

**ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Elif TUNA

**PANDEMİ SÜRECİNDE ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜNÜN İŞ
SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ALANINDAKİ DEĞİŞİMLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI

ADANA, 2022

ÖZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

PANDEMİ SÜRECİNDE ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜNÜN İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ALANINDAKİ DEĞİŞİMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Elif TUNA

ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI

Danışman: Doç. Dr. Serin MEZARCIÖZ

Yıl: 2022, Sayfa: 71

Jüri : Doç. Dr. Serin MEZARCIÖZ

: Prof. Dr. Emel CEYHUN SABİR

: Dr. Öğr. Üyesi Pırıl TEKİN

Tüm dünyada 2019 yılında ilk vakanın görülmesiyle hızla yayılan Covid-19 salgını sonrası, teknolojik gelişimin ihtiyacıyla ortaya çıkan çağrı merkezi sektörünü ofis ortamından uzaktan çalışmaya yönlendirmiştir. Uzaktan çalışma ile çalışanların ofis ortamında mevcut olan gözlemsel denetimden uzak kalmasıyla tehlike ile risklere maruz kalıp kalmadıklarının, ortam adaptasyonun ve uygunsuzluklarının incelenmesi amacıyla yapılan nicel verilere dayalı bir çalışmadır. Aynı şekilde Türkiye’de ve yurt dışında hali hazırda olan iş sağlığı ve güvenliği yasa ve yönetmelikleri uzaktan çalışma sistemine adaptasyonu ve yeni düzeni incelenmiş olup, en basit örneğiyle çalışanların yaşadığı iş kazalarının da takip edilip edilmediği araştırılmıştır. Örneklemeye yapılan anket sonuçlarında iş sağlığı ve güvenliği denetim sorumluları olarak iş güvenliği uzmanı ile iş yeri hekiminin ortam denetimlerinin yapılıp yapılmadığı incelendiğinde bu konuda sürecin uzaktan takip ile yapıldığı sonucuna varılmıştır. İşveren ile takım liderleri de çalışma alanı denetimi ve iyileştirmelerindeki adaptasyonları olumlu ve olumsuz yönleriyle ele alınmıştır.

Anahtar kelimeler; Çağrı merkezi, pandemi, uzaktan çalışma, iş sağlığı ve güvenliği

ABSTRACT

MSc THESIS

EVALUATION OF THE CHANGES IN THE CALL CENTER SECTOR IN THE FIELD OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY DURING THE PANDEMIC PROCESS

Elif TUNA

**UNIVERSITY OF ÇUKUROVA
INSTITUTE OF NATURAL AND APPLIED SCIENCES
DEPARTMENT OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY**

Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Serin MEZARCIÖZ

Year: 2022, Pages: 71

Jury : Assoc. Prof. Dr. Serin MEZARCIÖZ

: Prof. Dr. Emel CEYHUN SABİR

: Asist. Prof. Dr. Pırl TEKİN

After the Covid-19 epidemic, which spread rapidly with the first case seen all over the world in 2019, the call center sector, which emerged with the need of technological development, has directed the office environment to work remotely. It is a quantitative data-based study to examine whether the employees are exposed to dangers and risks by staying away from the observational control available in the office environment with remote work, and to examine the adaptation and inconveniences of the environment. In the same way, the adaptation of the existing occupational health and safety laws and regulations to the remote working system and the new order in Turkey and abroad have been examined, and it has been investigated whether the occupational accidents experienced by the employees are also followed up with the simplest example. In the results of the sampling survey, when the occupational health and safety supervisors, the occupational safety specialist and the workplace doctor, were examined whether the environmental controls were carried out, it was concluded that the process was carried out by remote monitoring. Employer and team leaders are also discussed with their positive and negative aspects of their adaptations in workplace supervision and improvements.

Keywords; Call center, pandemic, remote work, occupational health and safety

GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

Sanayi devrimi ile beraber ortaya çıkan iş sağlığı ve güvenliği alanı günümüze kadar ihtiyaçlara yönelik olarak gelişen disiplinler arası bir bilimdir. Çalışanı ve üretimi korumayı amaçlayan bu alanda, işverenlerin ve çalışanların sorumluluklarına yer verilerek güvenli çalışma ortamı sağlanması amaçlanmıştır. Az tehlikeli, tehlikeli ve çok tehlikeli tüm sektörlerde iş sağlığı ve güvenliği alanında yönetmelikler ve yaptırımlar günümüze sürekli gelişerek gelmiştir. Tüm dünyada ve Türkiye’de sektörler işveren, çalışan ve üretim devamlılığı konusunda değerlendirilerek sağlıklarının ve güvenliklerinin en iyi şekilde devamlılığı amaçlanmıştır.

Çağrı merkezi sektörü Amerika’da 1970’lerde bir uçak firmasının müşterilerinin şikâyetlerini ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla ortaya çıkmıştır ve teknolojik alt yapısını geliştirerek günümüze kadar gelmiştir. Türkiye’de de bu ihtiyacın ortaya çıkmasıyla çağrı merkezi sektörü talep görmeye başlamış ve açılan işyeri sayısında da artış görülmüştür. Çalışmak için iyi bir diksiyonun olması ve bilgisayar kullanım düzeyinin yeterli olmasıyla talep gören bir sektör olmuştur. Teknolojik alt yapının gelişimi işverenlerin çalışanlarının ilerlemelerini takip etmeleri ve müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamalarının kolaylaşmasını sağlamıştır.

2019 yılında Çin’in Wuhan şehrinde ortaya çıkan ve yayılmasıyla pandemik hastalık olarak belirlenen Covid-19, 2022 yılında bile devamlılığını sürdürmektedir. Bu hastalığın yaygınlaşmasıyla eğitim, iş hayatı ve sosyal hayat tehlikeye girerek durma noktasına gelmiştir. Eğitim hayatının uzaktan sürdürülmeye karar verilmesiyle beraber ihtiyaçlara bağlı olarak birçok sektörde uzaktan çalışma düzenine geçilerek devamlılıklarını sürdürmeyi ve pandeminin yayılmasının önüne geçmeyi amaçlamışlardır. Birçok sektör uzaktan çalışmaya kolay ve hemen adapte olabilirken, bazı sektörler durma noktasına gelmiştir. Pandemiyle beraber insanların gündelik hayatının kısıtlanması, iş hayatlarının düzensizleşmesi ve yurt dışı seyahatlerinin yasaklanması gibi unsurlar yıpratıcı etki göstermiştir. Üretimin ve

Çalışma hayatının devamlılığı adına bazı ülkeler yeni düzenlemeler getirerek işverenlere imknlar sağlamıştır. Bu yenilikler arasında uzaktan çalışma düzeninin ile ilgili yönetmelik ve kanunlar da mevcuttur.

ağrı merkezi sektörü Covid-19 hastalığının yayılmasından dolayı işverenlerin kararı ile uzaktan çalışma düzenine geçiş yapmıştır. Bu sektör uzaktan çalışma düzenine diğer birçok sektörden daha kolay adapte olmuştur ve hızlı geçiş yapmıştır. Bazı lkeler ve Türkiye uzaktan çalışma sistemi için yeni yönetmelikler oluşturarak işveren ve çalışanların sorumluluklarına yer vererek yeni düzene ayak uydurmalarını sağlamıştır. ağrı merkezi sektörü az tehlikeli sınıftan tehlikeli sınıfa geçerek, alınması gereken önlemlerin önemine dikkat çekilmiştir. Türkiye’de bu konuda yönetmelikler revize edilerek resmî gazetedede yayınlanmıştır. Türkiye’de uzaktan çalışma sistemi konusunda da yeni bir yönetmelik çıkarılıp resmî gazetedede yayınlanarak yürürlüğe alınmıştır. Bu yönetmelikle beraber işverenlerin devlete ve çalışana karşı olan sorumlulukları kesinleştirilmiş olup, bu sürece kolay adapte olmaları amaçlanmıştır.

Bu tezin amacı, ağrı merkezi sektörünün Covid-19 sonrasında uzaktan çalışmaya geçmesiyle iş sağlığı ve güvenliği alanında yaşanan değişikliklerin değerlendirilmesidir. Covid-19 hastalığının ortaya çıkmasıyla uzaktan çalışma kavramı yaygınlaşmış olup birçok sektörde talep görmüştür. Bunun ile beraber işveren tek bir çalışma ortamında sağlık ve güvenlik koşulları sağlamak zorunda iken, uzaktan çalışma sistemiyle tüm çalışanlar çalıştıkları ortamda bunu sağlamak zorunda kalmıştır. Ayrıca uzaktan çalışma ortamını oluşturamayan çalışanlara güvenli çalışma ortamı sağlaması da gerekmektedir. Farklı alışma ortamlarının oluşmasıyla işveren ve çalışanların sorumluluklarına değinmek adına “Uzaktan alışma Yönetmeliği” resmî gazetedede yayınlanmıştır.

Bu yönetmelik dikkate alınarak oluşturulan anket çalışması ağrı merkezi çalışanı olan 30 kişilik bir gruba uygulanarak, uzaktan çalışma sistemine geçiş ile iş sağlığı ve güvenliği alanındaki yenilikler ve eksikliklerin görülmesi amaçlanmıştır. Covid-19 öncesinde çalışan veya sonrasında işe başlayan kişilerden oluşan bu

örnekleme uygulanan online anket ile işveren ve çalışanların sorumluluklarını yerine getirip getirmediği ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışanlara ankette yöneltilen sorular ile uzaktan çalışma sisteminin Türkiye’de yeterli ölçütte uygulanabilir olup olmadığı da değerlendirilmiştir. Hazırlanan anket 2 bölümden oluşmaktadır. Çalışanları tanımak amacıyla demografik bilgilere dair sorular ilk bölümü oluştururken, ikinci bölümde ise çalışanların çalışma ortamı ve çalışma şartlarının iş sağlığı ve güvenliğine uygunluğunun denetlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik hazırlanan sorularda ofis ortamının şartları ve yeni çıkarılan yönetmelik dikkate alınmıştır. Sonuç olarak yapılan bu çalışmada amaç, yeni düzende çalışan insanların sağlıklarının ve güvenliklerinin ne derece dikkate alındığını değerlendirmektir. Ayrıca uzaktan çalışma sistemindeki eksiklikler ve yeniliklere adaptasyonda yaşanan sorunların tespit edilmesidir.



TEŞEKKÜR

Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İş Güvenliği Anabilim Dalı'nda başlamış olduğum tez çalışmamda danışmanlığını tavsiye üzerine seçtiğim ve araştırma konumun seçiminde desteğini gösteren, kıymetli zamanını ayırıp bana bu süreçte yön gösteren, sabrı ve ilgisiyle bana faydalı olan saygı değer danışman hocam Doç. Dr. Serin MEZARCIÖZ' e teşekkürü bir borç bilirim.

Çalışmamın uygulama sürecinde yardımcı olan çağrı merkezindeki eski çalışma arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımın her alanında maddi ve manevi desteklerini üzerimden esirgemeyen aileme ve eşime sonsuz teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

SAYFA

ÖZ	I
GENİŞLETİLMİŞ ÖZET	III
TEŞEKKÜR.....	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
ŞEKİLLER DİZİNİ	X
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	XIV
1. GİRİŞ	1
1.1. İş Sağlığı Ve Güvenliği Kavramı	3
1.2. Çağrı Merkezi Kavramı	9
1.3. Çağrı Merkezlerinin Uzaktan Çalışma Sistemine Geçişi.....	10
1.4. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalışma Hayatı Kalitesi.....	11
1.5. Türkiye’de Çağrı Merkezlerinin Uzaktan Çalışmadaki Değişkenleri	12
1.6. Uzaktan Çalışma Sisteminin İş Sağlığı Ve Güvenliğindeki Etkileri	14
2. ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR	17
3. MATERYAL VE METOD	19
4. BULGULAR VE TARTIŞMA	21
4.1. Bulgular	21
4.2. Tartışma.....	51
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	55
5.1. Sonuç	55
5.2. Öneriler.....	58
KAYNAKLAR	59
ÖZGEÇMİŞ	63



ŞEKİLLER DİZİNİ

SAYFA

Şekil 4.1. Pandemi öncesi veya sonrasında işe başladıklarına dair oranlama.....	22
Şekil 4.2. İşe girişte iş sağlığı ve güvenliği eğitim verilmesi oranı	22
Şekil 4.3. İşe girişte sağlık kontrolünden geçenlerin oranı	23
Şekil 4.4. Uzaktan çalışma ortamının işyeri hekimi ve/veya iş güvenliği uzmanı tarafından denetlenmesi oranı	23
Şekil 4.5. Uzaktan çalışma ortamının risk değerlendirmesi yapılmasının oranı	24
Şekil 4.6. Uzaktan çalışma ortamında zeminin kayma veya düşmeyi önleyecek uygunluğunun oranı.....	25
Şekil 4.7. Uzaktan çalışma ortamında raf ve dolap uygunluğunu görmeye yönelik	25
Şekil 4.8. Uzaktan çalışma ortamında çalışmada kullanılan kablolu aletlerin risk yaratma oranı	26
Şekil 4.9. Uzaktan çalışma ortamında hasarlı fiş ya da kablo ekipmanların tespit edildiğinde yöneticinin bilgilendirilmesi hususunda eğitim verilmesi oranı	27
Şekil 4.10. Uzaktan çalışma ortamında açıkta kablo bulunması ve prizlerin. sağlamlığının düzenli olarak kontrol edilme oranlaması	27
Şekil 4. 11. Uzaktan çalışmada baş ağrısı, gözlerde yanma ve sulanma, titrek görüş gibi rahatsızlıklar yaşandığında takım liderine bilgi verilmesi gerektiği konusunda bilgilendirilme oranı	28
Şekil 4.12. Ekranlı araçların veya diğer ekipmanların uzun süreli kullanımından ve tekrar eden hareketlerden kaynaklanabilecek kas iskelet sistemi hastalıklarına karşı gerekli önlemlerin değerlendirilmesi oranı.....	29
Şekil 4.13. Uzun süre aynı pozisyonda veya fiziksel anlamda zorlayıcı çalışmalar.....	29
Şekil 4.14. Sırt Ağrısı, boyun-omuz incinmesi ve ayak-bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı bilgilendirme eğitimi oranı.....	30

Şekil 4.15. Sırt Ağrısı, boyun-omuz incinmesi ve ayak-bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı aralıklı kontrollerin oranlaması.....	31
Şekil 4.16. Uzaktan çalışmanın rutinleşmesini engellemek amacıyla uygun planlama yapılması oranlaması.....	31
Şekil 4.17. Uzaktan çalışma saatlerine uyum sağlanma oranı	32
Şekil 4.18. Uzaktan çalışma ortamının acil durumlara (deprem, yangın, sel vb.) uyarlanması oranı.....	33
Şekil 4.19. Acil durumlara (deprem, yangın, sel vb.) hazırlıklı olmanın değerlendirilmesi oranı	33
Şekil 4.20. Uzaktan çalışma ortamında içinde yeterli malzemelerin bulunduğu ilk yardım dolabı veya çantasının bulunması oranı	34
Şekil 4.21. Uzaktan çalışma ortamında yangın söndürücülerin bulunması oranı ...	34
Şekil 4.22. Uzaktan çalışma ortamında yangın merdiveni kapıları ve acil çıkışların her an açılabilir olması hakkında oranlama	35
Şekil 4.23. Uzaktan çalışma ortamının çalışan tarafından sağlanması oranı	35
Şekil 4.24. Uzaktan Çalışma ortamında işe uygun masa sandalye veya destek ekipmanlarının sağlanması oranı	36
Şekil 4.25. Uzaktan çalışma ortamında iş koltuğunun ergonomik olması oranı.....	36
Şekil 4.26. Uzaktan çalışma ortamında iş masasının ergonomik olması oranı	37
Şekil 4.27. Uzaktan çalışma ortamının aydınlatma uygunluğunun oranı	38
Şekil 4.28. Uzaktan çalışma ortamında ortam havalandırması ve/veya iklimlendirmesinin uygunluk oranı.....	38
Şekil 4.29. Uzaktan çalışma ortamında ki farklı ses kaynaklarının etki oranı	39
Şekil 4.30. Uzaktan çalışmada mesai saatlerinde yaşanan rahatsızlıklar için işyeri hekiminden destek alınmasına dair oranlama	39
Şekil 4.31. Uzaktan çalışmada verilen molalarda ekrandan uzaklaşmanın hatırlatılması oranı.....	40

Şekil 4.32. Uzaktan çalışmada molaların verimli ve yeterli geçip geçmediğine dair oranlama	41
Şekil 4.33. İşverenin veya takım liderinin motivasyonu sağlamak adına herhangi bir etkinlikle destekte bulunmasının değerlendirilmesi oranı	42
Şekil 4.34. İş baskısından kurtulabilmek adına gün içerisinde herhangi bir aktivite olmasının değerlendirilmesi oranı	42
Şekil 4.35. Çağrı merkezi sektöründe uzaktan çalışılmasının uygunluğunun değerlendirilmesi oranı	43
Şekil 4.36. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından ofis ortamına geçiş talebinin değerlendirilmesi oranı	43
Şekil 4.37. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından mobbing yaptırım (takım liderlerinin baskısı) şeklinde değişikliklerin değerlendirilmesi oranı...	44
Şekil 4.38. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından göz ve/veya kulak rahatsızlıklarının değerlendirilmesi oranı	45
Şekil 4.39. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından ergonomik rahatsızlıklarının değerlendirilmesi oranı	45
Şekil 4.40. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından psikolojik rahatsızlıklarının değerlendirilmesi oranı	46
Şekil 4.41. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından mesai saatlerinde yaşanan stresin aile ilişkilerine yansımalarının değerlendirilmesi oranı .	47
Şekil 4.42. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından uyku düzeninin etkilenmesinin değerlendirilmesi oranı.....	47
Şekil 4.43. Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle iş kazası yaşanmasının değerlendirilmesi oranı	48
Şekil 4.44. Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle yaşanan iş kazalarının işverene bildirilmesinin değerlendirilmesi oranı.....	49
Şekil 4.45. Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle covid-19 hastalığına yakalananların rapor alma oranı.....	50



SİMGELER VE KISALTMALAR

ABD : Amerika Birleşik Devleti

ACD : Automatic Call Distribution

Covid-19 : Korona virüs

KVKK : Kişisel Verileri Koruma Kanunu





1. GİRİŞ

İlk vakanın 2019 yılının sonlarında ortaya çıkmasıyla tüm dünyada yayılan korona virüs (Covid-19) gündelik hayatı ve iş yaşamını etkisi altına almıştır. Sokağa çıkmanın kısıtlandığı bu günlerde çağrı merkezleri önemini arttıran, daha yoğun talep gören sektörlerden biri halini almıştır. “Ev eksenli çalışma”, “uzaktan çalışma” bu süreçte yeniden gündeme gelmiş olup, çoğunlukla vasıfsız işgücünün, aile ekonomisine katkı sağlama gibi amaçlarla, düşük ücretle ve güvencesiz bir şekilde uzaktan çalışma yoluna başvurmaya başlamıştır (Kıcır, 2019). Uzaktan çalışma modeli, çağrı merkezi sektörüne çok yabancı bir kavram olmadığından üç yıl öncesine kadar bunun planlaması yapıldığı gibi, bu yeni duruma en hızlı adapte olabilen sektörlerin arasında yer alması da şaşırtıcı olmadı (Çatal, 2021).

Pandemi sonrası hayat normale dönse bile artık uzaktan çalışma modelinin daha yaygın olacağı söylenebilir. Pandemi sürecine uyum sağlamak üzere yeni eklenen hizmet kanalları ve iş akışları nedeniyle çağrı merkezlerinde hızlı değişimler meydana gelmiştir. Özellikle telekomünikasyon ve internet hizmeti talep eden müşterilerin çağrılarında ciddi artışlar yaşandı. Hem çağrıları karşılamak hem de hizmet kalitesini sürdürebilmek için ciddi efor harcandı, harcanmaya da devam ediliyor (Çağrı Merkezi Derneği, 2019).

Uzaktan çalışma kavramı, 4857 sayılı İş Kanunu’nun 14. Maddesinin değiştirilmesiyle 2016 yılında Türk İş Hukuku Mevzuatına girmiştir. Bu kanuna göre “Uzaktan çalışma; işçinin, işveren tarafından oluşturulan iş organizasyonu kapsamında iş görme edini mi evinde ya da teknolojik iletişim araçları ile işyeri dışında yerine getirmesi esasına dayalı ve yazılı olarak kurulan iş ilişkisidir” olarak ifade edilmiştir (4857 Sayılı İş kanunu).

Çağrı merkezlerinde uzaktan çalışma modeline geçişle birlikte iş güvenliği, bilgi güvenliği, KVKK gibi konularda süreçler gözden geçirilip gerekli düzenlemeler yapılarak, müşteri temsilcileri de bu hususta düzenli olarak bilgilendirilmelidir. Tüm yeni sistemleşme uzaktan erişime uygun olarak tasarlanmış

olmasından dolayı geçiş sürecinin etkin bir şekilde yönetilmesi firmalar tarafından sağlanmış oldu. Yeni normalleşmede iş sürekliliği planlarını koruyup uzaktan çalışma modelini devam ettirebilen firmalar rekabette daha avantajlı duruma geçmiştir (Çatal, 2021). Bu geçiş sürecinde en çok değişime uğrayan alanın ise iş güvenliği olduğu söylenebilir. İş güvenliği alanında ise temsilcilerin artık uzaktan çalışmaya başlanmasından itibaren yönetmeliklerde iş kazaları alanında değişiklikler ve genişlemeler uygulanmıştır. Bu değişimler şirket inisiyatifinde veyahut yönetmelik bazında yapılmış olup, olumlu olmakla beraber çalışan yönünden olumsuz etkileri de gözlemlenmiştir.

Uzaktan çalışma sürecinde önceliğin her zaman çalışanların sağlığını korumak ve en üst seviyede önlemler almak olduğu bilinmektedir. Birçok firma ve sektör tarafından uzaktan çalışmadaki olası senaryolar değerlendirmekte ve proaktif aksiyon planları oluşturulmaktadır. Bu alanda yayınlanan genelge ve kanunlar hızlı şekilde aksiyona geçirilmek üzere ilgili ekiplere yönlendirilmekte ve sisteme uygulanmaktadır. Fakat olumsuz veya yetersiz olduğu durumlarında değerlendirilmesi yapılmalıdır.

Her şeyin normale döneceği süreye kadar hem uzaktan çalışan hem de kademeli olarak ofislerde olan müşteri temsilcilerinde, yeni düzenin iş sağlığı ve güvenliği alanında nasıl değişimler yarattığı ve ne gibi yeniliklerin beklendiği değerlendirerek bu durum nicel verilerle analiz edilmiştir. Elde edilen analizler sonucunda genel olarak Türkiye'nin pandemiyle başlayan uzaktan çalışma sistemine yasal alt yapısını zamanla oluşturduğu, fakat işverenlerin bu süreçte yeterince hazır olmadıkları ve çalışanların sağlık ile güvenliklerine gereken önemin gösterilmediği belirlenmiştir. Birçok farklı alanda araştırma yapılmasına rağmen iş sağlığı ve güvenliği alanında yeterli veri olmadığı görülmüştür ve bu araştırmanın ileride yapılacak çalışmalara katkı sağlaması amaçlanmıştır.

1.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı

“İş yerinde işin yapılması ve yürütülmesi ile ilgili olarak oluşan tehlikelerden ve sağlığa zarar verebilecek koşullardan korunmak ve daha iyi bir çalışma ortamı sağlamak için yapılan sistematik ve bilimsel çalışmadır” (Akıllı, Aydoğdu, 2013).

Sanayi devrimiyle alt yapısı oluşan iş sağlığı ve güvenliği bilim dalı günümüze kadar sürekli olarak gelişim sağlayarak ve farklı sektörlerle etkileşime girerek gelmiştir. Yönetmelikler ve hukuksal yaptırımlarla işverenlerin ve işçilerin iş birliği içinde yasal haklarını korumayı amaçlayan, üretimin devamlılığını sağlayan bir olgudur. İş sağlığı ve güvenliği kültürü insanların eğitim hayatıyla verilmesi gereken ve günlük hayatta da devam ettirilebilen disiplinler arası bir bilimdir.

Birçok farklı alanda etkisini gösteren iş sağlığı ve güvenliği aynı şekilde “az tehlikeli” çalışmadan “tehlikeli” çalışma sınıfına dönen çağrı merkezi sektöründe de benimsenmiştir. İhtiyaca yönelik olarak ortaya çıkan çağrı merkezi sektöründe zamanla iş sağlığı ve güvenliğinin önemi ve anlamı anlaşılmıştır. Çağrı merkezinde iş sağlığı ve güvenliğine genel bakış atmak gerekirse birçok eksikleri kapatmak amacıyla yeniliklere ve yaptırımlara değinilmiştir. Çağrı merkezlerinde çalışma ortamının denetimleri için kontrol listesi hazırlanmış olup, genel kontrollerinin yapılabilmesi sağlanmıştır. Çağrı merkezleri için Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından risk değerlendirme rehberi hazırlanarak, destekleyici ve yaptırımı olan çalışma prosedürleri uygulanmıştır.

Covid-19 sonrası daha fazla ihtiyaç duyulan çağrı merkezi sektörü ise ofis ortamından uzaktan çalışma ortamına geçiş yaparak devamlılığının getirilmesi amaçlanmıştır. Bu süreçte ortaya çıkan yeni değişikliklere iş sağlığı ve güvenliği alanında adapte olabilmek adına yeni düzenlemeler getirilmiştir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının onayı ile Covid-19 döneminde uzaktan çalışma rehberi hazırlanmış olup, tüm işverenlerin kullanımına da sunulmuştur. Çalışanların ofis ortamında fiziksel olarak bulunmaması, sağlık ve güvenlik standartlarının uygulanmayacağı anlamına gelmemektedir. Ancak, uzaktan çalışma ile gelebilecek

olası tehlikeleri ve bundan nasıl kaçınılması gerektiğini belirlemek ve bildirmek işverenin sorumluluğundadır. İşveren iş sağlığı ve güvenliği hususunda tehlikeleri kontrol etmede yaşanabilecek belirsizlikleri göz önünde bulundurarak, çalışanlar için uzaktan çalışmadaki düzenlemeler konusunda yasal dayanaklara başvurmalıdır. Yaşanabilecek iş kazası ya da meslek hastalıkları gibi durumlarda işverene bilgi vermek veya soruşturulabilmesi için sistem kurularak riski kontrol altında tutarak azaltmak için önlemler alınmalıdır.

Farklı sektörlerde uzaktan çalışma sistemine geçen ülkelerde ve Türkiye’de yapılan değişiklikler, yeni çıkarılan kanun ve yönetmelikler aşağıda açıklanmıştır;

Arjantin’de 14 Ağustos 2020 tarihinde yürürlüğe giren, Uzaktan Çalışma Sözleşmeleri Yasası (27.555 sayılı Kanun ve 27/202 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname) içeriğinde, çalışma saatlerindeki düzenleme ve sınırlandırmalar, “bağlantıyı kesme hakkı” da dâhil olmak üzere tüm çalışanların aynı haklardan ve korumalardan yararlandığını, sözleşmenin hem yurt içi hem de yurt dışında çalışanlar için geçerliliğine iş sözleşmesinde yer verilmiştir. İşverenler, internet hizmeti, bilişim teknoloji ekipmanı ve diğer araçlar/hizmetlerle bakım-onarım ve kurulumla ilgili uzaktan çalışanların masraflarını karşılamaktan sorumludur. Ofis ve uzaktan çalışma ortamında çalışanlar aynı haklara sahiptir. Çalışanın bakmakla sorumlu olduğu 13 yaşından küçük çocuğu olması, engelli bir birey veya beraber yaşayan yaşlı bireyin olması esnek çalışma hakkına sahip olması için yeterlidir (Uzaktan Çalışma Sözleşmeleri Yasası, 27.555 sayılı Kanun, 2020).

Şili’de, ilk kez ofis dışında çalışma ile ilgili, Uzaktan Çalışma Kanunu (21.220 Sayılı Kanun) 1 Nisan 2020’de yayınlanmıştır. Bu kanunda uzaktan çalışma üzerine çalışanların hangi koşullarda ve nerde çalıştığına dair imzaladığı sözleşmelerinin 15 gün içinde çalışma müdürlüğüne kaydının yapılması gerektiğini beyan eder. Çalışanlar, eşit hak ve yetkilere sahip olmanın yanı sıra bağlantıyı kesme hakkından da (24 saatlik çalışmada en az 12 saat süreyle) yararlanır. İşverenler ayrıca çalışanlarına uzaktan çalışma ile ilgili sağlık ve güvenlik endişeleri hakkında bilgi ve eğitim sağlamalı, bu tür riskleri tanımlayan bir matris hazırlamalı ve şirket için

bir uzaktan iş güvenliği programı geliştirmelidir (Uzaktan Çalışma Kanunu, 21.220 Sayılı Kanun, 2020).

Rusya 1 Ocak 2021'den itibaren mevcut İş Kanunu'nda değişikliklere yer vererek, geçici ve kısmi uzaktan çalışmaya (öncesinde, yalnızca kalıcı uzaktan çalışmayı kapsamaktaydı) izin vererek esneklik sağladı ve uzaktan çalışmada mevcut koşulları genişletmiş oldu. Yeni düzenlemelerde çalışan ve işveren arasında yazılı rıza beyanı (ek iş sözleşmesi veya iş sözleşmesi) olması gerektiğine yer verilmiştir. Bu sözleşmenin içeriğinde çalışma saatleri, uzaktan çalışmanın yeri vb. dahil olmak üzere tüm uzaktan çalışma düzenlemeleri ayrıntılarıyla belirtilmelidir. Acil bir durum halinde işveren uzaktan çalışmaya tek başına karar verme yetkisine sahiptir, fakat şirket içindeki çalışma kuralları mevcut olan hüküm ve koşullardan devam etmektedir (İş Kanunu, 2021).

Ukrayna'da 4.051 Sayılı Kanun, 27 Şubat 2021'de yürürlüğe girerek, uzaktan çalışma (bazı hallerde olabilir) ve uzaktan çalışmayı (çalışanın işverenin tahsis ettiği yerden farklı olması durumunda) ele alan ilk yönetmelik oldu. Kanun gereği çalışanların düzenlemeleri ve koşulları yazılı sözleşmelerinde (acil durumlardaki uzaktan çalışmalar hariç) yer almalıdır. Kanunda işveren çalışanın uzaktan çalışması durumunda gereken ekipmanı sağlamak ve ilgili masraflarını karşılamaktan sorumludur (4.051 Sayılı Kanun, 2021).

İspanya'da 12 Ekim 2020 tarihinde geçerli olan 28/2020 Kraliyet Kararnamesi Kanunu, uzaktan çalışma için temel oluşturmuştur. Kanun kararına göre uzaktan çalışma, çalışanın işverenle gönüllülük esasına bağlı olarak yazılı yapılması gereken bir sözleşmedir. Kanuna göre çalışanın uzaktan çalışmayı kabul etmemesi durumunda işveren ofis ortamını sağlaması gerekmektedir. İşverenler, toplu sözleşmeyle belirlenen miktar, prosedür ve limitlerle ilgili maliyetlerin zararını çalışana telafi etmek zorundadır. İşverenler, risklerin değerlendirilmesi ve önleyici faaliyetin planlanması için uzaktan çalışmanın karakteristik risklerini (psikososyal, ergonomik ve organizasyonel faktörler vb.) dikkate almalıdır. 9 Temmuz 2021' de (10/2021 Sayılı Kanun) Kraliyet Kararnamesi yerine çıkarılan kanunla bazı yeni

değişikliklere gidilmiştir. Çalışan herhangi bir üç aylık dönemde aylık toplam çalışma saatlerinin en az %30' u dolmak üzere düzenli olarak uzaktan çalışabilir. İşveren hiçbir konuda yaş, cinsiyet, kıdem, engellilik ve meslek grubu ayrımı yapmadan, tüm gerekli kaynakları, araçları ve dijital ekipmanları sağlamak zorundadır. Çalışanların uzaktan çalışmayla ilgili masraflarını geriye dönükte olsa ödemek zorunda ve bunu sözleşmede beyan etmelidir. İşveren, uzaktan çalışanların çalışma alanlarında risk değerlendirmesi yapmak zorundadır. Bu risk değerlendirmesi sadece psikososyal, ergonomik ve organizasyonel faktörler değil, ayrıca çalışma ortamının erişebilirliğini de kapsamalıdır (28/2020 Kraliyet Kararnamesi Kanunu, 2020).

Kolombiya da 2021 Nisan (2121 Sayılı Kanun) başlarında uzaktan çalışma için mevcut çerçeveden farklı olarak geçici olan evde çalışmaya (kamu ve özel sektörler için) yönelik düzenleyici yasayı onayladı. Üç aya kadar uzatılması beklenen evde çalışma için onanan yasa, işverenlerin, evde çalışma süresinin (uzatma olasılığıyla beraber) yazılı bildirim ve imzalı onayı ile kesinleştirilmelidir. Evde çalışma sistemine geçen çalışanlar istihdam haklarını, mevcut yetkilerini ve korumalarını elinde tutarak normal çalışma saatleri dışında “bağlantıyı koparma” haklarına sahip olacaktır. Asgari ücretin iki katını alan çalışanın yol masrafı, evde bağlantı masrafı olarak değiştirilecektir. İşveren işe yeni girişlerde periyodik olarak tıbbi muayene yaptırmalıdır (2121 Sayılı Kanun, 2021).

Meksika 12 Ocak 2021 itibariyle Federal İş Kanunu'nda değişikliğe giderek “telefon çalışanları (işverenlerinden iletişim ve talimat için, çalışma haftasının %40'ını bilişim teknolojileri ile telekomünikasyon ekipmanına bağlı olarak uzaktan çalışanları tanımlar)” kavramını oluşturdu. Çalışana ekipmanın sağlanması, bakımının yapılması ve eğitimin verilmesi işveren sorumluluğundadır. Ek olarak işveren telekomünikasyon bağlantısının ve elektrik tüketiminin maliyetini zamanında bildiren çalışanın bu giderini geriye dönük ödemek zorundadır. İşveren bu sorumluluğuna çalışan ile yaptığı bireysel veya toplu sözleşmelerde yer vermelidir (Federal İş Kanunu, 2021).

İrlanda da Ocak 2021 itibariyle Ulusal Uzaktan Çalışma Stratejisini başlatarak ekonomik, çevresel ve sosyal faydaları en üst düzeyde tutmayı amaçlamıştır, ayrıca uzaktan çalışmanın İrlanda için kalıcı bir özellik olması sağlanmıştır. İrlanda hükümetinin çıkarmış olduğu strateji uzaktan çalışmada yeterli olmamasıyla Nisan 2021’ de çalışanların dışarıda çalışabilmeleri, müsait olmaları ve işverenin ihtiyaçlarına cevap vermek zorunda olmamaları için “bağlantıyı kesme hakkına ilişkin uygulama kuralları” yayınlandı. İşverenler mesai saatleri dışında çalışanlarla iletişim kurmamalıdır ve iletişim kurmayı reddeden çalışana yaptırım uygulayamaz. Uzaktan çalışma kanunu çıkarılırken ayrımcılıktan kaçınarak, yaşlı, engelli ve bakım sorumluluğu olan kişilerinde iş gücüne katılımı amaçlamıştır (Ulusal Uzaktan Çalışma Stratejisi, 2021).

Kosta Rika’da 30 Eylül 2019’da 21.141 Sayılı Kanun’un onaylanması pandeminin başlamasından önce, geleneksel ofis düzenlemelerine alternatif olarak işe başlayanlarda uzaktan çalışmayı teşvik etmeyi amaçlamıştır. Bu kanunda işverenin yaptığı sözleşmede tüm hüküm ve koşulları detaylandırması talep edilmiştir. Kanuna göre işveren çalışanlara makul gerekçeyle 10 gün önceden haber vererek uzaktan çalışmayı bitirebilir. Ofiste çalışan ve uzaktan çalışanın yasal hakları ve sorumlulukları aynıdır. Çalışanlar çalışma süresince aktif kalmalıdır ve çalışmayacağı durumda en az 24 saat önceden bildirmelidir. İşveren çalışma saatlerini iş kanununun kuralları içinde esnetebilir (21.141 Sayılı Kanun, 2019).

Fransa uzaktan çalışma konusunda herhangi bir kanun düzenlemedi. Ancak işverenin uzaktan çalışanların sağlık risklerini değerlendirmelerini amaçlayan ulusal meslekler arası bir anlaşmayı kabul etti. İşverenin, çalışanın iş yükünü takip etmesi gerekmekte ve iş verirken çalışma ortamı faktörlerini göz önünde bulundurmalıdır. Çalışanın uzaktan çalışma sürecinde işten ayrılma hakkı saklı tutulacaktır ve işten ayrılmaları için uygun süreye izin verilecektir. İşveren çalışanın belirlenen çalışma saatleri dışında çalışmasını talep edemeyecektir.

Türkiye’de 2020/4 No’lu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi kapsamında kamu alanındaki uzaktan çalışmanın yasal altyapısı oluşturuldu. 10 Mart 2021 tarihinde ise

4857 sayılı Kanunun 14. Maddesine dayanılarak “Uzaktan Çalışma Yönetmeliği” yürürlüğe alındı ve uzaktan çalışma şartları daha da detaylandırıldı. İşveren talebi ve çalışanın onayı ile mevcut sözleşmeler uzaktan çalışma sözleşmelerine dönüştürülebilir. Kanundaki mecburi haller dışında işveren eğer çalışanın sözleşmesini uzaktan çalışma esasına göre değiştirmek isterse, bunun için çalışanın rızasını almak zorundadır. Bu yeni sözleşme işin yapılacağı yeri, çalışma saatleri, ek tazminat hususları, sağlanacak ekipman, işveren çalışan arasındaki iletişim yöntemlerini içermelidir. Çalışma saatleri mevzuatta öngörülen saatlere bağlı kalınarak çalışanın rızası ile değiştirilebilir. Uzaktan çalışmaya geçişin mecburi olması durumunda işçinin talebi veya rızası alınması zorunlu değildir. Yönetmeliğin 6. Maddesinde çalışma mekânlarının düzenlenmesine değinilmiştir. Bu maddeye göre, “gerekli olması halinde, uzaktan çalışmanın yapılacağı mekân ile ilgili düzenlemeler iş yapılmaya başlanmadan önce tamamlanır. Bu düzenlemelerden kaynaklanan maliyetlerin karşılanma usulü, uzaktan çalışan ile işveren arasında birlikte belirlenir”. 7. Maddede ise malzeme ve iş araçlarının temini ve kullanımı konusu ele alınmıştır. Birinci bendinde “uzaktan çalışanın mal ve hizmet üretimi için gerekli malzeme ve iş araçlarının iş sözleşmesinde aksi kararlaştırılmamışsa işveren tarafından sağlanması esastır. Bu malzeme ve iş araçlarının kullanım esasları ile bakım ve onarım koşulları açık ve anlaşılır bir şekilde uzaktan çalışana bildirilir.” İkinci bendinde ise “iş araçlarının işveren tarafından sağlanması halinde, bunların işçiye teslim edildiği tarihteki bedellerini belirten iş araçları listesi, işveren tarafından yazılı olarak işçiye teslim edilir. İşçiye teslim edilen belgenin işçi tarafından imzalı bir nüshası ise işveren tarafından işçi özlük dosyasına saklanır. İş araçlarının listesi, iş sözleşmesi içerisinde veya sözleşme tarihinde iş sözleşmesine ek olarak düzenlenirse ayrıca belge düzenlenmesi şartı aranmaz”. Madde 12 de ise iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tedbirlerin alınması konusuna değinerek, işverenin yükümlülüğü olan işin niteliğini dikkate alarak çalışanı bilgilendirmek, gerekli eğitimi vermek, sağlık gözetimini sağlamak ve sağladığı ekipmanla ilgili gerekli iş güvenliği tedbirlerini almakla ilgili yükümlü olduğu hususlarına yer verilmiştir.

Uzaktan çalışmada bile çalışanın sağlığını ve güvenliğini korumanın işverenin sorumluluğunda olduğu beyan edilmiştir. Fakat bu yönetmeliğin hiçbir maddesinde iş kazası gibi önemli ve öncelikli bir konuya yer verilmemesi, bireysel iş hukuku ve sosyal güvenlik hukuku açısından büyük bir eksiklik olduğunu belirtmek gerekir. Ayrıca çalışanların mesai saatleri dışında “bağlantıyı koparma hakkına” değinilmemesi de çalışanların mesai saatleri dışında da işverene karşı sorumlu olabileceği algısı yaratmaktadır. Yönetmelikte uzaktan çalışma ortamındaki acil durumlara müdahale ve işverenin bu konulardaki sorumlulukları hususuna da yer verilmemiştir. Bu gibi hususlarda oluşan açıklıklar çalışanların sağlığını korumak ve üretimin devamlılığını sağlamada eksikliklerin oluşmasına ortam hazırlamaktadır (Uzaktan Çalışma Yönetmeliği, 2021).

1.2. Çağrı Merkezi Kavramı

Çağrı merkezi derneği bu kavramının güncel ve yaygın tanımını şu şekilde yapmıştır; “Çağrı merkezi, kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “Etkileşimlerini” yönettikleri, “İnsan, Teknoloji, İş Süreçleri ve Stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirdiği “İletişim Yönetim Sistemlerini” ifade eder” (Çağrı Merkezi Derneği, 2019).

Çağrı merkezleri ilk olarak 1960'ların sonlarında istek ve şikâyet iletme aracı olarak ortaya çıkmıştır. ABD'de "ücretsiz hatlar" birçok şirket tarafından devreye alınarak, bir hizmet statüsü olarak sunulmuştur. 1970'lerin başında Continental Havayolları ilk ACD (Automatic Call Distribution – Otomatik Çağrı Dağıtıcısı) kullanmıştır. Müşteriler ile temas etmek, onları hissetmek ve müşteri memnuniyeti sağlamak için en ideal platformu sunan çağrı merkezleri bugün kurumsal müşterilerinin markaları için kritik bir rol üstlenmektedir (Çağrı Merkezi Derneği, 2019).

1.3. Çağrı Merkezlerinin Uzaktan Çalışma Sistemine Geçişi

1970 ve 1990'lı yıllarda “uzaktan çalışma” kavramı kişisel bilgisayarlar ve internet alt yapısının genişlemesiyle son kırk yılda yaygınlaşarak ev alanlarımıza yayılım sergiledi (Hayes ve Diğerleri, 2020). Fakat ülkemizde çok fazla yaygın olmayan bu kavram pandemik hastalık (tüm insanları etkileyen hastalık) sürecinden kaynaklı daha güvenli bir iş ortamı oluşturulması ve üretimin sürdürülebilirliği adına bir zorunluluğa dönüştü. “Uzaktan çalışma tarzına olan ilgi, günümüz şartlarında artmaktadır. Neticesinde zaman ve mekâna olan bağlılığı azaltmakta, bilgi teknolojisine olan bağlılık artmakta olup bireysel, örgütsel ve toplumsal faydalar sağlamaktadır” (Naktiyok ve İşcan, 2003). Dünyada birçok şirket tarafından uygulanan bu sistem, Türkiye’de bugüne kadar kısıtlı bir uygulama alanı bulabilse de çağrı merkezi sektörü, sahip olduğu altyapı ve tecrübeyle bu konuda avantajlı konumda olduğu için bu yeni dönemde daha fazla çalışan uzaktan hizmet verebiliyor. Hem işveren hem de çalışanlar için yeni bir adaptasyon süreci anlamına gelen uzaktan çalışma modelinin getirdiği yeni alışkanlıklar; yeni duygular, kişisel motivasyonu üst düzeyde tutabilmek, uzaktan çalışmanın getirdiği olumsuzluklarla baş etmek için çözüm yolları konusunda hazırlıklı olmayı gerektiriyor (Çağrı Merkezi Derneği, 2019). Bu şekilde yaşanan köklü bir değişimde müşteri temsilcilerinin yeni duruma adaptasyonu kadar iş sağlığı ve güvenliği yönetmeliklerinin ve iş ahlakının da değişikliğe maruz kalmıştır. Yaşanan değişime rağmen çağrı merkezleri alt yapısal olarak uzakta çalışma sistemine kolay adapte olarak geçiş sürecini yeni işe başlayanlarda bile kısa tutmayı sağlamıştır.

Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını ile uzaktan çalışmak salgının yayılcı ve yıkıcı etkisini azaltmak amacıyla öncelikli planlanan bir uygulamaya dönüşmüştür (Özçelik, 2021). Uzaktan çalışmanın kısa süreli olarak uygulanmasında çalışanlarda iş tatmininde ve performansında artışa sebep olabileceği, fakat uzun süreli çalışmalarda ise tam tersine düşüşe sebep olabileceği bazı araştırmalar sonucunda öngörülmektedir.

1.4. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalışma Hayatı Kalitesi

Çalışma ortamı (fiziksel uygunluk) unsurunu pandemi öncesinde ele almak gerekirse, uygun koşulların oluşturulması toplu şekilde çalışıldığında hem daha kolaydı hem de daha iyi şartlar elde edilmiştir. Pandemi sonrasının değerlendirilmesi gerekirse işverenin sorumluluğunda olan ofis uygunluğu uzaktan çalışma ile artık hem işverenin hem çalışanın ortak çalışmasıyla sağlanması gereken ve farklı fiziksel uygunlukları içeren bir sorun haline aldı. Bu süreçte yeni çıkan yönetmeliklerde işverenin sorumluluklarına kapsamlı olmasa da değinilmeye çalışılmıştır ve ortam uygunluğunun en iyi koşullarda sağlanması planlanmıştır. Fakat bu hususta yönetmeliklerle işverene yaptırım dayatılmamıştır. Uzaktan çalışma sisteminde her birey kendi ev ortamına uygun çalışma düzeni oluşturmak zorunda olduğundan, ergonomide önemli bir prensip olan işin insana, insanın işe uyarlanması gerekliliği ihmal edilebilmektedir. Bunun da çalışanlarda bazı sağlık sorunları ve/veya meslek hastalıklarını beraberinde getirebileceği göz ardı edilemez. Ama farklı bir açıdan da değerlendirilmesi gerekirse bazı personellerin ortamı kendi isteğine göre uyarlamasından dolayı uzaktan çalışmaktan memnuniyetleri de vardır.

Eğitim kalitesini değerlendirmek gerekirse, pandemi öncesinde çalışanlar bir arada teorik ve pratik kazanımlar elde edebilmektedirler. Uzaktan çalışma sürecine geçildiğinde ise çalışanlara eğitimlerin sadece online verilmesi gerektiğinden yeterli bilgi aktarımı sağlanamadığı öngörülmektedir. Pratik konusunda yeni işe başlayan çalışanlar yetersiz ve desteksiz kalmıştır.

Teknolojik yeterliliği sağlamanın işverenin sorumluluğunda olduğu ofis ortamında çalışmalar daha akıcı sürmektedir. Pandemi öncesinde kullanılan tüm ofis ekipmanlarının temini ve bakımı işverendeyken, pandemiden sonra ise çalışanın sorumluluğunda olmaya başlamıştır. Yönetmelik incelendiğinde işverenin çalışan ile aksine karar vermediği sürece, ekipman sağlamak zorunda olduğu ve verdiği ekipmanın bakım ile onarımından sorumlu olduğu beyan edilmiştir. İşverenin uzaktan çalışma adına temin ettiği ekipmandan çalışan da zimmetine imzalı şekilde alarak artık sorumluluğunu resmileştirmiştir. Uzaktan çalışma sisteminde

çalışanların kendi imkânlarıyla veya işverenin sağladığı, düşük kalitedeki yetersiz ekipmanla çalışma sorunsalı yaşanabilmektedir. Bu durumda stres, kaza veya uzun süreli maruz kalma sonucu meslek hastalığı riski gibi tehlikelere yol açmaktadır.

Motivasyon ve adaptasyon desteklerini değerlendirmek gerekirse, ofis ortamında sosyalleşmenin daha kolay olması ve ailevi sorunların iş ortamına yansıtılmaması, iş sürecinde ortaya çıkan stres kaynağını azaltmaktadır. Pandemiden sonrasını değerlendirmek gerekirse hem iş arkadaşlarıyla toplu geçirilen zamanın bitmesi hem de sürekli olarak aile ortamında zaman geçirilmesi, çalışanı ailesiyle iken bile iş psikolojisinden çıkartmadığı için motivasyonunu ve iş disiplini negatif etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu durum kişiden kişiye değişkenlik göstermektedir.

Maaş beklentileri ve ödeme tutarlılığının pandemi öncesinde daha fazla tatmin edici olduğu görüşü öne sürülebilir. Pandemiden sonra ise çalışanların girmiş oldukları ek maliyetler (elektrik, internet gibi) işverenden destek alınmadığı süreçte maaş yetersizliklerine sebep olduğundan tatminsizlik yaratabilmektedir.

1.5. Türkiye’de Çağrı Merkezlerinin Uzaktan Çalışmadaki Değişkenleri

İş sağlığı ve güvenliği alanındaki denetim ve kontroller değişmiştir. İş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi geniş alana yayılan çalışma ortamlarını tek tek incelemesi, riskleri ayrıntılı görerek ve ortadan kaldırması ofis ortamından daha zor hale gelmiştir. Günümüze kadar gelen yönetmeliklerin bazı konularda yetersiz kalmasıyla, güncel ve şartları iyileştirici yönetmeliklerin yayınlandığı gözlemlenmiştir.

Çalışma ortamlarındaki fiziksel şartlar (fiziki ortam, iklimlendirme, aydınlatma, ekipman, acil durum müdahale ekipmanları vb.) değişmiştir. Ofis ortamında sabit çalışma ortamı olduğundan ev ortamına geçişte fiziki şartlarda olumlu ve/veya olumsuz değişkenler ortaya çıkmıştır. Bunlardan çalışan adaptasyona bağlı olarak etkilenmiştir.

Uzaktan çalışmada yaşanan kazaların iş sağlığı ve güvenliğindeki yeri değişmiştir. Daha önce ofiste yaşanan iş kazaları kayda alınırken, uzaktan çalışmada takip eksikliğinden kayıt altına almakta yetersiz kalmaktadır. Çalışanın iş güvenliğine dair yetersiz bilgisi yaşadığı kazaları iş kazası olarak ayırt etmesi ve bildirilmesinde sorun yaşanmasına sebep olmaktadır. Günümüzdeki yönetmeliklerin pandemi sürecine yeterli uygunluğu sağlanamadığından işverenler tarafından bu konu hususunda suiistimaller olabilmektedir. Fakat öncelikli olarak çalışanın ev ve iş kazasını ayırt edebilmesi gerekmektedir. Bu da ancak çalışana verilen güvenlik kültürü eğitimi ile sağlanır. Çalışanların uzaktan çalışmada yaşamış oldukları kazaların kavramı da değişikliğe uğramış olup, yaşanan bazı kazalar mahkeme kararıyla iş kazası olarak sayılmaya da başlanmıştır. Almanya’da yaşanan bir kaza bu duruma örnek gösterilebilir. Çalışan yatağından kalkıp bilgisayarının başına geçmek için yürürken düşmesi ile yaşadığı kazayı evden işe giderken ki süreden sayarak, iş kazası olarak kabul edilmiş olup işverene sorumluluk yüklenmiştir.

İşin ve ortamın psikolojik etkileri de değişmiştir. Ofis ortamında işe ve işin getirdiklerine adapte olan kişi, uzaktan çalışma sisteminde ise hem iş hem de aile içi sorumluluklarını (çoklu görev) üstlenmek zorunda kalmıştır. Bu da çalışanın bu durumu yönetebilmesine bağlı olarak olumlu veya olumsuz etkileri yaratmıştır.

Aile içi ilişkiler değişti. Günün 24 saatine yakın aile ile iç içe çalışma yapılması ilişkilere de etkisi kişiye bağlı olarak yaşanmıştır.

Müşteriyle olan ilişkiler değişmiştir. Müşteri ile olan ilişkilerde farklı unsurların (stres, zaman kısıtlılığı, müşterinin tepkisi vb.) yer almasıyla kopuk veya güçlü bağlar kurulması sağlanmıştır.

Çalışma saatleri değişmiştir. Çalışma saatlerinde vardiya değişikliği olmasından dolayı çalışanlar farklı saatlerde ki çalışmalarda günlük hayatlarına adaptasyon sağlamakta aksaklıklar yaşayabilmektedirler. Bu durumun uyku düzenine de yansdığı öngörülmektedir.

1.6. Uzaktan Çalışma Sisteminin İş Sağlığı ve Güvenliğindeki Etkileri

İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri; İşe girişte ve periyodik olarak yapılan eğitimlerde proaktif yaklaşımla çalışanın korunması amaçlanmıştır. İşveren uzaktan çalışanlara yapılan işin tehlikeleri ve bu tehlikelerden nasıl korunması gerektiğiyle ilgili pratik ve teorik eğitimler vermelidir. Fakat pandemi sonrası bu eğitimler online yapıldığı gibi kapsamı da geniş tutulmamaktadır. Periyodik olarak yapılması gereken eğitimlerde sıklığın azalmasıyla çalışanın yetersiz eğitim alması durumunda ortam risklerini, yaşadığı kaza ile hastalıkları tespit etmesi ve bunları işverene bildirmesinde eksiklikler yaşanabilmektedir. Çalışan işe başladığından itibaren güvenlik kültürü aşılanmalı ve bunun takibi yapılmalıdır, fakat uzaktan çalışma süreçlerinde bazı ihmalkârlıklar yaşanabilmektedir.

Sağlık hizmetleri; İşyeri hekimlerinin çalışanı yakından ve sürekli takip edememesinden kaynaklı, yaşamış oldukları maluliyetleri tespit etmekte yetersiz kalmaktadırlar. İşyeri hekiminin, çalışanın çalışma ortamını inceleyememesi yetersiz yaptırımı sebep olmaktadır. Çalışanın sorun olarak görmediği bazı eksiklikler ona zarar vermeden işyeri hekiminin müdahalesiyle ortadan kaldırılabilmektedir. Fakat bunun için iş güvenliği uzmanı ile işyeri hekimi çalışanlarla ve çalışma ortamları ile birebir ilgilenmelidir.

Tehlike ile riskin tespiti ve önlenmesi; Çalışma ortamı risklerini (fiziksel, psikososyal ve doğal afetler gibi) öngörebilmek işveren denetimi ve iş güvenliği uzmanının desteğiyle sağlanabilmektedir. Çalışan uzaktan çalışma ortamındaki uzun süreli maruz kalacağı riskleri tespit etmekte yetersiz olabileceğinden bunu tespit ederek, ortadan kaldırmak veya en aza indirmek iş güvenliğinin desteğiyle olacaktır. Ofis ortamında acil durumlarda tahliyelerin sağlanması da tatbikatla yapıldığı gibi uzaktan çalışmalarda da bu tatbikatlara ve olabilecek acil durumlara karşı bilgilendirmelere başvurulmalıdır. Bunların yapılmadığı veya yetersiz yapıldığı durumlarda çalışan ciddi kayıplara maruz kalabileceği ve bunda iş kazasından sayılabileceği bilinmelidir. Çalışan kendi sağlığı ve güvenliğini tehlikeye sokan bir durum fark ettiğinde işverene bildirerek bu işi yapmayı reddeder veya

elindeki işi bırakırsa, işverenin çalışana herhangi bir yaptırım yapma hakkı yoktur. Pandemi sürecinde de yaygınlaşan korona virüs tehlikesi hususunda çalışanlar her zaman eğitimle takip edilmeli ve bu konulardaki eksiklikler giderilmelidir.

Çalışma ortamı denetimleri; Çalışanın çalışma ortamında fiziksel faktörleri tek başına değerlendirebilmesi yeterli değildir. Bu konu hakkında işverenin hem kontrolü hem de desteği olması gerektiği gibi iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekiminin de bu sürece dahil olması edilmelidir. Fakat artan çalışan sayısından dolayı sorumlular ortam düzenlemesini sağlamakta yetersiz kalmaktadır. İşveren uzaktan çalışmada olsa çalışana gerekebilecek tüm kişisel koruyucuları ücretsiz bir şekilde sağlamalıdır.

Uygun fiziksel koşulların ayarlanması; Fiziksel faktörler sadece aydınlatma, ısıtma ve ergonomi gibi belli başlı unsurlardan oluşmamaktadır. Çalışma ortamı ayrıntılı denetlenmeli eksiklikler tespit edilmeli çalışanın koşulları uygun hale getirilmelidir. Gerekli durumlarda işverende maddi destek sağlamalıdır. İşveren çalışana makine, alet veya diğer sağladığı ekipmanların uygun güvenlik cihazları ile donatılmış olduğundan ve çalışanın tehlikelerden korunduğundan emin olmalıdır.

Ev kazasıyla iş kazalarının ayırt edilmesi ve tespiti; Çalışanın günlük hayatında farklı sebeplerden kazalar yaşaması, çalışma hayatında yaşadığı kazalarla benzerliği, ev kazası ile iş kazasını ayırt etmesinde körlük yaratabilmektedir. Bu da daha çok çalışanın güvenlik kültürü eksikliğinden ve kazaların günlük hayatta da yaşanabilmesinden kaynaklanmaktadır. Çalışana işe girişlerde ve ara ara yapılan eğitimlerde bunun nasıl tespit edilebileceğine dair bilgilendirmeler yapılmaması, takibinin sağlanmasını engellemektedir. Bunun önüne geçebilmek için iş güvenliği uzmanı ile sürekli irtibatla olabilecekleri alt yapılar işveren tarafından sağlanmalıdır.

Değişken ortam şartlarına adaptasyon destekleri; Ofis ortamında uzaktan çalışmaya geçen çalışanların bu süreçte adaptasyonlarını sağlayabilmek amacıyla destek ve motivasyon verebilecek aktiviteler sağlanmalıdır. İşveren çalışanın adaptasyonunu sağlayabilmek için farklılaşan koşulları en aza indirmesi gerekmektedir.

Psikolojik etkilerin bastırılması ve ortadan kaldırılma çalışmaları; Çalışanda takım lideri, zaman, müşterinin ve aile içi ilişkilerden doğan baskılar stres kaynağı olarak yıpratıcı olup psikolojik sorunlar yaratabilmektedir. Bu gibi sorunları ve/veya etkisinin ortadan kaldırılabilmesi için takım liderleri çalışanların motivasyonu destekleyici çalışmalar yapmalıdır. Grup toplantıları, molaları arttırma veya iş değişiklikleri uygulanabilmektedir. Uzaktan çalışma sistemine geçilince takım liderlerinin iş baskısı ile mobbing uygulama şekilleri değişikliğe uğramıştır. Çalışanı mesai saatleri dışında çalıştırma, sürekli iletişim kurulabilmesi, çalışanın dinlenme saatlerinin kısıtlanması gibi farklı mobbing yöntemleriyle çalışanların psikolojik yıpranmasına ortam hazırlanmıştır. Çalışana yönelik olumlu yaptırımlar olmadığında bu durum çalışanda tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Stres ve tükenmişlik çalışanların en çok yaşadığı ama iş güvenliğinde tespiti zor olan bir mesleki hastalıktır.

Çalışma ortamı ve ailevi ortamın ayrıştırılması; İşin ve ailenin bir arada olduğu, sosyalleşmenin pandemi sürecinden dolayı tam sağlanamadığı bir çalışma ortamında çalışanlarda stres daha fazla etkisini gösterebilmektedir. Çalışanın çalışma saatlerinde kendini dış etkenlerden soyutlaması, mümkün olduğunca farklı bölgelerde çalışması motivasyonunu ve dikkatini olumlu etkileyebilmektedir. Çalışanın bu olumsuz etkenlerden uzak olması hem aile ilişkilerinde yapıcı olacaktır hem de çalışanın sağlık ve güvenliğini idame ettirebilecektir.

2. ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

Zübeyir ÖZÇELİK, 2021'de bir kamu kuruluşunda yapmış olduğu araştırmanın sonucunda korona virüs sonrası uzaktan çalışanlarda çalışma süreleri, yapılan işin kalitesi konusunda iş performansı yönüyle daha başarılı olduğu belirlenmiştir (Özçelik, 2021).

Ömer ÇATAL, 2021'de yapmış olduğu araştırmada pandemi sürecinde çağrı merkezlerinin çalışma hayatındaki değişime en hızlı uyum sağlayan sektörlerden biri olduğunu saptamıştır. Araştırma sonucunda, teknolojik altyapı ve tecrübeli personele sahip olan çağrı merkezi işletmelerinin yeni normal şartlarında iş performanslarını arttırdıkları gözlemlenmiştir (Çatal, 2021).

Ramazan TAT ve Nilay GEMLİK, 2020, bir zincir hastanesinin çağrı merkezinde yapmış oldukları araştırmanın sonucunda uzaktan çalışmanın çalışanları psikolojik ve ruhsal yönde olumsuz etkilediği gözlemlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre uzaktan çalışmanın verimlilik ve performans düşüşüne neden olduğu saptanmıştır. Araştırmada en dikkat çeken yön, çalışanların pandemi sürecinden olumsuz etkilendikleri ve çalışma hayatının devamında uzaktan çalışmak istemedikleri saptanmıştır (Tat ve Gemlik, 2020).

Ahmet DENİZ ve Çiğdem KAYA, 2021 yılında yapmış oldukları araştırmada faaliyet gösteren çağrı merkezi çalışanlarının iş yüklerinin, işte tükenmişlik duygusu üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Yapılan araştırmanın bulgularına göre iş yükünün işte tükenmişlik duygusu üzerinde etkisi oldukça belirgindir. İş yükünün artış gösterdiğinde iş görenlerin işteki tükenmişlik eğilimlerinin de artış gösterdiği görülmektedir. Bu sonuca göre çağrı merkezi yöneticilerinin iş yükü dengelerini doğru değerlendirmeleri kurumun ileriye dönük iş sonuçları açısından önem teşkil etmektedir (Deniz ve Kaya, 2021).

Hallin, 2020, korona virüs salgını sürecinde yapılan çalışmada uzaktan çalışma algılarını tespit etmeyi amaçlamıştır. Bu doğrultuda, çalışmasını İsveç'te uzaktan çalışan üç kadın bir erkek olmak üzere toplam dört kişi ile mülakat yaparak

gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, uzaktan çalışma ile günlük yaşamda fiziksel ve sosyal iletişimin azaldığı, buna karşın dijital iletişimin arttığını, iş yaşamı ile kişisel yaşam arasındaki sınırların ortadan kalktığını, iş motivasyonunun düştüğünü tespit etmiştir. Ayrıca, salgın nedeniyle sosyal yaşamını olumsuz etkilediğini saptamıştır (Hallin, 2020).

Mustajab vd. (2020) yaptıkları çalışmada uzaktan çalışmanın çalışan verimliliğine etkilerini incelemeyi amaçlamışlardır. Bunun için uzaktan çalışan 50 katılımcı ile derinlemesine mülakat yapmışlardır. Araştırmanın sonucunda, uzaktan çalışmanın sağladığı avantaj ve dezavantajların olduğunu saptamışlardır. Çalışanlara sağladığı avantajlar; katılımcılar işlerini yapacak zamanı ve yeri belirlemede daha esnek oldukları için kendilerine olumlu bir etki yarattığını, iş-yaşam dengesini sağladıklarını, işe gidip gelirken harcadıkları zamanı uzaktan çalışma sayesinde artık harcamadıklarını yani zamandan tasarruf yaptıklarını ve aileleri ile daha fazla ve daha kaliteli zaman geçirdiklerini saptamışlardır. Ancak, çalışanların iş motivasyonlarında ve verimliliklerinde düşüş yaşandığını, evde yapılması gereken birden fazla iş (çoklu görev) olması nedeniyle işlerin kesintiye uğradığını, elektrik, internet ve iletişim maliyetlerinin arttığını, elektrik kesilmesi veya internetin yavaşlaması nedeniyle evde teknik sorunlar yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca uzaktan çalışmanın birçok çalışma alanı için uygun olmadığı sonucuna ulaşmışlardır (Mustajab vd. 2020).

3. MATERYAL VE METOD

Uzaktan çalışmaya geçişte yaşanan köklü bir değişimle müşteri temsilcilerinin yeni duruma adaptasyonu kadar, yönetmeliklerin ve iş ahlakının da değişikliğe maruz kalması beklenen bir durum halini aldı. Bu konuda ülkemizde yeni çıkarılan ve temeli oluşturulmaya çalışılan yönetmeliklere istinaden ne gibi değişim ve gelişmeler yaşandığının takibini yapabilmek amacıyla bu hizmeti veren çalışanlara online anket aracılığıyla etkisi ölçülerek elde edilen sonuçlarında değerlendirilmesi planlanmaktadır.

Türkiye’de hizmet veren çağrı merkezi firmasının çalışanları pandemi sürecinin başlamasından itibaren çalışma ortamı düzeni, iş kazaları ve belli başlı meslek hastalıkları gibi konulara anket formunda değinilerek iş güvenliği alanının olumlu ve olumsuz etkileri nicel verilerle analiz edilmiştir.

Araştırmanın ana kitlelerini, 2019 yılında ortaya çıkan Covid-19 salgınından dolayı ofiste olup sonradan uzaktan çalışma ortamında çalışmaya başlayan ve direkt olarak uzaktan çalışma yönteminde işe başlayan personeller oluşturmaktadır. Kolaydan örneklem alma tekniği ile oluşturulan anket formu 30 kişilik inbound ekibi olan internet satışı ve sorunlarıyla ilgilenen çağrı merkezi çalışanlarına uygulanmıştır. Örneklem çağrı merkezi operatörleri ile sınırlandırılmıştır. Alınan örneklem çöğunluğunu kadınların ve üniversite mezunlarının oluşturduğu gözlemlenmiştir. Uzaktan çalışmanın yaygın olduğu dönemde online olarak iletilen anket soruları 1 aylık süreçte nicel veriler elde edilmiştir.

Araştırmada kullanılan online ankette çağrı merkezi sektöründe kullanılan kontrol listeleri, yönetmelikler ve daha önce düzenlenen anketler taranmıştır. Anket çalışması iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışanların yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi demografik bilgilerine değinilmiştir ve bu bölümde yazılı dönüt alınmıştır. İkinci bölümde ise “evet, hayır ve belki/biraz/bazen” şeklinde üç seçenekli derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Ankete katılan çalışanların birinci bölümde alınan demografik verilerinin yüzde (%) değerlendirmeleri yapılmıştır.

Anketin örnekleme uygulanmasıyla elde edilen veriler, kullanılan online ankette istatistiksel analizlere dökülerek, bulgularda incelenmiştir. Anketin güvenilirliğini değerlendirmek gerekirse çağrı merkezi sektöründe olan örneklemle birebir görüşülerek kendilerinden anketi cevaplamaları talep edilmesi gösterilmiştir. Fakat anket yönteminin güvenilirliğini etkileyen dezavantajlar da vardır. Anket soruları kolay sorular olup, cevaplayana zaman tasarrufu sağlasa da derinlemesine bilgi edinilmesinde yetersiz kalınması ve cevapların sabote edilmesi gibi riskleri de mevcuttur. Bu risklerin önüne geçilebilmesi adına örnekleme öncelikle anketin doğruluğunun önemi anlatılmıştır. Böylelikle örneklemin doğru ve tutarlı cevaplar vermesi amaçlanmıştır.

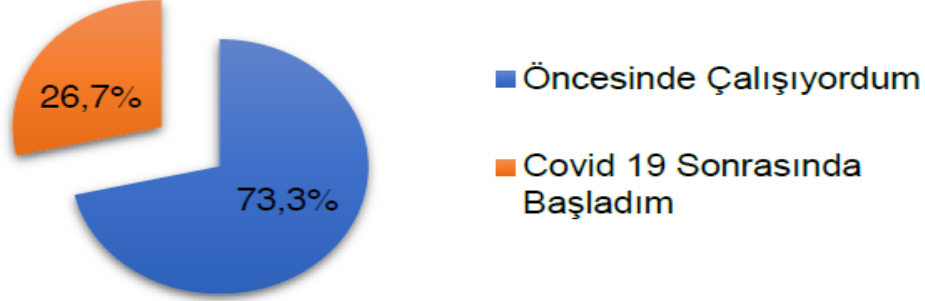
4. BULGULAR VE TARTIŞMA

4.1. Bulgular

Çağrı merkezi müşteri temsilcisi olan 30 kişilik örneklem baz alınarak yapılan bu araştırmada çalışanların yaş, cinsiyet, medeni halleri ve eğitim durumları gibi demografik faktörleri içeren bağımsız değişkenler ile pandemiden sonra çağrı merkezlerinde iş güvenliğinin değerlendirmesi adına yapılan bağımlı değişkenler arasında istatistik temelli ortalamalar alınmıştır.

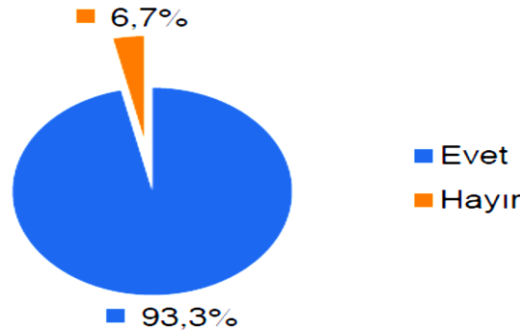
Çağrı merkezi çalışanlarında uygulanan anket sonucunda çalışanlara ait bazı kişisel veriler elde edilmiştir. Örneklemenin eğitim durumları; %80 oranında üniversite, %20 oranında yüksek lisans ile lise ve dengi mezunu sonucu ortaya çıkmıştır. Cinsiyet oranları; %76,7 oranında kadın, %23,3 oranında erkek ankete katılım sağlamıştır. Yaş aralıkları; 20-30 yaş aralığı katılmıştır. Medeni halleri; %73,3 bekâr, %26,7 evli olarak örneklem rastgele alınmıştır.

Bu oranların genel değerlendirmesi yapıldığında daha çok üniversite mezunu işsiz kalan bekârların bu sektöre yönelmiş olduğu kanısına varılabilmektedir. Pandemi sonrasında da çalışmanın yapıldığı bu sektörde işverenler uzaktan çalışmayı değerlendirmek amacıyla vasıflı/vasıfsız fark etmeksizin işe alımlar yapmıştır. Cinsiyet oranının kadınlarda artış göstermesi ise uzaktan çalışma avantajından faydalanmak isteyen kadınların tercihiyle bağlanabilmektedir. Sürekli takip ve aktif yaklaşımın benimsendiği bu sektörde yüksek oranda genç çalışana rastlanması şaşırtıcı olmadığı gibi, günümüz teknolojik gelişimin takibini daha fazla yaptıkları sonucuna da bağlanabilmektedir.



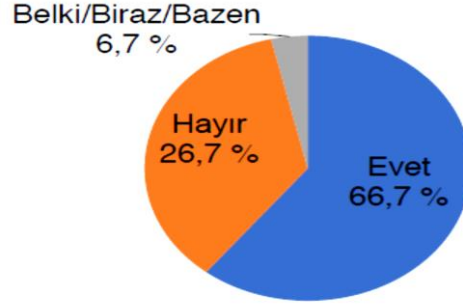
Şekil 4.1. Pandemi öncesi veya sonrasında işe başladıklarına dair oranlama

Çalışanlara yapılan anket sonucunda pandemi sonrasında oluşan yoğun taleple işe alımların yaşandığı sektörde, pandemiyle beraber yeni çalışma düzenine geçen eski personellerin oranından daha az olduğu Şekil 4.1. de görülebilmektedir.



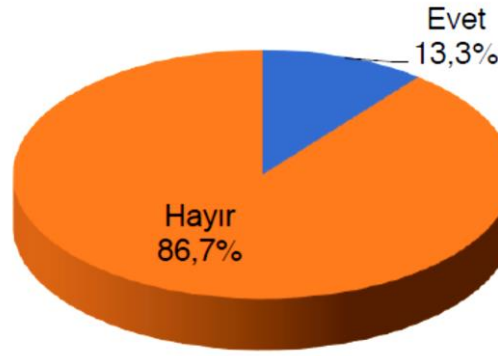
Şekil 4.2. İşe girişte iş sağlığı ve güvenliği eğitim verilmesi oranı

Personellerin işe girişinde iş sağlığı ve güvenliğine dair bilgilendirici eğitimlerin uzaktan veya yüz yüze verildiği Şekil 4.2. de görülmektedir. Çalışanların haklarını bilmesi ve iş ortamında yaşayabilecekleri kazaları ev kazalarından ayırt edebilmeleri eğitimle sağlanabilmektedir.



Şekil 4.3. İşe girişte sağlık kontrolünden geçenlerin oranı

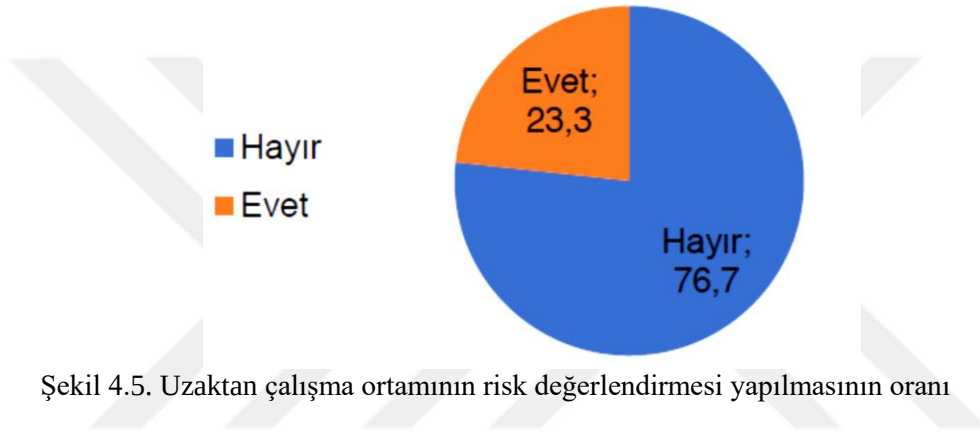
Personellere işe girişte işyeri hekiminin kontrolüne tabi tutulup tutulmadıkları sorulmuş olup, alınan sonuçlarda ise %26,7'lik kesimin bu haktan mahrum bırakıldıkları beyan edildiği saptanmıştır. Bu oran 28 kişilik bir örnekleme oranla 8 kişilik yüksek bir sonucu ortaya koymakta ve işverenin denetim ve yaptırım noksanlığına dikkat çekmektedir. Bu oranlamayı Şekil 4.3. te görebilmek mümkündür.



Şekil 4.4. Uzaktan çalışma ortamının işyeri hekimi ve/veya iş güvenliği uzmanı tarafından denetlenmesi oranı

Pandemi sonrası uzaktan çalışma yöntemine geçen çalışanların yeni çalışma ortamına geçişleriyle ortamlarının iş sağlığı ve güvenliğine uygunluk denetiminin yapılıp yapılmadığı ankette değerlendirilmiştir. Çalışma ortamında farklı risk

faktörlerinin işveren, iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi tarafından denetlenip, eksiklerinin tespit edilip edilmediği çalışanlara sorulduğunda %86,7 oranında hayır cevabı alınmış olup, sadece %13,3 oranında bir araştırma kitlesi ise evet cevabıyla dönüş yapmıştır. Bu araştırma sorusundan yüksek oranla hayır cevabı alınmasıyla ortam denetiminin yeterli düzeyde veya hiçbir şekilde yapılmadığı sonucuna varılabilmektedir.

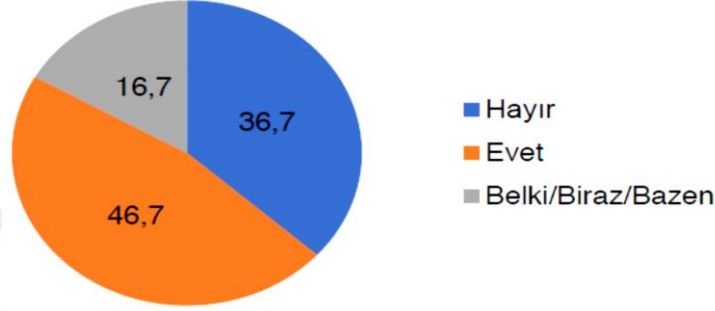


Şekil 4.5. Uzaktan çalışma ortamının risk değerlendirmesi yapılmasının oranı

Ofis ortamındayken işverenin sorumluluğunda olan ortam uygunluğunun değerlendirmesi, uzaktan çalışma ortamına geçildiğinde ankete verilen cevapların %76,7'lik hayır oranıyla anlaşılıyor ki artık sorumluluğu olmaktan çıkmış durumdadır. Ankette sadece %23,3'lük kısım evet demiştir ve bu oran işverenin sorumluluklarını yaptığını ortaya koymak için yeterli veri değildir. 4857 Sayılı Kanunda işverenin çalışan ortamında denetim ve gözetim yaparak, eksiklikleri tespit etme zorunluluğuna değinilmiştir.

Çalışanlar pandemi sonrasında uzaktan çalışmaya başlamaları ile fiziksel faktörlerde farklı değişkenler ortaya çıkmıştır. İşveren ofis ortamında bu faktörlerin uygunluğunu kontrol edip, gerekli düzenlemeleri sağlayabiliyorken çalışma ortamlarının dağılmasıyla bu durumun devamlılığın da uyumsuzluklar yaşanmıştır. Aynı şekilde tehlike ve riskleri tespit ederek bildirmekte sorumluları olan iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi de işveren gibi yetersiz kalmıştır. Bazı ortam

faktörlerinin değerlendirildiği bu örneklem araştırmasında farklı konulara değinilerek uzaktan çalışmadaki eksiklikler ve değişkenlerin denetimi amaçlanmıştır.



Şekil 4.6. Uzaktan çalışma ortamında zeminin kayma veya düşmeyi önleyecek uygunluğunun oranı

Ofis ortamından farklı çalışma ortamında bulunan çalışanların ev ortamının zemin değişkenleri değerlendirildiğinde kazaları önlemede yeterli olmadığı sonucu çıkarılabilir. Bu amaçla fiziki ortamın uygunluğu yeterli düzeyde değerlendirilmemektedir.



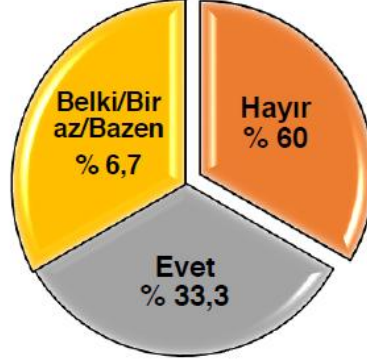
Şekil 4.7. Uzaktan çalışma ortamında raf ve dolap uygunluğunu görmeye yönelik oranlama

Ofis ortamı oluşturulurken işverenin kontrolünde çalışılmakta ve eksikler çok kolay tespit edilebilmektedir, fakat uzaktan çalışma yüksek oranla çalışanın kontrolüne geçerek eksiklikler ve uygunsuzluklar olabildiğince kapatılmaya çalışılmaktadır. Aynı şekil ortamda bulunan raf ve dolapların sabitlenmesi günlük hayatın gerekliliği iken ve çalışan bunu ev ortamında sağlaması uygunken, uzaktan çalışma düzeninden sonra işverenin kontrol etmesi ve düzenleme getirmesi gereken bir faktör halini aldı. Şekil 4.6. da bu durum değerlendirildiğinde %63,3 oranında olumlu bir oranla beyan edilse de %30 gibi bir oranla da bazı çalışma ortamlarının da uygunsuz olduğu ortaya çıkmıştır.



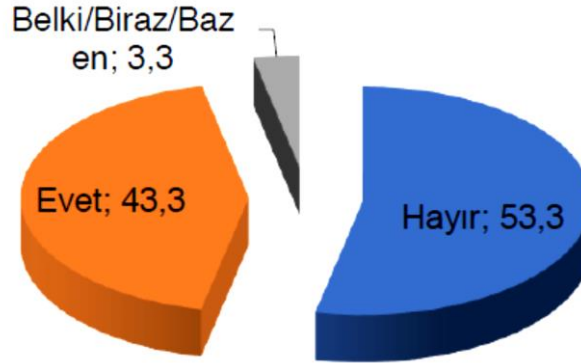
Şekil 4.8. Uzaktan çalışma ortamında çalışmada kullanılan kablolu aletlerin risk yaratma oranı

Çalışanlara ekipman temini sağlanmadığı gibi eksik ve kusurlu ekipmanların düzeltilmesi de sağlanmamaktadır. Bu durum çalışanlar için iş kazasına sebebiyet verebilecek bir durumdur.



Şekil 4.9. Uzaktan çalışma ortamında hasarlı fiş ya da kablo ekipmanların tespit edildiğinde yöneticinin bilgilendirilmesi hususunda eğitim verilmesi oranı

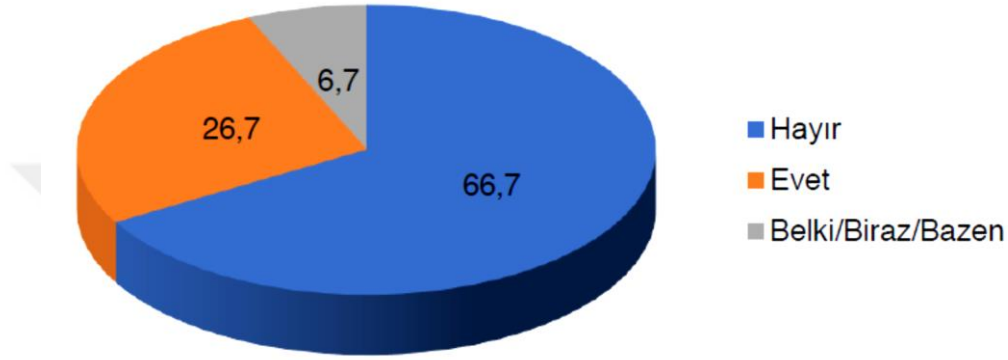
Çalışanların ortam gözetimi yapılmadığı gibi bu gözetimleri kendilerinin yapabilmesi adına bilgilendirici eğitimde yapılmadığı %60'lık oranlamadan anlaşılmaktadır. Çalışanlardan %33,3'lik kısmı ise bu konuda eğitim verildiğini ve bilgilendirildiklerini iletmışlerdir. Bu oranın pandemiden önce çalışan personellere ait olabileceği varsayılmıştır.



Şekil 4.10. Uzaktan çalışma ortamında açıkta kablo bulunması ve prizlerin sağlamlığının düzenli olarak kontrol edilme oranlaması

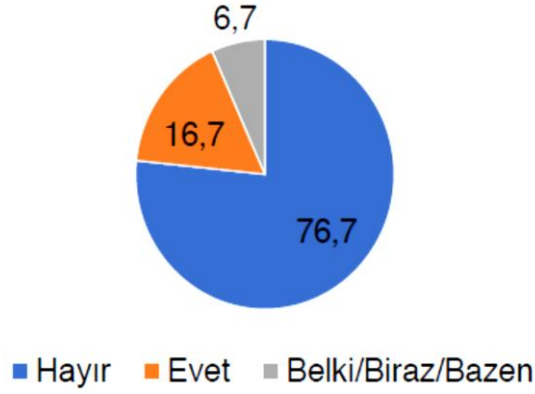
Uzaktan çalışma ortamınızda açıkta kablo bulunması, prizlerin sağlamlığının düzenli olarak kontrol edilip edilmediği sorulduğunda Şekil 4.8.' de

%53,3 oranında hayır cevabı alınırken, %43,3 oranında ise evet cevabı verilmiştir. Bu oranlamada kişilerin bilgisine ve dikkatine bağlı olarak yakın cevaplar alındığı görülmüştür. Çalışanlar, çalışma ortamlarındaki priz veya kablo uygunsuzluklarının düzenli kontrol edilmediğini ifade etmişlerdir.



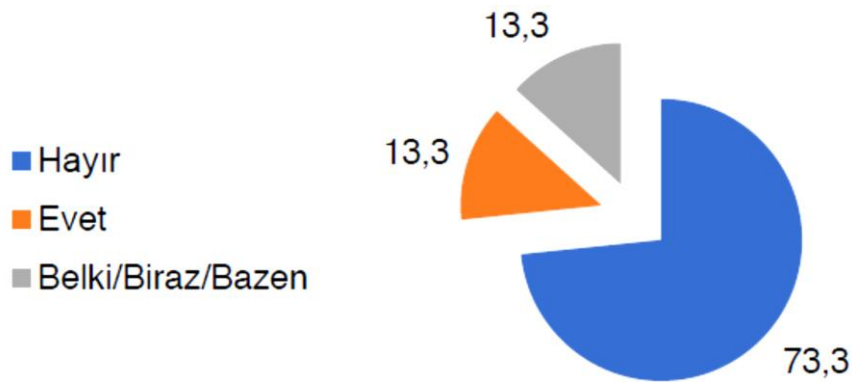
Şekil 4. 11. Uzaktan çalışmada baş ağrısı, gözlerde yanma ve sulanma, titrek görüş gibi rahatsızlıklar yaşandığında takım liderine bilgi verilmesi gerektiği konusunda bilgilendirilme oranı

Uzaktan çalışmada baş ağrısı, gözlerde yanma ve sulanma, görüş rahatsızlıkları olduğunda takım liderine bilgi verilmesi gerektiği konusunda bilgilendirilip bilgilendirilmedikleri sorulduğunda %66,7 oranında hayır cevabı vererek bu konuda bilgilendirilmediklerini belirtmiş, %26,7 ise evet diyerek bu konuda bilgi aldıklarını kabul etmişlerdir. Fakat bu oranlamada hayır cevabının oranının yüksek olmasından çalışanlara bu konuda yeterli eğitimin verilmediği sonucu çıkarılmıştır.



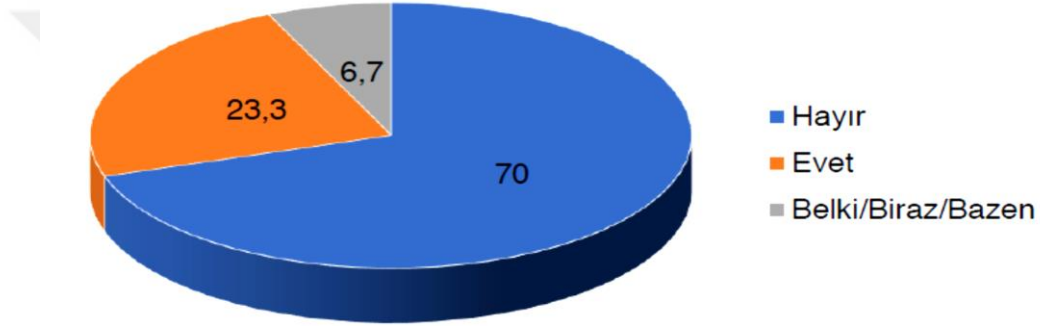
Şekil 4.12. Ekranlı araçların veya diğer ekipmanların uzun süreli kullanımından ve tekrar eden hareketlerden kaynaklanabilecek kas iskelet sistemi hastalıklarına karşı gerekli önlemlerin değerlendirilmesi oranı

Ekranlı araçların veya diğer ekipmanların uzun süreli kullanımından ve tekrar eden hareketlerden kaynaklanabilecek kas iskelet sistemi hastalıklarına karşı gerekli önlemlerin alınıp alınmadığı sorulduğunda çalışanların %76,7'lik kesimi hayır cevabı vererek bu konuda işverenin gereken sorumluluklarını yerine getirmediklerini belirtmişlerdir. Çalışanların %16,7'lik kısmı ise evet diyerek bu konuda önlemlerin alındığını beyan etmişlerdir. Fakat bu oranın yeterli olmadığı, tüm çalışanların bu hakka sahip olduğu çıkarımlar sonucu görülmüştür.



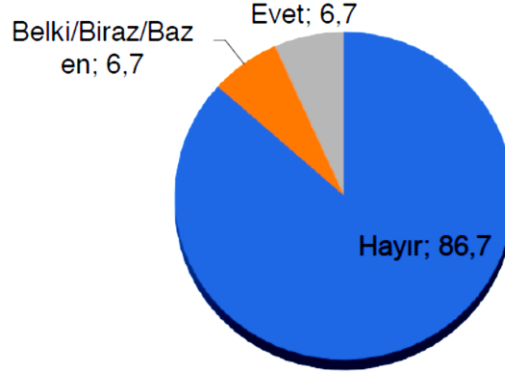
Şekil 4.13. Uzun süre aynı pozisyonda veya fiziksel anlamda zorlayıcı çalışmalar için gerekli tedbirlerin alınmasına dair oranlama

Uzun süre aynı pozisyonda çalışmak veya fiziksel anlamda zorlayıcı çalışmalar için gerekli tedbirlerin alınıp alınmadığı sorulmuştur. Çalışanların %73,3'lük büyük bir oranı hayır cevabı vererek alınmadığını ve çalışma uygunluğu sağlanmadığını belirtmişlerdir. Bu oranın yüksek olması işveren denetiminin yetersiz olduğunu düşündürmektedir. Çalışanlar %13,3 oranında evet ve belki/biraz/bazen şeklinde yanıt vererek tedbirlerin alınması konusunda destek gördüklerini belirtmişlerdir.



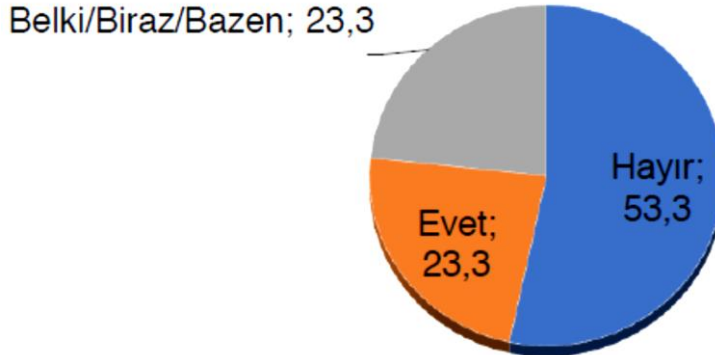
Şekil 4.14. Sırt ağrısı, boyun-omuz incinmesi ve ayak-bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı bilgilendirme eğitimi oranı

Sırt ağrısı, boyun-omuz incinmesi ve ayak-bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı bilgilendirme eğitimi yapılıp yapılmadığı çalışanlara sorulduğunda %70'lik oranda hayır cevabı alınmıştır. Bu oran çalışanların yarısından fazlasını temsil ettiğinden eğitim verilmediğini ve bazı çalışanların bu konuda bilgisiz kaldığını göstermektedir. Çalışanlardan sadece %23,3'lük kısmı evet derken bu oran alınan örnekleme yeterli bir oran olmadığı görülmüştür.



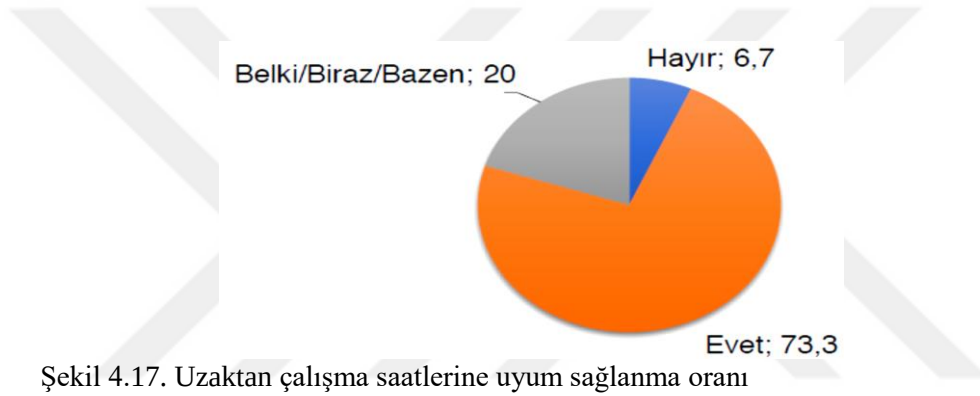
Şekil 4.15. Sırt ağrısı, boyun-omuz incinmesi ve ayak-bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı aralıklı kontrollerin oranlaması

Sırt ağrısı, boyun-omuz incinmesi ve ayak-bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı aralıklı kontrollerin yapılıp yapılmadığı çalışanlara sorulduğunda %86,7 oranında hayır cevabı alınmıştır. Çalışanlar ergonomi koşullarının işe uyarlanması, işin de ergonomik koşullara uyarlanması konularında uyarılmadığı gibi kontrollerinde yapılmadığı sonucu çıkarılmıştır. Anket uygulanan çalışanlardan sadece %6,7'lik kısmı evet cevabı ile bu kontrollerin yapıldığını belirtmişlerdir, fakat 30 kişiden 2'sinin yapıldığını belirtmesi yetersiz oranlamadır.



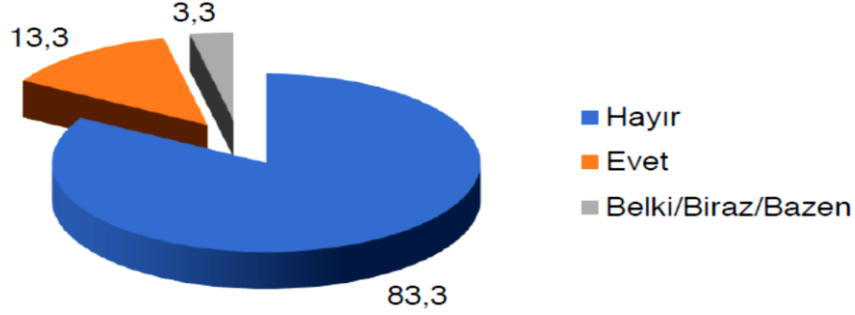
Şekil 4.16. Uzaktan çalışmanın rutinleşmesini engellemek amacıyla uygun planlama yapılması oranlaması

Çağrı merkezlerinde işler bir müddet sonra rutinleşebilmekte olduğu düşünüldüğünden çalışanlara bunun önüne geçebilmek adına herhangi bir şey yapıp yapılmadığı sorulmuştur. Çalışanların %53,3'lük oranı hayır diyerek işlerin rutinleşmesini engellemediklerini belirtmişlerdir. Çalışanlardan %23,3'lük oranda evet cevabı gelirken bazı çalışanların aynı fikirde olmadıkları ve takım liderlerinin veya işverenlerin işlerin rutinleşmesini engellediklerini belirtmişlerdir. Anketin bir diğer değişkeni olan belki/bazen /biraz kısmında ise %23,3'lük bir oranla durumun değişkenlik gösterebildiğini iletmişlerdir.



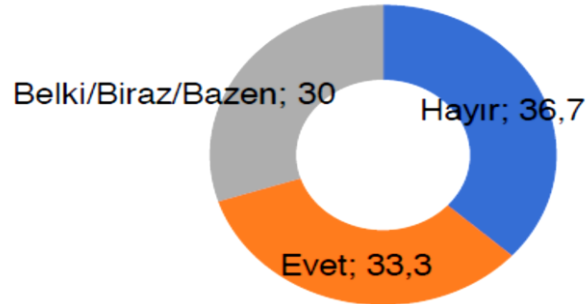
Şekil 4.17. Uzaktan çalışma saatlerine uyum sağlanma oranı

Çağrı merkezi çalışanlarına uzaktan çalışmaya geçişten sonra çalışma saatlerine uyum sağlayıp sağlayamadıkları sorulduğunda %73,3'lük oran evet cevabıyla bu sürece adapte olabildiklerini iletmişlerdir. Belki/biraz/bazen değişkeninde %20 oranında cevap vererek bu süreçte yeterince uyum sağlayamadıklarını iletmişlerdir. Sadece %6,7'lik oranla hayır cevabı veren iki kişinin bu sürece uyum sağlayamadığını belirtmiştir.



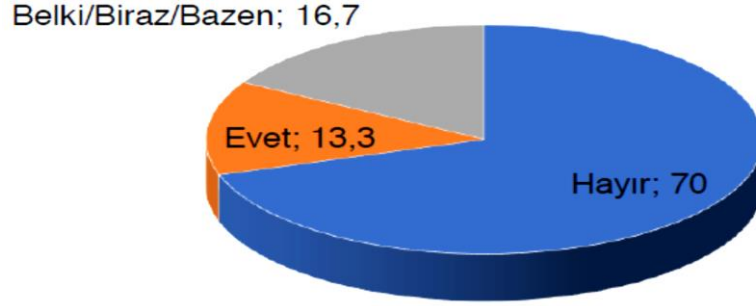
Şekil 4.18. Uzaktan çalışma ortamının acil durumlara (deprem, yangın, sel vb.) uyarlanması oranı

Evde yaşanabilecek afet durumları ve yangın gibi acil durumların önlemini almak, bilgisini vermek ve çalışanını olası durumlara karşı hazırlamak işverenin sorumluluğundadır. Fakat verilerde gözlemlenmiş ki işveren kendini bu sorumluluktan muaf tutmuştur.



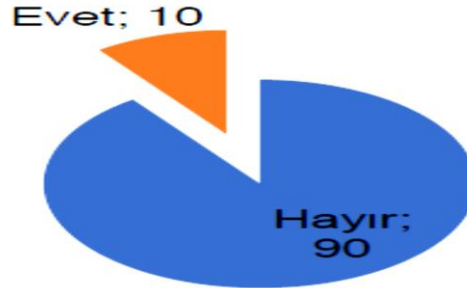
Şekil 4.19. Acil durumlara (deprem, yangın, sel vb.) hazırlıklı olmanın değerlendirilmesi oranı

Uzaktan çalışmaya başlayan çalışanlara kendilerinin ve ailelerinin acil durumlara karşı hazırlıklı olup olmadıkları konusunda yöneltilen soruya %36,7 oranında hayır, %33,3 oranında evet, %30 oranında ise belki/biraz bazen şeklinde dönüş alınmıştır. Anket oranlarının birbirine yakın olması bu konuda tüm çalışanların işveren tarafından yeterli teorik ve pratik eğitimleri almadıkları sonucu çıkarılabilir.



Şekil 4.20. Uzaktan çalışma ortamında içinde yeterli malzemelerin bulunduğu ilk yardım dolabı veya çantasının bulunması oranı

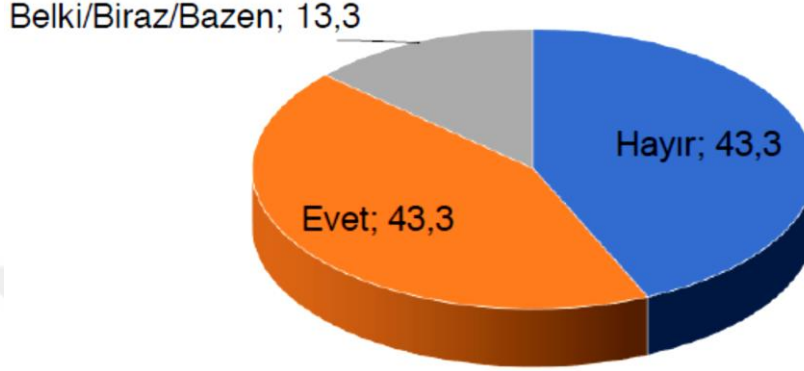
Uzaktan çalışma ortamında içinde yeterli malzemenin bulunduğu ilkyardım dolabı veya çantasının olup olmadığı sorulmuştur, çalışanların %70'lik oranı hayır, %13,3'lük oranı evet ve %16,7'lik oran ise belki/biraz/bazen şeklinde yanıtlamıştır. İşyerlerinde zorunlu bir durum olan ilk yardım dolabı uzaktan çalışma sistemine geçildiğinde ise yeterince takip edilmediği sonucuna %70'lik hayır cevabıyla varılmıştır.



Şekil 4.21. Uzaktan çalışma ortamında yangın söndürücülerin bulunması oranı

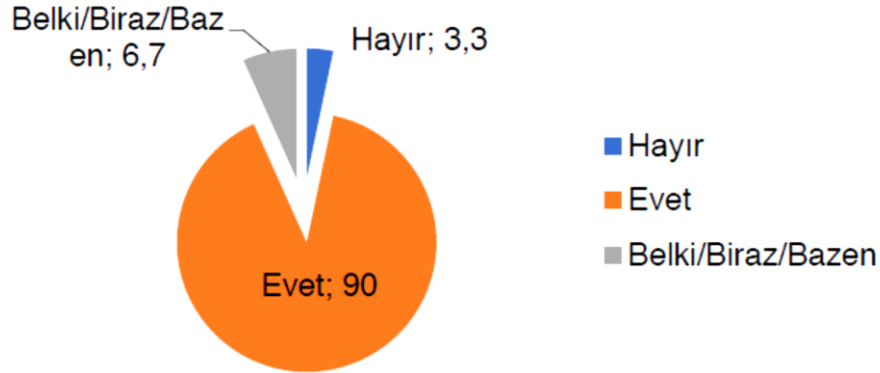
Uzaktan çalışma ortamında yangın söndürücülerin mevcut olup olmadığı sorulduğunda, %90'lık kısmı hayır, %10'luk kısmı ise evet cevabını vermiştir. İşyerinde olması gereken acil durumlara müdahale ekipmanlarının uzaktan çalışmaya geçildiğinde de eksik olmaması gerekmektedir. Çünkü işveren, sigortalı çalışanın güvenliğini çalışma saatleri içerisinde sağlamak zorundadır. Bu soruya

çalışanların %90'lık kısmının hayır cevabını vermesiyle işverenin bu sorumluluktan kaçındığı sonucu çıkmaktadır.



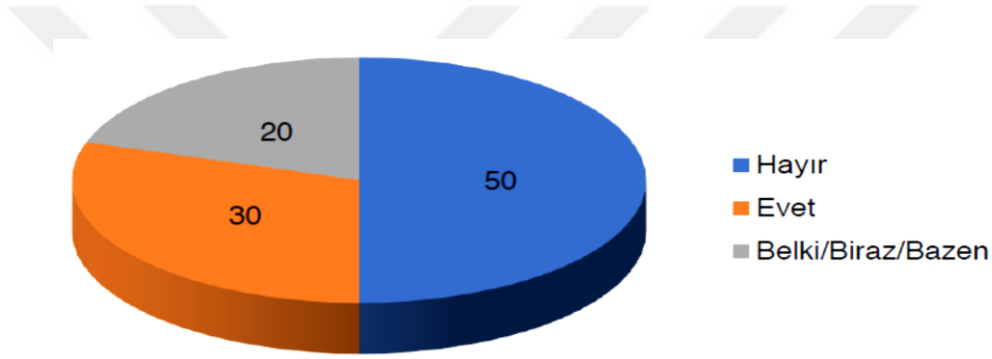
Şekil 4.22. Uzaktan çalışma ortamında yangın merdiveni kapıları ve acil çıkışların her an açılabilir olması hakkında oranlama

Çalışanlara sorulan uzaktan çalışma ortamınızda yangın merdiveni kapıları ve acil çıkışların her an açılabilir durumda olup olmadığına dair soruya %43,3 oranında hem evet hem de hayır cevabı verilmiştir. Bu durum çalışanın ev çalışma koşullarına bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenebilir. İşverenin denetiminde olması gereken bu durumun tüm çalışanlar için aynı şartlarda olmadığı görülmüştür.



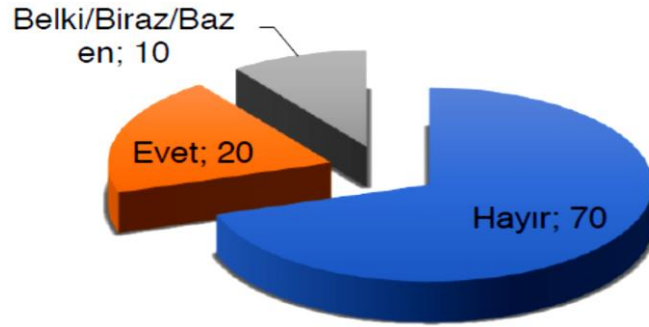
Şekil 4.23. Uzaktan çalışma ortamının çalışan tarafından sağlanması oranı

Türkiye'nin çıkarmış olduğu Uzaktan Çalışma Yönetmeliği'ne göre uzaktan çalışma ortamı işveren tarafından çalışan ile aksi kararlaştırılmadığı sürece hazırlanması gerektiği belirtilmiştir. Fakat çalışanlara sorulan “uzaktan çalışma ortamını siz mi hazırladınız” sorusuna %90 oranında evet cevabı vermişlerdir. Alınan oranlamadan çıkarım yapılırsa, işverenin çalışanların ekipman temininde ve çalışma ortamı hazırlanmasında etkin rol oynamadığı sonucuna varılmıştır. Çalışanlardan %6,7'lik oranda alınan belki/biraz/bazen ve %3,3 oranında hayır cevabıyla sadece bazı çalışanlar işveren desteği aldığını iletmiştir.



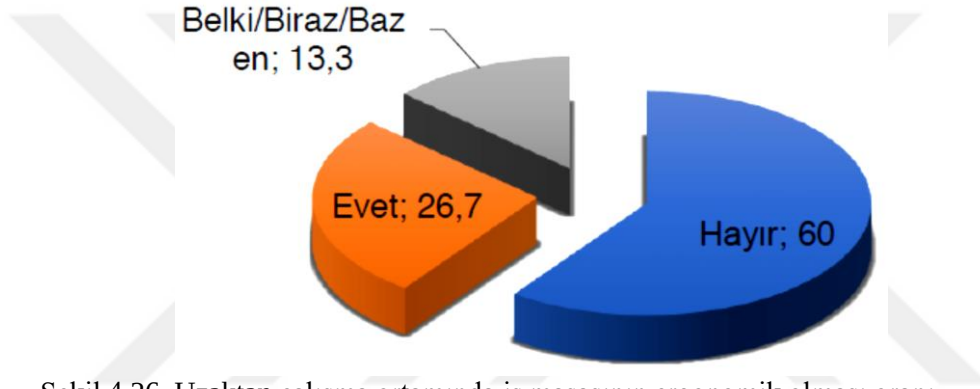
Şekil 4.24. Uzaktan çalışma ortamında işe uygun masa sandalye veya destek ekipmanlarının sağlanması oranı

Çalışanlara uzaktan çalışma ortamında ergonomiye uygun masa sandalyenin de sağlanmadığı yapılan araştırmadaki verilerden elde edilmiştir.



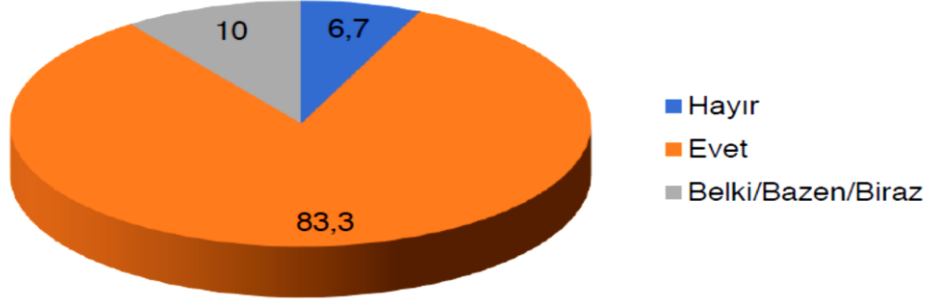
Şekil 4.25. Uzaktan çalışma ortamında iş koltuğunun ergonomik olması oranı

Çalışana sorulan “çalışma koltuğunuzun ergonomik olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna %70 oranında hayır, %20 oranında evet, %10 oranında belki/biraz/bazen şeklinde dönüş alınmıştır. Yüksek oranda hayır cevabıyla dönüş yapan çalışanlar uygunsuz çalışma koşullarında çalıştıklarını ve bu konuda işverenden yeterli desteği almadıkları çıkarımına varılmıştır. %20’lik evet cevabıyla çalışan koltuğunun ergonomik olduğunu iletmışlerdir. 30 kişilik ekipte 6 kişinin evet cevabı vermesi oranlamada yeterli bulunmamıştır.



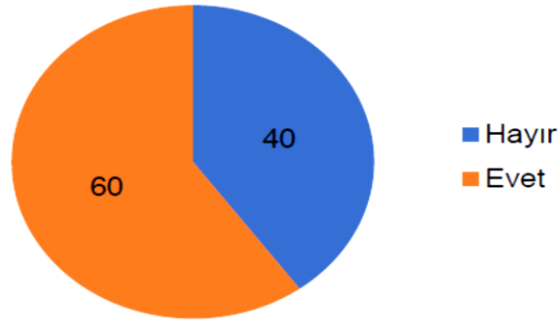
Şekil 4.26. Uzaktan çalışma ortamında iş masasının ergonomik olması oranı

Çalışanlarla yapılan anketteki “çalışma masanızın ergonomik olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna %60 oranında hayır, %26,7 oranında evet, %13,3 oranında ise belki/biraz/bazen şeklinde dönüş alınmıştır. Bu ankette elde edilen verilere göre hayır cevabı verenlerin oranının yüksek olması, çalışanlara yeterli uygunluktaki ortamın sağlanamadığı sonucu çıkarılmıştır. %26,7 oranında evet cevabının gelmesi de çalışanların kendi imkânlarıyla ya da işverenin desteğiyle uygun koşulları sağlayabildiklerini iletmışlerdir.



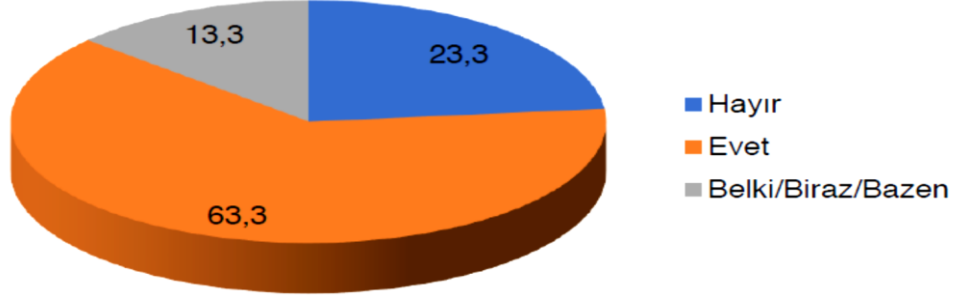
Şekil 4.27. Uzaktan çalışma ortamının aydınlatma uygunluğunun oranı

Çalışanlar isteklerine göre aydınlatma sağladıklarından bu konuda uygunsuzluk yaşamadıklarını %83,3 oranıyla soruya evet diyerek beyan etmişlerdir. Genel anlamda çağrı merkezleri güneş gören ortamlardan uzak konumlandırıldığından, çalışanın kendi oluşturduğu ortam daha alternatifli gelmektedir.



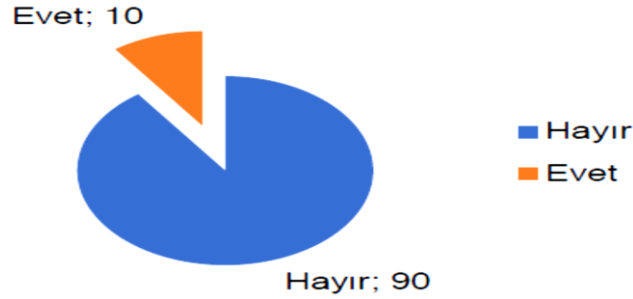
Şekil 4.28. Uzaktan çalışma ortamında ortam havalandırması ve/veya iklimlendirmesinin uygunluk oranı

Çalışanlarda ortam havasının uygunluğu denetlendiğinde %60 oranında evet cevabıyla bunun uygun koşullarda olduğunu beyan etmişlerdir. Çalışanların kendi imkanlarıyla oluşturdukları koşulların işveren tarafından desteklenmemesi tatminsizlik gibi sorunlar yaratmakta, buz dağının görünmeyen tarafında belli başlı sağlık sorunlarına da sebep olabileceği öngörülmüştür.



Şekil 4.29. Uzaktan çalışma ortamında ki farklı ses kaynaklarının etki oranı

Ortamda yaşayan aile ve diğer kişilerin oluşturduğu dış ortama bağlı olarak ortaya çıkan ses kaynakları çalışanın müşteri ile yaşayacağı iletişim sorunları ve stresi beraberinde getirebilmektedir. Yapılan anket çalışmasında %63,3 oranında evet cevabı veren çalışanlar ortamdaki farklı ses kaynaklarından etkilendiklerini belirtmişlerdir. Müşteri ile açık bir iletişim kurması gereken çalışanın iş dışı ses kaynakları her zaman minimumda olmalıdır.



Şekil 4.30. Uzaktan çalışmada mesai saatlerinde yaşanan rahatsızlıklar için işyeri hekiminden destek alınmasına dair oranlama

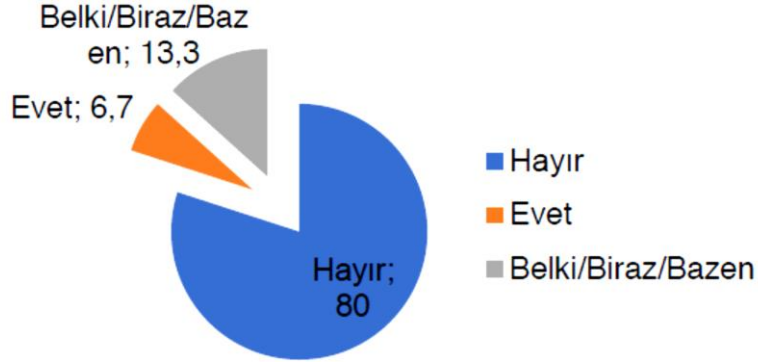
Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle mesai saatlerinde yaşanan rahatsızlıklarında iş yeri hekiminden destek alıp alamadıklarına dair sorulan soruya %90 oranında hayır, %10 oranında evet cevabı alınmıştır. Bu soruda çalışanların herhangi bir sağlık sorunu yaşamadığından ihtiyaç duymadıklarını da göz önüne alırsak yine de %90'lık hayır cevabı örneklemede yüksek bir orana tekabül

etmektedir. İşverenin işyerinde sağladığı sağlık hizmeti varsa bunu uzaktan çalışma sisteminde de devam ettirmelidir.



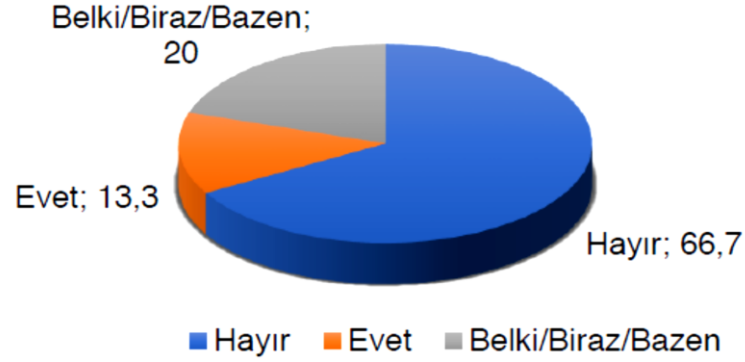
Şekil 4.31. Uzaktan çalışmada verilen molalarda ekrandan uzaklaşmanın hatırlatılması oranı

Çalışanlara sorulan “molalarda ekrandan uzaklaşmanız gerektiği takım liderleriniz tarafından hatırlatılmakta mıdır?” sorusuna %73,3 oranında hayır, %16,7 oranında evet, %10 oranında belki/biraz/bazen şeklinde dönüş alınmıştır. Çalışanlara sorulan bu soruda amaç sürekli olarak ekrana maruz kalmalarını önlemek için takım liderlerinin herhangi bir çalışma yapıp yapmadığını incelemektir. Çalışanların verdiği %73,3'lük hayır cevabı ile bu konu hususunda yeterince dikkat edilmediği sonucu çıkarılmıştır.



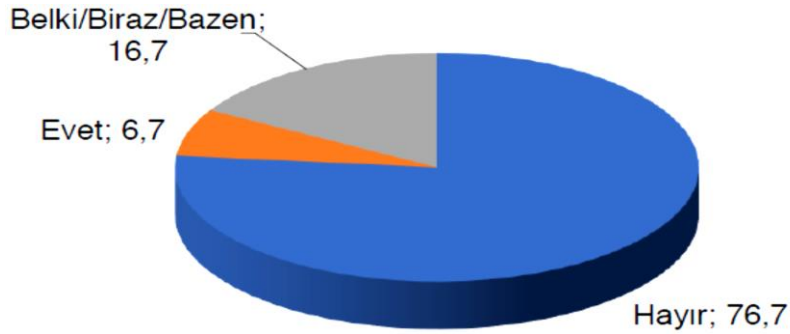
Şekil 4.32. Uzaktan çalışmada molaların verimli ve yeterli geçip geçmediğine dair ornlama

Çalışanların çalışma sürelerine uygun olarak belli aralıklarla molalar verilerek motivasyonunun desteklenmesi işverenin diğer bir sorumluluğudur. Çalışanda tükenmişlik sendromunu, stresin etkenlerini azaltmak ve göz ile ergonomik rahatsızlıkların önüne geçilmesi adına çalışanların periyodik olarak mola vererek dinlenilmesi gerekmektedir. Çalışanlara bu hususta sorulan “molaların yeterli ve verimli geçtiğini düşünüyor musunuz?” sorusunu %80 oranında hayır, %6,7 oranında evet, %13,3 oranında belki/biraz/bazen şeklinde dönüş alınmıştır. Hayır cevabının oranlamasının yüksek olmasıyla çalışanlara verilen molaların yeterli olmadığı sonucu çıkarılmaktadır. 30 kişilik örnekleme sadece %6,7’lik evet oranı sistemin iş sağlığı koşullarına uygun olduğunu söylemek için yeterli değildir.



Şekil 4.33. İşverenin veya takım liderinin motivasyonu sağlamak adına herhangi bir etkinlikle destekte bulunmasının değerlendirilmesi oranı

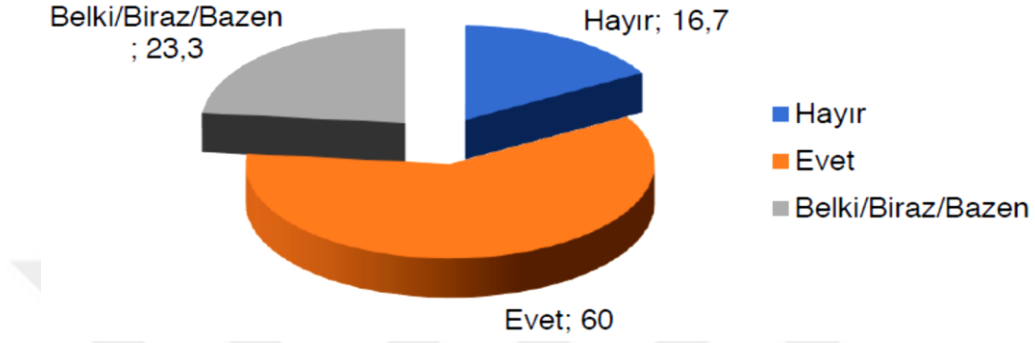
Anket örneklemini “işvereninizin veya takım liderinizin motivasyonunuzu sağlamak adına herhangi bir etkinlik veya destekte bulunduğunu düşünüyor musunuz?” şeklinde sorulan soruya %66,7 oranında hayır, %13,3 oranında evet, %20 oranında belki/biraz/bazen cevabı verilmiştir. Örneklemin verdiği cevap oranları incelendiğinde hayır cevabının fazla olması çalışanların dışardan destek almadıklarını düşündürmektedir. %20 Oranında belki/biraz/bazen şeklinde verilen cevap bazı durumlarda etkinlik veya desteğin olduğunu iletmişlerdir.



Şekil 4.34. İş baskısından kurtulabilmek adına gün içerisinde herhangi bir aktivite olmasının değerlendirilmesi oranı

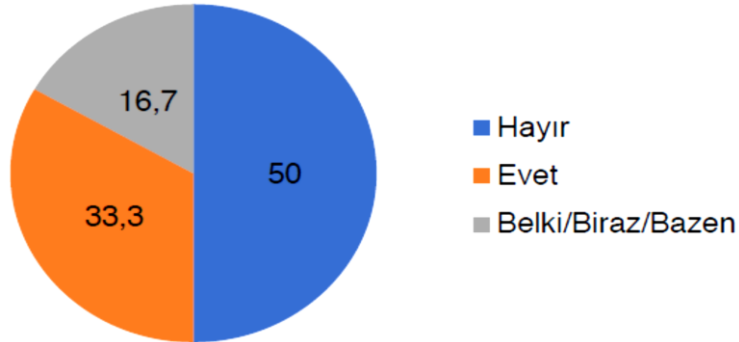
Çalışanlara yapılan ankette iş dışında gün içindeki iş stresini üzerlerinden atabilmek adına herhangi bir aktivite yapıp yapmadıkları sorulduğunda %76,7

oranında hayır cevabı verilmiştir. Evet cevabı verenlerin oranıyla kıyaslandığında çok az oranda örneklemin onayladığı görülmüştür.



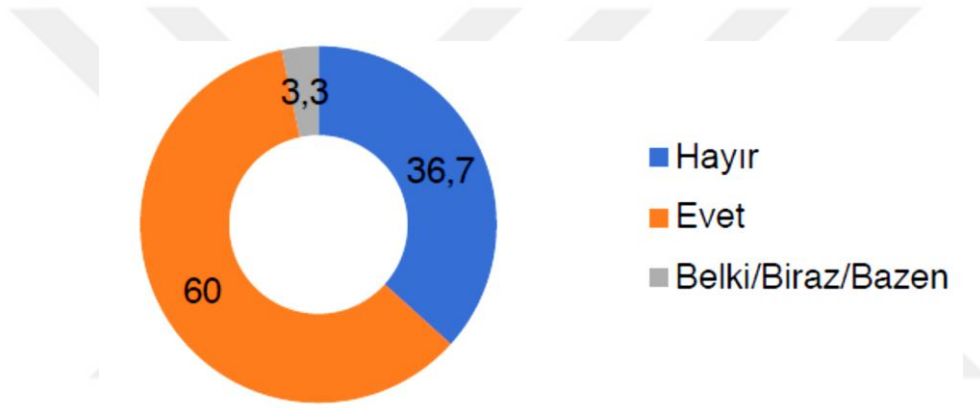
Şekil 4.35. Çağrı merkezi sektöründe uzaktan çalışılmasının uygunluğunun değerlendirilmesi oranı

Anket örneklemine çağrı merkezinin pandemi sonrası uzaktan çalışma düzenine geçilmesinin doğru olup olmadığına dair sorulan soruya %60 oranında evet, %23,3 oranında belki/biraz/bazen ve %16,7 oranında hayır cevabı verilmiştir. Çalışanların verdiği cevaptan uzaktan çalışma düzeninden memnun oldukları varsayılmıştır.



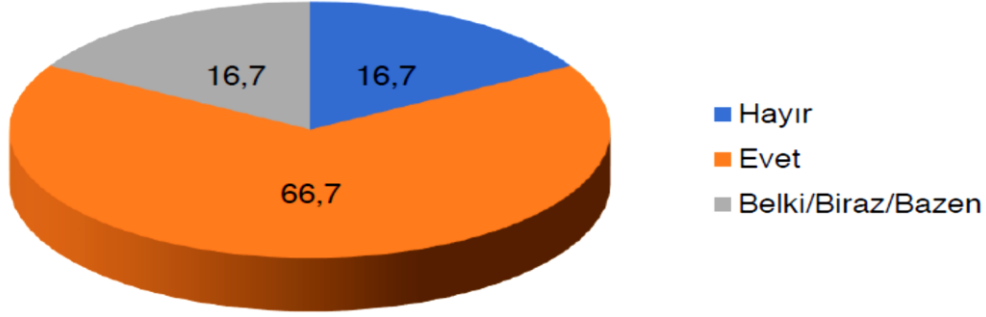
Şekil 4.36. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından ofis ortamına geçiş talebinin değerlendirilmesi oranı

Çalışanlara ankette yöneltilen “ofis ortamına dönüş sağlamak ister miydiniz?” şeklindeki soruya, katılımcıların %50’lik oranı hayır, %33,3’lük oranı evet, %16,7’lik oranı ise belki/biraz/bazen şeklinde dönüş yapmıştır. Alınan oranlara değinmek gerekirse ofis ortamına dönmek istemeyenlerin sayısı fazla olsa da aynı fikirde olmayanlarda var. Uzaktan çalışma sistemini kendileri için avantaja çeviren insanlar bu şekilde çalışmaya devam etmek istemektedirler. Fakat yeterli koşullarda çalışamayan ve eksiklerinin işyerinde tamamlandığını düşünen çalışanlar ise ofis ortamında çalışmak istediklerini iletmıştır.



Şekil 4.37. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından mobbing yaptırım (takım liderlerinin baskısı) şeklinde değişikliklerin değerlendirilmesi oranı

Çalışanlara sorulan bu anket sorusunda %60 oranında evet cevabı vererek takım liderlerinin iş baskısında bulunduklarını ve bunun yapılaş şeklinde değişiklik olduğunu onaylamış olup, %36,7 oranında hayır cevabı verilmiştir. Çalışanlar çalışma süresince takım liderlerinin kontrolü altında olup, onların denetiminde mola ve vardiya sistemlerini takip etmektedirler. Bunun sonucunda çalışanlara mobbingin uygulanabileceği alanlar artmıştır.



Şekil 4.38. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından göz ve/veya kulak rahatsızlıklarının değerlendirilmesi oranı

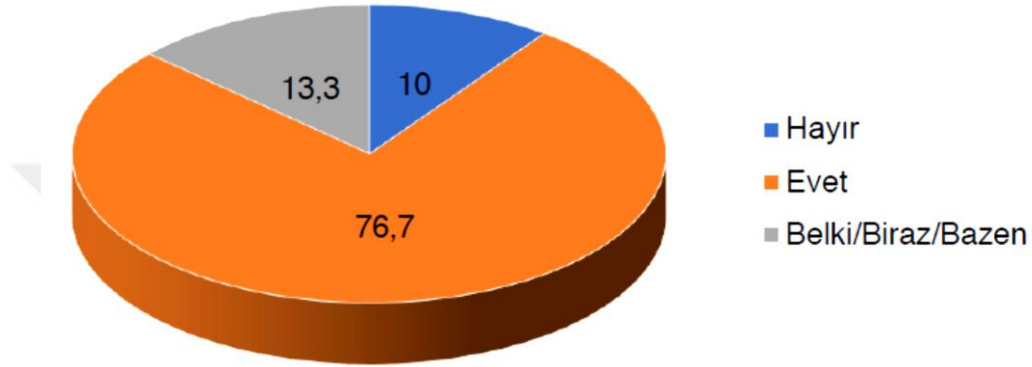
Ankette sorulan göz ve kulak rahatsızlıklarının yaşanıp yaşanmadığı sorusuna örneklemin %66,7'lik oranı evet cevabı vererek yaşamış oldukları meslek hastalığını onaylamaktadırlar. %16,7'lik oranı hem hayır hem de bazen/belki/biraz şeklinde dönüş sağlamışlardır ve bu rahatsızlığı yaşamadıklarını iletmişlerdir. Uzun süreli ekranlı araçlarla çalışmalarda göz rahatsızlıkları yaşanabilmektedir. Sürekli kulaklık kullanımının sonucunda kısmi kulak rahatsızlıkları yaşanabilmektedir. Çalışanların verdikleri bu cevap oranlamasından rahatsızlıklar yaşadıkları sonucuna varılmıştır.



Şekil 4.39. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından ergonomik rahatsızlıklarının değerlendirilmesi oranı

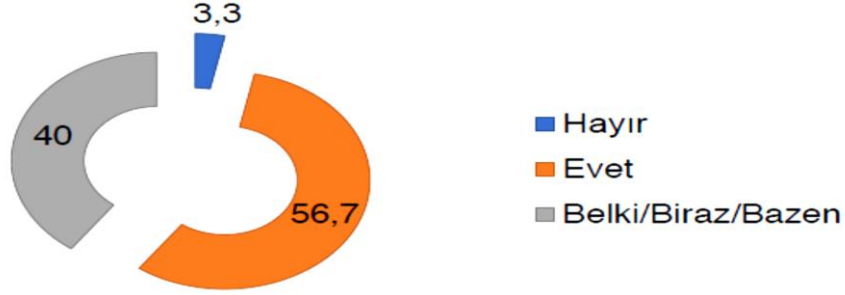
Çalışanlara yapılan anket sonucunda %80 oranında evet cevabı vererek ergonomik olarak rahatsızlıklar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Alınan örneklemin verdiği cevaplarda evet oranının yüksek olması çalışanların uzun süreli aynı

pozisyonda çalışması, aralıklı egzersizlerin yapılmaması ve ergonomik olmayan çalışma koşullarının olabileceği sonucunu verebilmektedir. Hayır cevabını verenlerin sayısının az olması uygun koşulların yeterli düzeyde sağlanmadığını göstermiştir.



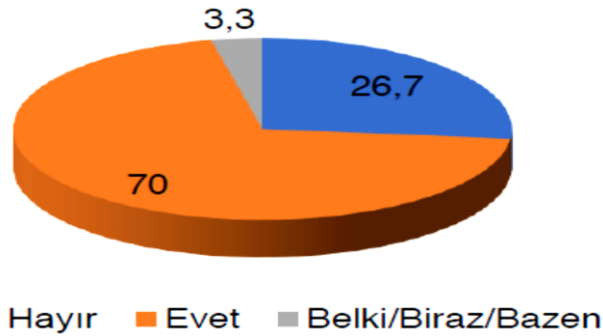
Şekil 4.40. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından psikolojik rahatsızlıklarının değerlendirilmesi oranı

Çalışanların çağrı merkezi sektöründe uzaktan çalışmaya başlaması ile psikolojik rahatsızlıklar yaşayıp yaşamadıklarına dair sorulan soruda %76,7 oranında evet cevabı alınmıştır. Bu alanda çalışanların yapmış oldukları iş sonucunda psikolojilerinin olumsuz etkilendiğini iletmiş olup, etkilendikleri faktörlerin içinde iş baskısı, aşırı iş yükünün olması, zaman baskısı, stres gibi farklı faktörlerinde olduğu söylenebilir. Alınan örneklemin %10'luk kısmının hayır cevabı vermesi bu faktörlerden etkilenmediğini göstermektedir fakat yine de sonuç olarak yüksek oranda etkilenme gözlemlenmiştir.



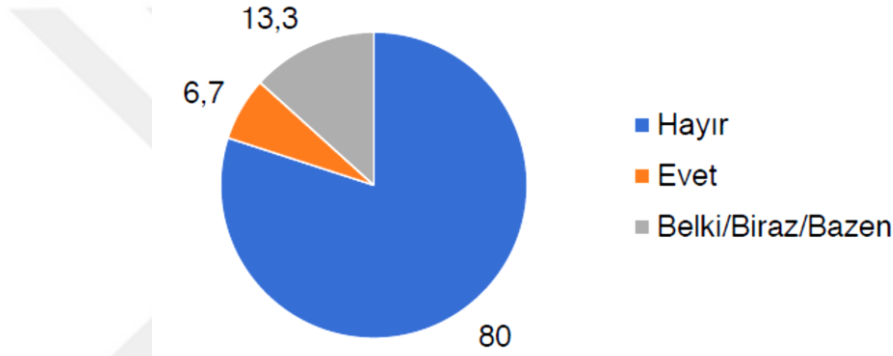
Şekil 4.41. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından mesai saatlerinde yaşanan stresin aile ilişkilerine yansımalarının değerlendirilmesi oranı

Çalışanlara sorulan “mesai saatlerinde yaşadığınız stres durumunun aile hayatına yansıdığını düşünüyor musunuz?” sorusuna %56,7 oranında evet, %40 oranında belki/biraz/bazen ve %3,3 oranında hayır şeklinde cevap alınmıştır. Örneklemden alınan cevaplar sonucunda pandemi sonrası iş ve ailenin ayrımının tamamen yapılamadığının, çalışanların aile ilişkilerinin iş psikolojisinden olumsuz etkilendiğini göstermiştir. %40 oranında belki/biraz/bazen cevabının verilmesinin bazı durumlarda ve kısmen etkilendiğinin yanıtı olarak görülmüştür. Sonuç olarak hayır oranının da az olmasıyla çalışanların pandemi sonrası iş ve aile ilişkilerinin ayrımında sorunlar yaşadıkları anlaşılmıştır.



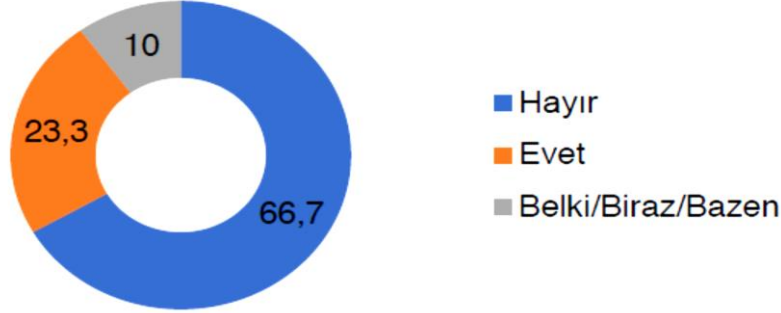
Şekil 4.42. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından uyku düzeninin etkilenmesinin değerlendirilmesi oranı

Çalışanlara pandemi sonrası uzaktan çalışma sistemine geçişle uyku düzeninin bundan olumsuz etkilenip etkilenmediği sorulduğunda %70 evet, %26,7 oranında hayır dönütü alınmıştır. Kişiden kişiye değişebilen bu durumdan çalışanların %70 oranında ortak faktör olan uzaktan çalışmadan etkilendiklerini iletmesi, iş ve sosyal yaşam ayrımında zorlandıkları sonucu çıkarılabilmektedir. %26,7 oranında hayır cevabıyla dönüş yapan çalışanlar bu durumdan etkilенmediklerini ve günlük hayatlarına devam edebildiklerini iletmişlerdir.



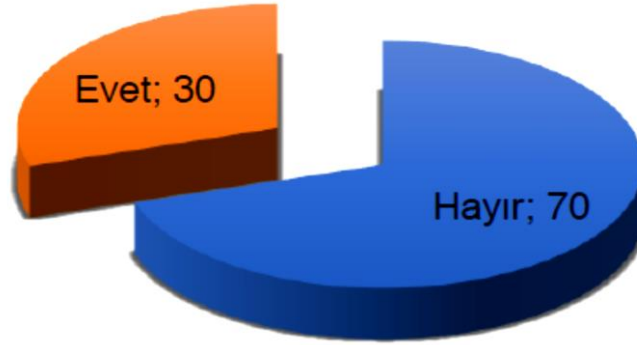
Şekil 4.43. Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle iş kazası yaşanmasının değerlendirilmesi oranı

Çalışanlara uzaktan çalıştıkları süreçte mesai saatlerinde iş kazası geçirip geçirmedikleri sorulduğunda %80 oranında hayır cevabı alınmıştır. Çalışanların ev ortamında yaşadıkları kazaları dikkate almaması, yaşanan kazanın küçük çaplı olması ya da çalışma ortamlarında kaza yaşamaları için sebep olmaması gibi faktörler dikkate alınmaktadır. Güvenlik kültürü eksikliğinden ev ve iş kazalarının ayırt edilememesi de bu sonuçların alınmasının sebebi olabilmektedir.



Şekil 4.44. Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle yaşanan iş kazalarının işverene bildirilmesinin değerlendirilmesi oranı

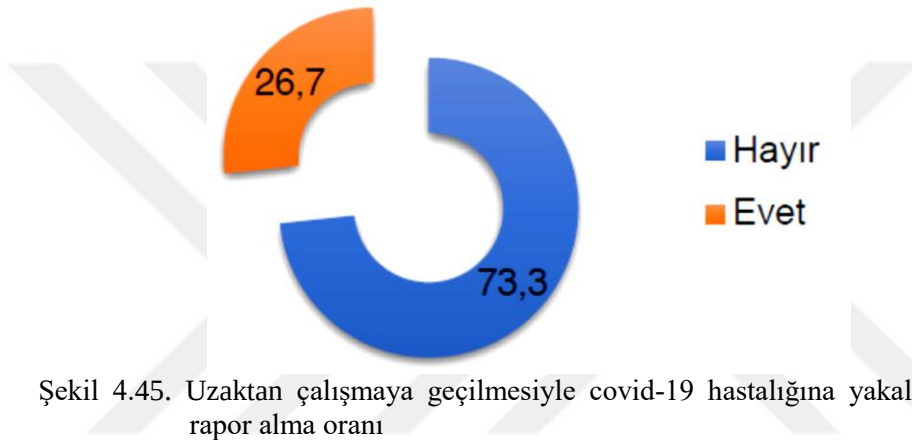
Çalışanlara yaşadıkları kazaları işverenlerine bildirimini yapıp yapmadıkları konusundaki sorulan soruya %66,7 oranında hayır cevabı verilmiştir. Hiç kaza yaşamadıkları için bildirim gerekliliği duyulmaması veya yaşansa da önemsenmemesi gibi faktörlerin rol oynadığı bu durumda hayır oranının yüksek olmasının dezavantajı kaza istatistiklerinin güvenilirliğini etkilemektedir. Örneklemin verdiği %23,3 oranında ki evet cevabı da çalışanların özlük haklarını kavradıklarını göstermiştir.



Şekil 5.45. Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle covid-19 hastalığına yakalananların oranı

Örneklemin uzaktan çalışma sonrasında Covid-19 hastalığına yakalanıp yakalanmadığı sorulduğunda %70 oranında hayır, %30 oranında evet cevabı

alınmıştır. Pandeminin başlamasıyla beraber toplum sağlığını korumak ve hastalığın yayılım etkisini azaltmak adına uzaktan çalışma sistemine geçilmesinin örneklemden alınan cevapla etkili olduğu anlaşılmaktadır. Uzaktan çalışma sistemine geçilmesine rağmen Covid-19 hastalığına yakalanan %30'luk oranın çevresinden yakalanabileceğini veya ne kadar sosyal mesafe sağlanmaya çalışılsa da yeterli olmadığını göstermiştir.



Şekil 4.45. Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle covid-19 hastalığına yakalananların rapor alma oranı

Örnekleme uzaktan çalışma sistemine geçiş ile Covid-19 hastalığına yakalandıklarında karantinaya alınmak için rapor alıp almadıkları sorulduğunda, %73,3 oranında hayır cevabı alınmıştır. Bu cevabın nedenleri altında hastalığa hiç yakalanmamaları da yatmaktadır. Fakat hastalığa yakalanan %26,7'lik oran ise rapor alarak bu süreci karantinada geçirmişlerdir. Buda hastalığın yayılmasında sadece uzaktan çalışmanın yeterli olmadığını göstermiştir.

Ofis ortamından uzaktan çalışmaya geçiş ile farklı çalışma ortamı oluşmuş olup, işverenin sorumlu olduğu ve denetlenmesi gereken çalışma alanının kapsamı genişlemiştir.

Uzaktan çalışmanın en büyük avantajlarından biri korona virüsün yayılmasının önüne geçilmiş olmasıdır. Fakat bunu önlemek adına uzaktan çalışma sistemine geçilmesi farklı hususlarda görülen ve/veya görülmeyen sorunlara ortam

hazırlamıştır. Çalışanların sürekli olarak baskı ve denetim altında çalıştığı ofis sisteminden, uzaktan çalışmaya geçiş ile bu baskının etkisi azalmıştır. Çalışanlar uzaktan çalışma sistemini benimsemiş olsalar da iş sağlığı ve güvenliğinin bu düzene uyumunda alt yapının yetersiz olduğu ortaya çıkmıştır.

Sonuç olarak bulgulardan elde edilen verilere göre bu geçişin hem olumlu hem de olumsuz yönleri olması beklenen bir durumdur. Fakat bu sisteme geçişten öncesinde işverenlerin gerekli araştırmaları ve hazırlıkları ayrıntılı olarak yapması gerekmektedir. Aksi durumda hem işveren hem çalışanın bundan olumsuz etkilenmesi zamanla ortaya çıkabilecek sonuçlardandır. Ayrıca Türkiye'nin iş güvenliği alt yapısı da uzaktan çalışmaya geçiş sistemine hazırlıklı olabilmek adına araştırma yapması ve yönetmelikleri güncelleyerek işverenleri aralıklı olarak denetlemesi de bir gerekliliktir. Geçişte yaşanabilecek kaza ve sağlık sorunlarının tespitinde devlet, işveren, iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimi uyum içinde çalışmalıdır.

4.2. Tartışma

Bulgular kısmında yapılan değerlendirmeler sonucunda elde edilen verilerle uzaktan çalışma sisteminin eksikleri ve yeni olguları incelenmiştir. Covid-19 sonrasında uzaktan çalışma sisteminin gündeme gelmesiyle farklı alanlarda bu eksiklerin ve yeni olguların neler olabileceğine dair araştırmalar yapılmıştır. Önceki çalışmalar kısmında farklı bilimsel alanlarda ki bazı araştırma bulgularına yer verilmiştir. İş sağlığı ve güvenliği alanında yapılan araştırmaların uzaktan çalışma hakkında bilgi vermek için yeterli olmadığı gözlemlenmiştir. Bu sebepten dolayı sosyal, psikolojik, hukuki ve iktisadi alanlarında araştırmalara ulaşılmış olup, bunlar incelenmiştir.

Kamu sektörü çağrı merkezi çalışanı olan 26 operatör ile yapılan araştırmada çalışanların uzaktan çalışması işteki süreleri ve iş performansı yönüyle daha başarılı olmasıyla uzaktan çalışma sistemini benimsedikleri sonucunu çıkarmıştır (Özçelik,

2021). Bu araştırmada elde edilen verilere göre ise çalışanların uzaktan çalışma düzenini, ofis ortamından daha hızlı ve kolay benimsedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

8 Kişilik çağrı merkezi işletme yöneticisi, çağrı merkezleri derneği yönetim kurulu başkanı, çağrı merkezi uzmanlığı ile çağrı merkezi takım liderliği eğitmeni olmak üzere 10 kişi ile yapılan araştırmada ileri teknolojik altyapının ve tecrübeli personelin olmasıyla uzaktan çalışma sisteminde iş performanslarının arttığı gözlemlenmiştir (Çatal, 2021). Bu anket çalışmasında elde edilen veriler sonucunda ise çalışanların çalışma ortamını ve teknolojik alt yapıyı daha çok kendi imkanlarıyla oluşturmaları gerektiğinden yeterli performansı sergileyemedikleri anlaşılmıştır.

Bir zincir hastanesinin çağrı merkezinde 8 çalışanla yaptıkları araştırmanın sonucunda uzaktan çalışmanın çalışanları psikolojik ve ruhsal yönden olumsuz etkilediğinden, çalışma hayatının devamında uzaktan çalışmak istemedikleri saptanmıştır (Tat ve Gemlik, 2020). Bu anket çalışmasının sonuçlarında ise çalışanların bazı koşullardan olumsuz etkilendiği gözlemlenmiştir. Fakat çalışanların büyük çoğunluğu uzaktan çalışma sistemine devam etmek istediklerini belirtmişlerdir.

Yaptığı araştırma bulgularından, uzaktan çalışma sistemine geçiş sonucu günlük yaşamdaki fiziksel ve sosyal iletişimin azaldığı, buna rağmen dijital iletişimin arttığını, iş ile kişisel yaşam arasındaki çizginin ortadan kalktığını ve böylece çalışanlarda iş motivasyonunun düştüğünü tespit etmiştir (Hallin, 2020). Yapılan bu anket çalışma sonucunda ise çalışanların gün içindeki yaşadıkları iş stresini, pandemi sürecinde olunmasından üzerlerinden atamadıkları ve takım liderlerinin de bu konuda herhangi bir aktivite vb. düzenleme yapmadığı gözlemlenmiştir. İş ve aile ortamının iç içe olması ise çalışanların tamamını olumsuz etkilememiştir, fakat toplum ile sosyal iletişimin azalması ise çalışanların motivasyonlarını etkilemiştir.

50 Katılımcıyla yapılan mülakat sonucunda, uzaktan çalışmanın çalışanlara sağladığı avantajlar; çalışanların zamanı ve mekânı belirlemede daha esnek oldukları, iş-yaşam dengesini sağladıklarını, işe giderken harcadıkları zamandan

tasarruf ettikleri, aileleriyle daha fazla ve daha kaliteli zaman geçirdikleri saptanmıştır. Ancak dezavantajları ise, çalışanların iş motivasyonu ve verimliliklerinin düştüğü, evde yapılması gereken birden fazla iş (çoklu görev) olması nedeniyle işlerin kesintiye uğradığı, elektrik, internet ve iletişim maliyetlerinin arttığı, elektrik kesilmesi veya internetin yavaşlaması nedeniyle evde teknik sorunlar yaşadıkları, uzaktan çalışmanın birçok çalışma alanı için uygun olmadığı tespit edilmiştir (Mustajab vd. 2020). Bu tez araştırmasında özel sektördeki 30 çalışana yapılan anket sonucunda uzaktan çalışmadan tamamen olumsuz etkilenmedikleri sonucu çıkarılmıştır. Araştırmanın bulgularından elde edilen sonuçlara göre çalışanları olumsuz etkileyen durum ise ortam risklerinin en aza indirilmesi veya ortadan kaldırılması adına işveren tarafından yeterli bir çalışma yapılmamasıdır. Çalışanlar olumsuz ortam koşullarında çalışmaya mecbur bırakılmıştır. Bu sorun çalışanların motivasyonunu ve sağlığını etkileyebilmektedir. Yapılan araştırmada çalışanların iş sürecinde yaşadıkları stresin aile ilişkilerini yıprattığı ve uyku düzenini bozduğu çıkarımları yapılmıştır. Evde çalışmanın çalışanlar açısından farklı avantajları olduğu gibi dezavantajları da ortaya çıkmıştır. İş sağlığı ve güvenliği alanında ki dezavantajlar değerlendirildiğinde ise çalışma ortam faktörlerinin uygunluğunun denetlenmediği, ofis ortamında sağlanan koşullara yer verilmediği sonucuna ulaşılmaktadır. Çalışanlarla yapılan araştırmayla olumsuz koşulların varlığı tespit edilse de uzaktan çalışma düzeninin devam etmesini istedikleri sonucu elde edilmiştir. Fakat çalışanların uzun süreli çalışmalarda yaşanabilecek iş kazası veya meslek hastalıklarını öngörememeleri büyük risk yaratabilmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği alanında değerlendirmelerin yapıldığı bu araştırmanın farklı araştırmalarla kıyaslanması gerekirse, sosyolojik ve psikolojik açıdan ele alınan araştırmalarla ortak çıkarımları olduğu gözlemlenmiştir. Bunun sonucunda uzaktan çalışmanın dezavantajlarının daha ağır bastığı fakat çalışanların ofis ortamındaki etkenlerden uzaklaşmasını sağladığından daha çok talep gördüğü gözlemlenmiştir. İşverenlerin uzaktan çalışma ortamında yeterli rol oynamaması ve

risk unsurlarını ortadan kaldırmaması, devletin gereken denetimi göstermemesi, çalışanların psikolojik, fizyolojik ve sosyolojik açıdan etkilenmesine sebep olabilmektedir.



5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Çağrı merkezi sektöründeki işletmelerin uzun yıllar önce başlattığı teknolojik altyapı yatırımları ve dijital dönüşüm çalışmaları sayesinde yeni normale çok hızlı adapte olabilmeleri diğer sektörlerde de örnek teşkil edebilecek niteliktedir. Bu süreçte geçişte birçok alanda hem olumlu hem de olumsuz gelişmeler tespit edilmiştir. Bu gelişmelerin ne yönde olduğunu araştırmak adına çağrı merkezi çalışanlarından 30 kişilik bir örneklem baz alınarak ankete tabi tutulmuştur.

Örnekleme yapılan anket sonucu elde edilen bulguları iş sağlığı ve güvenliği alanında genel olarak değerlendirmek gerekirse; çalışanlara uzaktan çalışma sistemine geçişte de iş güvenliği eğitimlerinin verildiği ve işe giriş muayenelerinin yapıldığı sonucu çıkarılabilmektedir. Fakat çalışanların uzaktan çalışma ortamlarının yetkili kişilerce denetime tabi tutulmadığı ve risklerin denetlenmediği oranlamasının yüksek olduğu görülmüştür. Farklı çalışma ortamlarında bulunan çalışanlara, çalışma ortamlarının fiziki risk koşulları olan zemin uygunluğu, raf ile dolapların sabit olması, kablo ile prizlerin risk teşkil edip etmemesi, uygun çalışma ekipmanlarının olup olmaması, aydınlatmanın yeterliliği, ortam iklimlendirmesinin yeterliliği ve ortam ses kaynaklarının mevcudiyeti gibi unsurları değerlendirmeleri istenmiştir. Bu unsurların değerlendirilmesinin sonucunda yeterli ve tatmin edici sonuçlar alınmamış olup, çalışanların sadece bazı koşulları uygun gördüğü gözlemlenmiştir. Uzun süreli çalışmalarda işten kaynaklı rahatsızlıklarının önlenmesi adına eğitim verilip verilmediği ve önleyici faaliyetlerde bulunup bulunmadıkları sorulduğunda yüksek oranda hayır cevabıyla karşılaşmıştır. Çalışanlara yeni düzende acil durumlara müdahale edebilmesi adına bilgilendirme yapılması ya da ekipman sağlanması ile ilgili sorumluluklar sorulduğunda, tüm çalışma ortamlarında işverenin yükümlülüğü olmasına rağmen verilen cevaplardan yeterince dikkat edilmediği sonucu çıkarılmıştır. Çalışanlara sorulan “çalışma ortamını siz mi hazırladınız” sorusuna yüksek oranda evet cevabı alınmıştır.

İşverenin ve takım liderlerinin pandeminin de yayılmasıyla beraber artan stres düzeyini azaltmak adına herhangi bir çalışma yapılıp yapılmadığı sorulduğunda %66,7 oranında alınan hayır cevabı çalışanların psikolojik destek görmediğini göstermektedir. Çalışanlar uzaktan çalışma sonrası değişen çalışma saatlerine adapte olabildiklerini belirtmişlerdir. Çalışma ortamında uzaktan çalışmadan ofis ortamına geçişle ilgili düşünceleri sorulduğunda, yeni düzende çalışmaya devam etmek istediklerini belirtmişlerdir. Çalışanlara bu sektörde çalışmayla göz, kulak, ergonomik, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar yaşayıp yaşamadıkları sorulmuş olup sonuçlar tek tek incelenmiştir. Genel olarak varılan sonuçlarda yüksek oranlarda evet cevabı alınmıştır. Çalışanların yapmış oldukları işten kaynaklı sağlık sorunları yaşadıkları sonucu çıkarılmaktadır. Çalışma saatlerinde iş kazası geçirip geçirmediikleri sorulduğunda ise yüksek oranda hayır cevabı alınmıştır. Fakat bu dönütün alınmasında ev kazası ile iş kazasının ayırt edilememesi, yaşanan kazaların ciddiye alınmaması gibi faktörlerde değerlendirilmelidir. Çalışanlara Covid-19 hastalığına yakalanıp yakalanmadıkları sorulduğunda %70 oranında hayır cevabı gelmiştir. Uzaktan çalışmanın avantajlarından biri olan hastalığın yayılmasının önüne geçildiği görülmüştür. Genel anlamda elde edilen bulgulara istinaden işverenin birçok sorumluluğundan kaçtığı ve çalışanları birçok konuda yalnız bıraktığı sonucu ortaya çıkmıştır. Yapılan anketle çalışanlar için uzaktan çalışmanın hem olumlu hem de olumsuz yönlerinin olduğu gözlemlenmiştir.

Uzaktan çalışma sistemine geçişteki olumlu gelişmelere değinmek gerekirse, çalışanlar evden işe giderken hem zaman kaybı yaşamamaktadır hem de yolda iş kazası yaşama riski ortadan kalkmıştır. Çalışan işe giderken kaybettiği süreyi kendine veya ailesine harcayabildiğinden gün içinde daha fazla yapıcı olmuştur. Uzaktan çalışan personel kendi çalışma ortamını hazırladığından ergonomi ve güvenlik uygunluğunu kendi ihtiyaçlarına göre sağlayabilmiştir. Aile ve iş hayatının birlikte yürütülmeye çalışılması, çalışanlarda daha fazla talep gören bir seçenek olmuştur. Çalışanlarda ofis ortamındaki takım liderlerinin baskısının olmaması motivasyonun artışı da sağlamıştır. İşyeri stresinden uzak olduğundan

çalışanlar olumlu etkilenmiştir. Çalışanın iletişim teknolojilerini kullanarak dilediği mekândan iş yapabilmesini sağlamıştır. Sağlıklı beslenme ve hareketlilik konularında da olumlu etkileri olduğu yadsınamaz. Vasıfsız işgücü açısından öğrencilerin, emeklilerin, kadınların işgücü piyasasına katılmalarını ve gelir dağılımında pay almalarını sağlamaktadır. Evli kadınların ev işlerine, çocuklarına ve özel aile hayatına daha fazla zaman ayırabilmesini sağlamıştır. İşyeri stresinden uzak kalma, özerklik kazanma, sosyal faaliyetlere, eğitime zaman ayırabilmesi uzaktan çalışmanın olumlu yönlerine örnek gösterilebilir. Pandemi sürecinde asıl amaç olan Covid-19'un yaygınlaşmasının önüne geçilmiştir.

Olumsuz gelişmelere değinmek gerekirse, çalışan üzerindeki kontrolün azalmasına sebep olmuştur. İşverenin çalışana sağladığı ekipman maliyetlerinin artmasına sebep olmuştur. Diğer ekip üyeleriyle bağlantı kuramama, iletişim eksikliği gibi hususlar motivasyonu ve verimliliği etkilemiştir. Çalışanların günün çoğunu iş ortamı olarak evde geçirdiğinden aile ilişkilerinde yıpratıcı olmasına sebep olmuştur. Çocuklu ailelerde kadının işine odaklanmasına ve iş yoğunluğunun artmasına sebep olmaktadır. Sürekli ev ortamında bulunmak sosyalleşmeyi engellediğinden asosyalleşmeye sebep olmuştur. Çalışanın tespitinin olmadığı ve işverenin denetimlerini yapmadığı durumlarda çalışma ortamında güvenlik açıkları ortaya çıkmasına ortam sağlamıştır. Çalışma ortamındaki fiziksel faktörlerin eksikliğinin denetlenmesi ve giderilmesi işverenin sorumluluğunda olup, çalışma alanının ofis dışına çıkmasıyla denetiminde ve temininde eksiklikler yaşanmıştır. Ofis ortamında acil durumlarda toplu olarak önlem alınabilmektedir, fakat uzaktan çalışma ortamı için aynısı söylenemez. Çıkış kapısı, ilk yardım çantası, yangın söndürme ekipmanları gibi ihtiyaçlar uzaktan çalışan personellere temin edilmemiştir. Aydınlatma, ortam iklimlendirmesi, dış ses kaynakları, çalışma masası ve çalışma koltuğu, çalışma zemini, çalışma ekipmanları gibi fiziksel faktörlerin çalışana uyarlanması eksiklikler yaşanmıştır. Çalışanın evde yaşanan kazaları, gündelik hayatta yaşanan kazalardan ayırt edememesi bunların tespitine ve önlem alınmasına engel olmuştur. İş kazalarına ve meslek hastalıklarına dair veri güvenliği

sağlamanın zorlaşmasına ortam hazırlamıştır. Yasal düzenlemelerdeki yetersizlikler nedeniyle çalışanların birçoğu sosyal güvenlik haklarından yoksun kalmıştır. Çalışanların evlerinde ergonomik bir şekilde dizayn edilmiş ve işlerini yapabilmeleri için gerekli donanımına sahip bir ofis alanına ihtiyaçları vardır. Her çalışanın evinde kendisine ayırabileceği bir oda ya da ofis bulunmayabilir. Dolayısıyla uzaktan çalışma ile artık çalışma alanlarında ofis olarak kullanabilecek odaya ihtiyaç duyulmuştur. Uzaktan çalışmanın işveren açısından bakıldığında, çalışan üzerindeki kontrolün azalması, çalışanların iş yaşam dengesini sağlayamaması, örgüt kültürünü aktarmada ile özdeşleştirmede yetersizlik ve takım çalışmasını sağlamada zorluk yaşaması dezavantajlarından bazılarıdır.

5.2. Öneriler

Uzaktan çalışmaya en kolay adapte olabilen çağrı merkezi sektörü olmuştur. Çağrı merkezi sektörü uzaktan çalışmayı uzun süre devam ettirmeyi ve alt yapıyı buna göre düzenlemeyi planlamaktadır. Pandemi sürecinde ihtiyaç haline gelen uzaktan çalışmaya geçerken başta işverenler olmak üzere iş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimleri beyin fırtınası yaparak tüm teorileri öngörebilmeli ve planlamalarını buna göre yapabilmelidir. Çağrı merkezlerinin çalışanlarına uzaktan çalışmayı kolaylaştıracak gerekli ekipman ve malzemeyi sunması durumunda iş motivasyonu daha yüksek olması sağlanmıştır. İşveren çalışanların eksikliklerini tek tek tespit ederek bunun giderilmesini sağlamalıdır. Takım liderleri kendisiyle irtibat kuran çalışanların taleplerine cevap vererek onların ihtiyaçlarını göz ardı etmemelidir. Çalışanlar ortam faktörlerini ve psikososyal ihtiyaçlarını tespit ederek bunların giderilmesi için işveren ve takım liderlerinden destek talep etmelidir. Sonuç olarak yeni sisteme geçilse de işverenin ile çalışanın sağlık ve güvenlik algıları asla değişmemelidir. Ülkemizdeki mevcut yönetmelik ve alt yapı yeni düzene daha fazla adapte olmuş şekilde güncellenmelidir.

KAYNAKLAR

- 21.141 Sayılı Kanun, Yasama Meclisi, Resmî Gazete Tarihi: 30 Eylül 2019, Sayı: 9738
- 2121 Sayılı Kanun, Çalışma Bakanlığı, Resmî Gazete Tarihi: 1 Nisan 2020
- 28/2020 Kraliyet Kararnamesi Kanunu, İspanyol Hükümeti, Resmî Gazete Tarihi: 12 Ekim 2020
- 4.051 Sayılı Kanun, Ukrayna Parlamentosu, Resmî Gazete Tarihi: 27 Şubat 2021
- 4857 Sayılı İş Kanunu, Türkiye Büyük Millet Meclisi, Resmî Gazete Tarihi: 10.06.2003, Sayı: 25134
- 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, Türkiye Büyük Millet Meclisi, Resmî Gazete Tarihi: 30.06.2012, Sayı: 28339
- Akıllı, H., Aydoğdu, Ö., 2013, İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi, MTA Doğal Kaynaklar ve Ekonomi Bülteni, 16, 245-250
- Anonymous, New Remote Working Legislation Around the World [Updated], 2022, <https://globalnews.lockton.com/new-remote-working-legislation-around-the-world/> (Erişim Tarihi: 02.04.2022)
- Covid 19 Kapsamında Kamu Çalışanlarına Yönelik Tedbirler Hakkında Genelge, Türkiye Büyük Millet Meclisi, Resmî Gazete Tarihi: 26.08.2020, Sayı: 31225
- Çağrı Merkezi Nedir?, <http://www.cagrimerkezleridernegi.org/cagri-merkezi-nedir> (Erişim Tarihi: 01.02.2022)
- Çatal, Ö., 2021, Türkiye’de Çağrı Merkezi İşletmelerinin Korona virüs (Covid-19) Pandemisi Deneyimleri: “Yeni Normal” Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 26 (1), 83-95
- Deniz, A., Kaya, Ç., 2021, Çağrı Merkezlerinde İş Yükünün İşte Tükenmişlik Duygusu Üzerine Etkisi, Journal of Life Economics, 8 (1), 81-92
- Federal İş Kanunu, Meksika Kongresi, Resmî Gazete Tarihi: 12 Ocak 2021

- Hallin, H., 2020, Home-Based Telework During the Covid-19 Pandemic, Master Program in Work Life Science
- Hayes S., Priestley J.L., Ishmakhametov N., ve Ray H.E. (2020). I'm not working from home, I'm living at work: perceived stress and work-related burnout before and during covid-19, https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as_sdt=2005&sciodt=0%2C5_&cites=11832450863245662514&scipsc=&q=I%E2%80%99m+not+working+from+home%2C+I%E2%80%99m+living+at+work%E2%80%9D%3A+perceived+stress+and+work-related+burnout+before+and+during+COVID-19&btnG=
- İş Kanunu, Rusya Federasyonu, Resmî Gazete Tarihi: 1 Ocak 2021
- Keser, A., 2006, Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11 (1), 100-119
- Kıdır, B., (2019). Evden Çalışma: Özgürlük mü Esaret mi? Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21 (1), 173-196
- Krishnamurthy, S., 2021, Global: Many Countries Introducing New Regulations On Teleworking, <https://www.wtwco.com/en-GB/Insights/2021/05/global-many-countries-introducing-new-regulations-on-teleworking>, (Erişim Tarihi: 02.04.2022)
- Mustajab, D., Bauw, A., Irawan, A., Rasyid, A., Aldrin Akbar, M., Amin Hamid, M., 2020, Covid-19 Pandemic: What Are the Challenges and Opportunities For E-Leadership?, Fiscaeconomia, 4 (2), 483-497
- Naktiyok, A., İşcan, Ö., 2003, İşgörenlerin Evden Çalışmaya İlişkin Tutumları: Bireysel Özellikler ve İş Sürükleyicileri Açısından Bir Uygulama, Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (6), 54-55
- Özçelik, Z., 2021, Covid-19 Nedeniyle Evden Çalışma Sürecinde Performans Değerlemesi: Bir Kamu Kurumu Çağrı Merkezi Örneği, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 58, 221-238

- Priyanjali, Remote Working Trends Across the World, <https://www.replicon.com/remote-working-trends-across-the-world/#intro>, (Erişim Tarihi: 02.04.2022)
- Serinkli, N., 2021, Covid-19 Salgın Sürecinde Örgütsel Değişim: Uzaktan / Evden Çalışma Modeli, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 31 (1), 277-288
- Tat, R. ve Gemlik, N., 2020, Pandemi Sürecinde Evden Çalışan Çağrı Merkezi Çalışanlarının Yaşadıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 7 (4), 266-272
- Ulusal Uzaktan Çalışma Stratejisi, Girişim, Ticaret ve İstihdam Bakanlığı, Resmî Gazete Tarihi: 15 Ocak 2021
- Uzaktan Çalışma Sözleşmeleri Yasası, Çalışma, İstihdam ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Resmî Gazete Tarihi: 14.08.2020, Sayı: 27,555
- Uzaktan Çalışma ve Uzaktan Çalışma Kanunu, Çalışma Kurulu, Resmî Gazete Tarihi: 1 Nisan 2020, Sayı: 21.220
- Uzaktan Çalışma Yönetmeliği, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Resmî Gazete Tarihi: 10.03.2021, Sayı: 31419
- Yeni Normalde Çağrı Merkezlerini Neler Bekliyor?, <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/haber-detay/7196> (Erişim Tarihi: 01.02.2022)



ÖZGEÇMİŞ

İlkokul, ortaokul ve liseyi Batman’da okudu. 2013 yılında Bingöl Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Lisans bölümünü kazandı ve 2017 yılında mezun oldu. 2019 yılında Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim dalında tezli yüksek lisansa hak kazandı. 2017 yılından beri sürdürdüğü çalışma hayatına 2020 yılında başladığı Mersin Akkuyu Nükleer Güç Santrali projesinde İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı olarak devam etmekte. 2022 yılında evlendi.





EKLER



Anket Çalışması

Kişisel Bilgi Formu

1. Adınız-soyadınız?

.....

2. Yaşınız ve cinsiyetiniz?

..... / () Kadın () Erkek

3. Çalıştığınız birim ve unvanınız?

() Bekar () Evli

4. Medeni haliniz?

() Evli () Bekar () Boşanmış

5. Öğrenim durumunuz?

() Ortaokul () Lise ve Dengi () Üniversite () Yüksek Lisans

İş Sağlığı ve Güvenliğinin Değerlendirilmesi Ölçeği

1. Covid-19 öncesinde mi yoksa sonrasında mı işe başladınız?

() Öncesinde Çalışıyordum () Covid-19 sonrasında başladım

2. İşe girişte iş sağlığı ve güvenliğine dair bilgilendirme eğitimi aldınız mı?

() Evet () Hayır () Belki/Biraz/Bazen

3. İşe girişte sağlık kontrolünden geçtiniz mi?

() Evet () Hayır () Belki/Biraz/Bazen

4. Uzaktan çalışma düzeniniz İş Yeri Hekiminiz ve / veya İş Güvenliği Uzmanınız tarafından uygunluğu denetlendi mi?

() Evet () Hayır () Belki/Biraz/Bazen

5. Uzaktan çalışma düzeninizin risk değerlendirmesi (çalışma ortamı uygunluk değerlendirmesi) yapıldı mı?

() Evet () Hayır () Belki/Biraz/Bazen

6. Uzaktan çalışma ortamında zeminin kayma veya düşmeyi önleyecek şekilde uygun malzeme ile kaplanmış mıdır?

() Evet () Hayır () Belki/Biraz/Bazen

7. Uzaktan çalışma ortamında raflar ve dolaplar sizin üzerinize düşmeyecek şekilde sabitlenmiş midir?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

8. Uzaktan çalışma ortamında çalışmada kullanılan kablolu aletler takılma veya düşmeyi önleyecek şekilde mi kullanılmaktadır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

9. Uzaktan çalışma ortamında hasarlı fiş ya da kablo ekipmanların tespit edildiğinde yöneticiye bilgi verilmesi hususunda eğitim verilmiş midir?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

10. Uzaktan çalışma ortamında açıkta kablo bulunmakta mıdır, prizlerin sağlamlığı düzenli olarak kontrol edilmekte midir?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

11. Uzaktan çalışmada baş ağrısı, gözlerde yanma ve sulanma, titrek görüş gibi rahatsızlıklar olduğunda takım liderine bilgi verilmesi gerektiği konusunda bilgilendirildiniz mi?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

12. Ekranlı araçların veya diğer ekipmanların uzun süreli kullanımından ve tekrar eden hareketlerden kaynaklanabilecek kas iskelet sistemi hastalıklarına karşı gerekli önlemler alınmakta mıdır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

13. Uzun süre aynı pozisyonda veya fiziksel anlamda zorlayıcı çalışmalar için gerekli tedbirlerin alınmış mıdır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

14. Sırt ağrısı, boyun-omuz incinmesi ve ayak-bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı bilgilendirme yapılmış mıdır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

15. Sırt ağrısı, boyun-omuz incinmesi ve ayak-bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı aralıklı kontroller yapılmakta mıdır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

16. Uzaktan çalışma işlerinin rutinleşmesini engellemek amacıyla uygun planlama yapılmakta mıdır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

17. Uzaktan çalışma saatlerine uyum sağlayabiliyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

18. Acil durum planları (deprem, yangın, sel vb) uzaktan çalışma ortamınıza uyarlandı mı?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

19. Siz ve aile bireylerinizin acil durumlara (deprem, yangın, sel vb) hazırlıklı olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

20. Uzaktan çalışma ortamında içinde yeterli malzemenin bulunduğu ilk yardım dolabı veya çantasının mevcut mudur?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

21. Uzaktan çalışma ortamınızda yangın söndürücüler mevcut mudur?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

22. Uzaktan çalışma ortamınızda yangın merdiveni kapıları ve acil çıkışların her an açılabilir durumda mıdır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

23. Uzaktan çalışma ortamınızı siz mi hazırladınız?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

24. Uzaktan çalışma ortamında yaptığınız işe uygun masa, sandalye veya destek ekipmanlar sağlanmakta mıdır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

25. Uzaktan çalışma ortamında çalışma koltuğunuzun ergonomik olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

26. Uzaktan çalışma ortamında iş masanızın ergonomik olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

27. Uzaktan çalışma ortamınızda ortam aydınlatmasının yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

28. Uzaktan çalışma ortamında ortam havalandırmasının ve/veya iklimlendirmesinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

29. Uzaktan çalışma ortamında ki farklı ses kaynakları sizi etkiliyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

30. Uzaktan çalışmada mesai saatlerinde yaşanan rahatsızlıklar için işyeri hekiminden destek alabiliyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

31. Uzaktan çalışmada verilen molalarda ekrandan uzaklaşmanız gerektiği hatırlatılmakta mıdır?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

32. Uzaktan çalışmada molaların verimli ve yeterli geçtiğini düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

33. İşverenin veya takım liderinin motivasyonu sağlamak adına herhangi bir etkinlik veya destekte bulunduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

34. İş baskısından kurtulabilmek adına gün içerisinde herhangi bir aktiviteniz olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

35. Çağrı merkezinde uzaktan çalışmaya geçilmesini doğru buluyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

36. Ofis ortamına dönüş sağlamak ister miydiniz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

37. Uzaktan çalışma düzenine geçilmesiyle mobbing yaptırım (takım liderlerinin baskısı) şeklinde değişikliklerin olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

38. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından göz ve/veya kulak rahatsızlıkları yaşıyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

39. Çağrı merkezinde çalışmanın ergonomik rahatsızlıklar yarattığını düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

40. Çağrı merkezinde çalışmanın psikolojik rahatsızlıklar yarattığını düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

41. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından mesai saatlerinde yaşanan stres durumunun aile hayatına yansıdığını düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

42. Uzaktan çalışmaya geçilmesinin ardından uyku düzeninizin etkilendiğini düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

43. Uzaktan çalışmaya geçilmesinden sonra mesai saatleri içerisinde herhangi bir kaza yaşadınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

44. Uzaktan çalışmaya geçilmesiyle yaşanan iş kazalarının işverene bildirimini sağladınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

45. Pandemi sürecinde Covid-19 hastalığına yakalandınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen

46. Pandemi sürecinde Covid-19 hastalığına yakalandığınız süreçte rapor aldınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Belki/Biraz/Bazen