T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

PANDEMİ SÜRECİNİN HİZMET İŞLETMELERİNDE SANAL KAYTARMAYA OLAN ETKİSİ ÜZERİNE EDİRNE İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

EMRAH ÖNDER
1208262102

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. İLKE ORUÇ

EDİRNE,2023

Tezin Adı: Pandemi Sürecinin Hizmet İşletmelerinde Sanal Kaytarmaya Olan Etkisi Üzerine Edirne İlinde Bir Araştırma

Hazırlayan: Emrah ÖNDER

ÖZET

Çin'in Wuhan kentinde meydana gelen ve dünyadaki bütün insanları etkileyen Covid-19 salgını bütün işletmeleri olumsuz bir yönde etkilemiş olup etkisi de hala sürmektedir. İlk başta sağlık alanı olmak üzere sosyal hayatın bütün bölümlerini, ekonomik hayatı, kişilerin gündelik ilişkilerini derin bir şekilde etkilemiştir. Bu salgınla birlikte bireylerin çalışma ve sosyal hayatlarının kısıtlanması özellikle ekonomi alanında olumsuzluklar oluşturmuştur. Aniden ortaya çıkan bu salgın hastalık birçok işletmeyi hazırlıksız yakalamış ve hızlı bir şekilde yayılmasıyla sebep olduğu öngörülememe; sağlık, ekonomik ve sosyal endişelere yol açmıştır. Bu çalışmada pandemi sürecinin hizmet işletmelerinde meydana getirmiş olduğu sanal kaytarma ve etkileri üzerine araştırma yapılmıştır. Sanal kaytarma, çalışanlara iş faaliyetlerini gerçekleştirme hususunu sağlamaları için temin edilen bilgisayar ve internet kaynaklarını personelin kendi amaçları için kullanması olarak tarif edilebilir. Söz konusu çalışma Edirne ilinde faaliyet gösteren 17 tane hizmet işletmesinde yapılmış olup işletmelerin farklı sektörlerde faaliyet gösteriyor olmalarına dikkat edilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda çalışanların tamamının mesai saatleri içerisinde farkında olmadan sanal kaytarma davranışı içinde oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca görüşme yapılan personellerin tamamının sanal kaytarma kavramından habersiz olduğu da görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Covid-19 salgını, Sanal kaytarma, Bilgisayar ve İnternet Sistemleri

Name of Thesis: A Research in Edirne Province on the Effect of the Pandemic Process on Cyber Loafing in Service Enterprises

Prepared by: Emrah ÖNDER

ABSTRACT

The Covid-19 epidemic, which occurred in Wuhan, China and affected all people in the world, had a negative impact on all businesses and its effect still continues. It has profoundly affected all parts of social life, especially in the field of health, economic life and daily relationships of people. With this epidemic, the restriction of the working and social lives of individuals has created negativities especially in the field of economy. This epidemic, which suddenly emerged, caught many businesses unprepared and the unpredictability caused by its rapid spread; health, economic and social concerns. In this study, a research was conducted on cyberloafing and its effects that the pandemic process has created in service businesses. Cyberloafing can be defined as the use of computer and internet resources provided to employees to enable them to perform their work activities for their own purposes. The aforementioned study was carried out in 17 service enterprises operating in the province of Edirne and attention was paid to the fact that the enterprises were operating in different sectors. As a result of the research, it has been determined that all of the employees are in cyberloafing behavior without being aware of it during working hours. It was also observed that all of the interviewed personnel were unaware of the concept of cyberloafing.

Key Words: Covid-19 outbreak, Cyberloafing, Computer and Internet Systems

ÖNSÖZ

Ülkemizi ve dünyadaki tüm insanları etkisi altına alan Covid-19 salgını herkesin önemli derecede hissettiği zorlu bir süreçtir. Bu çalışmada pandemi süreci ile Sanal Kaytarma kavramı ilişkilendirilmiş olup konuyla ilgili çalışmalar devam etmektedir. Söz konusu araştırma ile yapılan çalışmaların içeriği ve işletmelere yaratmış olduğu etkiler birçok farklı açıdan ortaya konmak istenmiştir.

Bu çalışmanın her adımında, bana yol gösteren ve beni cesaretlendiren saygı değer tez danışmanım Doç. Dr. İlke ORUÇ' a ve çalışmamın araştırma bölümünde, desteğini esirgemeyerek bana sabırla yardımcı olan değerli arkadaşım Doktora öğrencisi Özgür TEZEL' e teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca, çalışmam boyunca beni destekleyen sevgili ailem ve kıymetli eşime sonsuz teşekkür ederim.

Emrah ÖNDER

İÇİNDEKİLER

ÖZET i
ABSTRACT ii
ÖNSÖZ iii
GİRİŞ 1
1. PANDEMİ (COVİD-19) 3
a. Pandemi (Covid-19) Süreci ve Etkileri 5
b. Covid-19 Salgını ve Ekonomiye Etkileri 8
c. Covid-19'un Ekonomik Olmayan Etkileri 17
d. Covid-19 Sürecinin Bireyler Üzerindeki Psikolojik Etkileri 20
e. Covid-19 ve İşletme Tepkileri 22
f. Pandemi Öncesi Tedbirler ve Kriz Yönetiminin Önemi 25
g. Türkiye'nin Covid-19 Salgınıyla Mücadelesi 28
h. Covid-19 Salgınına Karşı Dünya Ülkelerinin Ekonomik Paketleri ve Türkiye 31
i. Covid-19 ve Global Çevre 33
j. Tarih Boyunca Yaşanan Salgınların Muhtemel Sonuçları 34
2. PANDEMİ VE SANAL KAYTARMA İLİŞKİSİ 37
3. SANAL KAYTARMA (SİBER AYLAKLIK) 43
a. Siber Aylaklık Faaliyetleri 48
b. Siber Aylaklık Davranışları 49
c. Sanal Kaytarmanın (Siber Aylaklık) Sebep ve Sonuçları 52
i. Sanal Kaytarmanın Pozitif Sonuçları 53
ii. Sanal Kaytarmanın Negatif Sonuçları 54
d. Sanal Kaytarma İçin Kontrol Önlemleri 55
e. Sanal Kaytarmanın Etkileri ve Gelişimi 58
f. Sanal Kaytarmanın Organizasyonlar Üzerine Etkileri 61
g. Sanal Kaytarmanın Yarattığı Fırsatlar ve Tehditler 65
h. Sanal Kaytarma Tipleri 71
i. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Hukuki Boyutu 74
j. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Sonuçları 76

i. İş Performansı....77
ii. İşe Bağlılık....78
iii. Yorgunluk/Tükenme....79
4. ARAŞTIRMA METEDOLOJİSİ....81
a. Araştırma Soruları....81
b. Veri Toplama Yöntemi....83
c. Araştırma Deseni....84
d. Ana Kütle ve Örneklem....84
e. Veri Toplama Araçları ve Geliştirilmesi....84
f. Verilerin Toplanması....85
g. Verilerin Analizi....85
h. Sınırlılıklar....85
i. Güvenirlik ve Geçerlilik....85
j. Etik Boyut....86
k. Bulgular....86
l. Katılımcıların Demografik Özellikleri....87
5. SONUÇ VE ÖNERİLER....96
KAYNAKÇA....101

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Pandeminin Organizasyonlar Üzerindeki Negatif Etkileri..... 8
Şekil 2: Covid-19'un yayıldığı alanlar 12
Şekil 3: Covid-19'un etkileri 28
Şekil 4: Covid-19 Sürecinde Ülkelerin Ulusal Destek Paketlerinin GSYH'ye Oranı (%)..... 32
Şekil 5: Covid-19 Salgınının Türkiye'deki İşletme Sektörlerine Etkileri Kaynak: 43
Şekil 6: Sanal Kaytarma Faaliyetleri ve Davranışları Ayrımı 49
Şekil 7: Sanal Kaytarma Faaliyetleri ve Davranışları Arasındaki İlişki..... 51
Şekil 8: Sanal Kaytarmanın Sonuçları..... 77
Şekil 9: Araştırma Deseni..... 84
Şekil 10: Tek Vaka Modeli..... 94
Şekil 11: Kod Birlikte Oluşum Modeli..... 95

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Türkiye'de bireylerin neti kullanma amaçları 47
Tablo 2: Siber Aylaklık Türleri 74
Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyeti..... 87
Tablo 4: Katılımcıların Yaş Aralığı 87
Tablo 5: Katılımcıların Çalıştığı Hizmet Alan..... 87
Tablo 6: Kod Sistemi 88
Tablo 7: Mesai Saatlerinde Kullanılan Teknolojik Cihazlar..... 89
Tablo 8: Sanal Kaytarma Davranışının Bilinirliği 89
Tablo 9: Teknoloji Kullanım Amaçları..... 90
Tablo 10: Pandemi Sürecinde Çalışma Şekli..... 91
Tablo 11: İşyerinde Kişisel ve Kurumsal Mail Kullanımı 92
Tablo 12: Teknoloji Kullanımının Sonuçları 93

GİRİŞ

Global anlamda meydana gelen ve ansızın oluşan durumlar, salgın hastalıklar bütün dünya için tehditler oluşturur. Son yıllarda meydana gelen Covid-19 salgını ise tüm dünyayı birçok yönden etkileyen ve yüzleşmek zorunda kaldığımız tehditlerden bir tanesi haline gelmiştir. Söz konusu bu salgın sürecinde öğrenci, işçi ve memurlar uzaktan öğrenim ile birlikte evden çalışma sistemine entegre edilmeye çalışılmış bu durumda çalışanlar internet aracılığıyla faaliyetlerine devam etmek zorunda kalmışlardır. Uzaktan çalışma ortamının verimli olup olmaması tartışmaya açık bir konu olmakla birlikte avantaj ve dezavantajlarının bulunması muhtemeldir. Bilgisayar sistemlerinin doğru bir şekilde kullanılmaması artan bir seyir göstermekte ve bunun sonucunda organizasyonlar için sorunlar oluşturmaktadır. Bu sorunların başında ise giderek artan ve önem addedilen sanal kaytarma gelir. Sanal kaytarma kavramı dünya çapında ‘’cyberloafing’’ olarak geçerken, Türkiye’de ise bu kavram ‘’siber aylaklık’’ veyahut da ‘’siber kaytarma’’ olarak kullanılır. Uzaktan çalışma ortamında gerekli denetimin yeterince sağlanamaması, çalışanların çalışma saatleri içerisinde bilgisayar ve internet sistemlerini hangi amaçla kullandıklarını takibi zorlaştıracaktır. Meydana gelen bu gelişmeler, uzaktan çalışma ortamı ve internetin rahat bir şekilde kullanımının sanal kaytarmaya olan etkisinin nasıl olacağı hususu merak uyandırmaktadır. Bu çalışmada pandemi sürecinin hizmet işletmeleri üzerindeki sanal kaytarmaya olan etkisi araştırılacaktır.

Günümüzde dünyadaki tüm insanlar Covid-19 ismindeki virüsten etkilenmiş olup meydana gelen belirsizlik ülkeler arası ticareti olumsuz yönde etkilemiş, tedarik zincirini çökertmiş, mal fiyatlarını düşürmüş ve işletmeleri kısıtlı bilgilerle önemli kararlar vermeleri hususunda mecbur bırakmıştır. Salgın sürecinin iyi yürütülmesi, gerekli

iktisadi politikaların işleme girmesiyle ve bu sürecin bitmesiyle, belirsizlik durumunun biteceği ve örgüt sahiplerinin başlarına gelen bu beklenmedik olayın ortadan kalkacağı yönünde olumlu görüşler bulunmaktadır. Söz konusu salgın birçok işletmenin kapatılmasına sebep olmuş ve ayrıca birçok işletmede evden ve internet üzerinden faaliyetlerine devam etmiştir. Dahası bazı işletmeler salgın bitse dahi faaliyetlerine bu şekilde devam edeceklerini beyan etmişlerdir. Fakat bilgisayar ve internet sistemlerinin iş faaliyetleri dışında kullanımı artış gösteren bir oranda kötü niyetli olarak veyahut da bilinçli olmadan kullanılmasına ve bunun yüzünden işletmelerin kar ve verimliklerinde bir azalmaya sebep olmuştur. Yapılan bir çalışma göstermektedir ki organizasyonlar içerisinde bütün internet sistemlerinin yarısından fazlasını iş faaliyetleri için kullanmadığı belirtilmiştir. Mobil cihazlar da işin içinde girdiğinde bu durum ve süreç daha çözülemez bir hal almıştır. İşletmelerdeki personeli sanal kaytarma davranışına iten sebeplerin sosyal yönü bir tarafa, sanal kaytarma işyerinde büyük ölçüde maliyet kayıplarına sebep olan bir yapıdır. İnternet üzerinde meydana gelen ahlaki olmayan paylaşımların büyük bir bölümünün mesai saatleri içerisinde oluşması ve bu durumun işletmeleri hukuki yönden cezai işleme sevk etmekle beraber, sonrasında karşılaşılabilecek diğer cezai sorumluluklarda ayrı bir yük oluşturacaktır. Her geçen gün artmakta olan bilgisayar, internet ve mobil cihazların hangi amaçlarla kullanılacağı belirlenmedikçe sanal kaytarma olgusunun gerçekleşmesi daha önüne geçilemez bir hal alacaktır. Kontrol altına alınmayan gücün organizasyonların amaçlarına yoğunlaştırılmaması onu güç olmaktan çıkaracaktır. Sanal kaytarmanın sebep olduğu verimlilik kayıpları ve bu konuyla ilgili çalışmaların çok sayıda olmaması dikkate alınırsa üzerinde önemle durulması gerekmektedir. Çalışmaların internet üzerinden yapılması ve fiilen gözetim/denetim olmayışı hizmet işletmelerinde sanal kaytarma üzerinde nasıl bir etki oluşturmuştur sorusu bu çalışmanın ulaşmak istediği amaçlardan birini arz etmektedir.

1. PANDEMİ (COVİD-19)

Zaman içinde meydana gelen salgınlar yalnızca ölüm ve hastalıklarla kalmayıp bireylerin toplumsal hayatlarını, tüketim rutinlerini, hayat şekillerini ve iktisadi işlemleri de etkilemiştir (Türk, Bingül, & Ak, 2020). Bulaşıcı hastalıklar bazı zamanlarda büyük ölçüde yayılarak toplumların sağlıklarını olumsuz yönde etkileyebilirler. Bir rahatsızlığın belli bir süreç diliminde çok sayıda görülmesi olayına ‘’salgın’’, kıta ve kıtaları da içine alarak etkileyen daha büyük çaplı salgınlara ise ‘’pandemi’’ ismi verilmektedir (Kara & Kurt, 2020) aktaran Arık;1991,27). Bir diğer tanımda ise tüm dünyayı etkisi altına alan ve ansızın ortaya çıkan salgın hastalıklar kısaca ‘’pandemi’’ olarak tanımlanabilir ve söz konusu bu salgınlar herkes için sorunlar oluşturmaktadır. Son yıllarda karşı karşıya kaldığımız Covid-19 salgını ise bunlardan bir tanesi olmakla birlikte dünyadaki birçok ülkeye yayılarak çok sayıda insanın ölümüne sebep olmuş ve ayrıca bu salgının meydana getireceği sonuçların nasıl olacağı ve ne zamana kadar devam edeceği konusu net olmayarak devam etmektedir (Kara & Kurt, 2020) aktaran Atay, 2020:168-172). Yeni tip bir virüs olan covid-19 kısa bir zaman diliminde tüm dünyayı etkileyerek milyarlarca kişinin de bu salgından fiziki ve psikolojik açıdan sağlıklarının bozulmasına sebep olmuştur (Alaeddinoğlu & Rol, 2020). Covid-19 salgının etkisini global anlamda toplumlar üzerinde artarak göstermesiyle birlikte Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından 11 Mart 2020 günü ‘’pandemi’’ olduğu bildirilmiştir. Pandemi neticesinde meydana gelen vakaların azaltılabilmesi için insanların izole edilmesi elzem haline gelmiş ve bunun sonucunda onları evlerinde kalmaya zorlamıştır. Dünyada birçok yerinde yeni virüse karşı tedbirler, korunma ve tedavisine yönelik gayret gösterilirken, söz konusu bu virüs insanların ölümlerine sebep olmadığı bunun yanı sıra dünyadaki toplumsal ve iktisadi düzeni alt üst ettiği görülmüştür (Gürsoy, Tunçel, & Sayar, 2020). Küresel anlamda oluşan salgınların etkisi düşündüğümüzden fazladır ve sadece insanların ölümleriyle sınırlı

kalmayarak ülkelerin ekonomik yapısını, sürekliliğini ve varlığını tehlikeye atmaktadır (Gürsoy, Tunçel, & Sayar, 2020) aktaran Bobdey ve Ray, 2020: 9). Ayrıca birtakım organizasyonların faaliyetlerini devam ettirememe noktasına ulaşmasına neden olmuş, insanların evde kalmaları ve dışarı çıkamamaları hayatı birçok yönden etkilemiş olup sosyal hayat yeniden oluşuma girmiştir. Bu salgının meydana gelmesiyle birlikte hem ülkemizde hem de dünya üzerindeki düzende farklılıklar oluşmuş, iktisadi darlıklar yaşanmış ve çoğu organizasyon, daha önce tecrübe etmediği problemler ile yüz yüze kalmış olup işletmeler müşteri ve karlarında azalma durumlarını yaşamışlardır. İnsanlar böyle salgın vb. dönemlerde ve kendi kendilerine başa çıkamayacakları durumlarda sosyal devlet gereğince vatandaşların bu zor durumlardan en az hasarla çıkmalarının temin edilmesini beklemektedirler (Kara & Kurt, 2020). Geçmişten bugüne insanlar birçok salgına şahitlik etmişlerdir. Bu salgınlar, nüfus yapısı, iktisadi, toplumsal ve politik sonuçlarıyla birlikte dünyanın yeni bir şekil almasında büyük bir etkiye sahip olmuşlardır (Wang, Liu, Qian, & Parker, 2020). Hatta bir devletin ortadan kalkıp yerine yeni bir devletin gelmesine dahi sebep olmuştur. Şüphe yok ki, tarihe bakıldığında insanoğlu için bu denli bir etkiye sahip olan salgınların şu anda mevcut olan tıp ile beraber ciddi oranda azalacağı veya muhtemel etkilerinin düşeceği tahmin ediliyordu. Ancak sonu gelmeyen arzular, gerekli olmadığı halde kullanılan kaynaklar ve doğaya büyük ölçüde müdahale salgınların bitmesi bir yana daha sık karşılaşacağımız bir olgu haline gelmiştir (Alaeddinoğlu & Rol, 2020). Ölüm ve hastalıkların yanı sıra, salgınlar insanların sosyal yaşantılarını, tüketim alışkanlıklarını, yaşam tarzlarını ve ekonomik faaliyetlerini de etkilemiştir. Tesadüfi olarak gerçekleşmeyen, doğal çevre ile girdiğimiz ilişkinin nihai bir çıktısı olarak kendi oluşturduğumuz yeni tip virüsler, artık yaşamımızın bir bileşeni olmaya devam edeceklerdir. Yaşantımızı nasıl sergilediğimizin bir sonucu olan bu salgınlar, ya bizim onları benimsememize zorlayacak ya da önceden olduğu gibi ciddi zararlar verecektir (Alaeddinoğlu & Rol, 2020).

a. Pandemi (Covid-19) Süreci ve Etkileri

Yaşanan salgın ve pandemiler beraberinde birçok farklı olumsuz duruma da sebep olurlar. Bunlardan bazıları; ölümler, bir anda ve büyük çapta meydana gelen nüfus kayıpları, günlük rutinlerin tamamen bozulması, üretim ve iş süreçlerinin duracak noktaya gelmesi, bunların sonucunda ise ticaretin etkilenmesiyle birlikte ekonomilerin büyük sorunlar yaşamasına sebep olmaktadır (Gürsoy, Tunçel, & Sayar, 2020). Covid-19 salgını tüm dünyayı etkisi altına alan ve hala süren bir salgındır (Alaeddinoğlu & Rol, 2020). COVID-19 pandemisi, yüzyılın en önemli küresel sağlık felaketi ve 2. Dünya Savaşı'ndan bu yana insanlığın karşılaştığı en büyük zorluk olarak kabul ediliyor. Genel olarak pandemiler yalnızca ciddi halk sağlığı endişesi değildir, daha ziyade bunlar enfekte ülkelerde feci sosyo-ekonomik ve politik krizleri tetikler. COVID-19, yüzyılın küresel halk sağlığına yönelik en büyük tehdit olmasının yanı sıra, eşitsizliğin ve toplumsal ilerleme eksikliğinin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Chakraborty & Maity, 2020). COVID-19 pandemisinin patlak vermesi benzeri görülmemiş bir olay olarak ortaya çıkmış olup dünya çapında hükümetler sosyal mesafe önlemleri, halkı bilinçlendirme programları, test ve karantina politikaları ve gelir destek paketleri dahil olmak üzere acil durum eylemlerine yönelik çalışmalar yapmışlardır. Buna karşılık, dünyanın dört bir yanındaki hükümetler sokağa çıkma yasağı, seyahat kısıtlamaları, test ve karantinaya alma ve ekonomik paketler gibi uygulamalar yürürlüğe girmiştir. Bu eylemlerin temel amacı, bir yandan hastalığın yayılmasını kontrol altına almak için insanlar arasında sosyal mesafeyi sağlarken, diğer yandan olumsuz ekonomik etkiyi en aza indirmektir (Ashraf, 2020). Geçmişte meydana gelmiş ve gelecekte meydana gelecek olan pandemilerin etkilerinin büyük olmasındaki esas sebep ise, pandeminin hangi vakitte oluşacağı, hangi noktalara ulaşacağı ve ne kadar bir zaman diliminde gerçekleşeceği hususundaki belirsizliktir (Türk, Bingül, & Ak, 2020). El ve solunum hijyeni ve sosyal mesafe, DSÖ'nün COVID-19 salgını için önerdiği

temel stratejilerdir. Salgına karşı en güvenli tedbirlerden biri olarak görülen el yıkama, dezenfektan, sabun ve tek kullanımlık eldivenlere olan talebi artırdı (Kaya & Koşan, 2021). Kısıtlama önlemi türleri arasında okulların kapatılması ve halka açık etkinliklerin iptali, COVID-19 enfeksiyonlarını engellemede en etkili olanlardır ve ekonomik faaliyet üzerindeki etkileri açısından daha az maliyetlidir. Bununla birlikte, işyeri kapatmaları ve uluslararası seyahat kısıtlamaları gibi oldukça etkili diğer kısıtlama önlemleri, ekonomik açıdan en maliyetli önlemler arasındadır. Başta Çin ekonomisinde oluşan üretim aksamalarıyla birlikte global anlamda tedarik zincirlerindeki düzen olumsuz bir şekilde etkilenmiş olup bundan dolayı dünyadaki büyüklü küçüklü birçok şirketin üretiminde azalmalar görülmüştür (Gürsoy, Tunçel, & Sayar, 2020) aktaran McKibbin ve Fernando, 2020: 2). Covid-19 salgınının küresel anlamda etkisini göstermesi ile birlikte birçok ülke virüsten korunmak amacıyla farklı tedbirler almışlardır. Böylece insanların bir yerden bir yere gidişleri kısıtlanmış, uçak seferleri iptal edilmiş, birtakım işletmelerin iş süreçleri devam ettirilmemiş, spor müsabakaları, seminer ve fuar gibi organizasyonlar ileri bir tarihe ötelenmiş veya tamamen iptal edilmiştir. Söz konusu salgın tüm dünyadaki ülkelerin iş süreçlerini olumsuz olarak etkilemiş, işe alımları azaltmış ve insanların refahlarını düşürmüştür. Birçok sektör pandemiden olumsuz etkilenmiş bunlardan başlıca olanları sağlık, ekonomi ve eğitim olup bunun sonucunda ise ülkelerin bu alanlara daha dikkatle bakmaları ve önlem almaları gerektiği dile getirilmiştir. Salgının yalnızca olumsuz yönlerinden bahsetmenin yanı sıra insanların evlerinde kalması ve endüstri faaliyetlerinin hızının azalması ile birlikte doğadaki kirli hava oranı azalmıştır. Örnek verilecek olursa İstanbul'da meydana gelen hava kirliliğinde azalma görülürken yunusların boğazda ortaya çıktığı görülmüştür. Dahası dünyanın farklı bölgelerinde meydana gelen savaş ve çatışmalar büyük oranda azaldı. Geçmişte yaşanmış olan bütün salgınların ardından toplumlar daha kuvvetli bir şekilde çıkarak bu buhran dönemini atlatmış, insanların daha uzun yaşadıkları da tespit edilmiştir (Kara & Kurt, 2020). Solunabilir hava, daha temiz okyanuslar ve Covid-19 kilitlenmesi

sırasında insan yerleşimine düşen vahşi yaşamı geri kazanan alanların hikayeleri, iklim değişikliğiyle mücadele etmek ve sürdürülebilir kalkınmayı desteklemek için teknolojilerde ve iş modellerinde yeniliklere duyulan ihtiyaç konusunda kolektif vicdanımızı duyarlı hale getirmiştir (George, Lakhani, & Puranam, 2020) aktaran George ve diğerleri, 2020). Bu salgında insanların dışarı çıkamamalarından ötürü ve tüm dünyada etkisini gösteren e-ticarete doğru bir eğilim hasıl olduğu, bu süreçte birtakım ürünlerin talebinde büyük oranda artış olurken birtakım ürünlerin talebinde ise azalışların görüldüğü, tüketicilerin bilhassa sağlık, kişisel bakım ve temizlik ürünlerini eğilim gösterdikleri, giyim ve aksesuar ile lüks tüketim mallarını satın alma eğilimlerinde azalmalar gözlenmiştir (Kara & Kurt, 2020) aktaran Güven (2020). Yapılan bir diğer çalışmaya göre insanların tüketim rutinlerinin değişim göstereceği, öncelikle acil ihtiyaçlarına yönelecekleri, söz konusu pandeminin tüm bireyleri ve piyasaları uzun vadede etkileyeceği, piyasalarda durağanlık, istihdamda azalma, üretim bölümünün eski kapasitesi ile çalışamaması, dünyadaki tüm ülkelerde meydana geldiği gibi Türkiye'de de ekonomik dar boğazların oluşabileceği, gelecekte ise bu problemlerin süreceği ve bireylerin talep alışkanlıklarının zorunlu bir şekilde değişeceği belirtilmiştir (Kara & Kurt, 2020) aktaran Kayabaşı (2020). Ayrıca Covid-19'un etkisi sektörler arasında tek tip olmamıştır. Eğitim sektörü de dahil olmak üzere bazılarında, nihayet çevrimiçi eğitimi ve türevlerini ciddiye alan yeni iş modelleriyle bir yenilik telaşı görülmekte iken Konaklama ve turizm gibi diğer sektörlerde ise durum iç karartıcı görünmektedir (George, Lakhani, & Puranam, 2020). Salgın süreçlerinde psikolojik seçimler belirgin hale gelir ve insanlarda korku, kaygı ve panik olma hali olmaya başlar. Bu sebepten alınan kararların sonuçlar genellikle uzun bir süreç sonunda belli olur ve geçici olmayan izler bırakabilir. Fakat başka yönden bakılacak olursa, insanlar biyolojik canlılara benzerler ve adapte olabilir varlıklardır. Yeni ve kompleks durumlar ile karşılaştıklarında bu durumun içinden çıkabilir ve bunu olağan hale getirip benimseyebilirler. Bazı araştırmacılar belirtmektedirler ki, bu salgından önce çoğu hükümetin tüm dünyayı

etkileyecek bir salgın yaşanacağını öngördüklerini, fakat bu duruma karşılık veyahut da bu durumla baş etmek için gerekli incelemeleri ekonomik açıdan karşılama ve tıbbi araç-gereçlerin depolanmasıyla ilgili adımları atılmadığını ifade etmişlerdir (Alaeddinoğlu & Rol, 2020).



Şekil 1: Pandeminin Organizasyonlar Üzerindeki Negatif Etkileri (Can, 2021)

b. Covid-19 Salgını ve Ekonomiye Etkileri

İnsanlar tarih boyunca farklı tür salgınlarla bir yandan mücadele etmiş, ölümler yaşanmış ve ekonomik anlamda kayıplara kabullenmek zorunda kalmışlardır. Globalleşme ifadesi ve oluşturduğu ticari birleşme neticesinde; ülkeler arasındaki ticari işbirliğinin ilerlemesi ve iş alanındaki seyahatlerin artması ile pandemilerin oluştukları yerden çabuk bir şekilde tüm dünyaya yayılmasına sebep olmuştur (Türk, Bingül, & Ak, 2020). Salgın ve pandemiler için gerekli hazırlık ve onlarla mücadele etmek için planlarınız olmadığında ise ‘’ Toplumsal olarak görülen sonuçları virüsün

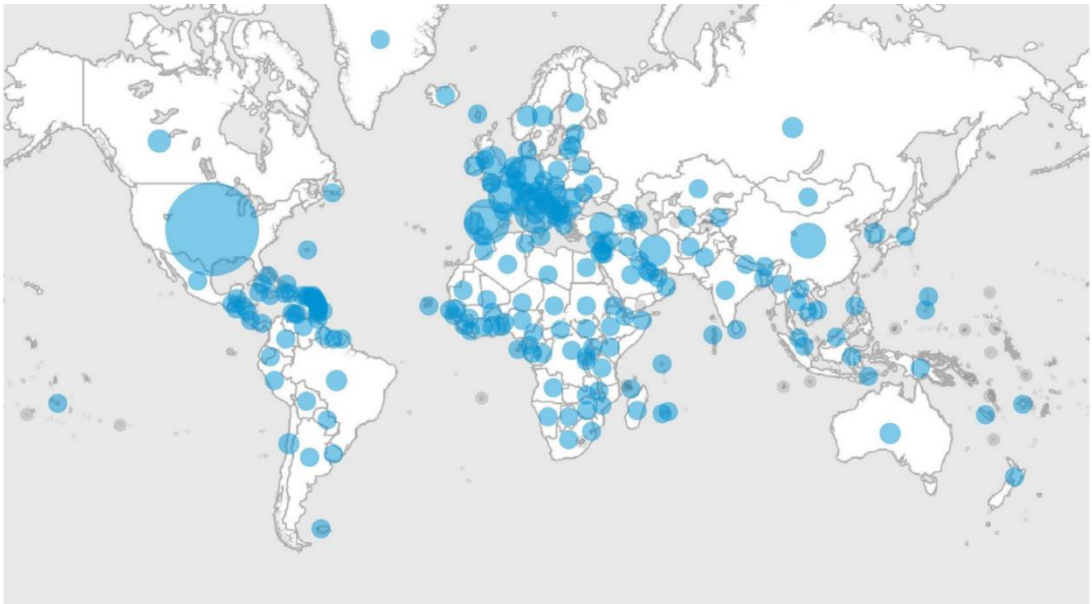
bulaşma durumuna, insanların bağışıklık düzeylerine, risk durumlarına, sunulan sağlık hizmetlerine vb. diğer durumlara göre farklılar'' arz etmektedir (Nakiboğlu & Işık, 2020). Pandemiler ülkeler ve toplumlar için ciddi bir önem arz eden işlevleri ve insanların hayatlarındaki rutin devam eden süreçleri büyük ölçüde etkisi altına alarak, birtakım zorluklara ve ekonomik kayıplara neden olmaktadır (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran T.C. Sağlık Bakanlığı, 2019: 2). Covid-19'un tetiklediği küresel ekonomik kriz, geçmiş krizlerden farklıdır. Covid-19 krizi, küresel ekonomik aktiviteyi aniden ve ciddi şekilde daraltan viral bir salgın neden olmuştur (Ding, Levine, Lin, & Xie, 2020). Covid-19 salgını, sosyal ve iktisadi düzeni, kurumlara olan güven hissini olumsuz yönde etkileyen, olağan değerleri sarsan, panik, belirsizlik ve korku salan, bilhassa gerekli dikkati göstermeyen birçok kişiyi vuran, kişilerin var olan bir krizi haline gelmiştir (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19). Salgının küresel ekonomik büyüme üzerinde gözle görülür bir etkisi bulunmaktadır. Ekonomik durum oldukça akışkan olmaya devam etmekte olup sağlık kriziyle ilgili ekonomik etkilerin uzunluğu ve derinliği konusundaki belirsizlik, finansal piyasalarda ve kurumsal karar alma süreçlerinde risk ve oynaklık algılarını körüklemektedir. Ayrıca, küresel salgına ilişkin belirsizlikler ve yayılmasını azaltmaya yönelik kamu politikalarının etkinliği piyasa oynaklığını artırmaktadır. Devam eden halk sağlığı krizi, ekonomiye büyük ağırlık verecek faaliyet, istihdam ve enflasyon kısa vadede ekonomik görünüm üzerinde önemli riskler oluşturmaktadır. Çoğu gelişmekte olan ve yükselen ekonominin, sıkılaşan küresel finansal koşulları ve düşen küresel ticaret ve emtia fiyatlarını yansıtan ekonomik büyüme oranında %2,0'lik bir düşüş yaşaması bekleniyor. IMF ayrıca, küresel ekonominin toparlanmasının, olası bulaşma konusundaki belirsizliğin devam etmesi, güven eksikliği ve işletmelerin kalıcı olarak kapanması ve firmaların ve hane halklarının davranışlarındaki değişikliklerin bir sonucu olarak öngörülenden daha zayıf olabileceğini savunmaktadır. Ticaret hacimleri ile ölçülen küresel ticaret, 2019'un son çeyreğinde yavaşladı ve çeşitli sektörlerde ekonomik aktiviteyi olumsuz etkileyen pandemi ile ilişkili havayolları, konaklama, limanlar ve

denizcilik endüstrisi dahil zayıf küresel ekonomik aktivitenin bir sonucu olarak 2020'de daha da düşmesi beklenmektedir. Başlangıçta, virüsün sosyal yollarla yayılmasını azaltmak için işçiler karantinaya alındığından fabrika üretimi düştüğü için virüsün ekonomik etkilerinin kısa vadeli arz sorunları oluşturması bekleniyordu. Başta Çin'de olmak üzere ekonomik aktivitedeki düşüş, firmaların tedarik zincirleri yoluyla ara ve nihai mal tedarikinde gecikmeler yaşaması nedeniyle uluslararası yankı uyandırmıştır. Finansal piyasalar ABD, Avrupa ve başka yerlerde hükümet tahvili ihracında bir artışı hesaba katıyor çünkü hükümet, borç seviyelerini beklenen bir ekonomik durgunluk sırasında harcama yükümlülüklerini karşılamak için yükseltecek ve COVID-19'un etkileriyle mücadele etmek için artan mali harcamalar olacaktır. En gelişmiş ve büyük gelişmekte olan ekonomiler arasında, 2020'nin başındaki ekonomik büyüme ılıktı, ancak yine de pozitif olduğu tahmin ediliyordu. Ticarete yüksek oranda bağımlı ülkeler (Kanada, Almanya, İtalya, Japonya, Meksika ve Güney Kore) ve emtia ihracatçılarının artık virüsle bağlantılı ekonomik aktivitedeki yavaşlamadan en olumsuz şekilde etkileneceği tahmin edilmektedir. Buna ek olarak, seyahat yasakları ve karantinalar çok çeşitli ülkelerde ağır bir ekonomik zarara yol açıyor. Çin'in bilgisayar, elektronik, ilaç ve ulaşım ekipmanı üretimindeki rolü ve birçok emtia için birincil talep kaynağı olması nedeniyle Çin'deki üretim düşüşlerinin dünya çapında yayılma etkileri olduğunu belirtilmektedir. Asya genelinde bazı tahminciler, son verilerin Japonya, Güney Kore, Tayland, Filipinler, Endonezya, Malezya ve Vietnam'ın 2020'de ekonomik bir durgunluk yaşayabileceğini gösterdiğini iddia ediyor. Buna karşılık, Çin, Hindistan ve Endonezya'nın 2020'de küçük ama pozitif ekonomik büyüme oranları yaşaması beklenmektedir. Bu tahminler, COVID-19 ile ilişkili küresel ticaretteki yavaşlama, düşük enerji ve emtia fiyatları, döviz değerindeki artış nedeniyle muhtemelen aşağı yönlü revize edilecektir. Dolar ve büyümeyi azaltabilecek diğer ikincil etkiler. Özellikle emtia ihracatçısı ülkeler, Çin ile ticaretteki yavaşlama ve düşük emtia fiyatları nedeniyle büyümede daha önceki tahminlerde tahmin edilenden daha büyük bir yavaşlama yaşayacaklar (Jackson, Weiss,

Schwarzenberg, & Nelson, 2020). En başta Çin olmak üzere global ticaretin düşüş eğilimine geçmesiyle kargo işlemlerinin gerilemesi, iş için yapılan seyahatlerin ve kargo rezervasyonların da düşmesinde etken olmuştur (Akca, 2020) aktaran Hasanat vd., 2020). Dünya çapındaki ülkeler, etkili tedaviler ve aşılar geliştirilirken tıbbi sistemi ezmekten kaçınmak amacıyla koronavirüs (COVID-19) pandemisinin yayılmasını durdurmak için sıkı kısıtlama önlemleri ve eczacılık ile ilgisi olmayan müdahaleler yürürlüğe koydu. Müdahaleler, tanısal testler, temaslı takibi, enfekte kişiler için izolasyon ve karantinadan, daha da önemlisi, hareketliliği azaltmayı ve sosyal ortam yaratmayı amaçlayan önlemlere kadar uzanmaktadır. Aynı zamanda, ülkeler karantinalar söz konusu olduğunda, hem yaptırımın ölçeği ve katılığı hem de kullanılan önlemlerin türü açısından farklı stratejiler kullandılar. Kısıtlama önlemi türleri arasında okulların kapatılması ve halka açık etkinliklerin iptali, COVID-19 enfeksiyonlarını engellemede en etkili olanlardır ve ekonomik faaliyet üzerindeki etkileri açısından daha az maliyetlidir. Bununla birlikte, işyeri kapatmaları ve uluslararası seyahat kısıtlamaları gibi oldukça etkili diğer kısıtlama önlemleri, ekonomik açıdan en maliyetli önlemler arasındadır. (Deb, Furceri, Ostry, & Tawk, 2021). Bu kapsamda düşünüldüğünde, 2020 yılının ilk başlarında tüm dünyada havalimanlarındaki yolcu akışkanlığı %12 oranında düşüş göstermiştir (Akca, 2020) aktaran ACI, 2020a). Söz konusu salgın kapsamında alınan önlemler bireylerin günlük rutinleri ve iş hayatlarında etki oluştururken sosyal sonuçların yanı sıra bireyleri ciddi iktisadi sorunlarla karşı karşıya bırakmıştır (Türk, Bingül, & Ak, 2020). İnsanların sağlığının korunması sebebiyle yapılan bu sınırlamaların ekonomik etkilerinin kısa ve orta vadede kendini göstereceği tahmin edilmektedir. Global sağlık krizi; transfer, ülkeler arası hareketlilik ve müşteri davranış ve tutumlarının önemli olduğu bölümlerde çok büyük kayıp ve zarara sebep olmuştur (Akca, 2020) aktarılan ACI,2020b). Dünya ticaret örgütü, söz konusu salgının global anlamda sonuçlarını ortaya koymak için iki temel senaryo çizmişlerdir. Bunlardan iyimser olan senaryoya göre dünya ticaret hacminin 2020 yılında bir önceki yola oranla %13 bir düşüşe geçeceği tahmin edilmiştir. Kötü olan

senaryoya göre 2019 yılında oluşacak ticaret hacminin neredeyse %32'sinin kaybedileceği düşünülmektedir (Akca, 2020). Bu senaryonun mümkün olması halinde, tüm insanlığın bir asır önce yaşanan Büyük Buhrana benzer bir iktisadi çöküş ile yüz yüze gelebileceği üzerinde durulmuştur (Akca, 2020) aktaran World Trade Organization, 2020). Bu salgın hakkında ilerleyen süreçte ne olacağına dair bilinmezlik ve öngörülememe ise ihtiyaçların karşılama isteği ve oranların değişiminde etki gösterecektir (Akca, 2020). Söz konusu salgının yayılımını önlemek maksadıyla ülkelerin almış olduğu tedbirler ve sonuçlarda bazıları şu şekilde sıralanabilir (Arslan & Bayar, 2020):

- Üretim faaliyetlerinin birçok bölümde belli bir süreliğine ertelenmesi.
- Genel olarak hizmet bölümündeki işlemlerin durdurulması.
- Global ticaretin aksamaya uğraması.
- Yurt içinde ve dışında vatandaşlara seyahat sınırlamaları.
- İdari ve hukuki işlemlerin devam etmekle birlikte en az seviyeye gelmesi.
- Eğitim ve öğretime internet üzerinden uzaktan devam edilmesi.
- Bankacılık ve sigortacılık sektörü öncelikli olmak üzere çoğu sektörde evden çalışmaya geçilmesi.



Şekil 2: Covid-19'un yayıldığı alanlar (Chakraborty & Maity, 2020)

Herhangi bir pandemi nedeniyle yaşanan can kayıpları, toplumda geri dönüşü olmayan kesin zararlara neden olmaktadır. Ancak bunun dışında, COVID-19 ciddi şekilde küresel ekonomiyi terhis etti. Hastalığın toplumda daha fazla bulaşmasını kısıtlamak için, etkilenen ülkelerin çoğu tamamen karantinaya alınmaya karar verdi. Büyük uluslararası uçuşlar ve ayrıca her türlü iş taşımacılığı farklı ülkeler arasında ertelendi. Kısıtlama nedeniyle, tüm iç hat uçuşları, demiryolu hizmetleri (yük trenleri hariç), otobüs, kamyon ve araç taşımaları, temel mallarla ilgili olanlara özel muafiyetle askıya alınmıştır. Neredeyse tüm COVID-19'dan etkilenen ülkelerde, tüm eğitim, ticaret, spor ve manevi kurumlar kapandı. Temel kolaylıklarla ilgili olanlar hariç, pek çok ülkede uzun süredir kapalı olan endüstriler çok acı çekmiş ve turizm ve ulaşım sektörü çalışanları da büyük zorluklarla karşı karşıya kalmış olup üretim seviyesi çok düştü. (Chakraborty & Maity, 2020). Birçok sözde güçlü ülkenin ekonomisi, üretkenlik eksikliği ve COVID 19 kurbanları ve ailelerinin tedavisi ve rehabilitasyonu için aşırı harcama nedeniyle yüksek enflasyon ve artan işsizlik tehdidiyle karşı karşıya kalmıştır. (OECD Geçici Ekonomik Değerlendirme, 2 Mart 2020)) alıntı yapılan (Chakraborty & Maity, 2020). Her ay için yıllık GSYİH büyümesinde yaklaşık %2 puanlık bir kayıp olacak tek başına turizm sektörü, %50 ila %70 gibi yüksek bir üretim düşüşü ile karşı karşıya kalacaktır. Dünya Ticaret Örgütü'ne (WTO) göre ve Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), COVID-19 salgınını 2008-2009 mali acil durumundan bu yana küresel ekonomiye yönelik en büyük tehdit olarak belirtmiştir (Chakraborty & Maity, 2020). Ülkeler, hayatın durgunlaşmasına neden olan bulaşıcı etkisini azaltmak için karantina kampanyasını başlattı ve yolcuların herhangi bir yere taşınması yasaklandı. COVID-19 insanları izole kalmaya zorladı ve bu da dünya ekonomisini etkiledi. Son iş dünyasında şirketler, ticari faaliyetlerini genişletmekte ve küresel pazarda rekabet etmektedir. Günümüzde en büyük ekonomiye sahip olan ülkeler de dahil olmak üzere covid-19 adlı salgının etkisini hissetmektedir (Khawaja, Sarfraz, & Rashid, 2021). Yaşanan bu sürecin hastalık ve hayat kayıplarıyla sonuçlanması iktisadın talep ve dahi

arz bölümünü de büyük bir şekilde etkilemiştir. Piyasada talep ve arzın daralması iktisadi gerileme ile nihayet bulursa ve durum daha derin bir hal alırsa iktisadi bir bunalım söz konusu olmaktadır. Bununla birlikte göze çarpan durumların başında ülkelerin gelişmişlik seviyelerine bakıldığında bilhassa kırılgan yapıya sahip olan gelişmekte olan ülkelerin gelişmiş ülkelerle karşılaştırılırsa olumsuz anlamda daha çok etkileneceği durumudur (Arslan & Bayar, 2020). Mevcut ekonominin durumu pandemi nedeniyle kötüleşirken, organizasyon yönetimi finansal krizlerle başa çıkmak için alternatif stratejiler uygulamıştır (Khawaja, Sarfraz, & Rashid, 2021) aktaran Dube et al., 2020). Salgının oluşturduğu belirsizlik, global anlamda ticaret ve ürünlere ulaşmadaki aşamaları bozmuş, malların fiyatlarında düşüşe sebep olmuş ve birden fazla ulusa sahip olan şirketler kısıtlı bilgilere sahip bir şekilde kararlar almak mecburiyetinde kalmışlardır (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran Karacaer-Ulusoy, 2020). Bu salgının tüm sektörlerde az ya da çok bir etkisinin olacağı ifade edilebilir (Alaeddinoğlu & Rol, 2020). Söz konusu salgının yaşandığı ülkelerde nerdeyse tamamen durma noktasına gelen üretim ve diğer yandan petrol fiyatlarında günden güne azalma olurken, piyasalarda ve işe alımlarda daralma, işsizlikte artma tahmin edilmiştir. Bu salgından başta etkilenecek bölümlerin turizm, seyahat, ulaşım, konaklama ve perakende bölümleri olacağı düşünülmektedir. Söz konusu salgın, işçi arzını azalttığı ve hayatta kalanları daha güçlü bir pazarlık pozisyonunda bıraktığı için turizm, konaklama ve restoranlar gibi belirli sektörlerde gerçek ücretlerin yükselmesine sebep olabilir (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021). Ekonomi ve piyasaların yeniden hareketlendirilmesine yönelik inancın olumsuz şekilde olması ülkelerin yürürlüğe koyacağı çözüm yollarının ekonomi içerisinde mevcut olarak bulunan bütün aktörlerin (işçiler, tüketiciler, işletmeler, iş sahipleri vs.) bu sürece güvenmemesi halinde başarılı bir nihayete kavuşmayacağı da muhtemel olarak görünmektedir. Ekonomik açıdan yeniden hareketlenme durumunun gerçekleşebilmesi için başta virüsün önüne geçilmeli ve insanların sağlık düzeylerinin iyi hale getirilmesi için ihtiyaç duyulan tedbirler alınmalıdır. İktidarda bulunan yetki sahiplerinin

normal hayat şartların yeniden dönülmesi için ekonominin önemli bölümlerine destek sağlamalı ve güncel olarak uygulana finansal ve iktisadi destek tedbirlerini hangi yollarla uygulanacaklarını bildirmelidir (Türk, Bingül, & Ak, 2020) aktaran Butler, 2020). Hastalık işçi arzını azalttığı ve hayatta kalanları daha güçlü bir pazarlık pozisyonunda bıraktığı için turizm, konaklama ve restoranlar gibi belirli sektörlerde gerçek ücretler yükselebilir. Turizm bölümünde meydana gelen daralma, dış talep esaslı büyümenin hizmet birimden büyük aksaklıklara sebep olacaktır. Virüsü kontrol altına almak için alınan sosyal mesafe kuralları özellikle hizmet sektörünü etkiledi (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021). Seyahat ve konaklama bölümlerinde oluşacak muhtemel azalma ise cari açığın artması sonucunu doğuracaktır (Nakiboğlu & Işık, 2020). Seyahat eden yerli ve yabancı turistlerin talebinde ise kısa vade de bir toparlanma olmayacağı ve müşteri tutumlarında büyük ölçüde farklılıklar görüleceği (örnek verilecek olursa, uzaktan çalışma ile birlikte iş amaçlı yolculuklarda; azalan gelir ve sağlık endişeleriyle birlikte tatil maksatlı uçuşlarda azalma) tahmin edilmektedir (Can, 2021). Ülke çapında veyahut da global anlamda seyahat bölümündeki arzın söz konusu salgın ile önemli ölçüde azalış gösterdiği ve turist hareketliliğinde kısılmaya sebep olacağı, bunun sonucunda ise turizm anlamındaki gelirde 50 milyar dolara yakın bir kayıp oluşacağı bildirilmiştir (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran UNWTO Impact Assessment of the COVİD-19 Outbreak on International Tourism, 2020). Diğer yandan bu salgının gıda ve sağlık bölümlerinde olumlu etkiler oluşturacağı düşünülmektedir (Nakiboğlu & Işık, 2020). Bu salgın sürecinde ilk olarak maske, diğer korucuyu ürünler ve solunum aletlerinde talebin önemli derecede artış gösterdiği ve ayrıca bu ürünlerin fiyatlarında büyük bir artış olacağı bildirilmiştir (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran Mahase (2020) Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ). Söz konusu salgının ekonomilere etkisini araştıran kapsamlı bir çalışmada ise Çin ekonomisini yılın ilk başlarında neredeyse 62 milyar dolar ve dünya çapında bakılacak olursa ekonomilerin ise 300 milyar dolara yaklaşan bir zarar oluşturacağı öngörülmüştür (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran Ayittey, Ayittey, Chiwero, Kamasah ve

Dzuvor (2020). Yine yapılan başka bir çalışmada bu salgından direk olarak etki görecek bölümlerin başında yiyecek, içecek, konaklama hizmetlerinin geldiğini, en az ise giyim ve perakende bölümlerinin olacağını düşünülmüştür. Yapılan incelemeler nihayetinde Covid-19 salgını için oluşturulan önlemlerden direk olarak etkilenen bölümlerin birçoğunun düşük ücrete sahip olan işletmelerden meydana geldiğini bunun sonucunda ise bu bölümlerde oluşacak daralmanın yoksulluk düzeyini ani bir şekilde artıracağını, gelir ve talepte yaşanan düşüşün ise neredeyse tüm bölümlerde büyük daralmalara sebep olacağı belirtilmiştir (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran Taymaz (2020). Bu problemleri tamamen çözmeye yeterli olmasa da biraz olsun hafifletmek için işlerini kaybeden işçilere kısa çalışma ödeneği ve işsizlik sigortası adına ödeme yapılması, emekli ve düşük gelire sahip olan vatandaşlara herhangi bir şart konulmaksızın ek gelir sağlanması gerektiği gündeme gelmiştir (Nakiboğlu & Işık, 2020). COVID sonrası dünyada fırsatlar olacak girişimcilerin yeni ürünler yaratmaya başlaması için ve geleneksel olanlardan farklı ortaya çıkan yeni iş modelleri ve iş rutinleri ile hizmetler ortaya çıkaracaktır (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021) aktaran (Janssen ve diğerleri, 2021). Salgının oluşmasıyla birlikte meydana çıkan iktisadi tablo gerçekte salgının hızını yavaşlatmak için öne sürülen önlemlerin yansıması olarak görülmektedir. İnsanların sağlıklarını muhafaza etmek amacıyla çıkarılan tedbirler ve sınırlamalar çoğu üretici ve tüketicinin iktisadi işlemlerinde ciddi bir düşüşe sebep olacaktır. (Arslan & Bayar, 2020). Salgının oluşturduğu büyük durağanlık yatırım kararlarının düşmesine, işlerini kaybedenlerin kişisel sermayelerini azaltması ve ürünlerin tedarik süreçlerinde problemlerin olması gibi çoğu yönden mevzu bahis olan etkilerin uzun süreçte bir yandan büyümeyi bir yandan da çalışanları iş performanslarını olumsuz yönde etkileyerek üretkenliği düşüreceği düşünülmektedir (Arslan & Bayar, 2020) aktaran (World Bank, 2020:133).

c. Covid-19'un Ekonomik Olmayan Etkileri

Covid-19, işletmelerinde eşi benzeri görülmemiş bir şok yaşayan girişimciler üzerinde büyük bir baskı yarattı (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021) aktaran (Torrès ve diğerleri, 2021b). Yatırımcılar ve müşterilerle fiziksel olarak görüşemeden bazı girişimciler işlerini küçültmek zorunda kaldılar; diğerleri işlerini kapattı ve yalnız girişimciler eskisinden daha fazla izole edildi. Covid-19 salgını muhtemelen girişimcilerin ruh sağlığına zararlı olmuştur. Pandemi, girişimcileri zihinsel sağlıklarının önemi üzerinde düşünmeye ve aktif olarak başa çıkma teknikleri aramaya ve oluşturmaya zorladı. girişimcilik onlar için değil, ancak girişimcilik kariyerine devam edenlerin yüksek stres seviyeleriyle başa çıkmanın yollarını bulmasını beklenmektedir. Örneğin, bu tür girişimciler, "zaman kutusu"nu daha iyi olmak için kullanacaklardır. Bu girişimciler, muhtemelen uygun bir çalışma durumu yaratarak iş ve özel hayatlarını dengelemeye daha fazla odaklanacaklar (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021). Bu anlamda, pandemi sırasında acı çeken bazı girişimciler zihinsel olarak daha güçlü ve daha dayanıklı geri dönebilir. Bunun dışında tecrit durumu, muhtemelen hayal kırıklığı, yalnızlık ve gelecekle ilgili endişelere yol açtı (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021) aktaran (Kritikos ve diğerleri, 2020), bunlar aynı zamanda akıl hastalıkları için risk faktörleridir (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021) aktarılan (Banerjee & Rai, 2020). Genel olarak, ülkeler arasındaki ekonomik eşitsizliğin, korona virüse yakalanma ve ondan ölme olasılığını da artırması muhtemeldir. Sağlık sistemleri zayıf olan ve sosyal mesafeyi uygulayamayan gelişmekte olan ülkeler de eşitsiz etkiyi açıklıyor (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021). Gelişmiş ülkelerdeki düşük sosyo-ekonomik statüye sahip insanlar ve ekonomik olarak dezavantajlı insanlar için Covid-19, aşırı kalabalık konaklama yerlerinde yaşama riskini de artırarak hastalık riskini artırır (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik,

2021) aktaran (Patel ve diğerleri, 2020). İş hizmetlerinin büyük bir kısmı temassız olacaktır (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021). Mecburi olarak uygulamaya konulan izolasyon sebebiyle toplumsal ilişkiler azalmış olup tek başına kalma hissi artmıştır (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19) aktaran Holt-Lunstad, 2017: 127-130). Toplumsal ilişkilerin, insanların iç dünyasını iyileştirme özelliği düşünüldüğünde pandeminin negatif ruhsal etkileri önüne geçilemez hal almıştır. Söz konusu salgın, sosyal ve iktisadi düzeni büyük ölçüde etkileyen, işletmeler açısından güven duygusunu zedeleyen, değerleri inceleten, net olamama ve endişeye mahal veren global bir krize sebep olmuştur. (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19). Meydana gelen belirsizlikle beraber hastalık oluşması kaygısıyla oluşan mutlu olmama, korku, çaresizlik gibi hislerde salgın durumu olarak düşünülmüştür (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19) aktaran Wu vd., 2009: 302-311;Sim vd., 2010: 195-202). Pandemi bireylerin yalnızca fiziki yönden sağlığını etkilemekle kalmamış, diğer yandan bu hastalığa yakalanmamış olan geride kalan kişilerin ruhsal sağlıklarını ve mutluluklarını da olumsuz yönde etkilemeye başlamıştır (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19) aktaran Rubin vd., 2010: 183-266; Wang vd., 2020: 1729). Ülkeler, iktisat sistemleri ve insanlar yaşanan salgın ile beraber sanki bir stres sınavına tabi olmuşlardır. Bütün şeylerin değiştiği veyahut da yerle bir olduğu bu salgın sürecinde bireyler arasında panik ve olumsuz hareketlerin meydana gelmesi muhtemeldir. Çünkü ortaya çıkan bu durum hiçbir fark gözetmeksizin tüm insanları etkileyerek herkes için hastalığa yakalanma riski oluşturmaktadır (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19). Covid-19 salgını sadece sağlık krizi olarak düşünülmemeli, bir yandan da akıl ve ruh sağlığı açısından da önemli bir durum olarak dikkat edilmelidir. Söz konusu salgın ile mücadele içindeki insanlarda sıradan travma tepkileri olan kabul etmeme, şok hali ve şaşkınlık gibi sonuçlar gözleneceği düşünülmektedir (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19). Çin'de yapılan bir araştırmaya göre sosyal medya kullanımı ve televizyon salgın sırasında arttı ve bu süreçte sosyal medya ve televizyon ana bilgi kaynaklarıydı. Araştırmaya katılım sağlayan insanlar sosyal medya, TV ve diğer iletişim araçları aracılığıyla aldıkları bilgilerin çoğunun zihinlerinde

olumsuz kaldığını belirtmişlerdir. Mevcut bulgular doğrultusunda, bu tür salgınlarda insanları doğru bilgilendirmek ve panik durumunu azaltmak için önlemler alınması gerektiği söylenebilir (Kaya & Koşan, 2021). Medyada meydana gelen tartışmalar ve oluşturulan kaygı, panik ve korku bu salgından çok fazla korkmayan veyahut da etkilenmeyen insanları da etkilediği düşünülmektedir. Daha önce yapılan araştırmalar, salgın hastalıkların artmasının genel olarak insanlarda depresyon ve stres seviyelerini yükselttiğini ortaya çıkarmaktadır. Belirsizlik ve salgın kaygısı sebebiyle oluşan korku, umutsuzluk, elden herhangi bir şey gelmeme durumu, ve mutsuzluk gibi hisler büyük ölçüde zorluklara mahal vermiştir (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19). İnsanların yaşamlarını tehdit altına alan ve global anlamda etkisini gösteren Covid-19 salgını süresince ve daha sonra stres kaynaklı ve travmatik etkilerin insanın sahip olduğu toplumsal ve kültürel özelliklere, ruh hallerinin iyi olmasına ve şahsi özelliklerine göre değişiklik göstermesi normal karşılanmaktadır. Toplumsal ilişkilerin, ruhen iyi olmaya, fiziki açıdan mutluluk ve dahi yaşama devam etme içinde büyük öneme sahip temel bir ihtiyaç olacağı düşünülmektedir. Covid-19'un birey ve toplum üzerindeki psikolojik etkilerine bakıldığında "korku ve kaygı", "depresif belirtiler", "paranoid eğilim" ve "evlilik çatışması" gibi çeşitli etkilere rastlanmaktadır. Endişeli hissettiğimizde, zihnimiz ve bedenimiz uyanık bir duruma geçer ve bizi en kötüsüne hazırlar. Dolayısıyla hayatın içinde tehditler ve tehlikeler olduğu sürece hayatın kaçınılmaz bir parçası olmaya devam edecektir. Buna göre kaygı ve korku tepkileri, bireylerin COVID -19 patlamasının üstesinden gelmek için verdikleri doğal tepkiler olarak değerlendirilebilir. COVID -19'un başlangıcı, ani ve hızla gelişen bir yaşam olayıdır. İnsanların düşük ruh hali, anhedoni, uykusuzluk, uyku hali ve iştah artışı gibi depresif tepkiler göstermesi normaldir. Sağlıkla ilgili tehlikeler ve salgınlar takıntıların gelişmesine yol açar. Daha açık bir ifadeyle, depresif belirtiler yaşamda kaybolan uyumu yeniden sağlamaya yönelik tepkilerdir. Covid-19, yetersizlik, çaresizlik duyguları ve stres nedeniyle bireylerde travmatik deneyimlere neden olabilmektedir. Bu deneyimlerin farklı bir metodoloji ile ele alınması ve değerlendirilmesi

gerekmektedir. Ayrıca Covid-19 pandemisi boyunca, aile üyeleri birlikte daha fazla zaman geçirdi ve bu da daha önce bastırılmış sorunların su yüzüne çıkmasına ve aile çatışmasını tetiklemesine neden oldu. Ayrıca pandeminin yarattığı stresli ortam ailede bu sorunları tetikleyerek ortaya çıkmasına neden olmuştur. Diğer taraftan bakıldığında Covid -19 için alınan önlemler ve kısıtlamalar sonucunda bireyler kendilerine ve ailelerine daha fazla zaman ayırabilmektedir. Katılımcılar, pandemi sürecinin bazı olumlu (insanlığın/doğanın, ailenin ve sağlığın önemi) ve olumsuz (zihinsel yorgunluk, can sıkıntısı) durumların farkına varmalarına yardımcı olduğunu belirtmişlerdir (Kaya & Koşan, 2021). Yaşam olayları, özellikle COVID -19 gibi patlamalar genellikle stresli olabilir. (Kaya & Koşan, 2021). COVID -19 salgını sırasında bireyler, salgının neden olduğu stresi azaltmak için çeşitli başa çıkma stratejileri kullandı. Söz konusu salgından etkilenenler, öncelikle fiziksel aktivite, egzersiz, konuşma terapisi, sanal destek grupları ve dini ve manevi uygulamalarla ilgilendiklerini belirttiler (Kaya & Koşan, 2021) aktarılan Shechter, 2020). Yapılan bir çalışmaya göre, katılımcıların hastalığın başlangıcından bu yana stresi azaltmak için okuma ve yazma, internette insanlarla etkileşim, TV film izleme, video oyunları oynama, , telefonda konuşmak, egzersiz yapmak ve meditasyon yapmak, daha fazla yemek yemek ve daha fazla alkol içmek, yemek pişirme, hijyen ve temizliğe dikkat etme gibi çeşitli baş etme stratejilerini kullandıklarını göstermiştir (Kaya & Koşan, 2021) aktaran Asmundson ve diğerleri, 2020).

d. Covid-19 Sürecinin Bireyler Üzerindeki Psikolojik Etkileri

İlk olarak Çin'de başlayıp ve tüm dünyayı etkisi altına alarak global bir salgın haline gelen Covid-19 salgını, genel toplum sağlığının yanı

sıra insanları psikolojik yönden de negatif bir şekilde etkilemiştir (Yazıcı, Altun, Tosun, & Özdemir, 2021). Bulaşıcı hastalık salgınları sadece hastaların fiziksel sağlığını etkilemekle kalmaz, aynı zamanda enfekte olmayan popülasyonun psikolojik sağlığını ve refahını da etkiler (Xiao, Zhang, Kong, Li, & Yang, 2020). Bu salgın süreci ile ilgili ruhi sorunların çeşit ve yayılma durumları ve riskli görülen kişi toplulukları hakkındaki bilgiler kısıtlıdır. Fakat daha önce Kore, Tayvan ve Singapur'da görülen salgınlar ışığında ortaya çıkan bulgular, bize bu pandemi sürecinde karşılaşılabilecek olan psikolojik sorunlara dair bilgi sunmaktadır. Covid-19 pandemi süreci kişilerin birbirleri ile iletişime geçmesini ve bir araya gelmesini ciddi bir şekilde kısıtlamış ve bunun sonucunda internet üzerinden psikolojik destek hizmetleri de elzem haline gelmiş ve yaygınlaşmasına neden olmuştur (Yazıcı, Altun, Tosun, & Özdemir, 2021). Küresel medya, yerel ve uluslararası sağlık kuruluşları (Dünya Sağlık Örgütü dahil), epidemiyologlar, virologlar ve kanaat önderleri Covid-19'un yayılması ve ölümcüllüğü ile ilgili güncellemeler hakkında dakika dakika bilgi, tavsiye ve öneriler sunmaktadır (Torales, O'Higgins, Castaldelli-Maia, & Ventriglio, 2020). Bu zorlu salgın sürecinde panik, korku, asabiyet ve her zamankinden daha hızlı yorulmak olağan geri dönütlerdir, bu geri dönütlerin fazla olması halinde, günlük yaşamımızı doğrudan bir şekilde bozması durumunda uzman kişilerden psikolojik desteklerde alınmalıdır (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19). Dahası Sağlıklı bir nüfus için, bu salgının psikolojik etkilerini belirlemek, uygun psikiyatrik tedaviyi planlamak ve gelecekteki stratejileri belirlemek için kritik öneme sahiptir. Ayrıca psikolojik etkilerinin belirlenmesi ve halk sağlığı önlemlerine uygunluğun belirlenmesi hem COVID-19 pandemisi hem de gelecekte olası salgın hastalıklarla mücadelede yol gösterici olacaktır (Simsek & Simsek, 2021). Mevcut durum stres, kaygı, depresif belirtiler, uykusuzluk, inkar, öfke ve korku gibi ruh sağlığı sorunlarına neden olmaktadır (Torales, O'Higgins, Castaldelli-Maia, & Ventriglio, 2020) aktaran Jones ve ark.2017). Bu ruh sağlığı sorunları, sağlık çalışanlarının yalnızca dikkat, anlayış ve karar verme kapasitelerini etkileyerek COVID-19 ile mücadeleyi engelleyemez,

aynı zamanda genel sağlıkları üzerinde kalıcı bir etkiye sahip olabilir (Torales, O'Higgins, Castaldelli-Maia, & Ventriglio, 2020) aktaran Kang ve diğerleri, 2020). Bireylerin evde kalarak kendilerini toplumdan çekme süreleri arttıkça kaygı bozukluğu ve stres seviyesi de yukarıya eğilimli hale gelmektedir. Stres ve kaygı bozukluğunun birlikte görülmesi ise sağlıklı uyguyu da negatif yönde etkilemektedir (Yazıcı, Altun, Tosun, & Özdemir, 2021) aktaran Xiao, Zhang, Kong, Li ve Yang, 2020). Yaşanan pandemi bireylerle yüz yüze etkileşimi ve iletişime geçmesi ciddi bir şekilde sınırlandırmış ve bunun sonucunda internet üzerinden psikolojik destek hizmetleri gündeme gelerek, yaygınlaşmasına sebep olmuştur. Bu zorlu sürece bağlı olarak kaygı bozukluğu, bunalım, intihar, kişinin kendisine zarar vermesi ve başka psikolojik sağlık problemlerinin yayılma alanı ve derecesinin takip edilmesi, bir tutanak haline getirilmesi ve düzenlenmesi amacına yönelik, internet üzerinden ya da internet vasıtasız bir şekilde müdahale şekilleri belirlenip bir plan çerçevesinde yürütülmesi ilk sırada yer almalıdır. (Yazıcı, Altun, Tosun, & Özdemir, 2021).

e. Covid-19 ve İşletme Tepkileri

Düşen gelirler ve yüksek düzeyde belirsizlik göz önüne alındığında, dünyadaki çoğu işletme için finansal çarklarını döndürmek zorlaşmaktadır (Verma & Gustafsson, 2020). Firmalar, gerçek zamanlı karar verme, iş gücü üretkenliği, iş sürekliliği ve güvenlik riskleri gibi eski zorluklara yanıt olarak önceliklerini değiştirirken, pandeminin getirdiği yeni zorluklar, gelecek için temel oluşturmaya çalışan işletmelerin dayanıklılığını test etmektedir (DmitryIvanov, 2020). Covid-19 aynı zamanda dünya genelindeki işletmeleri hızla daha yeni ve daha esnek yollarla çalışmaya zorlamaktadır (Verma & Gustafsson, 2020). Ekonominin kapanması, hane halkı ve işletmeler tarafından yapılan yatırımlarla ilgili riskleri de artırdı

(Verma & Gustafsson, 2020). Yapılan araştırmalar pandeminin etki ve sonuçları yönünden KOBİ'lerin daha savunması olduklarını göstermektedir (Can, 2021) aktarılan Gu vd., 2020). Buna nazaran büyük yapıdaki organizasyonların hali hazırda bulunan kaynaklarını (personel ve ekonomik kaynaklar vb.) ortaya koyarak bu zor durumu daha hafif bir şekilde atlatıp yönetme imkanına sahip oldukları düşünülmektedir. Küçük ve orta dereceli işletmeler hem tecrübe yoksunluğunun hem de küçüklük sorunu sıkıntıları ile karşılaşırlar (Can, 2021) aktarılan Freeman vd., 1983; Stinchcombe, 1965). Bunun yanı sıra KOBİ'ler kısıtlı kaynaklara sahip olduklarından o işletme için kilit bir noktada görev yapan personelin işten çıkarılmak zorunda kalması, ekonomik alternatiflerin küçülmesi, yeni rakiplerin piyasaya girmesi sebebiyle talepte meydana gelecek azala veya da hali hazırda oluşan global bir kriz benzeri iç ve dış sonuçlara karşı daha duyarlıdırlar (Can, 2021) aktaran Eggers, 2020). Aynı şekilde, bu organizasyonların yapı ve çalışma modelleri olabildiğince oturmadığı için salgın vb. kriz durumlarında daha fazla başarısızlık durumu söz konusudur. Diğer açıdan bakılacak olursa, KOBİ'ler bilhassa da aile işletmeleri karmaşık olmayan bir örgütsel dizayn ve mülkiyet yapısına içlerinde barındırdıkları için böyle zamanlarda daha çabuk, özgün ve net tepkiler verebilirler (Can, 2021) aktaran Kraus vd., 2020). Buna örnek verilecek olursa, pandeminin sonuçlarını denetleme ve hali hazırdaki işlemleri korumada daha çabuk hareketler sergileyebilirler (Can, 2021).

Başka açıdan incelenecek olursa özel yapıdaki organizasyonların kamu organizasyonlarına göre pandemi ve onun getirmiş olduğu kısıtlama durumlarından daha çok etkilendiği görülmüştür (Can, 2021) aktaran Gu vd., 2020). Bunun sebebi, devlet kaynaklarına ve yardımına daha çabuk ve pratik bir şekilde ulaşma ile olduğu düşünülebilir. Mevcut ekonomik durumu olarak da iyi vaziyette olan organizasyonlar bu salgın sürecinin negatif yönlerini daha az hissetmişlerdir (Can, 2021).

Pandeminin negatif sonuçlarından korunabilmek amacıyla aynı kolda faaliyet gösteren birçok işletme bir araya gelerek farklı şekillerde işbirliklerine gitmişlerdir (Can, 2021) aktaran Crick ve Crick, 2020). Bu duruma örnek vermek gerekecek olursa; depolarında mevcut halde bulunan ürün sayısını paylaşma, bir araya gelip AR-GE faaliyetlerinde bulunma, güncel teknolojik çözümler oluşturma, sosyal sorumluluk ölçütünde birlikte mücadele etme vb. işbirliklerine gitmişlerdir (Can, 2021).

Hali hazırda olan işbirliklerini aşan bu birlikte çalışma stratejileri pandeminin ortaya çıkarmış olduğu öngörülememe ortamını azaltmak maksadıyla daha çok çeşitlilik oluşturmuştur. Salgının meydana getirdiği tehlike ve acil durum, öncesinde tahmin edilmeyen derece ve boyutta kaynak ve bilgi paylaşımlarının ortaya çıkmasına vesile olmuştur (Can, 2021).

Pandemi sürecinde dayanıklılık ve esnekliğe sahip olan, mevcut durumu ile kriz anlarına hazır ve çabuk cevaplar verebilen organizasyonlar daha etkin bir şekilde karşılık vermişlerdir. Tek bir dağıtım ağına sahip olmak yerine kısa zaman dilimlerinde güncel kanallar oluşturabilen ve bu kanallarda ürün ve enformasyon akışını güzel bir şekilde sağlayan organizasyonlar pandeminin getirmiş olduğu sonuçlara karşı daha sağlam kalabilmişlerdir (Can, 2021).

Uzaktan çalışma, diğerlerinin yanı sıra çok uluslu şirketlerin ve açık kaynak topluluklarının bir özelliğiyken, salgın etkili bir şekilde "her zaman uzaktan" zorlayarak, uzaktan işbirliğine ve teknolojik altyapısına uyum sağlama mücadelesine neden oldu (George, Lakhani, & Puranam, 2020).

Son tahlilde, ülkemizde uzaktan çalışma imkanı en düşük olan sektörler; konaklama, inşaat, tekstil, yeme-içme ve deri işleme iken uzaktan çalışma imkanı en elverişli sektörlerin ise; yazılım, enformasyon-iletişim teknolojileri ve finanstır. Uzaktan çalışma imkanı en düşük olan sektörlerde

ücretlerin düşük, kayıtlı istihdamın yoğun olmadığı, vasfın düşük olduğu ve ayrıca iş güvenliğinin bulunduğu sektörler olduğu kaydedilmiştir (Can, 2021) aktaran Korkmaz, 2020).

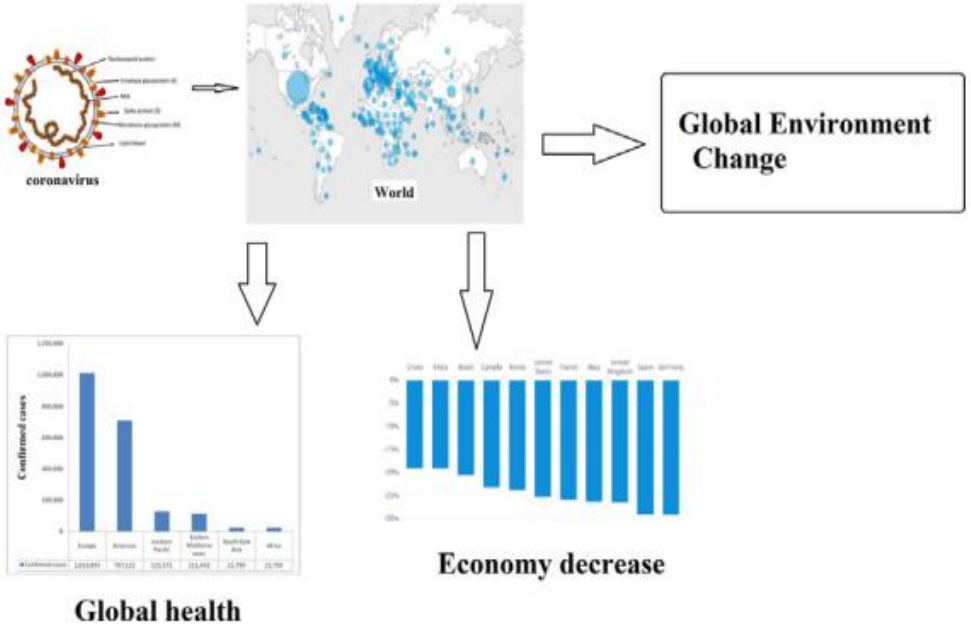
f. Pandemi Öncesi Tedbirler ve Kriz Yönetiminin Önemi

Covid-19 salgınının getireceği sonuçların derinden ve uzun soluklu olacağı, ilk olarak kriz yönetimi olmak üzere kullanılan teknolojik sistemler, güncel kurallar ve öne sürülecek önlem ve destek paketleri söz konusu zaman diliminin başarılı bir şekilde atlatılmasında ne kadar büyük bir öneme sahip oldukları görülmüştür. Bu salgının etkisi ve muhtemel sonuçlarının güzel bir şekilde idare edilmesi gerekliliği çoğu birey tarafından onaylanan bir durumdur. Kriz anı ve sonrasında meydana gelen toplumsal değişimler, işletmelerin ve çalışma biçimlerinin yeniden yapılandırılmasını ve çalışma hayatının yeni-normal ekseninde şekillenmesini içermektedir (Çolak & Çetin, 2021).

Geçmişe dönüp baktığımızda bu konu ile alakalı incelemeler kriz yönetiminin ne kadar önem arz ettiğini göstermiştir. Bu tarz kriz durumları için hazırlanmış en kötü bir plan dahi, hiç plana sahip olmamaktan yeğdir. Kriz yönetim planının iyi olması demek; amaçların net bir şekilde belirlenmesi, şu anda var olan ve muhtemel tehlikelerin incelenmesi ve dahası stratejilerin oluşturulması anlamına gelmektedir. Fakat şu durumda göz önünde bulundurulmalıdır ki krizle mücadele için oluşturulan maliyetin, hiç hazırlanmamış olan bir kriz maliyeti için katlanılan bedelden fazla olmaması gerektiğidir (Alaeddinoğlu & Rol, 2020) aktaran Sönmez ve Backman, 1992: 28). Bununla beraber kriz durumları söz konusu olduğunda kargaşa ve kaos hasıl olacağından ötürü, bazen krizi idare etmek için olağan yönetim alışkanlıklarını terk etmek gerekebilir. Kriz ortamını idare etmenin ana amacı söz konusu kaos ortamından başarı ile çıkabilmektir. Karşılaşılacak muhtemel durumlara karşın nasıl hareket edileceğine dair

adımlar belirlenip bu sürecin koordinesinde ise genel anlamda bu sıkıntılı süreci çözüme kavuşturma veyahut da kaçma yaklaşımları izlenmektedir. Kriz ortamı hasıl olduktan sonra bu kaos ve kargaşa ortamı ile başa çıkmak daha zor bir durumdur ve daha maliyetli gerçekleşmektedir. Bu sebepten dolayı kriz durumu meydana gelmeden önce, doğruca hazırlanmış bir plan kurduktan sonra bu durum için oluşturulmuş ekip ile birlikte krizin önceden tahmin edilmesini sağlayacak erken uyarı sistemleri geliştirerek, muhtemel kriz durumlarına karşın atılması gereken adımların başında gelecektir. (Alaeddinoğlu & Rol, 2020). Ayrıca, krize verilen heterojen jeopolitik tepki, ülkelerin üstel bir sistemi anlamak, izlemek ve etkili bir şekilde yönetmek için farklı kurumsal yeteneklere sahip olduğuna işaret etmektedir. Bu durum, ağ destekli katlanarak büyüyen şirketler ile yazılım, müzik, telekomünikasyon, konaklama ve ulaşım sektörleri gibi sektörlerde sabit kapasiteye sahip yerleşik şirketler arasındaki önceki sektör çarpışmalarının simgesidir (George, Lakhani, & Puranam, 2020) aktaran Iansiti ve Lakhani, 2020). Küçük işletmeler, krizlerin yarattığı fırsatları yakalama yeteneklerinde tipik olarak dezavantajlıdır. Küçük ve büyük firmalar arasında ortaklıklar oluşturan açık inovasyon ve bilgi yayılmalarının rolü, girişimcilik ve COVID-19'un etkilerini hafifletmek için önemli bir kanal olarak ortaya çıkabilir. Çalışma ortamı, işin dijitalleşmesi ve esnekleştirilmesiyle birlikte önemli bir destek alarak temelden değişti. Bu değişiklikler muhtemelen şirketleri gelecekteki şoklara karşı daha dayanıklı hale getiriyor (Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2021). Ülkemizde yaşananlar ile diğer ülkelerde yaşanan etkiler büyük ölçüde benzerlik göstermektedir. Diğer yandan, kriz anlarının vermiş olduğu ortak tecrübeler bulunsa da pandeminin etkileri sanayi düzeyinde farklı sektörlerde hissedilmiştir. Bilhassa hizmet bölümünde faaliyet gösteren işletmeler, bu süreçte daha yıkıcı tablolara maruz kalmışlardır. Organizasyonların kriz anlarında vermiş oldukları tepkiler, aldıkları tedbirler ve öngörülerinde de önemli ölçüde farklılık görülmektedir. Pandemi ile birlikte işletmelerin işleri uygulama şekilleri ve süreçlerinde kendilerini yenileme-geliştirmeye gitmeleri, bilhassa bazı sektörlerin ciddi yenilikler yaşayacağı

beklenmektedir. Mevcut durum araştırmacılara, çalışanlara ve yönetim-idare kadrosunda bulunanlara bakış açılarını ve sistemlerini düşünme hususunda fırsat sunmaktadır (Can, 2021). Nihayetinde, pandemi ile geçirdiğimiz süreç bize kriz yönetimi ve onun liderliği olgularının olağan zamandan çok daha fazla öneme sahip olduğu anlaşılmıştır. Dahası bilhassa sosyal bilimler bilimince bir hayli araştırmada konu edinene globalleşme kavramının etkisini kaybettiği ve ülkeler arasından girişimci, inovasyonel teşebbüsler ile varlıklarını sürdürecekleri bir çağın meydana çıktığı anlaşılmaktadır (Akca, 2020) Küresel bir krize dönüşen COVID-19 pandemisi, hem sosyal hem de iş hayatında köklü değişim ve dönüşümlere neden olmuş, işletmeler teknoloji tabanlı süreçlere nasıl uyum sağlayacaklarını planlarken, ortaya çıkan küresel kriz, süreçlerin dijital platformlara taşınmasını (bir seçimden ziyade) zorunlu hale getirdi. Buna bağlı olarak iş yapma biçimleri ve çalışma hayatı değişmiş, başta uzaktan çalışma olmak üzere esnek çalışma modellerine geçiş başlamıştır. COVID-19 salgınından bu yana birçok işletmenin gelecek planları, öngörüleri ve alınacak aksiyonlar risk analizleri bazında yenilendi. İşletme yöneticilerinin her zamankinden daha fazla çözüm odaklı olmaları ve süreci olabildiğince doğru ve etkin bir şekilde yönetmeleri çok önemli hale geldi. İşletmelerin vazgeçilmez unsuru olan çalışanlar, bilinmeyenlerle dolu karmaşık ve stresli bir çalışma düzenine uyum sağlamak zorunda kalmışlardır. Tüm yarı zamanlı çalışanların işten çıkarılması, personel maaşlarının düşürülmesi ve çalışanların sözleşmelerinin sona ermesi gibi küçülme stratejileri, endişe, stres ve depresyon duygularını ateşledi (Khawaja, Sarfraz, & Rashid, 2021) aktaran Ashford ve diğerleri, 1989). Esnek çalışma modellerine geçiş için süreçlerin dijital platformlara ve uygulamalara aktarılması, işletme içindeki tüm süreçleri ve bağlantıları olumsuz etkileyebilir. Çalışanların COVID-19'un neden olduğu krizle baş etme ihtiyacı, gün geçtikçe daha yüksek stres seviyeleri yaşamalarına, motivasyonlarını kaybetmelerine, iş doyumlarının azalmasına, işlerinden ayrılmalarına ve dolayısıyla yalnız kalmalarına neden olmaktadır (Çolak & Çetin, 2021).



Şekil 3: Covid-19'un etkileri (Chakraborty & Maity, 2020)

Yukarıda verilen tabloya göre Covid-19 salgınının tüm dünyayı etkisi altına aldığı görülmektedir. Aynı zamanda küresel çevre değişikliğine neden olduğu ve sağlığı olumsuz etkilediği, ekonomik anlamda da kayıplara sebep olduğu gözlenmektedir.

g. Türkiye'nin Covid-19 Salgınıyla Mücadelesi

COVID-19 aniden herkesin gerçekliğini değiştirdi. Bireyler, şehirler, ekonomiler, ülkeler ve kıtalar karantina şokunu ve belirsizlik korkusunu yaşadı (Çolak & Çetin, 2021). COVID-19 krizi, nedeni, kapsamı ve şiddeti açısından geçmiş krizlerden gerçekten farklıdır (Ding, Levine, Lin, & Xie, 2020). Ülkemizin covid-19 ile mücadelesi 11 Mart 2020

tarihinden önce meydana gelmiş olup Çin'de görülmeye başlandıktan sonra komşumuz İran'da yayılmanın hızlı bir şekilde oluşu Türkiye'de birtakım tedbirler alınmasına sebep olmuştur. Başlarda sağlık bakanlığı tarafından bir bilim kurulu bir araya getirilmiştir. Daha sonrasından Çin'den ülkemize olan uçuşlar durdurulmuş ve İran'da ilk vakanın görülmesiyle birlikte Türkiye ve İran arasındaki kara sınırı geçişleri kapatılmış, bütün uluslararası uçuşlar bir süreliğine ertelenmiştir (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran Sözcü Gazetesi, 14 Mart, 2020). Türkiye'de ilk vakanın ortaya çıkma tarihi olan 11 Mart 2020 tarihinden sonra yayılmaya hızlı bir şekilde devam eden söz konusu salgın 1 ay içinde 222.868'e varmış olup ölümlerin sayısı ise 700'leri geçmiştir (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran https://covid19.saglik.gov.tr/). Bu salgınla mücadele için Cumhurbaşkanı başkanlığında bir toplantı düzenlenmiş ve toplantı sonucunda karar verilen tedbirler paylaşılmıştır. Nihai tedbirler (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran Yeniçağ Gazetesi 18 Mart 2020) şöyledir:

• Okullar ilk olarak belli bir süreliğine tatil edilmiş daha sonra yüz yüze eğitime ara verilmiştir.

• Spor müsabakalarına seyircilerin katılmaması kararlaştırıldı.

• Devlet memurlarının yurtdışına çıkmalarına izin verilmedi ve ayrıca özel durumu olanlara idari izin verildi.

• Ana okullarının faaliyetlerine devam etmelerine izin verilmedi.

• Askerlik görevini icra eden erlere bulundukları yerde çarşıya çıkmalarına izin verilmedi.

• İnsanların kalabalık olduğu ortamlarda temizlik ve dezenfektanlar konuldu.

• Camilerde bir arada kılınan namazların artık evde kılınmaya devam edilmesi belirlendi.

• Ülkenin her yerinde kültürel, sosyal ve sanatsal faaliyetlere ara verildi.

• Avrupa ülkelerinin birçoğuna uçuşlar iptal edildi.

• Daha sonra ise birçok esnafın faaliyetlerine devam edemezken insanların toplu olarak yeme-içme faaliyetleri ve ayrıca sinema gibi aktiviteler durduruldu.

Merkez bankası 17 Mart'ta COVİD-19'un küresel büyüme görünümü üzerindeki olumsuz etkisine tepki olarak bir hafta vadeli repo faizini 100 baz puan indirerek %9,75'e indirdi (Jackson, Weiss, Schwarzenberg, & Nelson, 2020).

Yine 31 Mart'ta Merkez Bankası, Piyasa yapıcıların İşsizlik Sigortası Fonu'ndan aldıkları borçları (geçici bir süre için) Banka'ya satmalarına, 60 milyar lira (9 milyar ABD Doları) tutarında reeskont kredisi vermelerine, daha fazla kredi vermelerine olanak sağlayacaktır. %9,75 politika faizinin oldukça altında opsiyonlar, lira için altı ay vadeli takas ihaleleri düzenlemiştir (Jackson, Weiss, Schwarzenberg, & Nelson, 2020).

Hükümet ise 18 Mart'ta COVID-19 pandemisinden etkilenen işletmelere yardımcı olmak için 100 milyar liralık (15,4 milyar dolar) bir plan açıkladı. İşletmeler için vergi indirimleri ve ödeme ertelemelerinden asgari emeklilik ödemelerinde artışa kadar olan önlemleri içermektedir (Jackson, Weiss, Schwarzenberg, & Nelson, 2020).

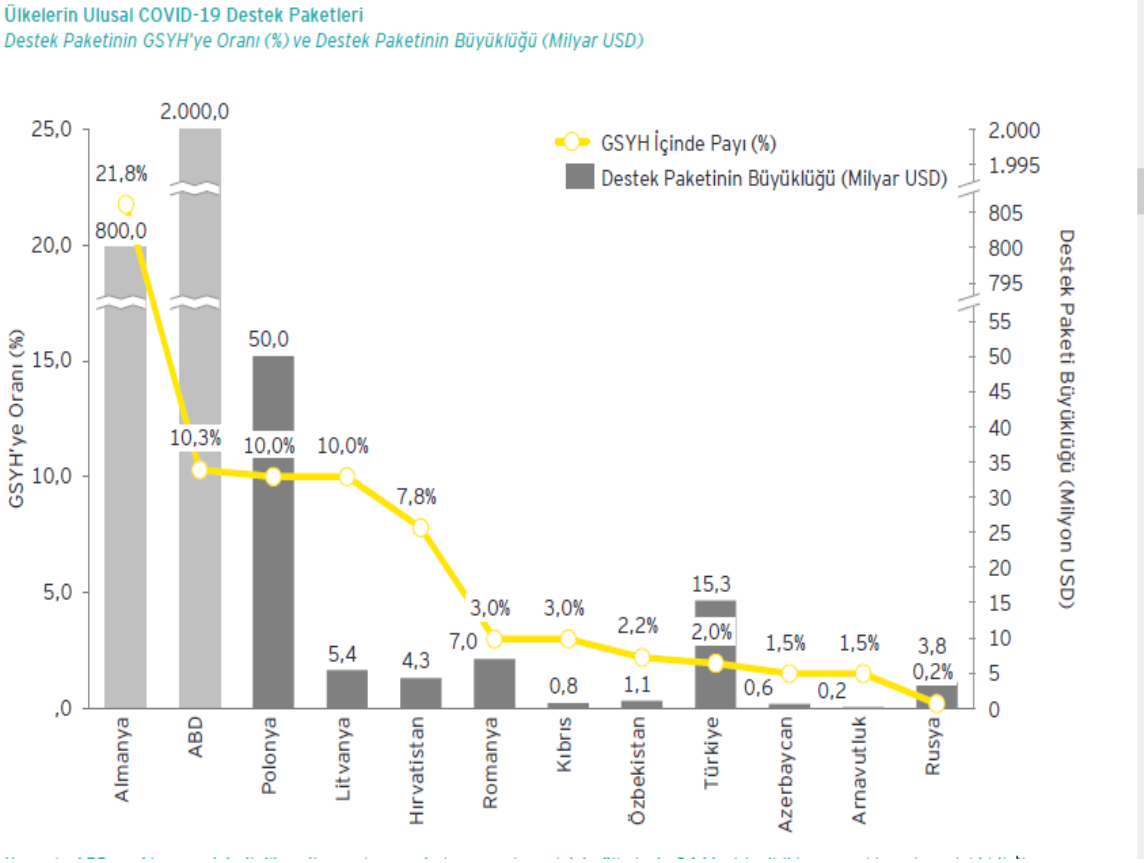
Pandeminin oluşturduğu öngörülememe ve korku sebebiyle yer ayırma işlemlerinin iptalleri, senelik tatillerin ötelenmesi, sağlık ve temizlik hususunda endişe hali, tatil düşüncesi ve içeriğinin değişmesi öne çıkan konulardan bazılarıdır. Çoğu araştırmacı, Türkiye'de 2020 yılı turizm sektöründe önemli ölçüde küçülme ve kayıp olacağı konusunda ortak fikre sahiptirler. Tedbirler ve ortaya atılan güncel kurallar ile birlikte konaklama yerleri ve yeme içme mekanları yine açılsa dahi pandeminin bazı negatif

sonuçlarını uzun soluklu bir şekilde hissedecekleri düşünülmektedir (Can, 2021).

h. Covid-19 Salgınına Karşı Dünya Ülkelerinin Ekonomik Paketleri ve Türkiye

Covid-19 salgınına karşı koymak başta iktisadi açıdan olmak üzere büyük bir önem arz etmektedir. COVID-19 krizi sırasında kullanılan mali önlemler, sınırlama önlemlerinin ekonomik faaliyet üzerindeki etkisini azaltmada önemli bir rol oynadı: sonuçlar, daha az mali teşvikin uygulandığı ülkelerde kısa vadeli ekonomik kayıpların daha büyük olduğunu gösteriyor (Deb, Furceri, Ostry, & Tawk, 2021). Bu mücadeleyi vakanın ilk görüldüğü yer olan Çin'in kazandığı görülmüş olup Uzakdoğu ülkelerinin daha önce karşılaşmış oldukları aynı aileden olan SARS virüsünden ötürü daha tecrübeli ve hazırlıklı oldukları görülmüştür. Bu sebepten dolayı söz konusu salgının etkileri az düzeyde kalmıştır (Nakiboğlu & Işık, 2020). Söz konusu bu salgınla başa çıkabilmek için çoğu ülke ani ve dikkatli önlemler almaya çalışırken, virüsü önlemek veyahut da azaltabilmek için önemli ölçüde çaba sarf etmektedirler. Dahası, devlet politikaları vasıtasıyla ekonomideki devamlılığı sağlayabilmek için çaba gösterilmektedir (Nakiboğlu & Işık, 2020) aktaran Smit vd., 2020). Birçok ülke bu salgının meydana getirmiş olduğu olumsuzluklara karşı vatandaşlarına destek paketleri vereceklerini beyan etmişlerdir. Covid-19 salgınının önüne geçilemeyerek etkisini artırması ülkelerin açıklamış oldukları paketlerin de içeriğinde artışa yol açmıştır. Almanya, İtalya gibi Avrupa ülkeleri ve salgından büyük ölçüde etkilenen Çin ve ABD daha önce açıklamış oldukları destek paketlerini değiştirmek ve genişletmek zorunda kalmışlardır. Ekonomik açıdan iyi durumda olan ülkelerin destek amaçla sunmuş oldukları paketlerin Gayrisafi

Yurtiçi Hasılalarının 4'te 1'ine ulaştığı bildirilmiş olup aşağıdaki şekilde de anlaşılmaktadır. (Nakiboğlu & Işık, 2020).



Şekil 4: Covid-19 Sürecinde Ülkelerin Ulusal Destek Paketlerinin GSYH'ye Oranı (%)

Kaynak: EY (30.03.2020). Hükümetlerin büyük sınavı: 19 Ülkede Covid-19 destek paketleri. Ankara: Türkiye Kamu Sektörü Danışmanlık Hizmetleri.

i. Covid-19 ve Global Çevre

Uygarlığın başlangıcından itibaren insanoğlu yavaş yavaş doğayı kendi çıkarları için manipüle etmeye başladı. Artan nüfus talebini karşılamak için sanayileşme ve kentleşme kaçınılmaz hale geldi ve bariz bir şekilde küresel çevre üzerinde zararlı olduğu kanıtlanmıştır. (Chakraborty & Maity, 2020). Ayrıca çevresel kaygılar arasında hava kirliliği, su kirliliği, iklim değişikliği, ozon tabakasının incelmesi, küresel ısınma, yer altı suyu seviyesinin azalması, biyolojik çeşitlilik ve ekosistemin değişmesi, arsenik kirliliği ve daha pek çok şey yer almaktadır (Bremer ve diğerleri, 2019; Coutts ve diğerleri. , 2010) aktaran (Chakraborty & Maity, 2020). Doğayı kendi heves ve arzuları doğrultusunda yönlendirme arzusundan hareketle insanoğlu, çeşitli şekillerde doğayı yok etmeye başlamış olup bu durum kaçınılmaz bir sonuç olarak çevre kirliliği günümüzün büyük bir sorunu haline getirmiştir. Olağandışı COVID-19 salgını nedeniyle, Çin, Tayvan gibi etkilenen ülkelerdeki hemen hemen her büyük ve küçük şehir ve köy sonrasında İtalya, ABD, Fransa, İspanya, Türkiye, İran, Almanya, Güney Kore, Birleşik Krallık, Hindistan, Avustralya ve daha pek çok ülke, birkaç haftadan birkaç aya kadar değişen uzun bir süre boyunca karantinaya maruz kalmıştır. Dünya çapındaki tüm yerel ve merkezi yönetimler, topluluğa bulaşmayı önlemek için vatandaşlarının evleri dışında serbest dolaşımını kelimenin tam anlamıyla yasakladılar Hac, Olimpiyatlar gibi çeşitli dini, kültürel, sosyal, bilimsel, spor ve politik kitlesel etkinlikler. vb. iptal edildi. Bu arada, çeşitli endüstri türlerinin çalışmaması ,hertürlü seyahatin iptal edilmesi gibi SARS-CoV-2'nin bulaşmasını kısıtlama çabaları olağanüstü bir çevresel etki yarattı. Sanayilerin çalışmaması nedeniyle endüstriyel atık emisyonu büyük ölçüde azalmıştır. Araçlar yollarda neredeyse hiç

bulunmamakta ve çevreye neredeyse sıfır sera gazı emisyonu ve toksik küçük asılı parçacıklar yayılmaktadır. Pandemi, bir yandan dünya çapında yıkımı gerçekleştirmesi, diğer yandan dünya çevresi üzerinde çok olumlu bir etki yaratması anlamında insan uygarlığı üzerindeki zıt sonucunu gösterdi (Chakraborty & Maity, 2020). Bu açıdan bakıldığında belki de salgın, küreselleşmeden çıkma sürecini ve ülkeler ve bölgeler arasında ticaret ve işbirlikçi araştırma ortaklıklarından çekilme sürecini hızlandıracaktır (George, Lakhani, & Puranam, 2020).

j. Tarih Boyunca Yaşanan Salgınların Muhtemel Sonuçları

İçinde bulunduğumuz dünyada uzun soluklu olarak etkiye sahip olan ve büyük oranda ölümlere sebep olan global salgınlar şu anda olduğu üzere geçmişte de birçok ölüme mahal vermekle birlikte ciddi ekonomik ve toplumsal etkiler meydana getirmişlerdir. Bugün de Covid-19 pandemisi ile yeniden ortaya çıkan bu etkiler, geçmişe bakılıp önceki salgınlar ile karşılaştırma yapıldığında şu sonuçlara ulaşılması muhtemeldir (Türk, Bingül, & Ak, 2020).

• Yaşanan bütün salgınların toplumsal ve iktisadi hayat rutinlerini etkileyen sonuçları mevcuttur.

• İktisadi sonuçların ilki olarak arz ve dahi talep yönlü etkiler görülmektedir.

• Can kaybı, rahatsızlıklar ve pandeminin hızını düşürmek maksadıyla uygulamaya konulan önlemler arz yönlü sonuçlar oluşturarak üretimde azalmasına ve nihayetinde ise fiyatlar genel seviyesinin artmasın sebep olmuştur.

• Üretim ve işgücünde ki azalma ile birlikte gelirlerin düşmesi, birikimlerin azalması ve sonucunda ise yatırımlarında doğal olarak düşüş gösterdiği anlaşılmıştır.

• Üretim yaşanan düşüşler ülkelerin büyüme oranlarında azalma eğilimine sebep olduğu için bu durum büyük oranda refah kaybı ile sonuçlanmıştır.

• Gelirdeki düşüşün sonucu olarak temel ihtiyaçlara (yeme-içme vb.) erişim zor olmuştur.

• Önlemler ve pandeminin yayılma endişesi ülkeler arasındaki ticaret hacmini geriye götürmüş olup bununla birlikte ülkeler arasındaki ticaret, salgının yayılmasını da hızlı hale getirmiştir. Pandemiden bilhassa etki gören bölümler, turizm, hizmet, nakliye ve perakendedir.

• Endişe, korku ve güven kaybı kaynaklı harcama meyili piyasaları negatif yönlü etkilemiştir.

• Hali hazırda bulunan sağlık sistemi gözden geçirilmiş güncel tıbbi uygulamalar düşünülmüştür. Pandeminin neden ortaya çıktığına dair yoğun araştırmalar sürerken pandemiden etkilenmemek maksadıyla salgına yakalanan insanlara evde kalma ve izolasyon gibi çalışmalar yapılmıştır.

• Bir anda ortaya çıkan ve bilinmeyen salgınlar için ayrıca sağlık üniteleri ve hastaneler kurulurken salgını engellemek açısından ilaç oluşturma çabaları hem ülkelerin kendi çapında hem de global anlamda araştırılmıştır. Buna binaen tıp bölümünde meydana gelen ilerlemeler pandemilerin sebeplerini bilme hususunda daha net bilgiler sunulmasına yardımcı olmaktadır.

• Geçmişte gerçekleşmiş olan salgınlara bakıldığında pandemilerin ticari veyahut da savaş gibi nedenlerle yayıldığı gözlemlenirken son zamanlarda ise bu durumun teknolojik ilerlemeye bağlık olarak artış gösteren seyahatlerin pandemilerin yayılım hızını artırdığı görülmektedir.

• Pandemi ve sonraki süreçte otorite sahiplerinin piyasayı hareketlendirmek ve rahatlamak maksadıyla yapmış oldukları destekler kamu giderlerini artırmıştır.

• İktisadi açıdan bakılacak olursa pandemi sonrası teknolojik gelişmelerde (internet üzerinden yapılan ticaret ve eğitim, ev ortamında çalışma ortamının oluşturulması vb.) ilerlemeler yaşanmıştır.

• Yaşanan pandemiler güncel tüketim rutinlerinin meydana gelmesine neden olmuştur.

• Ülkeler pandemi dönemlerinde durağanlaşan ekonomiyi canlı hale getirebilmek için kendi bütçelerine göre para ve maliye politikaları yürürlüğe koymaktadırlar.

• Pandemilerin insan hayatına etkileri ise başta göç ile mevcut bulmuş ve göç ibaresi salgınların yayılımında büyük ölçüde etkili olmuştur. Bilhassa yüksek gelire sahip olmayan bireylerin bulundukları yerden başka bir yere gitmek zorundan kalmalar birçok pandemi oluşumunda ve ilerlemesinde geçmişten bugüne ciddi bir rol almıştır.

• Salgın dönemlerinde görülen bir diğer durumda insanların daha iyi imkanlara sahip olacakları düşüncesiyle kentlere olan göçün artmasına sebep olmuştur. Ancak kentleşme ile beraber hastalıklardaki bulaş oranı da artmıştır.

• Bir diğer yandan pandemiler, toplumsal hayatta birlik olmayı ön plana alarak yardımlaşma ve sivil toplum organizasyonlarının işlemlerini artırmalarına vesile olur. Ayrıca dini kuruluşlar da bu süreçlerde işlemlerini artırırlar. Bunların yanı sıra Pandemi, bireyler ve haklarından mahrum edilmiş topluluklar üzerindeki orantısız etkisiyle eşitsizlik konusundaki farkındalığımızı da artırmıştır. Salgının etkilerini incelerken, popülasyonlar üzerindeki etkilerinin aynı olmadığının farkında olmamız gerekmektedir (George, Lakhani, & Puranam, 2020).

2. PANDEMİ VE SANAL KAYTARMA İLİŞKİSİ

Covid-19 salgını Çin'in Wuhan bölgesinde tespit edildikten sonra dünyanın birçok ülkesinde görülmeye başladı. İlk olarak Çin'in Wuhan bölgesinde ortaya çıkan yeni virüs pandemiye dönüştü (Kara & Kurt, 2020) ve bunun sonucunda tüm sektörlerde bilgi iletişim araçları kapsamlı bir şekilde görülmeye başladı. Dünya çapında insanlar, enfekte olma korkusu, enfekte bir bireyle sosyal temas korkusu veya bir aile üyesinin ölümüyle ilgili korku yaşıyor. Bu nedenle, COVID-19 korkusu harekete geçtiğinde, hayatın tüm alanlarını etkilemekte ve birçok uyumsuz duygusal ve davranışsal tepkiye yol açmaktadır. Çünkü "yüksek düzeyde korku ile bireyler net ve mantıklı düşünemeyebilir" (Reizer, Galperin, Chavan, Behl, & Pereira, 2022) aktaran Ahorsu ve ark., 2020, s.2). Bağışıklık, pandemiyi kontrol etmek için kesin çözüm olarak kabul edilir. Bu amaçla yapılan aşı çalışmalarından bazıları tamamlandı ve 18 Şubat 2021 itibarıyla, ülkelerde üç platformda en az yedi farklı aşı kullanıma sunuldu. Ancak aşılamaya rağmen bazı ülkelerde pandemi hız kesmeden devam etmiş olup DSÖ tarafından bildirildiği üzere, "Aşı olmak, tedbiri elden bırakabileceğimiz ve kendimizi ve başkalarını riske atabileceğimiz anlamına gelmez." Çünkü aşıların sadece hastalığa karşı değil, enfeksiyon ve bulaşmaya karşı da ne derece koruyabileceği henüz net değildir (Simsek & Simsek, 2021). Pandemi, bilim ve keşfin yürütülmesi ve laboratuvarlar, binalar ve sosyal ekosistemler dahil inovasyon altyapısının nasıl değişebileceği hakkında soruları gündeme getirmektedir. Salgının yarattığı "evden çalışmaya" (Working From Home) zorunlu geçiş, belki de yaşamımızın en önemli organizasyon tasarım şokudur. (George, Lakhani, & Puranam, 2020). COVID-19 salgını, çalışma rutinlerinde büyük değişikliklere neden olmaktadır. Pandemi ile birlikte yüz yüze eğitim yerine uzaktan eğitime geçilmiş ve işletmeler personellerine evden çalışma imkanı sunmuşlardır.

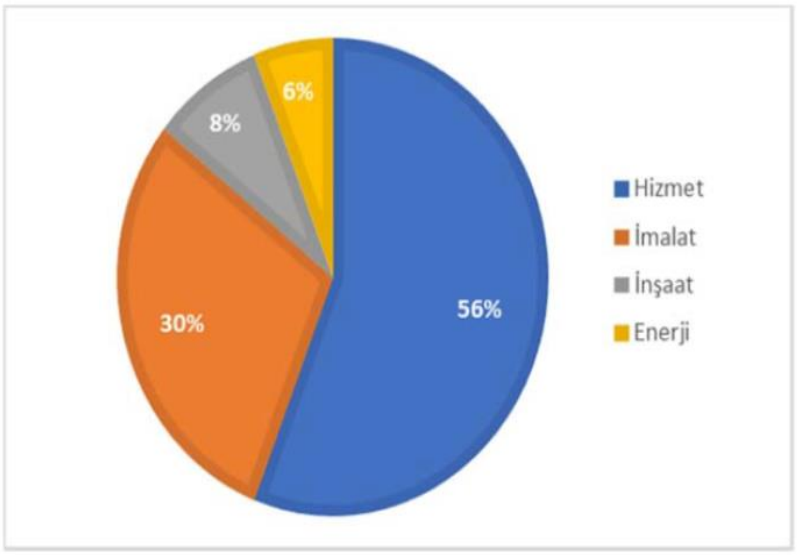
Pandemi ile birlikte insanların büyük bir kesimi evlerinde kalmaya zorlanmış, kamusal bölümlerde sosyal temasın ve onların arasındaki etkileşimin kesilmesi bilhassa hizmet sektöründe faaliyet gösteren organizasyonlar açısından yıkıcı bir etki bırakmış olup dışarı çıkma sınırlamaları ve karantina tedbirleri daha çok onları etkilemiştir. Çoğu işletme, lokanta, konaklama yerleri vb. organizasyonlar uzun bir zaman dilimi faaliyetlerine devam edememiş, sınırlama ve iptaller sebebi ile havayollarında meydana gelen seferler durma noktasına gelmiştir. Sağlık sektöründe yoğun bir talep oluşurken diğer yandan eğitim sektöründe ise tüm ülkelerde internet üzerinden yapılmaya başlanmıştır (Can, 2021). Bu açıdan bakılacak olursa söz konusu salgın her yerde ‘’online’’ sistemlerin kontrolünün sağlanması, iş faaliyetlerini yerine getirme biçimlerinin değiştiği yeni bir evreye geçişe sebep olmuştur (Aşkın, Bozkurt, & Zeybek, 19). Artık birçok insan evden çalışırken, siber aylaklık da giderek yaygınlaşmaktadır. Siber aylaklık, çeşitli çalışma bağlamlarında var olabilen bir geri çekilme davranışıdır ve mesai saatlerinde ofiste çevrimiçi alışveriş yapma veya iş günü evde müzik indirme gibi davranışları içerir (Reizer, Galperin, Chavan, Behl, & Pereira, 2022). COVID-19 salgını aynı zamanda işletmeler için yıkıcı ve zorlayıcı bir ekonomik gerilemedir. COVID-19 pandemisinin patlak vermesi, insanların çalışma rutinlerinde benzeri görülmemiş büyük ve hızlı bir değişime yol açtı. Uzaktan çalışma neredeyse bir gecede “yeni normal” haline geldi. Pandemi sırasında uzaktan çalışma artık isteğe bağlı değildi; bunun yerine, COVID-19 salgını tercihleri, yetenekleri ve işlerinin doğası ne olursa olsun insanları evden çalışmaya zorladı (Wang, Liu, Qian, & Parker, 2020). Kurumlar ve çalışanlar, işyeri kilitlenmeleri ve sosyal mesafe gereklilikleri nedeniyle ofiste çalışmaktan evde çalışmaya geçmek zorunda kaldı. (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021). Pek çok sektör pandemiden etkilenmiş olsa da, özellikle hizmet sağlayıcı sektörler (ör. konaklama ve eğitim hizmetleri), bilgi teknolojisi ve uzaktan çalışma modeline adapte olmak zorunda kaldı. Yüz yüze etkileşime dayalı çalışma modeline adapte olan hizmet kolundaki işletmelerde bu nedenle siber kaytarmada daha büyük bir artış görülmektedir (Reizer, Galperin,

Chavan, Behl, & Pereira, 2022). Covid-19 salgını, kurumları, hükümet tarafından belirlenen sağlık protokolleri kapsamında kurumsal performanslarını iyileştirmek için teknolojik gelişmelerden yararlanarak en iyi çözümleri bulmaya zorlamıştır. Evden çalışmak, mevcut durumda COVID-19'un yayılma şansını azaltmak için en iyi çözümlerden biridir. Bu nedenle kuruluşlar, işleri verimli bir şekilde tamamlamak için çalışanların başta zihinsel ve teknolojik destek olmak üzere ihtiyaç duydukları uygun desteği almalarını sağlamak için müdahale edebilir (Novianti & Sjabadhyni, 2021). Bireylerin ve toplulukların devamlı bir şekilde güncel ve yeni olan şeylere odaklanma merakı, gelişmeye yönelik bir şekilde yaşamlarını farklı hale getirme arzuları toplumsal hayatla birlikte tüketim rutinlerini çeşitlendirip bir başka duruma gelmesine imkan tanımıştır (Arslan & Bayar, 2020). Evden çalışmak, bireyin işi ile ev hayatı arasında etkileşime neden olur (Novianti & Sjabadhyni, 2021) aktaran Bilodeau, Marchand ve Demers, 2019; Darouei & Pluut, 2021; van der Lippe & Lippényi, 2020). Pandemi, uzaktan çalışma, çevrimiçi toplantılar, işe alım veya eğitim, yani çalışma ortamının neredeyse tüm süreçlerinin dijital platformlara aktarılması gündemini getirdi. Dengeli iş ve ev alanları, bireylerin enerji tasarrufu yapmalarına, her ikisinde de optimal yetenekler geliştirmelerine ve durumları için daha fazla sorumluluk almalarına etkin bir şekilde yardımcı olabilir (Novianti & Sjabadhyni, 2021) aktaran Rothmann & Baumann, 2014). Yöneticiler, kimin işte kalıp kimin eve gitmesi gerektiği, insanların dijital alana nasıl ve nereye taşınabileceği, önceliklerin neler olduğu ve bu önceliklerin çalışanlara en iyi nasıl aktarılacağı konusunda çok kısa sürede birçok karar vermek zorunda kaldı (Çolak & Çetin, 2021). İnternete ve akıllı cihazlara daha fazla maruz kalmakla birlikte evden çalışırken daha az yönetimsel izleme, çalışanların işyerinde kişisel internet tabanlı faaliyetler olan siber aylaklık ile meşgul olmaları daha kolaydır (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021) aktarılan Lim, 2002; O'Neill ve diğerleri, 2014). COVID-19 pandemisi sadece bir sağlık acil durumu değil, aynı zamanda kuruluşlar için aşırı bir oynaklık, belirsizlik, karmaşıklık ve belirsizlik ortamı yaratan ekonomik bir gerilemedir (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021) aktaran Biron

ve diğerleri, 2020). Ülkemizde dünyadaki yönelime benzer bir şekilde son yirmi yıl içinde büyük bir ilerleme kaydeden teknolojik gelişmeler, örgütlerdeki personellerin iş yükünü azaltacak bir etki meydana getirmiştir. İlerleme ve gelişim gösteren bilgisayar ve mobil cihaz sistemleri bilgiye daha çabuk ve kolay ulaşmayı sağlamıştır. Ancak artış gösteren bu teknolojik ilerlemeler, akıllı mobil cihazları ve mobil web kullanımını da dolayısıyla artırmıştır. Özellikle hızla değişen COVID-19 salgını bağlamında, insanların sağlıklarını ve işlerini etkileyen en güncel ayrıntıları acilen bilmeleri gerekiyor. Bu nedenle, bilgi almak için web sitelerinde gezinmek, siber aylaklığın sık görülen bir biçimi olacaktır (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021). Bunun sonucunda artan web kullanımı ise iş dışı faaliyetler için internet kullanımı olarak açıklanan siber aylaklık faaliyetlerini ortaya çıkarmıştır (Zeren & Yalçın, 2021). Bununla birlikte mobil cihazlardaki teknolojilerin hayat tarzı haline gelmesi biçiminde bir ilave yapmak da mümkündür. Sosyal paylaşım siteleri, şu anda çoğu insanın sahip olduğu, yaşamın ciddi bir parçası haline gelmiş olan sistemlerdir. Bu sistemlerle yaşamak artık insanlar için benimsenmiş bir durum olarak düşünülebilir (Zeren & Yalçın, 2021). Günümüz dünyasının büyük bir köy halini alması ve enformasyon devrinin yaşanmasıyla birlikte sürekli bir artış eğilimi gösteren rekabet sonucunda örgütler teknolojik yenilikleri yakın bir şekilde gözlemleme yoluna gitmişlerdir. Söz konusu yeniliklerden olan web hizmeti, iş yerinde ve toplumsal yaşamda ciddi bir yere sahip olmuştur. Bütün örgütlerde işlerin web aracılığıyla görülmesi; zaman açısından kazanımı, maliyetleri en düşük seviyeye indirmeyi, iletişim imkanları, enformasyona kolayca ve çabuk bir şekilde ulaşma gibi imkanları da sağlamıştır. Fakat kablosuz ağlarla internete erişim sağlamanın kolaylaşması ile birlikte şahsi internet ve mobil cihaz kullanımı, örgütlerdeki bireyleri olumlu ve olumsuz açılardan etki altında bırakmıştır (Zeren & Yalçın, 2021). Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, insanların interneti her zaman ve her yerde bir mobil cihaz kullanarak internetten faydalanmalarını sağlamıştır (Özdemir, Yıldız, & Şahan, 2021). Nitekim çalışanlar interneti ve desteklediği teknolojiyi kullanarak çalışmaktan kaçınabilmektedir. Başka

bir deyişle işten kaçmak veya can sıkıntısını gidermek için mesai saatleri içinde iş dışı amaçlarla interneti kullanabilirler (Çolak & Çetin, 2021). Siber aylaklık davranışları akıllı telefonlar, tabletler, masaüstü ve dizüstü bilgisayarlar gibi pek çok farklı teknolojik araçla gerçekleştirilebilmektedir (Özdemir, Yıldız, & Şahan, 2021) aktaran Yıldız Durak, 2019; Şener,2020). İnternet ile birlikte cihazların yaygınlaşması bireylerin teknolojiyi şahsi amaçları için kullanmalarına ve bu konuda artan bir trende sahip olunmasına izin vermiştir (Özdemir, Yıldız, & Şahan, 2021) aktaran Alan, 2019; China Internet Network Information Center, 2018). Siber aylaklık faaliyetinin ortaya çıkma sebeplerinden başta olanı kişisel amaçlar için teknoloji ve internet kullanımıdır. Siber aylaklık olarak ifade edilen davranışlar e-posta alma ve gönderme, internette gezinme, çevrimiçi alışveriş, sosyal ağ etkinlikleri ve kısa mesaj gönderme ve alma olduğu söylenebilir (Blanchard & Henle, 2008). Ya da su ısıtıcısının etrafında sohbet etmek veya sigara molaları gibi örnekler verilebilir (Doorn, 2011). Son yıllarda teknolojinin artan kullanımı kolaylıkların yanında birçok olumsuzluğu da beraberinde getirmiştir. Özellikle zaman zaman üretkenlik ve verimliliğe ihtiyaç duyulduğunda bireylerin bu faaliyetlerden çıkıp kendilerini cezbeden farklı mobil uygulamalara yönelmeleri, hedeflere ulaşmanın önünde ciddi bir engel olarak karşımıza çıkmaktadır (Özdemir, Yıldız, & Şahan, 2021). Personellerin siber aylaklık faaliyetleri içerisinde bulunmalarında yalnızca örgütsel sebeplerin değil, şahsi sebeplerinde etkisinin bulunduğu gözlemlenmiştir. Bu durum bazı durumlarda internete olan bağımlılık şeklinde zor bir sebep olabiliyorken bazı durumlarda da günün vermiş olduğu yorgunluk ve strese bağlı olarak küçük bir problemden meydana gelebilir. Ayrıca personellerin işletme içinde bulunduğu konum da burada etkisini gösterecektir. Şöyle ki bir örgütte insanlar ile yüz yüze hizmet sağlayan bir çalışan siber aylaklık faaliyetinde daha az bulunacakken, işini icra ederken daha rahat, insanlar ile bire bir iletişime çok geçmeyen bir çalışan ise daha fazla siber aylaklık faaliyetinde bulunacaktır. Bunların dışında siber aylaklık faaliyetleri, yoğun iş yükü veya tam tersi iş yükünün az olması, çalışanların idareci tarafından mobbinge uğraması, işletmede

personeller arasında adil bir sistemin oluşturulmaması ve personelin ödüllendirilmemesi, stres ortamının mevcut olması, örgütte çalışanlara düşük ücret verilmesi gibi yaşanan problemlerden kaynaklanması muhtemeldir (Zeren & Yalçın, 2021). Covid-19 öncesi dünyada, siber aylaklık olarak adlandırılan olguyla mücadele etmek için geliştirilen teknolojik kontrol araçlarına olan talep, çalışanların işteyken e-posta ve interneti kişisel amaçlarla kullanma eğilimi, Covid-19 sonrası evden çalışma uygulamalarına geçişle birlikte keskin ve yoğun bir şekilde artmıştır. Sonuç olarak iş hayatındaki dijital dönüşüm, pandeminin güçlü bir etkisi olarak ortaya çıktı (Çolak & Çetin, 2021). Gelecekteki salgın hastalıklar ve birçok endüstride dijital özellikli girişler göz önüne alındığında, önemli bir araştırma alanı, üstel sistemlerle başa çıkmak için organizasyonel ve endüstriyel stratejidir. Dijital erişimin yaşam şansını nasıl artırabileceğine dair araştırmalar varken, pandemi sosyal içerme konusunda büyük bir rahatlama sağlamıştır. Pandemi, sürdürülebilir sonuçlar peşinde koşan işletmelere bir destek sağlamış olabilir (George, Lakhani, & Puranam, 2020). Özetlemek gerekirse, pandeminin global anlamda çok sayıda sektörde organizasyonlar üzerinde evvelinde yaşanan krizlerle kıyaslanamayacak derecede negatif etkilere sebep olmuştur. Bunlar kapsam, zaman, hız ve dönüştürme gücü anlamında da benzersiz bir yere varmıştır (Can, 2021).



Şekil 5: Covid-19 Salgınının Türkiye'deki İşletme Sektörlerine Etkileri

Kaynak: (Can, 2021)

3. SANAL KAYTARMA (SİBER AYLAKLIK)

Son yıllarda, dünyadaki diğer büyük değişiklikleri de teşvik eden büyük teknolojik gelişmeler oldu. Bilgi Teknolojilerinin ve internetin gelişmesi bilgi çağına giden yolu açan en önemli değişimdir. İçinde bulunduğumuz bilgi çağında İnternet Teknolojileri, insanların hem özel hem de iş hayatlarının vazgeçilmez bir parçası haline gelmiş ve çok büyük faydalar sağlamıştır (Ozler & Polat, 2012). İnternet, sosyal statüsüne bakılmaksızın her yaştan bireyin özel ve iş hayatının vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir (Skeja & Lorcu, 2022). İşletme personelleri ihtiyaç duydukları enformasyonu edinmek veyahut da günlük yoğun çalışma temposuna mola verebilmek maksadıyla çeşitli bilgi ve teknolojik araçları kullanmak istemektedirler. Sanal ortam, organizasyonlara ve personellerine

katkı sağlamak için önemli bir yer olup güncel bilgiye ulaşım ve oluşumu açısından da önemli imkanlar sunmaktadır (Keklik, Kılıç, Yıldız, & Yıldız, 2015). İnternete erişim çalışanlar için daha yaygın hale geldikçe, interneti iş sırasında eğlence ve diğer iş dışı amaçlar için kullanma eğilimleri de artmaktadır (Blanchard & Henle, 2008). Ancak bununla birlikte sanal kaytarma (siber aylaklık) kavramını da ortaya çıkarmıştır. Çalışanların işyerinde şirket tarafından sağlanan e-posta ve interneti gönüllü olarak işle ilgili olmayan şekilde kullanması sanal kaytarma olarak adlandırılmaktadır (Blanchard & Henle, 2008). Siber aylaklık, çeşitli iş ortamlarında var olabilen ve mesai saatleri içinde ofiste çevrimiçi alışveriş yapma veya iş günü evde müzik indirme gibi davranışları içeren bir geri çekilme davranışıdır. Bununla birlikte, pandemi sırasında evde siber aylaklık, büyük ölçüde pandemi sırasında uzaktan çalışmanın değişen doğası nedeniyle, iş (ofis) bağlamındaki mevcut siber aylaklık bilgimizden farklıdır (Reizer, Galperin, Chavan, Behl, & Pereira, 2022). Bugünlerde internet sistemleri tüm yaş grubundaki bireyler tarafından kullanılan ve birçok açıdan hayatımızda yer bulan bir araçtır. İnternet sistemleri bilgiye ulaşma, organize etme ve değerlendirme, bilgiye erişime açma gibi faaliyetler için kullanılabilmektedir (Tanrıverdi & Karaca, 2018) aktaran Galluch & Thatcher, 2007). Siber aylaklık, bir organizasyon içinde gizlenmiş, çalışanların işte gizlice oynamasına izin veren bir tür altın para kazanma davranışıdır (Spath, 2021) aktarılan Jandaghi, Alvani, Matin ve Kozekanan, 2015). Bu davranış, işyerinde birçok soruna neden olmakta, bilgi teknolojisinde bozulmaya (Spath, 2021) aktaran Obeidat, North, Richardson, Rattanak ve North, 2015), çalışan maliyetlerinin artmasına (Spath, 2021) aktaran (Chen ve Karahanna, 2018), iş-yaşam dengelerine zarar vermesine ve artan yasal düzenlemelere yol açmaktadır aktarılan Ross, 2018). Bununla birlikte, çalışanların kaynaklarını geri kazanmaları gibi siber aylaklık davranışlarının olumlu etkileri de vardır (Spath, 2021). Sanal kaytarma işyerlerinde personele işlerini yürütmeleri için temin edilmiş olan bilgisayar ve internet imkanlarının personelin şahsi amaçları doğrultusunda kullanması demektir. İşletmelerde internet sistemlerinin varlığı, iletişim

bağlantılarına büyük ölçüde kolaylıklar sağlamaktadır. Bu bağlamda internet sistemleri personellerin aralarındaki iletişimi kolaylaştırmakla kalmayıp, işletme içindeki iş yükünü de hafifletir veyahut da önemli ölçüde azaltmaya yarayan bir oluşumdur. Fakat işyerlerinde bilgisayar ve net sistemlerinin kullanılması bu avantajların dışında artan bir şekilde kötüye kullanım veya bilinçsiz bir istifade etme sebebiyle işletmeleri ekstra maliyetler ile karşı karşıya bırakmaktadır (Örücü & Yıldız, 2014). 2007 yılında işletme çalışanlarının %24'ünün haftada yaklaşık 10 saat siber aylaklık yaptığını açıklamaktadır (Spath, 2021) aktarılan Lim ve Chen ,2012). Yapılan bir çalışmaya göre bir organizasyon içindeki bütün internet işlemlerinin yarısından fazlasının iş süreçleri dışındaki amaçlarla kullanıldığı tespit edilmiştir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Greengard, 2000). Dahası mobil cihazlar da bu duruma eklenecek olursa sanal kaytarma düzeyi işin içinden çıkılamaz bir hal alacaktır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Ovarec, 2002: 61). Net üzerinde meydana gelen ve etik içeriğe sahip olmayan paylaşımlar incelendiğinde çoğunun mesai saatleri içinde olması da organizasyonları hukuki açıdan yaptırım tehdidine sokmakla kalmıyor, bunun sonucunda ulaşılacak nihai kararların ayrı bir mali yükümlülüğü de olacaktır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Staff Report, 2010). ABD'de yapılan bir diğer araştırmaya göre katılım sağlayanların yarısından fazlasının belli bir yaşın üzerindeki bireylerin girebilecekleri siteleri ziyaret ettiklerini ve net üzerinden kumar oynadıklarını itiraf etmişlerdir (Örücü & Yıldız, 2014). Daha yakın zamanlarda yapılan araştırmalar, insanların %60'ının işyerinde sosyal medyalarını kontrol ettiğini ve üçte ikisinin Facebook'un izinsiz giriş yaptıkları bildirmiştir (Reizer, Galperin, Chavan, Behl, & Pereira, 2022). İş günü başına sanal kaytarma faaliyetlerine ilişkin tahminler, 2 ila 2,5 saate eşittir (Blanchard & Henle, 2008). Yine başka bir araştırmada ise araştırmaya katılım sağlayanların yarısından fazlası ders saatlerinde müzik, video indirme ve yazılım gibi faaliyetlere vakit ayırarak sanal kaytarma yaptıkları tespit edilmiştir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Kalaycı (2010). 2012 yılında Türkiye' yapılan araştırmada internet kullanım verilerinin incelenmesi sonucu işyerinde internet sistemlerini kullanım oranı

%33.8, wifi cihazları aracılığıyla kullanım oranının ise %5.9 olduğu tespit edilmiştir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran TÜİK, 2012). Bireylerin düzenli olarak internet kullanım oranına bakıldığında bu oranın %37.8 olduğu görülmekte olup geçmiş yıllara kıyaslandığında genel ve işyerindeki şahsi internet kullanımının arttığı görülmüştür. Her geçen gün artan internet kullanımı, bilgisayar ve mobil cihazların kullanım şekilleri netleştirilmedikçe siber aylaklık faaliyetleri de önüne geçilemeyen bir hal almıştır. İşletmelerde kontrol altına alınamayan gücün işletme amaç ve hedeflerine entegre edilemediğinde bir güç olması mevzu bahis değildir. Dahası, ortaya çıkarmış olduğu verimlilik kayıpları ve bu bölümde yapılan araştırmaların kısıtlılığı göz önüne alındığında üstünde önemle durulması gereken konulardan olduğu görülmüştür (Örücü & Yıldız, 2014). Söz konusu bu önemden dolayı üzerinde durulan bu çalışmada, pandemi sürecinde meydana gelen uzaktan çalışma ve denetim eksikliğinin hizmet işletmelerinde nasıl bir etkiye sahip olduğu belirlenecek, ayrıca gelecekte yapılacak olan araştırmalara bir temel oluşturması hedeflenmektedir (Örücü & Yıldız, 2014). Ayrıca siber aylaklık iş yerinde yapılan bir etkinlik olsa da, işle ilgili olmayan etkinliklerle bağlantıda kalmak için telefonlarını tekrar tekrar kontrol eden kişilerin yaşam tarzının bir parçası olabilir (Spath, 2021) aktaran Koay ve Soh, 2018).

	Toplam	Erkek	Kadın
Mesajlaşma	93,9	93,3	94,6
İnternet üzerinden telefonla görüşme/ video görüşmesi (webcam ile)	82,7	80,7	85,0
Sosyal medya üzerinde profil oluşturma, mesaj gönderme veya fotoğraf vb. içerik paylaşma	81,4	84,5	77,7
Müzik dinlemek (Web radyosu dahil)	71,5	72,6	70,2
Çevrimiçi haber okuma	69,8	74,5	64,3
Sağlıkla ilgili bilgi arama (yaralanma, hastalık, beslenme, vb.)	69,3	65,9	73,2
Mal ve hizmetler hakkında bilgi arama	65,0	68,5	60,9
İnternet bankacılığı	47,1	59,0	33,0
E-Posta gönderme / alma	46,2	52,5	38,8
Kendi oluşturduğu metin, fotoğraf, müzik, video vb. içerikleri herhangi bir web sitesinde paylaşmak	42,5	44,5	40,2
Web siteleri aracılığıyla görüş paylaşma	23,6	25,8	20,9
Mal veya hizmet satışı	21,8	25,8	17,0
İş arama ya da iş başvurusu yapma	10,6	11,2	9,9
Toplumsal veya siyasal bir konuda online bir oylamaya katılma	9,1	11,0	6,8

Tablo 1: Türkiye'de bireylerin neti kullanma amaçları (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran TÜİK (2019).

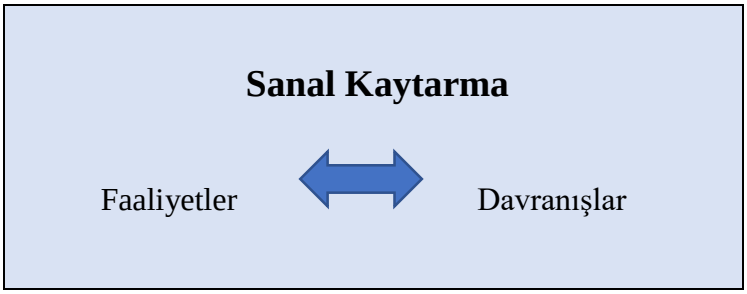
Siber aylaklığın sebeplerine yönelik çalışma çok fazla yapılmamakla birlikte, araştırmalar bu davranışın işletme içindeki negatif durumlara bir tepki amaçlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020). Siber aylaklık faaliyetlerine sebep olan öncüller; iş tavırları (personellerin çalışma motivasyonu ve dahil olma arzusu), örgütsel sebepler (aynı sektörde çalışan kişilerin Siber aylaklığa bakışları ve netin kullanımına yönelik idarenin desteği), net dışı aylaklık hareketleri (çalışma arkadaşlarıyla muhabbet etmek veyahut da iş dışı işlemlerle meşgul olmak) ve personellerin siber aylaklığa yönelik bakış açıları olmak üzere ayrılmıştır (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Liberman vd. (2011: 2193). Dahası yapılan araştırmalar genç personellerde, erkeklerde, üniversite mezunu olan kişilerde, daha fazla gelir

elde eden daha yüksek statüye sahip meslek ve iş kollarında siber aylaklık faaliyetlerinin daha çok olduğu ortaya çıkarılmıştır (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Baturay veToker, 2015: 359; Lim ve Chen, 2012).

a. Siber Aylaklık Faaliyetleri

Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarmayı iki düzeyde tanımlamaktadır: küçük ve ciddi sanal aylaklık. Küçük Siber Aylaklık, "iş yerinde özel e-posta gönderip almanın yanı sıra ana akım haberler ve finans web sitelerinde gezinme ve çevrimiçi alışveriş"ten oluşur Ciddi Siber Aylaklık, "yetişkinlere yönelik web sitelerini ziyaret etmeyi, kişinin kendi web sitesini sürdürmesini ve sohbet odaları, bloglar ve kişisel ilanlar aracılığıyla diğer çevrimiçi kişilerle etkileşim kurmasını, çevrimiçi kumar oynamasını ve müzik indirmesini" içerir (Blanchard & Henle, 2008). Meslektaşların Sanal Aylaklığa karşı tutumu, küçük Sanal Aylakların davranışlarını etkiler. Başka bir deyişle: diğer çalışanların küçük Sanal Aylaklık hakkında ne düşündükleri, küçük Sanal Aylaklık miktarıyla ilgilidir. Öte yandan ciddi sanal aylaklık, meslektaşlarının görüşlerinden daha az etkilenir çünkü bu çalışanlar zaten onların uygunsuz davranışlarının farkındadır. Siber aylaklık faaliyeti, kuruluş içindeki kişilere yönelik değildir, ancak sapkın davranış içinde yalnızca bir bütün olarak kuruluşa karşı görülebilir. Dolayısıyla bu, kişilerarası ve örgütsel arasındaki bu ayrımın Siber aylaklık için alakasız olduğu anlamına gelir (Doorn, 2011). Siber aylaklığın bir başka sınıflandırması Lim ve Chen (2009) tarafından yapılmıştır: göz atma etkinlikleri ve e-posta gönderme etkinlikleri. Bu sınıflandırma, faaliyetler üzerindeki kontrol miktarına ve faaliyetlerin çaba ve enerji açısından gereksinimlerine dayanmaktadır (Doorn, 2011). Bu sınıflandırma, faaliyetlerin sonuçlarını değil, sadece bilginin çalışana ulaşma yolunu dikkate aldığı için iletişim teknolojisine dayalı tipolojiye ilişkin bazı

eleştirel yorumlar almıştır (Blanchard & Henle, 2008). Siber Aylaklık faaliyetlerinin bir başka türü Siber Aylaklığın işlevleriyle ilgilidir. Li ve Chung'un (2006) makalesinde, insanların interneti kullanabilecekleri dört farklı işlev ele alınmıştır. Bu işlevler şunlardır: sosyal işlev (ör. arkadaşlarla iletişim kurmak için interneti kullanma), bilgi işlevi (ör. bilgi edinmek için interneti kullanma), boş zaman işlevi (ör. eğlence için internet) ve sanal duygusal işlev (ör. Kumar ve flört gibi etkinlikler için internette kalma) (Doorn, 2011).



Şekil 6: Sanal Kaytarma Faaliyetleri ve Davranışları Ayrımı (Doorn, 2011)

b. Siber Aylaklık Davranışları

Siber aylaklık dört davranışta ayırt edilir, bunlar çeşitli literatür alanlarından türetilmiştir (Doorn, 2011). Dört davranış şunlardır:

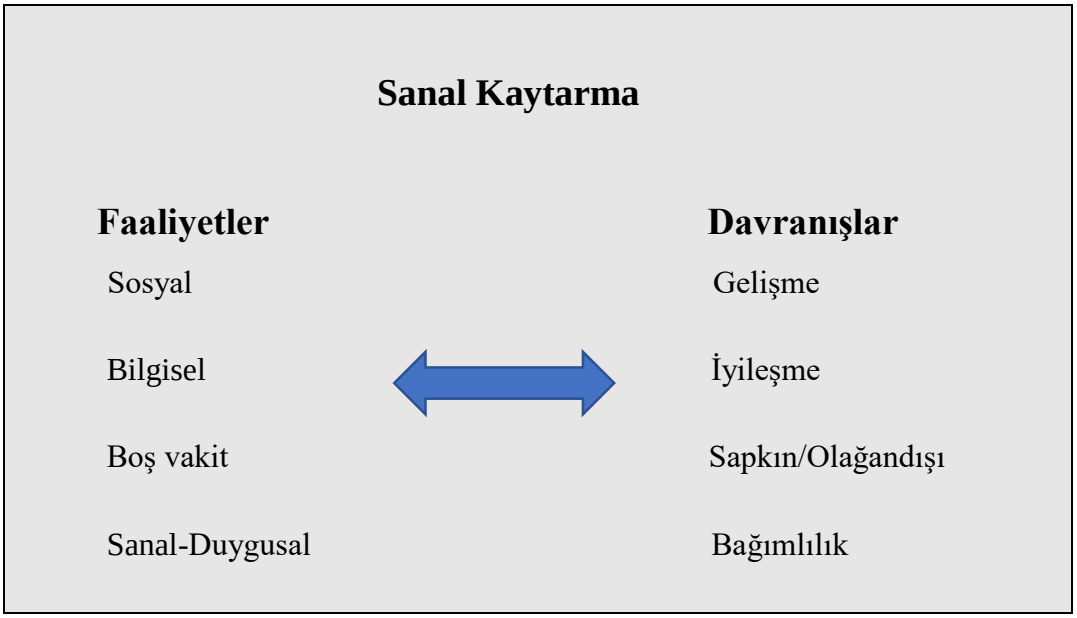
Gelişim davranışı; gelişimsel davranış, sanal aylaklık sürecini öğrenme için potansiyel bir kaynak olarak görür. Sanal aylaklık bu bakış açısıyla hem çalışana hem de örgüte fayda sağlamak için çalışanların gelecekteki faaliyetlerinde kullanılabilecek bir beceri artışı sağlamaktadır (Doorn, 2011) aktaran (Belanger ve Van Slyke, 2002).

İyileşme davranışı; İyileşme davranışı, çalışanın sağlığını dikkate alır. Siber aylaklık rahatsızlığı azaltabilir ve çalışan ve organizasyon üzerinde olumlu etkileri olabilir (Doorn, 2011) aktaran (Lim & Chen, 2009; McLean, Tingley, Scott & Richards, 2001).

Sapkın davranış; Sapkın davranış, siber aylaklığı organizasyona karşı istenmeyen bir davranış olarak görür. Bu davranış, Siber aylaklığı açıkça organizasyonlar için olumsuz sonuçlara (örn. üretkenliğin azalması) sahip bir davranış olarak görmektedir (Doorn, 2011) aktaran (Weatherbee, 2010; Young, 2010).

Bağımlılık davranışı; Bu davranış, bir alışkanlık olarak Siber Aylaklık yapmaktan kaynaklanabilir ve sorunlu davranışlarla sonuçlanabilir. Daha spesifik olarak problemli internet kullanımına neden olan etkinlikler sosyal etkileşim içeren etkinliklerdir. Ayrıca, bağımlılık yaratan İnternet davranışının sonuçlarının depresyon ve düşük performansla ilişkili olduğu bulunmuştur. Bağımlılığın kaynağı, dürtü kontrolü ve bağımlılık bozuklukları açısından bir çalışanın geçmişinde yatabilir (Doorn, 2011) aktaran (Yellowlees & Marks, 2007). Veyahut da memnuniyetsizlik veya can sıkıntısına tepki verme şeklinden kaynaklanabilir (Doorn, 2011) aktaran (LaRose, Kim, & Peng, 2010).

Aşağıdaki şekilde faaliyetler ve davranışlar arasındaki ilişki ikili bir ilişki olarak gösterilmektedir (Doorn, 2011).



Şekil 7: Sanal Kaytarma Faaliyetleri ve Davranışları Arasındaki İlişki

Geçmişte yapılan araştırmalar, Şekil 7'deki yapılar arasında çeşitli ilişkiler olduğunu göstermiştir:

Young, Pistner, O'Mare ve Buchanan (1999) internet zorunlulukları yada dürtülerinin gelişimini açıklamışlardır. İnternet zorunlulukları ya da dürtülerini etkileyen faktörlerden biri, internetin işten kaynaklanan gerginlik ve stresten kaçmak için bir yol sağlamasıdır. Çok boyutlu yapıyla ilgili olarak, Young ve ark. (1999) bu nedenle Bağımlılık davranışını Geliştirme davranışıyla ilişkilendirir.

Li ve Chung'un (2006) araştırması, sosyal aktiviteler ile internet bağımlılığı arasında bulunan ilişkiyi tartıştı. Bu ilişkiden, Li ve Chun (2006), Sosyal faaliyetlerin, Sosyal faaliyetler ile Bağımlılık davranışı arasında bir ilişki olduğunu ima eden zorunlu İnternet kullanımı ile ilişkili olduğu sonucuna varmıştır.

Geçmiş çalışmalarda bulunan bu ilişkiler, yeni geliştirilen çok boyutlu faaliyetler yapısı ile Siber Aylaklık davranışları arasındaki olası ilişkileri göstermektedir (Doorn, 2011).

c. Sanal Kaytarmanın (Siber Aylaklık) Sebep ve Sonuçları

İnternetin işyerine girmesi, işletmeler için, örneğin kuruluş içinde ve müşterileriyle artan iletişim hızı gibi önemli olanaklar sunar. Ancak internet, çalışanlara işle ilgili olmayan faaliyetlerde bulunma fırsatları da sunar. Hali hazırda İnternet ile ilgili olmayan etkinlikleri gerçekleştirmenin birçok yolu olmasına rağmen (örneğin, gazete okumak veya telefon konuşmaları), İnternet, çalışma alanının kendisinden erişilebilen etkinlikler sağlayarak olasılıkları genişletir. Bu çevrimiçi etkinliklere örnek olarak sosyal medyayı kullanmak, haber sitelerine göz atmak ve çevrimiçi alışveriş yapmak verilebilir. Bu çevrimiçi faaliyetler, sanal kaytarma veyahut da siber aylaklık olarak anılmaktadır (Doorn, 2011). Siber aylaklık davranışlarının önemini ortaya çıkarmak için bu davranışları tetikleyen şeylerin ve bu davranışların sonuçlarının anlaşılması oldukça önemlidir. Nihayetinde işletmelerin insan kaynaklarına direkt olarak etkisi olan bu davranışı idare edebilmek için ne olduğu ve varyasyonlarının (sebep-sonuç) net bir şekilde bilinmesi gerekmektedir (Karataş & Avci, 2017). Şirketlerin sanal kaytarma ile mücadelesine açıklık getirmek için sanal kaytarmanın yaygınlığını belirtmek önemlidir. Çalışırken interneti kullanmak gibi işle ilgili olmayan davranışların kuruluşlar üzerinde büyük etkisi vardır (Doorn, 2011). Söz konusu olgu ile yapılan araştırmalara bakıldığında, siber aylaklık davranışının nedenleri ve sonuçlarını bulma yönünde olduğu veyahut da bu olgu ile diğer varyasyonların bağlantılarına yönelik çalışmalar olduğu gözlemlenmiştir (Karataş & Avci, 2017) aktaran Sheikh, Atashgah ve Adibzadegan, 2015). Siber aylaklık türlerinin (kaydadeğer-kaydadeğer olmayan) araştırmalarda bahsedilmiş olmasına rağmen literatür de daha netlik kazanmış bir yapı yoktur. Başka bir deyişle söylenmek gerekirse siber aylaklık olgusunu hangi varyasyonların etkisi altına aldığı ve hangi sonuçlara sebep olduğu şu anda tam olarak net değildir. Bu kavram ile ilgili araştırmaların artması ile konu netlik elde edecektir (Karataş & Avci, 2017).

Araştırmalar siber aylaklık davranışının işte haftada en az 5 saat olduğunu gösterdiğinden, bu hem kurumu hem de çalışanı etkiliyor. Çalışanların neden siber aylaklıkla meşgul olduğunu ve siber aylaklığın çalışanın yanı sıra kuruluşu da nasıl etkilediğini anlamak, yöneticilerin siber aylaklık konusunda yeterli önlemleri almalarına yardımcı olabilir (Doorn, 2011)

i. Sanal Kaytarmanın Pozitif Sonuçları

Siber kaytarma tipik olarak verimsiz ve gelir kaybına yol açan, kısa sürelerle meşgul olan olumsuz bir davranış olarak tasvir edilirken, işle ilgili olmayan görevlerde çalışma hususunda ise; can sıkıntısından, yorgunluktan veya stresten kurtulma, daha fazla iş tatmini veya yaratıcılık, refah, eğlence ve iyileşme ve genel olarak daha mutlu çalışanlar gibi olumlu etkilere sahip olabilir. İnternetin beklenen üretkenlik faydaları ile siber aylaklık faaliyeti arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Vitak et al, 2011:1752). Sık İnternet kullananların, daha az kullananlara göre daha yüksek düzeyde iş tatmini bildirdiklerini bulmuştur (Ozler & Polat, 2012) aktaran Stanton, 2002). Az sayıda çalışma, bireylerin işyeri talepleri tarafından tüketilmeyen zamanı, onları daha büyük enerji ve geniş bakış açılarıyla gelecekteki görevlerle yüzleşmek için donatacak şekilde kullanmalarına izin vererek, işyerinde İnternet'in eğlence amaçlı kullanımını sağlama fırsatını kabul etmiştir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Oravec, 2002:61). Ayrıca çalışanın amacı rutin uygulamalardan kaçmak ve kaygısını gidermek olduğunda siber aylaklık yapıcı bir davranış biçimi haline gelir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Beugre ve Kim, 2006: 835). Siber aylaklık, iş stresini azaltmak ve yaratıcılığa ilham vermek için bir "ofis oyuncağı" işlevi görebilir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Anandarajan and Simmers, 2005:777). Kişisel amaçlarla web sitelerine göz atmak için işten izin almanın üretkenliği artırmaya yardımcı olabileceği bulunmuştur. Bu

nedenle, potansiyel faydalarından yararlanılabilmesi için bilim adamlarının siber aylaklığın iş üzerinde nasıl ve ne zaman olumlu bir etkiye sahip olabileceğini incelemesi zorunludur (Ozler & Polat, 2012) aktaran Lim ve Chen, 2012: 843).

ii. Sanal Kaytarmanın Negatif Sonuçları

Bilgi işlem, teknoloji ve internetin gelişmesi-yaygın hale gelmesi işletmelerin siber aylaklık davranışlarında artış yaşamalarına sebep olmuştur. Bu davranışın işletmelere hem insani hem finansal açıdan maliyetler getirdiğine dair sonuçlar olduğu çıkarımına varmak için önemli kanıtlar vardır. İşletmelerin yaşadığı olumsuz etkilerden bazıları şunlardır: disiplin cezaları, çalışanların işten çıkarılması veya kaybı, kurumsal gizliliğin ihlali ve itibar kaybı veya kişisel mahremiyet, kişisel ve kurumsal sorumluluk ve bununla ilgili yasal maliyetler ve ayrıca milyarlarca dolarlık verimlilik kaybı (Ozler & Polat, 2012) aktaran Weatherbee, 2010:35-36). Siber kaytarma, üretkenliğin azalmasına ve ağ kaynaklarının verimsiz kullanımına yol açarak rekabet gücü olmayan bir organizasyona yol açabilir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Liberman ve diğerleri, 2011:2192). Ayrıca siber aylaklık, bant genişliği tıkanması, casus yazılım bulaşması ve görev erteleme gibi bilgi sisteminin güvenliğinde ve genel olarak düzgün işleyişinde sorunlara neden olabilir (Ozler & Polat, 2012) aktarılan Lara ve Mesa, 2010:1039). Siber kaytarma, önemli örgütsel normları ihlal eden ve böyle yaparak bir örgütün, üyelerinin veya her ikisinin refahını tehdit eden gönüllü bir davranışı temsil eder (Ozler & Polat, 2012) aktaran Beugre ve Kim, 2006:834). Benzer şekilde, siber aylaklık yoluyla işyerinde dikkat dağıtan bilgilerin işlenmesi, işte görevleri gerçekleştirmek için gerekli olan bilişsel kaynakları tüketir (Ozler & Polat, 2012) aktarılan (Rajah ve Lim, 2011). Siber aylaklık, güvenlik sorunlarına ve virüslerin ve bilgisayar

korsanlarının açığa çıkmasına neden olan şirketin ağına erişilebilirliği de artırır (Ozler & Polat, 2012) aktaran Kay ve diğerleri, 2009).

d. Sanal Kaytarma İçin Kontrol Önlemleri

Siber aylaklık, günümüz organizasyonlarında yaygın bir olgudur (Ozler & Polat, 2012) aktaran Lim ve Teo, 2005). Siber aylaklığın maliyetine ilişkin raporlar, kuruluşlara sanal aylaklık davranışını kontrol etmenin önemini göstermektedir. Siber kaytarmanın çalışanlar üzerindeki olumlu etkileri kadar örgütler üzerindeki olumsuz etkileri de göz ardı edilemez. Bu nedenle örgütlerde sanal aylaklığın kontrol altına alınması ve yönetilmesi için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir (Ozler & Polat, 2012). Örgütsel ve psikolojik araştırma literatürleri, çalışanların suistimalini kontrol etmek için iki ana strateji sunar; ve dışsal yönelimli zorlayıcı stratejiler; çalışanların davranışlarının çevrelerindeki dışsal durumlar tarafından zorlandığı yer. Öte yandan zorlayıcı stratejiler, çalışanların bir kararın faydalarını ve maliyetlerini tartarak rasyonel hareket ettikleri dışsal motivasyonel çalışan davranışı modelleriyle bağlantılıdır (Ozler & Polat, 2012) aktaran Lara ve Mesa, 2010:1040). Öz-düzenleyici yaklaşım ise bireyin doğuştan gelen kurallara uyma arzusuna odaklanır (Ugrin ve diğerleri, 2008b:77-78). Örgütlerde sanal kaytarmayı kontrol altına almak için yaygın olarak kullanılan yöntemler şu şekilde sıralanacaktır: çalışanların eğitilmesi ve bilgilendirilmesi, bilgisayar kullanım politikalarının benimsenmesi, izleme sistemlerinin kurulması, yaptırım yoluyla cezalandırma. Bu çabaları kontrol etmede başarılı olmak için bu yöntemlerin birlikte kullanılması gerekir (Ozler & Polat, 2012).

-Eğitmek ve Bilgilendirmek: Yeterince yönetilmedikçe ve değerlerine ilişkin farkındalığın veya algının geliştirilmesine çevrilmedikçe hiçbir yöntem etkili olamaz (Ozler & Polat, 2012) aktaran Chen ve diğerleri, 2008:100-101). Davranışın olumsuz sonuçlarının farkında olmak, alışkanlık gücünü azaltır. Yani, bir dereceye kadar öz-denetim, bireylerin alışılmış bir faaliyete ne ölçüde dahil olduklarının farkına varmalarını sağlayarak ve performansını, kaçırılan teslim tarihleri ve olumsuz çalışan değerlendirmeleri gibi potansiyel olumsuz sonuçlarla ilişkilendirerek geri yüklenebilir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Vitak ve diğerleri, 2011). :1759).

-Bilgisayar kullanım politikaları: Siber aylaklığın olumlu etkilerini sürdürmek kadar olumsuz etkilerini azaltmak için yöneticiler işyerinde internet kullanımına ilişkin net politikalar geliştirmeli ve uygulamalıdır (Ozler & Polat, 2012) aktarılan (Beugre ve Kim, 2006:835). Çalışanları potansiyel sonuçlar hakkında bilgilendiren açıkça ifade edilmiş bir İnternet politikası, interneti kötüye kullanma niyetlerini azaltabilir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Woon ve Pee, 2004:83).

-İzleme: Elektronik izleme sistemleri, iş yerinde çalışanların siber aylaklık davranışlarıyla mücadele etmek için kullanılabilir (Ozler & Polat, 2012) aktarılan Chen vd., 2008:93). E-postaları izlemenin yanı sıra sitelere erişimi izleyen veya reddeden izleme mekanizmalarının siber aylaklığı azalttığı bulundu. Bunlar sanal kaytarma eğilimi yüksek olan bireyler üzerinde daha da etkilidir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Ugrin ve diğerleri, 2008:77-84).

-**Bireysel Etik Algıları Etkilemek:** Sorunların hem çalışan hem de işveren tarafını ortaya koyan açık bir diyalog ve artırılmış çalışan eğitimi, farkındalığı artıracak ve çalışanların İnternet kullanımı ile kötüye kullanımı arasındaki yasal ve etik çizgiyi kişisel olarak belirlemelerine yardımcı olacaktır. Yazılı politikalar oluşturmak ve bu politikalar hakkında çalışanlara eğitim vermek, İnternet'in kabul edilebilir kullanım politikalarıyla ilgili çalışan ve işveren konularında etik farkındalığın

artmasına yardımcı olacaktır (Ozler & Polat, 2012) aktaran Oswalt ve Elliott-Howard, 2003:649)

-Cezalandırma: Kontrol sistemleri, cezai sonuçlarla takip edilmediği sürece sanal kaytarmayı caydırmakta etkisizdir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Lara ve Mesa, 2010:1039). Siber aylaklık yönetiminin etkili olabilmesi için "izleme faaliyetlerinin disiplin cezalarıyla takip edilmesi gerektiğini" belirtmiştir (Blanchard & Henle, 2008). Başkalarının sanal kaytarma nedeniyle cezalandırıldığının farkında olan bireylerin sanal aylaklık eğiliminin daha düşük olduğu bulunmuştur. Ayrıca tüm bu mekanizmalar sanal aylaklığı etkilese de, bunların maliyeti yoktur. Örneğin, izleme sistemlerinin hem parasal maliyetleri hem de çalışanların moralini ve iş tatminini azaltma maliyetleri vardır (Ozler & Polat, 2012) aktaran Ugrin ve diğerleri, 2008:77). Ancak tek başına ceza da etkili değildir. Yalnızca siber aylaklık kanıtlarını tespit eden kontrol sistemleri yüksek oranda mevcut olduğunda etkili olur (Ozler & Polat, 2012) aktaran Lara ve Mesa, 2010:1045-1046). Çalışanların kontrolüne daha fazla güç veren ve onlara İnternet kullanımları hakkında geri bildirim sağlayan stratejiler daha kolay benimsenebilir ve çalışanların daha sağlıklı (ve işteyken internet kullanımlarıyla ilgili daha üretken) alışkanlıklar kazanmasına yardımcı olabilir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Vitak et al 2011:1759). Caydırıcılık mekanizmaları başka sonuçları da beraberinde getirdiğinden, yalnızca caydırıcılık mekanizmalarının önemini incelemek değil, aynı zamanda farklı caydırıcılık mekanizmalarının birbirine göre nasıl çalıştığını ve caydırıcılık mekanizmalarının göreli etkisini anlamak da önemli görünmektedir (Ozler & Polat, 2012) aktaran Ugrin vd., 2008:79).

e. Sanal Kaytarmanın Etkileri ve Gelişimi

Siber aylaklık sorunu 1990'larda başladı, ancak 2000'lerde internetin kuruluşlar aracılığıyla daha popüler hale gelmesiyle artan bir sorun haline geldi (Spath, 2021) aktaran Lim ve Chen, 2012). Sanal kaytarma ülkemizde yapılan araştırmalarda ‘’siber aylaklık’’ veya ‘’siber kaytarma’’ olarak da isimlendirilmiştir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Kaplan ve Öğüt, 2012: 591; Kalaycı, 2010; Köse vd., 2012; Özkalp vd., 2012; Kurt, 2011). Sanal kaytarmanın açıklandığı araştırmalara bakılacak olursa, ilk olarak iş yerindeki bilgisayar sistemlerinde meydana gelen iş dışı faaliyetler olarak tanımlanmıştır (Demirbilek & Atila, 2021). Bir üretim sapkınlığı biçimi olarak siber aylaklık, küçükten (örneğin, kişinin kişisel e-postasını kontrol etmek) ciddiye (örneğin, yasadışı olarak müzik indirmek) kadar değişebilen örgütsel odaklı sapkın bir davranıştır (Blanchard & Henle, 2008). Bilgi teknolojisi ve internet gibi hizmetler giderek büyümekte olup evden çalışan personellerin taleplerini karşılamaktadır (Jackson, Weiss, Schwarzenberg, & Nelson, 2020). İnternet sadece özel hayatta değil, iş hayatında da geniş kullanım alanlarını barındırmaktadır. İnternetin bu kadar yoğun kullanımı, internetin kişisel yaratıcılığa etkisi konusunda çeşitli görüşlerin ortaya çıkmasına neden olmuş ve bu farklı görüşler kapsamlı araştırmalarla ele alınmıştır (Skeja & Lorcu, 2022). Telefon araçları, bilgisayar sistemleri ve netin yaygın hale gelmesi işyerlerinde ve bütün yaşam alanlarında büyük değişikliklere yol açmıştır. Söz konusu bu değişim ile birlikte önceye nazaran rekabetçi ve hızlı etkileşimin olduğu bir piyasa oluşmuş, işletmenin görüntüsünde yeni bir imaj meydana getirmiştir (Örücü & Yıldız, 2014) aktarılan Wallace, 2004: 3). COVID-19 korkusuyla başa çıkmak için kaynak ayırması gereken bireylerin, kalan kaynaklarını korumaya çalıştıkları ve bu nedenle çalışmak gibi diğer tüketim davranışlarına odaklanmak istemedikleri için siber aylaklığa girme olasılıklarının daha yüksek olabileceği düşünülmektedir (Reizer, Galperin,

Chavan, Behl, & Pereira, 2022). Bu bağlamda sanal dünya organizasyonlara istifade etmeleri için özel ve mühim bir zemin temin etmektedir. Bilhassa güncel bilgilerin oluşturulması sürecinde işletmenin önemli bir varlığını sağlamaktadır. Fakat bu çevre iyi idare edilemezse bazı problemlerle karşılaşılması da işten bile değildir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Whitty ve Carr, 2006). Bilgi ve iletişim sistemlerinin doğru bir şekilde kullanılmaması artan bir seyir göstermekte ve bunun sonucunda örgütler için ciddi bir soruna sebep olmaktadır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Wheatherbee, 2010). İş görenler mesai saatlerinde internet sistemleri ve dijital ekipmanlar vasıtasıyla, sanal ortamlara rahat bir şekilde ulaşım sağlayabilmekte ve bu durum iş etkinliklerinin azalmasına sebep olmaktadır (Kurt, Küçük, Boynukara, & Odabaşı, 2021) aktaran Askew ve diğ., 2014; Jia vd., 2013). Bu nedenle bu endişe verici kullanım, iş hayatında giderek artan yoğun huzursuzlukların sebebidir (Çolak & Çetin, 2021) aktaran Sampat ve Basu, 2017, s. 24). Bu sorunlardan bir tanesi de her geçen gün daha fazla önem addeden sanal kaytarmadır. Aynı zamanda siber aylaklık, çalışanların asli sorumluluklarını yerine getirmesini ve tamamlamasını engellediği için verimsiz bir zaman kullanımıdır ve çalışmanın amacı dikkate alındığında, sapkın bir işyeri faaliyeti olarak değerlendirilebilir (Çolak & Çetin, 2021). Yapılan incelemeler göstermektedir ki teknolojinin artık özel hayatımızda ve işimizde büyük ölçüde yer bulmasıyla birlikte siber aylaklık faaliyetlerinde de artış olduğunu ortaya çıkarmaktadır (Demirbilek & Atila, 2021) aktaran Weatherbee, 2010; Özkalp, Aydın ve Tekeli, 2012). Diğer yandan bugünlerde siber aylaklığın işletmenin alet ve ekipmanını kullanılmasından ziyade personelin vaktini yapmakla yükümlü olduğu işi ve sorumlulukları için harcamaktan sakınması ve işyerinde geçirmiş olduğu zaman diliminde şahsi hayatını yaşamayı sürdürmesi olarak da açıklanabilir (Zeren & Yalçın, 2021). Bilgisayar sistemleri, tablet ve akıllı telefonlara ulaşımın kolay olması ve bu araçların kolay bir şekilde temin edilmesi söz konusu sorunun artmasına sebep olmuştur (Demirbilek & Atila, 2021) aktaran (Akbulut, Dursun, Dönmez ve Şahin, 2016). Ayrıca siber aylaklık, personeller için bir

tehdit etkeni oluşturan ve işletme personellerini negatif yönde etkileyen bir harekettir. Sonucunda ise işletmeler zarar ile karşı karşıya kalabilir, kurumsal itibarları zedelenebilir, verimlilik kayıpları yaşanabilir, işletmenin içinde yer alan adalet kavramı ve personelin psikolojisi bozulabilir (Demirbilek & Atila, 2021) aktaran Aydemir, Korkmaz ve Erdoğan (2016). Dahası zamanı boşa kullanma, işe gecikme, iş yükünden kaçma gibi sonuçlarda muhtemeldir (Demirbilek & Atila, 2021) aktaran Askew vd., 2014). Sanal kaytarma faaliyetini olumlu ve olumsuz şekilde değerlendiren araştırmacılar bulunmaktadır. Olumsuz bakış açısına sahip olanlar iş faaliyeti dışında herhangi bir siteye girişe engel koyulmasını olumlu bakış açısına sahip olanlar ise bu faaliyetlere olanak tanınması gerektiğini savunmuşlardır (Demirbilek & Atila, 2021) aktaran İşgüzar ve Ayden, 2017). Personellerin hangi amaçlarla siber aylaklık davranışında bulunduğunun yanı sıra hangi çalışanların bu davranışa yöneldiği, örgütlerin alacağı tedbirler yönünden öncelikli hale gelmelidir. İdareciler örgütlerin verimlilik seviyesini artırmak için, personellerin şahsi amaçları ile işletmenin amaçları arasında bir uyum söz konusu olmalıdır (Zeren & Yalçın, 2021) aktaran Kaplan ve Çetinkaya, 2014: 27). Siber aylaklık faaliyetlerinin şahsi olarak gelişim, bilgiye daha çabuk ulaşım, iş stresinden kaçma gibi olumlu yönleri ve dahi iş yerinde iş yükünden kaçınma, siber saldırılar, şahsi verimliliğe de etkisi olan olumsuz yönleri de bulunmaktadır. Siber aylaklık faaliyetlerinin olumsuz yönlerini azaltabilmek için örgütlerin kendi içlerinde siber aylaklık davranışlarının sebeplerini ve kimlerce yapıldığını belirledikten sonra alınacak tedbirlere ve sınırlamalara karar verilmelidir (Zeren & Yalçın, 2021). Evlerinden çalışanlar üstlerinden doğrudan bir denetim olmadığı için, işin doğru bir şekilde yürütülmesini sağlamak için daha yüksek düzeyde bir öz kontrol olmalıdırlar (Novianti & Sjabadhyni, 2021) aktaran Nakrošienė ve diğerleri, 2019). Evden çalışma faaliyetinin e-postaları kontrol etme ve video konferans gibi çalışmalarını desteklemek için teknolojiyi kullanması gerekir (Novianti & Sjabadhyni, 2021) aktaran Kim & Hollensbe, 2018). Bu durumda teknolojinin sürekli kullanımı, çalışanların mesai saatleri içinde internete girerek iş dışı

faaliyetlerde bulunmak için işlerinden kaçma yolu olan siber aylaklığa yol açabilmektedir (Novianti & Sjabadhyni, 2021) aktaran Akbulut, Dursun, Dönmez ve Şahin, 2016; Lim ve Chen, 2012). Teknoloji kullanımının artmasıyla birlikte siber aylaklığın gelecekte daha da yaygın hale gelmesi beklenmektedir (Reizer, Galperin, Chavan, Behl, & Pereira, 2022). Sanal aylaklık faaliyetleriyle ilgili yapılan araştırmalar, çalışanların düşük iş talepleriyle karşı karşıya kaldıklarında sanal aylaklığa katılma olasılığının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu, çalışanın boş zamanlarından kaynaklanmaktadır. Çalışanların yapacak yeterli işi olmadığında zaman geçirmek için sanal kaytarma faaliyetlerine girişecektir. Ayrıca, yüksek iş talebinin de sanal kaytarma olasılığının artmasıyla sonuçlandığını da gösterdi. İş talebinin her iki uç noktası da siber aylaklığı artırır, bu nedenle bir çalışanın aldığı iş miktarının minimum siber aylaklık ile sonuçlanan bir düzeyinin bulunmasını tavsiye eder. (Blanchard & Henle, 2008). Ekip dinamikleri ve sanallaştırmanın işbirliği ve yaratıcılık üzerindeki etkileri, inovasyon araştırması için giderek daha önemli hale gelecek. Firma düzeyinde bir bakış açısıyla, Covid-19 salgını, iş dünyasının dijital altyapısında köklü bir dönüşümle tanınır. Pandemi, temel işletmelerin sağlanması açısından dijital teknolojilerin ve bulut uygulamalarının benimsenmesini hızlandırdı. Örneğin, temassız teknolojiler, dijital para ve nakitsiz ödeme sistemlerinin tümü piyasaya sürülürken yaygınlaştı. Tüm sektörlerde dijital dönüşüm daha önce görülmemiş bir hızla ilerlemektedir (George, Lakhani, & Puranam, 2020).

f. Sanal Kaytarmanın Organizasyonlar Üzerine Etkileri

Siber aylaklık, çalışanlara ve kuruluşa yardımcı olduğunda yapıcı olabilir. Ancak çalışanların üretken olmalarını engellediğinde yıkıcı olabilir. Pek çok araştırmacı siber aylaklığın savurgan olduğunu ve örgütü davalara

açık hale getirdiğini iddia ediyor. Ancak diğer araştırmacılar sanal aylaklığın mutlaka kötü ve hatta uygunsuz olduğuna inanmıyor. İnternetin, yaratıcılığa, esnekliğe yol açabilecek ve bir öğrenme ortamını teşvik edebilecek, işte çok ihtiyaç duyulan bir oyalama sağladığını savunuyorlar (Blanchard & Henle, 2008).

Net kullanımı ve kötü-yanlış amaçlarla erişim sağlanmasından ötürü birçok farklı psikolojik ve tutuma yönelik etkilerin olduğu gözlenmektedir. Zihin sağlığına yönelik araştırmalar yapan hekimler, insan kaynakları idarecileri ve çalışma danışmanlarının birçoğu; netin iş hayatı, sosyal ilişkiler ve evlilik üzerinde negatif etkilerine rastlandığı bilgisine sahiptirler (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Greenfield ve Davis, 2002, s. 347).

Personellerin telefon internet vs. kaynaklarını şahsi amaçlarla kullanmaları, organizasyonun bant genişliğinin dolmasına ve sistem etkinliğinin düşmesine sebep olmasının yanı sıra üretkenliğin düşmesine, güvenlik problemlerinin meydana gelmesine ve bilgisayarlar da virüs tehlikelerinin artmasına neden olmaktadır. Dahası organizasyonları rahatsız etme (çalışma arkadaşların mail vasıtası ile cinsi veyahut da ırksal şaka içerikli şeylerin gönderilmesi), telif hakkına dikkat etmeme (netten izin olmaksızın belge vb. içeriklerin indirilmesi), veya aşağılayıcı sözler sebebiyle tazminat gibi hukuki işlem ve yükümlülüklere yol açabilmektedir. Chat odaların organizasyon veyahut da bir idareci ile ilgili söylemler paylaşmak ve dikkatsiz ve özensiz bir şekilde işe alım gibi problemler sebebiyle işletme içi ilişkilere de ciddi zararlar oluşturabilmektedir (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Henle, 2006: 146).

Net kullanımına yönelik sorumluluğa dikkat çekilmekte ve bu sorumluluğu ‘’ organizasyona giren nesne’’ ve ‘’ organizasyondan çıkan nesne’’ olarak iki açıdan incelenmektedir. Organizasyona giren nesne; belli bir yaş üzerindeki kişilerin girebileceği web sitelerinden veri indirimi, hukuki olmayan veyahut da nefret içerikli enformasyonlar, lisanssız bir

uygulama veya telif hakkı ile güvence altına alınmış bir nesne indirme olarak açıklanırken; organizasyondan çıkan nesne ise ahlaki/hukuk dışı veya da organizasyona hasar verici enformasyonları içine almaktadır. Bu iki gruptan hangisi olursa olun organizasyonlar hali hazırda hukuki açıdan yükümlü olup sorumluluk altındadırlar (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Scheuermann ve Langford (1997: 848).

Başka araştırmacılar tarafından internet üzerinde 200'ün üzerinde işletme ile yapılan çalışmada ise bu problem daha açık bir şekilde görülmektedir. Çalışmaya dahil olan organizasyonların tamamına yakınının net kullanımına yönelik internet ulaşım politikalarına sahip olmalarına rağmen net kullanımı ile alakalı önemli problemler yaşadığı gözlenmiştir. Bu organizasyonların, personellerinin yarısından fazlasına netin uygunsuz bir şekilde kullanımından ötürü disiplin cezası verilirken, 3'te birlik kısmının ise sözleşmelerinin iptal edildiği duyurulmuştur. Yetişkin sitelere girme, internet üzerinde chat yapmak, net oyunları ile meşgul olmak, finansal yatırımları takip etmek ya da mesai saatleri içerisinde online olarak bir şeyler satın almak disiplin cezası veya sözleşme iptalinin esas sebeplerinden görülmüştür. Dahası etkinlik kaybının ötesinde net ağında yoğunluk, sanal tehditler ve virüs gibi yazılımların bilgisayar sistemlerine zarar vermesi, taciz, hırsızlık, hakaret yada telif hakkına riayet etmeme gibi yasal sorumlulukları da ortaya çıkaran durumlara sebep olmaktadır. (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Greenfield ve Davis (2002).

Fakat geçmişte yapılan diğer çalışmalar incelendiğinden mesai saatlerinde şahsi nedenlerle nete erişimin her zaman negatif yönlü etkisinin olmayacağı yönlü bulgular da vardır. Bu düşünceye sahip olan araştırmacılar; nasıl evde çalışıldığı zaman çalışmaya yönelik mesaj ve arama gibi şeylere cevap vermesi beklenmekteyse çalışma hayatı-özel hayat arasındaki dengenin bozulmasından ötürü oluştuğu görüşündedirler. Başka bir ifadeyle personelin nete ulaşımını olumlu yönde bulan araştırmacılar; bu

halin sınır geçici bir işlem olarak düşünmekte ve söz konusu geçişlerin çalışanın çalışma hayatı- iş hayatı dengesi yönünde olumlu yansıma sağlayacağını bildirmektedirler (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Körnig ve De La Guardia, 2014). Coker (2013) ise netin çalışma faaliyetler dışında erişimi hususunda personellerin dinlenme saatlerini daha eğlenceli hale dönüştürdüğünü ve bu sebepten dolayı da olumlu yönlü düşünülmesi gerekliliğini çıkarımına varmaktadır (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020). Siber aylaklık faaliyetlerinin kaygı ve can sıkıntısını düşürdüğü ve dahası işten memnun kalma-özgün düşünmeyi ise artırdığı düşünülmektedir (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Andreassen vd. (2014: 1). Siber aylaklık; günlük alışılagelen iş akışına çeşitlilik kazandıran ve personellerin enerji düzeylerini artırmalarına vesilen olan ve çalışma performanslarını artırmaya katkısı olan düzenli bir ara gibi düşünülmekte ve kaygı azaltıcı bir etken olduğu yönünde çalışmalar da bulunmaktadır (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Baturay ve Toker, 2015: 359). Bu araştırmalarda, netin özgün düşünmeyi sağladığı, esneklik ve iş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerine iyi anlamda katkı sağladığı ve bu sebeple bir öğrenen organizasyon olma yolunda ilerleme sağladığı ve sahiden bir ihtiyaç olan bir araç olarak düşünülmesi üzerinde durulmuştur (Blanchard & Henle, 2008). İş ortamında neti kullanan personeller, faaliyet gösterdikleri işletmeler adına önemli fikirler oluşturmakta ve ortaya atmakta olup çalışma alanı ile alakalı enformasyon ve yetenekleri ilerlemektedir (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020) aktaran Anandarajan, Devine ve Simmers, 2004). Bununla birlikte, siber aylaklık ve genel olarak internet kullanımına yönelik algı ve tutumlar, kişisel özellikler, alışkanlıklar ve internet bağımlılığı, demografik faktörler, siber aylaklık yapma niyeti, sosyal normlar ve internet kullanımı ve siber aylaklık ile ilgili kişisel etik kodlar, sanal kaytarma davranışının öncülleri arasında belirtilmektedir (Ozler & Polat, 2012).

g. Sanal Kaytarmanın Yarattığı Fırsatlar ve Tehditler

Bilişim teknolojileri çok hızlı bir şekilde gelişmekte ve değişmektedir. Bu durum iş hayatı başta olmak üzere hayatın birçok alanını etkilemektedir. İnternet, önemli gelişim fırsatları yaratan ve çalışan verimliliğini artıran teknolojik bir araçtır. Böylece internet, hızlı iletişim ve bilgiye erişim ve dağıtım sağlayarak kuruluşların faaliyetlerini yürütme şeklini değiştirmekte ve çalışma hayatının vazgeçilmez bir parçası haline gelmektedir. İnternet kullanımındaki artış insanların yaşam biçimini değiştirdi. Çalışanların işlemleri, hangi oyunları oynadıkları, ne araştırdıkları ve okudukları, nasıl konuştukları ve kişisel ilişkilerini ve iletişimlerini nasıl yürüttükleri bu değişime dahil olmaktadır. İnternet, her değişimin merkezinde bir arada var olan bazı olumlu ve olumsuz uygulamalar, davranışlar ve sonuçlar getirdi. Her gün insanlar sosyal medya araçları aracılığıyla dijital olarak daha fazla bağlantı deneyimliyorlar (Çolak & Çetin, 2021). Üstelik alışveriş, ödemeler ve diğer birçok işlem daha hızlı ve daha verimli hale gelmiş olup internet, işletmelerin faaliyetlerinden bağımsız olarak daha hızlı, daha rahat ve daha verimli işlemlere olanak sağladığından, tüm sektörlerde daha geniş bir kitle ve kullanıcı kazanmıştır (Skeja & Lorcu, 2022). Günümüz iş dünyasında bilgisayar ve internet bağlantısı olmadan çalışmak neredeyse imkansızdır, bu nedenle çalışanların en sık yaptığı ve iş yerinde önemli ölçüde zaman kaybına neden olan sanal aylaklık hakkında araştırma yapmak önemlidir (Derin & Gökçe, 2016). Ekip dinamikleri ve sanallaştırmanın iş birliği ve yaratıcılık üzerindeki etkileri, inovasyon araştırması için giderek daha önemli hale gelmiştir. Firma düzeyinde bir bakış açısıyla, Covid-19 salgını, iş dünyasının dijital altyapısında köklü bir dönüşümle tanınmaktadır. Pandemi, temel işletmelerin sağlanması açısından dijital teknolojilerin ve bulut uygulamalarının benimsenmesini hızlandırdı. Örneğin, temassız teknolojiler, dijital para ve nakitsiz ödeme sistemlerinin tümü piyasaya

sürülürken yaygınlaştı. Tüm sektörlerde dijital dönüşüm daha önce görülmemiş bir hızla ilerliyor (George, Lakhani, & Puranam, 2020). Bu açıdan bakıldığında internet ve enformasyon teknolojileri iyi ve yerinde kullanıldığı zaman bireylerde ve dahası çalışanlara bir sinerji ortamı sağlamaktadır (Keklik, Kılıç, Yıldız, & Yıldız, 2015). Çalışanlar interneti hem görevlerini tamamlamak hem de işyerlerindeki kişisel ihtiyaçları için kullanmaktadır. Çalışanların bir örgütün internetini kişisel sebeplerle kullanması siber aylaklık olarak adlandırılmaktadır ve bu durum hem çalışanları hem de örgütü olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Siber aylaklık, çalışma hayatlarını kolaylaştırarak kişisel verimsizlik veya daha yüksek üretkenlik ile sonuçlanabilir (Skeja & Lorcu, 2022). Sanal kaytarma ayrıca geniş çapta, çalışanların işle ilgili olmayan web sitelerinde gezindiği ve çalışma saatleri sırasında kişisel e-postalarını kontrol ettiği herhangi bir spontane eylem olarak tanımlanmıştır (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021) aktaran (Lim, 2002). Sanal kaytarma kavramı ile ilgili çalışmalara bakıldığında işletmeler için fayda ve zararları olduğuna dair farklı yaklaşımlar mevcuttur. Bu yaklaşımlardan bir grup, söz konusu kavramın örgütlerde mühim derecede zararlı ve verimlilik kayıplarına yol açtığını savunurken diğer grup ise bu kavram sayesinde ele geçirilen benzersiz öğrenme imkanları üzerinde durulmuştur (Örücü & Yıldız, 2014). Çalışanların çoğunun siber aylaklığın olumsuz etkilerinin farkında olmadığını anlamak önemlidir, ancak aslında siber aylaklığın ekonomik etkileri üzerine yapılan çalışmalar çarpıcıdır ve siber aylaklığın maliyetinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir (Derin & Gökçe, 2016). Ek olarak, evden çalıştıklarında (working from home) olduklarında, çocuk doğurma veya ev işleri gibi iş-ev çatışması yaratabilecek iş dışı veya kişisel faaliyetler tarafından da kesintiye uğrayabilirler (Novianti & Sjabadhyni, 2021) aktaran Delanoeije, Verbruggen ve Germeys, 2019). İnternet hizmetlerinin sağlamış olduğu benzersiz bilgi edinme imkanları, personellere güncel bir bilgi ortamı sunmakta ve bunun sonucunda iş süreçleri yerine getirilirken daha yaratıcı ve değişimlere anında ayak uydurabilen kişiler haline gelmektedirler (Örücü & Yıldız, 2014) a aktaran Anandarajan vd., 2004;).

Personellerin işyerinde internet hizmetinden istifade etmeleri ve ayrıca elektronik posta alma ve iletme gibi işlemler iş ortamında kullanılan genel iş faaliyetlerinden olarak düşünülebilir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Özkalp vd., 2012: 24). Evden çalışma faaliyetinin, çalışanlara zaman yönetiminde esneklik sağlamak ve işe gidip gelme süresini azaltmak gibi birçok avantajı vardır (Nakrošienė ve diğerleri, 2019). Ancak denetim eksikliği, Sanal Aylaklık faaliyetlerinin yaygınlığının artmasına veya çalışanların daha farklı Sanal Aylaklık davranışlarına girmesine olanak sağlayabilir. Ayrıca, çalışanlar kendi çalışma programları üzerinde daha fazla kontrole sahiptir ve bu nedenle daha fazla sanal kaytarma davranışı ile meşgul olabilirler (Doorn, 2011). Personellerin internet aracılığıyla bireysel gruplara üye olup, tartışma organizasyonlarına katılarak veya diğer işletmeler hakkında rekabet etmelerini sağlayan bilgiler elde edilerek oluşan kaytarma davranışının öğrenmeye olumlu yönde bir etkiye sahip olan sanal kaytarma hareketi olduğu belirtilmiştir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Anandarajan vd. (2004: 70-72). Söz konusu öğrenmeyi olumlu yönde bir etkiye sahip olan faaliyetler yaratıcılığı, işleri ortak bir elden yürütmeyi, esneklik ve dahası öğrenme zemini meydana getirirler (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Blanchard ve Henle, 2008: 1069). Ayrıca verimlilikle alakalı olarak doğrudan olmasa da etkisi bulunmakta, özgürlüğe katkısı olan bir iklim oluşturarak, personelleri üretim odaklı, düşünmeye iten ve sosyal açıdan da desteklemektedir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Oravec, 2002: 61-62). Ancak bu hareketler işletmenin hedefleri doğrultusuna entegre edilirse, bu durum kendisini yetiştirmiş personel ile birlikte verimlilik üzerine etkiye sahip olacaktır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Anandarajan vd., 2004: 70-72). Yapılan başka bir araştırmaya göre işyerinde yoğun bir şekilde internet sistemlerini kullanan personellerin yoğun bir şekilde kullanmayan personellere göre iş tavırları ve örgütsel meseleler açısından değerlendirmeye alınmıştır. Bilgisayar ve internet sistemlerini yoğun bir şekilde kullanan personelin iş tutumları yönünden işten doygunluğu, duygusal manada bağlılık, işletmeyi destekleyen, yaptığı işten memnuniyet duyulması vb. konularda daha önde oldukları, örgütsel meseleler açısından

bakıldığında ise internet sistemlerini yoğun bir şekilde kullanan personellerin farklı ve zor işle mücadele, iş arkadaşları ve idarenin kalitesi, sorumluluklar alma, bağlı olduğu işletmesini başarılı görme ve iş-hayat dengesini kurmada daha başarılı oldukları görülmüştür (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Stanton (2002). Fakat sağlanan bu faydalar iş türüne ve şahsi internet kullanım süresiyle ilişkilidir. Bu duruma örnek verilecek olursa internet üzerinden kullanılan ticaret uygulamalarının iş memnuniyetini ve performansını artırdığı tespit edilmiş, şahsi iletişi ve enformasyon arayışı için istifade edilen internetin ise iş memnuniyeti ve performansı üzerinde tam tersi bir etkisinin olduğu görülmüştür (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Mahatanankoon ve Igbaria (2004). Aslına bakılacak olursa iş ortamında aşırı bir şekilde zihinsel gayret gerektiren veyahut da diğer iş yüklerinden sebeple meydana çıkan stresi düşürmek ve bir denge sağlamak için internet ve bilgisayar faaliyetlerinden yarar sağladıkları beyan edilebilir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Ugrin vd., 2007;). Çünkü bazı personeller bilgisayar ve internet sistemlerini işyerinde kullanılabilen bir eğlence aracı olarak görüp, bu araç aracılığıyla zihinlerini rahatlatmayı deniyor olabilirler (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Özkalp vd., 2012: 32). Siber aylaklık, çalışanların çalışma saatlerini boşa harcamaları için en yaygın yöntem haline geldi (Çolak & Çetin, 2021). Bu bakımdan düşünüldüğünde siber aylaklık, personellerin şahsi telefon çağrıları ve mesaj alımı-iletimi faaliyetleri gibi sıradan bir davranış olarak düşünülmektedir (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Blanchard ve Henle, 2008: 1069). Sağlamış olduğu bu imkanların yanı sıra siber aylaklık denilen kavramın iki farklı yönü olduğu ifade edilebilir. Bir yönü sağlamış olduğu imkanlar ile personelin iş hayatına olumlu yönde katkıda bulunurken, diğer yanı ise örgütlere ciddi oranda verimlilik anlamında kayıplara yol açtığı bildirilmiştir (Örücü & Yıldız, 2014). Ayrıca bireysel yaratıcılık, esneklik ve öğrenme ortamı sunduğu için siber aylaklığın tamamen zararlı olarak kabul edilemeyeceği iddia edilmektedir (Çolak & Çetin, 2021). Tüm siber aylaklık faaliyetlerinin aynı oranda zararlı olmayacağı düşünülse bile (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Köse vd., 2011: 291), çalışma saatleri içerisinde işverenin sağlamış olduğu bilgisayar ve

internet imkanlarının iş için değil de başka amaçlarla kullanılması ve dahi iş için ayrılmış olan zamanın örgütün hedeflerine entegre edilmemesinin, örgüt verimliliği üzerinde olumsuz sonuçlara yol açabileceğini söylemek mümkündür (Örücü & Yıldız, 2014). Bilgiye internet üzerinden kolay bir şekilde ulaşılması ve e-işletme gibi uygulamalar örgütler için büyük oranda kolaylıklar sağlarken belli bir süre sonra personelin gündemi takip ettiği, kendisine ait olan ürün yada hizmetleri sattığı, müzik indirdiği vb. faaliyetlerde bulunduğu ve birçok zaman kaybettiği bir yer halini almıştır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Greengard, 2000; Whitty ve Carr, 2006: 237; Wheatherbee, 2010: 36; Ugrin vd., 2007; Greenfield ve Davis, 2002: 348). Diğer yandan örgütlerde mesai saatleri içerisinde yapılması gerekli olan işler şahsi amaçlı web kullanımı sebebiyle yapılamadığı için, mesai saatleri dışında internete bağlanarak iş halledilmeye çalışılmaktadır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Richardson ve Benbunan-Fich, 2011: 157). Bunun sonucunda ise personellerde verimlilik kaybına yol açacaktır. Telif hakkı sorunlar, güvenliğin ihlal edilmesi, işletmenin ticari gizliliklerinin beyan edilmesi, taciz, hakaret, boş yere kullanılan bilgisayar ve internet kaynakları vb. sorunlar (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Flynn, 2001: 5-9; Eivazi, 2011) siber aylaklığın sebep olduğu diğer kayıplar arasındadır. Çalışanların ruh sağlığı, iş verimliliği için oldukça hayati öneme sahiptir ve aynı zamanda işletmelerin sürdürülebilirliğini korumasına yardımcı olur. COVID-19, çalışanların zihinsel ve psikolojik sağlığını etkiler, bu da izolasyon ve hayal kırıklığı da dahil olmak üzere daha yüksek sinirlilik ve depresyona neden olur (Khawaja, Sarfraz, & Rashid, 2021) aktaran Ahmed ve diğerleri, 2020; Lai ve Wong, 2020;). İş sağlığının etkinliği, çalışanın sağlığı için hayati önem taşımaktadır. Bu bağlamda, işyeri stresörleri, saldırganlık, geri çekilme davranışı, COVID-19 endişesinin rolü ve siber aylaklık arasındaki ilişkileri incelemeye ihtiyaç vardır (Khawaja, Sarfraz, & Rashid, 2021). Yapılan bu olumsuz durumlar işletme kaynaklarını kullanmada, verimlilik de düşüşe yol açmakta ve örgütleri yasal açıdan bazı sorumluluklar altına sokmaktadır. Bilhassa birtakım örgütler personellerinin internet kullanımlarından ötürü cinsel istismar gibi suçlama ile karşı karşıya

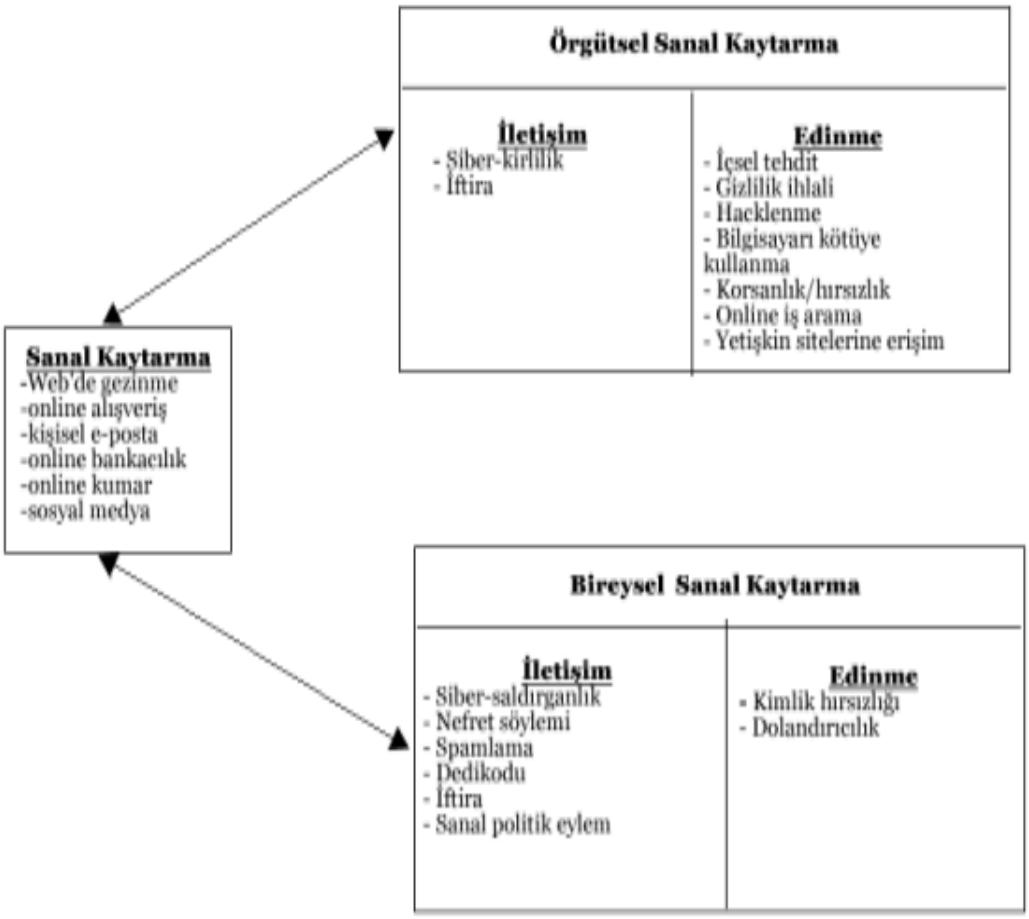
kalmışlardır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Mills vd. 2001). İnternetin iş ve özel ortamdaki rolünün artması, çalışanlara işlerini evde yapma, aynı zamanda iş sırasında aile durumuyla ilgili faaliyetleri gerçekleştirme fırsatı verir ve bu nedenle dikkate alınması önemlidir (Doorn, 2011). İşyerinde sanal aylaklığın olumlu sonuçlarını inceleyen daha fazla çalışma olmasına rağmen (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021) aktaran örn., Andel ve diğerleri, 2018; Derin & Gökçe, 2016; Sonnentag ve diğerleri, 2018), siber aylaklığın olumsuz etkilerini tanımak esastır çünkü aynı zamanda organizasyon kaybına da yol açan bir işyeri davranışıdır (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021) aktarılan örn., Askew ve diğerleri, 2014; Lim, 2002). Siber aylaklık karışık bir olgudur çünkü sadece kaynakların tükenmesine değil, aynı zamanda kaynakların geri kazanılmasına da yol açar (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021) aktarılan Kim & Christensen, 2017; Wu ve diğerleri, 2020a). Bununla birlikte siber aylaklık faaliyetleri onların enerjilerini tazeleyebilir ve işlerine yönelik coşkularını yeniden kazandırabilir (Novianti & Sjabadhyni, 2021) aktaran Andel, Kessler, Pindek, Kleinman ve Spector, 2019; Koay & Soh, 2018). Bu nedenle, siber aylaklığın çalışanların duygularına fayda sağladığı da tespit edilmiştir (Novianti & Sjabadhyni, 2021) aktaran Lim ve Chen, 2012; Pindek, Krajcevska ve Spector, 2018). Bununla birlikte siber aylaklık aynı zamanda iş yeri bilgisi kazanmak için web sitelerinde gezinerek kendilerini eğiten çalışanlar aracılığıyla verimliliği artırarak bir şirkete rekabet avantajı sağlar (Spath, 2021) aktaran Abdullahi, Mohammed ve Otori, 2019). Son tahlilde, araştırmacıların siber aylaklık davranışını anlamaya çalışması ve siber aylaklığın olumlu etkilerinden yararlanmayı sürdürürken olumsuz etkilerini azaltmak için yönetim için yararlı öneriler üretmesi gerektiği açıktır (Derin & Gökçe, 2016).

h. Sanal Kaytarma Tipleri

Farklı siber aylaklık türlerini ayrı ayrı tanımlamanın ve incelemenin çok önemli olduğunu düşünülmektedir. İlk olarak, kuruluşların farklı siber aylaklık türlerinin ne olduğunu ve bunların meydana gelme sıklığını anlamaları önemlidir. İkinci olarak, farklı siber aylaklık biçimlerini ayrı ayrı inceleyerek, farklı sanal aylaklık türlerine neyin yol açtığını anlamamız ve aynı zamanda uygun politikalar ve müdahaleler geliştirerek yaygınlıklarını azaltmak veya yönetmek daha olasıdır (Blanchard & Henle, 2008). Siber aylaklık çeşitleri farklı araştırmacılar tarafından değişik şekillerde gruplara ayrılmaktadır. İşle ilgili olmayan e-postalar göndermek ve almak, çevrimiçi sohbet, çevrimiçi alışveriş ve işle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret etmek gibi çeşitli siber aylaklık türleri vardır (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021). Spesifik olarak, haber ve alışveriş web siteleri de dahil olmak üzere ana akım web sitelerinde gezinmek, çalışanların katılma olasılığının daha yüksek olduğu tipik küçük sanal aylaklık olarak kabul edilmiştir. Bu sanal aylaklığın bir kısmı, özellikle süresi sınırlıysa (örneğin, kişisel bir e-posta gönderip almak veya CNN.com'da manşetlere bakmak) oldukça zararsız olarak kabul edilebilir. Bununla birlikte, diğer siber aylaklık türleri, ya daha fazla zaman aldıkları ve bu nedenle üretkenliği azalttıkları için (örneğin, çevrimiçi alışveriş), iş yerinde uygunsuz davranışlar (ör. çevrimiçi kumar) veya kuruluşları yasal yükümlülüklere maruz bıraktıklarından (ör. müzik indirme) daha fazla sorun olarak kabul edilir (Blanchard & Henle, 2008). Ayrıca mesai saatleri içerisinde işle alakalı olmayan amaçlar için internet üzerinde gezinti yapma faaliyetleri (spor sitelerinde vakit geçirme, işle ilgilisi olmayan evrak indirme vs.) ve elektronik mesajlaşma faaliyetleri (mesaj alma- gönderme ve takip etme gibi) olarak iki gruba ayırmıştır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Lim (2002). Bir üretim sapkınlığı biçimi olarak siber aylaklık, küçükten (örneğin, kişinin kişisel e-postasını kontrol etmek) ciddiye (örneğin, yasadışı olarak müzik

indirmek) kadar değişebilen örgütsel odaklı sapkın bir davranıştır. Küçük siber aylaklığın iş yerinde e-posta ve internetin "yaygın" kullanımlarından oluşacağını tahmin edilmektedir. Örneğin, bu siber aylaklık biçimi, kişisel e-posta gönderip almayı veya ana akım haber, finans ve sporla ilgili siteleri ziyaret etmeyi içerebilir. Bu şekilde, küçük siber aylaklık, işyerinde tamamen uygun olmasa da genel olarak tolere edilen diğer davranışlara benzer: kişisel telefon görüşmeleri yapmak, masasında Wall Street Journal okumak ve su ısıtıcısının yanında sohbet etmek. Bu tür sanal kaytarmayı küçük olarak adlandırsak da bunun örgüt üzerinde üretkenliğin azalması gibi zararlı etkileri olmayacağını kesinlikle ima etmek istemediğimizi not edilmelidir. Bunun yerine, niteliksel olarak farklı bir biçim olduğunu savunulmaktadır (Blanchard & Henle, 2008). Başka yazarlara göre siber aylaklık dört gruptan incelenmiştir. Bunlar; eğlenmek maksadıyla bir amaç olmadan internet üzerinde gezinme, zarar verici (müzik indirme vb.), şahsi öğrenme (örgüte yararlı olacak makaleler tedarik etme gibi) ve belirsiz (sohbet odalarında diğer organizasyonlar hakkında bilgi elde etme gibi) siber aylaklıktır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Anandarajan vd. (2004) . Başka bir çeşitlendirmede ise siber aylaklık işlemleri önemsiz yani (işle ilgili olmayan mesajlar alma, gündemdeki haberleri takip etme) ve önemli (ahlak dışı içeriklere sahip olan siteleri ziyaret etme, online kumar sitelerine girme gibi) siber aylaklık olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. İlk grupta yer alan önemsiz siber aylaklık işlemini yapan personeller bu kaytarmayı normal bir durum olarak görmekte ve bu kaytarmanın bir zararı olmayacağını düşünürler. Diğer grupta yer alan önemli siber aylaklık faaliyetinde bulunan personeller ise ziyaret ettikleri sitelerin kendi şahısları için ne kadar sakıncalı olduğunu ve bunun sonucunda karşılaşacakları kanuni sorumlulukları da bilmelerine rağmen kendilerini bu kaytarmayı yapmaktan alamamaktadırlar (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Blanchard ve Henle (2008). Bir diğer grupta ise siber aylaklık, şahsi olarak internet üzerinden yapılan ticaret, şahsi bilgi araştırmak ve şahsi iletişim ile alakalı olmak üzere üç farklı boyutu olduğunu ileri sürmektedirler (Ünal & Tekdemir, 2015) aktaran Mahatanankoon vd. (2004: 101). Siber aylaklık

faaliyetinin her çeşidinin değişik bir unsuru mevcuttur (Blanchard & Henle, 2008). Siber aylaklık faaliyetine neden olan unsurlar kişisel, örgütsel ve durumsal olarak üç grupta incelenmektedir. Siber aylaklık ile ilgili düşünce ve tutumlar, genel itibariyle internet kullanımı, şahsi özellikler, internete bağımlılık ve alışkanlık, nüfus yapısını etkileyen hususlar, siber aylaklığa yakın olma, internet kullanımı ile alakalı toplumsal kurallar ve etik değerler siber aylaklığa neden olabilecek kişisel etkenler arasında yer alır (Ünal & Tekdemir, 2015) aktaran Özler ve Polat, 2012: 5,6). Fakat bu kişisel faktörlerin siber aylaklığa etkisi üzerine konuyla ilgili yazınlara bakıldığında ortak bir fikir birliği yoktur (Ünal & Tekdemir, 2015). Bununla birlikte, siber aylaklığın hem karanlık hem de aydınlık bir tarafa sahip olduğu giderek daha fazla doğrulanmaktadır (Zhong, Chen, Yan, & Luo, 2021) aktaran örneğin, Lim & Chen, 2012; Wu ve diğerleri, 2020a, 2020b).



Tablo 2: Siber Aylaklık Türleri (Bayramoğlu, Gökben, Palabıyık, & Nida, 2020)

i. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Hukuki Boyutu

Siber aylaklık faaliyetinde bulunan personelleri gözlemlemek amaçlı örgüt içerisinde birtakım izleme yöntemleri bulunmaktadır. Bu izleme yöntemleri ile birlikte personeller gözlenmekte ve siber aylaklık

davranışı içerisinde olan personellerin belirlenmesi sonucunda personellerin uyarı alması veyahut da sözleşmesinin iptali gibi durumlarla yüzleşmek zorunda kalabilirler. Bu durumla ilgili Yargıtay merciince ortaya konulan kararlar, bilhassa personeller ve iş sahipleri için büyük öneme sahiptir. Bu kapsamda, Yargıtay 9. Hukuk dairesinin 17.03.2008 tarihli 2008/5941 sayılı kararına göre ‘’*İşverenin açıkça veya örtülü izni olmaksızın işyerinde internetin özel amaçlı olarak kullanımı yasaktır. Ancak bu yasak istisnai, acil durumlarda ve işine ilişkin sebeplerden dolayı meşru bir şekilde delinebilir. İşçinin, işverenin açıkça yasaklamasına rağmen interneti özel amaçlı kullanmasında önceden ihtara gerek olmaksızın iş sözleşmesi feshedilebileceği gibi; işçinin pornografik resimleri, videoları, işletmenin veri taşıyıcısına indirmesi ve yüklemesi halinde ihtara gerek yoktur*.” şeklinde bir karara varılmıştır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran (Web 1, 2012). Alınan bu karara göre web sistemlerinde ziyaret edilen sitelerin tüm bilgisayarlarda hafızada kaldığı ve bu sitelerin alanından uzman şahıslar tarafından bilinerek iş sahiplerinin toplum önündeki ünlerine büyük ölçüde zararı olacağı düşünülmelidir. Dahası örtülü izin elde edilebilmesi için altı ay müddetince iş sahibi tarafınca siber aylaklık faaliyetinin görülmesine rağmen herhangi bir şey söylenmemesine ihtiyaç vardır. Bunun sonucunda personellerin iş sahibi tarafından temin edilen internet ve bilgisayar sistemlerini açık bir şekilde veya örtülü olarak müsaade almaksızın haberlere bakmak, mesaj alıp göndermek, web oyunları oynamak, yetişkin içeriğe sahip olan siteleri ziyaret etmek gibi durumlarda kullanılamayacağına işaret etmektedir (Örücü & Yıldız, 2014). İnternet sistemlerinin işyerinde bu tip amaçlarla kullanılması 4857 sayılı İş Kanununa göre feshe neden olabilmektedir (Örücü & Yıldız, 2014) aktarılan (Kaya, 2012). Yine Yargıtay 9. Hukuk dairesi tarafından alınan 13.12.2010 tarihli 2010/37516 sayılı karara istinaden işveren tarafından temin edilen bilgisayar ve internet sistemlerinin, personellere işlerin uygun bir şekilde tamamlanması için sağlandığı, bu sistemlerin ücretlerinin işverence ödendiği ve bu sebepten dolayı da iş sahibinin iş ile alakalı internet sistemlerinin kullanımında bütün iş ve işleyişin kontrol ve denetim hakkına

sahip olmaları sağlanmıştır (Örücü & Yıldız, 2014). Bu sebepten iş sahibi sadece kurum e-mail adresinden değil şahsi olarak kullandığı e-mail adresinden de gözlemleme hakkına sahip olacaktır (Örücü & Yıldız, 2014) aktaran Kaya, 2012). Bu sebeplerden dolayı işyerinde ahlaki kuralların çiğnenmesi, iş sözleşmesinin feshine sebep olmaktadır. Çünkü iş sahipleri söz konusu durumlarda güven duygularını kaybetmekte ve doğal olarak fesih haklarını kullanmak istemektedirler. Bu durumlar göz önünde bulundurulacak olursa iş akdi ve diğer fazladan yükümlülüklerle bilgisayar ve internet sistemlerinin kulanım amaçlarının belirlenmesi, personel ve iş sahibi açısından daha açık ve yoruma kapalı bir girişim olacaktır. İş sahiplerinin Ceza Kanunu'na göre herhangi bir olumsuz durum yaşamamaları için bilgisayar ve internet sistemleriyle ilgili işlemleri en baştan belirlemeli ve bunları iş akdinde belirtmelerinde fayda olacaktır.

j. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Sonuçları

Siber aylaklığın sonuçları, iş ve kişisel sonuçlar olarak kategorize edilir. İş performansı ve işe bağlılık, siber aylaklığın iş sonuçları olarak kategorize edilirken, çalışanın bitkinliği kişisel bir sonuçtur. Şekil 8'de, bu paragrafta tartışılan sonuçları göstermektedir (Doorn, 2011).



Şekil 8: Sanal Kaytarmanın Sonuçları

i. İş Performansı

Bir yandan, performans birimlerin üretimi açısından kolaylıkla ölçülebildiğinde, daha düşük veya daha yüksek performansı keşfetmek için çaba ve performans birbiriyle ilişkilendirilebilir. Ancak bu bağlantının kolayca kurulamadığı işlerde çalışanlar genellikle daha yüksek düzeyde özerkliğe sahiptir. Bu durumda performans aynı zamanda çalışan

taahhüdüne de bağlıdır. Bu tür işlerde bağlılık önemlidir, çünkü bu sanal kaytarma olasılığını açık bir çaba-performans ilişkisi olan işlerden daha fazla etkiler. Siber aylaklık faaliyetleri, iş verimsizliğinin önemli belirleyicileri olarak kabul edilmiştir. Ramayah (2010) dört tür Siber Aylaklık kullanımını ayırt etti ve kişisel indirme, kişisel e-ticaret ve kişisel bilgi araştırmasının hepsinin iş verimsizliği ile pozitif bir ilişkisi olduğunu buldu (Doorn, 2011). Bununla birlikte, kişisel iletişim, iş verimsizliği ile bir ilişki göstermemiş olup Siber aylaklığın farklı etkinliklerinin iş performansı üzerinde farklı etkilere sahip olduğu anlamına gelmektedir (Doorn, 2011). Ayrıca araştırmalar, e-posta ve sohbetin bağımlılık yapıcı yapıları nedeniyle performansla olumsuz ilişkili olduğunu ve çalışandan çok fazla ilgi dağıttığını ortaya çıkarmıştır (Doorn, 2011) aktaran (Bock & Ho, 2009; Li & Chung, 2006). Ancak Belanger ve Van Slyke'nin (2002) araştırmasında işin özelliklerine ilişkin olumlu sonuçlardan bahsedilmektedir. Yazarlar, mevcut bilginin anlaşılması veya bilginin daha fazla doğruluğu hususunda Sanal kaytarmanın daha iyi bir duruma yol açabileceğini keşfettiler. Ancak bu yazarların araştırması, öğrenme veya yaratıcılığın artmasına neden olan belirli etkinlikler bulmamıştır. (Doorn, 2011). Ayrıca, Siber aylaklık faaliyetleri bloke edilmiş yaratıcı kanalların açılmasına hizmet edebilir (Doorn, 2011) aktaran (Oravec, 2002, s.63). Genel olarak, Siber aylaklık, önceki araştırmalarda iş performansı ile negatif ve pozitif olarak ilişkilendirilmiştir. Sanal kaytarmayı çok boyutlu bir yapı olarak ele almak, hangi belirli faaliyetlerin veya davranışların iş performansını etkilediğini belirlemeye yardımcı olabilir (Doorn, 2011).

ii. İşe Bağlılık

İşe bağlılık, "çalışanların ve işverenlerin birbirleri için fazladan çaba sarf ettikleri, iki yönlü faydalı bir ilişki" olarak tanımlanır (Doorn,

2011) aktaran (Fine ve diğerleri, 2010, s.76). Ancak, Siber aylaklık ve işe bağlılıkla ilişkisi ile ilgili çok fazla araştırma yapılmamıştır. Lim ve Chen'in (2009) göz atma ve e-posta gönderme etkinliklerini birbirinden ayıran makalesinde, göz atma etkinliklerinin işe bağlılıkla pozitif ilişkili olduğu, e-posta gönderme etkinliklerinin ise işe bağlılık düzeyini azalttığı bulunmuştur. Bu yazarların ulaşmış olduğu sonuçlar, siber aylaklık faaliyetlerinin bağlılık üzerindeki etkide rol oynadığını göstermiştir (Doorn, 2011). Mevcut çalışmada Siber Aylaklık dört farklı faaliyeti ele aldığı için, işe bağlılığın çerçeveye dahil edilmesi Siber Aylaklık faaliyetleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkinin daha spesifik bir şekilde anlaşılmasını sağlar (Doorn, 2011).

iii. Yorgunluk/Tükenme

İş taleplerinin iş kaynaklarından daha yüksek olduğu durumlarda, tükenmeyi önlemek için toparlanmaya ihtiyaç vardır (Doorn, 2011) aktaran (Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004). Siber aylaklık bu süreçte bir rol oynayabilir ve çalışanın iyilik hali üzerinde olumlu bir etkiye sahip olabilir (Doorn, 2011) aktarılan (Oravec, 2002). Tükenmeyle bağlantılı olarak sanal aylaklık, bu nedenle mikro bir kırılma işlevi görebilir; "kısa, aralıklı bir ara". Molaların rahatsızlığı azalttığına inanılmakta ve bu nedenle çalışanların bitkinliği konusunda dikkate alınması gerekmektedir (Doorn, 2011) aktarılan (Bridegan, 2008, s.51). Bu nedenle, çalışanın bitkinliği, Siber aylaklığın sağlayabileceği iyileşme süreciyle ilgili olabilir. Bu ilişkinin bir örneği literatürde bulunur: iş sırasında oyunların toparlanma potansiyeli (Doorn, 2011) aktaran (Reinecke, 2009). Bu bağlamda Siber Aylaklık, İyileşme davranışı olarak değerlendirilmektedir. Çalışanın pilini şarj etmesi yani motive edilmesi ve böylece çalışanın refahı üzerinde potansiyel olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Siber aylaklığın diğer

faaliyetleri veya davranışları için bunların iyi olma hali üzerinde olumlu veya olumsuz bir etkisinin olup olmadığı bilinmemektedir (Doorn, 2011).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ARAŞTIRMA METEDOLOJİSİ

Bu çalışma, Çin'de ortaya çıkan ve tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi sürecinin sanal kaytarma üzerinde etkisi ilişkilendirilmiş olup söz konusu araştırma Edine ilinde faaliyet gösteren hizmet işletmeleri üzerine uygulanmıştır. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden görüşme (mülakat) yöntemi kullanılmış olup işletmelerin farklı sektörlerde olması hususuna dikkat edilmiştir. Mülakat soruları 12 adet olup mülakata katılan kişilerin cevapları ses kaydı olarak alınmış ve 17 kişi ile görüşülmüş ve aşağıdaki sorular sorulmuştur.

a. Araştırma Soruları

1) Pandemi sürecinde yüz yüze mi online olarak mı çalıştınız? Hangi çalışma stili size daha verimli geldi? Neden olduğunu belirtir misiniz?

2) İşyerinde iş faaliyetlerini sürdürürken teknolojik aletleri ve interneti kullanır mısınız? Bu araçlar size ne gibi faydalar sağlamaktadır?

3) İş yerinde internet kullanımı işlerinizde kolaylık sağlıyor mu? En çok hangi açıdan kolaylık sağladığını açıklayabilir misiniz?

4) İş yerinde mesai saatleri içerisinde boş vakte sahip olduğunuzda telefon ve internet sistemlerini hangi amaçlarla kullanırsınız? En çok hangi internet kanallarını ve bunları kullanım nedenlerini açıklayabilir misiniz?

5) İş yerinde özel e-mail adresinizi kullanır mısınız? Bunu hangi amaçla ve ne sıklıkla kullandığınızı belirtebilir misiniz?

6) İş faaliyetlerini yerine getirirken mesaj alma, gönderme, internette gezinme, haberleri takip etme gibi işlemlerin yapılmasını doğru bulur musunuz? Bunun sizin açınızdan önemi veya önemsizliği nelerden kaynaklanmaktadır?

7) Sosyal medya ve internet kullanıyor iseniz hangileri sizin için günlük hayatınızda sıklıkla kullandığınız ve önem verdiğiniz uygulamalardır? Neden bunların etkin kullanımını günlük hayatta sıklıkla kullandığınızı açıklar mısınız?

8) Çalışma saatlerinde size özel elektronik bankacılık hizmetleri kullanıyor musunuz? Fast uygulamasından sonra çalışma saatleri dışında kullanmayı tercih eder misiniz? Tercihlerinizi açıklayınız?

9) Mesai saatleri içerisinde internet üzerinden alışverişi doğru bulur musunuz? Doğru buluyor iseniz neden internet alışverişi sizin için normal alışverişten daha mantıklı gelmektedir? Pandemi sonrası süreçte elektronik alışveriş oranınız azaldı mı? Bunların nedenlerini tartışır mısınız?

10) Mesai saatleri içerisinde interneti kullanmanın iş stresini azalttığını düşünüyor musunuz? Örneğin müzik dinlemek ya da sizin vereceğiniz herhangi bir stres azaltma için kullandığınız araç var mı? Bunların verimliliğinizi artırdığını düşünüyor musunuz? Nedenlerini açıklayabilir misiniz?

11) Mesai saatleri içerisinde internet sistemlerinin iş verimliliğini veyahut da dikkati azalttığını düşünüyor musunuz? Bu konuda yaşadığınız, hissettiğiniz veya gördüğünüz örnekler bulunmakta mıdır? Bu konudaki görüşleriniz nelerdir?

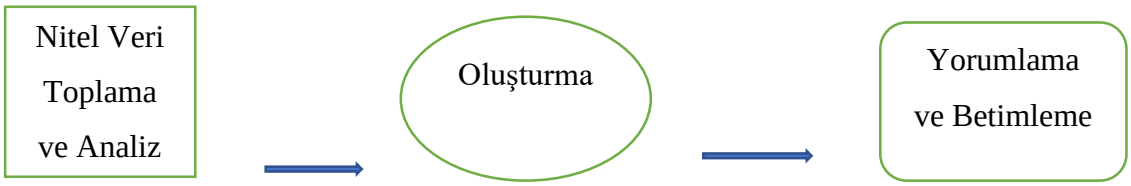
12) Peki, kullandığınız bu iş dışı internet kullanımının sanal kaytarma olarak adlandırıldığını biliyor musunuz? Bu konuda yapılan çalışmaların, bireyin farkındalığı olmadan çalışma hayatını olumsuz etkilediği yönünde görüşler bulunmaktadır? Buna katılıyor musunuz? Katılıyor ya da katılmıyorsanız neden?

b. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği kullanılarak yapılmıştır. Görüşmeler yarı yapılandırılmış görüşmeler şeklinde gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşmede, katılımcılara daha önceden hazırlanan sorular bir sıra halinde sorulmuş ve onların vermiş olduğu cevaplar ses kayıtları altına alınmıştır.

c. Araştırma Deseni

Araştırma, yarı yapılandırılmış görüşmeler şeklinde oluşmuş ve nitel araştırma tekniği/fenomenolojik desen yaklaşımı uygulanmıştır.



Şekil 9: Araştırma Deseni

d. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırmanın ana kütlesini Edirne İli Merkez İlçe yaşayan 180.324 kişi (https://www.nufusu.com/il/edirne-nufusu, E.T.:15.02.2019), bölgede faaliyet gösteren 3000 civarı işletme ve bunların farklı kollarda faaliyet yürüten hizmet sektörü alanında ki işletmelerden seçilmesine özen gösterilmiştir. Örneklemimizi ise yukarıda bahsi geçen bu işletmelerden gönüllülük esasına göre çalışmaya katılmak isteyen 17 kişi oluşmaktadır.

e. Veri Toplama Araçları ve Geliştirilmesi

Araştırma soruları (görüşme tutanakları ve ses kayıtları) EK-1 ve EK-2'de görüldüğü üzere hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan personeller ile yapılmış olup katılımcılardan alınan cevapların yazılı ve ses kaydı olarak mevcuttur. Görüşme soruları, tek bölümden oluşmakta

ve 12 adettir. Hazırlanan sorular haricinde verilmesi gereken bilgi ya da ortaya çıkan bir soru olduğunda da katılımcılar bu soruları cevaplamışlardır.

f. Verilerin Toplanması

Araştırma verileri, Edirne Merkezde faaliyet gösteren hizmet işletmesi çalışanlarından gönüllülük esasına bağlı olmak üzere katılım sağlamak isteyenler ile 01.01.2023-01.03.2023 tarihleri arasında görüşmeler yapılmış ve veriler toplanmıştır. Hizmet işletmelerinin farklı kollarda faaliyet gösteriyor olması hususuna dikkat edilmiştir.

g. Verilerin Analizi

Toplanan veriler içerik analizi yöntemi ile MAXQDA 2018 programı kullanılarak içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Bunların yanında gözlemlere de yer verilmiştir.

h. Sınırlılıklar

Araştırma Edirne İli Merkezinde yaşayan hane halkı, hizmet işletmelerinde çalışan personeller ile yapılmıştır ve bu sınırlılığa sahiptir.

i. Güvenirlik ve Geçerlilik

Araştırma, sahaya inilip odak grup çalışması yapılıp uzman görüşleri alındıktan sonra yeniden düzenlenmiş ve etik kuruldan alınan onay ile tekrar sahada yüz yüze çalışma yapılmıştır

j. Etik Boyut

Katılımcılara araştırmanın neden yapıldığı, nerede kullanılacağı ve kişisel/kurumsal bilgilerin muhafaza edilerek araştırma dışında kullanılmayacağı eklerdeki görüşme tutanaklarında bilgilendirme kısmında bildirilmiş olup, kendileri de bu hususları kabul etmişlerdir. Görüşme sırasında katılımcıların soruları rahat cevaplaması için sorular baş başa sorulmuş ve cevap alınmıştır. Bunun yanında, araştırma için hazırlanan görüşme tutanakları, Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'ne sunularak etik anlam da uygunluk raporu alınmıştır.

k. Bulgular

Araştırmanın ana fenomeni olan sanal kaytarma (tema) için 23 kod 70 alt kod belirlenmiştir. Söz konusu kodlar araştırma sorularını; alt kodlar ise bu sorulara katılımcılar tarafından verilen cevaplara istinaden oluşturulmuştur. Söz konusu kod ve alt kodlar bir sonraki bölümde tabloda gösterilmiştir.

l. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Çalışmaya destek olan katılımcıların demografik özellikleri cinsiyet, yaş aralığı ve faaliyet gösterdikleri hizmet alanı olmak üzere 3 bölüme ayrılmış olup aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

CİNSİYET	
ERKEK	KADIN
9	8

Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyeti

YAŞ ARALIĞI		
18-30	30-50	50+
3	10	4

Tablo 4: Katılımcıların Yaş Aralığı

HİZMET ALANI					
EĞİTİM	KONAKLAMA	SAĞLIK	SOSYAL HİZMET	ABONELİK İŞLEMLERİ	BANKACILIK
3	3	1	1	7	2

Tablo 5: Katılımcıların Çalıştığı Hizmet Alan

Kod Sistemi	görüşmeler
SANAL KAYTARMA	
Kullanılan Teknolojik Cihazlar	
Bilgisayar (Tablet, Laptop, PC)	15
Cep Telefonu	13
Sanal Kaytarma (SK)	
SK Bilme	
SK Bilmeme	17
Teknoloji Kullanım Amaçları	
Haber Takibi	12
Kişisel Gelişim ve İş Eğitimi	5
Sosyal Medyayı Takip	13
İletişim	4
Teknoloji Kullanımının Sonuçları	
Olumlu	11
Stresi Azaltma (Müzik)	14
Olumsuz	2
Etik Olmama	2
Fayda Sağlamama	
Verimliliği Azaltma	6
İş Kazalarını Arttırma	
Çalışma Şekli	
Hibrit	8
Online	2
Yüz Yüze	7
İş Yerinde Kişisel Mail Kullanımı	
Kullanan (mayan)	12
Kullanan-Kişisel İletişim	1
Kullanmayan- Müşteri ile İletişim	11

Tablo 6: Kod Sistemi

Araştırma sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevaplara istinaden hazırlanan kodlar ve alt kodlar yukarıdaki gibidir. Bu kodlar neticesinde elde edilen sonuçları tablolar halinde göstermek ve yorumlamak gerekirse;

Akıllı Telefon	13
Bilgisayar (Tablet, Laptop, PC)	15
Toplam	28

Tablo 7: Mesai Saatlerinde Kullanılan Teknolojik Cihazlar

Mülakat sorularının ikincisi için oluşturulmuş kodların cevapları yukarıdaki gibidir. Katılımcılardan birçoğunun akıllı telefon ve bilgisayarı işyerinde mesai saatleri içinde kullandıkları görülürken yalnızca iki kişi tablet kullanmaktadır. 6.katılımcı şu şekilde cevap vermiştir: ‘’*Tabi de mecburen kullanıyoruz. Teknolojik aletler olarak bilgisayar ve telefon gibi aletlerden faydalanıyoruz. Bilgiye daha kolay erişim, zamandan tasarruf, iş gücünden tasarruf gibi faydaları bulunmaktadır.’’*

Sanal kaytarma davranışını bilmiyorum	17
Sanal kaytarma davranışını biliyorum	0
Toplam	17

Tablo 8: Sanal Kaytarma Davranışının Bilinirliği

Mülakat sorularının sonuncusu için oluşturulmuş kodların cevapları yukarıdaki gibidir. Katılımcıların tamamının sanal kaytarma davranışı hakkında bilgi sahibi olmadıkları açıkça görülmektedir. Örnek vermek gerekirse 16.katılımcı; *‘’Sanal kaytarma diye bir şey mi varmış. Bende de konsantrasyonu bozduğu için bireyleri olumsuz etkileyeceğini düşünüyorum. İş dışı amaçlarla internet kullanımı mesai saatleri dışında olmalıdır.’’*

Haber Takibi	12
Kişisel Gelişim ve İş Takibi	5
Sosyal Medyayı Takip	13
İletişim	4

Tablo 9: Teknoloji Kullanım Amaçları

Mülakat sorularının bir sonraki için oluşturulmuş kodların cevapları yukarıdaki gibidir. Katılımcılardan çoğunun mesai saatlerinde boş vakte sahip olma durumlarında telefon ve internet sistemlerini sosyal medya ve haber alma için kullandıkları görülmektedir. Daha sonra sektör takibi ve iş stresinden uzaklaşma amaçlı kullandıkları gözlenmiştir. Kişisel gelişim ve iletişim için kullananların sayısı ise azdır. Katılımcıların cümlelerine örnek vermek gerekirse 9. Katılımcı şu şekilde cevap vermiştir; ‘’*Daha çok interneti kullanıyorum telefondan ziyade. Sosyal medya için kullanıyorum. En çok gazeteler, haber kanalları ve işimle alakalı ekonomi kanalları onları takip ediyorum.’’* 13. katılımcı ise; ‘’*Kendimi eğitmek amacıyla kullanıyorum. Mesela rakip firmaların neler yaptığına bakıyorum. Ondan sonra halk eğitimin ya da devletin açtığı kurslar nelerdir ona bakıyorum. Evet kullanıyorum ama hani hiçbir magazin haberi için ya da instagram da kim ne yapmış diye kullanmıyorum. Sadece kullanım amacım kendimi geliştirmek amaçlı kullanıyorum.’’* şeklinde cevap vermiştir.

Hibrit	8
Online	2
Yüz yüze	7
Toplam	17

Tablo 10: Pandemi Sürecinde Çalışma Şekli

Mülakat sorularının birincisi için oluşturulmuş kodların cevapları yukarıdaki gibidir. Katılımcıların çoğunun pandemi sürecinde hem yüz yüze hem uzaktan olarak çalıştığı görülmektedir. Sonrasında uzaktan ve yüz yüze çalışma stilinin tercih edildiği anlaşılmıştır. 8. katılımcı şu şekilde cevap vermiştir: '*Biz dönüşümlü çalıştık. İki haftada evde iki hafta şubede. Ama şubede yüz yüze çalışmak daha verimli bence. Çünkü evde çalıştığınız zaman ister istemez konsantre daha düşük oluyor. Çok konsantre olamıyorsunuz.''* 4.katılımcı ise; *''Yüz yüze olarak çalıştım. Kesinlikle online olarak çalışmak daha iyi olacağını düşünüyorum. Hem sağlık açısından hem daha verimli. Zamanı kullanma açısından da kesinlikle online olarak çalışmak daha iyi.''* salgın sürecinde yüz yüze çalışmak zorunda kalmış ancak online çalışma sisteminin daha makul olduğunu bu şekilde dile getirmiştir.

Kullanan(mayan)	12
Kullanan (Kişisel İletişim)	1
Kullanmayan-(Müşteri ile İletişim)	11
Toplam	24

Tablo 11: İşyerinde Kişisel ve Kurumsal Mail Kullanımı

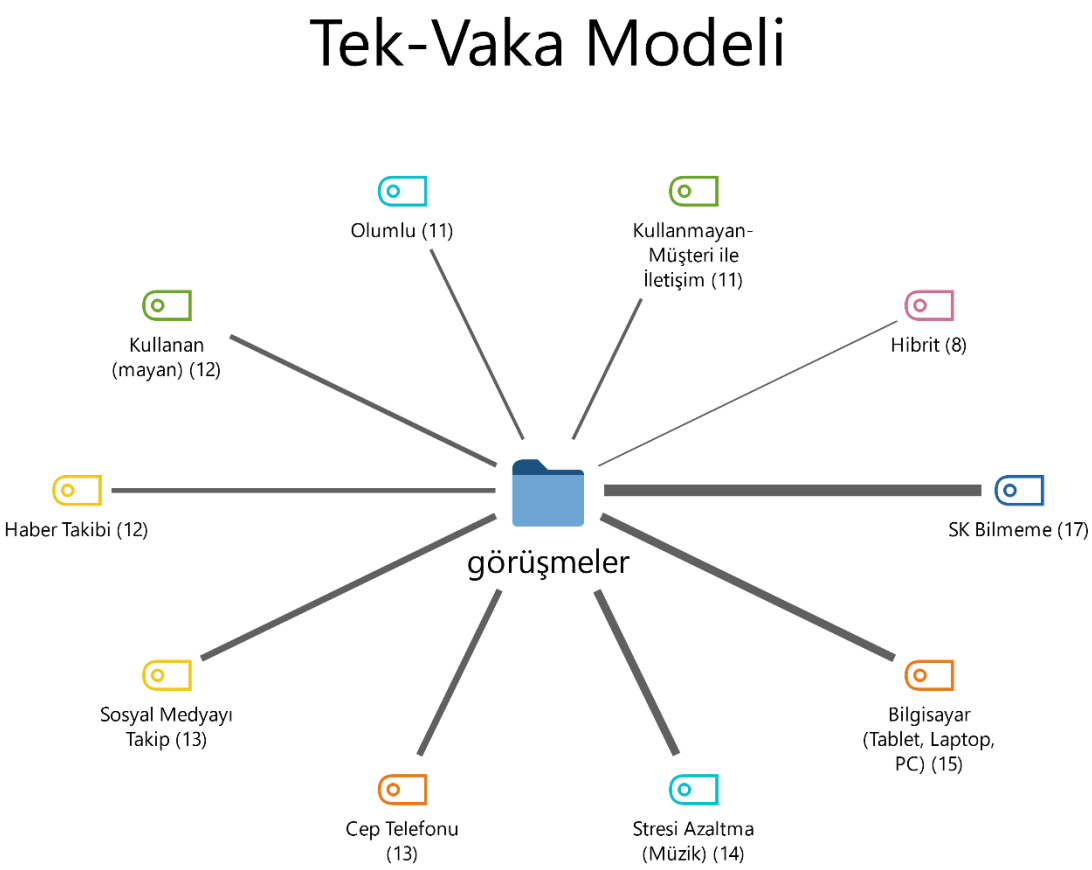
Mülakat sorularının beşincisi için oluşturulmuş kodların cevapları yukarıdaki gibidir. Katılımcılardan çoğunun işyerinde mesai saatleri içerisinde şahsi e-mail adreslerini kullanmadıklarını görülmektedir. Şahsi e-mail adresini kişisel iletişim amacıyla kullanan sadece 1 kişi olup şahsi mail adreslerini müşteri iletişimi için kullanan katılımcı sayısı ise 11'dir. Katılımcıların bu soru ile ilgili beyanlarına örnek vermek gerekirse 7.katılımcı; ''*İş yerinde kendime ait e-mail adresimi kullanmıyorum. Güvenlik açısından zaten şirketin koymuş olduğu kurallar çerçevesinde bize pek önerilmiyor. Şirketin kendi açmış olduğu kurumsal mail adresini kullanıyoruz.''* 8. katılımcı ise; ''*İşyerinde kendi e-mail adresimi kullanıyorum. Çünkü kendi mailim adresinden iş mail adresime göndermek daha basit oluyor. Daha kolay geliyor. Whatsapp'dan kendi mailim aracılığıyla kurum mailime aktarıyorum. Ben çok sık kullanıyorum. Çünkü müşterilerin evrakları, kredi kullanımında araç ruhsatı olsun sözleşmeler olsun bunlar çok daha pratik oluyor benim için.''* şeklinde dile getirmiştir.

Olumlu	11
Stresi Azaltma (Müzik)	14
Toplam	25

Olumsuz	2
Etik Olmama	2
Fayda Sağlamama	
Verimliliği Azaltma	6
İş Kazalarını Artırma	
Toplam	10

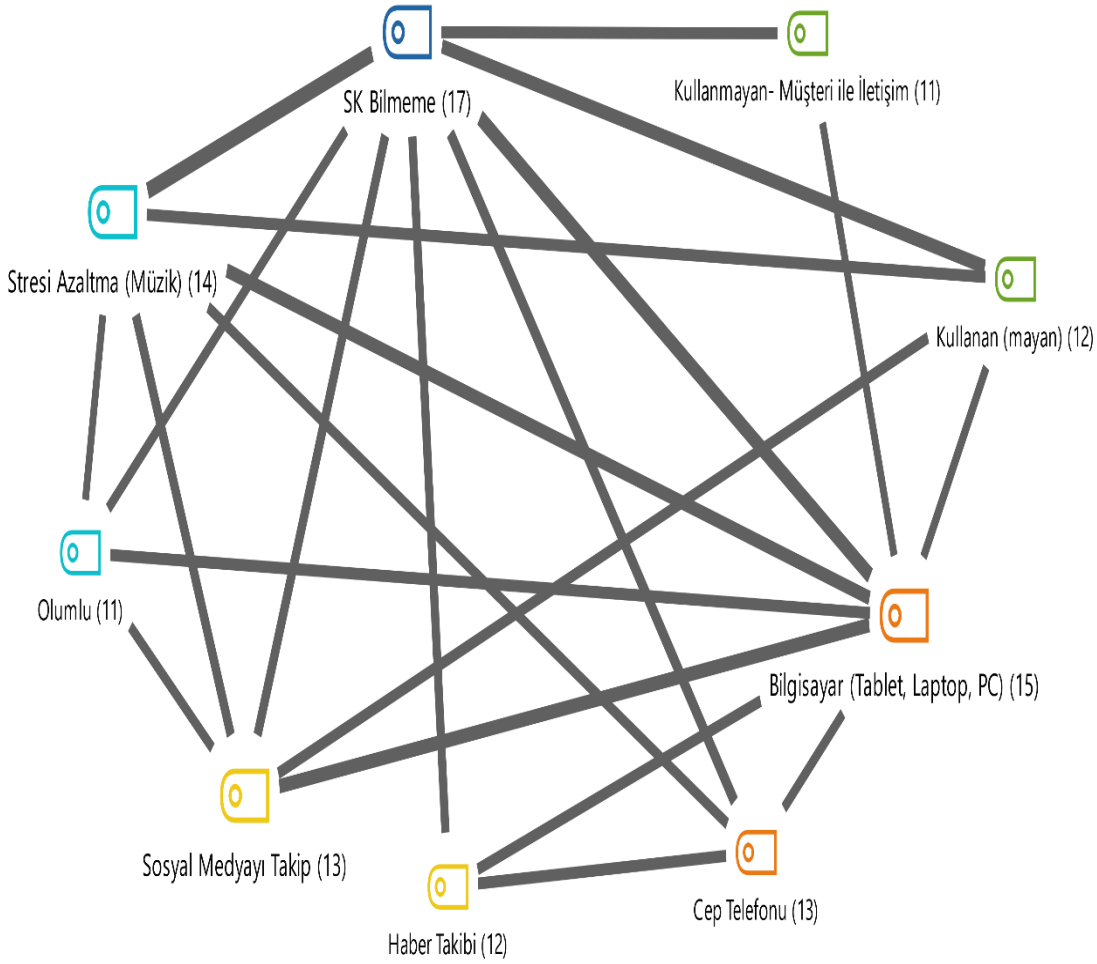
Tablo 12: Teknoloji Kullanımının Sonuçları

Mülakat sorularının üçüncüsü için oluşturulmuş kodların cevapları yukarıdaki gibidir. Katılımcılardan birçoğunun teknoloji kullanımının işleri kolaylaştırdığını bununla birlikte hızlı etkili iletişim açısından faydası olduğunu öte yandan vakit tasarrufu sağladığı da görülmekte olup müzik dinleme gibi küçük molaların ise stresi azalttığı görüşünde oldukları tespit edilmiştir. Olumsuz yönde fikir beyan eden katılımcılar ise mesai saatleri içerisinde teknoloji kullanımının etik olmadığını ve verimliliği azaltıp dikkati dağıtacağı yönünde görüşleri mevcuttur. Bunlara katılımcıların cümlelerinden örnek verilecek olursa 5. katılımcı şu şekilde beyan etmiştir; ‘’*Yani günümüzde artık zaman çok değerli bir şey olduğu için hem teknolojiyi hem de teknolojik aletleri takip etmek çok mantıklı oluyor bu durumlarda ve zamanı değerli kullanmak açısından teknolojiyi takip edince birçok işinizi çok daha hızlı halledebiliyoruz.’’* 8. katılımcı ise; ‘’*Tabi kullanıyoruz. Yani işimiz bu. İnternet ve teknolojik alet olmadan biz şu an bankacılığı sürdüremeyiz. Dijital çağa doğru gidildiği için en azından kredi kullanımları şu an mesela birçoğu dijital artık. En çok hangi açıdan kolaylık sağladığı da anlık işlem yapılması ile ilgilidir. Buradan Türkiye’nin bir ucundaki bir şubede hemen anında kredi kullanımına imza alıp kredi kullandırabiliyorum.’’* şeklinde dile getirmiştir. 11. Katılımcı ise; ‘’*Ben bireyleri olumsuz yönde etkileyeceğini düşünüyorum. Çünkü işten kopma, dikkat dağınıklığı olur odaklanmamızı etkiler. Onun için ben çok hoş karşılamıyorum.’’* şeklinde görüşünü dile getirmiştir.



Şekil 10: Tek Vaka Modeli

Yapılan görüşmeler neticesinde en çok hangi alt kodların cevap olarak alındığı yukarıdaki tek vaka modelinde ayrıntılı olarak gösterilmiştir.



Şekil 11: Kod Birlikte Oluşum Modeli

Yukarıdaki şekilde ise birbiri ile bağlantısı olan kodlar gösterilmiştir. Sanal kaytarma davranışını bilmeme kodunun diğer tüm kodlarla bağlantısının olduğu görülmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını ülkeleri ekonomik, sosyal ve siyasi belirsizliğe sürüklemiş ve özellikle sağlık, iş, eğitim, sosyal güvenlik gibi alanlarda oldukça önemli değişiklikleri zorunlu kılmıştır. Pandemi sürecinde işverenler; teknolojik araçları, iş ve süreçleri yöneterek kurumsal verimlilik ve performans elde etmek için dinamik ve belirsiz bir ekonomide israfı en aza indirmenin bir yolu olarak görmektedirler (Çolak & Çetin, 2021). Bu küresel kriz sırasında, dünya çapında birçok çalışan stres, endişe ve belirsizliklerden zarar gördü (Reizer, Galperin, Chavan, Behl, & Pereira, 2022). Global anlamdaki meydana gelen salgınlar geçmişte olduğu gibi günümüzde ve gelecekte de yaşamımızın bir bileşeni olarak olacaklardır. Bu sebepten dolayı, dikkat edilmesi gereken nokta, gelecek günlerde salgınlar ile yeniden karşılaşıp karşılaşmayacağımız değil, söz konusu salgınlara karşın ne derece hazır bir pozisyondayız hususu ile ilgili olmalıdır. Çünkü geçmişten bugüne insanların doğaya büyük ölçüde karışması, çok sayıda canlı türü ile etkileşim içine girmesi ya da tüketimi ve dahası yeni salgınların ilerde muhtemel bir şekilde görüleceği düşüncesine karşın ihtiyaç duyulan önlemlerin alınmaması, önümüzdeki yıllara yönelik kaygıları artırmaktadır. Tam olarak bu sebeplerden dolayı Covid-19 adlı virüs geçtiğimiz yıllarda hayatımızın bir parçası haline gelmiştir. Artık tüm dünya söz konusu virüse karşı mücadele içinde olup sıkı bir şekilde gayret gösterilmekte ve buna rağmen çok sayıda insan hayatını kaybetmiş, içinde bulunduğumuz son yüzyılın iktisadi probleminin oluşmasına, işe sahip olmayan, mutsuz ve gelecek için endişeli insanların artmasına sebep olmuştur. Şüphe yok ki bu salgın tüm sektörlere az ya da çok etkisini göstermiştir. Ayrıca ilk olarak psikolojik sebeplerle başlangıç gösteren kaygı halleri zamanla toplumsal, iktisadi ve politik hayatı değiştirecek seviyelere ulaşan birçok problemin de sebebi olmuştur

(Alaeddinoğlu & Rol, 2020). Netice olarak, pandemilerin sonraki gelecek nesiller için önemli ölçüde etkilerinin olması muhtemeldir (Türk, Bingül, & Ak, 2020).

Bu çalışmada da esasında Covid-19 salgını ile başlayan süreci ele alıp bunun işletmeler üzerinde sanal kaytarma anlamında nasıl bir etkiye sahip olduğunu araştırarak cevap bulmaya çalışmaktadır. Sanal kaytarma ise günümüz teknoloji çağında; telefon ve internet sistemlerine kolay erişim ile birlikte çalışanların ve özellikle de yöneticilerin dikkat etmesi gereken hususlardan bir tanesidir.

Söz konusu araştırma nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği ile yarı yapılandırılmış şekilde hazırlanıp sorulmuştur. Çalışma hizmet işletmelerinde yapılmış olup işletmelerin farklı sektörde faaliyet göstermelerine, görüşme yapılan kişilerin yaş aralıkları ve bayan/erkek olmaları açısından farklı olmalarına dikkat edilmiştir. Katılımcıların cevapları ise ses kaydı altına alınmış olup 17 kişi ile görüşme sağlanmıştır. Maxqda 2018 programı ile veriler analiz edilmiş ve kodlar oluşturulmuştur.

Sahada yaptığımız çalışma neticesinde şu sonuçları elde edilmiştir. Söz konusu Pandemi sürecinde 3 hizmet işletmesi uzaktan çalışma sistemine geçmiş yada geçmek zorunda kalarak online çalışma sistemine bir şekilde entegre olmuştur. Bununla birlikte 6 adet işletme ise uzaktan çalışma sistemine çalışma koşullarından dolayı dahil olamamış ve bu zorlu süreçte yüz yüze çalışmaya devam etmek zorunda kalmışlardır. 8 tane işletme ise bu süreçte hem yüz yüze hem de uzaktan çalışmış ve hibrit çalışma sistemi dediğimiz bu sistem ile çalışmaya devam etmişlerdir. Söz konusu bu süreçte görüşme yaptığımız 17 çalışanın 14'ü yaptığımız yüz yüze çalışma sisteminin daha verimli olduğunu düşünmektedir. 1 kişi hibrit çalışmanın daha verimli olduğunu düşünürken 1 kişi ise bu durumun iş faaliyet koluna göre değişiklik göstereceğini düşünmektedir. Bununla birlikte çalışanların Pandemi sürecinde işyerinde teknolojik alet kullanımı açısından ağırlıklı olarak bilgisayar ve telefon kullandıkları tespit edilmiş olup tablet

kullananların sayısı ise azdır. Kullanılan bu teknolojik cihazların en çok kolaylaştırıcı etki, hızlı ve etkili iletişim ve vakit tasarrufu gibi faydalar sağladığı yönünde görüşler mevcuttur. Görüşme yapılan kişilere mesai saatlerinde boş vakte sahip olma durumlarında bu zaman dilimini nasıl değerlendirdikleri sorulduğunda ise başta sosyal medya ve haber alma olmak üzere sırasıyla en çok sektör takibi, iş stresinden uzaklaşma, iletişim, kişisel gelişim ve iş ile ilgili eğitim videolarını izleme cevapları alınmıştır. Bu cevaplardan anlaşılacağı üzere internet takibi yoğun olarak kişisel kullanıma dair sayfalardır. Az da olsa resmi mevzuat ve haber alma siteleri de bu cevaplar arasında mevcuttur. İşyerinde kişisel e-mail kullanımına dair soruya ise katılımcıların çoğunluğun şahsi e-mail adreslerini kullanmadıkları görülmüştür. Şahsi e-mail adreslerini kullanan katılımcılar ise çoğunlukla müşteriler ile iletişim amacıyla yani iş için kullanım yaptıklarını ve pratik cevap verme açısından da şahsi e-mail adreslerinin daha kolaylık sağladığı cevabını vermişlerdir. Mesai saatlerinde şahsi internet kullanımına dair soruda ise katılımcıların çoğu bu duruma olumlu bakmakta olup bir mola verme ve dinlenme gibi düşünüp işe fayda sağladığını düşünmektedirler. Bu duruma olumsuz bakan katılımcılar ise bu durumun işten kopma ve dikkat dağınıklığına sebebiyet vereceğini böylece verimliliğin düşeceğini düşünmektedirler. Ayrıca bu durumu etik bulmadıklarını da bildirmişler. Diğer katılımcılar ise bu durumun iş faaliyet koluna göre değişeceği görüşüne sahiptirler. Bir diğer soruda katılımcılara işyerinde mesai saatlerinde hangi sosyal medya uygulamalarını kullandıkları sorulmuş ve en çok Instagram, Twitter, Whatsapp ve Facebook uygulamalarının kullanıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca Youtube ve Bandom uygulamaları da cevaplar arasındadır. Bu uygulamaların kullanım sebeplerinin başlıca olanları ise gündemi takip etme ve sosyalleşmedir. Özellikle Whatsapp uygulaması iş ile ilgili iletişim amaçlı da kullanılmaktadır. Katılımcılara e-bankacılık ve Fast uygulamasını kullanıp kullanmadıkları sorulduğunda büyük bir çoğunluğunun işyerinde mesai saatleri içerisinde para transferi, fatura yatırma vb. işlemler için bu uygulamaları kullandıkları tespit edilmiştir. Mesai saatlerinde internet

üzerinden alışveriş yapmaya yönelik soruda ise katılımcıların yarısı bu durumu doğru bulurken diğer yarısı da doğru bulmamaktadır. Mesai saatleri içerisinde internet üzerinden alışveriş yapmayı doğru bulan katılımcılar fiyat açısından daha uyguna ürünler bulduklarını, daha çeşitli ürünlerin internet ortamında mevcut olduğunu ayrıca zaman açısından tasarruf sağladığını dile getirmektedirler. Mesai saatlerinde internet üzerinden alışveriş yapmayı doğru bulmayan katılımcılar ise çalışanın işyerinde zamanı verimli kullanmasını engelleyeceği ve dikkatini dağıtacağı yönünde görüşleri bulunmaktadır. Katılımcılara online alışverişi mi yoksa geleneksel alışverişi mi tercih ettikleri sorulduğunda çoğunluğun hem fiyat hem aradığını bulma açısından hem de Covid-19 salgını süreciyle bir alışkanlık haline gelmesinden dolayı online alışverişi tercih ettikleri görülürken geleneksel alışverişi tercih eden katılımcılar ise görerek ve deneyerek almayı tercih etmektedirler. Ayrıca pandemi sürecinde online alışverişin dışarı çıkma yasaklarından dolayı net bir şekilde artış gösterdiği de görülmektedir. Yine katılımcılara mesai saatleri içerisinde internet kullanımının stres, verimlilik ve dikkat olgularını nasıl etkileyeceği sorulduğunda büyük çoğunluğunun stresi azaltacağı, verimliliği artıracağı ve dikkati ise azaltacağı görüşlerinin hakim olduğu anlaşılmıştır. Stresi azaltacağını ve verimliliği artıracağı yönünde görüşe sahip olan katılımcılar bir mola ve dinlenme açısından çalışana iyi gelebileceği görüşüne sahiptirler. Diğer yandan dikkati azaltacağı görüşüne sahip katılımcılar ise çalışanın yapması gereken işi yavaşlatabileceğini ve işten kopmaya mahal verebileceği görüşüne sahiptirler. Yaptığımız çalışma neticesinde araştırmamızın ana teması olan sanal kaytarma kavramı ile ilgili; katılımcılardan alınan cevaplar dikkate alındığında tüm katılımcıların bu kavram ile daha önce karşılaşmadığı gözlemlenmiş olup bu kavramın çalışana zaman kaybı ve odaklanmayı azaltması açısından olumsuz etkisi olabileceği katılımcılar tarafından düşünülmektedir. Olumlu anlamda etkileyeceğini düşünen katılımcılar ise vakit, motivasyon ve bilgiye ulaşım anlamında artı sağlayacağını ve dijitalleşmenin çağın bir gereksinimi olduğuna dair görüşleri mevcuttur. Bir

diğer grup ise kişinin internet sistemlerini hangi amaç ve sıklıkta kullandığı gerçeğine göre değişeceği görüşüne sahiptir.

Hizmet işletmelerinde yaptığımız çalışma neticesinde sanal kaytarma kavramının bilinmediği açıkça görülmektedir. Bu kavramının bilinirliğini artırmak amacıyla daha çok araştırma yapılmalı ve literatüre daha çok çalışmalar kazandırılmalıdır. Dahası sanal kaytarma, sebep-sonuçları, hukuki boyutu ile ilgili çalışanlara bilgi verilmesi gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca dijitalleşen dünya da işverenlerin telefon ve internet sistemlerini mümkün olduğu kadarıyla çalışanların hizmetine sunmaları ancak bu sistemlerin iş amacına yönelik entegre edilmesi gerektiği önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

‘’Akca, M. (2020). COVID-19’un Havacılık Sektörüne Etkisi." *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 45-64.*

"Alaeddinoğlu, F., & Rol, S. (2020). Covid-19 Pandemisi ve Turizm Üzerindeki Etkileri." *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 233-258.*

"Arslan, İ., & Bayar, İ. (2020). Covid-19 Salgını, Ekonomik Etkileri ve Küresel Ekonominin Geleceği." *GAZİANTEP UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES, 87-104.*

"Ashraf, B. N. (2020). Economic impact of government interventions during the COVID-19 pandemic: International evidence from financial markets." *Journal of Behavioral and Experimental Finance.*

"Aşkın, R., Bozkurt, Y., & Zeybek, Z. (19). COVİD-19 PANDEMİSİ: PSİKOLOJİK ETKİLERİ VE TERAPÖTİK MÜDAHALELER." *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 304-318.*

"Bayramoğlu, G., & Palabıyık, N. (2020). SANAL KAYTARMA DAVRANIŞINDA ÖRGÜT İKLİMİNİN ETKİSİ: KAMU VE ÖZEL İŞLETMELERDE KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA." *Turkuaz Uluslararası Sosyo-Ekonomik Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 13-38.

"Belitski, M., Guenther, C., Kritikos, A. S., & Thurik, R. (2021). Economic efects of the COVID-19 pandemic on entrepreneurship and small businesses." *Springer.*

"Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing:The role of norms and external locus of control." *Computers in Human Behavior-Science Direct,Elsevier, 1067-1084.*

"Can, Ö. (2021). Covid-19 Salgınının Türkiye'deki İşletmelere Etkileri: Sorunlar, Dönüşümler, Olanaklar." *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 833-863.

"Chakraborty, I., & Maity, P. (2020). COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment." *Science of the Total Environment.*

"Çolak, M., & Çetin, C. (2021). Loneliness and Cyberloafing in the Time of COVID-19: A Psychological Perspective." *International Journal of Contemporary Management, 15-27.*

"Deb, P., Furceri, D., Ostry, J. D., & Tawk, N. (2021). The Economic Effects of COVID-19 Containment Measures." *Open Economies Review.*

"Demirbilek, N., & Atila, F. (2021). Üniversite Öğrencilerinin Perspektifinden Sanal Kaytarma Kavramı." *Adıyaman Üniversitesi SBE Dergisi, 197-214.*

"Derin, N., & Gökçe, S. G. (2016). Are cyberloafers also innovators?: A study on the relationship between cyberloafing and innovative work behavior." *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 694-700.*

"Ding, W., Levine, R., Lin, C., & Xie, W. (2020, April). *Corporate Immunıty To The Covid-19 Pandemic.* www.nber.org:" *https://www.nber.org/papers/w27055 adresinden alındı*

"Dmitry Ivanov. (2020). Predicting the impacts of epidemic outbreaks on global supply chains:Asimulation-based analysis on the coronavirus outbreak (COVID-19/SARS-CoV-2)case ." *Transportation Research Part E, 136.*

"Doorn, O. v. (2011, Ağustos). Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework. *TUE." Department Industrial Engineering and Innovation Sciences*. Eindhoven.

"George, G., Lakhani, K. R., & Puranam, P. (2020). What has changed? The Impact of Covid Pandemic on the Technology and Innovation Management Research Agenda . "*Journal of Management Studies, 1754-1758.*

"Gürsoy, S., Tunçel, M. B., & Sayar, B. (2020). KORONAVİRÜSÜN (COVID-19) FİNANSAL GÖSTERGELER ÜZERİNE ETKİLERİ." *Ekonomi Maliye İşletme Dergisi, 20-32.*

"Jackson, J., Weiss, M. A., Schwarzenberg, A. B., & Nelson, R. M. (2020). Global Economic Effects of COVID-19." *Congressional Research Service*.

"Kara, M., & Kurt, Y. (2020). COVİD-19 SALGINININ BERBER İŞLETMELERİ ÜZERİNE ETKİLERİ: VAN İLİ ÖRNEĞİ. *INTERNATIONALGOBEKLITEPE SCIENTIFIC STUDIES CONGRESS* (s. 64-77)." *Van: INTERNATIONAL SCIENCE AND ART RESEARCH CENTER.*

"Karataş, A., & Avci, S. B. (2017). Kamu Kurumlarında Sanal Kaytarma Olgusunun Değerlendirilmesi." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2321-2346.*

"Kaya, M. S., & Koşan, Y. (2021). The Psychological Impact of Covid-19 on University Students: Their Expectations of Mental Health Professionals." *International Journal of Psychology and Educational Studies,* 1-20.

"Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H., & Yıldız, B. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi ." *Business and Economics Research Journal, 129-144.*

"Khawaja, K. F., Sarfraz, M., & Rashid, M. R. (2021). How is COVID-19 pandemic causing employee withdrawal behavior in the hospitality industry? An empirical investigation." *Journal of Hospitality and Tourism*, 2514-9792.

"Kurt, A. A., Küçük, B., Boynukara, M., & Odabaşı, H. F. (2021). DİJİTAL ÇELİNME: BİR KAVRAM ÇALIŞMASI." *Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama*, Cilt:11 Sayı:1.

"Nakiboğlu, A., & Işık, S. (2020). Kovid-19 Salgınının Ekonomi Üzerindeki Etkileri: Türkiye'de İşletme Sahipleri Üzerinde Bir Araştırma." *Turkish Studies*, 765-789.

"Novianti, S., & Sjabadhyni, B. (2021). Work-home interaction and psychological distress during the COVID-19 pandemic: The mediation effect of cyberloafing." *Humanitas Indonesian Psychological Journal*, 87-99.

"Ozler, D. E., & Polat, G. (2012). CYBERLOAFING PHENOMENON IN ORGANIZATIONS: DETERMINANTS AND IMPACTS." *INTERNATIONAL JOURNAL OF eBUSINESS AND GOVERNMENT STUDIES*, 2146-0744.

"Örücü, E., & Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı:." *Ege Akademik Bakış*, 99-114.

"Özdemir, C., Yıldız, A., & Şahan, S. (2021). Cyberloafing Behaviors of Health Professional Students During Distance Education. *Journal of Health Education*, 1-6."

"Reizer, A., Galperin, B. L., Chavan, M., Behl, A., & Pereira, V. (2022). Examining the relationship between fear of COVID-19, intolerance for uncertainty, and cyberloafing: A mediational model ." *Journal of Business Research*, 660-670.

"Simsek, T., & Simsek, A. K. (2021). Compliance with Public Health Measures and Psychological Effects of COVID-19: Two-Group Cross-Sectional Research." *Clinical and Experimental Health Sciences*, 302-309.

"Skeja, A., & Lorcu, F. (2022). Relation of Three Phenomena: Cyberloafing, Creativity, and Stress." *IFAC PapersOnLine*, 247-252.

"Spath, S. A. (2021, September 15). Managers' Lived Experience in Cyberloafing within Business Organizations." Phoenix, Arizona, Grand Canyon University.

"Tanrıverdi, Ö., & Karaca, F. (2018). Ergenlerin Demografik Özelliklerine Göre Bilişsel Kapılma ve Siber Aylaklık Etkinlik Düzeylerinin İncelenmesi." *THE TURKISH JOURNAL ON ADDICTIONS*, 285-315.

"Torales, J., O'Higgins, M., Castaldelli-Maia, J. M., & Ventriglio, A. (2020). The outbreak of COVID-19 coronavirus and its impact on global mental health." *International Journal of Social Psychiatry*, 1-4.

"Türk, A., Bingül, B. A., & Ak, R. (2020). Tarihsel Süreçte Yaşanan Pandemilerin Ekonomik ve Sosyal Etkileri." *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 612-632.

"Ünal, Ö. F., & Tekdemir, S. (2015). SANAL KAYTARMA: BİR KAMU KURUMUNDA AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 95-118.

"Verma, S., & Gustafsson, A. (2020). Investigating the emerging COVID-19 research trends in the field of business and management: A bibliometric analysis approach." *Journal of Business Research*, 253-261.

"Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2020). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective." *International Association of Applied Psychology*, 16-59.

"Xiao, H., Zhang, Y., Kong, D., Li, S., & Yang, N. (2020). Social Capital and Sleep Quality in Individuals Who Self-Isolated for 14 Days During the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak in January 2020 in China." *Medical Science Monitor Clinic Research*, 1643 – 3750.

"Yazıcı, H., Altun, F., Tosun, C., & Özdemir, M. (2021). Covid-19 Salgının İlk Aylarında Gözlenen Psikolojik Problemler ve Ruh Sağlığı Uzmanlarının Bu Problemlere Çevrimiçi (Online) Yollarla Müdahale Etmeye İlişkin Deneyimleri." *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1460-1484.

"Zeren, H. E., & Yalçın, N. (2021). Kamu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışları ve Kişilik Özellikleri İlişkisi: Aydın Adliyesi Örneği." *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,*, 110-122.

"Zhong, J., Chen, Y., Yan, J., & Luo, J. (2021). The mixed blessing of cyberloafing on innovation performance during the *Computers in Human Behavior*."