

Temizlik, Yemek, Kantin Hizmetlerinden Memnuniyet ve Bina/Tesis Yönetim Performans Algısı Ölçekleri

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Temizlik, Yemek, Kantin Hizmetlerinden Memnuniyet ve Bina/Tesis Yönetim Performans Algısı Ölçekleri*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=31542>

Özet

Bu ölçek seti, 2017 yılında Arif Yılmaz tarafından yürütülen doktora çalışması kapsamında geliştirilmiştir. Ölçeklerin temel amacı, kurumsal veya ticari binalarda dış kaynak kullanımı (outsourcing) yoluyla sağlanan temel destek hizmetlerine (temizlik, yemek ve kantin hizmetleri) yönelik kullanıcı memnuniyet düzeylerini ölçmek ve bu memnuniyetin genel tesis yönetimi performans algısı üzerindeki etkisini incelemektir. Bu çalışma, hem ölçek geliştirme sürecini hem de elde edilen verilerin Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ile analizini içermektedir. Ölçekler, hizmet kalitesi ve kullanıcı deneyimi arasındaki ilişkiyi yönetim performans bağlamında değerlendirmek üzere tasarlanmış kapsamlı bir psikometrik araç sunmaktadır.

Geliştirilen araçlar, özellikle hizmet kalitesinin kritik olduğu ve hizmetlerin üçüncü taraf tedarikçiler tarafından sağlandığı ortamlarda, tesis yönetimi birimlerine geri bildirim sağlamak amacıyla yüksek potansiyele sahiptir.

Anahtar Kelimeler

Temizlik Hizmetleri, Yemek Hizmetleri, Kantin Memnuniyeti, Tesis Yönetimi, Bina Performansı, Dış Kaynak Kullanımı, Memnuniyet Ölçeği, Yapısal Eşitlik Modellemesi, Hizmet Kalitesi.

Yazarlar

Arif Yılmaz

Amaç

Ölçek setinin birincil amacı, tesis yönetimi performans üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla, dışarıdan temin edilen temel hizmetlere (temizlik, yemek ve kantin) yönelik kullanıcı memnuniyetini güvenilir ve geçerli bir şekilde ölçmektir. Bu amaç doğrultusunda, memnuniyet ve algılanan performans arasındaki ilişkileri test etmek için çok boyutlu bir yapı oluşturulmuştur.

Çalışmanın ikincil amacı, geliştirilen bu yeni ölçeklerin psikometrik özelliklerini (geçerlik ve güvenilirlik) sağlamak ve bu ölçekleri kullanarak dış kaynaklı hizmetlerin tesis yönetimi performans üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerini Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) aracılığıyla ortaya koymaktır. Bu sayede, yöneticilere hizmet tedarik stratejileri konusunda bilimsel temelli kararlar almaları için veri sağlanmıştır.

Yapı

Ölçek seti, dış kaynaklı hizmetlerin memnuniyetini ve bunun yönetim performansına olan

yansıması ölçen dört temel boyuttan oluşmaktadır:

Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet: Çalışma ortamının hijyen ve temizlik standartlarına ilişkin kullanıcı değerlendirmelerini ölçer.

Yemek Hizmetlerinden Memnuniyet: Sunulan gıda kalitesi, çeşitliliği ve hizmet hızı gibi kantin veya yemekhane hizmetlerine yönelik memnuniyeti ölçer.

Kantin Hizmetlerinden Memnuniyet: Kantin ortamının genel atmosferi, personel davranışı ve erişilebilirliğine yönelik memnuniyeti ölçer.

Bina/Tesis Yönetim Performans Algısı: Kullanıcılar, tüm bu destek hizmetlerinin birleşimi sonucunda genel tesis yönetimi biriminin etkinliğine dair algılarını ölçer.

Geçerlik

Ölçek geliştirme çalışması, 2017 tarihli makalede detaylandırıldığı üzere, kapsamlı bir geçerlik analizi sürecini içermektedir. Ölçekler, faktör yapısının teorik beklentilere uygunluğunu test etmek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılarak yapı geçerliği açısından incelenmiştir. Özellikle Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) uygulandığı için, ölçeklerin yakınsak geçerliği (Average Variance Extracted - AVE) ve ayrışma geçerliği (Maximum Shared Variance - MSV) gibi gelişmiş psikometrik kriterleri karşıladığı varsayılmaktadır.

Güvenirlilik

Ölçeklerin iç tutarlılığı, genellikle Cronbach Alfa (α) katsayısıyla değerlendirilmiştir. Bir ölçek geliştirme çalışması olarak, tüm alt boyutların kabul edilebilir düzeyde yüksek güvenirlilik katsayılarına sahip olduğu beklenmektedir (genellikle 0.70 ve üzeri). Bu yüksek güvenirlilik değerleri, ölçek maddelerinin aynı yapıyı tutarlı bir şekilde ölçtüğünü göstermektedir.

Faktör Analizi

Ölçek geliştirme süreci, öncelikle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ile başlamış ve hizmet memnuniyeti ile performans algısı arasındaki temel boyutlar belirlenmiştir. Ardından, teorik olarak belirlenen bu faktör yapısının örneklem verileriyle ne kadar uyumlu olduğunu belirlemek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. DFA sonuçları, model uyum iyiliği indeksleri (CFI, TLI, RMSEA) kullanılarak değerlendirilmiş ve çok boyutlu yapının sağlanıp sağlanmadığı kanıtlanmıştır.

Araç

Test Türü: Geliştirme Ölçeği (Öz Bildirim)

Format: Çok Maddeli Likert Tipi Ölçek Seti

Mevcut Dil: Türkçe

Hedef Kitle: Dış kaynaklı hizmetleri kullanan kurumsal bina/tesis kullanıcıları (Çalışanlar, öğrenciler veya ziyaretçiler)

Yaş Grubu: Yetkinler (Kurumsal ortamda çalışan veya hizmet alan bireyler)

Popülasyon Detayları: Orijinal çalışmada, dış kaynaklı hizmetlerin sağlandığı kurumsal ortamlarda veri toplanmıştır.

Test Metodolojisi: Veri toplama genellikle anket yöntemiyle gerçekleştirilmiş olup, analizler Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) kullanılarak yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Memnuniyeti, Tesis Yönetimi Performansı, Kullanıcı Algısı, Ölçek Geliştirme, Dış Kaynak Kullanımı, Psikometri, Kurumsal Hizmetler.

Yazarlar

Yazar ORCID Tanımlayıcıları: Orijinal kaynakta belirtilmemiştir.

İletişim E-posta Adresi: arfylimz29@gmail.com

Yazın Adresi: Orijinal kaynakta belirtilmemiştir.

Şinler, Ücret ve Test Yılı

Şinler: Ölçek, akademik bir makalede yayımlandığı için ticari olmayan akademik kullanımlarda yazarın izni gerekebilir. İletişim e-posta adresi üzerinden yazar ile irtibat kurulması önerilir.

Ücret: Ölçek geliştirme çalışması açık erişimli bir dergide yayımlanmıştır; kullanım ücreti bilgisi orijinal kaynakta belirtilmemiştir.

Test Yılı: 2017 (Ölçeğin yayımlandığı yılı).

Kaynaklar

Yılmaz, A. (2017). Dış kaynak kullanarak sağlanan hizmetlerin bina/tesis yönetim performansına üzerine etkisi: Bir ölçek geliştirme ve yapısal eşitlik modeli uygulaması. *International Journal of Management and Administration*, 1(2), 53-70.

Ölçeğin orijinal PDF dosyasına aşağıdaki bağlantıdan ulaşılabilir:

[temizlik-yemek-kantin-hizmetlerinden-memnuniyet-ve-binatesis-yonetim-performans-algisi-olcekleri.pdf](#)

Temizlik, Yemek, Kantin Hizmetlerinden Memnuniyet ve Bina/Tesis Yönetim Performans Algısı Ölçeklerinin Maddeleri

ÖNEMLİ: Bu ölçek maddeleri, kaynak içerikte açıkça listelenmemiştir. Maddelere ulaşmak için yukarıda belirtilen akademik makaleye (Yılmaz, 2017) ve ilgili PDF dosyasına başvurulması gerekmektedir.

Ancak, ölçek setinin yapısı göz önüne alındığında, maddelerin aşağıdaki temalara odaklandığı varsayılmaktadır:

Temizlik Hizmetleri (örneğin: "Temizlik personeli görevini zamanında yerine getirir.", "Ortak alanların temizliği yeterlidir.")

Yemek ve Kantin Hizmetleri (örneğin: "Yemeklerin kalitesi beklentilerimi karşılamaktadır.", "Kantin personeli güler yüzlüdür.")

Bina/Tesis Yönetim Performansı (örneğin: "Tesis yönetimi sorunlara hızlı çözüm bulur.", "Genel olarak tesis yönetiminden memnunuz.")