

# COVID-19 Sonrası Çalışma Hayatının Geleceği



**D**ünya nüfusunun neredeyse yarısının karantinada kalmasına sebep olan COVID-19 salgını ortaya çıkardığı acil durum nedeniyle binlerce insanın hayatını tehdit ettiği gibi<sup>1</sup>, işlerini de ciddi anlamda etkiliyor. Hayati olmayan işyerlerinin kapatılması, devlet kurumlarının çalışanlara yaptığı evde kalınması çağrıları, okulların kapatılarak uzaktan eğitimin başlaması, sosyal mesafe, video konferanslar ve çalışan ilişkilerinin farklılaşması gibi yenilikler hayatın her alanında değişimler ortaya çıkarıyor. Bunun sonucu olarak dünyadaki iş modelleri de değişiyor<sup>2</sup>.

Dünyanın en büyük sosyal deneyini ortaya çıkararak COVID-19 nedeniyle her kıtadan milyonlarca insan evlerinden çalışacakları bir formata geçmek zorunda kaldı. Salgın firmaların uzaktan yapılacak işler için altyapılarını gözden geçirmelerini sağladı. Evden çalışmaya talep her geçen gün artarken gelecekteki iş modelleri de kökten değişiyor<sup>1</sup>.

## **Pandemi Sonrası İş Hayatının Geleceği Nasıl Şekillenecek?**

İçinden geçtiğimiz salgın döneminde uzaktan çalışma sürerken herkesin merak ettiği konu ise karantina sonrasında yaşamın nasıl şekilleneceği. Küresel anlamda yaşanan iş kayıpları, taşımacılık altyapısında yaşanan değişiklikler ve işyerlerinde zorunluluğa dönüşen sosyal mesafe, iş modellerinin yeniden planlanmasına neden oldu<sup>3</sup>.

Salgın sebebiyle 30 milyondan fazla insanın işini kaybettiği biliniyor. ABD’de çalışan nüfusun yüzde 62’si salgın döneminde evden çalışmaya başladı. Online toplantılar, uzaktan eğitim yazılımları ve evde eğitim uygulamaları belirsizliğin hakim olduğu bu dönemde işleyişin devam etmesine destek oldu. Hayatımızda yaşanan bazı değişimler hastalığın aşısı bulunduktan sonra eskiye dönecek olsa da birçok değişimin kalıcı olacağı düşünülüyor<sup>4</sup>.

Pandemi sürecinde birçok sektör eskiden çok sıcak bakılmayan evden çalışma uygulamasını geçici bir çözüm olarak görmek yerine günlük iş hayatının bir parçası haline getirmeye başladı. Market alışverişlerinin internetten yapılarak eve getirilmesi de eskiden çok tercih edilmeyen ancak giderek yaygınlaşan bir uygulama haline geldi. Telesağlık ve bunun gibi uzaktan sağlık hizmeti sunan uygulamalara artan ilgi de sigorta şirketlerinin yeni düzenlemeler yapmalarına neden oldu. Salgın birçok insanın evlerinde karantinada kalmalarına neden

1 <https://www.weforum.org/agenda/2020/04/here-s-how-coronavirus-has-changed-the-world-of-work-covid19-adam-grant/>

2 <https://www.forbes.com/sites/jackkelly/2020/04/09/the-aftermath-of-covid-19-will-cause-alarming-changes-to-our-careers-and-lives/#2457c51e4e52>

3 <https://theconversation.com/five-workplace-trends-will-shape-life-after-lockdown-138077>

4 <https://www.forbes.com/sites/zackfriedman/2020/05/06/covid-19-future-of-work-coronavirus/#5517725573b2>

olduğundan ürünlerini ve servislerini müşterilerinin bulunduğu yere taşıyamayan şirketlerin ayakta kalması imkânsızlaştı<sup>5</sup>.

### **Yarı Zamanlı Dijital Göçebe Olabilmek**

Dijital göçebelik COVID-19 salgını öncesinde güvenilmez ve imkânsız gibi görünen bir yaşam stiliyken özellikle büyük şehirlerde çalışanlar için bir kaçış yolu olarak görülmeye başlandı. Her ne kadar farklı lokasyonlarda uzaktan çalışılmasına şimdilik izin verilirse de Airbnb gibi dünya genelinde ev kiralayan firmalar bu durumu bir iş fırsatı olarak değerlendiriyor. Uzun vadede sürdürülebilir değilmiş gibi görünse de karantina tamamen kalktığında uzaktan çalışma kavramı yeniden şekillenebilir<sup>3</sup>.

İşin geleceği açısından bakıldığında; önümüzdeki dönemde dijital bir dünyada, makineler ve insanların bağımsız fakat birbirleriyle uyumlu olarak çalışmaları sağlanacaktır. Şirketler; robotik, yapay zekâ, bilişsel bilim, bulut ve diğer teknolojilerdeki ilerlemeler yoluyla işin bir kısmını veya tamamını dijitalleştirmenin yollarını araştırarak çalışmaların belirli bir fiziksel mekânda yapılması gerektiği fikrine meydan okuyabilirler<sup>6</sup>.

Çalışma hayatının uzaktan çalışmaya dönmesi ve işlerin evden yapılmaya başlanmasıyla çalışanların dijital yeteneklerini geliştirmesi de önem taşıyor. Öncelikle paylaşım, video konferans ve diğer iletişim uygulamalarının kullanılması bu süreçte çok önemli. Bu uygulamalar araştırılarak nasıl çalıştıkları öğrenilmeli veya işverenler tarafından bu uygulamalar için eğitimler düzenlenmelidir. Dijital yeteneklerin çeşitli ücretsiz üniversite ve çevrimiçi eğitim programlarıyla da geliştirilmesi mümkündür<sup>7</sup>.

### **Salgın Sonrası Dijital Dönüşüm**

COVID-19 salgını en küçükten en büyüğe bütün firmaların dijital dönüşüm süreçlerini hızlandırmalarını sağladı. Bu süreci başarıyla atlatmak firmaların ayakta kalması için hayati önem taşıyor<sup>8</sup>.

Dijital dönüşüm ihtiyacının artmasıyla bu süreçte hızlı adapte olan firmalarla olamayanlar arasında bir uçurum oluşmaya başladı. Dijital dönüşümü çok iyi şekilde yönetmek, COVID-19 salgını gibi süreçleri hasarsız atlatmak anlamına gelmese de diğer firmalara göre çok daha dirençli olunmasını sağlıyor<sup>9</sup>.

COVID-19 salgınının etkileri kısa dönemde yeni süreçlere uyum sağlanmasını gerektirse de dijital dönüşüm için büyük bir adım ve hatta sıçrama olarak değerlendirilebilir. Müşterilere ve çalışanlara daha esnek yeni çözümlerin sunulmasını ve yeni iş alanlarının oluşmasını sağlayabilir<sup>10</sup>.

COVID-19 salgını herkesi dijital dönüşüme yönlendiren ve bu süreci hızlandıran bir durum yarattı. Bu durum firmaların gelecek dönemde teknoloji yatırımlarını artırması ve buna uygun personel yetiştirmesi veya istihdam etmesi anlamına geliyor.

Bilgi Teknolojileri (BT) yöneticilerinin yeni dönem işe alımlarda önceliği BT Finansal Analiz Uzmanları, Bulut Mimarları, Gelişim Operasyonları Mühendisleri ve Veri Uzmanlarına vermesi bekleniyor. Teknoloji liderlerinin bu dönemdeki en büyük hedefi ve önceliği bulut maliyetlerinin optimizasyonu ve mükemmel müşteri memnuniyetinin sağlanması olarak görülüyor.

5 <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2020/04/05/is-covid-19-forcing-your-digital-transformation-12-steps-to-move-faster/#22d6d262617b>

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

7 <https://www.forbes.com/sites/nextavenue/2019/06/11/want-to-be-a-remote-worker-get-these-digital-skills/#4796e2447400>

8 <https://medium.com/the-post-grad-survival-guide/the-future-of-work-after-covid-19-b2d2d28d3e58>

9 <https://www.arcweb.com/blog/industry-disruption-covid-19-shows-imperative-transformation>

10 <https://www.welivesecurity.com/2020/05/07/digital-transformation-could-be-accelerated-covid-19/>

BT liderleri salgın döneminde hızla artan evden çalışma formatına uyum sağlanması için çaba sarf ederken iletişimde yaşanabilecek kopuklukları, bulut sistemlerinde ortaya çıkan problemleri ve uzaktan bağlantı problemlerini tanımlama ve çözme operasyonlarına odaklanılması gerekiyor. Bütün süreçlerin nasıl yönetildiği ve çalışanların kullanımları da performans kriterleri içinde yer edinmeye başlıyor<sup>11</sup>.

COVID-19 salgınından önce dünya genelinde hizmet veren şirketlerin yüzde 92'si dijital dönüşüm aşamasında iş modellerinin değişmesi gerektiğini düşünüyordu. Bu alanda deneysel çalışmalar yapan firmalar için salgın, deney aşamasından uygulama aşamasına hızlı bir geçiş yapılmasına neden oldu.

Dijital dönüşümün hızlanması için firmaların bazı iyileştirmeler yapması gerekti. Bu iyileştirmeler iki boyutta değerlendiriliyor. İyileştirmelerin öncelikle şirketlerin çekirdek yapılarında olması ayrıca yeni iş modellerinin geliştirilmesinin de iyileştirilmesi gerekiyor. En güçlü performansa sahip dijital şirketler bu ikiz yaklaşımı benimsiyor.

### **Otomasyona Geçiş Hızlanabilir**

COVID-19 salgını birçok sektörde işletmeleri daha az çalışanla işlerini yapmaya zorluyor. Robotlar ve iş algoritmalarının salgından etkilenmemesi ise otomasyonun önemini artırıyor. Dijital dönüşümü hızlandıran firmaların salgın döneminde otomasyonu da hızlandırması bekleniyor. Drone'larla teslimatlar, robotik üretim araçları ve yapay zekâ desteğiyle işlerin hızlandırılması giderek artacak gibi görünüyor<sup>12</sup>.

### **Yapay Zekâ Kullanımı**

Yapay zekâ son yılların önemli yatırım araçlarından biriydi. Özellikle uzaktan çalışmanın arttığı bu dönemde yapay zekâyâ yapılan yatırımlar da artıyor<sup>8</sup>.

Yapay zekâ gelişimi eğitim alanında, fitness uygulamalarında ve finansal danışmanlık alanlarında da gelişmeye devam ediyor. Karantina nedeniyle okullara gidilememesi, spor salonlarının kapalı olması ve finansal krizlerde destek alınacak insanların işyerlerinde olmaması sebebiyle herkesin dijital ortamda uygulamalardan destek araması yapay zekâ yatırımlarını artırıyor. Facebook ve Google kendilerine dijital ortamda gönderilen notlardan gereksiz olanları ayıklayabilmek için şimdiden yapay zekâ desteğine başvurmaya başladı bile. McKinsey'in 2017'de hazırladığı bir rapora göre, 2030 yılına kadar ABD'de çalışanların üçte birinin işlerini yapay zekâ destekli robotlara kaptıracağı öngörülmüştü. Ancak COVID-19 salgını gibi yaşanan son gelişmelerin bu tarihlerde ve oranlarda büyük değişimler yaratabilecek kapasitede olduğu düşünülüyor<sup>13</sup>.

Yapay zekâ salgın sürecinde başka birçok alanda firmalara faydalar sağlıyor. Satış işlemlerinde hızla değişen müşteri eğilimlerinin analiz edilerek ürünlerin adapte edilmesi bunlardan biri. Bu sayede talep ve tedarik süreçlerinde gecikmeler yaşanmadan müşteri ihtiyaçları karşılanabiliyor. Bankalar müşteri bilgilerini onaylamak için kullanacakları yapay zekâ sistemleriyle daha az çalışanın temasa maruz kalmasını sağlayabilirken, Babylon Health gibi yapay zekâ destekli uygulamalar tasarlayan firmaların yardımıyla hastaların semptomları uzaktan takip edilerek güvenli tedavi önerileri temas edilmeden iletilebiliyor. Navya gibi havaalanları veya eğlence parkları için yapay zekâ destekli otonom araçlar üreten firmalar ise insansız servis araçlarıyla çalışanları gerekli yerlere ulaştırmak için çözümler sunabiliyor<sup>14</sup>.

11 <https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

12 <https://www.cnbc.com/2020/04/29/how-the-coronavirus-pandemic-will-impact-the-future-of-work.html>

13 <https://www.bbc.com/news/technology-52340651>

14 <https://www.raconteur.net/technology/covid-19-ai-solutions>

## Siber Güvenlik

Dijital dönüşüm beraberinde siber güvenlik kavramını da getiriyor. Dünya genelinde birçok firma salgın sürecinde çalışanlarını verilerin ve ağların bağlandığı video konferans ile işbirliği sunan altyapı ve bulut hizmetlerini kullanmaya yöneltti. İşgücünün daha esnek bir çalışma ortamına taşınması dijital dönüşüm süreçlerinin benimsenmesinde önemli bir rol oynuyor. Aslında işgücünün esnek hale gelmesi dijital dönüşümde ufak bir rol oynasa da benimsenme sürecinde güvenli ve stabil bir ilerlemenin de garantisini sunuyor. Ancak çalışanların kullandıkları elektronik cihazların hırsızlık, dışarıdan müdahale veya hack'lenme gibi siber risklere karşı da korunması gerekiyor<sup>15</sup>.

Salgınla mücadelede kullanılan yazılımların siber saldırılara maruz kalması veya hırsızlık amacıyla hack'lenmesi de önemli bir risk yaratıyor. Güney Kore ve İsrail gibi yüz tanıma ve takip sistemlerini COVID-19 ile mücadelede kullanan ülkelerin yazılımları siber saldırılar sonrası çalınabilecek bilgiler konusunda endişe yaratıyor. Bu sebeple en iyi önlemlerin alınması ve yeni kanunlarla bu alanlarda düzenlemeler yapılması önem kazanıyor<sup>16</sup>.

## Dijital Dönüşümü Başarılı Uygulamak İçin Neler Yapılmalı?


COVID-19 salgınıyla beraber dünya genelinde çevrimiçi hizmetlere, yoğun internet kullanımına ve boyutlarına bakmaksızın birçok endüstriyel yapının birbiriyle bağlanmasına verilen önem ciddi boyutlarda artarken, dijital dönüşümün gerçek anlamda oluşması için sürece stratejik bir akılla başlanması, içte ve dışta sürekli evrilerek uyum sağlayan dijital çözümlerin üretilmesi gerekiyor<sup>17</sup>.

Küresel COVID-19 salgını müşterilerin, çalışanların, vatandaşların yani bütün insanların yaşadıkları deneyimleri ciddi anlamda değiştiriyor. İşyerlerinin de bu duruma uyum sağlayıp değişen insan davranışları ve alışkanlıklarını dikkate alarak çalışanları için uygun güncellemeler sunması, müşterileri için de yaratıcı yaklaşımlar sergilemeleri gerekiyor. Yeni alışkanlıklar ve müşteri eğilimlerinin iyi analiz edilmesi dijital ticaret fırsatlarını da artırarak hizmette yeni alanlar sunuyor<sup>18</sup>.

## Süreci Hasarsız Atlatmanın Anahtarı: Dijital Dönüşüm

Salgın sürecinin ne zaman biteceği kesin olarak bilinmemekle beraber etkilerinin bir gün biteceğine kesin gözüyle bakılıyor. COVID-19 nedeniyle hayatlarımız ve iş yapış şekillerimiz değişmiş olsa da yaşam devam ediyor. Karantinanın kalkması yaşananları mucizevi bir şekilde ortadan kaldırmayacağından, sonrasında yaşanacak etkilerin iyi analiz edilmesi gerekiyor.

İşverenlerin, işe geri dönen çalışanların sağlığını ve güvenliğini en üst düzeyde gözettiğini hissettiren uygulamalarla güven artırması ve moral yükseltmesi gerekiyor. Tamamen kapanan işletmelerin yeniden açılması durumunda eski çalışanlarını kazanmaları için geri dönüş stratejileri oluşturması önem kazanıyor. Firmaların dijital dönüşüm süreçlerini hızlandırmaları ise süreci başarıyla atlatmak için sahip oldukları en önemli anahtar olarak düşünülüyor<sup>19</sup>.

Sonuç olarak COVID-19 veya başka bir salgın iş hayatını sora erdirmeyecek. Değişimin hızı işverene, endüstrinin özelliklerine, iş modellerine ve finansal faktörlere bağlı olacak. Bu belirsizlikler döneminde kesin olan tek şey ise geleceğin iş modellerinin hızla değişmeye devam edeceği... 

15 <https://www.welivesecurity.com/2020/05/07/digital-transformation-could-be-accelerated-covid-19/>

16 <https://www.washingtonpost.com/news/powerpost/paloma/the-cybersecurity-202/2020/04/14/the-cybersecurity-202-privacy-experts-fear-a-boom-in-coronavirus-surveillance/5e94901988e0fa101a7615be/>

17 <https://www.industrialautomationindia.in/industryitm/9452/How-Covid-19-Brings-a-Digital-Transformation-Boom-Across-the-Enterprise/industry>

18 <https://www.accenture.com/mu-en/about/company/coronavirus-business-economic-impact>

19 <https://thriveglobal.com/stories/covid-19-how-businesses-can-prepare-for-the-aftermath/>