

## KAÇAK ELEKTRİK KULLANIMIYLA İLGİLİ İDARE ÇALIŞANI TUTUMUNUN ÖRGÜTSEL ADALET VE İŞ MEMNUNİYETİ İLE İLİŞKİSİ, ÇALIŞMA GRUPLARINA GÖRE FARKLILIKLAR

Alper DİNÇ\* ve Adnan CEYLAN\*\*

### Özet

Bu araştırmanın amacı, kaçak elektrik kullanımına karşı çalışanların tutumları ile örgütsel adalet ve iş memnuniyeti değişkenleri arasındaki ilişkileri analiz etmek, aynı zamanda değişkenler açısından çalışma gruplarına göre farklılıkları saptamaktır. Bu amaçla Kutahya, Aksaray ve Mardin illerindeki elektrik dağıtım şirketi çalışanlarının kaçak elektrik kullanımı ile ilgili tutumlarının incelenmesi için toplam 142 çalışan üzerinde kaçak elektrik kullanımı temelinde hazırlanan anket çalışması ayrı ayrı uygulanmıştır. Araştırma sonucunda çalışan tutumu ile örgütsel adalet ve iş memnuniyeti değişkenleri arasında olumlu yönlü ilişki tespit edilmiştir. İllere göre çalışan tutumu, örgütsel adalet ve iş memnuniyeti boyutları açısından farklılıklar olduğu ortaya konulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan tutumu, Örgütsel Adalet, İş Memnuniyeti, Kaçak Elektrik Kullanımı

### The Relationship Between The Attitude of Employee Against Illegal Electricity Usage and Job Satisfaction and Organizational Justice, Differences Between The Working Groups.

#### Abstract

The purpose of this research is to analyse the relationship between employee attitude against illegal electricity usage, organizational justice and job satisfaction factors, and also to determine the differences between the working groups among the mentioned variables. For this aim, questionnaire based on the illegal electricity usage was separately applied to analyse the attitudes of totaly 142 employees of the electricity distribution company for each Kutahya, Aksaray and Mardin cities. The results showed that employee attitude is positively correlated with both justice and job satisfaction factors. Employee attitude and some organizational justice and job satisfaction dimensions were found distinctive according to cities.

**Key Words:** Employee Attitude, Organizational Justice, Job Satisfaction, Illegal Electricity Usage.

---

\* Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü.

\*\* Doç. Dr., Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü

## GİRİŞ

Kaçak elektrik kullanımının oldukça yaygın olduğu ülkemizde bu istenmeyen davranış biçiminin yol açtığı yüksek maddi kayıplar, ekonomimizi olumsuz yönde etkilemektedir. Ülkemizde elektrik dağıtımından sorumlu olan TEDAŞ raporlarına göre 2005 yılı verileri dikkate alındığında, yıl içerisinde gerçekleşen kaçak elektrik kullanım miktarı İstanbul ili anadolu yakası ile Ankara ilinin toplam elektrik enerjisi tüketimine eşit durumdadır. Bu örnekten de anlaşılabilceği üzere kaçak elektrik kullanımı yoluyla devletin, fiyat ayarlamaları neticesinde ise dürüst tüketicilerin uğradığı maddi kayıplar söz konusudur. Konu bu yönüyle son derece önemli olup, idare çalışanın kaçak elektrik kullanımı ile ilgili sahip olduğu tutum ve bunu etkileyebilecek muhtelif değişkenlerin incelenmesi büyük önem taşımaktadır.

Adams (1965)'in eşitlik teorisi ile ortaya çıkan örgütsel adalet kavramının kişilerin görevlerindeki başarıları ve tatmin olma derecesi ile çalıştığı ortamla ilgili olarak hissettiği eşitlik veya eşitsizlik algısı ile doğrudan ilgili olduğu vurgulanmaktadır (Luthans, 1995: 113). Örgüt içerisindeki eşitsizlik durumuna olan tepkiler çalışanın işe karşı tutumunu ve eğilimlerini etkilemekte, dolayısıyla örgüt içerisindeki bireylerin ortalama dışı hareket etmelerine neden olmaktadır (Brown, 2000: 748).

Örgütsel adalet algısı dahilinde bireyin işe karşı tutumu, elde edilen tüm bilgileri değerlendirmesi neticesinde ortaya çıkmaktadır (Sjöberg vd., 1999: 606).

İş memnuniyeti bireyin işle veya iş tecrübesi ile ilgili tercih edilen duygusal durumu olarak tanımlanmaktadır (Houghton vd., 2007: 45). İşinden memnun olmayan bir çalışanın işinin gerektirdiği tutum ve davranışları sergilemesi arzu edilen bir durum olmasına rağmen, çalışma hayatında karşılaşılan bir durum değildir.

Çalışma içerisinde idare çalışanın işle ilgili tutumu ile örgütsel adalet algısı ve iş memnuniyeti arasındaki ilişki incelenmiş, söz konusu değişkenler açısından çalışmanın yürütülmüş olduğu Kütahya, Aksaray ve Mardin illeri arasında farklılık bulunup bulunmadığı araştırılmıştır.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. Örgütsel adalet

Örgüt çalışanlarının iş tutumlarını etkileyen örgütsel adalet, bireyin organizasyon içerisinde iş bölümü, ücret ve dinlenme koşullarını da kapsayacak uygulamalarla birlikte, örgüt içerisindeki sosyal etkileşim kalitesini belirleyen yapı olarak ifade edilmektedir (Greenberg, 1990: 406).

Adams (1965)'in eşitlik teorisi ile ortaya çıkan örgütsel adalet kavramı ilk başta organizasyon içerisindeki çıktıların adaletli algısı olarak nitelendirilen

dağıtımsal adalet kavramı adıyla literatürdeki yerini almış, son olarak da etkileşimsel adalet kavramı Örgütsel adalet'in üçüncü boyutu olarak kabul görmüştür (Cohen vd., 2001: 279).

Örgütsel adalet kavramının alt boyutlarından birincisi olan dağıtımsal adalet, çalışan tarafından tüm çıktılarının adaletliliği ile ilgili olan algılar bütünü olup, oransal payların belirli standartlara, fonksiyonel kurallara ve hükümlere göre tanımlanan kişilere paylaşılması olarak ifade edilmektedir (Moorman, 1991: 845-847). Gerçekleştirilen bir kısım araştırmalar yaptığı işin karşılığı olarak beklentilerinin altında değerler elde eden bireylerin örgütlerine bağlılık duygularının azalma eğilimine girdiğini ortaya koymuştur. Bu nedenle prosedürel adalet kavramı adaletli çıktılarının belirlenmesinde ve dağıtımında kullanılan prosedür ve yöntemlerin adaletliliğini hedeflemektedir (Beugre vd., 2001: 328).

Örgütsel adaletin prosedürel bileşeni karar verme prosedürlerinin örgüt içerisindeki görüşlerden etkilenmesi, doğru ve gerçeği yansıtması veya eksik olması gibi bir takım kriterlerle ilgilidir. Etkileşimsel adalet ise prosedürlerin uygulanması esnasında yönetici ve diğer çalışanlar arasındaki çekim kuvveti olarak değerlendirilmektedir. Etkileşimsel adalet, örgütsel işlemler uygulanırken bireylerin karşılaştığı tutum ve davranışların biçimi olarak tanımlanmıştır (Greenberg vd., 2000: 101-104).

Prosedürel adalet sistem elemanları ile ilgili iken, etkileşimsel adalet her bir çalışanın diğerine karşı davranış biçimi ile ilgilidir (Dixon vd., 2003: 64). Organizasyon içerisinde çalışan tutumunu etkileyen olağan dışı davranışlar üzerinde etkileşimsel adalet algısının belirleyiciliğinin diğer boyutlar olan prosedürel ve dağıtımsal adalet algısına nazaran daha fazla olduğu görülmektedir.

### **1.2. İş Memnuniyeti**

Memnuniyet iş veya ürüne karşı kişinin duygusal reaksiyonun sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Verhoef, 2003: 33). İnsan kaynakları yönetim sürecinde çalışanların tutumları, organizasyonun doğrudan etkilenmesi nedeniyle, son derece önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir.

İş memnuniyetine yapılan bir başka tanım da, iş memnuniyetinin işe karşı bir kişinin sergilediği düşünce, hissiyat ve hareket eğilimlerinin tümü olduğuna yer verilmiştir. İş ile ilgili yaşanan tüm tecrübelerin sonucunda oluşan tutumların iş memnuniyetini şekillendirdiği, iş ortamındaki bireylerle iletişimin memnuniyeti belirleyen faktörlerin başında geldiği ifade edilmektedir (Vecchio, 1995: 124).

Örgütsel davranış boyutunda davranış değişimi belirli amaçları kapsamaktadır. Genel olarak memnuniyeti de ihtiva eden bu amaçlar doğrultusunda örgüt bireylerinin davranışları da şekillenmektedir. Bu amaçlar, çalışanların ekonomik ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik çalışmalar, karlılığın artırılması, bireysel iş gücünün kullanılmasına olanak sağlayacak düzenlemeler ve bireysel

memnuniyet ve iyi hissetmeye katkıda bulunabilecek çalışmalardır (Luthans, 1973: 477).

Bireylerin işle etkileşimlerine konu olan belli başlı beş tane iş boyutundan bahsetmek mümkündür. Bunlar; işin kendisi, ücret, terfi fırsatları, yönetim ve iş arkadaşlarıdır. İşin kendisiyle ilgili olarak; ilgi çekici görev ve sorumlulukların dağıtılması, öğrenme fırsatlarının yaratılması ve sorumluluk yüklenme fırsatı verilmesidir. Ücret; iş memnuniyetini etkilemesi açısından daha ziyade kişinin yaptığı işin önemi ve yoğunluğuna bağlı değerlendirmelerinin karşılığının kendisine verilip verilmemesi ile etkili olmaktadır. İş memnuniyetini etkileyen mükafatlandırmaların temelinde terfi imkan ve fırsatlarının işgörene sağlanıyor olması yatmaktadır. Yönetim açısından ise bireylere teknik destek sağlanması ve davranışsal desteklerin belirli bir biçimde yansıtılması memnuniyet sağlamaktadır. Son olarak iş memnuniyetinin gerçekleşmesinde çalışan etkileşiminin öneminden bahsedilmektedir ki bu da işgörenlerin birbirleriyle olan teknik işbirliği ile sosyal destek anlayışlarını içermektedir (Mitchell vd., 1987: 146; Baron vd., 1990: 59-62).

### **1.3. Çalışan Tutumu ve Örgütsel Adalet ile İş Memnuniyeti Arasındaki İlişkiler**

Kaçak elektrik kullanımına karşı idare çalışanının tutumu ile ilgili literatürde sınırlı miktarda çalışma yürütülmüş olup, istenmeyen davranış biçimlerine karşı çalışan tutumlarının incelendiği sayıca fazla araştırma mevcuttur.

Tutumlar insanlara, nesnelere, olaylara veya faaliyetlere yönelik bireylerin sürekli olarak temayülleridir. Bu duygular olumlu veya olumsuz olabilir ve belli zaman diliminde tipik olarak öğrenilmiştir. Tutumlar, duygular, düşünceler ve faaliyetleri birleştiren bir ünite olarak tahlil edilmektedir (Ceylan, 1998: 72).

Kinncar (1996)'a göre tutum bir bireyin belirli bir cisme veya olguya algısal, bilgi temelli, değerlendirici ve harekete kanalize edilmiş süreçlerini ifade etmektedir. Böyle bir durumda çalışanın işle ilgili tutumunda adalet algısı belirleyici olmaktadır. Bir iş ortamında kişilerin tutumları, performansla ilişkili davranışın, çıktıların kalitesinin, örgütsel bağlılığın, geri bildirimlerin ve katılımcılığın önemli bir belirleyicisidir. Tutum tarafından belirlenen bir davranış dolaylı olarak çevresel baskı, ailesel etki, geçmiş ve mevcut tecrübeler ve içerisinde bulunulan grubun normları gibi birçok faktörün etkisinde gelişmektedir (Bowditch, 1997: 75).

Tutum, çevremize karşı motivasyonel, duygusal, algısal ve bilişsel süreçlerin organizasyonuna dayanmakla birlikte, belirli bir cisime karşı iyi veya kötü tepki vermeyi içeren öğrenilmiş eğilimi de ihtiva etmektedir. Bu doğrultuda tutum, herhangi bir davranış biçimi üzerine kişinin düşünme, hissetme ve hareket doğrultusunun bir yolu olarak karşımıza çıkmaktadır (Hawkins vd., 2004: 386). Tutumlar hakkında en yaygın olan değerlendirme, tutumların, nesnelere iyi-kötü,

yararlı-zararlı, tercih edilen-tercih edilmeyen gibi psikolojik boyutlar dahilinde algılanmaları neticesinde oluştuğudur (Ajzen, 2001: 28).

Prosedürel adaletin temelinde prosedürlerdeki dürüstlük ve adaletliliğin çalışanlar tarafından doğru biçimde algılanabilmesi ile davranış ve tutumlarda belirgin pozitif koşullar ortaya çıkartılması yatmaktadır. Bu durumun çalışan tutumunu ve örgüte bağlılığını olumlu yönde etkilediği gözlenmiştir. (Konovsky, 2000: 489)

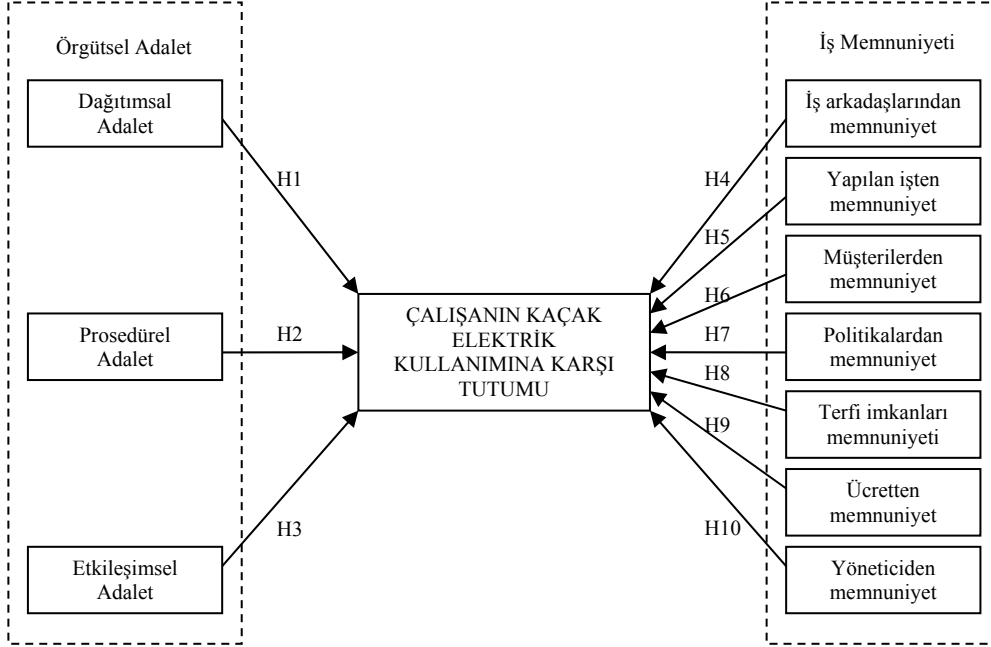
Tutum-davranış ilişkisinin bağlı olduğu bir kısım koşuldan bahsedilebilir. Hedef davranış, hareket, genel durum ve zamanlama tutum çerçevesinde davranışın etkilenmesi veya değiştirilmesi sürecinde son derece etkin faktörler olarak ifade edilmektedir. Bireyin örgütsel adalet algısında meydana gelebilecek bir değişikliğin doğrudan işle ilgili tutumunu değiştireceği aynı zamanda bu durumun örgütsel bağlılığı etkileyeceği öne sürülmektedir (Ajzen vd., 1977: 888).

Organ (1988), yapmış olduğu bir çalışmada iş memnuniyetinin, iş tutumları üzerindeki belirleyiciliğini saptamış, bu sayede de örgüt içerisinde çalışanın iş performansında artış meydana geldiğini ifade etmiştir. Bir başka çalışmada ise, iş memnuniyeti ile iş tutumlarının ortak değerler içerdiği ve birbiri ile değerlendirilmesi gereken iki kavram olduğundan bahsedilmekle birlikte, tutumun iş memnuniyetini belirleyen değişkenlerin değerlendirilmesi sonucunda geliştiği ifade edilmektedir.

Örgütsel adalet faktörünün alt boyutları olan dağıtımsal, prosedürel ve etkileşimsel adaletin organizasyon içerisindeki yeri dikkate alındığında, çalışanın davranışsal tutumunun bir göstergesi olarak önemi ortaya çıkmaktadır.

## 2. ARAŞTIRMA MODELİ

Örgütsel adalet ve iş memnuniyetinin çalışan tutumu ile olumlu yönde ilişkili olduğunun öne sürüldüğü araştırma hipotezleri çerçevesinde geliştirilen araştırma modeli Şekil 1’ de görülmektedir. Modelde örgütsel adaletin alt boyutları olan dağıtımsal (H1), prosedürel (H2) ve etkileşimsel (H3) adalet ile, iş memnuniyetinin, iş arkadaşlarından memnuniyet (H4), yapılan işten memnuniyet (H5), müşterilerden memnuniyet (H6), politikardan memnuniyet (H7), terfi imkanları memnuniyeti (H8), ücretten memnuniyet (H9) ve yöneticiden memnuniyet (H10) alt boyutları hakkında öne sürülen hipotezler, kaçak elektrik kullanımına karşı çalışan tutumu bağımlı değişkeni ile ilişki olması varsayımına göre sınanmış, ayrıca söz konusu değişkenler açısından illere göre farklılık bulunup bulunmadığı incelenmiştir.



Şekil 1: Çalışan Tutumu İlişki Modeli

### 3. METODOLOJİ VE BULGULAR

#### 3.1. Örneklem, Yöntem, Ölçekler ve Uygulama

Çalışan tutumu ile örgütsel adalet ve iş memnuniyeti faktörleri arasındaki ilişkilerin incelendiği bu araştırmanın uygulanması amacıyla, ülkemizde kaçak elektrik kullanımının en yüksek olduğu Mardin ili ile düşük seviyelerde olduğu Aksaray ve Kütahya illerinde elektrik dağıtımında görevli toplam 210 TEDAŞ personeline anket gönderilmiş, 142 anket geri dönüşü olmuş ve geri dönüş oranı %68 olarak gerçekleşmiştir. Elde edilen veriler SPSS 15.0 programı kullanılarak faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi ve farklılıkların tespiti maksadıyla anova analizine tabi tutulmuştur.

**Tablo 1:** Demografik Değişkenlere Ait Frekans Tablosu

n = 142		Frekans	Yüzdesel oran
Cinsiyet	Bayan	23	16
	Erkek	119	84
Yaş	20-27 arası	20	14
	28-35 arası	53	37
	36-43 arası	28	20
	44-51 arası	32	23
	52 ve üzeri	9	6
Eğitim seviyesi	İlköğretim	11	8
	Lise	58	41
	Üniversite	70	49
	Y.Lisans ve Doktora	3	2
Aylık net gelir	450 YTL den az	2	1
	450 -1000 YTL arası	37	26
	1000 – 2000YTL arası	93	66
	2000 – 3000YTL arası	10	7
	3000 YTL den fazla	0	0
Tecrübe	1 – 5 yıl arası	25	18
	6 – 10 yıl arası	32	22
	11- 15 yıl arası	20	14
	16 -20 yıl arası	14	10
	20 yıl ve üzeri	51	36
Sosyal Güvenlik	SSK	94	66
	Emekli Sandığı	48	34

Örnekleme uygulanan anket çalışmasında yer alan sorular kesinlikle katılıyorum (5), katılıyorum (4), kararsızım (3), katılmıyorum (2), kesinlikle katılmıyorum (1) şeklinde 5’li likert tipinde aralıklı olarak derecelendirilmiştir.

Çalışanların tutumları ile ilişkili olan değişkenlere demografik bilgilerin etkisinin gözlemlenebilmesi ve yorumlanabilmesi maksadıyla çalışanlara, cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, gelir seviyesi, toplam iş hayatı ve bağlı olunan sosyal güvenlik kuruluşu gibi bir kısım bilgiler ile ilgili doğrudan sorular yöneltilmiştir. Örneklemin demografik yapısı incelendiğinde Tablo 1 de verilmiş olan frekans tablosu ortaya çıkmıştır.

Çalışanların adalet algılarının ölçülmesi maksadıyla Niehoff ve Moorman (1993)’ın araştırmalarında kullandıkları içsel tutarlılık katsayısı 0,90 ile 0,93 arasında değişen ölçek, örgütsel adaletin dağıtımsal, (5 soru), prosedürel, (6 soru) ve etkileşimsel (9 soru) boyutunu ölçmek üzere toplam 20 sorudan oluşacak biçimde uyarlanmıştır (Niehoff vd., 1993: 541)

Elektrik dağıtım şirketi çalışanlarının işe karşı tutumları ile iş memnuniyetleri ilişkisinin ölçülmesi amacıyla Schwepker (2001) tarafından geliştirilen, iş memnuniyetinin; iş arkadaşlarından, yapılan işten, müşterilerden, politikalarından, terfi imkanlarından, ücretten ve yöneticiden memnuniyet boyutlarını içeren, içsel tutarlılık katsayısı 0,70'in üzerinde olan ve toplam 20 sorudan oluşan ölçek, araştırma konusuna uyarlanmış, beşli likert tipinde çift kutuplu cevaplar alınacak şekilde düzenlenerek uygulanmıştır.

Çalışmanın hedef değişkeni olan, çalışan tutumunun ölçülmesi amacıyla Ajzen (2002)'in planlı davranış teorisi temelinde geliştirdiği ölçek, 3 sorudan oluşacak biçimde uyarlanmıştır.

### 3.2. Faktör Analizi ve Korelasyonlar

Faktör analizi neticesinde, principle component metodu ve varimax (kaiser normalizasyon) rotasyon yöntemi ile oluşturulan faktörlerin, faktör yüklerine göre gruplandırılmış, içsel tutarlılık katsayıları 0,70 ve yukarısında olan soru gruplarının ortalama değerleri alınarak analizler gerçekleştirilmiştir. Orjinal ölçekte içsel tutarlılığı 0,70 seviyesinin üzerinde olan ancak uygulamada sırasıyla 0,48 ve 0,42 seviyelerinde kalan, iş memnuniyetinin alt boyutlarından müşteriden (H6) ve terfi imkanlarından memnuniyet (H8) analizlere dahil edilmemiştir.

**Tablo 2:** Kullanılan Ölçeklerin İçsel Tutarlılık Sonuçları

Ölçek	Ölçek boyutları	Ort.	Std. Sapma	İ. Tutarlılık K. ( $\alpha$ )
Tutum	Tutum	3,64	,94	0,76
Örgütsel Adalet	Dağıtımadalet	3,20	,94	0,81
	Prosedürel Adalet	3,13	,91	0,84
	Etkileşimsel Adalet	3,30	,93	0,88
İş Memnuniyeti	İş arkadaşlarından memnuniyet	3,63	1,06	0,82
	Yapılan işten memnuniyet	3,76	,88	0,71
	Politikalardan memnuniyet	2,97	,92	0,70
	Ücretten memnuniyet	3,27	1,19	0,79
	Yöneticiden memnuniyet	3,52	1,06	0,72

Tablo 2' de görüldüğü üzere anket çalışmasında kullanılan Türkçe'ye çevirilmiş soru gruplarının içsel tutarlılık katsayıları 0.70 ile 0.88 arasında değişmektedir. Araştırma içerisinde yer alan tüm değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri de Tablo 2 içerisinde yer almaktadır.

Tüm değişkenler arası ilişkiler, demografik değişkenlerin sınıflı (nominal) olmasından dolayı, Spearman korelasyon katsayıları ile hesaplanmış, demografik değişkenlerden cinsiyet değişkeni ile politikalarından memnuniyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuş olup, diğer demografik değişkenler ile



olan ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Tablo 3’de görüldüğü üzere %95 güvenilirlik düzeyinde çalışan tutumu ile iş memnuniyetinin alt boyutlarından politikalarından memnuniyet ( $r=0,214$ ) ve yöneticiden memnuniyet ( $r=0,178$ ) arasında, %99 güven aralığında ise, örgütsel adaletin alt boyutlarından dağıtımsal ( $r=0,269$ ), prosedürel ( $r=0,246$ ) ve etkileşimsel adalet ( $r=0,221$ ) ile iş memnuniyetinin alt boyutlarından ücretten memnuniyet ( $r=0,274$ ) değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı, olumlu yönde ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur.

**Tablo 3:** Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

Spearman's rho									
n=142	1	2	3	4	5	6	7	8	9
CALTUT	1,000								
DAGADA	,269(**)	1,000							
PROADA	,246(**)	,513(**)	1,000						
ETKADA	,221(**)	,516(**)	,858(**)	1,000					
ISMARK	-,103	-,087	-,075	-,082	1,000				
ISMIS	,095	,168(*)	,138	,108	,319(**)	1,000			
ISMPOL	,214(*)	,014	,051	-,008	,227(**)	,313(**)	1,000		
ISMUCR	,274(**)	,012	-,064	-,116	,164	,249(**)	,101	1,000	
ISMYON	,178(*)	,031	-,001	-,016	,213(*)	,414(**)	,624(**)	,239(**)	1,000
YAS	-,076	,102	,040	,010	,008	-,061	,015	,058	-,061
CINSİYET	-,035	,058	,108	,032	-,007	,119	-,174(*)	-,144	-,125
EGITIM	-,068	-,097	-,043	-,014	,139	-,115	-,116	-,115	-,029
SOSGUV	-,085	,038	,111	,066	,025	-,035	-,153	-,120	-,149
TECRUBE	,005	,140	,103	,055	,004	-,063	,038	,079	-,085
GELIR	,092	,004	,038	,061	-,018	-,033	-,080	-,031	-,067

\* 0.05 seviyesinde anlamlı, \*\* 0.01 seviyesinde anlamlı (2-tailed).

CALTUT: Çalışan tutumu, DAGADA: Dağıtımsal adalet, PROADA: Prosedürel adalet, ETKADA: Etkileşimsel adalet,

ISMARK: İş arkadaşlarından memnuniyet, ISMIS: Yapılan işten memnuniyet, ISMPOL: Politikalarından memnuniyet, ISMUCR: Ücretten memnuniyet, ISMYON: Yöneticilerden memnuniyet, SOSGUV: Sosyal güvenlik kurumu

İlişki tablosundan da görüleceği üzere, çalışan tutumunun diğer değişkenler ile olumlu yönde ilişki içerisinde olduğu, ilişki şiddetlerinin birbirine yakın bulunduğu, ancak en yüksek ilişkinin iş memnuniyeti alt boyutlarından ücretten memnuniyetle kurulduğu görülmektedir.

Hipotez testine konu edilen modelin, bağımsız değişkenler olan örgütsel adalet ve iş memnuniyeti alt boyutlarınca açıklanma oranlarının belirlenebilmesi amacıyla çok değişkenli regresyon analizi uygulanmıştır.

Örgütsel adalet faktörünün alt boyutları olan dağıtımsal, prosedürel ve etkileşimsel adalet değişkenlerinin çalışan tutumu bağımlı değişkeni ile ilişkisinin incelendiği model içerisindeki açıklayıcılığının %8 seviyesinde ( $R^2=0,085$ ) kaldığı (Tablo 4) ve regresyon modelinin açıklayıcılığının istatistiksel açıdan önemli olduğu ( $F=4,295$ ,  $p=0,006<0,05$ ) ortaya konulmuştur (Tablo 5). Adalet bağımsız değişkenlerinden sadece dağıtımsal adaletin modelin açıklayıcılığına istatistiksel açıdan anlamlı katkı sağladığı ( $p=0,018<0,05$ ), prosedürel ( $p=0,133>0,05$ ) ve etkileşimsel ( $p=0,300>0,05$ ) adaletin ise önemli katkısının olmadığı saptanmıştır (Tablo 6).

**Tablo 4 :** Çalışan Tutumu Bağımlı Değişkeni İle Örgütsel Adalet Alt Boyutlarının (Bağımsız Değişken) Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli Özeti

Model	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Tahmini Std. Hata
1	,292 <sup>a</sup>	,085	,066	1,37332

a. Tahmin ediciler: (Sabit), Dağıtımsal adalet, Prosedürel adalet, Etkileşimsel adalet

**Tablo 5:** Çalışan Tutumu Bağımlı Değişkeni İle Örgütsel Adalet Alt Boyutlarının (Bağımsız Değişken) Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli Anova<sup>b</sup> Tablosu

Model		Karelerin Toplamı	Df	Ortalama Kare	F	p değeri
1	Regresyon	24,301	3	8,100	4,295	,006 <sup>a</sup>
	Kalan	260,271	138	1,886		
	Toplam	284,572	141			

a. Tahmin ediciler: (Sabit), Dağıtımsal adalet, Prosedürel adalet, Etkileşimsel adalet

b. Bağımlı Değişken: Çalışan tutumu

**Tablo 6:** Çalışan Tutumu Bağımlı Değişkeni İle Örgütsel Adalet Alt Boyutlarının (Bağımsız Değişken) Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Beta Katsayıları<sup>b</sup>

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p değeri	
	B	Std. Hata	Beta			
1	(Sabit)	2,183	,483		4,517	,000
	Dagada	,343	,143	,227	2,396	,018
	Proada	,398	,264	,254	1,510	,133
	Etkada	-,271	,260	-,176	-1,041	,300

b. Bağımlı Değişken: Çalışan tutumu

Dagada: Dağıtımsal adalet, Proada: Prosedürel adalet, Etkada: Etkileşimsel adalet

İş memnuniyetinin alt boyutlarının modelin açıklayıcılığına olan katkıları incelendiğinde, kaçak elektrik kullanımına karşı çalışan tutumu bağımlı değişkeninin iş arkadaşlarından, yapılan işten, politikalarından, ücretten ve

yöneticiden memnuniyet bağımsız değişkenlerince %17 oranında ( $R^2=0,170$ ) açıklandığı (Tablo 7), regresyon modelinin açıklayıcılığının istatistiksel açıdan önemli olduğu ( $F=5,564$ ,  $p=0,00<0,05$ ) ortaya konulmuştur (Tablo 8).

**Tablo 7:** Çalışan Tutumu Bağımlı Değişkeni İle İş Memnuniyeti Alt Boyutlarının (Bağımsız Değişken) Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli Özeti

Model	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Tahmini Std. Hata
1	,412 <sup>a</sup>	,170	,139	1,31796

a. Tahmin ediciler: (Sabit), İş arkadaşlarından memnuniyet, Yapılan işten memnuniyet, Politikalarından memnuniyet, Ücretten memnuniyet, Yöneticiden memnuniyet

**Tablo 8:** Çalışan Tutumu Bağımlı Değişkeni İle İş Memnuniyeti Alt Boyutlarının (Bağımsız Değişken) Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli Anova<sup>b</sup> Tablosu

Model		Karelerin Toplamı	Df	Ortalama Kare	F	P değeri
1	Regresyon	48,336	5	9,667	5,565	,000 <sup>a</sup>
	Kalan	236,236	136	1,737		
	Toplam	284,572	141			

a. Tahmin ediciler: (Sabit), İş arkadaşlarından memnuniyet, Yapılan işten memnuniyet, Politikalarından memnuniyet, Ücretten memnuniyet, Yöneticiden memnuniyet

b. Bağımlı Değişken: Çalışan tutumu

Modele göre beş bağımsız değişkenden iş arkadaşlarından ( $p=0,006<0,05$ ), politikalarından ( $p=0,03<0,05$ ) ve ücretten ( $p=0,00<0,05$ ) memnuniyet değişkenleri istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Tablo 9).

**Tablo 9:** Çalışan Tutumu Bağımlı Değişkeni İle İş Memnuniyeti Alt Boyutlarının (Bağımsız Değişken) Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Beta Katsayıları<sup>b</sup>

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p değeri	
	B	Std. Hata	Beta			
1	(Sabit)	2,377	,603		3,940	,000
	İsmark	-,304	,110	-,229	-2,770	,006
	İsmis	,020	,143	,012	,140	,889
	İsmpol	,349	,159	,227	2,197	,030
	İsmücr	,352	,099	,294	3,571	,000
	İsmyon	,032	,142	,024	,224	,823

b. Bağımlı Değişken: Çalışan tutumu

İsmark: İş arkadaşlarından memnuniyet, İsmis: Yapılan işten memnuniyet, İsmpol: Politikalarından memnuniyet, İsmücr: Ücretten memnuniyet, İsmyon: Yöneticilerden memnuniyet

### 3.3. Bağımsız Örneklemeler İçin Varyans Analizi

Kaçak elektrik kullanımının en yüksek ve en düşük seviyelerde gerçekleştiği illerde araştırma konusu değişkenler açısından farklılık olup olmadığının tespiti amacıyla tek yönlü anova testi uygulanmıştır. Tek yönlü anova testinin farklılıkların saptanması amacıyla uygulanmasının nedeni ölçümlerin eşit aralıklı ve grupların birbirinden bağımsız olmasıdır. Aynı zamanda grup varyanslarında eşitlik söz konusudur.  $H_0$  hipotezi olarak her grubun ilgili değişken için ortalama değerlerinin eşit olduğu,  $H_1$  hipotezi için en az bir grubun ilgili değişken için ortalama değerinin diğerlerinden farklı olduğu varsayımında bulunulmuştur.

Varyansların eşit olması şartı altında karşılaştırılacak grupların örnek sayıları birbirlerine eşit olmaması nedeniyle Scheffe karşılaştırma testi %95 güven aralığında uygulanmış ve Tablo 10 ile gösterilmekte olan değerler elde edilmiştir.

Varyans analizi tablosundan da görüleceği üzere çalışan tutumu (p değeri  $0.00 < 0.05$ ), örgütsel adalet faktörünün alt boyutlarından dağıtımsal adalet ( $p=0,00 < 0,05$ ), prosedürel adalet ( $p=0,029 < 0,05$ ) ile iş memnuniyeti faktörünün alt boyutlarından yapılan işten memnuniyet ( $p=0,018 < 0,05$ ), ücretten memnuniyet ( $p=0,00 < 0,05$ ), yöneticiden memnuniyet ( $p=0,05 \leq 0,05$ ) değişkenleri açısından illere göre farklılıklar bulunduğu tespit edilmiş, dolayısı ile varyans analizi için  $H_0$  hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 10** Bağımsız Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi F ve P Değer Tablosu (Anova)

	CALTUT	DAGADA	PROADA	ETKADA	ISMAR	ISMIS	ISMPOL	ISMUCR	ISMYON
F değ.	9,974*	8,225*	3,629*	2,470	1,687	4,114*	2,113	13,072*	2,928*
p değ.	,000	,000	,029	,088	,189	,018	,125	,000	,050

\* 0.05 seviyesinde anlamlı

CALTUT: Çalışan tutumu, DAGADA: Dağıtımsal adalet, PROADA: Prosedürel adalet, ETKADA: Etkileşimsel adalet, ISMAR: İş arkadaşlarından memnuniyet, ISMIS: Yapılan işten memnuniyet, ISMPOL: Politikalarından memnuniyet, ISMUCR: Ücretten memnuniyet, ISMYON: Yöneticilerden memnuniyet

Kütahya, Aksaray ve Mardin illerinde elektrik dağıtım şirketi çalışanlarının etkileşimsel adalet algıları ( $p=0,088 > 0,05$ ) ile iş arkadaşlarından memnuniyet ( $p=0,189 > 0,05$ ) ve politikalarından memnuniyetleri ( $p=0,125 > 0,05$ ) açısından farklılık bulunmadığı saptanmıştır.

Hangi illerin değişkenlere göre farklılık gösterdiğinin saptanması için varyans analizi esnasında oluşturulan scheffe testi neticesi çoklu karşılaştırma Tablo 11’de görülmektedir.

Çalışan tutumu açısından Kütahya, Aksaray ve Mardin arasında belirgin farklılıklar olduğu (p değeri  $< 0.05$ ), dağıtımsal adalet algısı bakımından Kütahya

ile Aksaray ( $p=0,00<0,05$ ) ve Mardin ile Aksaray ( $p=0,00<0,05$ ) illeri arasında, prosedürel adalet algısı açısından yine Kütahya ile Aksaray ( $p=0,02<0,05$ ) ve Mardin ile Aksaray ( $p=0,03<0,05$ ) illeri arasında, yapılan işten memnuniyet bakımından Kütahya ile Aksaray ( $p=0,02<0,05$ ) ve Aksaray ile Mardin ( $p=0,02<0,05$ ) illeri arasında, ücretten memnuniyet bakımından Kütahya ile Aksaray ( $p=0,00<0,05$ ) ve Aksaray ile Mardin ( $p=0,00<0,05$ ) illeri arasında, yöneticiden memnuniyet açısından Kütahya ile Aksaray ( $p=0,01<0,05$ ) illeri arasında farklılık olduğu ortaya çıkmıştır.

Farklılığın hangi yönde geliştiğinin saptanabilmesi için illere ait ortalamalar arası farklılık (I-J) değerleri incelenmiş (Tablo 11), ilgili faktöre göre durumun hangi ilde yer alan çalışanların lehine geliştiği belirlenmiş ve bu koşullarda, illerdeki çalışanlar ile ilgili olarak hangi faaliyetlerin yürütülmesi gerektiğine dair kararlara destek olacak somut bilgiler saptanmıştır. Sonuçların rahat yorumlanabilmesi açısından anket cevaplarının yeniden kodlanması, kesinlikle katılıyorum (1) ile kesinlikle katılmıyorum (5) seçeneklerinin ağırlıkları yer değiştirecek şekilde gerçekleştirilmiştir.

Çalışan tutumu açısından Kütahya’da çalışanların işleri ile ilgili tutumlarının Aksaray’a kıyasla olumsuz yönde geliştiği ( $I-J=2,92$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{küt}$ ), yine Kütahya’da çalışanların tutumlarının Mardin’e nazaran daha olumsuz olduğu anlaşılmaktadır ( $I-J=2,17$ ;  $Ort_{mar}>Ort_{küt}$ ). Aksaray ilindeki çalışanların işe karşı tutumlarının, Mardin ilinde çalışanlara nazaran olumlu yönde geliştiği saptanmıştır ( $I-J=0,75$ ,  $Ort_{aks}>Ort_{mar}$ ).

**Tablo 11: Çoklu Karşılaştırma Tablosu (Anova)**

I	J	CALTUT		DAGADA		PROADA		ISMIS		ISMUCR		ISMYON	
		I-J	p	I-J	p	I-J	P	I-J	p	I-J	p	I-J	p
KUTAH.	AKSAR.	-2,92*	,00	-0,63*	,00	-0,44*	,02	-0,43*	,02	-1,11*	,00	-0,53*	,01
	MARDN	-2,17*	,00	-0,36	,86	-0,06	,76	-0,02	,91	-0,35	,16	-0,35	,15
AKSAR.	KUTAH.	2,92*	,00	0,63*	,00	0,44*	,02	0,43*	,02	1,11*	,00	0,53*	,02
	MARDN	0,75*	,00	0,60*	,00	0,37*	,03	0,41*	,02	0,76*	,00	0,19	,37
MARDN	KÜTAH.	2,17*	,00	0,36	,86	0,06	,76	0,02	,91	0,35	,16	0,35	,15
	AKSAR.	-0,75*	,00	-0,60*	,00	-0,37*	,03	-0,41*	,02	-0,76*	,00	-0,19	,37

\* 0.05 seviyesinde anlamlı

CALTUT: Çalışan tutumu, DAGADA: Dağıtımsal adalet, PROADA: Prosedürel adalet, ETKADA: Etkileşimsel adalet, ISMIS: Yapılan işten memnuniyet, ISMUCR: Ücretten memnuniyet, ISMYON: Yöneticilerden memnuniyet

Çalışanların dağıtımsal adalet algıları açısından Aksaray ile Kütahya arasında Aksaray lehine ( $I-J=0,63$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{küt}$ ), Aksaray ile Mardin illeri arasında Aksaray lehine ( $I-J=0,60$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{mar}$ ) farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Prosedürel adalet algıları açısından Aksaray ile Kütahya arasında Aksaray lehine ( $I-J=0,44$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{küt}$ ), Aksaray ile Mardin illeri arasında yine Aksaray lehine ( $I-J=0,37$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{mar}$ ) farklılık olduğu ortaya çıkmıştır.

Yapılan işten memnun olma açısından Aksaray ile Kütahya arasında Aksaray ili ( $I-J=0,43$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{küt}$ ), Aksaray ile Mardin arasında yine Aksaray ili ( $I-J=0,41$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{mar}$ ) çalışanlarının lehine farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Ücretten memnuniyet açısından Aksaray ile Kütahya arasında Aksaray ili ( $I-J=1,11$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{küt}$ ), Aksaray ile Mardin arasında yine Aksaray ili ( $I-J=0,76$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{mar}$ ) çalışanlarının lehine farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Yöneticiden memnuniyet bakımından Aksaray ile Kütahya arasında Aksaray ili ( $I-J=1,11$ ;  $Ort_{aks}>Ort_{küt}$ ) lehine farklılık bulunmuştur.

İstatistiksel analiz neticesinde çalışan tutumu ile örgütsel adalet algısının alt boyutlarından dağıtımsal ( $H1$ ;  $r=0,269$ ), prosedürel ( $H2$ ;  $r=0,246$ ), ve etkileşimsel ( $H3$ ;  $r=0,221$ ) adalet değişkenleri ve iş memnuniyetin alt boyutlarından; politiklardan ( $H7$ ;  $r=0,214$ ), ücretten ( $H9$ ;  $r=0,274$ ) ve yöneticiden memnuniyet ( $H10$ ;  $r=0,178$ ) değişkenleri arasında olumlu yönde ilişki saptanmıştır. Çalışan tutumu ile iş memnuniyetinin alt boyutlarından çalışma arkadaşlarından memnuniyet ( $H4$ ) ve yapılan işten memnuniyet ( $H5$ ) değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilememiştir. Araştırmada aynı zamanda idare çalışanın kaçak elektrik kullanımı ile ilgili tutumu, dağıtımsal adalet algısı, prosedürel adalet algısı, yapılan işten memnuniyeti, ücretten memnuniyeti ve yöneticiden memnuniyeti değişkenleri açısından illere göre farklılıklar olduğu ortaya çıkmıştır.

### SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmada elde edilen sonuçlar, kaçak elektrik kullanım oranının farklılık gösterdiği illerdeki elektrik dağıtım idaresi çalışanlarının işle ilgili tutumlarının, örgütsel adalet algısı ve iş memnuniyeti değişkenlerinden etkilendiğini göstermektedir. Dağıtımsal ve prosedürel adalet algısı yüksek ve politiklardan, ücretten ve yönetimden memnuniyet seviyesi fazla olan çalışanların işle ilgili tutumlarında olumlu yönde gelişmeler gözlenebileceği ortaya konulmuş, işle ilgili tutum ile en yüksek ilişki düzeyinin ücretten memnuniyet ile gerçekleştiği ( $r=,274$ ), en düşük seviyenin ise yöneticiden memnuniyette gözlemlendiği ( $r=,178$ ) görülmüştür.

Elde edilen bulgular, Lambert (2007)'in çalışmasında yer alan saptamalarla benzerlik göstermekte olup, işle ilgili tutumların örgütsel adalet boyutlarından dağıtımsal ve prosedürel adalet algısı ile ilişki içerisinde olduğunu, aynı zamanda söz konusu değişkenlerin iş memnuniyeti ile birlikte çalışanın işle ilgili tutumu üzerinde açıklayıcılığının olduğunu göstermektedir.

Araştırmada elde edilen bir diğer somut sonuç da, illere göre işle ilgili tutum ile birlikte, bir kısım örgütsel adalet ve iş memnuniyeti değişkenlerinde de farklılık olduğudur. Bu sonuç çalışanların işle ilgili tutumlarının tüketicinin kaçak elektrik kullanımını azaltıcı yönde geliştirilebilmesi açısından son derece önemlidir. Kaçak elektrik kullanımının %76 seviyelerine ulaştığı Mardin ilindeki çalışanların işle ilgili tutumlarının, kaçak elektrik kullanımının %8 gibi son derece düşük seviyede olduğu Aksaray ilindeki çalışanlara kıyasla, olumsuz yönde geliştiği ortaya çıkmaktadır ki, bu durum kaçak elektrik kullanımının engellenmesi açısından çalışan tutumunun müdahale edilmesi gerekli bir faktör olduğunu göstermektedir. (Tedaş, 2005: 40)

Bu sonuçlardan hareketle ilgili değişkenler dikkate alınarak mevcut illerde çalışanların tutumlarının geliştirilebilmesi mümkün olabilecek, kaçak elektrik kullanımında idare çalışanının işle ilgili tutumunun geliştirilmesi yoluyla olumlu yönde sonuçlar elde edilebilecektir.

Literatürde konu ile ilgili araştırma sayıca kısıtlı olup, özellikle ülkemizde büyük maddi kayıplara yol açmakta olan kaçak elektrik kullanımı ile ilgili çalışan faktörleri yanında tüketici faktörleri açısından da araştırmalar yapılması büyük bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Kaçak elektrik kullanımı hemen her ilimizde görülen istenmeyen bir davranış biçimi olup, diğer illerde de benzer çalışmalar yürütülmesi, söz konusu davranış biçiminin azaltılmasına büyük katkı sağlayacaktır. Konunun idare boyutunun çalışan tutumunu etkileyen diğer faktörler kapsamında da incelenmesi idarenin bu temelde kendisini geliştirmesine yardımcı olacaktır.

#### **KAYNAKÇA**

- AJZEN, I., Fishbein, M. (1977), "Attitude-Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research", *Psychological Bulletin*, Vol 84 (5); 888-918.
- AJZEN, I. (2001), "Nature and Operation of Attitudes", *Annual Review of Psychology*, Vol 52; 27-58.
- AJZEN, I. (2002), "Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol 32; 665-683.
- BARON R.A., ve J. GREENBERG (1990), *Behavior in organizations understanding and managing the human side of work*, Allyn and Bacon, U.S.A.
- BEUGRE, C.D. ve R.A. BARON (2001), "Perceptions of Systemic Justice: The Effects of Distributive, Procedural, and Interactional Justice", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol 31(2); 324-339
- BOWDITCH, J.L. ve A.F. BUONO (1997), *A Primer on Organizational Behavior*, John Wiley & Sons, Inc., U.S.A.

- BROWN, R. (2000), "Social Identity Theory: Past Achievements, Current Problems and Future Challenges", *European Journal of Social Psychology*, Vol 30; 311-319.
- CEYLAN, A. (1998), *Örgütsel Davranışın Bireysel Boyutu*, GYTE Baskı ve Fotofilm Merkezi, Gebze, Türkiye.
- COHEN, Y., Charash. ve P.E. SPECTOR (2001), "The Role of Justice In Organizations: A Meta-analysis", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol 86; 278-321.
- DIXON, M.A., B.A. TURNER, D.L. PASTORE, ve D.F. MAHONY (2003), "Rule Violations In Intercollegiate Athletics: A Qualitative Investigation Utilizing An Organizational Justice Framework", *Journal of Academic Ethics*, (article in press) 59-90.
- GREENBERG, J. (1990), "Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow", *Journal of Management*, Vol 16 (2); 399-432.
- GREENBERG, J. ve R. CROPANZANO (2000), *Advances In Organizational Justice*, Standford University Press, Standford, California, U.S.A.
- HAWKINS, D.I., R.J. BEST ve CONEY, K.A. (2004), *Consumer Behavior Building Marketing Strategy*, McGraw-Hill, New York, U.S.A.
- HOUGHTON, J.D. ve D.L. JINKERSON (2007), "Constructive Thought Strategies and Job Satisfaction: A Preliminary Examination" , *Journal of Business and Psychology*, Vol 22; 45-53.
- KINNEAR, T.C. ve J.R. TAYLOR (1996), *Marketing Research An Applied Approach*, McGraw-Hill, U.S.A.
- KONOVSKY, M. A. (2000), "Understanding procedural justice and its impact on business organizations", *Journal of Management*, Vol 26 (3); 489-511.
- LAMBERT, E.G., N.L. HOGAN ve M.L. GRIFFIN (2007), "The Impact of Distributive and Procedural Justice on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment", *Journal of Criminal Justice*, Vol 35; 644-656.
- LUTHANS, F. (1973), *Organizational Behavior, A Modern Behavioral Approach to Management*, McGraw-Hill, New York, U.S.A.
- LUTHANS, F.(1995), *Organizational Behaviour*, McGraw-Hill, New York, U.S.A.
- MITCHELL, T. R. ve J. R. LARSON (1987), *People in Organizations*, McGraw-Hill, New York, U.S.A.
- MOORMAN, R.H. (1991), "Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?", *Journal of Applied Psychology*, Vol 76(6); 845-855.
- NIEHOFF, B.P. ve R.H. MOORMAN (1993), "Justice As A Mediator of The Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior" *Academy of Management Journal*, Vol 36(3); 527-556.



- ORGAN D. W. (1988), "A restatement of the satisfaction-performance hypothesis", *Journal of Management*, Vol 14 (4); 547-557.
- SCHWEPKER, C.H. (2001), "Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in The Salesforce", *Journal of Business Research*, Vol 54; 39-52.
- SJÖBERG, L. ve H. MONTGOMERY (1999), "Double Denial in Attitude Formation", *Journal of Applied Social Psychology*, 29, 606-621.
- VECHIO, R.P. (1995), *Organizational Behavior, Florida*, The Dryden Press, U.S.A.
- VERHOEF, P.C. (2003), "Understanding the Effect of Customer Relationship Management Efforts on Customer Retention and Customer Share Development", *Journal of Marketing*, Vol 67; 30-45.
- TEDAŞ, (2005) Yıllık Rapor.