

SEKTÖREL BÜLTEN

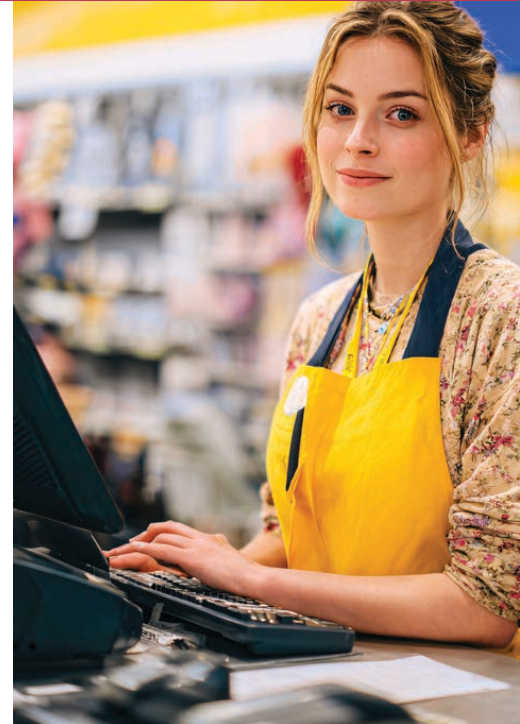
SAĞLIK, GÜVENLİK, REFAH



Aralık, 2025



PERAKENDE



Editörden



Axera HSE olarak her ay, iş sağlığı ve güvenliği alanındaki güncel gelişmeleri, sektörel riskleri, küresel trendleri ve sahada gözlemlediğimiz kritik noktaları derleyerek sizlere kapsamlı bir değerlendirme sunmayı amaçlıyoruz. Amacımız, yalnızca mevzuat takibi yapmak değil; kurumların güvenlik kültürünü güçlendirmelerine, çalışan refahını artırmalarına ve operasyonel mükemmellik hedeflerine ulaşmalarına katkı sağlamaktır. Bu bültende, seçtiğimiz sektörün öne çıkan risklerini, iyi uygulama örneklerini ve Axera HSE perspektifiyle hazırladığımız analizleri bulabilir; güvenli ve sürdürülebilir iş ortamları oluşturma yolculuğunuzda değerli içgörüler edinebilirsiniz.



Perakendede İş Güvenliği: Görünenden Daha Fazlası

Axera HSE Sektörel Bülten'de bu ay perakende sektörüne odaklanıyoruz. Yüksek müşteri trafiği, hızlı operasyon temposu ve depo süreçlerinin yoğunluğu, çalışan güvenliğini kritik bir başarı faktörü haline getiriyor. Kayma-düşme vakaları, ergonomi sorunları, istifleme hataları ve müşteri kaynaklı durumlar, iş güvenliğinin artık operasyonun merkezinde, stratejik bir öncelik olarak ele alınması gerektiğini net biçimde ortaya koyuyor.

2025 trendleri de bu tabloyu doğruluyor: Teknoloji ve otomasyon gelişse de, perakendenin sürdürülebilir başarısı hâlâ güvende hisseden, desteklenen ve doğru güvenlik kültürüyle güçlendirilmiş ekiplerden geçiyor. Bu sebeple bu ayki bültenimizde, sektöre özgü riskleri, iyi uygulamaları ve güvenlik odaklı çalışma kültürünü güçlendirmeye yönelik yaklaşımları ele alıyoruz.



İçindekiler

Türkiye’de 2025 İSG Gündemi

Küresel İSG Trendleri

Mağaza İçi Güvenlik

Depo Güvenliği

Ergonomi

Psikososyal Riskler

İyi Uygulama Örnekleri

Vaka Analizi

Safety Bingo



Perakende Sektörü için İSG Yükümlülüklerinin Kapsamı Genişledi

Türkiye’de 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu doğrultusunda yürütülen geçiş süreci 1 Ocak 2025 itibarıyla tamamlandı ve az tehlikeli sınıftaki tüm işyerlerinde iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi görevlendirme zorunluluğu uygulanmaya başladı. Bu kapsam, Türkiye genelindeki perakende mağazalarını, zincir marketleri, AVM içi satış birimlerini, butik işletmeleri ve küçük ölçekli perakende noktalarını doğrudan etkiliyor.

Bu değişiklikle birlikte perakende sektöründe risk değerlendirmeleri güncelleniyor, acil durum planları yenileniyor, çalışanlara düzenli İSG eğitimleri veriliyor ve sağlık gözetimi süreçleri daha sistematik yürütülüyor. İşverenler artık İSG hizmetlerini kendi bünyelerindeki yetkin kişiler üzerinden ya da yetkilendirilmiş kurumlar aracılığıyla sağlıyor.

Kaynak: www.mevzuat.gov.tr

Mevzuat Değişikliklerinin Perakende Sektöründeki Uygulamalarında Öne Çıkan Konular

Yüksek Çalışan Devrinin Yönetimi

Perakende sektöründe çalışan devri diğer sektörlerle göre daha yüksek seyrediyor. Bu durum, İSG eğitimlerinin sürekliliği, işe yeni başlayanların hızlı şekilde bilgilendirilmesi ve risk farkındalığının her ekipte güncel tutulması açısından ek planlama gerektiriyor.

Bu süreç, İSG kültürünü güçlendirmek için önemli bir fırsat sunarken, aynı zamanda merkezi ekiplerin koordinasyon ve takip mekanizmalarını daha dinamik yönetmesini gerektiriyor. Artan eğitim, bilgilendirme ve saha takibi ihtiyacı, işletmelerde İSG süreçlerini sürdürülebilir şekilde yürütebilmek için ek insan kaynağı ve zaman planlaması gereksinimini de beraberinde getiriyor.

Vardiyalı ve Esnek Çalışma Yapısına Uyum

Perakende işyerlerinde yaygın olan vardiyalı çalışma sistemi, tüm çalışanlara eş zamanlı erişim sağlama, tatbikatlara katılımı planlama ve eğitimleri her vardiyaya uygun şekilde tekrar etme ihtiyacını doğuruyor.

Bu durum; çalışanlara her vardiyada aynı standartta güvenli çalışma ortamını ulaştırmayı gerektiriyor. Bu nedenle planlama ve iletişim süreçlerinin daha hassas ve kapsamlı yürütülmesi gerekiyor.

Bu nedenle risk değerlendirmeleri daha ayrıntılı hazırlanıyor ve ekipler arasında alan bazlı güvenlik farkındalığı oluşturuluyor. Bu yapı, daha hedefli ve etkili risk yönetimi sağlama gerekliliği olarak değerlendiriliyor.



Çoklu Lokasyonlarda Standartların Uygulanması

Zincir perakende işletmeleri onlarca hatta yüzlerce mağazayı aynı anda yönetiyor. Bu yapı, tüm mağazalarda aynı prosedürlerin uygulanması, denetimlerin tutarlı yürütülmesi ve saha uygulamalarının merkezle uyumlu kalması için güçlü bir koordinasyon gerektiriyor.

Bu durum, kurumsal İSG kültürü oluşturmanın gerekliliğini ortaya koyuyor.

Satış Alanı ile Depo Arasındaki Farklı Risk Profilleri

Perakende sektörü, tek işyerinde farklı temel dinamikler barındırıyor:

- Satış alanında müşteri yoğunluğu, kayma-düşme gibi görünür riskler
- Depoda istifleme, kaldırma ve dar alan hareketleri gibi operasyonel riskler

Psikososyal Risklerin Yönetimi

Müşteri trafiğinin yüksek olduğu perakende işyerlerinde çalışanların zaman zaman stres, yoğun iletişim trafiği ve zor müşteri davranışlarıyla karşılaşması mümkün olabiliyor.

Bu gerçeklik, psikososyal risk değerlendirmelerinin dikkatle yürütülmesini ve çalışanların iletişim, kriz yönetimi ve farkındalık eğitimleriyle desteklenmesini gerektiriyor.

Uygulama süreci ekstra planlama gerektirse de, bu yaklaşım çalışan refahını artıran bir iç güvenlik politikası oluşturma gerekliliğini ortaya koyuyor.



Eğitim ve Belgelendirme Süreçlerinin Yönetimi

Mevzuatın gerektirdiği İSG eğitimleri perakende için kritik bir güvenlik unsuru oluşturuyor. Ancak sektörün çalışan devri, vardiya yapısı ve yoğun operasyon temposu nedeniyle bu eğitimler:

- Doğru zamanlamaya,
- Her vardiyaya erişime,
- Yeni başlayanların hızla uyum sağlamasına,
- Kayıtların düzenli yönetilmesine ödün vermeden uygulanıyor.

Bu süreçler zorluk yaratmıyor; kurumsal bir güvenlik kültürünün yapı taşları olarak operasyonların daha planlı yürütülmesini sağlıyor.

Kayıt, Bildirim ve Dokümantasyon Gereklilikleri

Perakende sektöründe her mağaza için ayrı dokümantasyon süreçleri yürütülüyor: risk değerlendirmesi güncellemeleri, eğitim kayıtları, acil durum belgeleri ve SGK iş kazası bildirimleri.

Bu süreçlerdeki operasyonel yoğunluk, daha güçlü bir merkezi takip sistemi oluşturmayı gerektiriyor. Böylece hem mevzuata uyum sağlanıyor hem de güvenlik performansı ölçülebilir hale geliyor.

Perakende sektöründe İSG uygulamaları doğru yönetildiğinde; çalışan verimliliğini, müşteri deneyimini ve operasyon kalitesini artıran stratejik bir değerdir.

Global Perspektif: Perakende Sektöründe Öne Çıkan Güvenlik Başlıkları

Müşteri Kaynaklı Şiddet ve Taciz Olaylarının Artışı

Perakende sektöründe küresel düzeyde en hızlı yükselen risklerden biri, çalışanların maruz kaldığı sözel ve fiziksel şiddet olaylarıdır. Özellikle mağaza içi yoğunluğun arttığı dönemlerde ve kasa önlerinde yaşanan bekleme sürelerinde gerginlikler daha sık yaşanıyor.

British Retail Consortium'un 2024 Suç Araştırması'na göre İngiltere'de perakende çalışanlarına yönelik günlük saldırı sayısı 1.300'ün üzerine çıktı ve bu olayların %60'ından fazlası sözel taciz olarak kaydedildi. Bu tablo, sadece iş güvenliği değil aynı zamanda çalışan refahı, psikolojik dayanıklılık ve kriz anı iletişimi açısından çok boyutlu bir risk alanı oluşturuyor.

Küresel markalar, çalışanlarını korumak için artık mağaza düzeninde güvenlik alanlarını yeniden tasarlıyor, "customer conflict management (çatışma yönetimi)" eğitimlerini zorunlu hale getiriyor ve olay kayıt sistemlerini dijitalleştiriyor.

Kaynak: British Retail Consortium (BRC) – Retail Crime Survey 2024

Ergonomik Risklerin ve Kas-İskelet Sistemi Sorunlarının Yükselişi

Perakende çalışanlarının önemli bir bölümü gün içinde sürekli ayakta duruyor, raf doldurma, eğilme, uzanma, ağır ürün kaldırma ve tekrar eden hareketler yapıyor. Bu nedenle kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları (MSD) hem mağaza çalışanlarında hem de depo personeline en yaygın mesleki sağlık sorunlarından biri haline geldi. EU-OSHA raporlarına göre perakende sektöründe ergonomik yaralanmalar toplam iş kazalarının yaklaşık %45'ini oluşturuyor. Son yıllarda self-checkout kasalarının artmasıyla çalışanların sürekli aynı pozisyonda durma süreleri de uzadı. Global perakende markaları; mikromola uygulamaları, ergonomik yardımcı ekipmanlar, yükseklik ayarlı raf sistemleri ve çalışan rotasyonu gibi yöntemlerle bu riskleri azaltmayı amaçlıyor.

Kaynak: EU-OSHA – Musculoskeletal Disorders in Retail



Depo ve Lojistik Alanlarında Artan Operasyonel Riskler

Perakende operasyonlarının yalnızca satış alanlarıyla sınırlı olmadığı günümüzde, depolar, e-ticaret stok alanları ve mağaza arka bölümleri iş sağlığı ve güvenliği açısından kritik risk alanları olarak öne çıkıyor. Bu alanlarda forklift ve transpalet hareketleri, palet taşıma, istifleme faaliyetleri, dar alanlarda çalışma ve manuel yük kaldırma gibi operasyonlar yoğun şekilde yürütülüyor.



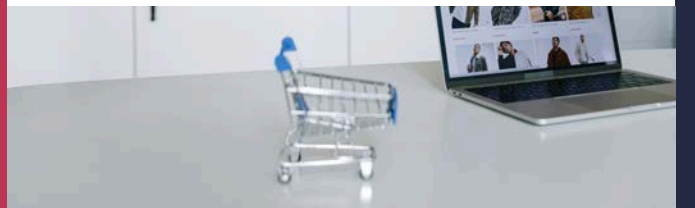
Occupational Safety and Health Administration (OSHA) tarafından yayımlanan depo güvenliği rehberlerinde; perakende ile ilişkili depo alanlarında yaşanan kazaların büyük bölümünün malzeme taşıma, istifleme ve araç-yaya etkileşimlerinden kaynaklandığı vurgulanıyor. Özellikle operasyon hızının arttığı dönemlerde, geçici veya deneyimi sınırlı çalışanların görev aldığı alanlarda risklerin daha görünür hale geldiği belirtiliyor. Bu nedenle küresel perakende şirketleri, depo alanlarını ayrı bir risk profiliyle ele alarak yerleşim planlarını gözden geçiriyor, istifleme standartlarını netleştiriyor ve depo güvenliği eğitimlerini güçlendiriyor.

Kaynak: OSHA – Warehousing.

E-Ticaretin Büyümesiyle Yeni Risklerin Ortaya Çıkması

E-ticaretin hızlı büyümesi, perakende sektöründe çalışma biçimini köklü şekilde dönüştürüyor. Mağazalar ve depo alanları, yalnızca stok tutulan alanlar olmaktan çıkarak sipariş toplama, paketleme ve iade yönetimi gibi yüksek tempolu operasyonların yürütüldüğü çalışma ortamlarına dönüşüyor. Bu dönüşüm, iş sağlığı ve güvenliği açısından yeni ve daha karmaşık riskleri beraberinde getiriyor.

E-ticaret odaklı perakende faaliyetlerinde elle yük taşıma, tekrarlayan hareketler ve uygunsuz postürler belirgin şekilde artış gösteriyor. Özellikle sipariş hazırlama ve paketleme süreçlerinde kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları (MSD) perakende çalışanları için öne çıkan risk grubu olarak belirtiliyor. Ayrıca teslimat süreleri ve performans hedefleri nedeniyle zaman baskısı ve iş yoğunluğunun çalışanlar üzerinde ilave bir yük oluşturduğu belirtiliyor.



Bu nedenle e-ticaret operasyonlarının, yalnızca lojistik bir süreç olarak değil, özel bir İSG risk alanı olarak ele alınması giderek daha kritik hale geliyor. Arka alan yerleşimlerinin gözden geçirilmesi, ergonomik çözümlerin değerlendirilmesi ve hedefli eğitimlerin planlanması, güvenli ve sürdürülebilir çalışma ortamlarının oluşturulması açısından öne çıkan temel ihtiyaçlar arasında yer alıyor.

Kaynak: EU-OSHA OSHwiki - The future of the (e)retail sector from an occupational safety and health point of view

Psikososyal Risklerin Ön Plana Çıkması

Perakende sektörü, yoğun müşteri etkileşimi, zaman baskısı ve duygusal emek gerektiren çalışma yapısı nedeniyle psikososyal risklerin daha görünür hale geldiği sektörler arasında yer alıyor. Dünya Sağlık Örgütü (WHO), işyerlerinde mental sağlığın korunmasını iş sağlığı ve güvenliğinin ayrılmaz bir parçası olarak ele alıyor ve psikososyal risklerin sistematik biçimde değerlendirilmesini kritik bir gereklilik olarak tanımlıyor.

WHO'nun yayınladığı rehberde; iş yükü, zaman baskısı, düşük kontrol algısı, müşteriyle yaşanan zorlayıcı etkileşimler ve belirsizliklerin çalışanların ruhsal iyi oluşu üzerinde doğrudan etkisi olduğu vurgulanıyor. Müşteriyle yüz yüze çalışılan işlerde, bu risklerin daha dikkatli ele alınması ve yönetsel düzeyde farkındalık geliştirilmesi gerektiği belirtiliyor.

Bu çerçevede perakende sektöründe psikososyal risklerin yalnızca bireysel dayanıklılık konusu olarak değil, işin organizasyonu, çalışma temposu ve yönetim yaklaşımıyla ilişkili bir İSG başlığı olarak değerlendirilmesi önem kazanıyor.

WHO, işyerlerinde mental sağlığı destekleyici politikaların geliştirilmesini, yöneticilerin bu konuda bilinçlendirilmesini ve çalışanların destek mekanizmalarına erişiminin güçlendirilmesini, sürdürülebilir çalışma ortamlarının temel unsurları arasında gösteriyor.

Kaynak: WHO Guidelines on Mental Health at Work



Otomasyon ve Yapay Zeka ile Yeni İş Güvenliği Riskleri

Perakende sektöründe yaygınlaşan self-checkout sistemleri, otomatik stok yönetimi, robotik raf düzenleme ve AI tabanlı izleme teknolojileri, operasyonel verimliliği artırırken yeni iş güvenliği risklerini de beraberinde getirmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü'ne (ILO) göre, otomasyon ve yapay zeka uygulamaları insan gözetiminin azalmasına, algoritmik kararlara aşırı güvene (automation bias) ve insan-makine etkileşiminden kaynaklanan yeni fiziksel risklere yol açabilmektedir. Ayrıca, perakendede kullanılan AI tabanlı performans ve davranış izleme sistemleri, çalışanlarda stres ve bilişsel yük artışı yaratarak dolaylı iş kazası riskini yükseltebilmektedir. Bu nedenle ILO, yapay zeka uygulamalarının yalnızca verimlilik değil, İSG risk değerlendirmesi, eğitim ve kontrol mekanizmaları ile birlikte ele alınması gerektiğini vurgulamaktadır.

Kaynak: ILO – AI and Digitalization are Transforming Safety and Health at Work

Kayma-Düşme Olaylarının En Yüksek Kaza Türü Olmaya Devam Etmesi

BLS'nin yayımladığı sektör bazlı iş kazası verilerine göre, perakende (Retail Trade) sektörü ölümcül olmayan iş kazaları ve meslek hastalıklarının yoğun görüldüğü sektörler arasında yer almaktadır.

BLS'nin sektörlere göre yayımladığı hazır istatistikler, perakende sektöründe kayma, takılma ve düşmelerin (slips, trips and falls) iş kazalarının önemli nedenlerinden biri olduğunu açıkça göstermektedir.

BLS'nin kamuya açık grafik ve tablo setlerinde, perakende sektörü; aynı seviyede düşmeler (falls on same level) başta olmak üzere düşme kaynaklı kazalarda öne çıkan sektörler arasında listelenmektedir. Bu durum, mağaza içi zemin koşulları, yoğun yaya trafiği ve operasyonel hareketliliğin perakende sektöründe kritik bir iş güvenliği riski oluşturmaya devam ettiğini ortaya koymaktadır.

Kaynak: BLS – Number and Rate of Nonfatal Work-Related Injuries and Illnesses by Industry



**CAUTION
WET FLOOR**

Genç Çalışan Oranının Yüksek Olması ve Deneyim Eksikliği Riskleri

Perakende sektörü dünya genelinde genç çalışanların en yoğun olduğu sektörlerden biri olarak öne çıkmaktadır. EU-OSHA tarafından yayımlanan verilere göre, 18-24 yaş arasındaki genç çalışanlar yaşça daha büyük olanlara kıyasla işyerinde yaralanma ve hastalık riskiyle daha fazla karşılaşmaktadır; genç çalışanların bu durumunun temel nedenleri arasında deneyim eksikliği, risk algısının henüz olgunlaşmamış olması ve iş süreçlerine uyum sürecinin uzunluğu gösterilmektedir.

Bu nedenle küresel perakende markaları, genç çalışanların güvenli ve verimli bir şekilde çalışabilmesi için özel İSG eğitim modülleri, koçluk ve mentor programları ile ilk 90 gün için yoğunlaştırılmış oryantasyon planları gibi uygulamaları giderek daha yaygın şekilde benimsemektedir.

Kaynak: OSHA – Young Workers



Yangın Güvenliği ve Tahliye Yönetiminin Kritik Hale Gelmesi

Geniş mağazalar, AVM'ler ve yüksek müşteri yoğunluğu bulunan satış katları, 2025 itibarıyla küresel yangın güvenliği gündeminin en kritik alanlarından biri olarak öne çıkıyor. NFPA tarafından yayımlanan yangın güvenliği araştırmaları, perakende işyerlerinde özellikle kalabalık yönetimi, tahliye akışlarının sürekliliği, acil çıkışların erişilebilirliği ve yangın yükünün doğru yönetilmesi konularında risklerin arttığını ortaya koyuyor. Özellikle yoğun sezonlarda artan ziyaretçi sayısı, tahliye sürelerini uzatabiliyor ve acil durumlarda güvenli çıkışları zorlaştırabiliyor.

Ayrıca mağaza yerleşim planlarının sık aralıklarla değiştirilmesi, tahliye yollarında fark edilmesi zor engeller oluşmasına neden olabiliyor. Bu riskleri azaltmak için küresel perakende markaları; dijital acil durum yönlendirme sistemleri, senaryo bazlı yangın ve tahliye tatbikatları ile yangın yükü hesaplamalarını operasyonel planlamaya entegre eden daha proaktif yaklaşımlar benimsiyor.

Kaynak: NFPA – Fire Statistical Reports & Research



Perakende Kazalarının Görünmeyen Alanlarda Yoğunlaşması

Perakende sektöründe iş kazalarının önemli bir bölümü müşteri alanlarında değil, görünmeyen arka alanlarda meydana gelmektedir. Soğuk odalar, stok depoları, servis koridorları, geri kazanım ve atık toplama alanları; günlük operasyonun sürdürülebilmesi için kritik olmakla birlikte, çoğu zaman güvenlik açısından yeterince odaklanılmayan alanlar arasında yer almaktadır.

HSE UK'in perakende sektörüne yönelik analizleri, bu alanlarda yetersiz aydınlatma, dar ve düzensiz geçişler, uygunsuz istifleme ve ergonomik açıdan riskli çalışma düzenlerinin kaza riskini belirgin şekilde artırdığını ortaya koymaktadır.

Özellikle perakendede kayma, takılma, düşme ve manuel taşıma kaynaklı kazaların büyük bölümünün satış alanı dışında gerçekleştiğine dikkat çekmektedir.

Mağazaların operasyonel odağının çoğunlukla satış alanında yoğunlaşması, arka alan düzenlemelerinin ve kontrollerinin geri planda kalmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle küresel perakende markaları; arka alan güvenlik denetimleri, mikro-checklist uygulamaları ve arka alanlara özel farkındalık ve ergonomi eğitimleri gibi hedefli yaklaşımları devreye alarak bu "görünmeyen risk alanlarını" daha sistematik şekilde yönetmeye yönelmektedir.

Kaynak: HSE UK - Retail Safety

Perakende Ortamlarında Operasyonel Risklerin Teknik Yönetimi

Mağaza içi alanlar, perakende sektöründe yüksek insan trafiği, değişken yerleşim planları ve çoklu görevlerin eş zamanlı yürütülmesi nedeniyle karmaşık bir risk profiline sahiptir. Bu alanlarda güvenlik; yalnızca çalışan davranışlarına değil, fiziksel çevre tasarımına, ekipman yerleşimine ve operasyonel süreçlerin standardizasyonuna doğrudan bağlıdır.

HSE UK ve OSHA tarafından yayımlanan teknik rehberlere göre, mağaza içi kazaların önemli bir bölümü kayma, takılma ve düşmeler, raf ve ürün stabilitesine bağlı düşme/çarpma olayları, yetersiz geçiş genişlikleri ve geçici operasyonel faaliyetler (raf dizimi, temizlik, promosyon kurulumları) sırasında ortaya çıkmaktadır. Özellikle zemin kaplamalarının sürtünme katsayısı, raf yük dağılımı, görüş alanını engelleyen yerleşimler ve geçici engeller, mağaza içi risk seviyesini doğrudan etkileyen teknik faktörlerdir.

Teknik açıdan mağaza içi güvenliğin etkin yönetimi; risk değerlendirmelerinin dinamik yapılmasını, yerleşim değişikliklerinin İSG etkilerinin önceden analiz edilmesini ve önleyici kontrol tedbirlerinin (engineering & administrative controls) sistematik olarak uygulanmasını gerektirir. Bu kapsamda küresel perakende markaları; planogram onay süreçlerine İSG kriterlerinin entegre edilmesi, zemin ve raf güvenliği için periyodik teknik kontroller, müşteri yoğunluğuna duyarlı risk analizleri ve standartlaştırılmış mağaza içi denetim protokolleri ile mağaza içi güvenliği yönetilebilir ve ölçülebilir hale getirmektedir.



MAĞAZA İÇİ İSG KONTROLÜ Mini Checklist

Zemin & Geçişler

- Zeminler kuru, temiz ve kayma riski yok
- Geçiş yolları açık, engel yok
- Islak zemin uyarıları doğru yerde

Raf & Ürün Güvenliği

- Raflar sabit ve aşırı yüklü değil
- Ağır ürünler alt raflarda
- Düşme/çarpma riski oluşturan yerleşim yok

Aydınlatma & Görüş

- Yeterli aydınlatma mevcut
- Kör nokta veya karanlık alan yok
- Acil çıkış yönlendirmeleri görünür

Acil Durum & Tahliye

- Acil çıkışlar açık ve erişilebilir
- Tahliye yollarında engel yok
- Yangın ekipmanlarına erişim açık

Operasyon & Davranış

- Temizlik/raf dizimi kontrollü yapılıyor
- Çalışanlar mağaza içi risklerin farkında
- Ramak kala olaylar bildiriliyor

Genel Değerlendirme

- Uygun İyileştirme Gerekli Kritik

Depo Güvenliği – 10 Kritik Risk

1. Forklift–Yaya Etkileşimi: Ayrılmamış trafik akışı, kör noktalar ve hız kontrolü eksikliği çarpma/sıkışma riskini artırır.

2. Yüksek Raf ve İstif Güvenliği: Aşırı yükleme, uygunsuz paletler ve raf sabitleme eksikliği devrilme riskine yol açar.

3. Manuel Taşıma & Ergonomi: Tekrarlayan kaldırma, uygunsuz duruş ve zaman baskısı kas-iskelet yaralanmalarını tetikler.

4. Kayma–Takılma–Düşmeler: Dökülmeler, düzensiz zeminler ve geçici engeller gün kayıplı kazalarının başlıca nedenlerindedir.

5. Yetersiz Aydınlatma: Kör noktalar ve düşük lüks seviyeleri çarpma, düşme ve yanlış manevra riskini artırır.

6. Hız ve Operasyon Baskısı (Peak Sezon): Hedef baskısı, güvenli çalışma adımlarının atlanmasına neden olabilir.



7. Ekipman Bakım Eksiklikleri: Forklift, palet taşıyıcı ve raf sistemlerinde periyodik bakım eksikliği arızalara yol açar.

8. Geçici Operasyonlar: Yeniden yerleşim, promosyon hazırlıkları ve yoğun sevkiyat sırasında risk artar.

9. Yangın Güvenliği & Acil Erişim Yolları: Yanıcı ambalajlar, açık olmayan kaçış yolları ve erişimi kapanmış yangın ekipmanları.

10. Eğitim & Yetkilendirme Eksikliği: Yetkisiz forklift kullanımı ve yetersiz oryantasyon kaza olasılığını yükseltir.





Tehlike Senaryosu	Temel Kontroller
Ortak koridorda forklift–yaya karşılaşması	Fiziksel ayırım, bariyer, tek yön, hız limiti
Kör noktada manevra	Ayna, sensör, uyarı ışığı/ses
Yük indirme sırasında yaya geçişi	Yükleme alanı izolasyonu, kilitleme
Geri manevra sırasında çarpma	Geri görüş kamerası, spot ışık
Hız limitinin aşılması	Hız sınırlayıcı, saha işaretleri
Eđitilmiş olmayan operatör	Yetkilendirme, sertifikasyon
Yetersiz aydınlatma	Lüks iyileştirme, bakım
Gürültü nedeniyle uyarıların duyulmaması	Görsel uyarılar, alan sessizliđi
Yaya PPE eksikliği (hi-vis)	Zorunlu hi-vis, denetim
Acil durumlarda karışık akış	Acil rota planı, tatbikat

Ergonomi & Tekrarlayan Hareketler: Perakende Operasyonlarında Sessiz Risk

Perakende sektöründe ergonomik riskler ve tekrarlayan hareketler, iş kazalarından ziyade zaman içinde gelişen kas-iskelet sistemi rahatsızlıklarının (MSD/WMSD) başlıca nedenleri arasında yer almaktadır. Kasa işlemleri, raf dizimi, ürün taşıma, etiketleme ve depo içi toplama faaliyetleri; yüksek tekrar sayısı, statik duruşlar ve uygunsuz postürlerle birleştiğinde çalışanlar üzerinde kronik fiziksel yük oluşturmaktadır.

EU-OSHA ve OSHA tarafından yayımlanan ergonomi rehberleri; perakendede en sık etkilenen bölgelerin bel, boyun, omuz, el-bilek ve dizler olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle tekrarlayan el-kol hareketleri, uzun süre ayakta çalışma, yükün vücuttan uzak taşınması ve uygunsuz çalışma yüksekliği, ergonomik riskin temel belirleyicileri olarak tanımlanmaktadır. Bu riskler çoğu zaman ani kazalarla değil, iş gücü kaybı, performans düşüşü ve uzun süreli sağlık sorunları ile sonuçlanmaktadır.

Bu nedenle küresel perakende markaları ergonomiyi yalnızca bireysel duruş eğitimi olarak değil, işin tasarımından başlayan sistematik bir risk yönetimi konusu olarak ele almaktadır. Görevlerin tekrar sıklığı, uygulanan kuvvet, çalışma temposu ve statik duruş süreleri analiz edilerek iş istasyonlarının uygunluğu, çalışma yükseklikleri, erişim mesafeleri ve kullanılan ekipmanların ergonomik yeterliliği değerlendirilmektedir.

Ergonomik riskler; REBA ve RULA gibi yöntemlerle sayısal olarak analiz edilmekte, yüksek riskli görevler için iş rotasyonu, mikro molalar ve görev çeşitlendirme gibi kontrol önlemleri uygulanmaktadır. Bu yaklaşım, tekrarlayan hareketlere bağlı kas-iskelet sistemi zorlanmalarının erken aşamada tespit edilmesini, ergonominin reaktif değil önleyici bir İSG uygulaması haline gelmesini ve perakendede sürdürülebilir iş güvenliği kültürünün güçlendirilmesini sağlamaktadır.



Perakende Sektörü – Ergonomi Olgunluk Modeli

Seviye 1 | Reaktif

Ergonomi yalnızca şikayet veya yaralanma sonrası ele alınır. Kas-iskelet sorunları bireysel sağlık problemi olarak görülür.

Tipik Uygulamalar

- Duruş eğitimi veya tek seferlik bilgilendirme
- Şikayet sonrası görev değişikliği
- Sistematik risk değerlendirmesi yok

Seviye 2 | Farkındalık Odaklı

Ergonomik riskler tanınmaya başlanmıştır ancak uygulamalar parçalıdır.

Tipik Uygulamalar

- Ergonomi eğitimleri
- Manuel taşıma talimatları
- Sınırlı saha gözlemleri
- Standart dışı uygulamalar mağazaya göre değişir

Seviye 3 | Sistematik

Ergonomi, İSG yönetim sisteminin bir parçasıdır.

Tipik Uygulamalar

- REBA / RULA gibi yöntemlerle düzenli ergonomik risk değerlendirmeleri
- Kasa, raf, depo görevleri için tanımlı riskler
- İş rotasyonu ve mikro mola uygulamaları
- Ergonomik ekipman standartları



Seviye 4 | Entegre

Ergonomi, operasyonel kararların içine entegre edilmiştir.

Tipik Uygulamalar

- Mağaza yerleşim planlarında ergonomi kriterleri
- Yeni ekipman ve süreçlerde ergonomi onayı
- Ergonomi KPI'ları (MSD oranı, tekrar riski gibi)
- Satış, İK ve İSG ekiplerinin ortak yönetimi

Seviye 5 | Proaktif & Veri Odaklı

Ergonomi, performans ve sürdürülebilirliğin stratejik bir bileşenidir.

Tipik Uygulamalar

- Ergonomik risklerin dijital izlenmesi
- Görev bazlı tekrar ve yük analizleri
- Erken uyarı sistemleri (şikâyet öncesi müdahale)
- Sürekli iyileştirme ve global standartlar

Neden Önemli?

Perakendede ergonomi olgunluğu arttıkça:

- Kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları azalır.
- İş gücü kaybı ve devamsızlık düşer.
- Verimlilik ve çalışan bağlılığı artar.
- İş güvenliği kültürü sürdürülebilir hale gelir.



Psikososyal Riskler Mini Checklist

İş Yüğü & Tempo

- İş yüğü vardiya boyunca dengeli dağıtılıyor
- Yoğun saatlerde ek destek/planlama var
- Sürekli acele ve zaman baskısı gözlemlenmiyor

Vardiya & Çalışma Süreleri

- Vardiya planları öngörülebilir ve adil
- Dinlenme araları fiilen kullanılabilir
- Uzun süreli ayakta/tek görevli çalışma yok

Hedef & Performans Baskısı

- Hedefler gerçekçi ve ulaşılabilir
- Performans takibi cezalandırıcı değil
- Hata yapma korkusu yaratacak uygulama yok

Müşteri Etkileşimi & Duygusal Yüğü

- Zor müşteri durumları için net prosedürler var
- Çalışanlar destek mekanizmalarını biliyor
- Sözlü taciz/olumsuz davranışlar raporlanabiliyor

Liderlik & İletişim

- Yöneticiler ulaşılabilir ve destekleyici
- Geri bildirimler yapıcı ve düzenli
- Çalışanlar görüşlerini güvenle paylaşabiliyor

Farkındalık & Destek

- Psikososyal riskler konusunda bilgilendirme var
- Stres/iyilik hali kaynaklarına erişim mevcut
- Erken uyarı ve yönlendirme mekanizması var

Walmart (ABD) – Ergonomi Teknolojisiyle Kaza/Yaralanma Azaltımı

Giyilebilir ergonomi koçluğu (wearable)

- Depo/dağıtım operasyonlarında giyilebilir cihaz ile kaldırma/pozisyon gibi hareketlerde anlık geri bildirim + davranış koçluğu uygulaması devreye alınmıştır.
- Walmart'ın FUSE uygulamasında, ilk yılda, ergonomi kaynaklı yaralanmaların ~%65 azaldığı bildirilmiştir.

Kaynak: Walmart Corporate



Tesco (UK) – Teslimat Sürüş Riski Yönetimi

Tesco Dotcom, ev teslimatı operasyonlarında çalışanların maruz kaldığı yol risklerini yönetmek amacıyla Managing Occupational Road Risk (MORR) yaklaşımını kurumsal iş güvenliği sistemine entegre etmiştir. Sürüş güvenliği, sürücü davranışları ve teknoloji destekli izleme uygulamalarıyla önleyici şekilde ele alınan bu yapı sayesinde Tesco Dotcom, RoSPA tarafından verilen MORR/Fleet Safety ödülleri birden fazla yıl almaya hak kazanmıştır. Ayrıca RoSPA Fleet Safety Awards kapsamında "Technology Trophy" sponsorluğu ile yol güvenliği alanında sektörde rol model bir uygulama olarak konumlanmaktadır.

Kaynak: Road Safety GB



Marks & Spencer (UK) – Perakendeye Özgü Mental Sağlık & Wellbeing Modeli

Marks & Spencer, mağaza ekiplerinin psikolojik iyi oluşunu desteklemek amacıyla mental health & wellbeing kapasite geliştirme yaklaşımını özellikle yöneticiler üzerinden yapılandırmıştır. 2024 itibarıyla, mağaza yöneticileri ve ekip liderleri; çalışanlarda stres, tükenmişlik, duygusal zorlanma ve psikososyal riskleri erken fark edebilme, doğru yönlendirme yapabilme ve destekleyici bir çalışma ortamı oluşturma konularında özel eğitimler almaktadır. Bu eğitimler, Retail Trust gibi perakende sektörüne özgü uzman paydaşlarla birlikte tasarlanmış; mağaza temposu, vardiyalı çalışma ve müşteri etkileşimi gibi perakendeye özgü zorlukları dikkate alan uygulamaya dönük bir içerik yapısına sahiptir.

Kaynak: Marks & Spencer



DFI Retail Group (Asya) – Mağaza İçi “wellness room” Uygulaması

DFI Retail Group, operasyonlarında; çalışan refahını desteklemek amacıyla mağaza ve ofislerde “wellness room / lactation room” gibi fiziksel refah alanlarını yaygınlaştırmaktadır. Bu yaklaşım, perakendede İSG ile refahın birlikte ele alındığı olgun bir yönetim modeli olarak öne çıkmaktadır.

Kaynak: DFI Retail Group



Decathlon (FR/global) – Çalışan Refahı Ölçümü + Psikososyal Risk Dahil “wellbeing survey”

Decathlon, çalışan deneyimini sistematik olarak izlemek amacıyla Engagement & Well-Being (EWB) anketini global ölçekte uygulamaktadır. Bu anket; iş stresi, sosyal ilişkiler, gelişim olanakları, sağlık ve güvenlik ile psikososyal riskler (taciz dahil) gibi temel başlıkları kapsamakta, elde edilen sonuçlar ülke, birim ve ekip bazında analiz edilerek somut iyileştirme aksiyonlarına dönüştürülmektedir. Bu yaklaşım, perakendede çalışan refahının ölçülebilir ve yönetilebilir bir alan olarak ele alındığını göstermektedir.

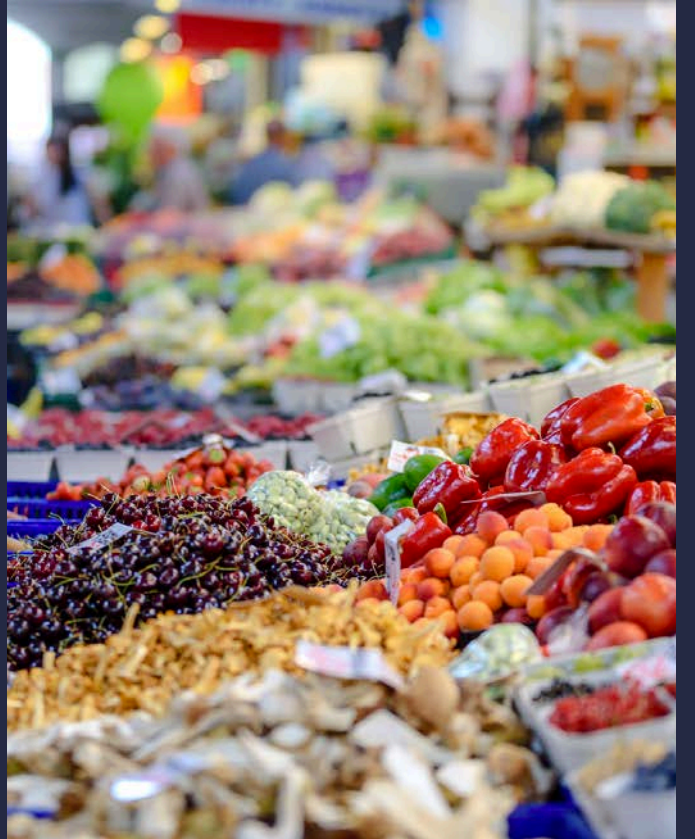
Kaynak: Decathlon



Target (ABD) – Mental Sağlık Desteği Erişimi

Target, çalışan sağlığı ve refahını desteklemek amacıyla mental sağlık desteklerini kurumsal insan kaynakları ve İSG politikalarına entegre etmiştir. Ekip üyeleri ve hane halkı için sunulan Employee Assistance Program (EAP) kapsamında; 7/24 erişilebilir psikolojik danışmanlık, belirli sayıda ücretsiz uzman görüşmesi ve gizlilik esaslı destek hizmetleri sağlanmaktadır. Bu uygulama, perakendede mental sağlığın önleyici ve erişilebilir bir destek sistemi olarak ele alındığı iyi uygulama örneklerinden biridir.

Kaynak: Target



Case Study 1:**Market çalışanı saldırıya uğradı...**

Bir market çalışanı, yaşını kanıtlayamayan bir müşteriye yaş sınırı olan ürünleri satmayı kabul etmedi. Bunun üzerine müşteri, çalışanın arkasındaki rafta sergilenen ürünü almak için kasanın üzerinden atladı ve çalışanı yere düşürdü.

İşveren benzer olayların önüne nasıl geçti?

İşveren, şiddet ve saldırganlığı önlemek için aşağıdaki önlemleri aldı:

- Yaş sınırı olan ürünler, müşterilerin erişemeyeceği ve çalışanların doğrudan arkasında olmayacak şekilde kilitli dolaplara koyuldu.
- Kasa yanında yaş sınırlı satışlar ve güvenlik kameralarının çalıştığına dair açık ve net posterler asıldı.
- Mağazada görünürlük çalışmaları yapıldı; örneğin, kasa girişe taşınarak çalışanların tüm mağazayı ve dışarıdaki sokağı net bir şekilde görmeleri sağlandı.
- Kör noktalar için aynalar ve güvenlik kameraları kullanıldı.
- Yüksek ve geniş, koruyucu ekranlı kasa tezgahları monte edildi.
- Üretim hattına panik alarmları kuruldu ve çalışanlara vücut kameraları sağlandı.
- Şiddet ve saldırganlığı vurgulayan ve müşterilerden çalışanlara saygılı davranmalarını isteyen bir kamuoyu kampanyası geliştirmek için diğer kuruluşlarla işbirliği yaptı.
- Yoğun saatlerde ve gece vardiyalarında güvenlik personeli de dahil olmak üzere personel sayısında artış yapıldı.
- İşçilere gerginliği azaltma eğitimi verildi.

Kaynak: Health and Safety Executive - Examples of Ways to Prevent Violence

Case Study 2:**İş tasarımı değişti...**

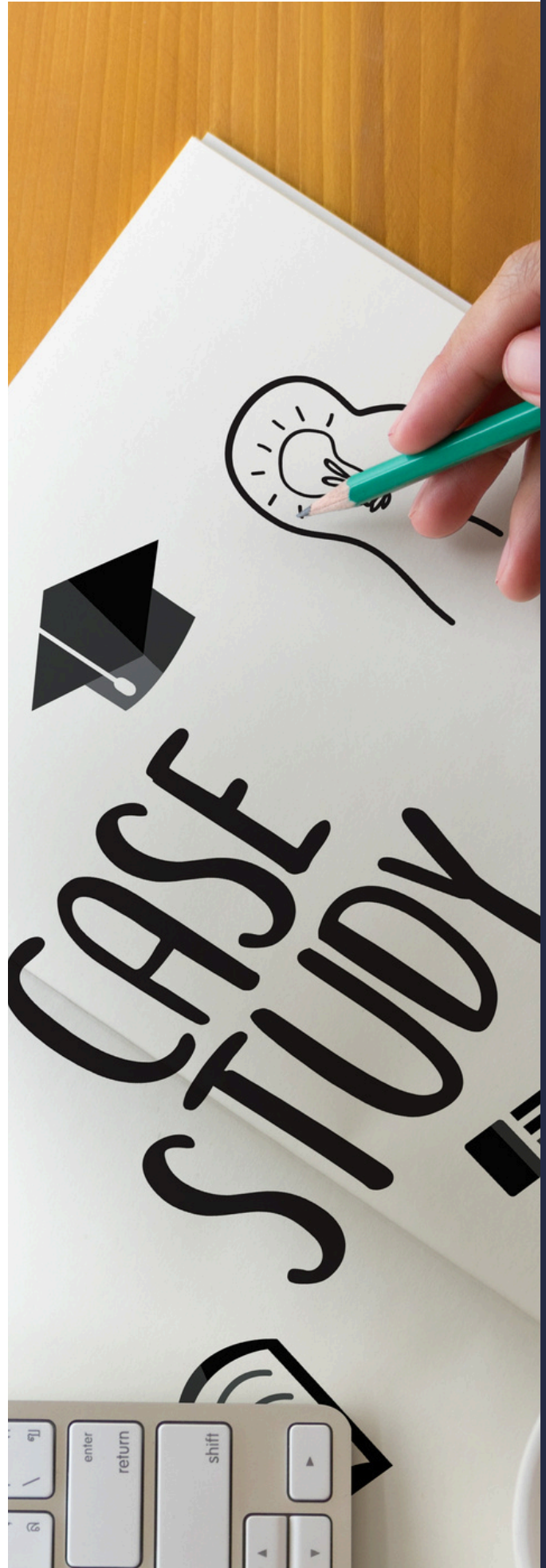
Bir perakende zincirinde çevrimiçi sipariş ve teslimat sistemine geçişle birlikte vardiya ve görev planlaması dijital bir yazılımla yeniden tasarlandı. Çalışanlar farklı departmanlarda daha sık görevlendirilmeye başladı, iş temposu arttı ve görevler üzerinde çalışan kontrolü azaldı. Bu durum; iş yükü, zaman baskısı, stres ve yorgunluk gibi psikososyal risklerin yanı sıra, ürün toplama ve manuel taşıma faaliyetlerinde fiziksel zorlanma risklerini de artırdı.

İşveren benzer risklerin önüne nasıl geçti?

İşveren, iş tasarımı kaynaklı psikososyal ve fiziksel riskleri azaltmak amacıyla aşağıdaki önlemleri hayata geçirdi:

- Çalışanlarla birebir görüşmeler ve geri bildirimler yoluyla iş yükü, tempo ve kontrol kaybı gibi riskler belirlendi.
- Vardiya ve görev planlamasında yerel esneklik sağlandı.
- Yeni sistemlere geçiş sürecinde eğitimler yeniden yapılandırıldı; işe yeni başlayanlar için buddy (eşleştirme) sistemi uygulandı.
- Kullanılan ağır ve ergonomik olmayan arabalar daha uygun ekipmanlarla değiştirildi.
- Manuel taşıma gerektiren işler için zamanlama ve ekip planlaması iyileştirildi.
- Müşteriyle temasın yoğun olduğu alanlarda, çalışanların kendini daha güvende hissetmesini sağlayacak iş akışı ve alan düzenlemeleri yapıldı.
- Psikososyal riskler, iş sağlığı ve güvenliği risk değerlendirmelerine resmi olarak dâhil edildi.

Kaynak: SafeWork NSW – Retail Case Study



SAFETY BİNGO

Bu ay sahada en sık karşılaşılan durumlar. Kaç tanesi tanıdık?

 ıslak zemin	 dar geçiş	 acil iş / acele eylem
 aşırı istifleme	 yeni çalışan	 önü kapalı/kısıtlı acil çıkış
 ramak kala	 eksik uyarı levhası	 yorgunluk

- Bu hafta mağazanızda/çalışma alanınızda gördüklerinizi işaretleyin!
- 3 taneden fazlası işaretliyse, öncelik alanınızı belirleyin!
- Hepsi tanıdıksa: **yalnız değilsiniz** 😊

Bingo yapmak değil, fark etmek önemli.
Fark edilen her risk, önlenmiş bir kazaya atılan ilk adımdır.



Okuduđunuz için teŖekkür ederiz.
Bir sonraki bülteni birlikte Ŗekillendirelim.

-  www.axerahse.com
-  info@axerahse.com
-  [@axerahse](https://www.instagram.com/axerahse)
-  [/axerahse](https://www.linkedin.com/company/axerahse)