

**DIŞ KAYNAK KULLANILARAK SAĞLANAN HİZMETLERİN BİNA/TESİS
YÖNETİM PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME
VE YAPISAL EŞİTLİK MODELİ UYGULAMASI**

*THE IMPACT OF OUTSOURCING SERVICES ON BUILDING / FACILITY
MANAGEMENT PERFORMANCE: DEVELOPING A SCALE AND STRUCTURAL
EQUATION MODEL APPLICATION*

Arif Yılmaz¹

ÖZET

Dış Kaynak Kullanımı suretiyle alınan Yemek, Kantin ve Temizlik hizmetinden duyulan işgören memnuniyetin ölçülmesi ve bu memnuniyete dayalı olarak Bina/Tesis Yönetim Performansının belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma için, İstanbul'da hizmet sunan bir kamu kuruluşunda işgörelere yönelik anket düzenlenmiştir. Anket soruları hazırlanarak, bina/tesis sorumlularının da katılım gösterdikleri 15 kişilik bir ekip ile birlikte tartışılmış ve son şekli verilmiştir. İşgörelere Yemek, Kantin, Temizlik ve Bina/Tesis Yönetim Performansının değerlendirilmesi istenmiştir. 553 kişinin katılım gösterdiği çalışmada SPSS 22 programı kullanılarak ölçeklerin faktör yükleri, geçerlilik ve güvenilirlikleri ortaya konulmuştur. Geçerliliği ve güvenilirliği saptanan bu ölçekler ile elde edilen veriler kullanılarak öncelikle Yemek ve Kantin Hizmetlerinin, Bina/Tesis Yönetim Performansı üzerindeki etkilerine yönelik AMOS programı kullanılarak yol analizi yapılmıştır. Ardından modele Temizlik Hizmeti de alınmış ve model yeniden test edilmiştir. Sonuç olarak Yemek ve Kantin Hizmet düzeylerinin, Bina/Tesis Yönetim Performansı üzerinde etkili olmaktadır ve modele temizlik hizmeti de alındığında bu etkiler azalmaktadır. Başka bir anlatım ile Yemek ve Kantin Hizmet düzeylerinin Bina/Tesis Yönetim Performans düzeyi üzerine etkisinde, temizlik hizmeti düzeyinin kısmi aracılık etkisi bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dış Kaynak Kullanımı, Tesis Yönetim Performansı, İşgören Memnuniyeti, Yapısal Eşitlik Modeli

JEL sınıflandırması: L200

ABSTRACT

The purpose of this study was to measure employee satisfaction from lunch, canteen and cleaning service by outsourcing and to determine Branch / Facility Management Performance based on this satisfaction. For the research, a public organization that provides services in Istanbul has conducted a questionnaire survey of employees. Survey questionnaires were prepared and discussed with a team of 15 people in which the Branch / Facility managers participated and the final format was given. It was requested to evaluate the lunch, canteen, cleaning services and building/facility management performance from the employees. In this study, 553 participants participated, the factor loadings, validity, and reliability of the scales were determined using the SPSS 22 program. Using the data obtained with these scales, validity and reliability were determined, a path analysis was conducted for the effects of Lunch and

¹ Dr., İstanbul Büyükşehir Belediyesi, arfylvz29@gmail.com

Canteen Services on Building / Facility Management Performance. Then the model was retested with the addition of this model Cleaning Service. As a result, Food and Canteen Service levels have an impact on Building / Facility Management Performance and these effects are decreasing when model cleaning service is also taken. In other words, there is a partial mediating effect of the level of cleaning service between the level of Lunch and Canteen Service satisfaction and the level of Building / Facility Management Performance.

Key Words: Outsourcing, Facility Management Performance, Employee Satisfaction, Structural Equation Model

JEL Classification: L200

GİRİŞ

İşletmelerin en değerli varlıklarının başında, entelektüel sermayeleri yani insan kaynakları gelmektedir. İşgören olarak da ifade edilen bu kaynakların motivasyonu üzerinde birçok etken bulunmakla birlikte, iş yaşam kalitesini doğrudan etkileyen “işgörene sağlanan hizmetler” ayrı bir yer tutmaktadır.

Çağdaş yönetim uygulamalarından bir tanesi de işletmelerin kendi varoluş gayesi olan asıl işler dışındaki işleri dış kaynaklardan sağlamasıdır. Böylelikle işletmelerin asıl işlerine yoğunlaşması ve rekabetin üst düzeyde olduğu günümüzde yönetimde esneklik kazanılması, fırsatların değerlendirilmesi, risklerin azaltılması ve işletmenin rekabet avantajı sağlaması amaçlanmaktadır.

Diğer bir çağdaş yönetim anlayışı stratejik amaçlara dayalı hedefler ve süreçlerle yönetim olup, bu yönetim anlayışında kalite çemberi uygulamaları ile proaktif bir yaklaşım sergilenmekte, olabilecek sorunlar ve fırsatlar önceden görülerek gerekli tedbirlerin alınması ve sonuçların kontrol edilerek süreçlerde sürekli iyileşme sağlanması amaçlanmaktadır.

1. Literatür Çalışması

1.1. Dış Kaynak Kullanımı

Çağdaş bir yönetim tekniği olan Dış kaynak kullanımı (DKK), stratejik bir yönetim aracı olarak günümüzde yaygın bir kullanıma sahiptir (Öncü ve Işkın, 2014: 143; Bakan vd., 2014: 141; Kalkan vd., 2015: 35). Dış kaynak kullanımı kavramı; “bir işletmenin başka bir işletme için mal veya hizmet sağlama” uygulamasını belirtmektedir (Tutar vd., 2015: 279). 18. yüzyılda kullanılmaya başlanan (Yirik vd., 2014: 197) Dış Kaynak Kullanımı; literatüre ilk defa İngiltere’de, 20. yüzyılın ikinci yarısında girmiş olup, maliyet düşüşü ve temel faaliyet için ilave personel ortaya çıkartması gibi etkilerinden dolayı, daha önce organizasyonlar bünyesinde gerçekleştirilen bazı faaliyetlerin, tedarik yoluyla dış kaynaklardan sağlanması yaygın hale gelmiştir (Tutar vd., 2015: 279). 1980’li yıllarda Fransa’da bir konaklama işletmesi tarafından tamamlayıcı hizmetlerini dışarıdan sağlanması ile turizm sektörüne girmiş, günümüzde ise sektörde kendisine oldukça geniş bir alan bulmuştur (Yirik vd., 2014: 197; Uçkun ve Yüksel, 2015: 25).

Üçüncü parti lojistik faaliyetler olarak adlandırılan dış kaynak kullanımı (outsourcing) ile işletmeler, hizmet kalitesini artırmakla birlikte maliyetlerini düşürmeyi (Yirik vd., 2014: 197; Sevim vd., 2008: 1; Burmaoğlu ve Erol, 2006), temel işlevlerine odaklanmayı (Öncü ve Işkın, 2014:143; Sevim vd., 2008: 1) , piyasada var olmak için gerekli olan yönetsel esnekliği sağlamayı amaçlamaktadır (Sevim vd., 2008: 1).

Özellikle yoğun rekabet şartları sebebiyle işletmelerin ayakta kalabilmeleri için kendi yetkinlik alanlarında uzmanlaşmalarını zorunlu kılmış, bu sebeple diğer faaliyetlerinde dış kaynak kullanımını artırmıştır (Bakan vd., 2014: 141; Firuzan, 2014: 1 ; Zöngür vd., 2016: 217 ; Burmaoğlu ve Erol, 2006; Kalkan vd., 2015: 35). Dış kaynak kullanımını sayesinde işletmeler, esas faaliyet alanında olmayan büyük maliyetli yatırımlardan kurtulmakta ve yeterli alt yapısı olan uzmanlaşmış işletmelerden hizmet sağlamaktadır (Öncü ve Işkın, 2014:143 ; Firuzan, 2014: 1 ; Zöngür vd., 2016: 217).

Dış kaynak kullanımının gelişmesinde, küreselleşme ile artan ve sertleşen rekabetin etkisi bulunmaktadır. Askeri alanda da kendisini gösteren bu rekabet, işletmeleri maliyetleri konusunda daha titiz davranmaya itmektedir (Türen ve Sennaroğlu, 2008: 68).

Firmalar stratejik yönetim anlayışıyla zayıf yönlerini dış kaynak kullanımıyla desteklemeli, tehlikeleri ise uzmanlıklarını kullanarak fırsatlara dönüştürmenin yollarını aramalıdır. Personel yönetimi anlayışının insan kaynakları yönetimine dönüştürülmesinin temelinde performans artırmaya yönelik çabalar yatmaktadır ve bu çabalar aile şirketleri için de çok önemlidir (Uçkun ve Yüksel, 2015: 25).

Dış kaynak kullanımını işletmeler için yenilik yaratmada önemli bir avantaj sağlamakta, bu durum işletmeye rekabet gücü kazandırmaktadır (Bayındır, 2015: 241).

Günümüz şartlarında oluşan çağdaş yönetim stratejileri, temel yetkinlikler dışındaki tüm faaliyetlerin alanında uzman olan tedarikçi firmalar aracılığı ile sağlanacağını ifade etmektedirler. Belirli bir iş kolunda derinlemesine uzmanlaşmış olan tedarikçi firmalar teknolojik gelişmelere hızlıca ayak uydurmak ve faaliyetlerini sürdürebilmek için, konusunun uzmanı olan işgücü ile modern teknik donanım ve ekipmanlara sahip olmak zorundadırlar (Taşlıyan vd., 2016: 35).

DKK'nın konaklama işletmelerinde kullanım alanları ve konaklama işletmelerine olan finansal etkileri üzerine, 373 üst düzey yönetici ile yüz yüze görüşmek suretiyle yapılan çalışmada, konaklama işletmeleri yöneticilerinin; DKK'nı en çok yardımcı hizmetlerde maliyetleri azalttığı için tercih ettikleri; stratejik öneme sahip alanlarda DKK'na gitmeyi kesinlikle düşünmedikleri ortaya çıkmıştır (Yirik vd., 2014: 197).

Kamu ve özel kuruluşlar da çağdaş işletmeciliğin gereği olarak, bazı hizmetleri kendi bünyeleri dışından temin etmektedirler. Bu kuruluşlardan biri de Sağlık kuruluşları olup, temel varlık sebebi olan teşhis ve tedavi hizmetlerine odaklanırken, bunun dışında kalan yemek, temizlik, güvenlik, satın alma, vb. hizmetleri ise dış kaynaklardan sağlamaktadır (Kalkan vd., 2015: 35).

1.1.1 Öğlen Yemeği Hizmeti

Öğlen yemeği, işgörenler açısından en temel ihtiyaçlardan birisidir. İşletmede sekiz saatlik çalışma süresinin arasında bir saatlik öğlen yemeği ve dinlenme arası verilmektedir. Yemeğin çeşit sayısı, mönü ve niteliği, sendikal sözleşme de dikkate alınarak şartnameler ile belirlenmiş olup, yüklenici tarafından sağlanan malzeme ve mutfak personeli tarafından işletme mutfağında üretilmektedir. Öğlen Yemeği Hizmeti, iç müşteri memnuniyeti açısından önemli bir idari faaliyet durumundadır.

Çelik (2014: 29) tarafından “hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi ölçümlenmesi” konulu araştırmada; “yemekhanenin fiziki görünümü, yemekhanenin yayımlanan menüye uyumu, yemekhaneye güven, yemekhaneye hevesle gitmek, yemekhane yönetiminin duyarlılığı, sunmuş olduğu yemeklerin kalitesi ve organoleptik özellikleri” araştırılmıştır. Sonuçta, Adıyaman Üniversitesi öğrencileri, akademik ve idari personelinin, yüklenici firmanın servis hizmetinden memnun oldukları, ancak yemeğin organoleptik özelliklerini yetersiz buldukları tespit edilmiştir.

Baykasoğlu vd., (2016) tarafından yapılan araştırmada; “menü planlama, sağlıklı beslenme; kısıtlı bütçe; mevsimselliğin tedarik etkisi; kısıtlı sürede toplu yemek çıkarılabilir kapasitesi; tüketici memnuniyeti; planlanan yemeklerin dönemler arasındaki etkileşimi; birlikte sunulan yemeklerin uyumu; ön hazırlık gerektiren yemeklerin uzun süren tatillerden sonra planlamaması” gibi durumları dikkate alan “Toplu Beslenme İçin Menü Planlama Karar Destek Sistemi Geliştirilmesinin ve Uygulanmasının” gerekliliğine vurgu yapılmaktadır.

1.1.2. Kantin Hizmeti

Kantin hizmetleri işletmede sıcak ve soğuk içecekler ile kahvaltı ve öğün aralarındaki bisküvi ve tatlı gibi atıştırılmalıkların tedarik edildiği ve işletmenin ihale yolu ile dış kaynak kullanarak sağladığı hizmetlerin arasındadır. İşletmede sıcak ve soğuk içecekler, çay ocaklarında hazırlanmakta ve “marka fişi” karşılığında işgörenlerin çalışma ofislerine servis yapılmaktadır. Bu durum sendikal bir hak değil, işveren tarafından işgörenlerin iş konforunu ve misafir memnuniyetini arttırması yönde yapılan bir ikram niteliğindedir.

Öner vd. (2014) tarafından “İstanbul ili Pendik İlçesindeki okul kantinlerini işletenlerin ve burada çalışanların besin güvenliği konusundaki tutum ve davranışlarını değerlendirmek” amacıyla yapılan araştırmada; ürünlerin ambalajlarının sağlamlığı, yiyecek maddelerinin satış koşulları ve ürünlerin son kullanma tarihleri en fazla önemsenen konular olmuştur. Çalışma sonucunda kantin çalışanlarının besin güvenliği konusunda eğitim almasının yararlı olacağı ifade edilmiştir.

1.1.3. Temizlik Hizmeti

Temizlik Hizmeti, işgörenlerin çalışma ortamlarının temiz tutulması maksadı ile dışarıdan sağlanan hizmetler arasında bulunmaktadır. Çalışma ortamları, bina çevresinden başlamakta, koridor, wc gibi ortak mekânları, ofisleri, büro mobilyaları ve cam yüzeyleri vb. kapsamaktadır. Temizlik hizmetleri bir program doğrultusunda, yüklenici tarafından sağlanan işgörelere mesai saatleri içinde yaptırılmaktadır. Ayrıca hafta sonları mesai saatleri dışında genel bir temizlik yapılmaktadır.

Ortam temizliği işgören sağlığı açısından çok önemlidir. Kamusal hizmet alanları gibi birçok kişinin birlikte kullandığı bina ve tesislerde kişilerin enfeksiyonlardan korunmasının yanında, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik yönden iyilik halini koruması açısından da temizlik önemli bir etkidir (Eren ve Ünlüsoy, 2016: 149).

Temizlik, insan açısından vazgeçilmez bir faaliyet olup, önemine binaen insanın alışkanlıklarının ve daha da önemlisi kişiliğinin temellerinin atıldığı okul öncesi dönemden başlayarak eğitimi sağlanmaktadır (Erdal, 2015: 339).

Ekin vd., (2014) tarafından “İstanbul’da bir eğitim ve araştırma hastanesinde dışarıdan satın alınan hizmetlerin belirlenmesi ve ekonomik açıdan değerlendirmesinin yapılması” amacıyla yapılan çalışmada; güvenlik, yemek, bilgi işlem, temizlik, teknik bakım onarım hizmetlerinin dışarıdan sağlandığı ve dışarıdan sağlanan bu hizmetlerde maliyetlerin azaldığını belirlemiştir.

1.2. İç Müşteri Memnuniyeti Odaklı Yönetim ve Bina/Tesis Yönetim Performansı

Müşteri memnuniyeti; “bir işletmenin ürün ya da hizmetleri kullanması sonucu müşterinin bu ürün ya da hizmetin değeri, niteliği ve özellikleri hakkındaki olumlu ya da olumsuz duygularının tamamıdır” (Altan ve Engin, 2003).

İşletmelerin hizmet kalitesini geliştirmesi ve kârlılıklarını artırabilmesinin en önemli etkenlerinden birisi de işgörenlerinin memnuniyetidir. Davras ve Gülmez (2015:167) tarafından yapılan çalışmada, işgören memnuniyeti üzerine en fazla etkiyi “yönetim tarzı” boyutunun yaptığı belirlenmiştir.

Çağdaş işletmecilik anlayışında müşteri ve şirketin iş ortağıdır ve memnuniyeti sağlanmalıdır. Bu memnuniyetin sağlanması için iç müşteri olan işgören memnuniyetinin sağlanması da önem arz etmektedir. Çünkü işgörenlerin motivasyonu dış müşterilere sunulan ürün ve hizmet kalitesini de etkilemektedir (Pekmezci vd., 2015; Doğan ve Kılıç, 2015:60).

Toplam kalite yönetiminde, iç ve dış müşteri memnuniyetini sağlamak temel hedeflerden birisi olup, bunun için işletme faaliyeti ile ilgili süreçlerde sürekli iyileşme öngörülmektedir. Buradan hareketle, toplam kalite yönetiminin doğru uygulaması ile iç ve dış müşteri performansı da olumlu yönde etkileneceği söylenebilir (Kazan vd., 2017: 43).

Günümüzün rekabetçi koşullarında işletmenin sürdürülebilirliği, işletmenin performansı ile yakından ilişkilidir. Organizasyonun performansı üzerinde olumlu etki yapacağı için, İşgören performansının izlenmesi, değerlendirilmesi ve geri bildirim sağlanması önemlidir (Dikmen ve Özpeynirci, 2010: 71).

İşletmenin en değerli varlıklarından biri olan entelektüel sermayesi yani işgörenlerinin ihtiyacı olan ısıtma, soğutma vb. fiziksel konfor ve yeme-içme ve ulaşım gibi iş yaşam kalitesine yönelik lojistik hizmetlerinin sağlanmasında en önemli görev Bina/Tesis Yöneticilerine düşmektedir. Kalite ve stratejik yönetim sistemlerinin uygulandığı işletmelerde bina/ tesis yöneticilerinin hedefi sürekli iyileşmenin sağlanması olmalıdır. Bunun için mevcut durumunu tespit etmeli, gelecek için hedef belirlemeli ve hedefe ulaşmak için faaliyetler, bu faaliyetlerin gerçekleşmesi için de bütçesini planlamalıdır.

Kalite yönetiminin temeli olan “ölçülemeyen şeyler iyileştirilemez” kuralı çerçevesinde, dış kaynaklardan sağlanan Yemek, Temizlik ve Kantin hizmetlerinden, hizmeti alan durumunda olan ve çağdaş kalite yaklaşımında iç müşteri olarak ifade edilen işgörenlerin değerlendirmelerine olanak sağlayan ölçüklerin geliştirilmesi ve işgörenlerin bu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, Bina/Tesis Yönetim Performansının belirlenmesi açısından oldukça önemlidir. Bundan dolayı yukarıdaki literatür bilgileri de dikkate alınarak araştırmanın hipotezleri şu şekilde kurulmuştur;

H1. Yemek ve Kantin Hizmeti memnuniyet düzeyi Bina/Tesis Yönetim Performans düzeyini Etkiler.

H2. Yemek ve Kantin Hizmeti memnuniyet düzeyleri Temizlik Hizmet düzeyini Etkiler.

H3. Temizlik Hizmeti memnuniyet düzeyi Bina/Tesis Yönetim Performans düzeyini Etkiler.

H4. Yemek ve Kantin Hizmeti memnuniyet düzeyinin Bina/Tesis Yönetim Performans düzeyi üzerine etkisinde Temizlik Hizmeti memnuniyet düzeyinin aracılık etkisi vardır.

2. Araştırma ve Bulgular

Araştırmanın amacı; Dış Kaynak Kullanımı suretiyle sağlanan Öğle Yemeği, Kantin ve Temizlik hizmetleri ile Bina/Tesis Yönetim Performansının belirlenmesine yönelik olarak geliştirilen ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliğini test ederek literatüre kazandırmaktır. Diğer yandan, Öğle Yemeği ve Kantin Hizmetlerinin, Bina/Tesis Yönetim Performansı üzerine etkilerini ortaya çıkarmak ve Temizlik Hizmetinin bu etki üzerindeki aracılık etkisini tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırma, 2000 kişiden fazla çalışanı bulunan, İstanbul sathında yaygın hizmet binaları bulunan bir kamu altyapı kuruluşunda elde edilen, Öğle Yemeği, Kantin hizmetleri, Temizlik Hizmetleri, Bina/Tesis Yönetim Performansı Değerlendirme Anket verisini kapsamakta olup, bulgular bir kamu kuruluşu ile sınırlıdır. Verilerin elde edilmesinde dijital anket formu kullanılmış, işgörenlerin kurumsal mail adreslerine link gönderilmiş ve belirli bir süre zarfında cevaplaması istenmiştir. Yine e posta üzerinden elde edilen sonuçlara göre yapılacak iyileştirmelerin “hizmet kalitesinin artışına” etki edeceği hatırlatılarak katılımın artması teşvik edilmiştir. Araştırma sonucunda 553 geçerli veri elde edilmiş olup, katılımcıların tanımlayıcı istatistikleri tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler Tablosu

| Cinsiyet | | Frekans | Yüzde (%) |
|---------------|----------------|--------------|--------------|
| | Erkek | 471 | 85,2 |
| Kadın | 82 | 14,8 | |
| Toplam | 553 | 100,0 | |
| Yaş | 22 - 35 | 91 | 16,5 |
| | 36 - 45 | 354 | 63,1 |
| | 46 ve Üstü | 108 | 20,4 |
| | Toplam | 553 | 100,0 |
| Kıdem | 5 Yıldan az | 210 | 38,0 |
| | 5-14 Yıl arası | 248 | 44,8 |
| | 15 ve Üstü | 95 | 17,2 |
| | Toplam | 553 | 100,0 |

Araştırmaya katılanlar cinsiyet açısından %85,2’si Erkek, %14,8’i Kadın’dır. Yaş açısından %16,5’i 22-35, %63,1’i 36-45 ve %20,4’ü 46 ve üstü yaş grubundadır. İş tecrübesi açısından %38’i 5 yıldan az, %44,8’i 5-14 yıl arası, %17,2’si 15 yıl ve üstü iş tecrübesine sahiptir.

3. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde açıklayıcı faktör analizi için, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 ve etki ve aracılık rolü için

AMOS programı kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. Ölçek boyutları 1 ile 5 arasında değerlendirilmekte olup, 4 puanlık genişliğe sahiptir. Bu genişlik beş eşit genişliğe ayrılarak 1.00- 1.79 arası “çok düşük”, 1.80- 2.59 arası “düşük”, 2.60- 3.39 “arası orta”, 3.40-4.19 arası yüksek, 4.20-5.00 arası çok yüksek olarak bulgular yorumlanmıştır (http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp).

Verilerin dağılımlarının normal olduğu belirlenmiş olup, iki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır.

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

3.1.1. Yemek Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Yemek Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeğindeki 6 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.924$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.894>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %73,731 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan α ve açıklanan varyans değerine göre Yemek Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 2. Yemek Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeği Faktör Yapısı

| Boyut | Madde | Faktör Yüğü | Toplam Varyans | Cronbach Alpha | KMO |
|---|-------|-------------|----------------|----------------|-------|
| YEMEK HİZMETİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (Özdeğer= 4,424) | YH.6 | 0,920 | 73,731 | 0,924 | 0,894 |
| | YH.1 | 0,908 | | | |
| | YH.4 | 0,875 | | | |
| | YH.2 | 0,848 | | | |
| | YH.5 | 0,809 | | | |
| | YH.3 | 0,783 | | | |

3.1.2. Kantin Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Kantin Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeğindeki 7 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.927$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında

ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.916>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %70,120 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre Kantin Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 3. Kantin Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeği Faktör Yapısı

| Boyut | Madde | Faktör Yüğü | Toplam Varyans | Cronbach Alpha | KMO |
|---|-------|-------------|----------------|----------------|-------|
| KANTİN HİZMETİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (Özdeğer= 4,908) | KH.7 | ,906 | 70,120 | 0,927 | 0,916 |
| | KH.6 | ,869 | | | |
| | KH.5 | ,864 | | | |
| | KH.3 | ,848 | | | |
| | KH.4 | ,823 | | | |
| | KH.2 | ,787 | | | |
| | KH.1 | ,754 | | | |

3.1.3. Temizlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Temizlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeğindeki 8 maddenin güvenirlüğünü hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenirlüğü $\alpha=0.924$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.941>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %70,738 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre Temizlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 4. Temizlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Ölçeği Faktör Yapısı

| Boyut | Madde | Faktör Yüğü | Toplam Varyans | Cronbach Alpha | KMO |
|---|-------|-------------|----------------|----------------|-------|
| TEMİZLİK HİZMETİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (Özdeğer= 5,659) | TH.8 | ,918 | 70,738 | 0,940 | 0,941 |
| | TH.3 | ,868 | | | |
| | TH.6 | ,853 | | | |
| | TH.4 | ,844 | | | |
| | TH.1 | ,830 | | | |
| | TH.2 | ,830 | | | |
| | TH.5 | ,830 | | | |
| | TH.7 | ,747 | | | |

3.1.4. Bina/Tesis Yönetim Performansı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Bina/Tesis Yönetim Performansı Düzeyi Ölçeğindeki 10 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.934$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.934>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %63,858 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre Bina/Tesis Yönetim Performansı Düzeyi ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 5. Bina/Tesis Yönetim Performansı Düzeyi Ölçeği Faktör Yapısı

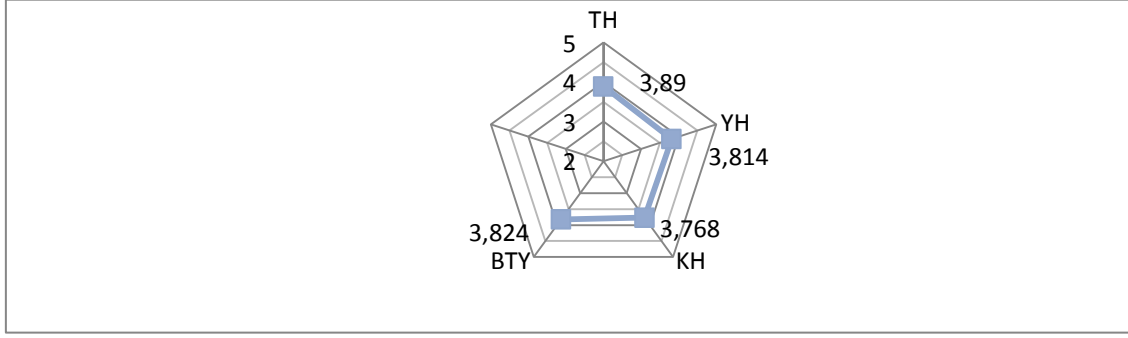
| Boyut | Madde | Faktör Yüğü | Açıklanan Varyans | Cronbach's Alpha | KMO |
|---|--------|-------------|-------------------|------------------|-------|
| BİNA TESİS YÖNETİM PERFORMANSI (BTYP) (Özdeğer=6,386) | GEF.7 | ,905 | 63,858 | 0,934 | 0,934 |
| | GEF.1 | ,881 | | | |
| | GEF.4 | ,875 | | | |
| | GEF.5 | ,864 | | | |
| | GEF.8 | ,827 | | | |
| | GEF.10 | ,772 | | | |
| | GEF.9 | ,769 | | | |
| | GEF.3 | ,730 | | | |
| | GEF.6 | ,663 | | | |
| | GEF.2 | ,660 | | | |

3.2. Memnuniyet Düzeyi Ortalamaları

Tablo 6. Temizlik, Yemek, Kantin ve Bina /Tesis Yönetim Memnuniyet Düzeyleri

| | N | Ort | Ss | Min. | Max. |
|---------------------|-----|-------|-------|-------|-------|
| Temizlik | 553 | 3,890 | 0,863 | 1,000 | 5,000 |
| Yemek | 553 | 3,814 | 0,865 | 1,000 | 5,000 |
| Kantin | 553 | 3,768 | 0,863 | 1,000 | 5,000 |
| Bina/Tesis Yönetimi | 553 | 3,824 | 0,802 | 1,000 | 5,000 |

Tablo 6 ve Şekil 1’den görüleceği üzere Temizlik ($3,890 \pm 0,863$), Yemek ($3,814 \pm 0,865$), Kantin ($3,768 \pm 0,863$) ve Bina/Tesis Yönetimi ($3,824 \pm 0,802$) memnuniyet düzey ortalamaları “3.40 - 4.19” aralığında ve “yüksek düzeyde” bulunmuştur.



Şekil 1. Temizlik, Yemek, Kantin ve Bina /Tesis Yönetim Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Diyagram

3.3. Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Tablo 7. Temizlik, Yemek, Kantin ve Bina /Tesis Yönetim Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişkiler

| | | Temizlik | Yemek | Kantin | Bina/Tesis Yönetimi |
|---------------------|---|----------|---------|---------|---------------------|
| Temizlik | r | 1,000 | | | |
| | p | 0,000 | | | |
| Yemek | r | 0,624** | 1,000 | | |
| | p | 0,000 | 0,000 | | |
| Kantin | r | 0,693 | 0,604** | 1,000 | |
| | p | 0,295 | 0,000 | 0,000 | |
| Bina/Tesis Yönetimi | r | 0,685** | 0,626** | 0,642** | 1,000 |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |

Tablo 7’den de görüleceği üzere Temizlik hizmetleri düzeyi ile Yemek hizmetleri ($r=0,624$; $p=0,000<0.05$), Kantin Hizmetleri ($r=0,693$; $p=0,000<0.05$) ve Bina/Tesis Yönetim Performansı ($r=0,685$; $p=0,000<0.05$) düzeyleri arasında “orta düzeyde ve pozitif yönlü” bir ilişki bulunmuştur.

Benzer şekilde Yemek hizmetleri ile Kantin hizmetleri ($r=0,604$; $p=0,000<0.05$) ve Bina/Tesis Yönetim Performansı düzeyleri ($r=0,626$; $p=0,000<0.05$) arasında da “orta düzeyde ve pozitif yönlü” bir ilişki bulunmuştur.

Kantin hizmeti ile Bina/Tesis Yönetim Performansı düzeyleri ($r=0,642$; $p=0,000<0.05$) arasında da yine “orta düzeyde ve pozitif yönlü” ilişki mevcuttur.

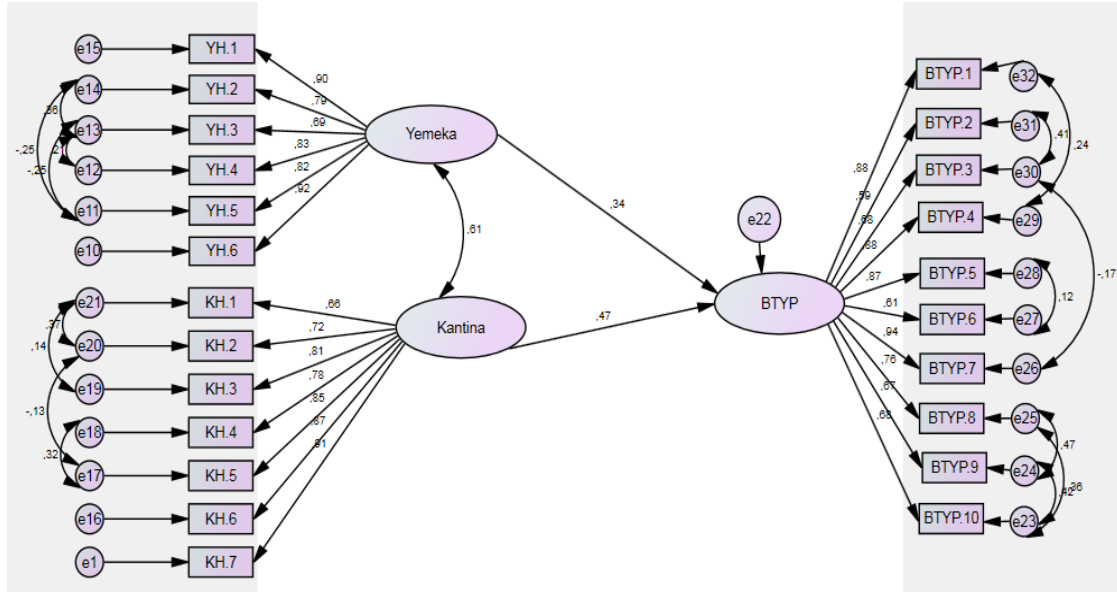
3.4. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisi

Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı üzerine etkisi Şekil 2’deki yol analiz diyagramı ve Tablo 13’de görülmektedir. Uyum iyilik referans değerleri Tablo 8’de, modele ilişkin uyum iyilik değerleri ise Tablo 9’da verilmiştir. Yemek Hizmetleri ($\beta=0,34$; $p<0,05$) ve Kantin Hizmetlerinin ($\beta=0,47$; $p<0,05$) Bina/Tesis Yönetim Performansı üzerinde yüksek düzeyde etkisinin olduğu görülmektedir.

Bu sebeple Yemek ve Kantin Hizmeti memnuniyet düzeyi Bina/Tesis Yönetim Performans düzeyini Etkilediğini ifade eden H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8. İndex Referans Değerler Tablosu (Meydan ve Şeşen, 2011: 37)

| İndeks | Normal Değer | Kabul Edilebilir Değer |
|---------------------|--------------|------------------------|
| χ^2 “p” Değeri | $p > 0,05$ | - |
| χ^2/sd | < 3 | < 5 |
| GFI | $> 0,90$ | $> 0,89 - 0,85$ |
| AGFI | $> 0,90$ | $> 0,89 - 0,85$ |
| CFI | $> 0,97$ | $> 0,95$ |
| RMSEA | $< 0,05$ | $< 0,08$ |
| RMR | $< 0,05$ | $< 0,08$ |



Şekil 2. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisine Yönelik Yol Analizi Diyagramı

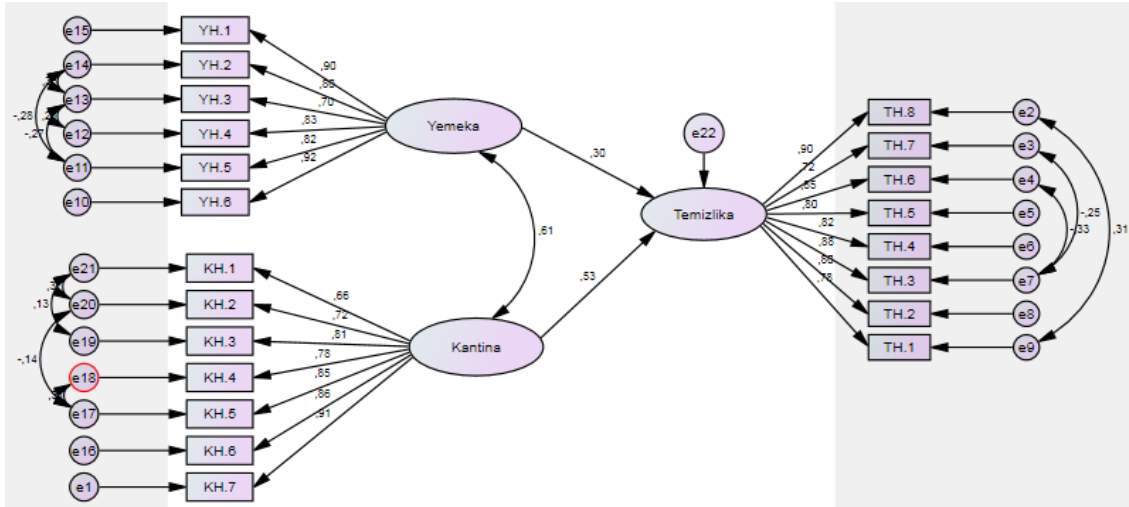
Tablo 9. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisine Yönelik Yol Analizi Model Uyum Değerleri

| χ^2 | χ^2/sd | GFI | AGFI | CFI | RMSEA | NFI | IFI | RFI | RMR |
|----------|-------------|-----|------|-----|-------|-----|-----|-----|------|
| 564,887 | 2,652 | ,92 | ,90 | ,97 | ,055 | ,95 | ,97 | ,94 | ,052 |

3.5. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Temizlik Hizmetleri Üzerine Etkisi

Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Temizlik Hizmetleri üzerine etkisi Şekil 3’deki yol analiz diyagramı ve Tablo 13’de görülmekte olup, modele ilişkin uyum iyilik değerleri ise Tablo 10’da verilmiştir. Yemek Hizmetleri ($\beta=0,30$; $p < 0,05$) ve Kantin Hizmetlerinin ($\beta=0,53$; $p < 0,05$) Temizlik Hizmetleri Memnuniyet düzeyi etkili olduğu görülmektedir.

Bu sebeple Yemek ve Kantin Hizmeti memnuniyet düzeylerinin Temizlik Hizmet düzeyini Etkilediğini ifade eden H2 hipotezi kabul edilmiştir.



Şekil 3. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Temizlik Hizmetleri Üzerine Etkisine Yönelik Yol Analizi Diyagramı

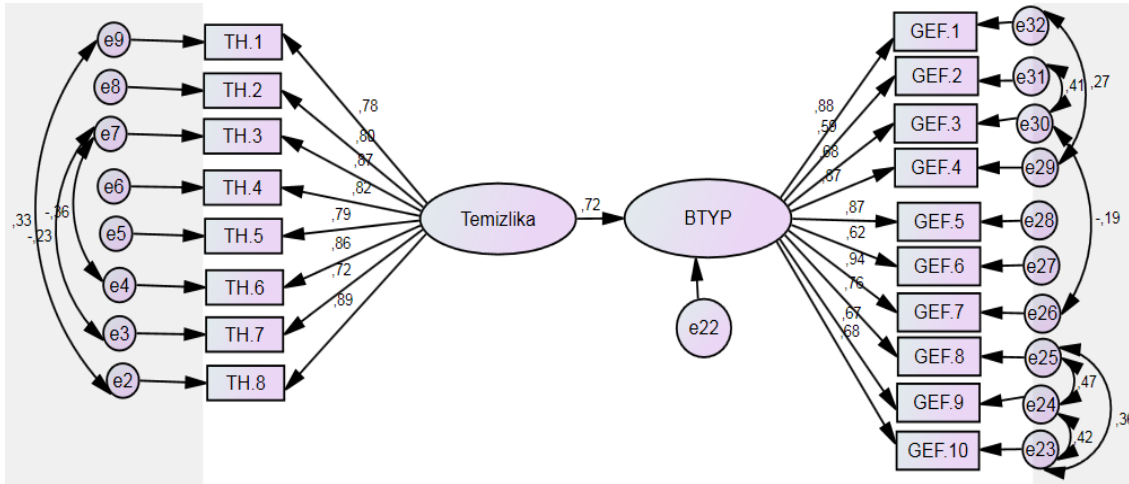
Tablo 10. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Temizlik Hizmetleri Üzerine Etkisine Yönelik Yol Analizi Model Uyum Değerleri

| χ^2 | χ^2/sd | GFI | AGFI | CFI | RMSEA | NFI | IFI | RFI | RMR |
|----------|-------------|-----|------|-----|-------|-----|-----|-----|------|
| 622,225 | 3,556 | ,90 | ,87 | ,96 | ,068 | ,94 | ,96 | ,93 | ,058 |

3.6. Temizlik Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisi

Temizlik Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı üzerine etkisi Şekil 4’deki diyagram ve Tablo 13’de görülmekte olup, modele ilişkin uyum iyilik değerleri ise Tablo 11’de verilmiştir. Temizlik Hizmetlerinin ($\beta=0,72$; $p<0,05$) Bina/Tesis Yönetim Performansını yüksek düzeyde etkilediği görülmektedir.

Bu veri doğrultusunda “Temizlik Hizmeti memnuniyet düzeyi Bina/Tesis Yönetim Performans düzeyini Etkiler” şeklindeki H3 hipotezi Kabul edilmektedir.



Şekil 4. Temizlik Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisine Yönelik Yol Analizi Diyagramı

Tablo 11. Temizlik Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisine Yönelik Yol Analizi Model Uyum Değerleri

| χ^2 | χ^2/sd | GFI | AGFI | CFI | RMSEA | NFI | IFI | RFI | RMR |
|----------|-------------|-----|------|-----|-------|-----|-----|-----|------|
| 305,979 | 2,448 | ,94 | ,92 | ,98 | ,051 | ,96 | ,98 | ,96 | ,044 |

3.7. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisinde Temizlik Hizmetlerinin Aracılık Etkisi

Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisinde Temizlik Hizmetlerinin Aracılık Etkisine ilişkin veriler şekil 5 ve tablo 13’de gösterilmekte olup, modelin uyum iyilik değerleri ise tablo 12’de bulunmaktadır.

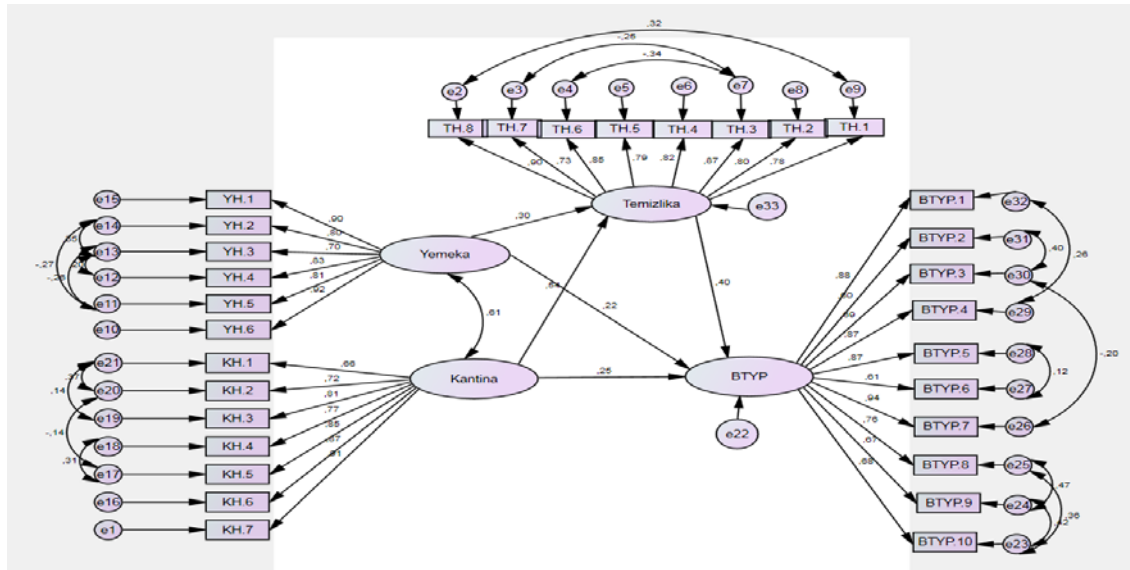
Veriler değerlendirildiğinde Temizlik Hizmeti Memnuniyet algısı üzerinde Yemek Hizmeti ($\beta=0,297$; $p<0,05$) ve Kantin Hizmetinin ($\beta=0,541$; $p<0,05$) doğrudan etkisi bulunmaktadır.

BTYP üzerinde; Yemek Hizmetleri ($\beta=0,343$; $p<0,05$), Kantin hizmetleri ($\beta=0,465$; $p<0,05$) ve Temizlik Hizmetlerinin ($\beta=0,398$; $p<0,05$) toplam etkisi bulunmaktadır.

Yemek hizmetinin BTYP üzerindeki %34,3 oranındaki toplam etkisinin %22,5’i doğrudan, %11,8’i Temizlik Hizmetleri üzerinden dolaylı şeklindedir. Yemek hizmetlerinin BTYP üzerine etkisinde Temizlik Hizmetlerinin kısmi aracılık etkisi bulunmaktadır.

Kantin Hizmetlerinin BTYP üzerine olan %46,5 oranındaki toplam etkisinin %25’i doğrudan, %21,5’i Temizlik Hizmetleri üzerinden dolaylı şeklindedir. Kantin Hizmetlerinin BTYP üzerine etkisinde Temizlik Hizmetlerinin aracılık rolü bulunmaktadır.

Yukardaki veriler ışığında “Yemek ve Kantin Hizmeti memnuniyet düzeyinin Bina/Tesis Yönetim Performans düzeyi üzerine etkisinde Temizlik Hizmeti memnuniyet düzeyinin aracılık etkisi vardır” şeklinde kurulan H4 hipotezi de kabul edilmektedir.



Şekil 5. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisinde Temizlik Hizmetlerinin Aracılık Etkisine Yönelik Yol Analizi Diyagramı

Tablo 12. Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı Üzerine Etkisinde Temizlik Hizmetlerinin Aracılık Etkisine Yönelik Yol Analizi Diyagramı Model Uyum Değerleri

| X^2 | X^2/sd | GFI | AGFI | CFI | RMSEA | NFI | IFI | RFI | RMR |
|----------|----------|-----|------|-----|-------|-----|-----|-----|------|
| 1112,980 | 2,715 | ,88 | ,86 | ,95 | ,056 | ,93 | ,95 | ,92 | ,056 |

Tablo 13. Yemek, Kantin ve Temizlik Hizmetlerinin BTYP Üzerine Doğrudan ve Dolaylı Etkisi

| TOPLAM ETKİ | | | |
|----------------------|--------|---------|-----------|
| | Yemeka | Kantina | Temizlika |
| Temizlika | 0,297 | 0,541 | 0 |
| BTYP | 0,343 | 0,465 | 0,398 |
| DOĞRUDAN ETKİ | | | |
| | Yemeka | Kantina | Temizlika |
| Temizlika | 0,297 | 0,541 | 0 |
| BTYP | 0,225 | 0,25 | 0,398 |
| DOLAYLI ETKİ | | | |
| | Yemeka | Kantina | Temizlika |
| Temizlika | 0 | 0 | 0 |
| BTYP | 0,118 | 0,215 | 0 |

Ayrırt edici özelliklerine göre ortalamaların farkına yönelik Cinsiyet açısından yapılan t testi sonucu Erkek ve Kadın katılımcıların Temizlik, Yemek, Kantin hizmetleri ve Bina/Tesis yönetim Performansı değerlendirme düzeyleri arasında farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Aynı şekilde Yaş ve Kıdem değişkenleri açısından yapılan ANOVA testi sonucunda da grupların hizmet değerlendirme düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$)

Sonuç ve Öneriler

Ölçeklerinin geçerlilik ve güvenilirliğine yönelik olarak yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular; Temizlik hizmetleri ölçeği ($\alpha=0,940$; $KMO=0,941$; $\beta=70,738$), Yemek Hizmetleri Ölçeği ($\alpha=0,924$; $KMO=0,894$; $\beta=73,731$), Kantin hizmetleri Ölçeği ($\alpha=0,927$; $\beta=70,120$; $KMO=0,916$) ile Bina/Tesis Yönetim Performansı ölçeklerinin ($\alpha=0,934$; $KMO=0,934$; $\beta=63,858$) değişkenlerin düzeylerini ölçebilecek nitelikte olduğunu göstermiştir. Değişkenlerin ortalamaları “yüksek düzeyde” bulunmuş olup, tanımlayıcı özellikleri açısından gruplar arasında herhangi bir farklılık bulunmamaktadır. Değişkenler arasında orta düzeyde ve pozitif yönde ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca elde edilen sonuçlar; Yemek ve Kantin Hizmetlerinin Bina Yönetim Performansını hem doğrudan hem de temizlik hizmetleri üzerinden dolaylı olarak etkilemekte olduğunu göstermiştir. Başka bir anlatımla, Yemek ve Temizlik Hizmetlerinin Bina/Tesis Yönetim Performansı üzerine etkisinde Temizlik hizmetleri aracı rol oynamaktadır ve Temizlik hizmetlerinde yapılan iyileştirmeler dolaylı olarak Yemek ve Kantin hizmetlerinin memnuniyet algısını da arttırmaktadır.

Dışarıdan sağlanan hizmetlere yönelik iç müşteri memnuniyeti düzeyinin yüksek olması aynı zamanda kaynakların verimli kullanıldığına dair bir gösterge olarak da kabul edilebilir.

İşgörenlerin memnuniyet düzeylerinde tanımlayıcı özellikleri olan yaş, cinsiyet ve çalışma süresine göre gruplar arasında bir farklılık bulunmamıştır. Oysa ki, Davras ve Gülmez (2015: 167) tarafından yapılan çalışmada, işgören memnuniyeti üzerine en fazla etkiyi “yönetim tarzı” boyutunun yaptığı, çalışanların yaşları ve sektörde çalışma süreleri arttıkça memnuniyet düzeylerinin arttığı, eğitim seviyeleri yükseldikçe memnuniyet düzeylerinin düştüğü tespit edilmiştir.

Bu çalışmada hizmet memnuniyet ortalamaları yüksek düzeyde olmakla birlikte, Yemek hizmetlerinde mönü planlama, temizlik hizmetlerinde kullanılan ürünlerin kalitesi ve Kantin hizmetlerinde ise ürün çeşitliliği memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu konular olarak öne çıkmaktadır. Yemek hizmetine ilişkin mönü memnuniyetsizliği Yanık ve Yılmaz (2015: 126) tarafından yapılan araştırmadaki bulgular ile benzeşmektedir.

Kuruluşun hizmet alım şartnamelerini gözden geçirmelerinin ve özellikle yemek mönüsü, kantinde sunulacak ürünlerin çeşitliliği ve bilhassa temizlik hizmetlerindeki memnuniyetin diğer alanları da etkilediği göz önünde tutularak temizlikte kullanılan ürünlerin kalitesinin iyileştirilmesi yönünde çalışma yapması önerilebilir.

Araştırmacılar Yemek Hizmetleri, Temizlik Hizmetleri, Kantin Hizmetleri ve Bina/Tesis Yönetim Performansı ölçeklerini kullanarak, mevcut çalışmayı kamu ya da özel başka kurum ve kuruluşlarda gerçekleştirebilirler.

İşletmeler, Bina/Tesis Yönetim Performansı ölçeğini kullanarak, ilgililer için hedeflerini oluşturabilir ve gerçekleşmesine bağlı olarak performans değerlendirmesinde kullanabilirler.

KAYNAKÇA

- Akbulut, N., Aslan, S. (2016). Örtük Program Ölçeği: Ölçek Geliştirme Çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 25 (56), 169-176.
- Altan, M., Engin, O. (2003). Bir Seyahat İşletmesinde Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3 (6), 84-98. Retrieved From [Http://Dergipark.Gov.Tr/Susead/Issue/28437/302921](http://Dergipark.Gov.Tr/Susead/Issue/28437/302921)
- Bakan, İ., Fettahlıoğlu, H., Eyitmiş, A. (2014). Türkiye’de Dış Kaynak Kullanımında Tedarikçi Seçim Kriterleri Ve Sözleşme Şartlarında Dikkat Edilen Hususlar. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (2), 141-161. Retrieved From [Http://libfdergisi.Ksu.Edu.Tr/Issue/10265/125908](http://libfdergisi.Ksu.Edu.Tr/Issue/10265/125908)
- Bayındır, S. (2015). Yenilik Çalışmalarında Dış Kaynak Kullanımı. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007 (3), 241-250. Retrieved From [Http://Dergipark.Gov.Tr/Kmusekad/Issue/10225/125744](http://Dergipark.Gov.Tr/Kmusekad/Issue/10225/125744)
- Baykasoğlu, A., Taşkiran, D., Akkoyun, H. (2016). Toplu Beslenme İçin Menü Planlama Karar Destek Sistemi Geliştirilmesi Ve Uygulanması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 31 (1), 0-0. DOI: 10.17341/gummfd.74322

- Burmaoğlu, S., Erol, S. (2006). Hizmet İhalelerinde Uygulanabilir Dış Kaynak Kullanımı Modeli ve Sözleşme Önerisi. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 5 (2), Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/khosbd/issue/19235/204388>
- Çapık, C. (2014). Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulamalı Faktör Analizini Kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2014; 17(3), 196-205.
- Çelik, M. (2014). An Application On Customer Satisfaction And Service Quality Of Service In The Refectory Of Adıyaman University. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2012 (10), 29-54. Doi: 10.14520/Adyusbd.348
- Davras, Ö., Gülmez, M. (2015). Otel İşletmelerinde Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kemer-Lara-Belek-Side-Alanya Bölgelerinde Bir Çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24 (2), 167-184. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/atad/issue/16808/174585>
- Dikmen, B., Özpeynirci, Ö. (2010). Individual Performance Evaluation in Matrix Organizations: Application of a Hybrid Model Combining 360 Degree Method and Management By Objectives. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28 (1), 71-104. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/huniibf/issue/29084/311234>
- Doğan, S., Kılıç, S. (2015). İlişki Yönetiminde İç Ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2008 (1), 60-87. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/kmusekad/issue/10222/125653>
- Ekin, A., Yanık, A., Kıyak, M. (2014). Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Dışarıdan Satın Alınan Hizmetlerin Ekonomik Değerlendirmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 15 (1), 1-23. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/hacettepesid/issue/7571/99403>
- Emhan, A., Kula, S., Töngür, A. (2013). Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak Yönetici Desteği, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Performans ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31 (1), 53-69.
- Erdal, K. (2015). Okul Öncesi Dönem Çocuk Kitaplarında Temizlik. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (2), 339-356. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/uefad/issue/16688/173420>
- Eren, T., Ünlüsoy, S. (2016). Cleaning Schedule In Public Buildings And A Case Study. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 4 (3), 149-155. Retrieved From [Http://Dergipark.Gov.Tr/Jesd/Issue/29266/313365](http://Dergipark.Gov.Tr/Jesd/Issue/29266/313365)
- Firuzan, A. (2004). Dağıtım Kanalı Etkinliğinin Arttırılmasında Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing) Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 2 (2), 1-16. Retrieved From [Http://Dergipark.Gov.Tr/Yead/Issue/21829/234636](http://Dergipark.Gov.Tr/Yead/Issue/21829/234636)
- Kalkan, M., Sökmen, A., Bıyık, Y. (2015). Sağlık Hizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımı: Ankara Halk Sağlığı Müdürlüğü Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (2), 35-56. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/gaziuiibfd/issue/28307/300798>
- Karakoç, Y. F., Dönmez, L. (2014). Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Temel İlkeler. *Tıp Eğitimi Dünyası*, Mayıs 2014, (40), 39-49.
- Kazan, H., Değermen, A., Yurtman, G. (2017). Toplam Kalite Yönetiminin İç Ve Dış Müşterilerin Performans Değerlendirmesi Üzerine Etkisi. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 15 (1), 43-65. Doi: 10.11611/Yead.283461

- Meydan, H. C., Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Öncü, M., Işkın, M. (2014). Otel İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımı Üzerine Kavramsal Bir Çalışma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (29), 143-156. Retrieved From [Http://Dergipark.Gov.Tr/Esosder/Issue/6143/82450](http://Dergipark.Gov.Tr/Esosder/Issue/6143/82450)
- Öner, C., Çatak, B., Yıldız, M., Erdoğan, A., Canpolat, İ., Seğmen, Ö. (2014). Behaviours and Attitudes of Canteen Workers Related to Food Safety. *Bozok Tıp Dergisi*, 3 (1). Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/bozoktip/issue/3784/50537>
- Sevim, Ş., Akdemir, P., Vatanserver, Ö. (2008). Lojistik Faaliyetlerinde Dış Kaynak Kullanan İşletmelerin Aldıkları Hizmetlerin Kalitesinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1), 1-27. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/sduibfd/issue/20834/223209>
- Pekmezci, T., Demireli, C., Batman, G. (2015). İç Müsteri Memnuniyeti: Konya Un Fabrikalarında Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (22). Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/dpusbe/issue/4764/65463>
- Taşlıyan, M., Çiçeklioğlu, H., Yılmaz, Ö. (2016). Lojistik Yönetiminde Dış Kaynak Kullanımının Önemi. *International Journal of Academic Values Studies*, (6), 35-55. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/ijavs/issue/28373/301683>
- Tutar, A. E., İnaç, H., Güner, Ü. (2015). Dış Kaynak Kullanımının (Outsourcing) Makroekonomik Etkileri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8 (2), 279-296. Retrieved From [Http://Dergipark.Gov.Tr/Akuiibfd/Issue/1632/20479](http://Dergipark.Gov.Tr/Akuiibfd/Issue/1632/20479)
- Türen, U., Sennaroğlu, B. (2008). Exploring The Effects Of Outsourcing Incentives On Military Logistics Outsourcing Intention. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 7 (1), 68-92. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/khosbd/issue/19232/204364>
- Uçkun, C., Yüksel, A. (2015). Aile Şirketlerinin Performansının Arttırılmasında Bir Strateji: Dış. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007 (3), 25-39. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/kmusekad/issue/10225/125726>
- Yanık, A., Yılmaz, E. (2015). Evaluation Of Food Service Personnel In An Education And Research Hospital Outsourcing Dining Services. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 1 (1), 126-139. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/ejovoc/issue/5395/73184>
- Yirik, Ş., Erdiñç, A., Göçen, D. (2014). Yöneticilerin Gözünden Konaklama İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımı Boyutları ve İşletmeye Olan Finansal Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 197-209. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/sduibfd/issue/20815/222690>
- Zöngür, G., Yılmaz, K., Güngördü, A. (2016). Konaklama İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımı: Ankara İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (1), 217-235. Retrieved From [Http://Dergipark.Gov.Tr/Gaziuiibfd/Issue/28289/300490](http://Dergipark.Gov.Tr/Gaziuiibfd/Issue/28289/300490)
http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp

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

| TEMİZLİK HİZMETLERİ MEMNUNİYET ALGISI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| TH.1) Binalarımızdaki Lavabo ve WC'leri sürekli temiz buluyorum. | | | | | |
| TH.2) Ofislerdeki atıklar düzenli olarak toplanmaktadır. | | | | | |
| TH.3) Çalıştığım ortamın temizliği düzenli olarak yapılmaktadır. | | | | | |
| TH.4) Binamızın çevresi temiz tutulmaktadır. | | | | | |
| TH.5) Temizlik çalışanları bize karşı saygılı davranmaktadır. | | | | | |
| TH.6) Temizlik hizmetine ilişkin şikayet ve önerilerimi ilgili birime ilettiğimde gördüğüm tutumdan memnunum. | | | | | |
| TH.7) Temizlikte kullanılan malzemelerin yeterince kaliteli olduğunu düşünüyorum. | | | | | |
| TH.8) Temizlik Hizmetlerini Genel Olarak iyi buluyorum | | | | | |
| YEMEK HİZMETLERİ MEMNUNİYET ALGISI | | | | | |
| YH.1) Yemeklerimiz temiz ve kalitelidir. | | | | | |
| YH.2) Yemekhaneler temiz ve düzenlidir. | | | | | |
| YH.3) Yemekhane çalışanların bize karşı saygılı ve kibar davranmaktadır. | | | | | |
| YH.4) Yemek hizmetlerine ilişkin şikayet ve önerilerimi ilgili kişiye ilettiğimde gördüğüm tutumdan memnunum | | | | | |
| YH.5) Yemek münüsünden memnunum. | | | | | |
| YH.6) Yemek Hizmetlerini Genel Olarak iyi buluyorum. | | | | | |
| KANTİN HİZMETLERİ MEMNUNİYET ALGISI | | | | | |
| KH.1) Kantinde satılan gıda maddelerini çeşit olarak yeterli buluyorum. | | | | | |
| KH.2) Kantinde satılan gıda maddelerini kaliteli buluyorum. | | | | | |
| KH.3) Kantinde hijyen kurallarına uyulur. | | | | | |
| KH.4) Siparişlerimiz makul sürede servis edilir. | | | | | |
| KH.5) Kantin çalışanları bize karşı saygılı ve kibar davranmaktadır. | | | | | |
| KH.6) Kantin konusunda şikayet ve önerilerimi ilgili kişiye ilettiğimde gördüğüm tutumdan memnunum | | | | | |
| KH.7) Kantin Hizmetini Genel Olarak iyi buluyorum | | | | | |
| BİNA/TESİS YÖNETİM PERFORMANSI ALGISI | | | | | |
| GEF.1) Talep, şikayet ve önerilerime karşı İdarenin tutumundan memnunum. | | | | | |
| GEF.2) Sendikal istihkaklarım (sabun, havlu, kaban vb.) düzenli olarak dağıtılmaktadır. | | | | | |
| GEF.3) Çalıştığım binada, sürekli olarak içme suyuna erişim imkanımız bulunmaktadır. | | | | | |
| GEF.4) İdareden yaptığım taleplerime, olumlu yada olumsuz geri dönüş yapılır. | | | | | |
| GEF.5) Çalıştığım hizmet binasının yönetiminden memnunum. | | | | | |
| GEF.6) Hizmet Binası ve çalışma ofisimin fiziki ortamından memnunum. | | | | | |
| GEF.7) Genel olarak yönetimin sağladığı hizmetlerden memnunum. | | | | | |
| GEF.8) İdare tarafından yürütülen faaliyetlerde iş sağlığı ve güvenliğine önem verilir. | | | | | |
| GEF.9) Atıklarımız çevre normlarına göre değerlendirilir. | | | | | |
| GEF.10) Kullanılan elektrik, su, doğalgaz gibi kaynakların tasarruflu kullanımı için gerekli tedbirler alınır. | | | | | |

“1” Hiç Katılmıyorum, “2” Katılmıyorum, “3”Kararsızım, “4” Katılıyorum, “5” Çok Katılıyorum