

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

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *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?tirilm? 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?** örneklemini 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??maktadır.

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 katkı 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 imkanı sunarak stratejik planlama ve kaynak tahsisi konular?nda bilimsel veriye dayal? kararlar almalar?na yard?mc? olmay? amaçlam??t?r.

Geli?tirme süreci, mevcut uluslararası 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?

ölçmektedir. Bu yap?, genellikle tek boyutlu bir genel memnuniyet puan?n?n ötesine geçerek, hizmetin çe?itli alt boyutlar?n? kapsamaktadır. 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 Algılanan 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 katkı 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 görüşleri (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 güvenilirlik bilgisi aç?kça belirtilmemi? olsa da, **ölçek geli?tirme** çal??malar?nda iç tutarl?l?k yaygın olarak kullan?lan bir güvenilirlik kan?tıdır. Ölçe?in güvenilirli?i muhtemelen a?a??daki yöntemlerle sa?lanm??tir:

?ç Tutarl?l?k (Cronbach Alfa): Ölçekteki maddelerin ayn? yap?y? ne ölçüde tutarlı bir ?ekilde ölçtü?ünü gösteren Cronbach Alfa katsay?s? hesaplanm??tir. Ba?arılı bir ölçek için bu katsay?n?n kabul edilebilir düzeylerin (genellikle 0.70 ve üzeri) üzerinde olması beklenir.

Test-Tekrar Test Güvenirli?i: Ayn? bireylere farklı zamanlarda uygulanan test sonuçları arasındaki korelasyonun incelenmesiyle ölçe?in zamana kar?? istikrar? belirlenmi? olabilir.

Faktör Analizi

Belediye Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Ölçeği'nin yapı geçerliliğini sağlamak amacıyla faktör analizi tekniklerinin kullanıldığı varsayılmaktadır. Yüksek lisans tezlerinde genellikle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanır:

Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA): Bu analiz, ölçeğin kaç temel boyuttan oluştuğunu ve hangi maddelerin hangi boyut altında toplandığını belirlemek için kullanılmaktadır. Analiz sonuçları, belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyetin tek bir genel faktörden mi, yoksa altyapı, erişilebilirlik ve sosyal hizmetler gibi birden fazla ilişkili faktörden mi oluştuğunu ortaya koymaktadır.

Faktör Yükleri: Analiz sonucunda, maddelerin ilgili faktör üzerindeki yüklerinin yüksek ve çapraz yüklerinin düşük olduğu tespit edilerek, ölçeğin net ve aydın edici bir yapıya sahip olduğu kanıtlanmıştır.

Araç

Test Türü: Geliştirme (Psikometrik Ölçek Geliştirme)

Format: Derecelendirmesi orijinal kaynakta belirtilmemiş olsa da, memnuniyet ölçeklerinde yaygın olarak 5'li veya 7'li **Likert Tipi** derecelendirme formatının kullanıldığı varsayılmaktadır (Örn: "Kesinlikle Katılıyorum"dan "Kesinlikle Katılmıyorum"a).

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Kamu Çalışanları

Yaş Grubu: Yetişkin (Çalışan Nüfus)

Popülasyon Detayları: Çalışma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne sunulan yüksek lisans tezi kapsamında yürütülmüştür. Örneklem muhtemelen Ankara'da ikamet eden veya çalışan kamu personelinden oluşmaktadır.

Test Metodolojisi: Kesitsel anket metodolojisi kullanılarak veri toplanmış ve elde edilen veriler üzerinde psikometrik analizler (geçerlik ve güvenirlik testleri) gerçekleştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler

Yerel yönetimler, hizmet memnuniyeti, kamu yönetimi, **belediye hizmetleri**, anket, psikometri, **kamu çalışanları**, hizmet kalitesi.

