

YÖNETİCİLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE DUYGUSAL ZEKÂLARI İLE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ KULLANIMLARI ARASINDAKİ ETKİLEŞİMİN TESPİTİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

İbrahim YALÇIN¹
Mustafa ŞEKER²
Ali BAYRAM³

ÖZ

Bilgi ve bilgiyi yönetmek, günümüz iş dünyasının en önemli stratejik araçları haline gelmiştir. Bu kaynakları/güçleri üretme ve yönetmede etkili bir araç olan bilişim sistemleri, işletme kaynaklarının “etkililiği” ve “etkinliği” artırmaya yönelik olup, işletmelerin değişime uyum kapasitelerini artırmakla birlikte, var olan kurumsal refah düzeyini daha yukarıya taşıyan bir güç olma özelliğindedir.

Çalışma ile İstanbul Sanayi Odası (İSO) verilerine göre Türkiye’de 2008-2012 yılları arasında ilk 500’e giren Kayseri firmalarındaki üst ve orta düzey yöneticilerin kişilik özellikleri ve duygusal zekâ ile yönetim bilişim sistemleri kullanımı arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda, yönetim bilişim sistemleri kullanım düzeyi ve kişilik özellikleri arasında 0,475** pozitif, çift yönlü ve anlamlı bir ilişki; duygusal zekâ ile yönetim bilişim sistemleri kullanımı arasında ise 0,381** düzeyinde pozitif, çift yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ise, kişilik özellikleri ve duygusal zekânın yönetim bilişim sistemleri kullanımı üzerinde etkisi olduğu ($R^2=,248$) ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Kişilik Özellikleri, Yönetim Bilişim Sistemleri

JEL Sınıflandırması: L21, M14, M20, O32

A RESEARCH: THE INTERACTION BETWEEN MANAGERS’ PERSONALITY TRAITS, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THEIR USE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

ABSTRACT

Knowledge and managing knowledge has become the most important strategic tools of today's business world. Information technology, an effective tool in producing and managing these powers, is for developing effectuality and efficiency of operating assets and it enhances the adaptation capacity of corporation to innovate as well as its carrying power upwards the level of existing institutional prosperity.

In this study, between 2008-2012 in Turkey, the relationship between traits, emotional intelligence and use of management information systems of top-level and mid-level managers in Kayseri companies with in İstanbul Sanayi Odası (ISO) top 500 was examined. The result of correlation analysis indicated that there was 0.475** positive, two-tailed and significant relationship between the level of management information systems usage and traits, and 0.381** positive, two-tailed and significant relationship between emotional intelligence and management information systems usage. Regression analysis result indicated that traits and emotional intelligence have an effect ($R^2=,248$) on management information systems usage.

Keywords: Emotional Intelligence, Personality, management Information Systems

JEL Classification: L21, M14, M20, O32

¹ Yrd. Doç. Dr. Niğde Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, iyalcin@nigde.edu.tr

² Abdullah Gül Üniversitesi, mustafa.seker@agu.edu.tr

³ Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, ali.bayram@windowslive.com

1. Giriş

İşletmeler buldukları çevreden bağımsız hareket edemezler. İç ve dış ve çevre ile etkileşimin dinamikliği, işletmeleri çevre konusunda daha duyarlı davranmaya zorlamaktadır. Son yıllarda çevresel sorunların ekonomik ilerleme için ne denli önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Sürdürülebilir kalkınma modelleri çevresel faktörlerle direkt alakalı hale gelmiş, bütün gelişmiş ülkelerde çevresel hassasiyet artmıştır.

İşletmelerin çevreye yönelik stratejiler, sürdürülebilir kalkınma, çevreye karşı duyarlılık, serbest piyasa çevreciliği ve çevresel faktörlerden kaynaklanan yeşil ekonomi, genel ekonomik etkinlikler ve çevre ilişkiler gibi diğer ekonomik unsurların çevreye duyarlı işletmecilik anlayışı içinde algılamaları doğaldır. Günümüzde, sadece büyük üretim yapan işletmeler değil ekonominin diğer bütün aktörleri de doğa ile barışık yapılara bürünmeye başlamıştır. İşletmelerin giderek ekosisteme uyumlu organik yapılara dönüşmesi, insan faktörünün önemini giderek artırmıştır. Yönetim fonksiyonlarını icra ederken yönetim bilişim sistemlerinden faydalanma olanaklarının gelişmesi, yönetim stratejilerini güçlendirmekte ve bilgi temelli stratejik yönetim faaliyetlerini sağlam temellere oturtulmasını sağlamaktadır.

Bir insanı başkalarından ayıran bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerin bütünü olarak tanımlanan kişilik kavramı (Şimşek vd., 2008: 99) ile azim, sebat, kendi kendini harekete geçirebilmeyi kapsayan, diğer insanların ne hissettiğini anlayabilme ve dürtülere hakim olabilmeyi sağlayan temel yaşam becerisi olarak tanımlanan duygusal zekâ (Goleman,1995: 10-11) kavramı örgütsel açıdan incelendiğinde işgörenlerin iş yapma tarzlarını, performanslarını ve birçok örgütsel çıktıları yakından etkileyen iki değişken olarak akademisyenler tarafından sıklıkla incelenmiş ve diğer değişkenler üzerindeki etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu araştırma kapsamında ele alınan konu ise işletmenin en önemli iç dinamiklerinden olan insan, insanın durumunu niteleyen kişilik özellikleri ve duygusal zekâ düzeyleri ile o insanların çevreyle olan ilişkileri yanı sıra işletmede üretilen verilerin yönetilmesi yani yönetim bilişim sistemlerinin kullanımı arasındaki ilişkilerin tespit edilmesidir. Yani, yöneticilerin kişilik özellikleri ve duygusal zekâları yönetim bilişim sistemleri kullanım düzeylerinin bir göstergesi midir? Yönetim bilişim sistemleri kullanımı ile kişilik özellikleri ve duygusal zekâ arasında bir ilişki var mıdır? sorularına bu çalışma kapsamında cevap aranacaktır.

2. Kişilik Kavramı

Kültür kavramı nasıl toplumun yaşama biçimini gösteriyor ise, kişilik kavramı da bireyin yaşama biçimini ifade etmektedir. Bu yaşama biçiminin içerisinde çok sayıda özellik, bilinen ve bilinmeyen birçok boyut bulunmaktadır (Burger ve Bass, 1979: 432).

Araştırmacılar tarafından bugüne kadar kişilik özelliklerinin belirlenmesine yönelik farklı modeller ortaya konmuştur. Örneğin, Eysenck tarafından ortaya konu-

lan modele göre, bireylerin kişilikleri, yatay ve dikey boyutlarda olmak üzere iki uç üzerinden değerlendirilmektedir. Yatay boyutun bir ucu içe dönük, diğer ucu ise dışa dönük kişilik özellikleriyle ilgilidir. İçe dönük olanlar sessizdir, insanlarla kolay iletişime geçemezler, çevreye karşı kapalıdırlar. Dışa dönükler ise, insancıl, cana yakın, iletişime kolay geçerler. Modelin dikey boyutunda ise, nevroitik ve normal olmak üzere iki uç bulunmaktadır. Nevrotik uçta kaygı, tedirginlik, alınganlık gibi özellikler bulunurken, normal uçta güven duygusu, düşünceli hareket etmek gibi nitelikler yer almaktadır (Zel, 2006: 40-42).

Kişiliği açıklamaya çalışan dört ana kuram söz konusudur. Bunlar kişisel özellikler kuramı, psikodinamik kuram, hümanistik kuram ve bütünleştirici kuram (Nelson ve Quick, 1997: 116)dır. Araştırmada Costa ve McCrae tarafından geliştirilen beş faktör kişilik modeli esas alınmıştır. Bu modeldeki temel boyutlar şunlardır (McShane ve Von Glinow, 2005: 58-59; Somer ve Goldberg, 1999: 421-450):

- Sorumluluk/Disiplin: Dikkatli, öz disipline ve başarıya duygusuna sahip bireyler, yüksek sorumluluk duygusuna sahiptir. Düşük sorumluluk duygusuna sahip bireyler ise dikkatsiz, düzensiz, sorumsuz, plansız özellikler gösterirler.

- Sosyal Uyumluluk: Uyumluluk düzeyi yüksek bireyler empatiktir, etrafına karşı saygılı ve anlayışlıdır, insancıl davranışlar gösterirler. İş birliğinden kaçan, sinirli, huysuz bireyler ise düşük uyumluluk özelliklerine sahiptir.

- Duygusal İstikrar: Yüksek duygusal dengeye sahip bireyler güven verici, sakin, dengeli vb. kişilik özellikleri gösterirler. Tam tersine endişeli, gergin, sıkıntılı özellikler gösterenler ise düşük duygusal denge özelliklerine sahiptir.

- Açık Fikirlilik: Duyarlı, esnek, yaratıcı, meraklı, deneyime açık olmak gibi özellikler açıklıkla ilgilidir. Değişime karşı dirençli, yeni fikirlere kapalılık, tutuculuk gibi özellikler ise açık fikirli olma düzeyi düşük olarak kabul edilir.

- Dışadönüklük/Girişimcilik: Dışa dönük bireyler sosyal, sempatik, baskın, konuşkan gibi kişilik özelliklerine sahiptir. Aksine kapalı, yalnız kalmayı seven, mesafeli, bireyler ise içe dönük özellikler gösterirler.

Beş faktör kişilik modelinin başta psikoloji ve sosyal psikoloji olmak üzere, birçok alanda kabul gören bir model olduğu görülmektedir. Bu model yönetim ve organizasyon alanında da çok yaygın olarak kullanılır.

3. Duygusal Zekâ Kavramı

Howard Garner'a göre insan zekâsı en az sekiz forma sahiptir (Smith, 2008). Bunlar:

Linguistik Zekâ (Linguistic Intelligence): Dili kullanmak için kapasite ve dilleri öğrenmek için beceriyi, konuşulan ve yazılan dile duyarlılığı kapsar. Bu zekâ türü, belagatli olarak ya da şairane ifadelerin tesirli kullanımı becerisini içerisinde barındırır.

Mantıksal-Matematiksel Zekâ (Logical-Mathematical Intelligence): Mantık kuralları çerçevesinde problemleri çözümlenme, bilimsel ve matematiksel düşünme becerisini içerir.

Müziksel Zekâ (Musical Intelligence): Müzikal desenlerin kompozisyon ve takdiri ile yerine getirmesinde yeteneği içerir. Tonlar ve ritimler, müzikal aralıkları kuşatır ve oluşturur. Müzikal zekâ Howard Gardner'ine göre, dilbilime ait zekâyâ neredeyse bir yapısal paralellikte çalışır.

Bedensel-Kinestetik Zekâ (Bodily-Kinesthetic Intelligence): Bütün olarak vücutla ilgili becerileri koordine etmek için zihinsel kabiliyetleri kullanma beceridir. Bu zekâ türü zihinsel ve fiziksel faaliyeti görür.

Tinsel/Ruhsal Zekâ (Spatial Intelligence): Daha sınırlanmış alan ve geniş uzayın desenlerini içerir ve kullanır.

Kişilerarası Zekâ (Interpersonal Intelligence): Kişilerarası zekâ kapasitesi niyetleri, motivasyonları ve diğer insanların isteklerini anlamak ile ilgilidir. Başkaları ile etkili çalışmayı sağlar. Eğitimciler, satış temsilcileri, dini ve siyasi liderler ve danışmanlar için kişilerarası zekâ gerekir.

İşsel Zekâ (Intrapersonal Intelligence): Kişinin duygularını, korku, motivasyon ve takdir gibi duygu kapasitelerini anlamayı mümkün kılar.

Natüralist Zekâ (Naturalist Intelligence): Zekânın, tanınması için insanları sağladığı doğabilimci sınıflandırarak üzerindeki çevresel özelliklere ışık tutar. Birçok kültür, değerleri rolün karakterize etmede çekirdek unsur olarak algılar.

Başka psikologlar, zekânın sadece mantıksal zekâdan oluşmadığının yanı sıra kişinin iç karmaşasını (Bar-On ve Parker, 1997; Goleman, 1995; Saarni, 1988), dolayısıyla duygularını da içine alacak bir kapsamda olduğunu savunmuşlardır. Duyguları algılamak, duyguları tanımlamak, duyguların belirttiği yapıları bulmak insan yapılarını olduğu kadar kültürlerini de resmeder. Duyguları algılamak temsil ettiği bilgiyi duygusal işleme tabi tutan kuvveti de bilmeyi mümkün kılar. Bu da zekânın duygusal işlevidir (Salovey ve Grewal, 2005: 281). Deidre'ye göre duygusal zekânın temel göstergeleri: sosyal etkileşimler, usavurma, sosyal işaretlere karşı hassasiyet (Deidre vd., 2007: 1386) iken; araştırmamızda da kullanılan duygusal zekâ ölçeğinin yaratıcısı Goleman'a göre ise bu göstergeler; kendine çekidüzen verme, motivasyon, empati ve sosyal beceri (Goleman, 1995) şeklindedir.

Duygusal zekâ ve öğrenmenin örgütsel yanı vardır. Daha genç firmalar öğrenmeye yaşlı örgütlere göre daha yatkındır. Stratejilerle işletmeye esneklik kazandırma deneyimli yöneticiler, işletmelere rekabet avantajı getirir (Ladd ve Chan, 2004: 102). Duyguları zekâdan ayırmaya çalışmakla, sadece organizasyonlar bünyesinde değil, kendi özel yaşamlarımızda da büyük bedeller ödenir. Belirli bir sonuca sadece sezgisel yolla varmayız, aynı zamanda modern bilimin her gün duygusal zekânın - salt IQ'nun (Intelligence Quotient) ya da beyin gücünün değil - iyi kararların,

en dinamik ve kârlı organizasyonların, en tatminkâr ve başarılı yaşamların temelinde yattığına ilişkin kanıtları da bizi bu sonuca götürür (Cooper ve Sawaf, 2003).

Literatürde duygusal zekâ ile ilgili yapılan araştırmalar: duygusal zekâ ve problem çözme (İşmen, 2001), duygusal zekâ ve liderlik (Acar, 2002), yönetsel başarının değerlendirilmesinde duygusal zekânın kullanımı (Arıcıoğlu, 2002), duygusal zekâ ve duygusal yaratıcılık (Averill, 2004), sosyal beceri düzeyleri arasındaki ilişki (Özabacı, 2004), sağlık yöneticilerinde duygusal zekâ boyutları (Aslan ve Özata, 2006), duygusal zekâ ile antropoloji arasındaki ilişki (Drew ve Henne, 2006), duygusal zekâ ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkileri (Özdemir ve Özdemir, 2007), kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi (Doğan ve Demiral, 2007), akademik kariyer gelişiminde duygusal zekânın rolü (Aksaraylı ve Özgen, 2008), duygusal zekânın dönüştürücü liderlik üzerine etkisi (Erkuş ve Günlü, 2008), çalışma ortamında duygusal zekâ (Gürbüz ve Yüksel, 2008), duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişki (Aslan ve Özata, 2008), duygusal zekânın müşteri odaklılık ve satış performansı üzerine etkisi (Varinli vd., 2009), öğretmen adaylarında duygusal zekâ (Girgin, 2009) duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki (Acar vd., 2009), ve öğretmen adaylarında duygusal zekâ düzeyleri ve etik muhakeme yetenekleri (Doğan Kılıç ve Önen, 2009) olarak sıralanabilir. Araştırma kapsamında yapılan literatürde taramasında, duygusal zekânın kişilik özellikleri ile birlikte yönetim bilişim sistemleri kullanımı ile etkileşimini araştıran herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

4. Yönetim Bilişim Sistemleri Kavramı

Yirmibirinci yüzyıl bilgi toplumunda davranışlar hakkında düşünüldüğü kadar, bilgi-bağlantılı davranışlar hakkında düşünülmez (Spink, 2010: 9). Bilgi davranışı, insanı kavrama ve toplumsal davranış düzeyinde üzerinde çeşitli etkilere sahiptir. Bunlardan bazıları kısaca şöyle özetlenebilir (Spink, 2010: 45):

- Bilgi davranışı, biyolojik olarak bir ikincil beceridir.
- Bilgi davranışı ya da insan zekâsının bir formu “bilgi zekâsı”dır.
- Bilgi davranışı boyutları ve koordine etmek yetisine de sahiptir.
- Bilgi davranışı, bir sosyo-kavrama yetisi ile ilgili bir beceridir.
- Bilgi davranışı, bilgi işlem tarafından alttan desteklenir.
- Bilgi davranışı, hassas boyutlara sahiptir.

Örgütte meydana gelen olaylar, etkileşimler olup, örgüt yapısı bu etkileşimleri tanımlayarak, rolleri, ilişkileri, faaliyetleri, amaçlar arasındaki hiyerarşiyi ve örgütün diğer ayırt edici özelliklerini belirler (Argyris, 1964: 35). Örgütlerin strateji geliştirmeleri, politik süreçleri katılımcı yaklaşımlarla gerçekleştirmeleri, yeni gelişmelerle ilgili olarak sürekli bilgilenmeleri ve öğrenmeleri, pazarda oluşan yeni durumlar açısından önemlidir. Pazarda ekonomik açıdan meydana gelebilecek ani bir

değişim (örneğin, finansal bir şok) bir bilgi ihtiyacını doğurabilir. Örgütün bu bilgi ihtiyacını karşılaması için varolan kaynaklarını geliştirmesi gerekmektedir. Böylesine gereksinimler örgütlerin bilgiye ulaşma gayretlerini artıracak ve çevresel tarama yöntemi ile gereksinim duyulan verilerin toplanmasına yol açacaktır (Harrison ve Leitch, 2002:109-111). Bununla birlikte öncelikli olarak fırsatlar üzerinde stratejik olarak düşünmek, gelişme ve küreselleşme bağlamında bilişim teknolojilerini kullanmak (Hanna, 2009: 20), örgütsel süreçlerde örgütün operasyonel verimliliğine ve stratejik amaçlarını gerçekleştirmesine katkı sağlar (Daft, 1991: 564).

Bilgi; sermaye, toprak gibi geleneksel işletme kaynaklarından biri haline gelmiştir (Nomura, 2002: 263-278). Bilgiye dayalı yatırımların temel amacı ise “etkililiği” ve “etkinliği” artırmaya yönelik olup, bu bağlamda hem gelişim hızını artırmak hem de refah seviyesini var olan düzeyinden daha yukarıya taşımaktır (Susman ve Santos, 2000: 429).

Bilişim teknolojisi, modern iş kuruluşunun omurgası (Collier, 2009: 148) olup şirketleri değiştirerek tüm süreçleri etkileyen yeni ürünler oluşturur (Porter ve Millar, 1985: 3). Bilişim sistemi bir örgüt içinde bilginin kişiler arasında iletilmesini sağladığından, bu işin mutlaka sofistike bir teknoloji ile yapılması gerekmektedir. Bilişim teknolojisi, söz konusu işlem için kullanılan araç ve gereçleri ifade etmektedir (Daniels, 1994: 33). Bilişim sistemleri ise, yöneticinin karar vermesi için gerekli bilgiyi değişik kaynaklardan toplayan, işleyen, saklayan ve verileri raporlayan formal bilgi sistemleridir (Tekin vd., 2000: 83).

Yönetim bilişim sistemlerindeki üç temel kavramı kısaca veri; ham olgular, rakamlar ve detayları, bilişim; verilerin yararlı, anlamlı ve organize edilmiş hali, bilgi ise bir bilişim grubu ve bu bilişimin en uygun şekilde nasıl kullanılabileceğinin anlaşılabilmesi (Senn, 1995: 12) olarak tanımlayabiliriz. Yönetim bilişim sistemleri ile alakalı araştırmada kullanılan bütün ölçeklerde bu temel tanımlar esas alınır.

Bilişim sisteminin, durumlara ve zamana bağlı olarak hızlı bir şekilde bilgi ihtiyacını karşılayacak nitelikte olması örgütler açısından büyük önem taşımaktadır (Çebi, 1997: 23–24). Yönetim bilişim sistemlerinin gelişiminde; bilgisayar yazılım ve donanım teknolojisindeki ilerlemeler, karar alma işlevinin etkililik kazandırılması çabalarına artan ilgi tam, doğru, güvenilir bilgiye olan arzu, şiddetli rekabet baskısı ve öncü üniversitelerde yapılan araştırmalar önemli rol oynamıştır (Bengshir, 1999: 85). Bununla birlikte iş paydaşlarındaki başarısız projelerden dolayı bilgi teknolojileri geliştiricileri, etik problemlerle de karşılaşmaktadır (Vartiainen ve Pirhonen, 2009: 601)

Bilişim sistemleri, karar almayı, koordinasyonu ve kontrolü desteklemeye ek olarak, yöneticilere ve çalışanlara, problemlerin analizinde, karmaşık konulara yaklaşımında ve yeni ürünler ortaya koymada yardımcı olur (Tekin vd., 2000: 83). Değişim çağında yenilik yaratma, farklı türden bilgilerin paylaşımı ile mümkün olmaktadır (Barker, 2001: 206).

5. 2008 -2012 Yılları Arasında İlk 500'e Giren Kayseri Firmalarına Yönelik Bir Araştırma

Yönetim süreci, bir bakıma karar verme ve uygulama süreçlerinin toplamıdır. Her yöneticinin aynı zamanda karar verici olması olgusundan hareketle, karar vericilerin rasyonel kararlar verebilmeleri onların doğru ve güvenilir bilgiye sahip olmaları yanında, doğru duygusal ölçütlere de sahip olmasına bağlıdır.

Özellikle küresel ölçekte geniş ticaret hacmine ulaşan, İstanbul Sanayi Odası (İSO) verilerine göre, Kayseri'de ilk 500'e giren firmaların yöneticileri de rekabette üstün olabilmek için bilgi kaynaklarından en yüksek düzeyde yararlanmak durumunda kalmaktadırlar. Bilgi, iş dünyasının en önemli stratejik silahlarından biri durumuna gelmiştir. Böylece bu kaynağı üretme ve yönetmede etkili bir araç olan bilişim sistemleri örgütlerin gündeminde yer alan en önemli konularda biri olmuştur.

5.1. Araştırmanın Amacı

Araştırma ile İSO verilerine göre 2008 – 2012 yılları arasında Türkiye'de büyüklük bakımından ilk 500'e giren Kayseri firmalarında görevli orta ve üst düzey yöneticilerin kişilik özellikleri, duygusal zekâ düzeyleri ve yönetim bilişim sistemlerinin kullanımı tutumları incelenmektedir.

Araştırma konusu itibari ile alanında ilk olmakla birlikte zaman alıcı bir vasıf taşıdığından geniş zamanlı araştırmalarıyla çalışmalara çok daha farklı boyutlar katılabilir.

5.2. Araştırmanın Yöntemi ve Kapsamı

ISO verilerine göre 2008 – 2012 yılları arasında Türkiye'de büyüklük bakımından Türkiye'de ilk 500'e giren 16 Kayseri firmasından 10 firmaya, 96 yöneticiden 58'ine (% 60,4) ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan firmalar şöyledir:

1. Boyçelik Metal San. Tic. A.Ş.
2. Boytaş Mobilya San. Tic. A.Ş.
3. Boyteks Tekstil San. Tic. A.Ş.
4. Erbosan Erciyas Boru San. Tic. A.Ş.
5. Has Çelik ve Halat San. Tic. A.Ş.
6. Kayseri Şeker Fabrikası A.Ş.
7. Keskinliç Gıda San. Tic. A.Ş.
8. Kumtel Dayanıklı Tük. Mal. Plastik San. Tic. A.Ş.
9. Saray Halı A.Ş.
10. Yataş Yatak ve Yorgan San. Tic. A.Ş.

Araştırmada, nitel ve nicel araştırma yöntemleri ile tanımlayıcı araştırma tasarımı yanında nicel ve nitel kaynaklardan yararlanılmıştır (Nakip, 2003: 67-80).

Duygusal zekâ ölçümleri, özellikle kişilik tabanlı öz-bildirim yaklaşımlar, bilgi yaklaşımları veya yetenek tabanlı değerlendirme prosedürleri kullanma eğili-

minde (Otacıoğlu, 2009: 333) olduklarından araştırmada; Goleman'ın duygusal zekâ ölçeği ve 5 boyutlu kişisel özellikler ölçeği (TIPI) kullanılmıştır.

Duygusal zekâ ölçeği; özbilinç, kendine çeki düzen verme, motivasyon, empati ve sosyal beceri olmak üzere 5 alt ölçekten oluşur.

Kişilik özellikleri ölçeği; girişimcilik, sosyal sorumluluk, disiplin, duygusal istikrar ve açık fikirlilik olmak üzere 5 alt ölçekten oluşur.

Yönetim bilişim sistemleri ölçeği ise tarafımızdan geliştirilmiş olup, bilgisayardan yararlanma, veriden yararlanma (Bensghir, 1996), karar almada yararlanma (Simon, 1960) ve bilgi paylaşımı olmak (Lucey, 1987; Goldman, 1955) üzere 4 ölçekten oluşur.

5.3. Araştırmanın Değişkenleri Ve Hipotezleri

Araştırmanın Hipotezleri:

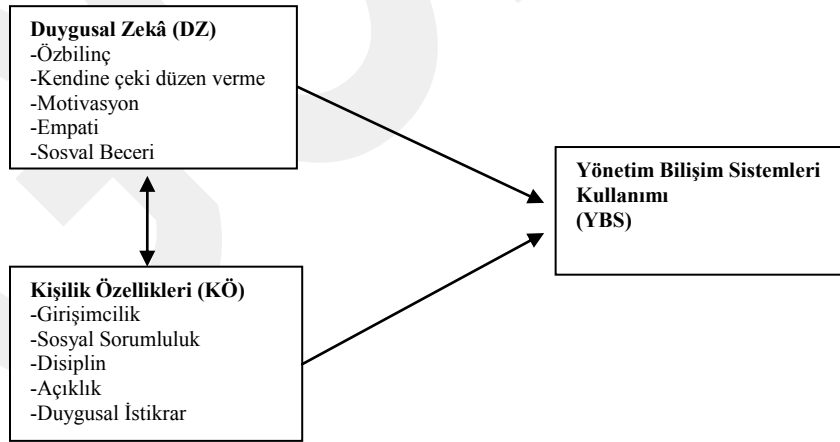
Hipotez 1: Duygusal zekânın yönetim bilişim sistemleri kullanımı üzerine etkisi vardır.

Hipotez 2: Kişilik özelliklerinin yönetim bilişim sistemleri kullanımı üzerine etkisi vardır.

Hipotez 3: Kişilik özelliklerinin duygusal zekâ üzerine etkisi vardır.

Hipotez 4: Kişilik özellikleri, duygusal zekâ ve yönetim bilişim sistemleri kullanımının alt ölçekleri arasında ilişki vardır.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



Araştırma tarama modelidir. Anket çalışması ile ankete katılan firma yöneticilerinin kişilik özellikleri, duygusal zekâ profili ile yönetim bilişim sistemleri kullanım durumlarının etkileşimi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede yöneticilerin kişisel özellikleri ile duygusal zekâ envanteri sorgulanmıştır. Yönetim bilişim sistemleri kullanım durumuna etkileşim tek boyut olarak ele alınmıştır.

5.4. Araştırmanın Bulguları ve Veri Analizleri

Araştırmanın amaçları doğrultusunda geliştirilen araştırma hipotezlerini test edebilmek amacıyla çok değişkenli istatistiksel analizlerden faydalanılmıştır. Ancak herhangi birçok değişkenli istatistik analize başlamadan önce verilerin güvenilirlik ve geçerlilik açısından değerlendirilmesi gerekmektedir. Araştırmada ölçeklerin güvenilirlikleri içsel tutarlılık yöntemi ile belirlenmiştir. İçsel tutarlılık yönteminin bir uygulaması da “alfa katsayısı”dır. Alfa katsayısı ölçeğin güvenilirliğini test etmede en yaygın kullanılan yöntemdir. Alfa katsayısı sıfır ve bir arasında değişen rakamlar alır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğinden bahsedebilmek için alfa katsayısının 0,70 ve üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd., 1998: 118).

Araştırmadan elde edilen verilerin analizinde çok değişkenli istatistiksel analizler ile parametrik ve parametrik olmayan testlerden yararlanılmıştır. Analizlerin yapılmasında istatistiksel paket programı kullanılmıştır. SPSS yardımıyla frekans dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma, frekans, yüzdeler, anova, korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır.

Ölçekler	Cronbach alpha
Kişilik özellikleri	0,707
Duygusal zekâ	0,901
Yönetim bilişim sistemleri	0,870
Anketin tamamı	0,918

Yapılan araştırmada frekanslar şöyle gerçekleşmiştir.

Tablo 1: Araştırmanın Tanımlayıcı İstatistikleri

Yaş	Frekans	Yüzde	Medeni Durum	Frekans	Yüzde
21-30	6	10,3	Evli	54	93,1
31-40	20	34,5	Bekâr	3	5,2
41-50	22	37,9	Dul/Boşanmış	1	1,7
51 ve üstü	10	17,2	Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde	Lise/Yüksekokul	8	13,8
1-10 yıl	11	19,0	Lisans	40	69,0
11-20 yıl	27	46,6	Y.Lisans/Doktora	10	17,2
21-30 yıl	16	27,6	Görev	Frekans	Yüzde
31 yıl ve üstü	4	6,9	Orta Kademe	43	74,1
İşletme Büyüklüğü	Frekans	Yüzde	Üst Düzey Yönetici	15	25,9
500 kişiden az	13	22,4	Eğitim Alanı	Frekans	Yüzde
501-1000 kişi	27	46,6	Teknik Alanlar	22	37,9
1000 kişiden fazla	18	31,0	Sosyal Alanlar	36	62,1

Türkiye’de 2008-2012 yılları arasında ilk 500’e giren Kayseri işletmelerinde dikkati çeken en önemli hususlar, genç yönetici sayısının çokluğu (%82,8), kariyer sürelerinin 11 ile 20 arasında (%46,6) yoğunlaşması ve bu yöneticilerin eğitim alanlarının genelde sosyal alanlarda (%62,1) yoğunlaşmış olmasıdır.

Tablo 2: Kişilik Özelliklerinin (KÖ) ve Duygusal Zekânın (DZ) Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS) Kullanımı Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Modeli Özeti

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Hesaplanan Standart Hata
1	,498 ^a	,248	,221	,40603

a. Tahmin Değişkeni: (Sabit), Duygusal Zekâ, Kişilik Özellikleri

Tablo 3: Kişilik Özelliklerinin (KÖ) ve Duygusal Zekânın (DZ) Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS) Kullanımı Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizinin Anova Testi

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalamaların Karesi	F	Anlamlılık
1 Regresyon	2.996	2	1.498	9.086	.000 ^a
Hata Kareler Toplamı	9,067	55	,165		
Toplam	12.063	57			

a. Tahmin Değişkeni: (Sabit), Duygusal Zekâ, Kişilik Özellikleri

b. Bağımlı Değişken: Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanımı

Tablo 4: Kişilik Özelliklerinin (KÖ) ve Duygusal Zekânın (DZ) Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS) Kullanımı Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Katsayıları^a

Model	Standardize Edilmemiş		Standardize Edilmiş Katsayı	t	Anlamlılık
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	1.248	,639		1.952	,056
Kişilik Özellikleri	,435	,158	,380	2.751	,008
Duygusal Zekâ	,219	,169	,179	1.296	,200

a. Bağımlı Değişken: Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanımı

Regresyon analizin yapılmasının temel sebeplerinden biri de gelecekle ilgili tahminler yapmaktır. Bunun için de matematiksel regresyon modelinin anlamlı olması gerekmektedir. Yukarıdaki tabloda kişilik özelliklerinin yönetim bilişim sistemleri kullanımı üzerine etkisi olduğunu (p: 0,008 <0,05) göstermekle birlikte, ayrıca aşağıdaki matematiksel model ile tahmin yapılabileceğini göstermektedir. Çalışmanın regresyon modeli

$$Y_{YBS} = 1,248 + 0,435 (KÖ) \text{ şeklinde yazılabilir (hipotez 2 kabul).}$$

Araştırmamızın regresyon modelinde duygusal zekânın anlamlılık (0,200) düzeyi 0,05 değerinden büyük olduğundan, duygusal zekânın yönetim bilişim sistemi kullanım düzeyi üzerine etkisi tespit edilememiştir (hipotez 1 ret).

Tablo 5: Kişilik Özelliklerinin (KÖ) Duygusal Zekâyâ (DZ) Etkisine Yönelik Regresyon Analizinin Model Özeti

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Hesaplanan Standart Hata
1	,532 ^a	,283	,270	,32167

a. Tahmin Değişkeni: (Sabit), Kişilik Özellikleri

Tablo 6: Kişilik Özelliklerinin (KÖ) Duygusal Zekâyâ (DZ) Etkisine Yönelik Regresyon Analizinin Anova Testi^b

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalamaların Karesi	F	Anlamlılık
1 Regresyon	2,283	1	2,283	22,061	,000 ^a
Hata Kareler Toplam	5,795	56	,103		
Toplam	8,077	57			

a. Tahmin Değişkeni: (Sabit), Kişilik Özellikleri

b. Bağımlı Değişken, Duygusal Zekâ

Tablo 7: Kişilik Özelliklerinin (KÖ) Duygusal Zekâyâ (DZ) Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Katsayıları^a

Model	Standardize Edilmemiş Katsayı		Standardize Edilmiş Katsayı	t	Anlamlılık
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	1.948	.434		4.485	.000
Kişilik Özellikle-	.499	.106	.532	4.697	.000

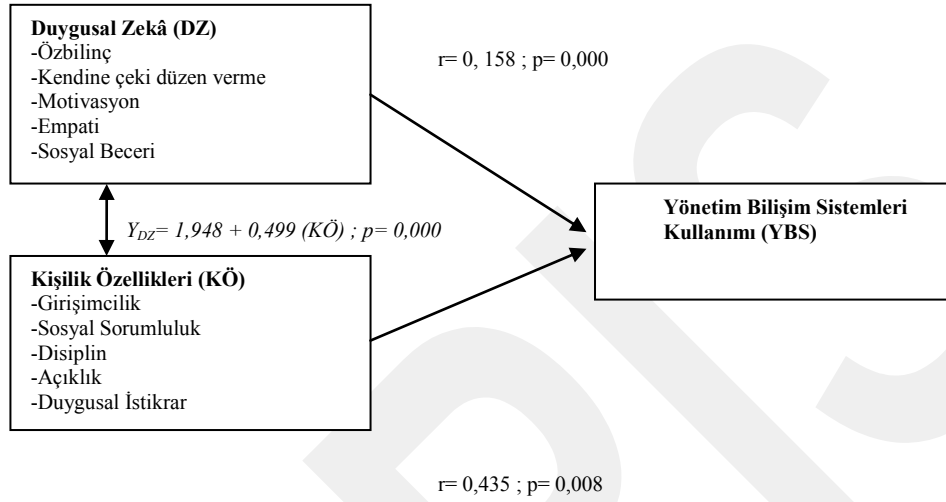
a. Bağımlı Değişken: Duygusal Zekâ

p: 0,000 < 0,05 olduğundan kişilik özelliklerinin duygusal zekâ üzerine etkisini gösteren Regresyon modeli

$$Y_{DÖ} = 1,948 + 0,499 (KÖ) \text{ şeklinde (hipotez 3 kabul) yazılabilir.}$$

Yukarıda elde ettiğimiz verileri modelimiz üzerinde şöyle gösterebiliriz:

Şekil 2: Araştırmanın Modeli



$$Y_{YBS} = 1,248 + 0,435 (KÖ)$$

Tablo 8: Kişilik Özellikleri (KÖ) Ve Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanım Düzeyi (YBS) Alt Ölçekleri Arasındaki İlişiyi Gösteren Korelasyon Matrisi

	Ort.	SS.	1	2	3	4
1-Girişimcilik (KÖ)	4,2069	0,49590	1,00			
2-Sosyal Sorumluluk (KÖ)	3,8534	0,70716	,488**	1,00		
3-Disiplin (KÖ)	4,1897	0,50287	,543**	,548**	1,00	
4-Duygusal İstikrar (KÖ)	3,6724	0,61095	,141	,313*	,320*	1,00
5-Açık Fikirlilik (KÖ)	4,3017	0,46773	,407**	,242	,331*	,076
6-Bilgisayardan Yararlanma (YBS)	4,1379	0,53725	,374**	,308*	,421**	,158
7-Veriden Yararlanma (YBS)	3,7414	0,62764	,382**	,394**	,316*	,080
8-Karar Alma (YBS)	3,8621	0,53927	,161	,273*	,396**	,137
9-Bilgi Paylaşımı (YBS)	3,8333	0,52705	,336*	,365**	,430**	,154

** . $p < 0,01$; * . $p < 0,05$

Tablo-8'den de anlaşılacağı gibi; açık fikirli kişilik özelliği ile bilgisayardan yararlanma alt ölçeği arasında pozitif, tek yönlü fakat zayıf ($0,297^*$) bir ilişki vardır. Diğer alt ölçekler ile anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Duygusal istikrar kişilik ölçeği ile yönetimi bilişim sistemleri kullanımı alt ölçekleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Disiplin kişilik özelliği ile veriden yararlanma alt ölçeği arasında pozitif, tek yönlü fakat zayıf ($0,316^*$) bir ilişki; bilgisayardan yararlanma ($0,412^{**}$), karar alma-

da yararlanma (0,396**) ve bilgi paylaşımı (0,430**) alt ölçekleri arasında pozitif, çift yönlü bir ilişki vardır.

Sosyal sorumluluk kişilik ölçeği ile bilgisayardan yararlanma (0,308*) ve karar alma (0,273*) alt ölçekleri arasında pozitif, tek yönlü fakat zayıf bir ilişki; veriden yararlanma (0,394**) ve bilgi paylaşımı (0,365**) arasında ise pozitif ve çift yönlü bir ilişki vardır.

Girişimci kişilik özelliği ile bilgi paylaşımı alt ölçeği arasında pozitif, tek yönlü fakat zayıf (0,363*) bir ilişki; bilgisayardan yararlanma (0,374**) ve veriden yararlanma (0,394**) alt ölçekleri arasında pozitif, çift yönlü bir ilişki vardır. Karar alma alt ölçeği ile arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Tablo 9: Kişilik Özellikleri (KÖ), Duygusal Zekâ (DZ) Ve Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanım Düzeyi (YBS) Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Matrisi

	Ort.	SS.	1	2	3
1- Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS)	3,8892	0,46003	1,00		
2- Kişilik Özellikleri (KÖ)	4,0709	0,40126	0,475**	1,00	
3- Duygusal Zekâ (DZ)	3,9781	0,37644	0,381**	0,532**	1,00

** . p< 0,01 ; * . p< 0,05

Tablo-9'dan da anlaşılacağı gibi; yönetim bilişim sistemleri ve kişilik özellikleri arasında 0,475** ; duygusal zekâ ile de 0,381** düzeyinde pozitif, çift yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Kişilik özellikleri ve duygusal zekâ arasında ise 0,532** düzeyinde pozitif, çift yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Hipotez 4 kabul).

6. Sonuç

Çalışanların örgüt içindeki durumu, görevleri, örgütten beklentileri veya örgütün çalışanlardan beklentileri gibi konular farklı bilimsel disiplinlerinde faydalanmayı zorunlu kılmaktadır. Sadece bilişsel zekânın yetmediği, duyguların da dengeli olarak idrak edilmesi gereği günümüz işletmecilik anlayışında benimsenmektedir. Günümüzde yasakçı ve her şeyi olumsuzlaştırıcı, kısıtlayıcı yönetim ve yönetici tarzı demode olurken, katılımcılığa, ürün, hizmet ve değer üretimine dayalı, sürekli olarak kendini geliştiren insanların yer aldığı yönetim tipi arzulanmaktadır.

Bu çalışmayla, duygusal zekânın yanı sıra psikolojik faktör olarak kişilik özelliklerinin yönetim bilişim sistemleri kullanım düzeyine etkileşimi, 2008 - 2012 yılları arasında Kayseri'de ilk 500'e giren büyük işletmelerin yöneticileri kapsayan bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Kişilik özelliklerinin yönetim bilişim sistemleri kullanımı üzerine etkisi $Y_{YBS} = 1,248 + 0,435 (KÖ)$ regresyon modeli ile ortaya konulmuştur. Yönetim bilişim sistemleri ile kişilik özellikleri arasında ve duygusal zekâ arasında ise pozitif ve çift yönlü, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

İşletmelerin operasyonel verimliliği ve stratejik amaçlarını gerçekleştirmesi bakımından lojistik destek sağlamakla birlikte, bu faaliyetlere de fonksiyonel bir ivme kazandıran bilgi, iyi yönetilmelidir. Yönetme sürecinde, yönetenlerin kişilik özelliklerinin yönetim süreçlerine yansıtacağı da göz önünden uzak tutulmadan, kişiliği etkileyen duygusal zekâ vb. ek unsurlar yönetim gibi kavramlar içerisinde değerlendirilerek alternatif yaklaşımlar geliştirilmelidir.

Kaynaklar

ACAR, Ahmet Cevat, ACAR Aslı Beyhan, ÖZASLAN, Acar Burcu Özge (2009), “Duygusal Zekâ ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi Yönetim Dergisi, Yıl 20 Sayı:64, s. 98-111.

ACAR, Füsün (2002), “Duygusal Zekâ ve Liderlik”, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 12, s. 53-68.

AKSARAYLI, Mehmet ve ÖZGEN Işıl (2008), “Akademik Kariyer Gelişiminde Duygusal Zekânın Rolü Üzerine Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış, 8 (2), s. 755-769.

ARICIOĞLU, M. Atilla (2002), “Yönetimsel Başarının Değerlendirilmesinde Duygusal Zekânın Kullanımı: Öğrenci Yurdu Yöneticileri Bağlamında Bir Araştırma”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (4), s.26-42.

ARGYRIS, Chris (1964), Integrating the Individual and the Organization, John Wiley and Sons Inc, NewYork.

ASLAN, Şebnem ve ÖZATA, Musa (2006), “Sağlık Yöneticilerinde Duygusal Zekâ Boyutlarının Cooper Sawaf Haritasıyla Araştırılması”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:9, Sayı:2, s.197-221.

ASLAN, Şebnem ve ÖZATA, Musa (2008), “Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 30, Ocak-Haziran, s.77-97.

AVERILL, James (2004), “A Tale of Two Snarks: Emotional Intelligence and Emotional Creativity Compared”, Psychological Inquiry, 75, s.228-233.

BARKER, Alan (2001), "Yenilikçilik ve Bilgi Yönetimi", Yenilikçiliğin Simyası, (Çev.: Ahmet Kardam), MESS Yayınları, İstanbul, s. 199-222.

BAR-ON, Reuven ve PARKER, James D. A. (1997), Handbook of Emotional Intelligence, Jossey-Bass, San Francisco.

BENGSHIR, Türksel Kaya (1999), Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, TODAİE Yayınları, Ankara.

BURGER P.Carl, BASS, Bernard. M. (1979), Assessment of Managers, New York: Free Press.

COLLIER, Paul M. (2009), Fundamentals of Risk Management for Accountants and Managers, Tools and Tecniques, Elsevier Ltd, Burlington, USA.

COOPER, Robert K. ve AYMAN Sawaf (2003), Liderlikte Duygusal Zekâ, Yönetimde ve Organizasyonda Duygusal Zekâ, (Çev. Zelal Bedriye Ayman ve Banu Sancar), Sistem Yayınları, İstanbul, 3. Baskı.

ÇEBİ, Ferhan (1997), Bilişim Teknolojilerinin Rekabet Üstünlüğüne Yönelik Etkileri ve Türk İşletmelerinde Bir Araştırma, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

DAFT, Richard L. (1991), Management, Sec. Edt., Dryden Press, USA.

DANIELS, N. Caroline (1994), Information Technology, Addison Wesley Publishing, Wokingham.

DEIDRE L. Reis, MARC A. BRACKETT, Noah A. Shamosh, Kent A. Kiehl, Peter Salovey, and Jeremy R. Gray(2007), “Emotional Intelligence Predicts Individual Differences İn Social Exchange Reasoning”, NeuroImage, 35, s.1385-1391.

DOĞAN, Selen ve DEMİRAL, Özge (2007), “Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi”, Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar İİBF Dergisi, Cilt 14, Sayı:1, s.209-230.

DOĞAN KILIÇ, Elife, ÖNEN, Özgür (2009), “Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekâ Düzeyleri ve Etik Muhakeme Yetenekleri”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 6, Sayı:1, s. 123-162.

DREW, Joshua A. ve HENNE Adam P. (2006). Conservation Biology and Traditional Ecological Knowledge: Integrating Academic Disciplines for Better Conservation Practice, Ecology and Society, 11(2): 34. <http://www.ecologyand society.org/vol11/iss2/art34/> (Erişim: 16.04.2010)

ERKUŞ, Ahmet ve GÜNLÜ, Ebru (2008), “Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri”, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 9, Sayı 2, s. 187-209.

GİRGİN, Günseli (2009), “Öğretmen Adaylarında Duygusal Zekânın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 22, s.131-140.

GOLDMAN, S. (1955), A Diagnostic Apporoach to Organizational Behaviour, Allyn and Bacon, Inc., 4. Edition, MA.

GOLEMAN, Daniel (1995), Emotional Intelligence, Bantam Books, New York.

GÜRBÜZ, Sait ve YÜKSEL, Murat (2008), “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Faktörlerle İlişkisi”; *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2), s. 174-190.

HAIR, J., Anderson, R., TATHAM, R. ve BLACK, W., (1998), *Multivariate Data Analysis with Readings*, Fifth Edition, Prentice-Hall International Inc.

HANNA, Nagy K. (2009), *e-Transformation: Enabling New Development Strategies*, Springer, London.

HARRISON, R. T. ve Leitch, M. C. (2000), “Learning and Organization in The Knowledge-Based Information Economy: Initial Findings From a Participatory Action Research Case Study”, *British Journal of Management*, 11, pp.103-119.

İŞMEN, Esra (2001), “Duygusal Zekâ ve Problem Çözme”, *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, Sayı 13, s. 111-124.

LADD, Brenda ve CHAN Christopher C.A.(2004), “Emotional Intelligence And Participation In Decision-Making: Strategies For Promoting Organizational Learning and Change”, *Strategic Change*, John Wiley & Sons, Ltd., March–April, s. 95–105.

LUCEY, T. (1987), *Management Information Systems*, Easleigh, DP Publications.

McSHANE, Steven ve VON GLINOW, Mary. (2005), *Organizational Behavior: Emerging Realites For The Workplace Revolution*, McGraw Hill Companies, Inc., New York.

NAKİP, Mahir (2003), *Pazarlama Araştırmaları*, Seçkin Yayınları, Birinci Baskı, Ankara.

NELSON, D. L. & Quick, J. C. (1997). “Organizational Behavior, 4. ed., Thomson, USA.

NOMURA, T., (2002), “Design of “Ba” for Successful Knowledge Management-How Enterprise Should Design The Places of Interaction to Gain Competitive Advantage”, *Journal of Network and Computer Applications*, 25, pp.263-278.

OTACIOĞLU, Sena Gürşen (2009), “Duygusal Zekâ Üzerine Farklı Eleştiri ve Değerlendirmeler”, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 26, s.333-344.

ÖZABACI, Nilüfer (2004), “Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekâ ve Sosyal Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz 2004 İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Malatya.

ÖZDEMİR Ali ve YÜKSEK ÖZDEMİR Aslı (2007) , “Duygusal Zekâ ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 18, s. 393-410.

PORTER, Michael E., MILLAR ve Victor E. (1985), “How Information Gives You Competitive Advantage”, Harvard Business Review, July-August 1985, pp.2-13.

SAARNI, Carolyn (1987), “Cultural Rules and Emotional Experience: A Commentary on Miller and Sperry’s Study”, Merrill-Palmer Quarterly, Vol.33, pp. 535-540.

SALOVEY, Peter ve GREWAL, Daisy (2005), “The Science of Emotional Intelligence”, American Psychological Society, Volume: 14, Number: 6, s.281-285.

SENN, James A. (1995), Information Technology In Business, Prentice Hall Int, New Jersey.

SIMON, Herbert Alexander (1960), The New Science of Management Decision, New York, Harper.

SMITH, M. K. (2008), “Howard Gardner and Multiple Intelligences”, The Encyclopedia of Informal Education, <http://www.infed.org/thinkers/gardner.htm>, Erişim: 25.07.2010

SOMER, Oya ve GOLDBERG, Lewis, R. (1999), “The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjective”, Journal of Personality and Social Psychology, 76(3), pp.421-450.

SUSSMAN L., ve SANTOS, Dos (2000) “Improving the Return on IT Investment: The Productivity Paradox”, International Journal of Information Management, 20, pp.429-440.

SPINK, Amanda (2010), Information Behavior, Information Science and Knowledge Management, Vol 16, Springer, Newyork.

ŞİMŞEK, M. Şerif, AKGEMCİ, Tahir ve Çelik, A. (2008), Davranış Bilimlerine Giriş Örgütlerde Davranış, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

TEKİN, Mahmut, GÜLEŞ, Hasan K ve BURGESS Tom (2000), Dünyadaki Teknoloji Yönetimi Bilişim Teknolojileri, Damla Ofset, Konya.

VARİNLİ, İnci, YARAŞ, Eyyup, BAŞALP, Ahmet (2009), “Duygusal Zekânın Müşteri Odaklılık ve Satış Performansı Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış, 9 (1), s.113-130.

VARTIAINEN, Tero ve PIRHONEN, Maritta (2009), "Morally Successful IT Projects", Information System Development, (Ed) Chris Barry, Kieran Conboy, Michael Lang, Gregory Wojtkowski, Wita Wojtkowski, Volume 2, Springer, Newyork.

ZEL, Uğur. (2006), Kişilik ve Liderlik, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.