

**Working Remotely during Covid-19: A Case Study of TBC Bank's Distance
Service Managers**

Maia Modebadze

*A project/thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and
Education Business School in fulfilment of the requirements for the degree of Master of
Business Administration*

Academic Supervisor: Resan, Kikava, Associate Professor

Ilia State University

Tbilisi, 2021

Declaration

'As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literatures and resources. I confirm that this thesis has been composed entirely by myself, that the work contained herein is my own except where explicitly stated otherwise in the text, and that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Some of the work described in this thesis was previously written and submitted as a simulated paper in the course Academic Writing for MBA at Ilia State University Business School in autumn 2020.

Maia, Modebadze, 05.07.2021'.

Abstract

The research problem was impact of radical change in the work environment and organizing remote working were a significant challenges for companies during the Covid-19. The study aims to explore this effect on employee productivity, job satisfaction, and work-life balance and reveal the information about benefits and challenges of working from home. The objective of the study was to investigate the process of working remotely and factors related to the work environment that influence employee daily performance. The study using case-study method to collect qualitative primary data. Fifteen semi-structured interviews were conducted from TBC bank distance service managers. In order to analyze the data thematic analysis method was used in NVivo software. The results showed that the ability to work from anywhere, access to a work computer and time saved affect the productivity of employees while working remotely. Satisfaction has no direct connection with remote work and it has not changed. The balance between work and personal life is reduced during remote work. The results show that the main advantage of remote working is time saving and the disadvantage is the lack of communication with employees. The results suggest that the combined version of working after the pandemic is preferable for employees because remote working has become an integral part of the future work environment. For a thorough knowledge of remote working, the research emphasizes the necessity to study this subject from an employer perspective.

Keywords: Covid-19, Remote working, Productivity, Job satisfaction, Work-life balance.

აბსტრაქტი

სამუშაო გარემოს რადიკალური ცვლილება და დისტანციური მუშაობის ორგანიზება კომპანიებისთვის მნიშვნელოვანი გამოწვევა იყო კოვიდ 19-ის პერიოდში. კვლევის მიზანია გამოიკვლიოს ამ ცვლილებების გავლენა თანამშრომლების პროდუქტიულობაზე, სამუშაო კმაყოფილებასა და ბალანსზე სამსახურს და პირად ცხოვრებას შორის და გამოავლინოს დისტანციური მუშაობის უპირატესობები და ნაკლოვანებები. კვლევა შეისწავლის დისტანციური მუშაობის პროცესს და სამუშაო გარემოს ფაქტორებს რომლებიც გავლენას ახდენს თანამშრომლის ყოველდღიურ საქმიანობაზე. პირველადი თვისობრივი მონაცემების შეგროვებისთვის კვლევა იყენებს თიბისი ბანკის დისტანციური მომსახურების მენეჯერების ქეისს. ანალიზისთვის შეგროვდა თხუთმეტი ინტერვიუ. მონაცემების ანალიზისთვის გამოყენებულია თემატური ანალიზის მეთოდი NVivo პროგრამაში. შედეგები აჩვენებს რომ დისტანციური მუშაობის დროს თანამშრომლების პროდუქტიულობაზე მოქმედებს ნებისმიერი ადგილიდან მუშაობის შესაძლებლობა, წვდომა სამუშაო კომპიუტერზე და დაზოგილი დრო. კმაყოფილებას პირდაპირი კავშირი არ აქვს დისტანციურ მუშაობასთან და ის არ შეცვლილა. დისტანციური მუშაობის დროს ბალანსი სამსახურს და პირად ცხოვრებას შორის შემცირდა. შედეგები აჩვენებს რომ დისტანციური მუშაობის ძირითადი უპირატესობაა დროის დაზოგვა, ნაკლოვანება კი თანამშრომლებთან კომუნიკაციის ნაკლებობა. შედეგები გვთავაზობს რომ პანდემიის შემდეგ თანამშრომლებისთვის სასურველია მუშაობის კომბინირებული ვერსია, რადგან დისტანციური მუშაობა მომავალი სამუშაო გარემოს განუყოფელი ნაწილი გახდა. დისტანციური მუშაობის საფუძვლიანი ცოდნისთვის, კვლევა ხაზს უსვამს დამსაქმებლის მხრიდან ამ საკითხის შესწავლის აუცილებლობას.

საკვანძო სიტყვები: კოვიდ-19, დისტანციური მუშაობა, პროდუქტიულობა, სამსახურით კმაყოფილება, სამსახურის და პირადი ცხოვრების ბალანსი.