olduğunu düşünmüyorum.

SORU 11: Örgütün refahını önemseydiğini ve yapabileceğinin en iyisini yapmaya çalıştığını düşünüyor musun?

Katılımcı 1: Elimden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyorum. Çünkü bu işyerinde mutluyum.

Katılımcı 2: Elimden geldiğinin en iyisini yapmaya çalışıyorum. Çünkü prim sistemiyle çalıştığımız için hem örgütün hem de çalışanların ayrı ayrı hedeflerini yapmaları gerekiyor. Ben de hem örgüt için hem arkadaşlarım için hem de kendim için çalışıyorum.

Katılımcı 3: Başlarda acemilik yaşadım. Biraz yavaşım ama şimdi daha iyiyim. Hem mağaza için hem de kendim için elimden geleni yaptığımı düşünüyorum.

Katılımcı 4: Mağaza görselciliği kısmında kendimi geliştirmeye yönelik olduğum için hem mağaza için hem de kendim için elimden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyorum.

Katılımcı 5: Birçok şartları beni tatmin etmese de düzenli yatan maaşım, istediğimde izin kullanabilmem, yöneticilerimle aramdaki ilişkinin iyi olması elimden gelenin fazlasını

yapmam için sebeplerdir. Hem mağazadaki diğer arkadaşlarım için ve kendim için örgütün refahını önemseydiğimi düşünüyorum.

SORU 12: Yöneticilerinin gurup ve grup içindeki çalışanların gereksinimlerini önemseyip gerekeni yapmaktalar mı?

Katılımcı 1: Yöneticilerimiz çalışanlarının ne istediğine göre hareket etmektedir. Çünkü bizim mutsuz çalışmamız mağaza için olumsuz bir durum oluşturmaktadır.

Katılımcı 2: Yöneticilerimiz de satış temsilciliğinden geldiği için bizim az çok neye ihtiyacımızın olduğu fark etmektedirler. Bundan dolayı bu konuda bir sıkıntı yaşamamaktayım.

Katılımcı 3: Herhangi bir problemle karşılaştığımda ya da bir şeye ihtiyacım olduğunda yöneticilerimiz bu konuda çok anlayışlı davranmaktadırlar.

Katılımcı 4: Yöneticiler mağaza için veya çalışanlar için ne gerekiyorsa üst yönetimle o şekilde iletişim kurmaktadırlar.

Katılımcı 5: Çalışanların gereksinimlerini önemsediklerini düşünüyorum. Bu sayede yöneticilerle de ilişkilerimiz iyidir.

SORU 13: Yöneticilerinin grubu yönetmek için gerekli olan teknik, kapasite ve yeteneğe sahip olduklarını düşünüyor musun?

Katılımcı 1: Düşünüyorum çünkü herhangi bir problem karşısında sorunu çözme anlamında yöneticilerimiz çok profesyonelce çalışmaktadır.

Katılımcı 2: Düşünüyorum çünkü sorun karşısında çok pratik çözümler üretebiliyorlar.

Katılımcı 3: 1 aydır bu işte olduğum için net konuşamayacağım belki ama benim gözlemlediğim kadarıyla işlerinde iyiler; çünkü mağaza sıralaması Türkiye genelinde ilk 5'te.

Katılımcı 4: Mağaza yöneticileri üst yöneticiler tarafından belli süre izlenip değerlendirilerek ve sınava tabi tutularak seçilmektedir. Bundan dolayı bizim de yöneticilerimiz yeterli kapasiteye sahiplerdir.

Katılımcı 5: Düşünüyorum; çünkü mağaza içerisinde belirli otoriteleri mevcut ve Türkiye genelinde diğer mağazalara göre iyi iş çıkarıyorlar.

SORU 14: İşinizin stresli olduğunu düşünüyor musunuz?

Katılımcı 1: Her akşam kasanın açık çıkma olasılığı biraz stres yaratabiliyor benim için.

Katılımcı 2: Her ay satış yapma konusunda belirli hedeflerimiz var ve bu hedefleri yapamazsak prim alamıyoruz. Bundan dolayı stres yaşadığım oluyor.

Katılımcı 3: Satış odaklı bir mağaza olduğu için bazen satışım düşük olduğunda yöneticilerimizin uyarısı sonucu stres yapabiliyorum.

Katılımcı 4: Mağaza içi görseller 3 hafta da bir bölge görselcisi tarafından kontrol edilmektedir. Bölge görselcisinin geldiği günler özellikle stres yaşamaktayım.

Katılımcı 5: Her gün satış yapmak zorunda olduğumuz için bazı günler herhangi bir kişisel problemimizde yöneticilerimiz sık sık uyarıyor ve bu da ben de stres yaratmaktadır.

SORU 15: Toplantılarda gerektiği kadar söz hakkına sahip olduğunuzu düşünüyor musunuz?

Katılımcı 1: Toplantılarda önce müdürümüz anlatması gerekenleri anlatır.

Katılımcı 2: Toplantı sonunda bizim de görüşlerimiz soruluyor.

Katılımcı 3: Toplantılarda müdürden sonra kendi görüş ve düşüncelerimi dile getirebiliyorum.

Katılımcı 4: Toplantılarda hepimize ayrı ayrı söz hakkı verilmektedir.

Katılımcı 5: Toplantılarda hepimize söz hakkı verilmekte ve görüş ve düşüncelerimiz değerlendirilmektedir.

SORU 16: Maaşınızın örgüte verdiğiniz emeğe göre değerlendirirseniz yeterli olduğuna inanıyor musunuz?

Katılımcı 1: Asgari ücret alıyorum, ailemin yanında yaşadığım için bu tutar bana yetmektedir.

Katılımcı 2: Hayır çünkü mağaza içerisinde satış yapma aşamasında ve mağaza düzenini koruma aşamasında fazlasıyla yoruluyorum. Daha fazla maaşı hak ettiğimi düşünüyorum.

Katılımcı 3: Kısmi zamanlı maaşı şu an sadece ailemden daha az para istememi sağlamaktadır. Ama yaptığım işle ve çalıştığım saatlerde daha fazla parayı hak ettiğimi düşünüyorum.

Katılımcı 4: Görselci maaşı, yaptığım işe oranla düşük olduğunu düşünüyorum. Çünkü mağaza içi görseli ne kadar göz alıcı olursa satışları bir o kadar etkilemektedir. Ama bu göz önüne alınmadığı için maaşım 1,500 TL'dir. Asgari ücreti göz önüne alırsak 1.500 TL gülünç bir rakam gelmektedir.

Katılımcı 5: Okulumdan dolayı kısmi zamanlı çalıştığım için maaşım bir hayli düşüktür. Kiram ve faturalarımı ödedikten sonra sosyal hayatım için geriye çok da fazla bir miktar kalmıyor. Bu durum yaşımdan ve ailemden uzak olmamdan dolayı biraz yorucu olmaktadır.

SONUÇ

Mevcut olan Dönem Projesi'nde çalışma yaşamı kalitesinin küreselleşen dünyada gün geçtikçe öneminin artmasına değinilmiştir. Çalışma yaşamı kalitesi birey ve otomatik olarak örgütü etkilemektedir. Çalışma yaşam kalitesi ne kadar yükseğe iş motivasyonu o kadar yüksek dolayısıyla örgütün performansı da yüksek olmaktadır.

Örgütün gelişen teknolojiye ayak uydurmasıyla, eğitime önem vermesiyle, ücret sistemini düzenlemesiyle, iş güvencesi sağlamasıyla, kariyer imkanı vererek motivasyon sağlamasıyla çalışma yaşamı kalitesi arttırılmaktadır. Aynı zamanda çevresel koşullarda önem arz etmektedir. Çalışılan yerin gürültülü olup olmaması, aydınlatmanın yeterli olması, havalandırmasının sağlıklı olması ve sıcaklığın olması gereken sıcaklıkta olması da çalışma yaşamı kalitesini arttıran özelliklerdendir. Günümüzde işe değil iş görene verilen değer arttığı için bu bahsettiğimiz faktörlere örgütün önem vermesi gerekmektedir.

İnsan işyerine uyum sağlamaya çalıştığı gibi iş yeri de insana uyum sağlamalı, insanın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamalıdır. Delamotte ve Walker'a göre Çalışma yaşamı kalitesi ile işin insancıllaştırılması kapsamında sağlık, güvenlik, hastalık ve işsizlik, yönetimin keyfiyeti ve otoritesiyle ilgili tehlikelerden korunma, ücret pazarlığı gibi konulara dikkat çekilmiştir (Duyan, 2012, 153).

Yapılan çalışmada 5 kişiye; yaşları, öğrenim dereceleri, cinsiyetleri, ne kadar süredir çalıştıkları, çalışma durumları ve görev aldıkları konumlar belirtildiği üzere 16 soru yöneltilmiştir.

Katılımcı 1: 18 yaşında, lise mezunu, kadın, 1 aydır tam zamanlı kasiyer olarak görev yapmaktadır. Sorulan sorular ve verilen cevaplara göre iş yerinden ve işinden memnundur. Bunun nedeni yaşının küçük olması, lise mezunu olması ve beklenti seviyesinin düşük olmasından kaynaklanmaktadır. Mağazada kariyer yapmayı hedeflediği için 18 yaşında kasayı öğrenmesi ve kasa sorumlusu olması onun için bir fırsat oluşturmuştur. Ailesinin yanında kalmasından dolayı da aldığı maaştan memnudur.

Katılımcı 2: 25 yaşında, üniversite mezunu, erkek, 6 aydır tam zamanlı satış temsilcisi olarak görev yapmaktadır. İşinden memnun değildir. Çünkü geçici olarak çalışmaktadır. İş arayışları içindedir. Genel olarak yaptığı işten keyif almadığı için mutsuzdur. Mağazada kariyer yapmayı düşünmediği için mezun olduğu alanla ilgili ya da şartları daha iyi olan bir iş karşısına çıktığında bu işten ayrılacaktır. Ailesinden uzak yaşadığı için maaşından memnun değildir.

Katılımcı 3: 23 yaşında, üniversite okuyor, kadın, 1 aydır kısmi zamanlı satış temsilcisi olarak görev yapmaktadır. Geçici çalıştığı için şu anlık için işinden memnundur. Çünkü her ay düzenli kirasını ve masraflarını ödeyebilmektedir. Ailesine daha fazla yük olmadığı için memnundur.

Katılımcı 4: 26 yaşında, üniversite mezunu, erkek, 1 yıldır tam zamanlı Mağaza Görselcisi olarak görev yapmaktadır. Mağaza içinde ve daha sonrasında bölgesel olarak kariyer düşündüğü için işini severek yapmaktadır. Çünkü kariyer fırsatı motive edici bir faktör oluşturmuştur. Sadece memnun olmadığı durum maaşını yeterli bulmamaktadır. Aldığı maaşı yaptığı işe oranla düşük bulmaktadır. Ama yükselme durumundan dolayı çalışmaya devam etmektedir.

Katılımcı 5: 26 yaşında, yüksek lisans okuyor, kadın, 11 aydır kısmi zamanlı satış temsilcisi olarak görev yapmaktadır. Okuduğu alanla ilgili iş bulamadığı için bu işi mecbur yapmaktadır. Mecbur yaptığı bu işten memnun kalmadığı için işinde mutsuzdur. İş arayışı içindedir. İş teklifi gelene kadar bu işte kalmak zorunda olduğu için çalışmaya devam etmektedir. İşyerinde memnun olduğu tek şey çalışma arkadaşlarıyla ve yöneticileriyle arasındaki ilişkinin iyi olmasıdır. Maaşını da yaptığı işe ve çalıştığı saatlere göre düşük bulması da motivasyonunu olumsuz etkileyen bir faktör olmuştur.

KAYNAKÇA

- Akat, İ. (1984) *İşletme Yönetimi*, İzmir, Üçel Yayıncılık.
- Akçakaya, B. (2010) *Personel Güçlendirme Yöntemleri*, Karadeniz Araştırmaları Dergisi, 25.
- Aydemir, M. (1999) Sosyal Sorumluluk 8000 Standardı, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3.
- Aydemir, N. (1995). İki Binli Yıllara doğru Özel Sektör: İmalat Sanayide İnsan Kaynakları Yönetimi ve Kariyer Arayışları, İstanbul, Simge Kitapevi.
- Aydemir, Y. (2008). OHSAS/TS 1800 İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bakan, (2004) Örgüt sınırlarının Çözümünde Örgüt Kültürü Teorik ve Ampirik Yaklaşım, İstanbul, Aktüel yayınları.
- Başaran, E. (1998) Yönetimde İnsan İlişkileri: Yönetimsel Davranış, Ankara, Gül Yayınevi.
- Başaran, E. (2000) Örgütsel Davranış, Ankara, Feryal Matbaası.
- Çavuş, (2008) Personel Güçlendirme: İmalat Sanayi İşletmelerinde Bir Araştırma, Yaşar Üniversitesi.
- Demirtaş, Z. (2010). Öğretmenin Hizmet İçinde Yetiştirmenin Bir Aracı Olarak Denetim, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 9(31), 41-52.
- Dengizler, İ. (2002) Konfeksiyon Sektöründe İş Sağlığı ve İş Güvenliği Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Dolgun, U. (2010) *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul, Etkin Yayıncılık.
- Dönmez, B. (008) Okul ve Sınıf Ergonomisi ya da İnsanı Öncelemek, Bilim Araştırma Dergisi, 4.

- Dur, G. (2007) Hazır Giyim İşletmelerinde Çalışan Personelin Çalışma Şartlarından Kaynaklanan Fiziksel Rahatsızlıklar ve İş Kazalarını Ergonomik Rahatsızlıklar Açısından Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Ankara, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Duyan, E. C. (2012) Çalışan İyilik Hali ve Çalışma Yaşamı Kalitesi ile İlişkileri Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Bursa.
- Düşüngülü, F. – Tengilimoğlu, D. ve Öztürk, Z. (2014). Çalışma Ortamının Ergonomik Tasarımının Akademik Personel Üzerindeki Verimliliğine Etkisi Gazi Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Örneği, Electronic Journal of Vocational College, 93-103.
- Geylan, R. (2004) İnsan Kaynakları Yönetimi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Fakültesi Yayını.
- Gök, S. (2006) 21. Yüzyılda İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, Beta Yayıncılık.
- Gündoğan, N. (2010). İstihdam Politikalarının Bir Hedefi Olarak İş Kalitesi ve Uluslararası Kuruluşların Bu konudaki Yaklaşımları, Çimento İşveren Dergisi, 1 (24), 4-15.
- Güneş, Ö. (2004) Ergonomik Koşulların Gıda İşletmelerine Olan Etkisi, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İncir, G. (1980) Ergonomi, Ankara, Milli Produktive yayınları.
- Kayalar, M. (1997) Esnek Çalışma Sisteminin Çalışma Hayatının Kalitesinin Arttırılması Etkileri ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakaş, Z. (2010) Yönetime Katılmanın İş Tatmini üzerine etkisi: Denizli’de Tekstil sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Kıraç, Y. (2005) Büro Yönetiminde Ergonomi ve Ergonominin Verimliliğe Etkisi; Ankara Emniyet Müdürlüğünden Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Konak, A. (2013) İş Sağlığı ve Güvenliği ile Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkinin Önemi ve Analizi, TSE Dergisi 609.
- Ölçer, F. (2005) Departmanlı Mağazalarda Motivasyon Üzerine Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2001). Örgütsel Davranış, Bursa, Ekin Basım Yayın.
- Özmete, E. (2002) Özel Sektörde Kadın İşgücünün Çalışma Yaşamı Kalitesi, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Parlak, N. (1991) Eğitim Teknolojisinde Araştırma. A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 24(2): 533 -550.
- Polat, (2006) İş yeri ergonomisinin örgütsel stres üzerine etkisi: Erzurum ilindeki Banka Çalışanlarına Yönelik Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sabuncuoğlu, Z. (2000) İnsan Kaynakları Yönetimi, Bursa, Ezgi Kitapevi.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1998) Örgütsel Psikoloji, Bursa, Alfa Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tokol, T. (2001), İşletme, Bursa, Ezgi Yayınları.
- Sapancalı, F. (2009) Toplumsal Açından Yaşam Kalitesi, Altın Nokta Yayınları.
- Silah, (2005) Çalışma psikolojisi, Ankara, Selim Kitapevi.
- Şahin, (2011) Çalışma Yaşamı Kalitesi, Anahtar Dergisi.
- Şahin, A. (2004) Yönetim Kuramları ve Motivasyon İlişkisi.
http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler/Alı%20%C5%9E AH%C4%B0N/motivasyon%20y%C3%B6netim%20makale.pdf
- Şeşen, T. (1991) Gürültünün İnsan Sağlığı Üzerine Etkileri, İşçi Sağlığı Semineri, Ankara.
- Türk, U. (2015) ERP Uygulamalarının Çalışma Yaşamının Kalitesine Etkilerinin Değerlendirilmesi, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Ünlü, M. (2011) Örgüt Sağlığı Algısının Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yakar, H. (1997) Ergonomik Çalışma Yeri Düzenleme, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 10.
- Yılmaz, S. (1990) Türkiye’de Verimlilik Sorunları ve MPM’nin Verimliliğe Katkıları. Verimlilik Dergisi,10 (48): 27-35.
- Yılmaz, (2011) Yönetim Bilişim Sistemleri ve Bir Fabrikada Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, Dumlupınar Üniversitesi.
- http://www.ejovoc.org/makaleler/aramlik_2014/pdf/11.pdf
- <https://www.eurofound.europa.eu/tr/publications/brochure/2014/working-conditions-industrial-relations-quality-of-life/towards-better-living-and-working-conditions>

ÖZGEÇMİŞ

Adı- Soyadı : Gizem AYDIN
Yabancı Dil : İngilizce
Doğum Yeri ve Yılı : Zonguldak/ 1990
E-posta : giizemaydin@gmail.com

Eğitim ve Meslek Geçmişi

- 2017, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü
- 2013, Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü