



Cilt / Volume: 14, Sayı / Issue: 27, Sayfalar / Pages: 437-452

Araştırma Makalesi / Research Article

Received / Alınma: 19.01.2024

Accepted / Kabul: 20.02.2024

## COVID-19 PANDEMİSİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARINDA MEYDANA GELEN DEĞİŞİKLİKLERİN İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HASTANELERDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA\*

Furkan ŞAHİNBAŞ<sup>1</sup>

Sıdıka KAYA<sup>2</sup>

### Öz

COVID-19 pandemisinin 2020 yılı Mart ayında ilan edilmesiyle başlayan süreçte en fazla risk altında çalışan meslek grubu sağlık çalışanları olmuştur. COVID-19 pandemisi, bu grubun iş yaşam dengesi ve çalışma koşullarında radikal değişiklikler meydana getirmiştir. Bu çalışmada, COVID-19 pandemisi ile hastanelerde değişen çalışma koşullarının çalışanların iş performansı üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, pandemi döneminde (Ekim 2021), Rize il merkezinde yer alan Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir hastane, bir üniversite hastanesi ve bir özel hastanede çalışan ve tabakalı örnekleme yöntemi ile belirlenen 348 personelin (hekim, hemşire, idari personel ve diğer çalışanlar) oluşturduğu örneklem grubuna anket uygulanmıştır. Anket formunu kişisel ve demografik bilgi formu ve Karakurum tarafından geliştirilen, görev performansı ve bağlamsal performans boyutlarından oluşan iş performans ölçeği oluşturmaktadır. Verilerin analizinde iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi) ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Uzaktan (evden) çalışanların görev performansı ve iş performansının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ayrıca, acil çağrılmalarında artış olanların görev performansı, bağlamsal performans ve iş performansının daha yüksek olduğu belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin çalışanların performans algılarına etkisini ortaya koymak amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmış; uzaktan (evden) çalışma ve acil çağrılmada artışın görev performansı ve iş performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Nöbet sisteminde değişikliklerin ise bağlamsal performans üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışanlara mümkün olduğunca esnek çalışma programları ve vardiya planlamaları yapılmasının faydalı olacağı sonucuna varılmıştır. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar, benzer bir pandemi durumunda alınacak önlemlerin belirlenmesi açısından yol gösterici olabilir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Performansı, COVID-19, Çalışma Koşulları, Sağlık Çalışanları, Hastane.

**JEL Kodları:** I10, I19, J81.

\*Bu çalışma Furkan ŞAHİNBAŞ tarafından Sıdıka KAYA danışmanlığında hazırlanma süreci devam eden "Hastanelerde Çalışan Personelin Çalışma Ortamı Algılarının Bireysel Performans Algılarına Etkisi" başlıklı doktora tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

<sup>1</sup>Arş. Gör., Hacettepe Üniversitesi, E-posta: furkansahinbas4@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4486-1921.

<sup>2</sup>Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi, E-posta: sdkaya@hacettepe.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1495-9373.

### Atıf/Citation

Şahinbaş, F. & Kaya, S. (2024). Covid-19 pandemisinde çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin iş performansı üzerindeki etkisi: hastanelerde yapılan bir araştırma. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(27), 437-452.

## THE EFFECT OF CHANGES IN WORKING CONDITIONS DURING THE COVID-19 PANDEMIC ON JOB PERFORMANCE: A STUDY CONDUCTED IN HOSPITALS

### *Abstract*

In the process that began with the declaration of the COVID-19 pandemic in March 2020, the group of healthcare workers has been the most at risk. The COVID-19 pandemic has brought about radical changes in the work-life balance and working conditions of this group. This study aims to determine the effect of the changing working conditions in hospitals due to the COVID-19 pandemic on the performance of employees. In line with this aim, a sample group consisting of 348 personnel (physicians, nurses, administrative staff, and other employees) working in a hospital affiliated with the Ministry of Health, a university hospital, and a private hospital located in the city center of Rize in October 2021, determined using stratified sampling method, was surveyed. The survey consisted of a personal and demographic information form and a job performance scale comprising task performance and contextual performance dimensions developed by Karakurum. The significance test of the difference between two means (t-test) and multiple linear regression analysis were used for data analysis. It was found that the task performance and job performance of those working remotely (from home) were higher. Additionally, it was determined that those who experienced an increase in emergency calls had higher task performance, contextual performance, and job performance ( $p < 0.05$ ). Multiple linear regression analysis was conducted to reveal the effect of changes in working conditions on employees' performance perceptions; it was found that remote work (from home) and increase in emergency calls had a positively significant effect on task performance and job performance. It was also found that changes in the shift system had a negatively significant effect on contextual performance. The findings of this study suggest that providing employees with flexible work schedules and shift planning as much as possible would be beneficial. The results obtained from this study can be guiding in determining measures to be taken in a similar pandemic situation.

**Keywords:** Job Performance, COVID-19, Working Conditions, Healthcare Workers, Hospital.

**JEL Codes:** I10, I19, J81.

### 1. GİRİŞ

Tarih boyunca meydana gelmiş her pandemi, toplumların yaşam şartlarında önemli değişiklikler meydana getirmiştir. İlk kez 2019 yılında Wuhan kentinde ortaya çıkan ve kısa süre içerisinde tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından pandemi olarak ilan edilmiş ve 21. yüzyılın en ciddi tehdidi olarak kabul edilmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2020).

Pandemi sürecinde sağlık sektöründe çalışma koşullarında bazı değişiklikler meydana gelmiştir. COVID-19 pandemisi ile sağlık çalışanlarının değişen çalışma koşulları arasında; esnek mesai, uzaktan (evden) çalışma, izin iptali, nöbet sisteminde değişiklikler, acil çağrılmada artış ve iş yoğunluğunda artış yer almaktadır. Çalışma koşullarında meydana gelen değişiklikler ile çalışanların iş performansları arasında ilişki olduğu düşünülmektedir.

Sağlık sektöründe hizmet sunan kurumlarda olumlu iş ortamının yaratılması; kurum idaresi, çalışanlar, hizmet alan hastalar ile hasta yakınları bakımından çok önemlidir. Çalışma koşullarından tatmin olan personelin sağladığı hizmet, hasta ile yakınlarına olumlu şekilde

yansımaktadır. Çalışanlar iş ortamının pozitif ya da negatif tüm değişkenlerinden doğrudan etkilenirler. Sağlıklı olmayan iş ortamları; çok fazla iş yükü, fazla çalışma süreleri, düşük profesyonel statü, problemlili iletişim aracılığıyla çalışanların fiziki ve ruhsal sağlığını etkilemektedir. Bir iş yerinde çalışanın sağlıklı olup olmaması yalnızca onun değil, hizmet sunduğu insanların da problemi olmaktadır (Öztürk vd., 2012).

İş performansı, planı ve amacı olan faaliyetlerin sonucunda ortaya çıkan veriler ile kalitenin belirlendiği bir kavram olduğu için göreceli ve bağımsız bir olgudur (Örücü & Kanbur, 2008). İşletmeler hedeflerine varmak adına performansı yüksek olan kişilere gereksinim duymaktadır. Benzer biçimde, kişiler de verilen görevleri iyi bir performans sergileyerek yaptıklarında bireysel tatmin ve gurur duymaktadır. Düşük performans ile başarılı olamama ise tatminsizliği doğurmaktadır (Sonnentag & Frese, 2002). İş performansının ölçülmesi, çalışanın iş esnasındaki davranışlarının ve davranış boyutlarının ölçülmesidir (Day vd., 2004).

İş performansı (bireysel performans) yaygın olarak, görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. Görev performansı; işin teknik ve profesyonellik kısmıyla ilgilidir. Açık görev tanımları, mesleki yeterlilik seviyesi ve verimli iş koşulları görev performansının yüksek olması açısından önemlidir. Bu noktada bireyin yeteneği ve deneyimleri önemli rol oynamaktadır (Motowidlo vd., 1997). Bağlamsal performans; örgüt iklimi ve kültürünü de içeren davranışlarla ilgilidir. Diğer çalışanlarla birlikte çalışabilme, gönüllülük, kuruma destek olma ve benzeri davranışlar bağlamsal performans içinde değerlendirilmektedir. Bu bakımdan, insanların görev tanımları içinde bulunmayan ancak görev performansına etki eden davranışlardan oluşan performans çeşididir (Borman & Motowidlo, 1997).

Literatürde, çalışma koşulları ile çalışan performansı arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşan pek çok çalışma bulunmaktadır. Hastane ortamında vardiyalı olarak çalışan hemşirelerin çalışma koşulu algılarının değerlendirilmesi amacıyla Mollaoğlu ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan bir çalışmada, olumlu çalışma koşullarında hizmet vermenin çalışanların performansını artırdığı bulunmuştur. Kahya (2007) çalışma koşullarının performans üzerine etkisini belirlemek amacıyla yürüttüğü araştırma sonucunda zayıf çalışma koşullarının ve kalitesiz işyeri ortamı fiziksel özelliklerinin çalışan performansını düşürdüğünü ortaya çıkarmıştır. Malezya'da yapılan benzer bir çalışmada Naharuddin ve Sadegi (2013) çalışma koşullarının çalışan performansı üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bununla birlikte, çalışma koşullarını önemli ölçüde etkileyen ve bazı değişikliklere neden olan pandemi

sürecinde, çalışma koşulları ile çalışan performansı arasındaki ilişki yeterince incelenmemiştir. Sağlık sektörü özelinde, özellikle COVID-19 süreci gibi kriz zamanlarında, sağlık çalışanlarının çalışma ortamı ve çalışma koşullarında yapılan düzenlemelerin çalışanların iş performansı üzerindeki etkisinin ortaya koyulması önemlidir. Bu bağlamda; bu çalışmanın amacı, COVID-19 pandemisi sürecinde sağlık çalışanlarının çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin iş performansı üzerindeki etkisini belirlemektir.

## **2. GEREÇ VE YÖNTEM**

COVID-19 pandemisi sürecinde sağlık çalışanlarının çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin iş performansı üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yapılan bu araştırmada veri toplama aracı olarak; COVID-19 sürecinde hastanelerdeki çalışma koşullarında meydana gelen değişiklikleri de içeren, araştırmacılar tarafından oluşturulan kişisel ve demografik bilgi formu ile çalışanların bireysel performanslarını ölçmek amacıyla iş performans ölçeği kullanılmıştır. Karakurum (2005) tarafından geliştirilen ve bir kamu kurumunda çalışan personele uygulanan iş performans ölçeği, görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki alt boyuttan ve 11 maddeden oluşan beşli Likert tipi bir ölçektir. Söz konusu çalışmada, istatistiksel analiz sonucunda, İş Performans Ölçeği boyutlarına ilişkin Cronbach's Alpha güvenirlik katsayılarının 0,800 ile 0,850 arasında değiştiği belirtilmiştir.

Araştırmanın evrenini yönetim yapıları farklı olan Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir hastane, bir üniversite hastanesi ve bir özel hastane olmak üzere Rize il merkezinde bulunan tüm hastanelerde görev yapan 477 hekim, 642 hemşire, 206 idari personel ve 446 diğer hastane çalışanları olmak üzere toplam 1771 hastane personeli oluşturmaktadır. Söz konusu 1771 kişilik evrende %95 güven düzeyinde ulaşılması gereken örneklem büyüklüğü 316 kişi olarak hesaplanmış; örnekleme dahil edilen çalışanlara pandemi sürecinde olunması nedeniyle ulaşılamaması ihtimaline karşı örneklem büyüklüğü %10 oranında artırılmış ve 348 personele anket uygulanmıştır. Tabakalı örnekleme yöntemi ile örneklem büyüklüğü hesaplaması sonucunda örnekleme dahil edilmesi gereken en az hekim sayısı  $(477/1771) \times 316 = 85$ , hemşire sayısı  $(642/1771) \times 316 = 114$ , idari personel sayısı  $(206/1771) \times 316 = 37$  ve diğer sağlık çalışanları sayısı  $(446/1771) \times 316 = 80$  olarak belirlenmiştir.

Anket uygulama çalışması pandemi döneminde 2021 yılı Ekim ayı içerisinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu örnekleme yer alan çalışanlara dağıtılmış ve çalışanlar anketi doldurduktan sonra toplanmıştır. Anket uygulama çalışmasından elde edilen veriler SPSS paket programına aktarılmış, ölçek puanlarının normal dağılıma uygunluğunun belirlenmesi için basıklık ve çarpıklık katsayıları incelenmiştir.

Ölçeklerden elde edilen basıklık ve çarpıklık değerlerinin -3 ile +3 arasında olması normal dağılım için yeterli görülmektedir (Groeneveld ve Meeden, 1984; Moors, 1986; De Carlo, 1997). Değerler incelendiğinde her bir boyutun basıklık ve çarpıklık katsayılarının -3 ile +3 arasında olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 1). Puanların normal dağılım göstermesi nedeni ile çalışmada verilerin analizinde parametrik test tekniklerinden iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi) kullanılmıştır. Çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin iş performansına etkisi ise çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir.

**Tablo 1.** Ölçek Puanlarının Tanımlayıcı İstatistikleri ile Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

	n	Min.	Max.	Ort.	SS	Basıklık	Çarpıklık
Görev Performansı	348	1,00	5,00	4,46	0,59	-1,430	2,814
Bağlamsal Performans	348	1,00	5,00	3,98	0,65	-0,494	0,103
İş Performansı	348	1,00	5,00	4,24	0,56	-1,053	1,806

### 3. BULGULAR

Araştırma kapsamında yapılan analizler doğrultusunda, tanımlayıcı istatistikler ile COVID-19 sürecinde çalışma koşullarında meydana gelen değişiklikler ve bu değişiklikler açısından durumu farklı olan gruplar arasında görev performansı, bağlamsal performans ve iş performansı bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığına yönelik bulgular ile çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 2’de araştırmaya katılan personel ile ilgili tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Araştırmaya katılan personelin %56,9’unun üniversite hastanesinde görev yaptığı; %38,2’sinin 30 yaş ve altında, %62,6’sının kadın, %68,7’sinin evli, %45,4’ünün lisans mezunu, %36,2’sinin hemşire olduğu; %32,5’inin polikliniklerde görev yaptığı; %32,5’inin mevcut kurumunda 3 yıl ve daha az süredir çalıştığı görülmüştür.

**Tablo 2.** Araştırmaya Katılan Personel ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

		Sayı	Yüzde
Hastane	Üniversite	198	56,9
	Sağlık Bakanlığı	117	33,6
	Özel	33	9,5
Yaş	30 yaş ve altı	133	38,2
	31-35 yaş	71	20,4
	36-40 yaş	56	16,1

	41 yaş ve üstü	88	25,3
Cinsiyet	Kadın	218	62,6
	Erkek	130	37,4
Medeni Durum	Evli	239	68,7
	Bekar	109	31,3
Eğitim Durumu	Lise	13	3,7
	Önlisans	59	17,0
	Lisans	158	45,4
	Altı Yıllık Fakülte	33	9,5
	Tıpta Uzmanlık	71	20,4
	Yüksek Lisans/Doktora	14	4,0
Hastanedeki Görev	Hekim	97	27,9
	Hemşire	126	36,2
	İdari Personel	41	11,8
	Diğer Çalışanlar	84	24,1
Hastanedeki Birim	Poliklinik	113	32,5
	Yatan Hasta Servisi	107	30,7
	Ameliyathane	11	3,2
	Yoğun Bakım	17	4,9
	Acil Servis	41	11,8
	Laboratuvar	12	3,4
	İdari Birimler	41	11,8
	Diğer	6	1,7
Kurumda Çalışma Süresi	3 yıl ve daha az	113	32,5
	4-7 yıl	101	29,0
	8-10 yıl	71	20,4
	11 yıl ve daha fazla	63	18,1

Tablo 3'te COVID-19 sürecinde çalışma koşullarında meydana gelen değişiklikler gösterilmiştir. Katılımcılar, çalışma koşullarında; iş yoğunluğunda artış başta olmak üzere izin iptali, nöbet sisteminde değişiklikler ve acil çağrılmada artış gibi değişikliklerin meydana geldiğini belirtmişlerdir.

**Tablo 3.** COVID-19 Sürecinde Çalışma Koşullarında Meydana Gelen Değişiklikler

		Sayı	Yüzde
Esnek Mesai	Evet	78	22,4
	Hayır	270	77,6
Uzaktan (Eviden) Çalışma	Evet	34	9,8
	Hayır	314	90,2
İzin İptali	Evet	141	40,5

	Hayır	207	59,5
Nöbet Sisteminde Değişikler	Evet	124	35,6
	Hayır	224	64,4
Acil Çağrılmada Artış	Evet	123	35,3
	Hayır	225	64,7
İş Yoğunluğunda Artış	Evet	278	79,9
	Hayır	70	20,1

Tablo 4'te COVID-19 sürecinde esnek mesai durumuna göre iş performansı gösterilmiştir. Esnek mesaiye geçenler ve geçmeyenler arasında görev performansı, bağlamsal performans ve iş performansı bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 4.** COVID-19 Sürecinde Esnek Mesai Durumuna Göre İş Performansı

	Esnek Mesai				t	p
	Evet		Hayır			
	Ortalama	SS	Ortalama	SS		
Görev Performansı	4,47	0,61	4,46	0,59	0,054	0,957
Bağlamsal Performans	4,05	0,67	3,96	0,65	1,001	0,318
İş Performansı	4,28	0,57	4,23	0,55	0,563	0,574

Tablo 5'te COVID-19 sürecinde uzaktan (evden) çalışma durumuna göre iş performansı gösterilmiştir. Uzaktan (evden) çalışanlar ve çalışmayanlar arasında görev performansı ve iş performansı bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Uzaktan (evden) çalışmaya geçenlerde görev performansı ve iş performansı daha yüksektir.

**Tablo 5.** COVID-19 Sürecinde Uzaktan (Evden) Çalışma Durumuna Göre İş Performansı

	Uzaktan (Evden) Çalışma				t	p
	Evet		Hayır			
	Ortalama	SS	Ortalama	SS		
Görev Performansı	4,75	0,38	4,43	0,60	4,268	0,000*
Bağlamsal Performans	4,19	0,57	3,96	0,66	1,958	0,051
İş Performansı	4,49	0,42	4,22	0,56	2,762	0,006*

\* $p<0,05$

Tablo 6'da iş performansı, COVID-19 sürecinde çalışma koşullarından izin iptali durumu açısından gösterilmiştir. İzin iptali olanlar ve olmayanlar arasında görev performansı bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ( $p<0,05$ ). İzin iptali olmayanlarda görev performansı daha yüksektir.



**Tablo 6.** COVID-19 Sürecinde İzin İptali Durumuna Göre İş Performansı

	İzin İptali				t	p
	Evet		Hayır			
	Ortalama	SS	Ortalama	SS		
Görev Performansı	4,38	0,58	4,52	0,59	-2,270	0,024*
Bağlamsal Performans	3,95	0,68	4,00	0,63	-0,690	0,491
İş Performansı	4,18	0,56	4,29	0,55	-1,680	0,094

\*p&lt;0,05

Tablo 7’de iş performansı, COVID-19 sürecinde çalışma koşullarından nöbet sisteminde değişiklik durumu açısından gösterilmiştir. Nöbet sisteminde değişiklikler olan ve olmayanlar arasında görev performansı, bağlamsal performans ve iş performansı bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 7.** COVID-19 Sürecinde Nöbet Sisteminde Değişiklik Durumuna Göre İş Performansı

	Nöbet Sisteminde Değişikler				t	p
	Evet		Hayır			
	Ortalama	SS	Ortalama	SS		
Görev Performansı	4,44	0,56	4,47	0,61	-0,447	0,655
Bağlamsal Performans	3,90	0,67	4,03	0,64	-1,798	0,073
İş Performansı	4,20	0,54	4,27	0,56	-1,215	0,225

Tablo 8’de iş performansı, COVID-19 sürecinde çalışma koşullarından acil çağrılmada artış durumu açısından gösterilmiştir. Acil çağrılmada artış yaşayanlar ve yaşamayanlar arasında görev performansı, bağlamsal performans ve iş performansı bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Acil çağrılmada artış meydana gelenlerde görev performansı, bağlamsal performans ve iş performansı daha yüksektir.

**Tablo 8.** COVID-19 Sürecinde Acil Çağrılmada Artış Durumuna Göre İş Performansı

	Acil Çağrılmada Artış				t	p
	Evet		Hayır			
	Ortalama	SS	Ortalama	SS		
Görev Performansı	4,60	0,52	4,39	0,61	3,218	0,001*
Bağlamsal Performans	4,11	0,64	3,91	0,65	2,694	0,007*
İş Performansı	4,38	0,51	4,17	0,57	3,308	0,001*

\*p&lt;0,05

Tablo 9’da iş performansı, COVID-19 sürecinde çalışma koşullarından iş yoğunluğunda artış durumu açısından gösterilmiştir. İş yoğunluğunda artış olanlar ve olmayanlar arasında görev



performansı, bağlamsal performans ve iş performansı bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 9.** COVID-19 Sürecinde İş Yoğunluğunda Artış Durumuna Göre İş Performansı

	İş Yoğunluğunda Artış				t	p
	Evet		Hayır			
	Ortalama	SS	Ortalama	SS		
Görev Performansı	4,46	0,60	4,48	0,56	-0,252	0,802
Bağlamsal Performans	3,97	0,66	4,02	0,60	-0,559	0,577
İş Performansı	4,24	0,57	4,27	0,52	-0,443	0,658

Tablo 10'da COVID-19 sürecinde çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin görev performansı (model 1), bağlamsal performans (model 2) ve iş performansı (model 3) üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla, Dummy değişken kullanılarak (Evet: 1; Hayır: 0) yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları sunulmuştur. Çoklu doğrusal regresyon; bağımlı değişken üzerinde birden fazla bağımsız değişkenin etkisinin incelendiği regresyon türüdür.

Model 1 regresyon analizi sonuçlarına göre; uzaktan (evden) çalışma ( $t = 3,047$ ,  $p = 0,002$ ) ve acil çağrılmada artış ( $t = 3,421$ ,  $p = 0,001$ ) durumları görev performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahiptir. Uzaktan (evden) çalışma arttıkça görev performansı algısının arttığı görülmektedir ( $B = 0,395$ ). Acil çağrılmaların artması da görev performansı algısını artırmaktadır ( $B = 0,232$ ). Toplam varyans açıklama oranı ( $R^2$ ) modelin açıklama gücünü yüzde olarak ifade etmektedir. Bu modelde  $R^2$  değeri 0,072 olarak hesaplanmış; çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin, çalışanların görev performansı algılarını %7,2 oranında açıkladığı görülmüştür. Modelin genel istatistiksel anlamlılığını değerlendirmek için kullanılan F değeri 4,442 ve p değeri 0,000'dır; modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (Tablo 10).

Model 2 regresyon analizi sonuçlarına göre; nöbet sisteminde değişiklikler ( $t = -2,093$ ,  $p = 0,037$ ) bağlamsal performans üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkiye sahiptir. Nöbet sisteminde değişiklikler arttıkça bağlamsal performans algısının azaldığı görülmektedir ( $B = -0,161$ ). Acil çağrılmada artış ( $t = 3,446$ ,  $p = 0,001$ ) bağlamsal performans üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahiptir. Acil çağrılmaların artması bağlamsal performans algısını artırmaktadır ( $B = 0,261$ ). Bu modelde  $R^2$  değeri 0,051 olarak hesaplanmış; çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin, çalışanların bağlamsal performans algılarını %5,1

oranında açıkladığı görülmüştür. Modelin F değeri 3,050 ve p değeri 0,006'dır; modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (Tablo 10).

Model 3 regresyon analizi sonuçlarına göre; uzaktan (evden) çalışma (t = 2,521, p = 0,012) ve acil çağrılmada artış (t = 3,831, p = 0,000) durumları iş performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahiptir. Uzaktan (evden) çalışma arttıkça iş performansı algısının arttığı görülmektedir (B = 0,308). Acil çağrılmaların artması da iş performansı algısını artırmaktadır (B = 0,245). Bu modelde R<sup>2</sup> değeri 0,069 olarak hesaplanmış; çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklerin, çalışanların iş performansı algılarını %6,9 oranında açıkladığı görülmüştür. Modelin F değeri 4,197 ve p değeri 0,000'dır; model istatistiksel olarak anlamlıdır (Tablo 10).

**Tablo 10.** Çalışma Koşullarında Meydana Gelen Değişikliklerin Performans Üzerindeki Etkisi

Bağımlı	Bağımsız	B	se.	Beta	t	p	R <sup>2</sup>	F	P
Görev Performansı <sup>1</sup>	Esnek Mesai	-0,018	0,089	-0,013	-0,207	0,836	0,072	4,442	<b>0,000*</b>
	Uzaktan Çalışma	0,395	0,130	0,198	3,047	<b>0,002*</b>			
	İzin İptali	-0,100	0,067	-0,083	-1,495	0,136			
	Nöbet Sis. Değ.	-0,006	0,069	-0,005	-0,082	0,934			
	Acil Çağ. Artış	0,232	0,068	0,188	3,421	<b>0,001*</b>			
	İş Yoğ. Artış	0,094	0,096	0,064	0,977	0,329			
Bağlamsal Performans <sup>2</sup>	Esnek Mesai	0,099	0,099	0,063	0,997	0,319	0,051	3,050	<b>0,006*</b>
	Uzaktan Çalışma	0,204	0,145	0,093	1,411	0,159			
	İzin İptali	0,015	0,075	0,012	0,206	0,837			
	Nöbet Sis. Değ.	-0,161	0,077	-0,118	-2,093	<b>0,037*</b>			
	Acil Çağ. Artış	0,261	0,076	0,191	3,446	<b>0,001*</b>			
	İş Yoğ. Artış	0,029	0,107	0,018	0,267	0,790			
İş Performansı <sup>3</sup>	Esnek Mesai	0,035	0,084	0,026	0,416	0,678	0,069	4,197	<b>0,000*</b>
	Uzaktan Çalışma	0,308	0,122	0,165	2,521	<b>0,012*</b>			
	İzin İptali	-0,048	0,063	-0,042	-0,754	0,451			
	Nöbet Sis. Değ.	-0,076	0,065	-0,065	-1,173	0,242			
	Acil Çağ. Artış	0,245	0,064	0,211	3,831	<b>0,000*</b>			
	İş Yoğ. Artış	0,064	0,091	0,046	0,709	0,479			

#### 4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Tüm dünyayı etkisi altına alan ve 21. yüzyılın en büyük tehdidi olarak kabul edilen COVID-19 pandemisi, sağlık çalışanlarının çalışma koşullarında önemli değişikliklere yol açmıştır ve bu değişiklikler çalışanların performanslarını önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Pandemi süreci, sağlık çalışanları için artan stres ve yoğun çalışma temposunu beraberinde getirmiştir (Gürer & Gemlik, 2020). Uzun çalışma saatleri ve artan hasta sayısı gibi faktörler sağlık çalışanlarının stres seviyelerini artırabilir ve performanslarını olumsuz etkileyebilir. Kaygı, korku ve duygusal tükenmişlik gibi psikolojik etkiler, sağlık çalışanlarının iş performansı üzerinde olumsuz etki yaratabilir. Pandemi ile birlikte değişen çalışma koşulları, sağlık

çalışanlarının günlük rutinlerini ve iş akışlarını, dolayısıyla adaptasyon sürecini zorlaştırarak performanslarını olumsuz yönde etkileyebilir (Danielak, 2021). Tüm bu olumsuzluklara rağmen, sağlık çalışanları için psikolojik destek hizmetleri sağlanması, eğitim olanakları ve yeterli kaynakların temini gibi faktörler çalışanların performanslarını olumlu yönde etkileyebilir (Al Mala, 2020). Ayrıca pandemi süreci, sağlık çalışanları arasında daha fazla işbirliği ve dayanışma gerektirmekte olup bu durum ekip çalışmasını güçlendirerek iş performansını artırabilir.

Pandemi sürecinde hasta sayısı ve hastanelerin iş yükü önemli ölçüde artış göstermiştir (Wu vd., 2020). Bu durum sağlık çalışanlarının iş yoğunluğunda artışa, uzun çalışma saatlerine neden olmuştur. Salgın sırasında sağlık kuruluşları, çalışan sayısının yetersiz olması veya sürekli artan hasta sayısı nedeniyle izin iptali veya nöbet sisteminde değişiklikler yapmak zorunda kalmıştır. Bu süreçte acil durumlarda ve buna bağlı olarak acil çağrılmalarda da artış yaşanabilmiştir.

COVID-19 pandemisi ile birlikte birçok sektörde ortaya çıkan uzaktan (evden) çalışma uygulaması, sağlık kurumlarında çalışan ancak hastalar ile birebir ilişki içerisinde olmayan ve mevcut görev ve sorumluluklarını fiilen hastanede bulunmadan da yerine getirebilecek idari personelin de günlük iş rutinlerinde büyük ölçüde değişiklik yaratmıştır. Uzaktan çalışma, adaptasyon sürecinde iş performansında olumsuz etkiler yaratabildiği gibi, alışma sürecinden sonra olumlu etkiler gösterebilir. Uzaktan çalışma, bazıları için verimliliği ve performansını artırabilirken, bazıları için motivasyonu ve performansını azaltabilir. Uzaktan çalışma; çalışanları geleneksel işyeri ortamının ötesinde çalışmaya teşvik eden bir çalışma yöntemidir. Bir işyerine gidip gelmenin ve her gün sabit bir masadan çalışmanın aksine işlerini arzu ettikleri yerde yapabildikleri için ekstra verimlilik sağlamaktadır (Gigi ve Sangeetha, 2020). Ayrıca uzaktan çalışma, iş ve özel hayat dengesini sağlama konusunda kolaylık veya zorluklar yaratabilir. Çalışanlar, evde çalışırken iş ve özel hayat arasında denge kurmakta zorlanabilir ve bu durum performanslarını olumsuz yönde etkileyebilir. Bazı çalışanlar için ise iş ve özel hayatı aynı ortamda yaşıyor olmak çeşitli kolaylık ve rahatlıklar sağlayabilir ve bu durum performanslarını olumlu yönde etkileyebilir. Elshaiekh vd. (2018) tarafından yapılan bir çalışmaya göre, uzaktan çalışma içeren uygulamaların, çalışanların performansı üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri vardır; bilişim teknolojilerinin, iş mutluluğu, performans, gelir ve rol stresi gibi daha birçok konuda yararlı etkileri tespit edilmiştir; minimum fiziksel gereklilikler, çalışma hızı ve tanımlanmış çıktılar üzerinde bireysel kontrol, konsantrasyon ihtiyacı ve nispeten az iletişim ihtiyacı bunlardan birkaçıdır. Özçelik (2021) tarafından bir

kamu kurumu çağrı merkezi örnekleminde yapılan araştırmada salgın sürecinde örneklemeledeki çalışanların iş performanslarında bir düşme olmadığı sonucuna varılmıştır. Uzaktan çalışma, doğrudan iletişim yerine dijital iletişimi ön plana çıkararak idari personelin iletişim becerilerini farklı bir platformda kullanmalarını gerektirebilir. İletişimde meydana gelen bu değişiklikler, iş performanslarını olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilir. Yapılan bu çalışma sonucunda; COVID-19 sürecinde uzaktan çalışmaya geçenlerde görev performansı ve iş performansının yüksek olduğu görülmüştür. Uzaktan çalışmaya geçen çalışanların görev performansı ve iş performansının artmasının, evden çalışmanın getirdiği esneklik ve iş-yaşam dengesinden kaynaklandığı düşünülebilir.

Pandemi sürecinde sağlık çalışanlarının izin iptalleri ve nöbet sisteminde meydana gelen değişiklikler, iş performansları üzerinde önemli etkilere sahip olabilir. Sağlık çalışanları için düzenli izinler, dinlenme ve yenilenme fırsatı sunmaktadır. İzin iptalleri, uzun süreli çalışma ve yüksek stres altında olma durumunu artırabilir. Bu durum, fiziksel ve zihinsel yorgunluğu artırabilir ve performansı olumsuz yönde etkileyebilir. Katılımcıların COVID-19 pandemisine ilişkin algılarını metafor analizi yöntemiyle inceleyen bir çalışmada kısıtlı olma kategorisinde açık cezaevi, kafeste bir kuş, kapana kısılmış fare gibi metaforların yer aldığı belirtilmiştir (Gök & Kara, 2021). Buna rağmen, izin iptallerinin iş performansı üzerindeki etkisi, çalışanların bireysel deneyimlerine, kişilik özelliklerine ve genel çalışma ortamına bağlı olarak değişebilir. Bazı çalışanlar, acil durumlar ve artan iş yükü nedeniyle izin iptallerini daha anlayışla karşılayabilir ve fedakarlık duygusunu ön plana çıkarabilir. Bu durum da performansını olumlu yönde etkileyebilir. Ayrıca sağlık çalışanlarının izinlerinin planlanması ve yönetilmesinin çalışanların ihtiyaçlarının da dikkate alınarak yapılması, esneklik ve adil bir izin politikası çalışanların iş performanslarını olumlu yönde etkileyebilir. Bu çalışmada, izin iptali olmayanlarda görev performansının daha yüksek olduğu görülmüştür. İzinleri iptal edilmeyen sağlık çalışanlarının gerekli dinlenme ve yenilenme sürelerinin kesintiye uğramaması nedeniyle görev performansının daha yüksek olduğu düşünülmektedir.

Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonucunda uzaktan (evden) çalışma ve acil çağrılmada artışın görev performansı ve iş performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların uzaktan (evden) çalışma durumunda ev ortamında daha rahat olmalarının, iş yerine gidip gelme sonucunda oluşan yorgunluk hissinden kurtulmalarının ve ev ortamında özel işlerine de vakit ayırabilmelerinin görev performans algıları üzerinde pozitif bir etki yarattığı düşünülebilir. Ayrıca, insan sağlığının söz konusu olduğu hastanelerde çalışan personelin acil çağrılmalarında görülen artışın görev

performans algılarını pozitif yönde etkilemesinin meslek bilinci ve fedakarlık duygusunun bir sonucu olduğu düşünülebilir.

Çoklu doğrusal regresyon analizi ile nöbet sisteminde değişikliklerin bağlamsal performans üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ortaya koyulmuştur. İş yükünü ve çalışma sürelerini artıran bu durumun, çalışanların kendi görev tanımı dışındaki işleri yapmalarını ve kuruma aidiyet hissetmelerini olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. Buna rağmen; acil çağrılmada artışın bağlamsal performans üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Acil çağrılmada artış yaşayan personelin, planlı olmayan ancak hayati önem taşıyan bu gibi durumlarda kendi yaşantılarından önce hastaneye başvuran kişinin hayatını düşünmeleri, fedakarlık duygusu ve çalışma arkadaşları ile birlikte dayanışma içerisinde hareket etmelerinin bağlamsal performans algılarını olumlu yönde etkilediği düşünülebilir.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlardan hareketle; yeri geldiğinde kendi hayatından çok başka insanların hayatını düşünen hastane çalışanlarının özel hayatlarına saygı duyulması, iş-yaşam dengesinin sağlanabilmesi için gerekli desteğin sağlanması ve düzenlemelerin yapılması, nöbet sisteminin ve vardiya planlamalarının mümkün olduğunca esnek yapılmasının önemli olduğu söylenebilir. Personele ve onların yaşantısına gösterilecek özen, çalışanların daha özverili çalışmalarına ve bireysel performans algılarının artmasına; bu durum da kurumun genel performansının yükselmesine zemin hazırlayacaktır.

COVID-19 salgını sürecinde sağlık çalışanlarının acil çağrılmalarında artışın performansları üzerinde çeşitli etkileri olabilir. Acil çağrılmalarda artış, sağlık çalışanlarının rutinlerini bozabilir ve bu durum stres ve kaygıyı artırabilir. Ani değişiklikler ve hızlı şekilde adapte olma zorunluluğu, iş performansını olumsuz yönde etkileyebilir. Artan acil çağrılmalar, çalışanların beklenmedik durumlara hızla adapte olma becerilerini sınavabilir. Bazı çalışanlar için bu durum performansını artırabilirken, bazıları için stres ve baskı nedeniyle performansını azaltabilir. Acil çağrılmalarda artış, ekip içi iletişimi ve işbirliğini de etkileyebilir. Beklenmeyen durumlara başa çıkabilmek için iyi bir ekip çalışması gereklidir ve bu durum, çalışanların performanslarını olumlu yönde etkileyebilir. Artan acil çağrılmalara cevap vermenin, sağlık çalışanlarının esneklik ve hızlı tepki verme yetenekleri ile insanlara yardım etme istekliliğini yansıtabildiği; bu duruma hızla adapte olmalarını sağlayarak performanslarını artırdığı düşünülebilir.

Pandemi ile birlikte sağlık çalışanlarının iş yoğunluğundaki artış, genellikle çalışanların stres seviyeleri ile fiziksel ve psikolojik yorgunluklarını artırmıştır. Bu durumun performanslarını olumsuz yönde etkileyeceği düşünülebilir. Kazak (2020) tarafından öğretmenler ve okul yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırmada, iş yoğunluğunun hem işgörenlerde performans kaybına, iş çıktılarının kalitesinin düşmesine hem de kaynakların verimli kullanılmamasına neden olduğu sonucuna varılmıştır. Diğer sektörlerden farklı olarak sağlık sektörü bir dizi duygusal ve insani faktöre sahiptir. Bu çalışmada dikkat çekici bir şekilde, iş yoğunluğunda artış olanlar ve olmayanlar arasında görev performansı, bağlamsal performans ve iş performansı açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışanların empati ve fedakarlık duyguları ile hareket etmesi, hastalık ve ölümle başa çıkma gibi durumlar iş yoğunluğu ne kadar artarsa artsın çalışanların performanslarının değişmemesine neden olmuş olabilir. Bu noktada sağlık kurumlarının çalışanlarına sağlayacağı destek hizmetleri de iş yoğunluğundaki artışın olumsuz etkilerini en aza indirebilmek bakımından önemlidir.

Sağlık kurumlarında çalışan personelin COVID-19 ve benzeri süreçlerden olumsuz etkilenmemesi için, sağlık kurumları, personelin duygusal ve psikolojik ihtiyaçlarına duyarlı olmalıdır. Düzenli olarak danışmanlık hizmetleri ve psikolojik destek programları sunulabilir. Sağlık çalışanlarına düzenli olarak bilgilendirmelerin yapılması ve gerekli eğitimlerin verilmesi önemlidir. Bu düzenlemeler, çalışanların kendilerini güvende hissetmelerini sağlayabilir. Çalışanlara mümkün olduğunca esnek çalışma programları ve vardiya planlamaları yapılabilir. Bu durum, çalışanlara iş-yaşam dengesi sağlama fırsatı vererek stres düzeylerini azaltabilir. Çalışanların çabaları görülmeli ve takdir edilmelidir. Sağlık kurumları, teşvik edici ödüllendirme sistemleri veya bir teşekkür yoluyla personelini motive edebilir. Çalışanların karar süreçlerine katılımının sağlanması ve görüşlerine değer verilmesi, kurum içi iletişimi güçlendirebilir. Bu öneriler, sağlık kurumlarında çalışan personelin COVID-19 ve benzeri süreçlerle birlikte değişen koşullara daha iyi adapte olmalarını sağlayarak performanslarını artırmalarına yardımcı olabilir.

Araştırmanın COVID-19 pandemisi sırasında, zorlu koşullar altında yapılması ve Rize il merkezinde bulunan bütün hastanelerde çalışan personelin araştırma kapsamına alınması çalışmanın güçlü yönlerindedir. Çalışanların performans düzeylerinin anket aracılığıyla ve kendileri tarafından bildirilen algılarına dayalı olarak belirlenmesi ise çalışmanın zayıf yönü olarak değerlendirilebilir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda performans ölçümünde mümkün olduğu kadar objektif verilerin kullanılması önerilir.

## KAYNAKÇA

- Al Mala, W. A. (2020). How covid-19 changes the hrm practices (adapting one hr strategy may not fit to all), <https://ssrn.com/abstract=3736719>. Erişim Tarihi: 17.01.2024.
- Borman, W. & Motowidlo, S. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109.
- Danielak W. (2021). Positive and negative effects of remote working during the covid-19 pandemic in small enterprises in poland. *European Research Studies Journal*, 24(3), 708-718.
- Day D., Sın H. P. & Chen T. (2004). Assessing the burdens of leadership: effects of formal leadership roles on individual performance over time. *Personnel Psychology*, 57(3), 573-605.
- De Carlo, L.T. (1997). On the meaning and use of kurtosis. *Psychological Methods*, 2, 292-307.
- Elshaiekh, N. E. M., Hassan, Y. A. A. & Abdallah, A. A. A. (2018). The impacts of remote working on workers performance. In 2018 International Arab Conference on Information Technology (ACIT).
- Gigi, G. S. & Sangeetha, J. (2020). Impact of remote working on employees in IT industry. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 26(2), 537-544.
- Gök A. & Kara A. (2021). Individuals' conceptions of covid-19 pandemic through metaphor analysis. *Curr Psychol*. 1-10.
- Groeneveld, R.A. & Meeden, G. (1984). Measuring skewness and kurtosis. *The Statistician*, 33, 391-399.
- Gürer A. & Gemlik H. N. (2020). Covid-19 pandemisi sürecinde sahada olan sağlık çalışanlarının yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri üzerine nitel bir araştırma. *JOHSE*, 4(2), 45-52.
- Kahya, E. (2007). The effect of job characteristics and working conditions on job performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37, 515-523.
- Karakurum, M. (2005). The effects of person-organization fit on employee job satisfaction, performance and organizational commitment in a turkish public organization. Yüksek lisans tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi.
- Kazak, E. (2020). Okulda angarya iş ve işlemlerin performansın niteliği ve iş çıktıları üzerine etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 25(4), 693-744.
- Mollaoğlu, M., Fertelli, T. & Tuncay, F. (2010). Hastanede çalışan hemşirelerin çalışma ortamlarına ilişkin algılarının değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 5(5), 17-30.
- Moors, J. J. A. (1986). The meaning of kurtosis: Darlington reexamined. *The American Statistician*, 40, 283-284.



- 
- Motowidlo, S., Borman, W. & Schmit, M. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Naharuddin, N. & Sadegi, M. (2013). Factors of workplace environment that affect employees performance: A case study of miyazu malaysia. *International Journal of Independent Research and Studies*, 2(2), 66-78.
- Örücü, E. & Kanbur, A. (2008). Örgütsel yönetsel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: hizmet ve endüstri işletmesi örneği. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 88-101.
- 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), 221-240.
- Öztürk, H., Babacan E. & Özdaş A. E. (2012). Hastanede çalışan sağlık personelinin iş güvenliği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4, 252-268.
- Sağlık Bakanlığı (2020). 14 Madde Kuralı, Erişim adresi: <https://covid19.saglik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 16.05.2023).
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). Psychological management of individual performance. John Wiley & Sons.
- Wu, X., Zheng, S., Huang, J., Zheng, Z., Xu, M., & Zhou, Y. (2020). Contingency nursing management in designated hospitals during Covid- 19 outbreak. *Annals of Global Health*, 86(1), 70.