



**“VİRÜS DEĞİL BİZİ BU YOĞUNLUK ÖLDÜRECEK” ÇALIŞAN DENEYİMLERİ İŞİĞİNDA  
KARGO ŞİRKETLERİNİN COVID 19 KRİZ YÖNETİMİ UYGULAMALARI**

**Melis DURAN<sup>1</sup>, Onur ÜNLÜ<sup>2</sup>**

**ÖZET**

Covid 19 salgın döneminde özellikle e-ticaret temelli artan iş yoğunlukları ve ekonomik canlılık için oynadıkları kilit rol ile kargo şirketleri dikkate değer bir kriz yönetimi uygulamaktadır. Bu araştırma, örgütlerin COVID 19 kriz yönetimi aksiyonları ile kriz dönemi çalışan deneyimlerini karşılaştırmalı olarak ele almaktadır. Bursa ve İstanbul illerinde farklı kargo şirketlerinde çalışan beş operatör ve sekiz kurye ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Çalışanların deneyimlediği kriz yönetimi uygulamaları ve onların kriz dönemi çalışma deneyimleri araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır. Elde edilen bulgulara göre (1) kriz yönetimi uygulamaları çalışanların kriz döneminde gelişen kaygı ve korkularını ortadan kaldırmamaktadır; (2) kriz yönetimi uygulamalarının olumlu deneyimler inşa etme kapasitesi olumsuz deneyimler inşa etme kapasitesinin altında kalmıştır; (3) birçok olumlu ve olumsuz deneyime temas edemeyen bir kriz yönetimi uygulanmıştır; (4) olumlu çalışan deneyimlerinin gerçekleşme ihtimalini arttıran en etkili kriz yönetimi uygulaması “destekleyici yönetim” iken; (5) olumsuz deneyimlerin gerçekleşme ihtimalini arttıran en etkili kriz yönetimi uygulaması “çalışma yoğunluğu ve sürelerinin arttırılması” olmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** COVID 19, Kriz Yönetimi, Çalışan Deneyimi

ICDBME

<sup>1</sup> Uludağ İçecek, İşe Alım ve Organizasyonel Gelişim Uzmanı, melis.alkus@bahcesehir.edu.tr 0000-0003-1260-7419

<sup>2</sup> Yalova Üniversitesi, Dr. Öğretim Üyesi, ounlu@yalova.edu.tr 0000-0001-8693-3108



**“NOT THE VIRUS BUT THE WORKLOAD WILL KILL US” IN THE LIGHT OF  
EMPLOYEE EXPERIENCES, COURIER COMPANIES’ COVID 19 CRISIS MANAGEMENT  
PRACTICES**

**Melis DURAN<sup>1</sup>, Onur ÜNLÜ<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

During the COVID-19 pandemic, cargo companies have been applying a remarkable crisis management, especially with the increasing e-commerce density and the key role that they play for economic vitality. This study comparatively examines crisis management practices and employee experiences of courier companies during the COVID-19 crisis. Semi-structured interviews have been conducted with five operators and eight couriers working in different courier companies in Istanbul and Bursa. Crisis management practices experienced by operators and couriers, and their working experiences constitute the frame of this study. According to the findings (1) crisis management practices do not help employees eliminate their anxiety and fears that developed during the crisis; (2) The capacity of crisis management practices to build positive employee experiences has fallen short of their capacity to build negative employee experiences; (3) a crisis management that does not affect many positive and negative experiences has been implemented by courier companies (4) The most effective crisis management practice that increases the likelihood of positive employee experiences is “supportive management”; (5) and the most effective crisis management practice that increases the likelihood of negative employee experiences is “the practice of increasing workload and working hours.”

**Keywords:** COVID 19, Crisis Management, Employee Experience.

ICDBME

<sup>1</sup> Uludağ İncecek, İşe Alım ve Organizasyonel Gelişim Uzmanı, melis.alkus@bahcesehir.edu.tr 0000-0003-1260-7419

<sup>2</sup> Yalova Üniversitesi, Dr. Öğretim Üyesi, onunlu@yalova.edu.tr 0000-0001-8693-3108