



ÖRGÜTSEL ADALET ALGISININ ÇALIŞANLARIN PROSOSYAL HİZMET DAVRANIŞLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

ABDULLAH YILMAZ*

*Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, abduhahyilmaz@selcuk.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-7443-6064>.

Etik Kurul Onayı: Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Bilimsel Etik Değerlendirme Kurulunun 06.12.2022 tarih ve 18/198 sayılı kararı

ÖZ

Bu çalışma, "Örgütsel adalet algısı çalışanların prososyal hizmet davranışlarını etkilemekte midir?" ve "Örgütsel adalet algısı ile prososyal hizmet davranışları kuramsal bir temelde buluşmakta mıdır?" soruları üzerine ortaya çıkmış olup; eşitlik, sosyal mübadele ve karşılıklı norm kuramları temelinde inşa edilmiş, nicel ve ampirik bir çalışmadır. Çalışma ile çalışanların örgütsel adalet algılarının prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda Konya ilinde faaliyet gösteren banka çalışanları üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Araştırma kapsamında kolayda örnekleme yöntemi seçilmiş olup veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Geri dönüşü gerçekleşen 452 anketten elde edilen veriler "SPSS 29 ve AMOS 24 programları" ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda etkileşim adaleti algısının müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışı ve çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışı üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisinin; dağıtım adaleti algısının ise çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışı üzerinde negatif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar ile literatüre katkı sunulduğu ve ileride yapılacak benzer araştırmalar için tartışma ortamı yaratıldığı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel adalet, Örgütsel adalet algısı, Prososyal davranış, Prososyal hizmet davranışı.

Editör / Editor:

Selma GÜLİRMAK,
Erciyes Üniversitesi, Türkiye

*Sorumlu Yazar/ Corresponding Author:

Abdullah YILMAZ,
abduhahyilmaz@selcuk.edu.tr

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL JUSTICE PERCEPTION ON EMPLOYEES' PROSOCIAL SERVICE BEHAVIORS

ABSTRACT

This study emerged on the questions "Does the perception of organizational justice effect the prosocial service behaviors of the employees?" and "Do organizational justice perceptions and prosocial work behaviors meet on a theoretical basis?"; a quantitative and empirical study built on the theories of equality, social exchange, and norm of reciprocity. From this point of view, it is aimed to determine the effect of organizational justice perceptions on prosocial service behaviors. In this direction, a research was conducted on bank employees operating in Konya. Convenience sampling method was chosen within the scope of the research and survey method was used as data collection tool. The data obtained from 452 questionnaires were analyzed with "SPSS 29 and AMOS 24 programs." As a result of the research it was determined that, the positive and statistically significant effect of the perception of interactional justice on prosocial service behavior towards customers and prosocial service behavior towards colleagues; the perception of distributive justice had a negative and statistically significant effect on the prosocial service behavior towards co-workers. It is thought that the results contribute to the literature has been made and a discussion environment has been created for similar studies to be conducted in the future.

Keywords: Organizational justice, Organizational justice perception, Prosocial behaviors, Prosocial service behaviors.

JEL:

D23, M10, M14, L20, G21

Geliş: 13 Nisan 2023

Received: April 13, 2023

Kabul: 23 Kasım 2023

Accepted: November 23, 2023

Yayın: 30 Nisan 2024

Published: April 30, 2024

Atıf / Cited as (APA):

Yılmaz, A. (2024),

Örgütsel Adalet Algısının Çalışanların
Prososyal Hizmet Davranışları Üzerindeki
Etkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir
Araştırma, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi Dergisi, 67, 69-78,
doi: 10.18070/erciyesiibd.1282770

GİRİŞ

Adalet, bireysel ve örgütsel düzeyde olumlu ve olumsuz birçok sonucu beraberinde getiren önemli bir unsurdur. Çalışanların örgütlerindeki kaynakların dağılımına, örgütsel karar ve süreçlerin işleyişine ve bu süreçlerdeki etkileşim ve ilişkilerin niteliğine dair adalet algıları, örgütteki davranış ve tutumlarını şekillendirmektedir. Söz konusu davranışlardan birisi de çalışanın bireylere, gruplara veya örgütüne yönelik faydalı davranışlarını içeren prososyal davranışlardır. Prososyal davranışlar tamamen gönüllülük esasına dayalı, diğerkâmlık temelli pozitif davranışlar olması nedeniyle her örgütte varlığı arzulanan örgütsel bir dinamiktir. Örgütlerde adalet algısının çalışanların prososyal davranışları üzerinde pozitif etkileri olacağından hareketle ulusal ve uluslararası literatürde bu etkileşime odaklanan farklı araştırmalar (Hunt, 1990; Montada ve Schneider, 1991; Demirel ve Dinçer, 2011; Thornton ve Rupp, 2016; Sucu, 2020; Basirun vd., 2022) yapılırsa da, örgütsel adalet algısının farklı boyutlarının prososyal davranışlar veya prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisine, ayrıca örgütsel adalet algısının prososyal hizmet davranışlarının hangi boyutları üzerinde ne düzeyde etkisinin olduğuna dair ampirik araştırmaların sınırlı sayıda olduğu belirlenmiş, dahası ulusal literatürde bu ilişki veya etkileşimi irdeleyen bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Nitekim Thornton ve Rupp (2016) da örgütsel adalet ikliminin prososyal davranışlar üzerindeki etkilerini belirlemek için daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğunu belirtmişlerdir. Buradan hareketle söz konusu metodolojik boşluğu doldurmaya yönelik bir adım atarak, özellikle ulusal literatüre katkı sağlamak amacıyla “Örgütsel adalet algısı çalışanların prososyal hizmet davranışlarını etkilemekte midir?” sorusu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmuş; çalışma, “Örgütsel adalet algısı ile prososyal hizmet davranışları kuramsal bir temelde buluşmakta mıdır?” sorusu doğrultusunda kurgulanmıştır. Çalışma ile örgütsel adalet algısının çalışanların prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda çalışma kapsamında, öncelikle kavramsal bir çerçeve çizilmiş ve kavramlar arasındaki ilişkiler dayandıkları kuramlar bağlamında irdelenerek araştırmanın hipotezleri kurulmuştur. Sonrasında araştırmanın metodolojisi ile bulgularına yer verilmiştir. Çalışma sonuç, tartışma ve öneriler ile sonlandırılmıştır.

I. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu başlık altında örgütsel adalet ve prososyal hizmet davranış kavramları ile iki kavram arasındaki ilişkiler ele alınmıştır.

A. ÖRGÜTSEL ADALET ALGISI

Adalet, “Herkes kendine uygun düşeni, kendi hakkı olanı verme” (TDK, 2022), “tarafsız veya adil olma kalitesi” (Merriam-Webster Dictionaries, 2022) olarak tanımlanabilir. Örgütsel adalet ise bir çalışanın örgütteki kaynak dağılımının adaletine ilişkin algısı olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel adalet, yönetimin etik standartlara, dine veya yasalara uygun olarak ahlaki açıdan doğru olan karar ve eylemlerini ifade etmektedir. Buna göre örgütsel adalet, adil ücret ve teşvikler, terfi için eşit fırsatlar ve performans değerlendirme prosedürleri gibi maddi ve maddi olmayan ödüllerle ilgili görülmektedir (Yean ve Yusuf, 2016, s. 798). Örgütsel adalet algısı, bireylerin tüm faaliyet, davranış ve eğilimlerinde ortaya çıkan bir tür doyum olarak ele alınmakta; stratejik düşünme ve değer yönetiminin temeli, aynı zamanda tüm örgütsel değer ve ilkelerin vazgeçilmezleri olarak görülmektedir. Bir adaletsizlik durumu ise tüm örgütsel zarar ve yanlışların nedeni olarak ele alınmaktadır (Chegini, 2009, s. 173).

Örgütsel adaletin temellerini irdelerken çeşitli kuramlardan söz etmek mümkündür. Bu kuramları, proaktif ve reaktif boyutlar ile süreç ve içerik boyutları kapsamında değerlendirmek mümkündür. Reaktif-proaktif boyut, Van Avermaet, McClintock ve Moskowitz (1978) tarafından önerilmiş ve Greenberg (1982) tarafından eşitlik kuramı literatürünü açıklamada kullanılmıştır. Reaktif boyut, insanların algılanan adaletsiz durumlardan kaçma veya kaçınma girişimlerine, bir diğer ifadeyle adaletsizliklere verilen tepkilere odaklanmaktadır. Bunun tersine proaktif boyut, adaleti teşvik etmek için tasarlanmış davranışlar üzerinde durmakta ve adil ortamlar yaratmaya çalışan davranışları incelemektedir. Proaktif ve reaktif boyut arasındaki fark, adaletsizliği

gidermeye çalışmak ile adalete ulaşmaya çalışmak arasındadır (Greenberg, 1987, s. 9-10).

Örgütsel adaletin üç boyutundan söz edilebilir. Bunlar dağıtım adaleti, prosedürel adalet ve etkileşim adaletidir. İlk olarak dağıtım adaleti, ödüllerin hakkaniyete uygun bir şekilde dağıtılma derecesidir (Niehoff ve Moorman, 1993, s. 531). Dağıtım adaleti, Adams’ın eşitlik kuramından doğmaktadır. Eşitlik kuramına göre insanlar kendi girdi ve çıktılarının oranını, diğer kişilerin girdi ve çıktılarının oranıyla karşılaştırmaktadırlar. Dağıtımlar, ödüllerin katkılarla orantılı olarak eşleştiği ölçüde adildir. Eşitlik, bir tahsis normudur, bir diğer ifadeyle ödüllerin ve kaynakların belirli dağıtımları adil ve adaletli olarak tanımlayan kriterleri belirleyen bir sosyal kuraldır (Greenberg, 1990, s. 400; Ambrose ve Arnaud, 2005, s. 61). Girdi ve çıktı oranında eşitlik sağlanırsa dağıtım adaleti sağlanacak ve her iki taraf da tatmin olacaktır. Aksi halde dağıtımın adaletli olduğu söylenemeyecektir. Dağıtım adaletinde görülebilecek eşitsizlikler, bireyleri davranışsal ya da psikolojik tepkilerle eşitliği yeniden sağlamaya motive edecektir. Dağıtım adaleti, örgütte görülen adaletsizliğe karşı tepkileri incelemesi ve bireylerin adil olmayan davranış ve süreçlerden uzak durmalarını ele alması yönüyle reaktif bir niteliğe sahiptir. Ayrıca bireylerin kazanımların doğasına, düzeyine ve dağılımına nasıl tepki verdiklerini açıklamada oldukça fazla kullanılmaktadır. Ancak bilim insanları, bu sonuç odaklı yaklaşımın tek başına tüm adalet algısını açıklamadığını fark ederek örgütsel adaletin farklı boyutlarını ele almanın gerekliliğini savunmuşlardır (Greenberg, 1990, s. 400-401; Çolak ve Erdost, 2004, s. 56; İyigün, 2012, s. 55).

Örgütsel adaletin bir diğer boyutu da prosedürel adalettir. Prosedürel adalet, dağıtım kararlarından etkilenenlerin bu kararların, adil yöntem ve kurallar çerçevesinde alınıp alınmadığına dair algılarını ifade etmektedir. Prosedürel adaletin temel rolü, dağıtım adaletini güçlü ve adil kılmaktır (Niehoff ve Moorman, 1993, s. 531, 534). Prosedürel adalet, bireyin örgüt içinde adaleti sağlama çabalarına odaklanması yönü ile proaktif özellik göstermektedir (Ambrose ve Arnaud, 2005, s. 61). Prosedürel adaletle ilişkin çağdaş araştırmaların kökleri Thibaut ve Walker’ın (1978) prosedürel adalet kuramı ve Leventhal’ın (1980) adalet yargı kuramına dayanmaktadır (Ambrose ve Arnaud, 2005, s. 61). Leventhal (1980, s. 35), adalet kararları kuramında prosedürel adaleti, ‘bir bireyin, tahsis sürecini düzenleyen sosyal sistemin prosedürel bileşenlerinin adaletine ilişkin algısı’ olarak tanımlamıştır. Bireylerin altı karar kuralını kullanarak prosedürel adalet yargılarını oluşturmaları beklenir: tutarlılık, önyargıyı bastırma, doğruluk, düzeltilebilirlik, temsil edilebilirlik ve etiklik. Prosedürler, bu altı özelliği taşıdığı ölçüde adil sayılır. Prosedürlerin bireyler arasında ve zaman içinde tutarlı olmasını ifade eden *tutarlılık*; prosedürlerin tarafsız olması gerekliliğini vurgulayan *önyargının bastırılması*; prosedür ve kararların mümkün olduğunca doğru bilgiye dayanması *doğruluk*; prosedürlerin kötü kararları düzeltmek için belirli mekanizmalara dayanması *düzeltilbilirlik*; prosedürlerin tüm tarafların görüş ve önerilerini dikkate alma gerekliliği *temsiliyet* ve prosedürlerin etik standartlara dayanma zorunluluğunu ifade eden *etik özellikleri ön plana çıkarmaktadır* (Leventhal, 1980, s. 40-44; Çolak ve Erdost, 2004, s. 58).

Örgütsel adaletin son boyutu, etkileşim adaletidir. Çalışanların örgütsel adalet algıları yalnızca bireysel katkı ve kazanımlarının karşılaştırılmasına, bir diğer ifadeyle dağıtıma dair kararlara ve ilgili karar süreçlerine göre değil, aynı zamanda örgütteki iletişim ve insani ilişkilerin niteliğine göre de şekillenmektedir (İyigün, 2012, s. 59). Nitekim etkileşim adaleti, yöneticilerin dağıtıma yönelik örgütsel işleyiş ve karar süreçlerini örgüt içerisindeki bireylere dürüst ve saygılı bir dille açıklamalarını ve kararların uygulanması esasındaki davranışlarının adil olmasını içermekte, bu bağlamda proaktif bir nitelik göstermektedir. Dolayısıyla etkileşim adaleti örgüt içerisindeki bireyin yöneticisi ile aralarındaki ilişkinin ve iletişimin niteliğine dikkat çekmektedir (Greenberg, 1990, s. 411; İyigün, 2012, s. 55, 59). Örgütsel adalet ile ilgili literatürde etkileşim adaletinin prosedürel adalet kapsamında ele alındığı çalışmalar da yer almaktadır (Doğan ve Varoğlu, 2016, s. 37). Ancak bilim insanlarının çoğunluğunun bu iki boyutun birbirinden ayrı olduklarına yönelik görüşleri mevcuttur. Örgütsel adalet kuramlarının boyutları bağlamında değerlendirildiğinde dağıtım adaletinin adaletsizlik algısı sonrasındaki tepkileri içermesi nedeniyle “reaktif”; etkileşim adaleti ile prosedürel adaletin ise

örgütteki adaleti tesis etme, örgütsel süreç ve iletişimi adil kılma odağı nedeniyle “proaktif” özelliğe sahip oldukları söylenebilir (İçerli, 2010, s. 71).

Örgütsel adalet algısı kavramı, yönetim literatüründe uzun zamandır kendine yer bulan ve üzerine çokça konuşulan bir kavram olmakla birlikte; örgüt ve çalışanlar ile yakın teması göz önüne alındığında kavramın uzun bir süre daha literatürde yer almaya devam edeceği, öncülleri ve ardıllarına dair daha nice çalışmalara konu olacağı açıktır. Bu çalışmada ise kavramın, prososyal davranış ile sonuçlanıp sonuçlanmayacağı irdelenmektedir.

B. PROSOSYAL HİZMET DAVRANIŞI

Prososyal davranışlar, birey tarafından yönlendirilen ve diğer birey veya bireylere fayda sağlaması beklenen davranışlardır. Yardım etme, paylaşma, bağışta bulunma, iş birliği yapma, gönüllü olma, rehberlik etme, kurtarma ve çalışma arkadaşlarını savunma gibi diğerleri için faydalı olduğu düşünülen davranışlar prososyal davranış biçimleridir (Brief ve Motowidlo, 1986, s. 710-711; Eagly, 2009, s. 645). Dolayısıyla çalışanların örgütüne veya çalışma arkadaşlarına yönelik yardımsever davranışları prososyal örgütsel davranışlar kapsamında ele alınmaktadır (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 41). Prososyal örgütsel davranış, bir örgüt üyesi tarafından görevlerini ifa ederken etkileşim hâlinde olduğu birey, grup veya örgüte yönelik olan ve yönlendirilen birey, grup veya örgütün refahını iyileştirme niyetiyle gerçekleştirilen davranışlardır (Brief ve Motowidlo, 1986, s. 711). Prososyal örgütsel davranışlar başkalarına yardımcı olmak ve onlara fayda sağlamak adına sergilenen davranış biçimleri olmakla birlikte, çalışanlar bu davranışları sonucunda ödüllendirilebilir ya da ödüllendirilmeyebilirler. Zira bazı olumlu prososyal örgütsel davranışlar bireyin rol tanımlarının bir parçası olabilirken, diğer yandan bazı prososyal örgütsel davranışlar ekstra rol kapsamına girmektedir. Ekstra rol kapsamındaki prososyal örgütsel davranışlar örgütler, bireylerden resmi olarak gerçekleştirmelerini istememektedirler, bu davranışlar, herhangi bir ödüllendirmeyle sonuçlanmayan gönüllülük esasına dayanan davranışlardan oluşmaktadır (George ve Bettenhausen, 1990; George, 1991, s. 299).

Prososyal örgütsel davranış birkaç ayrıma tabi tutmak mümkündür. Öncelikle bazı prososyal örgütsel davranışlar, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine katkıda buldukları için işlevseldir, bazıları ise değildir. Örgüt üyeleri birbirleriyle iş birliği yaptıklarında, örgütü beklenmeyen tehlikelerden korumak için hareket ettiklerinde, başkalarına örgüt hakkında olumlu şeyler söylediklerinde örgütün gelişmesi daha olasıdır. Bu işlevsel davranışlar örgütün hayatta kalma ve amaçlarına ulaşma yeteneklerini artırmaktadır. Ancak örgütsel etkinliği azaltabilecek prososyal örgütsel davranış biçimleri de vardır. Örneğin, iş arkadaşlarının örgütsel hedeflerle tutarsız, bireysel hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olan, onları hak ettikleri örgütsel cezalardan korumak için kasıtlı olarak davranışlarda bulunan veya müşterilere örgütsel çıkarlara aykırı şekillerde hizmet veren örgüt üyeleri, prososyal davranışlarda bulunmakla birlikte, bunu örgütsel başarıya katkıda bulunan yollarla yapmamaktadırlar. Bu tür işlevsel olmayan prososyal örgütsel davranışlar, örgütün etkinlik ve başarısını da baltalamaktadır (Brief ve Motowidlo, 1986, s. 711).

İşlevsel olup olmasının yanında prososyal örgütsel davranışlar, “rol tanımlı” ve “rol ötesi” prososyal davranışlar olarak ikiye ayrılmaktadır. Rol tanımlı prososyal örgütsel davranışlar, bireyin işinin ve rolünün bir parçası olan davranışlardır ve örgüt tarafından belirlenirler. Örneğin, müşterilere karşı nazik ve yardımsever olması talimatı verilen satış personeli, aynı proje üzerinde çalışan diğerlerini desteklemesi ve iş birliği yapması talimatı verilen araştırma ve geliştirme ekibinin üyesi ve yönetim ekibinin yeni, genç bir üyesine mentörlük sorumluluğu verilen yönetici, rolün öngördüğü prososyal davranışları gösterecektir. Rol ötesi prososyal örgütsel davranışlar, işin bir parçası olarak gerçekleştirilen ve resmi olarak belirlenmiş rol gereklilikleri olmayan davranışlardır ve örgüt tarafından bireylere özel olarak yüklenmemektedirler (Brief ve Motowidlo, 1986, s. 712).

Son olarak prososyal örgütsel davranışlar hedefin çeşitliliğine göre “müşteriye” ve “çalışma arkadaşlarına (ast, akran ya da üst olabilir)” yönelik prososyal hizmet davranışları olarak ikiye ayrılmaktadır (Brief ve Motowidlo, 1986, s. 712). Müşteriye yönelik prososyal davranışlar, çalışanın müşterinin menfaatine yönelik sergilediği ve kendisinden

beklenen rol davranışı ile uyumlu tutumları ifade etmektedir. Çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal davranışlar ise çalışanların iş arkadaşlarına yönelik özgeci davranışlardır. Bu davranışlar iş yükü fazla olanlara yardım etme, devamsızlık yapanların işlerini üstlenme gibi tamamen gönüllülük temellidir (Kelley ve Hoffman, 1997, s. 409).

Prososyal davranışlar, genişleyen hizmet sektöründeki birçok birey ve örgüt için performansın önemli bir bileşenidir (George, 1991, s. 299). Özellikle son yıllarda hizmet sektöründe faaliyet gösteren birey ve örgütler için prososyal hizmet davranışlarının önem kazanması ile uluslararası literatürde prososyal hizmet davranışı kavramı doğmuştur. Daha sonra kavram, ulusal literatürde de kendine yer bulmuştur (Yeşiltaş vd., 2013, s. 337). Prososyal hizmet davranışı, prososyal örgüt davranışının bir türü olarak görülmektedir.

Prososyal hizmet davranışı, bireylerin hizmet kalitesini iyileştirme ve artırmaya yönelik müşterilere ve örgütlerindeki iş arkadaşlarına yönlendirdikleri, yardım niteliğindeki isteğe bağlı davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Ackfeldt ve Wong, 2006, s. 728). Bireylerin prososyal hizmet davranışları yalnızca hizmet ürünlerinin kalitesini belirlemekle kalmamakta, aynı zamanda müşteri memnuniyetini, iş performansını ve örgütsel büyümeyi de etkilemektedir. Bu noktada prososyal hizmet davranışı, örgütsel etkinliği artırma noktasında bir araç olarak görülmesi nedeniyle örgütler için hayati önem taşımaktadır (George ve Bettenhausen, 1990; Kim ve Jang, 2018, s. 224). Prososyal hizmet davranışları, bir bireye yardım etme veya fayda sağlamayı içeren bir eylemi ifade edebilmekle birlikte, topluma fayda sağlayan genel davranışları da yansıtabilmektedir (White vd., 2019, s. 2). Bu yönüyle prososyal hizmet davranışı, hizmet sağlayıcıların diğer bireylere karşı yararlı davranışlar göstermesinin yanında, diğer çalışanların rol içi veya rol dışı görevlerini geliştirmeye amaçlayan, böylelikle örgütsel işleyişi iyileştiren davranışları içermektedir (Kim ve Jang, 2018, s. 224). Prososyal hizmet davranışını; müşteriye yönelik prososyal hizmet davranışı ve çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışı olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 41). Ackfeldt ve Wong (2006, s. 728) prososyal hizmet davranışının müşteri ayağının rol tanımlı ve rol ötesi olarak ayrıldığını savunmaktadırlar. Benzer şekilde Bettencourt ve Brown (1997) da çalışmalarında bu ikili ayrıma gitmişlerdir. Yazarlar, prososyal hizmet davranışlarının örgütün işlevlerine yönelik olduğunu belirtmeyi ihmal etmemişlerdir.

Günümüzde örgütlerin rekabet koşullarının çetin olduğu iş dünyasında avantaj elde etmek istemeleri doğaldır. Bu noktada örgütler, çalışanların rol tanımları kapsamında müşterilere en iyi hizmeti sunmalarını beklemektedirler. Bunun yanında, çalışanların rol tanımları kapsamında yer almayan konularda da çaba göstermeleri ve müşterilere yönelik hizmet davranışları sergilemeleri; benzer şekilde iş arkadaşlarına karşı yardımsever davranışları istenmektedir. Zira global rekabet şartları, çalışanların görevlerini ifa etmesinin ötesine geçerek müşteriler ile çalışma arkadaşlarına karşı yardımsever olmalarını da gerektirmektedir (Yeşiltaş vd., 2013, s. 337). Araştırmalar göstermektedir ki iş birimi etkinliği ve müşteri ilişkileri performansını olumlu yönde etkilemesi nedenleri ile örgütlerin, prososyal hizmet davranışlarına değer vermeleri ve bu davranışları teşvik edici uygulamalar üzerinde durmaları gerekmektedir (Ackfeldt ve Wong, 2006, s. 728).

C. ÖRGÜTSEL ADALET ALGISI VE PROSOSYAL HİZMET DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Çalışma kapsamında kavramların açıklanması noktasında yararlanılan örgütsel adalet, sosyal mübadele ve karşılıklı norm kuramları temel alınarak iki kavram arasında bağlantılar kurulabilmektedir. Eşitlik ve hakkaniyet bireyler için sosyal yaşamlarında önemli bir değer olarak yer almaktadır (Doğan ve Varoğlu, 2016, s. 28). Sosyal mübadele ilişkilerinde eşitlik arayan bireyler, bir örgüte dâhil olduklarında örgütleri ve diğer bireyler ile ilişkilerinde de eşitlik aramaktadırlar (Akgündüz, 2021, s. 33). Örgütsel adalet kuramının temelini oluşturan eşitlik kuramının konusunu örgütteki bireylerin işleri için gösterdikleri performansını, diğerleri ile kıyaslamaları sonucunda vardıkları yargılar oluşturmaktadır. Adams’ın ileri sürdüğü eşitlik kuramına göre bireyler sadece kendilerine verilen ödüllerle ilgilenmemekte, gösterdikleri çaba sonucunda elde ettikleri kazanımları, diğer bireylerin elde ettikleri

kazanımlar ile karşılaştırmaktadırlar. Bu noktada eşitlik kuramının katkı ve kazanım kavramları üzerine inşa edildiği görülmektedir. Katkı, bireyin kişisel özellikleri ile örgüte sunduğu avantajları belirtmektedir. Yaş, eğitim düzeyi, işine gösterdiği özen buna örnek verilebilir. Birey bu katkıları ile belirli kazanımlar elde edeceğini düşünmektedir. Bu kazanımlar, performansı karşısında aldığı ücret olabileceği gibi başka fayda ve ayrıcalıklara sahip olma, tanınma, yükselme vb. faktörleri de içermektedir. Birey, kendi katkı/kazanım oranı ile diğerlerininkini karşılaştırarak bir değerlendirme yapmakta, bu değerlendirme sonucunda eşitlik ya da eşitsizlik durumunu değerlendirmekte, eşitsizlik algılaması durumunda bireysel bir rahatsızlık duymakta ve bu rahatsızlık eşitliği sağlamak adına daha fazla çaba harcamasına neden olmaktadır. Eşitsizlik algılaması durumunda birey, eşitliği sağlamak adına katkılarını bilişsel olarak değiştirme, çarpıtma veya ilişkiyi sonlandırma davranışlarında bulunabilecektir. Bireyin katkı/kazanım oranlaması yapması kendisi için önemlidir. Örgüte getirdikleri ve getirmekte oldukları karşısında elde ettikleri ve edecekleri sonucunda birtakım sonuçlar elde edecektir. Ancak bu sonuçlar sadece sayısal veriler olmayacaktır. Bu hesaplamalar, planlı ya da plansız şekilde bireyin gözüne kestirdiği bir diğer örgüt üyesi ile kendi gözlem, bilgi ve algısının bir orana dönüştürülmesi yoluyla yapılmaktadır (Ulukapı ve Bedük, 2013, s. 772; Doğan ve Varoğlu, 2016, s. 26-29; Akgündüz, 2021, s. 35).

Bireyler örgütleri ve yöneticileri tarafından adil muamele görmek isterler. Bu adil muamele bireyin sadece performansını değil, aynı zamanda tutumlarını da etkileyecektir (Sağır, 2016, s. 190). Bireyin adaletle ilgili değerlendirmeleri, davranışlarına yön verecektir. Birey örgüt ortamında adil davranıldığına inandığında örgütün ihtiyaçlarını ön planda tutacaktır. Aynı şekilde, adaletsizlik algısı da sadece duygularla ilgili kalmayacak, davranışları da etkileyecektir. Olası bir adaletsizlik ile karşı karşıya kalınması durumunda adaleti onarma yönünde bir güdü, davranışlara yön verecektir. Elbette ki bu davranışsal tepkinin çeşitli belirleyicileri olacaktır. İşte bu noktada eşitlik kuramı, adaletsizliğin algılanması durumunda duygusal bir rahatsızlığın ortaya çıkacağını ve bu durumun bireyi örgütün ihtiyaçlarına yöneltmek yerine, eşitliği yeniden sağlama yönünde güdüleyeceğini belirtmektedir (Çoklar Okutkan, 2021, s. 239; Akgündüz, 2021, s. 36). Birey kendisine haksız davranıldığını düşündüğünde, eşitliği sağlamanın bir yolu olarak gördüğü isteğe bağlı davranışları azaltacaktır (Organ, 1988).

Birey, örgütle ilişkilerini yalnızca ekonomik bir değiş tokuş olarak görmek yerine, kendisine adil davranılması ile ilişkilerini sosyal bir alışveriş olarak görmeye başlayabilir (Organ, 1988). Örgütsel adalet, örgüt bünyesindeki bireyler arasındaki ikili ilişkilerin önemli bir parçasıdır (Sağır, 2016, s. 186). Bireyler örgütleri tarafından kendilerine adil davranıldığını düşündüklerinde, aralarındaki ilişkiyi sosyal bir değişim olarak adlandırmaktadırlar. Bu adalet duygusu korunduğu sürece birey, örgüt tarafından adil davranılacağından emin olacak ve ekstra rol davranışları konusunda endişe duymayacaktır (Organ ve Konovsky, 1989; George, 1991, s. 299). Örgüt içerisinde prosedür adaletinin sağlanması ile birey; görev ve sorumluluklarını aşarak, örgüt için faydalı davranışlar sergileyecek, rolü dışına çıkararak örgütü ve örgüt bünyesindeki diğer bireyler için yararlı davranışlarda bulunmaya istekli olacaktır (Moorman, 1991; Organ ve Moorman, 1993; Doğan ve Varoğlu, 2016, s. 38).

Bireyler adaletsizliğe gösterdikleri tepkiler noktasında da farklılıklar göstermektedirler. Bazıları bu durumdan büyük endişe duyarken, diğerleri duyarlı davranabilirler. Bu durum, “adalete duyarlılık kuramı” ile açıklanmaktadır (Gollwitzer vd., 2009, s. 999). Schmitt vd. (1995) tarafından öne sürülen adalet duyarlılık kuramı, bireylerin adaletsizliği farklı algıladıkları ve adaletsizliğe farklı tepkiler gösterdiklerini savunmaktadır. Adaletsizliğe karşı bireyin davranışsal tepkileri değerlendirildiğinde, adalet duyarlılık kuramı, bireyin prososyal ya da antisosyal davranışlarda bulunma eğilimlerinden bahsetmektedir. Bu boyutlardan gözlemci, yararlanıcı ve fail duyarlılığının ‘prososyal’; mağdur duyarlılığının ise ‘antisosyal’ davranışlarla ilişkisi dikkat çekmektedir (Çoklar Okutkan, 2021, s. 236, 241).

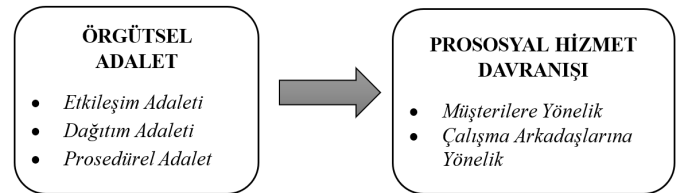
Sosyal ortamlarda bireyler, sosyal mübadeleyi gerçekleştirmektedirler. Değişim ilişkilerine dâhil olan bireyler, bir tarafın diğerinden daha fazlasını elde etme olasılığına veya bir tarafın emsal normlara bağlı kalmamasına karşı hassastırlar. Bu noktada Homans, dağıtım adaleti

kuramını sosyal mübadele kuramı temelinde geliştirmiştir (Colquitt vd., 2005, s. 13-14). Sosyal mübadele kuramında duyguların büyük rol oynadığı ileri sürülmektedir. Bireylerin olumlu duygular nedeni ile ilişki kurdukları ve sosyal mübadele süreci sonunda olumlu ve olumsuz birçok duyguyu hissettikleri belirlenmiştir (Curun, 2021, s. 79). Sosyal mübadelede gelecekte zorunlu yükümlülükler yaratan iyilikleri içerdiği ve niteliği pazarlığa söz konusu edilemeyen şükran ve güven duygularını yarattığı bir gerçektir (Ateş, 2017, s. 151). Sosyal mübadele, taraflar arasındaki gönüllü eylemleri ifade etmektedir (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 43). Gönüllü eylemler, sosyal mübadele sonucunda ortaya çıkan ekstra rol performansını açıklamada kullanılmaktadır. Bunun yanında sosyal mübadele kuramı, örgütsel adalet ve ekstra rol davranışı arasında pozitif bir ilişkiye işaret etmektedir (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 43). Bireyler doğaları gereği başkalarına yardım etmek isterler, ancak aynı zamanda bireysel veya örgütsel düzeyde adaletin yerine geldiğini görme ihtiyacı da duymaktadırlar (Knoche ve Waples, 2016, s. 100). Bu anlamda bireylerin örgütsel adaletle ilişkin olumlu algıları, onları gönüllü eylemler ve örgütsel fayda temelli prososyal davranışlar sergilemeye motive edebilecektir.

Sosyal mübadele, karşılıklı norm kuramına dayanmaktadır. Karşılıklı norm kuramı, bireylerin kendilerine yardım edenlere yardım etmeleri ve onlara zarar vermemeleri değerleri üzerine kuruludur (Yürür, 2016, s. 253). Karşılıklı norm kuramı, bireylerin elde ettikleri yararları karşılık olumlu davranışlar göstereceklerini ileri sürerek (Akgündüz, 2021, s. 179) kendisine yapılan yardıma yardımla karşılık vereceğini öngörmektedir. Örgüt içerisinde birey, liderlerinden gördüğü adil ve eşit tutum ve davranışa karşılık prososyal hizmet davranışı sergileme yoluna gidecektir (İpek, 2014, s. 9).

Literatürde iki kavramın ilişkisine temas eden çalışmalar görülmektedir. Örneğin; Hunt (1990), prososyal davranışa yönlendiren üç önemli kavramdan söz etmektedir: Karşılıklı ilişki, sosyal sorumluluk, yardım etme ve adalet. Montada ve Schneider (1991) de adaletsizlik algısı karşısında bireyin, adaleti yeniden tesis etmek için motive olacağını belirtmektedirler. Yazarlara göre prososyal davranışlar bunun bir yolu olarak görülmektedir. Demirel ve Dinçer (2011) ise örgütsel adalet algısının prososyal davranışların temelini oluşturduğunu ve adaletsizlik algısının bireyin prososyal davranışlarını güdülemede yetersiz kaldığını belirtmişlerdir. Sucu (2020) da bireyde oluşan olumlu adalet algısının, prososyal davranışların sergilenmesinde bir öncü olarak değerlendirilebileceğini belirtmiştir. Son olarak prososyal hizmet davranışının önemi göz önünde alındığında, bu davranışa hangi faktörlerin yol açtığını ve örgüt yönetimlerinin bu davranışın teşvik edilmesinde nelerin rol oynayacağını anlayabilmeleri için daha fazla araştırma yapılması gerektiği birçok yazar tarafından vurgulanmıştır (Bettencourt ve Brown, 2003; Podsakoff vd., 2009; Wintericht vd., 2013). Yukarıda yer verilen kuramlar ile literatürde takip edilen izler ışığında araştırmanın modeli ve hipotezleri aşağıda görülmektedir:

ŞEKİL 1 | Araştırmanın Modeli



H₁: Çalışanların örgütsel adalet algılarının prososyal hizmet davranışları üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

H_{1a}: Çalışanların etkileşim adaleti algılarının müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışları üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

H_{1b}: Çalışanların etkileşim adaleti algılarının çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışları üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

H_{1c}: Çalışanların dağıtım adaleti algılarının müşterilere yönelik

prososyal hizmet davranışları üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

H_{1a}: Çalışanların dağıtım adaleti algılarının çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışları üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

H_{1e}: Çalışanların prosedürel adalet algılarının müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışları üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

H_{1f}: Çalışanların prosedürel adalet algılarının çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışları üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi vardır.

II. METODOLOJİ

Bu başlık altında araştırmanın soruları, amacı, önemi ve yöntemi ile veri toplama aracı ve araştırmanın kapsamına yer verilmiştir.

A. ARAŞTIRMANIN SORULARI, AMACI VE ÖNEMİ

Adalet algısı tüm bireyler için önemli ve gereklidir. Örgütsel ortamlarda da bu geçerlidir. Çalışanların özellikle yönetici ve örgütlerinden algılayacakları adalet, onların kişisel ve örgütsel duyu ve davranışlarını etkileyecektir. Prososyal hizmet davranışları ise örgüt ve yöneticilerin çalışanlarında aradıkları, örgütün varlığı ve kârlılığında hayati önemde görülebilecek davranışlardır. Bu noktada “Örgütsel adalet algısı çalışanların prososyal hizmet davranışlarını etkilemekte midir?” ve “Örgütsel adalet algısı ile prososyal hizmet davranışları kuramsal bir temelde buluşmakta mıdır?” soruları üzerine çalışma ortaya çıkmıştır. Buna göre çalışanların örgütsel adalet algılarının prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Örgütsel adaletin adil ücret ve teşvikler, terfi için eşit fırsatlar ve performans değerlendirme prosedürleri gibi maddi ve maddi olmayan ödüllere ilgili görülmesi (Yean ve Yusof, 2016) ve çalışan tarafından algılanabilecek bir adaletsizliğin ise örgüte zarar vereceği düşüncesi (Chegini, 2009) ile örgütsel adalet kavramının ilişkili olabileceği örgütsel çıktılar ile birlikte ele alınması gereklidir. Bu çıktılardan biri de örgütler tarafından çalışanlardan beklenen prososyal hizmet davranışlarıdır. Yardım etme, paylaşma, başta bulunma, iş birliği yapma ve gönüllü olma gibi prososyal eylemler örgütün başarı ile yoluna devam etmesinde çalışanların üstlenebilecekleri önemli davranışları içermektedir. Örgütsel adalet ile prososyal hizmet davranışları arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması bu noktada önem kazanmaktadır.

B. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırma, “ampirik olarak tasarlanmış ve nicel araştırma desenlerinden tarama modeli” kullanılmıştır. Verilerin toplanmasında “anket yöntemi” tercih edilmiştir. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik bilgilerine dair sorular yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde Niehoff ve Moorman (1993) tarafından oluşturulan ve Gürbüz ve Mert (2009) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan “Örgütsel Adalet” ölçeği, üçüncü bölümünde ise Ackfeldt ve Wong (2006) tarafından oluşturulan ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Soydemir vd. (2014) tarafından yapılan “Prososyal Hizmet Davranışı” ölçeği yer almıştır. Demografik bilgiler çoktan seçmeli seçenekler içerirken; Likert tipi ölçekler “1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4: Katılıyorum ve 5: Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde tasarlanmıştır. Anket formunun bilimsel etik kurallarına uygunluğu, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Bilimsel Etik Kurulu’nun 06.12.2022 tarih ve 18/198 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

C. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bankalar, hiyerarşik yapının oldukça belirgin olduğu, ast ve üst ayrımının kesin çizgilerle belirlendiği ve müşterilerle yüz yüze hizmet ilişkisinin kurulduğu örgütlenmelerdir. Bir yandan örgüt içerisinde ast ve üstleri ile ilişkilerini sürdüren banka çalışanları, diğer yandan müşterileri için elinden geleni ve hatta fazlasını sunmak durumunda

kalmaktadırlar. Örgüt içerisindeki ilişkilerden algılanan davranışlar müşteriler ile ilişkisinde çalışanı etkilemektedir. Bu düşünceden hareketle, örgütsel adalet algısının çalışanların prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisini belirlemede banka çalışanları üzerine yapılacak araştırma yerinde görülmektedir. Bu doğrultuda Türkiye Bankalar Birliği (TBB) tarafından yayınlanan son veriler göre Konya ilinde faaliyet gösteren bankaların 2720 çalışanı (www.tbb.org.tr, 2022) evren olarak kabul edilmiş ve “%95 güvenilirlik ve %5’lik hata payı ile” örneklem büyüklüğü, 337 çalışan olarak hesaplanmıştır (Altunışık vd., 2012, s. 137; Sekaran, 2003, s. 293-294). Kolayda örnekleme yolu ile veriler, 15.12.2022-15.01.2023 tarihleri arasında yüz yüze anket yöntemi ile dağıtılmış ve toplamda 452 adet anketin geri dönüşü gerçekleştirilmiştir. Gerekli kodlamalardan sonra analizler, “SPSS 29 ve AMOS 24 programları” ile yapılmıştır. Bu aşamada verilerin z puanları ve Mahalanobis uzaklık değerleri hesaplanarak yapılan uç değer analizi sonrasında 12 anket formu analizlerden çıkarılmış ve 440 anket verisi ile analizlere geçilmiştir. Katılımcıların demografik bilgileri incelendiğinde ise; %57,3’ünün kadın, %48,4’ünün 35 ile 49 yaş aralığında, %74,5’inin evli, %89,7’sinin en az lisans mezunu, %42,7’sinin yönetmen veya yetkili yardımcısı, %78,4’ünün en 6 yıllık sektör tecrübesine sahip ve %49,8’inin 2-5 yıl arasında kıdemde sahip olduğu; %62’sinin pazarlama biriminde, %75,5’inin özel bankalarda ve %66,6’sının mevduat bankalarında görev yaptığı tespit edilmiştir. Diğer analizler kapsamında geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, korelasyon analizi, tanımlayıcı istatistikler ve yapısal eşitlik modeli analizine yer verilmiş olup bulgulara sonraki başlıkta değinilmiştir.

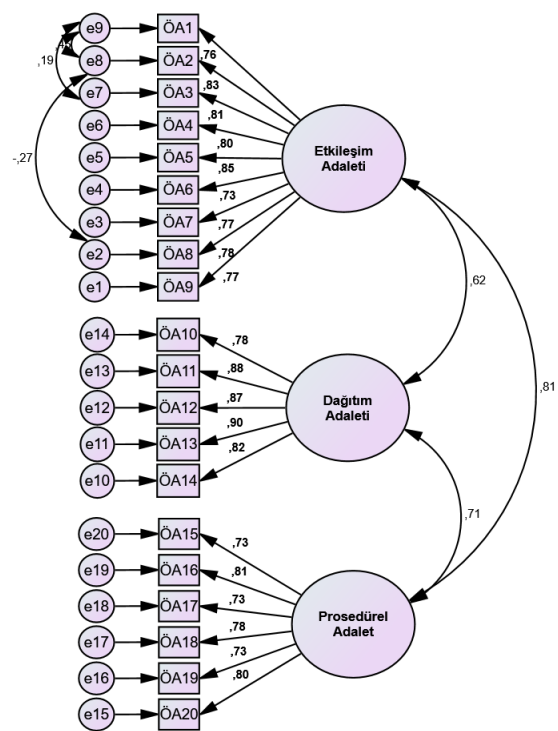
III. BULGULAR

Bu başlık altında araştırma kapsamında elde edilen verilere dair analiz ve bulgulara yer verilmiştir.

A. GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ

Bu başlık altında, örgütsel adalet ve prososyal hizmet davranış ölçeklerinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Öncelikle örgütsel adalet ölçeğinin “yapı geçerliliğinin tespiti amacıyla doğrulayıcı faktör analizi” yapılmış olup ideal bir model uyumu elde etmek için “modifikasyon indeksleri” çerçevesinde bazı ifadeler arasında “modifikasyon düzeltme yolları” kurulmuş ve çizilen kovaryanslar sonucunda Şekil 2’de yer alan faktör yapısı modeline ulaşılmıştır.

ŞEKİL 2 | Örgütsel Adalet Ölçeğine İlişkin Ölçümlenen Birinci Düzey Faktör Yapısı Modeli



Örgütsel adaletin etkileşim adaleti boyutuna dair ifadelerin faktör yüklerinin 0,73 ile 0,85 arasında; dağıtım adaleti boyutuna dair ifadelerin faktör yüklerinin 0,78 ile 0,90 arasında ve prosedürel adalet boyutuna dair ifadelerin faktör yüklerinin ise 0,73 ile 0,81 arasında değerler aldığı tespit edilmiştir. “Faktör yükü; 0,71’in üzerinde olan değerler ‘mükemmel’, 0,63 ile 0,71 ‘çok iyi’, 0,55 ile 0,62 ‘iyi’ ve 0,45 ile 0,54 arası ‘makul/kabul edilebilir’ olarak değerlendirilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2018, s. 509).” Bu bağlamda modelde yer alan faktör yüklerinin istatistiki olarak “mükemmel düzeyde” olduğu ifade edilebilir. Modele dair uyum değerleri ise Tablo 1’de görülmektedir.

TABLO 1 | Örgütsel Adalet Ölçeğine İlişkin Modelin Uyum Değerleri

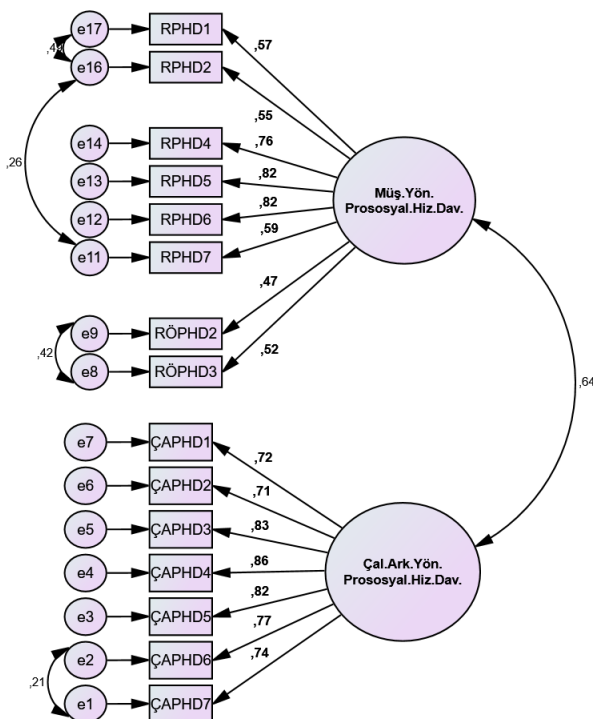
Uyum İndeksleri	Elde Edilen Değer	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Sonuç
X ² Uyum Testi	0,000	p < 0,05	p < 0,01	İyi Uyum
CMIN/df (X ² /sd)	3,517	≤3	≤5	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	0,076	≤0,05	≤0,08	Kabul Edilebilir Uyum
RMR	0,039	≤0,05	≤0,08	İyi Uyum
GFI	0,889	≥0,90	≥0,80	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	0,940	≥0,95	≥0,85	Kabul Edilebilir Uyum
NFI	0,919	≥0,95	≥0,80	Kabul Edilebilir Uyum
TLI	0,931	≥0,95	≥0,80	Kabul Edilebilir Uyum

Kaynak: Schumacker ve Lomax, 2010; Simon vd., 2010.

Tablo 1’de yer alan uyum değerleri göz önüne alındığında “istatistiki bakımdan tüm değerlerin kabul edilebilir olduğu” belirlenmiştir. İlgili veriler doğrultusunda örgütsel adalet ölçeğine dair üç faktörlü orijinal yapının doğrulandığı anlaşılmaktadır.

İkinci olarak, prososyal hizmet davranışı ölçeğinin yapı geçerliliğinin tespiti amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analiz neticesinde faktör yükleri 0,30’un altında olan ve istatistiksel bakımdan anlamlı olmayan, aynı zamanda güvenilirliği düşürdüğü tespit edilen ifadeler ölçekten çıkarılmıştır. Bu doğrultuda faktör yükleri söz konusu sınırın altında olan; müşteriye yönelik prososyal hizmet davranışı boyutunun üçüncü (faktör yükü: -0,053) ve sekizinci (faktör yükü: 0,138) ifadeleri modelden sırayla çıkarılmış ve analizler tekrar edilmiştir. İdeal bir model uyumu elde etmek için “modifikasyon indeksleri” doğrultusunda bazı ifadeler arasında “modifikasyon düzeltme yolları” kurulmuş ve çizilen kovaryanslar sonucunda Şekil 3’te yer alan faktör yapısı modeline ulaşılmıştır.

ŞEKİL 3 | Prososyal Hizmet Davranışı Ölçeğine İlişkin Ölçümlenen Birincil Düzey Faktör Yapısı Modeli



Prososyal hizmet davranışı ölçeğinin müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışı boyutuna dair ifadelerin faktör yüklerinin 0,47 ile 0,82 arasında ve çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışı boyutuna dair ifadelerin faktör yüklerinin 0,71 ile 0,86 arasında değerler aldığı görülmektedir. Bu bağlamda modelde yer alan faktör yüklerinin “istatistiki olarak yeterli düzeyde olduğu” ifade edilebilir. Modele dair uyum değerleri ise Tablo 2’de görülmektedir.

TABLO 2 | Prososyal Hizmet Davranışı Ölçeğine İlişkin Modelin Uyum Değerleri

Uyum İndeksleri	Elde Edilen Değer	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Sonuç
X ² Uyum Testi	0,000	p < 0,05	p < 0,01	İyi Uyum
CMIN/df (X ² /sd)	4,510	≤3	≤5	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	0,08	≤0,05	≤0,08	Kabul Edilebilir Uyum
RMR	0,032	≤0,05	≤0,08	İyi Uyum
GFI	0,901	≥0,90	≥0,80	İyi Uyum
CFI	0,921	≥0,95	≥0,85	Kabul Edilebilir Uyum
NFI	0,902	≥0,95	≥0,80	Kabul Edilebilir Uyum
TLI	0,903	≥0,95	≥0,80	Kabul Edilebilir Uyum

Kaynak: Schumacker ve Lomax, 2010; Simon vd., 2010..

Tablo 2’de yer alan uyum değerleri göz önüne alındığında “tüm değerlerin istatistiki bakımdan kabul edilebilir olduğu” görülmektedir. İlgili veriler doğrultusunda prososyal hizmet davranışı ölçeğine dair iki faktörlü orijinal yapının doğrulandığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda prososyal hizmet davranışı ölçeğine dair verilerin analizinde iki faktörden oluşan yapı kullanılmıştır. Diğer yandan “yapısal geçerliliğin yanı sıra birleşim ve ayrışım geçerlilikleri ile verilerin güvenilirlik değerleri” incelenmiştir. Bu doğrultuda “CR (Birleşik/ Yapı Güvenilirliği) ve AVE (Ortalama Açıklanan Varyans) ile ASV (Paylaşılan Varyansın Karesinin Ortalaması) değerleri, ayrıca verilerin güvenilirliğinde sıklıkla kullanılan Cronbach’s Alpha katsayıları” hesaplanmış ve ilgili değerlere Tablo 3’te yer verilmiştir.

TABLO 3 | Değişkenlere İlişkin Korelasyon Katsayıları ile Geçerlilik ve Güvenilirlik Değerleri

DEĞİŞKENLER	CR	AVE	ASV	1	2	3	4	5	6	7
Örgütsel Adalet (1)	,972	,639	,429	(,953)						
Etkileşim Adaleti (2)	,937	,625	,336	,897**	(,938)					
Dağıtım Adaleti (3)	,931	,729	,253	,834**	,573**	(,930)				
Prosedürel Adalet (4)	,893	,583	,333	,895**	,733**	,650**	(,892)			
Prososyal Hizmet Davranışı(PHD)(5)	,938	,51	,326	,321**	,362**	,166*	,300**	(,913)		
Müşterilere Yönelik PHD (6)	,849	,422	,232	,258**	,283**	,157**	,226**	,896**	(,847)	
Çalışma Ark. Yönelik PHD (7)	,916	,61	,253	,317**	,364**	,140**	,312*	,896**	,604**	(,916)

* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (one-tailed), p<0,05

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed), p<0,01

*** n=440; r=korelasyon katsayısı; p=anlamlılık; parantez içerisindeki değerler, Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayılarını ifade etmektedir.

Öncelikle Tablo 3’te yer alan “Cronbach’s Alpha değerleri” analiz edildiğinde tümünün 0,80 üzerinde olduğu belirlenmiştir. “Cronbach’s Alpha değeri, 0,70 ve üzerinde olduğunda ilgili ölçüm aracının güvenilirliği kabul görmektedir (Sipahi vd., 2008, s. 89).” Buna bağlı olarak araştırmanın tüm değişkenlerinin “istatistiksel bakımdan güvenilir düzeyde olduğu” anlaşılmaktadır. Ardından değişkenlerin “birleşim ve ayrışım geçerliliğine” dair değerler analiz edilmiştir. “Birleşim geçerliliği için Fornell ve Larcker (1981), CR değerinin 0,60’ın üzerinde ve AVE değerinin ise 0,50’nin üzerinde olması gerektiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte CR değerinin AVE değerinden büyük olması gerekmektedir (Hair vd., 2019). Ayrışım geçerliliği göstergelerinden birisi ise ASV değerlerinin AVE

değerlerinden küçük olmasıdır (Fornell ve Larcker, 1981).” Söz konusu değerler analiz edildiğinde, genel anlamda tüm değişkenlere dair “CR ile AVE değerlerinin istatistiksel olarak kabul edilebilir düzeyde” oldukları, “CR değerlerinin AVE değerlerinden daha büyük, ASV değerlerinin ise AVE değerlerinden daha küçük” olduğu görülmektedir. Diğer yandan müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışı değişkeninin AVE değerinin 0,50’den düşük olduğu tespit edilmiştir. Fakat ilgili değişkenin güvenilirlik katsayısı ve faktör yüklerinin istatistiksel bakımdan yeterli düzeyde olması sebebiyle bu değişkenin analizlerden çıkarılmasına gerek görülmemiştir. Neticede araştırma değişkenlerinin güvenilir düzeyde olduğu, ayrıca yapısal geçerlilik ile birleşim ve ayrışım geçerliliğine de sahip olduğuna karar verilmiştir.

Son olarak Tablo 3’te yer alan “değişkenler arası korelasyon katsayıları” analiz edilmiştir. “İlgili katsayı; 0,10 ile 0,29 aralığında tespit edildiğinde düşük düzeyde, 0,30 ile 0,70 aralığında tespit edildiğinde orta düzeyde ve 0,71 ile 1,00 aralığında tespit edildiğinde yüksek düzeyde ilişki olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2002).” Buna bağlı olarak Tablo 3’te verilen Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre; araştırmaya katılım gösteren çalışanların örgütsel adalet algıları ile prososyal hizmet davranışları ($r=,321$; $p<0,01$) arasında orta düzeyde, pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca çalışanların örgütsel adalet algıları ile müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışları arasında ($r=,258$; $p<0,01$) düşük düzeyde, çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışları arasında ($r=,317$; $p<0,01$) ise orta düzeyde, pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Benzer şekilde etkileşim adaleti, dağıtım adaleti ve prosedürel adalet ile prososyal hizmet davranışı ve alt boyutları arasında da pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişkiler görülmektedir.

B. TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

Bu başlık kapsamında, araştırma değişkenlerine dair “tanımlayıcı istatistikler ile çarpıklık ve basıklık değerleri” analiz edilmiştir. İlgili bulgular, Tablo 4’te görülmektedir.

TABLO 4 | Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Çarpıklık-Basıklık Değerleri

Değişkenler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Min	Max	Çarpıklık	Basıklık
Örgütsel Adalet	3,76	0,71	,60	,00	-,386	,319
-Etkileşim Adaleti	3,98	0,7	,89	,00	-,665	,412
-Dağıtım Adaleti	3,46	1,03	,00	,00	-,507	-,271
-Prosedürel Adalet	3,69	0,78	,33	,00	-,317	-,075
Prososyal Hizmet Davranışı (PHD)	4,31	0,47	,93	,00	-,524	,145
-Müşterilere Yönelik PHD	4,33	0,5	,75	,00	-,436	-,159
-Çalışma Ark. Yönelik PHD	4,30	0,57	,86	,00	-,371	-,431

Değişkenlere dair tanımlayıcı istatistikler irdelendiğinde, aritmetik ortalaması en yüksek olanın “müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışı” ($X=4,33\pm 0,50$) değişkeni olduğu tespit edilirken, aritmetik ortalaması en düşük değişkenin ise “dağıtım adaleti” ($X=3,46\pm 1,03$) olduğu belirlenmiştir. “5’li Likert ölçeği dikkate alınarak değişkenlere dair ortalama değerler, 1,00-2,33 düşük düzey, 2,34-3,66 orta düzey ve 3,67-5,00 yüksek düzey” şeklinde değerlendirildiğinde; dağıtım adaleti değişkenine dair ortalama değer ‘orta düzeyde’, diğer tüm değişkenlere ait ortalama değerlerin ise ‘yüksek düzeyde’ olduğu anlaşılmaktadır. Öte yandan değişkenlerin “çarpıklık ile basıklık değerleri” incelendiğinde ise “tümünün -1 ile +1 aralığında dağılım gösterdikleri, aritmetik ortalama, mod ve medyan değerlerinin birbirlerine yakın olduğu ve değişkenlere dair histogram ve grafiklerin normal dağılıma yakın olduğu” tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında “değişkenlerin tek değişkenli normal dağılıma” sahip olduklarına karar verilmiştir (Huck, 2012; Seçer, 2017). “Çok değişkenli normal dağılımının incelenmesinde ise AMOS programı aracılığıyla Mardia

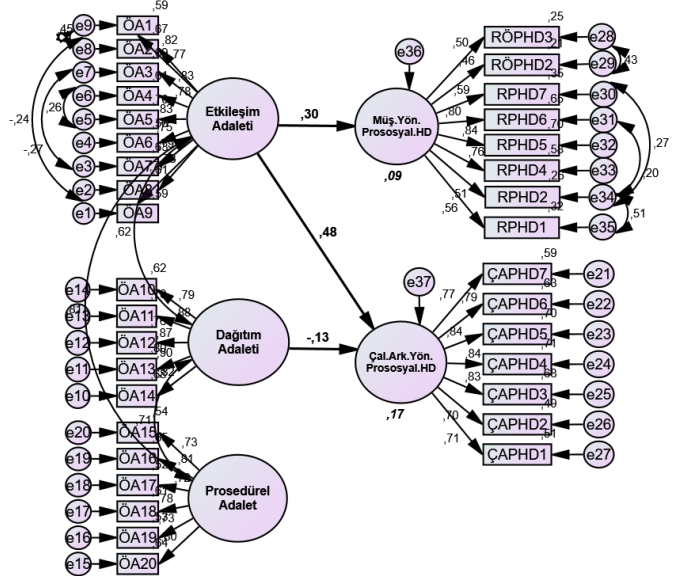
katsayısı” hesaplatılmış (Mardia=509,6) ve “ilgili katsayı, $p*(p+2)$ formülü (p =gözlenen değişken sayısı)” sonucunda elde edilen değer ($35*37=1295$) ile karşılaştırılmış ve “Mardia katsayısı”, formülle belirlenen değerden düşük olduğu için “verilerin çok değişkenli normal dağılıma sahip olduğu” varsayılmıştır (Khine, 2013).

C. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ

Bağımsız değişken örgütsel adalet ve alt boyutlarının, bağımlı değişken prososyal hizmet davranışı ve alt boyutları üzerindeki etkisini test edebilmek adına yapısal eşitlik modeli analizi yapılmıştır. İlk aşamada ölçüm modeli test edilmiş ve faktör yükleri ile modele dair uyum indeksleri incelenmiştir. Modelde yer alan faktör yüklerinin 0,47 ile 0,90 arasında anlamlı şekilde dağıldığı tespit edilmiş ve ilgili değerlerin istatistiksel bakımdan yeterli düzeyde olduğu görülmüştür. “Modele dair uyum indeksleri incelendiğinde ise değerlerin (X^2 Uyum Testi=0,00; $X^2/sd=3,378$; RMSEA=0,074; RMR=0,042; GFI=0,82; CFI=0,89; NFI=0,85; TLI=0,88) kabul edilebilir düzeyde olduğu (Schumacker ve Lomax, 2010; Simon vd., 2010)” belirlenmiş, böylelikle ölçüm modelinin doğrulanmıştır.

İkinci aşamada yapısal eşitlik modelinin testine geçilmiştir. “Modele dair en iyi uyumu gösteren sonuçlara ulaşmak amacıyla anlamsız yollar modelden sırayla çıkarılmış ve analizler yenilenmiş, ardından kuramsal bağlantılar çerçevesinde hata terimleri arasında modifikasyon kurulmuş ve model revizyonu yapılmıştır. Hata terimleri arasında modifikasyonlar kurulurken, ilgili hata terimlerinin bağlı olduğu gözlenen ifadelerin; aynı boyutu ölçümleyebilme, birbiri yerine kullanılabilme, katılımcılar tarafından benzer veya aynı anlam yüklenebilme durumları (Meydan ve Şeşen, 2015) ile kuramsal temelleri de göz önüne alınarak karar verilmiştir.” Bu işlemlerin ardından revize edilmiş model Şekil 4’te yer almaktadır.

ŞEKİL 4 | Örgütsel Adaletin Algısının Prososyal Hizmet Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin YEM



Modele dair doğrudan etki yolları, katsayılar, anlamlılık değerleri ile uyum indeksleri Tablo 5’te görülmektedir.

TABLO 5 | YEM Analizine İlişkin Parametre Tahmin Değerleri

Parametre Tahminleri					
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	S.E.	C.R.	p
Müşterilere Yönelik PHD	Etkileşim Adaleti	,299	,038	5,159	***
Çalışma Ark. Yönelik PHD	Etkileşim Adaleti	,481	,054	7,073	***
Müşterilere Yönelik PHD	Dağıtım Adaleti	-,083	,030	-1,229	0,219
Çalışma Ark. Yönelik PHD	Dağıtım Adaleti	-,130	,033	-2,069	,039**
Müşterilere Yönelik PHD	Prosedürel Adalet	,136	,062	1,157	,247
Çalışma Ark. Yönelik PHD	Prosedürel Adalet	,183	,070	1,663	,096

Not: R² (Müşterilere Yön. PHD= ,089; Çalışma Ark. Yön. PHD= ,171); X² Uyum Testi=0,00; X²/sd=3,689; RMSEA=0,078; RMR=0,059; GFI=0,801; CFI=0,871; NFI=0,832; TLI=0,860
* β = Standartize edilmiş beta katsayısı, doğrudan etki; S.E. = Standart hata; C.R. = Kritik oran; p = Anlamlılık; n=440
** 0,05 düzeyinde anlamlı etki (p<0,05); *** 0,001 düzeyinde anlamlı etki (p<0,001).

Tablo 5'te yer alan bulgular değerlendirildiğinde; etkileşim adaleti algısının müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışı ($\beta=0,299$; $p<0,001$) ve çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışı ($\beta=0,481$; $p<0,001$) üzerinde "pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisinin olduğu"; dağıtım adaleti algısının çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışı ($\beta= -0,130$; $p<0,05$) üzerinde "negatif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisinin olduğu" ($\beta= -0,550$; $p<0,001$) tespit edilmiştir. Ayrıca müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışına ilişkin değişimin %9'unun ($R^2=0,089$) etkileşim adaleti ile; çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışına ilişkin değişimin ise %17'sinin ($R^2=0,171$) etkileşim ve dağıtım adaleti ile açıklanabileceği belirlenmiştir. Çalışanların dağıtım adaleti algılarının müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışı üzerinde ($\beta= -0,083$; $p>0,05$) ve prosedürel adalet algılarının hem müşterilere ($\beta=0,136$; $p>0,05$) hem de çalışma arkadaşlarına yönelik ($\beta=0,183$; $p>0,05$) prososyal hizmet davranışı üzerinde ise istatistiksel bakımdan anlamlı etkiler bulunamamıştır. Bu bulgular ışığında H_{1a} , H_{1b} ve H_{1d} hipotezleri desteklenmiş; H_{1c} , H_{1e} ve H_{1f} hipotezleri ret edilmiş, bu durumda H_1 hipotezi ise kısmen desteklenmiştir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Çalışanların tüm örgütsel eylem, tutum ve davranışlarında görülen bir doyum olarak ele alınan, aynı zamanda verimlilik, performans ve başarının vazgeçilmez unsurlarından olan, aksi bir durumda bireysel ve örgütsel düzeyde birçok olumsuzluğa yol açan adalet kavramı, örgütü ayakta tutan temel taşlardan birisidir. Örgütsel adalet kavramını, bireyin, örgütündeki çabalarına dair kazanımlarını eşitlik kuramı bağlamında diğerleri ile karşılaştırması, kimin neyi ve ne kadar elde ettiğini değerlendirmesinin yanı sıra bu dağıtım ile ilgili kararların nasıl verildiği, ayrıca ilgili karar sürecinde örgütsel iletişim ve çalışan-yönetici ilişkisinin niteliği şekillendirmektedir. Bu unsurlar ise örgütte birçok pozitif ve negatif çıktıyı beraberinde getirmektedir. Örgütsel adaletten pozitif çıktılardan birisi de prososyal hizmet davranışlarıdır. Prososyal hizmet davranışı, çalışanların hizmet kalitesini artırmak amacıyla müşterilere ve çalışma arkadaşlarına yönelik gönüllü ve yardım niteliğindeki davranışları ifade etmektedir. Prososyal hizmet davranışları yalnızca hizmet ürünlerinin kalitesini belirlemekle kalmamakta, aynı zamanda müşteri memnuniyetini, iş performansını ve örgütsel büyümeyi de etkilemektedir. Dolayısıyla prososyal hizmet davranışı, örgütsel etkinliği artırmada bir yöntem olarak görülmesi nedeniyle örgütler için hayati önem taşımaktadır.

Bu noktada sosyal mübadele ve karşılıklı norm kuramları temelinde ilişkilendirilebilecek örgütsel adalet ve prososyal hizmet davranışları bu araştırmaya konu edilmiştir. "Örgütsel adalet algısı, çalışanların prososyal hizmet davranışlarını etkilemekte midir?" sorusu üzerine inşa edilen bu araştırmada, çalışanların örgütsel adalet algılarının prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda Konya ilinde faaliyet gösteren 452 banka çalışanı üzerine bir araştırma yapılmıştır ve elde edilen veriler, SPSS 29 ve AMOS 24 programları ile analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında bilimsel etik ve araştırma kurallarına sadık kalınmıştır.

Yapılan analizler kapsamında öncelikle değişkenlere ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri ile faktör yapısının doğrulandığı ve değişkenlerin güvenilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ardından değişkenlere dair tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde çalışanların dağıtım adaleti algısının orta düzeyde, etkileşim ve prosedürel adalet algıları ile prososyal hizmet davranışı algılarının ise yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Daha sonra değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda ise araştırmaya katılım gösteren çalışanların örgütsel adalet algıları ile prososyal hizmet davranışları arasında orta düzeyde, pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki, ayrıca çalışanların örgütsel adalet algıları ile müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışları arasında düşük düzeyde, çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışları arasında ise orta düzeyde, pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Benzer şekilde etkileşim adaleti, dağıtım adaleti ve prosedürel adalet ile prososyal hizmet davranışı ve alt boyutları arasında da pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Bu bulgular ışığında özetle, araştırmaya katılan çalışanların örgütsel adalet algıları arttıkça müşterilere ve çalışma

arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışlarının da arttığı; çalışanların örgütsel adalet algıları azaldıkça ise müşterilere ve çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışlarının da azaldığı söylenebilir.

Araştırmanın çıkış noktası olan sorulara cevap bulabilmek ve hipotezleri test edebilmek adına yapılan yapısal eşitlik modeli analizi sonucunda ise etkileşim adaleti algısının müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışı ve çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışı üzerinde pozitif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisinin olduğu ortaya konulmuştur. Beklenen bir durum olan bu bulgu, Boundenghan ve diğerlerinin (2012) iddiaları ile benzerlik göstermektedir. Araştırmacılar, etkileşim adaletinin prososyal davranışlarla ilişkili olduğunu öne sürmüşler ve örgütsel adaletin prososyal davranışlar üzerindeki güçlü etkisini savunmuşlardır.

Bunun yanında çalışanların dağıtım adaleti algılarının çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışları üzerinde negatif ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Dağıtım adaleti, bireylerin kazanımların doğasına, düzeyine ve dağılımına nasıl tepki verdiklerini açıklamada oldukça fazla kullanılmaktadır. Dağıtım adaletinde görülebilecek eşitsizlikler, bireyleri davranışsal ya da psikolojik tepkilerle eşitliği yeniden sağlamaya motive edecektir. Bu anlamda dağıtım adaleti, örgütte görülen adaletsizliğe karşı tepkileri incelemesi ve bireylerin adil olmayan davranış ve süreçlerden uzak durmalarını ele alması yönüyle reaktif özellik göstermektedir (Çolak ve Erdost, 2004; İyigün, 2012). Eşitlik kuramının çalışanların eşitsizlik algılarının performanslarını etkilediğini ve gösterdikleri performans ile elde ettikleri sonuçları, diğer çalışanlar ile kıyaslamaları ile bir sonuca vardıkları iddiasından hareketle Beugré (2002) de, muhtemel bir eşitsizlik algısının çalışanlarda bir gerilime ve kızgınlığa neden olacağını ve bu durumda çalışanların eşitliği sağlamak adına çaba ve performanslarını azaltma gibi olumsuz davranışlar sergileyebileceklerini ifade etmiştir. Benzer şekilde Doğan (2002), araştırmasında, çabalarının karşılığını beklentileri çerçevesinde tam olarak elde edemeyen çalışanların, diğer çalışanlara göre örgütlerine daha az bağlılık gösterdiğini tespit etmiştir. Öte yandan bireylerin adaletsizliği farklı algıladıkları ve bu duruma farklı tepkiler gösterdiklerini savunan adalet duyarlılık kuramı (Schmitt vd., 1995) çerçevesinde, adaletsizliğe karşı bazı çalışanların büyük endişe duyması ve olumsuz tepkiler göstermesinin; bazı çalışanların ise duysuz davranmasının (Gollwitzer vd., 2009) olağan olduğu, bu bulgu özelinde de dağıtım adaletsizliğine karşı çalışma arkadaşlarına karşı prososyal hizmet davranışının olumsuz etkilenmesinin karşılaşılabilecek bir durum olduğu düşünülmektedir. Farklı bir bakış açısıyla elde edilen bulgu değerlendirildiğinde ise herhangi bir ödül beklentisi olmaksızın diğerlerine faydalı olmaya çalışılan, özgecilik temelli gönüllü bir davranış olan prososyal davranışın, dağıtım adaletinin sağlanmadığı durumlarda bile bireyin pozitif tutumunu sürdürmesini sağlayabileceği söylenebilir.

Çalışanların dağıtım adaleti algılarının müşterilere yönelik prososyal hizmet davranışı üzerinde ve prosedürel adalet algılarının hem müşterilere hem de çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal hizmet davranışı üzerinde ise istatistiksel bakımdan anlamlı etkiler bulunamamıştır. Kuramsal bağlantılar ve geçmiş araştırma sonuçları irdelendiğinde bu bulgunun beklenmeyen bir durum olduğu söylenebilir. Örneğin Lee (1995), algılanan dağıtım adaletinin prososyal rol davranışları ile pozitif; Boundenghan ve diğerleri (2012), prosedürel adaletin prososyal davranışlarla güçlü ilişkili olduğunu öne sürmüşlerdir. Öte yandan bu bulgu değerlendirildiğinde, örgütsel adaletin çalışanların algılarına dayandığı gerçeği de unutulmamalı ve her durumda adaletin objektif algılanacağı düşünülmemelidir. Zira örgütlerde meydana gelen olay, davranış veya uygulamaların adil oluşu, bunların çalışanlarca adil olarak değerlendirilmesine dayanmaktadır. Dolayısıyla adalet kavramı özünde insan algılarına dayanan subjektif ve algısal bir niteliktedir. Bu doğrultuda çalışanların örgütsel adalet algıları da farklı durum ve şartlarda farklılık gösterebilmektedir (İçerli, 2010).

Bu çalışma ile özellikle ulusal literatüre katkı sunulduğu düşünülmektedir. Ancak her çalışmada olduğu gibi bu çalışmada da çeşitli kısıtlılıklardan söz etmek gereklidir. Çalışma, Konya ilinde faaliyet gösteren banka çalışanları ile sınırlandırıldığı için gelecek araştırmalarda daha geniş veya farklı evrenlerde araştırma yapılmasında, ayrıca örgütsel adalet ile prososyal hizmet davranışı ilişkisinde liderlik

tarzı, örgüt kültürü gibi kuramsal bağlantıların, ortak noktaların kurgulanabileceği değişkenlerin aracı veya düzenleyici etkilerinin incelenmesinde, değişkenlere ilişkin algıların zaman içerisindeki seyrini analiz etmek amacıyla boylamsal araştırmaların yapılmasında ve son olarak adalet, prososyal davranış gibi insan odaklı değişkenlerin daha iyi ve derinlemesine anlaşılabilmesi adına mülakat, odak grup görüşmesi gibi nitel araştırma yöntemleri aracılığıyla araştırmalar yapılmasında fayda görülmektedir.

KAYNAKÇA

- [1] Ackfeldt, A.L. ve Wong, V. (2006). The antecedents of prosocial service behaviours: An empirical investigation. *The Service Industries Journal*, 26 (7), 727-745.
- [2] Akgündüz, Y. (2021). *Örgütsel davranış teorileri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- [3] Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroglu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. 4. Baskı, İstanbul: Avcı Ofset.
- [4] Ambrose, M.L. ve Arnaud, A. (2005). Are procedural justice and distributive justice conceptually distinct? (ed.) Greenberg, J. ve Colquitt, J.A. içinde, *Handbook of Organizational Justice*. ABD: Lawrence Erlbaum.
- [5] Ateş, M.F. (2017). Sosyal mübadele teorisi. (ed.) Turunç, Ö. ve Turgut, H. içinde, *Yönetim ve strateji 101 teori ve yaklaşım*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- [6] Basirun M., Haryono S., Mustofa Z. ve Prajoogo W. (2022). The influence of organizational justice and prosocial behavior toward empathy on the care of islamic religious patients with welfare moderators. *Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10 (E), 926-932.
- [7] Bettencourt, L. A. ve Brown, S.W. (2003). Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4), 394-408.
- [8] Bettencourt, L.A. ve Brown, S.W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*, 73 (1), 39-61.
- [9] Beugré, C. D. (2002). Understanding organizational justice and its impact on managing employees: An African perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 13 (7), 1091-1104.
- [10] Boundenhan, M., Desrumaux, P., Léoni, V. ve Nicolas, C.V. (2012). Predicting prosocial behavior in the workplace: Links with organizational justice, commitment, affectivity, and personality. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 25 (3-4), 13-38.
- [11] Brief, A.P. ve Motowidlo, S.J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 11 (4), 710-725.
- [12] Büyükköztürk, Ş. (2002). *Sosyal bilimler için veri analiz el kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- [13] Chegini, M.G. (2009). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *American Journal of Economics and Business Administration*, 1 (2), 173-176.
- [14] Colquitt, J.A., Greenberg, J. ve Zapata-Phelan, C.P. (2005). What is organizational justice? A historical overview. (ed.) Greenberg, J. ve Colquitt, J.A. içinde, *Handbook of organizational justice*. ABD: Lawrence Erlbaum.
- [15] Curun, F. (2021). Sosyal mübadele kuramları. (ed.) Bulut, M.B. içinde, *Sosyal psikoloji kuramları-I*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- [16] Çakır, Ö. (2006). *Ücret adaletinin iş davranışları üzerindeki etkileri*. Kamu-İş Kamu İletmeleri İşverenleri Sendikası, Ankara.
- [17] Çoklar Okutkan, I. (2021). Adalet duyarlılık kuramı. (ed.) Bulut, M.B. içinde, *Sosyal psikoloji kuramları-I*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- [18] Çolak, M. ve Erdost, H.E. (2004). Organizational justice: A review of the literature and some suggestions for future research. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 51-84.
- [19] Demirel, Y. ve Dinçer, E. (2011). Örgütsel adalet. (ed.) Bedük, A. içinde, *Örgüt psikolojisi*, Konya, Atlas Akademi.
- [20] Doğan, A. ve Varoğlu, A. (2016). Eşitlik kuramı. (ed.) Yürür, S. içinde, *Örgütsel davranış kuramları*. İstanbul: Beta.
- [21] Doğan, H. (2002). İşgörenlerin adalet algılamalarında örgüt içi iletişim ve prosedürel bilgilendirmenin rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2 (2), 71-78.
- [22] Eagly, A.H. (2009). The his and hers of prosocial behavior: An examination of the social psychology of gender. *American Psychologist*, 64 (8), 644-658.
- [23] Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
- [24] George, J.M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of Applied Psychology*, 76 (2), 299-307.
- [25] George, J.M., ve Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance and turnover: A group-level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology*, 75, 698- 709.
- [26] Gollwitzer, M., Rothmund, T., Pfeiffer, A. ve Ensenbach, C. (2009). Why and when justice sensitivity leads to pro- and antisocial behavior. *Journal of Research in Personality*, 43 (6), 999-1005.
- [27] Greenberg, J. (1982). Approaching equity and avoiding inequity in groups and organizations. (ed.) Greenberg, J. ve Cohen, R.L. içinde, *Equity and justice in social behavior*. New York: Academic Press.
- [28] Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Review*, 12 (1), 9-22.
- [29] Greenberg, J. (1990). Organizational justice: yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16 (2), 399-432.
- [30] Gürbüz, S. ve Mert, İ.S. (2009). Örgütsel adalet ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik uygulaması: Kamuda görgül bir çalışma. *Amme İdaresi Dergisi*, 42 (3), 117-139.
- [31] Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- [32] Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). United Kingdom: Cengage Learning EMEA.
- [33] Huck, S. W. (2012). *Reading statistics and research*. Boston: Pearson.
- [34] Hunt, M. (1990). *The compassionate beast*. New York: William Morrow.
- [35] İçerli, L. (2010). Örgütsel adalet: Kuramsal bir yaklaşım. Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 5 (1), 67-92.
- [36] İpek, M. (2014). *Prososyal davranışta liderlik tarzının rolü: milletvekili-danışman ilişkisi üzerine bir araştırma*. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- [37] İyigün, N.Ö. (2012). Örgütsel adalet: Kuramsal bir yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (21), 49-64.
- [38] Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayınevi.
- [39] Kelley, S. (1997). An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality. *Journal of Retailing*, 73 (3), 407-427.
- [40] Khine, M.S. (2013). *Application of structural equation modeling in educational research and practice*. Rotterdam: Sense Publishers.
- [41] Kim, J. H. (2019). Multicollinearity and misleading statistical results. *Korean Journal of Anesthesiology*, 72 (6), 558-569.
- [42] Kim, Y. ve Jang, S.J. (2018). Nurses' organizational communication satisfaction, emotional labor, and prosocial service behavior: A cross-sectional study. *Nursing and Health Sciences*, 21, 223-230.
- [43] Knoche, H.T. ve Waples, P. (2016). A process model of prosocial behavior: The interaction of emotion and the need for justice. *Journal of Management & Organization*, 22 (1), 96-112.
- [44] Lee, C. (1995). Prosocial organizational behaviors: The roles of workplace justice, achievement striving, and pay satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 10 (2), 197-206.
- [45] Leventhal, G.S. (1980). What should be done with equity theory? (ed.) Gergen, K.J., Greenberg, M.S. ve Willis, R.H. içinde, *Social exchange: Advances in theory and research*. New York: Plenum.
- [46] Menard, S. (2002). *Applied logistic regression analysis*. Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- [47] Merriam - Webster Dictionaries (2022). "Justice" <https://www.merriam-webster.com/dictionary/justice> Erişim Tarihi: 1.8.2022.
- [48] Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- [49] Montada, L. ve Schneider, A. (1991). Justice and prosocial commitments. (ed.) Bierhoff, H.W. içinde, *Altruism in social systems*. Toronto: Hogrefe and Huber.
- [50] Moorman, R.H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- [51] Niehoff, B.P. ve Moorman, R.H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36 (3), 527-556.
- [52] Organ, D.W. (1988). A restatement of the satisfaction-performance hypothesis. *Journal of Management*, 14, 547-557.
- [53] Organ, D.W. ve Konovsky, M.A. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.
- [54] Organ, D.W. ve Moorman, R.H. (1993). Fairness and organizational citizenship behavior: What are the connections? *Social Justice Research*, 6, 5-18.
- [55] Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M. ve Blume, B.D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 9 (1), 122-144.
- [56] Sağır, A. (2016). Örgütsel adalet kuramı. (ed.) Polat, M. ve Arun, K. içinde, *Yönetim ve organizasyon kuramları*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- [57] Schmitt, M., Neumann, R. ve Montada, L. (1995). Dispositional sensitivity to befallen injustice. *Social Justice Research*, 8 (4), 385-407.
- [58] Schumacker, R.E. ve Lomax, R.G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New York: Taylor and Francis.
- [59] Seçer, İ. (2017). *SPSS ve LISREL ile pratik veri analizi*. Ankara: Am Yayıncılık.
- [60] Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A Skill building approach*. 4th Edition, New York: John Wiley & Sons Inc.
- [61] Simon, D., Kriston, L., Loh, A., Spies, C., Scheibler, F., Wills, C. ve Härter, M. (2010). Confirmatory factor analysis and recommendations for improvement of the autonomy-preference-index (API). *Health Expectations*, 13 (3), 234-243.
- [62] Sipahi, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2008). *Sosyal bilimlerde SPSS'le veri analizi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

- [63] Soydemir, S., Özdaşlı, K. ve Alparslan, M.A. (2014). Görev-insan odaklı liderlik algılamasının vatandaşa yönelik prososyal hizmet davranışlarına etkisi: Kolluk kuvvetleri üzerine bir araştırma. *AKÜ İİBF Dergisi*, 16 (2), 63-81.
- [64] Sucu, M. (2020). Pandemi döneminde sağlık çalışanlarının duygusal zekâ durumları ile prososyal davranışları arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 19 (41), 665-698.
- [65] Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2018). *Using multivariate statistics*. New York: Pearson.
- [66] Thibaut, J. ve Walker, L.(1978). A theory of procedure. *California Laio Review*, 66, 541-566.
- [67] Thornton, M.A., ve Rupp, D.E. (2016). The joint effects of justice climate, group moral identity, and corporate social responsibility on the prosocial and deviant behaviors of groups. *Journal of Business Ethics*, 137 (4), 677-697.
- [68] Türk Dil Kurumu - TDK (2022). "Adalet" <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 1.8.2022.
- [69] Türkiye Bankalar Birliği https://verisistemi.tbb.org.tr/index.php?/tbb/report_bolgeler, Erişim Tarihi: 10.11.2022
- [70] Ulukapı, H. ve Bedük, A. (2013). Örgütsel adaletin işgörenlerin bağlılık düzeyleri üzerine etkisi: Konya'da bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (31), 771-778.
- [71] Van Avermaet, E., McClintock, C. ve Moskowitz, J. (1978) Alternative approaches to equity: Dissonance reduction, pro-social motivation and strategies accommodation. *European Journal of Social Psychology*, 8, 419-437.
- [72] White, K., Habib, R. ve Dahl, D.W. (2019). A review and framework for thinking about the drivers of prosocial consumer behavior. *JACR*, 5 (1), 2-18.
- [73] Wintericht, K.P., Aquino, K., Mittal, V. ve Swartz, R. (2013). When moral identity symbolization motivates Prosocial behavior: The role of recognition and moral identity internalization. *Journal of Applied Psychology*, 98 (5), 759-770.
- [74] Yean, T.F. ve Yusof, A.A. (2016). Organizational justice: A conceptual discussion. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 798-803.
- [75] Yeşiltaş, M., Kanten, P. ve Sormaz, Ü. (2013). Otantik liderlik tarzının prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisi: Konaklama işletmelerine yönelik bir uygulama. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 42 (2), 333-350.
- [76] Yürür, S. (2016). Sosyal mübadele kuramı. (ed.) Yürür, S. içinde, *Örgütsel davranış kuramları*. İstanbul: Beta.