

## **PANDEMİDE TESLİMAT ŞİKÂyetLERİ ARTTI; KURYELER ANLAYIŞ VE TEŞEKKÜR BEKLİYOR**

Pandemi sürecinde yiyecek içecek sektörüne gelen müşteri şikâyetleri araştırıldı. İstanbul'da yapılan araştırmada, müşterileri şikâyetlerinin en yoğun olduğu konular yüzde 33,58 ile teslimat, yüzde 30,88 ile kalite, yüzde 25,47 ile gıda güvenliği ve yüzde 10,07 ile menü oldu. Teslimatla ilgili şikâyetlerin odak noktasında yer alan kuryeler ise, canları pahasına çalıştıklarına dikkat çekerek, müşterilerden anlayış ve teşekkür istediklerini söyledi.

Yiyecek ve içecek işletmelerinin müşteri şikâyetleri yönetim sistemine gelen bin 221 şikâyet araştırıldı. 4 ana başlık (kalite, teslimat, menü ve gıda güvenliği) ve 13 alt başlık altında kategorize edilen şikâyetler, pandemi sürecinde müşterinin en çok teslimattan şikâyet ettiğini ortaya koydu. Araştırmayı yapan Dr. Öğretim Üyesi Murat Doğan, müşteri şikâyetlerinin en yoğun olduğu konuların sırasıyla yüzde 33,58 teslimat, yüzde 30,88 kalite, yüzde 25,47 gıda güvenliği ve yüzde 10,07 menü olduğunu söyledi. Pandemi döneminde paket servisin artmasıyla kuryelerin de iş yükünün arttığına dikkat çeken Doğan, bu dönemde müşterilerin daha sabırlı olması gerektiğini ifade etti.

Paket servisi yapan kuryeler ise, pandemiyle birlikte iş yüklerinin arttığını müşterileri memnun etmek için çaba sarf ettiklerini belirterek, müşterilerin anlayışlı olmasını istiyor.

### **TESLİMATLA İLGİLİ YAPILAN ŞİKÂyetLERİN YÜZDE 70'İ 'EKSİK YİYECEK'**

Araştırmada, teslimatla ilgili yapılan şikâyetlerinin yüzde 70'inin eksik yiyecek tesliminden kaynaklandığına vurgu yapan Doğan, "Pandemi öncesinde gıda güvenliğiyle alakalı problem daha fazlaydı. Yemek içerisinde çıkan yabancı madde ya da menüyle ilgili eksiklikler daha fazlayken, şimdi zamanında gelmemesi ön planda" dedi.

### **ŞİKÂyetLERİN YÜZDE 25'İ GIDA GÜVENLİĞİYLE ALAKALI**

Pandemi öncesinden gıda güvenliği ile ilgili şikâyetlerin daha fazla olduğu ancak pandemi sonrasında gıda güvenliği şikâyetlerinin yüzde 25 olduğunu dile getiren İstanbul Gelişim Üniversitesi'nden Dr. Öğretim Üyesi Murat Doğan, "Teslimatın öncesinde gıda güvenliği daha önemli, buna dikkat etmek gerekiyor. Gıda güvenliği açısından fiziksel riskler çok fazla. Yemek içerisinde çıkan, kıl, tüy, plastik gibi benzeri şeyler daha ağırlıklı" ifadelerini kullandı.

İşletmelere gıda güvenliği açısından uyarılarda bulunan Doğan, "Bunun için yapılması gereken yiyecek işletmelerinin personel hijyenine dikkat etmesi. Personelin bone

takmasından kolluk takmasına, iş elbisesi kullanmasına kadar birçok hususa dikkat etmek gerek” diye konuştu.

## BÜTÜN YÜK KURYELERİN SIRTINDA

Uzun yıldır kurye olarak görev yapan Nurettin Suçin, koronavirüsle birlikte bütün yükün kuryelerin sırtına bindiğine vurgu yaparak, “Kuryeler de bu işi ellerinden geldiğince hızlı yapmaya çalışıyorlar. Hem müşterilerin memnuniyeti hem de patronları mutlu etmek için elimizden geleni yapıyoruz. Her şeyden önce güvenlik, ışıkları ihlal etmemek gibi kuralları doğru yapmaya çalışıyoruz. Kaldırımları ihlal eden arkadaşlar da var ama genelde bunu saatine çalışan arkadaşlarımız yapıyor. Kısa vadeli çalışanlar paket başı para kazanıyorlar. Onlar da yetiştirmek için koşturuyorlar. Müşteriler sabırlı olmalı, gelenleri azarlamamalı. Onların da idare etmeleri lazım, anlayışla karşılık vermeleri lazım çünkü bizim işimiz çok yoğun. Restoranda 100 tane sipariş oluyor, 1 dakika önce sipariş veren müşteriyle, 20 dakika önce sipariş verene aynı davranmaya çalışıyor. Herkes çok sabırsız ve bir an önce gelmesini istiyor” diye konuştu.

## TESLİMATA YETİŞMEK İÇİN KAZALAR ARTTI; CANIMIZ PAHASINA ÇALIŞIYORUZ

Pandemiden sonra paket servislerimiz daha da çoğaldığını, paket satışlarının yüzde 50 arttığına vurgu yapan bir diğer kurye görevlisi Gökmen Soydan, “Paket satışları yüzde 50 daha yükseldi. Bu sefer aynı miktarda kurye o kadar siparişe yetişemiyor. Müşteriler de her zamanki gibi siparişlerinin daha hızlı gelmesini istiyor. Yağmur ve kar olduğu zaman bu durum daha da zor oluyor. Müşterilerin daha anlayışlı olmasını bekliyoruz. Bu zamanlarda kuryelerin yaptığı kazalar da çoğaldı. Müşteriler kendi eşlerinin ya da çocuklarının bu işi yapıyor olduğunu düşünürlerse ve öyle bakarlarsa bizim için daha iyi olur” ifadelerini kullandı.

## ANLAYIŞ VE TEŞEKKÜR BEKLİYORUZ

Kurye İslam Turganov da, “Müşterilerden teşekkürden başka bir şey beklemiyoruz. Genellikle kötü davranıyorlar, kapıyı sert kapatıyorlar, teşekkür etmiyorlar. Paketlerini getirmek için canımızı yola atıyoruz” dedi.

Bir başka kurye Ahmet Tavukçu ise, “Yağışlı havalarda dakikaların biraz uzamasını istiyoruz. Motorcu arkadaşlarımız hep kaza yapıp ölüyorlar. Bizim de çoluğumuz çocuğumuz var. Sürelerin 45-50 dakika olmasını isteriz. Kuru havalarda gidiliyor ama yağışlı havalarda durum kötü oluyor. Puanlama sisteminde geç gelirse düşük puan veriyorlar. Bu da bize kötü yansıyor. Sipariş yola çıktığında müşteriye haber veriyorlar, daha anlayışlı davranırlarsa seviniriz” diye konuştu.

Farklı bir kurye görevlisi ise, “Bazı yoğun günlerde 4-5 paketle gidiyoruz. Motorcuların motorları arızalanıyor. Yetişmekte zorlanıyoruz. Müşteriler bize sadece teşekkür etse yeter” dedi.

## **EBEVEYNLERDEKİ 'TÜKENMİŞLİK SENDROMU' EN AZ TÜRKİYE'DE GÖRÜLÜYOR**

Belçika'da yapılan araştırmaya göre bireyselliğin ön planda olduğu batı toplumlarında anne ve babalar arasındaki 'tükenmişlik sendromu' oldukça yüksek çıkarken, en az görülen ülke ise Türkiye oldu.

Louvain Katolik Üniversitesi'nin 42 ülkede yaptığı araştırmada; geniş aile, komşuluk, mahalle ve dayanışma kültürlerine bağlı olarak ebeveyn tükenmişliğinin en az Türkiye, Küba, Peru ve Tayland'da yaşandığı ortaya çıktı. Ebeveyn tükenmişliğinin en yoğun yaşandığı ülkelerin ise Belçika, ABD, Polonya, Burundi, Fransa, Rusya, Finlandiya, İsviçre ve Hollanda'da olduğu tespit edildi.

### **“İNSAN İLİŞKİLERİNE ÇOK ÖNEM VERİYORUZ”**

Tükenmişlik sendromunu, insanların yorgun ve stresli olması, günlük işlevlerini eskisi kadar yerine getirmemesi olarak tanımlayan İstanbul Gelişim Üniversitesi Psikoloji Bölümü Öğretim Üyesi Doç. Dr. Canan Tanıdır, “Belçika'da yapılan araştırmaya göre Türkiye'deki tükenmişlik sendromunun az olduğu görülmekte. Bunun nedeni ise ülkemizde büyük aile şeklinde yaşanılması. Anneanne, babaanne, dede, baba, amca, hala, teyze ve dayı gibi geniş bir aileyle yaşamaktayız. Ayrıca, ülkemizde aile apartmanı kültürü de oldukça yaygın. Akrabaların birbirine yakın oturması ve iç içe olması anne ve babaya sosyal destek sistemi sağlıyor. İnsan ilişkilerine çok önem veren bir ülkeyiz. Komşuluk ilişkileri ve arkadaş ilişkilerini de iç içe yaşamayı seviyoruz. İnsanımızın bir sıkıntısı olduğunda bir komşusu ile bir arkadaşıyla bir kahve içerek bunun paylaşıyor. Bu dertleşme kişinin bunalıma girmesini büyük oranda engelliyor” dedi.

### **“BATI TOPLUMLARI DAHA BİREYSEL YAŞIYOR”**

Batı toplumlarının daha bireysel yaşadıklarına dikkati çeken Çocuk ve Ergen Psikiyatri Uzmanı Doç. Dr. Canan Tanıdır, “Avrupalılar, sosyal destek sisteminin ve aile sıcaklığının azalmış olması nedeniyle daha fazla depresyona giriyorlar. Anne ve baba yorgun görünüyorsa muhtemelen umutsuzluk da bu duruma eşlik edecek. Çocukla eskisi gibi oyun oynamayacak. Evde bir sohbet ortamı olmayacak. Anne sadece temel görevleri olan yemek yapmak, evi toparlamak gibi görevlerini yerine getirecek. Ebeveynler mutsuzsa çocuklar da mutsuz olacak. Avrupa ülkelerinde insanlar arası çok fazla temas ve vakit geçirmek yoktur. Günümüzde batılılar ebeveynliğini

mükemmel yapmak adına çocuklarını sürekli kurslara götürüyorlar. Bu durum da aileyi hem maddi hem de zaman açısından yoruyor” diye konuştu.

#### “YAPAY EBEVEYNLİK ORTAYA ÇIKIYOR”

Günümüzdeki ebeveynlerin kitaplar üzerinden anne ve babalık yapmaya çalıştıklarını dile getiren Tandır, “Bu durum batı ülkelerinde ağırlıklı olarak görülse de bizim ülkemizde de yaşanıyor. Bu tarzın sonucunda çocuk yetiştirmede spontane dediğimiz doğal davranma kayboluyor. Aileler biraz daha mekanik davranmaya başladılar. Kitaplarla, kurallarla ve internetten araştırarak ebeveynlik yapmaya çalışıyorlar. Sanal bilgilere çok fazla takılıp kendi doğal yöntemlerinizi ve çocuğun ihtiyaçlarını görmediğinizde yapay bir ebeveynlik ortaya çıkıyor” ifadelerini kullandı.

#### **10 AKADEMİSYENİN HAZIRLADIĞI “DİJİTAL YÖNETİM PAZARLAMA MEDYA” KİTABI YAYINLANDI**

Pandemi döneminde dijitalleşmenin bütün sektörlerde kaçınılmaz bir gereklilik olarak hız kazandığı ifade eden Dr. Öğr. Üyesi Hande Ayhan Gökçek, toplamda 10 akademisyenle birlikte hazırladıkları “Dijital Yönetim Pazarlama Medya” adlı kitapları hakkında açıklamalarda bulundu.

Kovid-19 pandemisi sebebiyle dijitalleşmenin öneminin yadsınamayacak derecede arttığını ifade eden İstanbul Gelişim Üniversitesi (İGÜ) Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Dr. Üyesi Hande Ayhan Gökçek, “İşletmelerin değişen bu sürece hızla adapte olmaları büyük önem arz ediyor. 2000’li yıllarda hızla gelişim gösteren, 2020’nin beraberinde getirdiği pandemi nedeniyle de işletmelerin sürdürülebilirliği açısından neredeyse şart olan dijitalleşme, “Dijital Yönetim Pazarlama ve Medya” kitabının ana fikrini ve temelini oluşturuyor” dedi.

#### “İLK BİLİMSEL KİTAP”

Kitabın dijitalleşme ortak başlığı altında yönetim, pazarlama ve medya konularında akademisyenler tarafından kaleme alındığını ifade eden Gökçek, “10 bölümden oluşan, dijitalleşme konusunda 3 alanı aynı anda kapsayan ilk bilimsel kitap olma özelliğindeki eser, bu alanlara ilgi duyan herkese hitap ediyor” diye konuştu.

“Dijital Yönetim” bölümü altında, dijital işletme yönetiminin geniş bir açıdan ele alındığını belirten Gökçek, “Tedarik zincirinin dijitalleşmesine değinildi ve dijitalleşmenin birçok dönüşümü beraberinde getirmesi ile bireylerin örgütsel yaşamdaki yalnızlığı incelendi. “Dijital Pazarlama” başlığı altında da öncelikle dijital pazarlamanın geçmişten günümüze kadar uzanan tarihi hakkında geniş kapsamlı bilgilendirme yapıldı. Dijital markalaşma, dijital ve geleneksel marka güveni karşılaştırması, dijital pazarlamanın 2020 yılında en etkili stratejilerinden biri olan

etkileyici (influencer) pazarlama ve dijital ticarete güncel inovasyonlar konuları detaylı bir şekilde ele alındı. Kitabın son bölümü olan “Dijital Medya” başlığı altında ise, medyanın geçmişten günümüze değişen yapısı hakkında detaylı bilgiler verildi ve dijital dünyada, itibarın nasıl elde edileceği ve yönetimi üzerinde duruldu” şeklinde konuştu.

Uzmanlık dalı Yönetim, Pazarlama ve Medya olan bölüm yazarı öğretim üyeleri ise şu şekilde sıralanıyor:

“Dr. Öğr. Üyesi Sema Mercanoğlu Erin (İGÜ), Dr. Öğr. Üyesi Hande Ayhan Gökçek (İGÜ), Dr. Öğr. Üyesi Canan Tiftik (İGÜ), Dr. Öğr. Üyesi Bilge Turp Gölbaşı (İGÜ), Dr. Öğr. Üyesi Çağla Kaya İlhan (İGÜ) Arş. Gör. Onur Türker (İGÜ), Dr. Öğr. Üyesi Parisa Alizadehfanaeloo (İGÜ), Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Emin Beğtimur (İGÜ), Dr. Öğr. Üyesi Özge Turhan (İGÜ), Dr. Öğr. Üyesi Ali Karaman (Bingöl Üniversitesi)”

## **PANDEMİ YAŞAM ALANLARINI DEĞİŞİME UĞRATTI**

Pandemi ile birlikte yaşam alanlarının da değişime uğradığı söyleyen İç Mimarlık ve Çevre Tasarımı Dr. Öğr. Üyesi Zerrin Funda Ürük, kitlelerin kullanım alışkanlarının değişmesine bağlı olarak ilerde iç mekân kurgularının da büyük ölçüde değişeceğini söyledi.

Tüm dünyayı etkisi altına alan covid-19 salgını çalışma hayatından eğitime kadar pek çok alan ve sektörde değişikliklere neden oldu. Birçok kişi işini evden yapmaya, çocuklar eğitim hayatlarına çevrimiçi devam etmeye başlaması ile okul ve iş yerlerinde tasarımlar ve oturma düzenleri de değişti. Mağaza ve restoranlarda kısıtlı sayıda müşterinin içeri alınması, reyonlarda ve oturma düzenlerinde farklılıklar oluşturdu. İstanbul Gelişim Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi İç Mimarlık ve Çevre Tasarımı Dr. Öğr. Üyesi Zerrin Funda Ürük, pandemi ile birlikte yaşam alanlarının değişime uğradığına dikkat çekerek, kitlelerin kullanım alışkanlarının değişmesine bağlı olarak ilerde iç mekân kurgularının da büyük ölçüde değişeceğini belirtti.

## **“İÇ MEKANLARIN DÜZENLEMELERİNE BAKMAYA BAŞLAYACAĞIZ”**

Pandeminin bütün sektörleri çok etkilediğini hatırlatan Ürük, “Ama iç mimarlık mesleği özelinde baktığımız zaman oldukça şeyin değişebileceğini gözlemliyoruz. Biz daha önce devresel tasarım kriterlerine göre mekanlarımızı tasarladık. Gerçi yine aynı şekilde tasarlıyoruz ama pandemi dönemi sürecinde sosyal mesafe kriterleri çıkmaya başladı. Sosyal mesafeleri yaklaşık 1,5-2 metreyi geçmeyecek şekilde ayarlamaya çalışıyoruz. Ev, okul, ofis, hastane, otel gibi iç mekânların düzenlemelerine bakmaya başlayacağız” dedi.

## İÇ MEKÂN KURGULARI DEĞİŞECEK

Mağazalara alınan müşteri sayısına ve hijyen kurallarına da değinen Ürük, “En basitinden bir mağazayı ele alabiliriz. Reyonlara girerken bile 10 kişiden fazla kişiyi içeri almıyorlar. Biz başka bir çağa geçtik. Biz buna dijital çağ diyoruz. Bu yeni dünya ile birtakım virüsler, başka varyasyonlar da çıkacaktır diye düşünüyorum. Şu anda bile maskeye alıştık ve ona göre hareket ediyoruz. Bu süreç içerisinde hafif hafif de olsa mekânlarda, restoranlarda, mağazada ya da başka yerlere gittiğimizde bu kriterleri görmeye başlıyoruz. Yavaş yavaş, sırayla insanlar içeri alınıyor. Deneme kabinlerine girildikten sonra yeniden bir dezenfektasyon işlemi yapılıyor. Şu anda elle yapılan bu işlemler, belki daha sonra iç mekân kurgularını değiştirecek” diye konuştu.

Ürük, sözlerine şöyle devam etti:

“İnternet üzerinden alışverişler arttı. Artık hepimiz mağazaya gitmeden, internetten alışveriş yapıyoruz. Mağaza kültürleri de azalacak belki yavaş yavaş. Artık ofis mobilyaları almaya kalktığınızda bile, internetten alıyorsunuz. Yani ister istemez kitlelerin kullanımları da değişmeye başladı. Okullara baktığımızda ise, mesela biz şu anda online sistemdeyiz. Okula sadece belli birtakım evrakları imzalamaya ya da belli başlı toplantıları yapmaya geliyoruz. Pandemi azalıp okula gelmeye başladığımızda ister istemez yan yana olan masalarda sosyal mesafeye göre ayırım yapmaya başlayacağız. Bu da mekân içerisinde daha büyük sınıflar, daha geniş ortamlara doğru gidecek. Bu sefer okullar revize edilmeye başlayacak.”

## DAHA YATAY BİR YAPILAŞMAYA DOĞRU GİDİYORUZ

Birçok kişinin plazalarda, merkezi sistem yapısındaki binalarda oturmaktan kaçınmaya başladığını söyleyen Ürük, “İnsanlar plazalarda oturmak istemiyor mesela. Merkezi ısıtmasında ya da soğutmasında sıkıntı olabileceğini düşünüyorlar. Çünkü o sistemlerden virüslerin dağılarak ya da çoğalarak gittiğini biliyoruz. Ofislerde de beraber çalışma mekanları varken ya da yüksek plazalı ofislerimiz varken, daha yatayda bir yapılaşmaya doğru gideceğimiz düşünüyorum. Daha çok pencere ve doğal havanın olduğu mekanlar tercih edilecek” ifadelerini kullandı.

## EVDE ‘ÇALIŞMA MEKÂNI’ KAVRAMI OLUŞTU

Milyonlarca kişinin evden çalışma sistemine geçmesi ile evlerde çalışma odasına ihtiyaç duyulduğunu dile getiren Ürük, “Hepimiz evlere kapandık. Toplantıları, eğitimleri evden yapıyoruz. Ancak herkesin evinde bir çalışma odası olduğunu zannetmiyorum. Pandemi ile birlikte evde ‘çalışma mekânı’ kavramı çıkmaya başladı. Evler yeniden düzenlenmeye başlıyor. Değişen o kadar çok kriter var ki aslında daha fazla değişmeye doğru da gidiyor. Bunlar bir süreç içerisinde. Devamı gelecek ve ona göre de alışacağımızı düşünüyorum” diyerek sözlerini sonlandırdı.



## “GÜRÜLTÜYE BAĞLI İŞİTME KAYIPLARI ÖNLENEBİLİR AMA TEDAVİSİ YOK”

Dünyada ve Türkiye’de meslek hastalıkları arasında en yaygın olan görülen işitme kayıplarına gürültünün sebep olduğuna vurgu yapan Uzman Odyolog Hilal Nur Fıcıl, işyeri taramalarının önemine değindi. Fıcıl, “Gürültüye bağlı işitme kayıpları önlenebilir ama tedavisi yok” diye konuştu.

İşitme kaybının en sık görülen sebeplerinden birinin aşırı derecede sese maruz kalma olduğunu söyleyen İstanbul Gelişim Üniversitesi (İGÜ) Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Odyometri Bölümü Öğr. Gör. Hilal Nur Fıcıl, “Türkiye’de büyük şehirlerin pek çok semtinde yapılan gürültü ölçümlerinde, elde edilen değerlerin eşik değerleri geçtiği görülüyor. Yüksek teknolojiye sahip mekanize toplumların yaşadıkları her yerde gürültü oluşumu söz konusu. İş yerlerinde de gürültüye maruz kalmak kaçınılmaz. Özellikle endüstri, ulaşım, inşaat, madencilik ve hatta tarım sektörlerinde çalışanlar risk altında” ifadelerini kullandı.

## “İŞVERENİN KANUNİ YÜKÜMLÜLÜĞÜ”

İş yeri taramalarıyla işçi sağlığının korunacağına vurgu yapan Uzman Odyolog Hilal Nur Fıcıl, “İş yeri taramaları yüksek gürültülü ortamlarda çalışan kişilerin işitme ve genel sağlığının araştırılması için işverenin kanuni yükümlülüğünde yapılıyor. Özellikle işitme sağlığını olumsuz etkileyecek sektörlerde bu zorunluluk haline getirilmiş durumda. Bu sektörler ise şu şekilde: tekstil, demir-çelik, çimento sanayii, tele satış şirketleri, telekomünikasyon şirketlerinde telefon başında çalışan personel, müşteri temsilcileri vb.” dedi.

## “TEDBİRLER ALINMALI”

Gürültüye bağlı işitme kaybı önlenileceğini ama tedavisinin olmadığını ifade eden Fıcıl, “Bu nedenle gürültünün önlenmesi kritik öneme sahip. İş yeri taramaları sık sık yapılarak gürültünün kaynağında önlenmesi, gürültünün ortamda önlenmesi ve gürültünün çalışanda önlenmesi için tedbirler alınmalı” ifadelerini kullandı.