

Pandemi sürecinde evden çalışan çağrı merkezi çalışanlarının yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri

Problems and solutions experienced by call center employees working from home during the pandemic process

Ramazan Tat¹, Nilay Gemlik²

Yazar Bilgileri/ Author Information:
¹Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ramazantat23@gmail.com
0000-0003-4841-175X
²Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ngemlik@marmara.edu.tr
0000-0001-5319-4070

Anahtar Kelimeler:
Pandemi, Pandemik Hastalık, Evden Çalışma

Key Words:
Pandemic, Pandemic Disease, Working From Home

Yazışma Adresi/Address for correspondence:
ramazantat23@gmail.com

Gönderme Tarihi/Received Date:
01.07.2020

Kabul Tarihi/Accepted Date:
03.10.2020

Yayımlanma Tarihi/Published Online:
01.12.2020

ÖZET

Giriş: Pandemi, dünyada birden fazla ülkede veya kıtada, çok geniş bir alanda yayılan ve etkisini gösteren salgın hastalıkların genel adıdır. **Gereç ve Yöntem:** Bu araştırma, çağrı merkezinde çalışanların pandemi süreci içerisinde evden çalışmalarına ilişkin yaşadıkları sıkıntılar ve çözüm önerilerini ölçmek amacıyla yapılmış nitel bir çalışmadır. Araştırma evrenini İstanbul'da özel bir zincir hastanenin çağrı merkezinde 8 çalışandan oluşmaktadır. **Bulgular:** Araştırma bulgularına göre pandemi sürecinin katılımcılar üzerinde etkileri incelendiğinde psikolojik ve ruhsal yönde olumsuz etkilendiği saptanmıştır. Elde edilen bulgulara göre evden çalışmanın verimlilik ve performans düşüşüne neden olduğu saptanmıştır. **Sonuç:** Araştırmada en dikkat çeken yön, çalışanların pandemi sürecinden olumsuz etkilendikleri ve çalışma hayatının devamında evden çalışmak istemedikleri saptanmıştır.

ABSTRACT

Introduction: Pandemic is the general name of epidemics that spread and spread over a wide area in more than one country or continent around the world. **Material and Method:** This research is a qualitative study conducted in order to measure the problems experienced by the call center employees about their working from home during the pandemic process and their solution suggestions. The research universe consists of 8 employees in the call center of a private chain hospital in Istanbul. **Finding:** According to the findings of the research, when the effects of the pandemic process on the participants were examined, it was found that they were negatively affected psychologically and psychologically. According to the findings, it was determined that working from home caused a decrease in productivity and performance. **Conclusion:** The most striking aspect in the study was found that employees were adversely affected by the pandemic process and did not want to work from home in the continuation of their working life.

GİRİŞ

Geçmişten günümüze yaşanan salgın hastalıklar, insan yaşamını pek çok yönde etkilemektedir. Salgınlar siyasal otoriteleri, ticari faaliyetleri ve sosyal yaşamı felce uğratmaktadır (1). Pandemi ile ilgili krizler, ulusal ve küresel toplulukların sağlık, ekonomi, toplum ve güvenliği üzerindeki olumsuz etkilerle ilişkilendirilmiştir

(2). Pandemik hastalıkların meydana getireceği olumsuz etkiler, organizasyon yapısını ve yönetim tarzlarını değiştirmeye iterek, çalışan profili, istihdam yapısı ve şartları gibi çalışma ilişkilerini belirleyen unsurları da etkilemektedir (3).

İşletmeler ve organizasyonlar da bu süreçten dolayı yeni ve esnek çalışma modellerine daha fazla ilgi

göstermeye başlamışlardır. Bu bağlamda, çalışana zamandan ve mekandan bağımsız çalışma olanağı sunan evden çalışma, dünyadaki birçok şirket tarafından uygulanmaya başlanmıştır. Kişilerin evden çalışması işverene bağımlı olarak veya kendi girişimleriyle evlerini ekonomik faaliyete uygun hale getirmesi hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkeler için uygulama alanı hızla yaygınlaşan bir çalışma şeklidir (4). Bu noktada, çalışanları, işyerinin coğrafi sınırlarından kurtaran evden çalışma stratejisi birçok işletme tarafından uygulanmaya başlanmıştır. Artık günümüz işletmeleri çevresel oluşumlara cevap vermek amacıyla daha fazla sayıda beyaz/dijital yakalı istihdam etmektedir. Bunun sonucunda da evden çalışmaya imkan tanıyan iş düzenlemeleri ortaya çıkmıştır (5).

GENEL BİLGİLER

Pandemi Kavramı

Pandemi kelimesi yunanca tüm anlamına karşılık gelen "pan" kelimesi ile insanlar anlamına gelen "demos" kelimelerinden meydana gelmiştir (6).

Pandemi, dünyayı etkisi altına alan, kıtalarda, çok geniş alanlara yayılan ve etkisini gösteren salgın hastalıklara verilen genel isimdir (7).

Pandemik Hastalık

Pandemik hastalık, pandemi salgınını meydana getirecek hastalıkları tek bir çatı altında toplayan bir kavramdır. Dünyada eş zamanlı olarak çok yaygın bir şekilde çok fazla sayıda insanı tehdit eden bulaşıcı hastalıklara verilen isimdir (8).

Pandemi Nasıl İlan Edilir?

Meydana gelen herhangi bir hastalıkta pandemi sayılabilmesi, Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirlenmektedir (9). Hastalığın pandemi sayılabilmesi için;

- Oluşan virüsün diğerler hastalık yapan virüslerden farklı olması yani nüfusun daha önce hiç karşılaşmadığı bir hastalık türü olması
- İnsanlar arasında çabuk yayılması ve hastalığa neden olacak ciddi sorun ve problemlere teşkil etmesi
- Yayılmasının hızlı olması, sürekli olarak bulaşarak hastalığın geniş alanlara yayılması

Pandemik Hastalıklardan Korunma Yolları

Salgın hastalıklardan korunmak için; temiz havalandırmanın sağlanması, yüz maskelerinin

kullanılması, sağlıklı bireylere burun ve ağız için spreyların dağıtılması ve deneysel aşılama yapılması, sosyal mesafe, izolasyon veya karantina, virüsün bulaşmasını önlemeye yardımcı olmak için alınması gereken tedbirlerdir (10).

Yine salgın anında korunma ve kontrol önlemleri üç boyutta yapılabilir. Kaynağa yönelik, bulaşma yoluna yönelik, sağlam kişiye yönelik korunma ve kontrol önlemleri alınabilir:

- Kaynağa yönelik alınabilecek önlemler; hastalık yapan kaynağa ulaşmak, hastalığın ilgili birimlere iletilmesi, hastalığa kesin tanı ve tedavi, taşıyıcı arama çalışmaları şüphelilerin sürveyansı ve sağlık eğitimi gerekmektedir.
- Bulaşma yoluna yönelik alınabilecek önlemler; kişisel hijyen koruyucu malzeme kullanımı, yiyecek içecek denetimi, çevresel ortamın düzeltilmesi, sağlık eğitimi, konut koşullarının düzeltilmesi, nüfus hareketlerini minimuma indirmek.
- Sağlam kişiye yönelik alınabilecek önlemler; ilaç ve aşı çalışmaları, seroproflaksi, kemoproflaksi, karantina gözlem, sağlıklı beslenmedir.

(<http://www.tuba.gov.tr/files/images/2020/kovidraporu/Covid-19%20Raporu-Final+.pdf> E.T. 06.05.2020).

Evden Çalışma Kavramı

Evden çalışma, (bilgisayar ve telefonla işini evden yönetme) tanımını içine alacak şekilde az yeteneğe sahip çalışandan tecrübeli çalışana, nitelikli geniş bir işgücü ile birlikte yönetimsel düzeyde yapabilmeleridir (4).

İngilizcede 'telecommuting' kelimesine karşılık gelmektedir. Bir çalışma yerine bağlı olma açısından 'telecommuting' kelimesi, tele işe gidip-gelme olarak çevrilmektedir. Ancak, tele çalışmadan bu kavramı ayıran en belirgin özellik ise, işe gidip-gelme maliyetinin azaltıcı yönüdür (11).

Evden çalışma tarzı, yaşamla iç içe geçmiş ama kategorik olarak iki şekildedir. İlki bireyin evde kendi adına pazarlamak üzere bir şeyler üretmesi tarzındadır. İkincisi ise, başkaları adına, belli bir ücret karşılığında yapmasıdır (12).

Evden Çalışmanın Önemi

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak evden çalışma sisteminin popüler hale gelmesi, (evde ücret karşılığı çalışma), sanayi devriminden önce de uygulanmakta olan en eski ve en yaygın esnek istihdam biçimidir. Bilişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, çoğunlukla emek yoğun üretimi gerektiren sektörlerde yararlanılan

bu istihdam biçiminin, hizmet sektöründe yaygın olarak kullanılabilmesini mümkün hale getirmiştir (13).

Evden çalışma giderek yaygınlaşan bir uygulama haline gelmektedir. Amerika Birleşik Devletleri'nde, işgücünün yaklaşık %10'u evden haftada en az bir gün çalışırken, öncelikle evden çalışan oran son 30 yılda neredeyse iki katına çıkarken, 1980'de %2.3'ten 2010'da %4.3'e yükseldi (14).

Evden çalışma tarzına olan ilgi, günümüz şartlarında artmaktadır. Neticesinde zaman ve mekana bağlılığı azalmakta, bilgi teknolojisine olan bağlılık artmakta olup bireysel, örgütsel ve toplumsal faydalar sağlamaktadır (5).

Evden Çalışmanın Avantaj ve Dezavantajları

Evden Çalışmanın Avantajları

Evden çalışmanın tercih edilme sebepleri incelendiğinde daha çok zamanı esnek kullanma, aileye ve özel yaşama daha fazla vakit ayırma, yolda kaybedilen zamandan tasarruf etme gibi unsurlar önemli rol oynar. Birçok çalışan işyerine gitmeden, bilgisayar ve diğer iletişim araçları yardımıyla çalışmakta, işlerini evde, işyerinden uzak bir mekânda sürdürebilmeyi avantajlı bulmaktadır (15). Evden çalışmanın, gerek işveren, gerekse çalışan açısından avantajları şöyle özetlenebilir (16).

İşveren açısından avantajları;

- Ofis maliyetinin olmaması/azalması
- Devamsızlığın azalması
- İş gücü devir oranının azalması
- Çalışan motivasyonunun artması
- Verimliliğin artması

Çalışan açısından ise;

- Zaman üzerinde kontrol sahibi olabilme
- (İletişim Teknolojilerini kullanarak) dilediği mekandan iş yapabilme
- Özerklik
- Yolculuk zaman ve maliyetinin azalması
- Aileye daha fazla vakit ayırabilme
- İş yeri stresinden uzak olma

Evden Çalışmanın Dezavantajları

Çalışanlar açısından baktığımızda; kurumsal zorluklar, takım çalışmasının zorlaşması, statü kaybı korkusu, terfi sorunları ve psikolojik problemler sayılabilir. İşveren

ve kurumlar açısından; kurumsal yapı değişiklikleri, donanım maliyetleri, görev tahsis hataları, çalışan motivasyonu ve teknolojiye erişim problemleri olabilir (17).

Evden çalışmanın, gerek işveren, gerekse çalışan açısından dezavantajları şöyle özetlenebilir (16).

İşveren açısından dezavantajları;

- Çalışan üzerindeki kontrolün azalması
- Ekipman maliyetlerinin artması
- Veri güvenliğini sağlamanın zorlaşması
- Örgüt kültürünü aktarmada zorluk yaşama
- Takım çalışmasını sağlamada zorluk yaşama

Çalışan açısından ise;

- Sosyal hayattan uzak kalma/ izolasyon
- Ev içerisinde işin bölünebilmesi (telefon veya kapı çalması, ev halkından birinin müdahalesi vb.)
- Takım çalışmasının zorlaşması
- İşverene kendini gösterememe ve buna bağlı olarak kariyerinde ilerleyememe endişesi
- Sürekli ulaşılabilir olma beklentisi ve mesai saatinin ucu açık olması
- Konsantre olmada ve disiplini sağlamada zorluk yaşama
- Evdeki maliyet artışı (elektrik faturası, yemek masrafları vb.)
- Çevre tarafından 'çalışmıyor' olarak algılanma

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, araştırma soruları, araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin analizi ve geçerlilik ile güvenilirlik hakkında bilgi verilmiştir.

Araştırmanın Türü ve Amacı

Bu araştırma İstanbul'da özel bir zincir hastanenin çağrı merkezinde çalışanların pandemi süreci içerisinde evden çalışmalarına ilişkin çektiği sıkıntılar ve çözüm önerilerini ölçmek amacıyla video konferans görüşme tekniğiyle yapılmış nitel bir çalışmadır. Olgu Bilim, (Fenomenolojik Araştırma) nitel çalışma deseni kullanılmıştır. Olgubilim çalışmasının temel amacı, bir olguya ilgili kişisel tecrübeleri, daha genel bir düzeye çekmek, olguya ilişkin kişisel algıları ortaya çıkarmak ve yorumlanmaktır (18).

Araştırma Soruları

Evden çalışan bireylerin pandemi sürecine ilişkin çözümleri ve çektiği sıkıntıları değerlendirmek amacıyla sorulan sorular, literatür bilgilerinden yararlanılarak araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Evden çalışanların demografik özelliklerini içeren dört soru, çözüm ve önerilerini içeren beş açık uçlu soru sorulmuştur.

Demografik özelliklere ilişkin sorular şu şekildedir:

- Cinsiyet
- Yaş
- Eğitim durumu
- Unvanı

Çalışanlara yöneltilen açık uçlu sorular şu şekildedir:

- Pandemi kavramı hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Pandemi sürecinden nasıl etkilendiniz?
- Evden çalışma sistemi hayatınızı nasıl etkiledi?
- Evden çalışma sisteminin size sağladığı avantaj ve dezavantajlar nelerdir? İş hayatınızın devamında evden çalışmak ister misiniz?
- Siz olsanız süreci nasıl yönetirdiniz? Önerileriniz nelerdir?

Araştırma Evreni ve Örneklemi

Açıklayıcı türde yapılan araştırmanın çalışma evrenini İstanbul'da özel bir zincir hastanenin çağrı merkezinde çalışan sekiz çalışan oluşturmaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcılar	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Unvanı
K1	Kadın	22	Üniversite	Müşteri Temsilcisi
K2	Kadın	22	Lise	Müşteri Temsilcisi
K3	Erkek	21	Üniversite	Müşteri Temsilcisi
K4	Kadın	20	Üniversite	Müşteri Temsilcisi
K5	Erkek	30	Üniversite	Takım Lideri
K6	Kadın	43	Lise	Takım Lideri
K7	Kadın	38	Üniversite	Takım Lideri
K8	Kadın	35	Üniversite	Takım Lideri

Veri Toplama Araçları

Çalışmada veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniğine başvurulmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği katılımcıların algıladıkları dünyayı kendi düşünceleriyle ifade etmesine olanak sağlar ve bu nedenle araştırmacılar açık uçlu sorular yöneltilir (19). Araştırma verilerinin elde edilmesinde video konferans görüşme tekniği kullanılmış ve araştırmacıların gözlemlerinden yararlanılmıştır (20). Araştırma verileri 28 Mayıs - 8 Haziran 2020 tarihleri arasında İstanbul'da özel bir zincir hastanenin çağrı merkezinde çalışanlardan video konferans aracılığıyla toplanmıştır. Araştırma uygulamasına başlamadan önce araştırmanın yapılacağı kurumdaki ilgili yerlerden gerekli izinler alınmıştır; araştırmada gönüllülük esas alınmıştır. Görüşme öncesinde araştırmacılar ve araştırma hakkında bilgiler verilmiştir. Veri kayıplarını önlemek amacıyla çalışanlardan izin alınarak yapılan görüşmeler kayıt cihazı ile dijital olarak kayıt edilmiştir. Araştırmada katılımcıların kendilerini rahat hissetmelerine özen gösterilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırmada veriler, betimsel analiz ve içerik analizi teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir (21). İçerik analizi; elde edilen ham verilerin anlamlandırılarak belirli bir çerçeve oluşturulması ve beliren durum netlik kazandıktan sonra düzenlenerek kod ve kategorilerin ortaya çıkararak somutlaşmasını sağlamaktadır (22). Betimsel analiz; verilerin özgün biçimlerine temas etmeden kişilerin sözlerinden doğrudan alıntılar yaparak tanımlayıcı bir analize dayanmaktadır (23).

Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliği

Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik tartışmaları farklı boyutlar içermektedir (24). İnandırıcılık (iç geçerlilik); nitel araştırmalarda inandırıcılığı artırmaya yönelik yapılan çalışmalardan biri araştırmanın gerçekleşme aşamaları ve çalışma grubunun ayrıntılı bir şekilde betimlenmesidir. Nitel araştırmada katılımcıların özellikleri ile ilgili ayrıntılı bilgi verilmesi araştırma inandırıcılığını artıracaklarını belirtmiştir. Çalışmada katılımcılara ilişkin bilgiler ayrıntılı olacak şekilde ele alınmıştır (25). Araştırma sonuçlarının farklı yerlere ne kadar taşınabildiği, uygunluğu ve genellenebilirliği aktarılabilirlik olarak ifade edilmektedir (24). Bu çalışmada dış geçerliliğin (aktarılabilirlik) oluşması için katılımcılar tarafından verilen bilgiler ayrıntılı bir şekilde açıklanmış, ortam ile katılımcıların ayrıntılı tanıtımı yapılmış ve görüşme formunda yer alan sorular ile cevaplara çalışmada yer verilmiştir.

Nitel çalışmalarda güvenilirliğin olması için çözümlenen verilerin sonucunda bulgular kendi içinde tutarlı ve anlamlı çıkmalıdır (26). Bu çalışmada güvenilirliğin (tutarlılık) sağlanması için; araştırma deseni, veri toplama süreci, veri toplama aracının hazırlanması ve verilerin analizi ayrıntılı bir şekilde açıklanmış, uzmanlarının görüşlerine başvurulmuş ve veriler çözümlenmiştir.

Çalışmada, elde edilen veriler incelenmiş ve çözümlenmiştir. Daha sonra birbirine yakın ifadeler belirlenip kategorize edilmiştir. Son olarak elde edilen veriler sayısallaştırılmış ve tablo haline getirilmiştir.

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, elde edilen verilere ilişkin bulgular analiz edilmiştir. Çalışanların pandemi ve evden çalışma sistemine ilişkin bilgileri tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 2: Katılımcıların Pandemi Kavramı Hakkında Düşünceleri

Katılımcıların Pandemi Kavramı Hakkında Düşünceleri	Söylem Sayısı
Küresel salgın	8
Sosyal kısıtlamalar	5
Olağanüstü durum	5
İstihdam sıkıntısı	5
Sağlığın korunması için alınan tedbirler	2

Görüşmelerden elde edilen bulgular analiz edildiğinde; Tablo 2'de; katılımcıların pandemi kavramı hakkındaki düşüncelerine bakıldığında küresel bir salgın olduğunu, sosyal hayatı kısıtladığını, olağanüstü durumların yaşandığını ve istihdam sıkıntısına yol açtığını belirttikleri saptanmış ve bu kavrama ilişkin olarak sağlığın korunması için tedbirler alınması gerektiğini vurgulamıştır.

Tablo 3: Pandemi Sürecinin Katılımcılar Üzerindeki Etkileri

Pandemi Sürecinin Katılımcılar Üzerindeki Etkileri	Söylem Sayısı
Psikolojik ve ruhsal etkiler	5
Korku ve endişe	5
Sosyal mesafe	5
Dijitalleşme	2

Tablo 3'te; pandemi sürecinin katılımcılar üzerindeki etkilerine bakıldığında; psikolojik ve ruhsal yönde olumsuz etkilendiğini, gelişen durumlardan korku ve endişe duyduklarını ve katılımcılar sosyal yaşamda olan ilişkilerine mesafeli olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 4'te; evden çalışma sisteminin katılımlar üzerinde birçok etkisinin olduğu görülmektedir. Verimlilik ve performans düşüşüne, görüşme esnasında iletişim kopukluğuna, çalışma düzensizliğine, işlerine

odaklanamadıklarına ve bireysel çalışmadan dolayı sorumluluklarının arttığı etkileri görülmektedir. Buna rağmen iş yerindeki çalışma koşullarına göre evden çalışmanın daha rahat olduğunu belirtmektedirler.

Tablo 4: Evden Çalışma Sisteminin Katılımcılar Üzerindeki Etkileri

Evden Çalışma Sisteminin Katılımcılar Üzerindeki Etkileri	Söylem Sayısı
Verimlilik ve performans düşüşü	11
İletişim kopukluğu	7
Düzensizlik	7
İşe odaklanamama	5
Artan sorumluluk	4
Rahatsızlık	4

Tablo 5: Evden Çalışma Sisteminin Çalışanlara Sağladığı Avantajlar

Evden Çalışma Sisteminin Çalışanlara Sağladığı Avantajlar	Söylem Sayısı
Zaman tasarrufu	7
Uygun ortam	5
Riski azaltma	5
Rahat çalışma	5
Otokontrol	3

Tablo 5'te; evden çalışmanın çalışanlara birçok avantaj sağladığı saptanmıştır. İşe gidip-gelme ve hazırlanma gibi durumlarının olmaması kendilerine zaman tasarrufu sağladığı en büyük avantajları arasındadır. Uygun ortamda çalışma, hastalık kapma ve yayma riskini azalttığını, uygun kıyafetlerle rahat çalıştıklarını ve kendi kendini kontrol edebildiklerini diğer avantajları arasındadır.

Tablo 6: Evden Çalışma Sisteminin Çalışanlar Üzerindeki Dezavantajları

Evden Çalışma Sisteminin Çalışanlar Üzerindeki Dezavantajları	Söylem Sayısı
Teknik sorunlar	8
Altyapı yetersizliği	8
Performans düşüşü	7
Üst yöneticilere ulaşamamak	7
İş yükü fazlalığı	3
Prim kesintisi ve eksik maaş	3
Bireysel fatura artışı	2

Tablo 6'da; evden çalışmanın çalışanlar üzerinde birçok dezavantajı olduğu görülmektedir. Teknik sorunlar, altyapı yetersizliği, performanslarında düşüş, bağlı olduğu yöneticiye veya sorumlu yöneticiye ulaşamama, kısa çalışma ödeneği ve ücretsiz izne ayrılan çalışanlardan dolayı iş yükünü fazlalığı, bu uygulamadan dolayı prim kesintisi ve eksik maaş almaları ve evden çalışmalarından dolayı bireysel faturalarda artış dezavantajlara sebep olduğu görülmektedir. Katılımcılar, iş hayatının devamında evden çalışmak istemediklerini ifade etmektedirler.

Tablo 7: Katılımcıların Evden Çalışma Sistemine İlişkin Önerileri

Katılımcıların evden çalışma sistemine ilişkin önerileri	Söylem Sayısı
Teknik ve altyapı iyileştirme	9
Performans ve kalite değerlendirme	7
Bilgilendirme toplantısı	7
Ortak görüş alma	6
Çalışma saatlerinin yeniden planlanması	5
Ücrette iyileştirme ve prim teşviki	4
Sosyal destek	2

Tablo 7’de; katılımcıların evden çalışma sistemine ilişkin önerileri görülmektedir. Teknik ve altyapının iyileştirilmesi gereken en önemli unsur olduğunu belirtmişler. Performans ve kalite değerlendirmeleri, online bilgilendirme toplantıları, çalışanlardan görüş alma, çalışma saatlerinin çalışanlara uygun planlanması, çalışanların daha verimli ve daha iyi performansla çalışması için prim ve ücretlerinde iyileştirme ve çalışanların kuruma bağlılığını ve onları iyi hissettirmeleri için sosyal desteğin sağlanması gerektiğini vurgulamaktadırlar.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Katılımcıların pandemi kavramı hakkındaki düşüncelerine bakıldığında; küresel salgın, sosyal kısıtlamalar, olağanüstü durum, istihdam sıkıntısı ve sağlığın korunması için alınan tedbirler olduğunu belirtmişler. Araştırmada katılımcıların pandemi sürecinin üzerlerindeki etkilerinin psikolojik ve ruhsal etkiler, korku ve endişe ve sosyal mesafe gibi olumsuz etkenler olduğu saptanmıştır. Evden çalışma sisteminin katılımlar üzerinde birçok etkisinin olduğu görülmektedir. Verimlilik ve performans düşüşü, iletişim aksaklıkları, düzensizlik, işe odaklanamama ve sorumluluklarının artışı görülmüştür.

Evden çalışmanın çalışanlara birçok avantaj sağladığı saptanmıştır. İşe gidip-gelme ve hazırlanma gibi durumlarının olmaması kendilerine zaman tasarrufu sağladığı, uygun ortamda çalışma, hastalık kapma ve yarma riskini azalttığını, uygun kıyafetlerle rahat çalıştıklarını ve kendi kendini kontrol edebildiklerini vurgulamaktadırlar. Evden çalışmanın çalışanlar üzerinde birçok dezavantajı olduğu görülmektedir. Yaşanan teknik sorunlar, altyapı yetersizliği, performans düşüşüne neden olmakta olduğunu belirttiler. Yine bu çalışmada katılımcıların bir üst yöneticiye ulaşamadıkları, kısa çalışma ödeneği ve ücretsiz izne ayrılan personellerden dolayı iş yüklerinin arttığı saptanmıştır. Katılımcıların iş hayatının devamında evden çalışmak istemediklerini ifade etmektedirler. Bunun nedenini tek başına çalışmanın monotonluğa yol açtığını belirttiler. Ortak alanda çalışmanın, çalışma

arkadaşlarıyla beraber ekip çalışmasının verimlilik ve performanslarını arttıracaklarını belirtmişler.

Yapılan araştırma sonucu çalışanların pandemi hakkında bilgi sahibi olduğu görülmüştür. Ancak süreçten olumsuz etkilendikleri ve hazırlıksız yakalandığı saptanmıştır. Evden çalışma sistemine geçilmesiyle birlikte birçok problem yaşanmaktadır. Bundan sonraki çalışmalar için bu tür sorunların yaşanmaması için hazırlık planının yapılması, teknik ve altyapının iyileştirilmesi gerekmektedir. Kalite standartlarının uygulanması gerektiği, süreçte çalışanların performans ve görüşme kalitelerinin göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Çalışanlarla sürekli bilgilendirme toplantıları ve görüşlerini alma, esnek çalışma sisteminin oluşturulması, çalışanların daha verimli ve daha iyi performansla çalışması için prim ve ücretlerinde iyileştirme ve çalışanların kuruma bağlılığını ve onları iyi hissettirmeleri için sosyal desteğin sağlanması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

1. Yolun, M. (2012). İspanyol Gribinin Dünya ve Osmanlı Devleti Üzerindeki Etkileri, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tarih Anabilim Dalı, Adıyaman, Yüksek Lisans Tezi, s. 6.
2. Qiu, vd. (2016). The Pandemic and its Impacts, Health, Culture and Society, 9(10), 2161-6590, pp. 3.
3. Meşhur, H. F. (2010). Organizasyonların Tele Çalışmaya İlişkin Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(1), 1-24, s. 2.
4. Karakoyun, F. (2016). Home Ofis -Evden Çalışma- Yöntemi ve Vergi Hukukundaki Düzenlemeler. Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi, 12(29), s. 142.
5. Naktiyok, A. ve İşcan, Ö. (2003). İşgörenlerin Evden Çalışmaya İlişkin Tutumları: Bireysel Özellikler ve İş Sürükleyicileri Açısından Bir Uygulama. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, (6), 53-72, s. 54-55.
6. Demirbağ, M. (2018). Pandemics Throughout History and Their Reflection In Art. Yaşar University Graduate School of Social Sciences Art and Design Programme. Master Thesis. İzmir, s. 11.
7. İbiş, S. (2020). COVID-19 Salgınının Seyahat Acentaları Üzerine Etkisi. Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi, 3(1), s. 87.
8. Aslan, R. (2020). Tarihten Günümüze Epidemiler, Pandemiler ve COVID-19, Göller Bölgesi Aylık Ekonomi ve Kültür Dergisi, 8(85), s. 36.
9. Temel, M. (2012). 1918 Grip Pandemisi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. İstanbul, s. 13.
10. Ornell, vd. (2020). The COVID-19 Pandemic and its Impact on Substance Use: Implications for Prevention and Treatment, Journal Pre-proof, pp. 4.
11. Kavi, E. ve Koçak, O. (2010). Bilgi Toplumunda Evden Çalışmanın Etik Boyutu. Sosyal Siyaset Konferansları, Sayı: 59, 2, 69-88, s. 76.
12. Kaya, M. ve Doğan, B. (2016). Esnek Çalışma Modeli: Ev Eksenli Çalışma. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. 15(58), 1069-1099, s. 1080.
13. Berkün, S. (2013). Özürlülerin İstihdamında Ev Esaslı Tele Çalışma (Evde Tele Çalışma): Bursa İli Belediyelerinden Örnekler, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi Yayınları Yayın No: 38 Ankara, s. 47.

14. Bloom, N. vd, (2013). Does Working From Home Work? Evidence From A Chinese Experiment, National Bureau Of Economic Research 1050 Massachusetts Avenue Cambridge, Ma 02138, s, 2.
15. Kıcı, B. (2019). Evden çalışma: Özgürlük mü esaret mi? Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(1), s, 178.
16. Erbuğ, E. (2019). Esnek Çalışma Ve Erkek Kimliğinin Yeniden İnşası: Türkiye’de Home Ofis Çalışan Erkekler. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı. Doktora Tezi. Ankara, s, 56-57.
17. Alkan, F. (2007). Geleceğin Çalışma Biçimi Tele Çalışmaya İlişkin Yaklaşımlar. Akademik Bilişim’07 - IX. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, s, 267.
18. Karademir, E. Sarıkahya, E. ve Altunsoy, K. (2017). Fen Bilimleri Öğretmenlerinin Beceri Kavramına Yönelik Algıları: Bir Olgubilim Çalışması, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 18(1), 53-71, s, 56.
19. Güney, S. (2019). İnsan Kaynakları Yönetimi. 3. Basım. Ankara: Nobel Yayınları, s, 95.
20. Gemlik, N. Saruhan, E. ve Arslanoğlu, A. (2019). Yaşlı Hastaların Yaşlı Dostu Hastanelerden Beklentileri Üzerine İçerenköy Bayındır Hastanesi’nde Nitel Bir Araştırma, Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 3(5), 144-156, s, 149.
21. Topsakal, C. Mery, Z. Keçe, M. (2013). Göçle Gelen Ailelerin Çocuklarının Eğitim-Öğrenim Hakkı ve Sorunları Üzerine Nitel Bir Çalışma, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 16(44), s, 551.
22. Yaman, vd. (2009). İlköğretim Okulu Öğrencilerinin Etik Davranışlara İlişkin Görüşleri: Nitel Bir Araştırma, Değerler Eğitimi Dergisi, 7(17), 93-108, s, 96.
23. Şentuna, M. ve Çelebi, M. (2010). Türkiye’deki Gençlik Ve Spor İle İlgili Kamu Kurumları Ve Sivil Toplum Kuruluşlarının Gençlik Politikalarının Değerlendirilmesi ve Bir Model Örneği, Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi, 8(3), 109-117, s, 110.
24. Alev, S. (2019). Öğretmenlerin Öz Yeterlilik Kavramına İlişkin Algıları: Bir Olgubilim Araştırması, Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 14(20), s, 965-966.
25. Çetin, A. ve Doğan, A. (2018). Bilim ve Sanat Merkezlerinde Görev Yapan Matematik Öğretmenlerinin Karşılaştıkları Sorunlar, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi, 19(4), 615-641, s, 620.
26. Kamacı, E. ve Durukan, E. (2012). Araştırma Görevlilerinin Eğitiminde Tablet Bilgisayar Kullanımına İlişkin Görüşleri Üzerine Nitel Bir Araştırma: Trabzon Örneği, Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi, 1(3), s, 207.