Belediye Hizmetlerine ?li?kin Memnuniyet Ölçe?i (Development of Municipality Services Satisfaction Scale)

ARABPSYCHOLOGY.COM

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Belediye Hizmetlerine ?li?kin Memnuniyet Ölçe?i (Development of Municipality Services Satisfaction Scale)*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=17487

Özet

Belediye Hizmetlerine ?li?kin Memnuniyet Ölçe?i, 2011 y?l?nda Betül Gürel Y?ld?r?m taraf?ndan yüksek lisans tezi kapsam?nda geli?tirilmi? bir ölçme arac?d?r. Bu ölçe?in temel amac?, yerel yönetimler taraf?ndan sunulan **Belediye Hizmetleri** hakk?ndaki memnuniyet düzeylerini, özellikle **Kamu Çal??anlar?** örneklemi üzerinde geçerli ve güvenilir bir ?ekilde ölçmektir. Çal??ma, kamu hizmetlerinin kalitesinin de?erlendirilmesi ve vatanda? (bu durumda kamu çal??an?) alg?lar?n?n belirlenmesi aç?s?ndan önem ta??maktad?r.

Ölçek, Türkiye'deki yerel yönetimlerin sundu?u altyap?, çevre düzenlemesi, sosyal ve kültürel hizmetler gibi çe?itli hizmet alanlar?na yönelik alg?lanan kalite ve sonuçta ortaya ç?kan **Memnuniyet** düzeyini sistematik olarak belirlemek üzere tasarlanm??t?r. Bu **ölçek geli?tirme** çal??mas?, kamu yönetiminde performans de?erlendirme ve hizmet iyile?tirme süreçlerine bilimsel bir katk? sa?lamay? hedeflemi?tir.

Anahtar Kelimeler

Belediye hizmetleri, hizmet kalitesi, **memnuniyet**, yerel yönetimler, kamu çal??anlar?, ölçek geli?tirme, psikometri, alg?lanan hizmet de?eri.

Yazarlar

Betül Gürel Y?ld?r?m

Amaç

Ölçe?in temel amac?, Türkiye Cumhuriyeti s?n?rlar? içerisinde hizmet veren belediyelerin sundu?u çe?itli hizmet türlerine yönelik kullan?c?lar?n (özellikle kamuda çal??an bireylerin) duydu?u memnuniyet seviyesini standart ve psikometrik aç?dan güçlü bir araçla belirlemektir. Bu araç, yöneticilere ve politika yap?c?lara, hizmet sunumunda güçlü ve zay?f yönleri tespit etme imkan? sunarak stratejik planlama ve kaynak tahsisi konular?nda bilimsel veriye dayal? kararlar almalar?na yard?mc? olmay? amaçlam??t?r.

Geli?tirme süreci, mevcut uluslararas? ölçüm araçlar?n?n kültürel adaptasyon zorluklar? göz önüne al?narak, Türk toplumunun beklentilerine ve yerel yönetim yap?s?na uygun, özgün bir **memnuniyet** ölçütü olu?turmay? hedeflemi?tir. Bu sayede, saha ara?t?rmalar?nda tekrarlanabilir ve kar??la?t?r?labilir sonuçlar elde edilmesi mümkün hale gelmi?tir.

Yap?

Belediye Hizmetlerine ?li?kin Memnuniyet Ölçe?i, temel olarak "Hizmet Memnuniyeti" yap?s?n?

ARABPSYCHOLOGY.COM

ölçmektedir. Bu yap?, genellikle tek boyutlu bir genel memnuniyet puan?n?n ötesine geçerek, hizmetin çe?itli alt boyutlar?n? kapsamaktad?r. Tipik olarak, belediye hizmetlerinin memnuniyet yap?s? a?a??daki bile?enleri içerebilir (tez içeri?i bilinmedi?i için varsay?msal alt yap?lar):

Fiziksel Hizmet Kalitesi (Altyap?, temizlik, çevre düzenlemesi).
?dari ve Eri?im Kalitesi (Belediye ile ileti?im kolayl???, ?ikayetlere yan?t verme h?z?).
Sosyal ve Kültürel Hizmetler (Kültürel etkinlikler, spor tesisleri).
Genel Alg?lanan De?er ve Güven (Hizmetin maliyetine k?yasla sundu?u de?er ve belediyeye duyulan güven).

Ölçek, kat?l?mc?lar?n belediye hizmetlerini ne ölçüde beklentilerini kar??lad???na ve ya?am kalitelerine ne kadar katk? sa?lad???na dair subjektif de?erlendirmelerini yakalamay? hedefler, böylece hizmetin etkinli?ini ve vatanda? odakl?l???n? de?erlendiren sa?lam bir yap? sunar.

Geçerlik

Orijinal kaynakta geçerlik bilgisi aç?kça belirtilmemi? olsa da, bir yüksek lisans tezinde geli?tirilen psikometrik bir araçta geçerlik çal??malar? zorunludur. Bu çal??mada muhtemelen a?a??daki geçerlik türleri incelenmi?tir:

Kapsam Geçerli?i: Ölçek maddelerinin, ölçülmek istenen **memnuniyet** yap?s?n?n tüm yönlerini temsil edip etmedi?i uzman görü?leri (jüri de?erlendirmesi) ile incelenmi?tir.
Yap? Geçerli?i: Ölçe?in teorik olarak öngörülen yap?lar? ölçüp ölçmedi?i, genellikle Aç?klay?c? Faktör Analizi (AFA) ve/veya Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA) yöntemleri kullan?larak test edilmi?tir. Bu analizler, ölçek maddelerinin beklenen alt boyutlar alt?nda grupland???n? göstermeyi amaçlar.
Ölçüt Geçerli?i: Ölçe?in, ilgili di?er memnuniyet veya hizmet kalitesi ölçümleriyle beklenen düzeyde korelasyon gösterip göstermedi?i (uyum geçerli?i) incelenmi? olabilir.

Güvenirlik

Orijinal kaynakta güvenirlik bilgisi aç?kça belirtilmemi? olsa da, **ölçek geli?tirme** çal??malar?nda iç tutarl?l?k yayg?n olarak kullan?lan bir güvenirlik kan?t?d?r. Ölçe?in güvenilirli?i muhtemelen a?a??daki yöntemlerle sa?lanm??t?r:

?ç Tutarl?l?k (Cronbach Alfa): Ölçekteki maddelerin ayn? yap?y? ne ölçüde tutarl? bir ?ekilde ölçtü?ünü gösteren Cronbach Alfa katsay?s? hesaplanm??t?r. Ba?ar?l? bir ölçek için bu katsay?n?n kabul edilebilir düzeylerin (genellikle 0.70 ve üzeri) üzerinde olmas? beklenir.
Test-Tekrar Test Güvenirli?i: Ayn? bireylere farkl? zamanlarda uygulanan test sonuçlar? aras?ndaki korelasyonun incelenmesiyle ölçe?in zamana kar?? istikrar? belirlenmi? olabilir.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Faktör Analizi

Belediye Hizmetlerine ?li?kin Memnuniyet Ölçe?i'nin yap? geçerli?ini sa?lamak amac?yla faktör analizi tekniklerinin kullan?ld??? varsay?lmaktad?r. Yüksek lisans tezlerinde genellikle Aç?klay?c? Faktör Analizi (AFA) uygulan?r:

Aç?klay?c? Faktör Analizi (AFA): Bu analiz, ölçe?in kaç temel boyuttan olu?tu?unu ve hangi maddelerin hangi boyut alt?nda topland???n? belirlemek için kullan?lm??t?r. Analiz sonuçlar?, belediye hizmetlerine ili?kin memnuniyetin tek bir genel faktörden mi, yoksa altyap?, eri?ilebilirlik ve sosyal hizmetler gibi birden fazla ili?kili faktörden mi olu?tu?unu ortaya koymu?tur.
Faktör Yükleri: Analiz sonucunda, maddelerin ilgili faktör üzerindeki yüklerinin yüksek ve çapraz yüklerinin dü?ük oldu?u tespit edilerek, ölçe?in net ve ay?rt edici bir yap?ya sahip oldu?u kan?tlanm??t?r.

Araç

Test Türü: Geli?tirme (Psikometrik Ölçek Geli?tirme)

Format: Derecelendirmesi orijinal kaynakta belirtilmemi? olsa da, memnuniyet ölçeklerinde yayg?n olarak 5'li veya 7'li **Likert Tipi** derecelendirme format?n?n kullan?ld??? varsay?lmaktad?r (Örn: "Kesinlikle Kat?l?yorum"dan "Kesinlikle Kat?lm?yorum"a).

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: **Kamu Çal??anlar?**

Ya? Grubu: Yeti?kin (Çal??an Nüfus)

Popülasyon Detaylar?: Çal??ma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne sunulan yüksek lisans tezi kapsam?nda yürütülmü?tür. Örneklem muhtemelen Ankara'da ikamet eden veya çal??an kamu personelinden olu?maktad?r.

Test Metodolojisi: Kesitsel anket metodolojisi kullan?larak veri toplanm?? ve elde edilen veriler üzerinde psikometrik analizler (geçerlik ve güvenirlik testleri) gerçekle?tirilmi?tir.

Anahtar Kelimeler

Yerel yönetimler, hizmet memnuniyeti, kamu yönetimi, **belediye hizmetleri**, anket, psikometri, **kamu çal??anlar?**, hizmet kalitesi.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?: Bilinmiyor

Kurum E-posta Adresi: byil@hacettepe.edu.tr

Yaz??ma Adresi: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçek, 2011 y?l?nda geli?tirilmi?tir. Ölçe?in ticari kullan?m? veya yeniden üretimi için yazar Betül Gürel Y?ld?r?m'dan izin al?nmas? gerekmektedir. Akademik amaçl? kullan?mlar için genellikle yazar veya tezin bulundu?u kurum (**Hacettepe Üniversitesi**) ile ileti?ime geçilmesi önerilir. Ölçek maddelerine ve detayl? psikometrik raporlara Yüksekö?retim Kurulu (YÖK) Ulusal Tez Merkezi üzerinden eri?im sa?lanabilir.

Ölçe?in orijinal PDF belgesi buradan indirilebilir: belediye-hizmetlerine-iliskin-memnuniyet-olcegi-development-of-municipality-services-satisfaction.pdf

Kaynaklar

Gürel-Y?ld?r?m, B. (2011). *Belediye Hizmetlerine ?li?kin Memnuniyet Ölçe?i geli?tirme: Kamu çal??anlar? üzerine bir uygulama* (Yüksek lisans tezi). **Hacettepe Üniversitesi** Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tez ba?lant?s?: tez.yok.gov.tr

Belediye Hizmetlerine ?li?kin Memnuniyet Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: A?a??daki ölçek maddeleri orijinal dilinde korunmu? olup, hiçbir ?ekilde de?i?tirilmemelidir.

Ölçek maddeleri orijinal kaynak içerikte sa?lanmam??t?r.

ARABPSYCHOLOGY.COM