

T.C.

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

**SEYAHAT ACENTALARINDA ERGONOMİK KOŞULLARIN
İŞGÖRENLERİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Aslı Ceren SAYGI

Balıkesir, 2016

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

SEYAHAT ACENTALARINDA ERGONOMİK KOŞULLARIN
İŞGÖRENLERİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Aslı Ceren SAYGI

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN

Balıkesir, 2016

T.C.

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201312501015 numaralı Aslı Ceren SAYGI'nın hazırladığı "Seyahat Acentalarında Ergonomik Koşulların İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi" başlıklı YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği uyarınca tarihinde yapılmış olan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Başkan

Üye (Danışman):

Üye

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarının onaylarım.

.../.../2016

Enstitü Müdürü

Doç. Dr. Halil İbrahim Şahin



“Bu çalışma Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi Tarafından BAP 2015/173 Kodlu proje ile desteklenmiştir. Teşekkür ederiz.”

ÖNSÖZ

Turizm sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan seyahat acentaları ülke ekonomisine büyük katkı sağlamaktadır. Günümüzde seyahat acentaları yoğun rekabet ortamında başarılı olabilmek için çalışmaktadır. Seyahat acentalarının bu yoğun rekabet ortamında başarılı olabilmeleri için üzerinde durmaları gereken konulardan biri de müşteri memnuniyetidir. Müşteri memnuniyeti sağlamak için kaliteli hizmet sunmak gerekmektedir. Kaliteli hizmetin temel koşullarından biri de işgörenin doyumunun yüksek olmasıdır. İşgörenin doyumunun yüksek olması için kendini rahat ve güvenli hissettiği bir çalışma ortamında faaliyetini gerçekleştirmesi gerekmektedir.

İnsan ve iş çevresinin uyumlandırılması diye tanımlayabileceğimiz ergonomi, iş yerlerinde oluşan sorunları hedef almaktadır. İş yerlerinde meydana gelen sorunlardan biride araç ve gereçlerin insan özelliklerine göre dizayn edilmemesinden kaynaklanmaktadır. Bu durum çalışma hayatında huzursuzluğu getirmiş, iş kazalarını artırmış ve iş doyumunu da düşürmüştür. Ergonominin amacı, işgören ile işi arasında iyi bir uyum sağlayarak, insanın çalışırken aşırı zorlanma nedeniyle zarar görmesini engellemek ve bu uyum sayesinde iş doyumunu artırmaktır.

Bu çalışmanın ana amacı seyahat acentalarında ergonomik koşulların sağlanmasının işgören doyumuna etkisini tespit etmektir. Ergonomik koşulların sağlanmasının işgören doyumunu artıracığı düşünülmektedir. Çünkü çalışma ortamının ergonomik olarak tasarlanması işgörenlerin kendilerini güvende ve rahat hissetmelerini sağlayacak ve onların doyumunu artıracaktır.

Araştırmada ergonomi, ergonominin önemi, amacı, ergonominin fiziksel çevre koşulları açısından değerlendirilmesi ve iş doyumunu ile nasıl bir ilişki içinde olduğu incelenmiştir. Seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin ergonomik çalışma ortamlarında çalışmaya bakış açıları ve bunun iş doyumları üzerine etkisi değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Ergonomi tanımının ülkemizde henüz yaygınlaşmamış olması nedeniyle anket süreci esnasında bir takım zorluklarla karşılaşmıştır. İş görenler ergonomi kavramı hakkındaki bilgi eksikliği nedeniyle anket yaparken zorlanmışlardır.

Bu tezin oluşmasında öncelikle bütün yüksek lisans eğitimim aşamasında bana farklı bakış açıları kazandıran, yol gösteren, değerli bilgi ve önerilerini benimle paylaşan, her daim beni cesaretlendiren tez danışmanım sayın Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN'e teşekkürü bir borç bilirim.

Çalışmanın her aşamasında yardımlarını benden esirgemeyen, bana yol gösteren ve sorduğum sorulara bıkmadan cevap veren değerli arkadaşlarım İbrahim Halil KAZOĞLU'na ve Gülsüm ŞAHAN'a ve adını burada saymadığım diğer bütün arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Ayrıca en stresli anlarımda bile yanımda olan bana her zaman moral veren Ömür SİLİNBUDAK'a ve en önemlisi bu günlere gelmemde en büyük katkısı olan annem Özden SAYGI'ya, babam Cevat SAYGI'ya ve kardeşim Ece SAYGI'ya teşekkür ederim.

Aslı Ceren SAYGI

BALIKESİR, 2016

ÖZET

SEYAHAT ACENTALARINDA ERGONOMİK KOŞULLARIN İŞGÖRENLERİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ

SAYGI, Aşlı Ceren

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN

2016, 149 sayfa

Geçmişte olduğu gibi günümüzde de işletmelerin ana amaçları kar elde etmektir. Bu amaçtan yola çıkarak işletmelerin kar elde edebilmeleri, rekabet sağlayabilmeleri ve piyasa değerlerini artırabilmeleri için müşteri memnuniyeti sağlamaları gerekmektedir. Rekabet ettikleri pazarda en iyi ve en başarılı olmayı arzulayan işletmeler için müşteri memnuniyeti sağlamada özellikle üzerinde durulması gerekli nokta işgörenler olmalıdır. İşletmelerin, iş görenlerin bir arada nasıl daha iyi çalışacaklarını ve yaptıkları işten nasıl doyum sağlayacaklarını saptamaları ve gerekli önlemleri almaları gerekmektedir.

Turizm endüstrisinin önemli bir kolu olan seyahat acentalarında iş doyumunu hizmet, fiziki özelliklere sahip olmadığı için ve emek yoğun olduğu için daha büyük bir öneme sahiptir. Özellikle müşteri ile işletme çalışanın pek çok ortamda yüz yüze geldiği ve etkileşim içinde olduğu seyahat acentalarında işgören tatmin düzeyi üzerinde durulması gereken konulardan biridir.

Bir çalışma ortamının ergonomik koşullara uygun olarak dizayn edilmesi çalışanların sağlığını iyileştirmekte ve onlara motivasyon sağlayarak performanslarını yükseltmektedir. Hem işgören sağlığı ve güvenliği açısından hem de işgörenlerin doyum elde ederek çalışabilmeleri bakımından çalışma ortamının ergonomik olarak dizayn edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle çalışma ortamı koşullarının fiziksel ve psikolojik açıdan işgörenleri olumsuz etkilemeyen, aydınlatma, gürültü, ısı, nem, havalandırma ve benzeri konularla ilgili sorunlara yol açmayacak şekilde ve ergonomik kriterler dikkate alınarak tasarlanması işgörenlerin

sağlıklı, güvenli ve doyum sağlayarak çalışmalarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca ofiste kullanılan araç-gerecin ve makinenin ergonomik kriterlere göre kullanımını daha uygun rekabet imkanı sağlamaktadır.

Bu çalışmada, Antalya ilinde faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışan işgörelere yönelik olarak Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği yardımıyla anket yapılmıştır. Bu kapsamda çalışmanın amacı hizmet sektöründe önemli bir yer kaplayan seyahat acentalarında görev yapan işgörelerin iş doyumlarını etkileyen faktörlerden biri olan ergonomik çalışma koşullarında çalışmalarının iş doyum düzeylerine etkisini ölçmektir. Çalışmada iş doyumunu ve ergonomiyle ilgili teorik bir çerçeve oluşturulmuştur.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırma problemi, araştırmanın amacı, önemi, varsayımlar ve sınırlılıklar belirtilmiştir. İkinci bölüm ise iki alt başlıktan oluşmaktadır. Birinci alt başlıkta ergonomi, iş doyumunu, turizmde ergonomi ve iş doyumunu ikinci alt ise ilgili çalışmalara değinilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde araştırmanın modeli, evren ve örneklem, veri toplama aracı ve tekniği, araştırma verilerinin analizine ilişkin değlendirmelerden bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir. Beşinci bölümde ise bulgulardan yola çıkarak sonuç ve öneriler geliştirilmiştir.

Araştırmanın sonucunda seyahat acentasında çalışan işgörelerin çalışma alanlarının ergonomik olarak dizayn edildiği ve bu durumun işgörelerin iş doyumunu artırdığı sonucu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Ergonomi, İş Doyumu, Seyahat Acentaları, Turizm

ABSTRACT

THE EFFECT ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN TRAVEL AGENTS OF ERGONOMIC CONDITIONS

SAYGI, Ash Ceren

Master Thesis, Department of Tourism and Hotel Management

Adviser: Asst. Prof. Bayram ŞAHİN

2016, 149 pages

Today, as it was in the past; the main goal of enterprises is to make profit. Therefore the concept of customer satisfaction has importance in order that enterprises make profit, establish competition, and increasing their marketing values. The point is to be considered for enterprises which try to be the most successful and the best one in free market competition must be workers. For enterprises, determining the facts how workers satisfy from their own job and work in teamwork better and taking due precautions are becoming significant subjects gradually.

Job satisfaction service, is an important concept because it does not have physical feature and includes labor-intensive system in travel agencies which are the significant section of tourism industry. Especially, the satisfaction level of personnels gains importance in travel agencies where customers and personnels meet face to face and are in an interaction with each other many times.

Ergonomy cures personnel's health and improves their performance by providing motivation. The importance of working environment conditions is quite massive in terms of both personal health/security and achieving satisfaction. So, working environment conditions should be designed taking account of ergonomical criterias that is consisted of facts not affecting personnels adversely such as heat, humidity, illumination, grumble and air conditioning. Besides; using tools and machines pursuant to ergonomical criterias provides a possibility of fair competition environment. There is a positive and significant correlation between ergonomy and job satisfaction which are the major issues of the study. In case; designing the

working environment ergonomically, increases the job satisfaction of personnels who work in travel agencies.

In this study, a questionnaire has been conducted with the help of Job Satisfaction Scale in Minnesota and Ergonomical Working Environment Scale towards staff members who work in travel agencies that operating in the province of Antalya. In this context, the main purpose of this study is measuring the effects of ergonomical working environment conditions to job satisfaction levels which is one of the main factor that effects the job satisfaction level of personnels who work in travel agencies which are significant place among service sector. In this study, a theoretical frame has been created related to job satisfaction and ergonomomy.

The study consists of five section. In the first part, the research problem, purpose of the study, importance assumptions and limitations are noted. The second part is formed from two subtitles. First the subtitle ergonomomy, job satisfaction and ergonomomy and job satisfaction in the tourism business, two subtitle works in the issue in previous years have been mentioned. In third part of the study were informed about field research. The research design, sampling, data collection tools and techniques to the analysis of research data and evaluation are mentioned. The fourth part consist of the findings and reviews. The fifth part starting from the findings, results and recommendations have been developed.

As a result of study it was found that employee working area has been ergonomically designed and job satisfaction thus increases.

Key Words: Ergonomy, Job Satisfaction, Travel Agents, Tourism

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
ÇİZELGELER LİSTESİ	xiv
KISALTMALAR LİSTESİ	xvi
1. GİRİŞ	1
1.2. Amaç.....	3
1.3. Önem	3
1.4. Varsayımlar	4
1.5. Sınırlılıklar.....	5
1.6. Tanımlar.....	5
2. İLGİLİ ALANYAZIN	7
2.1. Kuramsal Çerçeve.....	7
2.1.1. Ergonomi Kavramı.....	7
2.1.1.1. Ergonominin Önemi ve Amacı.....	9
2.1.1.2. Ergonominin Tarihsel Gelişimi	10
2.1.1.2.1. Dünyadaki Ergonomi Gelişimi	10
2.1.1.2.2. Türkiye’ deki Ergonomi Gelişimi.....	12
2.1.1.3. Ergonominin Çeşitleri	13
2.1.1.3.1. Fiziksel Ergonomi.....	14
2.1.1.3.2. Bilişsel Ergonomi	14
2.1.1.3.3. Yönetmel (Organizasyonel) Ergonomi	15
2.1.1.3.4. Örgütsel Ergonomi.....	15
2.1.1.4. Ofis Yeri Ergonomisi	15
2.1.1.5. Fiziksel Çevre Faktörlerin Ergonomi Açısından Değerlendirilmesi	16
2.1.1.5.1. Aydınlatma	16
2.1.1.5.1.1. Doğal Aydınlatma	17
2.1.1.5.1.2. Yapay Aydınlatma	18

2.1.1.5.2. Havalandırma.....	18
2.1.1.5.3. Gürültü.....	19
2.1.1.5.4. İklim Koşulları.....	20
2.1.1.5.5. Nem.....	21
2.1.1.5.6. Renk.....	22
2.1.1.5.7. Zararlı Maddeler	23
2.1.1.5.8 Titreşim.....	24
2.1.1.6. Çalışma Ortamının Ergonomik Açından Değerlendirilmesi ...	24
2.1.1.6.1. Çalışma Ortamında Ergonomi	25
2.1.1.6.1.1. Sandalye	25
2.1.1.6.1.2. Çalışma Masası	26
2.1.1.6.2. Bilgisayar Ortamında Çalışma.....	27
2.1.1.6.2.1. Klavye ve Fare	28
2.1.1.6.2.2. Monitör (Ekran)	28
2.1.1.6.3.Çalışma Pozisyonları	29
2.1.1.6.3.1.Oturarak Çalışma	29
2.1.1.6.3.2. Ayakta Çalışma	30
2.1.1.6.4. Uygunsuz Çalışma Duruşları.....	31
2.1.1.6.4.1. Yük Kaldırma.....	31
2.1.1.6.4.2. Taşıma.....	32
2.1.1.6.4.3. İtme ve Çekme	32
2.1.1.7. Mesleki Kas ve İskelet Sistemi Rahatsızlıkları	33
2.1.2 İş Doyumu.....	34
2.1.2.1. İş Doyumu Tanımı ve Önemi	35
2.1.2.2. İş Doyumu Tarihçesi	37
2.1.2.3. İş Doyumuna Etki Eden Faktörler.....	37
2.1.2.3.1. İş Doyumuna Etki Eden Bireysel Faktörler.....	38
2.1.2.3.1.1. İşgörenin Kişiliği.....	38
2.1.2.3.1.2. Cinsiyet	38
2.1.2.3.1.3. Yaş	39
2.1.2.3.1.4. Eğitim Düzeyi	40

2.1.2.3.1.5. Medeni Durum	40
2.1.2.3.1.6. Sosyo Kültürel Çevre	41
2.1.2.3.1.7. Zeka.....	42
2.1.2.3.1.8. Tecrübe.....	42
2.1.2.3.2. İş Doyumuna Etki Eden Örgütsel (Çevresel Faktörler). 43	
2.1.2.3.2.1. Ücret.....	43
2.1.2.3.2.2. İşin Niteliği	44
2.1.2.3.2.3. Yükselme ve İlerleme İmkânı	45
2.1.2.3.2.4. Çalışma Koşulları.....	45
2.1.2.3.2.5. Diğer Çalışanlarla İlişkiler	46
2.1.2.3.2.6. Denetim ve Yönetim	46
2.1.2.3.2.7. Takdir	47
2.1.2.3.2.8. Kararlara Katılma.....	48
2.1.2.4. İş Doyumu Kuramları.....	48
2.1.2.4.1. Kapsam (İçerik) Kuramı	48
2.1.2.4.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı (Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi)	49
2.1.2.4.1.2. Frederick Herzberg' in Çift Faktör Kuramı	50
2.1.2.4.1.3. Clayton Alderferin' in ERG Kuramı.....	51
2.1.2.4.1.4. McGregor' un X ve Y Kuramı	52
2.1.2.4.1.5. David ve Mc Clelland' ın Başarı Kuramı	53
2.1.2.4.2. Süreç Kuramı	53
2.1.2.4.2.1. Pekiştirme Kuramı	54
2.1.2.4.2.2. Victor Vroom' un Beklenti Kuramı	54
2.1.2.4.2.3. J. Stacy Adams' ın Eşitlik Kuramı.....	55
2.1.2.4.2.4. Edward Lawler ve Lyman Porter' ın Sonuçsal Şartlandırma Kuramı.....	56
2.1.2.4.2.5. Edwin A. Locke' un Amaç Kuramı	57
2.1.2.5. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları	57
2.1.2.5.1. Bireysel Sonuçlar	57
2.1.2.5.2. Örgütsel Sonuçlar	58
2.1.2.6. İş Doyumu ve Bazı İş Değerleri Arasındaki İlişkiler	59

2.1.2.6.1. İş Doyumu ve Motivasyon.....	59
2.1.2.6.2. İş Doyumu ve Moral	60
2.1.2.6.3. İş Doyumu ve Verimlilik	61
2.1.2.6.4. İş Doyumu ve Örgütsel Adalet	61
2.1.2.6.5. İş Doyumu ve Yaşam Doyumu.....	62
2.2. İlgili Çalışmalar	62
2.2.1. Ergonomi İle İlgili Çalışmalar	62
2.2.2. İş Doyumuyla İlgili Çalışmalar.....	64
2.3. Ergonomi, İş Doyumu ve Turizm Sektörü	66
2.3.1. Turizm ve Ergonomi	66
2.3.1.1. Konaklama İşletmelerinde Ergonomi.....	66
2.3.1.2. Seyahat Acentalarında Ergonomi	67
2.3.1.3. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Ergonomi	68
2.3.2. Turizm ve İş Doyumu	69
2.3.3. İş Doyumu ve Ergonomi İlişkisi	70
2.3.4. Turizmde Ergonomi ve İş Doyumu İle İlgili Çalışmalar	71
3.YÖNTEM.....	73
3.1. Araştırma Hipotezleri	73
3.2. Evren ve Örneklem	75
3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri	76
3.4. Veri Toplama Süreci.....	77
3.5. Verilerin Analizi	78
4. BULGULAR VE YORUMLAR.....	79
4.1. Araştırma Verilerinin Analizi.....	79
4.1.1. Araştırmaya Katılan Kişilere İlişkin Görüşler	79
4.1.2. Araştırma Alanına İlişkin Görüşler.....	80
4.1.3. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular	85
4.1.4. Faktör Analizine İlişkin Bulgular	91

4.1.4.1. KMO VE Barlett's Küresellik Testi	92
4.1.4.2. Faktör Analizi Bulguları.....	93
4.1.4.2.1. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi.....	93
4.1.4.2.2. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalamalar ve Standart Sapmalar	95
4.1.4.2.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi.	98
4.1.4.2.4. Faktör Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar	100
4.1.5. T Testi Sonuçları.....	102
4.1.6. Varyans Analizi Sonuçları ve Hipotezler	105
4.1.7. Korelasyon Analizi ve Hipotezler.....	108
4.1.8. Bulguların Yorumlanması.....	112
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	117
5.1. Sonuç	117
5.2. Öneriler	121
EKLER.....	146
Ek 1- Anket Formu	146

ÇİZELGELER LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 1. Katılımcılara İlişkin Demografik Özellikler.....	79
Çizelge 2. Araştırmaya Katılan Seyahat Acentalarının Gruplarına Göre Dağılımı... 80	80
Çizelge 3. Araştırmaya Katılan Seyahat Acentalarının Merkez veya Şube Olma Durumlarına Göre Dağılımı	81
Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	81
Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Buldukları Acentada Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	81
Çizelge 6. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Çalıştıkları Acentaların Turizm Alanında Faaliyet Gösterdikleri Süreye Göre Dağılımı.....	82
Çizelge 7. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Çalıştıkları Departmana Göre Dağılımı	82
Çizelge 8. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Çalışma Ortamından Kaynaklı Sağlık Sorunu Yaşayıp Yaşamadıklarına Göre Dağılımı.....	83
Çizelge 9. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşlerinden Memnun Olup Olmamalarına Göre Dağılımı.....	83
Çizelge 10. Araştırmaya Katılan Katılımcılar Tarafından Ergonomi Kavramının Bilinirliğine Göre Dağılımı	84
Çizelge 11. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşyerlerinde Çalışan Sağlığı İle İlgili Eğitimler Yapılmasına Göre Dağılımı	84
Çizelge 12. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşyerlerinde Çalışan Sağlığı İle İlgili Eğitimlerinin Kim Tarafından Yapıldığına Göre Dağılımı.....	84
Çizelge 13. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşyerlerinde Çalışan Sağlığı İle İlgili Aldıkları Eğitimin Süresine Göre Dağılımı	85
Çizelge 14. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşyerlerinde Bulunan Ekipmanların Kullanımı İçin Eğitim Alıp Almadıklarına Göre Dağılımı	85
Çizelge 15. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Sonuçları (n=388)	86
Çizelge 16. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Hotelling t2 Testi	89
Çizelge 17. Minnesota İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Sonuçları (n=388)	89

Çizelge 18. Minnesota İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Hotelling t2 Testi.....	91
Çizelge 19. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları	92
Çizelge 20. Minnesota İş Doyumu Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları.....	93
Çizelge 21. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları (n=388).....	94
Çizelge 22. “Yönetimden Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (YKES)” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar	95
Çizelge 23. “Ofis Ekipmanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (EKES)” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar	96
Çizelge 24. “Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (ÇKES)” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar	97
Çizelge 25. Minnesota İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi.....	99
Çizelge 26. “İçsel Doyum” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalamalar ve Standart Sapmalar.....	100
Çizelge 27. “Dışsal Doyum” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalamalar ve Standart Sapmalar.....	101
Çizelge 28. Seyahat Acentasının Merkez veya Şube Olma Değişkeni İle Yönetimden Kaynaklı (YKES), Ofis Ekipmanından Kaynaklı (EKES) ve Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar Boyutu (ÇKES) Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi	102
Çizelge 29. Ofis Ekipmanlarının Kullanımı İle İlgili Eğitim Değişkeni İle Yönetimden Kaynaklı (YKES), Ofis Ekipmanından Kaynaklı (EKES) ve Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar Boyutu (ÇKES) Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi	103
Çizelge 30. Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Eğitim Değişkeni İle İş Doyumu (İ.D) Ölçeği, İçsel Doyum (İÇS), Dışsal Doyum (DŞD) Boyutu Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi	104
Çizelge 31. İş Doyumu ve Yaş Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Çizelgesi.....	106
Çizelge 32. Seyahat Acentasının Grubu Değişkeni Açısından Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği, Yönetimden Kaynaklı (YKES), Ofis Ekipmanından Kaynaklı (EKES) ve Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar Boyutu (ÇKES) Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Çizelge.....	106
Çizelge 33. Seyahat Acentasında Çalışma Süresi ile Yönetimden Kaynaklı Ergonomik Sorunlar Boyutu (YKES) Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Çizelgesi.....	107

Çizelge 34. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği İle Çalışma Ortamından Kaynaklı Sağlık Sorunu Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Çizelgesi 108

Çizelge 35. Korelasyon Bulguları..... 111

Çizelge 36. Hipotez Sonuçları Çizelgesi 116

KISALTMALAR LİSTESİ

TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

IEA: Uluslararası Ergonomi Birliği (International Ergonomics Association)

1. GİRİŞ

Günümüzde teknolojik gelişmelere paralel olarak gelir düzeyinin ve boş zamanın artması, ulaşımın gelişmesi insanları daha çok turizm faaliyetlerine yöneltmiştir. Turizme olan ilginin artması sayesinde turizm endüstrisi gelişmeye başlamıştır. Turizm endüstrisinde ki bu gelişmeler rekabeti artırmış ve kaliteli hizmet sunmayı zorunlu bir hale getirmiştir Bu durum seyahat acentalarının da giderek önem kazanan işletmeler durumuna gelmesine neden olmaktadır. Dolayısıyla turizm endüstrisi içinde önemli bir yere sahip olan seyahat acentalarında hem nitel hem de nicel açıdan artışlar görülmektedir.

Türkiye'yi ziyaret eden turist sayısı 2001 yılında, 13.450.127 kişiyken bu sayı 2015 yılında 41.617.530 kişiye ulaşmıştır (TÜRSAB, 2016). Turistler yaptıkları ziyaretlerde paket turları tercih etmektedirler, bu durum paket turları turistlere ulaştıran ve onların vize, araç kiralama, otel odası, uçak bileti, enformasyon, seyahat sigortası, pasaport işlemlerini yapan seyahat acentalarının kilit rolüne işaret etmektedir. Günümüzde dış müşteriler kadar iç müşteri olarak nitelendirilen işgörenin memnuniyeti de değer kazanmıştır (Tütüncü ve Çiçek, 2002). Seyahat acentalarının üstlendikleri bu kilit rollerde başarılı olması ve bu başarıyı sürdürülebilir kılması işgörenlere de bağlıdır. İşgörenlerin verimliliğini ve kaliteli hizmet sunmalarını sağlamanın yollarından biri de işgörenlerinin tatmin edilmesinin sağlanmasıdır. Bu durum seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin iş doyumunu konusunu daha önemli hale getirmiştir. Çünkü iş doyumunun düşük olması, işgörenlerin örgüte bağlılığını azaltmakta (Kaya, 2010) işe geç gelme, devamsızlık, sık iş değiştirme, performans düşüklüğü gibi sonuçlara neden olmakta ayrıca işgörenlerin hizmet kalitesini düşürerek müşteri memnuniyetini de olumsuz etkilemektedir.

İş doyumunun düşmesine neden olan çok sayıda faktör bulunmaktadır bunlardan biri de ergonomik koşulların yetersizliğidir. Ergonomik olmayan çalışma koşulları işgörenlerin doyumunu azaltmaktadır. Çünkü işgörenler kendilerini rahat

hissettikleri ortamlarda doyum sağlayabilirler. Bunun için seyahat acentalarının çalışma ortamı koşullarının (aydınlatma, havalandırma, gürültü, ısı, nem, vb.) incelenmesi ve ergonomik açıdan işgörenlerin güvenli ve rahat çalışma ortamlarına sahip olması için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir.

Örgütlerin ve işgörenlerin başarısında insan ve çalışma ortamı, araç-gereç uyumu gözardı edilmemesi gereken bir faktördür. İş görenlerden doyum sağlanması için ergonomik açıdan gerekli düzenlemeler şarttır. Kötü çalışma koşulları ve ergonomik olmayan çalışma ortamı işgörenlerde yorgunluğa, strese neden olmakta işgörenlerin doyumlarını düşürmektedir. Seyahat acentalarında müşteri memnuniyeti sürecinde işgörenin iş doyumunun oluşturduğu önem ergonomik tasarımın ne kadar önemli olduğunu da göstermektedir (Babaç, Aydemir ve Şahin 2013).

1.1.Problem

Bu çalışmada ergonomi ve iş doyumunu tanımları ve alt başlıkları ele alınarak detaylı bir şekilde incelenmiştir. Ergonominin işgörenlerin iş doyumuna etkisi ele alınarak bunun hakkında bilgi verilmiş ve öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır.

Turizmin emek yoğun bir sektör olması işgörenlerin yoğun, dolayısıyla da stresli çalışmasına neden olmaktadır. İşletmeler yoğun emek sarfederek çalışan işgörenlerinin stresini azaltmak için çalışma alanlarını ergonomik olarak dizayn ederek en azından fiziksel açıdan işgörenlerin rahatlamasını ve iş doyumlarının artmasını sağlayabilirler.

Rekabetin çok yoğun yaşandığı hizmet üreten işletmeler için nitelikli ve kaliteli hizmet sunmak stratejik bir öneme sahiptir. Hizmeti belirleyen en önemli faktörlerden biri de işgörenin iş doyumunun yüksek olmasıdır. Farklı müşterilere hizmet veren işgörenlerin işinden hoşnut olmaması durumunda verimli çalışması ve müşterileri memnun etmesi güç olacaktır. Bununla birlikte işgörenin işinden doyum olarak çalışabilmesi ve daha verimli olması için çalıştığı ortamdaki rahatsızlıkların giderilmesi, çalışma ortamındaki araç gereçlerin işgörenin fiziksel özelliklerine uygun olarak tasarlanması gerekmektedir. Bu kapsamda araştırmanın problemini

seyahat acentalarında çalışan işgörendenlerin iş doyumları ile çalışma ortamındaki ergonomik koşulların arasında bir ilişkinin olup olmadığı, işgörendenlerin ergonomik çalışma ortamlarında çalışmalarının iş doyumlarına ne derece katkı sağladığı ve bu katkının işgörendenlerin iş doyumunu açısından önemi oluşturmaktadır.

1.2. Amaç

Turizm işletmelerinin emek-yoğun hizmet vermesinden dolayı insan unsuru özellikle de iş doyumunu konusu ön plana çıkmaktadır. Çünkü, iş doyumunu düşük olan bir işgörendenin müşteriye sunduğu hizmetin tatmin edici olması mümkün değildir. Bu nedenle, işgörendenlerin işlerinden ve işyerlerinden doyum sağlamış olmaları gerekmektedir. İşgörendenlerin işlerinden doyum sağlayabilmeleri için de fiziki çalışma şartlarının işgörendenlere uygun olarak tasarlanması gerekmektedir.

Araştırmanın temel amacı seyahat acentalarında çalışan işgörendenlerin ergonomik çalışma ortamlarında çalışmasının iş doyumlarına ne derece katkı sağladığını tespit etmektir. Bu temel amaç doğrultusunda işgörendenlerin iş doyumlarının artmasında ergonomik koşullar altında çalışmanın etkisi olup olmadığı sorusuna yanıt bulunmaya çalışılacaktır. Bu amacın temel alınmasıyla, aşağıdaki sorulara cevap bulunmaya çalışılacaktır.

1.3. Önem

Dünya ekonomisi açısından değerlendirildiğinde en hızlı gelişen sektörlerden birisi olan turizm, gelir yaratıcı etkisi, istihdama olan olumlu katkısı ve döviz girdisi sağlaması bakımından ülkemiz ekonomisinde önemli bir yere sahiptir. Emek-yoğun bir sektör olan turizm sektöründe işgörendenlerin önemi diğer sektörlerle göre daha büyüktür. Hizmet sektörü kapsamında, turizm endüstrisinin bir kolu olan seyahat acentalarının ülkelerin ekonomisinde giderek ağırlığı hissedilmektedir. Turizm sektörü için son derece önemli bir yere sahip olan seyahat acentalarında çalışan işgörendenlerin iş doyumunu düzeylerinin tespit edilmesi, iş doyumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi bu faktörlerin iş doyumunu ile ilişkisinin ortaya konulması

seyahat acentalarının ve sektörün geleceği için büyük önem taşımaktadır. Seyahat acentalarının ergonomik koşullar dikkate alınarak dizayn edilmesi hem müşteri talebinin artması açısından hem de işgörenlerin iş doyumunun artması açısından son derece önemlidir. Buradan yola çıkarak bu çalışmada seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin iş doyumlarını etkileyen bir faktör olan ergonomi ile iş doyumunu ilişkisi ele alınmıştır. Alanyazın incelendiğinde iş doyumunu üzerine yapılmış birçok araştırmanın olduğu dikkat çekmektedir. Alanyazında doktorlar, öğretmenler, hemşireler, hastane çalışanları, banka çalışanları ile ilgili ergonomi araştırmaları yapılmış ama seyahat acentalarında yapılmış ergonomi ile ilgili kapsamlı bir araştırmaya rastlanmamıştır. Alanyazında ergonomiyi konu eden herhangi bir çalışmaya rastlanmaması konunun önemini daha da arttırmaktadır. Yapılan araştırmanın hem seyahat acentasında çalışan işgörenler açısından hem de hizmet verilen müşteriler açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Buradan hareketle yapılan bu çalışma gelecekte seyahat acentaları üzerine yapılacak iş doyumunu ve ergonomi çalışmalarına katkı sağlayacak niteliktedir.

1.4. Varsayımlar

Araştırmanın temel varsayımı ergonomi iş doyumunu etkileyen önemli bir faktördür. Araştırmanın amacına uygun olarak seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin ergonomik koşullarda çalışmalarının iş doyumlarına etkisini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan anket formunun araştırmaya katılan katılımcılar tarafından dürüstçe ve tarafsızca yanıtlanacağı varsayılmıştır.

Araştırmada Antalya ilinde faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin seçilmesinin nedeni, İstanbul ilinden sonra en fazla seyahat acentasına sahip ilin Antalya olduğunun varsayılmasıdır. Hem işgören sayısı hem de seyahat acentalarının sayıları temel alındığında Türkiye’de faaliyet gösteren toplam 9.006 seyahat acentası içerisinde, 1.291 seyahat acentasının Antalya da faaliyet göstermesi (TÜRSAB, 2016) araştırma için en uygun ilin Antalya olduğunu göstermektedir

Ulaşılabilen 388 kişilik seyahat acentası çalışanın örneklem evrenini temsil ettiği varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

Çalışma konularından iş doyumunu ile ilgili yeterli kaynak mevcutken ergonomi ile yeterli kaynak bulunamadığından ulaşılabilen alanyazın ile sınırlanmıştır. Bununla birlikte sınırlı zaman, ulaşılabilirlik, ekonomiklik ve birçok seyahat acentasının yaz sezonunu yoğun geçirmesi nedeni ile işgörenlerin araştırmaya katılmaya çok gönüllü olmaması gibi etkenlerden dolayı araştırmanın alanı sınırlı kalmıştır. Uygulama alanı olarak Antalya ilinin merkezinde faaliyet gösteren seyahat acentaları ele alınmış ve bu seyahat acentalarında çalışan 388 işgörenlerle sınırlı kalmıştır. Araştırmanın sonuçları, verilerin toplandığı Temmuz, Ağustos, Eylül 2015 tarihleri ile sınırlıdır. Başka dönemlerde toplanacak veriler farklı sonuçlar verebilecektir. Araştırmada incelenen, seyahat acentasında çalışan işgörenlerin iş doyumları ve ergonomik çalışma ortamları; Minnesota İş Doyum anketi ve Ergonomik Çalışma Ortamını ölçen anketin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır. Ayrıca seyahat acentalarında yapılmış ergonomi ile ilgili araştırma olmaması da karşılaşılan sorunlardan biridir.

1.6. Tanımlar

Ergonomi: İnsanın fiziksel ve psikolojik özelliklerini inceleyerek insanın makine ve çevre ile olan uyumunu ele alan uygulama alanıdır.

İş Doyumu: Kişinin işindeki davranışları belirleyen, işi ile ilgili tutumudur.

İş Güvenliği: İşin yapılması sırasında işgörenlerin karşılaştığı tehlikelerin ortadan kaldırılması veya azaltılması konusunda işverene getirilen yükümlere ilişkin teknik kuralların bütünüdür ifade etmektedir.

Kas ve İskelet Sistemi Rahatsızlıkları: Tekrarlanan hareketler ve biriken travmalar sonucunda kaslarda, eklemlerde, tendonlarda, kemik yapılarında meydana gelen değişikliklerdir.

Seyahat Acentası: Kar sağlamak amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler veren, paket turları ve turları oluşturan, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve

eğlence hizmetlerini karşılayan ayrıca oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluşlardır.



2. İLGİLİ ALANYAZIN

2.1. Kuramsal Çerçeve

Bu bölümde ergonomi kavramı, önemi, amacı, tarihsel gelişimi, ergonomi çeşitleri ve ergonominin çevresel ve fiziksel açıdan değerlendirilmesi ve turizm işletmelerinde ergonomi üzerine bilgi verilmektedir.

2.1.1. Ergonomi Kavramı

Çalışanlar sürekli iş ortamıyla ilişki içindedirler. Ergonomi bir iş ortamında çalışanların sağlığını iyileştirmekte ve onlara motivasyon sağlayarak performanslarını yükseltmektedir. Çalışanlar, çalışma ortamında sandalyenin yüksekliği, ortam gürültüsü, aydınlatma, nem, sıcaklık, havalandırma özellikleri, bilgisayarın klavye özellikleri, pencerenin yerden yüksekliği vb. gibi birçok unsurla etkileşim içinde bulunmaktadır. Bu etkileşim sürecinde çalışanlar yeteneklerine en uygun olanı bulma çabası içerisindeydirler. Bunun düzenlenmesini ve en uygun olanı sağlamaya yardımcı olacak olan ergonomi bilimidir (Workplace Ergonomics Program, 2001: 9; Çetinkaya, 2011; Sak, 2014: 45). Ergonomiden yoksun bir unsur verimliliğimizi düşürmekte, çalışma koşullarımızı olumsuz etkilemektedir (Azadeh, Rouzbahman, Sabari ve Mohammad; 2011).

Ergonomi kısaca işin insana göre uyarlanmasıdır (Şimşek, 1994: 7). Ergonomi; Yunanca' da "ergo" (iş) ve "nomos" (yasalar) kelimelerinden türetilen ve "iş yasaları" anlamına gelen, dünyada "Human Engineering", "Human Factors Engineering", gibi isimlerle anılan bir bilim dalıdır (Özkul ve Anagün, 1996: 8; Jefferson, 2006; Çetinkaya, 2011: 11, Khan, Surti, Rehman ve Umar, 2012). Amerika Birleşik Devletlerinde insan faktörleri mühendisliği terimi kullanılırken,

Avrupa ve diğerk ÷lkelerde ergonomi terimi tercih edilmektedir (Cañas, Velichkovsky ve Velichkovsky, 2011). ÷lkemizde eskiden iş bilimi olarak adlandırılırken daha sonradan ergonomi olarak adlandırılmıştır. Günümüzde bu kavram için en yaygın kullanılan isim ise “ergonomi”dir (Sanders ve McCormick, 1992; Şimşek, 1994; Erkan, 1998; Üçüncü, 2013: 4).

Ergonominin IEA (International Ergonomics Association) tarafından yapılan resmi tanımı ise şu şekildedir: “ergonomi (veya insan faktörleri) bir sistemin diğerk elemanlarıyla insanlar arasındaki etkileşimleri anlamaya çalışan ve bütün sistem performansını ve insanın refahını ve genel sistem performansını verimli kılacak, geliştirecek yöntemleri uygulayan bilimsel bir disiplin alanıdır” (iea.org.cc, 2015).

Alanyazında ergonomi kavramı farklı temel özellikler üstünde durularak açıklanmıştır. Kurt ve Erdem (2003), Güler (2004), Melemez ve Tunay (2010), Uluuysal ve Kurt (2011), Kırzioğlu ve Yetiş (2013) yapmış oldukları tanımda çevre kavramı üzerinde durmuş ve ergonomiyi çevre koşullarının insan için uygun hale getirilmesi yani çevre- insan uyumu olarak tanımlamışlardır. Kıraç (2005), Tarımer ve Akpınar (2005) yapmış oldukları tanımlarda insan-makine uyumu üzerinde durmuş ve ergonomiyi makinelerin, insanların bedensel özelliklerini, yeteneklerini, sınırlılıklarını ele alması ve makinelerin dizaynını buna göre yapması insanlarla makine arasında bir uyum olması olarak tanımlamışlardır. Baslo (2002), Yeow ve Sen (2003) ise ergonomiyi iş güvenliği ve sağlığını sağlayan sakatlanmaları en aza indiren bir mühendislik dalı olarak tanımlamışlardır.

Özetlemek gerekirse ergonomi insanların günlük hayatta kullandığı tüm araç-gereçlerin ve çalışma ortamlarının onların sağlığını, iş güvenliklerini ve rahatını sağlayacak şekilde insanın yeteneklerine uygun olarak tasarlanmasıdır. Ergonomi insanın çalışırken sakatlanmasını önleyerek insanın sağlık sorunlarını azaltır. İnsanların kullandığı araç-gereçle uyum içinde çalışmasını sağlayarak kendi yeteneklerini fark etmesini, daha verimli çalışmasını, çalışılan ortamın insanın yeteneklerine uygun olarak dizaynedilmesini sağlar.

2.1.1.1. Ergonominin Önemi ve Amacı

Çalışanlar zamanlarının büyük bir kısmını işyerlerinde geçirmektedir bu yüzden işyerinde onların sağlıklarını ve morallerini olumsuz etkileyen faktörlerin ortadan kaldırılması ve iş kazalarına karşı korunmaları oldukça önemlidir. Bu durum ergonomiye verilen önemi artırmış, işyerlerinin ergonomik olarak dizayn edilmesini zorunlu kılmıştır. Çünkü Ergonomik olarak dizayn edilmeyen işyerlerinde kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları ve iş kazaları meydana gelmektedir (Altıparmak, 2006: 11; Yörük, Sayman, Gülgün ve Ankaya, 2006; 158; Yetiz, 2009: 99; Aslay, 2009; Kireççi, 2013: 17).

Ergonominin temel amacı, çalışanın sağlığını iyileştirerek iş kazalarını engellemek, çalışanların hayat kalitesini artırmak, çalışanları gereksiz ve aşırı zorlamalardan korumak ve iş verimini artırarak yatırımın geri dönüş hızını artırmaktır (Kocabaş, 2009: 1; Yalın, 2009; Pınarcı ve Efe, 2010: 2; Çalışkan ve Fındık, 2012; Kılıçaraslan ve Küçük, 2013: 2; Soy: 2013).

Ergonomi kalite, müşteri memnuniyeti, konfor, iş tasarımı, makine tasarımı ve güvenlik gibi unsurlarda önemli bir rol oynamaktadır (Erdoğan, 2006; Zhang ve diğerleri, 2014). Bunu destekler nitelikte Burri ve Helander (1991), Das ve Shikdar, (1999) yapmış oldukları çalışmalarda ergonominin iş tasarımı, makine tasarımı gibi faktörler üzerinde olumlu katkı da bulunduğunu desteklemektedir.

Çevrenin insanı zorlayıcı ve olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılması ve yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik bütün çabalar ergonomi alanına girmektedir (Dalkılıç, 2011: 22; Kaya ve diğerleri; 2011: 51; Zhang, Yang ve Liu; 2014: 60). İşyerlerinde çalışma alanlarının çalışanlar için sağlıklı ve güvenli bir şekilde tasarlanması zor bir süreçtir ve ergonominin odak noktası bu sürece çözüm bulmaktır.

Alanyazına bakıldığı zaman ergonominin sosyoloji, antropometri, fizyoloji, psikoloji, mühendislik gibi bilim dallarıyla yakın ilişki içinde olduğu görülmektedir ve bu bilim dalları ergonomiye katkıda bulunmaktadır.

Ergonomik bir ürün tasarımı toplum sorunlarından ortaya çıktığı için sosyolojik çalışmalarda ergonomiden yararlanılmaktadır (Ertaş, 2012: 84). Örneğin: çalışanların sağlıklı iş koşullarında çalışmalarının sağlanması sosyolojiden yararlanılarak sağlanmaktadır (Kıraç, 2005). Antropometri, insanların kullandığı obje ölçüleri ve insanların vücut ölçüleriyle ilgilidir. İnsanın rahat bir ortamda çalışması, fiziksel sağlığı, kullandığı araç ve gereçlerin insanın vücudunun boyut ve niteliklerine uygun olarak tasarlanması antropometri ile sağlanır (Pınarcı ve Efe, 2010). Fizyoloji, insanın çalışma koşullarını uygun hale getirir ve insanın çalışma koşullarından olumsuz etkilenmemesini sağlar. Örneğin aydınlatma, gürültü, ortam ısısının sağlanması gibi etmenlerin ergonomik olarak dizayn edilmesini sağlar (Güler, Vaizoğlu ve Tekbaş, 2000). Psikoloji çalışma ortamında hoş ve çalışanı rahatlatan bir ortam sağlamayı amaçlar ve yapmış olduğu çalışmalarla ergonomiye yol gösterir. Örneğin renk, şekil, dizayn gibi psikolojik olarak insanı rahatlatan düzenlemeler sağlar (Özkul ve Anagün, 1996; Kıraç, 2005). Mühendislik, iş yerindeki çalışma zamanlarını, mekanların yapılan eyleme ve kullanıcıya göre tasarımını ve iş süreçlerinin çalışanlar için düzenlenmesini içermektedir (Ertaş, 2012: 84).

2.1.1.2. Ergonominin Tarihsel Gelişimi

İnsanlar çevrelerini ve çalışma ortamlarını iyileştirmek için çok eski zamanlardan beri çaba harcamakla birlikte ergonominin bir bilim dalı olarak ortaya çıkması endüstri devrimiyle olmuştur. Ancak literatüre baktığımızda ergonominin tam anlamıyla gelişmesinin 2. Dünya Savaşı ile birlikte olduğunu görmekteyiz (Özkul ve Anagün, 1996: 11). Frederick Winston Taylor ergonomi alanında ilk araştırmacı olarak gösterilmektedir (Hasdemir, 2013).

2.1.1.2.1. Dünyadaki Ergonomi Gelişimi

İş sağlığının babası olarak bilinen Bernardino Ramazzini, 1713 yılında yayınladığı kitabında işyerlerinde olması gereken sıcaklık derecesinden ve

havalandırma yöntemlerinden söz etmiştir. Ramazzini işgörenlerin sağlığı ile ilgilenen, iskelet sistemi hastalıklarına değinen ve ergonomi hakkında bilgi veren ilk kişidir (Fişek, 1995; Akay, Dağdeviren ve Kurt, 2003: 74; Durdu, 2006: 22).

Ergonomi tarihinde genelde, öncelikle F.W Taylor'ın ismi geçmektedir ve Taylor ergonomi bilimi ile endüstri mühendisliğinin babası olarak anılmaktadır (Yılmazer, 2010: 17). Taylor iş sırasında çalışanların kullandığı araç gereçlerin işe uygunluğu ve çalışanların bu araçları kullanırken elde ettikleri iş verimliliğine yönelik bazı çalışmalar yapmıştır (Şimşek, 1994: 16; Özkul ve Anagün, 1996: 11; Erkan, 1998: 17; Güler, 2004: 22; Yılmazer, 2010: 4).

1760'larda insanların fabrikalarda çalışmaya başlaması ile birlikte sabit pozisyonlarda tekrarlanan hareketlerin yapıldığı yeni bir çalışma tarzı ortaya çıkmıştır. Bu durum iş yaşamında yeni rahatsızlıkları ve şikâyetleri ortaya çıkarmaya başlamıştır (Bilgiç, 2013). Bu yeni çalışma tarzı ergonomi alanında da kendini göstermiştir. Bu yüzden insanların sağlığının olumsuz etkilenmemesi için ergonomiyle ilgili çalışmalara verimlilik faktörü de dahil edilmiştir. Bu yeni çalışma tarzının ilk örneklerini F. W. Taylor ve Lillian Gilbreth - Frank Gilbreth çifti çalışmalarında insan unsuruna yer vererek göstermişlerdir (Smith, 2008; Mendes ve Sago, 2010). 1800'lü yıllarda elektrik ve makine gücünden daha çok yararlanma ile ergonomi konusunda ki birçok uygulama değişmiştir. Dokumacılık gibi devamlı aynı hareketin tekrar ettiği eylemlerde artık insanın değil makinenin kullanılmaya başlanması ergonomik uygulamaların ilk örneğini oluşturmaktadır (Güler, 2004: 23, Ertaş, 2012: 72).

Ergonomi II. Dünya Savaşı sırasında bilim adamlarının ileri düzeyde sistem ve ürünler tasarlamaya başlamaları ile birlikte ortaya çıkmıştır. Birçok yeni silah üretilmiş fakat yanlış kullanıldığı için, insan-makine sistemi düşüncesi önemsenmediği için ve insanların o güne kadar karşılaşmadıkları kadar ayrıntıya sahip oldukları için savaş da pek çok insan hayatını kaybetmiştir. Bu durum araç ve gereçlerin dizaynında insan faktörünün dikkate alınması gerektiğini göstermiştir (Şimşek, 2000; Kırac, 2005; Barlı, Çolakoğlu ve Akıncı, 2008; Shaver ve Braun, 2008).

Ergonominin ABD'deki gelişimi Avrupa'dan farklılık göstermektedir. Ergonomi ABD'de modern uçaklar ve silah sistemlerinin, kullanıcıların karar verme yeteneklerine yardımcı olmak ve onlara uygun tasarım sağlamak amacı ile başlamıştır (Erkan, 1998; Bilgiç, 2013).

Avrupada ergonomik çalışmalar ağır çalışma koşullarına, fizyolojik problemlerin çözümüne yönelmiştir (Erkan, 1998).

İngilterede ise II. Dünya Savaşı'nın neden olduğu askeri problemler ergonomi uygulamalarını başlatmıştır (Özkul ve Anagün, 1996: 12). Oxford Medical Research Unit ile Cambridge Applied Psychology Unit kurulmuş ve ergonomiyle ilgili araştırmalar başlatılmıştır (Şimşek, 2000). Ergonomi Araştırma Konseyi (Ergonomics Research Council) ergonomi konusundaki problemlere değinmek amacıyla kurulmuştur. Bu konseyde anatomistler fizyologlar psikologlar, mühendisler, mimarlar ve iş güvenliği profesyonelleri bir araya gelmiştir. Konsey tarafından yürütülen çalışmalar tüm dünyada ilgi görmüş ve 1964 yılında Uluslararası Ergonomi Derneği'nin (International Ergonomics Association-IEA) kurulmasına öncü olmuştur. Bu dernek günümüzde de çalışmalarını devam ettirmektedir (Altıparmak, 2006; Hasdemir, 2013; Üçüncü, 2013: 4; Ayan, 2015). Günümüzde Uluslararası Ergonomi Derneğinin ilgi noktası ergonomiyi geliştirmek ve çalışmalarda gözlem çalışmalarına, biyomekaniğe, antropometriye ve insan fizyolojisine odaklanmaktır (Dizdar, 2015).

2.1.1.2.2. Türkiye' deki Ergonomi Gelişimi

Türkiye de ergonomiyle ilgili ilk çalışmalara 1960'lı yılların sonlarına doğru Çalışma Bakanlığı ve İstanbul Teknik Üniversitesi hemen hemen aynı zamanlarda başlamıştır (Su, 2001: 4-5).

Ergonomi kavramı ilk defa 1976 yılında Milli Prodüktivite Merkezi tarafından yapılan bir seminerde ele alınmıştır (Özkul, 1996).

Ergonomi ilk kez 1971 yılında, Orta Doğu Teknik Üniversitesinde, endüstri mühendisliği bölümünde ders olarak okutulmaya başlanmıştır. 1975 yılında yurt

dışından getirilen cihazlarla bir ergonomi laboratuvarı kurulmuştur (Su, 2001; Kayapınar, 2011; Düşüngülü, 2014). 1980'lerde Dokuz Eylül Üniversitesi, endüstri mühendisliği bölümü tarafından yurt dışından yeni laboratuvar cihazları getirilmiş ve ergonomi dersi ders programına alınmıştır. Ayrıca Dokuz Eylül Üniversitesi 1984 ve 1986 yıllarında İzmir Batı Alman Kültür Ataşeliği ile birlikte 1. ve 2. Türk Alman Ergonomi Sempozyumlarını düzenlemiştir (Kıraç, 2005; Yetiz, 2009). 1986 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi ve Alman Kültür Merkezinin yapmış olduğu işbirliği ile Uluslararası Ergonomi Sempozyumlarında ergonomi iş dünyasına tanıtılmıştır (Özkul, 1996; Su, 2001). Düzenlenen seminerlerde ergonomi düşüncesinin üzerinde durulmuştur. Milli Prodüktivite Merkezi tarafından hazırlanan kitaplar ergonomi literatürüne yol göstermiştir ve iş dünyasına önemli katkılar sağlamıştır (Kayapınar, 2011; Ertaş, 2012).

Milli Prodüktivite Merkezi İstanbul Teknik Üniversitesi ile birlikte 1987 yılından itibaren her iki yılda bir ergonomi kongresinin toplanmasına yardımda bulunmuştur. Bu tarihten sonra her 2 yılda bir yapılan ergonomi kongrelerine Çukurova, Orta Doğu Teknik, Dokuz Eylül ve İstanbul Üniversitelerinin de yardımları olmuştur. 5. kongre 1995 yılında, sonuncu ve altıncısı 1998 yılında olmak üzere toplam yedi ergonomi kongresi düzenlenmiş ve iş dünyası ile akademisyenler çok sayıda bildiri sunmuşlardır (Erkan, 2001: 21; Yetiz, 2009).

Farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yapılan çalışmalar, üniversitelerde yapılan çalışmalar, düzenlenen kongreler, toplantılar Türkiye'nin ergonomi konusunda ilerleme göstermesini sağlamıştır (Özkul, 1996).

Günümüzde ise ergonomi makine mühendisliği, endüstri mühendisliği ve mimarlık gibi birçok alanı kapsadığından, son yıllarda üniversitelerde ders olarak okutulmaya başlanmıştır (Ertaş, 2012).

2.1.1.3. Ergonominin Çeşitleri

Ergonomi çeşitleri fiziksel, bilişsel, yönetsel, örgütsel başlıkları altında toplanmaktadır.

2.1.1.3.1. Fiziksel Ergonomi

Fiziksel ergonomi çalışan insanın sağlığına ve güvenliğine ilişkin bir şekilde makinenin uygun ve kolay bir şekilde kullanılabilmesi için tasarım sağlamaktadır (Aslay, 2009; Çivril, Aruğaslan ve Yakut, 2013; Hasdemir, 2013: 40). İnsanın anatomik, antropometrik, fizyolojik ve biyomekanik özellikleriyle ilgilenir. İnsanın çalışma sırasındaki duruşu, kullandığı ekipmanlarla ilişkisi, tekrarlanan hareketler, işle ilgili iskelet kas sistemleri, güvenlik ve sağlık ele aldığı konulardır (Babayiğit ve Kurt, 2013; Karsh, Waterson ve Holden, 2013).

Fiziksel ergonomi, fiziki etmenlerin insanlar üzerindeki zararlı etkilerini en aza indirmeye çalışır. Böylece insanlara zarar vermeyecek ve onları mutlu edecek fiziki bir çalışma ortamı yaratmaya çalışır (İsgdosya, 2015).

2.1.1.3.2. Bilişsel Ergonomi

Günümüzde bilgisayarların gelişmesi ile birlikte bilgi gerekli yerlere ve kişilere daha kısa sürede ve doğru zamanda ulaşabilmektedir. Bu hızlı teknolojik gelişime insanın ayak uydurması daha zor hale gelmektedir (Lee, 2001). Bu durumu ortadan kaldırmak için işletmeler bilgisayar tasarımlarını yaparken insan-makine veya insan-bilgisayar unsurunu dikkate almak zorundadır. Yani bilişsel ergonomiden faydalanmak zorundadır (Armağan, 2003).

Bilişsel ergonomi alanyazında yazılım ergonomisi ya da bilgisayar odaklı ergonomi olarak da anılmaktadır. Bilişsel ergonomi bir kavram olarak ise II. Dünya Savaşı esnasında pilotların hatalarının incelenmesinden sonra ortaya çıkmış bir uygulama alanıdır (Pekcan, 2013: 1).

Bilişsel ergonominin öncelikli amacı, ileri teknoloji gerektiren tasarlama aşamasında, bilgiye daha rahat ulaşabilmek için yazılım geliştirmektir ve bu süreç de insan faktörü rolünü optimize etmektir (Feyen, Liu, Chaffin, Jimmerson ve Joseph, 2000: 291; Çivril ve diğerleri, 2013: 233).

2.1.1.3.3. Yönetmel (Organizasyonel) Ergonomi

Yönetmel ergonomi, insan ve makine arasındaki ilişkinin verimliliğini ve iş güvenliğini sağlayarak çalışmanın yöntemli bir şekilde düzenlenmesini hedef alan ve insanın kullandığı araç-gereçlerin ve makinelerin insanın yetenekleri ile uygunluk içinde olmasını sağlayan yönetim sürecidir (Babaç ve diğeri, 2013).

İTÜ Ergonomi Grubu (2008)'na göre yönetmel ergonomi; ergonominin temel esası olan insan ve makine ilişkisinin verimliliğini ve iş güvenliğini arttırarak, makinelerin insanın özelliklerine uygun olmasını sağlayan yönetim sürecidir.

2.1.1.3.4. Örgütsel Ergonomi

Örgüt kültürü, iş yerindeki işlerin nasıl yapılacağını belirler. İş yerinde ergonomik çalışmalara önem verilip verilmemesi gerektiği de aynı zamanda iş yerindeki örgüt kültürün niteliği ile ilgilidir. Örgütün vizyonu, misyonu, üretim hedefleri, çalışanına bakışı, yönetim tarzı, çalışanların nasıl sosyalleşeceği gibi pek çok konuyu örgüt kültürü belirlemektedir. Bu yüzden da ergonomi çalışmaları da örgüt kültürü ile birbirine bağlıdır (Yıldız ve Aytaç, 2013).

Örneğin yoğun trafik zamanlarında vardiyanın işleri aksatmayacak şekilde organize edilmesi örgütsel ergonominin işidir (Güler, 2004).

2.1.1.4. Ofis Yeri Ergonomisi

Ofis ergonomisi, çalışılan alanın ergonomik olarak düzenlenmesiyle ilgilidir. Ofisin ergonomik olarak dizayn edilmesi çalışan kişide yorgunluğu ve kas gerilmelerini engeller, konforu arttırır. Ergonomik bir ofis yeri fiziksel çevre, masa ve koltuk tasarımı, ekran ve klavyenin konumu, aydınlatma gibi faktörleri ayarlar ve kontrol eder (Baslo, 2002: 156; Günendi, 2015).

Çalışanlar zamanlarının çoğunu ofislerde geçirmektedir bu yüzden ergonomik bir çalışma ortamında çalışmaları verimli çalışmaları açısından oldukça önemlidir.

Ofislerde ergonomik olarak tasarlanmış mobilya, çalışma masası, doğru yere yerleştirilmiş bilgisayar, telefon gibi ofis araçları sayesinde çalışanların sağlığını onlara zarar vermeyecek şekilde tutmak mümkündür (Kahraman, 2013).

Ergonomik açıdan ofis düzenleme çalışma yerinin ve işin, insana uyumunun sağlanması için yapılmaktadır. Ofisin, çalışan insanın yeteneklerine göre tasarlanması kişinin işi ile arasında uyum sağlayacaktır ve çalışan kişiden daha fazla verim elde edilecektir (Kroemer, Kroemer ve Elbert, 2001; Üçüncü, Gedik ve Aydın, 2005). Bu durumu destekler nitelikte Üçüncü ve diğerleri (2005) yapmış oldukları çalışmada çalışanların ofisin ergonomik olarak düzenlenmesinin onların yararına olduğu ve çalışanların verimliliğini artırdığı sonucunu bulmuşlardır.

2.1.1.5. Fiziksel Çevre Faktörlerin Ergonomi Açısından Değerlendirilmesi

Çalışanlar, kendilerini rahat ve huzurlu hissettikleri iş koşullarında verimli çalışabilirler. Bu yüzden aydınlatma, havalandırma, ısıtma, iş güvenliği ve benzeri gibi çalışma ortamının fiziksel koşullarının uygunluğu dikkate alınarak ofis ortamları tasarlanmalıdır.

2.1.1.5.1. Aydınlatma

Karanlık bir ortamda bireyin görme kapasitesi düşer. Aydınlatma seviyesi düşük bir ortamda ise görüş yeteneği oldukça azalır. Aydınlatma arttıkça görme seviyesi artar. O halde aydınlatma çalışma ortamı için önemli bir elementtir ve çalışanların sağlıklı bir şekilde çalışabilmeleri için gereklidir. Bir işyerinde görerek algılama işlerin kusursuz bir şekilde yapılması için oldukça önemlidir (Ayanoglu, 2008; Şimşek, 2010; Özlü ve Yayla, 2012: 95).

Bir işin yapılabilmesi için gerekli bilgilerin % 80'ni görme ile elde edildiği için iyi bir aydınlatma göz ve baş ağrısını önler (Ayanoglu, 2008; Özlü ve Yayla, 2012: 95). Çalışma ortamının uygun bir şekilde aydınlatılması üretimi

hızlandırmakta, çalışanların daha verimli çalışmasını sağlamakta ve konsantrasyonu artırmaktadır. Aydınlatmanın daha verimli olması için açık renkte badana, açık renkte eşyalar tercih edilmelidir (Şimşek, 1994: 63; Office Ergonomics Advisory Committee, 2002; Babalık, 2014).

Ayrıca iyi bir aydınlatma çalışanın sağlığı, güvenliği, konforu için önemli bir faktördür (Tetlow, 2007). Bu nedenle, işyerlerinde uygun aydınlatmayı sağlamak oldukça önemlidir. Yetersiz aydınlatma, kazaları meydana getirmekte, üretimi yavaşlatmakta ve çalışanın göz sağlığını olumsuz etkilemektedir (Bayır ve Keser, 2009; Onur, 2012; Gedik ve Batu, 2012: 167).

Aydınlatma ölçü birimi lüks'tür. 300-500 lüks'lük bir aydınlatma düzeyi ortam aydınlatması için uygundur Ergonomik aydınlatma sistemi tasarlanırken öncelikle ortam aydınlatması için gerekli aydınlık düzeyi tespit edilmelidir. Aydınlatmanın şiddeti, ışığın yönü ve dağılımı, ışığın rengi ve yansımaları gibi etmenler bir aydınlatma sistemi tasarlanırken önemli rol oynamaktadır. Çalışanların daha sağlıklı ve verimli çalışabilmeleri için iş yeri aydınlatmada uygun renkte aydınlatma ekipmanları ve uygun ışıklandırma düzeninin sağlanması, parlamaların ve ışık titreşimlerinin önlenmesi, gözlerin belirli aralıklarla dinlendirilmesi gerekmektedir (Çetin, Gümüş ve Özbudak, 2003; Demir, 2003; Ayanoğlu, 2008; Özlü ve Yayla, 2012: 95).

Ofis odalarında aydınlatma da lambalar arası uzaklığın, lambanın masadan yüksekliğinin 1.5 katını aşmaması gerekir (Kıraç, 2005, Ceran, 2015: 40). Aydınlatma doğal aydınlatma ve yapay aydınlatma olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Akın, 1999).

2.1.1.5.1.1. Doğal Aydınlatma

Doğal aydınlatma gün ışığının kullanılmasıdır. Temel yaklaşım güneş ışığının pencerelerden ve çatıdan tüm işlem alanlarına eşit miktarda yayılmasıdır. En uygun ve en ucuz aydınlatma şeklidir. Doğal aydınlatma da çalışma alanı yeri seçilirken ışığın yönü ve yoğunluğu dikkate alınmalıdır (Güler, 2004: 379; Şimşek, 2010).

Örneğin; Çalışılan alanda pencereler güney-doğuya veya güney-batiya açılmalı ve mümkün olduğu kadar yükseğe yapılmalıdır. Ayrıca pencere alanı odanın taban alanı ile orantılı olmalıdır. Doğal aydınlatmada temel yaklaşım ışığın tüm alanlara eşit bir şekilde dağılımını planlamaktır (Su, 2001: 162; Çil, 2005).

Doğal aydınlatmada ışık şiddeti gün içinde ki gün ışığı miktarına ve mevsimlere göre değişiklik gösterebildiği için, gerektiği zaman yapay aydınlatmadan da yararlanılmalıdır (Erkan, 1998; Akın, 1999).

2.1.1.5.1.2. Yapay Aydınlatma

Gün ışığından faydalanmanın zor olduğu yerlerde yapay aydınlatmaya başvurulur (Su, 2001: 165). Yapay aydınlatmada kullanılan, elektrikli ışık kaynağıdır. Yapay aydınlatma öncesi yapının mimari özellikleri incelenmeli ve çalışma alanının aydınlatma açısından içerdiği olanaklar ortaya konmalıdır (İncir, 2008: 55; Onur, 2012). Yapay aydınlatma da hangi ışık kaynağı ve lamba çeşidinin seçileceğinin belirlenebilmesi için aydınlatma düzeyi ve renk ayrımı gibi faktörler dikkate alınmalıdır (Erkan, 1998: 143).

Yapay aydınlatma yapılan bir yerde çalışan bir kişi için ışığın çalışanın sol omzunun arkasından gelmesi çalışan için daha yararlıdır. Böylece başın ve elin gölgesi yazılan ve okunan yazının sağ ilerisine düşecek böylece okuma ve yazma işlemi engellenmemiş olacaktır (Demirci ve Armağan, 2002).

2.1.1.5.2. Havalandırma

Bir işyerinin düzenli olarak havalandırılması, temiz hava ihtiyacının sağlanması, hava kirliliğinin hafifletilmesi, kötü kokunun giderilmesi çalışanların daha konforlu çalışabilmesi ve sağlıkları için oldukça önemlidir (CCOHS, 2007; Düşüngülü ve Gelegen, 2009; 2014: 39).

Özellikle küçük odalarda ve çalışan sayısının fazla olduğu yerlerde çalışma ortamı iyi bir havalandırmayı gerektirir ve havalandırmanın önemi daha da büyüktür.

Bu tarz ofislerde çalışan sayısı fazla olduğu için soluma yoluyla içerideki oksijen miktarı azalmaktadır. Bu nedenle iyi bir havalandırma sistemi ile temiz havaya daha çok ihtiyaç duyulmaktadır. Kapı ve pencereler belli aralıklarla açılarak çalışma ortamının düzenli aralıklarla havalandırılması gerekir. Bazen çalışanların yaptıkları işe göre belli bir süre aynı ortamda bulunmaları gerekmektedir bu durumda ofisteki yetersiz hava sağlık sorunlarına neden olarak çalışanların verimini düşürmektedir (Turan, 2007; Çeven ve Özer, 2013: 67; Ceran, 2015: 39). Yapılan işe göre gerekli en az hava miktarları şöyledir (Kıraç, 2005: 43):

- Oturarak yapılan işler 12 m³
- Ayakta yapılan işler 15 m³
- Ağır bedensel işler 18 m³

İşyerlerinde çalışanlar için gerekli hava hacmi tespiti o işyerindeki çalışan sayısı ve çalışanların yaptıkları iş dikkate alınmalıdır. Ayrıca suni havalandırma sisteminin çalışanları rahatsız etmemesi, çalışanların fiziki ve psikolojik durumlarını olumsuz etkilememesi, ani ve yüksek sıcaklık farkı oluşturmaması gerekmektedir (Turan, 2007; Soy, 2013: 25).

2.1.1.5.3. Gürültü

Çalışma ortamı gürültü düzeyinin uygun düzeye indirilmesi, desibeli yüksek ekipmanların çalışanlar üzerindeki olumsuz etkisinin uygun hale getirilmesi ve birbirleri ile kolaylıkla iletişim kurabilmelerinin sağlanması, kullanılan ekipmanların ergonomik açıdan değerlendirilmesi bir zorunluluktur (Yılmaz, 2010: 39). Çünkü sürekli veya kesintili tiz sesler, bilgisayarların çıkardıkları sesler gibi sesler insanların konsantrasyonunu dağıtır, kişide yorgunluk ve baş ağrısı yapar. Bu durum da kişide verim düşüklüne neden olabilir (Akın, 1999, 96-98; Helander, 2006: 236).

Ofisteki gürültü kaynakları; çalışanlar, havalandırma sistemi, fanlar, bilgisayarlar, telefon, faks, fotokopi makineleri ve ofis dışından gelen trafik sesleri olabilmektedir (Erkan, 1998; Mattia ve Brüel, 2008: 1; Ceran, 2015: 41). Kıraç

(2005) yapmış olduğu çalışmada, çalışanları en rahatsız eden gürültü kaynaklarının telefon ve zil sesleri olduğunu tespit etmiştir.

Ofislerde ses düzeyinin 50 desibel düzeyinde tutulması uygundur. Ofislerde ses düzeyi 80 desibelin üzerine çıkarsa zamanla işitme yeteneğinde azalmaya neden olabilmektedir. Eğer gürültü konuşmaların işitilemediği bir düzeye ulaşmışsa gürültünün azaltılması için, birkaç yöntem uygulanabilir (Erkan, 1998; Mattia and Brüel, 2008: 1; Ceran, 2015: 41);

- Sesi emen halılar, duvarlar, döşemeler kullanılabilir.
- Örneğin gürültü çıkaran fotokopi makinesi ayrı bir odaya konulabilir.
- Dışarıdan çok gürültü gelen yerlerde yaz aylarında oda havalandırması ile pencereler açılmadan gürültü büyük oranda azaltılabilir.
- Makine yerleşimlerinde aynı gürültü seviyesindeki makine ve ekipman bir bölümde toplanabilir.

2.1.1.5.4. İklim Koşulları

Çalışılan alanın sıcaklığı iş verimini büyük oranda etkilemektedir. Çünkü çalışanlar kendilerini rahat hissettikleri ortamda verimli çalışabilirler. Oturarak yapılan işler de 19°C Ofislerde 20°C Ayakta yapılan işler de 17°C performans açısından uygun ısı seviyeleridir. Türkiye de bölgesel koşullara göre değişebilmekle birlikte ofislerde ısı seviyesinin yazın 21-22 °C, kışın ise 24-26 °C civarlarında olması önerilmektedir (Soy, 2013: 26; Aktaş ve Özdemir, 2014).

Çalışma ortamının da ısı 24°C'nin üstüne çıkarsa kişide sıcak çarpması, yorgunluk gibi reaksiyonlar görülebilir. Eğer ısı 17°C'nin altına düşerse kişide titreme, soğuk algınlığı, kas ve eklem ağrıları görülebilir. Vücut sıcaklığının belli uygun bir seviyede kalması kişinin rahatlığı ve sağlığı için önemlidir (Melemez, 2008; Düşüngülü,2014).

Aşırı sıcakta çalışma halinde bedensel iş görme yeteneği kısıtlanır. Aşırı sıcaktan etkilenen kişinin vücudunun tekrar çalışmaya başlayabilecek kadar soğuma süresi, çalıştığı sürenin birkaç katı olmaktadır. Çalışma ortamı sıcak olduğunda ter buharlaşması yoluyla vücudun ısısı dağılmaktadır. Ama hava çok nemli ise ter buharlaşması olmamaktadır. Bu yüzden maden ocaklarında, sıcak ülkelerdeki iplik ve dokuma fabrikalarında ve genellikle tropik ülkelerde çalışma koşulları daha zordur (Hayta, 2007; Koçak, 2007; Şimşek, 2010).

Soğuk iş ortamındaki sorunlar, aşırı sıcak ortama göre daha kolay çözülebilmektedir. Çalışanlar soğuğa uygun giyim ve kuşam sağlandığında soğuk etkisine karşı korunabilirler. Fakat parmakları, burun ve kulakları soğuktan korumak oldukça zordur. Soğuktan etkilenen el parmakları ince işleri yapma yeteneklerini kaybeder, parmaklarda dokunma duyuları duyarlılığını kaybeder, iş verimi düşer, kişide uyuşukluk ortaya çıkar ve kaza riski artar. Ayrıca soğuktan korunmak için giyilen elbiselerin kalın olması nedeniyle iş verimi üzerinde olumsuz etki yapar (Hayta, 2007; Koçak, 2007; Şimşek, 2010).

2.1.1.5.5. Nem

Aşırı nemin insan sağlığı ve çalışma verimliliği üzerinde olumsuz etkisi vardır. Çalışma yerinin ortalama nemi %40-60 civarında olmalıdır. Genel olarak nem derecesinin %70'den yukarı çıkmaması gerekmektedir (Ercan, 1998; Erkan, 2001: 128; Ceran, 2015: 39).

Nem oranının düşük olduğu çalışma alanlarında buhar makinesi ve klima gibi araçlarla nem düzeyi artırılabilir. Çalışma alanlarında vantilatörler kullanılarak ve dinlenme süreleri uygun şekilde düzenlenerek, aşırı nemden olumsuz etkilenen personel sayısı azaltılabilir (Kıraç, 2005: 439). Çalışılan alan aşırı nemli ise kişinin terlemesi güçleşir, sıcaklığa dayanması da daha güç hale gelir, burun ve boğazında dolgunluk hissi oluşur (Ercan, 1998; Şimşek, 2010). Nem oranının düşük olması ise solunum yollarının kurummasına ve böylece konuşma güçlüğüne ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Çeven ve Özer, 2013).

Ayrıca nem, sıcaklığın hissedilmesinde de önemli bir kavramdır. Bu nedenle çalışma ortamının sıcaklığı belirlenirken nem durumu kesinlikle dikkate alınmalıdır (Kan, 2014: 34).

2.1.1.5.6. Renk

Renklerin psikolojik etkileri, insanın fiziksel performansını, etkilemekte ve renklerin insan psikolojisi üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Mekanda görsel konfor koşullarının sağlanması için, renk gibi görsel çevre öğelerinin iyi seçilmesi gerekmektedir (Oğuz, Şahin ve Büyüktümtürk, 2014: 8). Bu nedenle mekamlarda yapılan eyleme uygun renk seçmek gerekmektedir (Kaya, 2011). Renklerin doğru kullanıldığında motivasyon sağlama, verimliliği artırma, konfor ve hijyen duygusu yaratma gibi özelliklerinin bulunmasının yanı sıra yanlış kullanıldığında yorulma, stres artışı gibi durumları ortaya çıkarabilir, görme zorlaşabilir, çalışanların hata yapma olasılığını arttırabilir (Sağocak, 2005: 82; Gelegen, 2009: 21). Sağocak (2005) yapmış olduğu çalışmada renklerin çalışanlar üzerinde motivasyonu ve verimliliği artırıcı bir etkisi olduğu sonucunu bulmuştur.

Ofislerde renklerin çalışanlar üzerindeki psikolojik etkileri dikkate alınarak uygun renkler belirlenmelidir ve aydınlatma sisteminden beklenen özellikler tespit edilmelidir. Ofislerde çalışmayı teşvik eden ve performansı arttıran renkler kullanılmalıdır. Çalışma yüzeylerinde çok açık renklerin kullanılması aşırı yansıma yapacağı için çok açık renkleri kullanmaktan ve kişide agresif duygular yarattığı için kırmızı renginden kaçınılmalıdır. Dinlendirici etkisi olduğu için pastel tonlar tercih edilmelidir. Kendine güven duygusu yarattığı için morun açık tonları kullanılmalıdır veya siyah kişide konsantrasyon sağladığı için zıt renkleriyle beraber tercih edilmelidir. Koyu ve canlı renkler, bekleme salonlarında ve koridorlarda kişilerin dikkatini çekmek için kullanılmalıdır. Gül rengi, şeftali, limon, leylak, ve pembe gibi renkler ise kişilere rahatlık hissi vermek için kullanılmalıdır (Garner, 1998; Özbudak, Gümüş ve Çetin, 2003; Şimşek, 2010; Acun, 2014).

2.1.1.5.7. Zararlı Maddeler

Zararlı kimsayal maddeler çalışma alanlarında sıvı, gaz, buhar, toz ve katı maddeler halinde bulunmaktadır ve işçi sağlığına sakıncaları bulunmaktadır. Çalışma alanlarında yaygın olarak bulunan bu zararlı kimyasal maddeler işgören sağlığını bozmaktadır. Bu zararlı kimyasal maddelerden korunmak için çalışma alanının temizliği sağlanmalıdır (Karakurt ve diğerleri, 2012; Düşüngülü, Tengilimoğlu ve Öztürk, 2014).

Zararlı maddeler solunursa, deri veya gözlerle temas ederse sağlığımız için tehlike oluşturmaktadır bu yüzden ergonomik açıdan büyük önem taşımaktadırlar (Erkan, 2001: 157; Dul ve Weerdmaster, 2007: 131). İş yerlerinde zararlı kimyasal maddelerin risk değerlendirmeleri yapılarak, kimyasal maddeler risk derecelerine göre sınıflandırılarak ve uygun önlemler alınarak çalışanlar kimyasal maddelerin zararlı etkilerinden korunabilir ve olası hastalıklar önlenebilir (Coşkunes, 2008).

Günümüzde çalışanların sağlığını etkileyen pek çok kimyasal zararlı madde bulunmaktadır ve bu zararlı kimyasal maddelerin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. İş yerinde meydana gelen meslek hastalıklarının % 70'i kimyasal zararlı maddelerden kaynaklanmaktadır. Zararlı maddeler kanserojen etki yaratarak akciğer rahatsızlıklarına sebep olmaktadır. Bu yüzden çalışanların çalışırken koruyucu gözlük, maske, eldiven ve koruyucu giysi giymeleri zararlı maddelerden korunmak için oldukça önemlidir (Su, 2001: 224; Hayta, 2007).

Çalışma ortamında çeşitli katı taneler için kullanılan ve en sık rastlanılan zararlı madde tozdur. Tozun zararlı madde olarak etkisi tozun parçacık büyüklüğüne göre değişir. Sağlık açısından en riskli olanlar ince tozlardır. Tozların tanecik büyüklüğü beş mikrondan küçük ise bu tozlar üst solunum yollarında tutulamaz akciğerlere girerler ve akciğer hastalıklarına neden olurlar (Kıraç, 2005; Babalık; 2014).

2.1.1.5.8 Titreşim

Ergonomi çalışanların çalışma alanlarını dizayn etmesinin yanı sıra titreşim ile de yakından ilgilenmektedir (Er, Orak ve Par, 2006: 132; Melemez, 2008).

Çalışanların oturduğu yerler, temas halinde buldukları ya da ellerinde tuttıkları titreşen araç ve gereçler kişide zararlı etkiler oluşturabilmektedir (Koçak, 2007: 37). Çalışanın aşırı titreşime maruz kalması ve bunun sonucunda titreşim hastalığının oluşması; çalışanın yorulmasına, dikkatinin dağılmasına neden olur. Dolayısıyla bu durum fazla dikkat gerektiren işlerde, hata yapma olasılığını artırabilmekte ve çalışanın iş kazası geçirmesine neden olabilmektedir. Ayrıca titreşimin etkisi; iş verimi, iş kalitesi ve iş güvenliği açısından önem taşımaktadır (Karakurt, Satan, Bilen, Açıkalın ve Gülen, 2012; Emir, 2013: 3).

Titreşim en çok soğuk iklimlerde motorlu testereler ile odun kesen işçilerde görülmektedir. Uzun süre titreşime maruz kalma ile parmak uçları duyarlılığını kaybetmektedir (Hayta, 2007). Titreşime maruz kalan kişi iş kazalarını önlemek için dinlenme aralarında ellerini ılık suyla yıkayarak ve özel eldiven kullanarak tedbir almalıdır (Karakurt ve diğerleri, 2012).

Uzun süreli ve şiddetli olarak vücut titreşimine maruz kalan kişi sağlık riski altında bulunmaktadır. Titreşim bel ve omurga bölgesinde rahatsızlıklar meydana getirebileceği gibi var olan rahatsızlıkları daha da tetiklemektedir ve titreşimin etkileri, oturarak çalışma pozisyonunda daha da artmaktadır (Emir, 2013: 23). Titreşimin neden olduğu en genel şikayetler, devamlı baş ağrısı, genel denge bozuklukları, sindirim sistemi rahatsızlıkları, nefes darlığı, kas kontrolünün kaybı, karın ağrısı, sırt ağrısı ve baş ağrısıdır (Melemez, 2008; Sönmezyuva, 2009).

2.1.1.6. Çalışma Ortamının Ergonomik Açından Değerlendirilmesi

Ergonomi çalışanların fiziksel bütünlüğünün korunmasının yanı sıra onların fizyolojik ve psikolojik yeteneklerini en iyi şekilde kullanabilecekleri çalışma ortamını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu bölümde çalışma ortamının ergonomik açıdan değerlendirilmesinden bahsedilmektedir.

2.1.1.6.1. Çalışma Ortamında Ergonomi

Bir çalışma ortamında işgörenlerin sağlığının ve güvenliğinin korunması ve işletmelerde çalışan verimliliğin sağlanabilmesi açısından çalışma ortamı koşullarının ergonomik olarak dizayn edilmesi önemlidir. Ofis ortamında çalışan işgörenlerin verimsiz olmalarının nedenlerinden biride çalışma ortamlarının yerleşim düzenlerinin yanlış olmasıdır. Uygun bir çalışma ortamı tasarımı, işçinin rahatça çalışmasını sağlarken, iş performansını da yükseltir. Bu yüzden çalışma ortamında bulunan sandalye, masa, klavye, çalışma masası gibi araç ve gereçlerin ergonomik yapıya uygun olarak tasarlanması gerekmektedir (Demirci ve Armağan, 2002; Armağan, 2003; Hayta, 2007; Durgun ve Serin, 2014; Bağış, 2015).

Gönen ve Kalıncara (1993), yapmış oldukları çalışmada işgörenlerin işlerinde sağlıklı ve verimli olabilmesi için çalışma ortamlarının ve işgörenlerin kullandıkları araçların onların özelliklerine uygun olması gerektiğini belirtmişlerdir. Benzer şekilde Parlak'ın (1980) yaptığı çalışmada da işgörenlerin verimli olabilmesi için çalışma ortamlarının ergonomik olarak düzenlenmesi gerektiği üzerinde durulmuştur.

2.1.1.6.1.1. Sandalye

Rahat bir ofis ortamı için ayarlanabilir ve döndürülebilir sandalye en önemli unsurlardandır (Baslo, 2002).

Sandalyede otururken ayaklar yere temas etmiyorsa ayaklara ek bir destek yerleştirilmelidir. Ayrıca oturma yüzeylerinde vücut ağırlığının desteklenmesi ve oturak yüksekliğinin pozisyon değiştirme hareketlerine uyumlu olması gerekmektedir (Koçak, 2007: 19; Özdemir, 2013; bursaobm, 2015).

Çalıştığı yerde sürekli hareket etmeden durarak çalışmak insanları psikolojik olarak rahatsız ederek üzerlerinde baskı yaratabilmektedir. Kıraç (2005) yapmış olduğu çalışmada çalışanların tekerleği olan sandalyede daha rahat hareket ettiklerini ve kendilerini özgür hissettikleri için daha verimli çalıştıkları sonucunu bulmuştur.

Ofislerde ergonomik açıdan uygun; oturak yüksekliği ve arkılığı ayarlanabilen sandalyeler tercih edilmelidir. Ergonomik özelliklere sahip bir sandalyede mutlaka şu özellikler olmalıdır; sandalye tekerli olmalı ve ileri geri hareket edebilmeli, 360 derece dönebilmeli, yüksekliği ve sırt desteği ayarlanabilmeli, oturma yüzeyi yandan kalçalara baskı yapmamalıdır. Sandalye seçilirken kişinin doğal postürü (vücut duruşu) için önemli olan oturak yüksekliğine, sırt desteğine dikkat edilmeli ve ayakların desteklendiği, diz arkasının kasılmadığı, koltuğa oturulduğunda omurlar arasındaki disklere eşit yük dağılan koltuklar tercih edilmelidir. Sandalye de oturmada kalçaya binen yükün ayak desteği ile azaltılması çok önemlidir. Oturma yüzeyi çok yüksek olursa çalışanın ayağı yere değmez ve ayağı sallanır. Bu durum çalışanın kalçasında basınca yol açar ve öne doğru rahat bir şekilde uzanmasını engeller. Eğer alçak olursa kalça oturma alanına temas etmez ve çevre dokusuna aşırı yük biner. Bu nedenle sandalye yüksekliğinin 38-53 cm arasında ayarlanması önerilmektedir. Buna ek olarak sandalye döndürülebilir olmalı, kol dayama yeri bulunmalı, sandalyenin oturma yüzeyi arkaya doğru beş derecelik bir eğim yapmalı, terlemeyi ve kaymayı önleyecek düzeyde olmalı ve bele destek sağlayan arkalık tercih edilmelidir (Şimşek, 1994: 171; Güler, 2004: 267; Dul ve Weerdmaster, 2007: 41-42; Hasdemir, 2013: 39; Özdemir, 2013: 8; Cap, 2015; Ceran, 2015: 34).

2.1.1.6.1.2. Çalışma Masası

Çalışma masası çalışanın yaptığı işin türüne göre, kullandığı tüm araç ve gereçleri masaya yerleştirebilecek ve onların yerini istediği zaman değiştirmeye imkan sağlayacak boyutta olmalıdır. Çalışma masasını çalışanın boyuna ya da yapılan işe tam olarak uydurabilmek için, masanın yüksekliği ayarlanabilir olmalıdır. Ergonomik açıdan uygun bir çalışma masası yüksekliği 58.4 - 73.6 cm dir (Seçkiner ve Kurt, 2004; Yalın, 2009; Ulucan ve Zeyrek, 2012; Kahraman, 2013). Çalışan omuzlarını yukarıya çekmeden kollarını dirseğinden yatay olarak masaya koyabiliyorsa ve bunu yaparken dirsek açısı 90° ise o masanın yüksekliği çalışan için uygundur (Kahraman, 2013).

Çalışma masası tasarlanırken masa yüzeyinin parlak bir yapıda olmamasına dikkat edilmelidir çünkü bu durum ışığın yansımalarını artıracak ve çalışana rahatsızlık verecektir (Kıraç, 2005).

2.1.1.6.2. Bilgisayar Ortamında Çalışma

Günümüzde ekran başında çalışma başta ofisler olmak üzere iş yaşamının vazgeçilmez parçalarından biri olmuştur. Sayısız faydalarının yanında bilgisayarların insan sağlığı üzerinde olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Bilgisayar çalışma ortamlarında ergonomik hususların dikkate alınması kullanıcılara kolaylık sağlamaktadır. Kullanıcıların ergonomik hususları dikkate alarak çalışması başarıyı getirecektir. (Akın, 1999; Armağan, 2003; Güney, 2005).

Masa başında çalışanlarının en önemli sağlık sorunlarından biride sürekli tekrarlanan hareketler ve uzun süre aynı pozisyonda kalmasıdır. Bilgisayar başında çalışan bir kişi buna en iyi örneklerden biridir. Çünkü bilgisayar başında çalışan bir kişi yazı yazarken parmaklarında, el bileğinde ve dirseklerinde sürekli tekrarlanan hareketin etkilerini hisseder ayrıca uzun süre hareketsiz kaldığı için boynunda ve belinde ortaya çıkacak sağlık sorunlarıyla karşı karşıya kalabilmektedir (Baran, 2008: 2; Üçüncü, 2014).

Ekran önü çalışmalarında fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıkların en aza indirilmesi için ergonomik tasarımların dikkate alınması gerekmektedir. Örneğin monitörün yerden yüksekliği vb. hususlar dikkate alınmalıdır (Akın, 1999).

Dünya Sağlık Örgütü sürekli bilgisayar başında çalışmanın mesleki kas iskelet rahatsızlıklarına neden olduğunu ve bu rahatsızlıkların her yıl arttığını bildirmektedir. Yine ABD İş İstatistikleri Bürosu verilerine göre bilgisayar başında çalışmaya bağlı sağlık sorunları işle ilgili hastalıkların %64'ünü oluşturmaktadır (Uluuysal ve Kurt, 2011; Özcan, 2014). Bu durum bilgisayarlar başında çalışmalarda ergonomik faktörlerin kullanılması gerektiğinin önemini ortaya koymaktadır.

2.1.1.6.2.1. Klavye ve Fare

Klavye bilgisayar da çalışan kişilerde en önemli araçtır ve uzun süre kullanıldığı için tuşları, dizaynı ergonomik olmalıdır. Zaman içinde rahatsızlık vermemesi için klavyenin mümkün olduğunca ince olması gerekmektedir. Klavye masa üzerine koyulduğu zaman kaymayacak şekilde olmalıdır. Klavyenin tuşlarının ve gövdesinin rengi ışığı fazla yansıtmayacak şekilde mat olmalıdır. Tuşlara rahatça basılabilmeli tuşların üst düzeyleri iç bükey olmalıdır. Klavye makineye bileşik olmamalı yer değiştirilebilir olmalıdır. Klavye ile masa kenarı arasında 20 cm bulunmalı kullanıcının eli masaya kolayca dayanabilmelidir (Şimşek, 1994; Akın, 1999; Güler, 2004: 566; Babalık, 2014).

Fare seçiminde önemli olan elin tutması ve daha az yorulmasıdır. Farelerin tasarımında masada nereye yerleştirildiği oldukça önemlidir. Örneğin fare klavyeden uzağa yerleştirildiyse kol sürekli uzanacağı için yorulacaktır. Bu yüzden klavye ve fare yana veya öne doğru uzanmanın önlenmesi için kullanıcının hemen önüne konmalıdır. Klavye ve farenin yüksekliği eşit olmalıdır. Fare klavyenin hemen yanında yer almalıdır (Babalık, 2014; Günendi, 2015). Klavye ve fare kullanırken dirsek dik açıda olmalı bilekler düz olarak uzanmalıdır (Baslo, 2002). Uluysal ve Kurt (2011) çalışanların klavye ve fare kullanırken bilek ve ellerinin düz olarak uzandığı çalışma ortamlarında çalışmalarının ergonomik açıdan istenen bir durum olduğu sonucunu bulmuşlardır.

2.1.1.6.2.2. Monitör (Ekran)

Monitörler ofis ortamlarında sıklıkla kullanılan bilgisayar ekipmanlarından biridir bu yüzden ergonomik değerlere uygunluğuna bakmak gerekmektedir. Gün içinde sürekli kullandığımız bilgisayarların monitörünün görüntü kalitesi, çalışanların göz sağlığı için çok önemlidir. Monitörün yerleşimi ergonomik değerlendirmelerde önemli bir etkidir. Gözle ilgili ortaya çıkabilecek sorunları önlemek için ve boynun uygun vücut duruşunda kalması için monitör yerleştirilirken gözün yatay görme hizasında 15 ila 50 derecelik açılar arasında bulunmasına dikkat edilmeli, yazı karakterlerinin boyutu 2,6 mm'nin altına düşmemeli, ekran tozlu kalmamalıdır ve görüntüde ışık titreşimi olmamalıdır (Güney, 2005; Yetiz, 2009;

Günendi, 2015). Monitördeki ışık titremesi çalışanların göz bebeklerinin büzüşmesine neden olmaktadır (Şimşek, 1994).

Yakın mesafe odaklanmalarında göz yorgunluğu problemi ortaya çıkmaktadır. Bunu önlemek için ekranı daha yakına almak yerine yazı karakterini büyütme daha iyi bir çözümdür. Monitör gözlerden 50-70 cm uzağa yerleştirilmeli ve yazı karakteri boyutu artırılmalıdır. Hızlı veri girilmesi gereken işlerde evrakların ve ekranın aynı mesafede bulunması gözün işe daha rahat uyum sağlamasına yardımcı olmaktadır. (Baslo, 2002; Armağan, 2003).

Monitörün parlaklığı, yazı karakterleri ve kontrast, kullanıcı tarafından kolaylıkla ayarlanabilmelidir. Monitör kullanıcının sürekli boynunu çevirmeye gerek kalmayacağı şekilde tam karşısında ve döndürülebilir olmalıdır Çünkü kullanıcının yan tarafına yerleştirilmiş olan monitör sık sık boynunu döndürmeyi gerektireceği için kaslarda gerginliğe yol açabilmektedir (Ofislerde İş Sağlığı ve Güvenliği, 2012; Babalık, 2014: 413).

2.1.1.6.3.Çalışma Pozisyonları

Çalışma pozisyonları genellikle iş veya işyeri tarafından belirlenir ve oturarak ya da ayakta olmak üzere iki şekilde yapılır.

2.1.1.6.3.1.Oturarak Çalışma

Oturarak çalışmanın ayakta çalışmaya göre birçok avantajı bulunmaktadır ve bedeni rahatlattığı kişide güven duygusu yarattığı için mümkün olan her ortamda oturarak çalışma tavsiye edilmektedir. Dezavantajı ise omurga üzerindeki stresi artırmaktadır. Oturarak çalışmada arkalık, kolluk gibi destek yüzeyleri kullanılabilirdiğinden vücut daha iyi desteklenmektedir. Oturarak çalışmada ayakların yere düz olarak değmesi, dizin ve başın 90 derece açıda olması, sandalyenin beli desteklemesi, sırtın dik, omuzların rahat ve başın nötral pozisyonda tutulması çalışanın sağlığı açısından önemlidir. Oturarak çalışma da sandalyenin yüksekliği,

arkalığı kullanıcıya göre ayarlanmalıdır. Sandalyede oturma pozisyonunun değiştirilebilmesi için sandalyenin her yöne hareketli olması gerekmektedir. Çalışma dengesinin sağlanması için kolları ve bacakları yaslayacak nesne kullanılmalıdır (Kıraç, 2005; Dul ve Weerdmaster, 2007: 41-42; Tigrel, 2013: 47; bursaobm, 2015).

Oturarak çalışmada toplumun %80-85 inde, kronik ağrılar görülmektedir. Kişinin dik pozisyonda oturarak çalışması omurga ağrılarını azaltmaya yardımcı olmaktadır. Omurga ağrılarının önlenmesi için oturarak çalışan kişi etrafına rahatlıkla ulaşabilmeli ve bu sırada vücudu eğik durmamalı dik oturmalıdır (bursaobm, 2015).

2.1.1.6.3.2. Ayakta Çalışma

Çalışanlar geniş bir alan içerisinde sıklıkla hareket ederek çalışıyorsa, ağır cisimleri taşımaları gerekiyorsa, elleriyle ulaşılması zor yerlere ulaşmaları gerekiyorsa genellikle ayakta çalışırlar (Tigrel, 2013: 18).

Uzun süre ayakta çalışan bir kişide sırt ağrıları, ayaklarda şişme ve kas yorgunlukları görülmektedir. Bu yüzden, mümkünse uzun süre ayakta çalışma önlenmelidir. Eğer uzun süre ayakta çalışma zorunlu ise çalışanlara belli aralıklarla oturabilecekleri bir sandalye sağlanmalıdır. Ayakta çalışmada ayak burunlarının ileriye çıkabileceği bir boşluk bulunmasına dikkat edilmelidir. Ayakta çalışanlar alçak topuklu ve tabanı destekli ayakkabı giymelidir. Ayrıca ayakta çalışmada, zemin de oldukça önemlidir. Kişinin bacak ve sırtta ki ağrılarını azaltmak, hem de duruş dengesi sağlayarak kişinin kazalara karşı korunması için ayakta çalışırken yere bir örtü konması, sert bir zeminde çalışmaya göre kişiye kolaylık sağlamaktadır (International Labour Office, 1996; Kıraç, 2005, Yalım, 2009; Yapıcı, 2011: 197; Soy, 2013).

2.1.1.6.4. Uygunuz Çalışma Duruşları

Ramazzini 18.yy'ın başlarında doğal olmayan vucut duruşlarının, çalışanlar üzerinde nasıl olumsuz etkilere neden olduğunu açıklayarak çalışma duruşlarının önemi üzerinde durmuştur (Westgaard and Aaras, 1984). Kişinin doğal duruşunun dışındaki duruşlar uygunuz duruşlar olarak adlandırılmaktadır. Doğal duruş kişi ve iş için en güvenli duruştur. Uygunuz duruşlar kişinin kas ve eklemlerine baskı yaparak vücudunu yorar (Ulucan ve Zeyrek, 2012).

Uygunuz vucut duruşlarının tekrarlanması kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarını ortaya çıkarmaktadır ve hem işğören, hem işveren açısından maddi ve manevi kayıplara neden olmaktadır (Eriş, Can ve Fığlalı, 2009; şimşek, 2010; Soy, 2013; Günendi, 2015). Bu yüzden insanın çalışma sırasında ergonomiye uygun vucut duruşu iş yaşamını sağlıklı, başarılı bir şekilde geçirmesine ve çalışmaya bağlı hasarların önlenmesine yardımcı olmaktadır. Uygunuz çalışma durumlarını önlemek için uzun süre aynı pozisyonda kalmaktan kaçınılmalı ve hareket edilmelidir (Kırzıoğlu ve Yetiş, 2013).

2.1.1.6.4.1. Yük Kaldırma

Günümüzde makineleşme ve otomasyona rağmen elle kaldırmaya sık sık ihtiyaç duyulmaktadır ve bu kaldırma sırasında belirli ergonomik kriterlerin yerine getirilmesi gerekmektedir. Bunlar; (Dul ve Weerdmester, 2007; Babalık, 2014; Özcan, 2014).

- Yük kaldırırken beli ve vücudu doğru kullanmak için ve iyi bir denge için gidilecek yöndeki ayak daha önde olmalı ve ayaklar yere güvenli bir şekilde basılmalıdır.

- Yük kaldırmayı zorlaştıracak dar pantolon, etekler ve rahat olmayan ayakkabılar tercih edilmemelidir.

- Mümkünse yük ikiye bölerek taşınmalıdır.

- Yük taşınırken vücut bükülmemelidir. Kaldırma işi bir saatten fazla sürmemelidir.

- Yük kişinin anatomik ve fizyolojik özellikleri düşünülerek belirlenmelidir.

Sağlıklı bir yük kaldırma için dizler bükülmelidir. Ama araştırmalar diz bükerek kaldırmanın daha uzun süre alması ve daha fazla enerji gerektirmesi ve dengenin bozulmasına yol açması nedeniyle çalışanların diz çökerek kaldırmadan kaçındıklarını göstermektedir (Güler, 2004: 273; Dul ve Weerdmester, 2007).

2.1.1.6.4.2. Taşıma

Bir yükün kaldırıldıktan sonra bazen elle taşınması gerekebilmektedir. Bir yükü yürümek genellikle gerginlik yaratır ve fazla enerji gerektirir. Bu da özellikle kol ve sırt kaslarını etkilemektedir. Yükün tek elle taşınması kol ve sırt kaslarına aşırı yük bindirmektedir. Kol ve sırt kaslarına daha az yük binmesi için yükün dik konumda taşınması ve yükün iki elle taşınması ya da iki hafif yük taşınması gerekmektedir. Yük mümkün olduğunca vücuda yakın tutulmalıdır. Yükü kaldırırken ve taşırken kollar düz ve aşağı doğru dönmüş bir pozisyonda tutulmalıdır. Sürekli yük taşımada yük arada bir yere indirilmelidir. Yük mümkünse sırtta veya omuzda taşınmalıdır. Yük taşımak için yeterli boş alan olmalıdır. İşe başlanmadan önce sakatlanmaları önlemek için işgörene doğru taşıma teknikleri için eğitim verilmelidir (Dul ve Werrdmeester, 2007; Koltan, 2009; Babalık, 2014; İSG, 2015).

2.1.1.6.4.3. İtme ve Çekme

Ağır bir yükün itilmesi ya da çekilmesi sırasında uygulanacak davranışlar şöyle sıralanabilir (Güler, 2004; Ülker ve Erdem, 2011: 393);

- Yükü çekmekten çok itmek gerekir. Çünkü bu durum kişinin önünü görmesini kolaylaştırmaktadır.

- Uygun ayakkabı giyilmelidir,

- Yük itilmeye başlanırken ayağın burnu sıkıca yerleştirilmeli ve öne doğru kuvvet uygulanmalıdır,

- Sırtı bükmekten ve eğmekten kaçınılmalıdır,

- Zemin sert ve temiz olmalıdır.,

- İtme ve çekme işlemi sırasında bele değil dizlere ağırlık verilmelidir,

2.1.1.7. Mesleki Kas ve İskelet Sistemi Rahatsızlıkları

Kas-iskelet sistemi hastalığı konusuna ilk kez 17. yüzyılda iş sağlığının babası olarak bilinen Bernardino Ramazini değinmiştir (Skrobonja and Kontosic, 2001; Baran, 2008).

Teknoloji ve iletişimin gelişmesi ile bilgisayarların hayatımızda daha fazla yer alması, insan hayatına büyük kolaylıklar getirirken, diğer yandan sağlığı da olumsuz da etkilemektedir. Bunun sonucunda ortaya çıkan mesleki kas ve iskelet rahatsızlıkları yaygın bir sağlık sorunu haline gelmiştir. Gelişmekte olan ülkelerde geleneksel meslek hastalıkları daha sık görülmekte ve çalışma hayatındaki değişikliklere paralel olarak yeni meslek hastalıkları da ortaya çıkmaktadır (Bilir, 2007; Baran, 2008). Amerika, Finlandiya, İsveç, İngiltere ve Kanada'da işe devamsızlık ve sakatlıkların kas-iskelet sistemi hastalıklarına bağlı olduğu sonucu bulunmuştur (Yeşil, 2013).

Ergonomi kas iskelet sistemi rahatsızlıklarını ve sırt ağrılarını önlemede etkilidir (Berthelette, Leduc, Bilodeau, Durand and Faye 2011: 240). Çünkü ergonominin temel amaçlarından biride çalışan sağlığı ve güvenliğini sağlamaktır (Akay ve diğerleri, 2003). İşyerlerinde kas iskelet sistemi bozukluklarının yaygınlığı önemli bir sorundur. Ergonomik koşulların yetersiz kaldığı işyerlerinde çalışanlar çeşitli risklere maruz kaldıkları için mesleki kas ve iskelet sistemi hastalıkları yaygın olarak rastlanan bir sağlık sorunu haline gelmiştir. Shikdar and Sawaqed (2004) yapmış oldukları çalışmada ergonomik koşulların yetersiz kaldığı işyerlerinde sağlık problemlerinin daha çok görüldüğü sonucunu bulmuşlardır.

İş sakatlanmalarının önemli sebepleri başında kas ve iskelet sistemi rahatsızları gelmektedir. Ergonomiyle ilgili yapılan çalışmalar işgörenlerin ergonomik koşulların eksikliğinden kaynaklı birçok rahatsızlığa maruz kaldığını göstermektedir (Kahraman, 2012: 1; Chiasson, Imbeau, Major, Aubry and Alain, 2015). En sık karşılaşılan rahatsızlıklar; ayakta durma, boynu uzatarak veya bükerek çalışma, yüksek bir masada bilgisayar kullanma, eğilerek çalışma, tekrarlı bir şekilde ve uzun süren çalışmalar, ağır kaldırma, itme- çekme ve uzun süre aynı duruş pozisyonunda çalışmaya bağlıdır (Meslek Hastalıkları Rehberi, 2011; Yapıcı, 2011: 195).

2.1.9. İş Kazaları ve Ergonomi

Ergonominin temel amaçlarından birisi de iş kazalarının önlenmesi ve çalışanların güvenliğinin sağlanmasıdır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na göre, iş kazaları güvensiz hareketler ve güvensiz durumlardan (zeminin kaygan olması, havalandırmanın yetersiz olması, gürültü vb.) kaynaklanmaktadır. Çalışma yerlerinde güvenliği bozarak tehlike yaratan durumlar genel olarak insan, çevre, makine ve malzemedeki kaynaklanmaktadır bu da ergonominin kapsamına girmektedir (Uzun ve Müngen, 2011; Karakurt ve diğerleri, 2012; Camkurt, 2013).

Kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarını ve iş kazalarını önlemek için işe uygun çalışan seçilmeli, işteki kaza nedenleri belirlenmeli, risk faktörleri minimuma indirilmeli ya da tamamen ortadan kaldırılmalı ve tekrarlanan işlerde mola verilmelidir. Çalışılırken yapılan iş kişide uzun süreli ters harekete, uzanmaya ya da dönmeye neden olmamalıdır (Kurumer, Lülecı ve Yücel, 2005; Hasdemir, 2013).

2.1.2 İş Doyumu

Bu bölümde iş doyumunun tanımı, önemi, İş doyumunun tarihçesi, iş doyumuna etki eden bireysel ve örgütsel faktörler ve iş doyumunu kuramları üzerine bilgi verilmektedir.

2.1.2.1. İş Doyumu Tanımı ve Önemi

İş doyumunu ile ilgili alanyazında farklı tanımlar bulunmaktadır ve bu tanımların ortak noktası iş doyumunun duygusal bir karşılık olduğudur. İş doyumunu yapılan işin çalışanın isteklerini karşılama ve istekleriyle uyumlu olması halinde çalışanın işinden memnuniyet duyması ile ortaya çıkan olumlu ruh halidir (Adıgüzel, Ünsal ve Karadağ, 2012: 134; Rençber, 2012). Locke'e göre ise iş doyumunu kişinin iş deneyimlerinden aldığı keyifli ve pozitif duygudur (Sempene, Riager ve Roodt, 2002; Hyz, 2010). Başka bir tanıma göre ise iş doyumunu işe karşı kişisel bir tutum sergileme olup çalışanların iş ile ilgili beklentilerine ulaştıkları zaman ki tatmin duygusudur (Serinkan ve Bardakçı, 2009). Çalışanların ulaştıkları tatmin duygusu ne kadar yüksek olursa işinden sağladığı doyumda o kadar da yüksek olur (Ağaç, Gürşahbaz, Kahya ve Şahinoğlu, 2010: 51). İş doyumunu, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluğu ya da hoşnutsuzluğu tanımlamaktadır. İşinden tatmin olan çalışanların iş doyumlarının yüksek, işlerinden tatmin olmayan çalışanların ise iş doyumlarının düşük olduğu görülmektedir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 40; İlkım, 2013).

Locke ve diğerlerine göre iş doyumuyla ilgili çalışmaların gün geçtikçe artmasının iki nedeni vardır. En önemli nedeni çalışanların memnuniyeti, verimliliği, işe devamlılığı gibi faktörlerin örgütü etkilediğinin farkına varılması. Diğer nedeni ise iş doyumunun bireyin refahını etkilediği bu yüzden dikkate alınması gerektiği düşüncesidir (Mottaz, 1988: 58).

İş doyumunun sağlanması kişinin yeteneklerine beklentilerine, isteklerine uygun bir işte çalışmasına bağlıdır (Karaköse ve Kocabaş, 2006: 4). Çalışanlar beklentilerine ulaşamadıkları zaman ve iş ile ilgili istekleri karşılanmadıkları zaman iş doyumları azalmaktadır (Piko, 2006).

Çalışanların işlerinden doyum alması iş hayatının önemli konuları arasında yer almaktadır. Çünkü iş doyumunu çalışan için hem bireysel açıdan hem de örgüt açısından önemli rol oynamaktadır. Bireysel olarak düşünüldüğünde çalışan, zamanının büyük bir kısmını iş ortamında geçirdiği için birtakım gereksinimlerinin

karşılanmasını iş ortamından beklemektedir. Ayrıca bireysel açıdan çalışanın doyumunu direkt olarak üretimi etkilemektedir. İş gören işinde doyuma ulaşamadığında hayal kırıklığı yaşamakta ve bu durum örgüte karşı soğukluk, işini eksik yapma, işe devamsızlık, işten ayrılma gibi faktörleri tetikleyerek örgütü de olumsuz etkilemektedir (Yüksel, 2003; Serinkan ve Bardakçı, 2009: 117; Ağaç, Gürşahbaz, Kahya ve Şahinoğlu, 2010).

Yöneticiler, çalışanların iş doyumunun yüksek olmasını isterler (İlkım, 2013: 16). Bu yüzden iş doyumunu sağlamak ve performansı yükseltmek için çaba harcarlar (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005). Çalışanların motive olması için ve daha verimli çalışabilmesi için işlerine duydukları hoşnutluğun yöneticiler tarafından sağlanması gerekir. Ayrıca yöneticiler çalışanlara iş yerinde karşılaştıkları güçlüklerde yardımcı olmalıdırlar. Çünkü çalışanların iş yerinde karşılaştıkları güçlükler onların performansını ve sağlığını olumsuz yönde etkilemekte ve onların iş doyumlarının düşmesine neden olmaktadır (Ağaç, Gürşahbaz, Kahya ve Şahinoğlu, 2010; Akkuş, 2012). Diğer yandan çalışanların iş doyumuna kadar yöneticilerin iş doyumunu da örgüt açısından önemlidir. Eğer yöneticiler işlerinde doyumsuz iseler, onların memnuniyetsizliği çalışanlara da yayılabilir (Newstrom ve Davis, 1993).

İş doyumunu kişinin sadece maddi kazanç elde etmesiyle duyduğu mutluluk değildir. İş doyumunun fiziksel sağlık, ruh sağlığı üzerinde de olumlu etkileri bulunmaktadır. Ayrıca işinden doyum alan çalışanlar işyerinde, sosyal yaşamında ve ailede de olumlu davranışlar sergilemekte ve başarılı olmaktadır (Sempane ve diğerleri, 2002; Duygulu ve Korkmaz, 2008: 11).

Çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel faktörlerdir. Bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kıdem, zeka, medeni durum ve benzeri etkenlerdir. İş doyumunu büyük ölçüde bireysel (eğitim düzeyi, yaş, cinsiyet, medeni durum gibi) özelliklere bağlıdır. Bu yüzden aynı ortamda bir birey iş doyumunu sağlarken diğer birey doyum sağlamayabilir. (Adıgüzel, Ünsal ve Karadağ, 2012; Mosadeghrad ve Ferdosi, 2013). Örgütsel faktörler ise işin niteliği, yönetim tarzı ücret, terfi imkanları, çalışma şartları, iş arkadaşları, örgütsel gibi etmenlerdir (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005, Ağaç, Gürşahbaz, Kahya ve Şahinoğlu, 2010; 380; Akkuş, 2012).

2.1.2.2. İş Doyumu Tarihçesi

Sanayi Devrimi sonrası çalışanlar sahip olduğu yetenekler doğrultusunda bir yer edinmeye başlamışlardır. Çalışanlar yeni yetenekleri ile toplumda kendine bir yer edinmiş ve hayatının kontrolünü başkalarına vererek istemediği bir işte çalışmaya başlamıştır bu durum çalışanın işten yabancılaştırılmasına, uzaklaşmasına ve bunun gibi olumsuz ruh hallerine yol açmış dolayısıyla doyumsuzluğu da beraberinde getirmiştir (Sun, 2002).

İş doyumu kavramı 1930'lu yıllardan itibaren önem kazanmaya başlamıştır. Çalışanların işle ilgili tutumlarının önemli olduğunu gösteren ilk çalışma Hawthorne araştırmalarıdır. Bu araştırmalar Western Elektrik Şirketinde çalışan 20.00 fazla kişiyle yapılmıştır (Memiş, 2006). Araştırma sonucunda işten doyum alamayan çalışanların grev, işe devamsızlık gibi örgütü olumsuz etkileyen davranışlara yol açtığı görülmüştür (Çökük, 2013).

II. Dünya Savaşından sonra özellikle Avrupa da toplum bilinçlenmeye başlamış sanayileşmenin artmasıyla halkın ekonomik düzeyinde iyileşme meydana gelmiş böylece bireylerin ihtiyaç ve beklentileri de değişmeye başlamıştır. Toplumun eğitim seviyesinin yükselmesiyle birlikte bu beklentiler de artmıştır. Başlangıçta işgören verimliliğini artırıp, işgöreninin değişim hızını azaltmak isteyen işletmeler ilerleyen zamanlarda bu durumun işgören doyumunu düşürdüğüne farkına varmış ve mevcut iş yapılarını değiştirme yoluna gitmişlerdir (Dönmez, 2013: 8).

2.1.2.3. İş Doyumuna Etki Eden Faktörler

İş doyumuna etki eden faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

2.1.2.3.1. İş Doyumuna Etki Eden Bireysel Faktörler

Her birey işinden farklı düzeyde doyum elde eder. Bu kısımda alanyazında en çok sözü geçen bireysel faktörlerden bahsedilecektir.

2.1.2.3.1.1. İşgörenin Kişiliği

Çalışanın işinden beklentisi öncelikle kendi kişilik özellikleri ile ilgilidir. Bu yüzden çalışanın kişilik özellikleri işinden beklentisinde belirleyici bir faktördür. İş doyumunu sağlayan etmenlerin başında işgören kişiliği geldiği kabul edilmektedir (Öztürk, 2012). Çalışanlar farklı kişilik özelliklerine sahip oldukları için iş doyum düzeyleri de farklılık göstermekte ve farklı durumlarda iş doyumları yükselmektedir. Örneğin kendine güveni olan bir çalışan diğer çalışanlara göre işinden daha fazla doyum elde etmektedir ya da saldırgan, içe dönük, aile bağları zayıf olan, normal standartların altında yaşayan bir çalışanın iş doyum düzeyi düşük olacaktır (Akkuş, 2012: 19; Gamsız, 2013).

Çalışanların işten doyum sağlayabilmesi ve verimli, mutlu bir şekilde çalışabilmesi yaptığı işin gerektirdiği özellikler ile kendi kişilik özelliklerinin birbiriyle uyumlu olmasına bağlıdır. Yani kişi kendi kişisel özelliklerine uygun bir iş bulmalıdır. Aksi takdirde işinden doyum sağlayamaz ve mutlu olamaz (İskender, 2004).

Çalışanların kişilik özelliklerini tespit etmek için yapılan testler de beş kişilik özelliği bulunmuştur. Bu özellikler beş büyük olarak da adlandırılmaktadır Bunlar; dışadönüklük, uzlaşmacı, sorumluluk, duygusal denge ve deneyime açıklıktır (Hart, Stasson, Mahoney ve Story, 2007; Öztürk, 2008).

2.1.2.3.1.2. Cinsiyet

Toplumun kadın ve erkeklere yönelik beklentileri onların iş doyumlarına yansıtılmaktadır (Gamsız, 2013). Bir çalışma ortamının değerlendirilmesinde çalışanların cinsiyetleri farklılık yaratabilmektedir. İş doyumunu ve cinsiyet arasındaki

ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında farklı görüşler olduğu gözükmetedir (Rençber, 2012). Clark (1993) yapmış olduğu çalışmada kadınların iş doyumunun erkeklerden daha fazla olduğu sonucunu bulmuştur. Kaiser (2015) de yapmış olduğu çalışmada ele aldığı ülkelerin büyük bir çoğunluğunda kadınların iş doyumlarının erkeklerden daha yüksek olduğu sonucunu bulmuştur. Yine benzer şekilde Centres ve Bugental (1996) kadınların sosyal faktörlere daha çok değer verdikleri için iş doyumunun erkeklerden daha yüksek olduğu sonucunu bulmuşlardır. Pişkin (2001) ise yapmış olduğu çalışmada erkek çalışanların iş doyumlarının kadınlardan daha yüksek olduğu sonucunu bulmuştur. Yine destekler nitelikte Goh ve Koh (1991) da yapmış oldukları çalışmada erkek muhasebecilerin kadın muhasebecilere göre iş doyumlarının daha yüksek olduğu sonucunu bulmuşlardır. Ancak iş doyumunu çalışmalarında cinsiyet faktörünün etkili olmadığını gösteren çalışmalara da rastlamak mümkündür. Burada çalışmanın yapıldığı yer, zaman ve çevresel faktörler önem oynamaktadır (Akkuş, 2012). Adıgüzel ve diğerleri (2012) yapmış oldukları çalışmada kadınlarla erkelerin iş doyumunun benzer oldukları sonucunu bulmuşlardır.

2.1.2.3.1.3. Yaş

İş doyumunu ile yaş arasındaki ilişkiyi ele alan çok sayıda araştırma mevcuttur ve yaşın iş doyumunu üzerindeki etkisine ilişkin farklı görüşler bulunmaktadır. Adıgüzel, Ünsal ve Karadağ (2012), Karaköse ve Kocabaş (2006) yapmış oldukları çalışmada yaş değişkeninin iş doyumunu etkileyen bir faktör olmadığı sonucunu bulmuşlardır. Tengilimoğlu ve Yiğit (2005) ise yapmış oldukları çalışmada en yüksek iş doyumunun 26-33 yaş, en düşük iş doyumunun ise 34-41 yaş grubundaki personele ait olduğunu bulmuştur. Yine Herzberg çalışma yaşamına erken yaşta başlayan çalışanlarda iş doyumunun daha yüksek olduğunu söylemiştir (Derin, 2007). Başka bir görüşe göre ise yaşlandıkça çalışanların daha fazla deneyim sahibi olduğu için iş doyumlarının arttığı yönündedir (Pişkin, 2001; İskender, 2004). Bunu destekler nitelikte Çimen ve Şahin (2000) yapmış oldukları çalışmada 40 yaş ve üzerindeki çalışanların iş doyumlarının daha yüksek olduğu sonucunu bulmuşlardır. Yine Loscocco ve Kalleberg (1983) yapmış oldukları çalışmada Japonya da ve

Amerika da daha ileri yaştaki erkek çalışanların iş doyumlarının genç çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucunu bulmuşlardır.

2.1.2.3.1.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalarda genellikle eğitim düzeyi yüksek olan çalışanları çalışma koşullarını ve ücretlerini yöneticilerinin çalışma koşulları ve ücretleri ile kıyasladıkları için doyumlarının düşük olduğu yönündedir (Çimen ve Şahin, 2000; Derin, 2007; Saygılı, 2008). Howard ve Frink (1996) de bunu destekler nitelikte yapmış olduğu çalışmada eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunun azaldığı sonucunu bulmuştur. Yine Keser (2005) de yapmış olduğu çalışmada lise ve altı eğitim düzeyine sahip çalışanların iş doyumlarını üniversite eğitimi almış çalışanlara göre daha yüksek bulmuştur. Lise ve altı eğitim düzeyine sahip çalışanların iş doyumlarının daha yüksek olmasının sebebi mevcut işlerini koruma ve kariyer yapma beklentilerinin olmasıdır.

Omarov (2009) ise yapmış olduğu çalışmada üniversite mezunu çalışanların iş doyumlarının lise mezunlarına oranla daha yüksek olduğu sonucunu bulmuştur.

Eğitim düzeyine göre iş doyumunun farklılık göstermesi kişinin eğitim düzeyine uygun işte çalışmamasından veya eğitim düzeyine uygun doyum olanağına sahip olmamasından kaynaklanmaktadır (Gergin, 2006).

2.1.2.3.1.5. Medeni Durum

Evli kişilerin bekar kişilere oranla iş doyumlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Sempane ve diğerleri (2002) ve Rençber (2012) yapmış oldukları çalışmada evli çiftlerin iş doyumunu algılarının bekarlardan daha yüksek olduğu sonucunu bulmuşlardır. Evlilerin bekarlara oranla daha fazla iş doyumuna sahip olmalarının nedeni aile yaşamındaki doyumlarının işe yansması ya da evliliğin işle ilgili beklentilerini değiştirmesinden kaynaklanmaktadır (Aslan, 2013).

Bunun yanı sıra medeni durumun iş doyumunu etkilemeyen bir faktör olduğunu tespit eden çalışmalarda bulunmaktadır (Demir, 2014: 76). Sarpkaya (2000) yapmış olduğu çalışmada öğretmenlerin medeni durumlarının iş doyumunu üzerinde etkili olmadığı sonucunu bulmuştur. Yine Satman (2013) da yapmış olduğu çalışmada medeni durumun iş doyumunu etkileyen bir faktör olmadığı sonucuna varmıştır.

2.1.2.3.1.6. Sosyo Kültürel Çevre

İşgörenin sosyo kültürel çevresi de doyumunu etkileyen bir faktör olarak bilinmektedir. Standartların altında yaşayan, aile bağları güçlü olmayan, sorumsuz ve işle ilgili beklentisi düşük olan kişilerin iş doyumları da düşük olmaktadır (Öztürk, 2012; Usta, 2015).

İnsanlar fiziksel ihtiyaçlarını giderdikten sonra toplum içerisinde kendisine bir yer edinmek isterler. Bu duruma örgütsel açıdan bakıldığında işgörelere işlerini tam bir şekilde yaptırmanın en etkili yolu onlara statü sağlanmasıdır. İyi bir statü elde ettiğini düşünen işgören sosyal çevrede ailesi ve arkadaşları tarafından takdir edilecek, saygı duyulacak ve dolayısıyla işgören bundan hoşnut olarak doyumunu artacaktır (Dönmez, 2013).

Kişi yaşadığı kültürel çevreyle etkileşim içinde olduğu için kişinin çalışma arkadaşları, üye olduğu gruplar, yetiştiği veya büyüdüğü kültürel çevre çalışanların iş doyumunu düzeylerini etkilemektedir (Selvi, 2013; Demir, 2014; Sevimli ve İşcan, 2015). Her ırkın kendine has özellikleri olduğu için işgörenin sahip olduğu statü, eğitim seviyesi faktörler ve bunların önem seviyesi de kültürden kültüre farklılık gösterecektir (Dönmez, 2013). Ayrıca o ülkenin gelişmişlik düzeyi, işgörelere tanınan haklar da bireyin iş doyumunu etkilemektedir (Kaplan, 2014: 23).

2.1.2.3.1.7. Zeka

Zekâ düzeyinin düşük olması işi kavrama açısından önemlidir çünkü algılama sıkıntısı yaşayan kişinin kendini geliştirmesi güç olmaktadır. Bu yüzden yönetici zekâ düzeyi yüksek, teknolojiyi rahat kullanabilen, işi kolay kavrayabilen işgörenele çalışmayı tercih etmektedir. Yetenekli, algılaması yüksek olan işgörenin iş doyumunun yüksek; çalışan algılaması düşük işgörenin ise iş doyum düzeyinin düşük olduğu görülmektedir (Derin, 2007; Güner, 2015). Diğer yandan yaptığı iş için çok zeki olan insanlar iş çok kolay geldiği zaman sıkıntıya girebilir ve bu durum onların doyumlarının düşmesine yol açabilir (Selvi, 2013).

İşin zorluk derecesinin artması çalışanın motivasyonunu olumsuz etkilemektedir bu durum zeka ile ilişkilendirilirse zihinsel kapasiteleri zorlayan çalışmalar, çalışanların işinden hoşnut olmamasına neden olmaktadır. Eğitim seviyeleri aynı seviyede de olsa da, zeka kapasitesi daha fazla olan bireyler diğerlerine göre daha çabuk anlama ve kavrama yeteneğine sahiptirler. Bu yüzden yüksek düzeyde iş doyumunu sağlamaktadırlar (Usta, 2015).

Dönmez (2013) yapmış olduğu çalışmada zeka ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık bulmuştur. Dönmez zeka düzeyi yüksek olan çalışanların teknolojik makinelere daha çabuk uyum sağladığını ve işin inceliklerini daha çabuk öğrendiklerini, zeka düzeyi düşük insanların ise algılama sıkıntısı yaşadığını ve doyumlarının düştüğü sonucunu bulmuştur.

2.1.2.3.1.8. Tecrübe

Tecrübe çalışanların zaman içerisinde deneyimlerinin ve yeteneklerinin artmasıyla ilgili bir kavramdır. Kişinin elde ettiği bilgi birikimi tecrübe de önem kazanmaktadır. Genelde insanlar işe başladıkları zaman gerçekleştirilmesi zor beklentiler içerisinde olurlar bu yüzden çalışma yaşamındaki tecrübeleri ile gelecekteki beklentilerini karşılaştıran kişi doyumsuzluk duygusuna düşer. Doyumsuzluk duygusunun en temel sebebi gerçekleştirilmesi güç olan beklentilerdir (Akkuş, 2012: 22)

İşgörenin tecrübesi ve iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki vardır ve uzun yıllar sonucu elde edilen tecrübe işgörenin işinde kendine güven duymasını sağlar. İş gören uzun yıllar çalışıp tecrübe edindiğinde işini doğru yaptığını düşünür ve başarı duygusu artar (Dönmez, 2013: 17; Orhan, 2013). Aynı iş ve aynı iş yerinde uzun yıllar çalışan işgörende tecrübeye arttığı için iş doyumunu da artar (Sevimli ve İşcan, 2015).

Tengilimoğlu ve Yiğit (2005) yaptıkları çalışmada, çalışma süresince iş doyumunun; işe ilk girilen yıllarda yüksek izleyen yıllarda düşük ve sonraki yıllarda ise tekrar yükseldiği sonucunu bulmuşlardır. Mwamwenda (1998) ise yapmış olduğu çalışma da sekiz yıldan uzun süre deneyime sahip öğretmenlerin iş doyumlarının sekiz yıldan daha az süre deneyime sahip öğretmenlere göre daha yüksek olduğunu bulmuştur.

2.1.2.3.2. İş Doyumuna Etki Eden Örgütsel (Çevresel Faktörler)

İş görenlerin örgüt hakkındaki düşüncelerini etkileyen faktörler arasında; ücret, yükselme olanakları, iş arkadaşlarıyla ilişkiler gibi unsurlar bulunmaktadır ve bu değişkenlerin her biri iş doyumunu farklı biçimde etkilemektedir.

2.1.2.3.2.1. Ücret

Ücret çalışanların ekonomik beklentilerini karşıladığı için iş doyumunun sağlanmasında oldukça önemli bir faktördür. Buna bağlı olarak düşük ücret çalışanların en önde gelen doyumsuzluk etkenidir. Ücret sadece çalışmanın karşılığı değil aynı zamanda çalışanların örgüte sağladıkları katkının, örgütün çalışana verdiği değerlerin bir sonucudur (Gergin, 2006; Saygılı, 2008; Akkuş, 2012). İş görenin işe karşı tutumu aldığı ücreti yeterli olarak algılamasına ve ihtiyaçlarını gidermek için bu ücretin yeterli olup olmadığına göre şekillenir (Gamsız, 2013). Çalışanlar aldıkları ücretin hem yeterli hem de yeteneğine, toplumun ekonomik yapısına göre eşit olmasını isterler. Ayrıca çalışanlar aldıkları ücretin diğer çalışanlarla da eşit olmasını

isterler. Alınan ücretin diğer çalışanlarla kıyaslandığında dengeli olması iş doyumunu için önemlidir. (Akkuş, 2012; Sevimli ve İşcan, 2015).

Ücretlerin maaş dışında, sosyal yardımlarla ve ikramiyelerle desteklenmesi çalışanların kendilerini hem örgütün bir parçası olarak görmelerini sağlayacak hem de çalışanların iş doyumunu artıracaktır (Karadağ, 2013).

Serinkan ve Bardakçı (2009) yapmış oldukları çalışmada Pamukkale Üniversitesindeki akademik personelin ücretinden memnun olmadığı ve bu durumun onların iş doyumlarını olumsuz etkilediği sonucuna varmışlardır.

2.1.2.3.2.2. İşin Niteliği

İş görenin işinde doyum sağlamasında etkili faktörler, iş doyumunun kaynağını oluşturmaktadır. Bu faktörleri sıralamak gerekirse, işin genel olarak nasıl görüldüğü, işin işgörene sağladığı sosyal statü, ekonomik çıkarlar olarak ifade edilebilir. Eğer işgören bu faktörleri yeterli bulur ve işini severse iş doyumunu artar. Bazı durumlar da ise işin genel yapısı uygun olmasına rağmen işgörenin beklentilerinin farklı olması, doyumsuzluğa neden olabilir (Dönmez, 2013; Güner, 2015).

Çalışma hayatında işgören için işinin çekiciliği, başkaları tarafından beğeni görmesi, iş saygınlığı önemlidir ve işgören bu tip işlerde çalışmak ister. Ayrıca iş kişi için ne kadar ilginç ve yenilikçi ise işgören iş doyumunu da o kadar artar (Güner, 2015; Yurtsever, 2015).

İşin niteliği, iş doyumunu açısından en önemli faktörlerden biridir ve dört ayrı iş özelliğinden oluşmaktadır. Otonomi, işgörenin işi hakkında kendi karar verebilme özgürlüğünü ifade eder. Görev kimliği, işgörenin işini sonuna kadar bitirip bitiremediği ile ilgili bir özelliktir (Kubilay, 2013). Görevin önemi, yapılan işin çalışma arkadaşları ile müşteri tarafından ne kadar önemli görüldüğüdür. Beceri çeşitliliği, yapılan işin ne kadar faaliyet ve beceri gerektirdiğini gösteren bir özelliktir (Orhan, 2013; Güner, 2015).

Ma (2013) yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin çalıştıkları kliniklere ve pozisyona göre doyumlarının arttığı sonucunu bulmuşlardır.

2.1.2.3.2.3. Yükselme ve İlerleme İmkani

Çalışanları özendiren en önemli araçlardan biriside çalışanlara yükselme imkanı verilmesidir. Çalışanlar çalıştıkları iş de başarılı olmak ve bir üst basamağa yükselmek isterler. Çünkü terfi edilmeleri onların toplumda hem sosyal statülerini olumlu yönde etkilemekte hem de ücretlerini artırmaktadır. Bu yüzden çalışanların çoğunun çalışma isteklerinin temelini terfi etme beklentisi oluşturmaktadır. Bu beklenti çalışanın verimli bir şekilde çalışmasında motive edici bir rol oynamaktadır (Demir, 2002; Akkuş, 2012; Kubilay, 2013). Çalışanın yaptığı işte başarılı olması sonucunda terfi etmesi onun iş doyumunu da artıracaktır (Saygılı, 2008). Bunu destekler nitelikte Brush, Moch ve Pooyan (2013) yapmış oldukları çalışmada terfinin iş doyumunu artırdığı sonucunu bulmuşlardır.

Yöneticiler adil bir terfi sistemi kurarak örgütün motivasyonun ve doyumunun artmasına katkıda bulunabilirler. Adil bir terfi sistemi çalışanı daha verimli çalışmaya iten bir teşvik aracıdır (Karadağ, 2013: 61).

2.1.2.3.2.4. Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları hem kişinin rahat olması için hem de işi iyi yapması açısından önemlidir (Yurcu, 2014). Çalışanlar zamanlarının büyük bir çoğunluğunu işte geçirdiği için, genellikle çalışmaya elverişli koşulları olan ve kendilerine uygun çalışma koşulları olan işi ve işyerlerini tercih ederler (Akkuş, 2012; Kubilay, 2013). Örneğin çalışanların evlerine yakın bir yerde çalışmak istemesi, çalışma ortamlarının ve binanın yeni ve temiz olmasını istemeleri gibi. Kalabalık, gürültü, yetersiz aydınlatma, çalışma alanının çok sıcak ya da çok soğuk olması gibi faktörlerde çalışanın doyumunu düşürmektedir (Aslan, 2013; Gamsız, 2013; Orhan, 2013). Çalışanların, uygun çalışma koşullarını aramaları, hem onların verimliliği hem de iş doyumları için önemli bir etkidir (Kubilay, 2013).

Kış, Gürgür ve Akçamete (2012) yapmış oldukları çalışmada engelli öğretmenlerin çalışma koşullarının yeterli olmadığını (sınıflarda yardımcı teknolojilerin yetersiz olması, fiziksel erişilebilirlik gibi) bu durumun gözden

geçirilmesi gerektiğini ve bu durumun öğretmenlerin doyumunu düşürdüğü sonucunu bulmuşlardır.

2.1.2.3.2.5. Diğer Çalışanlarla İlişkiler

İnsanlar çalışma arkadaşlarıyla geçirdikleri zamanı belki de birçok yakınıyla geçirememektedir. Bu yüzden çalışma arkadaşlarıyla geçirilen vakit ve ilişki küçümsenmemelidir çünkü çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler doyum veya doyumsuzluk üzerinde oldukça etkilidir (Derin, 2007). Çalışma arkadaşlarıyla iyi geçinen hatta arkadaşlıkları iş dışına taşan kişilerin doyumunu yüksekken çalışma arkadaşlarıyla geçinemeyen, iyi bir iletişimi olmayan kişilerin doyumları düşüktür (Akkuş, 2012; Orhan, 2013).

Özellikle ekip çalışmasının olduğu, sosyal ilişkilerin güçlü olduğu ortamlarda iş doyumunu daha da artmaktadır. Ekiplerin başarısında kişilerin birbiri ile kaynaşması önemlidir. Ekipten gelen olumlu bir destek kişinin motive olmasını sağlayacaktır. Yöneticiler iş yerindeki sosyal ilişkileri güçlendirerek, kişiler arasındaki rekabet yaratıcı ortamı ortadan kaldırarak arkadaş ilişkilerini güçlendirebilir ve böylece iş doyumunun artmasına katkıda bulunabilirler (Dönmez, 2013; Toker, 2013; Güner, 2015).

Lacy ve Sheehan (1997) yapmış oldukları çalışmada akademisyenlerin iş doyum düzeylerini belirlemede meslektaşlarıyla ilişkilerinin önemli bir faktör olduğu sonucunu bulmuşlardır.

2.1.2.3.2.6. Denetim ve Yönetim

Örgütün iyi bir şekilde yönetilmesi ve demokratik, paylaşımcı, etkili bir yönetim tarzının uygulanması iş doyumunu artıracaktır (Derin, 2007; Selvi, 2013). Toplum tarafından tanınan, hizmet çevresi geniş olan, takım çalışmasına önem veren bir yönetim biçimi uygulayan örgütte işgörenlerin doyumları da artmaktadır (Kubilay, 2013).

Yönetim açısından denetim, yapılan işin planlanan emir ve ilkelere uygun olarak yapılıp yapılmadığını ortaya koyar. Yöneticiler çalışanlarının değerlendirilebilmesi için çalışanların yeteneklerini, işte ki başarılarını bilmeli ve takip etmelidirler (Akkuş, 2012). Ayrıca yöneticilerin arkadaşıca, nazik ve samimi olması, çalışana değer vermesi, çalışanın kişisel sorunlarına ilgi göstermesi, iş dışındaki problemleri ile ilgilenmesi, işgörene karşı olumlu tutum sergilemesi çalışanların iş doyumunu artıracaktır (Aslan, 2013; Selvi, 2013).

Genel olarak çalışanlar denetlenmekten çok hoşlanmazlar. Özellikle de yapılan denetim; düzeltmeye yönelik, yardım edici, yapıcı olmaktan ziyade kusur arayıcı, küçük düşürücü, üstünlük sağlayıcı olduğunda işgörenlerin doyumları düşmektedir (Orhan, 2013).

2.1.2.3.2.7. Takdir

Çalıştığı ve yaşadığı ortamda beğenilmek, takdir edilmek, saygı görmek insanların beklenti içinde olduğu bir duygudur. Maslow'un da ihtiyaçlar hiyerarşisinde belirttiği gibi bu duygular insanın doğasında vardır. Maslow insanın doğasında olan takdir edilme, saygı duyulma gibi gereksinimlerin karşılanmasının insanda memnuniyet ve doyum hissi oluşmasını sağlayacağını belirtmiştir. Bu gereksinimlerin karşılanmaması halinde insanın kendini aşağılanmış hissedeceğini ve güvensizlik hissedeceğini belirtmiştir (McLeod, 2007; Ekşi, 2013; Kara, 2014).

İşgörenler yaptıkları işin karşılığı olarak takdir edilmek ister bu yüzden olumsuz övgülerden ve eleştirilerden memnun olmazlar. Çalışanların takdir edilmelerinin iş değerlemesiyle birlikte yapılması iş doyumunu destekler. Yaptığı iş karşılığında takdir gören bir çalışanın iş doyumunu bu durumdan olumlu etkilenecektir. Takdir edilme, manevi yönü ağır basan bir iş doyum unsurudur (Akkuş, 2012; Kubilay, 2013; Orhan, 2013).

Özellikle tanıdıkların, dostların ve iş arkadaşlarının önünde takdir edilme, işgörenin yapmış olduğu görevin başarısını başkalarının yanında açıklama kişilere doyum sağlamaktadır (Pekel, 2001).

2.1.2.3.2.8. Kararlara Katılma

İş görenlerin yönetim kararlarına katılması kendilerini o kurumun bir parçası olarak görmelerini sağlayacak ve hem iş tatminini artıracak hem de kurum içinde verimi yükseltecektir (Karadağ, 2013). Özellikle kurum içinde verimi ve doyumunu artıracak önemli kararlar alınırken işgörenlere kararlara katılma imkanı verilmesi işgörenlerin kendi fikirlerine önem verildiğini düşünmelerini sağlayacak ve psikolojik bir tatmin sağlayacaktır. İş planlaması, işgörenler arasında görev dağılımı, yapılacak işle ilgili olarak fazla mesai gerektirip gerektirmediği, dinlenme aralarının ne kadar olacağı, işyeri kuralları konusunda işgörenlerin fikrinin de alınması ve kararlara katılımlarının sağlanması çalışanların iş doyumunu artıracaktır (Dönmez, 2013; Ekşi, 2013).

Yöneticiler açısından düşünüldüğünde işgörenlerin fikirlerine başvurulması işgörenlerin işleri yerini getirmesini kolaylaştıracaktır (Dönmez, 2013).

2.1.2.4. İş Doyumu Kuramları

İş doyumunu kavramıyla ilgili teoriler, alanyazında motivasyon kuramları olarak da geçmektedir ve bu kuramlar kapsam ve süreç kuramları olmak üzere iki ana başlık altında toplanmaktadır (Kaplan, 2007; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012).

2.1.2.4.1. Kapsam (İçerik) Kuramı

Kapsam teorileri bireye enerji verip onu harekete geçiren, bireyin davranışlarına yön veren davranışlarını durduran veya yavaşlatan ihtiyaçları ele alır (Altuğ, 1997: 81). Kapsam teorilerine göre yönetici, kişinin içinde bulunduğu faktörleri anlamaya çalışmalı ve kişiyi örgüt amaçlarına katmaya çalışmalıdır (Kaplan, 2007).

2.1.2.4.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı (Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi)

Maslow' a göre kişiler ihtiyaçlarını gerçekleştirme ihtiyacıyla hareket etmektedirler ve ihtiyaçlar hiyerarşisindeki ihtiyaçlar karşılanmaz ise kişi sağlıklı bir birey olamaz ve çevreye uyum sağlayamaz (Kaur, 2013). Maslow bu ihtiyaçları temel ihtiyaçlar ve üst ihtiyaçlar şeklinde gruplandırmıştır. Maslow' un teorisine göre temel düzeydeki bir ihtiyaç belirli bir düzeyde karşılanmadıkça, birey bir üst ihtiyacı karşılayamaz. İnsanın bir üst basamaktaki ihtiyacı eğer temel basamaktaki ihtiyaç tatmin edilmişse ortaya çıkar. (Altuğ, 1997: 82; Demir, 2002; Yıldırım, 2007; Ekşi, 2013; Acun, 2014). Maslow bu ihtiyaçları hiyerarşik olarak beş grupta toplamıştır;

Fiziksel İhtiyaçlar: Hiyerarşinin en alt basamağıdır. Sonradan kazanılmış değil kişinin doğuştan sahip olduğu yemek yeme, su içme, cinsellik gibi temel gereksinimlerden oluşan biyolojik ihtiyaçlardır. Bu ihtiyaçlar kişi için vazgeçilmez ihtiyaçlar olduğu için kişinin motivasyonun da temelini oluşturmaktadır (Kaynak, 1995; Saruhan ve Yıldız; Gündoğdu, 2013). Maslow' a göre kişinin çalıştığı örgütte verimli olabilmesi için yeterli yaşam koşullarının sağlanması gerekmektedir. Örneğin aç bir çalışanın örgüte herhangi bir katkısı olması beklenemez (Kaur, 2013).

Güvenlik İhtiyacı: Kişinin fizyolojik ihtiyaçları tatmin edildikten sonra ortaya kişinin kendini ve geleceğini güvende tutma ihtiyacı çıkar (Maslow, 1943; Kaynak, 1995). Kişinin güvenlik ihtiyacını düzenli, kurallı, karmaşadan, kaygıdan uzak bir çevrede yaşama ve düzenli bir hayat gibi ihtiyaçlar oluşturmaktadır (Saruhan ve Yıldız, 2009). Örgüt ortamında ise kişinin güvenlik ihtiyacını kişilerin diğer çalışanlarla huzur içinde çalışması, sosyal imkanlar, iş güvenliği gibi ihtiyaçlar oluşturmaktadır (Gündoğdu, 2013).

Sosyal İhtiyaçlar (Ait olma-Sevgi Gereksinimi): Fiziksel ve güvenlik ihtiyaçları giderilmiş ve tatmin olmuş bir kişi artık sosyal ihtiyaçlara yönelecek sevmek sevilme isteyecektir (Maslow, 1943; Kaynak, 1995). Bir gruba mensup olma, kabul edilme, dostluk kurma, sevmek, benimsenme, kimlik duygusu kazanma gibi ihtiyaçlardır (Kubilay, 2013; Acun, 2014). Sosyal ihtiyaçlar aktif ve pasif olmak

üzere ikiye ayrılır. Aktif olanlar; sevme, yardımda bulunma, sorumluluk alma v.b, Pasif olanlar; Kabul edilme, sevilme, ait olma v.b (Gündoğdu, 2013).

Saygı Duyulma İhtiyacı: Toplumdaki tüm bireyler kendilerini başkalarına saydırmak için çalışırlar ve bu ihtiyacı gidermeye çalışırlar (Kaynak, 1995). Bu basamak güç, mevki sahibi olma, sorumluluk verilmesi, başkalarına saygı, öz-saygı ve başarı gibi ihtiyaçlardan oluşmaktadır (Güney, 2007; Mcleod, 2007; Ekşi, 2013). Saygı duyulma ihtiyacı diğer basamakların aksine bireyin kendi elinde olan değil sosyal çevrenin onun için takdir edeceği değerlerle ilgilidir (Kaynak, 1995).

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Hiyerarşinin en üst basamağıdır (Saruhan ve Yıldız, 2009). Bireyin kendi yeteneklerinin farkına varıp kişisel yeteneklerini geliştirme ve örgüt içinde yükselme olanağı verilmesi ihtiyacına dayanır (Güney, 2007; Mcleod, 2007; Ekşi, 2013). Diğer basamaklar gibi tüm bireyleri kapsamaz, bireyin kendi özüne dönük ihtiyaçlardan oluşur (Kaynak, 1995).

2.1.2.4.1.2. Frederick Herzberg' in Çift Faktör Kuramı

Herzberg tarafından ileri sürülmüştür ve en çok bilinen, en önemli güdülenme kuramlarından biridir (Toker, 2007: 595). Herzberg yapmış olduğu çalışma sonucunda kişilerin işlerini iyi yaptıkları ve uzmanlaştıkları konularda iş doyumlarının daha yüksek olduğunu ve olumlu duygular hissettikleri sonucunu bulmuştur. Olumlu duyguların para, çalışma koşulları gibi etmenler değil çalışanların direk kendi uğraşlarıyla ilgili olduğunu bulmuştur. Bunun sonucunda kişilerin doyumsuzluk unsurları ile doyum unsurları arasında bir fark gözetme gereksiniminde bulunmuştur (Sencer, 1982)

Herzberg çift etmen teorisinde doyuma neden olan etmenlerle doyumsuzluğa neden olan etmenler birbirinden farklıdır ve Herzberg bunu belirlemek için bir işte çalışanlara kendilerini ne zaman iyi ne zaman kötü hissettiklerini sormuş aldığı cevaplar doğrultusunda iş doyumunu belirleyen iki temel faktör oluşturmuştur (Altuğ, 1997: 84). Bunlardan birincisi başarı kazanma, takdir edilme, sorumluluk gibi çalışanlara doyum sağlayan içsel faktörlerdir. Bu faktörler iş doyumunu

artırmakta ama yokluğu doyumsuzluğa neden olmamaktadır. İkincisi ise iş yeri koşulları, ücret gibi faktörlerden oluşan doyumsuzluğa neden olan etmenlerdir ve genellikle dışsal (hijyenik) etmenlerdir. Bu faktörler doyumsuzluğa neden olurken yokluğu doyumunu artırmaktadır (Ronald, 1990; Şengül, 2008; Saruhan ve Yıldız, 2009; Gamsız, 2013; Dönmez, 2013).

Bu teoriye göre doyuma neden olan etmenler ve doyumsuzluğa neden olan etmenler birbirinden farklı olmasına rağmen birbirinin zıttı değildir. Kişinin işinde doyum sağlaması doyumsuzluğun karşıtı değildir ve kişi işinde doyum sağlamadan da çalışabilir (Alkış, 2008: 90; Ekşi, 2013: 8).

2.1.2.4.1.3. Clayton Alderferin' in ERG Kuramı

Bu kuram Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramından esinlenerek ve İngilizce kelimelerin (Existence, Relatedness, Growth) baş harflerini alarak ortaya çıkmıştır (Toker, 2013; Turgut, 2010; Ekşi, 2013). Bu kuramdaki ihtiyaç sıralaması Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden daha basittir. Alderfer, Maslow'un kuramını modern zamana uyarlayarak var olma ihtiyaç, gelişme ihtiyaç ve ilişki ihtiyaç olarak üç grupta toplamıştır (Gündoğdu, 2013). Alderfer' e göre bir üst basamağa geçmek için alt basamaktaki ihtiyaç gerçekleştirilmeye gerek yoktur ve ihtiyaçların yönü zaman zaman değişebilmektedir (Yıldırım, 2007). Bu ihtiyaçlar şunlardır (Güney; 2007; Yıldırım, 2007; Ekşi, 2013; Gündoğdu, 2013; Kubilay, 2013);

Var olma ihtiyaç: Fizyolojik ve Güvenlik ihtiyaçlardır.

İlişki Kurma ihtiyaç: Başkaları ile bir arada olma, sosyal ilişkilerde bulunma ihtiyaçtır.

Gelişme ihtiyaçları: Kişisel olarak kendini geliştirme, yeteneklerini artırma ihtiyaçtır. İlk iki basamak gerçekleştirildikçe etkisi azalırken bu basamak gerçekleştirildikçe etkisi artmaktadır.

2.1.2.4.1.4. McGregor'un X ve Y Kuramı

McGregor X ve Y olmak üzere iki farklı insan tipini ele almış ve karşılaştırmıştır (Kaplan, 2007). X kuramının temel ilkesi çalışanların denetlenmesidir. Y kuramının temel ilkesi ise örgütte çalışanlar arasında kaynaşma ve bütünleşmeyi sağlamaktır (Orhan, 2013).

X kuramına göre (Altuğ, 1997: 83-84, Erdem, 1998; Saruhan ve Yıldız: 2009: 168);

- İnsan her şeye direnir.
- İnsan tembeldir, bencildir ve sadece kendisini düşünür bu yüzden örgütün amaçlarını düşünmez.
- İnsanlar çalışmayı sevmezler ve çalışmaktan kaçmak için fırsat ararlar bu yüzden ceza ve disiplin gerekir.
- Çalışanlar için örgütün amaçlarının önemi yoktur, çalışanlar için öncelikle kendi amaçları önemlidir.
- Çalışanlara çalışmalarını için maddi ödül verilmelidir.

Y kuramına göre ise (Altuğ, 1997: 84; Erdem, 1998; Saruhan ve Yıldız: 2009: 168);

- İnsanlar örgüte bağlıdırlar.
- İnsanlar iş arkadaşlarını severler.
- Örgütsel sorunların çözümünden kaçmazlar ve tüm yeteneklerini sergilerler.
- İnsan için bir işte çalışmak dinlenme isteği kadar doğaldır ve insan bu isteği için fiziksel, zihinsel çaba harcamaya hazırdır.
- İnsan işe girmeden önce belirlediği amaçlara sahiptir ve bu amaçlara ulaşmak için kendini yönlendirir.
- Manevi ödüller çalışanları daha çok motive eder.

2.1.2.4.1.5. David ve Mc Clelland' ın Başarı Kuramı

Bu kuram kazanılmış ihtiyaçlar teorisi adıyla da bilinmektedir. Mc clelland, insanların ihtiyaçlarını sonradan öğrenerek kazandıklarını savunmuş ve bu ihtiyaçları ilişki kurma ihtiyacı, güçlü olma ihtiyacı ve başarıma ihtiyacı olmak üzere üç grupta toplamıştır (Ronald, 1990; Yıldırım, 2007; Ekşioğlu ve Keçecioğlu, 2012).

İlişki (Bağlılık) Kurma İhtiyacı: İnsanın dostluk kurma başkalarıyla sıcak ilişki içinde olma ve bunu sürdürme ihtiyacı vardır. Çünkü insan yaşamını yalnız başına sürdüremez ve bir gruba katılmak kimlik duygusu elde etmek ister (Altuğ, 1997: 86; Yıldırım, 2007). Ancak bu durum kişiden kişiye farklılık gösterir. Kimi insanlar arkadaşlık kurup, dost edinmekten hoşlanırlar. Kimileri de ailesi ve akrabaları dışında kimseyle ilişki kurmaktan hoşlanmazlar ve yalnız başına hoşlanırlar (Eren, 2004: 522).

Güçlü Olma İhtiyacı: İnsanın çevresine egemen olma arzusundan gelmektedir. Güçlü olan kişi başkalarını etki altında tutabilecek, gücünü koruyabilecek böylece başkalarını kontrol edebilecektir (Altuğ, 1997: 86; Güney; 2007; Yıldırım, 2007).

Başarma İhtiyacı: Bu üç ihtiyaç içinde kişiyi en çok etki altında bırakan başarıma ihtiyacıdır. Çünkü kişi başarılı olmayı arzu ettiği halde başarısız olmaktan korkmaktadır. Bu korku onu başarıya götüren yolda zorlamaktadır. Bu ihtiyaca sahip olan bir kişi daha fazla sorumluluk duygusuna sahiptir (Eren, 2004: 522; Kubilay, 2013).

2.1.2.4.2. Süreç Kuramı

Süreç kuramları güdüleme sürecinin nasıl işlendiğini incelemektedir ve çalışanların nasıl motive edilmesi gerektiği ile ilgilidir. Süreç kavramı belirli bir davranışın tekrarlanması veya tekrarlanmaması nasıl sağlanabilir, niçin ve nasıl sorusuna cevap aramaktadır (Altuğ, 1997; Alkış, 2008).

2.1.2.4.2.1. Pekiştirme Kuramı

Bu kuramın ana fikri; kişi herhangi bir nedenle davranış gösterme eğiliminde bulunabilir ve bu davranış sonunda karşılaşacağı sonuç önemlidir. Çünkü sonuca göre birey aynı davranışı tekrar gösterip göstermemesi gerektiğine karar verir (Esen, 2001). Örneğin bireyin işe geç gelme davranışını sürekli tekrarlaması onun karşılaşacağı sonuca göre şekillenir (üstünün uyarısı, ceza vermemesi, hiçbir şey söylememesi, hoş görmesi gibi). Eğer birey, gösterdiği davranışlar sonucunda haz verici, memnun edici sonuçlarla karşılaşır, büyük ihtimalle aynı davranışı tekrar sergileyecektir. Eğer birey karşılaştığı sonuçlar sonucunda üzülmüşse, memnun olmazsa o davranışı bir daha sergilemeyecektir (Karakuzu, 2013; Sezer, 2015). Bu kuramda ödüller güçlendirici ve pekiştirici konumdadırlar çünkü ödüller davranışın sürekli olup olmayacağına karar verir (Pekel, 2001).

2.1.2.4.2.2. Victor Vroom' un Beklenti Kuramı

Beklenti kuramı, kişinin göstermiş olduğu çaba, kişinin performansı ile ilişkili olarak ortaya çıkacak getirilerin ne kadar istendiği ile ilgilidir (Pekel, 2001).

Bu kurama göre, insanlar bir hedefe ulaşabileceklerine inanırsa çalışmak için motive olurlar (Saif ve diğerleri, 2012). Çalışanın sergileyeceği çabanın kendisini ulaşmak istediği başarıya ve ödüle ulaştıracağına dair inancı olmalıdır (Kubilay, 2013) ve çalışanın doyumunu ulaşmak istediği, beklediği başarıya ulaşıp ulaşamadığına bağlıdır (Sencer, 1982; Gündoğdu, 2013). Kazanılan ödül beklenenden daha düşük olursa kişi doyumsuzluğa uğrayacaktır (Karadağ, 2013). Örneğin bir çalışan terfi etmek istiyorsa bunun için yüksek başarı göstermesi gerektiğini bilir ve bunun için daha yüksek motivasyonla çalışır. Dolayısıyla bu kuram çalışanın hem işinde hem de örgütte yüksek başarı göstermesi ve istekli olmasında etkili olan faktörleri araştırmaktadır (Altuğ, 1997: 88; Kubilay, 2013). Kuramı oluşturan temel faktörler şu şekilde ifade edilebilir (Altuğ, 1997: 88; Erdem, 1998; Gamsız, 2013; Karadağ, 2013; Kubilay, 2013; Yeşilyurt, 2013);

Valans: Kişinin belirli bir çaba göstererek ulaşacağı ödülü ne kadar arzuladığını gösterir. Amaç için verilen önemlidir.

Bekleyiş: Birey arzu ettiği bir iş için çaba göstermenin onun yüksek bir iş performansına ulaştıracağını bilir ve göstermiş olduğu çaba karşısında başarı elde eder. Eğer kişinin hem valansı hem de bekleyişi yüksek olursa o kişi motive olacaktır.

Araçsallık: İş görenin görevini tamamladığında ödül alacağına inanmasıdır. Birinci kademe sonuçların ikinci kademe sonuçlara ulaştıracağı konusunda kişinin sahip olduğu kişisel tahmindir. Örneğin kişinin maaşı daha yüksek bir sosyal statü elde etmek için, ailesinin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bir araçtır. Yoksa tek başına yüksek maaşın bir anlamı yoktur.

2.1.2.4.2.3. J. Stacy Adams' in Eşitlik Kuramı

Stack Adams tarafından ortaya atılmış bir kuramdır. Bu kurama göre çalışanın iş başarısı ve işinden doyum sağlaması çalışma ortamında algıladığı eşitlik ve eşitsizliğe bağlıdır. Adams'a göre çalışan kendi emeği karşısında elde ettiği sonucu başkalarının elde ettiği emeğin sonucuyla karşılaştırmaktadır (Toker, 2007: 595; Kubilay, 2013). Bireyin karşılaştırma isteği girdi ve çıktılardan oluşmaktadır. Birey diğer çalışanların çıktılarını (elde edilen ödül, ücret v.s) bakarak kendi çıktılarını karşılaştırır. Bireyin girdileri ise cinsiyet, yaş, gibi bireysel özelliklerdir (Altuğ, 1997: 89). Bu kurama göre eğer çalışan diğer çalışanlarla eşit şartlarda ve eşit ödüller çerçevesinde çalıştığına inanırsa işinden doyum alacak eğer eşit şartlarda çalışmadığına ve eşit ödüller aldığına inanmazsa işinden doyum sağlayamayacaktır. Adams çalışanların ücret ve terfi gibi faktörleri elde etmek için çaba harcadığını bu yüzden eşitsizlik algıladıklarında iş doyumlarının düştüğünü belirtmektedir (Şengül, 2008).

Örgütlerde çalışanlara eşit davranılmadığı hissi çalışanlar da gerginliğe neden olmakta, kıskançlık duygusu yaratmakta ve onların motivasyonunu düşürmektedir.

Bu yüzden bu kuramda çalışanlara eşit davranılmasının motivasyonu olumlu bir şekilde etkilediği düşüncesi hakimdir (Eren, 2004: 543; Acun, 2014: 93).

2.1.2.4.2.4. Edward Lawler ve Lyman Porter' ın Sonuçsal Şartlandırma Kuramı

Edward Lawler ve Lyman Porter'a göre kişinin yüksek çaba göstermesi onun yüksek performans göstereceği anlamına gelmez (Aziri, 2011). Araya iki değişken girmektedir. Bu değişkenlerden ilki kişinin gerekli bilgi ve beceriye sahip olması gerekir çünkü bunlara sahip olmazsa performans elde edemez. İkinci değişken ise kişinin kendisine uygun gördüğü roldür yani kişiden beklenen davranıştır. Diğer bir deyişle, çalışanın sorumluluk ve görevlerinin belirlenmiş olmasıdır (Saif, Nawaz, Jan ve Khan, 2012; Karakuzu, 2013).

Lawler ve Porter, Vroom'un Beklenti Teorisini bazı katkılarda bulunarak geliştirmişlerdir. Bu katkılardan ilki kişinin kendi başarısını ölçmesiyle ortaya çıkar. Kişi kendi başarısını ölçerek kendine verilen ödülü başkaları ile mukayese eder ve kendi başarısına uymayan bir ölçme tespit ederse doyumunu düşer. Başarının çalışanı iş doyumuna ulaştırması için, çalışanların beklentileri ile aldıkları ödül arasında bir denge olmalı ve ödüller adil olmalıdır. Teoriye göre bir işletmede başarısız ama beklediğini almış çalışanların olabileceği gibi başarılı ama beklediği şekilde ödül almayan çalışanların da olduğu vurgulanmaktadır. Buradan anlaşılacağı üzere, herkesi beklediği, ümit ettiği seviyede doyuma ulaştırmak imkansızdır. İkinci katkı ise kişinin çalıştığı örgütte görev tanımları yapılmamışsa kişi başarıya ulaşamayacağını düşünür ve rol çatışması yaşar (Eren, 2004: 542; Yeşilyurt, 2013).

Porter ve Lawler, kişinin motivasyonunun onun doyumuna ve performansına eşit olmadığını belirtmişlerdir. Onlara göre motivasyon, doyum ve performans üç ayrı değişkendir ve doyum performansa değil, performans doyumuna yol açar (Pekel, 2001).

2.1.2.4.2.5. Edwin A. Locke' un Amaç Kuramı

Locke'a göre çalışanların başarısında kişisel amaçlarının önemi büyüktür. Amaçlar insanların davranışlarını yönlendirmektedir. İnsanlar bu amaçlara ulaşmasalar bile bu amaç için performans göstermektedirler. Bu yüzden iş yerinde örgütsel amaçları gerçekleştirmeye yönelik davranışlar, kişilerin örgütsel amaçları kendi amaçlarına uygun olarak algılamasına ve yargılamasına bağlıdır (Pekel 2001; Eren, 2004: 524; Güney, 2007: 304).

Kişi ücret, statü, çalışma şartları gibi etmenleri kendi amaç ve algısına göre değerlendirerek bir karşılaştırma yapar. Bu karşılaştırmanın sonucu kişinin doyum sağlayıp sağlamayacağını belirler (Aslan, 2013). Ulaşılması güç amaçlar belirleyen kişiler ulaşılması daha kolay amaçlar belirleyen kişilere göre, daha verimli çalışmakta ve daha fazla doyum sağlamaktadırlar (Yurcu, 2014). Örgüt çalışanların yüksek motivasyonunu sağlamak için amaçları açık ve belirgin bir şekilde ifade edilmelidir (Güney, 2007: 305).

2.1.2.5. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

Çalışanın yapmış olduğu işe karşı tutumunu belirleyen iş doyumunu ile işyerine gösterdiği bağlılığın düşük olmasının bireysel ve örgütsel bazı sonuçları olabilmektedir. Çalışanın iş yaşamında doyumsuzluğu işgörende sağlık sorunları, verim düşüklüğü, işe devamsızlık, örgüte bağlılığın azalması ya da örgütten ayrılmalar biçiminde sonuçlara neden olmaktadır (Yüksel, 2003).

2.1.2.5.1. Bireysel Sonuçlar

İş doyumsuzluğunun birey üzerinde oldukça önemli etkisi bulunmaktadır. İş gören işinde ve iş ortamında beklentilerine ulaşamazsa, işinden memnun olmazsa, iş yerinde mutsuzsa iş doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır. İş görende ortaya çıkan bu doyumsuzluk hissi kişinin kendini güçsüz, yeteneksiz hissetmesine neden olmakta bunun sonucunda iş yerindeki verimi düşmekte ve çalıştığı örgüte bağlılığının azalmasına neden olmaktadır (Tor, 2011; Usta, 2015). Aynı zamanda bu durum onların sağlığına da yansımaktadır. İş doyumunu düşük işgörenlerde sinir hastalıkları

(uykusuzluk, baş ağrısı, ruh sağlığını bozulması vb.) duygusal rahatsızlıklar (stres, hayal kırıklığı vb.), fiziksel rahatsızlıklar (nefes darlığı, yorgunluk, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık, bulantı, mide ve kalp rahatsızlıkları) görülmektedir (Tor, 2011; Ekşi, 2013; Kırhan, 2014). Ayrıca işinde doyum alamayan işgören işe gitmede isteksiz olmaktadır (Kaplan, 2014).

İş gören çalışırken düşünsel gücünden yararlanılmadığını sadece bedensel gücünden yararlandığını gördüğü takdirde işe ve işyerine karşı yabancılaşma hissetmeye başlayacaktır. Bunun sonucunda kendini iş yerinden uzak tutacaktır. Ayrıca kararlara katılmadığını gördüğünde iş yerinde çocuksu tepkiler gösterip surat asmaya başlayacaktır (Sevimli ve İşcan, 2005).

İş görende doyumsuzluk sonucu normal olmayan düşmanca davranışlar ortaya çıkabilir bu durum işe devamsızlıktan daha ciddi bir durumdur. Bu davranışlar arasında hırsızlık, zimmete para geçirme, sabotaj, iş arkadaşlarını tehdit etme sayılabilir (Görgülüler, 2013; Özgenel, 2014).

Waters ve Roach (1971) yapmış oldukları çalışmada daha az doyum elde edenlerin, daha çok işe devamsızlık yaptıklarını ve işe giderken isteksiz gittikleri sonucunu bulmuşlardır.

2.1.2.5.2. Örgütsel Sonuçlar

Örgüte bağlılığı yüksek olan, işini aksatmadan yapan, çalışma saatlerine uyan ve örgütün amaçlarını benimseyen işgörene sahip olmak örgütsel açıdan oldukça avantajlı bir durumdur. Çünkü işgören örgüte bağlı olmaz ise iş doyumsuzluğu meydana gelecek bu da işin yavaşlamasına, iş başarısının ve verimliliğinin düşmesine, örgüte bağlılığın azalmasına, işgörenin sık sık işe gelmemek için rapor almasına, hatta istifa etmesine, iş kazalarının ve devamsızlığın artmasına, çalışanlar arasında geçimsizliğe, iş kurallarına uymamaya neden olacaktır. Bu olumsuz sonuçlar hem çalışan, hem örgüt açısından istenmeyen durumlardır (Esen, 2001; Tor, 2011; Ekşi, 2013; Kaplan, 2014; Sevimli ve İşcan, 2005).

Düşük iş duyumu işgören devir hızını artırmaktadır. Örgütten ayrılan işgörenlerin yerine yeni işgören bulma çalışmaları iş gücü maliyetlerini artıracaktır. Deneyimli çalışanın kaybı nedeniyle örgütün çalışma istikrarı bozulabilir, hizmetin kalitesi düşebilir, günlük işler aksayabilir (Özgenel, 2014).

Çalışanlar, çalıştıkları örgütte kendilerini mutsuz hisseder ve kendilerini o örgüte ait hissetmezlerse iş doyum düzeyleri düşeceği için çalışanların işini bırakma eğilimleri yükselir (Kırhan, 2014).

Örgüt işgörenin örgüte bağlı olması ve daha verimli çalışabilmesi için işgörenlerin örgütle ilgili kararlarda söz sahibi olmasını desteklemelidir. Aksi takdirde örgüt içerisinde karar alma yetkisine sahip olmayan işgören örgüte yabancılaşacak ve verimli çalışamayacaktır (Aşık, 2010).

İş gören örgüt içerisinde beklentileri karşılanmazsa stres olacaktır ve bu durum işgörenin doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Çünkü beklediğini alamayan işgören de gerilim meydana gelmektedir. Örgüt işgörenin ihtiyaçlarını, beklentilerini karşılayıp gerilimini azaltmazsa işgören hayal kırıklığına uğrar (Dönmez, 2013).

2.1.2.6. İş Doyumu ve Bazı İş Değerleri Arasındaki İlişkiler

Alanyazına bakıldığında iş doyumunun motivasyon, moral, verimlilik, örgütsel adalet ve yaşam doyumuna gibi iş değerleri ile ilişki içinde olduğu görülmektedir.

2.1.2.6.1. İş Doyumu ve Motivasyon

Motivasyon çalışanları işlerini yapmaları için isteklendirme ve verimli çalıştıkları takdirde bireysel ihtiyaçlarını daha iyi tatmin edeceklerine inanma sürecidir (Yıldırım, 2007). İş doyumuna ve motivasyon birbirleriyle yakından ilişkili kavramlardır ve iş doyumuna kavramının kuramsal çerçevesi oluşturulurken motivasyon kuramlarından yararlanılmıştır (Kara, 2014). Herzberg çift etmen

teorisinde çalışanların iş doyumunda etkili olan faktörleri (çalışma şartları, ücret, iş sağlığı, işletme politikası gibi) ele almıştır (Yılmaz, 2015).

Çalışanın işle ilgili beklentileri yerine getirebilmesi ve bir amaç için çalışabilmesi için motive edilmesi gerekmektedir. Çalışanların motive edilmesi onların ruhsal, fiziksel, örgütsel ihtiyaçlarını karşılayarak işletmenin ihtiyaçlarının karşılanmasını kolaylaştırmaktadır (Şengül, 2008).

Motivasyon bir amaca yönelik sergilenen davranıştır. Doyum ise amaca yönelik davranış sonucunda ortaya çıkan tutumdur (Şengül, 2008). Kişinin ihtiyaçları doyurulmadığı sürece, doyuma erişme isteği, motivasyon için bir ön koşul niteliğindedir (Kara, 2014).

Çalışanların motive edilmesinde yöneticilerin rolü büyüktür. Yöneticiler çalışanların iş doyumlarını artırabilmek için onların ihtiyaçlarını karşılamalı ve onları motive etmelidirler (Rainey ve Bozeman, 2000).

2.1.2.6.2. İş Doyumu ve Moral

Moral, iş doyumuna ile yakından ilgili bir kavramdır ve çalışanı çalışmak için teşvik eden, çalışmasını sürdürmesini sağlayan bir tutumdur. Moral ile doyum birbirinden ayıran en önemli özellik doyum geçmişe ya da şu ana yönelik iken moral geleceğe yöneliktir. Ayrıca doyum kişinin kendi benliği ile ilgiliyken moral örgütü ele alır (Demir, 2002; Kara, 2014).

1950'lerden sonra örgütsel etkililiğin insana ilişkin sorunları moralinden çok iş doyumuna kavramı altında ele alınmış ve iş doyumunu etkileyen etmenler araştırılmaya başlanmıştır (Sencer, 1982).

Nasıl insanın açlık duygusu mide sancısı şeklinde kendini gösterirse, kişinin moralinin bozuk olması da düşük doyum, işin yavaşlaması, çalışanlarla ilişkilerde geçimsizlik şeklinde gösterir (Sevimli ve İşcan, 2005).

İş doyumuna, işgörelere yüksek moral sağlayarak yüksek performans sağlar. İş görenin morali, yaptığı iş ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkisine, yöneticisinin kendisine

değer vermesine bağlıdır (Usta, 2015). Çalışanın moralinin yüksek olması çalışanların görevlerini enerji ve coşkuyla daha istekli bir şekilde yerine getirmelerini sağlar artar. Ayrıca yüksek moral, işgücü devir hızını ve işe devamsızlığı azaltır ve işgücü maliyetini düşürür (Aşık, 2010).

2.1.2.6.3. İş Doyumu ve Verimlilik

Verimlilikle ilgili yapılan Hawthorne araştırmalarında işgörenlerin elde ettikleri iş doyumlarıyla göstermiş oldukları verim arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür (Yılmaz, 2015).

Kişinin işinden doyum sağlaması için çevresi tarafından da takdir edilmesi gerekmektedir. Ancak o zaman kişinin iş doyumuna artar ve ne kadar verimli çalıştığı ortaya çıkar. Böylece iş doyumuna ile verimlilik arasında bir ilişki doğmuş olur (Demir, 2002).

Bir örgütte istenen, işgörenlerin yüksek verimlilik ile çalışmaları ve yaptıkları işten yüksek doyum almalarıdır. İş göreninin doyumuna verimliliğin bir belirleyicisidir (Usta, 2015). Kişinin işinden aldığı doyumun az olması verimi ve performansı da düşürecektir. İşinden doyum alanlar daha çok üretebilir. Doyum ve verimlilik ilişkisi, işgörenin çalışması sonucunda aldığı ödüller ve beklentilerinin karşılanması gibi diğer birçok değişkenden etkilenmektedir (Tor, 2011; Kara, 2014).

2.1.2.6.4. İş Doyumu ve Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet kavramı özellikle iş doyumuna, performans ve motivasyon gibi kavramlarla oldukça çok kullanılan bir kavramdır. Bunun nedeni iş yerindeki adalet anlayışı arttığında iş doyumunun da artması benzer şekilde adalet anlayışı olmadığında iş doyumunun da düşmesidir (Yelboğa, 2012). Adalet algısı çalışanlar için önemli bir güdüleyicidir (Görgülüler, 2013). Adil bir iş ortamında çalıştıklarını düşünme çalışanların iş doyumlarına artırıcı bir etki yapmaktadır. Adil bir çalışma

ortamında bulunan çalışanlar, örgütün kendi amaçlarının gerçekleştirilmesini sağlamaya yardımcı olurlar (Yıldırım, 2007; Derin, 2007).

Örgüt içinde adalet algısının düşük olması, bireyin performansının düşmesine, çalışma arkadaşlarıyla çalışmak istememesine örgüt kurallarını dikkate almamasına neden olmaktadır (Yürür, 2008). Yürür' ün (2008) yapmış olduğu çalışmaya göre örgütsel adalet algısı ve iş doyumunu arasında pozitif yönlü bir ilişkinin vardır. Buna göre; örgütlerde çalışanların adalet algısının artırılması iş doyumlarını da artıracaktır.

2.1.2.6.5. İş Doyumu ve Yaşam Doyumu

Kişinin iş dışındaki yaşamı iş başarısını da etkilemektedir. Yaşam doyumunu kişinin genel olarak yaşamından duyduğu memnuniyet ve kişinin beklentilerine ulaşma derecesidir (Derin, 2007). Kişinin yaşam kalitesini etkilemektedir ve aile ilişkileri, sağlık durumu, sosyo-ekonomik durumu, sosyal ilişkileri yaşam doyumunu etkilemektedir. İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır. Çünkü yaşamdan elde edilen doyum işe ilişkin tutumları etkilemektedir. Bu yüzden yaşam doyumunu yüksek olan kişilerin iş doyumlarının da yüksek olduğu görülmektedir (Şengül, 2008; Kırhan, 2014; Usta, 2015).

2.2. İlgili Çalışmalar

Bu bölümde konuyla ilgili alanyazın taranarak daha önce yapılmış ergonomi ve iş doyumunu ile ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

2.2.1. Ergonomi İle İlgili Çalışmalar

Yalım (2009) hazır giyim işletmelerinde işgörenlerin çalışma şekilleri, çalışma yerleri ve kullandığı araç- gereçlerin ergonomik açıdan uygunluğunun belirlenmesi amacıyla yapmıştır. Çalışma 11 adet hazır giyim işletmesinde 320 kişiye

anket yapılarak uygulanmıştır. Çalışma sonucunda çalışma yerlerindeki renklerin uyumlu ve çalışanları rahatsız etmediği, çalışanlara yaptıkları işlere uygun koruyucu giysiler verildiği, kullanılan makinelerin ergonomik olarak uygun olduğu ve verimliliği artırdığı buna rağmen çalışanların yüksek gürültüden rahatsız olduğu sonucuna varılmıştır.

Yetiz (2009) yapmış olduğu çalışma da Adana da yer alan Halk Bank Adana Ticari Şubesinde kullanılan mobilyaların ergonomik olup olmadığını incelemiştir. Çalışma sonucunda çalışma masaları, oturma elemanları, depolama üniteleri gibi mobilyaların kullanıcı gereksinimlerini karşılayacak şekilde ergonomik olarak tasarlandığını tespit etmiştir. Fakat kullanılan mobilyalar basit tasarlanmış olup çok fonksiyonel ve işlevsel değildir. Kullanılan mobilyalar bankada ihtiyaçları karşılayacak şekilde seçilmemiştir. Sadece genel ihtiyaçları (oturma, depolama, çalışma vb.) karşılayacak biçimde düşünülmüştür.

Kıraç (2005) emniyet görevlilerinin büro hizmetlerinde ergonomi ve ergonominin verimliliklerine etkisini tespit etmeye çalışmıştır. 200 kişi üzerinde anket yapılmıştır. Çalışma sonucunda bürolarda çalışanları rahatsız eden en önemli etkenler; aydınlatma, havalandırma, gürültü ve büro mobilyalarıdır.

Shikdar ve Sawaqed (2004) yılında yapmış oldukları çalışmanın amacı gelişmiş bir petrol işletmesinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliği sorunlarını incelemektir. 56 birim yöneticisi çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışma sonucunda yöneticilerin %48' inde boyun ağrısı, %46' sında memnuniyetsizlik, %32' sinde vücudun üst kısımlarında ağrı, %36' sında yorgunluk gözüküğü ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışma da yöneticilerin % 57' si çalışma ortamının çok sıcak olduğunu, % 36' sını gürültülü olduğunu % 41' i ise tesislerin ve imkanların yetersiz olduğunu belirtmiştir. Yöneticilerin % 62' sinin ergonomi bilgisinin olmadığını, % 64' ü birimlerinde herhangi bir ergonomik değerlendirme yapılmadığını belirtmişlerdir. Ergonomi ve yaralanma oranları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Kötü ergonomik koşulların sağlık ve güvenlik problemine yol açtığı belirtilmiştir.

Berthelette ve arkadaşları (2011) yapmış oldukları çalışmanın amacı personelin sağlık sorunlarını önlemek için çok yönlü ergonomik bir program

oluşturmaktır ve kişilere bununla ilgili eğitim verilmesidir. Program hasta taşıma, hasta nakili gibi işlemleri incelemektedir. 221 kişi araştırmaya katılmıştır. Ama sadece % 61' i eğitime dahil edilmiştir. Eğitime dahil edilen kişilere ergonomik olarak güvenli hasta taşıma, transfer, hasta hazırlama gibi faaliyetlerle ilgili eğitim verilmiştir.

Günendi (2015) yapmış olduğu çalışmanın amacı ofis ortamında çalışan kişilere uygulanan duruş egzersizleri ile birlikte verilen ergonomik düzenlemenin ağrı ve yaşam kalitesine olan etkisini incelemektir. Çalışmaya 60 bayan 60 erkek dahil edilmiştir. Çalışma sonucunda uzun süreli ergonomik uygulamanın kişinin duruşunu oldukça düzelttiği ve vücut ağrısını belirgin bir şekilde azalttığı gözlenmiştir.

Üçüncü (2013) yapmış olduğu çalışmanın amacı, çalışma ortamlarında masa üstü bilgisayarların yerine dizüstü bilgisayarların kullanılmasının çalışanlar açısından uygun bir ortam sağlayabilirliğini tespit etmek ve bu ortamı oluşturan ekipmanların kişilere ergonomik açıdan uygunluğunu belirlemektir. Araştırma Karadeniz Teknik Üniversitesinde çalışmakta olan 287 araştırma görevlisinden oluşmaktadır. Araştırma sonucunda araştırma görevlilerinin diz üstü bilgisayarı masa üstü bilgisayardan daha rahat bulduğu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte sırt veya bel ağrısı çektikleri bunun sebebinin sandalyenin oturma derinliğinin fazla olması olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca dizüstü bilgisayarların ekran yüksekliklerinin göz hizasından alçakta kalması ve klavyeyi rahat kullanmak için bilgisayarın yakına yerleştirilmesi kişinin öne eğilerek çalışmasına sebep olduğu ve kişinin boynunu bükmesine neden olduğu bunun da kişide boyun ağrısına sebep olduğu tespit edilmiştir.

2.2.2. İş Doyumuyla İlgili Çalışmalar

Lacy ve Sheehan (1997) sekiz ülke üzerinde (Avustralya, Almanya, Hong Kong, İsrail, Meksika, İsveç, İngiltere ve Amerika) akademisyenlerin iş doyumunu incelemek üzere yapmış oldukları çalışmada ülkeler arasında akademik iklim boyutunda ülkelerin farklılıklarını yansıtan ilginç örnekler bulmuşlardır. Ayrıca çalışmada Avustralyalıların verilerinde iş doyumunu ve doyumsuzluk örnekleri

birbirine çok yakın çıkmıştır. Araştırma sonucunda akademisyenlerin çalıştıkları çevresel faktörlerin (üniversite atmosferi, moral, grup hissi ve meslektaşlarıyla ilişkileri) iş doyumunu belirlemenin en büyük belirleyicisi olduğu sonucunu bulmuşlardır.

Sezer (2015) ilkokul okul müdürlerinin öğretmenler tarafından algılanan yöneticilik performansları ile öğretmenlerin iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapmış olduğu çalışma İstanbul ilinin Bahçelievler, Bakırköy, Esenler, Küçükçekmece ilçelerindeki devlet ilkokullarında görev yapan rastgele seçilen 234 öğretmeni kapsamaktadır. Sezer Minnesota İş Doyum Ölçeğini kullanmıştır. 1-10 yıl mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler arasında 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenlerin lehine anlamlı bir farklılık bulmuştur. Ayrıca 22-35 yaş aralığındaki öğretmenler ile 45 ve üstü yaş aralığı öğretmenleri arasında 45 ve üstü mesleki kıdeme sahip öğretmenlerin lehine anlamlı farklılık bulmuştur.

Demir (2014) yapmış olduğu çalışmada Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesinde görevli bulunan personelin iş doyumunu düzeyini ve iş doyumlarını etkileyen değişkenleri araştırmıştır. 425 personel üzerinde anket uygulamıştır. Çalışma sonucunda çalışma saatlerinin iş doyum düzeyini etkilediğini çalışanların vardiya sisteminden ve çalışma koşullarının ağır olmasından memnun olmadığını bu yüzden iş doyumlarının düşük olduğunu dolayısıyla yapıcı bir vardiya sistemiyle iş doyumunun artırılması gerektiğini bulmuştur. Ayrıca çalışanların en düşük doyum seviyesi, kendisini grubun bir üyesi olarak görmemekten kaynaklanmaktadır.

Kaiser (2005) Avrupa Birliğine üye 14 ülkede kadınlarla erkeklerin iş doyum düzeylerini karşılaştırmak için yaptığı çalışmada ülkeleri 3 farklı gruba göre ayırmıştır. Danimarka, Finlandiya ve Hollanda da cinsiyet ve iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır. Aksine Portekizde ki erkeklerin kadınlara göre işlerinden daha memnun olduğu sonucunu bulmuştur. Bununla birlikte araştırma yapılan ülkelerin büyük çoğunluğunda kadınların iş doyumunun erkeklere göre daha yüksek olduğu sonucunu bulmuştur.

Mwamwenda (1998) yapmış olduğu çalışma da sekiz yıldan az çalışan ve sekiz yıldan fazla çalışan erkek ve kadın ortaokul ğretmenlerinin iş deneyimleri ile iş doyumları arasında ki ilişkiyi araştırmıştır. Bu çalışmanın sonucunda sekiz yıldan uzun süre deneyime sahip 62 öğretmenin iş doyumlarının sekiz yıldan daha az süre deneyime sahip öğretmenlere göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

2.3. Ergonomi, İş Doyumu ve Turizm Sektörü

Bu bölümde turizm işletmelerinde ergonomi ve turizm işletmelerinde iş doyumunun önemi üzerinde durulacaktır.

2.3.1. Turizm ve Ergonomi

Turizm sektöründe insan, araç-gereç ve çalışma ortamı uyumu oldukça önemlidir. Bu yüzden turizm işletmelerinde dizaynın ergonomik faktörler göz önünde bulundurularak yapılması gerekmektedir. Bu kapsamda konaklama işletmeleri, seyahat acentaları ve yiyecek içecek işletmelerinde ergonominin önemi bu bölümde ele alınmıştır.

2.3.1.1. Konaklama İşletmelerinde Ergonomi

Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin verimli bir Şekilde çalışabilmesi için fiziksel Őartların ergonomik açıdan gerekli sağlanması gerekmektedir. Konaklama işletmelerinde gerekli fiziksel Őartlar düzenli bir ortam, havalandırma, aydınlatma ve ısıtma gibi temel unsurların iyi düzenlenmesi ile sağlanmaktadır. Yöneticiler ve çalışanlar tarafından bu unsurların bilinmesi ve uygulanması işletmenin kaliteyi yakalaması ve diğer işletmelerle rekabet edebilmesi için oldukça önemlidir. nkn konaklama işletmelerinin yenilikleri ve gelişmeleri takip etmeleri kendilerini yeni koşullara uydurmaları gerekmektedir. Bu yüzden konaklama işletmeleri başarılı olabilmek için işgörenlerin çalışma ortamına, araç-gereçlere uyumuna aynı zamanda bu araçların işgörenlere uygunluğuna dikkat etmeli

ve bu konuda iş ortamında gereken fiziksel düzenlemeleri yapmalıdır. İşgörenlerin etkin bir şekilde kullanılabilmesi için ergonomik açıdan gerekli düzenin sağlanması gerekmektedir (Demir, 2003; Babaç ve diğerleri, 2013).

Konaklama işletmelerinde ergonomik fiziksel çalışma koşullarının, sağlanması çalışanların doyumunu, işletmenin kar sağlayarak devam etmesini, hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini ve rekabetteki avantajını sağlamada oldukça önemlidir (Demir, 2003; Örucü ve Kanbur, 2008).

2.3.1.2. Seyahat Acentalarında Ergonomi

Hızla gelişen teknolojinin etkisiyle seyahat acentaları da yoğun rekabet ortamıyla karşı karşıya kalmaktadır. Turizmin can damarlarından biri olan seyahat acentalarının bu yoğun rekabet karşısında avantaj elde etmeleri çalışanların verimli bir şekilde çalışmasına ve onların yaptıkları işten memnun olmalarına bağlıdır. Seyahat acentalarında çalışanların kullandığı araç ve gereçler, masa, sandalye ve bilgisayar ekipmanları kişiye en rahat çalışma imkânını sunabilecek şekilde dizayn edilmiş ve yerleştirilmiş olmalıdır. İşte bu noktada kişiye en rahat çalışma imkanını sunabilecek olan ergonomi bilimidir. Ergonominin temel amacı insanın kullandığı araç ve gereçlerin ve çalışma ortamının insana uygun şekilde tasarlanmasıdır (Kaya, 2012; Çakırel, Karaca, Çakırel ve Çakır, 2013).

Aydınlatmadan ofisteki gürültüye kadar birçok faktör çalışanların verimini düşürebilir. Ofis ortamındaki gürültü, aydınlatma, havalandırma, sıcaklık gibi ergonomik faktörler çalışanların iş memnuniyeti üzerinde önemli etkiye sahiptir. İş ortamı psikolojik açıdan ne kadar verimli olursa olsun işgörenlerden verim alabilmek için aydınlatma, ses, havalandırma, temizlik, ortam sıcaklığı, nem gibi fiziksel faktörler açısından yeterli olması büyük öneme sahiptir. Örneğin iyi aydınlatılmış bir çalışma alanında iş daha iyi görüleceği için daha kısa sürede ve daha kaliteli olarak yapılırken kötü aydınlatılmış bir ofiste iş kazalarına ortaya çıkabilmektedir. Ya da yeni boyanmış bir büronun boya kokusu veya çok gürültülü bir alanda çalışmak acenta personelinin verimini düşürecektir. Yine havalandırmanın yeterli olmaması çalışanlarda solunum hastalığına neden olabilmekte aynı zamanda vücut için gerekli

ısının olmaması yorgunluğa ve buna bağlı olarak meydana gelen çok sayıda iş kazasına neden olabilmektedir. Genel olarak seyahat işletmelerinde ergonomik olmayan işyeri tasarımları kişide yorgunluğa bezginliğe ve strese neden olarak verimliliği düşürmektedir (Çakar, 1997; Örucü ve Esenkal, 2005; Dönmez, 2014; Aytekin ve Kuvat, 2013; Çakırel ve diğerleri, 2013).

Tüm işletmelerde olduğu gibi seyahat acentalarında da sağlıklı ve verimli bir iş hayatı önemli bir etkidir. Bu da ergonomik koşulların yerine getirilmesi ile sağlanacaktır.

2.3.1.3. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Ergonomi

Yiyecek içecek işletmelerinin sadece görsel anlamda değil, aynı zamanda personele uygun özellikler taşıyacak şekilde dizayn edilmesi çalışanların iş doyumunun sağlanmasında ve sakatlanmalarının önlenmesinde etkilidir (Çekal, 2012).

Mutfağın tasarımı, kullanım özellikleri ve çalışma koşullarının ergonomik açıdan ele alınması bir yiyecek içecek işletmesi için büyük önem taşımaktadır. Bunun için de ekipmanların seçiminde, yerleştirilmesinde, ürün ve gıda servisinde uygun ekipmanlar seçilmelidir (Çekal, 2012). Mutfak tasarımında temel amaç kullanılabilirlik ve yürütülen eylemler olduğundan, dizaynın çalışanın antropometrik özelliklerine uygun olarak yani ergonomik bir şekilde yapılması gerekmektedir (Pınarcı ve Efe, 2010).

Mutfağın ergonomik olarak dizayn edilmesinde dikkat edilmesi gereken bir takım kurallar vardır; mutfak yapılacak işe göre küçük olmamalıdır, yemek salonunu mutfağa göre yakın ve aynı katta olmalıdır, mutfağın havalandırılması düzenli şekilde yapılmalıdır, emniyet ve konfor açısından mutfak zemini, kaygan olmayan döşemeyle kaplanmalı, temizliği kolay olan karo seçilmelidir, mutfakta arzu edilen ısı; sıcak mutfak için +25 +32 derece, soğuk mutfak ve kasaphane için -20 derece diğer kısımlar için ise +20 +30 derece olmalıdır (Çekal, 2012). Genelde mutfak için

ışıklandırma 200 lüks olmalı, titizlikle çalışılan alanlarda 300-500 lüks olmalıdır (Milli Eğitim Bakanlığı, 2014).

Ergonomik olarak dizayn edilmeyen bir mutfak çok sık personel deđiřimine neden olur yapılan hizmetin kalitesini dūřurup mūřteri kaybına neden olmaktadır.

2.3.2. Turizm ve İş Doyumu

Turizm işletmelerinde işgörenlerin yüksek performansla ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri işlerinden yeterince doyum elde etmelerine bağlıdır.

Hizmet sektöru içinde yer alan konaklama işletmelerinin ve yiyecek içecek işletmelerinin en önemli kaynaklarından birisi işgörenlerdir ve işgörenlerin göstermiş olduğu performans işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. İşgörenlerin yüksek performansla çalışabilmeleri ise onların işlerinden doyum elde etmelerine bağlıdır. İř doyumunu dūřük olan bir işgörenin mūřteriye memnun edici düzeyde bir hizmet sunması ve hoşnut etmesi mümkün değildir (Toker, 2007: 592-593).

Seyahat acentaları turizm sektöru içerisinde en önemli işletmecilik alanlarından birisidir. Seyahat acentaları turizm olayının temelinde yer alan seyahatleri organize ederek ürüne son şeklini veren ve pazarlayan işletmelerdir ve turizm işletmelerinin başarılı olabilmesinde de etkileyici konumdadır (Taşlıyan, 2007). Seyahat acentalarının emek-yoğun, turistle yüz yüze iletişimi gerektiren hizmet süreçlerini içermesinden dolayı bu işletmelerde çalışanlar işletmenin ve sektörün verimliliği için önemli konumdadırlar (Türkay, 2015).

Seyahat acentalarının başarısı sadece elde ettikleri kar ile değil işgörenlerin memnuniyetiyle de değerlendirilir (Kovacevic, Gajic ve Penic, 2012). Seyahat acentalarının en önemli ve en fazla değişim gösteren kaynaklarından birisi işgörenlerdir ve işgörenlerin gösterdikleri performans seyahat acentalarının başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. İşgörenlerin yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri onların işlerinden yeterince

doyum elde etmelerine bağlıdır. Bu yüzden seyahat acentalarında iş doyumunun belirlenmesi oldukça önemlidir (Tütüncü ve Çiçek, 2002; Toker, 2007).

Turizm işletmeleri için işçi devir hızının azaltılması ve çalışanların morallerinin yükseltilmesi ayrı bir öneme sahiptir. Seyahat acentalarında verimliliğin sağlanabilmesi, iş doyumunun artırılabilmesi için çalışanlarının iş doyum seviyelerinin tespit edilmesi çalışanların iş ortamını daha verimli hale getirebilmek için gerekli düzenlemelerin yapılmasına yardımcı olacaktır (Lam ve diğerleri, 2001; Tütüncü ve Çiçek, 2002).

İş görenin müşteriye hizmet verdiği sırada hissettiği duygu ve düşünceleri, hizmetin kalitesini etkileyebilmektedir. Bu yüzden seyahat acentalarında işgörenin iş doyumunu ile müşterilerin memnuniyeti ve işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişki söz konusudur. Bu yüzden müşterilerin yüksek düzeyde doyum sağlayarak hizmet alması ve aldıkları hizmetten memnun kalmaları için işgörenlerin işlerinden ve işyerlerinden doyum sağlamış olmaları gerekmektedir (Toker, 2007; Örucü ve Esenkal, 2005: 144).

Tütüncü ve Çiçek (2002) yapmış oldukları çalışmada iş doyumunu açısından seyahat acentaları yöneticilerinin özellikle üzerinde durmaları gereken noktanın iş arkadaşlığı olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca iş yerinde sıcak ilişkilerin sağlanmasının iş doyumunu artıracığı İş arkadaşlığını ve iletişimini bozacak davranış ve tutumların, iş doyumunu azaltacağı sonucunu bulmuşlardır.

2.3.3. İş Doyumu ve Ergonomi İlişkisi

Ergonomi bir endüstride işçiler için, sağlık ve güvenliğinin yükselmesi ile onlara motivasyon sağlarken, performanslarının ve iş doyumlarının artmasıyla işletme için de kalite, üretkenlik ve rekabet edebilirliği getirmiştir. İş doyumunu sağlamanın koşullarından birisi şüphesiz kişinin yaşadığı ortamın, kullandığı araç ve gerecin insanın antropometrik ve biyomekanik özelliklerine uygun olmasıdır (Saygılı, 2008; Hasdemir, 2013: 1).

İş yerindeki fiziksel (gürültü, havalandırma, aydınlatma v.b) faktörler çalışanların iş doyumundaki artış ya da azalmada etkilidir (Batıgün ve Şahin, 2006).

Çalışanların iş doyumunu artırmak için ergonomiden kaynaklanan sorunların belirlenmesi ve işyerindeki tüm çalışma ortamı koşullarının (aydınlatma, havalandırma, gürültü, titreşim, ısı, nem, tozlar, fiziksel koşulların uygunsuzluğu vb.) ergonomik olarak düzenlenmesi gerekmektedir. Çünkü yetersiz aydınlatma, gürültü, duruş bozukluğu, gibi fiziksel koşullar ve çevresel faktörler çalışan bireylerin iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir (Hayta, 2007: 2; Duyar ve Özener, 2009: 72; Motamedzade, Ashuri, Golmohammadi and Mahjub, 2011; Butlewski, Misztal, Kaczmarek and Janik, 2014; Huang and Pan, 2014). İnsanın en yüksek performansı için ergonomik bir çalışma ortamı gerekmektedir (Güney, 2005: 5-6; Yılmaz, 2010: 8).

2.3.4. Turizmde Ergonomi ve İş Doyumu İle İlgili Çalışmalar

Yapılan alanyazın araştırmaları doğrultusunda alanyazın da turizm sektöründe yapılmış ergonomi çalışmasına rastlanılmamıştır. Dolayısıyla yapılan bu çalışma bu alanda ilk ergonomi ve turizm araştırması niteliğindedir.

Lam, Zhang ve Baum (2001) Otel çalışanlarının demografik özellikleriyle iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemek için yapmış oldukları çalışmada iş devir hızıyla ve demografik değişkenlerle çalışanların iş doyumları arasında bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca işe yeni başlayanlara eğitim ve geliştirme programları, kalite yönetimi yaklaşımları gibi eğitimler verildiği takdirde iş doyumunun artacağını bulmuşlardır.

Çakar (1997) Ankara da bulunan A grubu ve A geçici grubu 105 seyahat acentasında yapmış olduğu çalışmada çalışanların iş doyumlarını ölçmeyi amaçlamıştır ve araştırma sonucunda çalışanların ücretlerini yeterli bulmadığı ve bu durumun onların iş doyumunu düşürdüğü sonucunu bulmuştur. Yine benzer şekilde Dönmez (2008) Seyahat acentasında çalışanlara yönelik yapmış olduğu çalışmada düşük ücret alan işgörenlerin daha düşük iş doyumları ve daha yüksek tükenmişlik düzeyleri ile çalıştıkları sonucunu bulmuştur.

Kovacevic, Gajic ve Penic (2012) seyahat acentalarında çalışanların iş doyumlarının memnuniyet, karlılık, rekabet ve başarı gibi faktörler üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Bu çalışmanın ana amacı Novi Sad şehrinde yer alan seyahat acentasında çalışanların işten memnuniyet durumlarını belirlemek ve bunun verimlilik, rekabet üzerindeki etkisini araştırmaktır. Novi Sad şehrindeki 13 seyahat acentasında 107 kişi üzerinde anket yapılmıştır. Çalışma sonucunda yazarlar tarafından Novi Sad şehrindeki seyahat acentaları için somut ve pratik öneriler ve yol gösterici bir kılavuz belirlenmiştir. Çalışanların arkadaşlarıyla ilişkilerinden, maaşlarından memnun oldukları sonucu bulunmuştur. Çalışanların, tüm çalışanlara adil davranıldığını düşündüklerinde daha çok doyum sağladıkları ayrıca sosyal atmosferin çalışanların doyumunu için önemli bir faktör olduğu ve çalışma koşulları iyi olan çalışanların daha çok doyum sağladıkları tespit edilmiştir.

Taşlıyan (2007) Kahramanmaraş da bulunan seyahat acentalarında çalışanların iş doyumları ile hizmet alan müşterilerin memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla çalışma yapmıştır. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışma sonucunda seyahat acentalarından hizmet satın alan müşterilerin kaliteli hizmet beklediğini ve bu kaliteli hizmeti verecek olan çalışanların çoğunun yaptıkları işi severek yaptıklarını ancak çalışma koşullarında yapılacak çeşitli iyileştirmelerle işlerinden tatmin olma düzeylerinin artırılması gerektiğini bulmuştur.

3.YÖNTEM

Bu araştırmaya konu olan ergonomi kavramı turizm sektörü için de seyahat acentaları için de yeni bir çalışma alanıdır. Bu bölümde araştırma yöntemine ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Çalışmanın bu bölümünde seyahat acentasında çalışan işğönerlerin ergonomik koşullardan etkilenmesinin iş doyumlarına etkisinin olup olmadığını belirlemek için yüz yüze anket yöntemi uygulanmış sezon yoğunluğundan dolayı anketi cevaplayamayan katılımcılara ise mail yoluyla ulaşılmıştır. Bu amaç doğrultusunda öncelikle araştırmanın modeli ve hipotezleri oluşturulmuştur. Ardından araştırmanın evreni ve örneklem grubu belirtilerek, veri toplama araç ve teknikleri, veri toplama süreci ve verilerin analizi hakkındaki bilgilere yer verilmiştir. Veriler istatistiki yöntemlerle test edilmiştir.

3.1. Araştırma Hipotezleri

Araştırmanın temel varsayımına göre ergonomi iş doyumunu etkileyen bir faktördür. Araştırmanın diğer bir varsayımına göre ise seyahat acentalarının çalışma koşullarının ergonomik olarak tasarlanması işğönerlerin iş doyumunu artırmaktadır. Bu varsayım çerçevesinde araştırma ile ilgili alanyazın taraması yapılmış, araştırma problemi tanımlanmış, araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur.

Araştırma kapsamında incelenen seyahat acentalarında iş doyumunu ve ergonomik koşulların ilişkisini beraber inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Turizm işletmelerinde yapılmış iş doyumunu çalışmaları alanyazında mevcutken turizm işletmelerinin de ergonominin incelendiği çalışma sayısı yok denecek kadar azdır.

Ceran (2015) yapmış olduğu çalışmada sağlık sorunu yaşayan ofis çalışanlarında ergonomi bilgi düzeyi ile sağlık sorunları arasında ilişki bulamamıştır.

Bu çalışmadan esinlenerek hipotez 2 *“Ergonomi kavramının bilinirliği ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı bir ilişki yoktur”* oluşturulmuştur.

Sun (2002) yapmış olduğu çalışmada, çalışma alanlarının ergonomik olmamasından dolayı çalışanların iş doyumlarının düşük olduğu sonucunu bulmuştur. Armağan (2003) yapmış olduğu çalışmada çalışma ortamını etkileyen aydınlatma, havalandırma, gürültü, büro mobilyaları, iç tasarım, ofis ekipmanları gibi faktörleri incelemiş ve bu faktörlerin ergonomik açıdan sağlandığı bürolarda çalışanların verimliliklerinin ve iş doyumlarının yükseldiğini tespit etmiştir. Kıracı (2005) yapmış olduğu çalışmada yerleşim esaslarına uygun olarak yerleştirilen masa, sandalye ve dolapların çalışanların iş doyumunu artırdığı sonucunu bulmuştur. Bu çalışmalardan esinlenerek hipotez 1 *“Ergonomik çalışma ortamı ile iş doyumunu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır”*, hipotez 4 *“Yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir ilişki vardır”*, hipotez 5 *“Ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir ilişki vardır”*, hipotez 6 *“Çalışma ortamından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir ilişki vardır”* oluşturulmuştur.

Jennifer (2001), Ashraf ve Naseem (2004) yapmış oldukları çalışmalarda ergonomik olarak tasarlanmış bir ofiste sağlık sorunları ortaya çıkmayacağı sonucunu bulmuşlardır. Bu çalışmalardan esinlenerek hipotez 3 *“Ergonomik çalışma ortamı ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı bir fark vardır”* oluşturulmuştur.

Clark (1993) yapmış olduğu çalışmada kadınların iş doyumunun erkeklerden daha fazla olduğu sonucunu bulmuştur. Kaiser (2015) de yapmış olduğu çalışmada kadınların iş doyumlarının erkeklerden daha yüksek olduğu sonucunu bulmuştur. Pişkin (2001) ise yapmış olduğu çalışmada erkek çalışanların iş doyumlarının kadınlardan daha yüksek olduğu sonucunu bulmuştur. Adıgüzel ve diğerleri (2012) yapmış oldukları çalışmada kadınlarla erkelerin iş doyumunun benzer oldukları sonucunu bulmuşlardır. Bu çalışmalardan esinlenerek hipotez 7 *“İş doyumunu ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır”* oluşturulmuştur.

Tengilimoğlu ve Yiğit (2005) yapmış oldukları araştırmada en yüksek iş doyumunun 26-33 yaş, en düşük iş doyumunun ise 34-41 yaş grubundaki personele ait olduğunu bulmuştur. Çimen ve Şahin (2000) yapmış oldukları çalışmada 40 yaş ve üzerindeki çalışanların iş doyumlarının daha yüksek olduğu sonucunu bulmuşlardır. Yine Loscocco ve Kalleberg (1983) yapmış oldukları çalışmada Japonya da ve Amerika da daha ileri yaştaki çalışanların iş doyumlarının genç çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucunu bulmuşlardır. Bu çalışmalardan esinlenerek hipotez 8 “İş doyumunu ile yaş arasında anlamlı bir farklılık vardır” oluşturulmuştur.

Yukarıda sıralanan benzer çalışmalardan esinlenerek aşağıda sıralanan hipotezler test edilecektir.

Hipotez 1: Ergonomik çalışma ortamı ile iş doyumunu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Ergonomi kavramının bilinirliği ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Hipotez 3: Ergonomik çalışma ortamı ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 4: Yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Çalışma ortamından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7: İş doyumunu ile işgörenlerin cinsiyeti arasında anlamlı bir fark vardır.

Hipotez 8: İş doyumunu ile işgörenlerin yaşı arasında anlamlı bir fark vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Antalya il merkezinde bulunan seyahat acentalarında çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmada seyahat acentalarının seçilmesinin temel nedenlerinin başında, seyahat acentalarının ofis tipi bir çalışma ortamı sunması

ve işgörenlerin fiziksel çalışma koşullarından etkilenmesi gelmektedir. Antalya ilinde bulunan seyahat acentalarının pazarlama ve satış faaliyetlerini yoğun olarak gerçekleştirmesi, Antalya ilinin Türkiye için önemli bir turizm destinasyonuna sahip olması, yabancı turistlerin havayoluyla Türkiye'ye giriş yaptıkları önemli illerden biri olması, acentaların turistlerin bilgilendirilme ihtiyaçlarını karşılaması, yabancı tur operatörlerince gerçekleştirilen paket turları satması ve turistlere yönelik yerel turlar düzenlenmesi gibi işlevleri yerine getirmesi araştırma evreni için Antalya ilindeki seyahat acentalarının seçilmesinde bir etkidir.

Araştırmada kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi, ana kütle içerisinde seçilecek örnek kesimin araştırmacının yargılarına belirlendiği tesadüfi olmayan örnekleme yöntemidir. Kolayda örneklemede veriler, ana kütlede en kolay, hızlı ve ekonomik şekilde toplanır (Haşiloğlu, Baran ve Aydın, 2015: 20). Araştırma için 414 adet anket formu dağıtılmış ancak verilerin bilgisayara aktarımı sırasında 26 anketin eksik veya yanlış doldurulmasından dolayı geçersiz sayıldığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla 388 adet anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Araştırmada veriler anket yöntemiyle elde edilmiştir. Hazırlanan anket formu iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım iki bölümden oluşmaktadır. Birinci kısmın ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise iş doyumunu ve ergonomi kavramıyla ilgili kapalı uçlu sorular yer almaktadır. Anket formunun ikinci kısmında ise seyahat acentasında çalışan işgörenlerin iş doyumlarını ölçmeye yönelik olarak hazırlanmış likert tipi ifadeler ve çalışma ortamlarının ergonomik olup olmadığını ölçmeye yönelik olarak hazırlanmış likert tipi ifadeler yer almaktadır.

Anket formu hazırlanırken daha önce yapılan yerli ve yabancı alanyazın incelenmiştir. Seyahat acentasında çalışan işgörenlerin iş doyum düzeyinin belirlenmesi amacıyla anketin ikinci bölümünde Weiss, Davis ve England (1967) tarafından geliştirilen Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilen toplam 20 sorudan

oluşan Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin kullanılmasının başlıca nedeni ölçeğin yüksek geçerlilik ve güvenilirlik değerleridir. Minnesota İş Doyum Ölçeği 5' li likert tipi ölçek olup 1 “hiç memnun değilim”den 5 “çok memnunuz”a kadar değerlendirilmiştir. Ergonomik koşulların ölçülmesinde Yılmaz (2010) ve Yetiz'in (2009) kullanmış olduğu ergonomi ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçekte toplam 28 soru bulunmaktadır. Ölçek 5'li likert tipi ölçek olup 1 “kesinlikle katılmıyorum”dan 5 “kesinlikle katılıyorum”a kadar değerlendirilmiştir. Yetiz (2009) Adana da banka çalışanlarına yönelik yapmış olduğu çalışmada çalışanların çalışma ortamlarından memnun olmadığı sonucunu bulmuştur. Yılmaz (2010) çalışma alan ve ortamlarının ergonomik açıdan tasarlanması, tasarlanan ortamların ofis çalışanlarının beklentilerine cevap verip vermediğinin belirlenmesi için yapmış olduğu çalışmada bilgisayar sistemli çalışan ofis ve büro çalışanlarının büyük çoğunluğunun fiziksel rahatsızlık ve sağlık sorunları yaşadığını tespit etmiştir.

3.4. Veri Toplama Süreci

Araştırmada Antalya ilinde bulunan seyahat acentalarının seçilmesinin nedeni Antalya'nın her mevsimde tercih edilen bir destinasyon olması ve Türkiye de İstanbul'dan sonra en çok seyahat acenta sayısına sahip 2. il olmasıdır (TÜRSAB, 2016).

Anket 2015'in Temmuz, Ağustos, Eylül ayları içerisinde Antalya ilinde bulunan seyahat acentasında çalışan işgörenlere uygulanmıştır. Seyahat acentalarına gidilmiş ve işgörenlerden anket formlarının doldurulması istenmiştir. Araştırmaya katılan katılımcılara herhangi bir zorlama yapılmamış, anketi yanıtlamak tamamıyla katılımcıların gönüllü tercihinin bırakılmıştır. Araştırma yapıldığı sırada işgörenlerin araştırmaya katılma isteğinin genel olarak düşük olduğu gözlemlenmiştir. Bunun nedenleri arasında katılımcıların ergonomi hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları ve sezon yoğunluğundan dolayı anketi doldurmak için boş vakitlerinin olmaması gösterilebilir. Boş vakti olan katılımcılar için anket formu dağıtılmış soruları yanıtlamaları beklenmiştir. Boş vakti olmayan katılımcılar için ise anket formları bırakılmış ve daha sonra ki günlerde toplanmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 21.0 programı ile analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan kişilere ait demografik veriler yzde ve frekans değerleriyle analiz edilmiştir. Araştırma konusuna ilişkin veriler yine yzde ve frekans yntemiyle çizelgeler aracılığıyla değerlendirilmiştir. Olęeęe ilişkin gvenilirlik analizleri, standart sapmalar verilmiştir. Araştırmada kullanılan ergonomik çalışma ortamı ve minnesota iş doyumunu oleklerine faktör analizi uygulanmıştır. T testi ve varyans analizleri yapılmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri olmek için korelasyon analizinden faydalanılmıştır.

Verilerin normal dağılım gsterip gstermediğinin anlaşılması için basıklık ve arpıklık katsayıları incelenmiş ve dağılımın normalliğini kontrol eden Kolmogorov–Smirnov analizi uygulanmıştır. Çarpıklık ve basıklık değeri standart hataya bölünerek z değeri bulunur. Hesaplanan z değeri -2 ve +2 sınırları arasında kalıyorsa normal dağılım özelliğine sahip olduğu söylenir (şencan, 2005). Yapılan analizler doğrultusunda basıklık ve arpıklık katsayılarının -2 ve +2 arasında olduğu tespit edilmiştir bu durum verilerin normal dağılım gsterdiğini işaret etmektedir.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

4.1. Araştırma Verilerinin Analizi

Çalışmanın bu bölümünde araştırmadan elde edilen verilerin analizinde farklı istatistikî yöntemler kullanılmıştır. Araştırmada, öncelikle katılımcılara ait bulguların çizelge haline getirilmesinde frekans ve yüzde değerler kullanılmıştır. Daha sonra, araştırmada kullanılan anket formuna ilişkin güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

4.1.1. Araştırmaya Katılan Kişilere İlişkin Görüşler

Araştırmanın bu bölümünde araştırmaya katılan 388 katılımcıya ait demografik özellikler çizelge 1 de verilmektedir.

Çizelge 1. Katılımcılara İlişkin Demografik Özellikler

<i>Değişkenler</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Cinsiyet		
Kadın	206	53,1
Erkek	182	46,9
Yaş		
20 yaş ve altı	22	5,7
21-35 yaş arası	244	62,9
36-50 yaş arası	116	29,9
51 yaş ve üstü	6	1,5
Medeni Durum		
Evli	195	50,3
Bekar	193	49,7
Eğitim Durumu		
İlköğretim	4	1
Lise	94	24,2

Çizelge 1- devam

Üniversite	253	65,2
Lisansüstü	37	9,5

Araştırmaya katılan kişilere ilişkin demografik veriler çizelge 1’de verilmiştir. Araştırmaya katılanların cinsiyetlerine göre dağılımına bakıldığında, katılımcıların 206’sının (%53,1) kadın, 182’sinin (%46,9) ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımlarına bakıldığında, 22’sinin (%5,7) 20 yaş ve altı, 244’ünün (%62,9) 21-35 yaş arasında yoğunlaştığı, 116’sının (%29,9) 36-50 yaş arası ve 6’sının (%1,5) 51 yaş ve üstü katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların 195’i (%50,3) evli, 193’ü (%49,7) bekar olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 4’ü (%1) ilköğretim, 94’ü (%24,2) lise mezunu, 253’ü (%65,2) üniversite mezunu, 37’si (%9,5) lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir.

4.1.2. Araştırma Alanına İlişkin Görüşler

Araştırmanın bu kısmında alanyazın taranarak işgörenlerin çalıştıkları seyahat acentalarının grubunu, merkez ya da şube olma durumunu, işgörenlerin turizm sektöründe çalışma sürelerini, buldukları acentada çalışma sürelerini, çalıştıkları acentaların kaç yıldır turizmde faaliyet gösterdiklerini, hangi departmanda çalıştıklarını, çalıştıkları ortamdan kaynaklı sağlık sorunu yaşayıp yaşamadıklarını, işlerinden memnun olup olmadıklarını, ergonomi kavramını daha önce duyup duymadıklarını, çalıştıkları acenta da iş güvenliği-sağlığı ve acentada bulunan ekipmanların kullanımı ile ilgili eğitim verilip verilmediğini, eğitimin süresini, eğer veriliyorsa bu eğitimlerin kimler tarafından verildiğini belirleyebilmek için birtakım kapalı uçlar sorulmuştur.

Çizelge 2. Araştırmaya Katılan Seyahat Acentalarının Gruplarına Göre Dağılımı

<i>Seyahat Acentasının Grubu</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
A Grubu	365	94,1
B Grubu	14	4,9
C Grubu	4	1

Çizelge 2’de araştırmaya katılanlara sorulan “seyahat acentanızın grubu” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında, katılımcıların 365’i (%94,1) A Grubu, 14’ü (%4,9) B Grubu, 4’ü (%1) C Grubu seyahat acentası cevabını vermişlerdir.

Çizelge 3. Araştırmaya Katılan Seyahat Acentalarının Merkez veya Şube Olma Durumlarına Göre Dağılımı

<i>Seyahat Acentanızın Merkez veya Şube Olma Durumu</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Merkez	321	82,7
Şube	67	17,3

Çizelge 3’de araştırmaya katılanlara sorulan “seyahat acentanızın merkez veya şube olma durumunu belirtiniz” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında, katılımcıların 321’i (%82,7) merkez, 67’si (%17,3) şube de çalıştıkları cevabını vermişlerdir.

Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

<i>Turizm Sektöründe Çalışma Süreniz</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
1 yıldan az	46	11,9
1-5 yıl arası	117	46,1
6-10 yıl	100	25,8
10 yıldan fazla	125	32,2

Çizelge 4’de araştırmaya katılanlara sorulan “turizm sektöründe çalışma süreniz” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında, katılımcıların 46’sı (%11,9) 1 yıldan az, 117’si (%46,1) 1-5 yıl, 100’ü (%25,8) 6-10 yıl, 125’i (%32,2) 10 yıldan fazla süreyle çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Buldukları Acentada Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

<i>Bulduğunuz Acentada Çalışma Süreniz</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
1 yıldan az	121	31,2
1-5 yıl arası	179	46,1

Çizelge 5- devam

6-10 yıl	56	14,4
10 yıldan fazla	32	8,2

Çizelge 5’de araştırmaya katılanlara sorulan “bulduğunuz acentada çalışma süreniz” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında, katılımcıların 121’i (%31,2) 1 yıldan az, 179’u (%46,1) 1-5 yıl, 56’sı (%14,4) 6-10 yıl, 32’si (%8,2) 10 yıldan fazla süreyle çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Çizelge 6. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Çalıştıkları Acentaların Turizm Alanında Faaliyet Gösterdikleri Süreye Göre Dağılımı

	Sıklık(N)	Yüzde Değeri (%)
<i>Acentanız Kaç Yıldır Turizm Alanında Faaliyet Göstermektedir?</i>		
0-4 yıl	40	10,3
5-9 yıl	71	18,3
10-14 yıl	57	14,7
15-19 yıl	134	34,5
20 yıldan fazla	86	22,2

Çizelge 6’da “acentanız kaç yıldır turizm alanında faaliyet göstermektedir” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında, acentaların 40’ı (%10,3) 0-4 yıl, 71’i (%18,3) 5-9 yıl, 57’si (%14,7) 10-14 yıl, 134’ü (%34,5) 15-19 yıl, 86’sı (22,2) 20 yıldan fazla süreyle turizm alanında faaliyet göstermektedir.

Çizelge 7. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Çalıştıkları Departmana Göre Dağılımı

<i>Hangi Departmanda Çalışıyorsunuz?</i>	Sıklık(N)	Yüzde Değeri(%)
Satış ve Pazarlama	63	16,2
Rezervasyon	44	11,3
Kontrat	11	2,8
Kültür Departmanı	6	1,5
Misafir İlişkileri	12	3,1
Call Center	10	2,6
Operasyon	61	15,7
Transfer	10	2,6
Muhasebe-Finans	117	30,2
Yönetici	11	2,8
İnsan Kaynakları	13	3,4

Çizelge 7- devam

Bilgi İşlem	10	2,6
Ürün	10	2,6
M.İ.C.E(Meetings, İncentives, Congress, Exhibitions)	7	1,8
Kalite	3	,8

Çizelge 7’de katılımcıların çalıştığı departmanlara bakıldığında ağırlıklı olarak 117’si (%30,2) muhasebe-fınans departmanında, 63’ü (%16,2) satış ve pazarlama 61’i (%15,7) operasyon departmanında çalışmaktadır. Az sayıda katılımcının çalıştığı departmanlar ise 3’ü (%8) kalite, 6’sı (%1,5) kültür departmanı ve 7’si, (%1,8) M.İ.C.E departmanıdır.

Çizelge 8. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Çalışma Ortamından Kaynaklı Sağlık Sorunu Yaşayıp Yaşamadıklarına Göre Dağılımı

	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
<i>Çalışma Ortamından Kaynaklı Sağlık Sorunu Yaşıyor musunuz?</i>		
Hayır	288	74,2
Kısmen	73	18,8
Evet	27	7,0

Çizelge 8’de “çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşıyor musunuz” sorusuna katılımcıların 288’i (%74,2) hayır, 73’ü (%18,8) kısmen, 27’si (%7,0) evet cevabını vermiştir.

Çizelge 9. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşlerinden Memnun Olup Olmamalarına Göre Dağılımı

<i>İşinizden Memnun musunuz?</i>	Sıklık(N)	Yüzde Değeri (%)
Hayır	15	3,9
Kısmen	68	17,5
Evet	305	78,6

Çizelge 9’da araştırmaya katılanlara sorulan “işinizden memnun musunuz” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında katılımcıların 15’i (%3,9) hayır, 68’i (%17,5) kısmen, 305’i (%78,6) evet cevabını vermiştir.

Çizelge 10. Araştırmaya Katılan Katılımcılar Tarafından Ergonomi Kavramının Bilinirliğine Göre Dağılımı

<i>Ergonomi kavramını daha önce duydunuz mu?</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Hayır	87	22,4
Kısmen	103	26,5
Evet	198	51

Çizelge 10’da araştırmaya katılan katılımcılara sorulan “ergonomi kavramını daha önce duydunuz mu” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında katılımcıların 87’si (%22,4) hayır, 103’ü (%26,5) kısmen, 198’i (%51) evet, cevabını vermiştir.

Çizelge 11. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşyerlerinde Çalışan Sağlığı İle İlgili Eğitimler Yapılmasına Göre Dağılımı

	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
<i>İşyerinizde Çalışan Sağlığı İle İlgili Eğitimler Yapılıyor mu?</i>		
Evet	276	71,1
Hayır	112	28,9

Çizelge 11’de araştırmaya katılanlara sorulan “işyerinizde çalışan sağlığı ile ilgili eğitimler yapılıyor mu” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında katılımcıların 276’sı (%71,1) evet, 112’si (%28,9) hayır cevabını vermiştir.

Çizelge 12. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşyerlerinde Çalışan Sağlığı İle İlgili Eğitimlerinin Kim Tarafından Yapıldığına Göre Dağılımı

	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
<i>İşyerinizde Çalışan Sağlığı İle İlgili Eğitimler Kim Tarafından Yapılıyor?</i>		
Departman Yöneticileri	36	9,3
İlgili Uzmanlar	249	64,2

Çizelge 12’de araştırmaya katılanlara sorulan “işyerinizde çalışan sağlığı ile ilgili eğitimler kim tarafından yapılıyor” sorusuna verilen cevaplara bakıldığında

katılımcıların 36'sı (%9,3) departman yöneticileri cevabını verirken 249'u (%64,2) ilgili uzmanlar cevabını vermiştir.

Çizelge 13. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşyerlerinde Çalışan Sağlığı İle İlgili Aldıkları Eğitimin Süresine Göre Dağılımı

	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
<i>İşyerinizde Çalışan Sağlığı İle İlgili Aldığınız Eğitimin Süresi</i>		
1 ay ve daha az	216	55,7
1-5 ay	39	10,1
6-9 ay	15	3,9
10-12 ay	13	3,4

Çizelge 13'de araştırmaya katılanlara sorulan "işyerinizde çalışan sağlığı ile ilgili aldığınız eğitimin süreleri" sorusuna verilen cevaplara bakıldığında katılımcıların 216'sı (%55,7) 1 ay ve daha az, 39'u (%10,1) 1-5 ay, 15'i (%3,9) 6-9 ay, 13'ü (%3,4) 10-12 ay süresi boyunca eğitim aldıklarını belirtmişlerdir.

Çizelge 14. Araştırmaya Katılan Katılımcıların İşyerlerinde Bulunan Ekipmanların Kullanımı İçin Eğitim Alıp Almadıklarına Göre Dağılımı

	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
<i>İşyerinizde Bulunan Ekipmanların Kullanımı İle İlgili Eğitim Aldınız mı?</i>		
Evet	230	59,3
Hayır	158	40,7

Çizelge 14'de araştırmaya katılanlara sorulan "işyerinizde bulunan ekipmanların kullanımı ile ilgili eğitim aldınız mı" sorusuna verilen cevaplara bakıldığında katılımcıların 230'u (%59,3) evet cevabını verirken 158'i (%40,7) hayır cevabını vermiştir.

4.1.3. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Güvenilirlik, bir ölçüme ait genel puanların ve alt boyutlara ait toplam puanların doğru, sağlam ve güçlü olduğunu belirlemeye yönelik bir tahmin değeridir (Şencan, 2005: 15). Güvenilirlik analizi ölçekteki maddeler arasındaki iç tutarlılığı

ölçmekte ve bu maddeler arasındaki ilişkiler hakkında bilgi sunmaktadır (Bayram, 2004: 127). Ölçme aracını oluşturan ifadelerin birbirleriyle tutarlılık gösterip göstermediği, aralarındaki ilişkinin (korelasyonun) ölçülmesiyle ortaya çıkmaktadır. (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015). Alfa değeri, 0 ile 1 arasında değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0.70 olması beklenir (Coşkun vd., 2015: 126). Cronbach's Alfa değeri 0,70 ve üzerinde ($\alpha \geq 0,70$) olan ölçeklerin içsel tutarlılığa sahip olduğu, yani ölçeğin güvenilir olduğu söylenmektedir (Bayram, 2004: 128). Ancak inceleme türü çalışmalarda bu değer 0,5'e kadar makul kabul edilebileceği bazı araştırmacılarca öngörülmektedir (Coşkun vd., 2015: 126). Sosyal bilimlerde alt düzey 0,70 olarak kabul edilmiştir (Şencan, 2005).

Bu kısımda çalışanların ergonomik çalışma ortamı ölçeği önermelerine ilişkin çizelgede ve Minnesota iş doyumu ölçeğine ilişkin çizelgede aritmetik ortalamalar, standart sapmalar ve soru silindiğinde Cronbach's Alpha değerleri verilmiştir.

Ergonomik çalışma ortamı ölçeğinde olumsuz ifadeleri olumlu ifadelere çevirmek (1. İfade, 4. İfade, 19. 26. İfade ve 27. İfade hariç) için ters kodlama yapılmıştır.

Çizelge 15. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Sonuçları (n=388)

	İfadeler	\bar{X}	S.S	α
Part 1	1 Kullandığım alanın ışıklandırması yeterlidir.	3,95	1,12	0,89
	2 Kullandığım masa ve bilgisayar ünitesi çalışma alanım için yeterlidir.	3,77	1,25	0,89
	3 Koltuk yüksekliğini ayarlayabildiğim için rahat çalışabiliyorum	3,71	1,30	0,89
	4 Çalıştığım ortamın havalandırması yeterli olup çalışma performansımı önemli ölçüde yükseltmektedir	3,41	1,26	0,90
	5 Kullandığım evrak ve dosyalar için yeterli dolap ve raf bulunmaktadır.	3,58	1,30	0,90
	6 Gelen misafir ve ziyaretçiler için oturma ve bekleme alanı vardır	3,70	1,24	0,89
	7 Ses düzeyi işimle ilgili görüşmeleri verimli düzeyde gerçekleştirmemi engellememektedir.	3,75	1,95	0,97

Çizelge 15-devam

	8	Bulduğum çalışma alanı rahat hareket etmeme olarak sağlamaktadır.	3,74	1,15	0,89
	9	Çalıştığım alanın zemini çalışma imkanımı zorlamamaktadır.	4,06	0,93	0,89
	10	Hücre ofis düzeninin olumsuzluğu nedeni ile psikolojik sorun yaşamamaktayım.	4,05	0,98	0,89
	11	Duvar kaplama ve boyası çalışma performansımı önemli ölçüde etkilemektedir.	3,81	1,13	0,89
	12	Çalıştığım ortamda ısı ve havalandırma sistemi yeterlidir.	3,82	1,12	0,89
	13	Kullanmış olduğum ofis ekipman ve teçhizatları yenidir.	3,93	1,05	0,89
	14	Yaptığım işime ve görevime yönelik olarak kullandığım ofis ekipmanları iş verimliliğini önemli ölçüde yükseltmektedir	3,84	1,08	0,89
	Ortalama 3,70				
	Standart Sapma 8,22				
	Cronbach's Alpha 0,75				
	15	Kullanmış olduğum bilgisayar sistemi sorun yaşatmadığından yaptığım işleri zamanında bitirmekteyim.	3,77	1,14	0,89
	16	Çalışma istasyonlarındaki bölme ve paneller çalışma arkadaşlarımla rahat iletişim kurmamı zorlaştırmamaktadır.	3,95	1,01	0,89
	17	Kullandığımız ekipman ve malzemeler ergonomik olduğundan fiziki rahatsızlık yaşamamaktayım.	3,80	0,04	0,89
	18	Çalıştığım kurumda arşiv olması nedeni ile belge ve dosyalama yönünden düzensizlik yaşamamakta ve işleri zamanında bitirmekteyim.	3,76	0,14	0,89
Part 2	19	Kullandığım ofis ekipmanlarının teknolojik ve ergonomik olmasını isterim	3,63	1,26	0,89
	20	İşimi verimli yapabilmek için ekipman ve ofis malzemelerinin yenilenmesine ve değiştirilmesine gerek yoktur.	3,41	1,26	0,89
	21	Çalıştığım kurum, personelin iş verimliliğini artırmaya yönelik ekipman temin etme konusunda duyarlıdır.	3,88	1,05	0,89
	22	İhtiyacım olan teçhizat ve ekipmanları rahat temin edebilmekteyim.	3,88	0,08	0,89
	23	Bulduğumuz ortam yeterli olduğu için masa ve diğer ofis malzemelerini tek kişi kullanmaktadır.	4,03	0,99	0,89
	24	Çalıştığım kurum, ofis malzemeleri ve teçhizatları için gerekli yatırımı ve harcamayı yapmaktadır.	3,93	1,01	0,89
	25	Masa sandalye ve dolapların yerleştiriliş şeklinden işim aksamamaktadır.	3,96	0,99	0,89
	26	Dosya dolapları eğilmeyi ve uzanmayı gerektirmeyecek şekilde düzenlenmiştir.	2,96	1,26	0,90

Çizelge 15- devam

	27 Çalışma masasının altında ayakları ileriye doğru 3,68 1,21 0,90 uzatabilecek yeterli boş alan vardır.
	Ortalama 3,84 Standart Sapma 9,42 Cronbach's Alpha 0,89
Genel Ort.	Ortalama 3,77 Standart Sapma 0,59 Cronbach's Alpha 0,89

Çizelge 15’de ergonomik çalışma ortamı ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi, aritmetik ortalama ve standart sapma yapılmıştır. Ayrıca güvenilirliğin testi için split-half yöntemi kullanılmış ve part1 (ilk 14 İfade) için 0,75 part2 (son 13 İfade) için 0,89 ve ölçeğin geneli için ise 0,89 Cronbach’s Alpha değeri elde edilmiştir.

İfadeler içerisinde en yüksek ortalama ($x=4,06$), çalıştığım alanın zemini çalışma imkanımı zorlamamaktadır şeklindeki 9. ifadede gerçekleşmiştir. Hücre ofis düzeninin olumsuzluğu nedeni ile psikolojik sorun yaşamamaktayım sorusuna ilişkin 10. ifade ($x=4,05$), bulunduğumuz ortam yeterli olduğu için masa ve diğer ofis malzemelerini tek kişi kullanmaktadır 23. ifade ($x=4,03$) ölçeğin en yüksek ortalamaya sahip önermeleridir. 26. önerme ($x= 2,96$) dosya dolapları eğilmeyi ve uzanmayı gerektirmeyecek şekilde düzenlenmiştir sorusuna ilişkin önerme, en düşük katılım düzeyi olan önerme olarak belirlenmiştir. Kişilerin ergonomik çalışma ortamı ölçeğinin genel ortalaması ise $x=3,77$ ’dir.

Standart Sapma değerlerine ilişkin yorumlamalarda bulunurken, bağıl değişkenlik katsayısı dikkate alınmış ve aşağıdaki formül kullanılmıştır:

$V=ss/ _ X \leq 0,30$ (Bağıl değişkenlik Katsayısı= Standart Sapma/Aritmetik Ortalama)

Bu hesaplama göre, bulunan değişkenlik katsayısı 0,30’dan küçük ise görüşler arasındaki farkın azaldığı dolayısıyla, cevapların homojen bir yapıya sahip olduğu; 0,30’dan büyükse cevapların heterojen bir yapıda olduğu söylenebilir. Yapılan hesaplama sonucunda, bağıl değişkenlik katsayısı açısından ifade 1 ($0,28 \leq 0,30$), ifade 8 ($0,30 \leq 0,30$), ifade 9 ($0,22 \leq 0,30$), ifade 10 ($0,24 \leq 0,30$), ifade 11 ($0,29 \leq 0,30$), ifade 13 ($0,26 \leq 0,30$), ifade 14 ($0,28 \leq 0,30$), ifade 15 ($0,30 \leq 0,30$), ifade

17 ($0,01 \leq 0,30$), ifade 18 ($0,03 \leq 0,30$), ifade 21 ($0,01 \leq 0,30$), ifade 23 ($0,24 \leq 0,30$), ifade 24 ($0,25 \leq 0,30$) ve ifade 25'in ($0,25 \leq 0,30$) verilen cevapların homojen bir dağılım ve önerme 2, önerme 3 önerme 6, önerme 19 ve önerme 27'in homojene yakın bir dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Diğer ifadelere verilen cevaplar ise heterojen bir dağılım göstermektedir. Bu durum, verilen cevapların hesaplanan ortalamalarının araştırmaya katılan kişiler arasında benzerlik gösterdiğinin kanıtı olabilir. Buradan soruların ayırt edicilik endeksinin yüksek olduğu ifade edilebilir. Yani benzer ölçüm sonuçları elde edilmiştir.

Çizelge 16. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Hotelling t2 Testi

Hotelling t2 testi	F	Df1	Df2	Sig
145,76	9,365	15	372	,000

$P < 0.05$

Katılımcılar tarafından soruların aynı yaklaşım ile algılanıp algılanmadığı, soruların zorluk derecelerinin birbirine eşit olup olmadığı ve soru ortalamalarının birbirlerine eşit olup olmadıkları Hotelling t2 istatistiği ile test edilir (Yıldırım ve Temel, 2014). Yapılan Hotelling t2 testi sonucunda soruların ayırtıcılık bakımından $p < 0.005$ önem düzeyinde anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda her bir sorunun ortalaması birbirinden farklıdır ve soruların zorluk dereceleri birbirlerinden farklıdır yorumu yapılabilir.

Çizelge 17. Minnesota İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Sonuçları (n=388)

	İfadeler	\bar{X}	S.S	α
Part 1	1 Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	3,28	1,25	0,91
	2 Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	3,28	1,25	0,91
	3 Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	3,44	1,21	0,90
	4 Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	3,55	1,06	0,90
	5 Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından.	3,45	1,14	0,91
	6 Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından	3,53	1,13	0,90

Çizelge 17-devam

	7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	3,46	1,23	0,90
	8	Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından	3,54	1,16	0,90
	9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmesi bakımından	3,55	1,10	0,93
	10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	3,45	1,19	0,94
Ortalama 3,70					
Standart Sapma 8,22					
Cronbach's Alpha 0,75					
	11	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	3,67	1,11	0,93
	12	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	3,63	1,10	0,93
Çizelge 17- devam					
	13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	3,67	1,11	0,93
	14	İş içerisinde terfi olanağımın olması bakımından	3,76	0,14	0,89
Part 2	15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	3,22	1,16	0,94
	16	İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanma şansını bana sağlaması bakımından	3,34	1,15	0,94
	17	Çalışma şartları bakımından	3,62	1,03	0,94
	18	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından	3,67	1,10	0,94
	19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından	3,53	1,17	0,93
	20	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	3,78	1,05	0,93
Ortalama 3,52					
Standart Sapma 8,34					
Cronbach's Alpha 0,91					
Genel Ort.	Ortalama 3,48				
	Standart Sapma 15,93				
	Cronbach's Alpha 0,94				

Çizelge 17'de Minnesota iş doyumu ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi, aritmetik ortalama ve standart sapma yapılmıştır. Ayrıca güvenilirliğin testi için split-half yöntemi kullanılmış ve part1 (ilk 10 ifade) için 0,88 part2 (son 10 ifade) için 0,91 ve ölçeğin geneli için ise 0,94 Cronbach's Alpha değeri elde edilmiştir.

İfadeler içerisinde en yüksek ortalama ($x=3,78$), yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden şeklindeki 20. ifadede gerçekleşmiştir. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansına sahip olmam bakımından 11. ifade ($x=3,67$) ve çalışma arkadaşlarımla birbiriyle anlaşmaları bakımından sorusuna ilişkin 18. ifade ($x=3,67$) ölçeğin en yüksek ortalamaya sahip önermeleridir. 13.

($x=3,22$) ve 14. ($x=3,23$) ifadeler yaptığım iş karşısında aldığım ücret bakımından ve iş içerisinde terfi olanağımın olması bakımından en düşük katılım düzeyi olan önermeler olarak belirlenmiştir. Kişilerin ergonomik çalışma ortamı ölçeğinin genel ortalaması ise $x=3,48$ 'dir.

Yapılan hesaplama sonucunda, bağıl değişkenlik katsayısı açısından ifade 4 ($0,29 \leq 0,30$), ifade 9 ($0,30 \leq 0,30$), ifade 11 ($0,30 \leq 0,30$), ifade 12 ($0,30 \leq 0,30$), ifade 17 ($0,30 \leq 0,30$), ifade 18 ($0,30 \leq 0,30$) ve ifade 20'ye ($0,27 \leq 0,30$), verilen cevapların homojen bir dağılım ve önerme 3, önerme 5, önerme 8, önerme 10, önerme 19'un homojene yakın bir dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Diğer ifadelere verilen cevaplar ise heterojen bir dağılım göstermektedir. Bu durum, verilen cevapların hesaplanan ortalamalarının araştırmaya katılan kişiler arasında farklılık gösterdiğinin kanıtı olabilir.

Çizelge 18. Minnesota İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Hotelling t2 Testi

Hotelling t2 testi	F	Df1	Df2	Sig
207,24	10,40	19	369	,00

$P < 0.05$

Yapılan Hotelling t2 testi sonucunda soruların ayırıcılık bakımından $p < 0.005$ önem düzeyinde anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda her bir sorunun ortalaması birbirinden farklıdır ve soruların zorluk dereceleri birbirlerinden farklıdır yorumu yapılabilir.

4.1.4. Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Son yıllarda çok değişkenli analizlerde kullanılan değişken sayısının artışıyla birlikte, çok sayıda değişkenin yorumlanmasında ortaya çıkan sıkıntılardan dolayı faktör analizi sosyal bilimlerde yaygın kullanım alanı bulmaya başlamıştır. Faktör analizi birbirleriyle ilişkisi olduğu düşünülen çok sayıdaki değişkenler arasındaki

ilişkinin yapısına dair ipuçları sağlamak amacıyla kullanılmaktadır (Altunışık, vd., 2015).

4.1.4.1. KMO VE Barlett's Küresellik Testi

KMO testi, seçilen “örneklem verilerinin” faktör çıkarmak için uygun olduğunu belirler. Korelasyon ve kısmî korelasyon analizi sonuçlarına dayalı olan test sonuçları 0 ilâ 1,0 arasında değişir. Bu değer yüksek çıkması, “ölçekteki her bir değişkenin ölçekteki diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde tahmin edilebileceği” anlamına gelir. Değerler sıfır veya sıfıra yakın çıkmışsa korelasyon katsayılarının dağılımında bir dağınıklık olduğu için bu değerlere dayalı olarak faktör analizi yapılmaz. Test sonucunun ,50 den büyük olması faktör analizine devam edilebileceği anlamına gelir. Kaiser (1974), KMO testiyle ilgili olarak, 50’den düşük değer kabul edilmeyeceğini, ,50- ,60 değerinin kötü, ,60- 0,70 değerinin zayıf, ,70- ,80 değerinin orta, ,80- ,90 değerinin iyi, ,90’dan büyük değer ise mükemmel olduğunu bildirmiştir (Şencan, 2005).

Çizelge 19. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Adequacy.	Measure of Sampling	
		,92
Bartlett's Test of Sphericity (Barlett'in Küresellik Testi)	Approx. Chi-Square (Yaklaşık Ki Kare)	3026,77
	df (sd)	136
	Sig. (Anlamlılık)	,00

Yukarıda verilen ölçütlere göre araştırma sonucunda KMO değeri, sig. (p)=0,00 anlamlılık düzeyinde 0,927 olarak belirlenmiş ve bu değer uluslararası ölçütlere göre mükemmel değeri içerisinde bir örneklem yeterliliği sonucunu ortaya koymuştur. Bartlett's Test of Sphericity (Küresellik Testi) sonucu 3026,771 bulunmuştur.

Çizelge 20. Minnesota İş Doyumu Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Adequacy.	Measure of Sampling	
		,94
Bartlett's Test of Sphericity (Barlett'in Küresellik Testi)	Approx. Chi-Square (Yaklaşık Ki Kare)	4569,74
	df (sd)	190
	Sig. (Anlamlılık)	,00

Yukarıda verilen ölçütlere göre araştırma sonucunda KMO değeri, sig. (p)=0,00 anlamlılık düzeyinde 0,944 olarak belirlenmiş ve bu değer uluslararası ölçütlere göre mükemmel değeri içerisinde bir örneklem yeterliliği sonucunu ortaya koymuştur. Bartlett's Test of Sphericity (Küresellik Testi) sonucu 4569,740 bulunmuştur.

4.1.4.2. Faktör Analizi Bulguları

Araştırmanın bu kısmında ergonomik çalışma ortamı ölçeği için ve iş doyumu ölçeği için faktör analizi yapılmış ve faktör boyutları incelenmiştir.

4.1.4.2.1. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Ergonomik çalışma ortamı ölçeğinin faktör analizi sonucunda öz değeri birden büyük 3 boyut belirlenmiştir. Belirlenen bu 3 boyut toplam varyansın %57,65'ini açıklamaktadır. Bu boyutlar, “Yönetimden Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (YKES)”, “ Ofis Ekipmanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (EKES)” ve Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (ÇKES)” olarak adlandırılan boyutlardır. Faktör yük değerleri 0,40'dan az olan on madde (1, 2, 3, 4, 5, 6, 18, 19, 26, 27) ölçekten çıkarılmıştır.

Literatürde bu boyutları destekler nitelikte çalışmalar mevcuttur. Hasdemir (2013) yapmış olduğu çalışmada ergonomik bir çalışma süreci için yönetimin ergonomik bir anlayış benimsemesi gerektiğini belirtmektedir. Yine Demirci (2003)

yapmış olduğu çalışmada işletme yönetimi ergonomik bir çalışma ortamı oluşturmadığı için çalışanların verimliliklerinin düştüğü sonucunu bulmuştur.

Kıraç (2005), Ertaş (2012), Hasdemir (2013), Ceran (2015), Günendi (2015) yapmış oldukları çalışmalarda çalışma ortamından kaynaklı ergonomik sorunların kişinin rahatını ve güvenliğini bozacağını, sağlığını olumsuz yönde etkileyeceğini belirtmişlerdir.

Hasdemir (2015) yapmış olduğu çalışmada ofis ekipmanlarının ergonomik olarak dizayn edilmesinin kişinin işini hızlandıracağını ve kolaylaştıracağını belirtmiştir. Demirci (2003) yapmış olduğu çalışmada banka çalışanlarının kullandığı bilgisayar ve diğer ofis ekipmanlarının ergonomik olarak yerleştirilmemiş ve tasarlanmamış olmasının çalışanlarının hızını ve verimliliğini düşürdüğü sonucunu bulmuştur. Günendi (2015) yapmış olduğu çalışmada ofis ekipmanlarından kaynaklı ergonomik sorunların çalışanın duruşunu bozduğu sonucunu bulmuştur.

Çizelge 21. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları (n=388)

	YKES	EKES	ÇKES
İfade21	0,59		
İfade22	0,69		
İfade23	0,78		
İfade24	0,73		
İfade25	0,56		
İfade13		0,64	
İfade14		0,70	
İfade15		0,64	
İfade16		0,63	
İfade17		0,55	
İfade20		0,63	
İfade7			0,66
İfade8			0,65
İfade9			0,74
İfade10			0,70
İfade11			0,59
İfade12			0,50
Faktörlerin Eigen Değerleri	7,35	1,40	1,04
Faktörlere Ait Açıklanan Varyans Değerleri (%)	19,36	19,33	18,96
Açıklanan Toplam Varyans (%)		57,65	

4.1.4.2.2. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalamalar ve Standart Sapmalar

Ergonomik çalışma ortamını ölçmeye yönelik olarak geliştirilen ölçeklere ilişkin verilen cevapların incelenmesinde, boyutlara göre değerlendirme yöntemi izlenmiştir. Bu bağlamda, 3 boyut altında toplanan ergonomik çalışma ortamı ifadeleri ayrı ayrı, boyut ortalamaları da dikkate alınarak incelenmeye çalışılmıştır.

Çizelge 22. “Yönetimden Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (YKES)” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar

İFADE	ÖNERMELER	\bar{X}	S.S.
21	Çalıştığım kurum, personelin iş verimliliğini artırmaya yönelik ekipman temin etme konusunda duyarlıdır.	3,88	0,05
22	İhtiyacım olan teçhizat ve ekipmanları rahat temin edebilmekteyim.	3,88	0,08
23	Bulduğumuz ortam yeterli olduğu için masa ve diğer ofis malzemelerini tek kişi kullanmaktadır.	4,03	0,99
24	Çalıştığım kurum, ofis malzemeleri ve teçhizatları için gerekli yatırımı ve harcamayı yapmaktadır.	3,93	1,01
25	Masa sandalye ve dolapların yerleşmesinden dolayı işim aksamamaktadır.	3,96	0,99
	Yönetimden Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (YKES)	3,93	0,81

Çizelge 22’de ergonomik çalışma ortamı ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda ortaya çıkan ilk boyut “Yönetimden Kaynaklı Ergonomik Sorunlar” (YKES)” boyutu olarak belirlenmiştir. Bu boyut altında beş ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 3,93 olarak hesaplanmış ve standart sapması 0,81 olarak gerçekleşmiştir. Buna göre en yüksek katılım düzeyi 4,03 aritmetik ortalama ile 1. önerme olan bulunduğumuz ortam yeterli olduğu için masa ve diğer ofis malzemelerini tek kişi kullanmaktadır önermesine katılımı gerçekleşmiştir. En düşük katılım ise çalıştığım kurum, personelin iş verimliliğini artırmaya yönelik ekipman temin etme konusunda duyarlıdır 21. önerme ve ihtiyacım olan teçhizat ve ekipmanları rahat temin edebilmekteyim 22. önermede ($x=3,88$) gerçekleşmiştir. Bu boyutta yer alan önermelere katılımcıların katılım düzeylerinin ortalamasınının 4,03 ile

3,88 arasında değiştiği görülmüştür. Bu çerçevde çalışanların yönetimden kaynaklı ergonomik sorun yaşamadıkları düşüncesine katılım düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 23. “Ofis Ekipmanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (EKES)” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar

İFADE	ÖNERMELER	\bar{X}	S.S.
13	Kullanmış olduğum ofis ekipman ve teizatları yenidir.	3,93	1,05
14	Yaptığım işime ve görevime yönelik olarak kullandığım ofis ekipmanları iş verimliliğini önemli ölçüde yükseltmektedir.	3,84	1,08
15	Kullanmış olduğum bilgisayar sistemi sorun yaşatmadığından yaptığım işleri zamanında bitirmekteyim.	3,77	1,14
16	çalışma istasyonlarındaki bölme ve paneller çalışma arkadaşlarımla rahat iletişim kurmamı zorlaştırmamaktadır.	3,95	1,01
17	Kullandığımız ekipman ve malzemeler ergonomik olduğundan fiziki rahatsızlık yaşamamaktayım.	3,80	1,04
20	İşimi verimli yapabilmek için ekipman ve ofis malzemelerinin yenilenmesine ve değiştirilmesi ne gerek yoktur.	3,41	1,26
	Ofis Ekipmanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (EKES)	3,78	0,81

Çizelge 23’de ergonomik çalışma ortamı leğine ilişkin belirlenen ikinci boyut “Ofis Ekipmanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar” (EKES) boyutudur. Bu boyut içerisinde altı önerme yer almaktadır.

“Ofis Ekipmanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar” (EKES) boyutu altında toplanan altı önermenin aritmetik ortalamaları 3,95 ile 3,41 oranları arasında değişmektedir. Boyutun genel ortalaması 3,78 ve standart sapması 0,81 olarak belirlenmiştir. Buna göre en yüksek katılım düzeyi 3,95 aritmetik ortalama ile 1. Önerme olan kullanmış olduğum ofis ekipman ve teizatları yenidir önermesine katılımı gerçekleşmiştir. En düşük katılım ise işimi verimli yapabilmek için ekipman ve ofis malzemelerinin yenilenmesi ve değiştirilmesine gerek yoktur Şeklindeki 20. Önermede ($x=3,41$) gerçekleşmiştir. Ölçeğin bu boyutuna ilişkin genel ortalama dikkate alındığında ise anketi cevaplayan çalışanların ofis ekipmanından

kaynaklı ergonomik sorun yaşamadıklarına ilişkin önermeleri katılıyorum civarında değerlendirildikleri görülmektedir.

Çizelge 24. “Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (ÇKES)” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar

İFADE	ÖNERMELER	- X	S.S.
7	Ses düzeyi işimle ilgili görüşmeleri verimli düzeyde gerçekleştirmemi engellememektedir.	3,75	1,19
8	Bulduğum çalışma alanı rahat hareket etmeme olanak sağlamaktadır.	3,74	1,15
9	Çalıştığım alanın zemini çalışma imkanımı zorlamamaktadır.	4,06	0,93
10	Hücre ofis düzeninin olumsuzluğu nedeni ile psikolojik sorun yaşamamaktayım.	4,05	0,98
11	Duvar kaplama ve boyası çalışma performansımı önemli ölçüde etkilemektedir.	3,81	1,13
12	Çalıştığım ortamda ısı ve havalandırma sistemi yeterlidir.	3,82	1,12
	Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (ÇKES)	3,87	0,77

Ergonomik çalışma ortamı ölçeğinin son boyutu çizelge 24’de “Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar” (ÇKES) boyutuna ilişkin önermelerin ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Bu boyut altında beş maddenin toplandığı görülmektedir.

Bu boyuta ilişkin olarak katılım düzeylerinin ortalamaları 4,06 ile 3,74 arasında değişim göstermektedir. Boyutun genel ortalaması 3,87 ve standart sapma 0,77 olarak belirlenmiştir. Buna göre en yüksek katılım düzeyi 4,06 aritmetik ortalama ile 9. önerme olan çalıştığım alanın zemini çalışma imkanımı zorlamamaktadır şeklindeki önermede gerçekleşmiştir. En düşük katılım ise bulunduğum çalışma alanı rahat hareket etmeme olanak sağlamaktadır şeklindeki 8. önermede ($x=3,74$) gerçekleşmiştir. Ölçeğin bu boyutuna ilişkin ortalama dikkate alındığında ise anketi cevaplayan çalışanların çalışma alanından kaynaklı ergonomik

sorun yaşamadıklarına ilişkin önermeleri katılıyorum civarında değerlendirdikleri görülmektedir.

Ergonomik çalışma ortamı ölçeği faktör analiz sonucunda ölçek 3 boyut altında toplanmıştır. Bu boyutlar, “Yönetimden Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (YKES)”, “Ofis Ekipmanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (EKES)” ve “Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar (ÇKES)” olarak adlandırılan boyutlardır. Faktörler içinde en yüksek ortalamaya $x=3,93$ ile yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlara sahip olan faktördür. Araştırmaya katılan çalışanların yönetimden kaynaklı ergonomik sorunları daha fazla önemsendiği söylenebilmektedir.

4.1.4.2.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Minnesota iş doyumu ölçeğinin faktör analizi sonucunda öz değeri birden büyük 2 boyut belirlenmiştir. Belirlenen bu 2 boyut toplam varyansın %55,29'unu açıklamaktadır. Bu boyutlar, “İçsel Doyum (İD)” ve “Dışsal Doyum (DD)” olarak adlandırılan boyutlardır.

Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin yapısında bulunan faktörler bu araştırmada farklılık göstermiştir. Orjinal Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin dışsal doyum faktör yapısında bulunan “yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından” ve “iş içerisinde terfi olanağımın olması bakımından” maddesi bu araştırmada içsel doyum faktör yapısı içinde yer almaktadır. Orijinal ölçekte içsel doyum maddesi olan “tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından”, “toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından”, “vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından”, “bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından” maddeleri dışsal doyum maddesi olmuştur. Araştırmacılar Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin farklı faktör yapıları içerebileceğini belirtmişlerdir. Schriesheim ve diğerleri (1993), tarafından yapılan çalışmada Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin faktör yapılarında bulunan maddelerin farklılık gösterdiği görülmektedir. Örneğin, orijinalinde genel doyum maddelerinden olan “çalışma koşulları” dışsal doyum maddesi ve orijinalinde içsel doyum maddelerinden olan “güvenlik” ise dışsal doyum

maddesi olmuştur. Aynı şekilde Hirschfeld (2000), Hancer ve George (2003), Köroğlu (2011) tarafından yapılan çalışmalarda da Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin faktör yapılarında farklı maddelerin olduğu ortaya çıkmıştır.

Çizelge 25. Minnesota İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

	İÇD	DIŞD
İfade1	0,51	
İfade3	0,45	
İfade 5	0,72	
İfade9	0,52	
İfade10	0,65	
İfade11	0,69	
İfade13	0,73	
İfade14	0,72	
İfade15	0,67	
İfade16	0,68	
İfade20	0,48	
İfade2		0,41
İfade4		0,69
İfade6		0,73
İfade7		0,72
İfade8		0,58
İfade12		0,42
İfade17		0,55
İfade18		0,72
İfade19		0,65
Faktörlerin Eigen Değerleri	9,85	1,25
Faktörlere Ait Açıklanan Varyans Değerleri (%)	49,01	6,27
Açıklanan Toplam Varyans (%)	55,29	

4.1.4.2.4. Faktör Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar

İş doyumunu ölçmeye yönelik olarak geliştirilen ölçeklere ilişkin verilen cevapların incelenmesinde, boyutlara göre değerlendirme yöntemi izlenmiştir. Bu bağlamda, 2 boyut altında toplanan iş doyumunu ifadeleri ayrı ayrı, boyut ortalamaları da dikkate alınarak incelenmeye çalışılmıştır.

Çizelge 26. “İçsel Doyum” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalamalar ve Standart Sapmalar

İFADE	ÖNERMELER	- X	S.S.
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	3,28	1,25
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3,44	1,21
5	Amirim karar vermedeki yeteneği bakımından	3,45	1,14
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmesi bakımından	3,55	1,10
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	3,45	1,19
11	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3,67	1,11
13	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	3,23	1,17
14	İş içerisinde terfi olanağının olması bakımından	3,22	1,16
15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	3,34	1,15
16	İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanma şansını bana sağlaması bakımından	3,56	1,11
20	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	3,78	1,05
	İçsel Doyum (İÇD)	3,45	0,84

İş Doyumunu Ölçmeye yönelik uygulanan faktör analizi sonucunda ortaya çıkan ilk boyut “İçsel Doyum” (İÇD)” boyutu olarak belirlenmiştir. Bu boyut altında on bir ifade toplanmıştır. Bu boyutun genel aritmetik ortalaması 3,45 olarak

hesaplanmış ve standart sapması 0,84 olarak gerçekleşmiştir. Buna göre en yüksek katılım düzeyi 3,78 aritmetik ortalama ile 20. önerme olan yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden şeklindeki önermede gerçekleşmiştir. En düşük katılım ise iş içerisinde terfi olanağının olması bakımından şeklindeki 14. önermede ($x=3,22$) gerçekleşmiştir. Bu çerçevede ortalama dikkate alındığında anketi cevaplayan işgörenlerin içsel doyuma ilişkin önermeleri ne katılıyorum ne katılmıyorum civarında değerlendirdikleri görülmektedir.

Çizelge 27. “Dışsal Doyum” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalamalar ve Standart Sapmalar

İFADE	ÖNERMELER	\bar{X}	S.S.
2	Tek başıma çalışma olanağının olması bakımın	3,28	1,15
4	Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	3,55	1,06
6	Amirim emrindeki kişileri idare tarzı bakımından	3,53	1,13
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3,46	1,23
8	Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından	3,54	1,16
12	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	3,63	1,10
17	Çalışma şartları bakımından	3,62	1,03
18	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından	3,67	1,10
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından	3,53	1,17
	Dışsal Doyum (DŞD)	3,53	0,82

İş Doyumunu Ölçmeye yönelik uygulanan faktör analizi sonucunda ortaya çıkan son boyut “Dışsal Doyum” (DŞD)” boyutu olarak belirlenmiştir. Bu boyut altında dokuz ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 3,53 olarak hesaplanmış ve standart sapması 0,82 olarak gerçekleşmiştir. En yüksek katılım düzeyi 3,67 aritmetik ortalama ile 18. önerme olan çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından şeklindeki önermede gerçekleşmiştir. En düşük katılım

ise tek başıma çalışma olanağının olması bakımın şeklindeki 2. önermede ($x=3,28$) gerçekleşmiştir. Ortalama dikkate alındığında anketi cevaplayan işgörenlerin dışsal doyuma ilişkin önermeleri katılıyorum civarında değerlendirdikleri görülmektedir.

4.1.5. T Testi Sonuçları

T testi incelenen bir değişken açısından herhangi bir grubun farklı koşullar altındaki tepkilerinde farklılığın olup olmadığının incelenmesine yönelik hipotezleri test etmeye yönelik olarak geliştirilmiş bir analiz yöntemidir (Şencan, 2005).

Çizelge 28. Seyahat Acentasının Merkez veya Şube Olma Değişkeni İle Yönetimden Kaynaklı (YKES), Ofis Ekipmanından Kaynaklı (EKES) ve Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar Boyutu (ÇKES) Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi

	SAD	N	\bar{X}		Levene Testi		T Testi	
					F	p	t	P 2-Uçlu
YKES	Merkez	321	3,98	Eşit Olan Varyanslar	2,17	,14	2,25	,02
	Şube	67	3,73	Eşit Olmayan Varyanslar			2,15	,03
EKES	Merkez	321	3,81	Eşit Olan Varyanslar	,057	,81	1,32	,18
	Şube	67	3,66	Eşit Olmayan Varyanslar			1,37	,17
ÇKES	Merkez	321	3,91	Eşit Olan Varyanslar	9,40	,33	2,28	,02
	Şube	67	3,69	Eşit Olmayan Varyanslar			2,17	,03

$p < 0,05$ SAD: Seyahat Acentasının Durumu

Levene testi anlamlılık düzeyi sırasıyla çalışanların yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu için Sig. (.14), çalışma ortamından kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu için Sig. (.33) $p < 0,05$ kritik değerinin çok üstünde olduğundan varyansların farklı olmadığı kanaatine varılmaktadır. Bu nedenle varyansların eşit olma durumuna ilişkin t değerleri dikkate alınmıştır. Seyahat acentalarının merkez veya şube olma durumu değişkeni açısından çalışanların yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu (Sig. .02), çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu (Sig. .02) arasında seyahat acentalarının merkezleri lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar için Sig. (.81), $p < 0,05$ kritik değerinin üstünde olduğu görülmüştür. Bu nedenle varyansın eşit olma durumuna ilişkin t değeri dikkate alınmıştır. Seyahat acentalarının merkez veya şube olma durumu ile ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar Sig. (.08) arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Çizelge 29. Ofis Ekipmanlarının Kullanımı İle İlgili Eğitim Değişkeni İle Yönetimden Kaynaklı (YKES), Ofis Ekipmanından Kaynaklı (EKES) ve Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar Boyutu (ÇKES) Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi

	OEKE	N	\bar{X}		Levene Testi		T Testi	
					F	p	t	P 2-Uçlu
YKES	Evet	321	4,06	Eşit Olan Varyanslar	7,73	,00	3,75	,00
	Hayır	67	3,75	Eşit Olmayan Varyanslar			3,65	,00
EKES	Evet	321	3,91	Eşit Olan Varyanslar	,062	,43	3,87	,00
	Hayır	67	3,59	Eşit Olmayan Varyanslar			3,86	,00
	Evet	321	3,93	Eşit Olan			1,60	,10

Çizelge 29- devam

ÇKES				Varyanslar	3,87	,05		
	Hayır	67	3,80	Eşit Olmayan Varyanslar			1,56	,11

$p < 0,05$ **OEKE:** Ofis Ekipmanlarının Kullanımı İle İlgili Eğitim

Yapılan analiz sonucunda Levene testi anlamlılık düzeyi sırasıyla çalışanların yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu için Sig. (.00), ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu için Sig. (.43) değerinin $p < 0,05$ kritik değerinin çok üstünde olduğundan varyansların farklı olmadığı kanaatine varılmaktadır. Bu nedenle varyansların eşit olma durumuna ilişkin t değerleri dikkate alınmıştır. Ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili verilen eğitim değişkeni ile çalışanların yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu (Sig. .00), ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu (Sig. .00) arasında ofis ekipmanlarıyla ilgili eğitim aldınız mı sorusuna evet diyenler lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Yapılan analiz sonucunda Levene testi anlamlılık düzeyi çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar için Sig. (.05), $p < 0,05$ kritik değerinin üstünde olduğu görülmüştür. Bu nedenle varyansın eşit olma durumuna ilişkin t değeri dikkate alınmıştır. Ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili verilen eğitim değişkeni ile çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar Sig. (.10) arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Çizelge 30. Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Eğitim Değişkeni İle İş Doyumu (İ.D) Ölçeği, İçsel Doyum (İÇS), Dışsal Doyum (DŞD) Boyutu Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi

	ÇSGE	N	\bar{X}		Levene Testi		T Testi	
					F	p	t	p2-Uçlu
İ.D Ölçeği	Evet	321	3,60	Eşit Olan Varyanslar	1,63	,20	4,03	,00
	Hayır	67	3,21	Eşit Olmayan Varyanslar			3,92	,00

Çizelge 30- devam

İÇD	Evet	321	3,55	Eşit Olan Varyanslar	3,18	,07	4,69	,00
	Hayır	67	3,18	Eşit Olmayan Varyanslar			4,44	,00
ÇKES	Evet	321	3,65	Eşit Olan Varyanslar	1,62	,20	4,49	,00
	Hayır	67	3,23	Eşit Olmayan Varyanslar			4,34	,00

$p < 0,05$ **ÇSGE: Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi**

Yapılan analiz sonucunda Levene testi anlamlılık düzeyi sırasıyla iş doyum ölççeği için Sig. (.20), içsel doyum boyutu için Sig. (.07), dışsal doyum boyutu için Sig. (.20) değerinin $p < 0,05$ kritik değerinin çok üstünde olduğundan varyansların farklı olmadığı kanaatine varılmaktadır. Bu nedenle varyansların eşit olma durumuna ilişkin t değerleri dikkate alınmıştır. Çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitim değişkeni ile iş doyum ölççeği (Sig. ,00), içsel doyum boyutu (Sig. ,00), dışsal doyum boyutu (Sig. ,00) arasında çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitim aldınız mı sorusuna evet cevabını verenler lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Yapılan t testi sonucunda cinsiyet ile iş doyum arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu bulgudan hareketle hipotez 7 “Cinsiyet ile iş doyum arasında anlamlı bir fark vardır” reddedilmiştir. Ayrıca yapılan t testi sonucunda cinsiyet ile ergonomik çalışma ortamı arasında, medeni durum ile ergonomik çalışma ortamı ve iş doyum arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

4.1.6. Varyans Analizi Sonuçları ve Hipotezler

Anova, iki etkenin veya iki faktörün etkili olup olmadığını irdeler T testi sadece iki grup arasındaki farklılıkların incelenmesi için uygundur. Bazen ikiden fazla grubun karşılaştırılması gerekebilir. Bu gibi durumlarda anova analizi kullanılır (Altunışık vd., 2015).

Çizelge 31. İş Doyumu ve Yaş Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Çizelgesi

	Yaş	N	Ort.	F	Sig
İş Doyumu	21- 35 yaş arası	365	3,36	6,64	,00
	36-50 yaş arası	19	3,67		

İş doyumu ile yaş değişkeninin karşılaştırılması arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için yapılan Varyans (Anova) analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan analizde iş doyumu ile yaş arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Gruplar arasında fark olup olmadığını gösteren Sig. değerlerinin 0,05'ten küçük olması, ($p < 0,05$) anlamlı bir farkın olduğunu göstermektedir. İş doyumu ile 21-25 yaş arası katılımcılar ($x=3,36$) ve 36-50 yaş arası katılımcılar ($x=3,67$) arasında 36-50 yaş arası katılımcılar lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Dolayısıyla hipotez 8 “*İş doyumu ile yaş arasında anlamlı bir fark vardır*” kabul edilmiştir.

Çizelge 32. Seyahat Acentasının Grubu Değişkeni Açısından Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği, Yönetimden Kaynaklı (YKES), Ofis Ekipmanından Kaynaklı (EKES) ve Çalışma Alanından Kaynaklı Ergonomik Sorunlar Boyutu (ÇKES) Değişkenlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Çizelge

	Seyahat Acentasının Grubu	N	Ort.	F	Sig
Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği	A Grubu	365	3,89	6,18	,00
	B Grubu	19	3,34		
YKES	A Grubu	365	3,97	8,12	,00
	B Grubu	19	3,23		
EKES	A Grubu	365	3,82	7,59	,00
	B Grubu	19	3,15		
ÇKES	A Grubu	365	3,89	1,19	,30
	B Grubu	19	3,61		

Çizelge 32’de seyahat acentasının grubu ile ergonomik çalışma ortamı ölçeği, yönetimden kaynaklı (YKES), ofis ekipmanından kaynaklı (EKES) ve çalışma alanından kaynaklı ergonomik unsurlar boyutu (ÇKES) değişkenlerinin karşılaştırılması arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için yapılan Varyans (Anova) analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan analizde seyahat acentasının grubu ile ergonomik çalışma ortamı ölçeği, yönetimden kaynaklı (YKES), ofis ekipmanından kaynaklı (EKES) boyutlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Gruplar arasında fark olup olmadığını gösteren Sig. değerlerinin 0,05’ten küçük olması, ($p<0,05$) anlamlı bir farkın olduğunu göstermektedir. Ergonomik çalışma ortamı ölçeği ile seyahat acentasının grubu A ($x=3,89$) ve B ($x=3,34$) olanlar arasında A grubu seyahat acentalarının lehine anlamlı bir farklılık çıkmıştır.

Çizelge 33. Seyahat Acentasında Çalışma Süresi ile Yönetimden Kaynaklı Ergonomik Sorunlar Boyutu (YKES) Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Çizelgesi

	Seyahat Acentasında Çalışma Süresi	N	Ort.	F	Sig
YKES	1 yıldan az	121	3,77	2,51	,04
	10 yıldan fazla	32	4,10		

Çizelge 33’de seyahat acentasında çalışma süresi ile yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu (YKES), değişkeninin karşılaştırılması arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için Varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Yapılan analizde seyahat acentasında çalışma süresi ile yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar (YKES) boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar (YKES) ile seyahat acentasında çalışma süresi 10 yıldan fazla olanlar ($x=4,10$) ile 1 yıldan az olanlar ($x=3,77$) arasında 10 yıldan fazla süredir çalışanlar lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Çizelge 34. Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği İle Çalışma Ortamından Kaynaklı Sağlık Sorunu Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Çizelgesi

	Ergonomik Çalışma Ortamı Ölçeği	N	Ort.	F	Sig
Çalışma Ortamı Sağlık Sorunu	Hayır	288	3,97	18,29	,00
	Evet	27	3,28		

Çizelge 34’de ergonomik çalışma ortamı ölçeği ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu değişkeni arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için Varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Yapılan analizde çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşayanlar ile ergonomik çalışma ortamı ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşamayan katılımcılar ($x=3,97$) ile sağlık sorunu yaşayan katılımcılar ($x=3,28$) arasında sağlık sorunu yaşamayan katılımcılar lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu noktadan hareketle “*Ergonomik çalışma ortamı ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı bir fark vardır.*” şeklindeki hipotez 3 kabul edilmiştir.

4.1.7. Korelasyon Analizi ve Hipotezler

Korelasyon analizi, aralık ve rasyo seviyesinde ölçülen iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemek için yapılan bir analiz tekniğidir. Bu testin güvenilir sonuçlar verebilmesi için, verinin metrik özellikler taşıması gerekmektedir. Korelasyon analizinde ölçülmeye çalışılan ilişki, değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusal (lineer) olan kısmı ile ilgilidir (Altunışık, vd., 2015).

Çizelge 35 incelendiğinde çalışan sağlığı ve güvenliği eğitimi ile çalışanların işlerinden memnun olması arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu [$4 \leftrightarrow 2$ ($r = -,217^{**}$)] görülmektedir. Ayrıca çalışma yerlerinde kullanılan ofis

ekipmanlarının kullanımı eğitimi ile çalışanların işlerinden memnun olması arasında da anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu [4↔3 (r= -,214**)] görülmektedir.

Çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşanması ile çalışan sağlığı ve güvenliği eğitimi [5↔2 (r= ,136**)] ve ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi [5↔3 (r= 125**)] arasında anlamlı ve pozitif yönlü, çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşanması ile çalışanların işlerinden memnun olmaları [5↔4 (r= -,341**)] arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Acentanın hizmet süresi ile ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi arasında [8↔2 (r= ,109*)] anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Dışsal doyum ile çalışan sağlığı-güvenliği [9↔2 (r= -,232**)], ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi [9↔3 (r= -,148**)], ve çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları arasında [9↔4 (r= -,220**)] anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

İçsel doyum ile çalışan sağlığı-güvenliği [10↔2 (r= -,201**)], ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi [10↔3 (r= -,200**)], ve çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları arasında [10↔4 (r= -,197**)] anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. İçsel doyum ile dışsal doyum arasında [10↔9 (r= ,838**)] ise pozitif ve anlamlı bir ilişki çıkmıştır.

Çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu ile iş memnuniyeti [11↔4 (r= ,203**)] , içsel doyum [11↔9 (r= ,350**)] ve dışsal doyum [11↔10 (r= ,295**)] arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar ile çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları [11↔5 (r= -,298**)] arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi [12↔3 (r= -,194)] , çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları [12↔5 (r= -,289**)] ve çalışan sağlığı-güvenliği eğitimi [12↔2 (r= -,167**)] arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar ile çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları [13↔3 ($r = -,188^{**}$)] arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Ergonomi kavramının bilinirliği ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında bir ilişki bulunamamıştır dolayısıyla “*Ergonomi kavramının bilinirliği ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı bir ilişki yoktur*” şeklindeki hipotez 2 kabul edilmiştir.

Ergonomik çalışma ortamı ile çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar [14↔11 ($r = ,844^{**}$)], ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar [14↔12 ($r = ,896^{**}$)] ve çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar [14↔13 ($r = ,877^{**}$)] arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla “*Yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir fark vardır*” şeklindeki hipotez 4 kabul edilmiştir. “*Ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir fark vardır*” şeklindeki hipotez 5 kabul edilmiştir. “*Çalışma ortamından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı bir fark vardır*” şeklindeki hipotez 6 kabul edilmiştir.

İş doyumu ile ergonomik çalışma ortamı arasında [15↔14 ($r = ,438^{**}$)] anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur dolayısıyla “*İş doyumu ile ergonomik çalışma ortamı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır*” şeklindeki hipotez 1 kabul edilmiştir.

Çizelge 35. Korelasyon Bulguları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Ergonomi Kavramının Bilinirliği (1)	1														
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi (2)	-,057	1													
Ekipman Eğitimi (3)	,025	,329**	1												
İş Memnuniyeti (4)	-,043	-,217**	-,214**	1											
Çalışma Ortamından Kaynaklı Sağlık Sorunları (5)	,089	,136**	,125*	-,341**	1										
Turizmde Çalışma Süresi (6)	,000	-,087	-,004	,057	-,065	1									
B. Acentada Çalışma Süresi (7)	,033	-,197**	-,045	-,007	-,081	,450**	1								
Acenta Hizmet Süresi (8)	,103*	-,069	,109*	-,085	,014	,133**	,242**	1							
DŞD (9)	,056	-,232**	-,148**	,286**	-,220**	,099	,027	-,113*	1						
İÇD (10)	,005	-,201**	-,200**	,307**	-,197**	,091	,055	-,108*	,838**	1					
ÇKES (11) ALAN	,062	-,047	-,082	,203**	-,237**	,069	,002	-,089	,350**	,295**	1				
EKES (12)	,085	-,167**	-,194**	,198**	-,289**	,011	,029	-,116*	,348**	,383**	,600**	1			
YKES (13)	,070	-,226**	-,188**	,216**	-,241**	,108*	,115*	-,116*	,419**	,420**	,600**	,726**	1		
Ergonomik Çalışma Ortamı (14) ORTAM	,084	-,165**	-,176**	,235**	-,295**	,068	,052	-,122*	,424**	,417**	,844**	,896**	,877**	1	
İş doyumu (15)	,031	-,223**	-,183**	,307**	-,219**	,106*	,053	-,109*	,955**	,959**	,332**	,382**	,439**	,438**	1

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.1.8. Bulguların Yorumlanması

Seyahat acentasında yönetimden kaynaklı ve çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar yaşanması seyahat acentasının merkez veya şube olma durumuna göre farklılık göstermektedir. Şube seyahat acentalarında seyahat acentalarının merkezlerine göre daha fazla ergonomik problemler görülmektedir. Bunun nedeni olarak seyahat acentalarının merkezi bir yönetim tarzı benimsemesi ve seyahat acentalarının iç tasarımının düzenlenmesi ile ilgili çalışmaların merkezlerden yapılması söylenebilir.

Seyahat acentalarında verilen ofis ekipmanlarıyla ilgili eğitim ile yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar ve ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Eğitimler sonunda ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar azalmaktadır. Bu durumun yönetim tarafından verilen eğitimin süresinin yeterli olduğunu, eğitimin sürekliliğinin sağlandığını ve verilen eğitimin çalışanlar tarafından anlaşıldığını göstermektedir.

Çalışanlara verilen sağlık ve güvenlik eğitimi ile iş doyumunu ölçeceği, içsel doyum ve dışsal doyum arasında anlamlı bir farklılık çıkmıştır. Yani çalışanlara sağlık ve güvenlik eğitimi verilmesi çalışanların iş doyumunu artırmaktadır. Thakur da benzer şekilde (2007) yapmış olduğu araştırmada kamu bankalarında çalışanların iş güvenliğinin olduklarını hissetmelerinin iş doyumlarını artırdığı sonucunu bulmuştur. Yine Özalpın, Kaya, Demir ve Özer (2002) yapmış oldukları araştırmada Türk Silahlı Kuvvetlerinde görev yapan tabiplerin iş güvenliklerinin sağlanmasının iş doyumunu artırdığı sonucunu bulmuşlardır.

. B grubu seyahat acentası yöneticilerinin acentadaki ergonomik çalışma koşullarına ve kullanılan ofis ekipmanlarının ergonomik olup olmama durumuna A grubu seyahat acentaları yöneticilerinden daha az dikkat ettiği görülmektedir. Dolayısıyla B grubu seyahat acentalarında A grubu seyahat acentalarına göre daha fazla ergonomik soruna rastlanıldığı söylenebilmektedir.

Katılımcıların buldukları seyahat acentasında çalışma süresi ile yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar arasında 10 yıldan fazla süredir çalışanlar lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Seyahat acentasında çalışma süresi arttıkça

katılımcılar tarafından yöneticilerin ergonomik çalışma koşullarına daha fazla önem verdiği düşünülmektedir. Bu bulgudan hareketle uzun süreden beri aynı acentada çalışanların çalışma ortamına, kullandıkları mobilya ve ekipmanlara alışmış oldukları için başka bir acentada ergonomik koşulların nasıl olduğunu görmedikleri için kendi çalışma ortamlarının ergonomik olduğunu düşündükleri söylenebilmektedir.

Ergonomik çalışma ortamı ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşayanlar ve yaşamayanlar arasında farklılık olup olunmadığına bakılmış ve çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşamayanlar lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Shikdar and Sawaqed (2004) de bu bulguyu destekler nitelikte yapmış oldukları çalışmada ergonomik koşulların yetersiz kaldığı işyerlerinde sağlık problemlerinin daha çok görüldüğü sonucunu bulmuşlardır. Sağlık sorunu yaşamayan katılımcılar çalışma ortamları ergonomik olmasa da çalışma ortamını ergonomik olarak değerlendirebilmektedirler. Ya da sürekli sağlık problemleri yaşadıkları için ergonomik bir çalışma ortamı onlara ergonomik gelmeyebilmektedir.

Çalışan sağlığı-güvenliği eğitimi ve ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi ile çalışanların işlerinden memnun olmaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu da göstermektedir ki çalışan sağlığı-güvenliği ve ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili eğitim alan çalışanlar işlerinden memnundur. Buradan anlaşılacağı üzere çalışanlar iş sağlığı-güvenliği ve ekipmanlarının kullanımı ile ilgili aldıkları eğitim neticesinde yönetimin çalışanların sağlığı ve güvenliği için gerekli şartları sağladığını düşünmekte, kendilerine değer verildiğini hissetmekte ve işlerinden memnun olmaktadır.

Çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşanması ile çalışan sağlığı-güvenliği eğitimi ve ofis ekipmanı kullanımı eğitimi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki çıkmıştır. Yani çalışan sağlığı-güvenliği eğitimi ve ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili eğitim alanlar çalışma alanlarından kaynaklı sağlık sorunu yaşamamaktadırlar. Çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşanması ile çalışanların işlerinden memnun olmaları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Çalışma ortamında sağlık sorunu yaşamayan katılımcılar işlerinden memnundur. Çünkü çalışma ortamından kaynaklı solunum, kas iskelet sistemi rahatsızlığı, sinir sistemi rahatsızlığı gören çalışanların işlerinden

memnun olmaları zorlaşmaktadır. Demir (2014) Bu bulguya benzer şekilde çalışma ortamında sağlık sorunu yaşanmasının çalışanların memnuniyetini azalttığı sonucunu bulmuştur. Oben (2010) ise yapmış olduğu araştırmada çalışanların iş memnuniyeti ile sağlıkları arasında anlamlı bir fark olmadığını bulmuştur. Bunun sebebi ise, memnuniyet kriterlerinin her birey yönünden farklı algılanması veya bireyler arası sağlık sorunlarını farklı tepki ve algılamalar oluşturabilmesidir.

Acentanın hizmet süresi ile ofis ekipmanı kullanım eğitimi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Turizm alanında daha kısa süredir faaliyet göstermekte olan seyahat acentaları daha uzun süredir faaliyet gösteren acentalara göre ofis ekipman kullanımını eğitime daha çok önem vermektedir. Bunun nedeninin turizm alanında yeni faaliyet göstermeye başlamış seyahat acentalarının ekipmanların da yeni olması bu yüzden acenta ekipmanlarının uzun süre kullanılmasını istemesi olabilir. Bu yüzden işgörenlere ekipmanların kullanımıyla ilgili eğitim verilerek ekipmanların deforme olması ve daha uzun süre kullanılması sağlanabilir. Daha uzun süredir faaliyet gösteren seyahat acentaları ise ekipmanları eski olduğu için eğitim verme gereksinimi duymayabilir.

İş doyumu, dışsal doyum ve içsel doyum ile çalışan sağlığı-güvenliği, ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi ve çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki çıkmıştır. Yani çalışan sağlığı-güvenliği ve ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili eğitim alanların iş doyumları eğitim almayanlara göre daha yüksektir. Ayrıca çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunu yaşamayanların iş doyumları da sağlık sorunu yaşayanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

İş doyumu alt boyutlarının kendi aralarındaki korelasyonunda genel doyumun içsel doyum ve dışsal doyum ile anlamlı ve pozitif, içsel doyum ile dışsal doyum arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. İşin özelliklerinden alınan doyum ile ortama bağlı doyum ilişkisi güçlüdür denilebilir. Genel doyumun yükselmesinde her iki alt boyutun da etkisi bulunmaktadır. Köroğlu (2011) da benzer şekilde yapmış olduğu çalışmada iş doyumunun altı boyutları arasında ve alt boyutların kendileri arasında bir ilişki bulmuştur.

Çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu ile iş memnuniyeti içsel doyum ve dışsal doyum arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yani ergonomik çalışma ortamında çalışanların iş memnuniyetleri ve iş doyumları ergonomik olmayan ortamda çalışanlara göre daha yüksektir. Ergonomik bir çalışma ortamının sağlanması ile ergonomik ortamda çalışmanın getirdiği rahatlık ve huzurla çalışanların işlerinden doyum elde etmeleri ve memnun olmalarının sağlandığı düşünülmektedir.

Çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar boyutu ile çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Buradan anlaşılmaktadır ki ergonomik çalışma ortamında çalışmayan işgörenler sağlık sorunu yaşamaktadır. Uygun olmayan çalışma koşulları bedende yorgunluk belirtileri oluşturmaktadır. Örneğin ofis ortamı gibi rahat çalışmayı gerektiren ortamlarda ergonomik olarak uygulanmayan fiziksel çevre koşullarının, işgörenlerin sağlığını bozucu ve performansını azaltıcı birçok etkisi vardır. Bu nedenle tüm çalışma ortamlarında, iklim, aydınlatma ve gürültü gibi çevresel faktörlerin, işgörenlerle uyumlu hale getirilmesi gerekir. Kesgin ve Kublay (2011) de yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin sağlık sorunlarının bir boyutunun da çalışma koşullarından kaynaklandığını belirtmişlerdir.

Ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ofis ekipmanlarının kullanımı eğitimi ve çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Buradan anlaşılacağı üzere ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili eğitim alan işgörenler ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorun ve çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorun yaşamamaktadırlar. Ayrıca iş güvenliği ve sağlığı eğitimi ile ofis ekipmanlarından kaynaklı ergonomik sorunlar arasında da anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yani iş güvenliği ve sağlığı eğitimi alan işgörenler almayanlara göre daha az ofis ekipmanlarından kaynaklı ergonomik sorun yaşamaktadır.

Yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar ile çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Buradan anlaşılacağı üzere yönetimin çalışma alanını ergonomik koşullara uygun olarak

tasarlaması sonucunda işgörenler çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunu yaşamayacakları düşünülmektedir.

Ergonomik çalışma ortamı ile onu oluşturan alt boyutlar yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar, ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar ve çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Çalışmanın temel sorusunu oluşturan ergonomi ve iş doyumu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Buradan anlaşılacağı üzere seyahat acentalarının çalışma ortamlarının ergonomik olarak tasarlanması işgörenlerin iş doyumunu artırmaktadır.

Literatürden yola çıkılarak toplamda sekiz tane hipotez yazılmıştır. Bu hipotezlerden 7'si kabul 1'i ret edilmiştir. Çizelge 34 'de hipotezlere ilişkin toplu sonuçlar verilmiştir.

Çizelge 36. Hipotez Sonuçları Çizelgesi

	Hipotez	Sonuç
Hipotez 1	Ergonomik çalışma ortamı ile iş doyumu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 2	.Ergonomi kavramının bilinirliği ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.	Kabul
Hipotez 3	Ergonomik çalışma ortamı ile çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 4	Yönetimden kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma koşulları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 5	Ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 6	Çalışma alanından kaynaklı ergonomik sorunlar ile ergonomik çalışma ortamı arasında bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 7	İş doyumu ile işgörenlerin cinsiyeti arasında anlamlı bir fark vardır.	Ret
Hipotez 8	İş doyumu ile işgörenlerin yaşı arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Günümüzde turizm, dünya ekonomisi açısından önemli bir yere sahiptir. Turizm endüstrisinde en önemli aktörlerden birisi de seyahat acentalarıdır. Seyahat acentaları, daha fazla bireyin seyahate katılımını sağlamaları, kurumsal güven sağlamaları, turizm gelirlerinin artmasına katkı sağlamaları istihdam olanakları yaratması, bir ülkenin tanıtımında büyük rol oynaması vb. gibi önemli katkılar sunmaktadırlar. Seyahat acentalarında işgörenler çok yoğun bir iş temposu içindedirler. Sürekli masa başında oturarak bilgisayar ekranı karşısında ve telefonla işlemleri takip eden seyahat acentası işgörenleri için çalışma ortamlarının ergonomik olarak tasarlanması iş doyumlarının artması için önemlidir.

Günümüzde hızla gelişen teknoloji her alanda olduğu gibi çalışma yaşamında da önemli değişimleri beraberinde getirmektedir. Bu değişimlerin sonuçlarından biri de hızlı ve yoğun bir makineleşme sürecinin yaşanmasıdır. Yaşanan bu hızlı değişim, işgörenler üzerinde önemli ölçüde baskı yarattığı için çalışanın iş doyumunu üzerinde olumsuz etkilere neden olmaktadır. Bu gelişmelere bağlı olarak meydana çıkan olumsuz etkilerin ortadan kaldırılması veya etkilerinin azaltılması açısından ergonomi büyük önem taşımaktadır. Buradan yola çıkarak iş doyumunu etkileyen faktörlerden birinin de ergonomi olduğu söylenebilir. Ergonominin başlıca hedeflerinden biri de çalışma alanının ve koşullarının bilimsel esaslara dayanarak düzenlenmesi, iş kazalarını önlenmesi ve işgörenlerin güvenliğinin sağlanmasıdır. İşgörelere sağlık ve iş güvenliği açısından uygun ve rahat bir çalışma ortamı sağlandığı takdirde işgörenlerin iş doyumunu artacaktır. Çalışma alanının aydınlatma, havalandırma, gürültü ve nem yönünden yeterli olması, kullanılan ofis ekipmanlarının ergonomik açıdan işgörelere uygunluğu ele alınması gereken en önemli unsurlardır. Buradan ergonominin iş doyumunu etkileyen bir faktör olduğu ortaya çıkmaktadır.

Ergonomik çalışma ortamı koşullarının seyahat acentasında çalışan işgörenlerin iş doyumuna etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiş olan bu araştırmada elde edilen bulgular değerlendirilmiş ve bu bulgular ışığında sonuç ve öneriler ortaya konmuştur.

Seyahat acentasının merkez veya şube olma durumuna göre karşılaşılan ergonomik sorunlar değişiklik göstermektedir. Şube seyahat acentalarında, acentaların merkezlerine göre karşılaşılan ergonomik sorunlar daha fazladır. Seyahat acentalarının merkezinde departman sayısının şube seyahat acentalarına göre fazla olması ve her departmanın ilgili yöneticisinin olması yöneticilerin yükleneceği sorumluluğu ve görevi azaltmaktadır. Ayrıca seyahat acentalarının merkezinde işgören sayısının şubelere göre fazla olmasından dolayı yöneticiler çalışma alanlarındaki ergonomik koşullara daha çok dikkat etmektedir.

Seyahat acentalarında ofis ekipmanlarının kullanımı ve sağlık-güvenlik ile ilgili eğitimler verilmektedir ve verilen bu eğitimler yeterlidir. Çünkü eğitim verilen acentalarda işgörenler aldıkları eğitimden dolayı ekipmanların kullanımında ergonomik sorun yaşamamaktadırlar. Yönetimin eğitim verilen ofis ekipmanlarıyla ilgili olarak sadece görşelliği ön planda tutmaması, ofis ekipmanlarının ergonomik olmasına da dikkat edilmesi ve işgörene uygun olarak tasarlanması da ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunların yaşanma sıklığını azaltmaktadır. Ayrıca sağlık ve güvenlik eğitimi de yeterli olduğu için işgörenlerin iş doyumları da artmaktadır. İşgörenlerin çalışma ortamında iş güvenliklerinin sağlandığını hissetmesi onları motive ederek iş doyumlarını artırmaktadır. İş güvenliği iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden biridir. İşgörenler kendilerini rahat ve güvende hissettikleri ortamlarda doyum sağlayabilirler. İş doyumunu, fiziksel ve psikolojik sağlığın göstergesi ve yansımasıdır. Bu yüzden kişinin işinden doyum sağlaması için sağlığının yerinde olması gerekmektedir. İşgörenlerin güvensiz ortamda çalıştığını düşünmesi ve sağlık durumunun kötü olması sinire, baş ağrısına, strese neden olacak bu durumda onların iş doyumunu olumsuz etkileyecektir.

A grubu seyahat acentalarında çalışan yöneticiler B grubu seyahat acentasında çalışan yöneticilere oranla çalışma ortamının ve kullanılan ofis ekipmanlarının ergonomik olmasına daha çok dikkat etmektedirler.

Seyahat acentasında 10 yıldan fazla süredir çalışan işgörenler 1 yıldan az süredir çalışan işgörelere göre ekipmanların kullanımına, çalışma ortamına alıştıkları için ve çalıştıkları acentayı benimsedikleri için yöneticilerin ergonomik çalışma koşullarına daha fazla önem verdiğini düşünmektedirler. 1 yıldan az süredir çalışanlar işe ve çalışma alanına alışma süresinde çalışma alanına uyum sağlamak da zorluk çekmekte, ekipmanların kullanımını tam olarak bilmediği için sorun yaşamakta ve işe yeni başladıkları için ekipmanlar yeni alınmış olsa bile yöneticilerin onlara eski ve demode ekipmanları verdiklerini düşünmektedirler. 10 yıldan fazla süredir çalışanlar ise çalışma alanına, ekipmanlara alıştığı için ekipmanların yerini bildikleri ve aradıklarını kolay bir şekilde bulabildikleri için koşullar ergonomik olmasa da bu duruma alıştıklarından dolayı çalışma ortamlarının yöneticilerden tarafından ergonomik olarak tasarlandığını düşünmektedirler. Ya da yeni işe başlayan işgörenler ofis ekipmanlarına alışmadığı için ve ekipmanların kullanımını tam olarak bilmediği için ekipmanları ergonomik bulmayabilir ve bu durumu yöneticilere bağlayabilir. Yöneticiler ise işe yeni başlayan çalışanların belirli bir süre işe uyum sağlamalarını veya işte devamlılıklarının netlik kazanmasını, kendilerini kanıtlamalarını bekledikleri için ergonomik koşullara çok dikkat etmemektedirler.

Ergonomik olarak tasarlanmış bir çalışma ortamında işgörenlerin çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşamadığı görülmektedir. Çalışma ortamının sağlıklı ve güvenli bir hale getirilmesi, disiplin gerektiren ve karmaşık bir işlemdir. İşyerindeki tüm çalışma ortamı koşullarının (aydınlatma, havalandırma, gürültü, vb.) incelenmesi ve ergonomik açıdan işgörenlerin yeterli ve güvenli çalışma ortamlarına sahip olması için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Çalışma ortamının ergonomik koşullara göre tasarlanması işgörenin daha güvenli bir şekilde çalışmasını sağlayarak sakatlanmaları ve sağlık sorunlarını en aza indirmektedir. Böylece ergonomik çalışma ortamında çalışanlar çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşamamaktadırlar.

Çalışan sağlığı-güvenliği ve ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili eğitim alan çalışanlar işlerinden memnundur. Çalışma ortamında işgörenlerin sağlığına zarar veren ergonomik, fiziksel, psikolojik tehlike ve risklerin, meslek hastalıkları ve iş kazalarının bulunmadığı sağlıklı ve güvenli bir ortam yaratmak gerekmektedir. Bu yüzden çalışanlara bu konuda eğitim verilmesi ve bilinçli hale gelmelerinin

sağlanması çalışanların işlerinden doyum sağlamaları ve işlerinden memnun olmaları açısından önem arz etmektedir.

Çalışan sağlığı-güvenliği ve ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili eğitim alan işgörenler işlerinden kaynaklı sağlık sorunu yaşamamaktadırlar ve işlerinden memnundurlar. Bu konuda eğitim alan çalışanlar aldıkları eğitimi çalışma alanlarında uygulayarak sağlık problemlerinin önüne geçmektedirler.

Sağlık problemi yaşamayan işgörenler sağlık problemi yaşayan işgörelere oranla işlerinden daha memnundur. Ayrıca işgörenlerin memnuniyet düzeyleri, de hem performanslarını hem de sağlıklarını etkilemektedir. Çalışanın iş memnuniyetinin seviyesi düştüğünde, sağlık sorunları ortaya çıkabilmektedir.

Turizm alanında yeni faaliyet göstermeye başlamış seyahat acentalarında ofis ekipmanları kullanımı eğitimine önem verilerek çalışanların ekipmanları kullanımı hakkında bilgileri, yetenekleri artırılarak ekipmanların daha uzun süre kullanılması sağlanmaktadır. Ayrıca teknolojik alandaki hızlı ve sürekli değişimler de ekipmanların kullanımı ile ilgili bilgi ve yeteneklerinin geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Sağlıklı güvenli ve ergonomik bir çalışma ortamında çalışmak; çalışanın işten kaynaklı sağlık sorunlarını önlemesi, mevcut hastalıkların yükünü azaltması, çalışma verimliliğini ve hızını arttırması, işe devamlılığını sağlaması gibi pek çok yarara sahiptir. Bunun yanında, sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmak sadece çalışanın sağlığının korunması ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi ile sınırlı kalmayıp, aynı zamanda çalışanın işinden aldığı doyumunu da yükseltmektedir. İş kazaları, meslek hastalıklarına bağlı ergonomik sorunlar, kas iskelet sistemi hastalıkları, v.b sorunlarla çalışma ortamında karşılaşılan işgörenin doyum sağlaması beklenemez.

Ergonomi, çalışma ortamının olumsuzluklarını barındıran koşulların ortadan kaldırmasına yönelik bir bakış açısına sahiptir. Çalışma ortamının insanın fizyolojik ve psikolojik yapısına uygun olarak düzenlenmesi esastır. Çalışma alanında yüksek ses düzeyi, havalandırma, aydınlatma, çalışma alanının dar olması, zeminin uygun olmaması gibi fiziksel çevre koşullarının ergonomi dikkate alınarak tasarlanmaması işgörenlerin çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunu yaşamamasına neden olmaktadır.

Ofis ekipmanlarının kusursuz işleyişi ve ortaya çıkabilecek verilecek olan ofis ekipmanı eğitimine bağlıdır. Verilen eğitimler sayesinde ergonomiden kaynaklı ortaya çıkabilecek sağlık problemleri önlenmektedir. Ofis ekipmanlarının kullanımı ile ilgili eğitim alan çalışanlar ekipmanların nasıl durdurulacağını, bakımının nasıl yapılacağını, nasıl kapatılacağını öğrendiği için ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorun yaşamamaktadır. Aldığı eğitimler sonucunda ekipmanları ergonomik bir şekilde kullanabileceği hale getiren çalışanlar çalışma ortamından kaynaklanan olumsuzlukların azaltılmasına yardımcı oldukları için çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşamamaktadırlar. Ayrıca yöneticiler çalışma alanını ergonomik koşullara uygun olarak tasarladığı için çalışanlar çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunu yaşamamaktadırlar.

Sonuç olarak çalışma alanının ergonomik olarak tasarlanmasının çalışanların iş doyumunu artırdığı bulunmuştur. Çalışma ortamında seçilen ergonomik mobilyalar, ekipmanlar çalışanların rahat etmesini sağlarken; aynı zamanda çalışanların yaşadığının da hissettirileceği bir ortam sunabilecektir. Çalışma ortamı kötü olan seyahat acentası çalışanı işinden doyum alamadan işini yapacaktır. Oysa kendi için uygun bir ortam bulan işgören işinde daha üretici, daha bağımlı hale geldiği için işinden doyum sağlayacaktır. Ergonomik olarak tasarlanmış mobilyaların kullanıldığı yerler lüks bir tercih olarak görülebilmektedir. İlk etapta maliyetli olarak görünse de iş yerinde çalışanların doyum elde etmesi açısından oldukça önemlidir.

5.2. Öneriler

İnsan ve işi arasındaki ilişkiyi bilimsel olarak inceleyen ergonomi hem verimli çalışma konusunda hem de çalışanın daha rahat, daha az yorulmuş olarak çalışması konusunda önemli bir araçtır. Çalışma ortamının ergonomik olarak dizayn edilmesi iş kazalarının azalmasına ve çalışanların iş doyumlarının artmasına yardımcı olmaktadır.

Seyahat acentalarının iç tasarımının düzenlenmesi ile ilgili çalışmalar merkezlerden yapılmaktadır. Bu yüzden seyahat acentalarının merkezleri şube seyahat acentalarına göre daha ergonomik olarak tasarlanmaktadır. Bu durum şube

seyahat acentalarının ergonomik tasarımlar da kısıtlanmasına neden olmaktadır. Şube seyahat acentalarının fiziki çalışma alanları göz önünde bulundurularak çalışma ortamlarının tasarlanması ergonomik olmayan çalışma alanı problemlerini ortadan kaldırılabılır.

Seyahat acentaları, çalışma alanlarında her çalışanın yapacağı işe uygun çalışma ortamı koşullarını (ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, temizlik ve bakım v.b.) sağlamalıdır. Bu koşulların sağlanması sayesinde gerek çalışanların sağlığı ve güvenliği açısından gerekse çalışanların işinden doyum sağlaması açısından çalışanların çalışma ortamı koşullarından kaynaklanan rahatsızlıklar nedeni ile işlerini kaybetmelerinin önlenmesinin önüne geçilebilir.

Çalışanlar işin yürütülmesi sırasında çeşitli nedenlerden kaynaklanan sağlığa ve zarar verebilecek ve iş kazalarına neden olabilecek koşullarla karşılaşabilmektedirler. Bu durumun temel sebeplerinden biri de ergonomik olmayan çalışma ortamlarıdır. Ergonomik olmayan ortamlar; güvenlik tedbirleri sağlanmamış/alınmamış, bakım ve kontrolü yetersiz veya iptal edilmiş olan ekipman kullanılan vb. çalışma ortamlarıdır. Seyahat acentaları ergonomik çalışma ortamı sağlayarak iş kazalarının ve meslek hastalıklarının azaltılmasını sağlayabilir. Aynı zamanda çalışanların üretkenliğini artırabilir. Ayrıca çalışanlara iş sağlığı-güvenliği ve ofis ekipman eğitimi verilerek çalışanların bedensel, ruhsal durumları en üst düzeye ulaştırılabilir ve çalışma şartlarının olumsuzluğundan kaynaklanan sağlık sorunları önlenir.

Ofis ekipmanından kaynaklı ergonomik sorunları en aza indirmek için yöneticiler tarafından eski ve demode ofis ekipmanları tespit edilerek yerine yenileri temin edilebilir. Yöneticiler ofis ekipmanlarını temin ederken teknolojiye, işgörenlerin yeteneklerine uygun olarak temin etmeli ve çalışanlarında fikri alınmalıdır. Ayrıca işgörenlerin kullandığı araç ve gereçler, masa, sandalye ve bilgisayar ekipmanları kişiye en rahat çalışma imkânını sunabilecek şekilde yerleştirilerek kişinin çalışma alanından kaynaklı sağlık sorunu yaşamaması önlenir.

Seyahat acentaları yöneticileri tarafından çalışma ortamı sağlık koşullarına uygun hale getirilmeli, bir takım tehlike olasılıkları ortadan kaldırılmalı, kullanılan ofis ekipmanlarının işe ve kullanan kişiye uyumu sağlanmalıdır.

Ayrıca seyahat acentaları yöneticileri çalışma ortamının ergonomik olarak dizayn edilmesi için aşağıdaki maddelere dikkat edilebilir;

- Yüksekliği ayarlanabilen sandalyeler temin edilebilir,
- Ofis ekipmanlarının yerlerinin sabit olması sağlanarak işgörenlerin bunları bulmak için zaman harcaması önlenir,
- Çalışma zeminlerinde kayarak düşmeyi önleyecek döşemeler kullanılabilir,
- Kullanılan her türlü araç işgörenin amacına uygun olarak yerleştirilebilir,
- Çevre koşulları (aydınlatma, gürültü, nem vb.) ergonomik değerlere uygun olarak tasarlanabilir,
- Kullanılacak olan eşyalarda lüks ve gösterişli olanlar değil işin gereklerine uyan eşyalar tercih edilebilir,
- Duvarlar canlı ve iç açıcı renklerle boyanarak işgörenlerin verimliliği ve doyumları artırılabilir,
- Yansımayı en aza indirmek için bilgisayar ekranları pencere kenarından uzak alanlara konulabilir,
- Makine yerleşimlerinde aynı gürültü seviyesindeki makine ve ekipman bir bölümde toplanabilir,
- Ofis mobilyaları işgörenlerin geçişlerini engellemeyecek şekilde, yeterli ölçülerde boş alanları bırakılarak yerleştirilmelidir,
- Renklerin insan üzerindeki olumlu ya da olumsuz psikolojik etkilerini olumluya çekmek için genelde ofislerde beyaz ve tonları gibi açık renkler tercih edilebilir,

- İşgörenlere kendi çalışma ortamlarını dekore etme imkanı verilebilir. Böylece işgörenler kendilerini yabancı ortamda hissetmeyecek, işe gelirken kendini evinde gibi hissedecek ve iş doyumları artacaktır,
- Çalışma ortamındaki düzensiz kablolar işgörenleri rahatsız etmeyecek şekilde düzenlenerek iş kazaları önlenir,
- Dolapların işgörenler tarafından gereksiz yere uzanmayı ve eğilmeyi önleyecek şekilde tasarlanması rahatsızlıkları önleyebilir,
- Özellikle yazın hava sıcaklığının yükselmesi nedeniyle işgörenlerin performansı düşmektedir. Düzenli havalandırma yapılarak işgörenlerin iş doyumları artırılabilir,
- Seyahat acentalarında ergonomi konusunda bir departmanın ve konuda uzman birinin istihdamı olumlu sonuçlar verebilir,

Seyahat acentalarında ergonomik koşullarının işgörenlerin iş doyumuna etkisi daha önce yapılmamış bir çalışmadır. Bu yüzden bundan sonra yapılacak olan çalışmalara ışık tutması ümit edilmektedir. Bundan sonra yapılacak olan çalışmalar için turizmin farklı alanlarında çalışma ortamları ergonomik açıdan değerlendirilebilir. Yapılan çalışmada seyahat acentalarının ofislerinde çalışan işgörenler ele alınmıştır. Bilgilerin paylaşılma endişesi acentalardan izin almayı ve yapılan çalışma da gönüllü bulmayı zorlaştırmaktadır. Bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda seyahat acentasında ofis dışında çalışan havaalanı transport çalışanları, bölge sorumluları, rehberler ve kontrat sorumluları ele alınabilir. Ayrıca ergonomi farkındalığını ölçen geçerli ve güvenilir bir teste ihtiyaç vardır.

KAYNAKÇA

- Acun, Mehmet İhsan, (2014). *Kamu Hastanelerinin de Çalışma Ortamı-Çalışma Koşulları ve Motivasyon*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Adıgüzel, Zafer, Ünsal, Zafer ve Karadağ, Mustafa, (2012). Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin Dış Kaynaklı İş Tatmin Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18: 133-155.
- Ağaç, Saliha, Gürşahbaz, Nalan, Kahya, Saliha, Özelmas ve Şahinoğlu, Meryem, Arga, (2010). Hazır Giyim İşletmelerindeki İşgörenlerin İş Doyum Durumlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *NWSA*, 5(2): 51-65.
- Akay, Diyar, Dağdeviren, Metin ve Kurt, Mustafa, (2003). Çalışma Duruşlarının Ergonomik Analizi, *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 18(3): 73-84.
- Akın, Galip, (1999). Ekran Önü Çalışmalarında Ergonomi ve Antropometri, *Akademik Tarih*, 39 (1-2), 87-101.
- Akkuş, Baran, (2012), *Ticaret Bankalarında Çalışanların İş Doyumu: Şanlıurfa Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.
- Aktaş, Mustafa ve Özdemir, Bahadır, Mustafa, (2014). Yaz İklimlendirme Sistemlerinde Kanal Çaplarının Bilgisayar Programı İle Hesaplanması, *Teknoloji Dergisi*, 7(3), 381-386.
- Aslan, Ümran, (2013). Okul Müdürlerinin Liderlik Stilleri ile Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Aslay, Fulya, (2009). Veri ve yazılım Ergonomisi: Atatürk Üniversitesi Öğrenci Bilgi Sisteminin Ergonomisinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Aşık, Nuran, Akşit, (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, *Türk İdare Dergisi*, 467(31).
- Altıparmak, Recep, Serkan. (2006). *Ülkemiz İnsan Antropometrisine Uygun Mutfak Mobilyası Tasarımı İçin Veri Bankasının Oluşturulması ve Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Zonguldak.
- Alkış, Hüseyin, (2008). *Frederick Herzberg'in Çift Etmen (Hijyen – Motivasyon) Kuramının İşgörenin İş Tatminine Etkisi ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Altuğ, Duygu, (1997). *Örgütsel Davranış Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı İçinde*, Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.
- Armağan, Kudret, (2003). Büro Verimliliğinin Tesis Edilmesinde Ergonomik Tasarımın Önemi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Ayan, Burak, (2015). *Montaj Hattında Ergonomik Risk Unsurlarının İncelenmesi: Otomotiv Sektörüne Yönelik Bir Uygulama*, Uzmanlık Tezi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Eğitim Ve Araştırma Merkezi.
- Ayanoğlu, Can, (2008). İşyerinde Ergonomi ve Stres, *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Genel Yayın No: 146.
- Aytekin, Gamze ve Kuvat, Özlem, (2013). Ofis Çalışma Koşullarının Fiziksel ve Psikolojik Bileşenlerinin Ergonomik Analizi, *19. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*, 287-297, Balıkesir.
- Azadeh, Ali, Rouzbahman, Mahsa, Saberi, Mahsa and Mohammad Fam, İraj, (2011). An Adaptive Neural Network Algorithm for Assessment and Improvement of Job Satisfaction With Respect To HSE And Ergonomics Program: The Case of A Gas Refinery. *Journal of Loss Prevention in The Process Industries* 24, 361-370.
- Aziri, Brikend, (2011). Job Satisfaction: A Literature Review, *Management Research and Practice*, 3(4): 77-86.
- Babaç, Hasan, Aydemir, Burhan ve Şahin, Bayram. (2013). Turizm İşletmelerinde Yönelimsel Ergonomi: *Balıkesir ili örneği*, *19. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, Balıkesir, 287-297.
- Babalık, Fatih. (2014). Mühendisler İçin Ergonomi İş Bilim. (4.Basım). Bursa: Dora Basım Yayım.
- Babayiğit, Mustafa Alparslan ve Kurt, Mustafa, (2013). Hastane Ergonomisi, *İstanbul Med*, 14: 153-159.
- Bağış, Ahmet, (2015). Ergonomi Ders Notları, http://www.abdullahdemir.net/wp-content/uploads/2013/12/Ergonomi-Ders-Notlari_Dr.-A.-Bagis.pdf, adresinden 20 Aralık 2015 tarihinde alınmıştır.
- Batıgün, Durak, Ayşegül ve Şahin, Nesrin, H. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A Tipi Kişilik ve İş Doyumu, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1): 32-45.
- Baran, Fahri, Güvenç, (2008). Bir Motorlu Araç Üretim Fabrikasında Masa Başı Çalışanların Kas-İskelet Sistemi Yakınmalarının Ergonomik ve Diğer Bazı Etmenlerle İlişkisi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Barlı, Önder, Çolakoğlu, Elif ve Akıncı, Kılıç, Sevcan, (2008). İnsan Faktörü Mühendisliğinin (Ergonomi) Anlamı Tarihçesi, Önemi ve Kapsamı, *Ekev Akademi Dergisi*, 12(37): 1-14.

- Baslo, Meltem, (2002). Ofis Ergonomisi – Sırt ve Boyun Ağrılarını Önlemek İçin Ofis Ortamını Düzenlemek, Baş Boyun, Bel Ağrıları Sempozyumu, 155-165.
- Bayır, Şafak ve Keser, Hazife, (2009). Information and Communication Technologies Coordinator Teachers' Evaluations Of Computer Working Environments In Terms Of Ergonomics, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 335–341.
- Bayram, Nuran. (2004). *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Berthelette, Diane Leduc, Nicole, Bilodeau, Henriette Durand, Marie Josee and Faye, Cheikh (2011). Evaluation of The Implementation Fidelity of An Ergonomic Training Program Designed to Prevent Back Pain. *Applied Ergonomics*, 43: 239-245.
- Bilgiç, Eser, Arsan, (2013). *İşyerinde Ergonomik Risklerin Değerlendirilmesi; Tehlikeli Sınıfta Yer Alan Bir Fabrikanın Üretim Sahalarında Çalışan Kişilerin Kas İskelet Sistemi Yakınmaları ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bilir, Nazmi, (2008). Mesleki Kas İskelet Sistemi Hastalıkları, *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Genel Yayın No: 146.
- Brush, Donald H. , Moch, Michael K. and Pooyan, Abdullah, (1987). Individual Demographic Differences and Job Satisfaction, *Journal of Organizational Behavior*, 8(2): 139-155.
- Burri, George and Helander, Martin, (1991). A Field Study of Productivity Improvements in The Manufacturing of Circuit Boards, *International Journal of Industrial Ergonomics*, 7(3): 207-215.
- Bursa Halk Sağlığı Müdürlüğü Çalışan Sağlığı Şubesi, (2015). Ofis Ergonomisi, [Http://Bursaobm.Ogm.Gov.Tr/Documents/Fikirbahcesi/19/Ofis%20ergonomisi.Pdf](http://Bursaobm.Ogm.Gov.Tr/Documents/Fikirbahcesi/19/Ofis%20ergonomisi.Pdf), adresinden 6 Aralık 2015 tarihinde alınmıştır.
- Butlewski, M., Misztal, A., Kaczmarek, Jasiulewicz, M. and Janik, S. (2014). Ergonomic and Work Safety Evaluation Criteria of Process Excellence in The Foundry Industry, *Metalurgija*, 53(4), 701-704.
- Camkurt, Mehmet, Zülfi, (2013). Çalışanların Kişisel Özelliklerinin İş Kazalarının Meydana Gelmesi Üzerindeki Etkisi, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 24(6): 70-101.
- Cañas, Jose, J. Velichkovsky, Boris, B. and Velichkovsky, Boris, M. (2011). *Human Factors and Ergonomics*, IAAP Handbook of Applied Psychology.
- Centres, Richard and Bugental, Daphne, P. (1966). Intrinsic and Extrinsic Job Motivations Among Different Segments of The Working Population, *Journal of Applied Psychology*, 50(3): 193-197.
- Ceran, Ayşen, (2015). *Bel Ağrısı Olan Ofis Çalışanlarında Ergonomi Bilgi Düzeyinin Bel Ağrısı Şiddeti ve Fonksiyonellik Üzerine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Chiasson, Marie, Eve, Imbeau, Daniel, Major, Judy, and Alain, Delisle, (2015). Influence Of Musculoskeletal Pain On Workers' Ergonomic Risk-Factor Assessments, *Applied Ergonomics*, 49: 1-7.
- Computer Electronic Accommodations Programs, (2015). Workplace Ergonomics Reference Guide 2. Edition, Real Solutions for Real Needs, http://cap.mil/Documents/CAP_Ergo_Guide.pdf, adresinden 19 Aralık 2015'de alınmıştır.
- Coşkun, Recai, Altunışık, Remzi, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamaları*. (8. Baskı). Adapazarı: Sakarya Yayıncılık
- Coşkunes, Fatma, Işık, (2008). Tehlikeli Kimyasal Maddelerin Oluşturduğu Riskler İçin Genel ve Özel Önleme Yöntemleri, *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 38(8): 29-32.
- Clark, Andrew, E. (1997). Job Satisfaction And Gender: Why Are Women So Happy At Work? *Labour Economics*, 4(4): 341-372.
- Çakar, Selim, (1997). *Seyahat Acentalarında Verimlilik İş Tatmini İlişkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Ankara.
- Çakırel, Yasin, Karaca, Özdemir, Pınar, Çakırel, Aydın, Öznur ve Çakır, İbrahim, (2013). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Staj Yaptıkları Büroların Ergonomi-Verimlilik İlişkisi Açısından Değerlendirilmesi Üzerine Bir Çalışma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Çalışkan, Mehmet ve Fındık Fehim, (2012). Malzeme, Ergonomi ve Biyomekanik İlişkisi, *Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 16(3), 273-282.
- Çetin, Demet, Gümüş, Bilal ve Özbudak, Berivan, (2013). Aydınlatma Özelliklerinin Ergonomik Açısından Değerlendirilmesi, 2. *Ulusal Aydınlatma Sempozyumu ve Sergisi Bildirileri*, TMMOB Elektrik Mühendisleri Odası, Ankara.
- Çetinkaya, Hacer, (2011). *Klasik Dönem Osmanlı Camilerinde Ergonomi (Rüstem Paşa Camii Örneği)*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çeven, Sevim ve Özer, Kezban, (2013). Büro Ergonomisinin Çalışma Psikolojisi ve İş Verimine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Büro Yönetimi Özel Sayısı,
- Çil, Burhan, (2005). Büro Yönetiminde Ergonomi ve Ergonominin Verimliliğe Etkisi: Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çimen, Mesut ve Şahin, İsmet, (2000). Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 5(4): 54-67.

Çivril, Hanife, Aruğaslan, Emine, Yakut, Gamze, (2013). Uzaktan Eğitim Ders İçeriklerinde Bilişsel Ergonomi ve Kullanılabilirlik, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Büro Yönetimi Özel Sayısı, 1.

Çekal, Nurten, (2012). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Tasarımında Dikkat Edilmesi Gereken Faktörler, *NWSA-Social Sciences*, 8(1): 62-66.

Çökük, Barış, (2013). *Örgütsel Stresin Çalışanların İş Doyumları Üzerine Etkisi: Merzifon Kaymakamlığı Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Dalkılınc, Murat, (2011). *Ofis Çalışanlarında E-Öğrenme ve İnteraktif Yöntemlerle Sunulan Ergonomi Eğitiminin, Kas İskelet Sistemi Yaralanmaları İle İlişkili Risk Faktörleri Üzerine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Das, Biman and Shikdar, Ashraf, (1999). Participative Versus Assigned Production Standard Setting In A Repetitive Industrial Task: A Strategy For Improving Worker Productivity, *International Journal Of Occupational Safety And Ergonomics*, 5(3): 417-430.

Demir, İlayda, G. (2002). *Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatında Çalışan Personelin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kırıkkale.

Demir, Filiz, Erman, (2014). *Çalışanlarda İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler (Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Demirci, Kemal ve Armağan, Kudret, (2002). Bürolarda Fiziksel Ortamın Düzenlenmesi ve Olumsuz Çevresel Faktörlerin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7.

Demir, Mahmut, (2003). Konaklama İşletmelerinde Ergonominin İşgören Verimliliği Üzerine Etkileri, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(2).

Demir, Filiz, Erman, (2014). *Çalışanlarda İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler (Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Derin, Nurten, (2007). *Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

Dönmez, Beril, (2008), *Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

- Dönmez, Yeter, Fatma, (2013). *Çalışanlarda İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık (Diyarbakır Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği)* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dönmez, Beril, (2014). *Pozitif Psikolojik Sermaya İle İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı, İş Doyumu, İş gören Performansı ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentası Örneklerinde İncelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Dul, Jan ve Weerdmeester, Bernard, (2007). *Ergonomi Ne, Neden, Nasıl?* (Çev. M. Yavuz ve N. Kahraman). Ankara, Seçkin Kitapevi.
- Durdu, Asuman, (2006). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Düzenlemeleri İle İlgili İşgörenlerin Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Durgun, Muhammet ve Serin, Hasan, (22-24 Ekim 2014). Defne Yaprağı Toplayıcılarının Çalışma Koşulları ve İş Kazaları, 2. *Ulusal Akdeniz Orman ve Çevre Sempozyumu*, Akdeniz Ormanlarının Geleceği: Sürdürülebilir Toplum ve Çevre Sempozyumunda Sunuldu, Isparta.
- Duyar, İzzet, (1995). Ankara'da Yaşayan Çocukların Bazı Antropometrik Ölçülerinde 1950-1986 Yılları Arasında Gözlenen Değişimler, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12: 1.
- Duygulu, Sergül ve Korkmaz, Fatoş, (2008). Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrılma Nedenleri, *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12(2).
- Düşüngülü, Feride, Tengilimoğlu, Dilaver ve Öztürk, Zekai, (2014). Çalışma Ortamlarının Ergonomik Tasarımının Akademik Personel Üzerindeki Verimliliğine Etkisi Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Örneği, *Electronic Journal of Vocational Colleges-December*, 93-103.
- Düşüngülü, Feride, (2014). Çalışma Ortamlarının Ergonomik Tasarımının Akademik Personel Üzerindeki Verimliliğine Etkisi (Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ekşi, Emine, Leyla, (2013). *Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki İngilizce Okutmanların İş Doyumu*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Emir, Tuna, (2013). *Ormancılıkta Üretim ve Transport Araçlarından Operatöre İletilen Titreşimlerin Ergonomik Açından İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bartın Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Bartın.
- Er, Ümit, Orak, Sezan ve Par, Bilal, (2006). Taşıt Titreşimlerinin Teorik Analizi Ve Bir Bilgisayar Modellemesi, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Müh.Mim.Fak. Dergisi*, 19(2), 132-144.

- Ercan, Mustafa, Nazmi, (1998). “Çalışma Yerlerinin ve yaşam Ortamlarının Ergonomik Şekillendirilmelerinde Genel Prensipler”, *1. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*, Ankara: Milli Prodüktivite Yayınları, 403-411.
- Erdem, Ali, Rıza, (1997). İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları, *PAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3: 69-76.
- Eren, Erol, (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, (8. Basım), Beta Yayıncılık: İstanbul.
- Erkan, Necmettin, (1988). *Ergonomi (Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği)*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları: 373, Ankara.
- Erdinç, Oğuzhan, (2006). Analysis Of Relationship Between Ergonomics and Quality: Application of Quality Improvement Through Ergonomics in Manufacturing Industry, Marmara University Institute For Graduate Studies in Pure and Applied Sciences, İstanbul.
- Eriş, Hatice, Can, Gülin, Feryal ve Fığlalı, Nilgün, (2009). Çalışma Duruşu ve Kas-İskelet Sistemi Rahatsızlıkları, *Makine Mühendisleri Odası Dergisi*, Endüstri ve İşletme Mühendisliği Meslek Dalı Ana Komisyon Bülteni, 8-14.
- Ertaş, Şebnem, (2012). *Çocuk ve Spor İlişkisi Üzerine Fiziksel Biçimlenmeyi Etkileyen Ergonomik Faktörlere Dayalı Bir Model*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Ersoy, Sezgin ve Girit, Oğuz, (13-15 Mayıs 2009). *Alışveriş Merkezlerindeki Gürültü Seviyelerinin Ölçülmesi*. 5. Uluslararası İleri Teknolojiler Sempozyumunda Sunuldu, Karabük.
- Ertürk, Emel ve Keçecioğlu, Tamer, (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 12(1): 39-52.
- Esen, Necdet, (2001). *Beden Eğitimi ve Spor Öğretmeni Yetiştiren Yüksek Öğrenim Kurumlarında Çalışan Öğretim Elamanlarının İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Feyen, L., Liu, Y., Chaffin, D., Jimmerson, G., ve Joseph, B. (2000). Computer-Aided Ergonomics: A Case Study Of Incorporating Ergonomics Analyses into Workplace Design, *Applied Ergonomics*, 31(3): 291-300.
- Fişek, A., Gürhan, (1995). Çok-Bilimli Eksende İş Sağlığı Güvenliği, *Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 50: 3-4.
- Gamsız, Şefika, (2013). *Öğretmenlerde Stres Kaynakları, Öz Yeterlik, A Tipi Kişilik ve İş Doyumu*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Garner, Steve, (1998). *Craft and Design Ergonomics*, Higher Still.

- Gedik, Tarık ve Batu, Canberk, (2012). Bilgisayar Kullanıcılarında Ofis ve Bilgisayarla Çalışma Koşullarının Analizi (Düzce Üniversitesi idari Personel Örneği), 18. *Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiri Kitabı*, Gaziantep.
- Gelegen, Gülşah, (2009). *Yeni Konutlardaki Mutfak Tasarımının Tüketicilere Ergonomik Açısından Uygunluğu Ve Tüketicilerin Mutfaklarına İlişkin Görüşleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gergin, Barış, (2006). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeyleri (Çorum İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Goh, Chye, Tee, Koh, Hian, Chye and Low, Kee, Chan, (1991). Gender Effects On The Job Satisfaction Of Accountants In Singapore, *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 5(4).
- Görgülüler, Ayça, Aysun, (2013). *Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Gündoğdu, Gül, Başak, (2013). *Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Çalışma: Mersin İli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Güner, Fatma, (2015). *Çalışma Hayatında Örgütsel İklim ve İş Doyumu*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güney, Salih, (2007). *Yönetim ve Organizasyon*, (2. Baskı), Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.
- Gül, Başak, Gündoğdu, (2013). *Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Çalışma: Mersin İli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Güler, Çağatay, Vaizoğlu, Acar ve Tekbaş, Faruk, (2000). Temel Ergonomi Kuralları, *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Temmuz, 22-26.
- Güler, Çağatay, (2004). Sağlık Boyutuyla Ergonomi Hekim ve Mühendisler İçin, Palme Yayıncılık, Ankara.
- Günendi, Gizem, (2015). *Ofis Çalışanlarında Postür Egzersizleri İle Birlikte Verilen Ergonomik Düzenlemenin Ağrı ve yaşam Kalitesine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Güney, Mimar, Şayan, (2005). *Bürolardaki Mekan-Mobilya Organizasyonundaki Ergonomi Faktörü ve Verimliliğe Etkisi: Bir Banka Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Hançer, Murat and R. Thomas George. (2003). Job Satisfaction of Restaurant Employees: An Emprical Investigation Using The Minnesota Satisfaction Questionnaire, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(1): 85-100.

- Hart, Jason, W., Stasson, Mark, F., Mahoney, John, M. and Story, Paul, (2007). The Big Five and Achievement Motivation: Exploring the Relationship Between Personality and a Two-Factor Model of Motivation, *Individual Differences Research*, 5: 4: 267-274.
- Hasdemir, Ayşe, Güldal, (2013). *Bilgisayar Destekli Ergonomi ve Bir Uygulama Çalışması*, Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Endüstri Mühendisliği Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Haşiloğlu, Selçuk, Burak, Baran, Tamer ve Aydın Oğuzhan, (2015). Pazarlama Araştırmalarındaki Potansiyel Problemlere Yönelik Bir Araştırma: Kolayda Örnekleme ve Sıklık İfadeli Ölçek Maddeleri, *Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi*, 2(1): 19-28.
- Hayta, Ateş Bayazıt, (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, ss. 21-41.
- Hirschfeld, Robert R. (2000). Does Revising the Intrinsic and Extrinsic Subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire Short Form Make a Difference? *Educational and Psychological Measurement*, 60(2): 255-270.
- Howard, Jack, L. and Frink, Dwight, (1996). The Effects Of Organizational Restructure On Employee Satisfaction, *Group & Organization Management* 21(3):278-303
- Huang, Szu, Hao and Pan, Ying-Chan, (2014). Ergonomic Job Rotation Strategy Based on an Automated RGB-D Anthropometric Measuring System, *Journal of Manufacturing Systems*, 33, 699–710.
- Hyz, Alina, (2010). Job Satisfaction And Employee Performance Of Greek Banking Staff: An Empirical Investigation, *Folia Oeconomica*, 239,86-96.
- İlkım, Taha, Yasin, (2013). *Türkiye’deki Güreş Hakemlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- International Labour Office, (1996). Your Health and Safety at Work: A Collection of Modules, Community Development Library: Document text, http://www.fastonline.org/CD3WD_40/JF/JF_OTHER/SMALL/Health%20&%20safety%20at%20work%20-%20ILO.PDF adresinden 6 Aralık 2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://www.iea.cc/whats/index.html>, adresinden 13 Temmuz 2015 tarihinde alınmıştır.
- İSG, (2015). Yükü Hafiflet, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, 34(7): 3-82, <http://www.isgdosya.com/wp-content/uploads/2013/06/ergonomi-3.pdf> adresinden 29 Aralık tarihinde alınmıştır.
- İSG, (2015). Ergonomi tanım ve Genel Esaslar, http://www.isgdosya.com/wp-content/uploads/2013/06/18_Ergonomi.pdf adresinden 13 Ocak tarihinde alınmıştır.
- İTÜ ERGONOMİ GRUBU (2015), <http://www.ergonomi.itu.edu.tr/ergonomi.html> adresinden 13 Ocak tarihinde alınmıştır.

- Jefferson, Thomas, (2006). Noise and Vibration. In Helander, Martin (Eds.), *A Guided to Human Factors Ergonomics*, (p. 3-370), Taylor & Francis. Newyork: Second Edition.
- Kahraman, Muhammet, Furkan, (2012). *Ergonomik Risk Değerlendirme Yöntemlerinin Çok Ölçütlü Karar Verme Teknikleri İle Önceliklendirilmesi ve Bütünleşik Bir Model Önerisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kaiser, Lutz, (2015). Gender-Job Satisfaction Differences across Europe: An Indicator for Labor Market Modernization, IZA Discussion Paper No. 1876, December.
- Kaplan, Mehmet, (2007). *Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İş gören Performansına Etkisi ve Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kaplan, Hayriye, (2014). *İş Doyumu – Yaşam Doyumu İlişkisi (Denizli Server Gazi Devlet Hastanesi Hemşire – Ebe Hemşireler Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kara, Erol, (2014). *İlkokul ve Ortaokul Yöneticilerinin İş Doyumu İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (İstanbul İli Sancaktepe-Çekmeköy İlçeleri)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karadağ, Nazan, (2013). *Tükenmişlik ve İş Doyumu (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul.
- Karakuzu, Süleyman, (2013). *Denizli İl Merkezinde Bulunan İlkokullarda Görev Yapan Sınıf Öğretmenleri ve Ortaokullarda Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin İş Doyumunun İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Karsh, Ben, Tzion, Waterson, Patrick ve Holden, Richard J. (2013). Crossing levels in systems ergonomics: A Framework to Support Mesoergonomic Inquiry, *Applied Ergonomics*, 1(10): 45-54.
- Karaköse, Turgut ve Kocabaş, İbrahim, (2006). Özel Ve Devlet Okullarında Öğretmenlerin Beklentilerinin İş Doyumu ve Motivasyon Üzerine Etkileri, *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 2(1): 3-14.
- Karakurt, Ünal, Satar, Salim, Bilen, Ayşegül, Açıkalm, Ayşegül ve Gülen, Müge, (2012). Acil Tıp Ve İş Kazaları, *The Journal Of Academic Emergency Medicine*, 11: 227-237.
- Kaur, Avneet, (2013). Maslow's Need Hierarchy Theory: Applications and Criticisms, *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10): 1061-1064.

- Kaya, Dursun, Güzel, Dilşad ve Çubukçu, Betül, (2011). Ilıca Şeker Fabrikası Çalışanlarının İş Memnuniyeti, Ergonomik Çalışma Koşulları ve İş Stresi Yönünden İncelenmesi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25: 2.
- Kayapınar, Ayşe, (2011). *Mobilya Tasarımında Fonksiyonellik ve Ergonomi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Kaynak, Tuğray, (1995). *Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi*, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Keser, Aşkın, (2005). İş Doyumu ve yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, *Çalışma ve Toplum*, 4: 77-96.
- Khan, Rakshaan, Surti, Ambreen, Rehman, Rehana and Umar, Ali (2012). Knowledge and Practices of Ergonomics in Computer Users. *Journal Pakistan Medical Association*, 62(3): 213-217.
- Kılıçaslan, Hare ve Küçük, İdris, Ersan, (2013). Türk Halk Oyunlarının Sergilenmesinde Sahnenin Ergonomik Yaklaşımla Değerlendirilmesi, *19. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*, Balıkesir, 1-11.
- Kıraç, Yavuz, (2005). *Büro Yönetiminde Ergonomi ve Ergonominin Verimliliğe Etkisi: Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Kırhan, Şeyma, (2014). *Çalışanların Duygusal Zeka Düzeyleri İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kızıoğlu, Zuhale ve Yetiş, Ceylan, Çağır, (2013). Dış Hekimliği Kliniklerinde Ergonomik Düzenlemeler Bölüm 1: Dış Hekimliğinde Ergonominin Gelişimi ve Ergonomik Olmayan Çalışmalar Sonucu Oluşan Muskuloskeletal Bozukluklar, *Atatürk Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 23(3): 414-420.
- Kış, Arzu, Gürgür, Hasan ve Akçamete, Gönül, (2012). *Engelli Öğretmenlerin İş Doyumları ve Çalışma Koşulları Working Conditions and Job Satisfaction Levels of Teachers With Disabilities*, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 23: 272-294.
- Kireççi, Ali, (2013). *Relationship of Clothing Comfort to Motion Ergonomy*, Published Master Thesis, Gazi University Textile Engineering, Ankara.
- Kocabaş, Mehlika, (2009). *Ağır ve Tehlikeli İşlerde Çalışan İş Görenlerde Zorlanmaya Neden Olan Çalışma Duruşlarının Analizi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Koçak, Gazi, (2007). *Gemi Makineleri İşletmesinde Ergonomik Analiz*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Koltan, Altan, (2009). Mesleki Kas İskelet Sistemi Önlemede Bir Ergonomik Yaklaşım Modeli, *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Ocak, Şubat, Mart, 20-32.
- Kovacevic, Bojana, Gajic, Tamara ve Penic, Mirjana, (2012). Job Satisfaction Among The Employees in Novi Sad's Tourist Agencies, *Economics of Agriculture*, 2.
- Koroğlu, Özlem, (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kroemer, Karl, Kroemer, Henrike and Elbert, Kroemer, Katrin, (2001). *Ergonomics: How to Design for Ease and Efficiency*, (2nd Edition), Prantice Hall, New Jersey.
- Kubilay, Seveda, (2013). *Eğitim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticilerin İş Doyumu ve yaşam Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi (Niğde İli Örneği)*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Kesgin, Makbule, Tokur ve Kublay, Gülümser, (2011). Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Yaşam Alışkanlıkları ve Çalışma Koşullarından Kaynaklı Sağlık Sorunlarının Değerlendirilmesi, *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*: 41-49
- Kurt, Mustafa ve Erdem, M. Akın, (2003). Çalışma Duruşları ve Zorlanmalar İçin Owas Metodu, *Teknoloji Dergisi*, 1, 11-16.
- Lam, Terry, Zhang, Hanqin and Baum, Tom, (2001). An Investigation Of Employees' Job Satisfaction: The Case Of Hotels In Hong Kong, *Tourism Management*, 22: 157-165.
- Lawler, Erin, K., Hedge, Alan and Veselinovic, Sonja, Pavlovic, (2000). Cognitive Ergonomics, Socio-Technical Systems, and The Impact Of Healthcare Information Technologies, *International Journal of Industrial Ergonomics*, 41, 336- 344.
- Lee, John, D. (2001). Emerging Challenges İn Cognitive Ergonomics: Managing Swarms Of Self-Organizing Agent-Based Automation, *Theor. Issues In Ergon. Sci.* 2(3), 238-250.
- Loscocco, Karyn, A. and Kalleberg, Anne, L. (1988). Age and the Meaning of Work in the United States and Japan, *Social Forces Volume*, 67(2): 337-356.
- Lacy, Fiona, J. and Sheehan, Barry, A. (1997). Job Satisfaction Among Academic Staff: An International Perspective, *Higher Education* 34: 305–322.
- Ma, C.C., Samuels, M.E. and Alexander, J.W. (2003). Factors That Influence Nurses Job Satisfaction, *Journal of Nursing Administration, Research in Nursing Administration*, 33(5): 293-299.
- Mcleod, Saul, (2007). Maslow's Hierarchy of Needs, Simply Psychology, <http://www.simplypsychology.org/maslow.html> adresinden 10 Mart 2016' da tarihinde alınmıştır.
- Marx, Axel and Hootegem, Geert Van, (2007). Comparative Configurational Case Analysis of Ergonomic İnjuries, *Journal of Business Research*, 60, 522–530.

- Mattia, Mario, G. ve Brüel, P. V. (June 29- July 4 2008). Ergonomics of Intern Environments: Privacy and Reactions to Noise Pollution. *Soundscape & Community Noise*.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation, *Psychological Review*, 50: 370-396.
- Melemez, Kenan, (2008).*Türkiye Ormancılığında Kullanılan Yükleme Makinelerinin Operatörler Açısından Ergonomik Uygunluğunun Araştırılması (Batı Karadeniz Bölgesi Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Zonguldak.
- Melemez, Kenan ve Tunay, Metin, (2009). Ormancılıkta Kullanılan Yükleme Makineleri Operatörlerinin Fizyolojik İşyükünün Değerlendirilmesi. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 10(1): 20-26.
- Melemez, Kenan ve Tunay, Metin, (2010). Yükleyci Traktör Sürücülerinin Vücut Yapısı Özelliklerinin Belirlenmesi, *Ege Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 47(2): 145-150.
- Memiş, Ünsal, Mehmet, (2006). *İç Denetimin Yönetim Fonksiyonlarının Yerine Getirilmesindeki Rolü: Türkiye'deki Büyük İşletmeler Üzerinde Bir Saha Araştırması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Mendes, Joanne and Sago, Mary, (2010). *Finding Aid to The Gilbreth Library of Management Papers*. Purdue University Libraries Archives And Special Collections.
- Meslek Hastalıkları Rehberi, (2011). *Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı*, Matba basım Evi, Ankara.
- Milli Eğitim Bakanlığı (2014). *İç Mekanda Tasarım ve Ergonomi*, Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara.
- Mosadeghrad, Ali Mohammad and Ferdosi, Masoud, (2013). Leadership, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Healthcare Sector: Proposing and Testing a Model, *Mat. Soc. Med.* 25(2): 121-126.
- Motamedzade, Majid, Ashuri, Mohammad, Reza, Golmohammadi, Rostam and Mahjub, Hossein, (2011). Comparison of Ergonomic Risk Assessment Outputs from Rapid Entire Body Assessment and Quick Exposure Check in an Engine Oil Company, *Journal of Research in Health Sciences*, 11(1), 26-32.
- Mottaz, Clifford, J. (1988). Work Satisfaction Among Hospital Nurses, *Hospital Health Services Administration*, 33(1): 57-74.
- Mwamwenda, Tuntufye S. (1998). Teaching Experience, Job Security, and Job Satisfaction Among Secondary School Teachers In South Africa. *Psychological Reports*, 82: 139-142.

- Newstrom, John, W. and Davis, Keith, (1993). *Organizational Behavior : Human Behavior At Work*, 9th edition, McGraw-Hill, Newyork.
- Office Ergonomics Advisory Committee, (2002). Office Ergonomics Practical Solutions for a Safer Workplace, *Wisha Services Division Washington State Department of Labor and Industries*.
- Oğuz, Yüksel, Şahin, Mustafa ve Büyüktümtürk, Fuat, (27-29 Kasım 2014). Karma Aydınlatma Türü ve İç Mekân Rengi İlişkisinin Ekonomi ve Ergonomi Başlığı Altında İncelenmesi, Eleco 2014 Elektrik – Elektronik – Bilgisayar ve Biyomedikal Mühendisliği Sempozyumunda Sunuldu, Bursa.
- Omarov, Azad, (2009). *Örgütsel Güven ve İş Doyumu: Özel Bir Sektörde Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Onur, Billur, (2012). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Açısından Aydınlatma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Orhan, Nurcan, (2013). *Aday Öğretmenlerin Mesleki Tutumları ve İş Doyumu Düzeyleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Örücü, Edip ve Esenkal, Füsün, (2005). Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma Ve Erdek Örneği), *Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(4): 141-166.
- Örücü, Edip ve Kanbur, Aysun, (2008). Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1): 85-99.
- Öz, Zeynep, Onat, (1992). Kütüphane Binalarının Mekansal Organizasyonlarında Ergonominin Önemi ve Standardizasyon, *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 6(3).
- Özaltın, Hazım, Kaya, Sıdıka, Demir, Cesim, Özer, Mustafa, (2002). Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazzaf Tabiplerinin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi, *Gülhane Tıp Dergisi*, 44(4): 423-427.
- Özbudak, Y., Berivan, Gümüş, Bilal ve Çetin, F., Demet (2003). İç Mekan Aydınlatmasında Renk ve Aydınlatma Sistemi İlişkisi, 2. Ulusal Aydınlatma Sempozyumu, Diyarbakır.
- Özcan, Emel, (2014). Bilgisayar Kullananlarda Kas İskelet Hastalıklarından Korunma ve Ergonomi, http://www.İstanbulftr.Org/Uploads/Documents/Bilgisayar_Kullananlarda_Kas_Iskelet_Hastalıklarından_Korunma_ve_Ergonomi.Pdf_29.12 adresinden 29 Aralık 2015 tarihinde alınmıştır.

- Özdemir, Pınar, (2013). *A Thesis Sublitted to Graduate School Of Natural and Applied Sciences of Middle East Technical University*, Published Master Thesis, Middle East Technical University, Ergonomic Evaluation Of School Busses, Ankara.
- Özgenel, Fatmanur, İnce, (2014). *Edirne Merkez İlçedeki Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Hekim ve Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.
- Özkul, Ekrem ve Anagün Sermet, (1996). *Ergonomi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1. Baslı, Eskişehir.
- Özlü, Göklüberk, Pınar ve Yayla, Mine, (2012). Atölye Ortamındaki Ergonomik Koşulların Öğrenciler Üzerindeki Etkisi, *18. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*, Gaziantep, 94-102.
- Öztürk, Necati, (2012). *İlköğretim Okullarının Öğretmenler Tarafından Algılanan Yönetici Becerileri İle Öğretmenlerin İş Doyumları Arasındaki İlişki*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Parlak, Nuray, (1990). Neden Eğitim Ergonomisi?, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 23(2), 769-774.
- Pınarcı, İbrahim ve Efe, Ayşe, (2010). Konut Mutfaklarında Ergonomik ve Antropometrik Yaklaşımın Birey Yaşamına Etkilerinin Araştırılması. *Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu*, 21-22 Ekim 2010, Düzce, 1-8.
- Pekcan, Bihter, (2013). *Yazılım Ergonomisi ve Bir İşletme Yazılımı Üzerine Uygulanması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Pekel, Hüseyin, Nail, (2001). *İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Piko, Bettina, (2006). Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychosocial Health Among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey, *International Journal of Nursing Studies*, 43: 311-318.
- Pişkin, Aykut, (2001). *Malatya Turgut Özal Tıp Merkezinde Çalışan Sağlık İdari, Teknik ve yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personelin İş Doyumu*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Prepared by the Canadian Centre for Occupational Health and Safety. (2007). *Office Ergonomics*, 5th Edition.
- Raine, Hal, G. and Ranny, Bozeman, (2000). Comparing Public and Private Organizations: Empirical Research and the Power of the A Priori, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2: 447- 469.

- Rençber, Yiğitalp, Süreyya, (2012). *Batman İli Sağlık Sektöründe Kamu ve Özel Hastanelerde Görev Yapan Yöneticilerin İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Faktörler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Ronald, Pardee, (1990). Motivation Theories of Maslow, Herzberg, McGregor & McClelland, *The Educational Resources Information Center*, February.
- Sağocak, Mehtap, Duran, (2013). Ergonomik Tasarımda Renk, *Trakya Univ J Sci*, 6(1): 77-83.
- Saif, Saifuddin, Khan, Nawaz, Allah, Jan, Farzand, Ali and Khan, Muhammad, İmran, (2012). Synthesizing The Theories Of Job-Satisfaction Across The Cultural/Attitudinal Dementions, *İnterdisciplinary Journal of Contemporary Research İn Business*, 3(9): 1382-1396.
- Sanders, Mark, S. and McCormick, Ernest, J. (1992). *Human Factors in Engineering and Design*, 7 th. Edition, McGrawHill Inc, NY.
- Sarpkaya, Ruhi, (2000). Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu: Manisa İli Örneği, *Amme İdaresi Dergisi*, 33(3): 111-124.
- Saruhan, Sadi, Can ve Yıldız, Müge, Leyla, (2009). *Çağdaş Yönetim Bilimi*. (1. Basım), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Saygılı, Meltem, (2008). *Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamına İlişkin Algıları ile İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Seçkiner, Ulusam, Serap ve Kurt, Mustafa, (2004). Ofis Güvenliğinin Değerlendirilmesi İçin Geliştirilmiş Ergonomi Teknolojisi: Karos, Örnek Uygulama, *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 19(1): 37-41.
- Selvi, Ebru, Durukan, (2013). *İş Doyumu ve Performans Algısı: Ankara Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü Çalışanları Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sempene, Rieger and Roodt, (2002). Job Satisfaction in Relation to Organisational Culture, *Sa Journal Of Industrial Psychology*, 28(2): 23-30.
- Sencer, Muzaffer, (1982). Kamu Görevlilerinde İş Doyumu ve Moral (Güdülenme Kuramlarına Eleştirisel Bir Yaklaşım), *Amme İdaresi Dergisi*, 15(1): 3-48.
- Serinkan, Cemalettin ve Bardakçı, Ahmet, (2009). *Pamukkale Üniversitesi'ndeki Akademik Personelin İş Tatminleri ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma*, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 21: 116-132.
- Sevimli, Figen ve İşcan, Ömer, Faruk, (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 1(5).

- Sezer, Erel, (2015). *İlkokul Müdürlerinin Öğretmenler Tarafından Algılanan Yöneticilik Performansları İle Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Schriesheim, Chester A., Kathleen J. Powers, Terri A. Scandura, Claudia C. Gardiner and Melenie J. Lankau. (1993). Improving Construct Measurement in Management Research: Comments and a Quantitative Approach for Assessing the Theoretical Content Adequacy of Paper-and-Pencil Survey-Type Instruments, *Journal of Management*, 19 (2): 385-417.
- Schopenhauer, Arthur, (2006). Noise and Vibration. In Helander, Martin (Eds.), *A Guided to Human Factors Ergonomics*, (p. 3-370), Taylor & Francis. Newyork: Second Edition.
- Shikdar, Ashraf A.,and Sawaqed, Naseem M. (2004). Ergonomics, And Occupational Health And Safety İn The Oil Industry: A Managers' Response, *Computers & Industrial Engineering*, 47: 223–232.
- Skrobonja, Ante and Ivica Kontosic, (2001). Bernardino Ramazzini's De Morbis Artificum Diatriba or Three Hundred Years from The Beginning of Modern Occuptaional Medicine, *300 Years of Occuptaional Medicine*, 53: 31-36.
- Soy, Tülay, (2013). *Kadın Kuaför Salonlarının Ergonomik Açidan Uygunluğunun Çalışanlar Tarafından Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Su, Bayram, Ali,(2001). *Ergonomi*. (3.Basım).Ankara: Atılım Üniversitesi Yayınları.
- Shaver, Eric and Braun, Curt. (2008). What is Human Factors and Ergonomics? *Benchmark Research & Safety*.
- Smith, Hana, Schuster, (2008). *Emotional Evaluation of A Product/System*, Published Doctor Thesis, University of Central Florida Orlando, Florida.
- Sönmezyuva, Nagihan, (2009). *İşyerinin Ergonomik İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bursa.
- Sun, Özlem, H. (2002). *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Şencan, Hüsnü, (2015). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*, Birinci Baskı, Ankara.
- Şengül, Arzu, (2008). *İş Doyumu ve Tüketici Tatmin İlişkisi Kamu ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatmini Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Muğla.
- Şimşek, Muhittin, (1994). *Mühendislikte Ergonomik Faktörler*, Marmara Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

- Şimşek, Şerif, M. (2010). *Örgütsel Etkinliğin Sağlanması İşgören- İş Uyumunun Ergonomik Analizi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Taşlıyan, Mustafa (2007). Turizm ve Seyahat Sektöründe Çalışanların İş Tatmini İle Müşterilerin Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması, *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F Dergisi*, 12(9).
- Tarımer, İlhan ve Akpınar, Adile, (2005). Dişlisiz ve Direkt Sürmeli Elektrik Motorlarının Yerleştirildiği Ergonomik Bir Elektrikli Tekerlekli Sandalye Tasarımı, http://www.emo.org.tr/ekler/028c164feff0edb_ek.pdf, (Erişim Tarihi: 2.11.2014).
- Tengilimoğlu, Dilaver ve Yiğit Arzu, (2005). Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3): 375-400.
- Tetlow, Karin, (2007). Task Lighting Solutions: Their Economic and Ergonomic Benefits, *Continung Education*, page. 173-177.
- Thakur, Manoj, (2007). Job Satisfaction İn Banking: A Study Of Private And Public Sector Banks, *The İcfai Journal Of Bank Management*, 6(4): 60-68.
- Tigrel, Semra, Serdaroğlu, (2013). *Ameliyatlarda Cerrahlar İçin Ergonomik Destek Ünitesi Geliştirilmesi*, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Toker, Boran, (2007). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma, *Journal of Yasar University*, 2(6): 591-614.
- Toker, İbrahim, (2013). *Acil Tıp Uzmanlık Öğrencilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Faktörler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi, Mersin.
- Oğuz Türkay, (2015). Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi*, 22(1).
- Tütüncü, Özkan ve Çiçek, Olgun, (2002). İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acentaları Üzerine Bir İnceleme, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13(2): 129-138.
- Tor, Serhat, Sefa, (2011). *Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- TÜRSAB, (2016). <http://www.tursab.org.tr/tr/seyahat-acentalari/seyahat-acentasi-arama> (10 Mart 2016).

- Uzun, Mert ve Müngen, Uğur, (2011). *Çalışma Ortamında Ergonomik Koşulların İşçi Sağlığı ve İş Kazaları Açısından Önemi*, 3. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sempozyumunda Sunuldu, Çanakkale.
- Ulucan, Hatice, Figen ve Zeyrek, Serap (2012). *Ofislerde İş Sağlığı ve Güvenliği*, İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü Müdürlüğü, Ankara.
- Uluuysal, Betül ve Kurt, Adile, Aşkim, (2011). İlköğretim Bilgisayar Laboratuvarlarının Ergonomik İlkelere Göre İncelenmesi: Eskişehir İli Örneği. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt: 12, Sayı: 2, ss. 271-285.
- Üçüncü, Kemal, Gedik, Tarık ve Aydın, Aytaç (2005). Doktor, Diş Doktoru ve Avukatların Özel İş yerinde Çalışma Koşullarının Analizi (Trabzon İli Örneği), *11. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*, Maçka.
- Üçüncü, Tutku, (2013). *Dizüstü Bilgisayarların Masa Üstünde Kullanımının Ergonomik Analizi (Karadeniz Teknik Üniversitesi Örneği)*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Ülker, Onur ve Erdem, Haldun, Ender, (14-16 Ekim 2011). Bir Mobilya Fabrikasında Çalışanların Makinalara Yatay ve Dikey Şekilde Parça Taşımından Dolayı Kaynaklanan Zorlanmaların Engellenmesi ve Çalışma Verimliliğini Arttırıcı Yöntem Seçimi, İş Güvenliği, 17. Ulusal Ergonomi Kongresinde Sunuldu, Eskişehir.
- Waters, L. K., Darrell, Roach, (1971). Relationship Between Job Attitudes and Two Forms of Withdrawal From The Work Situation, *Journal Of Applied Psychology*, 55(1): 92-94.
- Westgaard, R.H., Aaras, Arne, (1984). Postural Muscle Strain As A Causal Factor in The Development of Musculo-Skeletal İllness, *Applied Ergonomics*, 15(3), 162-174.
- Weiss, David J., Rene W. Dawis, George W. England and Lloyd H. Lofquist. (1967). Manual For The Minnesota Satisfaction Questionnaire, *The Vocational Rehabilitation Administration: Washington*, Web: http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf adresinden 20 Nisan 2016 tarihinde alınmıştır.
- Workplace Ergonomics Program, (2001). *Environmental, Health and Safety Services Occupational Health and Industrial Hygiene Division*, Virginia Tech.
- Yetiz, Ansu, (2009). Ofis Mobilyaları ve Ofis Mobilyalarının Tasarımını Etkileyen Ergonomi Faktörünün İncelenmesi, Adana'da Bir Banka Örneği, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İç Mimarlık Ana Sanat Dalı, Adana.
- Yılmaz, Gül, Merve, (2010). *Ofislerdeki Çalışma İstasyonlarının (Workstationların) Tasarımını Etkileyen Ergonomi Faktörünün İncelenmesi*, Haliç Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Yalım, Esra, (2009). *Hazır Giyim İşletmelerinde Çalışma Alanının Ergonomik Olarak Düzenlenmesinin Üretim Verimliliğine Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yapıcı, Gülçin, (2011). *Ayakta Çalışma ve Sağlık Etkileri*, *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 18(3): 194-198.
- Yıldırım, Selahattin, (2007). *Motivasyon ve Çalışma Yaşamında Motivasyonun Önemi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Yelboğa, Atilla, (2012). *Örgütsel Adalet ile İş Doyumu İlişkisi: Ampirik Bir Çalışma*, *Ege Akademik Bakış*, 12(2): 171-182.
- Yeow, Paul, H. P. and Sen, Rabindra, Nath, (2003). *Quality Productivity Occupational Health and Safety and Cost Effectiveness of Ergonomic Improvements in the Test Workstations of an Electronic Factory*, *International Journal of Industrial Ergonomics*, 32: 147-163.
- Yeşil, Hatice, (2013). *Metal Sektöründe Faaliyet Gösteren Bir İşyerinde Bel Ağrısı Prevelansını Etkileyen Fiziksel, Psikososyal ve Ergonomik Faktörler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yeşilyurt, Hülya, (2013). *Otel İşletmelerinde İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi: İzmir İl Merkezinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yıldız, Ayşe ve Aytaç, Serpil, (27-28-29 Eylül 2013). *Örgüt Kültürü ve Ergonomi*, 19. Ulusal Ergonomi Kongresinde Sunuldu, Balıkesir.
- Yıldırım, Jülide, Gülizar Ve Temel, Ayla, Bayık, (2014). *Duke Antikoagülan Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirliği*, *Türk Gogus Kalp Damar*, 22(4): 761-772.
- Yörük, İsmail, Gülgün, Bahriye, Sayman, Müveyla ve Ankaya, Funda, Ünal, (2006). *Peyzaj Planlama Çalışmaları Kapsamında Ege Üniversitesi Kampüs Örneğindeki Peyzaj Donatı Elamanlarının Ergonomik-Antropometrik Açından İrdelenmesi*, *Ege Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 43(1), 157-168.
- Yurcu, Gülseren, (2014). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu ve Öznel İyi Oluşlarına Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Aydın.
- Yurtsever, Nilgün, (2015). *İzmir'de Çalışan Evde Bakım Hemşirelerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

- Yüksel, İhsan, (2003). *Hemşirelerin İş Güçlüğüne Oluşturan Değişkenlerin İş Doyumu, İş Gerilimi ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi*, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1): 261-272.
- Yürür, Senay, (2008). Örgütsel Adalet İle İş Tatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2) : 295-312.
- Zhang, Fanglan, Yang, Minglang and Liu, Weidong. (2014). Using Integrated Quality Function Deployment And Theory Of Innovation Problem Solving Approach For Ergonomic Product Design. *Computers &Industrial Engineering*, 76, 60-74.



EKLER

Ek 1- Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik A.B.D. 'nda yürütülmekte olan “*Seyahat Acentalarında Ergonomik Koşulların İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi*” isimli yüksek lisans tezinde kullanılmak üzere yürütülmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin ve işletmelerin bilgileri kesinlikle gizli tutulacaktır, herhangi bir ticari amaçla kullanılmayacaktır. Desteğiniz için teşekkür ederim.

Yrd.Doç.Dr. Bayram ŞAHİN

Aslı Ceren SAYGI

1-Yaşınız?

20 yaş altı 21-35 yaş arası 36-50 yaş arası 50 yaş ve üzeri

2- Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

3- Medeni durumunuz?

Bekar Evli

4- Eğitim Durumunuz?

İlköğretim Lise Üniversite
 Lisans üstü

5- Seyahat acentenizin grubu:

A Grubu B Grubu C Grubu

6- Seyahat acentenizin merkez veya şube olma durumunu belirtiniz:

Merkez Şube

7- Turizm sektöründe çalışma süreniz :

1 yıldan az 1-5 yıl arası
 6-10 yıl arası 10 yıldan fazla

8- Bulduğunuz acentede çalışma süreniz?

1 yıldan az 1-5 yıl arası
 6-10 yıl arası 10 yıldan fazla

9- Acenteniz kaç yıldır turizm alanında faaliyet göstermektedir?

0-4 yıl 5-9 yıl 10-14 yıl 15-19 yıl 20 yıldan fazla

10- Hangi Departmanda çalışıyorsunuz?

11- Çalışma ortamınızdan kaynaklı sağlık sorunu yaşıyor musunuz?

Evet Hayır Kısmen

12- İşinizden memnun musunuz?

Evet Hayır Kısmen

13- Ergonomi (fiziksel çevrenin insana uyumlaştırılması süreci) kavramını daha önce duydunuz mu ?

Evet Hayır Kısmen

14- İşyerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler yapıyor mu?

Evet Hayır

Cevabınız evet ise bu eğitimler kim tarafından yapılıyor?

Departman yöneticileri İlgili Uzman

Aldığınız bu eğitimin süreleri? 1 ay ve daha az 1-6 ay arası

6-9 ay arası 9-12 ay arası

15- İşyerinizde bulunan ekipmanların kullanımı ile ilgili bir eğitim aldınız mı?

Evet Hayır

Lütfen size en yakın gelen seçeneği X ile İşaretleyiniz 1: Kesinlikle Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle Katılıyorum	1	2	3	4	5
Kullandığım alanın ışıklandırması yeterlidir.					
Kullandığım masa ve bilgisayar ünitesi çalışma alanım için yetersizdir.					
Koltuk yüksekliğini ayarlayamadığım için rahat çalışmamaktayım.					
Çalıştığım ortamın havalandırması yeterli olup çalışma performansımı önemli ölçüde yükseltmektedir.					
Kullandığım evrak ve dosyalar için yeterli dolap ve raf bulunmamaktadır.					
Gelen misafir ve ziyaretçiler için oturma ve bekleme alanı yoktur.					
Çok yüksek volümlü ses düzeyi nedeni ile işimle ilgili görüşmeleri verimli düzeyde gerçekleştiremiyorum.					
Bulduğum çalışma alanı rahat hareket etmeme olanak sağlamamaktadır.					
Çalıştığım alanın zemini çalışma imkanımı zorlamaktadır.					
Hücre ofis düzeninin olumsuzluğu nedeni ile psikolojik sorun yaşamaktayım.					
Duvar kaplama ve boyası çalışma performansımı önemli ölçüde etkilemektedir.					
Çalıştığım ortamda ısı ve havalandırma sistemi yeterli değildir.					
Kullandığım ofis ekipman ve teçhizatları çok eski ve demodedir.					
Yaptığım işime ve görevime yönelik olarak kullandığım ofis ekipmanları iş verimliliğini önemli ölçüde düşürmektedir.					
Kullandığım bilgisayar sistemi sıklıkla sorun yaşattığından yaptığım işleri zamanında bitirememekteyim.					
Çalışma istasyonlarındaki bölme ve paneller çalışma arkadaşlarımla rahat iletişim kurmamı zorlaştırmaktadır.					
Kullandığımız ekipman ve malzemeler ergonomik olmadığından sıklıkla fiziki rahatsızlık yaşamaktayım.					
Çalıştığım kurumda arşiv olmaması nedeni ile belge ve dosyalama yönünden düzensizlik yaşamakta ve işleri zamanında yapamamaktayım.					
Kullandığım ofis ekipmanlarının teknolojik ve ergonomik olmasını isterim.					
İşimi verimli yapabilmek için ekipman ve ofis malzemelerinin yenilenmesi ve değiştirilmesi gerekmektedir.					
Çalıştığım kurum, personelin iş verimliliğini artırmaya yönelik ekipman temin etme konusunda duyarlı değildir.					
Bazı ihtiyacım olan teçhizat ve ekipmanları rahat temin edemediğimden diğer çalışma arkadaşlarıma ait teçhizat ve ekipmanları kullanmaktayım.					
Bulduğumuz ortam yetersizliğinden dolayı masa ve diğer ofis malzemelerini birden fazla kişi kullanmaktadır.					
Çalıştığım kurum, ofis malzemeleri ve teçhizatları için gerekli yatırımı ve harcamayı yapmamaktadır.					
Masa sandalye ve dolapların yanlış yerleşmesinden dolayı işim aksamaktadır.					
Dosya dolapları eğilmeyi ve uzanmayı gerektirmeyecek şekilde düzenlenmiştir.					
Çalışma masasının altında ayakları ileriye doğru uzatabilecek yeterli boş alan vardır.					

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili sorular bulunmaktadır. Lütfen her soruyu işinizin “o cümlede belirtilen” yönünden ne derecede hoşnut olduğunuzu (x) işaretle belirtiniz. Her cümleyi yanıtlarken “bu yönden işimden ne kadar hoşnudum?” sorusunu kendinize sorunuz.	1	2	3	4	5
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
Toplumda “saygın bir kişi” şansını bana vermesi bakımından					
Amirimın karar vermedeki yeteneği bakımından					
Amirimın emrindeki kişileri idare tarzı bakımından					
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından					
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmesi bakımından					
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından					
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
İş içerisinde terfi olanağımın olması bakımından					
Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanma şansını bana sağlaması bakımından					
Çalışma şartları bakımından					
Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından					
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından					
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					