



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**ÇAĞRI MERKEZİ OPERATÖRLERİNİN ÇALIŞMA
ŞARTLARININ İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ AÇISINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Ayşegül OKUR

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Alev TAŞKIN GÜMÜŞ

İSTANBUL-2018

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**ÇAĞRI MERKEZİ OPERATÖRLERİNİN ÇALIŞMA
ŞARTLARININ İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ AÇISINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Ayşegül OKUR

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Alev TAŞKIN GÜMÜŞ

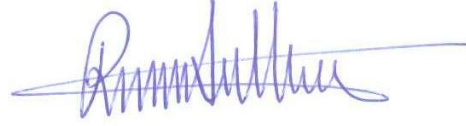
İSTANBUL-2018

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Anabilim Dalı : İş Sağlığı ve Güvenliği
Program : İş Sağlığı ve Güvenliği
Öğrenci No : 164203043
Öğrenci Adı Soyadı : Ayşegül OKUR

Çağrı Merkezi Operatörlerinin Çalışma Şartlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Açısından Değerlendirilmesi isimli çalışma aşağıdaki jüri tarafından **27.04.2018** tarihinde yapılan sınavda Yüksek Lisans Tezi olarak oybirliğiyle kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı : Dr.Öğr.Üyesi Rüştü UÇAN
(Üsküdar Üniversitesi)



Danışman : Prof.Dr. Alev Taşkın GÜMÜŞ
(Yıldız Teknik Üniversitesi)



Üye : Dr.Öğr.Üyesi Mustafa YAĞIMLI
(Beykent Üniversitesi)



ONAY

Bu tez, yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Prof.Dr.Nilgün SARP
Enstitü Müdürü

ÖZET

Bu çalışmada, son zamanlarda büyük ve uluslararası bir sektör haline gelen hızla gelişmekte olan hizmet sektöründe görev yapan çağrı merkezi operatörlerinin çalışma şartlarının ve çalışma şartlarından kaynaklanabilecek ileriye dönük meslek hastalıklarının iş sağlığı ve güvenliği bakış açısı ile değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Araştırma survey yöntemi ile önceden hazırlanmış sorular ile örnekleme uygulanarak elde edilmiştir. Çağrı merkezi sektöründe hizmet veren 265 çağrı operatörü gerçekleştirilen ankette %33,6 erkek, %66,4 kadın bireyler oluşmaktadır.

6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği yasası kapsamında; işin yapılışı sırasında fiziki çevre şartları nedeniyle, çalışanların karşılaştıkları sağlık sorunları ve ileriye dönük meslek hastalıkları ile ilgili risklerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması, azaltılması göz önüne alınmaktadır. Bu yasa kapsamında çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları açısından en çok karşılaşılabilecekleri rahatsızlıklar arasında; Kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları, elektromanyetik alan etkilenmeleri, ekranlı araçlarla çalışmalardan kaynaklanabilecek rahatsızlıklar, sesin profesyonel kullanılmaması sonucu oluşabilecek rahatsızlıklar, psikososyal risk etmenleri açısından çalışanlar üzerinde oluşabilecek etkilerinin değerlendirilmesi incelenmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda elde edilen verilerin istatistiksel yöntemlerle karşılaştırılmaları yapılarak kurulan hipotezlerle istatistiksel olarak anlamlı ilişkileri ortaya konulmuştur. Elde edilen bulgular kullanılarak çağrı merkezi sektörünün çalışma şartlarından kaynaklanabilecek ve ileriye dönük meslek hastalıklarının oluşumundaki eksikliklere ve sorunlara çözüm önerileri getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çağrı Merkezi, Çağrı Merkezlerinin Çalışma Koşulları, Kas ve İskelet Sistemi Rahatsızlıkları, Elektromanyetik Alan Etkilenmeleri, Ekranlı Araçlarla Çalışma, Sesin Profesyonel Kullanımı, Psikososyal Risk Etmenleri, İş Sağlığı ve Güvenliği, Meslek Hastalığı.

ABSTRACT

In this study, it was aimed to evaluate the prospective occupational diseases that may arise from the working conditions and working conditions of the call center operators working in the fast developing service sector, which has recently become a large and international sector, from the point of view of occupational health and safety.

Research was obtained by sampling with pre-prepared questions with survey method. 265 call operators who perform a service in the call center sector, consist of 33.6% male, 66.4% female.

Within the scope of Act No. 6331 on Occupational Health and Safety.; it is considered to determined, eliminated. and decreased the risks related to health problems and prospective occupational diseases that are encountered by the employees due to the physical environmental conditions during working Among the inconveniences that call center employees may encounter most in terms of working conditions within the scope of this law; musculoskeletal system disorders, effects of electromagnetic fields, disturbances caused by working with screened instruments, inconveniences that may result from non-professional use of voice, psychosocial risk factors. Hence; it was analyzed to evaluated effects on employees.

As a result of research, statistically significant correlations were revealed with the established hypotheses by comparing the obtained data with the statistical methods, By using the findings, the call center industry has been offered solutions the problems caused by the working conditions and the occurrence of prospective occupational diseases.

Key Words: Call Center, Working Conditions of Call Centers, Musculoskeletal System Disorders, Electromagnetic Field Affects, Working with Displayed Tools, Professional Use of Sound, Psychosocial Risk Factors, Occupational Health and Safety, Occupational Disease.

TEŞEKKÜR

Bu tez alıŐmasını hazırlama sűrecinin her aŐamasında desteklerini ve bana olan inanlarını sonuna kadar hissettiren kıymetli ailem, baŐta rahmetli babam **Hűseyin Okur, Zuhal Okur ve Erdal Okur'a**; çalıŐmanın her aŐamasında varlıđı ve desteđi ile yanımda olduđunu hissettiren dostum **Sevilay Gűner'e** ayrıca tezin her aŐamasında bilgi, birikim ve deneyimleri ile bana yol gűsteren. Őđrencisi olmaktan her zaman onur duyduđum danıŐman hocam, **Prof. Dr. Alev TaŐkın GűműŐ** hocama çok teŐekkűr ederim. Tezimin içeriđinde sađlıkla ilgili bűlűmlerde **Dr. Kaan Karadađ'a** hocama istatistik kısmında **Tűrker Tekin Ergűzel** hocama desteklerinden dolayı ayrıca teŐekkűrleri sunarım.

AyŐegűl OKUR

BEYAN FORMU

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

30.04.2018

Ayşegül OKUR

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
TEŞEKKÜR	iii
BEYAN	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar DİZİNİ	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR	xi
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER	3
2.1. Çağrı Merkezi Hakkında Genel Bilgiler.....	3
2.2. Çağrı Merkezi Tanımlar, Terimler ve Kapsamı	4
2.3. Çağrı Merkezi Çalışma Koşulları	7
2.4. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalışma Duruşları(Postür)	9
2.5. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Kas ve İskelet Sistemi Rahatsızlıkları.	10
2.6. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Elektromanyetik Alan Etkilenmeleri.....	10
2.7. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Ekranlı Araçlarla Çalışma	11
2.8. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Sesin Profesyonel Kullanılması	12
2.9. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Psikososyal Risk Etmenleri.....	12
3. GEREÇ VE YÖNTEM	14
3.1. Araştırmanın Amacı.....	14
3.2. Araştırmanın Tipi.....	14
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	14
3.4. Örneklem Seçimi ve Büyüklüğünün Belirlenmesi	14
3.5. Örneklem Büyüklüğünün Hesaplanması	15
3.6. Veri Toplama Araçları	17
3.6.1. Demografik Özellikler	17
3.6.2. Likert Ölçeği.....	17
3.7. Verilerin Analizi	18
3.7.1. Güvenilirlik Analizleri.....	18
3.7.2. Frekans Analizleri.....	18
3.7.3. Çapraz Tablo Analizleri.....	18

4. BULGULAR	19
4.1. Güvenilirlik Analizine Ait Bulgular	19
4.2. Demografik Bilgilere Ait Bulgular	24
4.3. Çalışma Duruşlarına(Postür)Ait Bulgular	45
4.4. Kas ve İskelet Sistemine Ait Bulgular	51
4.5. Elektromanyetik Alan Etkilenmelerine Ait Bulgular	59
4.6. Ekranlı Araçlarla Çalışmalara Ait Bulgular	62
4.7. Sesin Profesyonel Kullanımına Ait Bulgular	66
4.8. Psikososyal Risk Etmenlerine Ait Bulgular	73
4.9. Hipotez Testlerine Ait Bulgular.....	76
5. TARTIŞMA VE SONUÇ	126
6. ÖNERİLER	129
7. KAYNAKLAR	131
8. EKLER	133
Ek 1.Anket Formu	134
Ek2. Etik Kurul Kararı.....	143
Ek3. Özgeçmiş	144

TABLolar DİZİNİ

Sayfa No:

Tablo 1: Statik duruş sonucu oluşabilecek rahatsızlıklar ve nedenleri.....	9
Tablo 2: Kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları ve nedenleri.	10
Tablo 3: Ekranlı araçlarla çalışma sonucu oluşabilecek rahatsızlıklar.	12
Tablo 4: Psikososyal sorunlar sonucu oluşabilecek rahatsızlıklar.	13
Tablo 5: Örneklem büyüklüğü.	15
Tablo 6: Z değeri tablosu	16
Tablo 7: Bölüm1-2-3-4-5 ait güvenilirlik analizi sonucu	19
Tablo 8: Bölüm1-2-3-4-5 ait alt soruların güvenilirlik analizi değerleri.	19
Tablo 9:Bölüm 1-2-3-4-5 ayrı ayrı güvenilirlik analiz değerleri.....	24
Tablo10:Operatörlerin demografik bilgilerine ait analiz değerleri.	40
Tablo 11: Çalışma duruş pozisyonları değerleri	50
Tablo 12: Kas ve iskelet sistemi semptomları yakınma değerleri	54
Tablo 13: Elektromanyetik alan etkilenmeleri yakınma değerleri.....	60
Tablo 14: Ekranlı araçlarla çalışma yakınma değerleri.	64
Tablo 15: Sesin profesyonel kullanımı yakınma değerleri.	69
Tablo 16: Psikososyal risk etmenleri yakınma değerleri	75
Tablo 17: Hipotez 1'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	77
Tablo 18: Hipotez 2'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları.....	78
Tablo 19: Hipotez 3'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	79
Tablo 20: Hipotez 4'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları.....	80
Tablo 21: Hipotez 5'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	81
Tablo 22: Hipotez 6'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları.....	82
Tablo 23: Hipotez 7'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	83
Tablo 24: Hipotez 8'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları.....	83

Tablo 25: Hipotez 9'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	84
Tablo 26: Hipotez 10'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	85
Tablo 27: Hipotez 11'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	87
Tablo 28: Hipotez 12'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	89
Tablo 29: Hipotez 13'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	90
Tablo 30: Hipotez 14'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	93
Tablo 31: Hipotez 15'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	94
Tablo 32: Hipotez 16'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	95
Tablo 33: Hipotez 17'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	96
Tablo 34: Hipotez 18'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	98
Tablo 35: Hipotez 19'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	99
Tablo 36: Hipotez 20'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	100
Tablo 37: Hipotez 21'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	101
Tablo 38: Hipotez 22'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	102
Tablo 39: Hipotez 23'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	102
Tablo 40: Hipotez 24'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	103
Tablo 41: Hipotez 25'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	105
Tablo 42: Hipotez 26'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	107
Tablo 43: Hipotez 27'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	108
Tablo 44: Hipotez 28'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	109
Tablo 45: Hipotez 29'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	110
Tablo 46: Hipotez 30'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	116
Tablo 47: Hipotez 31'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	121
Tablo 48: Hipotez 32'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	122
Tablo 49: Hipotez 33'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	122
Tablo 50: Hipotez 34'e ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları	124

ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa No:
Şekil 1: Örnek çağrı merkezi çalışma alanı	8
Şekil 2: Operatörlerin hizmet verdiği sektör dağılımı	25
Şekil 3: Cinsiyet dağılımı	25
Şekil 4: Yaş dağılımı	26
Şekil 5: VKİ dağılımı.	26
Şekil 6: En sık kullandığı el dağılımı	27
Şekil 7: Eğitim dağılımı	27
Şekil 8: Medeni durum dağılımı.	28
Şekil 9: Sigara kullanım dağılımı	28
Şekil10: Yıllık sigara kullanım dağılımı	29
Şekil 11: Adet bazında sigara kullanım dağılımı	29
Şekil 12: Alkol kullanım dağılımı	30
Şekil 13: Haftalık alkol kullanım dağılımı.	30
Şekil 14: Operatörler dâhil gelir getiren kişi dağılımı	31
Şekil15: Operatörler dâhil gelir getirenlerin gelirlerinin toplamı dağılımı	31
Şekil16: Operatörler dâhil gelirle geçinen kişi sayısı dağılımı	32
Şekil 17: Günlük çalışma süresi dağılımı	32
Şekil 18: Saatlik çalışma süresi dağılımı	33
Şekil 19: Haftalık çalışma süresi dağılımı	33
Şekil 20: Çağrı merkezinde çalışma süresi dağılımı.....	34
Şekil 21: Toplam çağrı merkezinde çalışma sayısı dağılımı	34
Şekil 22: Günlük yanıtladığı çağrı sayısı dağılımı.....	35

Şekil 23: Sinirli, kızgın ve sitem içeren çağrı sayısı dağılımı	35
Şekil 24: Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı dağılımı	36
Şekil 25: Günlük ortalama bilgisayarla çalışma süresi dağılımı	36
Şekil 26: Aynı masada çalışma dağılımı.....	37
Şekil 27: Bilgisayarla çalıştıkları süre dağılımı	37
Şekil 28: İş dışında bilgisayar kullanma süresi dağılımı	38
Şekil 29: İş dışında cep telefonu kullanma süresi dağılımı	38
Şekil 30: Sağlık raporu alma dağılımı	39
Şekil 31: Sağlık kontrolünden geçme dağılımı	40
Şekil 32: Baş ve boyun pozisyon dağılımı.....	45
Şekil 33: Dirsek pozisyon dağılımı	46
Şekil 34: El bileği pozisyon dağılımı.....	46
Şekil 35: Monitör pozisyon dağılımı	47
Şekil 36: Mouse kullanma pozisyon dağılımı.....	47
Şekil 37: Mouse kullanma el bilek pozisyon dağılımı	48
Şekil 38: Çalışma duruş pozisyon dağılımı	48
Şekil 39: Çalışma alanı baskın ışıklandırma dağılımı	49
Şekil 40: Tozlu ortam dağılımı	49

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

- α** : Alfa
- N** : Örneklem Büyüklüğü
- Z** : Güven Seviyesine Karşılık Gelen Değer
- P** : Örneklem İçinde Olma Oranı
- Q** : Örneklem İçinde Olmama Oranı
- H** : Mutlak Hata Miktarı (duyarlılık)
- σ** : Standart Sapma
- AB** : Avrupa Birliği
- ACD** : Otomatik Çağrı Dağıtım Sistemi
- ÇM** : Çağrı Merkezi
- HSE** : İngiltere İş Sağlığı ve Güvenliği Kuruluşu
- İTKB** : Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının İş Teftiş Kurulu Başkanlığı
- İSG** : İş Sağlığı ve Güvenliği
- T.C** : Türkiye Cumhuriyeti
- VKİ** : Vücut kitle indeksi

1. GİRİŞ

Çağrı Merkezleri, uzun yıllardan beri küçük ve büyük ölçekli işletmelerin müşterilerinin taleplerini ve şikâyetlerini iletme aracı olarak kullanılmaktadır. Günümüzde çağrı merkezleri hızla ve giderek büyüyen bir pazar haline gelmiştir.

Araştırmanın genel bilgiler bölümünde çağrı merkezinin genel olarak incelenecektir. Çağrı merkezi sektöründe en çok kullanılan terimler ve tanımların neler olduğu hakkında bilgi verilecektir. Çalışma koşulları nedeni ile operatörlerin çalışma duruşları ve bu duruşlardan kaynaklanabilecek rahatsızlıklar. Çağrı merkezi operatörlerinin en çok karşılaşılabilecekleri kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları gün içerisinde ekranlı araçlarla çalışmadan kaynaklanabilecek elektromanyetik alan etkilenme belirtileri. Ekranlı araçlarla çalışma sonucu oluşabilecek rahatsızlıkların belirtileri. Sesin profesyonel kullanılması ya da kullanılmaması sonucu ses ile ilgili oluşabilecek rahatsızlıklar ve belirtileri ve tüm bu rahatsızlıklar sonucu çalışanlarda oluşabilecek psikososyal risklerin neler olabileceği verileri ortaya konulmuş olacaktır.

Bu araştırmanın konusu, çağrı merkezi operatörlerinin 7 gün 24 saat hizmet veren bir sektörde çalışıyor olmalarının yanında çağrı yanıtı üzerine kurulmuş bir sistemde uzun çalışma süreleri ve kısa ara dinlenmeleri sonucu yaşanan sıkıntıların neler olduğunun tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Kısmi süreli çalışma dışında son dönem de yüksek olarak tercih edilen performans dayalı bir çalışma sistemi nedeni ile çalışanların daha yüksek ücret alabilmek için daha çok çağrı cevaplamaya odaklandığı bir yapı haline geldiği görülmektedir. Çalışma şartları gereği operatörlerin uzun süre oturarak ve aynı pozisyonda tekrarlı hareketlerde bulunmaları kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarına. Ekranlı araçlarla çalışma sonucu görme sorunlarına, el bileği ve parmaklarına aşırı yüklenmelerine. Çalışma süresince sürekli konuşmak durumunda kalmaları, sesin iyi kullanılmaması ya da sürekliliği nedeni ile ilgili ses telleri sorunları yaşamalarına. Çalışma alanında oluşan ses yoğunluğu, ya da görüşme sırasında kulaklık kullanılması sonucu işitme problemleri. Her koşulda müşterilerin memnuniyeti üzerine kurulu bir yapıda görev yapan çalışanların gün içerisinde aldıkları olumlu ve olumsuz çağrı sayıları sonucu nedeni ile değişen ruhsal değişimlere adaptasyon, her telefonda ilk görüşmesini yapıyor gibi istek ve hevesle yanıtı sorumluluğu göz önüne alındığında psikososyal risk etmenleri en çok karşılaşılan sorunlar olarak görülmektedir.

Araştırmada kullanılan örneklem seçimi, verileri elde etme araçları, ölçekler ve verilerin analizi gereç ve yöntemler bölümünde açıklanacaktır.

Araştırma ile elde edilen bulgular detaylı bir Şekilde değerlendirilecektir. Araştırmayla ilişkili daha önce yapılan çalışma sonuçları verileri ile karşılaştırılmasının yapılması çalışma için faydalı olacaktır. Bu araştırma ile ‘‘ağrı Merkezi’’ operatörlerinin alışma Şartlarından kaynakla bilecek riskleri belirleyerek sağlık sorunlarının önüne geçebilmek. Çalışanlarda ileriye dönük oluşabilecek meslek hastalıkları için gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak amaçlanmıştır. Çalışanlar ve işverenlerde iş sağlığı ve güvenliği alanında farkındalık oluşturmak. Çalışanların alışma alanları ve alışma Şartları ile ilgili sorunların zm konusunda görüşlerini alarak işverenlerin bilinçlendirilmesini sağlayarak meslekte görülebilecek ileriye dönük meslek hastalıklarının önüne geçilmesi amaçlanmıştır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Çağrı Merkezi Hakkında Genel Bilgiler

Çağrı merkezleri günümüzün modern fabrikaları gibi işlemektedir. Fabrikada işleyen süreç burada da yer almaktadır. Bir müşterinin fabrikanın bir tarafından girip diğer tarafından memnun ayrılması için tüm sistemin aktif bir şekilde çalışıyor olması temel esastır. İnsan ve teknoloji bunların en temel olanlarıdır ve bunların en elverişli şekilde bütünleştirilmesi çağrı merkezleri için emek gerektiren bir alan olduğu için göreceli, zor ve bir o kadar da önemli bir sektördür (Kohen 2007).

Hemen her kaynak çağrı merkezlerinin maliyetlerinin %60 veya %70'ini çalışanların oluşturduğunu belirtmektedir. **Maliyet kısmı bir tarafa bırakılırsa, bir çağrı merkezinin başarısının en temel unsuru çalışanlar olduğu, fark yaratanların, müşteriye değer katanların çalışanlar olduğu çok açıktır.** Gerçekten de çalışan memnuniyeti ile müşteri memnuniyeti arasındaki var olan direkt ilişki bunun en güzel ispatıdır. **Memnun çalışanlar, memnun müşteriler doğurmaktadır** (Kohen 2007).

Bu sebeple memnun müşteriler isteyen bir işletmenin öncelikle çalışanlarının memnuniyetine önem vermesi gerekmektedir. 6331 sayılı İş sağlığı ve güvenliğinin 3 temel amacı vardır;

1. Çalışanların korunması;

- Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak,
- Çalışanları çalışma ortamından kaynaklanan sağlık ve güvenlik risklerine karşı korumak,
- Çalışanların sağlık, güvenlik ve refahını sağlamak ve geliştirmek,

2. İşletmenin korunması;

- Kaza ve istenmeyen olayları önceden tespit edip gerekli önlemleri alarak, oluşabilecek direkt ve dolaylı zarar ve ödemeleri önlemek

3. Üretimin korunması;

- Üretimin devamlılığını sağlamak
- Verimi arttırmak

Bir başka ifade ile insanın en temel hakkı olan yaşama hakkını tehdit eden ve çoğu kez karşımıza kazalar ve meslek hastalıkları olarak çıkan tehlikelerden insanları korumak, zararlı unsurları ortadan kaldırmak veya en alt düzeye indirmek. Risklerin zamanında tespit edilmesini sağlamak, önlenmesi mümkün olmayan durumların kötü sonuçlarının en aza indirilmesi için çaba göstermek, kısacası daha güvenli bir çalışma ortamı sağlamaktır (Akıllı ve Aydoğdu 2013).

Çağrı Merkezi sektöründe ise genellikle çalışan memnuniyetinden önce müşteri memnuniyeti ile ilgili çalışmalara öncelik verilmektedir.

2.2. Çağrı Merkezinin Tanımı, Terimler ve Kapsamı

Çağrı merkezi, kurumların temasta oldukları kişi ve/ veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “Etkileşimlerini” yönettikleri, “İnsan, Teknoloji, İş Süreçleri ve Stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirildiği “İletişim Yönetim Sistemlerini” ifade eder (Çağrı Merkezi Derneği 2013).

Çağrı merkezi sektöründe hizmet veren firmaların ya da bu alanda danışmanlık yapan firmaların hazırladıkları bazı tanımlar ve terimler kullanılmaktadır. Ancak mesleki yeterlilik kurumu tarafından 29.05.2013 tarihinde resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren “Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Seviye(4)” ulusal meslek standardında içerisinde çağrı merkezi sektöründe kullanılan tanımlamalar yapılmıştır;

Anons (Announcement): Çağrı merkezini arayan müşterilerin yönlendirilmesi için firma tarafından hazırlanarak kayıt edilen mesajlara denir.

Arka Ofis (BO - Backoffice): Çağrı merkezi tarafından yanıtlanamayan çağrılarının kayıtlarının tutulduğu ve daha sonra müşteri ile iletişime geçilmesi için gerekli işlemlerin yapıldığı bölümdür.

Cevaplanan çağrı (Answered Call): Sistem tarafından otomatik olarak atanan çağrılarının müşteri temsilcisine sorunsuz ulaşmasıdır.

Cevaplanamayan/Kaybedilen çağrı (Abandoned Call): Müşterinin operatör ile görüşmek için hatta beklemesi sırasında operatörle iletişime geçmeden görüşmeyi sonlandırmasıdır.

Çağrı (Call) (İşlem (Transaction) veya müşteri teması (Customer Contact)): Telefon aramaları, video aramaları, web, e-mail, chat programlarının tümünü kapsamaktadır.

Çağrı karşılama oranı (AR - Answer Rate): Çağrı merkezi operatörünün gün içerisinde cevapladığı çağrılar, gün içerisinde gelen çağrı sayısına oranlanması ile elde edilen sayısal değerdir.

Çağrı merkezi bilgisayar uygulamaları: Bu alanda hizmet veren sektörlerin farklı alanlarda yaptıkları işlemlerin gerçekleşmesi için kullandıkları uygulamalar bütünüdür.

Çağrı merkezi müşteri temsilcisi (Agent): Müşterilerle, telefon, e-mail, web, chat, video aramaları gibi farklı araçlarla iletişime geçen kişilerdir. (çağrı ve müşteri hizmetleri sorumlusu, telefonla satış ve hizmet temsilcisi, temsilci, çalışan, eleman, danışman, mühendis, operatör, teknik eleman, müşteri yöneticisi, takım üyesi, müşteri hizmetleri profesyoneli, uzman gibi diğer isimler de alabilir)

Çağrı merkezi /ÇM (Call Center): Firma ile müşteri arasında iletişimi sağlayan, müşteri tarafından gelen talep, şikâyet ve istekleri alarak firmaya ileten ya da firmanın müşterilerine iletmek istediği bilgiyi müşteriye ulaştıran iletişimin etkili kullanıldığı bölümdür.

Çağrı sonrası iş süresi (ACW- After-Call Work): Çağrı operatörünün, çağrı sonrası veri girmesi ya da müşterinin talebini ile birime iletmesi için veri girişine ayrılan zamandır.

Çağrıyı sessize alma (Mute): Operatörün müşteriye iletilmesini istemediği konuşmaların iletilmesini engelleyen tuştur.

Dâhili numara (Extension): Her bir operatörün telefonunun kısa kodudur.

Dış arama (Outbound): Çağrı operatörünün müşteriye arayarak bilgi, talep, hizmeti ya da şikâyeti ile ilgili iletişime geçmesidir.

Dışarıya arama (Agent Out Call): Çağrı operatörünün kendi hattından herhangi bir konu ile ilgili olarak dışarıya yaptığı çağrıya denir.

Gelen toplam çağrı (Offered Call): Gün içerisinde operatörlere ulaşan, ya da ulaşmadan sonlandırılan tüm çağrılara denir.

Hatta bekletme süresi (Hold Time): Operatörün müşteri ile iletişime geçtiği andan iletişimin bitimine kadar geçen sürenin tamamına denir.

Isco: Uluslararası standart meslek sınıflaması denir.

İlk temasta çözüm (FCR - First Contact Resolution): Çağrı operatörü ile ilk görüşmede çözümlenmiş bir görüşmenin, toplam gelen çağrılara oranı ile ölçülmesidir.

İnteraktif etkileşimli sesli yanıt sistemi (IVR): Müşteri ile firma arasında iletişimi sağlamak için firmaların kullandıkları, gelen ya da giden çağrılarını yönlendirildiği sisteme denir.

İsg: İş sağlığı ve güvenliği

Konuşma metni (Script): Operatörlerin müşterilerle iletişiminde belirli bir standart ve kalitede konuşmalarının sağlanması için oluşturulan yazılı metinlere denir.

Konuşma süresi (Talk Time): Operatörün müşteriyi telefonda ilk karşılamasından, görüşmesini sonlandırmasına kadar ki geçen sürenin tamamıdır.

Kullanıcı numarası (Login ID): Operatörün kullandıkları sisteme giriş yapmasını sağlayan numarasıdır.

Kuyruk (Queue): Operatöre ulaşmak için arayan müşterilerin sistemde girdiği sıradır.

Ortalama çağrı yanıtlama hızı (ASA - Average Speed of Answer): Operatörle iletişime geçmek için müşterinin hatta beklediği sürenin, operatörlerin yanıtladığı çağrılara bölünmesinde çıkan sayısal veridir.

Ortalama ele alma süresi (AHT - Average Handle Time): Operatörün gün içerisinde yanıtladığı çağrılarının tamamının, müşterinin operatörle iletişime geçmek için beklerken operatörün telefonun ortalama çalma süresi, operatörün müşteri ile ortalama konuşma süresi, operatörün müşteri ile iletişim sonrası yaptığı veri giriş ortalamasıdır.

Otomatik çağrı dağıtıcısı (ACD - Automatic Call Distributor): Müşterinin araması ile sisteme düşen çağrılarının operatörlere dağıtılması, belirli bir sıraya sokulması, ya da müşteriye belirli aralıklarla firma tarafından oluşturulan anonslar ile bilgilerin verilmesini sağlayan sistemin bütünüdür.

Risk: Yapılan işle ilgili oluşabilecek bir tehlikenden oluşabilecek kayıplar, ya da yaralanmaların oluşması ya da daha zararlı sonuçların meydana gelmesidir.

Servis seviyesi (SL - Service Level) (Telefon Servis Faktörü – TSF): Gelen çağrıların, yanıtlanan çağrılarının oranıdır.

Tehlike: İşletme içinden ya da dışından gelebilecek, çalışanları ve işletmeyi zarar ve hasar vererek etkileyebilen ya da etkileyebilme potansiyeli olan her şeye denir.

Temsilci durumu (Agent Status): Operatörün durumu ile ilgili bilgi verir.

Temsilci grubu (Agent Group/Skill Group): Aynı işi yapan ortak yetkinliklere sahip grubu temsil eder.

Uygunluk (Availability): Sisteme giriş yapmış ve uygun olan operatörleri temsil eder (T.C. Resmi Gazete 2013)

2.3. Çağrı Merkezi Çalışma Koşulları

Çağrı merkezleri çoğunlukla vardiyalı sistemde ve haftanın 7 günü ve kesintisiz 24 saat müşterilerine hizmet vermek üzere kurulmuş sistemler olması nedeni ile çağrı operatörleri günlük çalışma saatlerini yemek molası dışında sürekli oturarak ve bilgisayar karşısında destek vererek gerçekleştirmektedirler.

Çağrı merkezleri, firmanın hizmet verdiği sektöre ait müşterilerden gelen-giden çağrılarının yanıtlandığı ve bu çağrılarının otomatik çağrı dağıtım (ACD) sistemi kullanılarak operatörlere yönlendirilmesi ile çalışmaktadır. Genellikle telefon ve bilgisayar teknolojisinin birleştiği sistem bütünü olarak nitelendirilir(Taylor P. ve Bain P. 1999).

Çağrı merkezleri çalışanların performanslarının otomatik olarak kaydedildiği ve dinlenebildiği bir çalışma yapısına sahiptir (Taylor P. ve Bain P. 1999).

Otomatik çağrı dağıtım sistemi her gelen çağrıyı boşta kalan operatöre aktararak zaman tasarrufu sağlar (Wicham J. ve Collins G. 2004) Sistemin bu şekilde olması operatörler açısından çalışma hızını ve yoğunluğunu arttırmaktadır (Taylor P. ve Bain P. 1999).

Operatörler müşterilere hizmet verirken, kendilerine daha önceden yazılı olarak verilen metinlere bağlı kalarak görüşmeyi tamamlamak durumundadırlar. Ayrıca

günlük yanıtladıkları çağrılara aynı ses tonu, net bir telaffuzla yanıt vermeleri ve belirli kurallara uyarak çağrıyı tamamlamaları beklenmektedir. Kullanılması yasaklı sözcükler, cümleler olarak en çok olumsuz cümlelerin ya da sözcüklerin kullanılmamasına dikkat etmeleri çalışanlar açısından en zor durumlardan bir tanesidir. Kullanılması durumunda ise operatörün performansına yansıtılmaktadır.

Çağrı merkezi çalışanlarının kullanması “yasaklı sözcüklere” “maalesef”, “hayır”, “yok”, “para”, “sen”, “ben”, “efendim”, “buyurun” örnekleri verilmektedir (Ekinci, B. 2015). Çağrı merkezi çalışanlarının asla kullanmaması gereken cümleler, size öncelik tanıyoruz, lütfen biraz bekleyin, bu bizim politikamızdır, yapabileceğim hiçbir şey yok, web sitemizi ziyaret edin, bu üreticinin sorumluluğu altındadır, bilmiyorum, bu benim departmanımın konusu değil, ...kişi ile konuşmanız gerekiyor, sizi kendisine bağlayabilirim, şirket politikasını ben belirlemiyorum, şunu yanlış yaptınız, bilgilerinizi tekrar alabilir miyim, özür dilerim, yetkili kişi sizi 5dk sonra arayacak, geri dönüşleriniz için teşekkürler şeklinde belirtilmektedir (Albinasoft Butik Çağrı Merkezi 2015).

Açık ofis ortamında ekipler halinde ve bir takım liderinin gözetiminde çalışılmaktadır (Şekil1).

Şekil 1: Örnek çağrı merkezi çalışma alanı



(<http://www.aksam.com.tr/sirketlerden/turkcellin-cagri-merkezi-artik-arapca-dakonusacak/haber-370945>, ulaşım tarihi: 21.03.2018)

Takım Liderleri operatörlerin günlük ihtiyaç ve mola sürelerinin organize edilmesi, organizasyonunda kişilerin ihtiyaçlarından önce gelen çağrılara göre ayarlanıyor olması önemli sorunlar arasında yer almaktadır. Operatörlerin günlük yanıtladıkları çağrılar dinlenmesi ve değerlendirilmesi takım liderleri tarafından sağlanmaktadır. Değerlendirmenin içeriğinde operatörün yanıtladığı çağrılar (sayısı, süresi, çağrılar arası süre, metine uyum, açılış ve kapanış anonsları ve konuşma şekli gibi.) içeriklerine uyuma bakılarak bir değerlendirme sisteminden geçirilir ve puanlaması yapılarak çağrı merkezi operatörünün kişisel performansına yansıtılmaktadır.

2.4. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalışma Duruşları (Postür)

Postür vücudun ve psikolojinin dilidir. Omurga yapısındaki bozukluklar, bozukluğun olduğu her noktada fonksiyon bozukluğuna neden olmaktadır. Postür statik ve dinamik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Statik Postür; Oturmak, ayakta durmak ve yatma sırasında omurganın aldığı duruşa denir.

Dinamik Postür; Yapılan hareketin sonucu olarak devamlı değişen çevre şartlarına göre, uyum sağlayan aktif postürdür. İdeal postür stres ve gerilmenin minimum ve vücudun maksimum verimde çalıştığı durumdur (Postür Akademi 2016).

Tablo1: Statik postür uzun süre durma sonucu oluşabilecek rahatsızlıklar ve nedenleri

Anormal Postür Durumunda Kasların Kendini Korumak İçin Aşırı Gerilirler Ve Zamanla Vücutta	Anormal Postür Tetikleyen Nedenler
<ul style="list-style-type: none">• Sırt ağrıları• Solunum kapasitesinin azalması• Dolaşım problemleri• Omurga hareketsizliği• Kas kısalıkları• Bel- Boyun fıtıkları• Yürüyüş bozukluğu• Psikolojik kaygılar• Baş ağrısı ve çene eklemi sorunları	<ul style="list-style-type: none">• Obezite• Yaşlanma• Kas zayıflıkları, gergin kaslar ve azalmış esneklik• Çalışma ortamının vücut yapısına uygun olmaması• Duygu durum bozuklukları• Uyku bozuklukları• Hamilelik• Görme bozuklukları• Kaza yaralanma ve düşmeler• Çocuklukta yanlış duruş bozuklukları ve yanlış spor seçimleri

(<http://www.posturakademi.com.tr/makaleler/postur-durus-nedir/ulaşım tarihi: 11.02.2018>)

Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma şartları nedeni ile sürekli statik postür de çalışmalarını sürdürdükleri söylenebilmektedir.

2.5. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Kas Ve İskelet Sistemi Rahatsızlıkları

Kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları Avrupa'da işe bağlı olarak en sık karşılaşılan hastalıklardır. AB üyesi 25 ülkedeki çalışanların yaklaşık %24'ü sırt, %22'si ise kas ağrılarında şikâyetçidir. Her iki rahatsızlık da yeni üye devletlerde daha yaygındır; sırt ağrısından yakınanların sayısı çalışanların %39'unu ve kas ağrısı şikâyeti olanların sayısı da çalışanların %36'sını oluşturmaktadır. Kas-iskelet sistemi hastalıkları sadece çalışanlara kişisel rahatsızlık vermek ve gelir kaybına sebep olmakla kalmamakta, aynı zamanda işletmeleri ve ulusal ekonomileri de etkilemektedir.

İşe bağlı kas iskelet sistemi hastalıkları; ka, eklem, tendom, bağ, sinir ve kemik gibi vücut yapılarında ve sınırlandırılmış (lokalize) kan dolaşım sisteminde görülen, yapılan iş ve işin yapıldığı ortamın etkisiyle ortaya çıkan ya da artan bozukluklardır. (İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi 2007).

Tablo2: Kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarının nedenleri

Fiziksel Faktörler	Psikososyal Faktörler	Bireysel Faktörler
<ul style="list-style-type: none">• Tekrarlanan hareketler• Uygunsuz ve sabit duruşlar• Araç ve yüzeylerin lokal kompresyonu• Titreşim• Soğuk ya da aşırı sıcak• Kötü ışıklandırma• Yüksek gürültü düzeyleri	<ul style="list-style-type: none">• Aşırı iş yükü,• İş memnuniyetinin düşük olması• Yüksek hızda, tekrarlı, monoton çalışma• yöneticilerden yeterince destek alınamaması	<ul style="list-style-type: none">• Geçmişe yönelik sağlık öyküsü• Fiziksel kapasite• Yaş• Obezite• Sigara tiryakiliği

(İş sağlığı ve güvenliği dergisi 2007, ulaşım tarihi: 15.01.2018)

2.6. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Elektromanyetik Alan Etkilenmeleri

Çağrı Merkezlerinde aktif olarak kullanılan ofis araçlarının açık ofislerde, yoğun ve uzun süreli kullanımları nedeni ile elektromanyetik alan etkilenmelerine neden olabilmektedir. En sık karşılaşılan semptomlar arasında, dermatolojik semptomlar

(kızarıklık, karıncalanma ve yanma hissi) ile birlikte nörojenik ve vejetatif semptomlar (halsizlik, yorgunluk, yoğunlaşma güçlükleri, baş dönmesi, bulantı, kalp çarpıntısı ve sindirim bozuklukları) yer alır (WHO 2005).

2.7. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Ekranlı Araçlarla Çalışma

Çağrı merkezlerinde ekranlı araçlarla çalışmaların başında en çok kullanılan bilgisayarlar ve telefon günlük çalışma saatlerinin neredeyse tamamında çağrı merkezi operatörler tarafından aktif olarak kullanılmaktadır. Ekranlı araçların kullanılması sırasında gerekli olan teknik ve ergonomik kurallara uyum sağlatılmaması durumunda ileriye dönük ciddi sağlık ve meslek hastalıklarının oluşmasına yol açabilmektedir. Avrupa birliği 90/270/ EEC sayılı ekranlı araçlarla çalışmada asgari sağlık ve güvenlik gerekleri direktifi (European Agency For Safety And Health At Work, 1990). İle bu alanda oluşabilecek sağlık ve meslek hastalıklarının oluşumunu engellemenin önüne geçilmeye çalışılmıştır. Avrupa uyum süreci içerisinde Türkiye’de bu alanda yönetmeliklerle gerekli düzenlemeler yapılarak yürürlüğe girmiştir.

Resmi gazetede 16. 04. 2013 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren, ekranlı araçlarla çalışmada sağlık ve güvenlik önlemleri hakkında yönetmeliğin madde-4 tanımlar kısmında ekranlı araç, operatör ve çalışma merkezinin tanımı yapılmıştır (T.C. Resmi Gazete 2013).

Ekranlı araç: Uygulanan işlemin içeriğine bakılmaksızın ekranında harf, rakam, şekil, grafik ve resim gösteren her türlü aracı,

Operatör: Esas işi ekranlı araçlarla çalışmak olan ve normal çalışmasının önemli bir bölümünde ekranlı araç kullanan kişiyi,

Çalışma merkezi: Operatörün/çalışanın oturduğu sandalye, ekranlı aracın konulduğu masa ya da yüzey, operatör/çalışan-makine ara yüz yazılımı, monitör, klavye, yazıcı, telefon, faks, modem ve benzeri aksesuar ve ekranlı araçla ilgili tüm donanımların tamamının veya bir kısmının bulunduğu çalışma alanını,

Ekranlı Araçlarla çalışmalardan kaynaklanabilecek rahatsızlıklar aşağıda detaylı olarak görülebilmektedir (Laçiner V. Yrd. D.R ve Yavuz K 2013).

Tablo3: Ekranlı araçlarla çalışma sonucu oluşabilecek rahatsızlıklar

Göz ve Görme Rahatsızlıkları	Radyasyona Bağlı Rahatsızlıklar	Ergonomiye Bağlı Fiziksel Rahatsızlıklar	Psikolojik Rahatsızlıklar
<ul style="list-style-type: none">• Göz Yorgunluğu Sendromu(CVS) <p><u>Belirtileri:</u> Baş ağrısı Göz yorgunluğu Geçici bulanık görme Kuruluk veya batma hissi Boyun ve sırt ağrıları Işık hassasiyeti Çift görme Göz ağrısı Odaklama güçlükleri Göz sulanması Gözlerde kızamıklik Renk görme bozuklukları Kontakt lens kullananlarda Rahatsızlıklar</p>	<ul style="list-style-type: none">• Boğazda kuruluk hissi• Göz Problemleri• Baş Ağrısı• Alerji• Yüzde kızamıklik• Uykusuzluk• Hassasiyet• İşitme zorluğu• Yorgunluk	<ul style="list-style-type: none">• Boyun fıtığı• Bel ağrısı• Sırt ağrısı• Kas zorlanması• El bileği ağrısı	<ul style="list-style-type: none">• Hasta bina sendromu <p><u>Belirtileri:</u> Halsizlik Yorgunluk Mide bulantısı Baş dönmesi Ciltte kuruluk Gözlerde batma hissi Burunda tıkanıklık</p>

(Emek ve toplum dergisi 2013, ulaşım tarihi: 15.01.2018)

2.8. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Sesin Profesyonel Kullanılması

Çağrı merkezi sektöründe işin gereği çalışma süresi boyunca etkin olarak sesin kullanımı önemlidir. Sesin doğru ve etkin kullanılmaması durumunda oluşabilecek sağlık sorunlarının başında ses tellerinde ve boğaz bölgesindedir. Boğazda gerginlik, acı, yanma, yabancı cisim hissi, kuruluk, gıcık ve öksürük gibi farenjit bulguları görülebilmektedir. Sürekli kalabalık ve kapalı ortamda çalışmak, boğazda tahriş yaratan maddelere maruz kalmak ve sık konuşmak bu belirtilerin nedenleri arasında olabilmektedir (Karsan Ç. 2015). İleriye dönük meslek hastalığı olarak kişilerde ses telleri nodülü oluşabilmektedir.

2.9. Çağrı Merkezi Çalışanlarında Psikososyal Risk Etmenleri

ÇM operatörlerinin gün içerisinde hizmet verdikleri müşteri ile yaptıkları görüşmelerin yoğunluğu, içeriği(sinirli, öfkeli, kızgın, sitem, küfür, aşağılama, tehdit) nedeni ile ve hizmet aldığı sektörün muhatabı olarak operatörleri görmeleri nedeni çağrılarının kişilerde gerginlik yaratması sonucu psikolojik durumlarını olumsuz yönde

etkileyebilmektedir. İngiltere İş Sağlığı ve Güvenliği Kuruluşu (HSE), psikosozal risk faktörlerini, çalışanın yaptığı işi olumsuz etkileyebilen ve işyeri şartlarına karşı geliştirdiği psikolojik tepkiler olarak tanımlamaktadır.

Tablo4: Psikosozal sorunlar sonucunda oluşabilecek rahatsızlıklar

Psikolojik Sorunlar
<ul style="list-style-type: none">• Konsantrasyon Güçlüğü• Huzursuzluk• Karar vermede güçlük• Uyku bozukluğu• Tükenmişlik• Depresyon• Anksiyete

(Emek ve toplum dergisi 2013, ulaşım tarihi: 15.01.2018)

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı Çağrı merkezi operatörlerinin çalışma şartlarından kaynakla bilecek riskleri belirleyerek sağlık sorunlarının önüne geçebilmek. Çalışanlarda ileriye dönük oluşabilecek meslek hastalıkları için gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak ve çalışanlar ile işverenlerde iş sağlığı ve güvenliği alanında farkındalık oluşturmak.

Çalışanların çalışma alanları ve çalışma şartları ile ilgili sorunların çözümü konusunda görüşlerini alarak meslekte görülebilecek ileriye dönük meslek hastalıklarının önüne geçilmesi, devletin, işverenlerin ve çalışanların bilinçlenmesi amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Tipi

Araştırmanın Nicel Betimleyici araştırma tipi kullanılmıştır.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma kapsamına alınan operatörlerin çağrı merkezi operatörü olarak çalışıyor olmaları araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

3.4. Örneklem Seçimi ve Büyüklüğünün Belirlenmesi

Araştırmada iki farklı örnekleme yöntemi seçilmiştir. İlk olarak kartopu örnekleme yöntemi ile operatörlerle birebir yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiş ancak yeterli sayıya ulaşamadığı için ikinci örnekleme yöntemi olan rastlantısal örnekleme yöntemi ile çağrı merkezi operatörlerine internet üzerinden anketler ile ulaşılmaya çalışılmış ve araştırma için gerekli örneklem sayısına ulaşılmıştır.

Araştırmanın evreni çağrı merkezi derneğinin resmi sayfasından alınan 2017 verilerine göre tüm Türkiye’de 91’bin çağrı merkezi operatörü olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın anket verilerinin toplanması 10 aylık bir süreçte tamamlanmıştır. Yüz yüze yapılan anketlerde 122 kişiye ulaşılırken, internet üzerinden 143 kişiye ulaşılarak toplamda **265** çağrı merkezi operatörüne ulaşılmıştır.

3.5. Örneklem Büyüklüğünün Hesaplanması

Evrenin alt parçalarına örneklem denir. Evrene genelleme yapılabilmesi için Seçilen örneklemin evreni temsil yeteneğine sahip olması beklenir. (Karasar 2012; Karataş 2002; Özdemir 2006, aktaran Erdoğan ve ark. 2015:172).

Bu araştırmada Çağrı Merkezi operatörlerinin tüm Türkiye'deki sayısı evren olarak alındığında 91'bin örneklem sayısı 245 olarak görülmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan 2014: 49-50). örnek tablo dikkate alınarak örneklem hesaplanmıştır.

Tablo 5 incelendiğinde örneklem sayısı arttıkça örnekleme hatasında düşüş olurken belirli bir artışın üzerinde örneklemin sabit kaldığı gözlemlenmektedir. İstatiksel güç analizi tablosuna göre, alfa 0,05 alındığında (p:0,8) ve (q:0,2) örneklem büyüklüğü için uygulanacak minimum anket miktarının **245** olduğu görülmektedir

Tablo 5: Örneklem büyüklüğü tablosu α 0.05 alındığında

Evren	± 0.03 örneklem			± 0.05 örneklem			± 0.10 örneklem		
	Hatası (d)			Hatası (d)			Hatası (d)		
	p=0.5	p=0.8	p=0.3	p=0.5	p=0.8	p=0.3	p=0.5	p=0.8	p=0.3
	q=0.5	q=0.2	q=0.7	q=0.5	q= 0.2	q=0.7	q=0.5	q= 0.2	q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1 Milyon	1066	682	896	384	246	323	96	61	81

(Yazıcıoğlu ve erdoğan 2014: 50)

N: Örneklem büyüklüğü

z: Güven seviyesine karşılık gelen değer

p: Örneklem içinde olma oranı

q: Örneklem içinde olmama oranı

h: Mutlak hata miktarı (duyarlılık)

σ : Standart sapma

$$\sigma = \sqrt{\frac{p q}{N}}$$

80 x 20 / 265 = 2,45 standart sapma değeridir.

$$p + q = 1$$

q=1- p ise; Örneklem içindeki olma ve olmama değerleri toplamı 1' e eşittir.

$$p + (1- p) = 1$$

İstenen güvenirlilik düzeyindeki standart sapma sayısı mutlak hata ve standart sapma oranı ile ifade edilir.

$$\sigma = \frac{h}{z}$$

Tablo 6: İstenen güvenirlilik düzeyine karşılık gelen z değeri tablosu

Desired Confidence Level (%)	Z Value
90.0	1.65
95.0	1.96
95.4	2.00
99.0	2.58
99.7	3.00

Örneklem Büyüklüğü:

$$N = \frac{p (1 - p)}{\left(\frac{h}{z}\right)^2}$$

$$N = \frac{z^2 p (1 - p)}{h^2}$$

Bu durumda;

z: 1,96 (%95 güven aralığı için)

p: 0,8

q: 0,2

h: 0,05

$$N = \frac{z^2 p (1 - p)}{h^2}$$

$$N = (1,96)^2 0,8 \times 0,2 / 0,05^2 = 3,8416 \times 0,16 / 0,0025$$

$$N = 0,614656 / 0,0025 = \mathbf{245}$$
 yapılması gereken anket sayısıdır.

3.6. Veri Toplama Araçları

Araştırma survey yöntemi ile önceden hazırlanmış sorular ile örnekleme uygulanarak elde edilmiştir. Anket toplamda 5 bölümden oluşmaktadır.

Sosyodemografik özellikler, çalışma koşulları parametresi ve postür Değerlendirmesi sonrası;

1. Bölümde: Kas ve iskelet sistemi semptomları $9 \times 3 = 27$ adet soru ile
2. Bölümde: Elektromanyetik alan etkilenmeleri $4 \times 2 = 8$ adet soru ile
3. Bölümde: Ekranlı araçlarla çalışma $1 + 4 \times 29 = 117$ adet soru ile
4. Bölümde: Sesin profesyonel kullanımı $1 + 8 \times 2 = 17$ adet soru ile
5. Bölümde: Psikososyal risk etmenleri 15 adet soru ile değerlendirilecektir.

3.6.1. Demografik özellikler

Demografik özellikler formu, operatörlerin Sosyodemografik özellikleri ve çalışma şartları ile ilgili bilgileri içeren 33 adet sorudan oluşmaktadır. Form içeriğinde yaş, cinsiyet, boy, kilo, medeni durum, eğitim, sigara ve alkol kullanım bilgisi, gelir bilgisi, çalışma süresi ile ilgili sorular yer almaktadır.

3.6.2. Likert ölçeği

Rensis likert (1932) tarafından thurstone ölçeğinin daha basitleştirilmiş sürümü olarak geliştirilen ölçektir(Cramer ve Howitt 2004). Uygulamada ve ölçmedeki kolaylığı ile sosyal bilimlerde(Spector 1992) en sık kullanılan ölçeklerden biridir. (İbrahim ve ark. 2015).

3.7. Verilerin Analizi

Çağrı merkezi operatörlerine uygulanan anketlerden elde edilen verilerin analizleri için SPSS 24.00 paket programı kullanılmıştır. Güvenilirlik, frekans ve çapraz tablo kullanılarak veriler analiz edilmiştir.

3.7.1. Güvenilirlik Analizleri: Örneklemi oluşturan çalışanlardan anket yolu ile alınan verilerin sonuçlarının ne kadar güvenilir olduğunu test edilmesini sağlayan analiz yöntemidir. Cronbach alpha (α) değeri bulunup anketin güvenilirliği bilgisi verilmiştir.

3.7.2. Frekans analizleri: Örneklemi oluşturan çalışanların demografik özellikleri ve çalışma koşulları parametresi ve postür değerlendirmelerinin yanı sıra 1-5 bölümden oluşan anket sorularının frekans analizi uygulanmış ve tablolar halinde verilmiştir.

3.7.3. Çapraz tablo analizleri: Araştırmadaki bazı soruların birbiriyle ilişkileri oldukları düşünülerek hipotezler oluşturulmuştur. Bu hipotezlerin ki-kare testleri yapılarak, sorulara verilen yanıtların bir biriyle etkileşimi incelenmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Güvenilirlik Analiz Bulguları

Güvenilirlik analizi demografik özelliklere uygulanmadığı için, 1 ve 5. bölümde likert ölçeğine göre hazırlanmış sorulara verilen yanıtların tutarlı olup olmadığı test edilmiştir.

Sosyal bilimlerde yapılan anket çalışmalarında bu değer (Pınar 2013);

$0.00 < a < 0.40$ arasında çıkması ölçeğin güvenilir olmadığını,

$0.40 < a < 0.60$ arasında çıkması ölçeğin düşük güvenilirlikte olduğunu,

$0.60 < a < 0.80$ arasında ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu,

$0.80 < a < 1.00$ ise ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu söylenebilir.

Cronbach Alpha (α) değeri %95,3 bulunmuştur. Cronbach Alpha 0,6'den büyük olduğu için, anketlerin güvenilirliği ispatlanmaktadır.

Tablo 7: Bölüm1-2-3-4-5 ait güvenilirlik analizi sonucu

Örneklem işleme özeti			
		Sayı	Yüzde
Örneklem	Geçerli	265	100,0
	Dışlanan	0	,0
	Toplam	265	100,0
Güvenilirlik Analizi			
Cronbach's Alpha		N	
,953		76	

Tablo 7'de görüleceği üzere anket verilerinin güvenilirlik analizi sonuçlarına göre ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu sonucuna varılabilir.

Tablo 8: Bölüm1-2-3-4-5 ait alt soruların ayrı ayrı güvenilirlik analizi değerleri

Bölümlerin Güvenilirlik İstatistik Değerleri				
	Ölçek Ortalama	Varyans	Korelasyon	Cronbach's Alpha
BOYUNDA ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	148,0528	6882,535	,487	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	143,6038	6469,877	,604	,952

Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,5358	6880,530	,470	,952
OMUZDA ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	147,3887	6810,564	,488	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	144,6415	6476,420	,611	,951
Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,5774	6877,162	,540	,952
DİRSEK ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	148,4377	6868,664	,339	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	147,4491	6728,703	,353	,952
Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,7358	6899,119	,353	,953
EL BİLEĞİ ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	148,1170	6840,710	,480	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	145,6226	6525,993	,539	,952
Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,5811	6875,540	,566	,952
SIRT ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	148,0604	6886,958	,418	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	143,0943	6470,540	,578	,952
Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,4264	6874,147	,515	,952
BEL ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	148,1283	6882,309	,445	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	143,5736	6451,291	,595	,952
Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,4491	6877,642	,477	,952

KALÇA/UYLUK ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	148,4377	6878,899	,459	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	145,9094	6542,196	,506	,952
Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,6453	6888,692	,426	,952
DİZ ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	148,5396	6880,227	,476	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	146,7660	6605,430	,477	,952
Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,6868	6889,420	,460	,952
AYAK BİLEĞİ/AYAK ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?	148,6868	6892,890	,401	,953
Son bir yılda hangi sıklıkta oldu?	147,8113	6737,767	,361	,952
Yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi?	148,7849	6906,995	,269	,953
Günlük harcadığınız eforla uyumlu olmadığını düşündüğünüz bir yorgunluk/halsizlik hissi yakınmanız var mı?	145,9057	6735,025	,675	,951
Son 3 ayda hangi sıklıkta yorgunluk hissettiniz?	142,2038	6509,913	,599	,951
Baş ağrısı yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.	145,9057	6741,927	,587	,952
Son 3 ayda hangi sıklıkta yorgunluk hissettiniz?	143,0528	6535,626	,575	,952
Gerginlik/sinirlilik yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.	145,6340	6697,286	,679	,951
Son 3 ayda hangi sıklıkta yorgunluk hissettiniz?	142,4226	6431,934	,711	,951
Ciltte kuruluk yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.	147,0000	6733,083	,585	,952

Son 3 ayda hangi sıklıkta yorgunluk hissettiniz?	145,3245	6559,038	,543	,952
Gözlük kullanıyor musunuz?	148,5396	6902,954	,175	,953
Gözlerinizde yanma hissi olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.	146,3811	6704,085	,676	,951
Son 3 ayda hangi sıklıkta gözlerinizde yanma oldu?	144,0226	6447,651	,680	,951
Gözlerinizde kaşınma olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.	146,7358	6705,824	,679	,951
Son 3 ayda hangi sıklıkta gözlerinizde kaşınma oldu?	144,6226	6469,418	,663	,951
Gözlerinizde batma olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.	147,0113	6702,731	,691	,951
Son 3 ayda hangi sıklıkta gözlerinizde batma oldu?	145,3811	6483,078	,676	,951
Bulanık görme yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz	147,0830	6730,932	,574	,952
Son 3 ayda hangi sıklıkta bulanık görme şikâyetiniz oldu?	145,4264	6519,927	,577	,952
Profesyonel ses kullanma eğitimi aldınız mı?	147,1094	6902,037	,189	,953
Ses kısıklığınız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz?	146,9208	6742,240	,622	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta ses kısıklığı yakınmanız oldu?	145,5849	6587,577	,577	,951
Ortalama kaç gün sürdü?	146,4943	6691,827	,531	,952
Sesinizde “çatallanma”, “kabalaşma” hissettiğiniz olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz?	146,7170	6719,870	,671	,951
Son bir yılda hangi sıklıkta “çatallanma”, “kabalaşma” hissettiniz?	145,0189	6537,579	,652	,951
Ortalama kaç gün sürdü?	146,2340	6672,559	,536	,952
Boğaz ağrısı yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.	146,1849	6697,689	,738	,951

Son bir yılda hangi sıklıkta boğaz ağrısı yakınmanız oldu?	144,3547	6537,775	,660	,951
Ortalama kaç gün sürdü?	145,0868	6630,557	,579	,951
İşitme ile ilgili bir problem yaşıyor musunuz? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.	147,7170	6760,014	,616	,952
Son bir yılda hangi sıklıkta işitme ile ilgili yakınma hissettiniz?	146,8566	6603,169	,621	,951
Ortalama kaç gün sürdü?	147,2302	6679,875	,518	,952
Hekime başvurduğunuz mu?	148,2151	6893,776	,276	,953
Tedavi aldınız mı?	148,2453	6895,292	,254	,953
Toplam kaç gün işinizden uzak kaldınız (Hekim başvurusu, kontrol muayenesi, işinize gelip çalışmadığınız süreler ve istirahat süresi dâhil)?	148,1925	6892,035	,218	,953
Son bir yılda sağlığınız ile ilgili bir teşhisi kondu mu?	148,6189	6905,616	,058	,953
Gelecekle ilgili kaygılarım var.	147,0679	6825,768	,488	,952
Sık sık başım ağrıyor.	147,3170	6823,990	,555	,952
Çarpıntım oluyor.	148,0491	6839,274	,476	,952
Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu	147,2075	6839,392	,431	,952
Uykuya dalmakta zorluk çekiyorum.	147,4075	6824,045	,474	,952
Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum.	147,2981	6814,960	,595	,952
Sağlığımın bozulacağına dair endişelerim var.	147,3774	6805,759	,629	,952
Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum	147,6000	6813,544	,577	,952
Göğümde sıkışma, nefes almamda zorluk oluyor	148,0755	6830,502	,550	,952
Sıkıntımı yatıştırmak için alkol ve sigara alma ihtiyacı hissediyorum	148,1660	6873,525	,261	,952
Sürekli tedirgin ve tetikte çalışıyorum.	147,8679	6813,426	,573	,952

İşimde başarılı olamayacağıma dair kaygılarım var	148,0604	6850,610	,397	,952
Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum	148,0075	6835,735	,493	,952
Başkalarıyla olmaksızın yalnız kalmayı tercih ediyorum	147,7774	6849,045	,372	,952
Yapmam gereken işleri erteliyorum	147,8075	6825,535	,518	,952

Tablo8’de görülmektedir ki alt sorulardan bir tanesi dahi çıkarıldığında, güvenilirlik yükselmektedir.

Tablo 9: Bölüm1-2-3-4-5 ayrı ayrı güvenilirlik analizi değerleri

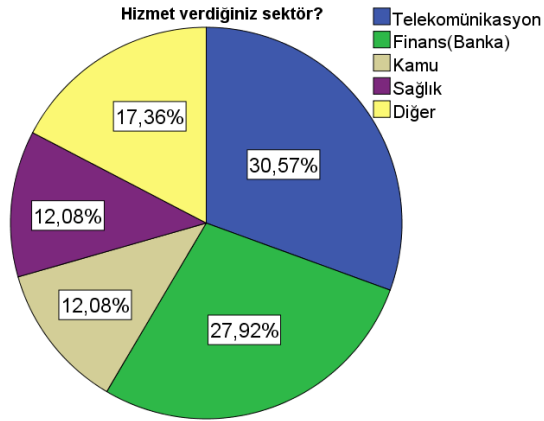
Bölümler	Cronbach Alfa
Bölüm 1	,841
Bölüm 2	,844
Bölüm 3	,910
Bölüm 4	,908
Bölüm 5	,925
Toplam	,953

Tablo9’da her bir bölümün güvenilirlik değerleri görülmektedir. Her bölümün kendi içerisinde oluşan alt sorularına bakıldığında bazı bölümlerde hiçbir değişiklik gözlenmez iken bazı bölümlerde en yüksek aldığı değer oranı %1 olarak görülmektedir. Her bölümde cronbach alfa değerlerinin güvenilirlik seviyesinin üzerinde olması nedeni ile sorular anketten çıkartılmamıştır.

4.2. Demografik Bilgilere Ait Bulgular

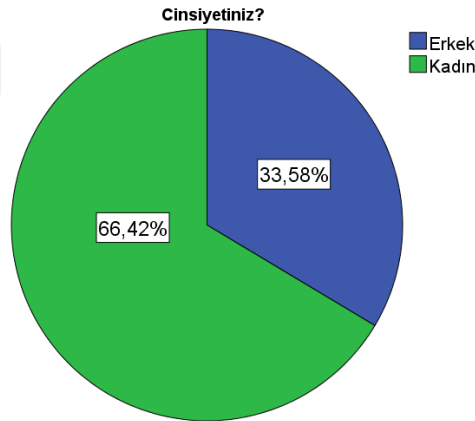
Soru 1 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerin hizmet verdikleri sektör dağılımları arasında en yüksek telekomünikasyon ve finans(banka) görülmektedir. (Şekil2.Tablo10). Çağrı merkezi sektöründe istihdamın en çok %31 ile telekomünikasyon,%28 finans(banka) ,%17’ile diğer (tüketim, eğlence ve medya, enerji) %12 ile kamu ve sağlık sektörü toplandığı söylenebilmektedir.

Şekil 2: Operatörlerin hizmet verdikleri sektör dağılımı



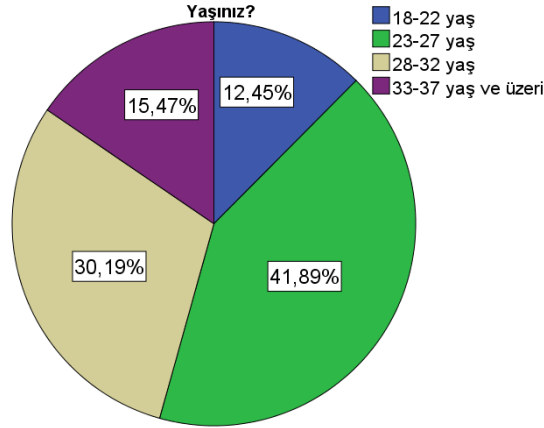
Soru 2 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin sektördeki cinsiyet dağılımlarının ne kadar olduğu bilgisi (Şekil3.Tablo10) görülmektedir; Sektörün %66 kadın, %34 erkek olduğu bilgisi söylenebilmektedir.

Şekil 3: Operatörlerin cinsiyet dağılımı



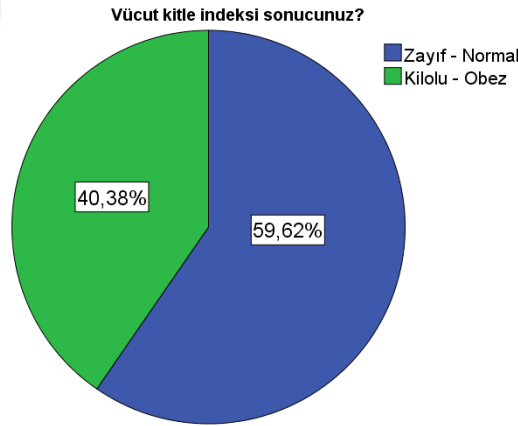
Soru 3 Anketi yanıtlayanların yaş Aralıkları 23-27 ile 28-32 arasında yoğunlaştığı (Şekil4. Tablo10) görülmektedir. Böylece genel olarak Çağrı merkezinde operatör olarak görev yapan çalışanların yaşlarının genç yaş aralığında olduğu söylenebilmektedir. %42 ile 23-27 yaş, %30 ile 28-32 yaş, %12 ile 18-22 yaş, %15 ile 33-37 yaş üzeri olduğu söylenebilmektedir.

Şekil 4: Operatörlerin yaş dağılımı



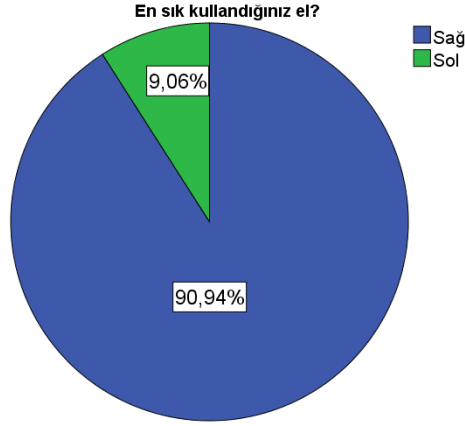
Soru 4 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin boy, kilo oranlarının sonucu vücut kitle indeksi sonucu (Şekil5. Tablo10) görülmektedir; %60 zayıf- normal, %40 kilolu ve obez olduğu bilgisi söylenebilmektedir.

Şekil 5: Operatörlerin VKİ dağılımı



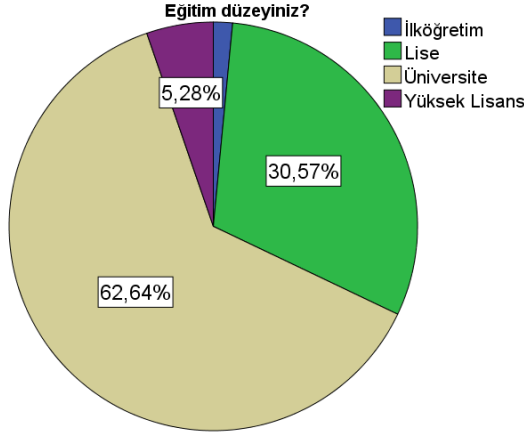
Soru 5 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin en sık kullandığı el sorusuna verilen yanıtlar(Şekil6. Tablo10) görülmektedir. ÇM sektöründe operatör olarak hizmet verenlerin %91'i sağ el kullanırken %9'u sol elini kullandığı söylenebilmektedir.

Şekil 6: Operatörlerin en sık kullandığı el dağılımı



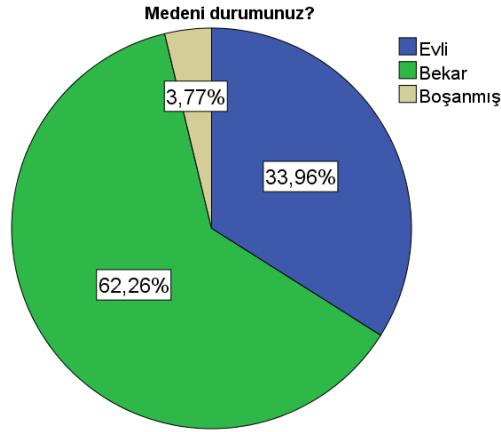
Soru 6 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin seçmek durumunda olduğu beş eğitim durumu söz konusudur: İlköğretim, lise, lisans, yüksek lisans, doktora. (Şekil 7. Tablo10) bakıldığında görülmektedir; %63 Lisans, %31 lise, %5 yüksek lisans, %1,5 kısmında ilköğretim seviyesinde olduğu söylenebilmektedir.

Şekil 7: Operatörlerin eğitim dağılımı



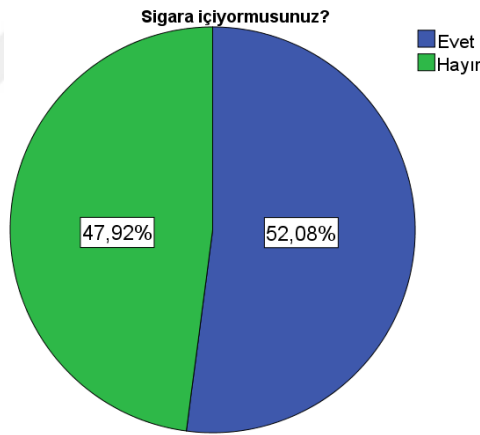
Soru 7 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin medeni durumları (Şekil8. Tablo10) bakıldığında görülmektedir; %62 bekâr, %34 evli, %4'lük kısmın boşanmış, olduğu bilgisi söylenebilmektedir.

Şekil 8: Operatörlerin medeni durum dağılımı



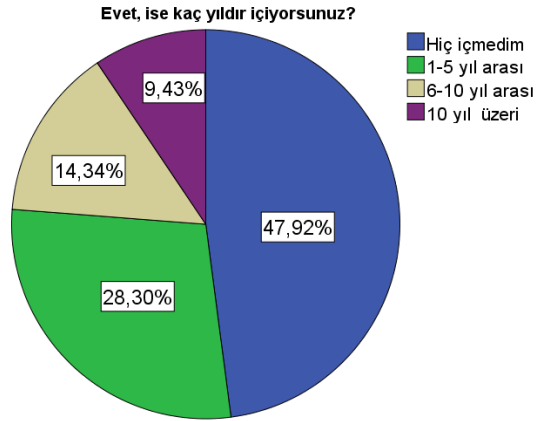
Soru 8 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin sigara içip içmedikleri sorusuna verilen yanıtlar (Şekil 9 ve Tablo 10) görülmektedir; %52’lik gibi yüksek bir dilimin sigara içtiği, %48’lik kısmın sigara içmediğini söylenebilmektedir.

Şekil 9: Operatörlerin sigara kullanım dağılımı



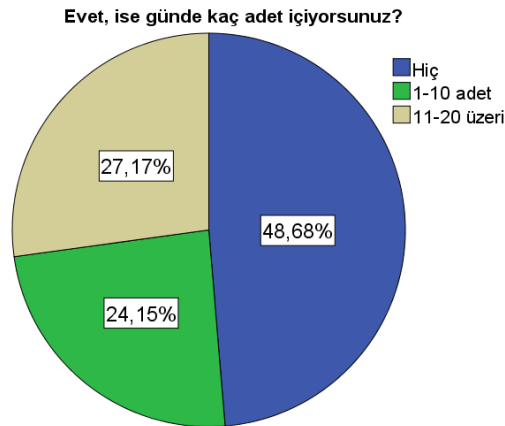
Soru 9 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinden sigara içmeye evet diyenlere kaç yıl sigara içtikleri sorusuna verilen cevaplar (Şekil10. Tablo10) görülmektedir; En yüksek değer %48 Hiç içmeyen, %28 1-5 yıl arasında, %14 6-10 yıl arasında, %9 10 yıl ve üzeri sigara içtikleri söylenebilmektedir.

Şekil 10: Operatörlerin yıllık sigara kullanım dağılımı



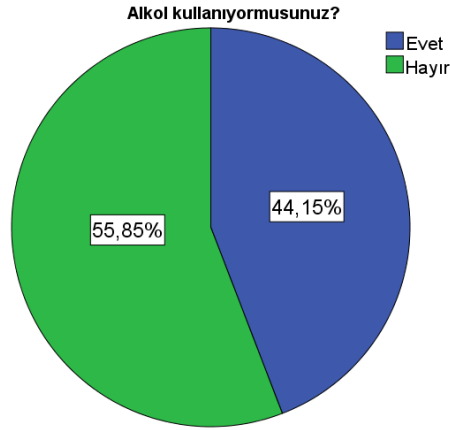
Soru 10 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinden sigara içmeye evet diyenlere günlük kaç adet sigara içtikleri sorusuna verilen cevaplar(Şekil11. Tablo10) görülmektedir; En yüksek değer %27 ile 1-10 adet arasında, %24 ile 11-20 adet arasında içildiği istinaden yaklaşık yarım paket ile bir paket arasında tüketimin olduğunu söylenebilmektedir.

Şekil 11: Operatörlerin adet bazında sigara kullanım dağılımı



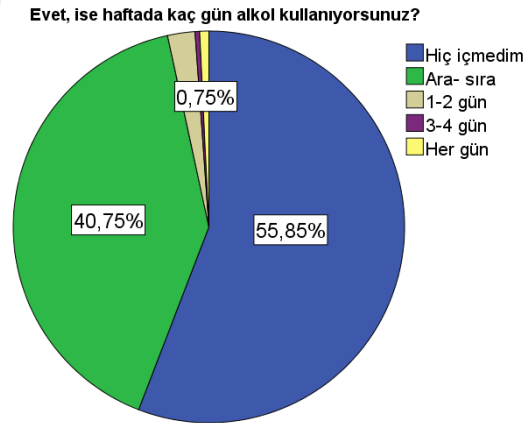
Soru 11 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinden alkol kullanımı sorusuna verilen cevaplar(Şekil12. Tablo10) görülmektedir; %44'lük bir kısmın alkol tükettiği, %56'lık kısmın alkol kullanmadığı söylenebilmektedir.

Şekil 12: Operatörlerin alkol kullanım dağılımı



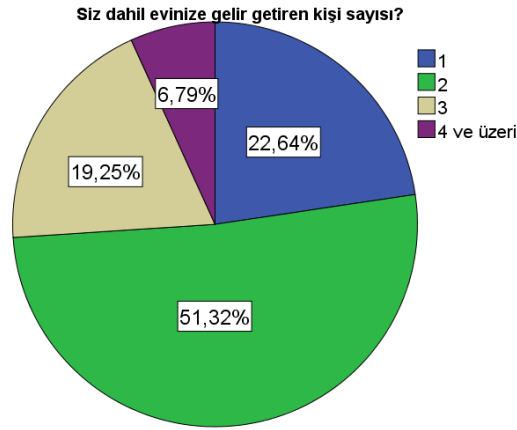
Soru 12 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinden evet diyenlerin haftalık alkol kullanımı sorusuna verilen cevapları(Şekil13. Tablo10) görülmektedir; %56'lık hiç içmediği, %41'lik kısmın ara-sıra alkol tükettiği söylenebilmektedir.

Şekil 13: Operatörlerin haftalık alkol kullanım dağılımı



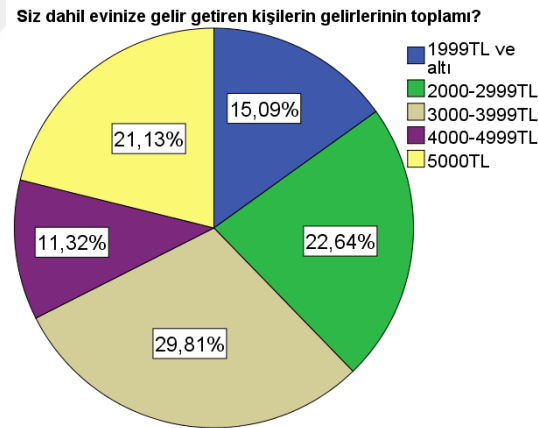
Soru 13 Ankete katılan çağrı merkezi operatörleri dâhil evlerine gelir getiren kişi sayısı (Şekil14. Tablo10) görülmektedir; %51'lik kısım 2 kişi gelir getiren, %23'ü 1 kişi gelir getiren, %19'u 3 kişi gelir getiren, %7'si 4kişi ve üzeri gelir getiren olduğu söylenebilmektedir.

Şekil 14: Operatörler dâhil gelir getiren kişi dağılımı



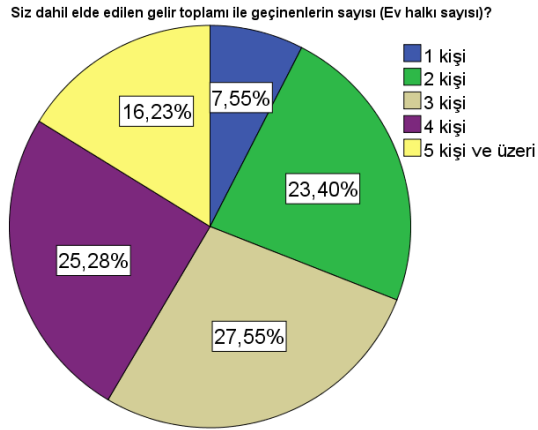
Soru 14 Ankete katılan çağrı merkezi operatörleri dâhil evlerine gelir getiren kişilerin gelirleri toplamı(Şekil15. Tablo10) görülmektedir; %30'unun 3000-3999TL, %23'inin 2000-2999TL, %21'inin 5000TL, %15'inin 1999TL ve altı, %11'sinin 4000-4999TL ile geçimini sağladığını söylenebilmektedir.

Şekil 15: Operatörler dâhil gelir getirenlerin gelirlerinin toplamı dağılımı



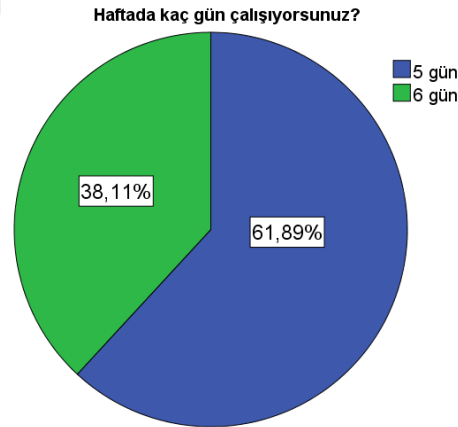
Soru 15 Ankete katılan çağrı merkezi operatörleri dâhil eve gelen gelirle geçimi sağlayan kişi sayısı (Şekil16. Tablo10) görülmektedir; %27,5'lük kısımda 3 kişinin geçimi, %25'lik kısımda 4 kişinin geçimi, %23'lük kısımda 2 kişinin geçimi, %7,5'lük kısımda 1 kişinin geçimi, %16 5işi ve üzeri geçiminin sağlandığı söylenebilmektedir.

Şekil 16: Operatörler dâhil gelirle geçinen kişi sayısı dağılımı



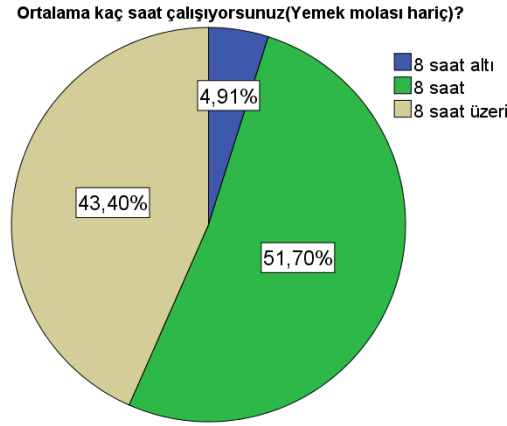
Soru 16 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin haftada kaç gün çalıştıkları (Şekil17.Tablo10) görülmektedir; %62'lik kısmın haftada 5 gün çalışırken, %38'lik kısmında haftanın 6 gün çalıştığı bilgisini söylenebilmektedir.

Şekil 17: Operatörlerin haftanın kaç günü çalıştıkları dağılım



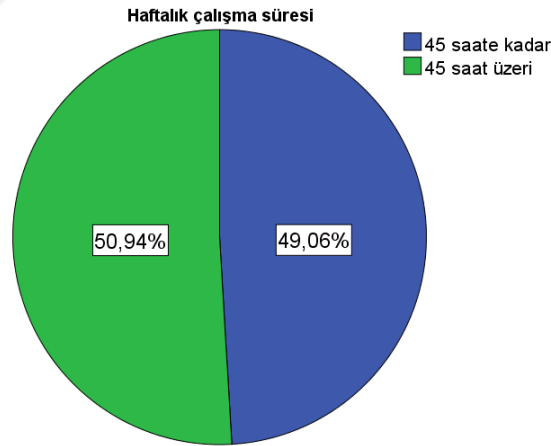
Soru 17 Ankete katılan çağrı merkezi operatörleri ortalama günde kaç saat çalıştıkları(Şekil18. Tablo10) görülmektedir; %52'lik kısmı 8 saat çalışırken, %43'lük kısım 8 saat üzeri, %5'lik kısım ise 8 saat altı çalıştığı söylenebilmektedir.

Şekil 18: Operatörler günlük çalışma süresi dağılımı



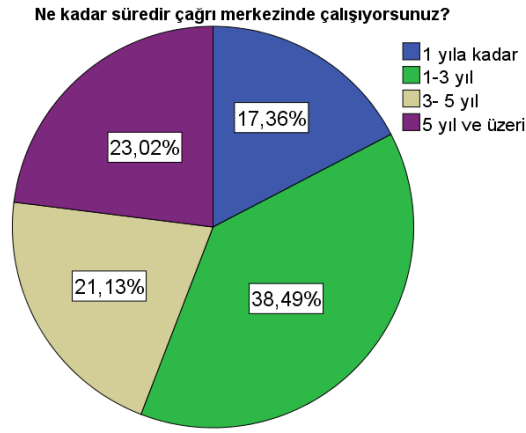
Soru 18 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin haftalık çalışma süreniz ne kadar sorusuna verdikleri cevaplar (Şekil19. Tablo10) görülmektedir; %49'luk kısmın 45 saatte kadar çalışırken, %51'lik kısmın ise 45 saat üzerinde çalıştığı, söylenebilmektedir.

Şekil 19: Operatörlerin haftalık çalışma süresi dağılımı



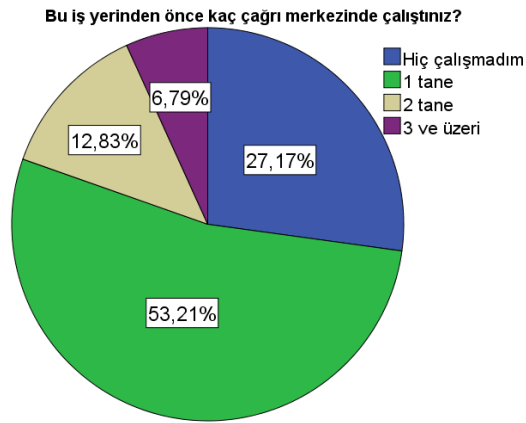
Soru 19 Ankete katılan çağrı merkezi operatörleri ne kadar süredir çağrı merkezinde çalışıyorsunuz soruna verdikleri yanıtlar(Şekil20. Tablo10) görülmektedir; %38'u 1-3 yıl %21'i 3-5 yıl arası, %23'si 5-7 yıl ve üzeri, ve %17'si 1 yıl ve altında arasında çağrı merkezi sektöründe çalıştıkları söylenebilmektedir.

Şekil 20: Operatörlerin çağrı merkezinde çalışma süreleri dağılımı



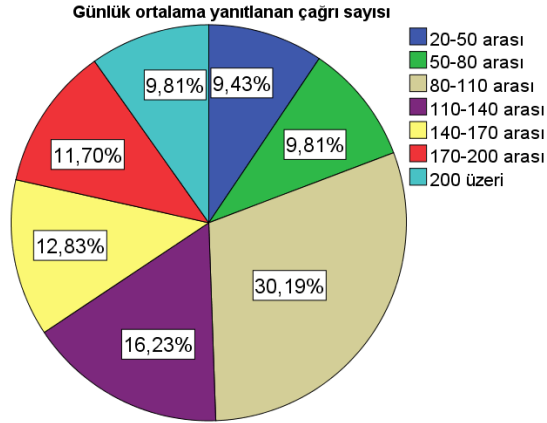
Soru 20 Ankete katılan çağrı merkezi operatörleri daha önce kaç çağrı merkezinde çalıştıkları sorusunun yanıtları(Şekil21. Tablo10) görülmektedir; %53'lük kısmın daha önce 1 adet çağrı merkezinde çalıştığı, %27'lik kısmın daha önce hiç çalışmadığı, %13'lük kısmın ise daha önce 2 tane %7'lik kısmın ise daha önce en az 3 ve üzerinde ÇM çalıştığını söylenebilmektedir.

Şekil 21: Operatörlerin toplam çağrı merkezinde çalışma sayısı dağılımı



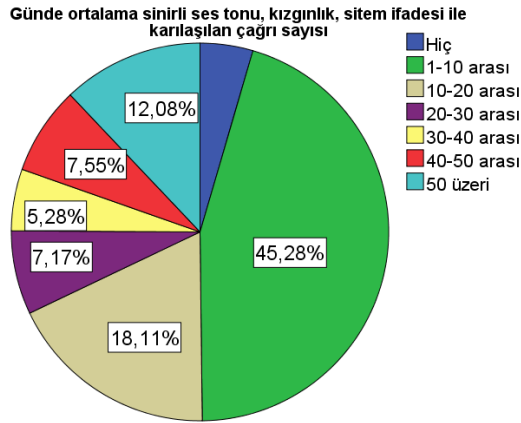
Soru 21 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin ortalama yanıtladıkları çağrı sayısı (Şekil22. Tablo10) görülmektedir; %30'luk kısmın 80-110 arasında, %16'lık kısmın 110-140 arasında, %13'lük kısmın 140-170 arasında, %12'lik kısmın 170-200 arasında, %10'luk kısmında 200 üzerinde çağrı yanıtladığını söylenebilmektedir.

Şekil 22: Operatörlerin günlük yanıtladığı çağrı sayısı dağılımı



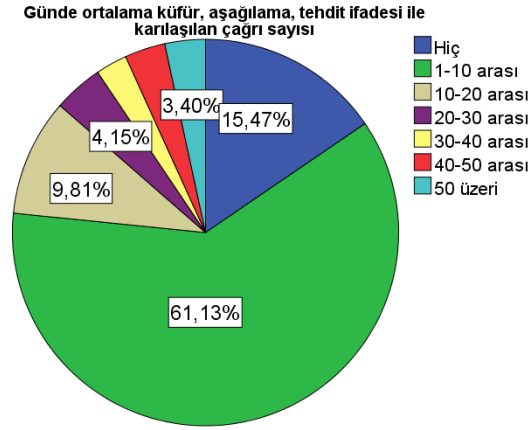
Soru 22 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin gün içerisinde yanıtladığınız çağrılarının kaçının sınırlı, kızgın ve sitem içeren çağrılar olduğu sorulduğunda verdikleri yanıtlar (Şekil23. Tablo10) görülmektedir; %45'lik kısım günde en az 1-10 kişi ile %18'lik kısmın 10-20 kişi ile, %12'lik kısmın 50 kişi ile, %7,5 40-50 kişi ile, %7'lik kısmın 20-30 kişi ile, %5'lik kısmın ise 30-40 kişi arasında sınırlı, kızgın ve sitem içeren görüşmeler yaptıkları bilgisi söylenebilmektedir.

Şekil 23: Operatörler sınırlı, kızgın ve sitem içeren çağrı sayısı dağılımı



Soru 23 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin gün içerisinde yanıtladığınız çağrılarının kaçında küfür, aşağılama, tehdit ile karşılaştıkları sorulmuştur, verdikleri yanıtlar (Şekil24. Tablo10) görülmektedir; %61'i günde 1-10 kişi arasında, %15'lik kısım hiç, %10'luk kısım 10-20 kişi, %4'lük kısım 20-30 kişi, %3'lük kısmın ise 50 ve üzerinde küfür, aşağılama ve tehdit içeren çağrılar aldıkları söylenebilmektedir.

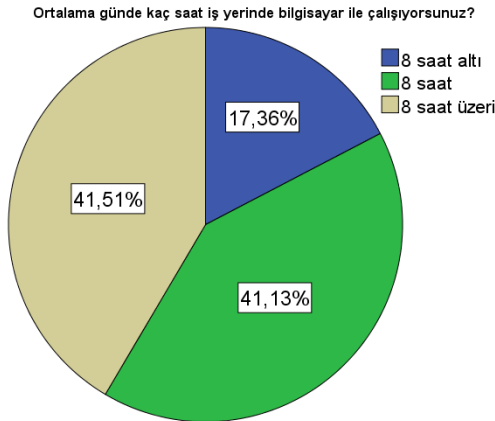
Şekil 24: Operatörler küfür, aşağılama ve tehdit içeren çağrı sayısı dağılımı



Soru 24 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine gün içerisinde çalışma süreleriniz ile ilgili hangisi ile ilgili sorun yaşıyorsunuz sorusuna çoktan seçmeli olarak verdikleri yanıtlar (Tablo10) görülmektedir; %34'ü mola sürelerinin yetersizliği ile ilgili sorun yaşadıkları, %16'lık kısmın günlük çalışma saatlerinin uzunlu ve hafta sonları çalışma ile ilgili sorun yaşadığı, %11'i sorun yaşamadığını, %9'u fazla mesaiden rahatsızlığını dile getirirken, %8'lik kısım vardiyalı çalışma düzeninden, %5'lik kısmın ise yıllık izin kullanamamaktan rahatsız olduğu söylenebilmektedir.

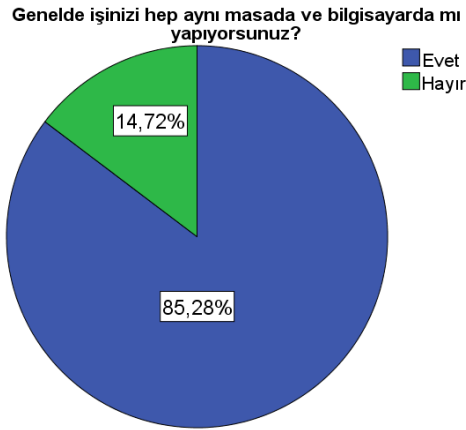
Soru 25 Ankete katılan çağrı merkezi operatörleri işyerinizde ortalama kaç saat bilgisayarla çalışıyorsunuz sorusuna verilen yanıtlar(Şekil25. Tablo10) görülmektedir; %41,5 8 saat üzeri, %41'i 8 saat, %17'si 8 saatin altında iş yerinde bilgisayar kullandığı söylenebilmektedir.

Şekil 25: Operatörler günlük ortalama bilgisayarla çalışma süresi dağılımı



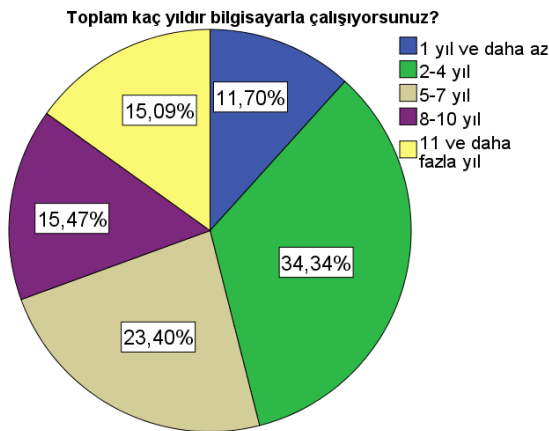
Soru 26 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerin vardiyalı çalışma nedeni ile aynı masa ve bilgisayarda hizmet verip veremedikleri sorusuna verilen yanıtlar(Şekil26. Tablo10) görülmektedir; %85'lik kısım aynı masada hizmet verirken, %15'lik bölümün çalışma masasının sabit olmadığı söylenebilmektedir.

Şekil 26: Operatörlerin aynı masada çalışma dağılımı



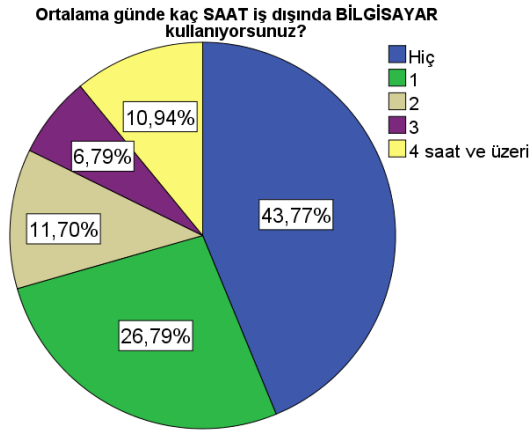
Soru 27 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine toplamda kaç yıldan beri bilgisayarla çalıştıkları sorusuna verilen cevaplar (Şekil27. Tablo10) görülmektedir; %34'lük kısmın 2-4 yıldan beri bilgisayarla çalıştığı, %23'lük kısmın ise 5-7 yıl arasında, %15'lik kısmın ise 8-10 ve 11 üzerinde bilgisayarla çalıştığını söylenebilmektedir.

Şekil 27: Operatörler kaç yıldır bilgisayarla çalıştıkları süre dağılımı



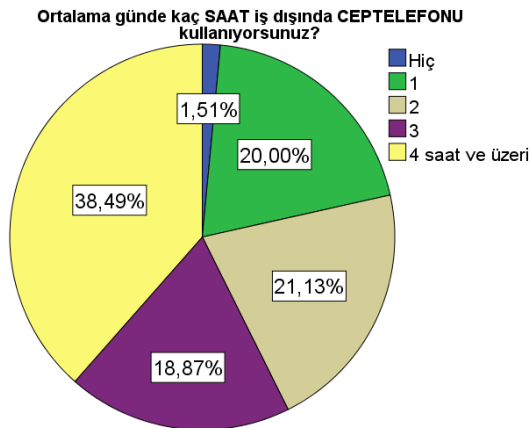
Soru 28 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine iş dışında kaç saat bilgisayar kullandıkları sorusuna verilen cevaplar (Şekil28. Tablo10) görülmektedir; %44'lük kısım hiç kullanmazken, %27'lük kısım 1 saat, %12'si 2 saat, %7'si 3 saat, %3'lük kısım ise 4 saat bilgisayar kullandıkları söylenebilmektedir.

Şekil 28: Operatörler iş dışında bilgisayar kullanma süresi dağılımı



Soru 29 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine iş dışında kaç saat cep telefonu kullandıkları sorusuna verilen cevaplar (Şekil29. Tablo10) görülmektedir; %21'lik kısım 2 saat, %20'lik kısım 1 saat, %19'luk kısım 3 saat, %19'lik kısım 3 saat ve üzeri cep telefonu kullandıkları söylenebilmektedir.

Şekil 29: Operatörler iş dışında cep telefonu kullanma süresi dağılımı



Soru 30 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine çalışma sırasında sizi rahatsız eden durumlar nelerdir diye sorulmuş ve çoktan seçmeli olarak belirlenen yanıtları seçmeleri istenmiştir. (Tablo10) görülmektedir; %20 yetersiz havalandırma sorun yaşadıkları, %19 yetersiz mola ve gürültü,%13,5 performans prim sistemi, %10 aşırı sıcak ve aşırı aydınlatma, %6 vardiyalı çalışma ,%4 yetersiz aydınlatmadan rahatsız olduğu söylenebilmektedir.

Soru 31 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine işe girerken sağlık raporu aldınız mı diye sorulmuş verilen yanıtlar (Şekil30. Tablo10) görülmektedir; %97'lik kısmın sağlık raporu aldığı, %3'lük kısım için sağlık raporu almadan işe başlatıldığı söylenebilmektedir.

Şekil 30: Operatörler sağlık raporu dağılımı



Soru 32 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine sağlık raporu alırken hangi kontrollerden geçtikleri çoktan seçmeli olarak sorulmuş ve yanıtları (Tablo10) görülmektedir; %24'ünün işitme testinden geçtiği, %22'sinin akciğer filmi, %21'i görme muayenesinden, %13,5 kulak, burun-boğaz muayenesi ve %12 kan tahlilinden geçtiği söylenebilmektedir.

Soru 33 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine düzenli olarak sağlık kontrollerinden geçip geçmedikleri sorusuna verdikleri yanıtlar (Şekil31. Tablo10) görülmektedir; %60'ı düzenli sağlık kontrolünden geçmez iken, %40'lık kısmında düzenli sağlık kontrollerinden geçtiği bilgisi söylenebilmektedir.

Şekil 31: Operatörler sağlık kontrolü dağılımı



Tablo 10: Operatörlerin demografik bilgilerine ait değerler

Hizmet Verdiğiniz Sektör	Sayı	Yüzde
Telekomünikasyon	81	30,6
Finans(Banka)	74	27,9
Kamu	32	12,1
Sağlık	32	12,1
Diğer	46	17,4
Cinsiyet		
Erkek	89	33,6
Kadın	176	66,4
Yaş		
18-22 yaş	33	12,5
23-27 yaş	111	41,9
28-32 yaş	80	30,2
33-37 yaş ve üzeri	41	15,5
VKİ Sonucu		
Zayıf - Normal	158	59,6
Kilolu - Obez	107	40,4
En Sık Kullandığınız El		
Sağ	241	90,9
Sol	24	9,1
Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	4	1,5
Lise	81	30,6

Üniversite	166	62,6
Yüksek Lisans	14	5,3
Medeni Durumunuz		
Evli	90	34,0
Bekâr	165	62,3
Boşanmış	10	3,8
Sigara İçiyormusunuz		
Evet	138	52,1
Hayır	127	47,9
Kaç Yıldır içiyorsunuz		
Hiç içmedim	127	47,9
1-5 yıl arası	75	28,3
6-10 yıl arası	38	14,3
10 yıl ve üzeri	25	9,4
Günde Kaç adet içiyorsunuz		
Hiç	129	48,7
1-10 adet	64	24,2
11-20 üzeri	72	27,2
Alkol Kullanıyor musunuz?		
Evet	117	44,2
Hayır	148	55,8
Haftada kaç gün kullanıyorsunuz		
Hiç içmedim	148	55,8
Ara- sıra	108	40,8
1-2 gün	6	2,3
3-4 gün	1	,4
Her gün	2	,8
Siz Dâhil Evinize Gelir Getiren Kişi Sayısı		
1	60	22,6
2	136	51,3
3	51	19,2
4 ve üzeri	18	6,8
Gelir Getirenlerin Gelirlerinin Toplamı		
1999TL ve altı	40	15,1
2000-2999TL	60	22,6
3000-3999TL	79	29,8

4000-4999TL	30	11,3
5000TL	56	21,1
Gelirle Geçinen Ev Halkı Sayısı		
1 kişi	20	7,5
2 kişi	62	23,4
3 kişi	73	27,5
4 kişi	67	25,3
5 kişi ve üzeri	43	16,2
Haftada Kaç Gün Çalışıyorsunuz		
5 gün	164	61,9
6 gün	101	38,1
Ortalama Kaç Saat Çalışıyorsunuz		
8 saat altı	13	4,9
8 saat	137	51,7
8 saat üzeri	115	43,4
Haftalık Çalışma Süreniz		
45 saate kadar	130	49,1
45 saat üzeri	135	50,9
ÇM Çalışma Süresi		
1 yıla kadar	46	17,4
1-3 yıl arası	102	38,5
3-5 yıl	56	21,1
5 yıl ve üzeri	61	23,0
Toplamda Çalıştığı ÇM Sayısı		
Hiç çalışmadım	72	27,2
1 tane	141	53,2
2 tane	34	12,8
3 ve üzeri	18	6,8
Günde Yanıtladığı Çağrı Sayısı		
20-50 arası	25	9,4
50-80 arası	26	9,8
80-110 arası	80	30,2
110-140 arası	43	16,2
140-170 arası	34	12,8
170-200 arası	31	11,7
200 üzeri	26	9,8
Günde Sınırlı ses tonu, Kızgınlık, Sitem ifadesiyle Karşılaştığı Çağrı Sayısı		

Hiç	12	4,5
1-10 arası	120	45,3
10-20 arası	48	18,1
20-30 arası	19	7,2
30-40 arası	14	5,3
40-50 arası	20	7,5
50 üzeri	32	12,1
Günde Küfür, Aşağılama, Tehdit İfadesiyle Karşılaştığı Çağrı Sayısı		
Hiç	41	15,5
1-10 arası	162	61,1
10-20 arası	26	9,8
20-30 arası	11	4,2
30-40 arası	7	2,6
40-50 arası	9	3,4
50 üzeri	9	3,4
Çalışma Süreleri İle İlgili Sorun Yaşıyor musunuz (Çoklu Yanıt-1)		
Hayır yaşamıyorum	55	11,3
Günlük çalışma saatlerinin uzunluğu	77	15,8
Vardiyalı çalışma düzeni	41	8,4
Fazla mesai	45	9,3
Hafta sonlarında çalışma	78	16,0
Yıllık izin kullanamama	23	4,7
Mola sürelerinin yetersiz olması	167	34,4
Günde ortalama bilgisayar kullanma süresi		
8 saat altı	46	17,4
8 saat	109	41,1
8 saat üzeri	110	41,5
Aynı masada mı çalışıyorsunuz		
Evet	226	85,3
Hayır	39	14,7
Kaç Yıldır Bilgisayarla Çalışıyorsunuz		
1 yıl ve daha az	31	11,7
2-4 yıl	91	34,3
5-7 yıl	62	23,4
8-10 yıl	41	15,5
11 ve daha fazla yıl	40	15,1
İş Dışında Bilgisayar Kullanma Süresi		
Hiç	116	43,8

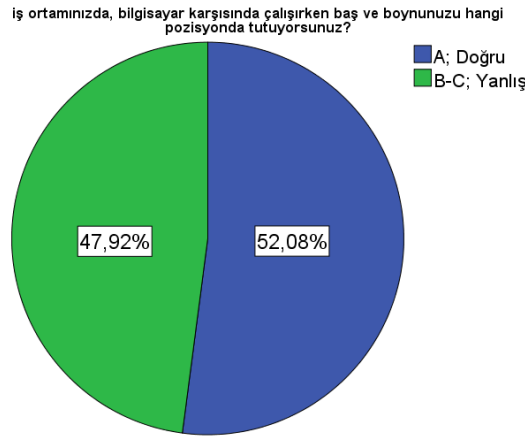
1	71	26,8
2	31	11,7
3	18	6,8
4 saat ve üzeri	29	10,9
İş Dışında Cep Telefonu Kullanma Süresi		
Hiç	4	1,5
1	53	20,0
2	56	21,1
3	50	18,9
4 saat ve üzeri	102	38,5
Çalışma Sırasında Rahatsız Eden Durumlar(Çoklu Yanıt-2)		
Aşırı Aydınlatma	86	9,7%
Yetersiz aydınlatma	37	4,2%
Performans prim sistemi	120	13,5%
Vardiyalı çalışma	50	5,6%
Aşırı sıcak	87	9,8%
Gürültü	167	18,7%
Yetersiz mola	167	18,7%
Yetersiz havalandırma	177	19,9%
Total	891	100,0%
a. Group Not: N sayısı örneklem hacmini geçmektedir		
İşe Girerken Sağlık Raporu Aldınız mı?		
Evet	257	97,0
Hayır	8	3,0
Sağlık Raporu Alırken Geçilen Kontroller (Çoklu Yanıt-3)		
Hayır geçmedim	2	0,2%
Görme Muayenesi	200	21,8%
İşitme testi	221	24,0%
Akciğer filmi	203	22,1%
İdrar Tahlili	55	6,0%
Kan tahlili	114	12,4%
Kulak-Burun-Boğaz muayenesi	124	13,5%
Total	919	100,0%
a. Group Not: N sayısı örneklem hacmini geçmektedir		

Düzenli Olarak Sağlık Kontrollerinden geçiyor musunuz?		
Evet	105	39,6
Hayır	160	60,4
Total	265	100,0

4.3. Çalışma Duruş(Postür) Ait Bulgular

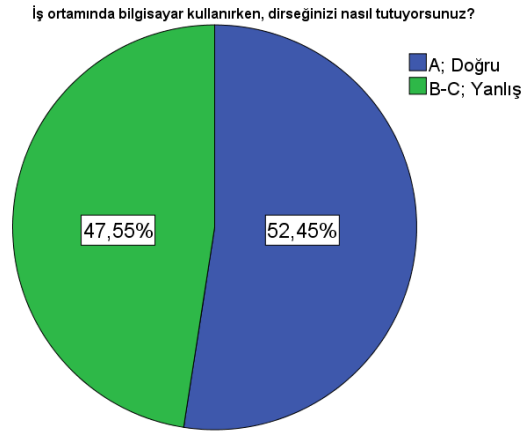
Soru 34 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine resimlerden iş ortamınızda, bilgisayar karşısında çalışırken baş ve boynunuzu hangi pozisyonda tutuyorlarsa onu seçmeleri istenmiş ve verdikleri yanıtlar (Şekil32.Tablo11)görülmektedir; %52’lik kısım çalışma sırasında baş ve boyun pozisyonunu doğru şekilde tutarken, %48 gibi yüksek bir kısmında baş ve boynunu yanlış pozisyonda tutarak çalıştığı söylenebilmektedir.

Şekil 32. Operatörlerin baş ve boyun pozisyon dağılımı



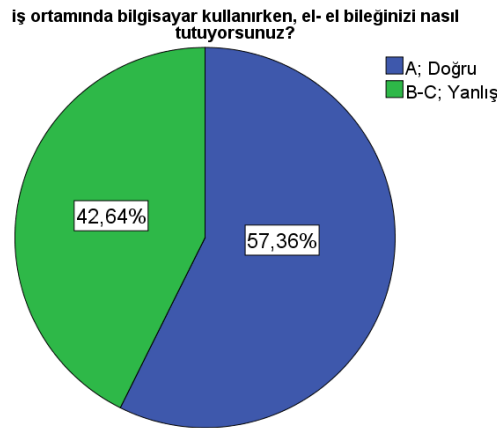
Soru 35 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine resimlerden iş ortamınızda, bilgisayar karşısında çalışırken dirseklerini hangi pozisyonda tutuyorlarsa onu seçmeleri istenmiş ve verdikleri yanıtlar (Şekil33. Tablo11) görülmektedir; %52,5’luk kısım çalışma esnasında dirseğini doğru pozisyonda tutarken, %47,5’luk kısmın ise yanlış pozisyonda tuttuğu söylenebilmektedir.

Şekil 33. Operatörlerin dirsek pozisyon dağılımı



Soru 36 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine resimlerden iş ortamınızda, bilgisayar karşısında çalışırken el-el bileği hangi pozisyonda tutuyorlarsa onu seçmeleri istenmiş ve verdikleri yanıtlar (Şekil34. Tablo11) görülmektedir; %57'lik kısım çalışma esnasında el – el bileğini doğru pozisyonda tutarken, %43'lük kısım çalışma esnasında el – el bileğini yanlış pozisyonda tuttuğu söylenebilmektedir.

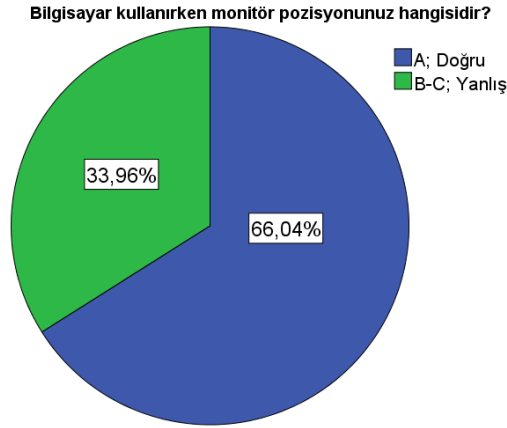
Şekil 34. Operatörlerin el-el bileği pozisyon dağılımı



Soru 37 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine resimlerden iş ortamınızda, bilgisayar karşısında çalışırken monitör pozisyonlarını seçmeleri istenmiş ve verdikleri yanıtlar (Şekil35. Tablo11) görülmektedir; %66'lık kısım

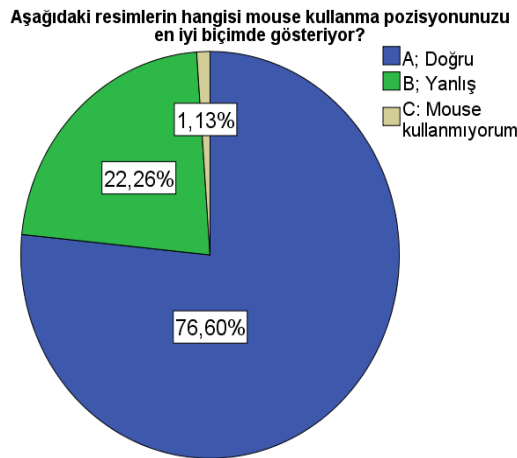
çalışma esnasında monitör pozisyonu doğru şekildeyken, %34'lük kısım çalışma esnasında monitöre pozisyonu yanlış olduğu söylenebilmektedir.

Şekil 35. Operatörlerin monitör pozisyon dağılımı



Soru 38 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine resimlerden iş ortamınızda, bilgisayar karşısında çalışırken Mouse kullanma pozisyonlarını seçmeleri istenmiş ve verdikleri yanıtlar (Şekil36. Tablo11) görülmektedir; %77'lik kısım doğru şekilde Mouse kullanırken, %22'lik kısım halen yanlış pozisyonda Mouse kullanmaya devam etmekte iken, %1'lik bir kısımda Mouse kullanmadığı söylenebilmektedir.

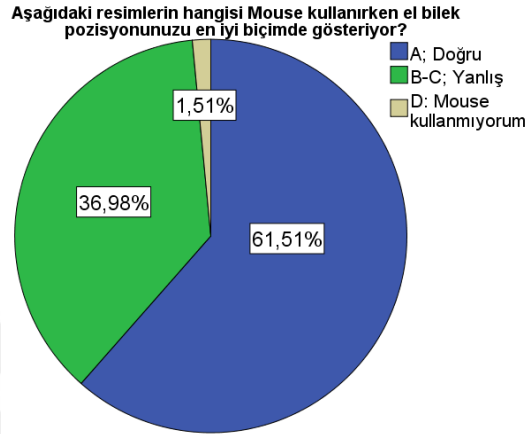
Şekil 36. Operatörlerin mouse kullanma pozisyon dağılımı



Soru 39 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine resimlerden iş ortamınızda, Mouse kullanırken el bilek pozisyonlarını seçmeleri istenmiş ve

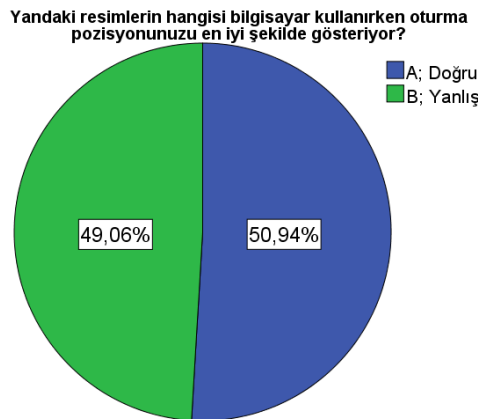
verdikleri yanıtlar (Şekil 37.Tablo11) görülmektedir; %61,5 Mouse kullanırken el bilek pozisyonları doğru şekilde iken, %37'lik kısım ise Mouse kullanırken el bilek pozisyonunu yanlış şekilde kullanmaya devam etmektedir. %1,5'luk kısım Mouse kullanmadığı söylenebilmektedir.

Şekil 37. Operatörlerin mouse kullanma el bilek pozisyon dağılımı



Soru 40 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine resimlerden iş ortamınızda, bilgisayar kullanırken oturma pozisyonunuzu en iyi şekilde göstereni seçmeleri istenmiş ve verdikleri yanıtlar (Şekil38. Tablo11) görülmektedir; %51'inin bilgisayar kullanırken oturma pozisyonlarının doğru olduğu, %49'unun ise yanlış oturma pozisyonunda çalıştıklarını söylenebilmektedir.

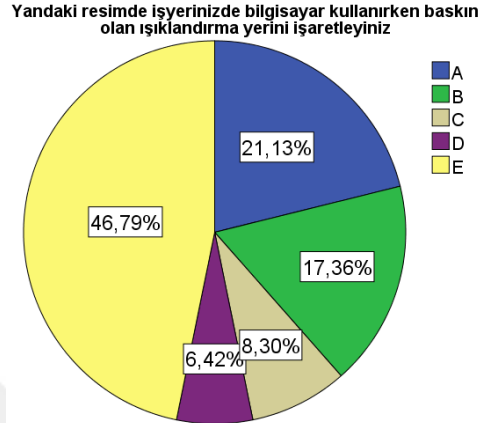
Şekil 38. Operatörlerin çalışma duruş pozisyon dağılımı



Soru 41 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine resimlerden iş ortamınızda, baskın olan ışıklandırma yerini seçmeleri istenmiş ve verdikleri yanıtlar

(Şekil39. Tablo11) görülmektedir; %47'lik kısım bilgisayar kullanırken baskın olan ışıklandırma yeri doğru şekilde konumlandırılmış olarak çalışırken, %53'lük kısım ışıklandırma yeri doğru konumlandırılmamış şekilde çalıştıkları söylenebilmektedir.

Şekil 39. Operatörlerin çalışma alan baskın ışıklandırma dağılımı



Soru 42 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine çalışma alanınız tozlu mudur diye sorduğumuzda verdikleri yanıtlar (Şekil 40. Tablo11) görülmektedir; %60'lık kısım tozlu bir ortamda çalışmadığını, %40'lık kısım tozlu bir ortamda çalıştıkları söylenebilmektedir.

Şekil 40. Operatörlerin tozlu ortam dağılımı



Tablo 11: Çalışma duruş pozisyon değerleri

Baş ve Boyun Pozisyonu	Sayı	Yüzde
A; Doğru	138	52,1
B-C; Yanlış	127	47,9
Dirsek Pozisyonu		
A; Doğru	139	52,5
B-C; Yanlış	126	47,5
El-El Bileği Pozisyonu		
A; Doğru	152	57,4
B; Yanlış	113	42,6
Monitör Bakış Pozisyonu		
A; Doğru	175	66,0
B-C; Yanlış	90	34,0
Mouse Kullanma Pozisyonu		
A; Doğru	203	76,6
B; Yanlış	59	22,3
C: Mouse kullanmıyorum	3	1,1
Mouse Kullanırken El Bilek Pozisyonu		
A; Doğru	163	61,5
B-C; Yanlış	98	37,0
D: Mouse kullanmıyorum Nötr	4	1,5
Bilgisayar Kullanırken Oturma Pozisyonu		
A; Doğru	135	50,9
B; Yanlış	130	49,1
Baskın Olan Işıklandırma Yeri		
A	56	21,1
B	46	17,4
C	22	8,3
D	17	6,4
E	124	46,8
Bilgisayar Kullandığımız Ortam Tozlu mu		
Evet	105	39,6
Hayır	160	60,4
Total	265	100,0

4.4. Kas Ve İskelet Sistemine Ait Bulgular

Soru 43 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde boyunda ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması sorularına verdikleri yanıtlar(Tablo12)görülmektedir; %78'i boyun ağrısı yakınması olduğunu belirtirken, %22'si boyun ağrısı yakınması olmadıkları söylenebilmektedir.

Son 1 yıldaki boyun ağrısı yakınması sorulduğunda %13'ü her zaman %12'si 10 kere, %22'si hiç olmadığını, geri kalan %63'lük kısmın ise en az 1-10 kez arasında boyun ağrısı yakınması ile karşı karşıya kaldığı söylenebilmektedir.

%29'lük kısım boyundaki yakınmaların günlük işlerini yapmalarını engellediğini belirtirken, %71'i engellemediği söylenebilmektedir.

Soru 44 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde bir ya da iki omuzda ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo12) görülmektedir;

%35'i her iki omuzda, %19'u sağ omuzda, %10'u sol omuzda, %35,5' hiç olmadığı belirtirken, omuzda ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması yaşayanların toplamda %64 olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda %35,5'u hiç karşılaşmaz iken %9'u en az 3 defa, %8'i 10 kereden fazla, %8'i her zaman ve %39,5'lük kısmı ise 1-9 arasında dağılım gösterdiği söylenebilmektedir.

%25'i kısım omuzdaki yakınmaların günlük işlerini yapmalarını engellediğini belirtirken, %75'inde ise engellemediği söylenebilmektedir.

Soru 45 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde bir ya da her iki dirsekte ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo12) görülmektedir;

%12,5'i sağ dirsek, %6'sı her iki dirsek, %4'ü sol dirsekte %77'sinde hiç olmadığı, dirsekte ağrı yakınması yaşayanların toplamda %23 olduğu söylenebilmektedir. %77'si hiç karşılaşmaz iken, son 1 yılda dirsekte ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması ile %4'ü 10 kereden fazla, %3'i 5 defa, %3'ü 1 defa

karşılaştıkları söylenebilmektedir. %9'u engellediğini belirtirken, %91'ini engellemediği söylenebilmektedir.

Soru 46 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde bir ya da her iki el bileği/el ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo12) görülmektedir;

%34'ü sağ el bileği, %10'u her iki el bileği, %3'ü sol el bileği %52,5'u hiç olmadığı, el bileği/el ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması yaşayanların toplamda %47,5 olduğu söylenebilmektedir.

%52,5'si hiç karşılaşmaz iken %7,5'u 10 kereden fazla, %7'si her zaman, %33'lük kısım ise 1-10 arasında dağılım gösterdiği söylenebilmektedir.

%25'lik kısım el bileği yakınmaların günlük işlerini yapmalarını engellediğini %75'inin ise engellemediği söylenebilmektedir.

Soru 47 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde sırtta ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo12) görülmektedir;

Toplamda %77'sinin sırtta ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması olduğunu belirtirken, %23'ünün olmadığı söylenebilmektedir.

Son 1 yılda sırtta ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması sıklığını %23'ü hiç olmadığını belirtirken, %14'ü her zaman, %14'u 10 kereden fazla, %4'ü 10 kere, %45'i ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

%40'lik kısmın sırttaki yakınmalar günlük işlerini yapmalarını engellerken, %60'ının ise engellemediği söylenebilmektedir

Soru 48 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde belde ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo12) görülmektedir;

Toplamda %70'i belde ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması olduğunu belirtirken, %30'ünün olmadığı söylenebilmektedir.

Son 1 yılda belde ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması sıklığını %30'u hiç olmadığını belirtirken, %14'ü her zaman, %14'ü 10 kereden fazla, %4'ü 10 kere, %48'i ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

%38'lik kısmın belindeki yakınmalar günlük işlerini yapmalarını engellerken, %62'sinin ise engellemediği söylenebilmektedir.

Soru 48 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde kalça sızlanma ve uyuşma yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo12) görülmektedir;

Toplamda %39'i kalçada ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması olduğunu belirtirken, %61'inin olmadığı söylenebilmektedir.

Son 1 yılda kalçada, sızlanma ve uyuşma yakınması sıklığını %61'u hiç olmadığını belirtirken, %7'i her zaman, %7'u 10 kereden fazla, %3'ü 10 kere, %22'i ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 50 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde bir ya da her iki diz ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo12) görülmektedir;

Toplamda %29'u dizde ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması olduğunu belirtirken, %71'inin olmadığı söylenebilmektedir.

Son 1 yılda dizde ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınması sıklığını %71'i hiç olmadığını belirtirken, %4,5'u her zaman, %6'si 10 kereden fazla, %1,5'u 10 kere, %17'i ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

%14'lük kısmın dizdeki yakınmalar günlük işlerini yapmalarını engellerken, %86'sı ise engellemediği söylenebilmektedir.

Soru 51 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 12 ay içinde bir ya da her iki ayak bileği/ayak ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo12) görülmektedir;

Toplamda %14'ü ayak bileğinde ağrı, sızlanma ve uyuşma yakınmalarının olduğunu belirtirken, %86'sının olmadığı söylenebilmektedir

Son 1 yılda dizde ayak bileğinde sızlanma ve uyuşma yakınması sıklığını %86'sı hiç olmadığını belirtirken, %3'ü her zaman, %2'si 10 kereden fazla, %1,5'u 10 kere, %7,5 ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

%4,5'lük kısmın dizdeki yakınmalar günlük işlerini yapmalarını engellerken, %95,5'unun ise engellemediği söylenebilmektedir.

Tablo 12: Kas ve iskelet sistemi semptomları yakınma değerleri

Boyun Yakınmanız Oldu mu?	Sayı	Yüzde
Hayır	59	22,3
Evet	206	77,7
1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	58	21,9
1	10	3,8
2	25	9,4
3	22	8,3
4	24	9,1
5	17	6,4
6	16	6,0
7	11	4,2
8	7	2,6
9	3	1,1
10 kere	5	1,9
10 kereden fazla	32	12,1
Her zaman	35	13,2
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	187	70,6
Evet	78	29,4
Omuzda Yakınmanız Oldu mu?		
Hayır	95	35,8
Sağ omuzda	51	19,2
Sol omuzda	26	9,8
Her iki omuzda	93	35,1
1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	94	35,5
1	9	3,4
2	18	6,8
3	23	8,7

4	16	6,0
5	14	5,3
6	13	4,9
7	12	4,5
8	9	3,4
9	6	2,3
10 kere	8	3,0
10 kereden fazla	22	8,3
Her zaman	21	7,9
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	198	74,7
Evet	67	25,3
Dirsekte Yakınmanız Oldu mu?		
Hayır	205	77,4
Sağ dirsek	33	12,5
Sol dirsek	10	3,8
Her iki dirsek	17	6,4
1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	205	77,4
1	8	3,0
2	2	,8
3	6	2,3
4	6	2,3
5	9	3,4
6	7	2,6
7	4	1,5
9	1	,4
10 kere	3	1,1
10 kereden fazla	10	3,8
Her zaman	4	1,5
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	240	90,6
Evet	25	9,4
El Bileği - El Yakınmanız Oldu mu?		
Hayır	139	52,5
Sağ el bileği/el	90	34,0
Sol el bileği/el	9	3,4
Her iki el bileği/el	27	10,2

1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	139	52,5
1	7	2,6
2	12	4,5
3	17	6,4
4	9	3,4
5	12	4,5
6	10	3,8
7	8	3,0
8	5	1,9
9	2	,8
10 kere	5	1,9
10 kereden fazla	20	7,5
Her zaman	19	7,2
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	199	75,1
Evet	66	24,9
Sırtta Yakınmanız Oldu mu?		
Hayır	61	23,0
Evet	204	77,0
1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	61	23,0
1	8	3,0
2	20	7,5
3	17	6,4
4	13	4,9
5	16	6,0
6	16	6,0
7	11	4,2
8	12	4,5
9	4	1,5
10 kere	11	4,2
10 kereden fazla	38	14,3
Her zaman	38	14,3
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	158	59,6
Evet	107	40,4
Belde Yakınmanız Oldu mu?		

Hayır	79	29,8
Evet	186	70,2
1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	79	29,8
1	7	2,6
2	11	4,2
3	19	7,2
4	15	5,7
5	17	6,4
6	18	6,8
7	11	4,2
8	5	1,9
9	1	,4
10 kere	10	3,8
10 kereden fazla	36	13,6
Her zaman	36	13,6
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	164	61,9
Evet	101	38,1
Kalça – Uyluk Yakınmanız Oldu mu?		
Hayır	161	60,8
Evet	104	39,2
1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	161	60,8
1	5	1,9
2	7	2,6
3	9	3,4
4	10	3,8
5	10	3,8
6	7	2,6
7	3	1,1
8	3	1,1
9	5	1,9
10 kere	8	3,0
10 kereden fazla	18	6,8
Her zaman	19	7,2
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	216	81,5
Evet	49	18,5

Dizde Yakınmanız Oldu mu?		
Hayır	188	70,9
Evet	77	29,1
1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	188	70,9
1	3	1,1
2	6	2,3
3	11	4,2
4	6	2,3
5	6	2,3
6	8	3,0
7	2	,8
8	2	,8
9	2	,8
10 kere	4	1,5
10 kereden fazla	15	5,7
Her zaman	12	4,5
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	227	85,7
Evet	38	14,3
Ayak Bileği – Ayak Yakınmanız Oldu mu?		
Hayır	227	85,7
Evet	38	14,3
1 yılda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	227	85,7
2	5	1,9
3	3	1,1
4	5	1,9
5	5	1,9
6	3	1,1
9	1	,4
10 kere	4	1,5
10 kereden fazla	5	1,9
Her zaman	7	2,6
Yakınma İşlerinizi Engelledi mi?		
Hayır	253	95,5
Evet	12	4,5
Total	265	100,0

4.5. Elektromanyetik Alan Etkilenmelerine Ait Bulgular

Soru 52 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 3ay ve 12 ay içinde günlük harcadığınız eforla uyumlu olmadığını düşündüğünüz bir yorgunluk/halsizlik yakınmanız oldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo13) görülmektedir;

Son 1 yılda yorgunluk, halsizlik yakınmalarını %23'ü orta derece belirtirken, %23'ü fazla, %15,5'u hafif, %13'ü çok hafif %11'i çok fazla, %9 hiç, %5 dayanılmaz, toplamda %91'inde günlük harcadığı eforla uyumlu olmadığını düşündüğü ve derecelendirdiği yorgunluk/halsizlik yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 3 ayda yorgunluk, halsizlik yakınmalarına %9'u hiç olmadığını belirtirken, %14'ü her zaman, %17'si 10 kereden fazla, %6'sı 10 kere, %54 ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 53 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 3 ay ve 12 ay içinde baş ağrısı yakınmanız var ise yakınmanızın ağırlığına not verin sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo13) görülmektedir;

Son 1 yılda baş ağrısı yakınmalarına %23'ü orta derece belirtirken, %17'ü çok hafif , %15,5'u hafif %13'ü fazla, %12'si çok fazla, %10 dayanılmaz, %9 hiç, toplamda %91'inde baş ağrısı yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 3 ayda baş ağrısı yakınmalarına %9'u hiç olmadığını belirtirken, %8'i her zaman, %15,5'u 10 kereden fazla, %4'ü 10 kere, %63,5 ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 54 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 3ay ve 12 ay içinde gerginlik/sinirlilik yakınmanız var ise yakınmanızın ağırlığına not verin sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo13) görülmektedir;

Son 1 yılda gerginlik/sinirlilik yakınmalarına %17'si çok fazla, %17'si çok hafif, %17'i hafif, %15'i dayanılmaz, %14'ü fazla, %12'si orta, %8'i hiç, toplamda %92'sinde gerginlik ve sinirlilik yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 3 ayda gerginlik/sinirlilik yakınmalarına %8'u hiç olmadığını belirtirken, %12'i her zaman, %18,5'u 10 kereden fazla, %4'ü 10 kere, %57,5'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 55 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 3 ay ve 12 ay içinde ciltte kuruluk yakınmanızın ağırlığına not verin sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo13) görülmektedir; Son 1 yılda ciltte kuruluk yakınmalarına %39'u hiç, %15'i orta, %14'ü hafif, %11'i fazla, %11'i çok hafif, %5'i çok fazla, %5'i dayanılmaz, toplamda %61'inde ciltte kuruluk yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 3 ayda ciltte kuruluk yakınmalarına %39'u hiç olmadığını belirtirken, %6'sı her zaman, %4,5'u 10 kereden fazla, %1,5'u 10 kere, %49'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 13: Elektromanyetik alan etkilenmeleri yakınma değerleri

Yorgunluk – Halsizlik Yakınmanız Oldu mu?	Sayı	Yüzde
Hiç	23	8,7
1-2; Çok Hafif	35	13,2
3-4; Hafif	41	15,5
5; Orta	62	23,4
6-7; Fazla	62	23,4
8-9; Çok fazla	28	10,6
10; Dayanılmaz	14	5,3
3 ayda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	23	8,7
1 kez	6	2,3
2 kez	16	6,0
3 kez	33	12,5
4 kez	16	6,0
5 kez	24	9,1
6 kez	24	9,1
7 kez	9	3,4
8 kez	13	4,9
9 kez	4	1,5
10 kez	16	6,0
10 kereden fazla	44	16,6
Her zaman	37	14,0

Baş Ağrısı Yakınmanız Oldu mu?		
Hiç	23	8,7
1-2; Çok Hafif	45	17,0
3-4; Hafif	41	15,5
5; Orta	62	23,4
6-7; Fazla	35	13,2
8-9; Çok fazla	32	12,1
10; Dayanılmaz	27	10,2
3 ayda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	23	8,7
1 kez	19	7,2
2 kez	21	7,9
3 kez	29	10,9
4 kez	23	8,7
5 kez	34	12,8
6 kez	14	5,3
7 kez	14	5,3
8 kez	9	3,4
9 kez	6	2,3
10 kez	11	4,2
10 kereden fazla	41	15,5
Her zaman	21	7,9
Gerginlik - Sinirlilik Yakınmanız Oldu mu?		
Hiç	22	8,3
1-2; Çok Hafif	44	16,6
3-4; Hafif	44	16,6
5; Orta	31	11,7
6-7; Fazla	38	14,3
8-9; Çok fazla	46	17,4
10; Dayanılmaz	40	15,1
3 ayda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	22	8,3
1 kez	14	5,3
2 kez	19	7,2
3 kez	33	12,5
4 kez	11	4,2
5 kez	28	10,6
6 kez	16	6,0

7 kez	13	4,9
8 kez	10	3,8
9 kez	7	2,6
10 kez	11	4,2
10 kereden fazla	49	18,5
Her zaman	32	12,1
Ciltte Kuruluk Yakınmanız Oldu mu?		
Hiç	104	39,2
1-2; Çok Hafif	28	10,6
3-4; Hafif	38	14,3
5; Orta	39	14,7
6-7; Fazla	29	10,9
8-9; Çok fazla	14	5,3
10; Dayanılmaz	13	4,9
3 ayda ne sıklıkta yakınmanız oldu		
Hiç	104	39,2
1 kez	11	4,2
2 kez	19	7,2
3 kez	19	7,2
4 kez	23	8,7
5 kez	17	6,4
6 kez	16	6,0
7 kez	13	4,9
8 kez	7	2,6
9 kez	3	1,1
10 kez	4	1,5
10 kereden fazla	12	4,5
Her zaman	17	6,4
Total	265	100,0

4.6. Ekranlı Araçlarla Çalışmalara Ait Bulgular

Soru 56 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine gözlük kullanıp kullanmadıkları sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo14) görülmektedir; %29 gözlük kullanırken, %71'inin kullanmadığı söylenebilmektedir.

Soru 57 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine 3 aylık ve 12 aylık gözlerinde yanma hissi yakınmalarının ağırlığına not vermeleri istenmiştir. Sorularına verdikleri yanıtlar (Tablo14) görülmektedir;

Son 1 yılda gözlerindeki yanma hissi yakınmalarına %20'si hiç, %18,5'u hafif, %16'sı çok hafif, %15'i orta, %12'si fazla, %11'i çok fazla, %7'i dayanılmaz, toplamda %80'inde gözlerinde yanma hissi yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 3 ayda gözlerindeki yanma hissi yakınmalarına %20'si hiç olmadığını belirtirken, %8'i her zaman, %12'si 10 kereden fazla, %60'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 58 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine gözlerinde kaşınma hissi yakınmalarının ağırlığına not vermeleri ve son 3 aydaki gözlerinde kaşınma sorununa verdikleri yanıtlar (Tablo14) görülmektedir;

Son 1 yılda gözlerindeki kaşınma hissi yakınmalarına %28'si hiç, %17'si hafif, %16'sı çok hafif, %15'i orta, %10'u çok fazla, %9'u fazla, %5'i dayanılmaz, toplamda %72'sinde gözlerinde kaşınma hissi yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 3 ayda gözlerindeki kaşınma hissi yakınmalarına %28'si hiç olmadığını belirtirken, %6'sı her zaman, %7'si 10 kereden fazla, %5'i 10 kez, %54'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 59 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine gözlerinde batma hissi yakınmalarının ağırlığına not vermeleri ve son 3 aydaki gözlerinde batma sorununa verdikleri yanıtlar (Tablo14) görülmektedir;

Son 1 yılda gözlerindeki batma hissi yakınmalarına %36'si hiç, %16'sı çok hafif, %15'i hafif, %14'ü orta, %8'i fazla, %6'sı çok fazla, %5'i dayanılmaz, toplamda %64'ünde gözlerde batma hissi yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 3 ayda gözlerindeki batma hissi yakınmalarına %36'si hiç olmadığını belirtirken, %5'i her zaman, %6'si 10 kereden fazla, %1'i 10 kez, %52'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 60 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine gözlerinde bulanık görme yakınmalarının ağırlığına not vermeleri ve son 3 aydaki gözlerinde bulanık görme sorununa verdikleri yanıtlar (Tablo14) görülmektedir;

Son 1 yılda gözlerindeki bulanık görme yakınmalarına %40'ı hiç, %16'si çok hafif, %12'si orta, %12'i hafif, %7'si çok fazla, %7'si fazla, %6'sı dayanılmaz,

toplamda %60'inde gözlerinde bulanık görme yakınmasının olduğu söylenebilmektedir

Son 3 ayda gözlerindeki bulanık görme yakınmalarına %41'i hiç olmadığını belirtirken, %7'si her zaman, %6'si 10 kereden fazla, %1,5'i 10 kez, %44,5'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 14: Ekranlı araçlarla çalışma yakınma değerleri

Gözlük Kullanma durumu	Sayı	Yüzde
Hayır	188	70,9
Evet	77	29,1
Gözünüzde Yanma Yakınmanız oldu mu?		
Hiç	53	20,0
1-2; Çok Hafif	43	16,2
3-4; Hafif	49	18,5
5; Orta	40	15,1
6-7; Fazla	31	11,7
8-9; Çok fazla	30	11,3
10; Dayanılmaz	19	7,2
3 ayda ne sıklıkta yanma oldu		
Hiç	52	19,6
1 kez	24	9,1
2 kez	25	9,4
3 kez	23	8,7
4 kez	21	7,9
5 kez	20	7,5
6 kez	17	6,4
7 kez	10	3,8
8 kez	12	4,5
9 kez	6	2,3
10 kez	2	,8
10 kereden fazla	31	11,7
Her zaman	22	8,3
Gözünüzde Kaşınma Yakınmanız oldu mu?		
Hiç	75	28,3
1-2; Çok Hafif	42	15,8
3-4; Hafif	46	17,4
5; Orta	39	14,7
6-7; Fazla	24	9,1

8-9; Çok fazla	26	9,8
10; Dayanılmaz	13	4,9
3 ayda ne sıklıkta kaşınma oldu		
Hiç	75	28,3
1 kez	21	7,9
2 kez	19	7,2
3 kez	22	8,3
4 kez	16	6,0
5 kez	26	9,8
6 kez	15	5,7
7 kez	13	4,9
8 kez	7	2,6
9 kez	3	1,1
10 kez	13	4,9
10 kereden fazla	18	6,8
Her zaman	17	6,4
Gözlerinizde batma yakınmanız oldu mu?		
Hiç	95	35,8
1-2; Çok Hafif	43	16,2
3-4; Hafif	39	14,7
5; Orta	36	13,6
6-7; Fazla	21	7,9
8-9; Çok fazla	17	6,4
10; Dayanılmaz	14	5,3
3 ayda ne sıklıkta batma oldu		
Hiç	94	35,5
1 kez	22	8,3
2 kez	24	9,1
3 kez	21	7,9
4 kez	16	6,0
5 kez	19	7,2
6 kez	19	7,2
7 kez	8	3,0
8 kez	5	1,9
9 kez	3	1,1
10 kez	3	1,1
10 kereden fazla	17	6,4
Her zaman	14	5,3

Bulanık Görme Yakınmanız oldu mu?		
Hiç	107	40,4
1-2; Çok Hafif	42	15,8
3-4; Hafif	31	11,7
5; Orta	32	12,1
6-7; Fazla	18	6,8
8-9; Çok fazla	19	7,2
10; Dayanılmaz	16	6,0
3 ayda ne sıklıkta bulanık görmeniz oldu		
Hiç	108	40,8
1 kez	19	7,2
2 kez	19	7,2
3 kez	19	7,2
4 kez	22	8,3
5 kez	13	4,9
6 kez	8	3,0
7 kez	8	3,0
8 kez	5	1,9
9 kez	4	1,5
10 kez	4	1,5
10 kereden fazla	17	6,4
Her zaman	19	7,2
Total	265	100,0

4.7. Sesin Profesyonel Kullanımına Ait Bulgular

Soru 61 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin Profesyonel ses kullanma eğitimi alıp almadıkları sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir; %28 profesyonel ses kullanma eğitimi alırken, %72'sinin almadığı söylenebilmektedir

Soru 62 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin ses kısıklığı yakınmasına ilişkin sorulan sorulara verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir;

Son 1 yılda ses kısıklığı yakınmalarına %27'si hiç, %21'i çok hafif, %20'si orta, %14'i hafif, %11'i fazla, %4,5'u çok fazla, %3'ü dayanılmaz, toplamda %73'ünde ses kısıklığı yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda ses kısıklığı yakınmalarına %27'i hiç olmadığını belirtirken, %8'si 10 kereden fazla, %3'ü 10 kez, %62'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda ses kısıklığı ortalama yakınması süresi %27'i hiç olmadığını belirtirken, %3'ü 10 günden fazla, %1'ü 10 gün, %69'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 63 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin sesinde çatallanma, kabalaşması yakınmasına ilişkin sorulara verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir;

Son 1 yılda ses çatallanma, kabalaşma, yakınmalarına %23'ü hiç, %21'i hafif, %20'si çok hafif, %13'ü orta, %12,5'u fazla, %6'sı çok fazla, %5'i dayanılmaz, toplamda %73'ünde seste çatallanma, kabalaşma yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda ses çatallanma, kabalaşma, yakınmalarına %23'ü hiç olmadığını belirtirken, %10'ü 10 kereden fazla, %2'ü 10 kez, %65'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda ses çatallanma, kabalaşma, yakınmalarına %23'ü hiç olmadığını belirtirken, %4,5'u 10 günden fazla, %1'ü 10 gün, %71,5'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 64 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin boğaz ağrısı yakınmasına ilişkin verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir;

Son 1 yılda ses boğaz ağrısı yakınmalarına %14'ü hiç, %15,5'i hafif, %17'si çok hafif, %18,5'u orta, %17'si fazla, %12'si çok fazla, %6'sı dayanılmaz, toplamda %86'sında boğaz ağrısı yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda boğaz ağrısı yakınmalarına %14'ü hiç olmadığını belirtirken, %12'si 10 kereden fazla, %2'si 10 kez, %65'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda ses çatallanma, kabalaşma, yakınmalarına %14'ü hiç olmadığını belirtirken, %5'i 10 günden fazla, %3'ü 10 gün, %78'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 65 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin işitme yakınması sorularına verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir;

Son 1 yılda işitme ile ilgili yakınmalarına %52,5'u hiç, %14'ü hafif, %17'si çok hafif, %5'i orta, %7'si fazla, %3'ü çok fazla, %1,5'u dayanılmaz, toplamda %47,5'unda işitme ile ilgili yakınmasının olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda işitme ile ilgili yakınmalarına %52,5'u hiç olmadığını belirtirken, %4'ü 10 kereden fazla, %1,5'u 10 kez, %42'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Son 1 yılda işitme ile ilgili yakınmalarına %53'ü hiç olmadığını belirtirken, %3'i 10 günden fazla, %1'i 10 gün, %43'ise 1-9 arasında olduğu söylenebilmektedir.

Soru 66 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 1 yılda yakınmalarınızla ilgili hekime başvurduğunuz mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir; %61,5'u hekime başvururken, %38,5'u hekime başvurmadığı söylenebilmektedir.

Soru 67 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 1 yılda yakınmalarınız ile ilgili tedavi aldınız mı sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir;

%58,5'u tedavi alırken, %41,5'u yakınmaları ile ilgili tedavi almadıkları söylenebilmektedir.

Soru 68 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 1 yılda yakınmalarınız ile ilgili toplam kaç gün işinizden uzak kaldınız sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir;

%42,5'u hiç kullanmadım derken, %52,5'u 1 ila 10 gün arasında, %4,5'u 11 ila 20 gün arasında, işinden uzak kalırken, toplamda %57,5'unun yakınmaları nedeni 1 ila 20 gün arasında işinden uzak kaldığı söylenebilmektedir.

Soru 69 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine son 1 yılda sağlığınız ile ilgili bir teşhis konuldu mu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo15) görülmektedir;

%94'üne hiç teşhis konmazken, %4'ü ses telleri nodülü teşhisi konulurken, %2'lik kısma Karpal tünel, bel fitiği, boyun düzleşmesi, şeker hastalığı, dizde yırtık, ayal lif kopması teşhisi konulduğu söylenebilmektedir.

Tablo 15: Sesin profesyonel kullanımı yakınma değerleri

Profesyonel Ses Kullanma Eğitimi Aldınız mı?	Sayı	Yüzde
Evet	74	27,9
Hayır	191	72,1
Ses Kısıklığı Yakınmanız oldu mu?		
Hiç	72	27,2
1-2; Çok Hafif	56	21,1
3-4; Hafif	37	14,0
5; Orta	52	19,6
6-7; Fazla	28	10,6
8-9; Çok fazla	12	4,5
10; Dayanılmaz	8	3,0
1 yılda ne sıklıkta ses kısıklığı oldu		
Hiç	72	27,2
1 kez	35	13,2
2 kez	38	14,3
3 kez	22	8,3
4 kez	14	5,3
5 kez	31	11,7
6 kez	12	4,5
7 kez	7	2,6
8 kez	4	1,5
9 kez	2	,8
10 kez	7	2,6
10 kereden fazla	21	7,9
Ortalama Kaç Gün		
Hiç	72	27,2
1 gün	46	17,4
2 gün	45	17,0
3 gün	42	15,8
4 gün	25	9,4
5 gün	15	5,7
6 gün	2	,8
7 gün	5	1,9
8 gün	1	,4
9 gün	1	,4
10 gün	3	1,1
10 günden fazla	8	3,0

Sesinizde Çatallanma, Kabalaşma Yakınmanız Oldu mu?		
Hiç	60	22,6
1-2; Çok Hafif	53	20,0
3-4; Hafif	55	20,8
5; Orta	34	12,8
6-7; Fazla	33	12,5
8-9; Çok fazla	17	6,4
10; Dayanılmaz	13	4,9
1 yılda ne sıklıkta çatallanma, kabalaşma oldu		
Hiç	60	22,6
1 kez	19	7,2
2 kez	39	14,7
3 kez	27	10,2
4 kez	27	10,2
5 kez	26	9,8
6 kez	15	5,7
7 kez	7	2,6
8 kez	7	2,6
9 kez	7	2,6
10 kez	5	1,9
10 kereden fazla	26	9,8
Ortalama Kaç Gün		
Hiç	61	23,0
1 gün	50	18,9
2 gün	45	17,0
3 gün	44	16,6
4 gün	16	6,0
5 gün	20	7,5
6 gün	9	3,4
7 gün	2	,8
8 gün	4	1,5
10 gün	2	,8
10 günden fazla	12	4,5
Boğaz Ağrısı Yakınmanız Oldu mu?		
Hiç	38	14,3
1-2; Çok Hafif	46	17,4
3-4; Hafif	41	15,5
5; Orta	49	18,5
6-7; Fazla	44	16,6

8-9; Çok fazla	32	12,1
10; Dayanılmaz	15	5,7
1 yılda ne sıklıkta boğaz ağrısı yakınmanız oldu		
Hiç	38	14,3
1 kez	22	8,3
2 kez	25	9,4
3 kez	34	12,8
4 kez	32	12,1
5 kez	28	10,6
6 kez	16	6,0
7 kez	20	7,5
8 kez	9	3,4
9 kez	5	1,9
10 kez	5	1,9
10 kereden fazla	31	11,7
Ortalama Kaç Gün		
Hiç	38	14,3
1 gün	21	7,9
2 gün	39	14,7
3 gün	55	20,8
4 gün	23	8,7
5 gün	25	9,4
6 gün	20	7,5
7 gün	18	6,8
8 gün	4	1,5
9 gün	1	,4
10 gün	7	2,6
10 günden fazla	14	5,3
İşitme Yakınmanız Oldu mu?		
Hiç	139	52,5
1-2; Çok Hafif	46	17,4
3-4; Hafif	36	13,6
5; Orta	14	5,3
6-7; Fazla	19	7,2
8-9; Çok fazla	7	2,6
10; Dayanılmaz	4	1,5
1 yılda ne sıklıkta işitme yakınmanız oldu		
Hiç	139	52,5
1 kez	29	10,9

2 kez	20	7,5
3 kez	20	7,5
4 kez	14	5,3
5 kez	14	5,3
6 kez	4	1,5
7 kez	1	,4
8 kez	5	1,9
9 kez	4	1,5
10 kez	4	1,5
10 kereden fazla	11	4,2
Ortalama Kaç Gün		
Hiç	140	52,8
1 gün	50	18,9
2 gün	19	7,2
3 gün	15	5,7
4 gün	8	3,0
5 gün	9	3,4
6 gün	3	1,1
7 gün	5	1,9
8 gün	3	1,1
9 gün	2	,8
10 gün	2	,8
10 günden fazla	9	3,4
Herhangi bir yakınma ile ilgili hekime başvurduunuz mu?		
Hayır	102	38,5
Evet	163	61,5
Tedavi aldınız mı?		
Hayır	110	41,5
Evet	155	58,5
Yakınmalar nedeni ile işinizden ne kadar uzak kaldınız?		
Hiç kullanmadım	113	42,6
1 ila 10 gün arasında	139	52,5
11 ila 20 gün arasında	12	4,5
51 ila 60 gün arasında	1	,4
1 yılda Sağlığınızla ilgili bir Teşhis Konuldu mu?		
Hayır konmadı	248	93,6
Karpal Tünel Sendromu	1	,4
Ses Telleri Nodülü	11	4,2
Bel Fıtığı	1	,4

Boyun Düzleşmesi	1	,4
Şeker Hastalığı	1	,4
Dizde Yırtık	1	,4
Ayak Lif kopması	1	,4
Total	265	100,0

4.8. Psikososyal Risk Etmenlerine Ait Bulgular

Soru 70 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin gelecekle ilgili kaygılarım var sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %36'sı kesinlikle katılırken, %29'u kısmen, %18,5' u katılıyor ve %15,5'un hiç katılmadığı, toplamda %84,5'unun gelecekle ilgili kaygılarının olduğu söylenebilmektedir.

Soru 71 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin sık sık başım ağrıyor sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %39'sı kısmen, %24'u katılıyorum, %21,5' u kesinlikle katılıyor ve %15,5'un hiç katılmadığı, toplamda %84,5'unun sık sık baş ağrısı yaşadığı söylenebilmektedir.

Soru 72 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin çarpıntım oluyor sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %51'i hiç katılmıyor, %30'u kısmen katılıyor, %10' u katılıyor ve %9'u kesinlikle katıldığı, %49'unun çarpıntısının olduğu söylenebilmektedir.

Soru 73 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin son zamanda kilomda değişiklik oldu sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %30'u katılıyor, %26'sı kısmen katılıyor, %26'sı kesinlikle katılıyor,%19'u hiç katılmıyor, %81'inin kilosunda değişiklik olduğu söylenebilmektedir.

Soru 74 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin uykuya dalmakta zorluk çekiyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %29'u hiç katılmıyor, %27'sı kısmen katılıyor, %26'sı kesinlikle katılıyor, %18'u katılıyor, %71'inin uykuya dalmakta zorluk çektiği söylenebilmektedir.

Soru 75 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %41'i kısmen katılıyor, %24,5'u kesinlikle katılıyor, %19'u katılıyor, %15'u hiç

katılmıyor, %85'inin zaman zaman öfkesini kontrol etmekte zorlandığı söylenebilmektedir.

Soru 76 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin sağlığının bozulacağına dair endişelerim var sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %34'i kısmen katılıyor, %22' si kesinlikle katılıyor,%23'u katılıyor, %21'u hiç katılmıyor, %79'unun sağlığının bozulacağına dair endişelerinin olduğu söylenebilmektedir.

Soru 77 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %32'i kısmen katılıyor, %31' si hiç katılmıyor, %20'u katılıyor, %17'si kesinlikle katılıyor, %69'unun dikkatini toplamakta zorluk çektiği söylenebilmektedir.

Soru 78 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin göğsümde sıkışma, nefes almakta zorlanıyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir;

%51' i hiç katılmıyor, %29'u kısmen katılıyor, %12'u katılıyor, %7,5'u kesinlikle katılıyor, %49'unun göğsünde sıkışma, nefes almakta zorlandığı söylenebilmektedir.

Soru 79 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerine sıkıntımı yatıştırmak için alkol ve sigara alma ihtiyacı hissediyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %60' i hiç katılmıyor, %21,5'u kısmen katılıyor, %9'u katılıyor, %9'u kesinlikle katılıyor, %40'ının alkol ve sigara alma ihtiyacı hissettiği söylenebilmektedir.

Soru 80 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin sürekli tedirgin ve tetikte çalışıyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %44,5' u hiç katılmıyor, %30'u kısmen katılıyor, %15'i kesinlikle katılıyor, %11'u katılıyor, %55,5'unun sürekli tedirgin ve tetikte çalıştığı söylenebilmektedir.

Soru 81 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin işimde başarılı olamayacağıma dair kaygılarım var sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %52,5' u hiç katılmıyor, %28'i kısmen katılıyor, %10'u kesinlikle katılıyor, %9'u katılıyor, %47,5'unun işinde başarılı olamayacağına dair kaygılarının olduğu söylenebilmektedir.

Soru 82 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin aldıkları kararların doğruluğundan emin olamıyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %48' i hiç katılmıyor, %31'i kısmen katılıyor, %11'u katılıyor, %10'u kesinlikle katılıyor, %52'sinin aldığı kararların doğruluğundan emin olamadığı söylenebilmektedir.

Soru 83 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin başkalarıyla olmaktansa yalnız olmayı tercih ediyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %39' u hiç katılmıyor, %33'ü kısmen katılıyor, %16'sı kesinlikle katılıyor, %12'si katılıyor, %61'inin başkalarıyla olmaktansa yalnız kalmayı tercih ettikleri söylenebilmektedir.

Soru 84 Ankete katılan çağrı merkezi operatörlerinin yapmam gereken işleri erteliyorum sorusuna verdikleri yanıtlar (Tablo16) görülmektedir; %39' u hiç katılmıyor, %35'ü kısmen katılıyor, %15'si kesinlikle, %61'inin yapması gereken işleri ertelediği söylenebilmektedir.

Tablo 16: Psikososyal risk etmenleri yakınma değerleri

Psikososyal Risk Etmenleri	Hiç Katılıyorum		Kısmen Katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Total	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Gelecekle ilgili Kaygılarım var	41	15,5	78	29,4	49	18,5	97	36,6	265	100,0
Sık sık başım ağrıyor	41	15,5	104	39,2	63	23,8	57	21,5	265	100,0
Çarpıntım oluyor	134	50,6	80	30,2	26	9,8	25	9,4	265	100,0
Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu	50	18,9	68	25,7	79	29,8	68	25,7	265	100,0
Uykuya dalmakta zorluk çekiyorum	76	28,7	71	26,8	48	18,1	70	26,4	265	100,0
Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum	40	15,1	109	41,1	51	19,2	65	24,5	265	100,0
Sağlığımın bozulacağına dair endişem var	56	21,1	91	34,3	60	22,6	58	21,9	265	100,0
Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum	82	30,9	85	32,1	53	20,0	45	17,0	265	100,0
Göğsümde sıkışma, nefes almakta zorluk oluyor	136	51,3	78	29,4	31	11,7	20	7,5	265	100,0
Sıkıntımı yatıştırmak için alkol, sigara alma ihtiyacı hissediyorum	160	60,4	57	21,5	25	9,4	23	8,7	265	100,0

Sürekli tedirgin ve tetikte çalışıyorum	118	44,5	79	29,8	28	10,6	40	15,1	265	100,0
İşimde başarılı olamayacağıma dair kaygılarım var	139	52,5	75	28,3	24	9,1	27	10,2	265	100,0
Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum	128	48,3	82	30,9	29	10,9	26	9,8	265	100,0
Başkalarıyla olmaktansa yalnız kalmayı tercih ediyorum	103	38,9	88	33,2	31	11,7	43	16,2	265	100,0
Yapmam gereken işleri erteliyorum	103	38,9	92	34,7	31	11,7	39	14,7	265	100,0

4.9. Hipotez Testlerine Ait Bulgular

Çapraz tablolar temel olarak, iki değişken arasındaki ilişkiyi analiz etmek için kullanılmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkiyi ve her bir değişkenin kategorilerinin kesişimleri 'ni inceleyerek araştırma olanağı sağlar. Çapraz tablo analizi, çalışmanın daha net analiz edilebilmesi amacıyla gerçekleştirilmektedir.

Bu amaçla, aşağıdaki hipotezler kurulmuştur. Ardından, her bir hipotez Ki-kare testi kullanılarak anlamlandırılacaktır.

Hipotez 1: Hizmet verilen sektör ile haftalık çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H₀: Hizmet verilen sektör ile haftalık çalışma süresi arasında ilişki yoktur

H₁: Hizmet verilen sektör ile haftalık çalışma süresi arasında ilişki yoktur

Tablo 17 Hipotez 1'de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin $\text{sig.}=0,000$ olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektörlerin, haftalık çalışma süresi arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H₀ reddedilmektedir.

Özellikle sağlık, kamu ve telekomünikasyon sektörlerinde hizmet veren çağrı operatörlerinin banka sektörüne oranla haftalık çalışma sürelerinin daha yüksek seviyede çıktığı sonucuna varılmaktadır.

Tablo 17: Hipotez1 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? *Haftalık çalışma süresi				
	Haftalık çalışma süresi		Total	Önemlilik
	45 saate kadar	45 saat üzeri		
Telekomünikasyon	32	49	81	X²=,000 Df=4 P=93,684
%	39,5%	60,5%	100,0%	
Finans(Banka)	65	9	74	
%	87,8%	12,2%	100,0%	
Kamu	3	29	32	
%	9,4%	90,6%	100,0%	
Sağlık	2	30	32	
%	6,3%	93,8%	100,0%	
Diğer	28	18	46	
%	60,9%	39,1%	100,0%	
Toplam	130	135	265	
%	49,1%	50,9%	100,0%	

Hipotez 2: Hizmet verilen sektör ile günlük yanıtlanan çağrı sayısı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile günlük yanıtlanan çağrı sayısı arasında ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile günlük yanıtlanan çağrı sayısı arasında ilişki vardır

Tablo 18 Hipotez 2’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,000 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektörlerin, günlük yanıtladıkları çağrı sayısı arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Telekomünikasyon, finans, sağlık ve diğer sektörlerde hizmet veren çağrı operatörlerinin günlük yanıtladıkları çağrı sayısının en yüksek dilimi günlük 80 ila 100 çağrı yanıtladıkları, kamuda ise en yüksek günlük yanıtlanan çağrı sayısı 170- 200 arasında olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 18: Hipotez2 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? * Günlük ortalama yanıtlanan çağrı sayısı									
	Günlük ortalama yanıtlanan çağrı sayısı							Total	Önemlilik
	20-50	50-80	80-110	110-140	140-170	170-200	200 üzeri		
Telekomünikasyon %	7 8,6%	7 8,6%	22 27,2%	17 21,0%	8 9,9%	7 8,6%	13 16,0%	81 100,0%	X²=,000 Df=24
Finans(Banka) %	9 12,2%	5 6,8%	32 43,2%	12 16,2%	7 9,5%	6 8,1%	3 4,1%	74 100,0%	
Kamu %	0 0,0%	1 3,1%	4 12,5%	5 15,6%	8 25,0%	10 31,3%	4 12,5%	32 100,0%	
Sağlık %	0 0,0%	9 28,1%	11 34,4%	4 12,5%	3 9,4%	5 15,6%	0 0,0%	32 100,0%	
Diğer %	9 19,6%	4 8,7%	11 23,9%	5 10,9%	8 17,4%	3 6,5%	6 13,0%	46 100,0%	
Toplam %	25 9,4%	26 9,8%	80 30,2%	43 16,2%	34 12,8%	31 11,7%	26 9,8%	265 100,0%	

Hipotez 3: Hizmet verilen sektör ile günde sınırlı ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesiyle karşılaşılan çağrılarının sayısı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile günde sınırlı ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesiyle karşılaşılan çağrılarının sayısı arasında ilişki yoktur.

H1: Hizmet verilen sektör ile günde sınırlı ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesiyle karşılaşılan çağrılarının sayısı arasında ilişki vardır.

Tablo 19 Hipotez 3’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,040 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektörlerin, günde sınırlı ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesiyle karşılaşılan çağrılarının sayısı arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir. Finans(Bankacılık) sektörü görev yapan çağrı merkezi operatörleri %51’i günde yanıtladığı çağrılarda en az 1-10 kişinin sınırlı, kızgın, sitem ifadesiyle karşılaştıkları, sağlık sektörünün %47’si,

telekomünikasyonun %42'si, kamuda %28'inin 1-10 kişi, %15'ise 40-50 kişi ve %25'ise 50 ve üzeri kişi ile gün içerisinde bu tarz ifadelerle karşılaştığı görülmektedir.

Tablo 19: Hipotez3 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? * Günde ortalama sınırlı ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi ile karşılaşılan çağrı sayısı									
	Günde ortalama sınırlı ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi ile karşılaşılan çağrı sayısı							Total	Önemlili k
	Hiç	1-10	10-20	20-30	30-40	40-50	50 üzeri		
Telekomünikasyon %	6 7,4%	34 42,0%	19 23,5%	6 7,4%	7 8,6%	4 4,9%	5 6,2%	81 100,0%	X²=,040
Finans(Banka) %	6 8,1%	38 51,4%	10 13,5%	5 6,8%	2 2,7%	4 5,4%	9 12,2%	74 100,0%	
Kamu %	0 0,0%	9 28,1%	6 18,8%	3 9,4%	1 3,1%	5 15,6%	8 25,0%	32 100,0%	Df=24
Sağlık %	0 0,0%	15 46,9%	4 12,5%	3 9,4%	1 3,1%	6 18,8%	3 9,4%	32 100,0%	
Diğer %	0 0,0%	24 52,2%	9 19,6%	2 4,3%	3 6,5%	1 2,2%	7 15,2%	46 100,0%	P=37,386
Toplam %	12 4,5%	120 45,3%	48 18,1%	19 7,2%	14 5,3%	20 7,5%	32 12,1%	265 100,0%	

Hipotez 4: Hizmet verilen sektör ile günde yanıtladıkları çağrılarda küfür, aşağılama, tehdit ifadesiyle karşılaşılan çağrı sayısı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile günde küfür, aşağılama, tehdit ifadesiyle karşılaşılan çağrılarının sayısı arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile günde küfür, aşağılama, tehdit ifadesiyle karşılaşılan çağrılarının sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 20 Hipotez 4'de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,011 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektörlerin, günde yanıtladıkları çağrılarının kaçında küfür, aşağılama, tehdit içerdiği arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir. Gün içinde yanıtladıkları çağrılardan en az 1-10 tanesinin küfür, aşağılama ve tehdit içerdiğini söyleyen %68'lik en yüksek kısmın telekomünikasyon sektöründe olduğu, %65 ile diğer, %57 ile finans sektörü, %56 ile sağlık ve %53 kamu sektöründe görülmektedir. 50 üzerinde bu tarz çağrılarla

karşılaşan ise kamu, finans, diğer sektörlere hizmet veren çağrı merkezi operatörlerinin daha çok karşı karşıya kaldığı söylenebilmektedir.

Tablo 20: Hipotez4 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? * Günde ortalama küfür, aşağılama, tehdit ifadesi ile karşılaşılan çağrı sayısı									
	Günde ortalama küfür, aşağılama, tehdit ifadesi ile karşılaşılan çağrı sayısı							Total	Önemlilik
	Hiç	1-10	10-20	20-30	30-40	40-50	50 üzeri		
Telekomünikasyon %	9 11,1%	55 67,9%	10 12,3 %	4 4,9%	0 0,0%	2 2,5%	1 1,2%	81 100,0 %	X²=,011
Finans(Banka) %	15 20,3%	42 56,8%	4 5,4%	3 4,1%	2 2,7%	5 6,8%	3 4,1%	74 100,0 %	
Kamu %	0 0,0%	17 53,1%	7 21,9 %	2 6,3%	2 6,3%	2 6,3%	2 6,3%	32 100,0 %	Df=24
Sağlık %	11 34,4%	18 56,3%	0 0,0%	1 3,1%	2 6,3%	0 0,0%	0 0,0%	32 100,0 %	
Diğer %	6 13,0%	30 65,2%	5 10,9 %	1 2,2%	1 2,2%	0 0,0%	3 6,5%	46 100,0 %	P=42,750
Total %	41 15,5%	162 61,1%	26 9,8%	11 4,2%	7 2,6%	9 3,4%	9 3,4%	265 100,0 %	

Hipotez 5: Hizmet verilen sektör ile çalışma süreleri ile sorun yaşamaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile çalışma süreleri ile sorun yaşamaları arasında anlamlı ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile çalışma süreleri ile sorun yaşamaları arasında anlamlı ilişki yoktur

Tablo 21 Hipotez 5’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,000 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektöre göre, çalışma süreleri ile sorun yaşamaları arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0

reddedilmektedir. Tüm sektörler için en çok yaşanan çalışma sorununun mola sürelerinin yetersizliği olduğu görülmektedir. İkinci olarak hafta sonu çalışma, üçüncü olarak günlük çalışma saatlerinin uzunluğu, fazla mesai ve vardiyalı çalışma, son olarak da yıllık izin kullanamama olarak görülmektedir.

Tablo 21: Hipotez5 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör?	Çalışma süreleri sorunları							Önemlilik
	Hayır yaşamıyorum	Günlük çalışma saatlerinin uzunluğu	Vardiyalı çalışma düzeni	Fazla mesai	Hafta sonlarında çalışma	Yıllık izin kullanamama	Mola sürelerini yetersiz olması	
Telekomünikasyon	14	26	13	15	28	10	58	$\chi^2=,000$ Df=28 P=63,336
Finans(Banka)	20	11	6	12	7	6	44	
Kamu	4	13	9	7	16	2	25	
Sağlık	7	12	6	5	12	0	19	
Diğer	10	14	7	6	15	5	21	
Toplam	55	76	41	45	78	23	167	

Hipotez 6: Hizmet verilen sektör ile çalışırken rahatsız eden sorunlar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile çalışırken rahatsız eden sorunlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile çalışırken rahatsız eden sorunlar arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 22 Hipotez 6'de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,000 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektöre göre, çalışırken rahatsız eden durumlar arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Operatörlerin en çok çalışma alanındaki yetersiz havalandırmadan rahatsız oldukları daha sonrasında, yetersiz mola ve gürültüden, performans prim siteminden, çalışma ortamının aşırı sıcak olmasından, aşırı aydınlatma, vardiyalı çalışma ve yetersiz aydınlatma olarak görülmektedir.

Sektörlere bakıldığında Telekomünikasyon ve Finans(Banka) sektöründe yetersiz mola birinci sırada, Kamuda gürültü, sağlık ve diğer sektörlerde ise yetersiz havalandırma olarak söylenebilmektedir.

Tablo 22: Hipotez6 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör?	alışırken rahatsız eden durumlar								nemlilik
	A. Aydınl atma	Y. aydınl atma	P. prim sistem i	V. Çalışma	Aşırı sıcak	Gürültü	Y. Mola	Y. Havaland ırma	
Telekomnikasy on	23	10	36	17	14	40	55	45	X²=,000 Df=32 P=80,605
Finans(Banka)	29	9	36	7	32	41	47	46	
Kamu	11	4	12	11	12	27	23	23	
Sağlık	6	7	21	8	13	25	20	26	
Diğer	17	7	15	7	16	34	22	37	
Toplam	86	37	120	50	87	167	167	177	

Hipotez 7: Hizmet verilen sektör ile kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 23 Hipotez 7’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,038 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) kk olması nedeni ile ($P<0,05$). ağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektöre göre, kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarından sırt ağrısı ile arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Sektöre göre sırt ağrısı yakınmalarından %91 ile sağlık sektörü, %87,5 ile kamu sektörü, %80 ile Finans(Banka), %72 ile diğer sektörlerde hizmet veren ağrı operatörleri ve %68 ile telekomünikasyon sektöründe sırt ağrısı yakınması söylenebilmektedir.

Hizmet verilen sektöre göre kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarından, **boyun, omuz, dirsek, el bileği, bel, kalça, diz, ayak bileği** ile ilgili anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 23: Hipotez7 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör?	SIRT ağı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			Önemlilik
	Hayır	Evet	Total	
Telekomünikasyon	26	55	81	X²=,038
%	32,1%	67,9%	100,0%	
Finans(Banka)	15	59	74	Df=4
%	20,3%	79,7%	100,0%	
Kamu	4	28	32	P=10,157
%	12,5%	87,5%	100,0%	
Sağlık	3	29	32	
%	9,4%	90,6%	100,0%	
Diğer	13	33	46	
%	28,3%	71,7%	100,0%	
Toplam	61	204	265	
%	23,0%	77,0%	100,0%	

Hipotez 8: Hizmet verilen sektör ile sigara içme arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile sigara içme arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile sigara içme arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 24 Hipotez 8’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,023 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektör ile sigara içme arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir. Telekomünikasyon sektöründe sigara içme oranının %63 ile en yüksek seviyede görüldüğü söylenebilmektedir.

Tablo 24: Hipotez8 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? * Sigara içiyor musunuz?				
Hizmet verdiğiniz sektör?	Hayır	Evet	Total	
Telekomünikasyon	30	51	81	X²=,023
%	37,0%	63,0%	100,0%	
Finans(Banka)	33	41	74	Df=4
%	44,6%	55,4%	100,0%	
Kamu	15	17	32	
%	46,9%	53,1%	100,0%	
Sağlık	21	11	32	
%	65,6%	34,4%	100,0%	

Diğer	28	18	46	P=11,296
%	60,9%	39,1%	100,0%	
Toplam	127	138	265	
%	47,9%	52,1%	100,0%	

Hipotez 9: Hizmet verilen sektör ile alkol kullanımı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile alkol kullanımı arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile alkol kullanımı arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 25 Hipotez 9’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,018 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektör ile alkol kullanma arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Kamu sektörüne kıyasla diğer sektörler, finans(banka), sağlık, telekomünikasyon sektöründe alkol kullanma oranının en yüksek seviyede görüldüğü söylenebilmektedir.

Tablo 25: Hipotez9 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? * Alkol kullanıyor musunuz?				
Hizmet verdiğiniz sektör?	Hayır	Evet	Total	
Telekomünikasyon	48	33	81	X²=,018
%	59,3%	40,7%	100,0%	
Finans(Banka)	36	38	74	
%	48,6%	51,4%	100,0%	
Kamu	26	6	32	
%	81,3%	18,8%	100,0%	
Sağlık	16	16	32	
%	50,0%	50,0%	100,0%	
Diğer	22	24	46	Df=4
%	47,8%	52,2%	100,0%	
Toplam	148	117	265	P=11,956
%	55,8%	44,2%	100,0%	

Hipotez 10: Hizmet verilen sektör ile elektromanyetik alan arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile elektromanyetik alan arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile elektromanyetik alan arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 26 Hipotez 10’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin elektromanyetik alan etkilenmesinde günlük harcanılan eforla ilgili yorgunluk, halsizlik yakınması sig.=0,006, baş ağrısı yakınması sig.=0,001, gerginlik ve sinirlilik yakınması sig.=0,006, ciltte kuruluk yakınması sig.=0,000 v e bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Hizmet verilen sektör ile elektromanyetik alan etkilenmeleri arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 26: Hipotez10 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör?	Günlük harcadığınız eforla uyumlu olmadığını düşündüğünüz bir yorgunluk/halsizlik hissi yakınmanız var mı?							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
Telekomünikasyon %	11	14	17	11	11	9	8	81	$\chi^2=,006$
	13,6%	17,3%	21,0%	13,6%	13,6%	11,1%	9,9%	100,0%	
Finans(Banka) %	5	11	10	17	17	12	2	74	Df=24
	6,8%	14,9%	13,5%	23,0%	23,0%	16,2%	2,7%	100,0%	
Kamu %	1	1	3	13	10	2	2	32	Df=24
	3,1%	3,1%	9,4%	40,6%	31,3%	6,3%	6,3%	100,0%	
Sağlık %	4	2	1	9	14	1	1	32	Df=24
	12,5%	6,3%	3,1%	28,1%	43,8%	3,1%	3,1%	100,0%	
Diğer %	2	7	10	12	10	4	1	46	Df=24
	4,3%	15,2%	21,7%	26,1%	21,7%	8,7%	2,2%	100,0%	
Toplam %	23	35	41	62	62	28	14	265	P=44,797
	8,7%	13,2%	15,5%	23,4%	23,4%	10,6%	5,3%	100,0%	
Hizmet verdiğiniz sektör?	Baş ağrısı yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
Telekomünikasyon %	12	17	19	8	8	4	13	81	Df=24
	14,8%	21,0%	23,5%	9,9%	9,9%	4,9%	16,0%	100,0%	
Finans(Banka) %	2	13	4	23	10	13	9	74	Df=24
	2,7%	17,6%	5,4%	31,1%	13,5%	17,6%	12,2%	100,0%	
Kamu %	1	2	5	12	8	4	0	32	Df=24
	3,1%	6,3%	15,6%	37,5%	25,0%	12,5%	0,0%	100,0%	
Sağlık %	4	3	5	11	3	4	2	32	Df=24
	12,5%	9,4%	15,6%	34,4%	9,4%	12,5%	6,3%	100,0%	
Diğer %	4	10	8	8	6	7	3	46	Df=24
	8,7%	21,7%	17,4%	19,0%	13,0%	15,2%	6,5%	100,0%	

%	8,7%	21,7%	17,4%	17,4%	13,0%	15,2%	6,5%	100,0%		
Toplam	23	45	41	62	35	32	27	265		
%	8,7%	17,0%	15,5%	23,4%	13,2%	12,1%	10,2%	100,0%		
	Gerginlik/sinirlilik yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.									
Hizmet verdiğiniz sektör?	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz	Total	X²=,006	
Telekomünikasyon%	12	19	11	6	12	4	17	81		
Finans(Banka)	14,8%	23,5%	13,6%	7,4%	14,8%	4,9%	21,0%	100,0%		
%	5	13	14	7	12	11	12	74	Df=24	
Kamu	6,8%	17,6%	18,9%	9,5%	16,2%	14,9%	16,2%	100,0%		
%	1	2	3	7	2	13	4	32		
Sağlık	3,1%	6,3%	9,4%	21,9%	6,3%	40,6%	12,5%	100,0%		
%	1	4	6	6	5	7	3	32		
Diğer	3,1%	12,5%	18,8%	18,8%	15,6%	21,9%	9,4%	100,0%	P=44,674	
%	3	6	10	5	7	11	4	46		
	6,5%	13,0%	21,7%	10,9%	15,2%	23,9%	8,7%	100,0%		
Toplam	22	44	44	31	38	46	40	265		
%	8,3%	16,6%	16,6%	11,7%	14,3%	17,4%	15,1%	100,0%		
	Ciltte kuruluk yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz									
Hizmet verdiğiniz sektör?	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz	Total	X²=,000	
Telekomünikasyon%	44	8	5	4	3	6	11	81	Df=24	
Finans(Banka)	54,3%	9,9%	6,2%	4,9%	3,7%	7,4%	13,6%	100,0%		
%	25	7	12	11	16	3	0	74		
Kamu	33,8%	9,5%	16,2%	14,9%	21,6%	4,1%	0,0%	100,0%		
%	4	5	8	9	4	1	1	32		
Sağlık	12,5%	15,6%	25,0%	28,1%	12,5%	3,1%	3,1%	100,0%	P=63,823	
%	14	3	4	8	2	1	0	32		
Diğer	43,8%	9,4%	12,5%	25,0%	6,3%	3,1%	0,0%	100,0%		
%	17	5	9	7	4	3	1	46		
	37,0%	10,9%	19,6%	15,2%	8,7%	6,5%	2,2%	100,0%		
Toplam	104	28	38	39	29	14	13	265		
%	39,2%	10,6%	14,3%	14,7%	10,9%	5,3%	4,9%	100,0%		

Hipotez 11: Hizmet verilen sektör ile ekranlı araçlarla etkilenme arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile ekranlı araçlarla etkilenme arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile ekranlı araçlarla etkilenme arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 27 Hipotez 11’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin ekranlı araçlarla etkilenme gözlerdeki yanma hissi yakınması sig.=0,017, gözlerde kaşınma yakınması sig.=0,007, gözlerde batma yakınması sig.=0,017, bulanık görme yakınması sig.=0,000 ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Hizmet verilen sektör ile ekranlı araçlarla çalışma arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 27: Hipotez11 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör?	Gözlerinizde yanma hissi olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
Telekomünikasyon %	19 23,5%	12 14,8%	17 21,0%	6 7,4%	7 8,6%	6 7,4%	14 17,3%	81 100,0%	$\chi^2=,017$
Finans(Banka) %	14 18,9%	13 17,6%	11 14,9%	14 18,9%	9 12,2%	12 16,2%	1 1,4%	74 100,0%	
Kamu %	6 18,8%	5 15,6%	7 21,9%	5 15,6%	6 18,8%	2 6,3%	1 3,1%	32 100,0%	P=40,868
Sağlık %	9 28,1%	2 6,3%	6 18,8%	8 25,0%	5 15,6%	2 6,3%	0 0,0%	32 100,0%	
Diğer %	5 10,9%	11 23,9%	8 17,4%	7 15,2%	4 8,7%	8 17,4%	3 6,5%	46 100,0%	
Toplam %	53 20,0%	43 16,2%	49 18,5%	40 15,1%	31 11,7%	30 11,3%	19 7,2%	265 100,0%	
Hizmet verdiğiniz sektör?	Gözlerinizde kaşınma olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
Telekomünikasyon %	30 37,0%	12 14,8%	7 8,6%	7 8,6%	6 7,4%	7 8,6%	12 14,8%	81 100,0%	$\chi^2=,007$
Finans(Banka) %	14 18,9%	14 18,9%	14 18,9%	14 18,9%	10 13,5%	7 9,5%	1 1,4%	74 100,0%	
Kamu %	7 10,9%	6 8,6%	10 12,9%	5 6,3%	2 2,5%	2 2,5%	0 0,0%	32 40,0%	

%	21,9%	18,8%	31,3%	15,6%	6,3%	6,3%	0,0%	100,0%	P=44,568	
Sağlık	10	3	6	6	3	4	0	32		
%	31,3%	9,4%	18,8%	18,8%	9,4%	12,5%	0,0%	100,0%		
Diğer	14	7	9	7	3	6	0	46		
%	30,4%	15,2%	19,6%	15,2%	6,5%	13,0%	0,0%	100,0%		
Toplam	75	42	46	39	24	26	13	265	X²=,017	
%	28,3%	15,8%	17,4%	14,7%	9,1%	9,8%	4,9%	100,0%		
Hizmet verdiğiniz sektör?	Gözlerinizde batma olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz							Total		Df=24
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz	P=40,932		
Telekomünikasyon	38	9	11	6	3	4	10			81
%	46,9%	11,1%	13,6%	7,4%	3,7%	4,9%	12,3%	100,0%		
Finans(Banka)	22	12	11	14	8	6	1	74		
%	29,7%	16,2%	14,9%	18,9%	10,8%	8,1%	1,4%	100,0%		
Kamu	9	11	6	4	1	0	1	32		
%	28,1%	34,4%	18,8%	12,5%	3,1%	0,0%	3,1%	100,0%		
Sağlık	13	5	3	6	2	3	0	32		
%	40,6%	15,6%	9,4%	18,8%	6,3%	9,4%	0,0%	100,0%		
Diğer	13	6	8	6	7	4	2	46		
%	28,3%	13,0%	17,4%	13,0%	15,2%	8,7%	4,3%	100,0%		
Toplam	95	43	39	36	21	17	14	265		
%	35,8%	16,2%	14,7%	13,6%	7,9%	6,4%	5,3%	100,0%		
Hizmet verdiğiniz sektör?	Bulanık görme yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz							Total	X²=,000	
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz	Df=24		
Telekomünikasyon	37	11	9	3	4	3	14		81	
%	45,7%	13,6%	11,1%	3,7%	4,9%	3,7%	17,3%	100,0%		
Finans(Banka)	21	10	13	19	4	5	2	74		
%	28,4%	13,5%	17,6%	25,7%	5,4%	6,8%	2,7%	100,0%		
Kamu	14	8	4	1	2	3	0	32		
%	43,8%	25,0%	12,5%	3,1%	6,3%	9,4%	0,0%	100,0%		
Sağlık	15	8	2	3	1	3	0	32		
%	46,9%	25,0%	6,3%	9,4%	3,1%	9,4%	0,0%	100,0%		
Diğer	20	5	3	6	7	5	0	46		
%	43,5%	10,9%	6,5%	13,0%	15,2%	10,9%	0,0%	100,0%		
Toplam	107	42	31	32	18	19	16	265		
%	40,4%	15,8%	11,7%	12,1%	6,8%	7,2%	6,0%	100,0%		

Hipotez 12: Hizmet verilen sektör ile profesyonel ses kullanma arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile profesyonel ses kullanma arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile profesyonel ses kullanma arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 28 Hipotez 12’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sig.=0,000 olduğu ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezi operatörlerinin hizmet verdiği sektör ile profesyonel ses kullanma arasında istatistiksel anlamda ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 28: Hipotez12 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? * Profesyonel ses kullanma eğitimi aldınız mı?				
Hizmet verdiğiniz sektör?	Hayır	Evet	Total	
Telekomünikasyon	43	38	81	X²=,000
%	53,1%	46,9%	100,0%	
Finans(Banka)	58	16	74	Df=4
%	78,4%	21,6%	100,0%	
Kamu	27	5	32	P=23,925
%	84,4%	15,6%	100,0%	
Sağlık	29	3	32	
%	90,6%	9,4%	100,0%	
Diğer	34	12	46	
%	73,9%	26,1%	100,0%	
Toplam	191	74	265	
%	72,1%	27,9%	100,0%	

Hipotez 13: Hizmet verilen sektör ile psikososyal risk etmenleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile psikososyal risk etmenleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile psikososyal risk etmenleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 29 Hipotez 13’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin psikososyal risk etmenlerinden gelecekle ilgili kaydı yakınması sig.=0,04, sık sık baş ağrısı yakınması sig.=0,046, kilomda değişiklik oldu yakınması sig.=0,032, zaman

zaman öfke yakınması sig.=0,010, sağlığının bozulacağına dair yakınma sig.=0,05, dikkat toplamakta zorlanma yakınması sig.=0,022, aldığı kararlardan emin olamama yakınması sig.=0,02 ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Hizmet verilen sektör ile psikosozal risk etmenleri arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H_0 reddedilmektedir.

Tablo 29: Hipotez13 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Gelecekle ilgili kaygılarım var.							
	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	Önemlilik	
Telekomünikasyon %	15 18,5%	27 33,3%	10 12,3%	29 35,8%	81 100,0%	X²=0,04 Df=12 P=28,626	
Finans(Banka) %	12 16,2%	20 27,0%	12 16,2%	30 40,5%	74 100,0%		
Kamu %	3 9,4%	9 28,1%	3 9,4%	17 53,1%	32 100,0%		
Sağlık %	5 15,6%	9 28,1%	15 46,9%	3 9,4%	32 100,0%		
Diğer %	6 13,0%	13 28,3%	9 19,6%	18 39,1%	46 100,0%		
Toplam %	41 15,5%	78 29,4%	49 18,5%	97 36,6%	265 100,0%		
Sık sık başım ağrıyor							
	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam		X ² =0,46
Telekomünikasyon %	21 25,9%	30 37,0%	12 14,8%	18 22,2%	81 100,0%		Df=12 P=21,346
Finans(Banka) %	10 13,5%	22 29,7%	21 28,4%	21 28,4%	74 100,0%		
Kamu %	4 12,5%	13 40,6%	8 25,0%	7 21,9%	32 100,0%		
Sağlık %	3 9,4%	16 50,0%	8 25,0%	5 15,6%	32 100,0%		
Diğer %	3 6,5%	23 50,0%	14 30,4%	6 13,0%	46 100,0%		
Toplam %	41 15,5%	104 39,2%	63 23,8%	57 21,5%	265 100,0%		

Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu							
	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	$\chi^2=0,32$	
Telekomünikasyon %	21 25,9%	27 33,3%	13 16,0%	20 24,7%	81 100,0%	$Df=12$	
Finans(Banka) %	13 17,6%	20 27,0%	25 33,8%	16 21,6%	74 100,0%		
Kamu %	7 21,9%	5 15,6%	8 25,0%	12 37,5%	32 100,0%		
Sağlık %	4 12,5%	4 12,5%	15 46,9%	9 28,1%	32 100,0%		
Diğer %	5 10,9%	12 26,1%	18 39,1%	11 23,9%	46 100,0%		$P=22,567$
Toplam %	50 18,9%	68 25,7%	79 29,8%	68 25,7%	265 100,0%		
Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum							
	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	$\chi^2=0,10$	
Telekomünikasyon %	21 25,9%	28 34,6%	9 11,1%	23 28,4%	81 100,0%	$Df=12$	
Finans(Banka) %	9 12,2%	32 43,2%	13 17,6%	20 27,0%	74 100,0%		
Kamu %	2 6,3%	10 31,3%	8 25,0%	12 37,5%	32 100,0%		
Sağlık %	3 9,4%	16 50,0%	8 25,0%	5 15,6%	32 100,0%		
Diğer %	5 10,9%	23 50,0%	13 28,3%	5 10,9%	46 100,0%		$P=26,140$
Toplam %	40 15,1%	109 41,1%	51 19,2%	65 24,5%	265 100,0%		
Sağlığımın bozulacağına dair endişelerim var							
	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	$\chi^2=0,05$	
Telekomünikasyon %	25 30,9%	26 32,1%	6 7,4%	24 29,6%	81 100,0%	$Df=12$	
Finans(Banka) %	16 21,6%	23 31,1%	19 25,7%	16 21,6%	74 100,0%		
Kamu %	2 6,3%	14 43,8%	9 28,1%	7 21,9%	32 100,0%		
Sağlık %	5 15,6%	10 31,3%	10 31,3%	7 21,9%	32 100,0%		

Diğer	8	18	16	4	46	P=28,274
%	17,4%	39,1%	34,8%	8,7%	100,0%	
Toplam	56	91	60	58	265	
%	21,1%	34,3%	22,6%	21,9%	100,0%	
Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum						
	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ² =0,22
Telekomünikasyon	34	16	14	17	81	
%	42,0%	19,8%	17,3%	21,0%	100,0%	
Finans(Banka)	16	28	19	11	74	Df=12
%	21,6%	37,8%	25,7%	14,9%	100,0%	
Kamu	7	14	3	8	32	
%	21,9%	43,8%	9,4%	25,0%	100,0%	
Sağlık	9	8	9	6	32	
%	28,1%	25,0%	28,1%	18,8%	100,0%	
Diğer	16	19	8	3	46	P=23,801
%	34,8%	41,3%	17,4%	6,5%	100,0%	
Toplam	82	85	53	45	265	
%	30,9%	32,1%	20,0%	17,0%	100,0%	
Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum						
	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ² =0,22
Telekomünikasyon	47	15	9	10	81	
%	58,0%	18,5%	11,1%	12,3%	100,0%	
Finans(Banka)	30	25	12	7	74	Df=12
%	40,5%	33,8%	16,2%	9,5%	100,0%	
Kamu	10	12	5	5	32	
%	31,3%	37,5%	15,6%	15,6%	100,0%	
Sağlık	14	16	1	1	32	
%	43,8%	50,0%	3,1%	3,1%	100,0%	
Diğer	27	14	2	3	46	P=23,785
%	58,7%	30,4%	4,3%	6,5%	100,0%	
Toplam	128	82	29	26	265	
%	48,3%	30,9%	10,9%	9,8%	100,0%	

Hipotez 14: Hizmet verilen sektör ile hastalık nedeni ile işten uzak kalma arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H₀: Hizmet verilen sektör ile hastalık nedeni ile işten uzak kalma arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile hastalık nedeni ile işten uzak kalma arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 30 Hipotez 14’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin hastalık nedeni ile işten uzak kalma sig.=0,016, ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Hizmet verilen sektör ile hastalık nedeni ile işten uzakta kalma arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H_0 reddedilmektedir.

Tablo 30: Hipotez14 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör?	Toplam kaç gün işinizden uzak kaldınız (Hekim başvurusu, kontrol muayenesi, işinize gelip çalışmadığınız süreler ve istirahat süresi dâhil)?				Total	Önemlilik
	Hiç kullanmadım	1 ila 10 gün arasında	11 ila 20 gün arasında	51 ila 60 gün arasında		
Telekomünikasyon %	33 40,7%	42 51,9%	6 7,4%	0 0,0%	81 100,0%	$\chi^2=0,16$
Finans(Banka) %	26 35,1%	48 64,9%	0 0,0%	0 0,0%	74 100,0%	
Kamu %	13 40,6%	15 46,9%	4 12,5%	0 0,0%	32 100,0%	Df=12
Sağlık %	16 50,0%	15 46,9%	0 0,0%	1 3,1%	32 100,0%	
Diğer %	25 54,3%	19 41,3%	2 4,3%	0 0,0%	46 100,0%	P=24,668
Total %	113 42,6%	139 52,5%	12 4,5%	1 0,4%	265 100,0%	

Hipotez 15: Hizmet verilen sektör ile son 1 yılda sağlığınız ile ilgili teşhis konulması arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet verilen sektör ile son 1 yılda sağlığınız ile ilgili teşhis konulması arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet verilen sektör ile son 1 yılda sağlığınız ile ilgili teşhis konulması arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 31 Hipotez 15’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin son 1 yılda çağrı merkezi operatörlerinin sağlığı ile ilgili teşhis konulması sig.=0,034,

ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Hizmet verilen sektör ile son 1 yılda çağrı merkezi operatörlerinin sağlığı ile ilgili teşhis konulması arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H_0 reddedilmektedir. Ses telleri nodülü teşhisi en yüksek %7 ile finans(banka) sektöründe görüldüğü söylenebilmektedir. Kamuda ses telleri nodülü teşhisi görülmemektedir.

Tablo 31: Hipotez15 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? * Son bir yılda sağlığınız ile ilgili bir teşhisi kondu mu?										
Hizmet verdiğiniz sektör?	Hayır konmadı	Karpal Tünel Sendromu	Ses Telleri Nodülü	Bel Fıtığı	Boyun Düzleşmesi	Şeker Hastalığı	Dizde Yırtık	Ayak Lif kopması	Toplam	Önemlilik
Telekomünikasyon %	79 97,5%	0 0,0%	2 2,5%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	81 100,0%	$\chi^2=0,34$
Finans(Banka) %	68 91,9%	0 0,0%	5 6,8%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,4%	74 100,0%	
Kamu %	31 96,9%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,1%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	32 100,0%	Df=28
Sağlık %	26 81,3%	1 3,1%	2 6,3%	0 0,0%	1 3,1%	1 3,1%	1 3,1%	0 0,0%	32 100,0%	
Diğer %	44 95,7%	0 0,0%	2 4,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	46 100,0%	P=43,158
Total %	248 93,6%	1 0,4%	11 4,2%	1 0,4%	1 0,4%	1 0,4%	1 0,4%	1 0,4%	265 100,0%	

Hipotez 16: Hizmet sektörü ile sağlık kontrolünden geçilmesi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Hizmet sektörü ile sağlık kontrolünden geçilmesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Hizmet sektörü ile sağlık kontrolünden geçilmesi arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 32 Hipotez 16'da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin sağlık kontrolünden geçilmesi sig.=0,034, ve bu düzeyin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Hizmet verilen sektör ile sağlık

kontrolünden geçilmesi arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 32: Hipotez16 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Hizmet verdiğiniz sektör? * İşinizle ilgili düzenli olarak sağlık kontrollerinden geçiyor musunuz?				
Hizmet verdiğiniz sektör?	Hayır	Evet	Toplam	Önemlilik
Telekomünikasyon	48	33	81	$\chi^2=0,00$
%	59,3%	40,7%	100,0%	
Finans(Banka)	50	24	74	Df=4
%	67,6%	32,4%	100,0%	
Kamu	7	25	32	P=33,995
%	21,9%	78,1%	100,0%	
Sağlık	29	3	32	
%	90,6%	9,4%	100,0%	
Diğer	26	20	46	
%	56,5%	43,5%	100,0%	
Total	160	105	265	
%	60,4%	39,6%	100,0%	

Hipotez 17: Bilgisayarla çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Bilgisayarla çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Bilgisayarla çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 33 Hipotez 17’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin kas ve iskelet sistemi yakınmalarından omuz yakınması sig.=0,031 dirsek yakınması sig.=0,02 el bileği yakınması sig.=0,28 sırt yakınması sig.=0,01 bel yakınması sig.=0,00 ve bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Bilgisayarla çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Bilgisayarla çalışma süresinin kas ve iskelet sistemi yakınmalarından boyun, kalça, diz ve ayak bileği ile anlamlı ilişki görülmemektedir.

Tablo 33: Hipotez17 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	Omuzda ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?				Total	Önemlilik
	Hayır	Sağ omuzda	Sol omuzda	Her iki omuzda		
8 saat altı	23	6	4	13	46	$\chi^2=0,32$
%	50,0%	13,0%	8,7%	28,3%	100,0%	
8 saat	36	28	14	31	109	Df=6
%	33,0%	25,7%	12,8%	28,4%	100,0%	
8 saat üzeri	36	17	8	49	110	P=13,792
%	32,7%	15,5%	7,3%	44,5%	100,0%	
Total	95	51	26	93	265	
%	35,8%	19,2%	9,8%	35,1%	100,0%	
İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	Dirsek ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?				Total	Önemlilik
	Hayır	Sağ dirsek	Sol dirsek	Her iki dirsek		
8 saat altı	42	1	3	0	46	$\chi^2=0,02$
%	91,3%	2,2%	6,5%	0,0%	100,0%	
8 saat	81	21	3	4	109	Df=6
%	74,3%	19,3%	2,8%	3,7%	100,0%	
8 saat üzeri	82	11	4	13	110	P=20,362
%	74,5%	10,0%	3,6%	11,8%	100,0%	
Total	205	33	10	17	265	
%	77,4%	12,5%	3,8%	6,4%	100,0%	
İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	El Bileği ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?				Total	Önemlilik
	Hayır	Sağ el bileği	Sol el bileği	Her iki el bileği		
8 saat altı	28	12	3	3	46	$\chi^2=0,28$
%	60,9%	26,1%	6,5%	6,5%	100,0%	
8 saat	60	40	4	5	109	Df=6
%	55,0%	36,7%	3,7%	4,6%	100,0%	
8 saat üzeri	51	38	2	19	110	P=14,165
%	46,4%	34,5%	1,8%	17,3%	100,0%	
Total	139	90	9	27	265	
%	52,5%	34,0%	3,4%	10,2%	100,0%	
İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	Sırt ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?		Total	Önemlilik		
	Hayır	Evet				
8 saat altı	20	26	46	$\chi^2=0,01$		

%	43,5%	56,5%	100,0%	Df=2
8 saat	22	87	109	
%	20,2%	79,8%	100,0%	P=13,410
8 saat üzeri	19	91	110	
%	17,3%	82,7%	100,0%	P=13,410
Total	61	204	265	
%	23,0%	77,0%	100,0%	P=13,410
İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	Bel ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			X²=0,00
	Hayır	Evet	Total	
8 saat altı	18	28	46	Df=2
%	39,1%	60,9%	100,0%	
8 saat	44	65	109	Df=2
%	40,4%	59,6%	100,0%	
8 saat üzeri	17	93	110	P=18,549
%	15,5%	84,5%	100,0%	
Total	79	186	265	P=18,549
%	29,8%	70,2%	100,0%	

Hipotez 18: Bilgisayarla çalışma süresi ile elektromanyetik alan etkilenmeleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H₀: Bilgisayarla çalışma süresi ile elektromanyetik alan etkilenmeleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H₁: Bilgisayarla çalışma süresi ile elektromanyetik alan etkilenmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 34 Hipotez 18’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin elektromanyetik alan yakınmalarından gerginlik yakınması sig.=0,026 ciltte kuruluk yakınması sig.=0,40 ve bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$).

Bilgisayarla çalışma süresi ile elektromanyetik alan yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H₀ reddedilmektedir.

Bilgisayarla çalışma süresinin elektromanyetik alan yakınmalarından günlük harcanılan efor ile yorgunluk, halsizlik ile ve baş ağrısı yakınması ile anlamlı ilişki görülmemektedir.

Tablo 34: Hipotez18 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	Gerginlik/sinirlilik yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
8 saat altı	8	7	8	8	5	7	3	46	$\chi^2=0,26$
%	17,4%	15,2%	17,4%	17,4%	10,9%	15,2%	6,5%	100,0%	
8 saat	9	21	24	7	18	16	14	109	Df=12
%	8,3%	19,3%	22,0%	6,4%	16,5%	14,7%	12,8%	100,0%	
8 saat üzeri	5	16	12	16	15	23	23	110	P=23,192
%	4,5%	14,5%	10,9%	14,5%	13,6%	20,9%	20,9%	100,0%	
Total	22	44	44	31	38	46	40	265	P=23,192
%	8,3%	16,6%	16,6%	11,7%	14,3%	17,4%	15,1%	100,0%	
İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	Ciltte kuruluk yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
8 saat altı	24	2	4	7	3	2	4	46	$\chi^2=0,40$
%	52,2%	4,3%	8,7%	15,2%	6,5%	4,3%	8,7%	100,0%	
8 saat	50	15	15	13	8	6	2	109	Df=12
%	45,9%	13,8%	13,8%	11,9%	7,3%	5,5%	1,8%	100,0%	
8 saat üzeri	30	11	19	19	18	6	7	110	P=21,826
%	27,3%	10,0%	17,3%	17,3%	16,4%	5,5%	6,4%	100,0%	
Total	104	28	38	39	29	14	13	265	P=21,826
%	39,2%	10,6%	14,3%	14,7%	10,9%	5,3%	4,9%	100,0%	

Hipotez 19: Bilgisayarla çalışma süresi ile ekranlı araçlarla çalışmadan kaynaklanabilecek yakınmalar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Bilgisayarla çalışma süresi ile ekranlı araçlarla çalışmadan kaynaklanabilecek yakınmalar arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Bilgisayarla çalışma süresi ile ekranlı araçlarla çalışmadan kaynaklanabilecek yakınmalar arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 35 Hipotez 19'da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin ekranlı araçlarla çalışmadan kaynaklanabilecek yakınmalarından gözlük kullanma oranı sig.=0,031 gözlerde kaşınma yakınması sig.=0,49 ve bu düzeylerin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Bilgisayarla çalışma süresi ile

ekranlı araçlarla çalışma yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H_0 reddedilmektedir.

Bilgisayarla çalışma süresinin ekranlı araçlarla çalışma yakınmalarından gözlerde yanma, batma ve bulanık görme ile anlamlı ilişki görülmemektedir.

Tablo 35: Hipotez19 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	Gözlük kullanıyor musunuz?		Total	Önemlilik					
	Hayır	Evet							
8 saat altı	33	13	46	$\chi^2=0,31$					
%	71,7%	28,3%	100,0%						
8 saat	86	23	109	Df=2					
%	78,9%	21,1%	100,0%						
8 saat üzeri	69	41	110	P=6,963					
%	62,7%	37,3%	100,0%						
Total	188	77	265						
%	70,9%	29,1%	100,0%						
İş yerinde ortalama bilgisayarla çalışma süresi	Gözlerinizde kaşınma olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
8 saat altı	19	4	4	6	5	7	1	46	Df=12
%	41,3%	8,7%	8,7%	13,0%	10,9%	15,2%	2,2%	100,0%	
8 saat	34	21	24	14	6	6	4	109	P=21,088
%	31,2%	19,3%	22,0%	12,8%	5,5%	5,5%	3,7%	100,0%	
8 saat üzeri	22	17	18	19	13	13	8	110	
%	20,0%	15,5%	16,4%	17,3%	11,8%	11,8%	7,3%	100,0%	
Total	75	42	46	39	24	26	13	265	
%	28,3%	15,8%	17,4%	14,7%	9,1%	9,8%	4,9%	100,0%	

Hipotez 20: Bilgisayarla çalışma süresi ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H₀: Bilgisayarla çalışma süresi ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H₁: Bilgisayarla çalışma süresi ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 36 Hipotez 20’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin çalışırken rahatsız eden durumlar sig.=0,00 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Bilgisayarla çalışma süresi ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H_0 reddedilmektedir. 8 saat altı bilgisayarla çalışan operatörlerin en çok rahatsız eden durumlar yetersiz havalandırma, gürültü ve yetersiz mola olduğu, 8 saat çalışanların gürültü, yetersiz havalandırma, yetersiz mola, 8 saat üzeri çalışanların önceliği ise yetersiz mola, yetersiz havalandırma ve gürültü ilk üç sıralamada yer aldığı söylenebilmektedir.

Tablo 36: Hipotez20 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Ortalama günde kaç saat iş yerinde bilgisayar ile çalışıyorsunuz?	Çalışırken rahatsız eden durumlar								Önemlilik
	Aşırı Aydınlatma	Y. Aydınlatma	Performans prim sistemi	Vardiyalı çalışma	Aşırı sıcak	Gürültü	Y. mola	Y. Havalandırma	
8 saat altı	18	4	14	4	9	23	20	29	X²=0,00 Df=16 P=45,981
8 saat	33	10	47	22	42	72	64	71	
8 saat üzeri	35	23	59	24	36	72	83	77	

Hipotez 21: Haftalık çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H₀: Haftalık çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H₁: Haftalık çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 37 Hipotez 21’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin kas ve iskelet sistemi yakınmalarından sırt yakınması sig.=0,39 ve kalça yakınması sig.=0,23 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Haftalık çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H_0 reddedilmektedir. Haftalık çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmalarından boyun, omuz, dirsek, el bileği, bel, diz, ayak bileği arasında anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilmektedir.

Tablo 37: Hipotez21 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Haftalık çalışma süresi	Sırt ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			Önemlilik
	Hayır	Evet	Toplam	
45 saate kadar	37	93	130	X²=0,39 Df=1 P=4,266
%	28,5%	71,5%	100,0%	
45 saat üzeri	24	111	135	
%	17,8%	82,2%	100,0%	
Toplam	61	204	265	
%	23,0%	77,0%	100,0%	
Haftalık çalışma süresi	Kalça ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			Önemlilik
	Hayır	Evet	Toplam	
45 saate kadar	88	42	130	X²=0,23 Df=1 P=5,151
%	67,7%	32,3%	100,0%	
45 saat üzeri	73	62	135	
%	54,1%	45,9%	100,0%	
Toplam	161	104	265	
%	60,8%	39,2%	100,0%	

Hipotez 22: Haftalık çalışma süresi ile çalışma süreleri sorunları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Haftalık çalışma süresi ile çalışma süreleri sorunları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Haftalık çalışma süresi ile çalışma süreleri sorunları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 38 Hipotez 22’da ki-kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin çalışma süreleri sorunları sig.=0,00 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Haftalık çalışma süresi ile çalışma süreleri sorunları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir

Tablo 38: Hipotez22 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Haftalık çalışma süresi	Çalışma süreleri sorunları							Önemlilik
	Hayır	Çalışma saatlerinin uzunluğu	Vardiyalı çalışma düzeni	Fazla mesai	Hafta sonlarında çalışma	Yıllık izin kullanama	Mola sürelerini yetersiz olması	
45 saate kadar	33	27	16	14	24	9	75	X²=,000 Df=7 P=38,961
45 saat üzeri	22	49	25	31	54	14	92	

Hipotez 23: Haftalık çalışma süresi ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Haftalık çalışma süresi ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Haftalık çalışma süresi ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 39 Hipotez 23’da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin çalışırken rahatsız eden durumlar sig.=0,01 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Haftalık çalışma süresi ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir

Tablo 39: Hipotez23 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Haftalık çalışma süresi	Çalışırken rahatsız eden durumlar								Önemlilik
	Aşırı Aydınlatma	Yetersiz aydınlatma	Performans prim sistemi	Vardiyalı çalışma	Aşırı sıcak	Gürültü	Yetersiz mola	Yetersiz havalandırma	
45 saate kadar	45	17	51	17	44	71	76	78	X²=,001 Df=8 P=25,508
45 saat üzeri	41	20	69	33	43	96	91	99	

Hipotez 24: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 40 Hipotez 24’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin kas ve iskelet sistemi yakınmalarından boyun yakınması sig.=0,008 el bileği yakınması sig.=0,022 bel yakınması sig.=0,005 diz yakınması sig.=0,024 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı merkezinde çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir. Çağrı merkezinde çalışma süresi ile kas ve iskelet sistemi yakınmalarından omuz, dirsek, sırt, kalça ve aya bileği yakınmaları ile anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilmektedir.

Tablo 40: Hipotez24 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Çağrı merkezinde çalışma süresi	Boyunda ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			Önemlilik		
	Hayır	Evet	Toplam			
1 yıla kadar	14	32	46	X²=,008 Df=3 P=11,754		
%	30,4%	69,6%	100,0%			
1-3 yıl	30	72	102			
%	29,4%	70,6%	100,0%			
3-5 yıl	5	51	56			
%	8,9%	91,1%	100,0%			
5 yıl ve üzeri	10	51	61			
%	16,4%	83,6%	100,0%			
Toplam	59	206	265			
%	22,3%	77,7%	100,0%			
Çağrı merkezinde çalışma süresi	El Bileği ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?				Önemlilik	
	Hayır	Sağ el bileği/el	Sol el bileği/el	Her iki el bileği/el		Toplam
1 yıla kadar	29	13	1	3	46	X²=,022 Df=9 P=19,358
%	63,0%	28,3%	2,2%	6,5%	100,0%	
1-3 yıl	61	33	2	6	102	
%	59,8%	32,4%	2,0%	5,9%	100,0%	
3-5 yıl	25	17	2	12	56	
%	44,6%	30,4%	3,6%	21,4%	100,0%	
5 yıl ve üzeri	24	27	4	6	61	

%	39,3%	44,3%	6,6%	9,8%	100,0%	
Toplam	139	90	9	27	265	
%	52,5%	34,0%	3,4%	10,2%	100,0%	
Çağrı merkezinde çalışma süresi	Bel ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?					
	Hayır	Evet	Toplam			
1 yıla kadar	12	34	46			$\chi^2=,005$
%	26,1%	73,9%	100,0%			
1-3 yıl	43	59	102			Df=3
%	42,2%	57,8%	100,0%			
3-5 yıl	10	46	56			P=12,931
%	17,9%	82,1%	100,0%			
5 yıl ve üzeri	14	47	61			
%	23,0%	77,0%	100,0%			
Toplam	79	186	265			
%	29,8%	70,2%	100,0%			
Çağrı merkezinde çalışma süresi	Diz ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?					
	Hayır	Evet	Toplam			
1 yıla kadar	37	9	46			$\chi^2=,024$
%	80,4%	19,6%	100,0%			
1-3 yıl	79	23	102			Df=3
%	77,5%	22,5%	100,0%			
3-5 yıl	33	23	56			P=9,481
%	58,9%	41,1%	100,0%			
5 yıl ve üzeri	39	22	61			
%	63,9%	36,1%	100,0%			
Toplam	188	77	265			
%	70,9%	29,1%	100,0%			

Hipotez 25: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile elektromanyetik alan yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile elektromanyetik alan yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile elektromanyetik alan yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 41 Hipotez 25’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin elektromanyetik alan yakınmalarından baş ağrısı yakınması sig.=0,049 gerginlik yakınması sig.=0,020 ciltte kuruluk yakınması sig.=0,029 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten

(%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P < 0,05$). Çağrı merkezinde çalışma süresi ile elektromanyetik alan yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H_0 reddedilmektedir.

Çağrı merkezinde çalışma süresi ile elektromanyetik alan yakınmalarından günlük harcadığını efor ile yorgunluk, halsizlik yakınması ile anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilmektedir.

Tablo 41: Hipotez25 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Çağrı merkezinde çalışma süresi	Baş ağrısı yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
1 yıla kadar	7	8	6	9	11	5	0	46	$\chi^2=,049$
%	15,2%	17,4%	13,0%	19,6%	23,9%	10,9%	0,0%	100,0%	
1-3 yıl	12	22	15	26	8	11	8	102	Df=18
%	11,8%	21,6%	14,7%	25,5%	7,8%	10,8%	7,8%	100,0%	
3-5 yıl	2	6	10	11	10	8	9	56	P=28,917
%	3,6%	10,7%	17,9%	19,6%	17,9%	14,3%	16,1%	100,0%	
5 yıl ve üzeri	2	9	10	16	6	8	10	61	
%	3,3%	14,8%	16,4%	26,2%	9,8%	13,1%	16,4%	100,0%	
Toplam	23	45	41	62	35	32	27	265	
%	8,7%	17,0%	15,5%	23,4%	13,2%	12,1%	10,2%	100,0%	
Çağrı merkezinde çalışma süresi	Gerginlik/sinirlilik yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.							Total	Önemlilik
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
1 yıla kadar	4	7	8	5	12	9	1	46	$\chi^2=,020$
%	8,7%	15,2%	17,4%	10,9%	26,1%	19,6%	2,2%	100,0%	
1-3 yıl	13	25	15	11	7	18	13	102	Df=18
%	12,7%	24,5%	14,7%	10,8%	6,9%	17,6%	12,7%	100,0%	
3-5 yıl	2	4	11	7	11	8	13	56	P=32,420

%	3,6%	7,1%	19,6%	12,5%	19,6%	14,3%	23,2%	100,0%	
5 yıl ve üzeri	3	8	10	8	8	11	13	61	
%	4,9%	13,1%	16,4%	13,1%	13,1%	18,0%	21,3%	100,0%	
Toplam	22	44	44	31	38	46	40	265	
%	8,3%	16,6%	16,6%	11,7%	14,3%	17,4%	15,1%	100,0%	
Çağrı merkezinde çalışma süresi	Ciltte kuruluk yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz							Total	X ² =,029
	Hiç	1-2; Çok Hafif	3-4; Hafif	5; Orta	6-7; Fazla	8-9; Çok fazla	10; Dayanılmaz		
1 yıla kadar	18	7	6	7	4	3	1	46	P=30,948
%	39,1%	15,2%	13,0%	15,2%	8,7%	6,5%	2,2%	100,0%	
1-3 yıl	52	8	16	13	5	4	4	102	P=30,948
%	51,0%	7,8%	15,7%	12,7%	4,9%	3,9%	3,9%	100,0%	
3-5 yıl	14	9	8	9	11	0	5	56	P=30,948
%	25,0%	16,1%	14,3%	16,1%	19,6%	0,0%	8,9%	100,0%	
5 yıl ve üzeri	20	4	8	10	9	7	3	61	P=30,948
%	32,8%	6,6%	13,1%	16,4%	14,8%	11,5%	4,9%	100,0%	
Toplam	104	28	38	39	29	14	13	265	P=30,948
%	39,2%	10,6%	14,3%	14,7%	10,9%	5,3%	4,9%	100,0%	

Hipotez 26: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile kas ve psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Çağrı merkezinde çalışma süresi ile psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 42 Hipotez 26'de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin psikososyal risk yakınmalarından baş ağrısı yakınması sig.=0,046 çarpıntı yakınması sig.=0,027 sağlıklarının bozulacağına dair endişe yakınması sig.=0,022 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çağrı

merkezinde çalışma süresi ile psikososyal risk yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 42: Hipotez26 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Sık sık başım ağrıyor						
Çağrı Merkezinde çalışma süresi	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	$\chi^2=,046$
1 yıla kadar	10	22	8	6	46	$Df=9$
%	21,7%	47,8%	17,4%	13,0%	100,0%	
1-3 yıl	22	38	19	23	102	
%	21,6%	37,3%	18,6%	22,5%	100,0%	
3-5 yıl	2	21	18	15	56	$P=17,148$
%	3,6%	37,5%	32,1%	26,8%	100,0%	
5 yıl ve üzeri	7	23	18	13	61	
%	11,5%	37,7%	29,5%	21,3%	100,0%	
Toplam	41	104	63	57	265	
%	15,5%	39,2%	23,8%	21,5%	100,0%	
Çarpıntım oluyor						
Çağrı Merkezinde çalışma süresi	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	$\chi^2=,027$
1 yıla kadar	30	13	0	3	46	$Df=9$
%	65,2%	28,3%	0,0%	6,5%	100,0%	
1-3 yıl	56	29	8	9	102	
%	54,9%	28,4%	7,8%	8,8%	100,0%	
3-5 yıl	24	19	10	3	56	$P=18,810$
%	42,9%	33,9%	17,9%	5,4%	100,0%	
5 yıl ve üzeri	24	19	8	10	61	
%	39,3%	31,1%	13,1%	16,4%	100,0%	
Toplam	134	80	26	25	265	
%	50,6%	30,2%	9,8%	9,4%	100,0%	
Sağlığımın bozulacağına dair endişelerim var						
Çağrı Merkezinde çalışma süresi	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	$\chi^2=,022$
1 yıla kadar	9	22	10	5	46	$Df=9$
%	19,6%	47,8%	21,7%	10,9%	100,0%	
1-3 yıl	32	29	20	21	102	
%	31,4%	28,4%	19,6%	20,6%	100,0%	
3-5 yıl	8	17	17	14	56	
%	14,3%	30,4%	30,4%	25,0%	100,0%	
5 yıl ve üzeri	7	23	13	18	61	

%	11,5%	37,7%	21,3%	29,5%	100,0%	P=19,430
Toplam	56	91	60	58	265	
%	21,1%	34,3%	22,6%	21,9%	100,0%	

Hipotez 27: Eğitim ile çalışma süreleri sorunları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Eğitim ile çalışma süreleri sorunları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Eğitim ile çalışma süreleri sorunları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 43 Hipotez 27’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin çalışma süreleri sorunları sig.=0,001 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Eğitim ile çalışma süreleri sorunları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 43: Hipotez27 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Eğitim Düzeyiniz	Çalışma süreleri sorunları							Önemlilik
	Hayır	Günlük çalışma saatlerinin uzunluğu	Vardiyalı çalışma düzeni	Fazla mesai	Hafta sonlarında çalışma	Y. izin kullanamama	Mola sürelerinin yetersiz olması	
İlköğretim	4	0	0	0	0	0	0	$\chi^2=,001$ Df=21 P=48,609
Lise	20	21	9	7	20	6	55	
Üniversite	29	50	30	36	56	14	101	
Yüksek	2	5	2	2	2	3	11	
Lisans Doktora	0	0	0	0	0	0	0	

Hipotez 28: Eğitim ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Eğitim ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Eğitim ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 44 Hipotez 28’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin çalışırken rahatsız eden durumlar sig.=0,001 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Eğitim ile çalışırken rahatsız eden durumlar arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir

Tablo 44: Hipotez28 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Eğitim düzeyiniz	Çalışırken rahatsız eden durumlar								Önemlilik
	Aşırı Aydınlatma	Yetersiz aydınlatma	Performans prim sistemi	Vardiyalı çalışma	Aşırı sıcak	Gürültü	Yetersiz mola	Yetersiz havalandırma	
İlköğretim	0	1	1	0	0	0	0	3	$\chi^2=,001$ $Df=21$ $P=51,438$
Lise	24	9	31	13	20	40	57	50	
Üniversite	59	23	81	35	65	117	100	113	
Yüksek L.	3	4	7	2	2	10	10	11	
Doktora	0	0	0	0	0	0	0	0	

Hipotez 29: Günlük yanıtlanan çağrılarda sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrılar ile psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Günlük yanıtlanan çağrılarda sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrılar ile psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Günlük yanıtlanan çağrılarda sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrılar ile psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 45 Hipotez 29’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin psikososyal risk yakınma gelecekle ilgili kaygı yakınmaları sig.=0,003 baş ağrısı yakınması sig.=0,003 uykuya dalmakta zorluk çekme yakınması sig.=0,012 öfkemi kontrol etmekte zorluk çekme yakınması sig.=0,001 sağlığımın bozulacağına dair yakınması sig.=0,001 dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum sig.=0,000 göğüste sıkışma ve nefes almakta zorluk çekme yakınması sig.=0,050 alkol ve sigara kullanma ihtiyacı hissetme yakınması sig.=0,018 sürekli tedirgin ve tetikte çalışma yakınması sig.=0,000 işinde başarılı olamayacağına dair kaygı yakınması sig.=0,000 başkaları ile olmaktansa yalnız kalmayı tercih etme kaygısı taşıyan sig.=0,009 yapması gereken işleri erteliyorum kaygısı taşıyan sig.=0,000 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Günlük yanıtlanan çağrılarda sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrılar ile psikososyal risk yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 45: Hipotez29 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Gelecekle ilgili kaygılarım var.						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	Önemlilik
Hiç	3	4	1	4	12	X²=,003
%	25,0%	33,3%	8,3%	33,3%	100,0%	
1-10 arası	22	46	19	33	120	Df=18
%	18,3%	38,3%	15,8%	27,5%	100,0%	
10-20 arası	11	12	10	15	48	P=39,140
%	22,9%	25,0%	20,8%	31,3%	100,0%	
20-30 arası	1	6	3	9	19	Df=18
%	5,3%	31,6%	15,8%	47,4%	100,0%	
30-40 arası	1	0	3	10	14	P=39,140
%	7,1%	0,0%	21,4%	71,4%	100,0%	
40-50 arası	2	4	8	6	20	Df=18
%	10,0%	20,0%	40,0%	30,0%	100,0%	
50 üzeri	1	6	5	20	32	P=39,140
%	3,1%	18,8%	15,6%	62,5%	100,0%	
Toplam	41	78	49	97	265	P=39,140
%	15,5%	29,4%	18,5%	36,6%	100,0%	
Sık sık başım ağrıyor						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	Önemlilik
Hiç	3	7	1	1	12	X²=,003
%	25,0%	58,3%	8,3%	8,3%	100,0%	
1-10 arası	20	57	22	21	120	Df=18
%	16,7%	47,5%	18,3%	17,5%	100,0%	
10-20 arası	11	16	17	4	48	P=39,055
%	22,9%	33,3%	35,4%	8,3%	100,0%	
20-30 arası	2	6	3	8	19	Df=18
%	10,5%	31,6%	15,8%	42,1%	100,0%	
30-40 arası	2	2	6	4	14	P=39,055
%	14,3%	14,3%	42,9%	28,6%	100,0%	
40-50 arası	2	8	4	6	20	Df=18
%	10,0%	40,0%	20,0%	30,0%	100,0%	
50 üzeri	1	8	10	13	32	P=39,055
%	3,1%	25,0%	31,3%	40,6%	100,0%	
Toplam	41	104	63	57	265	P=39,055
%	15,5%	39,2%	23,8%	21,5%	100,0%	

Uykuya dalmakta zorluk çekiyorum						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	
Hiç	4	5	2	1	12	$\chi^2=,012$
%	33,3%	41,7%	16,7%	8,3%	100,0%	
1-10 arası	45	34	17	24	120	Df=18
%	37,5%	28,3%	14,2%	20,0%	100,0%	
10-20 arası	13	16	11	8	48	P=34,204
%	27,1%	33,3%	22,9%	16,7%	100,0%	
20-30 arası	4	3	3	9	19	
%	21,1%	15,8%	15,8%	47,4%	100,0%	
30-40 arası	2	1	5	6	14	
%	14,3%	7,1%	35,7%	42,9%	100,0%	
40-50 arası	4	6	2	8	20	
%	20,0%	30,0%	10,0%	40,0%	100,0%	
50 üzeri	4	6	8	14	32	
%	12,5%	18,8%	25,0%	43,8%	100,0%	
Toplam	76	71	48	70	265	
%	28,7%	26,8%	18,1%	26,4%	100,0%	
Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	
Hiç	5	6	0	1	12	$\chi^2=,001$
%	41,7%	50,0%	0,0%	8,3%	100,0%	
1-10 arası	20	57	24	19	120	Df=18
%	16,7%	47,5%	20,0%	15,8%	100,0%	
10-20 arası	11	19	10	8	48	P=42,982
%	22,9%	39,6%	20,8%	16,7%	100,0%	
20-30 arası	1	8	3	7	19	
%	5,3%	42,1%	15,8%	36,8%	100,0%	
30-40 arası	0	4	4	6	14	
%	0,0%	28,6%	28,6%	42,9%	100,0%	
40-50 arası	1	8	4	7	20	
%	5,0%	40,0%	20,0%	35,0%	100,0%	
50 üzeri	2	7	6	17	32	
%	6,3%	21,9%	18,8%	53,1%	100,0%	
Toplam	40	109	51	65	265	
%	15,1%	41,1%	19,2%	24,5%	100,0%	

Sağlığımın bozulacağına dair endişelerim var							
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	$\chi^2=,001$	
Hiç	7	3	1	1	12	$P=43,907$	
%	58,3%	25,0%	8,3%	8,3%	100,0%		
1-10 arası	27	47	24	22	120		
%	22,5%	39,2%	20,0%	18,3%	100,0%		
10-20 arası	13	21	10	4	48		
%	27,1%	43,8%	20,8%	8,3%	100,0%		
20-30 arası	2	5	6	6	19		
%	10,5%	26,3%	31,6%	31,6%	100,0%		
30-40 arası	2	1	3	8	14		
%	14,3%	7,1%	21,4%	57,1%	100,0%		
40-50 arası	3	4	8	5	20		
%	15,0%	20,0%	40,0%	25,0%	100,0%		
50 üzeri	2	10	8	12	32		
%	6,3%	31,3%	25,0%	37,5%	100,0%		
Toplam	56	91	60	58	265		
%	21,1%	34,3%	22,6%	21,9%	100,0%		
Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum							
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam		$\chi^2=,000$
Hiç	7	4	0	1	12	$P=51,988$	
%	58,3%	33,3%	0,0%	8,3%	100,0%		
1-10 arası	44	41	24	11	120		
%	36,7%	34,2%	20,0%	9,2%	100,0%		
10-20 arası	16	19	11	2	48		
%	33,3%	39,6%	22,9%	4,2%	100,0%		
20-30 arası	7	5	2	5	19		
%	36,8%	26,3%	10,5%	26,3%	100,0%		
30-40 arası	1	5	3	5	14		
%	7,1%	35,7%	21,4%	35,7%	100,0%		
40-50 arası	1	6	4	9	20		
%	5,0%	30,0%	20,0%	45,0%	100,0%		
50 üzeri	6	5	9	12	32		
%	18,8%	15,6%	28,1%	37,5%	100,0%		
Toplam	82	85	53	45	265		
%	30,9%	32,1%	20,0%	17,0%	100,0%		

Göğümde sıkışma, nefes almakta zorluk çekiyorum						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	
Hiç	8	3	1	0	12	X²=,050
%	66,7%	25,0%	8,3%	0,0%	100,0%	
1-10 arası	65	33	16	6	120	Df=18
%	54,2%	27,5%	13,3%	5,0%	100,0%	
10-20 arası	31	10	4	3	48	P=28,898
%	64,6%	20,8%	8,3%	6,3%	100,0%	
20-30 arası	10	8	0	1	19	Df=18
%	52,6%	42,1%	0,0%	5,3%	100,0%	
30-40 arası	4	3	4	3	14	P=28,898
%	28,6%	21,4%	28,6%	21,4%	100,0%	
40-50 arası	9	6	3	2	20	P=28,898
%	45,0%	30,0%	15,0%	10,0%	100,0%	
50 üzeri	9	15	3	5	32	P=28,898
%	28,1%	46,9%	9,4%	15,6%	100,0%	
Toplam	136	78	31	20	265	P=28,898
%	51,3%	29,4%	11,7%	7,5%	100,0%	
Alkol ve sigara alma ihtiyacı hissediyorum						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	
Hiç	8	3	0	1	12	X²=,018
%	66,7%	25,0%	0,0%	8,3%	100,0%	
1-10 arası	76	32	5	7	120	Df=18
%	63,3%	26,7%	4,2%	5,8%	100,0%	
10-20 arası	34	6	5	3	48	Df=18
%	70,8%	12,5%	10,4%	6,3%	100,0%	
20-30 arası	9	3	3	4	19	Df=18
%	47,4%	15,8%	15,8%	21,1%	100,0%	
30-40 arası	8	1	3	2	14	P=32,738
%	57,1%	7,1%	21,4%	14,3%	100,0%	
40-50 arası	12	1	5	2	20	P=32,738
%	60,0%	5,0%	25,0%	10,0%	100,0%	
50 üzeri	13	11	4	4	32	P=32,738
%	40,6%	34,4%	12,5%	12,5%	100,0%	
Toplam	160	57	25	23	265	P=32,738
%	60,4%	21,5%	9,4%	8,7%	100,0%	

İşimde başarılı olamayacağıma dair kaygılarım var						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	
Hiç	7	3	1	1	12	X²=,000
%	58,3%	25,0%	8,3%	8,3%	100,0%	
1-10 arası	80	30	5	5	120	Df=18
%	66,7%	25,0%	4,2%	4,2%	100,0%	
10-20 arası	24	18	2	4	48	P=48,631
%	50,0%	37,5%	4,2%	8,3%	100,0%	
20-30 arası	7	5	3	4	19	Df=18
%	36,8%	26,3%	15,8%	21,1%	100,0%	
30-40 arası	4	2	3	5	14	P=48,631
%	28,6%	14,3%	21,4%	35,7%	100,0%	
40-50 arası	8	8	3	1	20	Df=18
%	40,0%	40,0%	15,0%	5,0%	100,0%	
50 üzeri	9	9	7	7	32	P=50,063
%	28,1%	28,1%	21,9%	21,9%	100,0%	
Toplam	139	75	24	27	265	Df=18
%	52,5%	28,3%	9,1%	10,2%	100,0%	
Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	
Hiç	8	2	1	1	12	X²=,000
%	66,7%	16,7%	8,3%	8,3%	100,0%	
1-10 arası	71	38	5	6	120	Df=18
%	59,2%	31,7%	4,2%	5,0%	100,0%	
10-20 arası	22	20	4	2	48	P=50,063
%	45,8%	41,7%	8,3%	4,2%	100,0%	
20-30 arası	9	2	4	4	19	Df=18
%	47,4%	10,5%	21,1%	21,1%	100,0%	
30-40 arası	3	3	4	4	14	P=50,063
%	21,4%	21,4%	28,6%	28,6%	100,0%	
40-50 arası	7	9	2	2	20	Df=18
%	35,0%	45,0%	10,0%	10,0%	100,0%	
50 üzeri	8	8	9	7	32	P=50,063
%	25,0%	25,0%	28,1%	21,9%	100,0%	
Toplam	128	82	29	26	265	Df=18
%	48,3%	30,9%	10,9%	9,8%	100,0%	

Başkaları ile olmaktansa yalnız kalmayı tercih ediyorum						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	
Hiç	6	5	0	1	12	
%	50,0%	41,7%	0,0%	8,3%	100,0%	
1-10 arası	51	44	10	15	120	$\chi^2=,009$
%	42,5%	36,7%	8,3%	12,5%	100,0%	
10-20 arası	19	19	5	5	48	$Df=18$
%	39,6%	39,6%	10,4%	10,4%	100,0%	
20-30 arası	7	2	6	4	19	$P=35,201$
%	36,8%	10,5%	31,6%	21,1%	100,0%	
30-40 arası	3	4	0	7	14	
%	21,4%	28,6%	0,0%	50,0%	100,0%	
40-50 arası	8	5	4	3	20	
%	40,0%	25,0%	20,0%	15,0%	100,0%	
50 üzeri	9	9	6	8	32	
%	28,1%	28,1%	18,8%	25,0%	100,0%	
Toplam	103	88	31	43	265	
%	38,9%	33,2%	11,7%	16,2%	100,0%	
Yapmam gereken işleri erteliyorum						
Sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadesi yer alan çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	
Hiç	7	3	0	2	12	
%	58,3%	25,0%	0,0%	16,7%	100,0%	
1-10 arası	54	46	10	10	120	$\chi^2=,000$
%	45,0%	38,3%	8,3%	8,3%	100,0%	
10-20 arası	23	19	3	3	48	$Df=18$
%	47,9%	39,6%	6,3%	6,3%	100,0%	
20-30 arası	4	5	4	6	19	
%	21,1%	26,3%	21,1%	31,6%	100,0%	
30-40 arası	2	3	3	6	14	
%	14,3%	21,4%	21,4%	42,9%	100,0%	
40-50 arası	5	7	6	2	20	
%	25,0%	35,0%	30,0%	10,0%	100,0%	
50 üzeri	8	9	5	10	32	
%	25,0%	28,1%	15,6%	31,3%	100,0%	
Toplam	103	92	31	39	265	
%	38,9%	34,7%	11,7%	14,7%	100,0%	

Hipotez 30: Günlük yanıtlanan çağrılarda küfür, aşağılama, tehdit yer alan çağrılar ile psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Günlük yanıtlanan çağrılarda küfür, aşağılama, tehdit yer alan çağrılar ile psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Günlük yanıtlanan çağrılarda küfür, aşağılama, tehdit yer alan çağrılar ile psikososyal risk yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 46 Hipotez 30'da Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin

Psikososyal risk yakınma baş ağrısı yakınması sig.=0,016

Uykuya dalmakta zorluk çekme yakınması sig.=0,002

Sağlığımın bozulacağına dair yakınması sig.=0,017

Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum sig.=0,009

Göğüste sıkışma ve nefes almakta zorluk çekme yakınması sig.=0,011

Sürekli tedirgin ve tetikte çalışma yakınması sig.=0,007

Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum yakınması sig.=0,000

Başkaları ile olmaktansa yalnız kalmayı tercih etme kaygısı taşıyan sig.=0,015

Yapması gereken işleri erteliyorum kaygısı taşıyan sig.=0,002 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ 'ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$).

Günlük yanıtlanan çağrılarda küfür, aşağılama, tehdit ifadesi yer alan çağrılar ile psikososyal risk yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 46: Hipotez30 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Sık sık başım ağrıyor						
Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	Önemlilik
Hiç	7	20	7	7	41	$\chi^2=,016$
%	17,1%	48,8%	17,1%	17,1%	100,0%	
1-10 arası	27	69	37	29	162	
%	16,7%	42,6%	22,8%	17,9%	100,0%	

10-20 arası	5	5	10	6	26	Df=18 P=33,095
%	19,2%	19,2%	38,5%	23,1%	100,0%	
20-30 arası	1	4	4	2	11	
%	9,1%	36,4%	36,4%	18,2%	100,0%	
30-40 arası	0	4	0	3	7	
%	0,0%	57,1%	0,0%	42,9%	100,0%	
40-50 arası	0	1	4	4	9	
%	0,0%	11,1%	44,4%	44,4%	100,0%	
50 üzeri	1	1	1	6	9	
%	11,1%	11,1%	11,1%	66,7%	100,0%	
Toplam	41	104	63	57	265	
%	15,5%	39,2%	23,8%	21,5%	100,0%	

Uykuya dalmakta zorluk çekiyorum

Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X²=,002 Df=18 P=40,173
Hiç	15	10	6	10	41	
%	36,6%	24,4%	14,6%	24,4%	100,0%	
1-10 arası	47	53	27	35	162	
%	29,0%	32,7%	16,7%	21,6%	100,0%	
10-20 arası	7	3	4	12	26	
%	26,9%	11,5%	15,4%	46,2%	100,0%	
20-30 arası	5	2	2	2	11	
%	45,5%	18,2%	18,2%	18,2%	100,0%	
30-40 arası	0	0	2	5	7	
%	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	100,0%	
40-50 arası	0	0	6	3	9	
%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%	
50 üzeri	2	3	1	3	9	
%	22,2%	33,3%	11,1%	33,3%	100,0%	
Toplam	76	71	48	70	265	
%	28,7%	26,8%	18,1%	26,4%	100,0%	

Sağlığımın bozulacağına dair endişelerim var

Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X²=,017
Hiç	12	8	9	12	41	
%	29,3%	19,5%	22,0%	29,3%	100,0%	
1-10 arası	35	68	38	21	162	
%	21,6%	42,0%	23,5%	13,0%	100,0%	
10-20 arası	6	3	6	11	26	

%	23,1%	11,5%	23,1%	42,3%	100,0%	Df=18
20-30 arası	2	4	2	3	11	
%	18,2%	36,4%	18,2%	27,3%	100,0%	P=32,999
30-40 arası	0	2	2	3	7	
%	0,0%	28,6%	28,6%	42,9%	100,0%	
40-50 arası	0	3	2	4	9	
%	0,0%	33,3%	22,2%	44,4%	100,0%	
50 üzeri	1	3	1	4	9	
%	11,1%	33,3%	11,1%	44,4%	100,0%	
Toplam	56	91	60	58	265	
%	21,1%	34,3%	22,6%	21,9%	100,0%	

Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum

Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X²=,009
Hiç	16	10	9	6	41	Df=18
%	39,0%	24,4%	22,0%	14,6%	100,0%	
1-10 arası	53	61	28	20	162	P=35,087
%	32,7%	37,7%	17,3%	12,3%	100,0%	
10-20 arası	8	4	5	9	26	
%	30,8%	15,4%	19,2%	34,6%	100,0%	
20-30 arası	2	5	2	2	11	
%	18,2%	45,5%	18,2%	18,2%	100,0%	
30-40 arası	0	1	5	1	7	
%	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	100,0%	
40-50 arası	1	2	3	3	9	
%	11,1%	22,2%	33,3%	33,3%	100,0%	
50 üzeri	2	2	1	4	9	
%	22,2%	22,2%	11,1%	44,4%	100,0%	
Toplam	82	85	53	45	265	
%	30,9%	32,1%	20,0%	17,0%	100,0%	

Göğümde sıkışma, nefes almakta zorluk çekiyorum

Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X²=,011
Hiç	21	13	6	1	41	Df=18
%	51,2%	31,7%	14,6%	2,4%	100,0%	
1-10 arası	92	44	17	9	162	
%	56,8%	27,2%	10,5%	5,6%	100,0%	
10-20 arası	12	8	4	2	26	
%	46,2%	30,8%	15,4%	7,7%	100,0%	

20-30 arası	5	4	1	1	11	P=34,515
%	45,5%	36,4%	9,1%	9,1%	100,0%	
30-40 arası	3	3	0	1	7	
%	42,9%	42,9%	0,0%	14,3%	100,0%	
40-50 arası	1	3	3	2	9	
%	11,1%	33,3%	33,3%	22,2%	100,0%	
50 üzeri	2	3	0	4	9	
%	22,2%	33,3%	0,0%	44,4%	100,0%	
Toplam	136	78	31	20	265	
%	51,3%	29,4%	11,7%	7,5%	100,0%	

Sürekli tedirgin ve tetikte çalışıyorum

Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X²=,007
Hiç	22	10	5	4	41	
%	53,7%	24,4%	12,2%	9,8%	100,0%	
1-10 arası	77	54	13	18	162	Df=18
%	47,5%	33,3%	8,0%	11,1%	100,0%	
10-20 arası	10	4	5	7	26	
%	38,5%	15,4%	19,2%	26,9%	100,0%	
20-30 arası	3	4	3	1	11	P=36,243
%	27,3%	36,4%	27,3%	9,1%	100,0%	
30-40 arası	0	4	0	3	7	
%	0,0%	57,1%	0,0%	42,9%	100,0%	
40-50 arası	3	1	2	3	9	
%	33,3%	11,1%	22,2%	33,3%	100,0%	
50 üzeri	3	2	0	4	9	
%	33,3%	22,2%	0,0%	44,4%	100,0%	
Toplam	118	79	28	40	265	
%	44,5%	29,8%	10,6%	15,1%	100,0%	

Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum

Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X²=,000
Hiç	25	10	3	3	41	
%	61,0%	24,4%	7,3%	7,3%	100,0%	
1-10 arası	82	59	11	10	162	
%	50,6%	36,4%	6,8%	6,2%	100,0%	
10-20 arası	12	2	4	8	26	
%	46,2%	7,7%	15,4%	30,8%	100,0%	
20-30 arası	4	4	3	0	11	

%	36,4%	36,4%	27,3%	0,0%	100,0%	Df=18
30-40 arası	1	3	1	2	7	
%	14,3%	42,9%	14,3%	28,6%	100,0%	P=57,090
40-50 arası	0	4	3	2	9	
%	0,0%	44,4%	33,3%	22,2%	100,0%	
50 üzeri	4	0	4	1	9	
%	44,4%	0,0%	44,4%	11,1%	100,0%	
Toplam	128	82	29	26	265	
%	48,3%	30,9%	10,9%	9,8%	100,0%	
Başkaları ile olmaksızın yalnız kalmayı tercih ediyorum						
Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X²=,015
Hiç	16	18	4	3	41	Df=18
%	39,0%	43,9%	9,8%	7,3%	100,0%	
1-10 arası	70	53	15	24	162	P=33,357
%	43,2%	32,7%	9,3%	14,8%	100,0%	
10-20 arası	7	5	5	9	26	
%	26,9%	19,2%	19,2%	34,6%	100,0%	
20-30 arası	5	3	3	0	11	
%	45,5%	27,3%	27,3%	0,0%	100,0%	
30-40 arası	3	1	2	1	7	
%	42,9%	14,3%	28,6%	14,3%	100,0%	
40-50 arası	0	3	2	4	9	
%	0,0%	33,3%	22,2%	44,4%	100,0%	
50 üzeri	2	5	0	2	9	
%	22,2%	55,6%	0,0%	22,2%	100,0%	
Toplam	103	88	31	43	265	
%	38,9%	33,2%	11,7%	16,2%	100,0%	
Yapmam gereken işleri erteliyorum						
Küfür, aşağılama, tehdit içeren çağrı sayısı	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X²=,002
Hiç	15	15	5	6	41	
%	36,6%	36,6%	12,2%	14,6%	100,0%	
1-10 arası	71	58	16	17	162	
%	43,8%	35,8%	9,9%	10,5%	100,0%	
10-20 arası	8	7	3	8	26	
%	30,8%	26,9%	11,5%	30,8%	100,0%	
20-30 arası	5	6	0	0	11	
%	45,5%	54,5%	0,0%	0,0%	100,0%	

30-40 arası	1	2	1	3	7	Df=18
%	14,3%	28,6%	14,3%	42,9%	100,0%	
40-50 arası	0	2	5	2	9	P=39,943
%	0,0%	22,2%	55,6%	22,2%	100,0%	
50 üzeri	3	2	1	3	9	
%	33,3%	22,2%	11,1%	33,3%	100,0%	
Toplam	103	92	31	39	265	
%	38,9%	34,7%	11,7%	14,7%	100,0%	

Hipotez 31: Profesyonel ses kullanma eğitiminin ses telleri nodülü teşhisi konulması ile arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Profesyonel ses kullanma eğitiminin, ses telleri nodülü teşhisi konulması ile arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Profesyonel ses kullanma eğitiminin ses telleri nodülü teşhisi konulması ile arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 47 Hipotez 31’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin ses telleri nodülü teşhisi konulması sig.=0,291 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) büyük olması nedeni ile ($P>0,05$). Eğitim ile çalışma süreleri sorunları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olmadığı yani H1 reddedilmektedir.

Tablo 47: Hipotez31 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Son bir yılda ses telleri nodülü ile ilgili bir teşhisi kondu mu?			
Profesyonel ses kullanma eğitimi aldınız mı?	Hayır konmadı	Ses Telleri Nodülü	Önemlilik
Hayır	181	6	X²=,291 Df=7 P=8,493
%	94,8%	3,1%	
Evet	67	5	
%	90,5%	6,8%	
Total	248	11	
	93,6%	4,2%	

Hipotez 32: Ses kısıklığı yakınmalarının, ses telleri nodülü teşhisi ile arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Ses kısıklığı yakınmalarının, ses telleri nodülü teşhisi ile arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Ses kısıklığı yakınmalarının, ses telleri nodülü teşhisi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 48 Hipotez 32’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin ses telleri nodülü teşhisi konulması sig.=0,000 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) büyük olması nedeni ile ($P<0,05$). Ses kısıklığı yakınmaları ile ses telleri nodülü teşhisi arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 48: Hipotez32 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Ses kısıklığı yakınması ağırlığına not veriniz									Önemlilik
Ses Telleri nodülü teşhisi konuldu mu?	0	1-2	3-4	5	6-7	8-9	10	Toplam	
Evet	2	0	4	1	3	0	1	11	$\chi^2=,000$ Df=161 P=357,262
%	18,2%	0,0%	36,4%	9,1%	27,3%	0,0%	9,1%	100%	

Hipotez 33: Son 1 yılda sağlıkla ilgili yakınmaları sonucunda teşhis konulanların, işlerinde uzak kalmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H0: Son 1 yılda sağlıkla ilgili yakınmaları sonucunda teşhis konulanların, işlerinde uzak kalmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H1: Son 1 yılda sağlıkla ilgili yakınmaları sonucunda teşhis konulanların, işlerinde uzak kalmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 49 Hipotez 33’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin yakınmalar nedeni ile işten uzak kalma sig.=0,044 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Son 1 yılda sağlıkla ilgili yakınmaları ile işten uzak kalma arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H0 reddedilmektedir.

Tablo 49: Hipotez33 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Son bir yılda sağlığınız ile ilgili bir teşhisi kondu mu? * Toplam kaç gün işinizden uzak kaldınız (Hekim başvurusu, kontrol muayenesi, işinize gelip çalışmadığınız süreler ve istirahat süresi dâhil)?			Total
Son bir yılda sağlığınız ile ilgili bir teşhisi kondu mu?	Toplam kaç gün işinizden uzak kaldınız (Hekim başvurusu, kontrol muayenesi, işinize gelip çalışmadığınız süreler ve istirahat süresi dâhil)?		

	Hiç kullanmadım	1 ila 10 gün arasında	11 ila 20 gün arasında	51 ila 60 gün arasında		Önemlilik
Hayır konmadı %	107 43,1%	129 52,0%	12 4,8%	0 0,0%	248 100,0%	X ² =,044
Karpal Tünel Sendromu %	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	
Ses Telleri Nodülü %	2 18,2%	8 72,7%	0 0,0%	1 9,1%	11 100,0%	
Bel Fıtığı %	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	Df=21
Boyun Düzleşmesi %	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	
Şeker Hastalığı %	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	
Dizde Yırtık %	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	P=33,242
Ayak Lif kopması %	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	
Toplam %	113 42,6%	139 52,5%	12 4,5%	1 0,4%	265 100,0%	

Hipotez 34: Çalışma alanlarında toz ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

H₀: Çalışma alanlarında toz ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur

H₁: Çalışma alanlarında toz ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır

Tablo 50 Hipotez 34’de Ki-Kare testinin sonucu incelendiğinde, anlamlılık düzeyinin çalışma alanında toz ile kas iskelet sistemi yakınmaları, boyun yakınması sig.=0,001 omuz yakınması sig.=0,003 dirsek yakınması sig.=0,007 el bileği yakınması sig.=0,000 sırt yakınması sig.=0,002 bel yakınması sig.=0,023 kalça yakınması sig.=0,012 diz yakınması sig.=0,009 ayak bileği yakınması sig.=0,013 bu düzeylerin $\alpha=0,05$ ’ten (%95 güven seviyesinde) küçük olması nedeni ile ($P<0,05$). Çalışma alanlarında toz ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında istatistiksel anlamda bir ilişki olduğu yani H₀ reddedilmektedir.

Tablo 50: Hipotez34 ait çapraz tablo ve ki-kare sonuçları

Çalışma alanınız tozlu mudur?	Boyunda ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?				Önemlilik	
	Hayır	Evet	Toplam			
Hayır	47	113	160		X²=,001 Df=1 P=11,798	
%	29,4%	70,6%	100,0%			
Evet	12	93	105			
%	11,4%	88,6%	100,0%			
Toplam	59	206	265			
%	22,3%	77,7%	100,0%			
Çalışma alanınız tozlu mudur?	Omuz ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?					
	Hayır	Sağ omuz	Sol omuz	Her iki omuz	Toplam	
Hayır	70	32	13	45	160	X²=,003 Df=3 P=13,910
%	43,8%	20,0%	8,1%	28,1%	100,0%	
Evet	25	19	13	48	105	
%	23,8%	18,1%	12,4%	45,7%	100,0%	
Toplam	95	51	26	93	265	
%	35,8%	19,2%	9,8%	35,1%	100,0%	
Çalışma alanınız tozlu mudur?	Dirsek ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?					
	Hayır	Sağ dirsek	Sol dirsek	Her iki dirsek	Toplam	
Hayır	135	15	3	7	160	X²=,007 Df=3 P=12,119
%	84,4%	9,4%	1,9%	4,4%	100,0%	
Evet	70	18	7	10	105	
%	66,7%	17,1%	6,7%	9,5%	100,0%	
Toplam	205	33	10	17	265	
%	77,4%	12,5%	3,8%	6,4%	100,0%	
Çalışma alanınız tozlu mudur?	El bileği ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?					
	Hayır	Sağ dirsek	Sol dirsek	Her iki dirsek	Toplam	
Hayır	99	49	1	11	160	X²=,000 Df=3 P=21,642
%	61,9%	30,6%	0,6%	6,9%	100,0%	
Evet	40	41	8	16	105	
%	38,1%	39,0%	7,6%	15,2%	100,0%	
Toplam	139	90	9	27	265	
%	52,5%	34,0%	3,4%	10,2%	100,0%	

Çalışma alanınız tozlu mudur?	Sırt ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			X²=,002 Df=1 P=9,206
	Hayır	Evet	Toplam	
Hayır	47	113	160	
%	29,4%	70,6%	100,0%	
Evet	14	91	105	
%	13,3%	86,7%	100,0%	
Toplam	61	204	265	
%	23,0%	77,0%	100,0%	
Çalışma alanınız tozlu mudur?	Bel ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			X²=,023 Df=1 P=5,196
	Hayır	Evet	Toplam	
Hayır	56	104	160	
%	35,0%	65,0%	100,0%	
Evet	23	82	105	
%	21,9%	78,1%	100,0%	
Toplam	79	186	265	
%	29,8%	70,2%	100,0%	
Çalışma alanınız tozlu mudur?	Kalça ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			X²=,012 Df=1 P=6,344
	Hayır	Evet	Toplam	
Hayır	107	53	160	
%	66,9%	33,1%	100,0%	
Evet	54	51	105	
%	51,4%	48,6%	100,0%	
Toplam	161	104	265	
%	60,8%	39,2%	100,0%	
Çalışma alanınız tozlu mudur?	Diz ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			X²=,009 Df=1 P=6,892
	Hayır	Evet	Toplam	
Hayır	123	37	160	
%	76,9%	23,1%	100,0%	
Evet	65	40	105	
%	61,9%	38,1%	100,0%	
Toplam	188	77	265	
%	70,9%	29,1%	100,0%	
Çalışma alanınız tozlu mudur?	Ayak b. ağrı, sızlama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?			X²=,013 Df=1 P=6,191
	Hayır	Evet	Toplam	
Hayır	144	16	160	
%	90,0%	10,0%	100,0%	
Evet	83	22	105	
%	79,0%	21,0%	100,0%	
Toplam	227	38	265	
%	85,7%	14,3%	100,0%	

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmada çağrı merkezi operatörlerinin, çalışma şartlarının iş sağlığı ve güvenliği açısından değerlendirilmesi yapılmıştır. Araştırmada daha önce çalışma ve sosyal güvenlik bakanlığının iş teftiş kurulu başkanlığı (İTKB) tarafından 2012 yılında yürütülen planlı iş teftiş çalışmasında İstanbul meslek hastalıkları hastanesinin katılımıyla gerçekleştirilen ve uygulamada kullanılan ankette bazı sorularda yapılan ufak değişiklikler yapılarak gerçekleştirilmiştir.

Elde edilen verilere frekans analizleri ve güvenilirlik analizleri uygulanmıştır. Güvenilirlik analiz sonuçları istenilen değerlerde olduğu görülmüştür.

Araştırmada demografik özellikler ile ilgili elde edilen bulgularda çağrı merkezi operatörlerinin %66 ile kadın çalışanları olan bir sektörü temsil ettiği, 23-32 yaş aralığında ve eğitim düzeyi lisans mezunu ve bekâr yoğunlukta olduğu tespit edilmiştir. Operatörlerin %52'sinin sigara içtiği, %44 alkol tükettiği, %51'lik yüksek bir kısmın haftalık çalışma süresi 45 saatin üzerinde olduğu, çağrı merkezinde çalışma süresi en yüksek olduğu 1-3 yıl arasında olduğu tespit edilmiştir. Günde en az 80-110 çağrı aldıkları ve bu çağrılardan sinirli, sitem, kızgınlık, küfür, aşağılama ve tehdit içeren sayının 1-50 kişi arasındadır. Günlük çalışma süreleri ile ilgili sorunlara verilen yanıtlarda en çok mola sürelerinin yetersizliği, günlük çalışma saatlerinin uzunluğu, fazla mesai, vardiyalı çalışma ve yıllık izin kullanılmaması olarak belirtilmiştir. Bilgisayarla çalışma süreleri %41 en az 8 saat ve %41,5 ise 8 saat üzeri olarak çalışırken, %15'lik bir dilimin masasının sabit olmadığını belirtmiştir. İş dışında bilgisayar kullanma oranına kıyasla cep telefonu kullanma oranının yüksek olduğu görülmektedir. Çalışma sırasında operatörleri rahatsız eden durumların başında yetersiz havalandırma, yetersiz mola süreleri, performans prim sistemi, aşırı sıcak gelmektedir. İşe girişte %97'si sağlık raporu alırken halen %3'lük bir kısmın sağlık raporu almadan işe girişlerinin yapıldığı tespit edilmiştir. Sağlık raporu alırken geçilen kontrollerde %24 işitme, %22 akciğer, %21 görme, %13,5 kulak-burun-boğaz ve %12 kan tahlili testlerinden geçtiği belirtmiştir. Operatörlerin son 1 yıl içerisinde %60 sağlık kontrolünden geçmediğini belirtirken %40 geçtiğini belirtmiştir.

Araştırmaya katılan operatörlerin 6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği yasası gereği temel iş sağlığı ve güvenliği eğitimi aldıkları tespit edilmiştir. Çalışma postür değerlendirmesi için operatörlere günlük çalışma sırasında duruş pozisyonlarına en iyi

tanımlayan resimleri seçmeleri yönünde bilgilendirme yapılmıştır. Bu verilere göre, %48'inin baş ve boyun pozisyonu, %47,5 dirsek pozisyonu, %43 el bileği pozisyonunun, %34'ünün monitör pozisyonun, %22'sinin mouse kullanma pozisyonu, %37'sinin mouse kullanırken el bilek pozisyonu, %49'unun bilgisayar kullanırken oturma pozisyonlarının yanlış olduğu tespit edilmiştir. %53'lük kısmın ise baskın ışıklandırma yerinin yanlış konumlandırıldığı görülmektedir. Operatörlerin %40'ı tozlu bir ortamda çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmanın kas ve iskelet sistemi yakınmaları verilerine göre; %78 boyun, %77 sırt, %70 bel, %64 omuz, %47,5 el bileği, %39 kalça, %29 diz, %23 dirsek, %14 ayak bileği yakınması tespit edilmiştir.

Elektromanyetik alan etkilenme yakınmaları verilerine göre; operatörlerin %92 gerginlik, %91 yorgunluk ve halsizlik ve baş ağrısı, %61 ciltte kuruluk yakınması tespit edilmiştir.

Ekranlı araçlarla çalışma yakınmaları verilerine göre; %80 gözlerde yanma hissi, %72 gözlerde kaşınma, %64 gözlerde batma, %60 bulanık görme, %29'unun ise gözlük kullandığı tespit edilmiştir.

Profesyonel ses kullanma yakınması verilerine göre; %86 boğaz ağrısı, %73 ses kısıklığı ve seste çatallanma, %72'sinin ise profesyonel ses kullanma eğitimi almadığı tespit edilmiştir. %47,5'lük kısmın ise işitme yakınması olduğu görülmektedir. Bu yakınmalardan %61 hekime başvururken %58,5 tedavi almış, %57,5 yakınmaları nedeni ile 1-20 gün işten uzak kaldıkları tespit edilmiştir. Son 1 yılda %4 ses telleri nodülü, %2 Karpal tünel, bel fitiği, boyun düzleşmesi, şeker hastalığı, dizde yırtık, ayakta lif kopması teşhisi konulduğu tespit edilmiştir.

Psikososyal risk yakınmaları verilerine göre; operatörlerin %85 öfkesini kontrol etmekte zorlanma kaygısı, %84,5 baş ağrısı ve gelecek kaygısı, %81 son zamanlarda kilosunda değişiklik olduğu, %79 sağlığının bozulacağına dair kaygı, %71 uykuya dalmakta zorluk çektiği, %69 dikkatini toplamakta zorlandığı, %61 yalnız kalmayı tercih ettiği ve yapması gereken işleri ertelediği, %55,5 sürekli tedirgin ve tetikte çalıştığı, %52 aldığı kararların doğruluğundan emin olamadığı, %49 göğsünde sıkışma ve nefes almakta zorlandığı ve çarpıntısı olduğu, %47,5'inde başarılı olamayacağına dair kaygıları, %40 sigara ve alkol kullanma ihtiyacı hissettiği tespit edilmiştir.

Araştırma hipotez verilerine göre; Hizmet verilen sektör, bilgisayarla çalışma süresi, haftalık çalışma süresi, çağrı merkezinde çalışma süresine bağlı olarak operatörlerde kas ve iskelet sistemi rahatsızlıkları. Hizmet verilen sektör, bilgisayarla çalışma süresi, çağrı merkezinde çalışma süresi ile elektromanyetik alan rahatsızlıkları. Hizmet verilen sektör, bilgisayarla çalışma süresi ile ekranlı araçlarla çalışmadan kaynaklanabilecek yakınmalar ve rahatsızlıklar. Hizmet verilen sektör profesyonel ses kullanma ve psikososyal risk yakınması arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Çağrı merkezinde çalışma süresi, günlük yanıtlanan sinirli ses tonu, sitem, kızgınlık, küfür, aşağılama ve tehdit içeren çağrılar ile operatörlerin psikososyal risk yakınmaları arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Profesyonel ses kullanma eğitimi ile ses telleri nodülü teşhisi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır. %4'lük ses telleri nodülü teşhisi konulan operatörlerden 5 kişi profesyonel ses kullanma eğitimi alırken, 6 kişi profesyonel ses kullanma eğitimi almadığı tespit edilmiştir. Ses kısıklığı yakınması yaşayan operatörlerin ses telleri nodülü teşhisi konulması arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Çağrı merkezi operatörlerinin tüm sağlık yakınmaları ile ilgili işten uzak kalmaları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışma alanındaki toz ile kas ve iskelet sistemi yakınmaları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Beyaz bir eldivenle toz kontrolü yaparken elimize gelen tozlar endokrin sistemini bozan ve obezite gibi metabolik hastalıklarla ilişkilendirilen kimyasallar taşıyor (Selcan 2017).

6. ÖNERİLER

Kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarının önüne geçebilmek ve çağrı merkezi operatörlerinin çalışma süresi boyunca sürekli oturarak çalışmaları göz önüne alındığında ileriye dönük meslek hastalıklarının engellenebilmesi amaçlanmalıdır. Bunun içinde öncesinde gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. İş yeri hekimleri tarafından gün içerisinde çalışma sürelerinin değerlendirilerek uygun mola süreleri ya da sürdürülebilir sağlık için ayakta çalışma aralıkları belirlenerek kişilerin aynı çalışma duruşlarından korunmaları sağlanabilir (Tümer 2015).

Operatörlerin çalışma sırasındaki duruş yanlışlarının kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarını arttırması sonucu ileriye dönük meslek hastalıkları risklerinin azaltılması için temel iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinde özellikle çalışma duruşları üzerine eğitimlerin arttırılması ya da ağırlık verilmesi bu alanda uygulamaların yapılması daha etkili olacağı düşünülmektedir.

Çalışma ve sosyal güvenlik bakanlığının 2012 yılında gerçekleştirdiği planlı teftiş sonrası çağrı merkezi sektöründe karşılaşılan eksiklikler ve sorunlar nedeni ile o dönemde az tehlikeli sınıfta olan sektör tehlikeli sınıfa alınarak mesleki yeterlilik ve sağlık kontrolleri taramalarının arttırılması sağlanmış olmaktadır. Ancak 2017 başında tekrar çağrı merkezi sektörünün tehlikeli sınıftan az tehlikeli sınıfa alınması çalışanların ileriye dönük meslek hastalıklarının tespitini güçleştirdiği düşünülmektedir. İş yeri hekimi ve diğer sağlık personelinin görev, yetki, sorumluluk ve eğitimleri hakkında yönetmelikte tehlikeli sınıfta 3 yılda bir sağlık muayeneleri yapılırken, az tehlikeli sınıfta 5 yılda bir yapılmaktadır (T.C. Resmi Gazete 2014).

Ekranlı araçlarla çalışmalarda sağlık ve güvenlik önlemleri hakkında yönetmeliğinin gözlerin korunması madde-9'da “c) ekranlı araçlarla çalışmadan kaynaklanabilecek görme zorlukları yaşandığında, göz muayeneleri yapılır.” Bendi çalışanın meslek hastalığına yakalanmasından sonra gerekli önlemlerin alınması anlamına geldiği ve bunun çalışan sağlığını korumadaki önlemleri engellediği düşünülmektedir (T.C. Resmi Gazete 2013).

Günlük yanıtlanan çağrılarının sayısından ziyade çağrı içeriklerinde karşılaşılan sinirli ses tonu, sitem, kızgınlık, küfür, aşağılama ve tehdit ile karşılaşan operatörlerin psikososyal risk yakınmalarını arttırması önemli ve dikkate değer bir bulgu olduğu düşünülmektedir. Bu anlamda özellikle çağrı merkezi operatörlerine psikolojik desteğin

sağlanması kişilerin ruh sağlıklarında tam bir iyilik hali olması iş sağlığı ve güvenliği açısından beklenen bir durumdur. Çalışanlara verilecek desteğin başarılı olabileceği yönünde olumlu olarak değerlendirilmiştir (Karadağ ve Beşikçi, 2014).

İşletmeler açısından bakıldığında kişilerin yakınmalar yüzünden işlerinden uzak kalmaları görünmeyen kayıplar olarak işverenlere yansımaktadır. Bu alanda yapılacak ufak önlemler ile bu kayıplar en aza indirileceği düşünülmektedir.

Çağrı merkezi operatörlerinin çalışma sürelerinde yapılacak düzenlemeler ile çalışma sorunlarına düzeleceği düşünülmektedir.

Çağrı merkezlerinin kurulum aşamasında çalışma şartlarının(ışık, havalandırma vb) çalışanların çalışma alanlarına göre planlamanın yapılmaması operatörlerin çalışma sırasında rahatsız eden durumlar olarak karşılaşılmaktadır. Kurulum aşamasında yapının çalışanların çalışma alanlarına göre ve kapasitesine göre planlamanın yapılması sorunların azalmasını sağlayacağı düşünülmektedir.

7. KAYNAKLAR

Akıllı, H. Aydoğdu Ö. 2013 “İş sağlığı ve Güvenliğinin Önemi” Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü, Enerji Hammadde Etüt ve Arama Dairesi Başkanlığı http://www.mta.gov.tr/v3.0/sayfalar/hizmetler/kutuphane/ekonomi-bultenleri/2013_16/245.pdf (Ulaşım: 20 Mart 2018)

Albinasoft Butik Çağrı Merkezi, 2015 “Çağrı Merkezi Çalışanlarının Asla Kullanmaması Gereken 15 Cümle” <http://www.butik.cc/BlogDetay/cagri-merkezi-calisanlarinin-kullanmaması-gereken-15-cumle/32301> (Ulaşım: 10 Şubat 2018)

Cramer, D. & Howitt, D.L. (2004). The SAGE dictionary of statistics: A practical resource for students in the social sciences. Londra: SAGE. <https://epdf.tips/the-sage-dictionary-of-statistics-a-practical-resource-for-students-in-the-socia.html>(Ulaşım:20 Şubat 2018)

Çağrı Merkezi Derneği, 2013 <http://www.cagrimerkezleriderneği.org/cagri-merkezi-nedir> (Ulaşım: 10 Şubat 2018)

Edmondson, D. R. (2005). Likert scales: A history. In L. C. Neilson (Ed.), Proceedings of the 12th conference on historical analysis and research in marketing (CHARM)(pp. 127–133). <http://faculty.quinnipiac.edu/charm>(Ulaşım:20 Şubat 2018)

Ekinci, B. 2015 “İzinsiz Tuvalete gidemiyorlar” yasak sözcükler <http://www.aljazeera.com.tr/al-jazeera-ozel/izinsiz-tuvalete-gidemiyorlar> (Ulaşım:10 Şubat 2018)

Erdoğan, S. Nahcivan, N. Esin, N. 2015. Hemşirelikte Araştırma Süreç, Uygulama ve kritik, İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri

European Agency For Safety And Health At Work, 1990 Directive 90/270/EEC – display screen equipment <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/5> (Ulaşım: 15 Ocak 2018)

İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi; 2007; (34)

Karadağ, Ö.K ve Beşikçi N. 2014 Ulusal Halk Sağlığı Kongresi “Çağrı Operatörlerinde Psikososyal Risk Etkenlerinin Değerlendirilmesi”

Karsan, Ç. 2015 “ Ses Sağlığını Koruma Önerileri” <http://konusmaterapi.com/ses-sagligini-koruma-onerileri.html>(Ulaşım:20 Şubat 2018)

Kohen, A. 2007 Çağrı Merkezleri: Yararları ve Bileşenleri, Uniq Eğitim Danışmanlık <http://www.uniq-tr.com/cagri-merkezleri-yararlari-ve-bilesenleri/> (Ulaşım: 25 Mart 2018)

Laçiner, V. Yrd. D.R ve Yavuz, K 2013, Ekranlı Araçlarla Yapılan Çalışmalarda İş Sağlığı ve Güvenliği. Emek ve Toplum Dergisi Sayı:4

Pınar, A. 2013 Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 22, Sayı1, Sayfa 135

Practical Issues in Calculating the Sample Size for Prevalence Studies L.Naing1,2*, T.Winn2,B.N.Rusli1,2<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.504.2129&rep=rep1&type=pdf>(Ulaşım:20 Şubat 2018)

Postür Akademi, 2016. “Postür Duruş Nedir <http://www.posturakademi.com.tr/makaleler/postur-durus-nedir/> (Ulaşım: 11.02.2018)

Selcan, Ç 2017 Environmental Science & Technology bülteni, "Ev Tozu Ekstreleri ve Yarı-Uçucu Ev İçi Kirleticilerin 3T3-L1 Hücrelerde Adipojenik Aktivitesinin Karakterizasyonu" <https://popsci.com.tr/evimizdeki-toz-bizi-obezyapabilir/> (Ulaşım: 9 Nisan 2018)

Spector, P. E. (1992). Summated rating scale construction: An introduction. Newbury Park, CA: Sage.

Taylor, P. ve Bain, P. 1999. Assembly line in the head: Work and employee relations in the call centre. Industrial Relations Journal, 30(2): 101-117.

Turan İ. & Şimşek Ü. & Aslan H.(2015), Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi; 2015; (30): 186-203

Tümer, E. 2015 TMMOB Makine Mühendisleri Odası, VIII. Ulusal İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Kongresi Bildiriler Kitabı, Masa Başı Ofis Çalışmalarında "Sürdürülebilir Sağlık" için Ayakta Çalışmanın Önemi ve Ergonomik Gereklilikler Yayın No: E/635-355, Adana: Yeni Koza Matbaacılık.

Türkiye Cumhuriyeti Resmi Gazete, 2013, Ulusal Meslek Standartlarına Dair Tebliğ Sayı: 28661, <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130529m1.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130529m1.htm>(Ulaşım:20 Şubat 2018)

Türkiye Cumhuriyeti Resmi Gazete, 2013, Ekranlı Araçlarla Çalışmada Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmeliğin Sayı: 28620, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013.04.20130416-5.htm> (Ulaşım:20 Şubat 2018)

Türkiye Cumhuriyeti Resmi Gazete, 2014, İşyeri Hekimi ve Diğer Sağlık Personelinin Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmeliği Sayı:29209 <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/12/20141218-6.htm> (Ulaşım:20 Şubat 2018)

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

WHO, 2005. Fact Sheet 296, Electromagnetic fields and public health, <http://www.who.int/peh-emf/publications/facts/fs296/en/>(Ulaşım: 15 Ocak 2018)

Wicham, J. ve Collins, G. 2004. fte call centre: A nursery for new forms of work organ- isation? The Service Industries Journal, 24(1): 1-18.

8. EKLER

Ek-1

Anket No:

ANKET FORMU

Sayın katılımcı bu anket çalışması bilimsel bir araştırmada kullanılmak üzere oluşturulmuştur. Anket çalışması Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü İş sağlığı ve Güvenliği Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Ayşegül Okur tarafından gerçekleştirilmektedir.

Bu anketin yapılma amacı, **çağrı merkezi operatörlerinin** çalışma şartlarını, sağlık sorunları ve varsa yaşadıkları diğer sorunları ortaya çıkarmak, çalışanlarda İş sağlığı ve güvenliği alanında farkındalık oluşturmak ve çalışanların çalışma alanları ve şartları ile ilgili sorunların çözümü konusunda görüşlerini almaktır.

Anketin giriş bölümünde bulunan kişisel bilgiler kısmı anketin SADECE ÇAĞRI MERKEZİ OPERATÖRLERİ tarafından doldurulduğunun emin olmak için alınmaktadır. Kişisel bilgileriniz ikinci şahıslar ile paylaşılmayacak, oluşturulacak istatistik bilgilerde yer almayacaktır.

Anket okuma, yanıtlama hızınıza bağlı olarak 15-20 dk kadar sürecektir. Özellikle anketin geçerliliği için tüm soruların eksiksiz ve doğru olarak yanıtlanması gereklidir. Lütfen soruları dikkatlice okuyarak yanıtlayınız.

Bu ankette çalıştığınız işkolunda daha verimli ve daha sağlıklı çalışma ortamlarının oluşturulmasında önemli katkısı olacaktır. Bu nedenle aşağıdaki önerilere uymanızı rica ediyoruz:

1. Anketi **çağrı merkezi operatörüyseniz** doldurunuz.
2. Anketi sessiz ve rahat bir ortamda doldurunuz.
3. Soruları dikkatlice değerlendirerek yanıtlayınız.

Ankete katıldığınız için çok teşekkür ederim.

Kişisel Bilgiler

1. İşiniz: Çağrı Operatörü
2. Cinsiyetiniz: Kadın Erkek
3. Yaşınız:
4. Boyunuz: cm
5. Kilonuz : kg
6. En sık kullandığınız el: Sağ el Sol el
7. Eğitim düzeyiniz: İlköğretim Lise Üniversite Yüksek Lisans Doktora
8. Üniversite mezunuyusanız Lisans alanınız
(Mesleğiniz).....
9. Medeni durumunuz: Evli Bekar Dul Boşanmış
10. Sigara içiyor musunuz?
 Hiç içmedim Ara sıra içtim Bıraktım İçyorum (....yıldır, günde....adet)
11. Alkol kullanıyor musunuz?
 Hiç içmedim Ara sıra Haftada 1-2 gün Haftada 3-5 gün Hergün
12. Siz dahil evinize gelir getiren kişi sayısı?
 1 2 3 4 5
13. Bu kişilerin tümünün gelirlerinin toplamı?
 0-1000TL 1000-1999 TL 2000-2999TL 3000-3999TL 4000-4999TL 5000 TL den fazla
14. Siz dahil elde edilen toplam geliriyle geçimi sağlayan kişi sayısı (Ev halkı)?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kişi 10 kişiden fazla

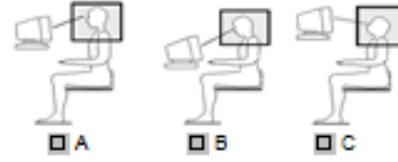
İşinizle İlgili Sorular

1. Haftada kaç gün iş yerinizde çalışıyorsunuz? Gün
2. Ortalama günde kaç SAAT çalışıyorsunuz (yemek molası hariç)? Saat
3. Ne kadar süredir çağrı merkezinde çalışıyorsunuz? yıl ay
4. Bu işyerinizden önce kaç çağrı merkezinde çalıştınız?
 Hiç çalışmadım 1 tane 2 tane 3 tane 4 ve üzeri
5. Ortalama günde kaç çağrı yanıtıyorsunuz? çağrı.
6. GÜNLÜK yanıtladığınız çağrıların kaçında sinirli ses tonu, kızgınlık, sitem ifadeyi yer alır? çağrı.
7. GÜNLÜK yanıtladığınız çağrıların kaçında küfür, aşağı ilama, tehdit yer alır? çağrı.
8. Çalışma süreleri ile ilgili bir sorun yaşıyor musunuz?(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)
 Hayır, yaşamıyorum
 GÜNLÜK çalışma saatlerinin uzunluğu
 Vardiyalı çalışma düzeni
 Fazla mesai
 Hafta sonlarında çalışma
 Yıllık izin kullanamama
 Mola sürelerinin yetersiz olması
9. Ortalama günde kaç SAAT iş yerinde bilgisayarla çalışıyorsunuz?
 Hiç 1 2 3 4 5 6 7 8 >8 saat
10. Genelde işinizi hep aynı masada ve aynı bilgisayarda mı yapıyorsunuz (görev yetiniz sabit mi)?
 Evet Hayır
11. Toplam kaç yıldır bilgisayarla çalışıyorsunuz?
 Yıl (Şimaliye kadar çalıştığınız tüm iş ve işyerleri dâhil)
12. Ortalama günde kaç SAAT iş dışında BİLGİSAYAR kullanıyorsunuz?
 Hiç 1 2 3 4 5 6 7 8 >8 saat
13. Ortalama günde kaç SAAT iş dışında CEP TELEFONU kullanıyorsunuz?
 Hiç 1 2 3 4 5 6 7 8 >8 saat

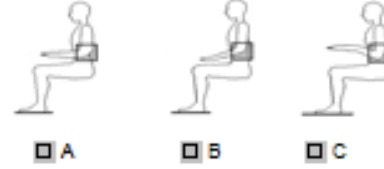
14. Size göre aşağıdaki durumlardan hangisi/hangileri çalışırken sizi rahatsız etmektedir? (Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Aşırı aydınlatma | <input type="checkbox"/> Aşırı Sıcak |
| <input type="checkbox"/> Yetersiz aydınlatma | <input type="checkbox"/> Gürültü |
| <input type="checkbox"/> Performans primi sistemi | <input type="checkbox"/> Yetersiz mola süresi |
| <input type="checkbox"/> Vardiyalı çalışma sistemi | <input type="checkbox"/> Yetersiz havalandırma |
15. İşe girerken sağlık raporu aldınız mı? Evet Hayır
16. Sağlık raporu alırken hangi kontrollerden geçtiniz? (Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Görme Muayenesi | <input type="checkbox"/> İdrar Tahilli |
| <input type="checkbox"/> İşitme Testi | <input type="checkbox"/> Kan Tahilli |
| <input type="checkbox"/> Akciğer Filmi | <input type="checkbox"/> Kulak-Burun-Boğaz Muayenesi |
17. İşinizle ilgili düzenli olarak sağlık kontrollerinden geçiyor musunuz? Evet Hayır

Bilgisayar Kullanma Pozisyonu

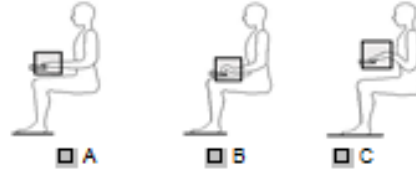
15. İş ortamınızda, bilgisayar karşısında çalışırken **baş ve boynunuzu** hangi pozisyonda tutuyorsunuz? (Tek şık işaretleyiniz)



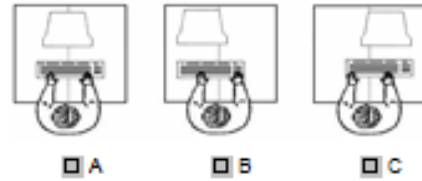
16. İş ortamında bilgisayar kullanırken, **dirseğinizi** nasıl tutuyorsunuz? (Tek şık işaretleyiniz)



17. İş ortamında bilgisayar kullanırken, **el-el bileğinizi** nasıl tutuyorsunuz? (Tek şık işaretleyiniz.)



18. Bilgisayar kullanırken **monitör** pozisyonunuz hangisidir? (Tek şık işaretleyiniz)



19. Aşağıdaki resimlerin hangisi mouse kullanma pozisyonunuzu en iyi biçimde gösteriyor?
(Eğer Mouse kullanmıyorsanız C şikkini işaretleyiniz)



- A B
 C: Mouse kullanmıyorum

20. Aşağıdaki resimlerin hangisi Mouse kullanırken el bilek pozisyonunuzu en iyi biçimde gösteriyor?(Eğer Mouse kullanmıyorsanız D şikkini işaretleyiniz)



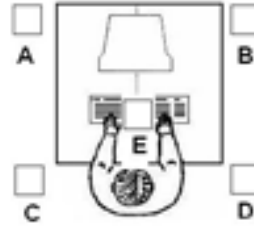
- A B C
 D: Mouse kullanmıyorum

21. Yandaki resimlerin hangisi bilgisayar kullanırken oturma pozisyonunuzu en iyi şekilde gösteriyor? (Tek şık işaretleyiniz)



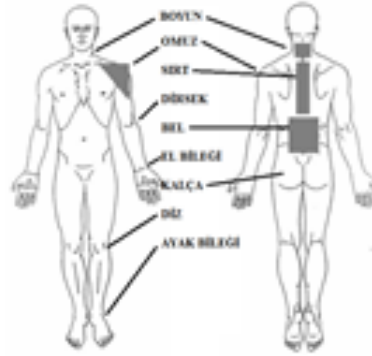
- A B

22. Yandaki resimde işyerinizde bilgisayar kullanırken baskın olan ışıklandırma yerini işaretleyiniz



23. Bilgisayar kullandığınız ortam tozlu mudur?
 Hayır Evet

Bölüm 1



Bu şekil vücut bölgelerini gösteriyor. Sonraki sorulara Şekil'de gösterilen vücut bölgelerine göre cevap veriniz

Son 12 ay içinde aşağıdaki bölgelerde ağrı, kızılama ve uyuşma gibi yakınmanız oldu mu?

- 1- Boyun: Evet Hayır
- 2- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman
- 3- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır
- 4- Bir ya da her iki omuz Hayır Sağ omuzda Sol omuzda Her iki omuzda
- 5- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman
- 6- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır
- 7- Bir ya da her iki dirsek Hayır Sağ dirsek Sol dirsek Her iki dirsek
- 8- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman
- 9- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır
- 10- Bir ya da her iki el bileği/el Hayır Sağ el bileği/el Sol el bileği/el Her iki el bileği/el
- 11- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman
- 12- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır
- 13- Sırt: Evet Hayır
- 14- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman
- 15- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır
- 16- Bel: Evet Hayır
- 17- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman
- 18- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır
- 19- Bir ya da her iki kalçalıytluk Evet Hayır
- 20- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman
- 21- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır

22- Bir ya da her iki diz Evet Hayır

23- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

24- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır

25- Bir ya da her iki ayak bileği/ayak Evet Hayır

26- Evet ise son bir yılda hangi sıklıkta oldu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

27- Evet ise yakınmanız günlük işlerinizi (işiniz, ev işleriniz gibi) engelledi mi? Evet Hayır

BÖLÜM 2

1. Günlük harcadığınız eforla uyumlu olmadığınızı düşündüğünüz bir yorgunluk/halsizlik hissi yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif	Hafif	Orta	Fazla	Çok Fazla	Dayanılmaz				
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

2. Son 3 ayda hangi sıklıkta yorgunluk hissettiniz?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

3. Baş ağrısı yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif	Hafif	Orta	Fazla	Çok Fazla	Dayanılmaz				
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

4. Son 3 ayda hangi sıklıkta baş ağrısı hissettiniz?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

5. Gerginlik/sinirlilik yakınmanız var mı? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif	Hafif	Orta	Fazla	Çok Fazla	Dayanılmaz				
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

6. Son 3 ayda hangi sıklıkta gerginlik hissettiniz?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

7. Ciltte kuruluk yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif	Hafif	Orta	Fazla	Çok Fazla	Dayanılmaz				
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

8. Son 3 ayda hangi sıklıkta cilt kuruluğu yakınmanız oldu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

BÖLÜM 3

1. Gözlük kullanıyor musunuz? Hayır Evet

2. Gözlerinizde yanma hissi olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif		Hafif		Orta	Fazla		Çok Fazla		Dayanılmaz
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

3. Son 3 ayda hangi sıklıkta gözlerinizde yanma oldu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

4. Gözlerinizde kaşınma olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif		Hafif		Orta	Fazla		Çok Fazla		Dayanılmaz
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

5. Son 3 ayda hangi sıklıkta gözlerinizde kaşınma oldu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

6. Gözlerinizde batma olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif		Hafif		Orta	Fazla		Çok Fazla		Dayanılmaz
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

7. Son 3 ayda hangi sıklıkta gözlerinizde batma oldu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

8. Bulanık görme yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağırlığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif		Hafif		Orta	Fazla		Çok Fazla		Dayanılmaz
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

9. Son 3 ayda hangi sıklıkta bulanık görme şikayetiniz oldu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla Her zaman

BÖLÜM 4

1. Profesyonel ses kullanma eğitimi aldınız mı? Hayır Evet
2. Ses kısıklığınız olur mu? Yakınmanızın ağrılığına not veriniz?

Hiç Olmadı	Çok Hafif	Hafif	Orta	Fazla	Çok Fazla					
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

3. Son bir yılda hangi sıklıkta ses kısıklığı yakınmanız oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla

4. Ortalama kaç gün sürdü?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 gün 10 günden fazla

5. Sesinizde "çatalanma", "kabalaşma" hissettiğiniz olur mu? Yakınmanızın ağrılığına not veriniz?

Hiç Olmadı	Çok Hafif	Hafif	Orta	Fazla	Çok Fazla					
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

6. Son bir yılda hangi sıklıkta "çatalanma", "kabalaşma" hissettiniz?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla

7. Ortalama kaç gün sürdü?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 gün 10 günden fazla

8. Boğaz ağrısı yakınmanız olur mu? Yakınmanızın ağrılığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif	Hafif	Orta	Fazla	Çok Fazla	Dayanılmaz				
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

9. Son bir yılda hangi sıklıkta boğaz ağrısı yakınmanız oldu?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla

10. Ortalama kaç gün sürdü?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 gün 10 günden fazla

11. İşitme ile ilgili bir problem yaşıyor musunuz? Yakınmanızın ağrılığına not veriniz.

Hiç Olmadı	Çok Hafif	Hafif	Orta	Fazla	Çok Fazla					
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

12. Son bir yılda hangi sıklıkta işitme ile ilgili yakınma hissettiniz?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kez 10 kereden fazla

13. Ortalama kaç gün sürdü?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 gün 10 günden fazla

SON BİR YILDA YUKARIDAKİ YAKINMALARDAN HERHANGİ BİRİYLE İLGİLİ

14. Hekime başvurduunuz mu? Hayır Evet
15. Tedavi aldınız mı? Hayır Evet
16. Toplam kaç gün işinizden uzak kaldınız (Hekim başvurusu, kontrol muayenesi, işinize gelip çalışmadığınız süreler ve istirahat süresi dâhil)?
..... Gün
17. Son bir yılda ses telleri nodülü teşhisi kondu mu? Hayır Evet

BÖLÜM 5

Aşağıda maddelerin etabını olduğunuz zamanlarda yaşadığınız bazı belirtiler verilmektedir. Lütfen her maddeden dikkatle okuyunuz. Daha sonra, BUGÜN GÖRÜLÜŞÜNE (1) HAFIZANIZI göz önünde bulundurarak her madde için size uygun gelen kutuyu işaretleyiniz. (1-Kesinlikle Kabulüyorum, 2-Kabulüyorum, 3-Kısmen Kabulüyorum 4- Hiç Kabulüyorum)

1)Gelecekle ilgili kaygılanm var.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

2)Bik sık başım ağrıyor.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

3)Çarpıntım oluyor.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

4)Son zamanlarda kilomda değişiklik oldu

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

5)Uykuya dalmakta zorluk çekiyorum.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

6)Zaman zaman öfkemi kontrol etmekte zorlanıyorum.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

7) Bağışimin bozulmasına dair endişelerim var.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

8) Dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

9)Göğümde sıkışma, nefes almamda zorluk oluyor.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

10)Bikınımı yatıştırmak için alkol ve sigara alma ihtiyacı hissediyorum.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

11) Sürekli tedirgin ve tetikte geliyorum.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

12)İçimde başarılı olamaya başladım dair kaygılanm var.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

13) Aldığım kararların doğruluğundan emin olamıyorum

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum


14) Başkalarıyla olmaksızın yalnız kalmayı tercih ediyorum.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

15) Yapmam gereken işleri yapıyorum.

Kesinlikle kabulüyorum Kabulüyorum Kısmen Kabulüyorum Hiç kabulüyorum

Ek-2

 info@uskudar.edu.tr
Altunizade Mah. Haluk Türksöy Sk. No:14, 34662 Üsküdar / İstanbul / Türkiye
Tel: +90 216 400 22 22 Faks: +90 216 474 12 56

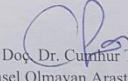
T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSEL OLMAYAN ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU BAŞKANLIĞI

SAYI: B.08.6.YÖK.2.ÜS.0.05.0.06 /2017 /183 03.07.2017

Sayın Yrd. Doç. Dr. Esin Tümer
(Ayşegül Okur)

Üsküdar Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'nun 19 Haziran 2017 tarihinde, 06 No.lu toplantısında değerlendirmeye almış olduğu "**Çağrı Merkezi Operatörlerinin Çalışma Koşullarının İş Sağlığı ve Güvenliği Açısından Değerlendirilmesi**" adlı araştırma projenizin etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.


Doç. Dr. Cumhuri FAŞ
Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik
Kurulu Başkanı

Ek 3. ÖZGEÇMİŞ

AYŞEGÜL OKUR

Adres : Atatürk Cad. Engin Sok. Narlı Pınar Sitesi A/4 No:2 Maltepe/İSTANBUL
GSM : 532 680 18 48
Ev : 216 370 74 55
E-mail : aysegul_okur@yahoo.com



Kişisel Bilgiler:

Uyruğum : T.C.
Doğum Yerim : Ankara
Doğum Tarihim : 31.08.1978
Medeni Durumum : Bekâr

İş Deneyimleri:

Ankara Elit İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri/B Sınıfı Uzman (24.05 – 03.09.2016)

Tüm kanun ve yönetmelikleri takip ederek, kanun ve yönetmelikler doğrultusunda gerekli çalışmaları yapmak ve yapılmasını sağlamak. İşyerinde tüm uygulamaların, iş güvenliği mevzuatına ve genel iş güvenliği kurallarına uygun sürdürülmesini sağlamak. İşyerinde oluşabilecek tehlikeleri belirleyerek risk analizlerini yapılması, alınacak tedbirlerin planlanması ve uygulamanın takibinin yapılması. Çalışanlara ilgili mevzuata uygun olarak verilecek iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin planlaması, eğitimlerin verilmesi ve sonuçlarının raporlanması. Proje kapsamında temel iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin verilmesi, acil eylem planlarını ve risk değerlendirme süreçlerinin tamamlanması.

GÖREV ALDIĞIM PROJELER

- **Ankara Esenboğa Hava Trafik Kontrol Merkezi**

Freelance/ Danışman

(11.2010 – 2015)

Çağrı Merkezi Sektöründe hizmet veren firmalara işin niteliğine göre eleman seçme ve assesment yaparak doğru elemanı doğru işe yerleştirmek. Firma ile yapılacak aylık anlaşma bazında, görev tanımına göre, firma adına ilan çıkarak, hızlı bir şekilde eleman bulma, mülakat ve testler ve simülasyonlar ile doğru işe doğru elemanın seçilmesini sağlamak. Seçilen elemanların oryantasyon ve iletişim eğitimlerini isteğe bağlı olarak hazırlamak ve vermek. İş sağlığı ve güvenliği(İSG) konusunda işletmelerin risk analiz çalışmalarını, acil eylem planlarını ve temel iş sağlığı güvenliği eğitimi konusunda danışmanlık hizmeti sağlamak.

Çizgi Telekomünikasyon Ltd. Şti./ Müşteri İlişkileri ve Kalite Yöneticisi

(02/2008 – 01.11.2010)

Domain & Hosting pazarlama sektöründe yeni kurulmakta olan çağrı merkezi projesinin ve personelin yönetimi, çağrı merkezi elemanları ve teknik uzmanların iş süreçlerinin yönetimi, performans kriterlerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi. Eğitim ihtiyaçlarının planlanması eğitimlerinin verilmesi, proje süreçlerinin belirlenmesi ve yürütülmesi, şirket müşterilerinin talep ve ihtiyaçları doğrultusunda müşteri ilişkileri ve kalite yönetiminin etkin şekilde yürütülmesinden sorumlu olmak.

The Sales Machine (Tsm Call Center) / Çağrı Merkezi Operasyon Yöneticisi

(07/2005 - 08/2006)

Beşiktaş belediyesi çağrı merkezi projesinin kurulumu ve yönetimi, çağrı merkezi elemanlarının işe alımı, eğitim planlarının yapılması, proje kapsamında oluşabilecek ihtiyaçların belirlenmesi ve çözümlerin oluşturulması, iş süreçlerinin planlanması, ölçme, analiz ve değerlendirmelerin yapılarak müşteri tarafına gerekli raporlamaların yapılmasından sorumlu olmak.

Niş Organizasyon ve Dağıtım Pazarlama A.Ş / Proje Sorumlusu

(03/2005 - 06/2005)

Müşterilerin talepleri doğrultusunda organizasyonların yapılacağı yerlerin araştırılması, incelenmesi, yaratıcı çözümler sunmak ve hazırlanan raporların yetkili kişiye aktarılması, ayrıca teşvik kampanyaları ile ilgili çalışmaların sorunsuz bir şekilde tamamlanmasından sorumlu olmak.

Siemens Business Services/ Contact Center / Yardım Masası Uzmanı

(03 / 1999 - 11 / 2002)

Müşteri ve çalışanlar arasındaki doğru bilgi akışının sağlanması, müşteri tarafından bildirilen sorun ve taleplerin kalsifikasyonu, doğru bölüm ve ilgili kişilere dağıtımı, çözümüne yönelik önerilerin geliştirilmesi ve müşteriye geri dönüşün sağlanması aşamalarında kontrol lojistik ve yönetim fonksiyonlarını gerçekleştirmek. "change", "problem", "escalation" ve "feed-back" tanımları adı altında verilen iş akışının doğru işlenmesinden, yürütülmesinden ve raporlanmasından sorumlu olmak

- **Siemens Business Services / Contact Center / Kalite Departmanı Uzmanı**

Bilgisayar, internet, müşteri ilişkileri ve haberleşme ile ilgili alanlarda araştırmalar yapılması. Müşteri temsilcilerinin müşterilere telefon, e-posta, faks vb. kanallar üzerinden vermekte olduğu desteğin denetimi, ilgi birim müdürü ile önceden belirlenen kriterler doğrultusunda

değerlendirilmesi ve performans notlarının verilmesi, müşteri temsilcilerinin eksiklerinin giderilmesi için gerekli görülen eğitimlerin verilmesinden sorumlu olmak.

- **Siemens Business Services / Contact Center / Sim.Net - Garanti.Net - İxir.Net / Müşteri Temsilciliği**

Müşterilerin kullandıkları (Windows 95/98/2000/XP/NT)sistem ve uygulama kurulumlarının gerçekleştirilmesi, kullanımı hakkında bilgi verilmesi, ayrıca sistem üzerinde oluşabilecek problemlerin giderilmesinden sorumlu olmak.

Grey Direct Doğrudan Pazarlama A.Ş / Süpervisor

(1996 - 1999)

Müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda ürünlerin tanıtımının en iyi şekilde yapılması ve pazarlama stratejilerinin belirlenmesi. Tanıtımı yapılacak ürünlerin sevkiyat işlemlerinin kontrolü ve tanıtım noktalarında çalışacak personelin denetimini gerçekleştirmek.

Eğitim:

Tezli Yüksek Lisans 2016/-: Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü/İş Sağlığı ve Güvenliği

Yüksek Lisans 2014 – 2015: Yıldız Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği/İş Sağlığı ve Güvenliği

Lisans 2010 –2014 : Eskişehir Anadolu Üniversitesi - İşletme Fakültesi

Ön Lisans 2013 – 2015: Atatürk Üniversitesi – İş Sağlığı ve İş Güvenliği Teknikerliği

Ön Lisans 2000 – 2002: Eskişehir Anadolu Üniversitesi – Halkla İlişkiler

Lise 1993 – 1996: Maltepe Lisesi

Yabancı Dil:

İngilizce: Okuma – Orta, Yazma - Orta, Anlama – Orta

Bilgisayar Bilgisi:

Microsoft Office Uygulamaları – (Word, Excel, Acces, FrontPag, PowerPoint vb.)

Microsoft İşletim Sistemleri - Kurulumu ve Kullanımı (Tüm Sürümleri)

İnternet (Dial-up) Yapılandırmaları, Network, System

Eğitim ve Sertifikalar:

TMGD(Tehlikeli Madde Güvenlik Danışmanlığı Eğitimi- Risk-Med Eğitim Danış. San. Tic. A.Ş

B Sınıfı İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı – Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Bilgisayar Kursu - Maltepe Halk Eğitim Merkezi

Özenli Müşteri İlişkileri Eğitimi – Sinerji Eğitim ve Danışmanlık

Temel Network Eğitimi - Siemens Sanayi ve Tic. A.Ş

Temel ve Orta Düzey Excel Eğitimi - Siemens Sanayi ve Tic. A.Ş
Başarı için Performans Yönetimi Eğitimi - Siemens Sanayi ve Tic. A.Ş
Eğiticinin Eğitimi - Siemens Sanayi ve Tic. A.Ş
MCSD.Net Yazılım Mühendisliği Eğitimi - Network Academy (3 ay'lık bir eğitim aldım)
MCSE Microsoft Sertifikalı System Mühendisliği Eğitimi - Network Academy
Grafik ve Tasarım Eğitimi – İsmek (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Meslek Eğitim Kursu
Girişimcilik Eğitimi – KOSGEB
ISO9001 Bilgilendirme Eğitimi - Siemens Sanayi ve Tic. A.Ş
TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi –Uac Mühendislik Şti & İnter sistem teknik Ltd.
TS EN ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi Temel Eğitimi–Uac Mühendislik Şti & İnter sistem teknik Ltd.
Yönetim Sistemleri Dokümantasyon Eğitimi –Uac Mühendislik Şti & İnter sistem teknik Ltd.
ISO 10002:2006 Kalite Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti Bilgilendirme Eğitimi –Uac Mühendislik Şti & İnter sistem teknik Ltd.
ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Temel Eğitimi –Uac Mühendislik Şti & İnter sistem teknik Ltd.

Projelerde Verilen Eğitimler:

İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri
Telefonda Etkili İletişim Teknikleri Eğitimleri
Etkili İletişim Eğitimleri
Özenli Müşteri ilişkileri Eğitimleri
Oryantasyon Eğitimleri
Call Center Sistem ve Alt yapı Eğitimleri
Belediye Sistem ve Alt yapı Eğitimleri

İlgi alanları:

Bilgisayar ve Bilişim Teknolojilerini takip ederim,
İnternet ve İnternet tabanlı teknolojiler ile ilgilenirim,
Kişisel Gelişim ile ilgili konuları severim,
Yöresel Halk Oyunları, Kafkas Dansları (Kadıköy Halk Eğitim Halk Dansları Topluluğu)

Sürücü Ehliyeti:

B tipi ehliyet

Referanslar:

1-Alp Kohen	Call School Danışmanlık / Danışman	212 262 69 42
2-Tolga KABAĞCI	Çizgi Telekomünikasyon Hiz. Ltd. Şti /Şirket Sahibi	212 213 12 13
3-Cüneyt ÇUBUKÇU	The Sales Machine / Genel Müdürü	212 274 89 00
4-Can BÜYÜKALKAN	Callpex /Operasyon Genel Müdürü	212 324 67 84
5-Nilgün SUCU	Atos / Proje Yöneticisi	532 477 68 72
6- Melih Dal	Ankara Elit İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri/ Şirket Sahibi	532 164 87 13