

# COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNİN FARKLI ALANLARDA DİJİTALLEŞMEYE ETKİLERİ: KAVRAMSAL BİR DEĞERLENDİRME

## THE EFFECTS OF COVID-19 PANDEMIA PROCESS ON DIGITALIZATION IN DIFFERENT AREAS: A CONCEPTUAL EVALUATION

### MEHMET MARANGOZ

Prof. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi,  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü  
[mehmetmarangoz@mu.edu.tr](mailto:mehmetmarangoz@mu.edu.tr)  
ORCID: 0000-0002-1589-2940

### ECE KIRLI ÖZEN

Dr.Öğrencisi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi,  
Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı  
[eceozen@mu.edu.tr](mailto:eceozen@mu.edu.tr)  
ORCID: 0000-0002-8049-3962

#### Makale Türü/Article Types

Araştırma Makalesi/ Research Article

#### Geliş Tarihi/Received

20 Mayıs 2021/20 May 2021

#### Kabul Tarihi/Accepted

9 Haziran 2021 / 9 June 2021

#### Yayın Tarihi/Published

30 Haziran 2021 / 30 June 2021

---

#### ÖZET

2019 yılı Aralık ayında Çin' in Hubei Eyaletinin Wuhan kentinde ortaya çıkan yeni solunum yolu hastalığı II. Dünya Savaşından sonra dünya genelinde yaşanan en büyük sağlık kaynaklı sosyo-ekonomik kriz olarak karşımıza çıkmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü tarafından Covid-19 ismi ile pandemi olarak ilan edilen bu yeni durum, SARS-CoV-2 (ciddi akut solunum sendromu korona virüs 2)'nin bir türü olmakla birlikte, dünyaya hızlı bir şekilde yayılarak tüm insanlığı ilk olarak sağlık yönünden etkiliyor gibi görünse de; sosyo-ekonomik yönden de ağır sonuçlara sebebiyet vermiştir. İlk dönemlerde hastalığın tedavisinde yaşanan belirsizlikler nedeniyle en uygun korunma yönetiminin sosyal izolasyon ile sağlanması, tüm dünya milletlerinin karantina sürecini başlatmıştır. Dünya önceden de hem ekonomik hem de sosyal hayatla ilgili olarak dijital teknolojilerin ekseninde küresel bir yapıda iken, salgınla birlikte gelişen sosyal mesafe ve izolasyonun gerekliliği, dijitalleşmeyi bu süreçte hem arttırmış hem de yoğunlaştırmıştır. Artık küresel iletişim her zamankinden daha yoğun bir şekilde dijital platformlar üzerinden sağlanmakla birlikte, çalışma hayatından eğitime, sağlık hizmetlerinden ticarete dünya yoğun bir dijitalleşme sürecine girmiştir. Bu nedenle, ülkelerin birbirlerine sınırlarını kapattıkları, seyahatlerin askıya alındığı, tedarik zincirlerinin kırıldığı, birçok sektörün durma noktasına geldiği bu sürecin tüm insanlığa sosyal, ekonomik, psikolojik vb. sonuçları olacak ve böylesi pandemiler gelecekte de dünya için risk olmaya devam edecektir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, yaklaşık bir yılı geçen ve daha da sürmesi beklenen Covid-19 pandemisinin farklı alanlarda dijitalleşmeye etkilerinin kavramsal çerçevede ele alınarak değerlendirilmesidir.

**Anahtar Kelimeler:** Covid-19 Pandemisi, Çalışma Hayatı, Dijitalleşme, Eğitim, Sağlık

#### ABSTRACT

The new respiratory disease emerged in Wuhan, Hubei Province, China in December 2019. It emerges as the biggest health-related socio-economic crisis in the world after World War II. This new situation declared as a pandemic by the World Health Organization with the name Covid-19 is a type of SARS-CoV-2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2) that spreads rapidly throughout the world and affects all humanity first in terms of health. Despite appearances, it has had serious socioeconomic consequences. Due to the uncertainties in disease treatment in the early stages, providing the most appropriate protection management with social isolation began the quarantine process of all nations around the world. While the world was in a global structure based on the axis of digital technologies concerning both economic and social life, the epidemic increased and intensified the need for social distance and isolation. Even though global communication is more

intense than ever on digital platforms, the world has entered a period of intense digitalization, from working life to education, from healthcare to business. As a result, this process, in which countries close their borders to each other, travel is halted, supply chains are disrupted, and many sectors come to a halt, is social, economic, psychological, and so on. Pandemics like this will continue to be a threat to the world in the future. In this context, the aim of the study is to evaluate the effects of the Covid-19 pandemic, which has passed about a year and is expected to continue, on digitalization in different areas in a conceptual framework.

**KeyWords:** Covid-19 Pandemic, , Digitalization, Education, Health, Working Life

## 1. GİRİŞ

Çin'in Wuhan Eyaletinde 2019 yılının Aralık ayında insanlarda akut solunum sendromu (Covid- 19) olarak ortaya çıkan solunum yolu rahatsızlığı kısa bir süre içerisinde tüm dünyaya yayılmış ve Dünya Sağlık Örgütü 11 Şubat 2020 tarihinde Covid-19 pandemisi adını verdikleri küresel boyuttaki bu sağlık problemini, 12 Mart 2020'de pandemik bir hastalık olarak ilan etmiştir. Dünya yeni bir salgın kavramıyla karşı karşıya kalırken, 11 Mart 2020 tarihinde 114 ülkeye yayılan virüs çoktan 118.000 vakaya ulaşmıştır (Arsalan ve Karagül,2020). Hızlı yayılım göstermesi ve öldürücü etkileri bakımından virüs, toplumsal yaşamı sosyo ekonomik yönden sıkıntılı bir sürece sokmuştur. Sosyal yaşam yeniden düzenlenmiş, sosyal mesafe hayatımız için önemli bir kavram haline almıştır. Sosyal izolasyonun gereği olarak temasın azaldığı salgın ortamında son yılların gelişim gösteren dijitalleşme olgusu ilişkilerin sürdürülebilirliğini dijital platformlara taşımış, fiziksel olarak sağlıklı kalabilmek ana amaç olmuştur. Salgın nedeniyle birçok hükümet yayılımı önleyici bazı tedbirler almak zorunda kalırken; hastalığın temas yoluyla bulaşması nedeniyle ülke içi ya da dışı seyahat kısıtlamaları, sosyal ve ekonomik aktivitelerin azaltılması, kısmi ya da tam karantina uygulamaları yayılımın azaltılması amacıyla alınan ilk tedbirler kapsamındadır. Ekonomik olarak birçok sektör salgın sebebiyle faaliyetlerine ya ara vermişler ya da faaliyetlerini azaltma yoluna gitmişlerdir. Yaşanan salgın sürecinin yarattığı ekonomik baskılar kısa vadede yoksul kesimi etkilerken, uzun vadede orta ve üst sınıfı da etkisi altına almıştır. Yine ekonomik baskılar nedeniyle ticaret, imalat, hizmet ve rekreasyon faaliyetleri de dahil olmak üzere birçok işletme kapanma aşamasına gelmiştir (Ahmadi, 2020).

Covid-19 pandemisi küresel ölçekte faaliyet sürdüren turizm, lojistik, seyahat, taşımacılık, konaklama, restoran, perakende vb. sektörleri olumsuz yönde etkilemiştir. Yine tedarik zincirlerinin bu dönemde olumsuz yönde etkilendiği görülürken, beklenmeyen bu kriz ortamında organizasyonların sakin ve temkinli stratejiler geliştirmeleri ve sürdürülebilir hızlı kararlar almaları bu zincirlerin devamlılığı açısından önem kazanmıştır (KPMG,2020b). Eğitim faaliyetleri uzaktan olarak evlerde gerçekleştirilirken; uzaktan eğitim ve çevrimiçi dersler ile eğitim hayatı salgınla birlikte dijitalleşme yönünde evrilmiştir. Yaşanan süreç beraberinde hem eğitim hizmeti veren kurumlar hem de öğrenciler açısından birtakım zorlukları da beraberinde getirmiştir.

Diğer yandan sağlık sektörünün salgının merkezinde olması, onun benzersiz zorluklarla karşılaşmasına neden olmuştur. Bir yandan hizmet vermeye çalışan, diğer yandan da çalışan sağlığını korumaya çalışan sektör, bu duruma ek olarak tedarik zincirinin de bozulması ile zora girmiştir. Dijitalleşmenin sağlık sektörü açısından da önem kazandığı bu dönemde, tele sağlık uygulamaları, evde bakım hizmetlerinin önemi de sürece paralel olarak önem kazanmıştır. Yine sağlıktaki iş birliklerinin ve sağlık kuruluşlarının etkinliğinin artırılması salgınla mücadele için gerekli hale gelmiştir (Eren,2020). Diğer yandan, Covid-19 pandemisi evlerine kapanan insanların internet kullanımlarında önemli oranlarda artışa neden olurken, tüketici davranışlarının dijitalleşmesi de artık yeni normaldir. İnternet üzerinden alışverişin arttığı bu dönemde bireylerin temel ihtiyaçları ve hijyen malzemelerine yönelik talebin arttığı görülmüştür (Tekin,2020).

Bu çalışma ile, ilk olarak küresel boyutta yaşanan Covid-19 pandemik sağlık krizinin gelişim süreci incelenecek olup, salgının genel etkilerinden bahsedildikten sonra, bu sürece paralel olarak ivme kazanan dijitalleşme olgusu ile birlikte Covid-19 pandemisinin değişen tüketici davranışları, eğitim, sağlık ve çalışma hayatına etkileri tespit edilmeye çalışılarak; küresel boyuttaki bu yeni sürecin farklı sektörlerle etkisinin belirlenmesi açısından literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

## 2. COVID-19 PANDEMİ SÜRECİ VE GELİŞİMİ

2019 yılının Aralık ayında Çin'in Wuhan kentinden tüm dünyaya yayılan bir dizi akut tipik solunum rahatsızlığına Coronavirus 19 hastalığı (Covid-19) adı verildi ve bu hastalık, Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından 11 Şubat 2020 tarihinde pandemi olarak ilan edildi (Yuki, Fujiogi ve Koutsogiannaki,2020). Covid kelimesi "corona" nın co'su, "virüs" ün 'vi' si ve hastalık kelimesinin ingilizcesi olan "disease" kelimesindeki 'd'

harfi alınarak türetilmiştir. Sar- Cov ve Mers -Cov ile aynı tür olduğu bilinen bu yeni hastalık genetik yapısı bakımından diğerlerinden farklılık göstermekte ve tam olarak kaynağı bilinmemektedir. İlk önceleri Wuhan kentindeki deniz ürünleri pazarından çıktığı tahmin edilen hastalık; hapşırma, öksürme gibi damlacıkların etrafa yayılarak diğer insanların da bu yüzeylere temas edip göz, ağız, burun mukozasından kendi vücutlarına virüsü taşımaları ile bulaşmaktadır (Karataş,2020).

Çin dışında ilk vaka 13 Ocak 2020 yılında Tayland'da görülürken, Japonya 16 Ocak'ta ilk vaka duyurusunu yapmıştır. 18 Ocak 2020 tarihi itibarıyla Çin'de 59 kişiye ulaşan vaka sayısı ve 3 ölüm mevcuttu. Güney Kore 20 Ocak 2020'de ilk vakayı duyururken, Çin 300 vaka ve 6 ölümlle durumunu güncelledi. Amerika Birleşik Devletleri'nde ilk olarak 21 Ocak 2020 tarihinde Avrupa'da ise Fransa'da, 25 Ocak 2020 tarihinde ilk vaka görüldü. 29 Ocak 2020'de Birleşik Arap Emirlikleri'nde ilk vakanın çıkması ile Ortadoğu'ya da yayılan virüs, 14 Şubat'ta Mısır'da görülen ilk vaka ile Afrika kıtasına da sıçradı. Bu gelişmelere paralel olarak Türkiye'de 11 Mart 2020 tarihinde ilk vaka bilgisi Sağlık Bakanlığı tarafından ilan edilerek duyurulmuş ve ülkemizde Covid-19 pandemisi ile mücadele süreci bu tarihten sonra başlamıştır (Euronews,2020). Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı hızla yayılan virüse karşı ülkemizde ilk vaka görülmeden önce önlemlerini almış, 3 Şubat 2020 tarihi itibarıyla Çin'den gelen tüm uçuşları durdurmuş, 23 Şubat'ta İran sınırını kapatarak, 29 Şubat'ta İtalya, Güney Kore gibi ülkelerle karşılıklı uçuşlarını durdurma kararı almıştır (Karataş, 2020). 11 Mart 2020 tarihinde 1 adet vaka sayısı duyurulan Türkiye için bugün gelinen nokta,16 Nisan 2021 tarihi itibarıyla, 4.150.039 vaka ve 35.320 yaşamını yitirmiş hasta sayısı ile güncellenmiştir. Bunlara ek olarak Sağlık Bakanlığı verileri doğrultusunda 3.591.550 hasta sağlığına kavuşmuştur (T.C. Sağlık Bakanlığı,2021)

İlk günlerde tekli hanelerde vaka sayıları ve ölüm oranları ile ilerleyen salgın, günümüz itibarıyla önlemez bir ivme kazanmıştır. Buradan hareketle Dünya Sağlık Örgütü'nün 16 Nisan 2021 tarihi itibarıyla açıkladığı veriler ışığında; küresel boyutta 138.688.383 adet vaka sayısı ve 2.978.935 adet ölüm olduğu ilan edilmiştir. Bu vakaların 59.053.949'unun Amerika'da, 48.741.077'sinin Avrupa'da, 17.176.307'sinin Güneydoğu Asya'da, 8.340.972'sinin Doğu Akdeniz'de, 3.210.741'inin Afrika'da ve 2.164.592'sinin de Batı Pasifikte olduğu bildirilmiştir (WHO;2021)

### 3. COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNİN GENEL ETKİLERİ

Dünya genelinde yayılımı hala hızla devam etmekte olan Covid-19 pandemisi yaşamı olumsuz etkilemeye devam etmektedir. Salgın süreci; yalnızca tıbbi alanda değil, siyasi, ekonomik, politik, etik, sosyal yaşam, eğitim gibi açılardan ortaya koyduğu sonuçlar itibarıyla değerlendirilmesi gereken bir süreçtir. Ülkelerin böylesi bir salgına karşı hazırlıksız yakalanmaları, hastalığın bulaşma hızı da göz önüne alınacak olursa, krizin günden güne derinleşmesi kaçınılmazdır.

Bu denli yoğun yayılımı olan hastalık için, hükümetler ilk günden sıkı tedbirler almaya başlamışlardır. İlk olarak seyahat kısıtlamaları Covid-19 pandemisinin yayılımını önlemek açısından gerek şehirlerarası, gerekse ülkelerarası uygulanmıştır. Yine bulaşıcı bir hastalık olmasından dolayı hastalığın başı ve sonunun kontrol edilebilmesi amacıyla evde kalmanın önemi sık sık vurgulanmıştır. Salgının başladığı süreçte seyahat edenler için karantinalar uygulanmış, giriş yasakları getirilmiştir. Bazı sektörlerde kapanmalar meydana gelirken, kapanmaların kirliliğin azaltılması ve sürdürülebilir kentsel duruma faydası olduğu da görülmüştür. Getirilen bu kısıtlamalar nedeniyle ticari ve uluslararası faaliyetlerde azalma meydana gelmiş, bu durum küresel boyutta sosyal ve ekonomik alanda olumsuz sonuçlar doğurmuştur. Çevrimiçi işlemler bu gelişmelere bağlı olarak artarken salgının halk sağlığını hala önemli ölçüde tehdidi sürmektedir. Küresel ekonomi salgından büyük oranda yara alırken, işyeri kapanmaları, istihdam kayıpları gibi durumlar küresel kilitlenmenin bir sonucu olarak karşımıza çıkmakta (Mofijur vd,2021) ve bu süreçte eğitim, sağlık, turizm, tedarik zinciri, finans gibi sektörler ve alanlar doğrudan etkilenmiştir.

*Eğitim* konusunda, salgının kontrol altına alınması amacıyla eğitimin uzaktan gerçekleştirilmesi sağlanırken; 4 Mart 2020 tarihinde 3 farklı kıtada olmak üzere 22 ülkede okulların kapatıldığı UNESCO (United Nations Educational Scientific And Cultural Organization) tarafından duyurulmuştur. Ülkemizde eğitimin uzaktan gerçekleştirilmesi noktasında Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullar ile Yükseköğretim Kurumu'na bağlı üniversitelerin tatil edilmesi kararlaştırılmış ve "EBA/Eğitim Bilişim Ağı" olanakları ile sosyal izolasyonu sağlayabilmek adına uzaktan eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmeye başlanmıştır. 65 yaş üstü vatandaşların ve kronik hastaların virüsün yıkıcı etkisinden daha fazla zarar görmelerinin önüne geçilmesi amacıyla, sokağa çıkma yasakları açısından bu gruba yönelik tedbirler daha sıkı yürütülmüştür. Sosyal izolasyon nedeniyle yaşlı insanların yalnızlıklarının daha da derinleşmesi, hareket kısıtlamaları nedeniyle farklı fiziksel ve psikolojik sağlık problemlerinin ortaya çıkması salgının olumsuz etkileri arasındadır (Üstün ve Özçiftçi 2020).

*Tedarik zinciri* ile ilgili olarak, tüm dünya salgınla baş etme noktasında hem fikir olmuştur. Bu nedenle gerekli tüm tedbirler alınmaya çalışılmıştır. Ancak, Burkina Faso, Demokratik Kongo Cumhuriyeti, Orta Afrika Cumhuriyeti gibi bazı Afrika ülkelerinde yaşanan sınır kapatmalar yüzünden, buralardaki politik belirsizlikler, bölgesel tıbbi ve gıda yardımlarının erişimini sıkıntıya sokmuştur. Diğer yandan turizm ve seyahat sektörü kısıtlamalardan olumsuz etkilenirken, salgın ülke ekonomilerinin küresel boyutta zorlu bir sınavdan geçmesine neden olmuştur. Havaacılık, lojistik, turizm, konaklama vb. sektörler Covid-19 pandemisinde oldukça fazla etkilenmiş, küçük ve orta ölçekli işletmeler (KOBİ) faaliyetlerini sürdürme noktasında çıkmaza girmişlerdir. Başlangıçta ekonomik durgunluk, üretimdeki aksamalar, virüsün yayılmaya başladığı Asya ülkelerinde görülse de günümüz itibarıyla küresel tedarik zincirleri üzerinde de etkileri devam etmektedir (Üstün ve Özçiftçi 2020). Tedarik zincirlerinin bozulan yapısı nedeniyle örneğin, otomotiv sektörü parça eksikliği yaşarken, aksamalar imalat şirketleri için maliyet artışıyla sonuçlanmıştır. Ürünlerini Çin'den tedarik eden işletmeler iflasın eşiğine gelmiştir. Ürünlerin pazara sunulması Çin'deki fabrikaların kapanıp, ulaşımın engellenmesi nedeniyle zorlaşmış, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki şirketlerin %75'inin tedarik zincirlerinde aksama olduğu görülmüştür. Diğer taraftan, Borsalar Mart ayı itibarıyla sıkıntılı bir sürece girerken, dünyadaki çoğu hisse senedi endeksi günlük düşüşlerde rekor seviyelere çıkmıştır (Cinel,2020).

*Finans* ile ilgili olarak, küresel nitelikli bu salgının ekonomik sonuçları tüm dünya için önem arz etmektedir. Salgın nedeniyle yaşanan istihdam kayıpları, tedarik zincirleri ve üretim kapasitesi yönünde oluşan tahribatın önlenmesi amacıyla tüm dünya ülkeleri, küresel çapta büyük ölçekli mali ve parasal önlemler (faiz indirimleri, varlık alımları, likidite artırımı, kredi destek programları vb.) almaya başlamışlardır. Güncel krizin, 2009 yılında yaşanan küresel finans krizinden daha derin ekonomik etkilerle sürdüğü görülmektedir. Salgın öncesi gelişmekte olan ülkelere yönelik portföy akımları bir önceki yıla nazaran 2020 yılında toparlanma sürecine girmişken, salgınla birlikte bu ülkelerden büyük oranda sermaye fon çıkışları gerçekleşmiştir. Hane halkının geliri azalmış (ücretsiz izin uygulamaları, işten çıkarmalar vb.), arzda yaşanan kısıtlamalarla birlikte sektörel talep değişiklikleri meydana gelmiştir. Salgın üretim ve üretime yönelik talebi değiştirmiştir. Türkiye ekonomisi de salgından olumsuz etkilenmiş, salgınla birlikte yaşanan gelişmeler Türkiye'yi dış ticaret, turizm ve iç talep kanalları ile etkilemeye başlamıştır. Böylelikle 2020 yılının ikinci çeyreğinde Türkiye ekonomisi daralmıştır. Birçok koldaki hizmet sektörü (berber, kafe, restoran, alışveriş merkezi, kuaför, vb.) faaliyetlerine ara verirken; tekstilden otomotiv sektörüne birçok iş kolu daralan talep nedeniyle durma noktasına gelmiştir (Adıgüzel, 2020).

*Uluslararası ticaret* açısından, Covid-19 pandemisi getirilen kısıtlamalar nedeniyle uluslararası ticareti önemli ölçüde ve çeşitli şekillerde etkilemiştir. İhracat yapan ülkelerin ölçeklerinde ve ihracat miktarlarında azalmaya neden olan salgın süreci, ithalat yapan ülkeleri de, ülke içi talebin salgın nedeniyle azalmasına bağlı olarak olumsuz etkilemiştir. Covid-19 pandemisi sosyal mesafeyi ve karantinaları beraberinde getirdiğinden, tüketicilerin perakende satış noktalarına yönelik ziyaretlerinin azalması ile birlikte talep te azalmıştır. Ülkeler arası artan maliyetler ticaret hacminin düşmesine neden olurken, endüstriyel açıdan yaşanan arz şokları da sektörel bazda farklılıklara neden olmuştur. Örneğin gıda ve ilaç sektöründe yaşanan arz şokları, temel olmayan ürünlerin sektörlerine göre daha az hissedilmiştir. Bu durum temel ihtiyaçlara yönelik mal ve malzemenin ihracatının sürdürülme çabası olarak görülürken, yine bu sektörlerle yönelik kapatmaların hükümetlerce tercih edilmemesi de yaşanan arz şoklarının daha az hissedilmesini sağlamıştır (Hayakawa ve Mukunoki, 2021). Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği'nin (TÜRMOB) 2021 yılında yayınladığı raporda; Covid-19 pandemisinin küresel ticaret alanında, 2009 yılındaki küresel ekonomik krize benzer etkiler yarattığı, IMF'nin 2021 yılı tahminlerine göre küresel ticaret hacminin 2020 yılında 2019'a göre 9,6 oranında küçüleceğinin beklendiği, dünya ekonomisinin Covid-19 pandemisi öncesi dengesine 2022 yılı sonunda kavuşabileceği, emtia ticareti ve hizmet sektörüne bağlı ekonomisi olan ülkelerin salgından diğerlerine oranla daha fazla etkileneneği belirtilmiştir (TÜRMOB,2021).

*Bilgi teknolojileri* kullanımında son yıllarda bir artış var iken, salgının da etkisi ile dijital dönüşüm ivme kazanmıştır. Tüm sosyal hayat karantinaya girdiği gibi, işletmeler de uzaktan çalışma durumuna geçmiştir. Toplantılar Zoom, Skype, Teams vb. programlar ile yapılırken, bankalar çevrimiçi iletişim yöntemlerine daha da ağırlık vermişlerdir. Temassız işlem, temassız kredi kartlarında kullanım sayısı artmış, evde kalma uygulamaları sonucu her alanda olduğu gibi sosyal mesafenin korunmasının bir sonucu olarak, e-ticaret hacmi de genişlemiştir. Süreç insanların geleneksel yöntemleri terk etmelerine neden olurken, market alışverişleri bile dijital ortamlara kaymıştır. Evde kalmanın ve sosyal mesafenin öneminin gitgide arttığı bu dönemde, müşterilerin satın alma davranışlarındaki değişiklikler, işletmelerin stratejilerinin de değişmesine neden olmuştur (Demirdöğmez, Taş ve Gültekin,2020).

Covid-19 pandemisinin bir diğer etkisi organizasyon ağları üzerinde olmuştur. Piyasalar açısından finansal riskin derecesinden çok, belirsizliğin derecesi önem kazanırken, küresel pazarlar jeopolitik bölünmeler nedeniyle tedarik zincirleri ve lojistik sistemleri açısından belirsizleşmiş, bu durum dijital dönüşümün hız kazanmasına neden olmuştur. Salgın ile birlikte hızlanan dijital dönüşüm uygulamaları, bazı ülkelerde gelişmiş dijital teknolojilerin çalışma ortamlarına dahil edilmesi ile yeni fırsatların doğmasını sağlamıştır. Bu durum kısa ve uzun vadede nesnelere interneti, gelişmiş dijital dönüşüm, çevrimiçi ticaret, dijital para birimleri, yapay zeka, e-tarım, sağlıkta dijitalleşme vb. bir çok alanda bir devrim niteliği taşımaktadır (Hussain, 2021).

#### 4. COVID 19 VE DİJİTALLEŞME ÜZERİNE ETKİLERİ

Son birkaç on yılda her alanda hız kazanan dijitalleşmeyle birlikte; küresel anlamda duygusal ve maddi iletişime destek sağlanmış ve iletişimin sürdürülebilirliği için önemli bir kanal oluşmuştur. Covid-19 pandemisi ile birlikte, sosyal mesafenin önem kazanması ve temasın en aza indirilmesinin önemi tüm dünyaca kanıksanmış ve bu durum her türlü iletişimin dijitalleşmesini günümüz salgın koşullarında zorunlu hale getirmiştir. Çünkü kamusal alanların kapatıldığı, yüz yüze etkileşimin azaldığı bu olağan dışı durum itibarıyla dijital iletişim araçları, kişiler arası iletişimle birlikte, günlük yaşamı düzenleyici araçları da beraberinde sunmaktadır. Ancak bu iletişim araçlarına erişilebilirlik her birey ya da toplum için aynı derece olmadığı gibi bu durum dijital bir eşitsizliğin ortaya çıkmasına da neden olabilmektedir (Nguyen, Hargittai ve Marler, 2021).

Son yıllarda dijital teknolojilerdeki gelişim bilgiyi ve bilginin veri yapısını ilerletici yönde gelişim göstermiştir. Bu durumun ekonomik ve sosyal yaşama yansımaları küresel boyutta tüm ülkelerin köklü değişim ve gelişim sürecini başlatmıştır (Türker, 2018). 2020 yılı itibarıyla, Amerika Birleşik Devletleri dünyanın dijital olarak en rekabetçi ülkesi iken, Danimarka, İsveç, Norveç ve Finlandiya ile birlikte birçok İskandinav ülkesi listede üst sıralarda yer almaktadır (Statista, 2021a). Covid-19 pandemisinin getirdiği zorluklara rağmen dijital dönüşüm ve teknoloji hizmetlerine yönelik küresel harcamanın, 2020 yılında 1,3 trilyon ABD dolarına yükselmesi beklenmiş idi. Küresel dijital dönüşüm pazarının son yıllarda hızla büyüyor olması nedeniyle ve Covid-19 pandemi süreci sonrası dijitalleşmeye olan ilginin daha da artması ile, bu harcamanın 2023 yılına kadar 2,3 trilyon ABD doları değerinde olacağı tahmin edilmektedir. Bu bağlamda küresel salgın ile, dünya çapında işletmelerin dijital dönüşüm teknolojilerini ve hizmetlerini benimsenmeleri önemli hale gelmiş iken; bu durumun gelecekte de devam edeceği öngörülmektedir (Statista, 2021b).

We Are Social 2019 yılı raporuna göre; küresel boyutta internet kullanıcıları istatistiklerine bakıldığında, dünya genelinde 4.388 milyar internet kullanıcısı var iken, 2020 yılı raporu incelendiğinde bu oranın 4,54 milyar kişiye çıktığı görülmektedir. Aynı raporlarda 2019 yılında mobil kullanıcılar 5.112 milyar kişi olarak ifade edilirken, 2020 yılındaki raporda mobil kullanıcıların sayısı 5,19 milyara çıkmıştır. Aktif sosyal medyanın kullanımı da 2019 yılında 3,484 milyardan, 2020 yılında 3,80 milyara ulaşmıştır (We Are Social 2019, We Are Social 2020). Raporun 2021 yılı verilerine göre, dünya genelinde insanların günlük yaklaşık 7 saatini internette geçirdikleri, internet erişiminin %96,2'sinin mobil telefonlar aracılığı ile yapıldığı, "Google.com", "Youtube.com" ve "Facebook.com" gibi paylaşım sitelerinin en çok ziyaret edilen siteler olduğu da belirtilmiştir (Branding Türkiye, 2021). Internet World Stats 2021 verilerine göre, Covid-19 pandemi sonrası dünya genelindeki dünya internet kullanımı ve nüfus istatistikleri Tablo 1'de, coğrafi bölgeler bazında küresel internet kullanım miktarları da Şekil 1'de gösterilmektedir.

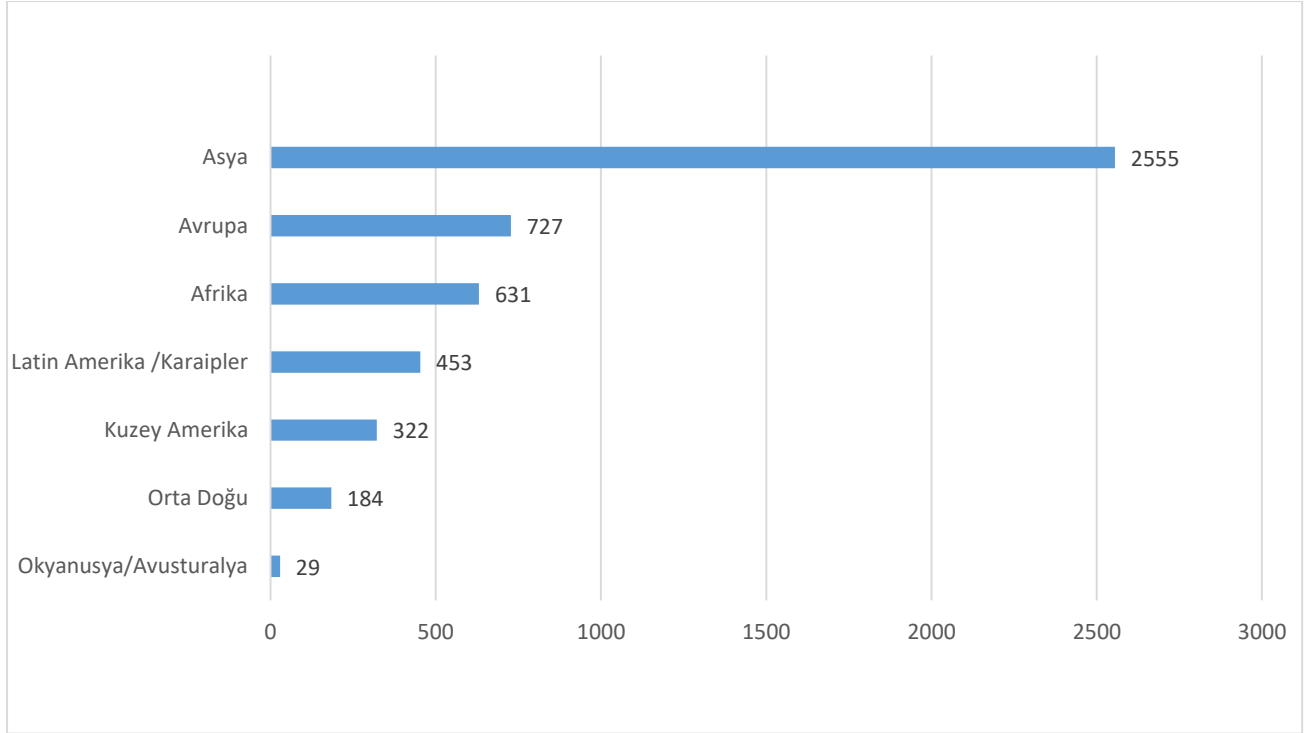
**Tablo1.** Dünya İnternet Kullanımı ve Nüfus İstatistikleri

**Table1.** World Internet Usage and Population Statistics

<b>DÜNYA İNTERNET KULLANIMI VE NÜFUS İSTATİSTİKLERİ 2021 YIL -Q1 TAHMİNLERİ</b>						
<b>Dünya Bölgeleri</b>	Nüfus (2021 Tahm.)	Nüfus Yüzdesi (%)	İnternet Kullanıcıları 31 Aralık 2020	Penetrasyon Oranı (% Pop.)	Büyüme 2000-2021 (%)	İnternet Dünyası %
<b>Afrika</b>	1.373.486.514	17,4	590.296.163	43,0	12,975	11,7
<b>Asya</b>	4.327.333.821	54,9	2.707.088.121	62,6	2,268	53,6
<b>Avrupa</b>	835.817.917	10,6	728.321.919	87,1	593	14,4

<b>Latin Amerika/Karayıpler</b>	659.743.522	8,4	477.869.138	72,4	2,544	9,4
<b>Orta Doğu</b>	265.587.661	3,4	188.132.198	70,8	5,627	3,7
<b>Kuzey Amerika</b>	370.322.393	4,7	332.919.495	89,9	208	6,6
<b>Okyanusya/Avustralya</b>	43.473.756	0,6	29.284.688	67,4	284	0,6
<b>Dünya Toplamı</b>	7.875.765.584	100	5.053.911.722	64,2	1.300	100

**Kaynak:** Internet World Stats 2021, <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>



Kullanıcı sayısı (Ekim 2020)

**Şekil1:** Coğrafi Bölgelere Göre Dünyadaki İnternet Kullanıcıları (2020 / 3. Çeyrek)

**Figure 1:** Internet Users in the World by Geographical Regions (2020 / 3rd Quarter)

**Kaynak:** Internet World Stats 2021, <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>

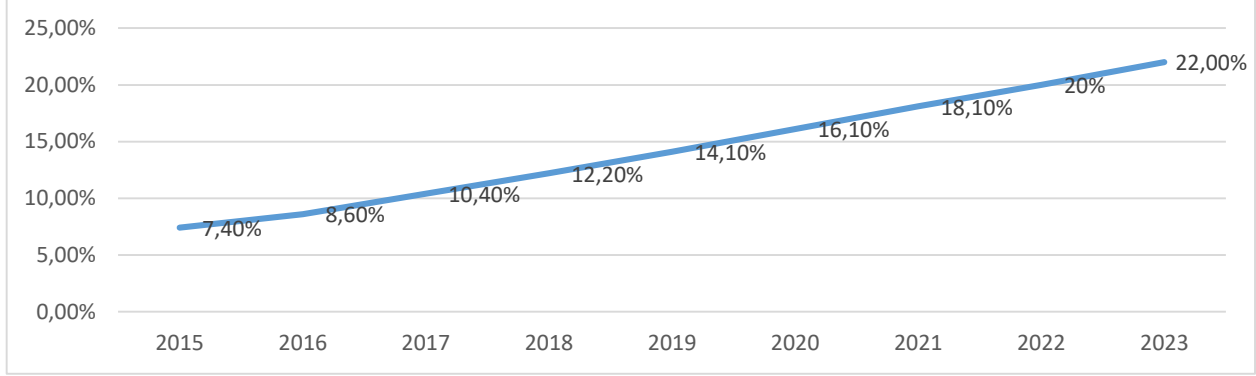
Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2020 yılı Hane Halkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırmasına göre Türkiye'de 16-74 yaş grubundaki bireyler çerçevesinde yapılan değerlendirmede; internet kullanım oranı 2019 yılında %75,3 iken, 2020 yılında %79,0 olarak belirtilmiştir. Araştırma cinsiyet üzerinden değerlendirildiği de Türkiye'de internet kullanım oranı erkeklerde %84,7 iken, kadınlarda %73,3 olarak ifade edilmiştir (TÜİK, 2020). Bu bağlamda Covid-19 pandemisi ile hız kazanan dijitalleşmenin tüketici davranışları, eğitim ve sağlık sektörü ile çalışma hayatına etkileri aşağıda ayrıntılı olarak değerlendirilmektedir.

#### 4.1. Covid-19 Pandemi Sürecinde Dijitalleşme İle Değişen Tüketici Davranışları

Giderek dijitalleşen dünyamızda pazarlamanın kuralları da salgın ile değişiklik göstermiştir. Salgın kaynaklı mevcut küresel kriz ortamı, tüketici davranışlarında köklü ve hızlı değişimlere yol açtığından, tüketicilerin fiziksel ortamlardan dijital ortamlara yönelmesine neden olmuştur. Bu bağlamda piyasanın net bir şekilde anlaşılması, müşteri beklentilerinin tahmin edilerek müşteri ilişkileri yönetiminin sosyal hale getirilmesi de küresel pazarlamada dijitalleşmenin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu duruma ek olarak; Covid-19 pandemi sürecinde, tüketicilerin dijital kanallara yönelik takdir ve kullanımının da paralel olarak arttığı görülmektedir (Deloitte;2021). Yine gelişen süreçle birlikte, tüketicilerin salgının etkilerini en aza indirmek amacıyla e- ticarete yöneldikleri ve kargo alınması dışında alışverişini sıfır temasla tamamlamaya çalıştıkları

görülmüştür. Pandemi, küresel boyutta birçok sektörü olumsuz yönde etkilerken, e- ticaret dünyasında bir genişleme yaratmıştır. Zaten dijitalleşmeye yönelik dönüşüm başlamış iken; salgınla birlikte müşterilerin fiziksel ortamdan sanal ortama geçiş yapmaları ve gerek müşterilerin portföylerinde, gerek se tercih edilen mallar açısından e- ticaret ortamında değişiklikler meydana gelmiştir (Güven, 2020).

Uludağ İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği (UİB) AR-GE Şubesinin Ağustos 2020 yılında yapmış olduğu çalışmada; dünya çapında perakende satışlar içinde e-ticaretin payı, 2015 yılında %7,4 iken, 2019 yılında %14,1'e yükselerek, bu oranın 2023 yılında %22'ye ulaşacağı tahmin edilmektedir. Bu bağlamda 2015-2023 yılları arasındaki küresel perakende satışların e- ticaret payı aşağıdaki Şekil 2' de gösterilmektedir (UİB, 2020).

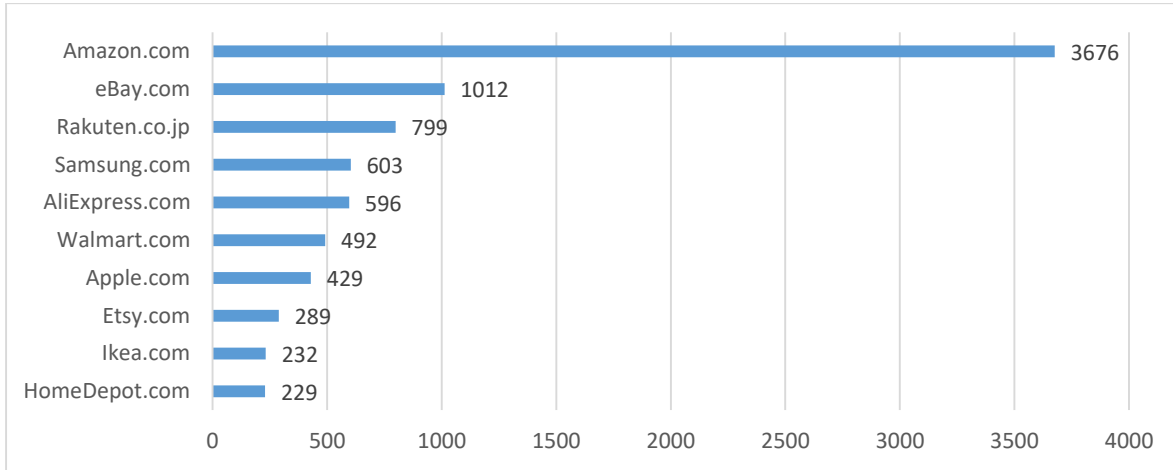


Şekil 2: 2015'ten 2023'e Kadar Toplam Küresel Perakende Satışların E-Ticaret Payı

Figure 2: E-Commerce Share of Total Global Retail Sales from 2015 to 2023

Kaynak: UİB 2020, <https://uib.org.tr/tr/kbfile/covid-19un-e-ticaret-uzerindeki-etkileri>

Yine, salgın nedeniyle birçok insanın evlerine kapanması, çevrimiçi perakende web sitelerinde trafiğin yoğunlaşmasına neden olurken, sosyal mesafenin korunması ve bulaş riskinin azaltılması amacıyla tüketiciler neredeyse tüm ihtiyaçlarını çevrimiçi mecralardan temin etmeye başlamışlardır. Aşağıdaki şekilde çevrimiçi perakende sitelerinin 2020 yılındaki popülerlik durumları Şekil 3'te yer almaktadır.



Şekil 3: Ortalama Aylık Trafik Göre 2020'de Dünya Çapında En Popüler Çevrimiçi Perakende Web Siteleri (Milyon Olarak)

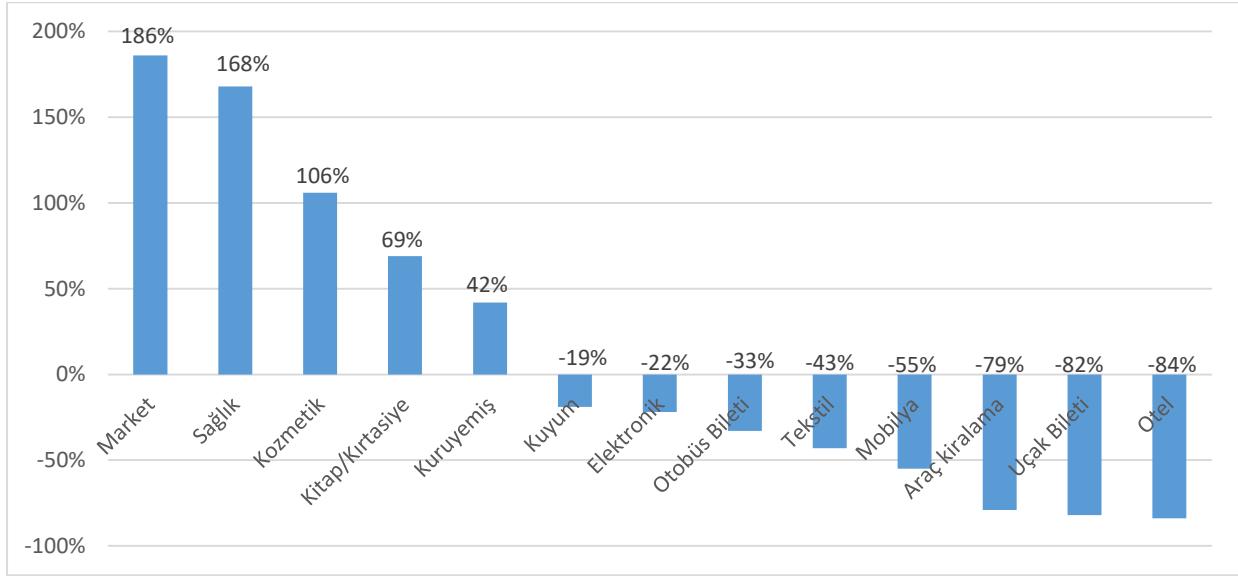
Figure 3: Most Popular Online Retail Websites Worldwide in 2020 by Average Monthly Traffic (In Millions)

Kaynak: Statista , 2021c, <https://www.statista.com/statistics/274708/online-retail-and-auction-ranked-by-worldwide-audiences/>

2020 yılında 2019 yılına oranla gerçekleşen internet kullanım artışlarında şüphesiz ki yaşanan küresel salgının etkisi büyüktür. Salgın birçokumuzu uzaktan çalışmaya, sanal öğrenmeye, on-line alışverişe mecbur bırakırken; şirketler bu yeni düzenle birlikte bir yandan müşteri taleplerine cevap aramış, bir yandan da uzaktan çalışan personelden maksimum verim elde etmenin yollarını bulmaya çalışmışlardır. Covid-19 pandemisi ile birlikte, dijital platformların kullanım oranı artarken, tüketici alışkanlıkları da değişim

göstermiştir. Türkiye nüfusunun %10' u salgın öncesi internetten alışveriş yaparken, bu oran salgın sonrasında %80'lere çıkmıştır. Yine temassız ödemeler salgın öncesi döneme oranla 3 kat artmıştır (EY, 2020).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2020 yılında yapmış olduğu "Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması"na göre, hanelerin %90,7' sinin evden internete erişim imkânına sahip olduğu, yine 2019 yılı Nisan ayı ile 2020 yılı Mart ayını kapsayan on iki aylık dönemde, internet üzerinden kişisel kullanım amacıyla mal veya hizmet siparişi veren ya da satın alan 16-74 yaş grubundaki bireylerin oranının %36,5 olduğu edinilen bulgulardandır. En çok internet üzerinden %60,9 oranında giyim, ayakkabı ve aksesuar satın alındığı da Türkiye açısından araştırmada belirtilmiştir (TÜİK, 2020). Aşağıda Covid-19 pandemisi döneminde Türkiye'de ürün gruplarının online satışındaki değişimler Şekil 4' de gösterilmektedir.



Şekil 4: Covid-19 Pademisi Döneminde Türkiye'de Ürün Gruplarının Online Satışındaki Değişimler

Figure 4: Covid-19 Changes in the Epidemic Era of Online Sales Product Group in Turkey

**Kaynak:** Yılmaz, Ö., & Bayram, O.,2020. " COVID-19 Pandemi Döneminde Türkiye'de E-Ticaret Ve E-İhracat." *Kayseri Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 37-54.

#### 4.2. Covid-19 Pandemi Süreci ve Dijitalleşen Eğitim

Covid-19 pandemisinin dünya genelinde etkileri değerlendirildiğinde, birçok insanın faaliyet alanlarının kısıtlandığı görülmektedir. Gelişen süreçle birlikte sosyal ve ekonomik bazı sonuçlar meydana gelirken, diğer taraftan eğitim faaliyetleri de süreçten etkilenmiş ve bu faaliyetlerin sürdürülebilirliği için geleneksel yöntemlerde değişikliğe gidilmiştir. Bu etkinin en belirgin sonucu sosyal mesafe nedeniyle temasın azaltılarak tam ya da kısmi zamanlı uzaktan eğitim modellerine geçilmesidir. Salgının başlaması ile birlikte birçok ülkede alınan tedbirler çerçevesinde okullar kapatılmış, sonuç olarak öğrencilerin %80'inin eğitimi kesintiye uğramıştır (Unicef, 2020). Bu bağlamda, Covid-19 pandemi sürecinin küresel boyutta eğitim öğretime etkisi dünya genelindeki bölgeler açısından Şekil 5'te gösterilmektedir.





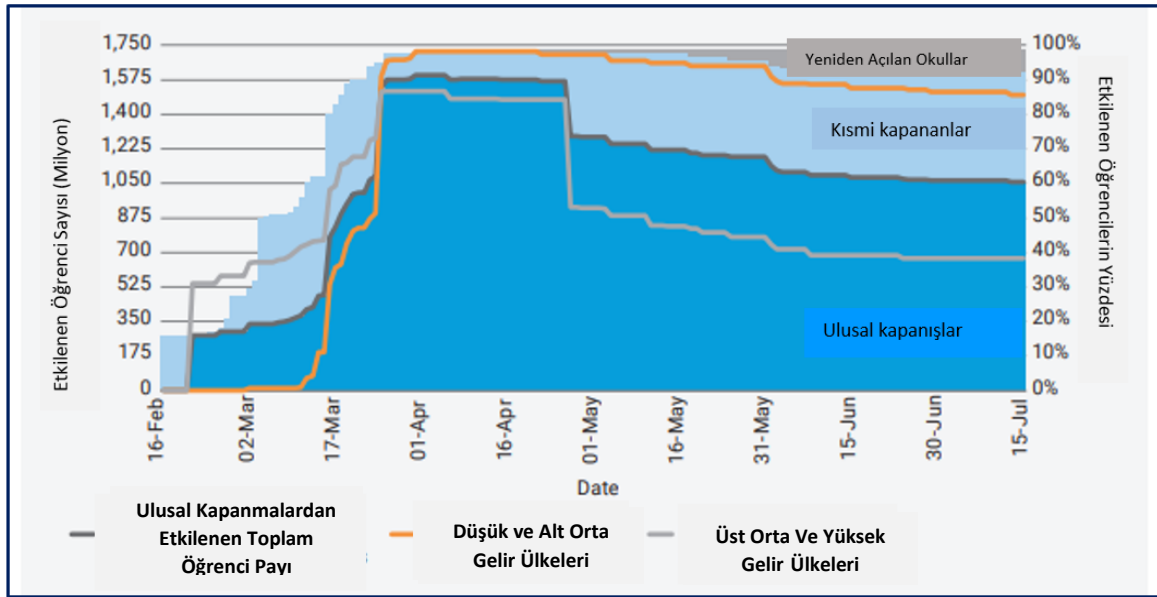
Şekil 5: Covid-19 Pandemisinin Eğitim Öğretime Etkisi

Figure 5: The Effect of Covid-19 on Education

**Kaynak:** Unesdoc, Digital Library, 2020. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373233>

Salgın her 10 öğrenciden 9'unun eğitimini kesintiye uğrattırırken, 191 ülkede 1.5 milyar öğrenci (okul öncesi döneminden yükseköğrenim düzeyine kadar) salgından olumsuz etkilenmiştir. Dünya genelinde 826 milyon öğrencinin (toplam öğrenci sayısının % 50'si) evde bilgisayarını bulunmamakla birlikte, 706 milyon öğrencinin ise (toplam öğrenci sayısının %43'ü) evde internet erişimi bulunmamaktadır. 56 milyon öğrenci mobil erişime sahip değilken 63 milyon ilkö ve ortaokul öğretmenleri, okulların kapanmasından olumsuz etkilenmişlerdir (Unesdoc, Digital Library, 2020).

Salgın öncesi dönem incelendiğinde hali hazırda dünyada 250 milyondan fazla çocuk zaten okula gitmiyor iken, yaklaşık 800 milyon kişi ise okuma yazma bilmiyordu. Diğer yandan Covid-19 pandemisi ile birlikte; adaletsiz gelir dağılımı ve bilgi teknolojilerine ulaşmada yetersiz kalan ülkeler de, kaliteli eğitime ulaşmak için finansman açığı 2020 yılında 148 milyar dolar iken, bu açığın salgınla birlikte üçte bir oranında daha arttığı düşünülmektedir (United Nations Policy Brief, 2020). Dünya genelinde Covid-19 pandemisinin neden olduğu okul kapanmalarından etkilenen öğrenci sayılarına yönelik durum Şekil 6'da gösterilmektedir.



Şekil 6: Covid-19 Salgını Nedeniyle Dünya Genelinde Okulların Kapanmasından Etkilenen Çocuk Sayısı

Figure 6: Number of Children Affected by School Closures Worldwide Due to the Covid-19 Outbreak

**Kaynak:** United Nations Policy Brief: Education during COVID-19 and beyond AUGUST 2020, [https://www.un.org/development/desa/dspd/wpcontent/uploads/sites/22/2020/08/sg\\_policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_education\\_august\\_2020.pdf](https://www.un.org/development/desa/dspd/wpcontent/uploads/sites/22/2020/08/sg_policy_brief_covid-19_and_education_august_2020.pdf)

Pandemi ile birlikte çevrimiçi teknolojilerin kullanımı önem kazanırken, dijital teknolojilerin kullanımı birçok ülkede vatandaşlar ve toplumsal varlıklar arasında önemli bir vektör haline gelmiştir. Ancak adaletli bir dijital erişimden bahsetmek küresel boyutta pek te mümkün olmamaktadır. Dijital eşitsizlikler gerek teknik donanım gerekse yeterli internet ortamına sahip olamamaktan kaynaklanmaktadır. Covid-19 pandemisi meydana gelmeden önce internet erişimi ve kullanımı herhangi bir zorunluluk olmadığı sürece gerekli değil iken, yaşanan küresel kilitlenme ile artık internet kullanımı rahatlıktan çok bir zorunluluk haline gelmiştir. Gerek erişim, gerek se teknolojik cihazlar bakımından yetersiz yoksul haneler ile bu yeterliliğe sahip haneler arasında dijital bir eşitsizlik meydana gelmiştir. Böylesi bir durum tüm sosyal hayatı etkilediği gibi pandemi ile birlikte gelişen uzaktan eğitim sürecinde de öğrenciler ve eğitimciler için adaletsiz bir durumun ortaya çıkmasına neden olmuştur (Beaunoyer, Dupéré, ve Guitton,2020).

Uzaktan eğitim faaliyetleri, iyi yapılandırılmış bir sistem dâhilinde öğrenci ve öğretmenlere fırsatlar da sunabilmekle birlikte, 1990 yıllarından sonra bilişim teknolojileri alanındaki gelişmeler ve bilgiye erişebilmenin kolaylaşması ile eğitimde pozitif bir ilerleme olarak görülmüştür. Çünkü engeli olan, mesafeler nedeniyle okula erişemeyen öğrencilere fırsat sağlayan bu eğitim türü, sosyo- ekonomik engelleri ortadan kaldıracığı yönünde avantajlı bir görüntü çizmektedir. Diğer yandan öğrencilerin sosyal alanlarının yok olmasına neden olması, öğrenmenin sosyo-bilişsel ve etkileşimli sürecinin uzaktan eğitimle sınırlanması, öğrencilerin rekabet ortamından uzakta motivasyonlarının düşmesi gibi nedenlerden dolayı da içinde dezavantajlı bir yön de barındırmaktadır (Özer ve Suna, 2020).

Dünya genelindeki bilgi teknolojilerine ulaşma konusundaki eşitsizliklerin doğuracağı boşluklar, eğitimin sürdürülebilirliği bakımından önemli bir tehdittir. Bilgi teknolojilerine yeterli altyapıya sahip ülkelerde bile uzaktan eğitim sıkıntılar doğururken, bu teknolojilere sahip olamayan örneğin Sahra Altı Afrika bölgelerindeki ülkelerde ilköğretim öğretmenlerinin sadece% 64'ü ve orta öğretim öğretmenlerinin % 50'si minimum eğitim olanaklarına sahip olabilmektedirler(UNESCO, 2020).

Türkiye’de 2020 Mart ayı başında eğitim ortamlarının dezenfekte edilmesi, öğrenci ve velilerin bilgilendirilmesiyle başlayan Covid-19 önleyici çalışmalar; 10 Mart tarihinde ilk vakanın tespit edilmesinin ardından yüz yüze eğitime ara verilmesiyle artmıştır. Dijital eğitim altyapısını bu süreçte kullanan Türkiye, uzaktan öğrenme imkânlarını ulusal televizyon kanallarıyla da çeşitlendirerek öğrenci ve ebeveynlere öğrenme ortamları sunmuştur. Sürecin yol açabileceği korku, kaygı gibi duygulara karşı öğrenci, öğretmen ve ebeveynlere yönelik önleyici ve koruyucu psikososyal destek sağlamış; telafi eğitimleri, öğrenci başarılarının belirlenmesi konularında mevzuat değişiklikleri gerçekleştirmiştir (Gençoğlu ve Çiftçi, 2020). Pandemi süreci ve etkileri devam ettiği için eğitime de çoğunlukla uzaktan eğitim şeklinde devam edilmektedir.

#### **4.3. Covid-19 Pandemisi ve Sağlık Sektöründe Dijitalleşme**

2019 yılı Aralık ayında Çin’ in Wuhan eyaletinde ortaya çıkan Covid 19 küresel salgını çok hızlı yayılması nedeniyle, sağlık hizmetleri alanında sağlam ve güçlü bir sağlık işgücüne olan acil ihtiyacı gözler önüne sermiştir. Sağlık çalışanlarının sağlık sisteminin sürdürülebilirliği açısından önemi büyüktür. Sağlık çalışanlarının virüsle yakın temaslı olmaları enfekte olma risklerini artırırken, her enfekte sağlık çalışanı salgınla mücadele de derin bir boşluk anlamına gelmektedir. Bu nedenle, gerekli önlemlerin alınarak öncelikle sağlık çalışanlarının korunması çok önemlidir (ILO, 2020a). Bu bağlamda gerek sağlık çalışanlarının gerek se hastaların izolasyonu ve mesafenin korunmasının sağlanması için, dijitalleşmenin sağlık sektörü açısından da önemi salgınla birlikte değer kazanmıştır. Covid-19 pandemisi bu çağın en geniş çaplı sağlık krizi olmakla birlikte, dijital sağlık çözümleri salgına karşı verilecek tepkinin etkili bir yönünü ortaya koymaktadır. Tele tıp formatları ile hastanelerde hasta yoğunluğunu azaltmak, kronik hastalara verilecek hizmetlerin salgın nedeniyle aksamaması, insanların enfeksiyonlara maruz kalmaması sağlıkta dijitalleşmenin avantajlı yönünü ortaya koymaktadır (Valeriani vd,2020). Dijitalleşme, kaynakları ve yönetimi organize edebilen, iyileştirebilen ve sunabilen varlıkların dağıtımına izin verdiği gibi; dijitalleşmeyi uygulama yeteneği firmalar açısından pazarlara ve tüketicilere yönelik performans erişimini de artırabilmektedir (Kim ve Lee, 2021).

Salgınla birlikte iş modellerimiz, eğitim şeklimiz, iletişim ağlarımız değişikliğe uğrarken, sağlık sektörü değişimin en yoğun gözleendiği yer olmuştur. Hızla artan hasta sayısı artık sektörün bireysel değil kolektif yaklaşacağı bir sorun haline dönüşmüştür. Çünkü sistem hali hazırdaki hastalarını tedavi etmeye çalışırken, salgını da önleyici çalışmalar içerine girmiştir. Bu nedenle küresel çapta bir sağlık sisteminin kurulmasının önemi de salgınla anlaşılmuştur. Sağlık sektörü teknolojik gelişmelerden zaten yararlanmakta idi. Ancak Covid-

19 salgını, sektörü, teknolojik çözümler boyutunda yeni bir boyuta taşıyacak gibi görünüyor (KPMG, 2020a). Türkiye’de de uygulanan ve salgınla hız kazanan tele-tıp (tele sağlık) hizmetleri, sosyal izolasyon gereği uzaktan, internet üzerinden görüntülü görüşme şeklinde sağlık hizmetleri verilmesini mümkün kılmıştır. Türkiye’de 2015 yılı itibariyle yürürlüğe giren, “Tele Sağlık Servisi Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönerge”; uzaktan tıbbi danışmanlık yapacak sağlık hizmetleri ile ilgili faaliyetleri kapsamaktadır. Salgının ülkemizde 65 yaş üstü ve 20 yaş altı bireyler açısından sosyal izolasyonu daha etkin hale getiren yasakları nedeniyle hem bulaşıcılığın azalması hem de sağlık personelinin daha etkin kullanılabilmesi açısından dijitalleşmenin bir ürünü olan tele tıp uygulamaları, pandemi sürecinde sağlık hizmetlerine erişimin bir yolu olmuştur (Çapacı ve Özkaya, 2020). Yine tele sağlık hizmetlerine giyilebilir cihazların entegrasyonu ile kullanıcıların kalp atış hızından, uyku seviyesine hastanın durumu tespit edilebilmekte ve bu cihazlara olan yatırımların 2026 yılında 29 milyar doları geçeceği öngörülmektedir. Bu duruma ek olarak, 2015-2018 yılları arasında yüzde 330 oranında artışı olan sağlık ve fitness uygulamalarının da salgının ivme kazandırdığı dijitalleşme ile paralel olarak 2030 yılı itibariyle rutin hale geleceği tahmin edilmektedir (KPMG, 2020a). Diğer yandan, Türkiye’de Sağlık Bakanlığı’nın başlattığı uygulamalardan biri olan Hayat Eve Sığar (HES) kodu ve uygulaması; hem başladığı günden beri büyük bir ilgi görmüş hem de virüslü ya da temaslı kişilere ulaşarak yayılmanın azalması hedeflenmiştir. Dijital kanallar yardımıyla geliştirilen bu uygulama ile, hasta kişiler topluluklardan uzak tutularak kimliklendirilmektedirler (Aşkın, 2021).

#### 4.4. Covid-19 Pandemisi ve Çalışma Hayatına Etkileri

Günümüzde süregelen mevcut sağlık krizi çalışma hayatının yeniden düzenlenmesinin gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu durum zorlayıcı bir sebep olmakla birlikte işyerleri ve çalışanlar açısından farklı tedbirlerin alınmasını gerektirmiştir. Ekonomide ve çalışma hayatında alınan tedbirler istihdam üzerinde ağır bir baskıya sebep olmuştur.

Bu koşullar altında birçok şirket ya da kurum başka salgınlara karşı da gelecek planlarını kurmaya başlarken, uzaktan çalışma olgusu günümüzün dijitalleşen dünyasında salgınla yerini sağlamlaştıran bir uygulama haline gelmektedir. Çalışan kesim açısından uzaktan çalışma isteği olmasına karşın mevcut durum çalışan için kesintisiz iletişim, adil ve anlayışlı bir yönetimin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Kurum perspektifinden durum değerlendirildiğinde, eğer uzaktan çalışma bir kurum kültürü haline alır ise başarılı olmak mümkün görünmektedir (KPMG, 2020a).

Küresel salgından önce işgücünün yalnızca bir kısmı ara sıra uzaktan çalışmaktaydı. Ancak pandemi ile birlikte kapanan iş yerleri nedeniyle, kısmen ya da tamamen uzaktan çalışma faaliyetleri gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Öyle ki, Avrupa bölgesinde her on kişiden dördü neredeyse evden çalışmaya başlamıştır. Diğer yandan uzaktan çalışma virüsün etkin olduğu yerlerle birlikte salgın öncesinde uzaktan çalışmaya elverişli ortamları olan ülkelerde daha fazla uygulama alanı bulmuştur. Bu bağlamda uzaktan çalışmanın gerçekleştirilebilmesi için dijital alt yapının sağlanmasının gerekliliği her geçen gün artmaktadır. İşyeri için dijitalleşme kavramı, uzaktan erişim ve işbirliğinin sağlanması bakımından, bulut bilişim ve düzenleme araçlarının yanı sıra internet tabanlı farklı platformlarda kullanım sağlanmasının artışı olarak ifade edilebilmektedir. Dünyanın her bölgesinde faaliyet gösteren işyerleri için dijitalleşme şartları aynı değildir. Geniş bant, internet bağlantısı ve BİT araçlarının eksikliği uzaktan çalışılabilir olanağını etkileyen önemli faktörlerdendir. Sahraaltı Afrika’da nüfusun dörtte birlik kısmının, Mağrip’te nüfusun yalnızca yarısının internet erişimine sahip olduğu, tam tersi olarak ta Avrupa’nın beşte dördünün internet erişimi sayesinde uzaktan çalışma olanaklarına sahip olduğu düşünülürse; uzaktan çalışmanın küresel çerçevede sürdürülebilirliği açısından eşitsizlikler mevcuttur. Bu bağlamda internete erişimin bir savaş halini aldığı ülkelerde, uzaktan çalışma koşulları için uygun alt yapının geliştirilebilmesi, çalışma hayatının devamlılığını sağlamak için yoğun çaba gerektirmektedir (ILO, 2020 b.).

Deloitte’ nin 2020 yılında Türkiye çerçevesinde uzaktan çalışmaya yönelik yapmış oldukları araştırmaya göre; Türkiye bazında uzaktan çalışmaya geçmiş olan ilk sektörün % 87,5 oranı ile medya ve reklam sektörü olduğu, sonrasında % 80,3 ile hizmet sektörünün medya ve reklam sektörünü takip ettiği görülmüştür. Hizmet sektöründe yaşanan bu gelişmede devletin koymuş olduğu kuralların etkisi büyüktür. Türkiye’deki Covid-19 pandemisi ile birlikte uzaktan çalışma konusunda sektörlere göre durum aşağıda Tablo 2’de gösterilmektedir.

**Tablo 2:** Covid-19 Pandemisi Sonrası Türkiye'deki Sektörler Bazında Uzaktan Çalışma Durumu

**Table 2:** After Covid-19 Work Situation Sector on the Basis of Remote in Turkey

Sektörler	Eviden	Kısmen Eviden	Ağırlıklı Sahada
Medya ve Reklam	%87,5	%12,5	%0,0
Hizmet	%80,3	%16,7	%3,0
Teknoloji	%70,8	%25,0	%4,2
E-Ticaret	%62,5	%37,5	%0,0
Enerji	%61,1	%27,8	%11,1
Eğitim	%50,0	%50,0	%0,0
Holding	%50,0	%50,0	%0,0
İlaç	%50,0	%50,0	%0,0
Turizm	%50,0	%50,0	%0,0
İnşaat	%42,9	%50,0	%7,1
Dayanıklı Tüketim Malları	%37,5	%50,0	%12,5
Hızlı Tüketim ve Perakende	%33,3	%58,3	%8,4
Lojistik	%28,6	%57,1	%14,3
Kamu	%25,0	%50,0	%25,0
Finansal Kurumlar	%22,2	%75,0	%2,8
Üretim-Sanayi	%20,7	%56,9	%22,4
Gıda	%20,0	%80,0	%0,0
Diğer	%37,5	%50,0	%12,5

**Kaynak:**Deloitte 2020, <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/human-capital/isin-gelecegi-uzaktan-calisma-sisteminde-organizasyonel-dayanikligi-korumak.pdf>

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Dünya geçmişten günümüze birçok salgınla mücadele etmiş, savaşlar görmüş, ekonomik krizlerle sarsılmıştır. Ancak bugün yaşadığımız süreç dünyanın şimdiye kadar yaşadığı sosyo-ekonomik her türlü krizden farklıdır. Covid-19 pandemisi küresel boyutta dengeleri bozarak ekonomiden, eğitime, sosyal hayattan, ticarete kadar geniş bir yelpazede etkisini göstermiştir. Krizler genel olarak yalnızca yaşandıkları dönemler itibariyle etkileri hissedilen olaylar değildir, kriz dönemi bittikten sonra da bazı etkilerin toplumsal değişikliklere yol açması beklenmektedir.

Son yıllarda bilgi iletişim teknolojileri ile birlikte gelişen internet ortamı dünyada bir çok alanda dijitalleşmeyi hızlandırırken, Covid-19 pandemisi bu duruma daha da ivme kazandırmıştır. Bu bağlamda, pandemi ile birçok sektör ve faaliyet alanlarında geleneksel yöntemler terk edilmek zorunda kalınmış, temasın azaltılması amacıyla dijitalleşme ile birlikte yaşamın sürdürülebilmesi için yeni yöntemler geliştirilmiştir. Süreç incelendiğinde sosyal izolasyonun sağlanması amacıyla karantinaların uygulanması, tüketici davranışlarının ve taleplerinin değişmesine neden olmuştur. Tüketiciler sosyal mesafe kuralları gereği izole olmak amacıyla fiziksel perakende ortamlarını terk ederek e-ticaret kanallarına yönelirken; salgın döneminde tüketicilerin temel ihtiyaçlarına yönelik taleplerinde artış olmuştur.

Covid-19 pandemisi tüm sosyal hayatı ekonomik olarak ta etkileyen bulaş hızı yüksek bir sağlık krizidir. Çok yönlü etkiye sahip olan bu yeni süreç, insanların izole olmalarının gerekliliği nedeniyle eğitim faaliyetlerini de fiziksel ortamlardan sanal ortamlara taşımıştır. Bulaş hızının okullarda çok fazla olması ve genç nüfusun bulaştırıcılığı da göz önüne alındığında, genel olarak küresel boyutta okulların kapatılması alınan ilk tedbirlerden olmuştur. Salgınla dijitalleşen her şey gibi eğitim faaliyetleri de uzaktan dijital platformlarda gerçekleştirilmeye başlayınca, bu durum internet erişimi ve alt yapısı olan ülkeler için avantajlı bir saha yaratırken, erişim sıkıntısı yaşayan gelişmemiş ülkeler için eğitim faaliyetleri adaletsiz yapılanmalar nedeniyle çoğu ülkede sıkıntıya girmiştir.

Öncelikle sağlık temelli bir kriz olması itibariyle pandemi sürecinde, öncelikle sağlık personelinin korunması amaçlanmıştır. Dünya bir sağlık savaşındadır ve her bir sağlık personeli bu savaşın önemli birer neferidir. Bu nedenle dijitalleşme olgusu sağlık sektörü için de önemli bir konudur. Dijital sağlık uygulamalarının bu süreçte arttığı görülmektedir. Hastanelerde yoğunluğun azaltılması amacıyla hastalara verilecek hizmetler dijital kanallar ile sağlanmıştır. Böylelikle hastanelerde gereksiz kalabalıkların önüne geçilmeye çalışılmıştır. Sosyal

izolasyonun sürdürülebilmesi, hasta bireylerin kodlamasının sağlanabilmesi ve kalabalıklardan uzak tutularak temasın azaltılması amacıyla ülkemizde dijital bir uygulama olan HES Kodu uygulaması da bu süreçte geliştirilmiştir ve başarılı bir şekilde uygulanmaktadır.

Pandemi ile birlikte gerek devlet kurumları gerekse özel çalışma alanları olsun, insan topluluklarının birbirlerinden uzak tutulması amacıyla uzaktan çalışma olgusu yine dijitalleşme ile paralel gelişmiş, artık insanlar evlerinde izole bir şekilde çalışma hayatına katılır hale gelmiştir. Faaliyetlerini dijital ortamlara taşıyabilen işletmeler için avantajlı bir durum söz konusu iken, faaliyetlerini dijital ortamlara taşıyamayan işletmeler salgından bu süreçte olumsuz yönde etkilenmişlerdir. Yine internet erişiminin yeterli olmadığı ülkeler açısından uzaktan çalışma faaliyetlerinin sürdürülebilirliği sıkıntıya girmiştir.

Bu çalışmada Covid-19 pandemisi açısından dijitalleşme kavramı tüketici davranışları, sağlık, eğitim ve çalışma hayatı kapsamında incelenirken, salgının genel etkileri de ele alınmıştır. Dünya artık Covid-19 pandemisinin gölgesinde dijital kanallara hapsolmuş bir haldedir. Pandeminin gelecekte sonlanacağı noktada artık hiçbir şey eskisi gibi olmayacak, dijitalleşme hayatın sürdürülebilirliği için önemini her daim koruyacaktır. Bu çalışmanın çalışma kapsamı dışında kalan turizm, taşıma, tedarik zinciri, sosyal medya kullanımı, finans, üretim, pazarlama vb. konular ayrı ayrı çalışılabilir. Diğer taraftan bu çalışma kavramsal bir çalışmadır ve bu çalışmada ele alınan konular uygulamalı olarak da çalışılabilir.

## KAYNAKÇA

- Adigüzel, M. (2020). Covid-19 Pandemisinin Türkiye Ekonomisine Etkilerinin Makroekonomik Analizi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 191-221. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iticusbe/issue/55168/755499>
- Ahmadi, R.(2020). Koronavirüs Pandemisinin (Kovid-19) Toplumsal Etkileri. *Bilim Armonisi*, 3(2), 65-72. doi: 10.37215/bilar.800484
- Arslan, İ , Karagül, S. (2020). Küresel Bir Tehdit (COVID-19 Salgını) ve Değişime Yolculuk. *Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (10), 1-36. doi:10.32739/uskudarsbd.6.10.67
- Aşkın, D.(2021). Covid-19 Pandemisi, Yeni Dışlanma Zeminleri ve Sorumluluk Alanları: Türkiye’de Virüsün Yayılışını Engelleme Politikaları ve Toplumsal Bağlam. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 5(1), 145-165.doi:10.31200/makuubd.844035
- Beunoyer, E, Dupéré, S, & Guitton, M. J. (2020). Covid-19 And Digital Inequalities: Reciprocal Impacts And Mitigation Strategies. *Computers In Human Behavior*, 111, 106424. doi.10.1016/j.chb.2020.106424
- Branding Türkiye (2021). Erişim adresi: <https://www.Brandingturkiye.Com/We-Are-Social-Digital-2021-Yayinlandi/> Erişim Tarihi: 24.03.2021
- Cinel, E. A. (2020). Covid-19’un küresel makroekonomik etkileri ve beklentiler. *Politik Ekonomik Kuram*, 4(1), 124-140. doi:10.30586/pek.748538
- Çapacı, M., & Özkaya, S. (2020). Covid-19 Pandemi Döneminde Tele-Tıp Uygulamaları. *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 25(Special Issue On Covid 19), 260-262. doi:10.21673/anadoluklin.738672
- Deloitte (2020). Erişim adresi: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/human-capital/isin-gelecegi-uzaktan-calisma-sisteminde-organizasyonel-dayanikligi-korumak.pdf>, Erişim Tarihi: 17.04.2021
- Deloitte(2021).KüreselPazarlamaTrendleri.Erişimadresi:<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/consulting/gmt/kuresel-pazarlama-trendleri-2021.pdf>
- Demirdöğmez, M, Taş, H. Y. ve Gültekin, N. (2020). Koronavirüs’ ün (Covid-19) E-Ticarete Etkileri. *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(29), 1-1. doi:10.26466/opus.734477
- Eren, T, U. (2020). COVID-19’un Sağlık Hizmetleri Sektörüne Etkileri. Erişim adresi:[https://www.ey.com/tr\\_tr/covid-19/yayinlar-ve-raporlar/covid-19un-saglik-hizmetleri-sektorune-etkileri](https://www.ey.com/tr_tr/covid-19/yayinlar-ve-raporlar/covid-19un-saglik-hizmetleri-sektorune-etkileri)

- Euronews (2020). Erişim adresi: <https://tr.euronews.com/2020/05/04/dunyada-covid-19-salg-n-n-ilk-100-gununde-yasananlar-ilk-nerede-ortaya-c-kt-nas-l-yay-ld>, Erişim Tarihi: 05.04.2021
- EY (2020). Covid 19 Sonrası Bilgi Teknolojilerinin Dijital Dünyada Yeni Rolü. Erişim adresi: [https://Assets.Ey.Com/Content/Dam/Ey-Sites/Ey-Com/Tr\\_Tr/Pdf/2020/08/Ey-Turkiye-Covid-19-Sonrasi-Bilgi-Teknolojilerinin-Dijital-Dunyada-Yeni-Rolu--Rapor.Pdf](https://Assets.Ey.Com/Content/Dam/Ey-Sites/Ey-Com/Tr_Tr/Pdf/2020/08/Ey-Turkiye-Covid-19-Sonrasi-Bilgi-Teknolojilerinin-Dijital-Dunyada-Yeni-Rolu--Rapor.Pdf), Erişim Tarihi: 24.04.2021
- Gençoğlu, C. & Çiftçi, M. (2020). Covid-19 Salgınında Eğitim: Türkiye Üzerinden Bir Analiz. *Journal of History School*, 46, 1648-1673.doi: 10.29228/Joh44212
- Güven, H. (2020). Covid-19 Pandemi Krizi Sürecinde E-Ticarette Meydana Gelen Değişimler. *Avrasya Sosyal Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 251-268.Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1128148>.
- Hayakawa, K. ve Mukunoki, H. (2021). The Impact Of Covid-19 On International Trade: Evidence From The First Shock. *Journal Of The Japanese And International Economies*, 101135. doi: 10.1016 / j.jjie.2021.101135
- Hussain, Z. (2021). Paradigm of technological convergence and digital transformation: The challenges of CH sectors in the global COVID-19 pandemic and commencing resilience-based structure for the post-COVID-19 era. *Digital Applications in Archaeology and Cultural Heritage*, e00182. doi:10.1016/j.daach.2021.e00182
- ILO(International Labour Organization)2020a. Ilo Sectoral Brief, Covid-19 And The Health Sector. Erişim adresi:[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/briefingnote/wcms\\_742729.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/briefingnote/wcms_742729.pdf), Erişim Tarihi: 29.03.2021
- ILO (International Labour Organization) 2020b. COVID-19 Ortamında ve Sonrasında Uzaktan Çalışma Uygulama Kılavuzu. Erişim adresi: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/publication/wcms\\_759299.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/publication/wcms_759299.pdf), Erişim tarihi: 10.04.2021
- Internet World Stats 2021;Erişim adresi: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>, Erişim Tarihi : 25.03.2021.
- Karataş, Z. (2020). COVID-19 Pandemisinin toplumsal etkileri, değişim ve güçlenme. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 3-17. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1133359>
- Kim, H. K. ve Lee, C. W. (2021). Relationships Among Healthcare Digitalization, Social Capital, And Supply Chain Performance İn The Healthcare Manufacturing Industry. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 18(4), 1417. doi:10.3390/ijerph18041417
- KPMG(2020a).Covid19Gündemi.Erişimadresii:<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/tr/pdf/2020/07/covid-19-gundemi.pdf>
- KPMG (2020b). Covid-19'un Tedarik Zinciri Üzerindeki Etkilerini Yönetmek İçin Olası Stratejik Hamleler. Erişim adresi:<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/tr/pdf/2020/03/covid-19-tedarik-zinciri.pdf>,
- Mofijur, M., Fattah, I. M. R., Alam, M. A., Islam, A. B. M. S., Ong, H. C., Rahman, S. M. A., ... & Mahlia, T. M. I. (2021). Impact of COVID-19 on the social, economic, environmental and energy domains: Lessons learnt from a global pandemic. *Sustain Prod Consum* 26: 343-359.doi:10.1016/j.spc.2020.10.016
- Nguyen, M. H., Hargittai, E., & Marler, W. (2021). Digital Inequality İn Communication During A Time Of Physical Distancing: The Case Of Covid-19. *Computers İn Human Behavior*, 106717. doi:10.1016/j.chb.2021.106717
- Özer, M., & Suna, H. E. (2020). Covid-19 Salgını Ve Eğitim. Prof. Dr. Muzaffer Şeker Prof. Dr. Ali Özer Dr. Cem Korku (Ed.)*Küresel Toplumun Anatomisi: İnsan Ve Toplumun Geleceği içinde*, 171-192.
- Statista(2021a).Erişim adresi: <https://www.statista.com/statistics/1042743/worldwide-digital-competitiveness-rankings-by-country/>
- Statista(2021b).Erişim adresi: <https://www.statista.com/statistics/1127865/worldwide-digital-transformation-spending-covid/>
- Statusca(2021c).Erişim adresi: <https://www.statista.com/statistics/274708/online-retail-and-auction-ranked-by-worldwide-audiences/>

T.C. Sağlık Bakanlığı (2021). Genel Koronavirüs Tablosu. Erişim adresi: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66935/genel-koronavirus-tablosu.html>

Tekin, İ. Ç. (2020). Pandemi sürecinde değişen tüketici davranışları. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(2), 2331-2347. Doi:10.15295/bmij.v8i2.1528

TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) (2020). Hane halkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2020. Erişim adresi: <https://tuikweb.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33679>

Türker, M. (2018). Dijitalleşme Sürecinde Küresel Muhasebe Mesleğinin Yeniden Şekillenmesine Bakış. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 20(1), 202-235. doi:10.31460/mbdd.383319

TÜRMOB (Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği) (2021). Ekonomik Rapor 2020, Ankara;2021.Erişim adresi: <https://online.fliphtml5.com/nitus/chaq/#p=1>

UİB (Uludağ İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği) Arge Şubesi (2020). Covid 19'un E-Ticaret Üzerindeki Etkileri. Erişim adresi:<https://uib.org.tr/tr/kbfile/covid-19un-e-ticaret-uzerindeki-etkileri>

Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) (2020). "Startling digital divides in distance learning emerge" Erişim adresi: "https://En.Unesco.Org/News/Startling-Digital-Divides-Distance-Learning-Emerge.

Unesdoc, Digital Library (2020). Erişim adresi: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373233>,

Unicef(United Nations International Children's Emergency Fund) (2020).Erişim adresi: <https://www.unicef.org/turkey/bas%c4%b1n-b%c3%bcitenleri/covid-19-nedeniyle-d%c3%bcnyada-okullar%c4%b1n-%c3%a7o%c4%9funlu%c4%9fu-zorunlu-olarak-kapat%c4%b1l%c4%b1rken-unicef>

United Nations; Policy Brief (2020). Education During Covid-19 And Beyond. Erişim adresi: [https://www.un.org/development/desa/dspd/wpcontent/uploads/sites/22/2020/08/sg\\_policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_education\\_august\\_2020.pdf](https://www.un.org/development/desa/dspd/wpcontent/uploads/sites/22/2020/08/sg_policy_brief_covid-19_and_education_august_2020.pdf)

Üstün, Ç., & Özçiftçi, S. (2020). COVID-19 pandemisinin sosyal yaşam ve etik düzlem üzerine etkileri: Bir değerlendirme çalışması. *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 25(Special Issue on COVID 19), 142-153.doi: 10.21673/anadoluklin.721864

Valeriani, G., Sarajlic Vukovic, I., Lindegaard, T., Felizia, R., Mollica, R., & Andersson, G. (2020, December). Addressing Healthcare Gaps İn Sweden During The Covid-19 Outbreak: On Community Outreach And Empowering Ethnic Minority Groups İn A Digitalized Context. In *Healthcare* (Vol. 8, No. 4, P. 445). Multidisciplinary Digital Publishing Institute.doi: 10.3390/healthcare8040445

We Are Social 2019 Dijital Raporu. Erişim adresi:<https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>.

We Are Social 2020 Dijital Raporu. Erişim adresi: <https://wearesocial.com/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media>. Erişim Tarihi 25.03.2021.

WHO (World Health Organization) (2021). WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. Erişim adresi :<https://covid19.who.int/> Erişim Tarihi: 05.04.2021

Yılmaz, Ö., & Bayram, O.(2020).Covid-19 Pandemi Döneminde Türkiye'de E-Ticaret Ve E-İhracat. *Kayseri Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 37-54. doi:10.51177/kayusosder.777097

Yuki, K., Fujiogi, M., & Koutsogiannaki, S. (2020). COVID-19 pathophysiology: A review. *Clinical immunology*, 108427. doi:10.1016/j.clim.2020.108427