Temizlik, Yemek, Kantin Hizmetlerinden Memnuniyet ve Bina/Tesis Yönetim Performans Alg?s? Ölçekleri

ARABPSYCHOLOGY.COM

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Temizlik, Yemek, Kantin Hizmetlerinden Memnuniyet ve Bina/Tesis Yönetim Performans Alg?s? Ölçekleri*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=31542

Özet

Bu ölçek seti, 2017 y?l?nda Arif Y?lmaz taraf?ndan yürütülen doktora çal??mas? kapsam?nda geli?tirilmi?tir. Ölçeklerin temel amac?, kurumsal veya ticari binalarda d?? kaynak kullan?m? (outsourcing) yoluyla sa?lanan temel destek hizmetlerine (temizlik, yemek ve kantin hizmetleri) yönelik kullan?c? memnuniyet düzeylerini ölçmek ve bu memnuniyetin genel tesis yönetimi performans alg?s? üzerindeki etkisini incelemektir. Bu çal??ma, hem ölçek geli?tirme sürecini hem de elde edilen verilerin Yap?sal E?itlik Modellemesi (YEM) ile analizini içermektedir. Ölçekler, hizmet kalitesi ve kullan?c? deneyimi aras?ndaki ili?kiyi yönetim performans? ba?lam?nda de?erlendirmek üzere tasarlanm?? kapsaml? bir psikometrik araç sunmaktad?r.

Geli?tirilen araçlar, özellikle hizmet kalitesinin kritik oldu?u ve hizmetlerin üçüncü taraf tedarikçiler taraf?ndan sa?land??? ortamlarda, tesis yönetimi birimlerine geri bildirim sa?lamak amac?yla yüksek potansiyele sahiptir.

Anahtar Kelimeler

Temizlik Hizmetleri, Yemek Hizmetleri, Kantin Memnuniyeti, Tesis Yönetimi, Bina Performans?, D?? Kaynak Kullan?m?, Memnuniyet Ölçe?i, Yap?sal E?itlik Modellemesi, Hizmet Kalitesi.

Yazarlar

Arif Y?lmaz

Amaç

Ölçek setinin birincil amac?, tesis yönetimi performans? üzerindeki etkilerini analiz etmek amac?yla, d??ar?dan temin edilen temel hizmetlere (temizlik, yemek ve kantin) yönelik kullan?c? memnuniyetini güvenilir ve geçerli bir ?ekilde ölçmektir. Bu amaç do?rultusunda, memnuniyet ve alg?lanan performans aras?ndaki ili?kileri test etmek için çok boyutlu bir yap? olu?turulmu?tur.

Çal??man?n ikincil amac?, geli?tirilen bu yeni ölçeklerin psikometrik özelliklerini (geçerlik ve güvenirlik) sa?lamla?t?rmak ve bu ölçekleri kullanarak d?? kaynakl? hizmetlerin tesis yönetimi performans? alg?s? üzerindeki do?rudan ve dolayl? etkilerini Yap?sal E?itlik Modellemesi (YEM) arac?l???yla ortaya koymakt?r. Bu sayede, yöneticilere hizmet tedarik stratejileri konusunda bilimsel temelli kararlar almalar? için veri sa?lanm??t?r.

Yap?

Ölçek seti, d?? kaynakl? hizmetlerin memnuniyetini ve bunun yönetim performans?na olan

ARABPSYCHOLOGY.COM

yans?mas?n? ölçen dört temel boyuttan olu?maktad?r:

Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet: Çal??ma ortam?n?n hijyen ve temizlik standartlar?na ili?kin kullan?c? de?erlendirmelerini ölçer.
Yemek Hizmetlerinden Memnuniyet: Sunulan g?da kalitesi, çe?itlili?i ve hizmet h?z? gibi kantin veya yemekhane hizmetlerine yönelik memnuniyeti ölçer.
Kantin Hizmetlerinden Memnuniyet: Kantin ortam?n?n genel atmosferi, personel davran??? ve eri?ilebilirli?ine yönelik memnuniyeti ölçer.
Bina/Tesis Yönetim Performans Alg?s?: Kullan?c?lar?n, tüm bu destek hizmetlerinin birle?imi sonucunda genel tesis yönetimi biriminin etkinli?ine dair alg?lar?n? ölçer.

Geçerlik

Ölçek geli?tirme çal??mas?, 2017 tarihli makalede detayland?r?ld??? üzere, kapsaml? bir geçerlik analizi sürecini içermektedir. Ölçekler, faktör yap?s?n?n teorik beklentilere uygunlu?unu test etmek amac?yla Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA) kullan?larak yap? geçerli?i aç?s?ndan incelenmi?tir. Özellikle Yap?sal E?itlik Modellemesi (YEM) uyguland??? için, ölçeklerin yak?nsak geçerli?i (Average Variance Extracted - AVE) ve ayr??ma geçerli?i (Maximum Shared Variance - MSV) gibi geli?mi? psikometrik kriterleri kar??lad??? varsay?lmaktad?r.

Güvenirlik

Ölçeklerin iç tutarl?l???, genellikle Cronbach Alfa (α) katsay?s? ile de?erlendirilmi?tir. Bir ölçek geli?tirme çal??mas? olarak, tüm alt boyutlar?n kabul edilebilir düzeyde yüksek güvenirlik katsay?lar?na sahip oldu?u beklenmektedir (genellikle 0.70 ve üzeri). Bu yüksek güvenirlik de?erleri, ölçek maddelerinin ayn? yap?y? tutarl? bir ?ekilde ölçtü?ünü göstermektedir.

Faktör Analizi

Ölçek geli?tirme süreci, öncelikle Aç?mlay?c? Faktör Analizi (AFA) ile ba?lam?? ve hizmet memnuniyeti ile performans alg?s? aras?ndaki temel boyutlar belirlenmi?tir. Ard?ndan, teorik olarak belirlenen bu faktör yap?s?n?n örneklem verileriyle ne kadar uyumlu oldu?unu belirlemek amac?yla Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA) uygulanm??t?r. DFA sonuçlar?, model uyum iyili?i indeksleri (CFI, TLI, RMSEA) kullan?larak de?erlendirilmi? ve çok boyutlu yap?n?n sa?laml??? kan?tlanm??t?r.

Araç

Test Türü: Geli?tirme Ölçe?i (Öz Bildirim)

Format: Çok Maddeli Likert Tipi Ölçek Seti

ARABPSYCHOLOGY.COM

Mevcut Dil: Türkçe

Hedef Kitle: D?? kaynakl? hizmetleri kullanan kurumsal bina/tesis kullan?c?lar? (Çal??anlar, ö?renciler veya ziyaretçiler)

Ya? Grubu: Yeti?kinler (Kurumsal ortamda çal??an veya hizmet alan bireyler)

Popülasyon Detaylar?: Orijinal çal??ma, d?? kaynakl? hizmetlerin sa?land??? kurumsal ortamlarda veri toplam??t?r.

Test Metodolojisi: Veri toplama genellikle anket yöntemiyle gerçekle?tirilmi? olup, analizler Yap?sal E?itlik Modellemesi (YEM) kullan?larak yap?lm??t?r.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Memnuniyeti, Tesis Yönetimi Performans?, Kullan?c? Alg?s?, Ölçek Geli?tirme, D?? Kaynak Kullan?m?, Psikometri, Kurumsal Hizmetler.

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?s?: Orijinal kaynakta belirtilmemi?tir.

?leti?im E-posta Adresi: arfylmz29@gmail.com

Yaz??ma Adresi: Orijinal kaynakta belirtilmemi?tir.

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

?zinler: Ölçek, akademik bir makalede yay?mland??? için ticari olmayan akademik kullan?mlarda yazar?n izni gerekebilir. ?leti?im e-posta adresi üzerinden yazar ile irtibat kurulmas? önerilir.

Ücret: Ölçek geli?tirme çal??mas? aç?k eri?imli bir dergide yay?mlanm??t?r; kullan?m ücreti bilgisi orijinal kaynakta belirtilmemi?tir.

Test Y?l?: 2017 (Ölçe?in yay?mland??? y?l).

Kaynaklar

Y?lmaz, A. (2017). D?? kaynak kullanarak sa?lanan hizmetlerin bina/tesis yönetim performans? üzerine etkisi: Bir ölçek geli?tirme ve yap?sal e?itlik modeli uygulamas?. *International Journal of Management and Administration, 1*(2), 53-70.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Ölçe?in orijinal PDF dosyas?na a?a??daki ba?lant?dan ula??labilir:

temizlik-yemek-kantin-hizmetlerinden-memnuniyet-ve-binatesis-yonetim-performans-algisi-olcekleri.pdf

Temizlik, Yemek, Kantin Hizmetlerinden Memnuniyet ve Bina/Tesis Yönetim Performans Alg?s? Ölçeklerinin Maddeleri

ÖNEML?: Bu ölçek maddeleri, kaynak içerikte aç?kça listelenmemi?tir. Maddelere ula?mak için yukar?da belirtilen akademik makaleye (Y?lmaz, 2017) ve ilgili PDF dosyas?na ba?vurulmas? gerekmektedir.

Ancak, ölçek setinin yap?s? göz önüne al?nd???nda, maddelerin a?a??daki temalara odakland??? varsay?lmaktad?r:

Temizlik Hizmetleri (örne?in: "Temizlik personeli görevini zaman?nda yerine getirir.", "Ortak alanlar?n temizli?i yeterlidir.")
Yemek ve Kantin Hizmetleri (örne?in: "Yemeklerin kalitesi beklentilerimi kar??lamaktad?r.", "Kantin personeli güler yüzlüdür.")
Bina/Tesis Yönetim Performans? (örne?in: "Tesis yönetimi sorunlara h?zl? çözüm bulur.", "Genel olarak tesis yönetiminden memnunum.")

ARABPSYCHOLOGY.COM