



Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/aruibfdergisi>



Covid-19 döneminde uzaktan çalışma sisteminde iş performansını etkileyen faktörler: banka çalışanları üzerine bir uygulama

Factors affecting work in the performance work system in the Covid-19 period: an application on bank employees

Dilşad Güzel^a, Güzin Aydın^{b*}

^a Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, Erzurum, Türkiye, dguzel@atauni.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1421-7692

^b Doktora Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi, SBE, İşletme, Erzurum, Türkiye, guzin_kotan@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-0510-3231

MAKALE BİLGİSİ

Makale geçmişi:

Başvuru: 5 Eylül 2021

Kabul: 14 Ekim 2021

Anahtar kelimeler:

Covid-19 Salgını,
Evden Çalışma Sistemi,
İş Performansı

Makale türü:

Araştırma makalesi

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 5 September 2021

Accepted: 14 October 2021

Keywords:

Covid-19 Outbreak,
Home Working System,
Job Performance

Article type:

Research article

ÖZET

Covid-19; insanların hayatlarını yeniden planlamalarına, yeni bir yaşam düzeni oluşturmalarına zemin hazırlamış ve ölümcül bir küresel sorun haline gelmiştir. Dünyanın dört bir yanında ülkeler, virüsün yayılmasını engellemek için tedbirler almak zorunda kalmıştır. Bu tedbirlerden biri sosyal mesafedir. Sosyal mesafenin bir sonucu olarak iş yerlerinin, turistik yerlerin kapatılması, ülkelerin sınırlarına her türlü giriş-çıkışı durdurması, uzaktan eğitim sistemine geçilerek yüz yüze eğitime ara verilmesi, karantina uygulamaları ve sokağa çıkma kısıtlamaları gibi birtakım önlemler alınmıştır. Bu önlemlerden en önemlisi ise birçok işletmenin evden çalışma sistemine geçmesidir. Ancak bu durum, evden çalışmanın çalışanların iş performansı üzerindeki etkisini tartışmaya açmış, böylece bir araştırma boşluğu yaratmıştır. Bu çalışmada, Covid-19 salgını nedeniyle evden çalışmanın mümkün olduğu işletmelerden biri olan bankalarda iş performansını etkileyen faktörlerin araştırılması amaçlanmıştır. Çalışmanın verileri, anket yöntemiyle Erzurum ilindeki banka çalışanlarından elde edilmiştir. Bu anlamda 311 anket formu değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Sonuç olarak Covid-19 salgını döneminde araştırmaya konu olan evden çalışma, iş memnuniyeti, cinsiyet ve çalışılan kurum değişkenlerinin bankacıların iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilirken; çalışma alanı, iş motivasyonu, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kurumda çalışılan süre ve pozisyon değişkenlerinin ise bankacıların iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

ABSTRACT

Covid-19; It has paved the way for people to re-plan their lives and create a new life order and has become a deadly global problem. Countries around the world have had to take measures to prevent the spread of the virus. One of these measures is social distance. As a result of social distance, some measures have been taken, such as closing workplaces, touristic places and country borders, starting to use the distance education model by interrupting education, quarantine practices and curfew restrictions. The most important of these measures is that many businesses switch to home working systems. However, this has opened up the impact of working from home on the work performance of employees, thus creating a research gap. In this study, it is aimed to investigate the factors affecting business performance in banks, which is one of the businesses that work from home is possible due to the Covid-19 outbreak. The data of the study were obtained from bank employees in Erzurum province by the survey method. In this sense, 311 questionnaires were evaluated. SPSS 20 statistical package program was used in the analysis of the data, and frequency analysis, mean, standard deviation, reliability analysis and regression analysis were used. As a result, it was observed that during the Covid-19 epidemic period, the variables of working from home, job satisfaction, gender and the institution they work with had a significant effect on the job performance of bankers; The variables of work area, job motivation, age, marital status, education level, time worked in the institution and position do not have a significant effect on the job performance of bankers.

* Sorumlu yazar / Corresponding author

E-posta / E-mail: guzin_kotan@hotmail.com

Atf / Citation: Güzel, D. ve Aydın, G. (2021). Covid-19 döneminde uzaktan çalışma sisteminde iş performansını etkileyen faktörler: banka çalışanları üzerine bir uygulama. *Ardahan Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2), 128-133.

1. Giriş

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından pandemi ilan edilmesine neden olan, Aralık 2019 yılında Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve küresel bir kriz haline gelen Corona Virüs (COVID-19) salgını Türkiye'de de 11 Mart 2020 tarihinde etkisini göstermeye başlamıştır (Akca, 2020). Son dönemde ülkemizde COVID-19 salgını nedeniyle üzücü gelişmelerin yaşanması akabinde hastalığın yayılımını engellemek için birçok adım atılmıştır. Bu kapsamda; karantina uygulamaları, sokağa çıkma yasakları, ülkelere giriş-çıkışların engellenmesi, uzaktan eğitim sistemine geçilerek yüz yüze eğitimin durdurulması, evden ya da esnek/dönüşümlü çalışma sisteminin uygulanması gibi önlemler alınmıştır (Akca ve Küçüköğlü, 2020).

Uzaktan çalışma, tele-çalışma gibi farklı isimlerle de ifade edilen evden çalışma sistemi; son yıllarda tüm dünyada araştırmacılar tarafından çalışılan bir konu haline gelmiştir. Ancak COVID-19 salgını, bu çalışmaları daha önemli hale getirmiştir. Birçok işletme tarafından hastalığın bulaşıcılığını önlemek amacıyla kullanılan evden çalışma sistemi, yeni bir iş modeli olarak ele alınmıştır (Mustajab, Bauw, Rasyid, Irawan, Akbar ve Hamid, 2020). COVID-19 salgını sonucunda bazı işletmeler geçici süreyle kapatılmış bazıları ise uzaktan/evden çalışma sistemi ile faaliyetlerini yürütmeye devam etmiştir. Ülkemizde ise gerek kamu gerek özel sektörde çeşitli karma uygulamalar yürütülerek evden çalışma, esnek/dönüşümlü çalışma gibi yaklaşımlar benimsenmiştir (Akca ve Küçüköğlü, 2020). Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı iş alanlarından olan bankacılık sektöründe, dünya genelinde Mart 2019 yılında ortaya çıkan önlemlerden biri olan evden çalışma modelinin kullanılması bankacıların iş hayatında önemli değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur (Dockery & Bawa, 2020). Şubelerde dönüşümlü çalışma başlatılarak personel sayısının yanısıra indirilmesi, eğitimlerin ve toplantıların online gerçekleştirilmesi, personelin şubeler yerine evden hizmet vermesi, şubede sunulan çoğu hizmetin internet bankacılığına taşınması gibi önemli değişimler bankacıların iş performansını da etkisi altına almıştır.

Bu çalışmada, Erzurum il merkezinde bulunan özel ve kamu bankalarında çalışanların COVID-19 salgını nedeniyle evden çalışma sistemiyle birlikte iş performanslarını etkileyen evden çalışma, çalışma alanı, iş memnuniyeti ve iş motivasyonu gibi faktörler incelenmiştir. Virüsün yayılmasını engellemek için alınan tedbirlerden biri olan sosyal mesafenin bir sonucu olarak bankaların evden çalışma sistemini benimsemesi, çözülmesi gereken birçok soruyu meydana getirmiştir. COVID-19 salgınının sosyal hayat ile çalışma hayatı üzerinde değişimlere neden olduğu ve olmaya devam edeceği ön görüldüğünden bu süreçte evden çalışma sisteminde iş performansını etkileyen faktörleri araştıran bu çalışma önem arz etmektedir. Çalışmada teorik çerçeve ele alınmış ve iş performansını etkileyen faktörler ile ilgili literatür taramasına yer verilmiştir. Çalışmanın devamında ise çeşitli yaş aralığında ve pozisyonda, farklı cinsiyette ve medeni durumdaki 311 özel ve kamu banka çalışanına uygulanan anket çalışması sonucu elde edilen verilere ve bu verilere uygulanan analizlere yer verilmiştir. Elde edilen analiz sonuçlarından hareketle, kurulan hipotezlerin geçerliliği test edilmiş, sonuç ve öneriler ele alınmıştır.

2. Literatür Taraması

Evden çalışma; çalışanın belirli bir bedel karşılığında, istediği bir yerde işverenin verdiği işi yerine getirmesidir (Gümrükçüoğlu, 2020). Kısacası evden çalışma, insanların işlerini evlerinden yapmalarına olanak sağlayan

bir çalışma şeklidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte mesafelerin ortadan kaldırılması, birçok işin ofis dışında gerçekleştirilmesini mümkün hale getirmiştir. Bu durum çalışanların iş performanslarını da etkilemiştir. Çalışılan ve yetiştirilmek zorunda olunan işlerin aile ve çevre tarafından anlaşılması, çat kapı ziyaretler, iş arkadaşlarından uzakta olmak, eksik-yetersiz teknik donanım ve ekipman gibi faktörler iş performansını düşürebilirken işe gitmek için harcanılan zamandan tasarruf, iş yerinde yaşanan stresin yokluğu, aileye daha fazla vakit ayırma, mutfak imkanları gibi faktörler ise iş performansını arttırabilir.

COVID-19 salgınından önce de var olan evden çalışma sistemi, salgın dönemiyle birlikte popülerite kazanmıştır. Evden çalışma, değişen şartlarla birlikte değişen taleplere uyum sağlayan ve insan sermayesini en iyi şekilde kullanmayı amaçlayan bir sistem olduğundan günümüz şartlarında yani salgın döneminde iş hayatında yer bulacaktır. Uzaktan çalışma sistemi; salgından önce de bazı ülkelerce belli oranlarda kullanılsa da dijital güvenlik sorunları, artan bilişim teknolojisi masrafları, iş ve yaşam sınırının karışması, iş ile ilgili kontrol kaybı, iş ve aile arasında yaşanan karmaşa, tatil zamanlarında çalışılması, sosyal ve profesyonel yaşamdan uzak kalma gibi bazı olumsuz tarafları nedeniyle kimi ülkeler tarafından uzak durulan bir sistem olarak görülmüştür (Tuna ve Türkmenbaş, 2020).

Çalışma alanları, bütün günümüzü kapsayan "çalışmak" eyleminin gerçekleştiği mekânlardır. Çalışanlar, kötü çalışma koşullarında kendilerini rahat hissedemedikleri için işlerini yerine getirirken verimli olamazlar. Çalışma ortamında aydınlatma, havalandırma ya da ısıtma gibi fiziksel koşulların yetersizliği, çalışma saatlerinin fazla olması, ergonomik prensiplere aykırılık,, iş güvenliği eksikliği vb. durumlar kötü çalışma koşullarına örnek olarak verilebilir. Bu koşullara maruz kalan çalışanların beden ve ruh sağlığı kötü yönde etkilenmektedir. Bu sebeple çalışma alanı şartları, ofislerde yüksek iş performansı sağlanabilmesi açısından çok önemlidir (Göral, 2006).

COVID-19 salgını nedeniyle evden çalışma sisteminde insanların yeni çalışma alanları evleri olmuştur. Evdeki çalışma alanı da iş performansını etkileyen önemli bir faktördür. Bazı işletmeler çalışma alanı düzeni konusunda çalışanlarına esneklik sunarken bazı şirketler ise evden çalışma sistemi bile olsa çalışanlarının evdeki çalışma alanına müdahale etmektedir.

İşin çalışana sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutsuzluk duygusu olarak tanımlanan iş memnuniyeti; çalışanların üretken, başarılı ve mutlu olabilmelerinin en önemli nedenlerinden biridir (Üngüren ve Yıldız, 2009). İş memnuniyeti, bir çalışanın yaptığı işin beklentilerini karşılama veya karşılamama düzeyi olarak bir başka tanımla ifade edilebilir (Spector, 1997). Hem işveren hem de işçi açısından özel-kamu sektörü ayırmaksızın önemli bir konu olarak değerlendirilen iş memnuniyetinde önemli olan uyumdur. Bir çalışanın gerçekleştirdiği işten beklentisi ve istekleri, o işin özellikleriyle denk olmalıdır (Tütüncü, 2000). Çünkü her çalışan çalışma şartları için aldığı eğitime, davranışına ve rutin düzenine uygun bir beklenti içine girmekte ve bu beklentinin karşılığını görmek istemektedir. Bunun yanı sıra işveren ise çalışandan başarı beklemektedir. Sonuç olarak iş memnuniyeti yapılan iş ile istek ve ihtiyaç uyumu yakaladığında ortaya çıkacaktır denilebilir (Rudex Danışmanlık, 2018).

İş memnuniyeti, birçok bilim dalı için araştırma konularının başında gelmektedir. Bunun nedeni iş memnuniyetinin iş performansını, verimliliği ve üretim gibi birçok değişkeni ilişkilendirilebilecek düzeyde etkilemesidir (Kaya, Güzel ve Çubukçu, 2011). İş memnuniyetiyle ilişkilendirilebilir önemli değişkenlerin başında bireysel değişkenler ve çevre değişkeni gelmektedir. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, kişilik özellikleri ve işte geçirilen süre gibi faktörler bireysel değişkenleri kapsarken ücret, terfi, fiziki çalışma koşulları, işin özellikleri, kararlara

katılma, iletişim, mesleki düzey ve geri besleme gibi faktörler çevre değişkenlerini kapsamaktadır (Jansen, Kerkstra, Abusaad ve Der Zee, 1996). Bu bağlamda iş çevresi değişkeni olarak ifade edilen COVID-19 salgını iş memnuniyetini ve dolayısıyla iş performansını etkileyen değişkenler arasındadır. Salgın döneminde işyerlerinin geçici olarak kapatılması, ücretsiz izinlerin verilmesi, yarı personel çalıştırılmasına gidilmesi, olumsuz çalışma ortamları vb. gibi durumlar iş memnuniyetini büyük ölçüde etkilemektedir.

İş motivasyonu, bireysel motivasyonun iş ortamında yüksek tutulabilmesi ve bir işi verimli bir şekilde yapma isteği olarak tanımlanabilir. Hayatın her alanında karşımıza çıkan iş motivasyonu, çalışma hayatı boyunca başarının en önemli basamağıdır. İşletmeler ise başarıya ulaşmak için insana ihtiyaç duymaktadır. Nitekim çalışanın başarısı, işletme başarısıdır. Bu sebepten işletmeler ancak çalışanın gücünü verimli ve etkili bir şekilde kullanabilirse başarıya ulaşabilmektedir. Çalışandan yüksek derecede verim alabilmek, onu en iyi şekilde motive etmekle gerçekleşir. İşverenler; ödüller, ekstra maaşlar vb. faktörlerle çalışanların motivasyonunu artırmalıdır (Ecemiş, 2019).

İş motivasyonu; her birey için farklıdır. Aynı zamanda bu farklılık başka yer ve zamanlarda aynı birey için bile söz konusu olabilir. Bu sebeple COVID-19 salgını öncesinde ve sürecinde çalışanların iş motivasyonlarında değişiklik yaşayabilecekleri söylenebilir. Bu durumda işverenler, çalışanların iş motivasyonlarının sağlanması ve devam ettirilmesi için salgın döneminde eğitim, güven, örgüt kültürü gibi faktörlere ihtiyaç duyabilmektedir (Tuna ve Türkmenbaş, 2020).

Çalışanın belirli bir zamanda yerine getirdiği farklı işlerin işletme açısından istenen toplam değerine iş performansı denir (Kırpık ve Doğan, 2020). Bir başka tanıma göre iş performansı; çalışanların, ihtiyaçlarını karşılamak ve istediklerini elde etmek amacıyla iş yerinde görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi için zaman ve çaba harcamasıdır. Sunulan zaman zarfında çalışan görev ve sorumluluklarını gerçekleştirirken harcadığı zaman ve çabanın sonucu pozitif ise iş performans düzeyi güçlü, negatif ise iş performansı düzeyi zayıf olmaktadır. Kısacası, iş performans düzeyinin artış algısı görev ve sorumlulukların başarılı bir şekilde yerine getirilmesine bağlıdır (Yavuzkılıç, 2020).

Her çalışanın iş performansı farklı unsurlardan etkilenir. İşverenin çalışanından istediği yüksek seviyedeki iş performansını elde edebilmesi için çalışması etkileyen her unsura önem vermelidir. Çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, işindeki çalışma süresi, pozisyonu, çalışılan sektör vb. bireysel faktörler olduğu gibi çalışma alanı, iş memnuniyeti, iş motivasyonu gibi örgütsel faktörler de iş performansını etkileyebilmektedir. Bir diğeri de toplumu, ekonomiyi, siyaseti ve kültürü içine alan çevresel faktörlerdir ki günümüzde içinde bulunduğumuz ve mücadele ettiğimiz salgın, iş performansını etkileyen çevresel faktörlere en güzel örneklerden biridir (Yavuzkılıç, 2020).

3. Yöntem

COVID-19 salgınından dolayı evden çalışma sistemiyle birlikte banka çalışanlarının iş performanslarını etkileyen faktörlerin incelenmesi, araştırmanın amacını oluşturmaktadır. COVID-19 salgınının sosyal hayat ile çalışma hayatı üzerinde değişimlere neden olduğu ve olmaya devam edeceği ön görüldüğünden bu süreçte evden çalışma sisteminde iş performansını etkileyen faktörleri araştırma bu çalışma önem arz etmektedir. Araştırma kapsamında evden çalışma, çalışma alanı, iş memnuniyeti, iş motivasyonu, iş performansı ele alınmıştır.

3.1. Örneklem ve Veri Toplama

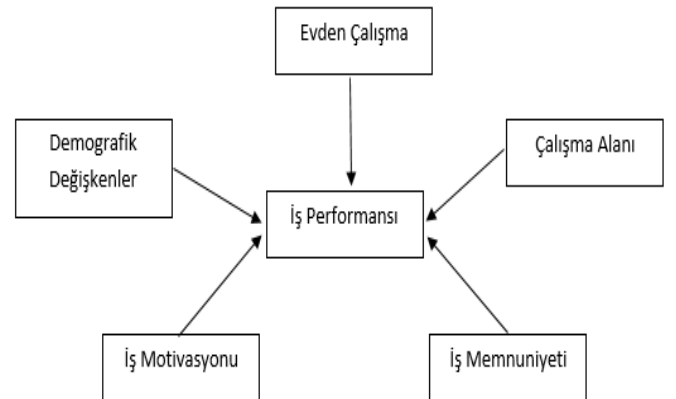
Bu çalışmada literatür taraması yapıldıktan sonra amaca uygun olduğu düşünülen Donny Susilo'nun 2020 yılındaki 'Revealing the Effect of Work-From-Home on Job Performance during the Covid-19 Crisis: Empirical Evidence from Indonesia' adlı çalışmasındaki kendisi tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek; evden çalışma, çalışma alanı, iş memnuniyeti, iş motivasyonu ve iş performansı değişkenlerini içermektedir ve 5'li Likert tipindedir. Evden Çalışma Politikaları' adlı bu ölçek, dil uzmanları tarafından Türkçeye çevrilmiştir.

Veri toplama metodu olarak anket yöntemi seçilmiştir. Araştırma 1 Ekim – 1 Aralık 2020 tarihleri arasında yüz yüze anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu 28 sorudan oluşmaktadır. Araştırma modelindeki değişkenlere ilişkin olarak oluşturulan 28 sorudan 5'i evden çalışmaya, 3'ü çalışma alanına, 4'ü iş memnuniyetine, 7'si iş motivasyonuna, 2'si iş performansına ve 7 tanesi ise demografik özelliklere ait sorulardır. Soruların analizinde SPSS 20 istatistik paket programı kullanılmış olup, frekans analizi, ortalama, standart sapma ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

Araştırmanın ana küntlesini Erzurum il merkezinde faaliyet gösteren özel ve kamu bankalarında çalışan kişiler oluşturmaktadır. Örneklem; Türkiye Bankalar Birliği 2019 yılına ait verilere göre, Erzurum il genelinde 1632 banka çalışanı arasından basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile seçilen deneklerden oluşturulmuştur. %95 güven aralığı ve %5'lik bir hata seviyesinde örneklem büyüklüğü 311 kişi olarak hesaplanmıştır.

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada Donny Susilo'nun 2020 yılındaki 'Revealing the Effect of Work-From-Home on Job Performance during the Covid-19 Crisis: Empirical Evidence from Indonesia' adlı çalışmasındaki modelden yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan araştırma modeli Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırma modeli

- H1. Evden çalışma ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H2. Çalışma alanı ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H3. İş memnuniyeti ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H4. İş motivasyonu ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H5. Demografik değişkenler ile iş performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.
- H5a. Cinsiyet ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H5b. Yaş ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5c. Medeni durum ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5d. Eğitim durumu ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5e. Çalışılan kurum ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5f. Kurumda çalışılan süre ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5g. Kurumdaki pozisyon ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4. Bulgular

Bankacıların demografik dağılımlarını tespit etmek amacıyla veri setine frekans analizi uygulanmıştır. Elde edilen değerler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özellikleri

| | Frekans | Yüzde (%) | | Frekans | Yüzde (%) |
|----------------------|---------|-----------|-------------------------------|------------|------------|
| Cinsiyet | | | Çalışılan Kurum | | |
| Kadın | 172 | 55,3 | Özel Banka | 220 | 70,7 |
| Erkek | 139 | 44,7 | Kamu Bankası | 91 | 29,3 |
| Yaş | | | Kurumda Çalışılan Süre | | |
| 18-26 | 37 | 11,9 | 1-5 yıl | 69 | 22,2 |
| 27-35 | 122 | 39,2 | 6-10 yıl | 90 | 28,9 |
| 36-44 | 96 | 30,9 | 11-15 yıl | 89 | 28,6 |
| 45-53 | 54 | 17,4 | 15 yıl ve üzeri | 63 | 20,3 |
| 54-62 | 2 | 0,6 | Kurumdaki Pozisyon | | |
| Medeni Durum | | | Müdür | 17 | 5,5 |
| Evli | 229 | 73,6 | Ticari Portföy Yöneticisi | 30 | 9,6 |
| Bekâr | 80 | 25,7 | KOBİ Portföy Yöneticisi | 46 | 14,8 |
| Eğitim Durumu | | | Bireysel Portföy Yöneticisi | 96 | 30,9 |
| Ortaöğretim | 9 | 2,9 | Operasyon Yetkilisi | 46 | 14,8 |
| Ön Lisans | 23 | 7,4 | Nakit İşlem Yetkilisi | 24 | 7,7 |
| Lisans | 264 | 84,9 | Gişe Yetkilisi | 39 | 12,5 |
| Lisans Üstü | 15 | 4,8 | Diğer | 13 | 4,2 |
| | | | TOPLAM | 311 | 100 |

Tablo 1'de görüldüğü gibi cevaplayıcıların %55,3'ü (172) kadın ve %73,6'sı (229) evli kişilerden oluşmaktadır. Bu kişilerin %39,2'sinin (122) 27-35 yaş aralığında olduğu ve %84,9'unun (264) üniversite düzeyinde eğitim aldığı görülmektedir. Bunun yanı sıra cevaplayıcıların %70,7'si (220) özel banka çalışanıdır ve %28,9'unun (90) kurumda çalışma süresi 6-10 yıl arasındadır. Cevaplayıcıların %30,9'unun (96) pozisyonu ise bireysel portföy yöneticisidir.

Ölçekteki değişkenlere verilen cevapların Cronbach Alpha, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Ölçekteki değişkenlerin Cronbach Alpha, ortalama ve standart sapma değerleri

| (Genel Cronbach Alpha= 0,87) | Ortalama | Standart Sapma |
|---|----------|----------------|
| Evden Çalışma Değişkenleri Cronbach Alpha=0,76 | | |
| İşim sırasında tüm zamanımı evde geçiriyorum. | 3,67 | 1,545 |
| İşim için her zaman diğer insanlarla uzaktan iletişim kurarım. | 3,77 | 1,403 |
| İşimi en iyi şekilde yapabilmek için internet teknolojisini kullanıyorum. | 4,37 | 0,927 |
| Meslektaşlarımdan uzakta çalışıyorum. | 3,99 | 1,319 |
| İşim için seyahat gerçekleştiriyorum. | 4,22 | 1,134 |
| Çalışma Alanı Değişkenleri Cronbach Alpha=0,74 | | |
| Çalışma alanım, meslektaşlarımdan dışındaki insanlardan oluşmaktadır. | 3,95 | 1,316 |
| Şirketimin müdahalesi olmadan çalışma alanımı kişisel olarak düzenleme özgürlüğüne sahibim. | 2,83 | 1,634 |
| İş başarımın büyük ölçüde internet bağlantıma bağlıdır. | 3,66 | 1,491 |
| İş memnuniyeti Değişkenleri Cronbach Alpha=0,75 | | |
| COVID-19 salgını döneminde sağlığımı riske atmadan işimi yapmaktan memnunuz. | 4,05 | 1,089 |
| COVID-19 salgını dönemine pek çok insan işten çıkarılmasına ve olumsuz ekonomi şartlara rağmen görevimi yerine getirdiğim için memnunuz. | 4,18 | 0,986 |
| COVID-19 salgını döneminde işimdeki terfi olanaklarımdan memnunuz. | 3,23 | 1,522 |
| COVID-19 salgını döneminde maaşımı aldığım için memnunuz. | 4,27 | 0,965 |
| İş Motivasyonu Değişkenleri Cronbach Alpha=0,77 | | |
| COVID19 salgını döneminde şirketim hem evden çalışma fırsatı oluşturup sağlığımı korumakta hem de maaş alma fırsatı sunmaktadır. | 4,11 | 1,009 |
| Şirketim bana çalışma programımı tam olarak düzenleme özgürlüğü vermektedir. | 2,87 | 3,155 |
| Şirketim denetimsiz olarak bağımsız çalışmama izin vermektedir. | 2,50 | 1,548 |
| Ofise gitmeme gerek olmadığı için daha verimli çalışırım. | 2,65 | 1,461 |
| COVID-19 salgınından kaynaklı olumsuz ekonomik şartlara rağmen birçok insan işini kaybederken şirketim işime devam etmeme olanak sağlamaktadır. | 3,96 | 1,145 |
| COVID-19 salgını döneminde şirketim hem evden çalışma fırsatı oluşturup sağlığımı korumakta hem de bana terfi alma fırsatı da sunmaktadır. | 3,29 | 1,373 |
| COVID-19 salgını döneminde şirketim bana vaktimi iyi değerlendirebilmek için kendimi geliştirme şansı vermektedir. | 2,87 | 1,483 |
| İş Performansı Değişkenleri Cronbach Alpha=0,76 | | |
| Evden çalışmama rağmen tüm görevleri şirketimin performans düzeyinde yerine getiririm. | 3,65 | 1,335 |
| Evden çalışmama rağmen iş sorumluluklarımı aksatmadan iyi bir şekilde sonuçlandırırım. | 3,92 | 1,226 |

Ölçek sorularının güvenilirliğinin test edilmesi için Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Ölçekte kullanılan her bir değişkenin hem Cronbach Alpha değerlerine hem de korelasyon katsayılarına bakılmıştır. Değişkenlerin yüksek korelasyon katsayısına sahip olması ve Cronbach Alpha değerlerinin 0,70'den büyük olması, iç tutarlılığın da yüksek olduğunu göstermektedir. Bu durum, ölçeklerin güvenilirliğini ortaya koymaktadır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,87 bulunmuştur. Ölçekteki değişkenlere yapılan güvenilirlik analizinde evden çalışma değişkenleri Cronbach Alpha değeri 0,76, çalışma alanı

değişkenleri Cronbach Alpha değeri 0,74, iş memnuniyeti değişkenleri Cronbach Alpha değeri 0,75, iş motivasyonu değişkenleri Cronbach Alpha değeri 0,77, iş performansı değişkenleri Cronbach Alpha değeri ise 0,76 bulunmuştur.

Katılımcılar 4,37 ortalama ile “İşimi en iyi şekilde yapabilmek için internet teknolojisini kullanıyorum.” ifadesine kesinlikle katıldıkları yönünde görüş bildirmişlerdir. İkinci sırada 4,27 ortalama ile “COVID-19 salgını döneminde maaşımı aldığım için memnunuz” ifadesi, üçüncü sırada ise 4,22 ortalama ile “İşim için seyahat gerçekleştiriyorum.” ifadesi yer almaktadır. Görüldüğü gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı bankacılık sektöründe salgın yayılımının engellenmesi amacıyla alınan tedbirlerden biri olan evden çalışmanın temelini internet teknolojisi oluşturmaktadır. Bankacılar evden çalışabilmek için internete ihtiyaç duymaktadır. Aynı zamanda çalışanlar; ekonominin gerilediği, çoğu insanın işsiz kaldığı bu dönemde maaşlarını alabildikleri için memnundur ve işini yerine getirebilmek için işe gitmek zorunda kalmamaktadırlar.

Evden çalışma, çalışma alanı, iş memnuniyeti, iş motivasyonu ve demografik değişken faktörleri ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişkisinin olup olmadığını görebilmek için regresyon analizi yapılmıştır. Analizin sonuçları Tablo 3 ve 4'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Evden çalışma, çalışma alanı, iş memnuniyeti, iş motivasyonunun iş performansını yordama düzeyi

| ANOVA Değerleri | Kareler Toplamı | Sd. | Ort. Kare | F | Sig. | R | R ² | Düz. R ² | Tahminlerin std. hatası |
|-----------------|-----------------|-----|-----------|--------|-------|------|----------------|---------------------|-------------------------|
| Regresyon | 180,423 | 11 | 16,402 | 19,152 | 0,000 | 0,64 | 0,41 | 0,39 | 0,92 |
| Artıklar | 265,070 | 299 | 0,586 | | | | | | |
| Toplam | 436,494 | 310 | | | | | | | |

Bağımlı Değişken: İş Performansı

Bağımsız Değişken: Evden çalışma, çalışma alanı, iş memnuniyeti, iş motivasyonu, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum, kurumda çalışma süresi, kurumdaki pozisyon

Tablo 4. Değişkenlerin beta katsayıları ve anlamlılık düzeyleri

| Model | Standartlaştırılmış Katsayılar | | | t | Sig(p) |
|--------------------|--------------------------------|-----------|--------|--------|--------|
| | B | Std. Hata | Beta | | |
| Sabit | 0,885 | 0,719 | | 1,231 | 0,219 |
| Evden çalışma | 0,379 | 0,074 | 0,323 | 5,144 | 0,000 |
| Çalışma alanı | -0,47 | 0,124 | -0,20 | -0,374 | 0,709 |
| İş memnuniyeti | 0,435 | 0,090 | 0,306 | 4,856 | 0,000 |
| İş motivasyonu | 0,002 | 0,076 | 0,002 | 0,033 | 0,974 |
| Cinsiyet | -0,280 | 0,135 | -0,117 | -2,078 | 0,039 |
| Yaş | -0,051 | 0,117 | -0,040 | -0,439 | 0,661 |
| Medeni durum | 0,046 | 0,128 | 0,018 | 0,355 | 0,723 |
| Eğitim düzeyi | 0,032 | 0,115 | 0,013 | 0,276 | 0,783 |
| Çalışılan kurum | -0,329 | 0,125 | -0,126 | -2,636 | 0,009 |
| Çalışılan süre | 0,16 | 0,99 | 0,015 | 0,166 | 0,868 |
| Çalışılan pozisyon | -0,065 | 0,034 | -0,098 | -1,898 | 0,059 |

Bağımlı Değişken: İş performansı

Görüldüğü gibi evden çalışma, çalışma alanı, iş memnuniyeti, iş motivasyonu, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum, kurumda çalışma süresi, kurumdaki pozisyon değişkenleri iş performansı değişkenlerinin %41'ini açıklamaktadır. ANOVA değerlerinden modelin anlamlı olduğu görülse de p değerlerine bakıldığında çalışma alanı, iş motivasyonu, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kurumda çalışılan süre

ve kurumdaki pozisyon değişkenlerinin geçerli bir anlamlılığa sahip olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H1, H3, H5a, H5e hipotezleri kabul edilirken H2, H4, H5b, H5c, H5d, H5f, H5g hipotezleri reddedilmiştir.

5. Sonuç

Araştırma bulgularına bakıldığında COVID-19 salgını döneminde araştırmaya konu olan evden çalışma, iş memnuniyeti ve demografik değişkenlerden cinsiyet ile çalışılan kurum değişkenleri ile bankacıların iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülürken; çalışma alanı, iş motivasyonu ve demografik değişkenlerden yaş, medeni durum, eğitim durumu, kurumda çalışılan süre ile pozisyon değişkenlerinin ise bankacıların iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H1, H3, H5a, H5e hipotezleri kabul edilirken H2, H4, H5b, H5c, H5d, H5f, H5g hipotezleri reddedilmiştir.

Çalışmada, salgının yayılma riskini azaltmak için alınan önlemlerden biri olan evden çalışma sistemi ile bankacıların iş performansı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Salgın ortamında çalışanlar iş yerlerine gitmekle ve birçok müşteri ile etkileşime geçmekten endişe duyacaklardır. Fazla etkileşim ve korunma stresi ile iş performansları düşecektir. Fakat emin oldukları ev ortamlarında uzaktan çalışma ile bu tedirginlikten kurtularak rahat çalışmalarının iş performanslarını olumlu etkilediği söylenebilir. Evden çalışma, bu sisteme uygun çalışma olanaklarına sahip işletmeler tarafından uygulanabilmektedir. Bankacılık sistemi de evden çalışma düzenine uygun olduğundan çalışanlar salgın döneminde ofise gitmeden evlerinden işlerini yerine getirebilmektedirler. Bankacılar, ofiste çalışırken mesai saatlerinde zamanlarını ofiste geçirdikleri gibi, salgın döneminde evden çalışırken tüm zamanlarını evde geçirmektedir. Ofiste çalışırken aile ve arkadaş çevresiyle uzaktan iletişim kurduğu gibi evden çalışma modelinde çevresindeki diğer insanlarla uzaktan iletişim kurmakta ve meslektaşlarından da uzakta çalışmaktadır. Görevlerini en iyi şekilde yerine getirebilmek için bankacılar internet teknolojilerini kullanmakta ve en önemlisi görev yerine gitme zorunluluğunda kalmamaktadırlar.

Çalışmada, bankacıların iş performansı üzerinde anlamlı bir ilişkisi olan diğer değişken ise iş memnuniyettir. COVID-19 salgını döneminde birçok çalışan işten çıkarılmış, ücretsiz izne ayrılmış ya da yarı yarıya personel çalıştırılması uygulamasında olumsuz çalışma koşullarına maruz kalmıştır. Bu gibi durumlar iş memnuniyetini büyük ölçüde etkilemektedir. Bankacılar, olumsuz ekonomik şartlara rağmen hala çalışıyor ve maaş alıyor olmaktan, işlerinde terfi olanaklarının mevcut olmasından ve sağlığını riske atmadan evden çalışma sisteminin uygulanmasından memnun oldukları için iş performansları üzerinde anlamlı bir ilişki söz konusu olmaktadır.

Çalışmada, iş özelliklerinin yanı sıra kişisel özelliklerin de iş performansını etkileyebildiği görülmektedir. Cinsiyet ile bankacıların iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Yapılan çalışmaların çoğunda, salgın nedeniyle kadınların erkeklere kıyasla daha yüksek düzeyde işlerini kaybedeceklerini düşündükleri ortaya çıkmıştır (Akca ve Küçüköğlü, 2020). Bu düşünceye istinaden salgın döneminde olumsuz ekonomik şartlara rağmen çalışmaya devam edilmesi, kadın bankacıların iş performansları üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır. Bunun yanı sıra doğası ve ev içerisinde üzerindeki ağır iş yükü gereği evde vakit geçirmeyi erkeklere oranla daha çok isteyen kadınlar için evden çalışma sisteminin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olmaktadır.

Çalışmada, çalışılan kurum ile bankacıların iş performansı arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. COVID-19 salgını döneminde Türkiye’de faaliyette olan her banka, çalışanlarına olumlu çalışma koşulları sunmaya

çalışmaktadır. Bankacılar esnek saatlerle, daha az personelle dönüşümlü şekilde hem ofisten hem de evden çalışmaya devam etmektedir. Bu durum ise banka çalışanlarının iş performanslarında olumlu bir etkiye neden olmaktadır.

COVID-19; insanları evlerine kapatan ve hayatı sınırlandıran, toplumsal alanda gelir dağılımının önemini kaybettiren bir süreç olmuştur. Bu sebeple evden çalışma sistemi için yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, bankada çalışılan süre ve pozisyon ne olursa olsun bankacılar adına ayırt edici bir faktör olmamakta ve çalışanların iş performansı üzerinde anlamlı bir etki yaratmamaktadır. Kamu sağlığını korumak amacıyla devreye alınan uygulamalar neticesinde süregelen alışkanlıklar geçici olarak değiştiğinden evden çalışma sisteminde bankacıların çalışma alanları iş performanslarını etkilememektedir. Bunun yanı sıra COVID-19 salgını sürecinde olumsuz ekonomik şartlara rağmen maaş ödemeleri ve terfi imkânları devam ettiğinden, bankacıların iş motivasyonu değişmemektedir. Bu durum ise iş performansı üzerinde anlamlı bir ilişki sağlamamaktadır.

Çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Çalışmanın en önemli kısıtı sadece Erzurum ilinde ikamet eden banka müşterilerini kapsıyor olmasıdır. Diğer kısıtı ise verilerin anket formu aracılığı ile toplanmasıdır. Katılımcıların anket sorularına doğru cevap verdiği varsayılmıştır.

COVID-19 salgını sürecinde evden çalışma sisteminde iş performansını etkileyen faktörleri araştıran bu literatür, nispeten yenidir ve cevaplanması gereken birçok soruyu bünyesinde barındırmaktadır. Bu araştırmada çeşitli yaş aralığında ve pozisyonda, farklı cinsiyette ve medeni durumdaki 311 özel ve kamu banka çalışanının sonuçlarından yola çıkılmıştır. Bu kapsamda ilerleyen çalışmalarda daha büyük bir örnekleme ulaşılabilir ya da evden çalışmanın mümkün olduğu diğer sektörlerde de iş performansını etkileyen faktörler çalışılabilir. Aynı zamanda farklı şehirlerde bu konuda çalışmalar yapılarak analiz sonuçları karşılaştırılabilir. Böylece çalışmanın boyutları genişletilebilir. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anketten yararlanılmıştır. Alternatif olarak verilerin toplanabilmesi için deney yöntemi de kullanılabilir. COVID-19 salgınının sosyal hayat ile çalışma hayatı üzerinde değişimlere neden olduğu ve olmaya devam edeceği ön görülmektedir. Salgından önce maliyetlerin azalmasına neden olduğundan gündemde olan ve ara ara bankalar tarafından uygulanmaya çalışılan evden çalışma sistemi de salgın sürecinde gündemde olmaya edeceği görülmektedir. Bu durum ise evden çalışma imkânını sağlayan altyapı sistemlerinin de önemini ortaya çıkarmaktadır. Bu kapsamda ilerleyen çalışmalarda da internet temelli yatırımlar ile ilgili araştırmalar yapılabilir. Ayrıca nitel ve nicel araştırmalar ile iş performansını etkileyen farklı değişkenlerin analiz edilmesi, farklı noktalara ışık tutulması açısından faydalı olabilir. Böylece hem literatüre ve hem de uygulamaya önemli katkılar sağlanmış olacaktır.

Yazar Katkı Oranı Beyanı

Tüm süreç Doç. Dr. Dilşad GÜZEL ve doktora öğrencisi Güzin Aydın tarafından birlikte yürütülmüştür.

Çatışma Beyanı

Çalışmada yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Destek Beyanı

Bu çalışma için herhangi bir kurumdan destek alınmamıştır.

Kaynaklar

- Akça, M. (2020). COVID-19'un havacılık sektörüne etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 45-64.
- Akça, M. & Küçüköğlü, T., M. (2020). COVID-19 ve iş yaşamına etkileri: Evden çalışma, *Journal of International Management, Educational and Economics Perspectives*, 8(1), 71-81.
- Dockery, M. & Bawa, S. (2020). *Working from home in the covid-19 lockdown*. Bankwest Curtin Economics Centre, Research Brief COVID-19, 1-5.
- Ecemiş, S. (2019, Kasım). *İş motivasyonu, iş yerinde kendinizi nasıl motive etmelisiniz*, Erişim Adres (20.09.2021): <https://www.kisiselgelisim.com/is-motivasyonu-is-yerinde-kendinizi-nasil-motive-etmelisiniz/>.
- Göral, R. (2006). *Büro yönetimi*. 2. Baskı, Mesleki ve Teknik Yayınlar Serisi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Gümrükçüoğlu, Y.& B. (2020). *COVID-19 pandemi döneminde home-office uygulamasına ilişkin Türk ve Alman Hukuku'nda mukayeseli bir değerlendirme*, Koronavirüs Döneminde Güncel Hukuki Meseleler Sempozyumu: Bildiri Tam Metin Kitabı içinde. İstanbul: İbni Haldun Üniversitesi Yayınları.
- Jansen P.G.M., Kerkstra A., Abusaad H.H. & Der Zee J.V. (1996). The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing, *Journal of Nurse Study*, 33(4), 407-421.
- Kaya, M., D., Güzel, D. ve Çubukçu, B. (2011). İlica şeker fabrikası çalışanlarının iş memnuniyeti, ergonomik çalışma koşulları ve iş stresi yönünden incelenmesi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 51-60.
- Kırpık, G. ve Doğan, M., A. (2020). Çalışanın stres düzeyi ile iş performansı arasında bir ilişki var mı? Eczacılık mesleğine yönelik bir literatür taraması, *Ulusal Arası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(27), 720-743.
- Mustajab, D., Bauw, A., Rasyid, A., Irawan, A., Akbar, M. & Hamid, A.(2020). Working from home phenomenon as an effort to prevent covid-19 attacks and its impacts on work productivity, *The International Journal of Applied Business*, 4(1), 13-21.
- Rudex Danışmanlık (2018), *Çalışan memnuniyeti araştırmaları*, Erişim adresi (20.07.2021): <https://tr.rudexconsultancy.co/kibris-calisan-memnuniyeti-araştırmaları>.
- Spector P.E. (1997). *Job satisfaction, application, assessment, causes and consequences*, Sage Publication, London.
- Tuna, A., A. ve Türkmenbaş, Z. (2020). Covid-19 pandemi döneminde uzaktan çalışma uygulamaları ve çalışma motivasyonunu etkileyen faktörler, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 3246-3260.
- Tütüncü, Ö. (2000). Kâr amacı gütmeyen yiyecek içecek işletmelerinde iş doyumunun analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3), 169-171.
- Üngüren, E. ve Yıldız, S. (2009). Konaklama işletmelerinde çalışanların demografik değişkenlerinin iş tatminine etkilerinin saptanması yönelik bir araştırma, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 1(1), 37-47.
- Yavuzkılıç, S. (2020). *Bağımsız anaokullarında görev yapan okul öncesi öğretmenlerin örgütsel bağlılıkları ile iş performansları arasındaki ilişki*, (Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.