**ISO 9001: 2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN İŞ YAŞAMI KALİTESİNE ETKİSİ: ETKİLEŞİM MODELİ[[1]](#footnote-1)**

 **Barış ÖZTUNA[[2]](#footnote-2)**

***ÖZET***

*Bu çalışmanın amacı, “ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sisteminin iş yaşamı kalitesine etkisini değerlendirmek, yaşam kalitesini etkileyen faktörleri ortaya koymaktır.*

*Yaşam kalitesi farklı alanlarda etkiler yaratmaktadır. Bunlar; sağlık, evlilik, aile hayatı, ekonomik durum, sosyal etkileşimler, psikolojik durum, fiziksel sağlık ve inanç/dindir. Bununla birlikte; yaşam kalitesi farklı göstergeleri kapsar. Bu göstergeler; ekonomik, sosyal, psikolojik, ekolojik ve sağlıktır. Bu göstergelerin olumlu olması bireylerin iyi bir yaşam sürdürdüklerine işaret etmektedir.*

*Çalışma yaşamı bireyin hayatında önemli bir yere sahiptir. Çalışanlar genellikle evlerinde geçirdiği süreden daha fazlasını işyerinde geçirmektedirler. Bu nedenle, iş yaşamı kalitesi çalışan açısından önemli bir faktör haline gelmektedir. İş yaşamı kalitesi farklı kategorilerden oluşmaktadır. Bunlar; güvenlik, ergonomi, eşitlik, ücret ve bireyliktir.*

*ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sisteminin iş yaşamı kalitesinin yükseltilmesinde stratejik bir destek rolü üstlenmektedir. ISO 9001: 2008 standardında bir organizasyonun başarı ile varlığını sürdürebilmesi için faaliyetlerini sistematik ve şeffaf şekilde yönetmesi ve kontrol etmesi gerektiği vurgulanmaktadır. 2008 revizyonuyla; süreç yaklaşımı, sürekli iyileştirme, iç iletişim, altyapı, çalışma ortamı, kaynak yönetimi gibi destekleyici konularda yenilikler gerçekleştirmektedir. Bu yeniliklerle birlikte ISO 9001: 2008 standardı insana daha çok değer veren unsurları ele almış, iş yaşamı kalitesine önemli katkılarda bulunmuştur.*

***Anahtar Kelimeler:*** *Yaşam Kalitesi, İş Yaşamı Kalitesi, Ergonomi, ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi.*

**THE EFFECT OF ISO 9001: 2008 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON QUALITY OF**

**WORK LIFE: INTERACTION MODEL**

***ABSTRACT***

*The aim of this study is to evaluate "The Contribution of ISO 9001: 2008 Quality Management System on Quality of Work Life” and show the factors that affect Quality of Work Life.*

*The quality of life has influence on different domains. These are health, marriage, family life, economic status, social interactions, psychological status, physical status and religious / spiritual status. In the meantime, quality of life involves different indicators. These indicators are economic, social, psychological, ecological and health. If these indicators are positive, it shows the quality of life.*

*Work life has an important place in an individual’s life. In general employees spend more time at work than they do at home so the quality of work life gains more importance. Quality of work life has different categories such as safety, ergonomics, equity, payment and individualism.*

*ISO 9001: 2008 Quality Management System plays a strategic support role in raising the quality of work life. It is emphasized that an organization is expected to administer and control its activities systematically and transparently at ISO 9001: 2008 standard. With the revision in 2000, there have been innovations in supportive aspects such as process approach, continuous improvement, internal communication, working environment, resource management and infrastructure. The standard of ISO 9001: 2008 considered the elements which give more importance to human beings and made significant contributions to the quality of work life.*

***Keywords:*** *Quality of Life, Quality of Work Life, Ergonomics, ISO 9001: 2008 Quality Management System.*

**1.GİRİŞ**

Ülkemiz için yaşam kalitesi oldukça yeni bir kavramdır. Literatürde de yaşam kalitesine ilgi son dönemde olgunlaşmaya başlamış olup, konuyla ilgili birçok tanım yapılmıştır.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO), yaşam kalitesini “bireylerin kültürel bağlamları içindeki yaşamlarını ve yaşamlarındaki değer sistemlerini ve hedeflerini, standartlarını, ilgilerini algılamaları” olarak tanımlamaktadır (Oktik, 2004: 67). Dalkey ve Rouke 1972 yılındaki çalışmasında ve Campbell 1981 yılındaki çalışmasında yaşam kalitesini, kişinin refah duygusu, yaşamdan hoşnutluğu ya da mutsuzluğu olduğu görüşünü savunmaktadır (Öner, 2005: 52).

Yaşam kalitesinin; sağlık ve eğitim hizmetlerinden yararlanma, yeterli beslenme ve korunma, sağlıklı bir çevre, hak, fırsat ve cinsiyet eşitliği, günlük yaşama katılma, saygınlık ve güvenlik gibi birçok bileşeni vardır. Bu bileşenlerin hepsi tek tek önemlidir; birinin bile eksikliği kişinin “ kaliteli bir yaşam sürüyorum” duygusunu zedelemektedir (Kalite Kongresi Kapanış Oturumu Konuşması, 1999).

**2.İŞ YAŞAMI KALİTESİ**

Çalışma, insan yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır. Toplumun çeşitli ihtiyaçlarının sağlanması, toplum üyelerinin çalışması ile gerçekleşmektedir (Doğan, 1987: 12). İçinde yaşadığımız toplumda çoğu zaman iş bireylerin aynası olarak kabul edilmekte ve insanlar yaptıkları işlerle değerlendirilmektedir. Kişinin sahip olduğu iş, onun toplumsal statüsünün, hayattan aldığı doyumun ve zevkin, ailesine sağladığı maddi manevi her türlü imkânın belirleyicisi durumundadırlar (Çakmak, 2004: 1). Bu yüzden de iş hayatı, tüm özel hayatı etkilemektedir.

İş yaşamı, iş gören bireyin yaşamında önemli bir yere sahiptir. Belirli bir işi yapmak işgörenin belirli bir zamanını alacağı için çalışma yaşamı psikolojik açıdan da çok önemlidir. Mevcut çalışma ortamında birtakım değişiklikler yaparak, daha iyi çalışma koşulları oluşturarak işgörenin fiziksel ve ruhi yapısını düzenleyen, işgörenin onuruna olumlu katkıda bulunan, kısaca işgören üzerinde odaklaşan bir yönetim felsefesidir (Öge, 2000: 67-68). Çalışma yaşamının insancıllaştırılması, işgörenin çalışma yaşamındaki konumunu, işgörenin yapısına, yetenek ve beklentilerine uygun bir düzeye ulaştırmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, işgöreni yapmış olduğu iş ile bütünleştirmek amacına yönelik uğraşları da içermektedir (Tınar, 1996: 127).

İş doyumu, iş yaşamı kalitesinin temel belirleyicilerinden biri olmasına rağmen tek başına iş yaşamı kalitesini açıklamamaktadır. İş yaşamı kalitesi sadece iş doyumunun subjektif unsurlarını değil, aynı zamanda emniyet, temizlik, ücret, güvenlik, çalışma saatleri ve donanım yeterliliği gibi çalışma koşullarının daha objektif durumlarını içermektedir (Araz, 1991: 6). İş doyumuna işin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği gibi pek çok faktörün iş doyumuna etki ettiğini göstermektedir. Düşük iş tatmininin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını yükselttiği ve işten ayrılma eğilimini arttırdığı saptanmıştır (Üngüren ve Yıldız, 2009: 38).

İşgörenlerin, yeni katıldığı çevrenin gereklerine, geleneklerine, kurallarına en kısa zamanda alışmak ve üzerindeki yabancılık duygusunu atmak zorunluluğu bulunmaktadır. Çevreye uyum sağlayamayanlar bazen bunalımlara yol açabilen çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedirler (Sabuncuoğlu, 1984: 94-95). Bu sorunlar daha sonradan çalışanın işe mutsuz gitmesi ve işte verimsiz olmasına yol açmaktadır.

Amerikan ordusunda gedikli erbaşların iş yaşamı kalitesini algılamaları konusunda yapılan bir araştırmada (iş yaşamı kalitesini, ücret, liderlik, kariyer veya işin kendisiyle ilgili konularda algılanan doyum olarak tanımlamıştır (Halliman 1984’dan akt. Araz, 1991: 5). İş yaşam kalitesi, örgütün tüm yönlerini etkileyebilen, inanç ve değerlerden (iş zenginleştirme, adil denetim, çalışan katılımı, güvenli çalışma koşulları gibi) oluşan sistematik bir yaklaşımdan meydana gelmektedir. (Cascio, 1995: 23).

Psikologlar çalışan insanları altı ana psikolojik gruba ayırırlar (Nüvit, 2003: 310-311):

• Emniyet arayan personel

• Mükemmellik isteyen personel

• Kendisine önem verilmesini isteyen personel

• Sorumluluk seven personel

• Prestij arayan personel

• Herkes tarafından kabul edilmeyi isteyen personeldir.

İş yaşam kalitesi, “çalışanlara daha nitelikli iş koşullarının sağlanmasını amaçlayan, çalışanların fiziksel ve psikolojik refah düzeylerini yükselten, kurumsal kültürde değişmeler yaratan ve sonucunda tüm işletme çalışanlarının değerini yükselten bir yönetim anlayışı” olarak tanımlanmıştır (Yücetürk, 2005: 102). Başka bir tanıma göre ise iş yaşam kalitesi; çalışmayı doğrudan ya da dolaylı etkileyen, iş yapısını ve organizasyonu, ücretler, kazançlar, çalışma ortamı ve şartları, işlerin yönetim ve organizasyonu, işte kullanılan teknoloji, çalışan tatmini ve motivasyonu, endüstriyel ilişkiler, katılım, istihdam güvencesi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, demografik yapı ve sürekli eğitim gibi faktörleri bütünleştiren bir kavramdır (Dikmetaş, 2006: 170).

İnsan kaynaklarının etkili kullanımının ve iş yaşam kalitesinin artması örgütlerde “işgücü devir oranının düşmesi, iş kazalarının neden olduğu kayıpların azalması devamsızlık oranının düşmesi, hatalı üretimin azalması, ürün niteliğinin yükselmesi, işyeri ortamında moral ve motivasyonun yükselmesi, işgören-işveren çatışmasından kaynaklanan sorunların azalması” olarak sonuçlanmaktadır (Küçükaltan, 2002: 414).

İş yaşam kalitesi kavramı; insanların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürebilmek için gerekli ihtiyaçlarının tatminine, faydalı oldukları duygusunu kazanmalarına, başarılarını fark edebilmelerine ve kabiliyetlerini geliştirmelerine fırsat veren bir yapıya kavuşturulması olarak ifade edilebilmektedir (Dinçer, 1994: 181). Ayrıca, iş yaşam kalitesi, iyi bir gözetim, iyi çalışma koşulları, yüksek ücret ve sosyal haklar, rekabetçi ve ödüllendirici bir iş demektir. Yüksek bir iş yaşam kalitesi için, çalışana işletmeye olan katkısını etkileyecek daha büyük fırsatlar sunulmalıdır. Bu nedenle proaktif yöneticiler ve insan kaynakları çalışanlarının karar verme sürecinde daha etkin bir şekilde yer almalarını sağlayacak yollar sunulmalıdır (Özgen ve diğerleri, 2002: 307).

Richard E. Walton, iş yaşamının kalitesini yükseltici programları sekiz kategoriye ayırmaktadır. Bunlar (Özkalp ve Kırel, 2001: 552-553):

* Uygun ve adil bir ücret,
* Güvenli ve sağlıklı bir çevre,
* İnsanların kapasitelerini geliştirici bir iş,
* Emniyet ve bireyin kendini geliştirme şansı,
* Kişilik gelişimine yardımcı olan, önyargılardan uzak, özgün ve dikey mobilite imkânı veren bir sosyal çevre,
* Bireyin kişisel özelliklerine ve özel yaşamına saygılı, farklı fikirlerine anlayışla yaklaşan bir ortam,
* İnsanların boş zaman faaliyetlerine ve aile ihtiyaçlarına müdahaleyi en aza indiren bir iş rolü,
* Sosyal sorumluluk veren örgütsel faaliyetlerdir.

**3.ISO 9001: 2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN İŞ YAŞAMI KALİTESİNE ETKİSİ**

ISO Latince eşit ya da düzenli anlamına gelen *isos* kökünden gelir ve bilinenin aksine Uluslararası Standardizasyon Örgütü’nün kısaltması değildir. ISO 9001 ise etkin bir Kalite Yönetim Sistemini tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında ISO 9001 belgesini alabilmektedir. Belge kuruluşun ürün ve hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir standarda uygun olarak üretildiğini göstermektedir (Kalite Ofisi, 2003). Standardın amacı şunlardır (Genç, 2004: 214):

* Kalite yönetimi için genel bir çerçeve sağlanması,
* Kuruluşlar arasında güven ortamı yaratması,
* Proseslerin yönetilmesiyle ürün / hizmet kalitesinin sağlanması, devam ettirilmesi ve iyileştirilmesi,
* Müşteriye/vatandaşa ürün ve hizmetlerin tutarlılığının güveninin verilmesidir.

Toplam Kalite Yönetimi; işletme içinde yer alan çalışanların hep birlikte katılımlarının sağlandığı, sürekli iyileştirme faaliyetleri ile müşterilerin gereksinimlerini en üst düzeyde karşılamayı hedefleyen yönetim şekli olarak sunulmaktadır (Doğan ve Tütüncü, 2003: 36). Toplam Kalite Yönetimi, ISO 9000 standartlarının önüne geçerek “İnsan”ı ön plana çıkaran ve kuruluş kültürüne, yönetim felsefe ve politikasına, çalışanların işlerine ve kendilerine karşı tavır, tutum ve sorumluluk anlayışlarına önemli değişiklikler getiren yeni bir stratejinin, geliştirilerek uygulanmaya başlanmasını gerektirmektedir. Toplam Kalite Yönetimi sonlu bir program değildir. ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, ürüne değil üretim sistemine (süreç) odaklanmaktadır. İşin doğru olarak yapılmasına yöneliktir (Gökçen, 2001: 18-19).

Kuruluş, ürün ve hizmet kalitesini etkileyecek tam teçhizatlı ve ergonomik bir çalışma ortamı ve bu çalışma ortamını destekleyecek faaliyetleri etkin şekilde temin etmeli ve geliştirmelidir (Özel, 2003: 118). ISO 9001: 2008 6.3. maddesinde; kuruluş, ürün şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirlemeli, oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Altyapı, uygulanabildiğinde şunları kapsar: Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler, proses teçhizatı (yazılım ve donanım), destek hizmetleri (ulaştırma veya iletişim gibi) (TS EN ISO 9001: 2008, 2008: 10).

ISO 9001: 2008 6.3. maddesinde; kuruluş, ürün şartlarına uygunluğu sağlamak için gereken çalışma ortamını belirlemeli ve yönetmelidir. “Çalışma ortamı” terimi; fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma ve hava gibi) dahil işin gerçekleştirildiği ortamdaki şartlara ilişkindir (TS EN ISO 9001: 2008, 2008: 10).

ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sisteminin 6.3. Altyapı ve 6.4. Çalışma Ortamı maddelerinde de bu konuyla ilgili belirlemeler yer almaktadır. İş yaşam kalitesi de ergonomi, ısı, rutubet, aydınlatma, atmosfer koşulları, titreşim konularını içine almaktadır. Çalışanların işyerinde olduğu sürede kaliteli bir zaman oluşmasına çalışma ortamına katkı sağlamaktadır.

ISO 9001: 2008 sisteminin 6.4. Çalışma Ortamı maddesi gereği performansını arttırmak için çalışma ortamının motivasyon, tatmin ve çalışmaların performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olmasını sağlamıştır. İnsani ve fiziksel faktörlerin bir birleşimi olarak uygun bir çalışma ortamı yaratılmaktadır. Ayrıca yine ISO 9001: 2008 sisteminin 6.4. Çalışma Ortamı maddesi gereği çalışanların potansiyellerini gerçeğe dönüştürmek için katılım fırsatları yaratılmakta, işyeri ortamının ısı, rutubet, ışık, hava akımı, hijyen, ses, titreşim ve kirlenme gibi çevre kuralları yerine getirilmekte ve koruyucu donanım kullanımı dahil emniyet levhaları, güvenlik eğitimleri ve talimatlarla desteklenmektedir.

Birçok farklı motivasyon teorisyeninin görüşlerinden ortaya çıkan kişisel ihtiyaçlar; tatmin ihtiyacı, saygı ihtiyacı, övgü ihtiyacı, öngörülebilirlik ihtiyacı, gelişim ihtiyacı, değer ihtiyacı, güvenlik ihtiyacı, ücret ihtiyacı, sosyal imkânlar ve sosyal ihtiyaçlarıdır. İnsanlar sosyal varlıklardır ve daima bir grubun üyesi olma isteği duymaktadırlar. Sosyal ihtiyaçlar kişilerin diğer insanlarla etkileşimini gerektiren ihtiyaçlara verilen isimdir ve bu ihtiyaçlar şöyledir: Güç ve kontrol ihtiyacı (takdir ihtiyacı ve aidiyet ihtiyacı) ve bağımsızlık ve yetki ihtiyaçlarıdır (İnsankaynakları.com Ekibi, 2005). Bu açıdan bakıldığında işyerinde bireysel ve sosyal metot çalışmaları yapılmakta, ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemlerinin toplam motivasyonda önemli bir parçası olduğu göze çarpmaktadır. Özellikle kalkınmakta olan ülkelerde işgörenleri çalışmaya iten en güçlü motivasyon aracı, yaşamında yeterli bir ücret elde etmek istemeleridir. ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sisteminde, yaşam kalitesinin ekonomik göstergelerine, ilgili hiçbir maddede vurgu yapılmamıştır. İş yaşamı kalitesi ücret gibi ekonomik koşulları içermektedir. ISO 9001: 2008 çalışanların ücretleriyle ilgili bir tanıma yer vermemiştir.

Kuruluş içerisinde iyi bir iletişim sistemi kurulması Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttıracaktır. Bunun sağlanması üst yönetimin sorumluluğundadır. Bu amaçla kuruluş içi tüm fonksiyonların arasındaki iletişim şekli ve prosedürleri belirlenmelidir (Doğan ve Özkan, 2003: 75). Kuruluşlar, kuruluş içi iletişimin oluşturulması için gerekli faaliyetleri gerçekleştirmeli, araç ve yöntemleri oluşturmalı ve kullanmalıdır. Bu araç ve yöntemler (Özel, 2003: 113):

* Elektronik haberleşme sistemi,
* Şirket içi bülten ve gazeteler,
* Elektronik duyurular,
* Intranet sistemi,
* Duyuru panoları,
* İletişim forumları, toplantılar,
* Kapalı devre TV, iletişim monitörleri

gibi birçok farklı uygulamayı içerebilmektedir.

ISO 9001: 2008 sisteminin 5.5.3. İç İletişim maddesinde; “Üst yönetim, kuruluş içerisinde uygun iletişim proseslerinin oluşturulmasını ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ile ilgili iletişimin sağlanmasını güvence altına almalıdır” denmektedir (TS EN ISO 9001: 2008, 2008: 9). Buna göre, ISO 9001: 2008 sisteminin 5.5.3. İç İletişim maddesinin, iş yaşamı kalitesinin sosyal göstergeleriyle ilişkili olduğu görülmektedir.

ISO 9001: 2008 sisteminin 6.2.2. Yeterlilik, Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim maddesine göre kuruluş; ürün şartlarına uygunluğu etkileyen işleri gerçekleştiren personelin sahip olması gereken yeterliliği belirlemeli, uygulanabildiğinde gereken yeterliliğe ulaşılması için eğitim sağlamalı veya diğer faaliyetleri gerçekleştirmeli, gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmeli, personelinin, yaptıkları işlerin kalite hedeflerine ulaşmadaki ilişkisi ve öneminin ve ulaşmaya nasıl katkıda bulunacaklarının farkında olmasını güvence altına almalı, öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili uygun kayıtları muhafaza etmelidir (TS EN ISO 9001: 2008, 2008: 10). Bununla birlikte, ISO 9001: 2008 sisteminin 6.2.2. Yeterlilik, Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim maddesinin, iş yaşamı kalitesinin sosyal göstergeleriyle ilişkili olduğu görülmektedir.

ISO 9004 standardı, ISO 9001’in yaptığından daha geniş bir biçimde firmalara rehberlik sağlamaktadır. ISO 9004, ISO 9001 şartlarının ötesine geçmek isteyen kuruluşlara performansı sürekli iyileştirmenin takibinde kılavuz olarak önerilmektedir. ISO 9001 ve ISO 9004 birbirini tamamlayacak şekilde tasarlanmıştır. Aynı zamanda bağımsız olarak da kullanılabilen kalite yönetim sistemi standartlarıdır (TS EN ISO 9001: 2008, 2008). İş yaşam kalitesinde binaların, çalışma alanlarının ve bunlarla ilgili tesislerin iyileştirilmesi öngörülmektedir. Ayrıntılı olarak incelediğimizde, TS EN ISO 9004’de yönetim, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentilerini göz önünde tutarken, ürünlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan altyapıyı tarif etmektedir. Emniyet, güvenlik ve yenileme cinsinden tarif edilen bir altyapının sağlanması yer almıştır. İş yaşam kalitesinde de çalışanların emniyet ve güvenliği önemli bir yerdedir. Ama ISO 9001: 2008 standardında sadece ürün şartlarına uygunluğunu sağlamak amacıyla ifade edilmiştir.

İş ortamında bir yandan bireylerin rahat, huzurlu, güvenli, sağlıklı, zorlanmadan ve yüksek moralle çalışmalarını sağlamak, diğer yandan da örgütlerde kullanılan maddi araçların insan özelliklerine uydurularak onun başarılı ve verimli iş görmesini gerçekleştirmek amacıyla yararlanılan en önemli bilim dalı ergonomidir (Öge, 2000: 47-48). Ergonomi, iş yaşam kalitesine yardımcı olan bir bilim dalıdır.

TS EN ISO 9004’de koruma, kirlenme, atık ve çevrim gibi altyapı ile ilgili çevresel konuların dikkate alınması yer almıştır. Yaşam kalitesinin ekolojik göstergelerinde çevresel olaylar yer almıştır. Ekolojik gösterge, birey ile çevrenin uyum düzeyidir. Uygun düzeyler çevre ile bireyin konumlarının karşılıklarına bağlıdır (Oktik, 2004: 82). İş yaşam kalitesinde de çalışanlar çalıştıkları firmanın çevre politikalarını önemsemektedirler.

TS EN ISO 9004 standardının 7.1.2. Dikkate Alınacak Hususlar maddesinde proseste çalışanların rolünde, çalışanların sağlık ve güvencelerini sağlamak, çalışanlardan gelen yenilikleri teşvik etmek yer almaktadır. İş yaşamı kalitesinde sağlık göstergelerinde ve ergonomide çalışanların sağlık ve güvenceleriyle ilgili konular işlenmektedir. Ayrıca TS EN ISO 9004 standardının aynı maddesinde, “takımlar ve çalışma grupları içinde bilgi ve deneyimlerin paylaşılması”, yaşam kalitesinin sosyal göstergelerinde ilgili konuları içermektedir. İş yaşamı kalitesinde çalışanların bir arada sıcaklık ve yakınlık göstermeleri önemli bir husustur. Birbirlerine güvenmeleri gerekmektedir. Maslow’un “İnsan Gereksinimlerinin Yerine Getirilmesi Modeli”nin güvenlik gereksinimi ve saygı gereksinimleri bu konuları anlatmaktadır. Çalışanlar, yöneticilerden ve çalışma arkadaşlarından gördüğü saygı ile kendini çalıştığı işyeri için değerli hissetmektedir. Richard E. Walton ise, iş yaşamı kalitesini yükseltici programlarında; güvenli ve sağlıklı bir çevre ve bireyin kişisel özelliklerine ve özel yaşamına saygılı, farklı fikirlerine anlayışla yaklaşan bir ortamdan bahsetmektedir.

TS EN ISO 9004 standardının 7.1.3.2. Proses Girdileri, Çıktıları ve Yeniden Gözden Geçirme maddesi de sağlık, güvenlik ve çalışma ortamı gibi girdi hususlarını içermektedir. İş yaşamı kalitesinde sağlık göstergelerinde ve ergonomide çalışanların sağlık ve güvenceleriyle ilgili konular işlenmektedir.

TS EN ISO 9004 standardının 7.1.3.3. Ürün ve Prosesin Geçerli Kılınması ve Değişiklikler maddesi ürünün çevresel etkisi gibi hususları içermektedir. Yaşam kalitesinde ekolojik göstergelerde çevresel etkiler konu alınmaktadır. İş yaşamı kalitesinde çalışanlar çalıştıkları firmanın çevre politikalarını ve çevreye karşı olan tavrını merak etmektedirler.

TS EN ISO 9004 standardının 7.5.1. Çalıştırma ve Gerçekleştirme maddesi proseslerin etkinliğinin ve verimin iyileştirilmesi için altyapının iyileştirmesi gibi hususları içermektedir. İş yaşamı kalitesinde ergonomi konusunun önemli bir yeri vardır. Çalışma koşulları daha iyi olursa iş yaşamı kalitesi de o kadar iyi olmaktadır.

**4.ETKİLEŞİM MODELİ**

Bu çalışmada, iş yaşam kalitesiyle ilgili etkileşim olarak adlandırılması uygun görülen bir model önerisi yapılandırılmıştır. İş yaşamı kalitesi etkileşim modelinde altı unsur vardır. Bu unsurlar: Sosyal göstergeler, psikolojik göstergeler, sağlık göstergeleri, ekonomik göstergeler, ekolojik göstergeler ve ergonomidir.

Etkileşim modeli, ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi ile iş yaşamı kalitesinin arasındaki yeri vermektedir. ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi iş yaşamı kalitesinin yükseltilmesinde stratejik bir destek rolü üstlenmektedir. İş yaşamı kalitesine yönelik olarak oluşturulan etkileşim modelinde de vurgulandığı gibi ekonomik göstergeler dışında kalan tüm göstergeler ISO 9000’in iyileştirici etkileri olarak belirlenmiştir. Bu noktadan hareketle ISO 9000 sistemini uygulayan işletmelerin iş yaşamı kalitesini iyileştirmeleri çalışmaları ile ISO 9000 sisteminin iyileştirilmesi ve önleyici faaliyet çalışmalarını paralel yürütmeleri büyük önem taşımaktadır. Böylelikle hem zamandan tasarruf sağlanabilecek hem de iş yaşamı kalitesinin geliştirilmesi adına odak çalışmalar etkin biçimde gerçekleştirilebilecektir. Şekil 1’de etkileşim modeli görülmektedir. Şekildeki düz çizgilerle oluşturulmuş oklar iş yaşam kalitesi göstergelerini göstermektedir. Şekildeki düz çizgilerle oluşturulmamış oklar ise ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sisteminin işletmelerin iş yaşam kalitesi ile ilişkisini belirtmektedir.

**ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi**

**Sosyal Göstergeler**

**Psikolojik Göstergeler**

**Sağlık Göstergeleri**

**Ekonomik Göstergeler**

**Ekolojik Göstergeler**

**Ergonomik**

**İş Yaşam Kalitesi**

**Şekil 1. Etkileşim Modeli**

Sosyal göstergelerde; çalışanlar arasındaki sıcaklık ve yakınlık düzeyi, çalışanlar arasındaki karşılıklı güven duygusu, yöneticilerin çalışanlarla olan ilişkileri gibi konuları yer almaktadır. Bununla birlikte, çalışanların kendini geliştirmesi ve eğitimlerini de kapsamaktadır. Özellikle çalışanın, yaşamının büyük bir bölümünün iş ortamında geçtiği dikkate alınırsa, bulunduğu ortamdaki insanlarla iletişim ve ilişkileri, kişiyi birçok noktada etkileyebilmektedir. İş tatmini de bu etki altında kalabilecek öğelerdendir. İş ortamında iyi bir çalışma grubu oluşmuş ise, kişi işini sevmese dahi arkadaşları ile bir arada olabilmek adına orada bulunmayı tercih edecek ve bu da zamanla iş yaşamından aldığı zevki arttıracaktır. Aksi taktirde çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerin bozukluğu işe yansıyacak ve iş tatmini seviyesini düşürecektir (Duyan, 2008: 5).

Psikolojik göstergelerde; çalışanlar arasındaki sıcaklık ve yakınlık düzeyi, çalışanlar arasındaki karşılıklı güven duygusu, yöneticilerin, çalışanını yaptığı iş dolayısıyla takdir etmesi, çalışma saatleri, terfi / yükselme imkânları, işteki stres ve monotonluk düzeyi, iş yapılan yerin göze hoş gelme düzeyi, işyerinde kullanılan renkler, işyerindeki genel disiplin düzeyi, firmanın kriz dönemlerinde bile çalışanlarını çıkartma yolunu seçmemesi, sosyal güvence konuları yer almaktadır.

Renkler ve renkler üzerine yapılan kompozisyonlar insan üzerinde psikolojik etkiler yaratmaktadır. Her rengin farklı bir anlamı vardır. Ayrıca, renk kombinasyonlarıyla oluşan bir ortam insan psikolojisini etkileyen bir unsur olmuştur. Yanlış renk seçimleri huzursuzluk, güvensizlik, kazalara neden olabilmektedir (Babalık, 2005: 244).

Psikolojik göstergelerin içinde yer alan stres kavramı giderek yöneticilerin, bilim adamları ile araştırmacıların ilgisini çekmektedir. Çalışan işgörenler arasında bir uyum ile dengenin kurulması, sağlıklı ast-üst ilişkilerinin sağlanabilmesi ve giderek örgütsel etkinliğin iyileştirilebilmesi için stresin bireysel ve örgütsel temelde daha iyi tanınması, anlaşılması ve yönetilmesi gerekmektedir. Stres kavramı günümüzün en anlaşılması zor karmaşık kavramlarından bir tanesidir. Tanımlamalar ilgili kavramı genellikle birey ve çevresi bağlamında ele almakta ve onu bedensel ile ruhsal sınırların zorlanması, gerilim ve baskı altında tutulması ile ortaya çıkan psikolojik bir ruh hali olarak ortaya koymaktadır (Öge, 2000: 96-97).

Basit bir anlatımla stres, işyerinde veya çevrede yer alan ve sağlığınıza zararlı olarak gördüğünüz olay ve durumlar yüzünden bireyin duygu ve davranışlarında ortaya çıkan belirtileri kapsamaktadır (Samuel, 1993: 34). Çağımızda iş dünyası devamlı kazanç artırma hedefine yönelik çabalar içindedir. Şüphesiz bu çabalar, verimli ve ekonomik üretim metotlarını geliştirmekte ve modern teknolojiler ile çalışmalar da ülkenin zenginleşmesi çabalarına katkıda bulunmaktadır. Ancak, bu yaklaşımlar beraberinde yabancılaşma, doyumsuzluk, işçi sağlığı ve iş güvenliği sorunları yanında; hem tüm işgörenleri ve hem de toplumu etkileyen stres ve strese bağlı pek çok sorunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Erkan, 2001: 276).

Günümüz endüstrilerinde insan tabiatının veya endüstriyel toplum içindeki davranışların incelenmesi yeni davranış ve beklentilerin ortaya çıktığını göstermektedir. Bu nedenle, insanların iş verimini korumak ve optimal bir düzeye getirebilmek için bazı yöntem ve önlemlerin bulunması gerekmektedir. Psiko-sosyolojik temellere inerek çeşitli tip insanların iş başındaki davranışlarını değerlendirmek yanında, işgörenlerin tüm davranışlarında içinde yaşadıkları sosyolojik ortam ve genel psikolojik streslerin de etkilerini incelemek oldukça önemli olmaktadır (Güneş, 2004: 49). Başlıca stres faktörleri ise şunlardır (Erkan, 2001: 277-278):

* Çok iş ve işlem ve yetersiz süre, aşırı tekrarlı ve tek düze etkinlikler, dikkatin dağılmasına neden olabilen etmenler, tipik kitle üretimi teknolojisi ya da günlük büro hizmetleri gibi monoton işler, bunların aşırı bedensel ya da ruhsal yorgunluğa neden olması aşırı iş yükü olarak tanımlanmaktadır.
* Çoğunlukla çok basit fakat peş peşe tekrarlanan iş ve işlemler, işgörenin yapıcı ve yaratıcı yeteneklerini dışlayan monoton iş şekilleri, çalışanları sosyal çevreden koparan; otomasyon, bilgi işlem teknolojisi, yarı robot ve robot sistemlerin getirdiği bezdirici iş şekilleri hafif ve monoton işler olarak tanımlanmaktadır.
* Kişinin toplumda, işyerinde ve ailede üstlendiği görev ve sorumlulukların aşırı olması, idareci – işçi ve astlar ile üstler arasındaki sürtüşmeler, her insanın bir aile reisi, toplumun bir ferdi ve işyerinde de işgörenler grubunun bir üyesi olarak umut ve beklentilerinin gerçekleşmemesinden doğan stresler, rol karmaşası olarak tanımlanmaktadır.
* Yapılan tüm iş ve işlemlerde çalışanların gereksinimleri gözetilmeden kararların başkaları tarafından verilmesi, işlemlerin nasıl, ne zaman ve ne kadar çabuk yapılacağı direktiflerinde işgörenlerin çoğu gereksinimlerinin göz ardı edilmesi, çeşitli sorunlar ve uyumsuzlukların yönetime iletilmesine ve çözüm önerilerinin de bulunmasına rağmen, bunların ele alınmayıp, işgörenlerde “Adam yerine konmamak” kuşkusunun doğmasından oluşan stresler, kontrolün elden kaçması olarak tanımlanmaktadır.
* Kişinin amirlerinden ya da yakınlarından ilgi ve destek görmemesi, sosyal ilişkilerde kopukluklar ve yalnızlık duygusunun yarattığı stresler sosyal destek eksikliği olarak tanımlanmaktadır.
* İş ortamında işgörenlerin organizmalarını tehdit eden işçi sağlığı ve iş güvenliği sorunları, fiziksel ve kimyasal zararlılar, iş ortamındaki çeşitli gazlar, buharlar ve dumanlar, yetersiz ya da aşırı aydınlatma, gürültülü işyeri, sıcak, soğuk, rutubet zehirli maddeler, kanserojenler gibi çevre zararlıları, ağır ve tehlikeli işler hep çok önemli organik ve psi-somatik stres odakları çevresel stres etmenleri olarak tanımlanmaktadır.

Psikolojik göstergelerden olan iş güvencesi politikası örgütün, çalışanlarına karşı uzun vadeli taahhüde girmesine yol açmaktadır. Karşılıklılık ilkesi bu taahhüdün karşılığının görülmesini sağlar; ama uygulamaları ve sözleriyle çalışanların her an isten çıkartılabileceklerini gösteren bir yönetici, çalışanlarından sadakat, bağlılık ya da örgütün başarı kazanmasına yönelik bir çaba göremez. Amerika’da Lincoln Electric Company iş güvencesi politikasını işletmenin temel politikaları arasında tutmuştur. Şirketin iş güvencesi politikası oluşturma nedeni, korkunun yararsız bir motivasyon aracı olduğuna inanmalarıdır. İşten çıkartılmaktan korkan bir çalışan, elindeki işi mümkün olduğu kadar uzatma eğilimine girer. Bu tür korkulardan kurtulmaları onların çok daha iyi iş çıkartmalarını sağlamaktadır (Aba, 2009: 75).

Sağlık göstergelerinde; işyerinin hastalık ve iş kazalarıyla ilgili sağladığı güvence ve önlemleri yer almaktadır. İş güvenliği, işyerinde çalışma koşullarından kaynaklanan çalışanlara yönelik tehlikelerin araştırılması ve önlenmesi amacıyla yapılan çalışmaların tümüne denmektedir. Teknik iş güvenliği ise genel anlamda yalnız çalışanların değil tüm işletmenin ve üretimin de güvenlik içinde yürütülmesini içermektedir (Çıtır, 2005: 9). İş güvenliğinin amacı çalışanların yaşama ve çalışma standartlarında sürekli bir iyileşme ve yükselme sağlamaktır. İş güvenliği hakkı, herkese tanınmış bulunan yaşama, beden bütünlüğü ve sağlık hakkının işyerindeki yansımasıdır. İşyerlerinde işin yapılması ve yürütülmesi ile ilgili olarak oluşan tehlikelerden ve sağlığa zarar verebilecek koşullardan korumak ve daha iyi bir çalışma ortamı sağlamak için yapılan metotlu çalışmalara iş güvenliği denmektedir (Arpaçay, 2005: 1).

Ekonomik göstergelerde; çalışanın emeğinin karşılığında aldığı maaş, işyerindeki performansa dayalı ödüllendirme sistemleri, yemek ve servis hizmetleri konuları yer almaktadır. İşletmelerin kuruluş nedeni ile işgörenlerin çalışma nedeni özde ekonomik temele dayanmaktadır.

İşgörenleri çalışmaya iten en güçlü etken yaşamını ve varsa ailesinin yaşantısını sürekli kılacak yeterli bir ücret elde etmektir. Özellikle kalkınmakta olan bütün ülkelerde işsizlerin ve kalifiye olmayan işçilerin sayısının oldukça yüksek olduğu bilinir. Bunların alternatif çalışma olanakları yoktur. İşçinin korkusu, başlıca gelir kaynağı olan işini kaybetmesi olduğundan yönetimin kendisinden beklediğini vermeye çalışacaktır. Bu nedenle güdülemede ekonomik özendirme araçları diğer araçlardan etkilidir. Güdülemede ekonomik özendirme araçlarını, ücret artışı, primli ücret, kâra katılma ve ekonomik ödül verme olarak dört kategoride inceleyebilmektedir (Sabuncuoğlu,1984: 84-85).

Ekolojik göstergelerde; firmanın bulunduğu çevre / bahçe düzenlemesi, otopark hizmetleri / yerleri, firmanın benimsediği çevre politikası ve firmanın bulunduğu çevre / yer konuları ele alınmaktadır.

Ergonomi de ise; işyerindeki gürültü düzeyinden, sıcağa, soğuğa, neme, toza dumana karşı alınan önlemler, işyerindeki sağlık ve güvenlik önlemleri ele alınmaktadır. Ergonominin uğraş alanları aşağıdaki gibidir (Öge, 2000: 59):

* İnsan özelikleri; duyma, görme, koku alma, dokunma gibi duyusal özellikler; antropometrik ve biyomekanik büyüklükler gibi fiziksel özellikler; algılama, karar verme, tepki süresi, kavrama ve öğrenme becerisi gibi ussal özellikler; duygusal, fiziksel ve ussal kapasite sınırları,
* İnsan-makina ilişkisi, gösterge ve kontrol (kumanda) düzeni, boyut sorunları, mekanik sorunlar, oturma yerleri,
* Çalışma koşulları; duruş ve hareketler, yorgunluk, gerilim, monotonluk, iş güvenliği, kazalar, motivasyon, vardiya çalışması, çalışma süresi ve saatleri, dinlenme aralıkları, otorite, yetki ve sorumluluk, denetim grup davranışları, ücret yapısı,
* Çevresel koşulları ise; aydınlatma, gürültü, titreşim, sıcaklık, nem, hava akımı, toksit maddeler, buhar ve gazlar, toz, radyasyon, alçak ve yüksek atmosfer basıncı, düzen ve temizlik, renk faktörüdür.

Ergonominin amaçları dikkate alındığında, beklenen sonuçlar beş başlık altında özetlenebilmektedir (Su, 2001: 1):

* İşçi sağlığı ve iş güvenliğinin temini,
* Yorulmanın ve iş stresinin hafifletilmesi,
* İş kazalarının ve mesleki risklerin minimizasyonu,
* İşgücü kayıplarının önlenmesi,
* Verimliliğin ve kalitenin yükseltilmesidir.

İş yaşam kalitesinin unsurlarından biri olan ergonomi, makul iş saatleri ve çalışma esnasında olsun olmasın fiziki çalışma koşullarının yaşamı tehlikeye arz edecek nitelikte olup olmadığı ve çalışmayla ilgili koruyucu sağlık hizmetlerinin verilip verilmediği ile ilgilidir. Yasalar ve işverenlerin bu konuya verdikleri önem, işyerindeki çalışma koşullarının giderek iyileştirilmesini sağlamaktadır (Dikmetaş, 2006: 171).

**5.SONUÇ**

Sonuç olarak; ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi iş yaşamı kalitesinin yükseltilmesinde stratejik bir destek rolü üstlenmektedir. İş yaşamı kalitesine yönelik olarak oluşturulan etkileşim modelinde de vurgulandığı gibi ekonomik göstergeler dışında kalan tüm göstergeler ISO 9000’in iyileştirici etkileri araştırmada belirlenmiştir. Bu noktadan hareketle ISO 9000 uygulayan işletmelerin iş yaşamı kalitesi iyileştirmeleri çalışmaları ile ISO 9000 sisteminin iyileştirilmesi ve önleyici faaliyet çalışmalarını paralel yürütmeleri büyük önem taşımaktadır. Böylelikle hem zamandan tasarruf sağlanabilecek hem de iş yaşamı kalitesinin geliştirilmesi adına odak çalışmalar da etkin biçimde gerçekleştirilebilecektir.

ISO 9001: 2008 sisteminin 6.4. Çalışma Ortamı maddesi gereği; performansını arttırmak için çalışma ortamının motivasyon, tatmin ve çalışmaların performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olmasını sağlamıştır. İnsani ve fiziksel faktörlerin bir birleşimi olarak uygun bir çalışma ortamı yaratılmaktadır. Ayrıca, çalışanların potansiyellerini gerçeğe dönüştürmek için katılım fırsatları yaratılmakta, işyeri ortamının ısı, rutubet, ışık, hava akımı, hijyen, ses, titreşim ve kirlenme gibi çevre kuralları yerine getirilmekte ve koruyucu donanım kullanımı dahil emniyet levhaları, güvenlik eğitimleri ve talimatlarla desteklenmektedir.

ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sisteminin 6.3. Altyapı ve 6.4. Çalışma Ortamı maddelerinde de bu konuyla ilgili belirlemeler yer almaktadır. İş yaşam kalitesi de ergonomi, ısı, rutubet, aydınlatma, atmosfer koşulları, titreşim konularını içine almaktadır. Çalışanların işyerinde olduğu sürede kaliteli bir zaman oluşmasına katkı sağlamaktadır. ISO 9001: 2008 sisteminin 5.5.3. İç İletişim maddesi ile de, iş yaşamı kalitesinin sosyal göstergeleriyle ilişkili olduğu görülmektedir

**KAYNAKÇA**

* ABA, Gökhan, (2009), **İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
* ARAZ, Arzu, (1991), **Kişisel Projelerde Hareketle İşletme Yöneticilerinin İş Yaşamı Kalitesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
* ARPAÇAY, Betigül, (2005), **İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemine (OHSAS-TS 18001) Yönelik Bir Uygulama Örneğ**i, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
* BABALIK**,** C. Fatih**,** (2005)**, Mühendisler İçin Ergonomi İşbilim,** Nobel Yayıncılık; Ankara.
* CASCIO, F., Wayne, (1995), **Managing Human Resources**, McGraw-Hill, Inc, New York.
* ÇAKMAK, BELENLİ, Belgin, (2004), **İş-Aile Yaşam Alanlarında Yaşanan Çatışmalar ve Bu Çatışmaların İşe Bağlılığa Etkisi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
* ÇITIR, Özden, Işıl, (2005), **Türkiye’de İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Açısından BTC (Bakü-Tiflis-Ceyhan) Ham Petrol Boru Hattı Projesi Ceyhan Terminali Kara ve Deniz İnşaat İşlerinde Bir Uygulama,** Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
* DİKMETAŞ, Elif, (2006), **Hastane Personelinin Çalışma / İş Yaşam Kalitesine Yönelik Bir Araştırma**, Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15 (2), 169–182.
* DİNÇER, Ömer, (1994), **Örgüt Geliştirme, Teori, Uygulama ve Teknikleri**, İz Yayıncılık: İstanbul
* DOĞAN, İPEKGİL, Özlem ve TÜTÜNCÜ, Özkan, (2003), **Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001: 2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama,** Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası: İzmir.
* DOĞAN, Üzeyme, (1987), **Verimlilik Analizleri ve Verimlilik – Ergonomi İlişkileri**, İzmir Ticaret Borsası Yayınları: İzmir.
* DUYAN, Emin, Cihan, (2008), **Çalışma Yaşamında Yoga: İş Tatmini ve Stres Yönetiminde Etkileri Üzerine Bir Araştırma,** Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
* ERKAN, Necmettin, (2003), **Ergonomi Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları: Yayın No: 373, 8. Baskı, Ankara.
* GÜNEŞ, Özge, (2004), **Ergonomik Koşulların Gıda İşletmelerine Olan Etkisi**, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
* GENÇ, Nurullah, (2004), **Yönetim ve Organizasyon – Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar**, Seçkin Yayınları: Ankara.
* GÖKÇEN, Hadi, (2001), **Ülkemizdeki “Kalite” Patlaması Üzerine Eleştiriler**, Tütev Teknik, 1 (1).
* GÜNEŞ, Özge, (2004), **Ergonomik Koşulların Gıda İşletmelerine Olan Etkisi**, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
* İNSANKAYNAKLARI.COM.EKİBİ, (2005), Çalışanlarınızı Tatmin Etmek İçin Neler Yapıyorsunuz?, (Erişim Tarihi: 08.09.2013) http://www.insankaynaklari.com/ikdotnet/icerikdetay.aspx?KayitNo=5094.
* KALİTE KONGRESİ KAPANIŞ OTURUMU KONUŞMASI, (1999), Yaşam Kalitesi, Erişim Tarihi: 15.08.2013 http://www.ozetkitap.com/yasam\_kalitesi.pdf.
* KALİTE OFİSİ, (2003), ISO 9000:2000 ISO 9000 Fırsatı, (Erişim Tarihi: 08.09.2013) <http://www.kaliteofisi.net/ekitap/iso.pdf>
* KÜÇÜKALTAN, Derman, (2002), **Otel İşletmelerinde Verimliliğin İşgücü Kalitesine Etkileri: İstanbul’daki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerinde Bir Araştırma**, II. Ulusal Orta Anadolu Kongresi, Küresel Rekabette Yeni Verimlilik Stratejileri 17-19 Ekim 2002, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları: Yayın No: 666, Ankara.
* OKTİK, Nurgün, (2004), **Huzurevinde Yaşam ve Yaşam Kalitesi,** Muğla Üniversitesi Yayınları: Muğla.
* OSMAY, Nüvit, (2003), **İnsan Mühendisliği**, Fahrettin Telseren Yayınları: Ankara.
* ÖGE, Serdar, H., (2000), **Örgütsel Etkinliğin Sağlanmasında İşgören – İş Uyumunun Ergonomik Analizi,** Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
* ÖNER, Şengül, Derya, (2005), **Emekli Bireylerde Yaşam Kalitesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
* ÖZEL, Alper, (2003), **Kalite Sağlamada Sistematik Yaklaşımlar ve ISO 9000 Standartları**, Tetra Pak: İzmir.
* ÖZGEN, Hüseyin, ÖZTÜRK, Azim ve YALÇIN, Azmi, (2002), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Nobel Kitabevi: Adana.
* ÖZKALP, Enver, KIREL, Çiğdem, (2001), **Örgütsel Davranış**, T. C. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayını: Eskişehir.
* SABUNCUOĞLU, Zeyyat, (1984), **Çalışma Psikolojisi**, Uludağ Üniversitesi Basımevi: Bursa.
* SAMUEL, H., KLARREICH, E., (1993), **Stressiz Çalışma Ortamı İşinizde Duygusal ve Fiziksel Rahatlığınız İçin Pratik Bir Rehber**, Öteki Yayınevi: Ankara.
* SU, Ali, Bayram, (2001), **Ergonomi**, Atılım Üniversitesi Yayınları: Ankara.
* TINAR, Yaşar, Mustafa, (1996), **Çalışma Psikolojisi**, İzmir.
* TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ, (2008), **TS EN ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**, Bakanlıklar: Ankara.
* ÜNGÜREN, Engin, YILDIZ, Sevcan, (2009), **“Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Demografik Değişkenlerinin İş Tatminine Etkilerinin Saptanması Yönelik Bir Araştırma”**, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi (DÜSBED), 1 (1): 37‐47.
* YÜCETÜRK, E. Elif, (2005), **Türkiye’de İş Yaşam Kalitesini ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldırma (Mobbing)**, İktisat, İşletme ve Finans Dergisi, 20 (231), 97–108.
1. *Bu makale,* ***Barış ÖZTUNA*** *tarafından yazılmış olan “ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sisteminin İş Yaşamı Kalitesine Katkısı: Bir Araştırma” isimli tezden üretilmiştir.*  [↑](#footnote-ref-1)
2. ***BARIŞ ÖZTUNA****, Yrd. Doç. Dr., Çankırı Karatekin Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü.* [↑](#footnote-ref-2)