

# ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARINDA İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ BİLGİ DÜZEYLERİ İLE YETERLİLİK ALGILARI ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

**Funda KOCAAY<sup>1</sup>**

## ÖZET

Çağrı merkezleri 24 saat hizmet sunulan özel çalışma koşulları gerektiren iş kollarından biridir. Bu alanda çalışanların genel iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları yanı sıra sektöre özel uygulamaların da yapılması önemlidir. Çalışma alanına özel uygulamaların geliştirilebilmesi için çalışılan alana özel bilgilerin elde edilmesi gereklidir. Bu araştırma, çağrı merkezi çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği hakkında bilgi düzeyleri ve bu konudaki yeterlilik algılarını ölçmek amacı ile yapıldı. Kesitsel tipte olan bu araştırma 559 kadın 259 erkek çağrı merkezi çalışanına sosyodemografik bilgi formu, İş Sağlığı ve Güvenliği Yeterlilik Algısı Ölçeği (İSGYAÖ) ve İş Sağlığı ve Güvenliği Bilgi Testi (İSGBT) uygulandı. Elde edilen sonuçlar SPSS 22.00 ile analiz edildi.

İSGBT puan ortalamasının bütün katılımcılar için  $60,10 \pm 10,18$ , İSGYAÖ ortalamasının ise  $112,66 \pm 24,18$  olduğu tespit edildi. Erkeklerin İSGBT puanları kadınlardan daha yüksek iken 6 yıl ve üstü çalışan kişilerin İSGBT puanları diğer gruplardan daha yüksek bulunmuştur. İSGYAÖ'nün ise eğitim seviyesi ile anlamlılık gösterdiği tespit edilmiş olup eğitim seviyesi yüksek olanlarda İSGYAÖ puanının da daha yüksek olduğu belirlendi. Ancak İSGBYAÖ ile İSGBT puanı arasında herhangi bir korelasyonun olmadığı tespit edildi. İş yerlerinde İSG çalışmalarının düzenli yürütülmesi çalışan sağlığı yanı sıra ülkelerin ekonomilerini de olumlu yönde etkilemektedir. İSG hizmetlerinin etkin şekilde yürütülmesi için çalışanların İSG (İş sağlığı ve Güvenliği) eğitimleri çok önemlidir.

**Anahtar Kelimeler:** Çağrı Merkezi Çalışan, İş Sağlığı ve Güvenliği Yeterlilik Algısı, İş Sağlığı ve Güvenliği Bilgisi

**Jel Kodları:** I1, I10, I13

---

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi. Ankara Medipol Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, [fkocaay@gmail.com](mailto:fkocaay@gmail.com),  
Orcid: 0000-0003-4352-4675

## **A FIELD STUDY ON OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY KNOWLEDGE LEVELS AND PERCEPTIONS OF COMPETENCE IN CALL CENTER EMPLOYEES**

### **ABSTRACT**

Call centers are one of the business lines that require special working conditions that provide 24-hour service. In addition to the general occupational health and safety practices of the employees in this field, it is important to make sector-specific practices. In order to develop applications specific to the field of study, it is necessary to obtain information specific to the field of study. This research was conducted to measure the level of knowledge of call center employees about occupational health and safety and their perceptions of competence in this regard. In this cross-sectional study, sociodemographic information form, Occupational Health and Safety Competence Perception Scale (OHSCPS) and Occupational Health and Safety Knowledge Test (OHSKT) were applied to 559 female and 259 male call center employees.

It was determined that the OHSPCS mean score was  $60.10 \pm 10.18$  for all participants, and the mean OHSPCS score was  $112.66 \pm 24.18$ . While the OHSKT scores of the men were higher than the women, the OHSBT scores of the people who worked for 6 years or more were higher than the other groups. It was determined that OHSPCS was significant with the level of education, and it was determined that the OHSPCS score was higher in those with a higher education level. However, it was determined that there was no correlation between OHSPCS and OHSKT scores. The regular execution of OHS studies in workplaces positively affects the economy of countries as well as employee health. OHS (Occupational Health and Safety) training of employees is very important for the effective execution of OHS services.

**Keywords:** Call Center Employee, Occupational Health and Safety Competence Perception, Occupational Health and Safety Knowledge

**JEL Codes:** I1, I10, I13

## GİRİŞ

İş sağlığı; bütün mesleklerde çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam iyilik hallerinin sağlanması, sürdürülmesi ve daha üst düzeylere çıkarılmasına yönelik çalışmalar bütünüdür. İş sağlığı ve güvenliği (İSG) ile ilgili bilgi düzeyinin ve bu konu ile ilgili iş yerindeki uygulamaların çalışanlar için önemi büyüktür (O'toole, 2002). İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarının aksamaları ile ortaya çıkan iş kazaları, meslek hastalıkları ve bunlara bağlı ortaya çıkan ölüm ve sakatlıklar tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de çalışanlar için önemli konular arasında yer almaktadır (Bayram ve Ungan, 2017).

Bir Çağrı Merkezi (CC), bağlantıların kurulduğu ve alındığı bir yer olarak tanımlanır ve çoğu zaman en önemli müşteri etkileşiminin gerçekleştiği bir işletmenin ön kapısıdır (NAOC, 2010). Ülkemizde de Çağrı Merkezi Sektörü sürekli gelişmektedir. Müşterilere 24 saat hizmet verilmesi çeşitli sorunları ortaya çıkarmaktadır. Bunlardan bazıları hizmet verilen kişilerin kültür düzeyleri, sürekli bir konu üzerine problemi olan kişilerin araması, değişken çalışma saatleri, kalabalık çalışma alanları, çalışma alanının kısıtlılığı, kimi zaman sistemin kısa molalara izin vermemesi, monotonluk gibi başlıca sorunları ortaya çıkarmaktadır. Bu sorunlar ise doğrudan veya dolaylı olarak İSG'nin çalışma alanına girmektedir (Yaşar ve ark., 2016). Yeterli ve doğru İSG bilgisi çalışanların zaman kaybını ve işle ilgili ergonomik olmayan sebepleri azaltırken daha düşük tükenmişlik, monotonluk ve genellikle daha yüksek üretkenlik sağlar (O'Toole, 2002). Ayrıca yeterli ve doğru İSG hem işe olan bağlılığı hem de çalışan memnuniyetini artırır (Bayram ve Ungan, 2017).

### 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal düzenlemeler 6331 İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile yapılmaktadır (Yaşar ve ark., 2016). Ancak Çağrı Merkezi çalışanları ile ilgili ayrı olarak oluşturulmuş herhangi bir yasal düzenleme veya standart bulunmamaktadır. Çağrı merkezleri özel çalışma koşulları gerektiren iş koludur. Bu alanda çalışanların genel iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları yanı sıra sektöre özel uygulamalarında yapılması önemlidir. Türkiye'de çalışanların iş sağlığı ve güvenliği bilgi, bilinç, algı ve güvenlik kültürü özelliklerini saptamaya yönelik çalışmalar son derece kısıtlıdır.

Çağrı Merkezi çalışanlarının yaygın olarak görülen sağlık sorunları, kas-iskelet sistemi bozuklukları, sindirim bozuklukları, göz, ses ve işitme sorunlarıdır. Bunun yanı sıra aile ilişkilerinde sorunlar, alkol ve tütün kullanımı hatalı beslenme alışkanlıkları uyku bozuklukları, anksiyete, stres gibi psikososyal problemlerde ortaya çıkabilir (Byuhar ve ark., 2008). Çağrı merkezi çalışanları önemli mesleki risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Araştırmanın amacı çağrı merkezi çalışanlarının İş sağlığı ve güvenliği hakkında bilgi düzeyleri ve bu konudaki yeterlilik algılarını geçerliliği ve güvenilirliği

yüksek bir ölçüm aracı ile saptamak ve ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda sektöre özel eğitim materyalleri (broşür, video vb) geliştirmektir.

## 2. YÖNTEM

Bu araştırma kesitsel tanımlayıcı bir araştırmadır. Çağrı Merkezi çalışanlarında iş sağlığı ve güvenliği bilgi düzeyleri ile yeterlilik algılarını ölçmek amacı ile yapılmıştır.

### Veri toplama formları

**Tanıtıcı Bilgi Formu:** Katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, sosyodemografik özelliklerine ilişkin soruların yer aldığı tanıtıcı bilgi formu uygulandı.

**İş sağlığı ve güvenliği yeterlilik algısı ölçeği (İSGYAÖ):** Ölçek, sorumlu araştırmacı tarafından geliştirilmiş olup, 29 maddeden oluşmaktadır. Ölçek; katılımcıların her bir ifade için kendilerini ne kadar yeterli gördüklerini “hiç, az, kısmen, oldukça, çok” şeklinde belirtebilecekleri beşli likert ölçeği tipinde hazırlanmıştır. İSGYAÖ’deki maddelere verilen cevaplar “hiç” (1 puan), “az” (2 puan), “kısmen” (3 puan), “oldukça” (4 puan), “çok” (5 puan) olarak değerlendirilmiştir. Puanlar toplanır (toplam puan aralığı 29-145). Daha yüksek puan alanların iş sağlığı ve güvenliği yeterlilik algısı daha yüksektir olarak yorumlanır. Bu araştırmada İSGYAÖ’nün iç geçerlilik katsayısı (cronbach alpha değeri) 0,93 olarak bulunmuştur.

**İş sağlığı ve güvenliği bilgi testi (İSGBT):** İş sağlığı ve güvenliği konularında 6331 sayılı kanun göz önünde bulundurularak araştırmacı tarafından hazırlanan 26 sorudan oluşmaktadır. Verilen ifadelere doğru ya da yanlış olarak iki seçenekten birini işaretlemeleri gerekmektedir. 26 soru üzerinden doğru ve yanlış sayısı hesaplanarak çalışanların ortalama bilgi düzeyleri saptanmıştır.

**Pilot Çalışma:** İş sağlığı ve güvenliği bilgi testi için 20 katılımcı üzerinde pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma, anlaşılabilirliği, maddelerin düzenlenmesini, veri toplama araçlarının uygulanabilirliğini ve araçları doldurmanın zaman alıcı olduğunu test etmeyi amaçlamıştır. Pilot çalışmanın sonuçları analiz edildikten sonra, pilot çalışmanın bulgularına dayalı olarak maddeler yeniden düzenlenmiş ve araç modifikasyonları yapılmıştır. Bazı sorular yeniden ifade edilmiş ve daha sonra nihai form geliştirilmiştir. İş sağlığı ve güvenliği bilgi testi nihai formunda Cronbach alpha değeri 0,89 olarak tespit edilmiştir. Bilgi testinin yüksek güvenilirlik ile katılımcılara uygulanabileceğine karar verilmiştir.

**Araştırmanın akış süreci ve Örneklem:** Katılımcılar Ankara’da bulunan bir çağrı merkezinde çalışanlardan oluşmaktadır. Google form ile oluşturulan veri toplama linki, katılımcılara ulaştırılacak çalışmayı kabul edenler “çalışmaya katılmaya gönüllü olduklarına dair soruya evet seçeneğinden sonra anket sorularını cevaplamışlardır. Çalışma çağrı merkezinde çalışan bütün çağrı merkezi çalışanı (n=806) ile yapılmıştır.

### 3. ANALİZ VE BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Tablo 1’de iş sağlığı ve güvenliği yeterlilik algısı ölçeği ile iş sağlığı ve güvenliği bilgi testi’nin demografik değişkenler ile olan ilişkisi verilmiştir. Tabloya göre erkeklerin İSGBT puanları kadınlardan daha yüksek iken 6 yıl ve üstü çalışan kişilerin İSGBT puanları diğer gruplardan daha yüksek bulunmuştur. İSGYAÖ’nün ise eğitim seviyesi ile anlamlılık gösterdiği tespit edilmiş olup eğitim seviyesi yüksek olanlarda İSGYAÖ puanının da daha yüksek olduğu belirlendi.

Tablo 1. Demografik değişkenler ile ölçekler arasındaki ilişki

		N	İSGYAÖ	İSGBT
Cinsiyet	Kadın	559	112,16±24,73	68,86±7,52
	Erkek	247	113,77±24,27	70,20±8,89
	f/p		,50/,479	<b>8,98/,003*</b>
Eğitim	Lise	168	111,60±27,53	65,27±7,70
	Üniversite	638	122,98±23,76	70,56±9,88
	f/p		<b>5,82/,014*</b>	<b>,26/,04*</b>
Çalışma yılı	1 yıldan az	200	113,59±23,54	68,92±10,40
	1-3 yıl	191	114,30±25,70	68,60±10,11
	3-6 yıl	170	110,31±23,76	70,11±9,79
	6 yıl üstü	241	110,33±25,81	71,70±9,75
	f/p		,38/,53	8,81/,003

Test: Anova ve Independent t testi, \*istatistiksel anlamlılığı göstermektedir,  $p < 0,05$

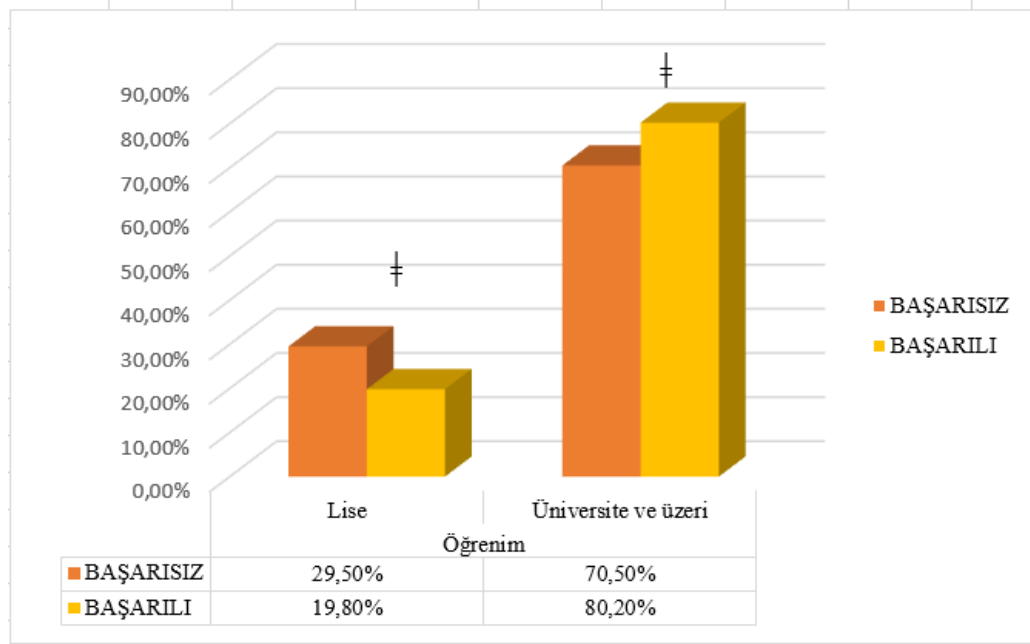
Araştırmamızda İSGBT puan ortalamasının bütün katılımcılar için 60,10±10,18, İSGYAÖ ortalamasının ise 112,66±24,18 olduğu tespit edildi. İSGYAÖ puanları çalışma ortamının güvenli olması, iş kazası geçirme ve İSG hizmetlerinde çalışma durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiş iken İSGBT puanının İSG hizmetinde görev alma durumuna göre farklılaştığı tespit edildi. Herhangi bir İSG hizmetinde görev alanların puanlarının daha yüksek olduğu tespit edildi ( $p < 0,05$ ).

Tablo 2. İSG'ye ait tanımlayıcı bilgiler ile ölçekler arasındaki ilişki

		N	İSGYAÖ	İSGBT
Çalışma ortamınız güvenli mi?	Evet	768	113,33±24,36	17,98±2,65
	Hayır	38	99,05±25,47	17,52±2,46
	f/p		,11/,734	,001/,980
İş kazası geçirdiniz mi?	Evet	10	123,40±24,04	69,23±6,76
	Hayır	796	112,52±24,57	69,10±10,22
	f/p		,041/,840	1,37/,245
İş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinde herhangi bir görev aldınız mı?	Evet	35	113,71±25,43	74,33±5,98
	Hayır	771	112,61±21,90	69,05±8,76
	f/p		,982/,654	3,45/,003*

Test: Independent t testi, \* İstatistiksel anlamlılığı ifade eder,  $p < 0,05$

İSGBT sorularının yarısından 1 fazla doğru yapan katılımcılar 'başarılı' olarak değerlendirilirken testin yarısı ve yarısından daha az soruları doğru cevaplayanlar 'başarısız' olarak değerlendirildi. Yapılan değerlendirmeler sonucunda İSGBT'e göre, üniversite mezunu olanların %80,20, lise mezunlarının ise %19,80 oranında başarılı oldukları tespit edildi.



Şekil 1.İSGBT başarı durumu ile eğitim durumu arasındaki ilişki († istatistiksel anlamlılığı göstermektedir,  $p < 0,05$ )

İş kazası geçirme durumu ile çalışma ortamının güvenli olduğunu düşünme arasında negatif zayıf korelasyon, İSGYAÖ ile çalışma ortamının güvenli olduğunu düşünme arasında negatif zayıf korelasyon, İSGBT puanı ile yaş ve öğrenim durumu arasında pozitif zayıf korelasyon belirlendi. Ancak İSGBYAÖ ile İSGBT puanı arasında herhangi bir korelasyonun olmadığı tespit edildi.

Tablo 3. Bazı demografik değişkenler ile İSGYAÖ ve İSGBT arasındaki korelasyon sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7
Cinsiyet	1						
Yaş	-,046	1					
Öğrenim	-,056	-,066	1				
Çağrı merkezi	-,001	,324**	-,051	1			
Çalışma	-,021	-,012	-,057	-,001	1		
İş kazası	-,026	-,024	-,025	-,012	-,134**	1	
İSGYAÖ	-,030	-,080*	-,022	-,051	-,123**	-,049	1
İSGBT puan	-,060	-,084*	-,193**	-,015	-,037	-,001	-,008

Test: Pearson's test, \* $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,001$  (\* ve \*\* istatistiksel anlamlılığı göstermektedir.)

## SONUÇ

İSG, yapılan işten veya çalışılan iş yerinden kaynaklanan tehlikelerin öngörülmesi, tanınması, değerlendirilmesi ve kontrol edilmesini, iş yeri ortamının iyileştirilmesini hedefleyen çalışmaların bütünüdür ve tüm iş yerleri için çeşitli yasalarla düzenlenmiştir. Çağrı merkezleri “tehlikeli” iş kolu sınıflandırmasında olmasına karşılık bu çalışma kolundaki bireylerin İSG konusunda ki bilgi ve yeterlilik algıları ile çok sınırlı sayıda çalışma yapılmıştır. Dolayısı ile bu çalışma çağrı merkezi çalışanlarının İSG yeterlilik algıları ile İSG konusundaki bilgilerini ölçmek amacı ile yapıldı.

Araştırmamızda İSG yeterlilik algısı konusunda cinsiyete göre fark bulunmazken, İSG bilgi testinden erkeklerin kadınlardan daha yüksek puan aldıkları belirlendi. Olcay ve ark. (2021), kadın ve erkeklerin İSG yeterlilik algısında anlamsal bir fark bulamadıklarını bildirmiş iken, Hasan ve Younos (2020) tarafından Bangladeş'teki üniversite öğrencileri arasında yapılan bir çalışmada, kadınların İSG algı puanının anlamlı olarak erkeklerden daha yüksek olduğu saptanmıştır. Çin'deki bir üniversitede yapılan benzer bir çalışma, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre anlamlı derecede daha yüksek bir İSG bilgisine sahip olduğu bulunmuştur (Gong, 2019). Kocaay'ın bir kamu üniversitesinde yaptığı

çalışmada kadınların İSGYAÖ'den aldıkları puanların daha yüksek olduğu ama cinsiyetler arasında anlamlı fark olmadığı saptanmıştır (Kocaay, 2020). 2017 yılında ÇASGEM tarafından “İş Sağlığı ve Güvenliği Algısı” araştırma raporuna göre kadın çalışanların güvenlik standartlarına daha bağlı olduğu saptanmıştır. İSG bilgisi ve yeterlilik algısı konusunda farklı sonuçlar olduğu bu sonuçların yapılan iş kolu, eğitim seviyesi ve sosyokültürel faktörler ile ilişkili olduğu düşünülmektedir (ÇASGEM, 2017).

Bangladeş'te yapılan bir çalışmada, katılımcıların yaşı, çalışma süresi, medeni durumu faktörler ile İSG bilgi ve algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir (Amin ve ark., 2020). Bostan ve Yıldız (2015), eğitim seviyesi, çalışma yılı ve daha önce İSG ile ilgili bir görevde bulunmanın İSG bilgi ve algısı arasında istatistiksel anlamlılık olduğunu bildirmiştir. İmalat sektörü çalışanlarında yapılan bir çalışmada iş kazası geçirenlerin dörtte üçünün İSG eğitimi alanlar olduğunu İSG eğitimi alınmasının iş kazası geçirmeye etkili olmadığı bulunmuştur (Cam, 2017). Biz de eğitime göre İSGYAÖ ve İSGBT puanının değiştiğini, ancak iş kazası geçirme durumu veya güvenlik algısının İSGYA ve İSGBT ile ilişkisi olmadığını tespit ettik.

Kocaay'ın bir fakülte çalışanlarında yaptığı tez çalışmasında eğitim durumu ile İSG yeterlilik arasında ilişki saptanmamıştır (Kocaay, 2020). Uslu ve Zopçuk çalışmalarında öğrenim düzeyi arttıkça güvenlik kültürü algısının da arttığını ifade etmiştir (Uslu, 2014; Zopçuk, 2015). Bizim çalışmamızda üniversite mezunlarının İSGYAÖ ile İSGBT puanlarının lise mezunlarından daha yüksek olduğu saptanmıştır. Çalışma hayatındaki tehlike ve riskleri anlama, sağlıklı iş yeri ortamı koşullarını yerine getirme ve güvenli çalışma ortamı oluşturma konularında üniversite mezunlarının daha bilgileri ve yeterli oldukları söylenebilir.

Araştırmamızda İSGBT puan ortalamasının bütün katılımcılar için  $60,10 \pm 10,18$ , İSGYAÖ ortalamasının ise  $112,66 \pm 24,18$  olduğu tespit edildi. Katılımcıların İSG yeterlilik algılarının (alınabilecek en yüksek puan 145) yüksek ancak İSG bilgilerinin orta seviyenin biraz üstünde olduğu gözlemlendi. Yani çağrı merkezi çalışanları her ne kadar İSG algılarının yüksek olduğunu düşünüyorlarsa da aslında gerçekte olan yani İSG bilgilerinin daha düşük seviyede olduğu söylenebilir. Araştırma grubumuzdaki çağrı merkezi çalışanlarına daha önceden İSG eğitimi verilmişti. İSG eğitimleri işe başlamadan önce ve daha sonrasında da belirli periyodik aralıklarda tekrarlanmalıdır. Doğru davranış modellerinin oluşabilmesi için düzenli ve sürekli eğitim verilmesi en önemli yaklaşımlar arasındadır. İSG konusunda verilen eğitimler çalışma ortamında güvenli çalışma koşullarının oluşturulmasında dolayısı ile de çalışma veriminin artmasına neden olmaktadır. İş kazaları ve meslek hastalıklarının minimum düzeye indirilmesi, çalışanların farkındalığının artırılması, mesleki risklerin tanınması ve bunlara yönelik önlemlerin alınması konuları ile ilgili uygun davranışların kazandırılması da eğitim ile



mümkün olmaktadır (Kocaay, 2020). Malezya’da yapılan benzer bir çalışmada da İSG konusunda bilgili olduğunu düşünen katılımcıların iş yerlerinde yüksek oranda güvenli ve sağlıklı olmayan davranış şekilleri gösterdikleri ifade edilmiştir (Ngha ve ark., 2022).

Zahiri Harsini ve ark.’a (2020) göre, güvenlik yönetiminin zayıflığı, yöneticilerin yetki ve güç eksikliği ve iş yeri güvenliği için özel fon eksikliği gibi durumlarının tümünün güvensiz davranışlara katkıda bulunmaktadır. Benzer şekilde, Naghavi ve ark. (2019) tarafından bir çalışmada etkisiz ekip ve kaynak yönetimi çabalarının yanı sıra sağlık, güvenlik ve çevre ile ilgili denetim eksikliğinin güvensiz davranışlara neden olabileceği bildirilmiştir. Ayrıca, çalışanların İSG konusunda kendilerini yeterli oranda donanımlı buldukları ancak bu konuda sorular sorulduğunda oldukça yetersiz ve bilgisiz oldukları ifade edilmiştir. Benzer şekilde bizim çalışmamızda da İSGYAÖ’den alınan puanların yüksek olmasına rağmen bilgi testi puanlarının düşüklüğü saptanmıştır. Bu durum çalışanların bilgi eksikliğini fark etmemiş olması ya da konuya yeterince önem verilmemiş olması ile açıklanabilir.

Çalışma ortamının ve yapılacak iş için gerekli güvenlik ve sağlık koşullarının sağlanmasında en önemli etkenlerden biri eğitimidir. Söz konusu İSG eğitimleri sadece işbaşı süreçlerinde değil, yetiştiği çevrede eğitim-öğretim dönemlerinden başlayarak verilecek eğitimlerle de şekillenmektedir (Subbayaralu, 2013). İSG bilinci ve erken aşamalarda verilecek eğitimler ile insanlarda ilgili bir güvenlik kültürü geliştirilebilir (ILOSTAT, 2016). Kaliteli bir yaşam sürmek için sağlıklı ve güvenli çalışmanın önemi hayatın her döneminde toplum üyeleri tarafından benimsenmelidir. Bu önemi anlamak, bireylere verilecek İSG eğitimleri son derece önemlidir. Özellikle çalışma koşulları gereği sürekli oturmak zorunda kalan çağrı merkezi çalışanlarının kas-iskelet sistemi, işitme ve görme sorunları konusunda yeterli bilgiye sahip olmaları son derece önemlidir. Araştırmalarda çağrı merkezi çalışanlarının diğer işgücü piyasası sektörlerindeki çalışanlara göre daha yüksek boyun ve üst ekstremitte semptomları ile işitme ve görme sorunları prevalansına sahip olduğu bildirilmektedir (Lin ve ark., 2008).

İş sağlığı ve güvenliği kavramının çocuk ve gençlerin eğitiminden başlanarak yaygınlaştırılmasının, lise ve üniversite müfredatlarına eklenmesinin çalışma hayatına başlamadan önce bireylerin farkındalığının artmasında önemli rol oynayacağını düşünmekteyiz. Çalışma yaşamındaki kişiler toplum nüfusunun önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. İş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesi tüm toplum sağlığını etkileyen önemli konulardandır. İş sağlığı ve güvenliği olmadan sağlıklı bir toplumdaki bahsetmek mümkün değildir. İşyerinde güvenlik kültürünün oluşturulması ve geliştirilmesiyle iş kazalarının ve meslek hastalıkları önlemek mümkündür İş kazaları ve meslek hastalıklarından korunmak, ortaya çıktıktan sonraki durumda gerekenlerden daha ucuzdur. İş kazalarına ve meslek hastalıklarına bağlı manevi kayıpların yanı sıra maddi kayıplarda ülke ekonomilerini önemli ölçüde etkilemektedir. İş yerlerinde İSG sorunlarının tespit edilmesi ve bunlara yönelik gereken

önlemlerin alınması temel ihtiyaçtır. Kamu ya da özel sektör ayrılmaksızın tüm işyerlerinde çalışanlara periyodik olarak eğitimler verilmesinin, çalışanların İSG hakkındaki görüşlerini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Türkiye'de yaptırımlar da dahil olmak üzere İSG'ye yönelik yasal düzenleme ve uygulamaların gündeme yeni geldiği düşünüldüğünde hatta kamuda halen tam olarak uygulanamaması sebebi ile bu konu ile ilgili yapılması gereken çok şey olduğu söylenebilir. Bunlardan ilki, işyerlerinde İSG eğitimlerini artırarak ve çalışan katılımını artırarak, çalışanlarda farkındalık ve İSG kurallarını uygulama düzeyini artırmaktır.

### KAYNAKÇA

Ahmad I., Sattar A. & Nawaz A. (2016). Occupational health and safety in industries in developing World. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 14 (4): 223-228.

Amin SM., Soliman MH., Madian A. & Ali AAM. (2020). Effect of an educational intervention about occupational safety on knowledge and practices of male students in technical mechanical secondary schools in El-Behira Governorate. *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 80, 21–44. doi:10.7176 / JHMN / 80-05.

Bayram M., Ugan MC. & Ardiç K. (2017). The relationships between OHS prevention costs, safety performance, employee satisfaction and accident costs. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 23(2), 285-296.

Bhuyar PA., Banerjee H., Pandve P., Padmnabhan A., Patil S., Duggirala S. & Rajan S. (2008). Mental, Physical and Social Health Problems of Call Centre Workers, *Industrial Psychiatry Journal*, 17(1), 21-25.

Bostan S. & Yıldız E. (2022). A Study On The Employees' Osh Awareness And Attitude Level  
Article info.

ÇASGEM (2017). Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliği Algısı. Ankara: ÇASGEM Araştırma Raporu.

Gong Y. (2019). Safety culture among Chinese undergraduates: a survey at a university. *Safety Science*, 111(5), 17–21.

Hasan MK & Younos TB. (2020). Safety culture among Bangladeshi university students: a cross-sectional survey. *Safety Science*, 131, 104922.

ILOSTAT. International Labour Organization (2016). ILOSTAT. Singapore: International Labour Organization, (2017). 9.

Kocaay F. (2020). Bir fakülte çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği yeterlilik algılarına ilişkin ölçek geliştirme çalışması, (Doktora tezi), Ankara Üniversitesi / Sağlık Bilimleri Enstitüsü / Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, Ankara.

Kocaay F. & Ocaktan M. (2021). Development of a Turkish Occupational Health and Safety Perceived Competency Scale. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 5(8), 1-12.

Lin Yen-Hui., Chen Chih-Yong. & Lu Shih-Yi. (2008). Physical discomfort and psychosocial job stress among male and female operators at telecommunication call centers in Taiwan, *Applied ergonomics*. 40. 561-8.

NAQC. North American Quit line Consortium. (2010). NAQC Issue paper: Çağrı merkezimetrics: Best Practices in Performance measurement and Management to maximize Quit line Efficiency and Quality.

Naghavi KZ., Mortazavi SB., Asilian M. & Hajizadeh E. (2019). Exploring the Contributory Factors of Confined Space Accidents Using Accident Investigation Reports and Semistructured Interviews. *Saf. Health Work*, 10, 305–313.

Ngah H., Mohd Hairon S., Hamzah, N.A.; Noordin, S, Shafei, M.N. (2022). Assessment of Knowledge, Attitude, and Practice on Safe Working in Confined Space among Male Water Services Workers in the Central Region of Malaysia. *Int. J. Environ. Res Public Health*. 19, 7416.

Olca ZF., Temur S., & Sakallı AE. (2021). A Research on the knowledge level and safety culture of students taking occupational health and safety course. *Cypriot Journal of Educational Science*, 16(1), 187-200.

O'Toole M. (2002). The relationship between employees' perceptions of safety and organizational culture. *Journal of Safety Research*, 33, 231–243.

Rameshbabu A., Reddy DM. & Fleming R. (2013). Correlates of negative physical health in çağrı merkezishift workers. *Appl Ergon*, 44(3):350-4.

Subbarayalu S. & Arun V. (2013). Occupational Health Problems of Çağrı merkezi Workers in India: A Cross Sectional Study Focusing on Gender Differences. *Journal of Management Science and Practice*, 1. 63-70.

Uslu V (2014). İşletmelerde İş Güvenliği Performansı ve İş Güvenliği Kültürü Algılamaları Arasındaki İlişki: Eskişehir İli Metal Sektöründe Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yaşar A, Alpsoy F. & Taçgın E. (2016). Çağrı merkezlerinin iş sağlığı ve güvenliği açısından değerlendirilmesi, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1).

Zahiri HA., Ghofranipour F., Sanaeinasab H., Amin Shokravi, F., Bohle P. & Matthews LR. (2020). Factors associated with unsafe work behaviours in an Iranian petrochemical company: Perspectives of workers, supervisors, and safety managers. *BMC Public Health*, 20(4),1192.

Zopçuk O (2015). İşletmelerde Güvenlik Kültürünün Ölçümü: Küçük ve Büyük Ölçekli Tekstil ve Metal İşyerleri Uygulaması, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvelik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü.