

Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Hizmet Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma¹

The Effect of Personality Characteristics on Job Performance: A Survey on Service Sector Employees

Hacer ARSLAN KALAY^a, Funda MERAL^b ve Faruk KALAY^c

^a Doç. Dr., Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Van, Türkiye.

^b Yüksek Lisans Öğrencisi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Van, Türkiye.

^c Doç. Dr., Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Erciş İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, Van, Türkiye.

Özet

Bu çalışmanın amacı beş faktör kişilik özelliklerinin görev performansı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaçla Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Araştırma Hastanesinde çalışan toplam 287 kişiden alınan veriler analiz edilmiştir. Araştırmada, istatistiki verilerin elde edilebilmesi maksadı ile SPSS Statistics 22.0 ve AMOS 21 paket programları kullanılmıştır. SPSS programı ile Açıklayıcı Faktör Analizi, Frekans Analizi, Cronbach Alpha Analizi, Korelasyon ve Çoklu Regresyon Analizi yapılırken, Amos programı ile Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre sorumluluk ve deneyime açıklık kişilik boyutları anlamlı bir şekilde işgören performansını arttırırken, nevrotiklik kişilik boyutu anlamlı bir şekilde işgören performansını azaltmaktadır. Dışa dönüklük kişilik boyutunun ise işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, Kişilik Özellikleri, İş Performansı, Hizmet Sektörü.

Makale Bilgisi

Geliş Tarihi 29.09.2021
Kabul Tarihi 05.10.2021

Sayı Editörü

Sağbetullah MERİÇ

Abstract

The aim of this study is to investigate the effect of five-factor personality traits on task performance. For this purpose, data from 287 people working at Van Yüzüncü Yıl University Dursun Odabaşı Research Hospital were analyzed. In the research, SPSS Statistics 22.0 and AMOS 21 package programs were used in order to obtain statistical data. While Explanatory Factor Analysis, Frequency Analysis, Cronbach Alpha Analysis, Correlation and Multiple Regression Analysis were performed with SPSS program, Confirmatory Factor Analysis was performed with Amos program. According to the research findings, while the personality dimensions of responsibility and openness to experience significantly increase employee performance, the neuroticism personality dimension significantly decreases employee performance. It was determined that the extraversion personality dimension did not have a significant effect on employee performance.

Keywords: Personality, Personality Characteristics, Job Performance, Service Industry.

Sorumlu Yazar

Hacer Arslan Kalay
hacerkalay@yyu.edu.tr

Önerilen Atf:

Kalay, H. A., Meral, F. ve Kalay, F., (2021). Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Hizmet Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Academic Tourism Studies*, 2(2): 88-105.

1. Bu çalışma Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ABD’da Doç. Dr. Hacer Arslan Kalay danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

1. GİRİŞ

Kişilik, yaşadığımız toplumla uyum içinde olmamızı ve bulunduğumuz çevrede kabul görmemizi sağlayan ya da dışlanmamıza neden olan, iş hayatında başarılı olmamızı sağlayan ve uyumu yakalamayı gerektiren, ailemiz ile ilişkilerimizi şekillendiren, kısaca bizleri farklı alanlara taşıyan özellikler toplamıdır. Kişiliği belli bir zaman dilimi içerisinde değerlendirmemek gerekir. Çünkü kişilik; geçmişin, geleceğin ve içinde bulunulan zamanın şekillendirdiği bir bütünü ifade etmektedir. Bireyin psikolojik olarak değerlendirilmesi yapıldığında, birey fizyolojik özelliklerinin yanı sıra aynı zamanda sahip olduğu sosyal ilişkilerle birlikte ele alınmalıdır. Kişilik yalnız başına bedensel özelliklere sahip olmadığı gibi, çevrede bulunan ortak kalıplara ve sosyal durumlara da bağlı değildir. Başka bir ifadeyle kişilik kavramı, tüm bu olgulardan meydana gelen bireysel ayrılıklardan oluşur. Kişilik, insan davranışları içerisinde en çok incelenen alandır (Morsünbül, 2014: 316). Kişiliğin en çok incelenen alan olmasının sebebi ise kişilerarası iletişimin kalitesi, değişken koşullara ayak uydurma, başarı, sosyal statü, mutluluk gibi değişkenleri içeriyor olmasıdır (McAdams, 2010).

İş performansı, kişinin çalıştığı iş yerindeki performansını ifade etmektedir. İş performansı kişinin günlük hayatından, motivasyonundan, kişiler arası ilişkilerinden etkilenen bir kavramdır. Bu etkinin altında işgörenin kişilik özellikleri yatmaktadır. Kişilik özellikleri iş yerinde sergilenen performansın ve gelişen uyumun belirli bir tarafını göstermektedir. Kişilik, insan davranışlarında belirleyici olmakla beraber, içinde bulunulan ortamın koşullarından belli bir oranda etkilenmektedir. Bu sebeple kişilik ve performansın birbirine bağlı olduğu söylenebilir. İşletmenin ya da kurumun farklı pozisyonlardaki görevler için, çalışan seçiminde hangi kişilik özelliklerini ön planda tutacakları önemlidir. Bu bağlamda, işletmenin ya da kurumun kendi kültüründe olan kişiden neler beklediğini bilmesi gerekmektedir. Yani; hem kurumlar hem de adaylar için kişilik envanterleri ve sonuçlarının amaca uygun doğru bir şekilde kullanılabilmesi ön plana çıkmaktadır. Bir kişinin severek yapacağı işi seçmesi kişinin psikolojisi ve fizyolojisi için çok önemlidir. Bu bağlamda işletmelerin de bu tarz kişileri çalıştırması işletme açısından da oldukça önemlidir. Kişi seçtiği ve severek yaptığı işten ne kadar çok yüksek verim elde ederse çalıştığı işletme ya da kurum için o kadar çok faydalı olacaktır. Bu nedenle işletmelerin ya da kurumların kişilik analizleri yaparak çalışan seçmesi, kurumun yararına olacaktır. Ticari başarı elde etmek için, doğru kişiyi doğru zamanda doğru kuruluşa, doğru uygulamalar ve prosedürler ile işe almak kritik öneme sahiptir (Aksu vd., 2009: 1115). Bu nedenle özellikle insan kaynakları yöneticileri çalışanların kişiliklerini anlamaya çalışmalıdırlar (Yıldız vd., 2008: 36).

Literatürde kişilik özellikleriyle ilgili olarak çok fazla çalışma olmakla birlikte kişilik özelliklerinin görev performansı üzerindeki etkisine ilişkin çalışma sayısı göreceli olarak yeterli düzeyde değildir. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı kişilik özelliklerinin işgören görev performansı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaçla beş faktör kişilik özelliği olan; dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrozizm ve deneyime açıklık kişilik boyutlarının işgörenin görev performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda ulaşılan bulguların ve bulgulardan hareketle yapılan önerilerin işletme yöneticileri, insan kaynakları yöneticileri ve karar vericiler için rehber olacağı umulmaktadır. Ayrıca araştırma sonucunda ulaşılan bulgular literatüre ampirik katkı sağlamaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kişilik

Kişilik, bireyin ilgilendiği her şeyden çevresiyle uyumuna kadar farklı özellikler barındıran çok geniş bir kavram olup, bireyin bütün özelliklerini kapsayan çevresinde kişiyi diğer bireylerden ayırt eden, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki çeşidi olarak karşımıza çıkmaktadır (Cüceloğlu, 2011: 38-47). Kişilik, bireyin sahip olduğu ve yaşadığı toplumda kazandığı tüm özellikleri kapsamaktadır. Kişiliği belli kalıplara sığdırmak mümkün değildir, ancak araştırmalar kapsamında şekillenen bazı

yaklaşımlar mevcuttur (Bozkurt vd.,2017: 60). Doğuştan kazanılan özelliklerin değişmesi zor olmakla birlikte, Kişinin yaşadığı toplumda kazandığı özellikler, içinde bulunduğu grubun, kültürün ya da toplumun özelliklerine göre farklılık gösterebilir ve kısmen de olsa değiştirilebilir (Şimşek vd., 2001: 65).

Kişiliği oluşturan faktörler kesin kalıplarla oluşturulamaz, çünkü hangi faktörün kişilik oluşumuna ne derece kattı sağlayacağını tespit etmek mümkün değildir. Kişilik, soyut davranış kalıplarıyla somut insan davranışları arasında bir araçtır. Tüm davranışlarımız kişilik eleğinden geçerek etkin bir davranış halini almaktadır (Okutan, 2019: 122). Literatürde yaygın olarak kabul gören kişilik kavramını oluşturan faktörler; biyolojik ve kalıtsal faktörler, sosyo-kültürel faktörler, aile faktörü, sosyal sınıf faktörü, coğrafi ve fiziki faktörler ve diğer faktörler olmak üzere altı grupta toplanmaktadır.

Kişilik kavramını açıklamaya yönelik birçok tipoloji vardır. Ama en çok tercih edilen, evrensellik kazanmış, özellikler yaklaşımı üzerinde çalışan kuramcıların yaptığı araştırmalar sonucunda ortaya çıkan model Beş Faktör Kişilik Modelidir (Bolat, 2008: 35, Topcu, 2015: 23). Bu model 1970'li yıllarda Robert McCrea ve Paul Costa tarafından geliştirilmiştir. McCrea ve Costa kişiliğin sürekliliğini ve yapısını incelemek amacıyla faktör analizi kullanmışlardır. Başlangıçta dışadönüklük ve nevrozizm boyutlarına odaklanmış olan araştırmacılar kısa süre sonra "deneyime açıklık" olarak adlandırdıkları yeni bir boyut keşfetmişlerdir. McCrea ve Costa 1985 yılına kadar üç faktörlü modeli savunmuş daha sonra gerçekleştirdikleri çalışmalar sonucunda kişiliğin beş temel boyutu olduğunu ortaya çıkarmış ve bu beş boyutun ölçülebilmesini sağlayan bir ölçme aracı geliştirmişlerdir. Daha önce geliştirmiş oldukları üç boyutlu ölçeğin gözden geçirilmesi sonucunda geliştirilen bu yeni beş faktörlü ölçek, 1992 yılında yeniden gözden geçirilerek kişiliğin beş temel boyutunu ölçen bir ölçme aracı haline gelmiştir (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 286). Literatürde "Büyük Beşli" olarak yer bulan beş faktör kişilik özelliği kuramı farklı yöntemlerin uygulandığı çalışmalarda çok sık kullanılmıştır (Burger, 2006: 251). Paul Costa ve Robert McCrea (1992)'nin beş faktör kişilik modeli; sorumluluk (conscientiousness), açıklık (openness), dışa dönüklük (extraversion), duygusal dengelilik (neuroticism) ve geçimlilik (agreeableness) faktörlerinden oluşmaktadır.

Sorumluluk, bireylerin dürtülerini nasıl kontrol ettiklerini ifade etmektedir (Arslan Kalay vd., 2018). Sorumlu bireyler, çoğunlukla zeki ve güvenilir kişilikler olup, genellikle hedeflerine yönelik davranış sergilerler. Sorumluluk duyguları yüksek olan kişilerin olumsuz özellikleri ise işkolik ve mükemmeliyetçi olmalarıdır. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip kişiler başarı odaklı, güvenilir, organize olmuş ve sorumluluk sahibidirler (Bitlisli vd., 2013: 462). Sorumluluk sahibi birey güvenilir, kararlı, çalışkan bir kişilik özelliği gösterirken sorumsuz kişilerin tembel, kararsız ve görevlerini yerine getirme sorumluluklarının olmadıklarını görülmektedir (Arpacı, 2015: 7-18).

Dışa dönüklük özelliğine sahip bireyler yüksek aktiviteye sahip, olumlu duyguları olan, girişken ve sosyal yapıda insanlardır. Aksi duygu olan içe dönük bireyler sessiz ve asosyal davranış kalıplarına sahiptirler. Dışa dönüklük özelliğini taşıyan kişiler eğlenmeyi seven, sempatik, sosyal ve mizah yetenekleri gelişmiş kişilerdir. İçe dönük kişiler ise tam tersi olarak ketum, sessiz, mesafeli, çekingen ve yalnızlığı seven kişilerdir (Özyeşil, 2011: 68).

Deneyime açık olan kişiler, yenilikçi bir yaşam tarzını benimsemiş ve yeni fikirlere açık kişilerdir (Orhun ve Meriç, 2020: 8). Yeni bilgi ve becerilere sahip olmayı severler hayal güçleri yüksektir. Deneyime açık olan bu bireyler aynı zamanda meraklı, yaratıcı ve sanata son derece yatkındırlar. Denemekten korkmadıkları için çok fazla tecrübe sahibidirler. Deneyime açık olmayanlar ise yenilikleri sevmez, alıştıkları durumu devam ettirirler ve muhafazakâr kişilerdir (Burger, 2007: 168).

Duygusal dengesizlik, nevroziklik olarak da adlandırılmaktadır. Nevrozizm özellikleri düşük olan kişiler yani duygusal dengeli kişiler kendilerine güven duyan, stresle başa çıkabilen, eleştiriye açık, rahat ve sabırlı kişilik özelliklerine sahiptirler (Robbins ve Judge 2012: 139). Doğan (2013: 53) ve Bilgin'e (2017: 946) göre duygusal dengeye ulaşmış kişiler, insan ilişkilerinde uyumlu, duygusal açıdan dengeli, kolay kolay üzülmeyen, olaylara karşı dengeli tavır takınan, olumsuz duygulardan

uzak durmayı seçen bireylerdir. Herhangi olumsuz durum karşısında sakinliğini koruyabilen, fevri davranış sergileyip hemen öfkelenmeyen, kendine olan güveni yüksek, pozitif duygular yaşayan kişiler duygusal denge düzeyi yüksek kişiler olarak tanımlanabilir (Meriç, 2020: 2393).

Uyumluluk boyutu; besleyicilik, esneklik, alçakgönüllülük, destekleyicilik ve duygusal yakınlık ile düşmanlık, kişiler arası ilişkilerde fark gözetmeme, kendine odaklılık, kindarlık ve kıskançlık gibi duygu ve davranışlara sahiptirler. Uyumlu bireyler; kibar, güvenilir, fiziksel görünümüne özen gösteren, affedici, hoşgörülü, rekabet yerine uzlaşmaya önem veren, yardımsever, kişiler arası çatışmalara kolaylıkla girmeyen; girdikleri durumlarda bile çatışmayı çözmek için güç kullanmaktan ve baskı yapmaktan kaçınan kişilerdir (Girgin, 2007: 81).

2.2. İş Performansı

Günümüzde iş birliğini gerekli kılan koşulların oluşmasında ortaya konulan emeğin niteliği ve gücünü ölçmek amaçlı sunulan kavramlardan biri de performanstır (Barrick ve Mount, 1991: 197-222). Performansın sözlük anlamı; üstlenilen bir işi veya bir görevi başarılı bir şekilde yerine getirebilmek ve belirlenen hedefleri gerçekleştirme oranı olarak açıklanmaktadır (Bingöl, 1990: 70; Özer ve Babur, 2020:117). Çalışanın ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bir iş yerinde çalışıp görev ve sorumluluk üstlenmesi neticesinde ve isteklerini elde edebilmek adına zaman ve çaba harcamasına iş gören performansı denmektedir. Yani iş gören performansı verilen görevleri yerine getirebilme kabiliyeti olarak ifade edilmektedir (Gliddon, 2004: 28).

Örgütsel bağlamda başarının önemli bir adımı olan performans kendi kendine gerçekleşen bir olgu değildir. Başka bir ifadeyle performans planlı yapılması gereken bir konu olarak değerlendirilip yönetilmelidir (Köroğlu, 2011: 187). Yöneticilerin öncelikle işgörenin performansını etkileyecek durumların tespitini yapmaları gerekmektedir. Çalışan performansını etkileyen birçok faktör vardır, bunlar kendilerinden ya da başka sebeplerden kaynaklanabilir. Bu faktörler, bireyden kaynaklanan, yönetimden kaynaklanan ve çevresel unsurlardır (Özmutaf, 2007: 44-50).

İş performansı konusunda yapılan çalışmalar incelendiği zaman iş performansının çok yönlü bir yapı olduğu görülmektedir (Bulut, 2004: 80). Fakat uygulamalara bakıldığında çoğu çalışmada iki şekilde ele alındığı görülmektedir. Bunlar “görev” ve “bağlamsal” performans olarak karşımıza çıkmaktadır (Tütüncü ve Doğan, 2003: 12-15). Örgütün, çalışan elemandan beklediği daha önceden belirlenmiş hedefleri yerine getirme çabasına görev performansı yani rol içi performans denir. Çalışanın, verilen işi ne derece uyguladığı ile alakalıdır. Görev performansı teknik, idari ve liderlik görev performansı olarak üç boyutta incelenmektedir (Taştan, 2018: 84). Teknik – idari görev performansı; olanı yapma, organize etme, idari ve bürokratik işler gibi liderliği vasfı olması gerekmeyen görevlerden oluşur. Liderlik görev performansı ise; alt kademedekileri yönlendirmek, motivasyon, geribildirim gibi faaliyetleri kapsayan yani astlara yol gösterme, yön tayin etme ve performans ilkelerini koruma altına alma gibi görevleri içermektedir (Conway, 1999: 84). Görev performansı işgörenin yeterlilik düzeyine göre tanımlanmaktadır. Bu bağlamda Campbell (2008), görev performansına ait yeterlilik durumunu, 1) İşe yönelik görev yeterliliği, 2) İşe özgü olmayan görev yeterlilikleri, 3) Sözlü ve yazılı iletişim yeterliliği, 4) Liderlik alanında denetim yeterliliği ve 5) Kısmi/ tam yönetim yeterliliği olarak belirtmiştir. Bağlamsal performans; örgüt içinde temel faaliyetlerle ilişkili olmayan fakat görevlerini yerine getirme konusunda riskli bir rol üstlenen, örgütsel, sosyal ve psikolojik bağlamı etkileyen davranışlar olarak belirtilmektedir (Borman, 2004: 238). Bağlamsal performans davranışlarına ek olarak, içinde bulunulan örgütü koruma altına alma ve destek verme, usul ve kuralları dikkate alma, diğer çalışan işgörene yardımcı olmak aynı zamanda gerekli olan işi yapma, hevesli ve istikrarlı bir şekilde çalışmak için hevesli olabilmektir (Befort ve Keith, 2003: 17). Bağlamsal performans ile görev performansı bazı farklara sahiptir. Bunlardan birincisi, göreve yönelik faaliyetlerdir. Her görevin kendine özgü amaçları ve uygulaması vardır ki iş birbirinden son derece farklıdır. Fakat bağlamsal faaliyetlerin değişik işlerde dahi benzer olma durumları vardır. İkincisi, göreve yönelik faaliyetler performans değerlendirme anketlerinde çok açık şekilde görülmektedir. Bu bağlamda bu faaliyetler bağlamsala oranla biçilen role daha uygun olmaktadır. Üçüncüsü, bağlamsal performans faaliyetlerini yerine getiren kişilerin,

kişilik değişikliği yaşama ihtimalleri daha çoktur. Görev performansı faaliyetlerini yerine getiren kişilerin bilişsel anlamda daha yetenekli oldukları ihtimali daha fazladır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009: 62).

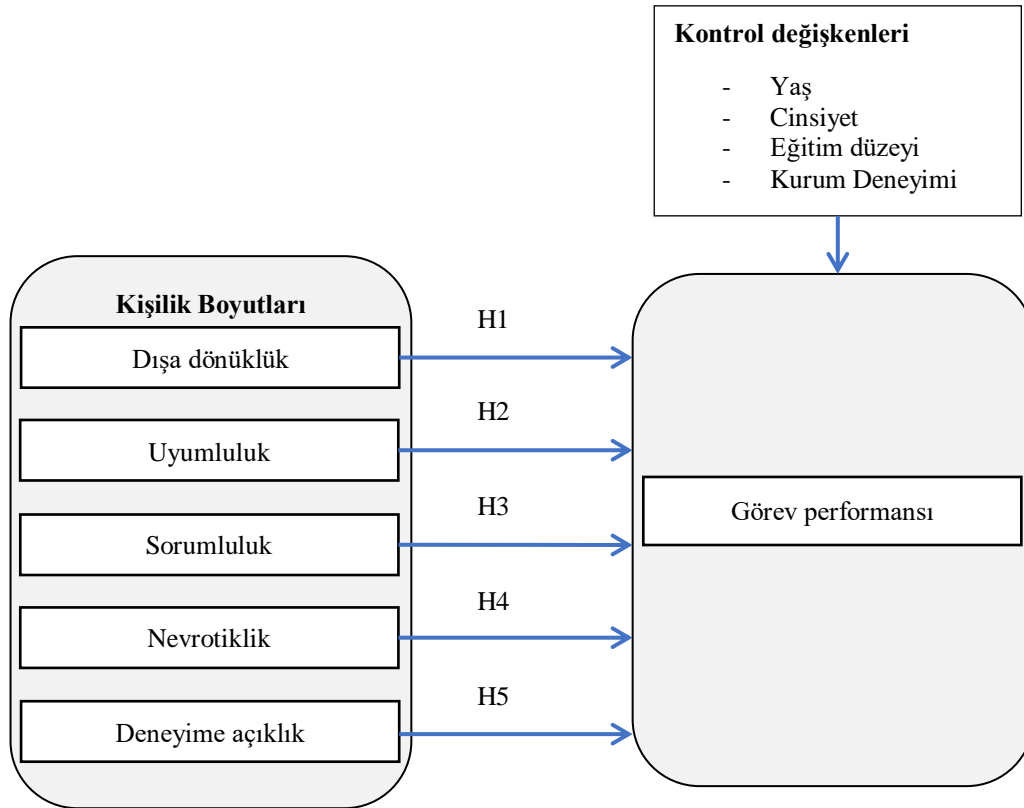
3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu Çalışmanın amacı kişilik faktörlerinin işgören performansı üzerinde herhangi bir pozitif etkisinin olup olmadığını ortaya çıkartmaktır. Bu bağlamda literatürde genel kabul gören beş faktör kişilik özelliği olan dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklık kişilik alt boyutlarının, çalışanların görev performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bilimsel çalışmalarda, çalışmanın amacına uygun bir şekilde verilerin elde edilmesi ve toplanan verilerden çıkarımlar yapılması araştırma modeli olarak ifade edilmektedir (Karasar, 2008: 76). Bu çalışmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modelleri, araştırmacının bir olguyu açıklamak için birbiriyle ilişkili olduğunu düşündüğü değişkenleri tanımladığı bir araştırma modelidir. İlişkisel tarama modelleri ise kendi içerisinde açıklayıcı ve tahmin edici model olarak gruplandırılmaktadır. Bu çalışmada ilişkisel tarama modellerinden açıklayıcı model kullanılmıştır. Açıklayıcı modeller, istatistiksel testlerle çıkarımlar yapılabilen, daha hızlı bir şekilde sonuçlandırılabilen ve tekrar edilebilirlik özelliği taşıyan modellerdir (Ulus vd., 2010: 44). Açıklayıcı modellerde, eğer birtakım hipotezler kurgulanıp ve bu hipotezlerin istatistiksel olarak test edilmesi gerekiyorsa nicel araştırmaların uygulanması gerekmektedir (Padem vd., 2012: 58). Bu bilgiler ışığında çalışmanın amacı doğrultusunda çalışmanın modeli aşağıdaki Şekil 1’de verilmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1’de gösterildiği gibi; araştırmanın bağımsız değişkenleri kişiliğin beş alt boyutu olan dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklıktır. Araştırmanın bağımlı

değişkeni görev performansı değişkenidir. Ayrıca yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi, kurum deneyimi değişkenleri modele kontrol değişkeni olarak dahil edilmiştir. Araştırmanın amacı ve modeli doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₁: Dışa dönüklük kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

H₂: Uyumluluk kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

H₃: Sorumluluk kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

H₄: Nevrotiklik kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

H₅: Deneyime açıklık kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini Van ilinde bulunan Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Araştırma Hastanesinde çalışan sağlık işgörenleri oluşturmaktadır. Söz konusu hastane yönetiminden alınan bilgiye göre hastanede 1600 sağlık işgöreni çalışmaktadır. Bu sağlık işgöreninin tümünden veri alma imkânı olmadığından dolayı örnekleme yoluna gidilmiştir. Örneklem hesaplaması sonucu 1600 kişiden oluşan evren için uygun örneklem sayısının 300 olduğu tespit edilmiştir. Hastanenin bütün bölümleri dikkate alınarak toplam 300 tane anket dağıtılmıştır. 13 adet anket özen gösterilerek doldurulmadığı için değerlendirmeye alınmamıştır. Yine çeşitli araştırmacılar tarafından nicel araştırmalarda veri alınması gereken örneklem büyüklüğünün çalışmada kullanılan değişken sayısının en az beş katı olması gerektiği (Tavşancıl, 2002: 51) şeklindeki iddialarından yola çıkılarak uygun örneklem sayısına ulaşıldığı görülmektedir. Bu çalışmada kullanılan veri toplama aracı 44 ifade kişilik özellikleri ve 9 ifade görev performansı ile olmak üzere toplam 53 ifade bulunmaktadır. Bu durumda örneklemin evreni temsil edebilmesi için minimum $53 \times 5 = 265$ Bu çalışmada nihai olarak kolayda örnekleme yöntemiyle veri alınan örneklem sayısı 287 sağlık işgörenidir. Bu bağlamda çalışma kapsamında veri alınan örneklem, evreni temsil edebilecek düzeydedir.

3.4. Veri Toplama Aracı ve Süreci

Çalışma kapsamında veriler anket yoluyla yapılmıştır. Hastanede veri elde etmek amacıyla kullanılan anket formları hastane yönetiminden izin alınarak işgörenlerle birebir görüşme yapılarak elden dağıtılmıştır. Kullanılan ankette öncelikle çalışanların sosyo-demografik durumlarıyla ilgili sorular yer almaktadır. Bu kapsamda, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, deneyim süresi ve pozisyon gibi değişkenlerle ilgili sorular yer almıştır.

Beş faktör kişilik özelliğini ölçmek için, John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilen ve Taştumur (2018)'un çalışmasında kullandığı Beş Faktör Kişilik Envanteri kullanılmıştır. Envanterin Alkan (2006) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Taştumur (2018)'un çalışmasında kullandığı Beş Faktör Kişilik Envanteri 44 ifadeden oluşmaktadır. Beş Faktör Kişilik Envanteri kişiliği; dışa dönüklük, uyumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklık olmak üzere toplam beş alt boyutta ölçmektedir. Dışa dönüklük boyutu 8 soru, uyumluluk boyutu 9 soru, sorumluluk boyutu 9 soru, nevrotiklik boyutu 8 soru ve deneyime açıklık boyutu 10 soru ile ölçülmüştür. Bazı ifadeler ters olarak ifade edilmiştir. Olumsuz (ters) olarak ifade edilen soruların karşısında (T) işareti konulmuştur. Beş Faktör Kişilik Envanteri alt boyutlarını ölçen soruların anket formunda verilen soru karşılıkları aşağıdaki Tablo 1'de verilmektedir.

İşgören performansı olarak görev performansı kullanılmıştır. Görev performansını ölçmek için Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirilen, Sarıyer (2019)'un çalışmasında kullandığı 9 maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerdeki ifadeler katılımcılar, katılım düzeylerini 5'li Likert derecelemesi şeklinde (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) belirtmişlerdir. Veri toplama süreci sağlık çalışanı işgörenle ya yüz yüze görüşülerek anket doldurulmuştur ya da görüşme sonucunda anket bırakılıp belli bir süre sonra tekrar kendisinden geri alınarak tamamlanmıştır.

3.5. Araştırmada Kullanılan İstatistikî Yöntemler

Bu araştırmada istatistikî verilerin elde edilebilmesi maksadıyla IBM SPSS Statistics 22.0 ve IBM AMOS 21 paket programları kullanılmıştır. SPSS programı ile Açıklayıcı Faktör Analizi, Frekans Analizi, Cronbach Alpha Analizi, Korelasyon ve Çoklu Regresyon Analizi yapılırken, AMOS programı ile Doğrulamalı Faktör Analizi uygulanmıştır.

3.6. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırmanın bu kısmında, araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının geçerlilik ve güvenilirliklerinin tespitine ilişkin analizler gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek için öncelikle açıklayıcı faktör analizi yapılmış, daha sonra doğrulamalı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizleri IBM SPSS 22 programı kullanılarak yapılmıştır. Faktör analizi yapılmadan önce her bir ölçekte bulunan soruların tek tek ve grup olarak faktör analizine uygunluğu ile ilgili analizler yapılmıştır. Alt boyutlarda bulunan her bir sorunun faktör analizine uygunluğu Kovaryans Matrisi (Covariance Matrix) değeri ile test edilmiştir. Alt boyutlarda bulunan soru gruplarının faktör analizine uygunluğu ise KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ve Barlett testi ile kontrol edilmiştir. Her bir sorunun (tek tek) faktör analizine uygun olması için Kovaryans Matrisi (Covariance Matrix) ya da anti-image korelasyon değerinin 0.50'den büyük olması gerekmektedir. Soru grubunun faktör analizine uygun olması içinse KMO değerinin 0.50'den büyük olması ve Barlett P değerinin 0.05'ten küçük olması gerekmektedir (Leech vd., 2005).

3.7. Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

Beş Faktör Envanteri ölçeği öncelikle tüm alt boyutlarıyla (Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik, Deneyime Açıklık) birlikte açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda ölçek maddelerinin orijinal ölçekte olduğu gibi ilgili alt boyutlarda toplanmadığı, toplam beş alt boyut ortaya çıkması gerekirken, 8 alt boyutun ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Bundan dolayı Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçeğinin alt boyutları birbirlerinden bağımsız olarak ayrı ayrı açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçeği alt boyutlarının açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 1'de gösterilmiştir. Faktör analizi sonucunda faktör yük değerleri 0.3'ün altında çıkan maddeler ilgili ölçeklerden çıkarılarak yeniden faktör analizi yapılmıştır. Bu bağlamda Dışa Dönüklük boyutunda 1 madde, Uyumluluk alt boyutunda 2 madde, Nevrotiklik alt boyutunda 1 madde ve Deneyime Açıklık alt boyutundan 1 madde çıkarılmıştır.

Tablo 1'de görüldüğü gibi, 7 ifadeden oluşan Dışa Dönüklük alt boyutu ölçeğinin faktör yük değerleri 0.477 ile 0.703 arasında değişmektedir. KMO değeri 0.50'den büyük, Barlett P değeri 0.05'ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0.50'den büyük ve öz değeri 1'den büyüktür. 7 ifadeden oluşan Uyumluluk alt boyutu ölçeğinin faktör yükü değerleri 0.584 ile 0.732 arasında değişmektedir. KMO değeri 0,5'ten büyük, Barlett P değeri 0.05'ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0,5'ten büyük ve öz değeri 1'den büyüktür. 9 ifadeden meydana gelen Sorumluluk alt boyutu ölçeğinin faktör yük değerleri 0.354 ile 0.786 arasında değişmektedir. KMO değeri 0,5'ten büyük, Barlett P değeri 0.05'ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0,5'ten büyük ve öz değeri 1'in üzerindedir. 7 ifadeden oluşan Nevrotiklik alt boyutu ölçeğinin faktör yük değerleri 0.327 ile 0.682 arasında değişmektedir. KMO değeri 0.50'den büyük, Barlett P değeri 0.05'ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0.50'den büyük ve öz değeri 1'den büyüktür.

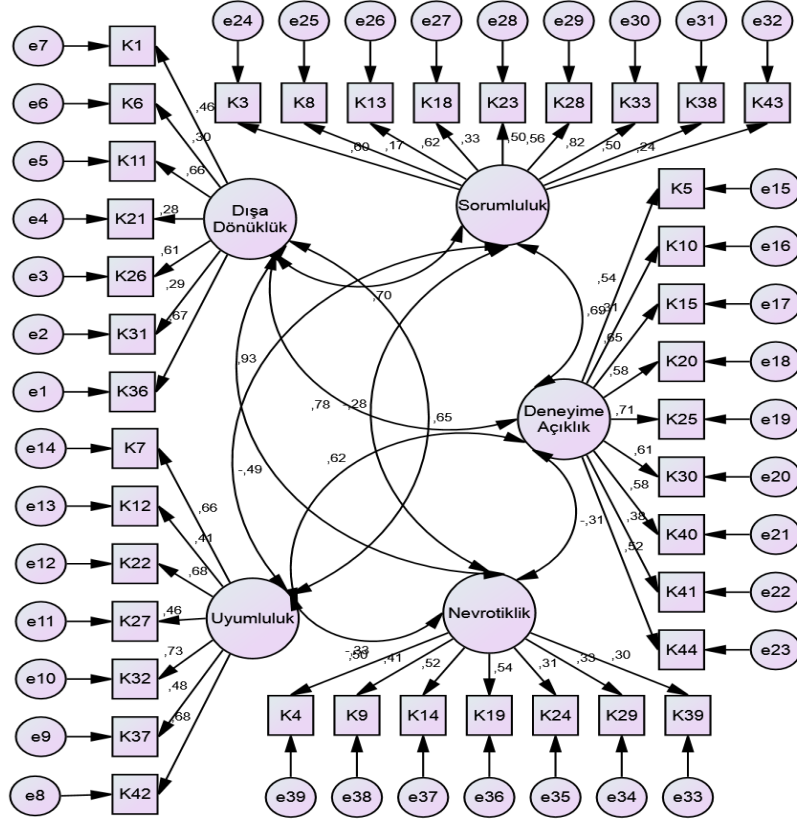
Tablo 1: Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Dışa Dönüklük Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K1: Konuşkan biriyim.	0.615	0.759
K6: İçine kapanık biriyim. (T)	0.477	0.773
K11: Enerji doluyum.	0.649	0.732

K16: Diğer insanları heveslendiririm.*		
K21: Sessizim. (T)	0.545	0.695
K26: Çekingen değilim, girişkenim	0.703	0.741
K31: Bazen utangaç ve çekingenim. (T)	0.493	0.734
K36: Dışa dönük, sosyal biriyim.	0.657	0.695
Açıklanan varyans = %14.608, KMO = 0.729 (KMO > 0.50), Barlett p = 0.000 (p < 0.05), Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50, Özdeğer (eigenvalues) = 2.493		
Uyumluluk Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K2: Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım. (T) ¹ (Faktör Yüğü düşük olduğundan bu madde analizlerden çıkarılmıştır)		
K7: Yardımseverim.	0.678	0.844
K12: Başkaları ile ağız dalası (sözlü kavga) başlatırım. (T)	0.594	0.760
K17: Bağışlayıcıyım.*		
K22: Başka insanların güvendiği biriyim.	0.722	0.844
K27: Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim. (T)	0.584	0.853
K32: Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım.	0.732	0.803
K37: Bazen diğer insanlara kaba davranırım. (T)	0.612	0.766
K42: Başkaları ile yardımlaşmayı severim.	0.747	0.812
Açıklanan varyans = %16.891, KMO = 0.811 (KMO > 0.50), Barlett p = 0.000 (p < 0.05), Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50, Özdeğer (eigenvalues) = 3.142		
Sorumluluk Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K3: Bir işi tam yaparım.	0.697	0.843
K8: Bazen dikkatsiz davranabiliyorum. (T)	0.354	0.769
K13: Bir görevin (çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim.	0.594	0.800
K18: Dağınık biriyim, çok derli toplu biri değilim. (T)	0.449	0.738
K23: Tembel olmaya eğilimliyim. (T)	0.625	0.834
K28: Bir işi bitirmeden, yarıda bırakmam.	0.596	0.840
K33: Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek, iyi yaparım.	0.786	0.810
K38: Plan yapar ve bu planları uygularım.	0.596	0.861
K43: Dikkatim çabuk dağılır. (T)	0.382	0.706
Açıklanan varyans = %14.461, KMO = 0.809 (KMO > 0.50), Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50, Özdeğer (eigenvalues) = 3.101		
Nevrotiklik Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K4: Karamsar, hüznü biriyim.	0.573	0.706
K9: Rahatım, strese girmem. (T)	0.531	0.687
K14: Gergin olabilirim.	0.682	0.707
K19: Endişeli biriyim.	0.666	0.725
K24: Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam. (T)	0.327	0.601
K29: Duygu durumum (modum) değişkendir.	0.499	0.715
K34: Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim. (T)*		
K39: Çabuk heyecanlanırım.	0.436	0.634
Açıklanan varyans = %13.509, KMO = 0.693 (KMO > 0.50), Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50, Özdeğer (eigenvalues) = 2.066		
Deneyime Açıklık Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K5: Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim.	0.590	0.801
K10: Pek çok şeyi merak ederim.	0.345	0.744
K15: Zeki, derin düşünebilen biriyim.	0.696	0.853
K20: Hayal gücüm kuvvetlidir.	0.643	0.807
K25: Yaratıcıyım.	0.728	0.809
K30: Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir.	0.690	0.849
K35: Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim. (T) ¹ (Faktör yükü düşük olduğundan bu madde analizlerden çıkarılmıştır)	0.114	

K40: Fikir üretmeyi, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim.	0.646	0.889
K41: Sanata karşı pek ilgili değilim. (T)	0.428	0.735
K44: Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliiyimdir.	0.643	0.798
Açıklanan varyans = %16.628, KMO = 0.818 (KMO > 0.50), Barlett p = 0.000 (p < 0.05)		
Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50, Özdeğer (eigenvalues) = 3.387		

Not *: Faktör Yüğü düşük çıktığından dolayı bu madde analizlerden çıkarılmıştır. Tablodaki faktör yükü değerleri, madde çıkarıldıktan sonra yapılan faktör analizi değerleridir.



Şekil 2. Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları

Not: Ölçüm modelinin uyum istatistikleri: $\chi^2=1412.091$, $sd=654$, $\chi^2/sd=2.159$, $GFI=0.799$, $CFI=0.775$, $NFI=0.657$, $IFI=0.781$, $RMSEA=0.064$, $p<0.001$.

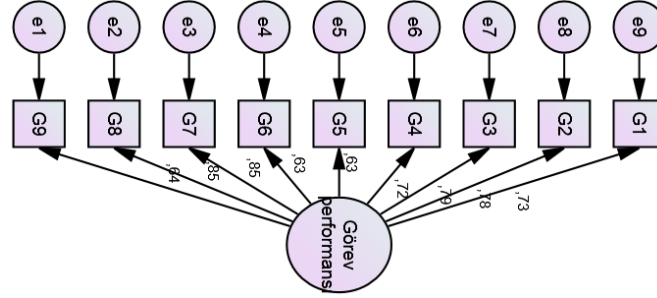
3.8. Görev Performansı Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

9 maddeden oluşan görev performansı ölçeği tüm maddeleriyle birlikte açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Görev Performansı ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 2’te verilmiştir. Tablo 2’de görüldüğü gibi Görev Performansı ölçeğinin her maddeye ilişkin faktör yük değerleri 0.669 ile 0.848 arasında değişmektedir. Bununla birlikte KMO değeri 0.5’ten büyük, Barlett P değeri 0.05’ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0.5’ten büyük ve öz değeri 1’den büyüktür.

Tablo 2: Görev Performansı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonucu

Görev Performansı Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
G1: İşime ilişkin hedeflere ulaşırım.	0.751	0.906
G2: Performans kriterlerini karşılarım.	0.814	0.905
G3: İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı gösteririm.	0.812	0.947
G4: İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.	0.778	0.928
G5: Görevime ilişkin sorumluluklarımdan daha fazlasını üstlenebilirim.	0.694	0.890

G6: Daha üst düzey bir rol için uygun olduğumu gösteririm.	0.669	0.866
G7: İşimin her alanında yetkin olup görevleri ustalıkla yerine getiririm.	0.845	0.883
G8: Görevlerimi beklendiği şekilde yerine getirerek, işimde iyi bir performans gösteririm.	0.848	0.889
G9: İşe ilişkin hedefleri başarmak ve belirlenen tarihte sonuçlandırmak için planlama ve organizasyon yaparım.	0.708	0.960
Açıklanan varyans = %59.491, KMO = 0.907 (KMO > 0.50), Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50, Özdeğer (eigenvalues) = 5.534		



Şekil 3: Görev Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Not: Ölçüm modelinin uyum istatistikleri: $\chi^2=44.844$, $sd= 23$, $\chi^2/sd=1.950$, $GFI=0.968$, $CFI=0.985$, $NFI=0.971$, $IFI=0.985$, $RMSEA=0.058$, $p<0.01$. Bütün madde yükleri 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

3.9. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenirliliği Cronbach's Alpha testiyle incelenmiştir. Araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin güvenirlilik analizi sonuçları Tablo 3'te verilmektedir. Tablo 3'teki değerler incelendiğinde Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenirlilik katsayılarının 0,7'nin üzerinde ve istatistiksel olarak kabul edilebilir (Büyüköztürk, 2010) bir değere sahip olduğu görülmektedir (Dışa Dönüklük boyutu=0.674, Uyumluluk boyutu=0.782, Sorumluluk boyutu=0.735, Nevrotiklik Boyutu=0.785 ve Deneyime Açıklık boyutu=0.775). Görev Performansı ölçeğinin güvenirlilik katsayısının ise oldukça yüksek bir değere sahip olduğu görülmektedir (Cronbach's Alpha=0.912).

Tablo 3: Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Ölçek	Cronbach's Alpha (Güvenirlilik Katsayısı)	Değeri
Beş Faktör Kişilik Envanteri		
Dışa Dönüklük boyutu	0.674	
Uyumluluk boyutu	0.782	
Sorumluluk boyutu	0.735	
Nevrotiklik Boyutu	0.785	
Deneyime Açıklık boyutu	0.775	
Görev Performansı Ölçeği	0.912	

4. ANALİZ VE BULGULAR

Aşağıda ilk önce örneklem ve araştırma değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ile araştırma değişkenleri arasındaki korelasyonla ilgili bulgular verilmiştir. Daha sonra araştırmanın hipotezleri test edilmiştir.

4.1. Örneklemeye İlişkin Bulgular

Veri alınan örneklem cinsiyet, yaş, eğitim durumu, toplam çalışma deneyimi, mevcut kurumdaki çalışma süresi ve pozisyon bilgilerine ilişkin bulgular aşağıdaki Tablo 4'de verilmiştir. Tablo 4'de görüldüğü gibi veri alınan örneklem %56.1'i kadın ve %43.9'u erkektir. Örneklem

%34.1'i 25 yaş ve altı, %41.5'i 26-35 yaş aralığında, %20.2'si 36-45 yaş aralığında, %3.8'i 46-54 yaş aralığında ve %0.3'ü 55 yaş üzerindedir. Örneklemin %23'ü lise, %32.4'ü ön lisans, %35.5'i lisans, %7'si yüksek lisans ve %2.1'i ise doktora eğitim düzeyine sahiptir. Örneklemin toplam iş hayatı deneyimine bakıldığında ise; %11.5'i 1 yıldan az, %20.2'si 1-3 yıl arası, %22.6'sı 4-yıl arası, %15.3'ü 7-9 yılası ve %30.3'ünün 10 yıl ve üzeri bir iş hayatı deneyime sahip olduğu görülmektedir. Örneklemin veri alınan kurumdaki çalışma süresi bilgileri ise şu şekildedir: %14.6'sı 1 yıldan az, %25.4'ü 1-3 yıl arası, %23.3'ü 4-6 yıl arası, %13.2'si 7-9 yıl arası ve %23.3'ü 10 yıl ve üzerinde bir deneyime sahiptir. Veri alınan örneklemin %6.6'sı çalıştığı kurumda yönetici pozisyonunda bulunmaktadır. Bununla birlikte geriye kalan %93.4'ü ise kurumda sadece çalışan olarak bulunmaktadır.

Tablo 4: Örnekleme İlişkin Sosyo-Demografik Bulgular

Özellik (N=287)		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	161	56.1
	Erkek	126	43.9
Yaş Bilgileri	25 ve altı	98	34.1
	26-35 arası	119	41.5
	36-45 arası	58	20.2
	46-54 arası	11	3.8
	55 ve üstü	1	0.3
Eğitim düzeyi	Lise	66	23
	Ön Lisans	93	32.4
	Lisans	102	35.5
	Yüksek Lisans	20	7
	Doktora	6	2.1
Toplam çalışma deneyimi	1 yıldan az	33	11.5
	1 – 3 yıl	58	20.2
	4-6 yıl	65	22.6
	7-9 yıl	44	15.3
	10 yıl ve üzeri	87	30.3
Mevcut işyeri deneyimi	1 yıldan az	42	14.6
	1-3 yıl	73	25.4
	4-6 yıl	67	23.3
	7-9 yıl	38	13.2
	10 yıl ve üzeri	67	23.3
Pozisyon	Çalışan	268	93.4
	Yönetici	19	6.6

4.2. Korelasyon Analizi

Araştırma Değişkenleri arasındaki ilişkinin yönünü ve düzeyini belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon testi yapılmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki korelasyon katsayıları ile araştırma değişkenlerinin ortalaması ve standart sapması aşağıda Tablo 5' de verilmiştir. Tablo 5' de görüldüğü gibi dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklık kişilik özellikleri ile görev performansı arasında $p=0.01$ düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır. Nevrotiklik kişilik özelliği ile görev performansı arasında $p=0.05$ düzeyinde negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Kişilik alt boyutlarının kendi aralarındaki ilişkiye bakıldığında; uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklık boyutları ile dışa dönüklük kişilik boyutu arasında $p=0.01$ düzeyinde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle tüm kişilik alt boyutlarının kendi aralarında $p=0.01$ düzeyinde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Nevrotiklik alt boyutunun diğer boyutlarla ilişkisi negatif yönlü iken diğerlerinin pozitif yönlüdür. Ayrıca cinsiyet değişkeni ile nevrotiklik arasında $p=0.05$ düzeyinde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Yaş değişkeni ile deneyime açıklık arasında $p=0.05$ düzeyinde negatif yönlü bir ilişki vardır. Eğitim düzeyi ile görev

performansı ($p=0.05$), dışa dönüklük ($p=0.01$) ve sorumluluk ($p=0.05$) arasında anlamlı bir ilişki vardır. Şirkette çalışılan süre ile görev performansı ve nevrotiklik arasında $p=0.05$ düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırma değişkenlerinin ortalama ve standart sapma değerlerine bakıldığında ise görev performansının en yüksek skora sahip olduğu görülmektedir (ortalama=4.04). Başka bir ifadeyle örneklem yüksek düzeyde performans gösterdiğini ifade etmiştir. Kişilik alt boyutları açısından bakıldığında ise; dışa dönüklük boyutunun 3.47, uyumluluk boyutunun 4.00, sorumluluk boyutunun 3.78, Nevrotiklik boyutunun 3.02 ve deneyime açıklık boyutunun 3.74 ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda örneklem en yüksek skoru uyumluluk alt boyutuna verirken en düşük skoru ise nevrotiklik alt boyutuna vermiştir.

Tablo 5: Korelasyon Matrisi ve Tanımlayıcı İstatistikler

	Değişkenler	1	2	3	4	5	6
1	Görev Performansı	1					
2	Dışa Dönüklük	0.38**	1				
3	Uyumluluk	0.54**	0.43**	1			
4	Sorumluluk	0.57**	0.47**	0.68**	1		
5	Nevrotiklik	-.14*	-.36**	-.31**	-.35**	1	
6	Deneyime Açıklık	0.53**	0.46**	0.48**	0.52**	-.25**	1
	Ortalama	4.04	3.47	4.00	3.78	3.02	3.74
	Standart Sap.	0.73	0.73	0.68	0.62	0.63	0.65

Not: ** $P=0.01$ düzeyinde anlamlıdır. * $P=0.05$ düzeyinde anlamlıdır. Çift yönlü. $N=287$.

4.3. Hipotez Testleri

Beş Faktör Kişilik özelliklerinin işgören performansı üzerindeki etkisini ortaya çıkartma amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Bu bağlamda ilk olarak verilerin parametrik ya da parametrik olmayan test koşullarından hangisini sağladığı belirlenmiştir. Bu amaçla normallik testi yapılmıştır. Literatürde normal dağılım testi için Kolmogorov-Smirnov veya Shapiro-Wilk testi sigma (p) değerlerinin 0.05'ten büyük ve basıklık (Kurtosis) / çarpıklık (Skewness) değerlerinin de -1.5 ve +1.5 aralığında olması gerektiği ifade edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Aşağıdaki Tablo 6'da araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin normallik testi sonuçları verilmiştir. Tablo 6'da görüldüğü gibi verilerin basıklık ve çarpıklık değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almaktadır. Bu bağlamda etki analizleri için parametrik testler kullanılmıştır.

Tablo 6: Ölçeklerin Normallik Testi Sonuçları

Ölçekler	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov Sig. (p)	Shapiro-Wilk Sig. (p)
Dışa dönüklük	0.294	1.212	0.1	0.545
Uyumluluk	-0.357	-0.475	0.675	0.542
Sorumluluk	-0.373	0.367	0.2	0.06
Nevrotiklik	-0.030	0.444	0.142	0.07
Deneyime açıklık	-0.184	-0.278	0.2	0.08
Görev performansı	-1.145	1.135	0.189	0.875

Beş faktör kişilik özelliklerinin işgören performansı üzerindeki etkisinin ortaya çıkartmak amacıyla yapılan çoklu regresyon analizinin sonucu aşağıdaki Tablo 7'de verilmiştir. Regresyon analizinde görev performansı bağımlı değişken olarak alınmıştır. Beş Faktör Kişilik Boyutları olan Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenler olarak alınmıştır. Bunların yanı sıra cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve şirket deneyimi değişkenleri ise modele kontrol değişkenleri olarak dahil edilmiştir. Tablo 7'deki değerlere göre; dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik, deneyime açıklık, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve kurum deneyimi değişkenleri birlikte, işgörenin performansı ile orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki vermektedir ($R=0.681$, $R^2= 0.463$, $p<0.001$). Söz konusu değişkenler birlikte, işgören

performansındaki varyansın %46.3'ünü açıklamaktadır. Tablo 7'de görüldüğü gibi Beş Faktör Kişilik alt boyutlarından Dışa Dönüklük Alt Boyutunun işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur ($\beta=0.052$, $t=0.946$, $p>0.05$). Bununla birlikte diğer alt boyutlar olan Uyumluluk ($\beta=0.248$, $t=3.963$, $p<0.001$), Sorumluluk ($\beta=0.260$, $t=3.956$, $p<0.001$), Nevrotiklik ($\beta=0.103$, $t=2.048$, $p<0.05$) ve Deneyime Açıklık ($\beta=0.283$, $t=4.970$, $p<0.001$) boyutlarının işgören performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır. Başka bir ifadeyle işgörenlerin Uyumluluk, Sorumluluk ve Deneyime açıklık kişilik boyutlarında yüksek değerlere sahip olması ve Nevrotiklik boyutunda düşük değere sahip olması onların performansını anlamlı bir şekilde arttırmaktadır. Bu bağlamda araştırma hipotezlerinden H1 reddedilmişken, H2, H3, H4 ve H5 hipotezleri desteklenmiştir. Araştırma modeline kontrol değişkenleri olarak dahil edilen cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve kurum deneyimi değişkenlerinin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir.

Tablo 7: Hipotez Testi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata _B	B	T	P	İkili r	Kısmi r
Sabit	-0.25	0.390	-	-0.645	0.520	-	-
Dışa Dönüklük	0.052	0.055	0.052	0.946	0.345	0.382	0.057
Uyumluluk	0.268	0.068	0.248	3.963	0.000**	0.543	0.232
Sorumluluk	0.306	0.077	0.260	3.956	0.000**	0.572	0.231
Nevrotiklik	0.119	0.058	0.103	2.048	0.042*	-0.143	0.122
Deneyime Açıklık	0.319	0.064	0.283	4.970	0.000**	0.526	0.286
Cinsiyet	-0.01	0.068	-0.01	-0.124	0.901	-0.006	-0.007
Yaş	0.046	0.053	0.053	0.860	0.390	0.133	0.052
Eğitim Düzeyi	0.028	0.035	0.038	0.811	0.418	0.118	0.049
Kurum Deneyimi	0.060	0.032	0.112	1.890	0.060	0.126	0.113
R=0.681, R ² =0.463, F _(9, 277) =26.559, P=0.000							

Not: **p<0.001, *p<0.05. Bağımlı değişken: Görev Performansı. Bağımsız değişkenler: Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik, Deneyime Açıklık. Kontrol değişkenleri: Yaş, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi, Şirket Deneyimi.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Ülkemizde hizmet sektörü gün geçtikçe büyümektedir. Bu sektör; insana olan talep olarak da ifade edilebilir, zira hizmet sektörünün en önemli ögesi insandır. Bu çalışmada, hizmet sektöründe çalışan işgörenin kişilik özelliklerinin iş performansı üzerindeki etkisi irdelenmiştir. Yapılan çalışmada, insanların kişilik özellikleri üzerinde durulmuş ve kişilik özelliklerinin içinde bulundukları örgüt ya da kuruma olan etkileri değerlendirilmiştir.

Günlerinin büyük bir kısmını iş yerinde çalışarak geçiren iş görenler, çalıştıkları yerde psikolojik ve fizyolojik olarak etkilenmekte ve doğal olarak bu durumu yaşamlarına yansıtmaktadırlar. Günümüz şartlarında iş görenler hayatlarının her alanına yansıyabilecek sıkıntılarla karşı karşıyadırlar. Bu sıkıntılar çalışanın ruhsal dengesini olumsuz etkileyerek duygu dengesini bozmakta ve enerjisini harcayarak dış dünyaya karşı savunmasız bırakabilmektedir. İş gören çalıştığı yerde beklentilerine ulaşabildiği ölçüde mutlu, huzurlu, tatminkâr enerji dolu iken beklentilerinin karşılanmaması durumunda ise mutsuz, huzursuz, kaygılı kişiler haline gelmektedirler.

İş memnuniyeti, insanların yaptıkları işi ne kadar sevdiklerini ve bu işten tatmin olduklarını ifade eden bir terimdir. Bu sebeple kişinin ilgilendiği iş psikolojik ve fizyolojik ihtiyaçlarını ne kadar karşılıyorsa işinden memnuniyet oranı o derece yüksek olacaktır. Kısacası iş memnuniyetinin gerçekleşebilmesi için yapılan işin ve o işi yapan kişinin özelliklerinin birbiri ile uyum içinde olması gerekir. Bireyin, aldığı eğitim ve edindiği deneyim dolayısıyla çalıştığı ya da çalışacağı işten birtakım beklentileri olacaktır.

Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin alt boyutları olan dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklık boyutlarının işgören performansı üzerindeki etkisini araştırmak

amacıyla yapılan bu çalışmada, önemli sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırma, bir kamu hastanesinde çalışan 287 sağlık çalışanından alınan verilerle gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışmadaki analizler sonucunda; dışa dönüklük kişilik özelliğinin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Literatürde belirtildiği üzere dışa dönüklük kişilik özelliğine sahip olan kişiler yüksek aktiviteye sahip, olumlu duyguları olan, girişken, sosyal yapıya sahip kişilerdir. Bununla birlikte kişiliğin diğer alt boyutlarından olan uyumluluk kişilik özelliği olumlu kısımda nazik, saygılı, merhametli gibi özellikleri taşıyor olumsuz boyutunda ise kendine odaklılık, kindarlık, kıskançlık gibi özellikler taşımaktadır. Uyumluluk kişilik özelliğine sahip olan kişilerin, çalışmanın bulgularına göre, iş performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutu diğer çalışmalarla da desteklendiği gibi iş performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Çünkü sorumluluk sahibi kişi zeki, güvenilir, hedeflerine yönelik davranış sergileyen aynı zamanda işkolik ve mükemmeliyetçi olan kişilerdir. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip işgörenler başladıkları işi bitiren, iş ve eylemlerinde daha kararlı ve dikkat sahibi kişiler olarak düşünülmektedir. Dolayısıyla iş performansının sorumluluk kişilik özelliğine sahip işgörenlerde daha yüksek olacağı ifade edilmektedir. Diğer bir kişilik alt boyutlarından deneyime açıklık kişilik özelliği de iş gören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Deneyime açıklık kişilik özelliğine sahip bireyler yeni bilgilere ve becerilere sahip olmayı severler, hayal güçleri yüksektir, meraklı ve yaratıcı kişilik özelliklerine sahiptirler. Bu tarz olumlu özellikleri iş performanslarına da olumlu açıdan yansımaktadır. Son olarak, nevroitiklik kişilik özelliğine sahip kişiler genellikle endişeli, gergin, güvensiz kişilerdir. Bu özellikleri iş ve aile yaşamına yansıtabilmektedir. Terski kişilik özelliğine sahip olan kişiler ise daha rahat ve sakin yapıdadırlar; düşük nevroitiklik ya da duygusal dengeli olarak ifade edilirler. Çalışmamızda nevroitiklik kişilik özelliğinin iş gören performansını anlamlı bir şekilde azaltmaktadır. Çalışmamız bu bulgusuyla literatürdeki diğer çalışmalarla örtüşmektedir. Kısacası uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklık boyutlarının işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklık boyutları anlamlı bir şekilde işgören performansını arttırırken, nevroitiklik boyutu anlamlı bir şekilde işgören performansını azaltmaktadır. Dışa dönüklük özelliğinin ise iş gören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Taştemur (2018) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, sorumluluk boyutunun etkili olabileceği düşüncesi, yapılan araştırmalarla desteklenmiştir. İşgören performansı üzerindeki etki araştırılırken yapılan analizler sonucu 'sorumluluk' kişilik boyutunun görev performansı ile ilişkilendirilen tarafının açıklandığını göstermiştir. Yani sorumluluk kişilik boyutu iş performansını arttırmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmadaki bulgular da bu saptamayla örtüşmektedir. Sorumluluk kişilik alt boyutu kişinin iş performansına olumlu yönde etkisi vardır ve performansı arttırmaktadır.

Çetinsöz ve Akdağ (2015)' in Antalya'daki beş yıldızlı otel çalışanlarına yaptığı çalışmada beş faktör kişilik özelliklerinin iş performansını etkilediği görüşüne ulaşılmıştır. Bu çalışmadaki ve aynı zamanda Taştemur' un yaptığı çalışmadaki gibi sorumluluk kişilik alt boyutu kişilerin iş performansını arttırmaktadır. Çetingöz ve Akdağ (2015)' in çalışmasında sorumluluk boyutunun iş performansı üzerindeki etkisinin %20,4 olduğu tespit edilmiştir.

Barrick ve Mount (1991), 162 örneklem üzerinde yapılan, 23.994 çalışanı kapsayan meta-analiz çalışmasında, beş faktör kişilik özelliklerinden olan sorumluluk kişilik alt boyutunun, tüm meslek gruplarında anlamlı ilişkiler içinde olduğu ortaya konulmuştur. Bu çalışmada belirtilen sonuç çalışmamızla örtüşmektedir.

İlgaz Yıldırım (2014), beş faktör kişilik özellikleri iş doyumu arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda içsel iş tatmini ile açıklık ve sorumluluk kişilik boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmişken, dışsal iş tatmini ile hiçbir kişilik boyutu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Regresyon analizi sonucunda, dışa dönüklük boyutunun içsel iş tatmini üzerinde negatif, açıklık boyutunun ise pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda bu çalışmanın bulguları İlgaz Yıldırım'ın (2014) yaptığı çalışmanın bulgularıyla ile örtüşmektedir.

İyigün'ün (2014) yaptığı araştırmadan elde ettiği sonuçlara göre; sorumluluk bilinci baskın olan bireylerin, daha yüksek iş performansı sergilediğini göstermiştir. Söz konusu araştırmanın sonuçlarına göre kişiliğin diğer boyutları olan deneyime açıklık, dışa dönüklük ve uzlaşmacılığın işgörenlerin iş performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Ancak işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilmeyen bu boyutlar, bazı sektörler açısından performans üzerinde etkili olabilmektedir. Burada belirtilen çalışma sonuçlarından dışa dönüklük faktörünün iş performansına etkisi olmaması da yine bu çalışmanın sonuçları ile doğrulanmıştır.

Gürkaynak (2017) yaptığı araştırma sonucunda, yeniliğe açıklık, uyumluluk, duygusal denge ve sorumluluk şeklindeki kişilik boyutlarının, çalışanlar tarafından algılanan iş performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Başka bir ifadeyle söz konusu kişilik boyutlarında var olacak olan bir artış, çalışanların iş performansını da arttıracaktır. Ancak sorumluluk kişilik boyutuyla ilgili olarak diğer boyutların tersi yönünde bir sonuç tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle araştırma sonuçları, sorumluluk boyutu ile iş performansı arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bu sonuç şu şekilde açıklanmıştır: İşgörenlerin iş yükündeki ve sorumluluğundaki artış beraberinde çalışanlarda kaygı bozukluğuna ve artışına ve çalışan motivasyonunun azalmasına neden olabilmektedir. Bu çalışmadaki bulgular, Gürkaynak (2017)'in elde ettiği araştırma sonuçları ile örtüşmemektedir.

Gülduran (2018), otel işletmelerinde çalışan 392 çalışandan aldığı verilerle gerçekleştirdiği çalışmada, kişilik özelliklerinin sanal kaytarma davranışı ve iş performansı üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda, dışa dönüklük, açıklık ve sorumluluk kişilik boyutlarının iş performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle, dışa dönük, açık ve sorumluluk düzeyi yüksek olan bireylerin iş performanslarının da yüksek olacağı sonucuna varılmıştır. Gülduran (2018)'in ulaştığı sonuçlar, bu çalışmanın sonuçlarını desteklemektedir.

Keskin ve Gündoğan (2019), beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada, beş faktör kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. 73 adet beşyıldızlı otelde çalışan toplam 372 çalışandan alınan verilerle gerçekleştirilen araştırma sonucunda, beş faktör kişilik özelliği ile işgörenlerin iş performansı arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca beş faktör kişilik özelliğinin iş performansı üzerindeki etkisinin bazı demografik değişkenlere açısından anlamlı olarak farklılaştığı tespit edilmiştir. Bu sonuç çalışmamızın sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Benzer şekilde Yelboğa (2006), beş faktör kişilik özelliklerinin iş performansı üzerindeki etkisini finans sektöründe faaliyetlerini sürdüren bir firmada çalışan 117 kişiden aldığı verilerle araştırmıştır. Bu kapsamda yaş, eğitim düzeyi ve kıdem değişkenleri de kontrol değişkenleri olarak modele dahil edilerek dışadönüklük, duygusal dengesizlik, geçimlilik, açıklık ve sorumluluk gibi kişilik boyutlarının işgören performansı üzerindeki araştırılmıştır. Araştırma sonucunda iş performansı ve kişilik boyutlarının birbiriyle bir etkileşim içinde olduğu tespit edilmiştir. Yelboğa (2006)'ın çalışmasında ulaşılan sonuçlar, bu çalışmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Bu çalışma kapsamında elde edilen bulguların ışığında, bundan sonraki hizmet sektörü ile ilgili çalışmalara şu öneriler getirilebilir:

- Yapılan bu çalışmada elde edilen demografik bulgulara göre özellikle lise mezunu çalışanların %23 oranında olduğu görülmektedir. Sonraki çalışmalarda, bu eğitim düzeyinin üstünde olan seviyeler tercih edilebilir.
- Yapılan araştırmadaki bulgular neticesinde görülmektedir ki sadece %23,3'ü 10 yıl ve üzeri çalışma yılına sahiptir. Özellikle hizmet sektöründe uzun soluklu çalışanlar kuruma ya da işletmeye hizmet alan kişilere daha çok güven vermektedir. Bu durumda uzun soluklu çalışma imkanları sağlanabilir.

- Araştırmadan elde edilen bulgular neticesinde bireylerin kişilik özellikleri iş performansını etkilemektedir. Özellikle hizmet sektöründe kişilik testleri uygulanarak işe alım sağlanabilir veya birim tercihi sağlanabilir.

Bundan sonraki çalışmalarda araştırmacılar, hizmet sektörünün diğer alanlarına da uygulayarak karşılıklı analizler sonucunda farklı bulgular elde edebilirler.

Kaynakça

- Aksu, A. A., Şekercioğlu G., Ehtiyar, V. R., Yıldız, S. ve Yılmaz Y. (2009). The Relationship Between Personality, Gender and Departments: Application of 16 Personality Factor Questionnaire in the Antalya Region of Turkey, *Qual Quant* (2010) 44, 1113-1127.
- Alkan, N. (2006). *Reliability and validity of the Turkish version of the Big Five Inventory*. (Unpublished manuscript), Ankara: Atılım University.
- Arpacı, S. (2015). Kişilik ve İş Edimi Arasındaki İlişki: Kuşadasında Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi.
- Arslan Kalay, H., Şahin, S. ve Meriç, S. (2018). Mimari Mirasın Turizme Açılmasının Mimari Mirasın Korunmasına Etkisi: Sanat Tarihi ve Turizm Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 65-78.
- Barrick, Murray R. ve Michael K, Mount. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- Befort, N. ve Keith, H. (2003). Valuing Task And Contextual Performance: Experience, Job Roles, And Ratings Of The Importance Of Job Behaviors. *Applied HRM Research*, 8(1), 17-32.
- Bilgin, M. (2017). Ergenlerin Beş Faktör Kişilik Özelliği ile Bilişsel Esneklik İlişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(62), 945-954.
- Bingöl, D. (1990). *İşgören Yönetimi ve Beşerî İlişkiler*, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- Bitlisli, F., Dinç, M., Çetinceli, E. ve Kaygısız, Ü. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Akademik Güdülenme İlişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 459-480.
- Bulut, Z. A. (2004) İşletmeler Açısından Kapasite Planlaması ve Kapasite Planlamasına Etki Eden Faktörler. *Mevzuat Dergisi*, 7 (80).
- Bolat T. (2008). *Dönüşümcü Liderlik, İşgöreni Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi*. 1. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Borman, W. C. (2004). The Concept Of Organizational Citizenship. *Current Directions In Psychological Science*, 13(6), 238-241.
- Bozkurt, Ö., Meriç, S. ve Bozkurt, İ. (2017). Kişilik Özelliklerinin Yenilikçilik Eğilimi Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Kamuda Çalışan Yöneticiler Üzerinde Bir Araştırma. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 58-70.
- Burger, J. M. (2006) *Personality*, (İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu Çev.), İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Burger, J. M. (2007). *Personality* (7th Edition.). Australia: Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Campbell J. P. (2008). *Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology Vol. 1, London: Sage Publications.
- Costa, P. T. ve McCrae, R. R. (1992). *Neo Personality Inventory-Revised* (NEO PI-R). Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Conway, J. M. (1999). Distinguishing Contextual Performance From Task Performance For Managerial Jobs. *Journal Of Applied Psychology*, 84(1), 3.
- Cüceloğlu, D. (2011). *İnsan ve Davranış- Psikolojinin Temel Kavramları*, 22. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Çetinsöz, B. C., ve Akdağ, G. (2015). Otel Çalışanlarının Sahip Oldukları Kişilik Özellikleri ve İş Performansı İlişkileri: Antalya'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Turizm Akademik Dergisi*, 2(1), 1-13.
- Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1), 56-64
- Freud, A. (2003). *Çocuklukta Normallik ve Patoloji* (Çev. A.N. Babaoğlu). İstanbul: Metis Yayınları.
- Fromm, E. (1996). *Özgürlükten Kaçış* (Çev. Ş. Yeğin). 4. Basım. İstanbul: Payel Yayınevi.
- Gliddon, D. G. (2004). Effective Performance Management Systems Current Criticisms And New Ideas For Employee Evaluation. *Performance Improvement*, 43(9), 27-34.
- Girgin, B. (2007). Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi.
- Goodman, S. A. ve Svyantek, D. J. (1999). Person-Organization Fit And Contextual Performance: Do Shared Values Matter. *Journal Of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Gülduran, Ç. A. (2018). Beş Büyük Kişilik Özelliğinin Sanal Kaytarma Davranışı ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*) Nevşehir: Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.
- Gürkaynak, B. (2017). Çalışan İş Performansının Değerlendirilmesinde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Etkililiği ve Kişilik Özelliklerinin Rolü Üzerine Bir Araştırma (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Ankara: Başkent Üniversitesi.
- İnanç, B. Y. ve Yerlikaya, E. E. (2012). *Kişilik Kuramları*, 6. Basım, Ankara: Pegem Yayınevi.
- İyigün, U.H. (2014). Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*) İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi.
- İlgaz Yıldırım, B. (2014). Çalışanların Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Alanya'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama (*Basılmamış Doktora Tezi*), Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- John, O. P., Donahue, E. M. ve Kentle, R. L. (1991). Big Five Inventory. *Journal Of Personality And Social Psychology*.
- Karasar, N. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın.
- Keskin, E., ve Gündoğan, H. (2019). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Performansı Arasındaki İlişkiler: Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama. *Journal Of International Social Research*, 12(62).
- Koroğlu, Ö. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi, Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma (*Basılmamış Doktora Tezi*), Balıkesir Üniversitesi.
- Leech, N. L., Barrett, K.C. ve Morgan, G.A. (2005). *SPSS For Intermediate Statistics, Use And Interpretation*. 2nd Edition, Lawrence Erlbaum Associates Inc., Mahwah.
- McAdams D. P. ve Olson B. D. (2010). Personality development: continuity and change over the life course. *Annu Rev Psychol*. 61, 517-42.
- Meriç, S. (2021). Engelli Basketbolcuların Sosyal Hayatını Engelleyen Sağlık Sorunlarının Turizm Faaliyetleri Açısından Değerlendirilmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 2391-2408.
- Morsünbül, Ü. (2014). Hızlı Büyük Beşli Kişilik Testi Türkçe Versiyonu Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması. *Düşünen Adam-Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 27(4), 316-322.
- Okutan, E. (2019). *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*. Seçme Yazılar-III, Ed. Onur Metin. 119-149.
- Orhun, B. N. ve Meriç, S. (2020). Son Şans Turizminin Medyadaki Yansıması: Hasankeyf Örneği. *Journal of Academic Tourism Studies*, 1(1), 6-18.
- Özdevecioğlu, M., ve Kanıgür, S. (2009). Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2009(1), 53-82.

- Özer, S. ve Babur, Y. (2020). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Sosyalizasyonun İşgörenlerin Performansına Etkisi: Van İli Örneği. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 114-126.
- Özmutaf, M. N. (2007). Liderliğin Örgüt Kültürü İçinde Değişimsel Boyutta Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 44-50.
- Özyeşil, Z. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Öz-Anlayış Düzeylerinin Bilinçli Farkındalık Kişilik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (*Basılmamış Doktora Tezi*) Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Padem, H., Göksu, A. ve Konaklı, Z. (2012). *Araştırma Yöntemleri*. Sarajevo: International Burch University Yayınları.
- Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2012). *Örgütsel Davranış*. (Prof. Dr. İnci Erdem, Çev.). İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Şimşek, M.Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (Sixth Ed.) Pearson, Boston.
- Taştemur, B. (2018). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Algılanan İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü: Özel Sektör Çalışanları Üzerine Bir Araştırma (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Tütüncü, Ö. ve İpekçil Doğan, Ö. (2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001: 2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*, İzmir: D.E.Ü. Matbaası.
- Topcu M. K. (2015). Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü (*Basılmamış Doktora Tezi*), Ankara: Kara Harp Okulu.
- Ulus, T., İnce, H., Aliustaoğlu, F. S. ve Melez, İ. E., (2010). Araştırma Nasıl Tasarlanır? *Adli Tıp Dergisi*, 24 (2): 40-47.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *ISGUC The Journal Of Industrial Relations And Human Resources*, 8(2): 196-217.
- Yıldız, S., Üngüren E. ve Polat C. (2008). The Relationship Between Personality, Gender And Hotel Department: The Case Of Alanya, Tourismous: *An International Multidisciplinary Journal Of Tourism* 4(1) 29-43
- Yıldırım, I. B. (2014). Çalışanların Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Alanya'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama (*Basılmamış Doktora Tezi*), Antalya: Akdeniz Üniversitesi.