

BAŞARILI BİR BANKACIDA BULUNMASI BEKLENEN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

Arif Özer *

ÖZET

Bu araştırma bankacılık sektöründe gerekli görülen kişilik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Başarılı bir bankacının taşıması gereken kişilik özellikleri, Ziraat Bankası Genel Müdürlüğü, Eğitim Dairesi Başkanlığının 2002 – 2003 yılı, hizmet içi eğitim çalışmalarına katılan farklı statüdeki 417 banka personelinin görüşlerine dayalı olarak belirlenmiştir. Araştırmada trait kuramları temele alınmış ve bu kuramların sayıltıları doğrultusunda hazırlanan 84 maddelik kişilik sıfat listesi bilgi toplama aracı olarak kullanılmıştır. Bu listeye dayalı olarak elde edilen görüşlerin analizi sonucunda, bankacıların önemli saydıkları 27 kişilik sıfatının sosyal ve performans olmak üzere iki temel kişilik boyutunda kümelendiği görülmüştür. Boyutların içerikleri incelendiğinde, kişiliğin sosyal yanının dürüst olma ve kişiler arası ilişkiler özelliklerinden; performans yanının ise, adaptasyon ve göreve bağlı olma özelliklerinden oluştuğu gözlenmiştir.

ANAHTAR KELİMELER

Psiko-Sözlüksel yaklaşım, çok boyutlu ölçkleme, hiyerarşik kümeleme, personel seçimi, bankacı kişiliği

ABSTRACT

The purpose of the present research is to determine the personality characteristics valued necessary in the banking sector. The personality characteristics necessary for competent bank personnel were determined based on the opinions of the participants of in-service training organized by Ziraat Bank Directorate of Education in 2002 – 2003 consisting of 417 bank personnel being employed in different positions in Ziraat Bank. Trait theories were based on the research and a personality adjective list consisting of 84 items was prepared by using the assumptions of these theories. Participants were asked to state their opinions based on the list prepared within the research and as the result of the analysis of the opinions obtained thorough the list, it was observed that 27 personality adjectives valued

important by the bank employees clustered on two fundamental personality dimensions that are social and performance. Examined the content of the dimensions, it was found out that the social dimension of the personality consisted of integrity and competency in interpersonal relationship and performance dimension consisted of adaptation and task-oriented.

KEY WORDS

Psycho-Lexical approach, multidimensional scaling, hierarchical cluster analysis, personnel selection, bank employee personality,

Meslek seçimiyle ilgili ilk araştırmalarda, meslek üyelerinin özelliklerini ölçme araçları ile belirleyerek mesleklerle ilişkin profiller oluşturmaya ve işe alınacak adayların, mesleklerin gerektirdiği özelliklere uygun bireyler olmasına çalışılmıştır (Williamson, 1939; Thorndike ve Hagen, 1959; Akt. Zucker, 1994). Böylece bireylerin daha doyumlu ve verimli olacakları varsayılmıştır. Farklar psikolojisinden kaynaklanan bu yaklaşım (trait –faktör) günümüzde de güncelliğini korumaktadır. Furnham (1992) dışa dönüklerin sesli, hareketli ve çalışanların birbirini görebildikleri ofislerde (open-plan office); içe dönüklerin ise sessiz, sakin, kapalı ofislerde (closed-plan office) daha iyi performans gösterdiklerini belirtmektedir. Benzer şekilde, Barrick ve Mount (1991) satış ve halkla ilişkiler alanında dışa dönüklerin diğer çalışanlara göre daha iyi performans gösterdiklerini ifade etmektedirler. McCrae ve Costa (1990) ise, bir işe hangi nedenle (ücret, eğitim, cinsiyet) girilmiş olursa olsun, o işin yapılmasında kişiliğin kendini gösterdiğini belirtmektedirler. Örneğin, dışa dönük banka memurları müşterilerle konuşmaya, diğer çalışanlara göre daha fazla zaman ayırmakta, yaşantılara açık olmayan kütüphane-ciler okumayı özendirmekten çok, sessizliğin sürdürülmesinde çaba harcamaktadırlar.

*Dr., Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim Dalı, Bolu - arifozer@msn.com
Yazar notu: Bu çalışma, TÜBİTAK tarafından desteklenen bir proje kapsamında yapılmış ve araştırmanın verileri yazarın doktora tez çalışmasından alınmıştır.

Bu görüşler kişiliğin iş performansını etkilediğini ve bazı işlerde belirli kişilik özelliklerine sahip olmanın daha iyi performans göstermeyi sağladığını ortaya koymaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde de, çeşitli iş kollarında (asker, satış elemanları, muhasebeci, avukat, öğretmen vb.) gerekli kişilik özelliklerinin tanımlandığı görülmektedir (Eyüboğlu, 1993, Sümer ve ark. 2000, Uyan 2002, Gül, 2002, Akdoğan, 2003). Bu-nunla birlikte, üniversitelerin farklı bölümlerinden mezunlar için geniş bir istihdam olanağı sağlayan ve çalışanlarına yüksek bir yaşam standardı sunan bankacılık sektöründe ise, çalışanların taşınması gereken özellikler konu-sunda sınırlı sayıda araştırmaya / bulguya rastlanmaktadır. Bu açıklamaları şöyle özetlemek mümkündür:

Holland (1973) bankacıları geleneksel (conventional) tipe sahip kişiler olarak tanımlamaktadır. Ona göre, bankacılar kayıt tutma, bir belgeyi doldurma, önceden hazırlanan plânlara bağlı kalarak sayısal ve sözel verileri hazırlama gibi aktiviteleri tercih etmektedirler. Ayrıca belirsizlikten ya da serbest ve keşif niteliğinde (explorative) çalışmalar yapmaktan kaçınılmaktadırlar (Akt. Herr ve Cramer, 1996).

McMurry bankacıların düzenli, bakımlı, iyi aileden gelmiş, yüksek sesle konuşmayan, dil bilgisi, imlâ kurallarını doğru kullanan ve amirlerine saygı gösteren (uyarlı) kişiler olduklarını ifade etmektedir. Ona göre kişilik özellikleri açısından daha özerk ve yaratıcı olanlar ise, bankacılık sektöründe işe girmeleri durumunda bile ilerleme fırsatı bulamamakta ve genellikle işten ayrılmaktadırlar. Böylece, potansiyel olarak iyi yönetici olabilecek adaylar çoğu kez elenmektedir.

Smither ve Lindgren (1978) banka yöneticilerinin alt düzeyde çalışanlarından daha az başarı ihtiyacına sahip olduklarını ve iş yaşamlarında kendilerinden çok sosyal ilişkilerine güvendiklerini dile getirmektedirler (Akt. Smither, 1998). Carson (1994) ise, yeni ve yaratıcı çözümler bulmanın, pazarı doğru analiz etmenin, doğru zamanda ve doğru pazarda doğru ürün sunmanın; başka deyişle, belirsizlikle baş etme gücünün sektörde aranılan en önemli özellik olduğunu belirtmektedir.

Bu açıklamalarda, bankacılık sektöründe genellikle geleneksel tipe sahip uyarlı kişilerin çalıştıkları, bu-nunla birlikte daha yaratıcı olanların da sektörde çalıştırılması gerektiği vurgulanmaktadır. Oysa son yıllarda değişen ekonomik gelişmelere paralel olarak bankacılık sektöründe de çok farklı

işler yapılmakta ve bu işlerin yapılması farklı kişilik özelliklerine sahip çalışanların sektörde istihdam edilmesini gerektirmektedir. Bu bağ-lamda, mevcut açıklamaların değişen ihtiyaçları karşılamakta yetersiz oldukları düşünülmektedir.

Bankacı kişilik özelliklerine ilişkin sınırlı sayıda açıklamaya ek olarak, uygun işgörenlerin istihdamında yaşanan başka bir zorluk, bu özellikleri doğrudan ölçen bir ölçme aracının bulunmamasıdır. Barrick ve Mount (1991), Tett, Jackson ve Rothstein (1991); Hertz ve Donovan (2000) tarafından yapılan meta-analiz çalışmaları, normal bireyler üzerinde kişiliğin alt boyutlarını tanımlamak için geliştirilen envanterlerin (NEO-PI-R, 16 PF, EPI ve MBTI) farklı iş kollarında mesleki davranışlarla ilgili bireysel farklılıkları incelemek amacıyla kullanıldıkları görülmektedir.

Salgado, Moscoso ve Lado'ya (2003) göre bu türden test kullanımlarının bir sonucu olarak, yıllardır kişilikle meslekler arasındaki ilişkiler bilinmesine ve düzenlerce çalışmaya konu edilmesine karşın, kişilik envanterleriyle örgütsel ölçütler arasında çok düşük geçerlik katsayıları elde edilmekte ve bu yüzden aralarındaki ilişkiler göz ardı edilmektedir. Yazarlar iş'le ilgili kişilik envanterlerini şöyle tanımlamaktadır:

- 1.Maddelerinin içeriği işle ilgili olmalıdır,
- 2.Birincil olarak seçme ve değerlendirme ya da örgütlere geri bildirim verme amacı taşınmalıdır,
- 3.İşe başvuran ya da iş'te çalışanlardan elde edilmiş norm tabloları olmalıdır,
- 4.İş performansı, hizmet içi eğitim performansı, verimsiz davranışlar, meslek gelişimi ve iş doyumunu gibi örgüt kriterlerinin yordanması amacıyla düzenlenmiş olmalıdır.

Öte yandan mesleki kişilik envanterlerinin hazırlanmasında bazı güçlükler yaşanmaktadır. Bu güçlüklerden ilki, sektörde çalışanlarda bulunması gereken kişilik özelliklerinin neler olduğunun kimlere sorulması gerektiğidir. İlk aşamada, halen bankacılık sektöründe çalışanların bu soruya yanıt verebilecekleri aklı gelmektedir. Bu seçenek makul görünmekle birlikte, kişiliğin ne olduğu ve nasıl tanımlandığı konusunda hâlâ psikoloji çevrelerinde görüş ayrılıkları yaşandığı, bu bağlamda banka çalışanlarının da kişilik hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olmadıkları düşünülmektedir. Bu alanda

yaşanan diğer bir güçlük ise, günümüzde bankacılık sektöründe çok farklı işlerin (operasyon, kontrol, pazarlama birimleri vb.) yapılması ve bu işler için başat olan özelliklerin birbirlerinden farklılık göstermesidir. Dolayısıyla başarılı bir bankacının tanımı yapılırken, farklı işlerde çalışan geniş bir bankacı örneklerinin görüşlerine gereksinim duyulmaktadır.

Bu güçlüklerin bertaraf edilmesinde bir çözüm yolu olarak trait kuramlarının dayandığı sözlüksel yaklaşım ve bu yaklaşıma uygun olarak hazırlanacak kişilik sıfat listesinin kullanılması akla gelmektedir. Böyle bir liste bilgi toplama aracı olarak kullanıldığında;

1.Sektörde gerekli kişilik niteliklerinin neler olduğu, günlük konuşmalarda geçen ve anlamları herkes tarafından bilinen kişilik sıfatlarına dayalı olarak belirlenebilecektir.

2.Bankacıların çalışma koşulları, iş yoğunlukları vb. faktörler düşünüldüğünde, en ekonomik veri toplama yollarından biri olacaktır.

3.Katılımcılara görüşlerini belirtmeleri için kapsam geçerliği yüksek bir liste verilerek, bazı bilgilerin katılımcıların gözünden kaçmasına engel olunacaktır.

4.Sıfat listesi kısa sürede yanıtlanabildiği için daha çok sayıda katılımcıya (bankacı) ulaşmak mümkün olacaktır.

5.Kurumlar personel seçmeye ve çalıştırdıkları personeli kurum içinde eğiterek daha nitelikli hâle getirmeye, her geçen gün daha fazla önem vermekte ve performans değerlendirme çalışmalarıyla da bunu değerlendirmektedir. Dolayısıyla, işgörenlerin bankacı kişiliği konusunda gelecekteki olası anlayış değişimleri, bu liste yoluyla karşılaştırmalar yapılarak saptanabilecektir.

6.Sıfat listesinde belirtilen görüşler sayısal olarak ifade edilebildiğinden, aynı ölçütler kullanılarak farklı meslek gruplarını karşılaştırmak mümkün olacaktır.

Bu düşüncelerden hareketle, araştırmada bankacılık sektöründe çalışanlarda bulunması beklenen kişilik niteliklerinin neler olduğu saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmada kişilik, trait kuramlarına dayalı olarak ele alınmış, seçilen kuramsal yaklaşıma bağlı bir zorunluluk olması dışında, çalışma için sağlayacağı bazı avantajlar da göz önünde tutulup, bilgi toplama aracı olarak kişilik sıfat listesinin kullanılması benimsenmiştir.

YÖNTEM

Araştırmaya Katılan Bireyler

Bankacılık sektöründe gerekli olan kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla iki ayrı katılımcı grubuyla çalışılmıştır. Araştırmaya katılan bireyler hakkında bilgiler, uygulama sırasına göre aşağıda verilmiştir.

Sıfat Listesinin Uygulanması için Seçilen Grup

Araştırma kapsamında hazırlanan kişilik sıfat listesi, Ziraat Bankası Genel Müdürlüğü, Eğitim Dairesi Başkanlığının düzenlediği, 2002 – 2003 yılı hizmet içi eğitim çalışmalarına katılan 600 çalışana uygulanmıştır. Bankanın sürdürdüğü eğitim çalışmalarına Türkiye'nin her ilinden farklı statüde çalışanlar katılmaktadır. Bu yönüyle, üzerinde çalışılan bankacı grubu, Türkiye'de çalışan sayısı itibarıyla en büyük devlet kurumlarından biri olan Ziraat Bankası'nın doğal bir örnekleme olma niteliği taşımaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin hizmet süreleri 2 – 28 yıl ($x = 14.02$; $ss = 6.86$; ortanca $x = 16$) olup, 187'si erkek, 290'ı kadındır. Ayrıca katılımcıların 98'sinin eğitim düzeyi lise, 379'u ise üniversitedir.

Kişilik Boyutlarının Belirlenmesi ve Tanımlanması için Uygulama Yapılan Grup

Araştırmanın bir sonraki aşamasında, başarılı bir işgörenin sahip olduğuna inanılan kişilik sıfatlarının yapısal ve boyutsal özellikleri, H.Ü. Psikoloji, Psikolojik Danışma ve Türk Dili alanlarında görev yapan 56 öğre-tim elemanın görüşlerine dayalı incelenmiştir.

Bilgi Toplama Aracı

Sıfat Listesinin Geliştirilmesi

Trait kuramlarının temel varsayımlarından birini, dile dayalı tanımlamalar (sözlüksel yaklaşım) oluş-turmaktadır. Sözlüksel yaklaşım; bir kültürde önemli olan kişilik özelliklerinin, o kültürün dilinde tek kelime olarak (sıfatlarla) kodlandıklarını varsaymaktadır (Akt. Pervin, 1993; Hergenhahn ve Olson, 1994). Bu varsayımın dilimiz için de geçerli olduğu düşünülmektedir.

Bu düşünceden hareketle, ilk olarak, önceki çalışmalarda hazırlanan Türkçe sıfat listeleri incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, sıfat listelerinden bazılarının kişilikle doğrudan ilgili olmadığı, kişilikle ilgili olanlarda ise ya sözlüksel yaklaşımın sayılıtlarına uyulmadığı ya da İngilizce kelime havuzlarının etkisi altında kaldığı görülmüştür. Bu nedenle sözlüksel yaklaşım sayılıtlarına uygun yeni bir sıfat listesinin hazırlanmasına karar verilmiş ve bu amaçla aşağıdaki adımlar izlenmiştir:

Türk Dil Kurumunun (son baskı) yayımladığı Türkçe Sözlükten (Parlatır, Gözüaydın ve Zülfikar, 1998) kişiliği tanımlayan sıfatlar saptanmış ve bir listede bir araya getirilmiştir. Listede yer alan sıfatlardan ilk etapta, türetilmiş sözcükler, argo olanlar ve fi-ziksel özellikleri betimleyen sıfatlar ayıklanmıştır. Bu işlemin sonunda, kalan 700 civarında sıfattan yeni bir liste oluşturulmuş ve bu liste Hacettepe Üniversitesinde Psikoloji ve Psiko-lojik Danışma bölümlerinde görev yapan 12 öğretim elemanına dağıtılmıştır. Bu gruptan “mutlu olma” gibi durum-luk duygulanımları yansıtan sıfatların, “cimrilik” gibi süreklilik gösteren sıfatlardan ayrılması istenmiştir.

İkinci adımdaki çalışmanın sonucunda, farklı ortam ya da zamanlarda kararlılık gösteren (cimrilik gibi) 560 sıfat saptanmıştır. Bu sıfatlar yapıları ve anlamları açısından incelendiğinde, “cömert – cimri” ve “çalışkan – tembel” gibi iki uç arasında derecelendirilebilecek bir doğaya sahip oldukları görülmektedir. Aynı zamanda “çalışkan” gibi bir başlık altında “programlı, disiplinli, dakik ve sistemli” gibi benzer özellikler taşıyan sıfatlar kümelenebilmektedir. Bundan hareketle, önce her sıfatın zıddı bulunarak sıfat çiftleri elde edilmiş, daha sonra benzer özellikler taşıyan sıfat çiftleri bir araya getirilerek, 560 sıfat 39 kümede toplanmıştır.

Sıfat çiftlerinin kümelendiği yeni liste, doktorasını Türk dilinde yapan ve Hacettepe Üniversitesinde Türkçe dersleri veren 15 öğretim elemanının görüşleri alınarak bir daha gözden geçirilmiş ve gerekli değişiklik-ler yapılmıştır. Son şekli verilen sıfat listesi, kişiliği tanımlamak amacıyla mantıksal olarak oluşturulan 39 kümede yaklaşık 280 çift sıfat içermektedir. Listede yer alan sıfatlar ek’te sunulmuştur.

Liste incelendiğinde, her kümede farklı sayıda sıfat çiftinin yer aldığı görülmektedir. Buna ek olarak, Türkçede en fazla sıfatın dürüst olmamıyla, en az sıfatın ise kendine güvenle ilgili olarak üretildiği gözlenmektedir. Sıfat listesinde dikkat

çeken diğer bir nokta ise, bazı durumlarda birbirinden anlam olarak farklı iki sıfatın (dalgın, maceraperest) zıtları için aynı sıfatın (temkinli) kullanılmasıdır.

Sıfat Listesi

Uygulamada 280 çift maddeden oluşan sıfat listesinin kullanılması, çalışanların cevaplandırma isteklerini azaltacağı ve geri dönüşün sağlanamayacağı düşünülmüştür. Bu nedenle her kümede yer alan sıfat çifti-nin yaklaşık % 30’u rastgele (random) seçilmiş ve listenin 84 maddelik beşli bir derecelendirme ölçeği oluşturulmuştur. Bu ölçeğe cevaplayıcıların tepki tutarlılığını değerlendirmek amacıyla yedi sıfat çifti, tekrar maddesi olarak eklenmiştir. Seçilen 84 sıfat çiftinin yarısı tersine çevrilerek (reverse), maddeler ölçeğe rastgele (random) yerleştirilmiştir. Böylece kapsam geçerliğine ek olarak, uzmanlar tarafından da gözden geçirilen 91 maddelik sıfat listesi oluşturulmuş ve uygulamada bu form kullanılmıştır. Aşağıda bu formda kullanılan madde tipine bir örnek verilmiştir.

18. Temkinli, Tedbirli Atak, Maceraperest

İşlem

Sıfat Listesinin Uygulanması

Sıfat listesi, Ziraat Bankası Genel Müdürlüğü, Eğitim Dairesi Başkanlığı’nın düzenlediği hizmet içi eğitim çalışmalarına katılan işgörenlere uygulanmıştır. Sürdürülen eğitim programının zaman sınırlı oluşu yüzünden, sıfat listeleri araştırmacı tarafından çalışanlara dağıtılmış ve çalışanlardan formu kendilerine verildiği günün akşamı cevaplandırmaları ve bir sonraki gün eğitim dairesinin görevli memuruna teslim etmeleri istenmiştir. Formlar dağıtılırken, çalışanlara “Çok başarılı saydığınız bir iş arkadaşınızı ya da size göre başarılı sayılabilecek bir bankacıda bulunması beklenen özellikleri düşünerek listeyi yanıtlayınız.” biçiminde bir yönerge verilmiştir.

Sıfatların Boyutlandırılması

Çalışmanın ikinci aşamasında, bankacıların 84 sıfat çifti içinden, başarılı bir bankacıda bulunması beklenen kişilik özellikleri olarak seçtikleri 27 sıfat çiftinin nasıl kümelendiği araştırılmıştır. Bu amaçla, bankacılar tarafından seçilen 27 sıfattan bir matris oluşturulmuş ve H.Ü. Psikoloji, Psikolojik Danışma ve Türk Dili bölüm-lerinde görevli 56

öğretim elemanına, “Bu sıfatların arasındaki ilişkileri inceleyiniz. Aralarında çok yakın ilişki bulunan sıfatlara en düşük, en ilişkisiz olan sıfatlara ise en yüksek olacak şekilde, 1 – 9 arasında puan veriniz.” biçiminde bir yönerge verilerek, sıfatları değerlendirmeleri istenmiştir.

Verilerin Çözülmesi

Araştırmanın analiz aşamasında, verilerin analize hazırlanması ve verilerin analizi üzere iki çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalar uygulama sırasına göre aşağıda verilmiştir:

Verilerin Analize Hazırlanması

İlk aşamada, çalışanlara dağıtılan 600 sıfat listesinden 477’si (% 80) geri döndüğünden ve geri dönen listelerden 42’sinde, testteki tekrar maddelerinden işgörenlerin aldıkları puanlar, grup ortalamasının 1 ss altında kaldığından, bu kişilerin kendilerine verilen sıfat listesini baştan savma yanıtladıkları varsayılarak, görüşleri veri setinden çıkarılmıştır. Böylelikle başarılı bir banka çalışanında bulunması beklenen kişilik özellikleri, 435 işgörenden elde edilen görüşler üzerinde araştırılmıştır.

İkinci aşamada, eksik değer analizi yapılmıştır. Veri setindeki eksik değerlerin (boş bırakılanlar) oranı, maddelerin hiçbirinde % 5’i aşmadığından ve rastgele dağılımlarından (Little’ın MCAR testi ile kontrol edilmiştir), EM algoritması yoluyla “eksik değer” ataması yapılmıştır. Ayrıca tolerans, VIF ve koşul endekslerine bağlı olarak veri setinde yer alan değişkenler arasında çoklu değişimin (multicollinearity) olup olmadığı incelenmiştir. Sonuçta, sıfıra yaklaşan tolerans, 5-10’dan büyük VIF ve 0.50’den büyük iki varyansın eşlik ettiği 30’dan büyük koşul endeksine rastlanmamıştır.

Üçüncü aşamada, veri setindeki maddelerin her birinde (univariate) ve birleşimlerinde (multivariate) aykırı gözlem (outlier) olup olmadığı incelenmiştir. $Z_{0.01} \lambda 3,29$ ’u aşan toplam 11 katılımcı univariate aykırı gözlem olarak düşülmüş ve görüşleri veri setinden çıkarılmıştır. Ayrıca değerini aşan 7 gözlem multivariate aykırı değer olarak değerlendirilmiştir.

Tabachnick ve Fidell (2001) multivariate aykırı değerleri veri setinden çıkarmadan önce, buna neden olan faktörlerin araştırılması gerektiğini önermektedir. Bu amaçla, ilk

olarak aykırı gözlemlerin 1, diğerlerinin 0 olarak kodlandığı bir göstermelik değişken tanımlanmıştır. Daha sonra, multivariate aykırı gözlemlerin nedenlerini araştırmak amacıyla, göstermelik değişkenin gruplama, bu değişkenin düzeyleri arasında anlamlı farklar yaratan 13 maddenin bağımsız değişkenler olarak tanımlandığı bir diskriminant analizi yapılmıştır. Analizin sonucunda bir diskriminant fonksiyonu tanımlanmıştır. Bu sonuç; yordayıcı değişkenler açısından aykırı gözlem içeren ve içermeyen gruplar arasında anlamlı farklar olduğunu göstermektedir. Bu fonksiyonun özdeğeri 0.24 ve kanonik korelasyonu 0.44’dür. Buna göre iki grup arasındaki farklılıklar, diskriminant fonksiyonu puanlarındaki değişimin 0.19’unu hesaplamaktadır. Fonksiyon ve yordayıcılar arasındaki korelasyon matrisi incelendiğinde, ayırt edicilik fonksiyonunda en iyi yordayıcıların 81 ve 51. maddeler oldukları görülmektedir. Bu maddelerin içerikleri incelendiğinde; “dar kafalı – ileri görüşlü” ve “densiz, patavatsız – oturaklı, kendini bilen” sıfatlarından oluştuğu gözlenmektedir.

Sahip oldukları anlamlara bağlı olarak, söz konusu sıfatların, cevaplayıcılarda sosyal açıdan beğenilir yanıtlar vermeyi artırmayacakları düşünülmektedir. Bu nedenle analizin üçüncü aşamasında, veri setinden iki madde değil, multivariate aykırı değere sahip 7 gözlem çıkarılmıştır. Ayrıca maddelerin her biri için normallik; eğiklik ve basıklık katsayılarına ek olarak, Kolmogorow – Smirnow (K - S) testle; birleşimlerinin normallikleri Doornik - Hendry’nin normallik testi ve Mardia’nın Multivariate Kurtosis testiyle incelenmiştir. Maddelerin çoğunda verilen yanıtlar normal dağılmadığı için dağılımların şekli ve çarpıklıkların şiddeti de göz önünde tutularak, maddelere farklı dönüştürmeler (karekök, logaritmik vb.) uygulanmıştır. Dönüştürmelerle normallik sağlanamamakla birlikte, çarpıklık ve basıklık katsayılarında önemli iyileşmeler gözlenmiştir. Son aşamada analizler hem dönüştürülen hem de dönüştürilmeyen veriler üzerinde tekrarlanmış ve sonuçlarda önemli farklılık görülmediğinden, aşağıda ham veriler üzerinde yapılan analiz sonuçları sunulmuştur. Analizler Statistica 6.0 paket programlarından yararlanılarak yapılmış ve araştırmada hata payı 0.05 olarak alınmıştır.

Verilerin Analizi

Bankacılık sektöründe istenilen kişilik özelliklerini belirlemek için ilk aşamada izlenen yol, bankacı grubunun en az % 66’sı tarafından 4 (genellikle) ya da 5 (çok önemli olarak) puan verilerek derecelendirilen sıfatların, listeden seçil

mesi olmuştur. İkinci aşamada seçilen 27 sıfat üzerinde bankacı grubun görüşleri arasındaki uyum, Kendall'in W katsayısı hesaplanarak incelenmiştir. Üçüncü aşamada bu sıfatlardan (27 * 27) bir matris oluşturulmuş ve öğretim elemanlarının bu matrise verdikleri yanıtlarla bir uzaklık (distance) matrisi elde edilmiştir. Son aşamada ise, kişilik envanterine temel oluşturacak kişilik boyutlarının sayısı ve içeriğine ilişkin doğru kararlar almak için uzaklık matrisi önce çok boyutlu ölçekleme analizi (ÇBÖ) ile incelenmiş, saptanan boyutlar daha sonra hiyerarşik kümeleme (HKA) ve keşfedici (exploratory) faktör analiziyle de (EFA) kontrol edilmiştir. EFA yapılırken, minres faktör çıkarma ve varimax faktör döndürme yöntemi seçilmiş, boyut sayısına karar verebilmek amacıyla scree plot, özdeğerler (eigenvalues) ve paralel analiz gibi istatistiksel ölçütlerin yanı sıra, başta beş faktör kişilik modeli olmak üzere, trait kuramlarına dayalı geliştirilen diğer modellere ilişkin açık-lamalar göz önünde tutulmuştur.

Sıfatlar arasındaki ilişkilerin birden fazla yöntemle incelenmesinin iki nedeni bulunmaktadır. Bunlardan ilki ve önemlisi, trait kuramlarına dayalı yapılan araştırmalarda saptanan kişilik boyutlarına (3, 5 ve 16) hem trait kuramcılarının hem de trait kuramlarını eleştiren akademik çevrelerden çok sayıda eleştiri gelmesidir. İkinci nedeni ise, boyut sayısının belirlenmesinde yukarıda belirtilen ölçütler göz önünde bulundurulmasına karşın, son kararın bir ölçüde de olsa, araştırmacıların sübjektif yargılarına dayanmasıdır. Bu gerekçeyle sıfatlar arasındaki ilişkiler üç ayrı yöntemle incelenmiş, aşağıda ilk olarak çok boyutlu ölçekleme analizi bulgularına yer verilmiş, daha sonra kontrol amacıyla yapılan diğer iki analize ait bulgular sunulmuştur. Analizler Statistica 6.0 ve SAS 8.2 paket programları kullanılarak yapılmış, analizler sırasında hata payı .05 olarak alınmıştır.

BULGULAR

Bankacılık sektöründe en çok aranan nitelikler olarak belirtilen 27 sıfat üzerinde bankacı grubun görüşleri arasındaki uyum Kendall'in W katsayısı hesaplanarak incelenmiş, sonuçlar Tablo 1'de sunulmuştur.

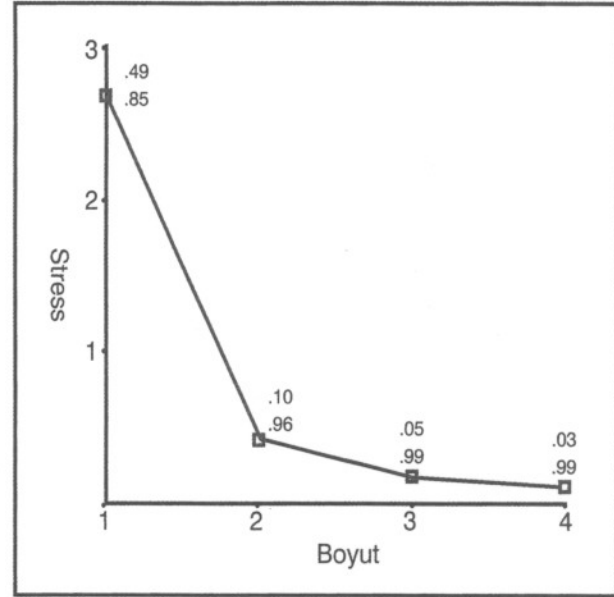
Tablo 1. Başarılı Bir Bankacının Taşınması Gereken 27 Niteliğe İlişkin 417 Bankacı Arasındaki Uyum Derecesi

n	417
Kendall's W	.91
χ^2_{26}	6963.58

** <.001

Tablo 1 incelendiğinde, başarılı bir bankacıda bulunması beklenen kişilik özelliklerine ilişkin olarak işgörenlerin önemli ölçüde uyum gösterdikleri (% 91) anlaşılmaktadır ($\chi^2_{26}=6953.58$; $P \leq .001$). Bu sıfatların boyutsal özellikleri ilk olarak ÇBÖ ile incelenmiş, sonuçlar Şekil 1 A'da sunulmuştur.

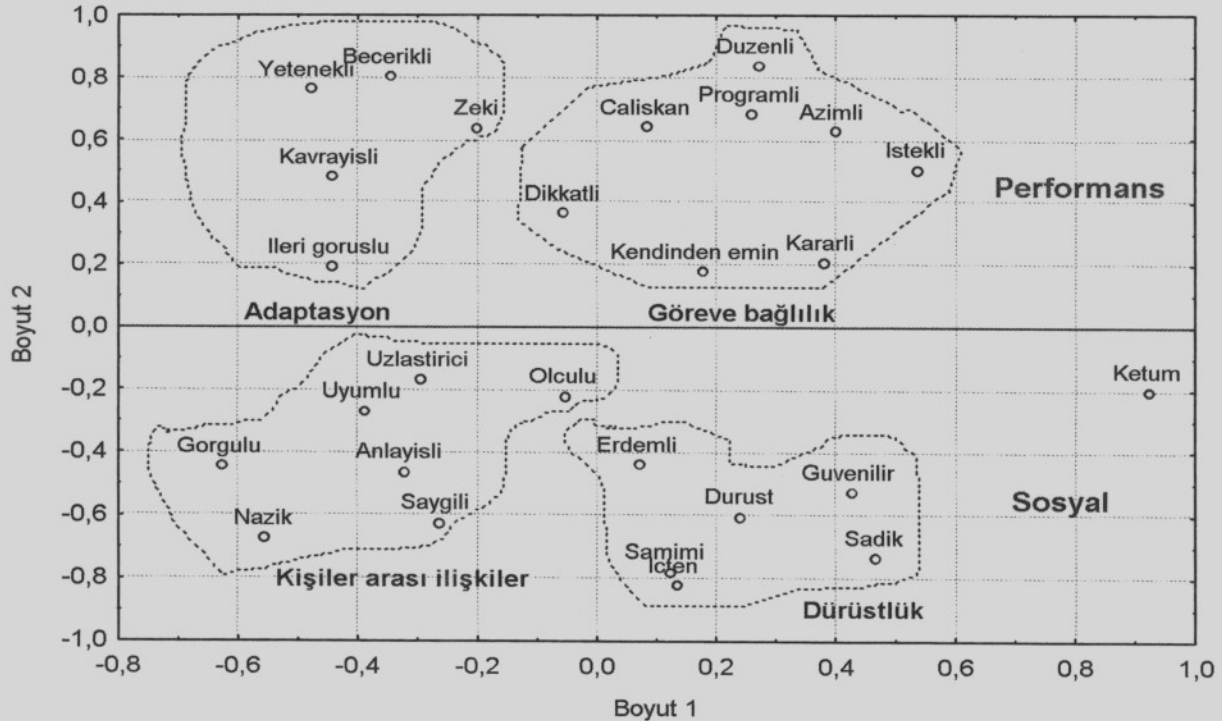
Şekil 1 A. Başarılı Bankacılarda Bulunması Gereken Kişilik Sıfatlarının Çok Boyutlu Ölçekleme Analizi Sonuçları



Şekil 1 A'da olası boyut sayısı artışına karşı, uyumsuzluk (stres) değerlerinin neler olduğunu gösteren bir izleme grafiği bulunmaktadır. Grafikten de anlaşılacağı gibi, kırılmanın (dirsek şeklinde) 2.boyutta olduğu görülmektedir. Ayrıca bu boyutta en büyük stres değeri farkının yaşandığı (.39) ve hem stres ($\leq .10$) hem de uyum katsayılarının ($\geq .90$) kabul edilebilir düzeylerde oldukları gözlenmektedir. Buna ek olarak, şekilde, boyut sayısı arttıkça stres değerinde bir artışın olmadığı görülmektedir. Bu bulgu veri setinin boyutlandırılmasında yerel minimum çözüme (local minimum solution) rastlanmadığı anlamına gelmektedir. Ayrıca iki boyutlu çözüm için farklılık (dissimilarity) matrisine dayalı yaratılan proximity * distance grafiği incelendiğinde, bozuk bir yapıya da (degenerative solution) rastlanmamaktadır. Başka deyişle, gerçek uzaklık değerleri ile ÇBÖ tarafından boyut sayısına bağlı olarak yaratılan değerler arasında sürekli ve doğrusal bir ilişkinin olduğu gözlenmekte, basamaklara ya da nokta kümelerine rastlanmamaktadır. Bu sonuçlar, ÇBÖ analizi sayıtlarının karşılandığını göstermektedir. Bu bulgular ışığında, boyut sayısı iki ile sınırlandırılmış ve yapılan ÇBÖ analizi ile sıfatlar arasındaki ilişkiler Şekil 1 B'de gösterilmiştir.

Şekil 1 B'de görüldüğü gibi, başarılı bir bankacıda bulunması beklenen kişilik özelliklerinin sosyal boyutunu dürüstlük ve kişiler arası ilişkiler kümesi; performans boyutunu ise göreve bağlılık ve adaptasyon kümesi oluşturmaktadır. Başka deyişle, iki temel boyutta iki ayrı bölge / küme bulunmaktadır. Temel boyutlar altında yer alan sıfatların ayrı ayrı kümelenmesi, Kruskal ve Wish'e göre (1978), bölge-ler içinde yer alan sıfatların başka özellikleri paylaşmalarından kaynaklanmaktadır ve genellikle ikiden fazla boyutla açıklanması gereken veriler için iki boyutlu çözüm seçildiğinde ortaya çıkmaktadır. Yazarlara göre, ÇBÖ'de kümelerin gözlenmesinin diğer bir nedeni ise, yöntemin aslında büyük uzaklıklar arasındaki mesafeyi daha da açmaya çalışırken, birincil olarak büyük benzerliklerde (küçük uzaklıklar) odaklanmasıdır. Öte yandan, Guttman (1965) bölgesel yaklaşımı geleneksel ÇBÖ'ye tercih etmektedir. Ona göre, bölgesel yapı, faktör analizi ile saptanamayan

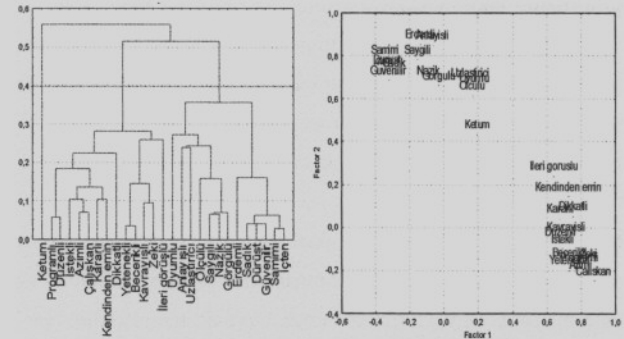
tek yönlü (simplex), dairesel (circumplex) ve "radex" gibi verideki önemli örüntüleri göstermektedir (Akt. Kruskal ve Wish, 1978, s: 43 – 48). Yapılan açıklamalardan yola çıkarak, bu kümelerin ayrı bir boyut olup olmadığını incelemek, böylelikle ÇBÖ ile tanımlanan iki boyutlu yapının geçerliğini kontrol etmek amacıyla öncelikle boyut sayısı artırılarak ÇBÖ analizi tekrarlanmıştır. Bu işlemin sonunda, performans boyutunda bir değişim olmazken, sosyal boyutun dürüstlük ve kişiler arası ilişkiler olmak üzere iki faktöre bölündüğü görülmüştür. Daha sonra, aynı veri HKA ve EFA ile incelenmiş sonuçlar Şekil 2'de sunulmuştur.



Şekil 1 B: Başarılı Bankacılar İçin İki Boyutlu Uzayda Sıfatların Dağılımı

Şekil 2'de görüldüğü gibi, HKA ile iki boyutlu ÇBÖ'ye çok benzer bir yapı elde edilirken, EFA ile aynı iki boyutlu çözümün toplam değişimin % 57'sini açıkladığı saptanmıştır. Sonuç olarak, gerek ÇBÖ, gerekse de alternatif istatistiksel testlerle aynı bulgulara ulaşılması ve boyut sayısını artırmanın uyumsuzluk katsayıları üzerinde önemli bir değişime yol açmaması, başarılı bir bankacıda bulunması beklenen kişilik özelliklerinin iki boyutta ele alınabileceği anlamına gelmektedir. Bu bulgular, aynı zamanda, benimsenen iki boyutlu yapıda yer alan kümelerin, boyut sayısının düşük tutulmasından değil, bankacılık özelliklerinin bölgesel bir yapı sergilenmesinden kaynaklandığını göstermektedir.

Araştırmanın son aşamasında, saptanan sıfat ve boyutlar hakkında banka yöneticileriyle görüşülmüş ve bankacılar için sıfatların kişiliğin sosyal hayatında yer almasını kapsayan,



Şekil 2: Başarılı Bankacılar İçin İki Boyutlu Uzayda Sıfatların Dağılımı

bu boyutta yer alan iki kümeye de uzak olduğu iletilerek, onlara analizler açısından aykırı bir değer gibi görünen ketum sıfatının bankacılık için önemli olup olmadığı sorulmuştur. Banka yöneticileri ortaya konan yapının sektörde aranılan nitelikleri temsil ettiğini, ayrıca ketum oluşun bankacılık için çok önemli olduğunu dile getirerek, iki boyutlu çözümden çıkarıl-maması gerektiğini belirtmişlerdir. Sonuçta, her biri iki ayrı kümeden oluşan iki “temel” boyutlu yapı en uygun çözüm olarak benimsenmiş ve banka yöneticilerinin görüşleri doğrultusunda ketum sıfatı bu çözümden çıkarıl-mamıştır.

TARTIŞMA

Bu çalışma bankacılık sektörüne dış kaynaktan alınan aday bankacıların seçiminde kullanılabilir bir kişilik envanterinin hazırlanmasında önemli bir aşamayı temsil etmektedir. Çalışmanın çıkış noktası, personel seçiminde kullanılacak tekniklerin kültüre, çalışılan kuruma ve yapılan işlere özgün olması gerektiği düşüncesi-dir (Sümer ve ark, 2000). Bu düşünceden yola çıkılarak araştırmada kişilik, trait kuramlarına dayalı olarak incelenmiş ve bu kuramların dayandığı sözlüksel yaklaşıma uygun olarak geliştirilen sıfat listesiyle, işgörenlerden başarılı bir bankacıda bulunması gereken kişilik özelliklerine ilişkin görüşleri alınmıştır. Çalışma sonucunda, sektörde aranılan niteliklerin sosyal ve performans olmak üzere iki temel kişilik boyutunda toplandığı görülmüş-tür. Ayrıca bu boyutlar birbiriyile ilişkili ikişer alt kümeden oluşmaktadır: Bunlar sırasıyla; kişiler arası ilişkiler – dürüstlük (sosyal) ve göreve bağlılık – adaptasyondur (performans).

Öte yandan bu araştırmada saptanan kişilik kümeleriyle, trait kuramlarınca ortaya konan kişilik boyutları arasında bazı benzerlikler gözlenmektedir. Günümüzde kişilik yapısını açıklamak için 16 faktörün çok, üç faktörün az, beş faktörün ise yeterli olduğuna ilişkin, trait kuramcıları arasında giderek artan bir uzlaşma bulun-maktadır (Zuckerman, 1991). Trait kuramcılarınca, beş faktör kişilik modelleri kapsamında ortaya konan kişilik boyutlarıyla, bu araştırmada saptanan kişilik kümeleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde;

- 1.Göreve bağlılık kümesiyle, Sorumluluk (Somer, 1998) ya da Öz disiplin (Sümer ve ark, 2000) olarak Türkçeye çevrilen (Conscientiousness) faktörü,
- 2.Adaptasyon kümesiyle Zekâ (Intelligence) faktörü (Openness to experiences değil),
- 3.Kişiler arası ilişkiler kümesiyle Uzlaşılabilirlik (Agreeableness) faktörü arasında benzerlikler olduğu görülmektedir.

4.Araştırma kapsamında ortaya konan dürüstlük kümesine ise, beş faktör kişilik modellerinde ayrı bir faktör olarak rastlanmamaktadır. Bununla birlikte, bu kümede yer alan sıfatlarla Uzlaşılabilirlik boyutunun bir yanı olarak tanımlanan erdem yönü (morality facet) arasında bir benzerlik olduğu gözlenmektedir.

Araştırma bulgularının trait kuramlarından ayrılan yanları ise;

1.Beş faktör kişilik modellerinde ileri sürüldüğü gibi saptanan kişilik kümelerinin bağımsız kişilik faktörleri değil, ilişkili yapılar olduğu ve

2.Beş faktör kişilik modellerinde doğrudan tanımlanmayan dürüstlüğün, çalışmada bir alt küme olarak ortaya çıkışıdır. Bu çalışmadan elde edilen temel boyutların ve bu boyutlar altında ilişkili kümeler olarak tanımlanan yapıların, trait kuramlarınca ortaya konan kişilik tanımlamalarından farklı oluşunu;

1.Çalışmada normal bireylerin kişilik yapılarının değil, başarılı bir bankacının sahip olduğu kişilik yapılarının araştırılmasına,

2.Dürüstlük özelliğinin, bir kişilik boyutunun çeşitli yönlerinden biri değil, önemli bir kişilik kümesi olarak ortaya çıkışını, araştırılan çalışma alanının bankacılık sektörü olmasına ve beş faktör modelinde ahlaki değerlendirmeler içeren terimlerin göz ardı edilmesine bağlamak mümkündür.

Rust (1999) geleneksel kişilik testlerinin “kişilik ahlâken değerlendirici olmayan ve olmaması gereken terimlere dayalı tanımlanmalıdır” varsayımına dayandıklarını ve bu anlayış eksikliğinin Allport’un çalışmalarına kadar uzandığını belirtmektedir. Yazara göre, Allport (1937) doğruluk ve kötülük adı verilen şeylerin psikoloji-den çok etik konusu olduğunu iddia etmiş ve ahlaki değerlendirmeler içeren terimleri kendi kişilik listesinden çıkarmıştır. Ayrıca bu gelenek, çalışmalarını Allport’un listesine dayandıran, başta Cattell (1943) olmak üzere faktör analitik çalışmalar yapan Norman ve Goldberg gibi başka araştırmacıları da etkilemiştir. Rust ahlâki değerlendirmeler içeren terimlerle yapılan araştırmalarda ise, ilk beşi büyük beşe benzeyen yedi faktör elde edildiğini ve bu çalışmalarda elde edilen son iki faktörün ise uzlaşma ve nevrozizmeye de yük yükleyen maddelerden oluşmuş olumlu ve olumsuz değerlendirme boyutları olduklarını ifade etmektedir.

Ones ve ark. (1992, 1993, 1995) tarafından yapılan meta-analiz çalışmalarında, 500.000 denek üzerinde, 650 ölçütlere dayalı geçerlik katsayısına bağlı olarak dürüstlük testlerinin geçerliği incelemiştir. Çalışmalarının sonunda, dürüstlük testlerinin beş faktörün herhangi birinden ya da bileşimlerinden daha iyi iş performansını yordadığı ve dürüstlüğün büyük bir “kişilik” yapısı olduğunu ifade etmişlerdir.

Öte yandan araştırmadan elde edilen sonuçlar, bankanın düzenlediği hizmet içi eğitim çalışmalarına katılan farklı statüdeki işgören görüşlerine dayanmaktadır. Oysa günümüzde bankalar ödemeler ve kredi kartı işlemleriyle çağdaş yaşamın önemli bir parçası olmuştur. Hemen herkes düzenli olarak zamanın bir kısmını banka-larda, bankacılarla harcamaktadır. İnsanlar bu kurumlarda işlerini görürken bazen olumlu duygular yaşamakta, kimi zaman da ilgilenilmediğini hissedip kızgınlık duymaktadır. Dolayısıyla, bu kurumlarda çalışanların kişilik-leri yalnız iş arkadaşları ya da kurumları için değil, müşteriler için de önem taşımaktadır. Bu nedenle bankacılık sektöründe istenilen kişilik özelliklerinin belirlenmesi aşamasında müşterilerin de görüşleri alınmalıdır. Aşağıda ileri-ki araştırmalarda yapılması önerilen çalışmalar sunulmaktadır:

1.Sıfat listesi banka müşterilerine de uygulanmalı, bu uygulamadan elde edilen bankacı görüşleriyle müşterilerin listeye verdikleri yanıtlar karşılaştırılmalıdır. Bunun sonucunda iki grubun görüşleri arasındaki benzerlikler ve ayrılıklar ortaya konulmalıdır. Ayrıca Müşterilerin eğitim, cinsiyet gibi kişisel özelliklerine ve mevduat hesaplarının büyüklüklerine bağlı olarak, banka çalışanlarında görmek istedikleri kişilik özelliklerinin değişip değişmediği, sıfat listesi kullanılarak sorgulanmalıdır.

2.Performansı yüksek ve düşük olan işgörenlerin kişilik özellikleri sıfat listesi kullanılarak karşılaştırılmalıdır.

3.Politikaları ve vizyonu açısından Ziraat Bankasının tüm bankacılık sektörünü temsil etmediği, bu aşamada araştırma bulgularının ancak Ziraat Bankası çalışanlarına genellenebileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte, özel bankalar başta olmak üzere, hizmet sektöründeki başka iş kollarına da hazırlanan sıfat listesi uygulanmalı, mesleklerin gerektirdiği kişilik özellikleri konusunda karşılaştırmalar yapılmalı ve devlet bankaları ile özel bankalar arasındaki beklenti farklılıkları araştırılmalıdır.

KAYNAKLAR

Akdoğan, T. (2003). *Satışçıların kişilik özellikleri ve satış performansı ilişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Barrick, M. R ve M. K. Mount (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis, *Personnel Psychology*, Vol.44, Issue 1, P: 1 - 26, Spring.

Carson, N. M. (1994). Finding tomorrow's winners: how to choose employees who will lead your bank to profits, *Texas Banker Association*, Vol. 83, Issue 14, s: 14 – 20.

Eyüboğlu, N. (1993). *Meslekler, kişilik özellikleri ve avukatlar ile muhasebecilerin kişilik özelliklerine ilişkin bir araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Furnham, A. (1992). *Personality at work*, London: A Division of Roudledge, Chapman and Hall Inc.

Gül, G. (2002). *İlköğretim öğretmen adaylarının ve öğretmenlerinin kişilik özellikleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tett, R. P., D. N. Jackson ve M. Rothstein (1991). Personality measures as predictors of job performance, *Personnel Psychology*, 44, P: 703 – 742.

Hergenhahn, B. R. ve M. H. Olson (1994). *Introduction to theories of personality*, New York: Upper Saddle River, Prentice Hall, 074458.

Herr, E. L. ve S. H. Cramer (1996). *Career guidance and counseling through the life span*, New York: An Imprint of Addison Wesley Longman, Inc.

Hutz, G. M. ve J. J. Donovan (2000). Personality and job performance: the big five revisited, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, Issue 6, P: 869 – 879.

Kruskal, J. B. ve Wish, M. (1986). *Multidimensional scaling*, London: Sage Publication, Beverly Hills,

McCrae, R. R. ve P. Jr. Costa (1990). *Personality in adulthood*, New York: The Guilford Press.

McMurry, R. N. (2004). *Recruitment, dependency, and morale in banking industry*, *Administrative Science Quarterly*, P: 87 - 106, İnternet'ten Ocak 2004' te Justor veri tabanından alınmıştır: www.bilkent.edu.tr.

Ones, D. S. ve Viswesvaran, C. (1998). Gender, age, and race differences on overt integrity test: results across four large-scale job applicant data sets, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, No: 1, 35 – 42.

Parlatır, İ., Gözüaydın, N. ve Zülfişar, H. (1998). Türkçe sözlük, Ankara: 8. Baskı, Türk Dil Kurumu Yayını.

Pervin, L. A. (1993). *Personality theory and research*, New York: 6th Edition, John Wiley and Sons Inc.

Rust, J. (1999). The validity of giotto integrity test, *Personality and Individual Differences*, 27, 755-768.

Salgado, F., S. Moscoso ve M. Lado (2003). Evidence of cross-cultural in-variance of the big five per-sonality dimensions in work settings, *European Journal Personality*, 17, P: 67 - 76, published online in Wiley Inter Science.

Smither, R. D. (1998). *The psychology of work and human performance*, New York: 3rd Edition, Longman Inc.

Somer, O. (1998). Türkçede kişilik özelliği tanımlayan sıfatların yapısı ve beş faktör modeli, *Türk Psikoloji Dergisi*, 13 (42) 17 – 32.

Sümer, H. C., Sümer, N., Çiftci, O. S. ve Demirutku, K. (2000). Subay kişilik özelliklerinin ölçülmesi ve yapı geçerliği çalışması, *Türk Psikoloji Dergisi*, 15 (45) s: 15 – 36.

Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics*, Boston: Allyn and Bacon.

Uyan, G. (2002). *Öğretmenlerin iş değerleri, kişilik özellikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi: MEB'na bağlı resmi ve özel eğitim kurumlarında gerçekleştirilen bir araştırma*, Yayınlanmamış Yük-sek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Zuckerman, M. (1991). *Psychobiology of personality*, London: Cambridge Univ. Press. P: 1 - 86,

Zunker, G. V. (1994). *Career counseling, applied concepts of life planning*, Brooks, Cole Pub. Comp. Pacific Grove, California S: 26.

Bankacı Kişiliği

EK
Türk Dilinde Kişiliği Tanımlayan Sıfatların Listesi (A)

Dürüst - Yalancı, Fesat, İkiyüzlü	Sempatik - Antipatik	Nazik - Sıkılmaz	Cesur - Korkak	
() Açksözlü () Ahlaklı () Erdemli () Faziletli () Gururlu () Güvenilir () Mert () Onurlu () Sözüne Sahip () Serifli () Tok Sözlü () Yüreği temiz	() Dalavereci, Üçkağıtçı () Ahlaklı () Düzenbaz () El Uzun () İstismacı () Oyunbaz () Santekar, Hilekar () Alcaçak () Arabozucu () Art Niyetli () Dedikoducu () Fesat, Filneci () Gominaz () Hain () Husumetkar, Kinci () İhtiracı () İspyoncu () Kalleş, Namert () Kışkırtmacı () Müzavir () Namert () Niyakçı () Dönek () İsten Pazantlık () İkiyüzlü () Kaypak () Pişyakar () Sinsi () Yağcı, Dalkavuk () Yalancı	() Sıcak, Sıcakcanlı, Cana () Sevimli () Sevecen () Neşeli () Güler yüzlü, Güleç () Kaptıslı () Sıkıcı () Asabi () Soğuk () Somrakun () Suratlız () Ters () Yabancı () Akıllı () Ask Suratlı () Donuk () Hırçın () Huysuz () Kapıslı () Sıkıcı () Asabi () Soğuk () Somrakun () Suratlız () Ters () Yabancı	() Arsız () Asalak () Cüretkar () Edepsiz () Münasebetsiz () Pervassız () Pıskın () Yapışkan () Yışık () Yüzsüz () Duyarlı () Düşünceli () Hassas () Harmetkar () İnce () Kıbar () Nezaketli () Saygılı () Terbiyeli () Zarif () Şüpheli, Gergin, Alıngan - Ümursamaz () Evhamlı () Kuruntulu () Kuşkucu () Pratik () Endişeli () Huzursuz () Kaygılı () Tedirgin () Çıtkınlı () Hassa () Krıngan () Nalif () Nazlı	() Aslan Yüreklil () Azametli () Babayığıllı () Gözü kara () Gözü pek () Mangal () Yığıl () Yüreklil () Enerjiksiz, Çevik - Durgun () Aktif () Canlı () Dinamik () Faal () Hareketli () Kabına () Atak () Atik () Ayoğuna () Eline Çabuk () Hızlı () Ağırcaanlı () Ağırcaanlı () Donuk () Durgun () Eline Ağır () Miskin () Sakin () Tembel () Tutuk () Uyuşuk () Yavaş () Cömert - Cımtı () Atak () Atik () Ayoğuna () Eline Çabuk () Hızlı () Savurgan - Tutumlu () İlaresil () Saldırgan, Sadıksız - Boyun Egen () Alaycı () Aciz () Dövüşken () Mazlum () Pasif () Kavgacı () Despot () Zalim () Zorba
() Görgülü - Görmemiş () Asaletli () Asil () Soylu	() Sonradan görme () Züppe () Mubalağacı () Palovlacı	() Gözü tok () Gönülü tok () Doğrusuz () Tamahkar () Kanatkar - Aç gözlü () Gözü tok () Gönülü tok () Adaletili () Adil () Hakkanıyetli () Yansız () İstikrarlı () Kararlı () Ölçülü	() Müsarif () İlaresil () Saldırgan, Sadıksız - Boyun Egen () Alaycı () Aciz () Dövüşken () Mazlum () Pasif () Kavgacı () Despot () Zalim () Zorba	
() Hayalperest - Gerçekçi () Düşücü () Romantik	() Temkinli - Dalgin, Maceraperest () Dikkatli () Tebittirli, İhtiyatlı () Atak () Çılgın () Deli Dalu () Uçuk Kaçık () Aydın Yobaz, Tutcu () Bağnaz () Dar görüşlü () Dar kafalı () İki () Kötüncü () Örümcek Kafalı () Radikal () Yobaz () Muhafazakar () Mutaassip () Tutucu	() Kendiyle barışık () Hoşnut () Kendinden emin - Güvensiz () Gözü tok () Gönülü tok () Doğrusuz () Tamahkar () Kanatkar - Aç gözlü () Gözü tok () Gönülü tok () Adaletili () Adil () Hakkanıyetli () Yansız () İstikrarlı () Kararlı () Ölçülü	() Müsarif () İlaresil () Saldırgan, Sadıksız - Boyun Egen () Alaycı () Aciz () Dövüşken () Mazlum () Pasif () Kavgacı () Despot () Zalim () Zorba	

EK
Türk Dilinde Kişiliği Tanımlayan Sıfatların Listesi (B)

Çekingen, Sillik - Sosyal	Kati - Esnek	Telaşlı - Sakin	Akli başında - Patavatsız, Şımarık
() İçer dönük () İçer kapanık () Sıkıkan () Utangaç () Pasnik () Renksiz () Sessiz () Sönük () Tutuk () Yabancı () Yavvan () Aktif () Atılgan () Dişer Dönük () Girgin () Girişken () Sokulgan () Sosyal () Kumaz - Saf () Açık gözlü () Anasının Gözü () Çingöz () Gözü Açık () Uyanık () Değer bilmez () Kadırbilir () Verasiz () Yitikbilir () Dayanıklı () Ağır Gevsek - Ketum () Başboğaz () Çenesi düşük () Diline Sağlam () Tatlı dil, Geveze - Sessiz () Dilbaz () Espirli () Hoşsohbet () Kamik () Müzıp () Nüktedan () Şakacı () Ağır Kalabalık () Ceneboz () Demagog () Hazırcevap () Konuskan () Lafazan, İnkırdacı () Üretken () Sıradan () Tekdüze () Yeknesak	() Acımasız () Anlayımsız () Basılcı () Duygusuz () Gadidar () Hissiz () İnfazsız () Kabaz, Kinci () Kalıpsız () Kati Kalıplı () Merhametsiz () Otartır () Sert () Tahammülsüz () Taş Kalıplı, Taş Yüreklil () Azimil () Dayanıklı () Direngen () Gayretli () İsracı () İnatçı () İradetli, Sebatsız () Kararlı () Mücadeleci () Dakik () Disiplinli () Entezarlı () Özenli () Planlı () Programlı () Sistemli () Tertipli () Beklen () Arzulı () Hevesli () İddialı () İhtiracı () İsteklil () Rektabetçi () Sevilir () Tutkulu () Yarışmacı	() Acelece () Canı tez () Hevencanlı () Sabırsız () Telaşlı Müdürü () Tez Canlı () Basiretli () Geniş görüşlü () Geniş ufuklu () İleri görüşlü () Öngörülü () sezgisi () ufku geniş () uzak görüşlü () Kuralcı () Mükemmeliyetçi () Müşkülpeşant () İltiz () Zeki - Buddala () Akıllı () Anif () Cahil () Bilge () Can gibi () Kavrayışlı () Meraklı () Aptal () Bilgisiz () Cahil () Donuk () İdraksız () Kafassız () Kadın Kafalı () Uyumlu - Uyumsuz () Uysal () Uzlaşmacı () Yumusak Başlı () Asi () Ayak direyen () Başına Buyruk () Bilgiğini Okuyar () Değişli Dedik () Dik Baslı () Dili Uzun () Geçimsiz () İddialı () İnatçı () İyankar () İtirazcı () Kuralsız	() Ağırbaşlı () Boşboğazlı () Bıncıklı () Densiz () Fütursuz () Dill Uzur () Destursuz () Matkız () Münasebetsiz () Çocuk Ruhlu () Becerikli - Sakar () Dirayetli () Eli Yatkan () Hamarat () Hünerli () İlgünç () Uyakatlı () Maharetli () Marifetli () Meziyetli () Niteklil () Yetenekli () Başıat - Uyarlı () Bağımsız () Lider () Otartır () Önder () Ayak Uyduran () Bağımlı () İhtıfaklı () Kadırcı () Rayetkar () Teslimiyetçi () Yüzü Tutmaz () Yüzü Yumuşak () Özverikli - Bencil, Nemelazımcı () Açık Yüreklil () Babacan () Dert Babası () Diğerkam () Fedakar () Hayirsever () İnsalcı () İyi Kalpli () İyiksever () Lütfekar () Özgüçü () Sevecen () Yardımsever () Yüreği Geniş () Çıkarıcı () Egoistü () Fırsat Düşkünü () Fırsatçı () Hıdssetçi, Kiskanç () Hotbin () Kendini Düşünen () Menfaatçı () Nefsine Düşkün () Nemelazımcı

Ateşli Cazibeli İvvel Gönül Avcısı, Çapkan,	Şıpevalı Meymun Ayrıtan Hercai Çekici	Hovarda Cıvvel	Yaramaz Şımarık Hoşan Uşlu
---	---	-------------------	-------------------------------------

SUMMARY

THE DESIRED PERSONALITY CHARACTERISTICS OF COMPETENT BANK PERSONNEL

Arif Özer*

Barrick and Mount (1991) found that extrovert workers performed better performance than other workers in sales and marketing sectors did. McCrae and Costa (1990) said that during the performance of the job the personality of person indicated itself, whatever reasons one applied for a job. For example, extravert bank employees spend more time to talk with the customers than the bank employees who have other factors of big five and a librarian closed to experiences tries to maintain the silence instead of the encourage of reading. The ideas indicated that personality has influence on the work performance and person who has a certain types of personality performs better performance than the others on some work settings do. Therefore, personality inventories match the factor (job characteristics) and the trait (person qualifications). For example; soldier, police, and sales personality inventories. When the literature investigated, it is not found any personality inventory developed for banking sector. The purpose of the present research is to determine the personality characteristics seen necessary in the banking sector. In this study, personality was investigated with the principles of trait theories. All subjects completed Adjective Check List.

PARTICIPANTS

The data were collected from two different groups consisting of bank employees and university faculties. During the first phase of the study, the personality characteristics necessary for competent bank personnel were determined based on the opinions of the participants of in-service training organized by Ziraat Bank Directorate of Education in 2002 – 2003. The total number of the inset participants who were employed in different positions in Ziraat Bank was 477. The subjects have different status and their experience in banking change from 2 to 28 years. 61 % of the subjects of this phase were the female bank employees (n = 477) and 379 of them had B.A. degrees. At the second phase, the factor structure of the adjectives that

selected by bank employees were investigated based on the opinions of the 56 faculties working in the departments of Psychology, Counseling and Turkish Language of Hacettepe University.

PROCEDURES

The opinions of bank employees were investigated via using an Adjective Check List. The list was prepared by the researcher based on the psycho-lexical approach that is the assumption of trait theories. Within the scope of this study, 560 adjectives that can be grouped in 39 clusters were extracted from the dictionary that is published by Türk Dil Kurumu (Turkish Language Association) in 1998. Then, an Adjective Check List with 84 items was prepared by the researcher being used 30 % of the adjectives taking its place in each of these clusters. Participants were asked to express their opinions based on the 84 item adjective list prepared within the framework of this research.

During the second phase of this study, a distance matrix was prepared to obtain the opinions of the faculties about to relations of 27 adjectives that are considered as important by the bank employees with each other. The matrix was analyzed by using several techniques such as; multi-dimensional scaling (MDS), hierarchical cluster (HCA) and exploratory factor analysis (EFA). Eigenvalues, scree plot and parallel analysis were used as criterion to determine dimensions could be scaled these 27 adjectives.

At the analysis phase, 600 check lists were administered to the employees; however, 477 of the check lists were gathered. In the meantime, 42 of the lists were taken out from the data set since they had low validity scores. The missing value assignment was made by the means of EM algorithm because neither of the item distributions had more than 5% missing val-

*Dr., Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim Dalı, Bolu - arifozer@msn.com
Yazar notu: Bu çalışma, TÜBİTAK tarafından desteklenen bir proje kapsamında yapılmış ve araştırmancının verileri yazarın doktora tez çalışmasından alınmıştır.

ues. Besides multicollinearity, univariate, multivariate outlier and normality were examined. 11 univariate and 7 multivariate outliers were determined and they were taken out from data set after examining the reasons of them. Various transformations were applied for the data because of the non-normal item distributions. Analyses were made both raw data and transformed data. For that reason any significant difference between these data sets was not obtained, the findings obtained from the data were raw scores were only given below.

DISCUSSION

At the result of the analysis, it was observed that 27 personality adjectives were valued as important by the bank employees. Kendall W coefficient was estimated as 0.91 among the bank employees opinions related to these adjectives. This finding indicated that there is a high congruence among the opinions of the employees. Besides, it was observed that 27 personality adjectives were clustered based on two fundamental personality dimensions called as social and performance according to MDS. These dimensions were also observed in HCA and EFA in the same way. After examining the content of these dimensions, it was found out that the social dimension of the personality consisted of integrity and competency in interpersonal relationship and performance dimension consisted of adaptation and task-oriented. The 27 adjectives could be clustered as; adaptation (skillful, talented, intelligent, foresighted, comprehending), Task-oriented (tidy, well-organized, determined, hard-working, self determined, willing, diligent, persistent), Interpersonal relationships (agreeable, well-adjusted, polite, well-mannered, respectful, prudent, broadminded) and Integrity (virtuous, heartfelt, unfeigned, honest, faithful, and dependable).

These results indicated some similarities within the five factor models in such a way that task-oriented cluster that is obtained from this study resembles the conscientiousness factor of the big five. Adaptation also looks like the big five's intelligence factor (not openness the experience). Likewise interpersonal relationships look like the Agreeableness factor. But Integrity cluster which is obtained in the scope of this study is not taken up a position as a different factor in the big five. However, it could be supposed that this cluster resembles the morality facet in agreeableness factor.

On the other hand, there are some differences between the results of the present study and the five factor models.

These factors are orthogonal in the big five models, but there are oblique relations among the clusters of each dimension in this study. Besides, the integrity trait is evaluated as the subject of ethics in big five. For that reason, integrity traits are not took part in their models. Rust (1999) said that if the big five inventories have integrity traits, there will be seven factors instead of five at the analysis. Ones and Viswesvaran (1992, 1993 and 1995) found that integrity is a big factor of personality and it predicts the work performance better than any factor or their combination of the big five. Because of the present study that were carried out in the banking sector and bank employees selected the traits related to the integrity as necessary for the competent bank personnel as compared to the other adjectives, it is not considered to take out these traits from our trait pool.