

Yemekhane Hizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımı Uygulamasının Öğrenci Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi

Evaluation of Outsourcing Application in Dining Hall Services in terms of Student Satisfaction

Zümrüt Hatun Demirel¹

Öz

Bu araştırmada Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi (AYBU) yemekhane hizmetlerinde dış kaynak uygulamaları sürecini inceleyerek yemekhane hizmetlerinden en fazla faydalanan kişiler olan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkisini araştırmak amaçlanmıştır. Bu çalışmada belirlenen amaca ulaşmak için açıklayıcı bir yaklaşım seçilmiştir. Nicel araştırma yönelimli olan bu çalışmada araştırma deseni olarak nedensel araştırma kullanılmıştır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak, Hall'ın (2015) Yemekhane Hizmetleri Ölçeği ile Ali ve Rue (2015) tarafından hazırlanan Yemekhane Memnuniyet Ölçeği ve katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin soruların bulunduğu bir anket kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışmada Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'nde yemekhane hizmetlerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkisinin bulunduğu dahası yemekhane hizmetlerinin alt boyutları olan yemekhane personelinin özellikleri, servis edilen yemeklerin nitelikleri ve yemekhanenin fiziki koşulları boyutlarının öğrencilerin yemekhane memnuniyet düzeyleri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkilerinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Dış kaynak kullanımı, Yemekhane hizmetleri, Öğrenci memnuniyeti, Stratejik yönetim

Abstract

In this research, it is aimed to investigate the effect of outsourcing applications in AYBU cafeteria services on the satisfaction levels of students, who are the people who benefit most from cafeteria services. In this study, an explanatory approach was chosen to achieve the stated purpose. In this quantitative research-oriented study, causal research was used as the research design. Convenience sampling method was chosen as the sampling method in the study. As data collection tools in the research, Hall's (2015) Dining Services Scale and the Cafeteria Satisfaction Scale prepared by Ali and Rue (2015) and a questionnaire including questions about the demographic characteristics of the participants were used. According to the results of the research, it was found that the cafeteria services at Ankara Yıldırım Beyazıt University had a positive and significant effect on the satisfaction levels of the students in the cafeteria, in addition to the sub-dimensions of cafeteria services, the characteristics of the cafeteria staff, the quality of the meals served and the physical conditions of the cafeteria concluded.

Keywords: Outsourcing, Dining Hall Services, Student Satisfaction, Strategic Management

Araştırma Makalesi [Research Paper]

JEL Codes: M11, M12, M54

Submitted: 10 / 06 / 2021

Accepted: 02 / 11 / 2021

¹ Dr. Öğretim Üyesi., Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Şereflikoçhisar Uygulamalı Bilimler Fakültesi, zumruthatun@gmail.com , Orcid No: <https://orcid.org/0000-0003-0300-6988>

Giriş

Rekabetçi piyasa koşulları ticari örgütlerin yaşamlarını sürdürebilmelerini zorlaştırmaktadır. Bu durum örgütlerin yönetimini daha da karmaşık bir hale getirmiştir. Bu sebeple örgüt yönetiminde yeni teknikler konuşulur hale gelmiştir. Dış kaynak kullanımı değişen koşullarda örgütlerin ayakta kalabilmesini sağlayacak yönetim tekniklerinden bir tanesidir. Dış kaynak kullanımı genel olarak işletmelerin bir takım mal veya hizmetleri kendileri üretmek yerine daha ucuza ve daha kaliteli üreten başka işletmelerden satın alması olarak tanımlanmaktadır (Okumuş ve İsfendiyaroğlu, 2002: 230). Lei ve Hitt'e (1995: 835) göre dış kaynak kullanımı örgütün üretimde ihtiyaç duyduğu faktörleri ve örgüte katma değer sağlayacak faaliyetleri örgüt dışı kaynaklardan sağlamasıdır.

Ticari işletmeler gibi kamu kurumları da değişen koşullara uyum sağlayabilmek için ihtiyaçlarını başka işletmelerle işbirliğine giderek karşılama yoluna gitmişlerdir. Kamu kaynaklarının kısıtlı olması sebebiyle kamu kurumları da birçok hizmet alanında dış kaynak kullanımına yönelmişlerdir (Topal, 2016: 1). Kamuda faaliyetlerini sürdüren kamu kurumlarının dış kaynaktan mal veya hizmet alması ya da özel sektörde faaliyet yapan ticari işletmeler aracılığı ile ihtiyaçlarını karşılaması yeni bir yönetim modeli olarak karşımıza çıkmaktadır (Turan, 2020: 1).

Araştırmanın evrenini oluşturan AYBÜ'nde dış kaynak kullanımı uygulaması yemekhane hizmetlerinde, taşımacılık ve inşaat işlerinde bulunmaktadır. Yemekhane hizmetleri farklı kültürel yapılardan gelen üniversite öğrencilerinin beslenme ile ilgili beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayan önemli bir unsurdur. Bu araştırma araştırmanın amacı AYBÜ yemekhane hizmetlerinde dış kaynak uygulamaları sürecini inceleyerek yemekhane hizmetlerinden en fazla faydalanan kişiler olan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkisini araştırmaktır. Alan yazında bu amacı içeren bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma ile alan yazında önemli bir boşluğun doldurulacağına inanılmaktadır. Ayrıca yemekhane hizmetlerinden sorumlu olan kişilerin, öğrencilerin yemekhane hizmetlerine ilişkin düşünceleri hakkında bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Bu çalışma ile yemekhane hizmetlerinden sorumlu kişilere de bu anlamda katlı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Dış Kaynak Kullanımı

Ticari örgütler faaliyette buldukları sektörlerde rekabet üstünlüğü sağlayabildiklerinde yaşamlarını sürdürebilmektedirler. Örgütler değer yaratan, onları diğer işletmelerden ayıran yetenekleri diğer bir deyişle temel yetenekleri ile bunu gerçekleştirebilirler (Turan, 2014: 149). Temel yetenek; örgütün rakipleri ile kıyaslandığında yaptığı en iyi iş veya faaliyet olarak tanımlanmaktadır (Saruhan ve Özdemir, 2004: 90). Örgütler değişen koşullar karşısında temel yeteneklerini sürekli geliştirmek zorundadır. Fakat bu durum belirli bir zaman ve maliyet gerektirdiği için her zaman mümkün olmamaktadır. Örgütler kendilerine rekabet üstünlüğü sağlayacak faaliyetleri ve süreçlerini örgüt dışından bir uzman örgüt ile işbirliği yaparak yani dış kaynak kullanımına giderek sağlamaya çalışırlar. Dış kaynak kullanımı; alan yazında örgütün kendi geliştiremediği ve iyileştiremeyeceği önemli yeteneklerini bu konuda uzmanlaşmış başka bir örgütten satın alması ya da o örgüt vasıtası ile kullanması olarak tanımlanmıştır (Ülgen ve Mirze, 2014: 432). Başka bir tanıma göre ise dış kaynak kullanımı, örgüt dışındaki kaynaklardan ürün veya hizmet satın alınması olarak tanımlanır. Hizmet satın alındığında genellikle operasyonel kontrol tedarikçilere devredilmektedir (Lankford ve Parsa, 1999: 310). Dış kaynak kullanımı aslında örgütler arası işbirliğini içeren bir yönetim tekniğidir. Bu iş birliğinin ortak amacı faaliyetlerin ve süreçlerin yönetilmesi ve dolayısı ile rekabet üstünlüğünün sağlanmasıdır (Koçel, 1998: 279).

Örgütleri dış kaynak kullanımına teşvik eden bir takım yönetsel ve ekonomik avantajlar bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; örgütün maliyetlerini azaltmak, temel yeteneklere odaklanmak, örgüte esneklik ve hız kazandırmak, riskleri paylaşmak, teknolojik gelişmelerden faydalanmak, kaliteyi artırmak, örgüte kaynak sağlamaktır (Gamble, 1995: 2; Koçel, 2014: 450). Örgütler açısından dış kaynak kullanımı tüm bu avantajları sağlayabildiği gibi bazı risklerin oluşmasına da uygun ortam yaratabilmektedir (Özkoç, 2015: 127). Dış kaynak kullanımı ile örgütler tedarikçi firma üzerindeki kontrolün yitirilmesi, örgütün esnekliğini kaybetmesi, niteliksiz tedarikçi firma seçimi, çalışanların olumsuz etkilenmesi, beklenmedik maliyetlerin ortaya çıkması, örgütün yeteneklerini kaybetmesi, örgütün gizli bilgilerinin rakiplerin eline geçmesi, kalitenin düşmesi gibi risklerle karşı karşıya kalabilmektedir (Eren, 1998: 226; Wang, 2002: 125).

Alan yazın incelendiğinde; işletmelerde dış kaynak kullanımının maliyetleri azaltıcı etkisi, temel yeteneklere odaklanma, örgüt esnekliğini artırması, riski azaltması gibi faydaları olsa da çalışanların üretkenliğinin ve verimliliğinin olumsuz etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır (Ünalır, 2007). Karahan (2009), hastanelerde yapmış olduğu çalışmasında dış kaynak kullanımının maliyetleri düşürmeye yardımcı olduğu ve verimliliği artırıcı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Otel işletmelerinde ise dış kaynak kullanımında maliyetleri ve riski azaltmak, hız kazanmak, teknolojik gelişmelere erişmek gibi faydalar elde ettikleri; bunun yanı sıra hizmet kalitesinin düşmesi ve gizli bilgilerin rakiplerin eline geçmesi gibi sorunlar

yaşadıkları yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Çetinkaya, 20051; Karahan, 2007; Kılıç, 2008; Limminmaki , 2008; Özdoğan, 2006; Ünalır, 2007;)

1.2. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesinde Dış Kaynak Kullanım Süreci

21 Temmuz 2010 tarihinde 27648 sayılı resmi gazete kararı ile eğitim-öğretime başlayan Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi (AYBÜ)'nde 2019-2020 akademik yılı itibari ile 13 fakülte, yüksekokul, 3 meslek yüksekokulu, 5 enstitü, 1 konservatuar ve 24 uygulama ve araştırma merkezi bulunmaktadır. AYBÜ 2019-2020 eğitim öğretim yılında 500 öğretim üyesi 1100 akademisyen ve 23.799 öğrenci ile eğitim öğretim faaliyetine devam etmektedir (www.aybu.com.tr).

AYBÜ'nde yemekhane hizmetleri dış kaynak kullanımı süreci hakkında bilgi almak için Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Beslenme Hizmetleri Şube Müdürlüğü yetkilileri ile görüşülmüştür. Yetkililerden alınan bilgilere göre AYBÜ kurulduğu ilk günden itibaren bütün birimlerinde temizlik, güvenlik ve yemekhane hizmetlerinde, taşımacılık ve inşaat işlerinde ihale usulü ile hizmet alımı şeklinde dış kaynak kullanımına gitmiştir. Ancak 24 Aralık 2017 tarihinde yayınlanan 696 numaralı Kanun Hükmünde Kararname'nin 127. Maddesi gereğince 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve diğer mevzuatlarla kamuda hizmet alım sözleşmesi kapsamında çalıştırılan geçici işçiler kamuda sürekli işçi kadrosu tahsis edilmesi (www.resmigazete.gov.tr) ile AYBÜ'nde çalışan güvenlik ve temizlik personelleri daimi kamu işçisi olmuştur. Halihazırda AYBÜ'nde yemekhane hizmetlerinde, araç kiralama ve personel servis hizmetlerinde ve inşaat işlerinde dış kaynaktan yararlanılmaktadır.

Yapılan görüşmede AYBÜ'nde yemekhane hizmetlerinde dış kaynak kullanımının tercih edilmesinin en büyük sebebi olarak uygun fiyat avantajı olduğu belirtilmiştir. Bunun yanı sıra üniversite bünyesinde kadrolu yemekhane personelinin bulunmaması, farklı lokasyonlarda bulunan yerleşkelere yemek sağlamanın zor olması, yemek malzemelerinin temininde satın alma ve denetim süreçlerini yürütecek yeterli personelin, aracın ve ekipmanın bulunmaması gibi etkenler olduğu belirtilmiştir.

Beslenme Hizmetleri Şube Müdürlüğü yetkilileri dış kaynak kullanımında yemeklerin takibinde örneğin yemek listesinde belirtilen yemek yerine ikame yemeğin servis edilmesi gibi durumlarda, yüklenici firma personelinin AYBÜ yemekhane yetkililerine karşı sorumsuz davranmaları, yüklenici firmanın ucuz iş gücü olarak vasıfsız eleman çalıştırmaları gibi güçlükler yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Alınan bilgilere göre; yemekhane hizmetlerinde dış kaynak kullanım süreci önce geçmiş yıllara ait yemek verileri (örneğin 2020 yılında toplam kaç adet yemek satılmış ise) alınarak Yüksek Öğrenim Kurumu tarafından belirlenen yeni eğitim-öğretim yılında üniversitede öğrenime başlayacak yeni öğrencilerin sayılarına oranlanarak yeni eğitim-öğretim yılına ilişkin tahmini yemek ihtiyacının belirlenmesi ile başlamaktadır. Sonrasında ihale için üniversite ilana çıkmaktadır. Açık ihale usulü ile üniversitenin belirlemiş olduğu teknik şartname doğrultusunda en düşük fiyat veren firmaya ihale verilmektedir. İhaleyi kazanan üstlenici firma ile sözleşme yapılmaktadır. Üstlenici firmadan TSE (Türk Standartları Enstitüsü) akredite belgeleri olan ISO9001, ISO22500, ISO6985 belgeleri ile teminat mektubu istenmektedir. Sözleşmede belirtilen hususları sözleşme süresince Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Beslenme Hizmetleri Şube Müdürlüğü yetkilileri takip etmektedirler. Yetkililer bu süreçte en fazla birim fiyata, malzeme kalitesine ve yasal prosedürlere uyulup uyulmadığına dikkat ettiklerini söylemişlerdir. Sözleşme süresi bir yıldır. Eğer taraflar karşılıklı anlaşılırsa bu süre üç yıla kadar çıkarılabilmektedir. Sürenin üç yıldan fazla bir süreye uzatılabilmesi için Maliye Bakanlığı'ndan izin alınması gerekmektedir. Yüklenici firma zehirlenme gibi ciddi sağlık sorunlarına sebebiyet verilerse sözleşmeleri tek taraflı feshedilebilmektedir ve yatırımları oldukları teminat mektubu yanmaktadır. Görüşmede yüklenici firmadan hizmet alımının en büyük riskinin yüklenici firmanın iflas etmesi ile hizmet verememesi olduğuna dikkat çekilmiştir. Bu durumun sözleşme gereği ceza-i yaptırımını olsa da asıl sorunun hizmetin aksamaması olduğunun üzerinde durulmuştur.

1.3. Yemekhane Hizmetleri ve Memnuniyet İlişkisi

Üniversite yerleşkesindeki bir öğrencinin yemekhane hizmetlerinden memnuniyeti öğrencinin genel yaşam kalitesinde önemli rol oynamaktadır (Klassen, 2005: 580). Özellikle kısıtlı bütçeleri olan öğrencilerin çoğunluğunun günlük en az bir öğünlerini yerleşke yemekhanelerinde karşılayabilecekleri varsayılmaktadır (Hall, 2013: 1).

Genel olarak üniversite öğrencileri gıda sektörü için "tutsak tüketiciler" olarak kabul edilmektedir (Kim vd. 2004: 98). Tutsak tüketiciler; çeşitli sebeplerle yemek hizmeti veren kuruluşa kısıtlanmış olan tüketiciler olarak tanımlanmaktadır. Bu kısıtlanma hastane hastaları gibi fiziksel koşullardan ya da yatılı öğrenciler gibi sınırlı alternatif araçlardan kaynaklanabilmektedir (Shanka ve Taylor, 2005: 329). Ülkemizde üniversite yerleşkelerinin şehir merkezlerinden uzak yerlere kurulması ve yerleşke çevresinde yemek alternatiflerinin olmayışı bu tutsaklığı artırmaktadır.

Konuyla ilgili alan yazın incelendiğinde yapılan ampirik çalışmalar sözleşmeli şirketler tarafından sağlanan hizmetlere, kısıtlı yemek servisi operasyonlarına ve yerleşke içi birden fazla seçenek içeren yemek hizmetlerine olan memnuniyet düzeylerini kapsamaktadır (Joung vd., 2016; Tudin vd., 2010). Ayrıca bu çalışmalarda yemekhane hizmetlerinin öğrenci

memnuniyeti üzerinde etkili olduğu dahası yemekhane hizmetlerindeki menü, yemeklerin kalitesi, yemekhanenin temizliği gibi bir dizi farklı deneyimler üzerinden geliştiği belirtilmiştir (Hu vd., 2009; Kwun, 2011).

Ülkemizde ise bir devlet üniversitesinde yapılan bir araştırmada (Çelik, 2012) üniversite öğrencilerinin, akademik ve idari personelin memnuniyet düzeyleri ve beklentilerinin yemekhanenin fiziki görünümü, menü uyumu, sunulan yemeklerin kalitesi, yemekhaneye güven ve yemeklerin duysal özellikleri (yemeklerin doku bütünlüğü, rengi, kokusu, yumuşaklığı, sertliği vb.) gibi yemekhane hizmetlerinin özellikleri aracılığı ile ölçülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların yemekhane hizmetlerini sunan yüklenici firmanın servis hizmetlerinden memnun oldukları ancak yemeklerin duysal özelliklerini yetersiz buldukları tespit edilmiştir.

Bu bilgiler doğrultusunda **H1: Yemekhane hizmetlerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi vardır** hipotezi geliştirilmiştir.

Bu araştırmada yemekhane hizmetleri; yemekhane personelinin özellikleri, servis edilen yemeklerin nitelikleri ve yemekhanenin fiziki koşulları boyutları ile ele alınmıştır.

1.3.1. Yemekhane Personelinin Özellikleri ve Memnuniyet İlişkisi

Yemekhane personeli gerek yemeklerin üretilmesi gerekse yemeklerin tüketiciye teslim edilmesi sürecinde yer alan oldukça önemli bir faktördür. Yemekhane hizmetleri ile memnuniyet ilişkisine ilişkin yapılan araştırmalarda personel özelliklerinin yemekhane memnuniyeti üzerinde yemeklerin niteliklerinden sonra etkili olan ikinci en önemli boyut olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Estepa vd., 2005; Gramling vd., 2005; Meyer ve Conklin, 1998). Bu çalışmalarda yemekhane memnuniyetindeki varyansın çoğunu açıklayan personel özelliklerinin: yemeklerin servisi hızı, personelin yemekler hakkındaki bilgisi, güler yüzlü ve nazik personel olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan çalışmalarda tüketicilerin memnun olmadığı başlıca personel özellikleri: personelin sunulan yemeklerle ilgili bilgi sahibi olmaması, personelin pis ve dağınık görünmesi, personelin kaba ve düşmanca davranması sayılabilmektedir (Binge vd. 2012; Estepa vd., 2005; Gramling vd., 2005).

Bu bulgular doğrultusunda **H2: Yemekhane personelinin özelliklerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi vardır** hipotezi geliştirilmiştir.

1.3.2. Servis Edilen Yemeklerin Nitelikleri ve Memnuniyet İlişkisi

Yemek beslenme amacıyla yenilen, sunulan herhangi bir sıvı ya da katı olarak tanımlanmaktadır. Servis edilen yemeklerin duysal özellikleri ve sunumu gibi nitelikleri bulunmaktadır (Lam ve Heung, 1998: 8). Alan yazın incelendiğinde yapılan çalışmalar öğrencilerin, yiyecek içecek kalitesinin öğrenci memnuniyetini açıklayan en önemli unsur olarak algıladıklarını ortaya çıkarmıştır (Imram, 1999; Ng, 2005; Yen-Soon, 2004). Andaleeb ve Caskey (2007) çalışmalarında yiyecek ve içeceklerin aroma, lezzet, doku, sıcaklık, şekil, renk, parlaklık, tazelik, görünüm ve kıvam gibi özelliklerinin yemekhane memnuniyetini belirlemede önemli rolünün olduğu belirtmişlerdir. Kim vd.'nin (2009) yapmış oldukları çalışmanın bulguları gıda kalitesinin memnuniyetin en önemli yordayıcısı olduğu ve bunu hizmet kalitesi, fiyat, değer uygunluğu ve yemekhane atmosferi takip ettiği. Ülkemizde ise Adana'da toplu beslenme hizmeti veren kurumların menülerinin incelenmesi ve tüketicilerin görüşlerini belirlemek üzere yapılan bir araştırmada tüketicilerin başlıca tercih unsurlarının menünün besin değerinin uygunluğu, menüdeki yemeklerin kıvamı ve yemeklerin tatlarının uygunluğu olduğu ortaya çıkmıştır (Yağmur, 2009).

Bu bilgiler ışığında **H3: Servis edilen yemeklerin niteliklerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi vardır** hipotezi geliştirilmiştir.

1.3.3. Yemekhanenin Fiziki Koşulları ve Memnuniyet İlişkisi

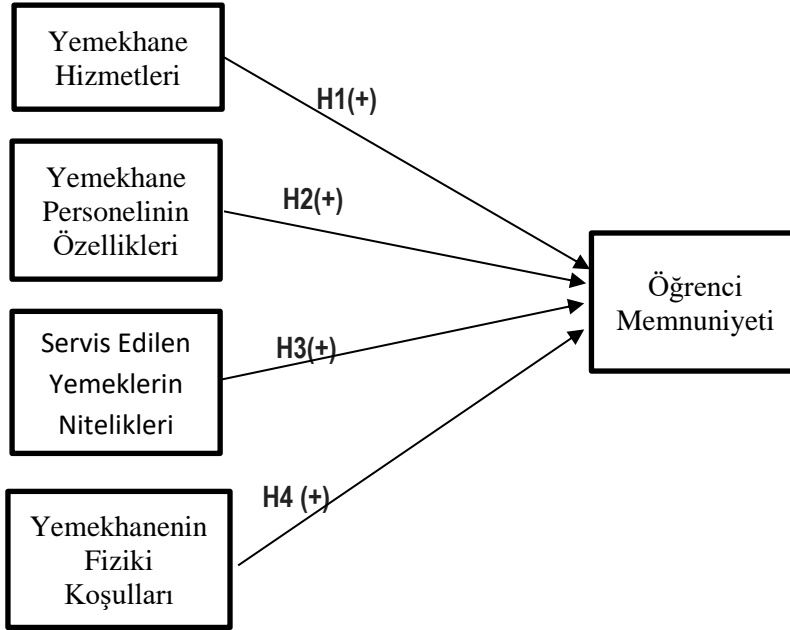
Yemekhane müşterilere ya da tüketicilere yemek hizmetinin sunulduğu yerdir. Yemekhane gerek servis personellerinin gerekse tüketicilerin etkileşimde buldukları çevredir ve bir takım fiziki koşulları içermektedir (Heide vd., 2007: 1316). Yemekhane, yemekhane hizmet deneyimine katkıda bulunacak şekilde tasarlanmalıdır. Yemekhanenin fiziki koşulları boyutunun dikkate alınması müşterilerin veya tüketicilerin gıdanın duysal özelliklerine ilişkin algılarını ya da derecelendirmelerini etkilediğinden özellikle ticari olmayan kurumsal yemek hizmeti bağlamında önem arz etmektedir (Cardello vd., 1996: 14). Yemekhanenin fiziki koşulları ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde araştırmacılar fiziki koşulları "hizmet ortamı" olarak adlandırmışlardır. Hizmet ortamını (1) estetik (2) mekânsal düzen ve işlevsellik olarak ikiye ayırmışlardır (Bitner, 1992; Ryu ve Jang, 2008). Bitner (1992) hizmet ortamının tüketiciler ve çalışanlar üzerindeki etkisini tanımlayan bir çerçeve çizmek amacıyla yapılan çalışmaları gözden geçirdiğinde hem çalışanları hem de tüketicileri etkileyen en önemli faktörlerin fonksiyonel tasarım ve estetik oldukları sonucuna ulaşmıştır. Wakefield ve Blodgett (1996) yaptıkları çalışmada yemekhane ve kumarhane gibi boş zaman değerlendirme ortamlarında fiziksel çevrenin algılanan kalite ve memnuniyet üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda yerleşim düzeninin erişilebilir olmasının, estetiğin ve temizliğin tüketicilerin fiziksel çevre algısını etkilediği ortaya çıkmıştır.

Bu sonuçlardan yola çıkarak **H4: Yemekhanenin fiziki koşullarının öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi vardır** hipotezi geliştirilmiştir.

2. Yöntem

Bu araştırmanın amacı Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'ndeki yemekhane hizmetlerinde dış kaynak kullanım uygulaması sürecinin nedenlerini faydalarını, sonuçlarını belirlemek ve dış kaynak kullanım uygulamasının yemekhane hizmetlerinden yararlanan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkilerini tespit etmektir. Bu çalışma için belirlenen amaca ulaşmak için açıklayıcı bir yaklaşım seçilmiştir.

Araştırmanın amacından yola çıkarak aşağıdaki araştırma modeli geliştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada ölçme aracı olarak kullanılmak üzere bir anket formu hazırlanmıştır. Araştırmanın anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm öğrenciyi tanımaya yönelik genel sorulardan oluşmaktadır ve araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Bu sorular nominal ve ordinal ölçüm düzeylerine sahip 9 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölümde öğrencilerin yemekhane hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerine ait 27 madde bulunmaktadır. Bu ifadeler Hall'in (2015) Yemekhane Hizmetleri Ölçeği'nden yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu ölçek üç boyuttan oluşmaktadır. Birinci boyut "yemekhane personelinin özellikleri"ni içermekte ve 7 maddeden oluşmaktadır. İkinci boyut "servis edilen yemeklerin nitelikleri"ni kapsamakta ve 12 maddeden oluşmaktadır. Üçüncü boyutta ise "yemekhanenin fiziki koşulları"ni içeren 8 madde bulunmaktadır. Anketin üçüncü bölümünde öğrencilerin memnuniyet düzeyini ölçen 4 ifade yer almaktadır. Bu ifadeler Ali ve Rue (2015) tarafından hazırlanan Yemekhane Memnuniyet Ölçeği'nden uyarlanmıştır ve ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. İkinci ve üçüncü bölümlerdeki ifadeler için aralıklı ölçüm düzeyine sahip 5'li Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır (1=Hiç Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum). Ülkemizde her iki ölçeği de kullanan bir çalışma olmaması sebebiyle ölçekler önce Türkçe'ye çevrilmiş, daha sonra 20 öğrenci üzerinde pilot çalışma yapılmıştır. Onların anlamakta zorlandığı ifadeler revize edilmiştir.

Araştırmanın evrenini 2020-2021 Eğitim ve Öğretim Yılı'nda Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'nde (AYBÜ) kayıtlı olan ve aktif olarak eğitimine devam eden 2., 3. ve 4. sınıf lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışmaya COVID 19 pandemisi sebebiyle henüz yüz yüze eğitime katılmayan ve dolayısı ile yemekhane hizmetlerinden faydalanamayan 1. Sınıf öğrencileri dâhil edilmemiştir. AYBÜ'nin 2., 3. ve 4. sınıfta aktif olarak eğitim gören yaklaşık 20.000 öğrencisinin tamamına COVID 19 pandemi koşullarında ulaşmak zaman açısından güç olacağı için örnekleme yoluna gidilmiştir. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Örneklem büyüklüğü tespit edilirken Bryman ve Cramer'e (2001) göre ankette bulunan ölçeklerin ifade sayısının beş veya on katı olacak şekilde analizlerde kullanılacak anket sağlanması ile örneklem büyüklüğünün araştırma evrenini temsil edebileceğini göstermektedir. Hair vd.'ne (2014) göre ise ölçeklere açıklayıcı faktör analizi yapılabilmesi için ölçeklerdeki ifade sayılarının on katı kadar tutarlı bir şekilde doldurulan anket formları yeterli örneklem sayısı olarak kabul edilmektedir. Araştırmanın anket formunda yer alan birinci ölçekte 27, ikinci ölçekte ise 4 ifade yer aldığı göz önüne alındığından 310 kişiden sağlanan sağlıklı veriler

araştırma evrenini temsil edebilmesi için yeterli örneklem sayısı olarak kabul edilebilir. Araştırma verileri 15 Mart-15 Mayıs 2021 tarihleri arasında toplanmıştır. AYBÜ Etik Kurulu'dan alınan 15.03.2021 tarih ve 2021/77 sayılı onay ile çalışma yapılmıştır. Belirtilen tarihler arasında ülkemizdeki pek çok üniversitede olduğu gibi AYBÜ'nde de yüz yüze eğitim yapılamadığı için anket formu web tabanlı hazırlanarak üniversitenin Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden öğrencilere ulaştırılmıştır. Araştırmaya katılan lisan öğrencileri tarafından 445 anket doldurularak geri dönüşü sağlanmıştır. Anket formları incelendiğinde özensiz ve tutarsız cevaplandırılmış 13 anket değerlendirme dışı bırakılmıştır. 432 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Bu sayı geçerli anket sayısının araştırma evrenini temsil ettiğini göstermektedir.

3. Bulgular

Araştırmaya katılan lisans öğrencilerinin demografik özellikleri incelendiğinde çoğunluğun kadın (%74,4) ve 21-22 yaş grubunda (%58,9) olduğu görülmüştür. Araştırmaya en yüksek katılım açısından bakıldığında fakülte olarak Beslenme ve Diyetetik, Çocuk Gelişimi Dil ve Konuşma Terapisi, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon, Hemşirelik vs. bölümlerinden oluşan Sağlık Bilimleri Fakültesi'nden (%26,3), bölüm olarak İslami İlimler Fakültesi'nin Temel İslam Bilimleri Bölümü'nden (%12,7) katılımın olduğu görülmektedir. Ayrıca bütün fakülteler ve bölümler içerisinde en yüksek katılım 3. Sınıf (%38,5) öğrencilerinden sağlandığı tespit edilmiştir. Gelir düzeyi açısından bakıldığında aile gelir düzeyi olarak en yüksek aylık 2000-3000 Lira (%39,0), kişi gelir düzeyi olarak ise en yüksek 750 Lira ve altı (%81,9) gelir düzeyine sahip katılımcılardan oluştuğu bulunmuştur. Katılımcıların yüz yüze eğitim aldıkları dönemde çoğunlukla kredi ve yurtlar kurumuna bağlı öğrenci yurdunda kaldıkları (%54,7) görülmüştür. Yine aynı dönemde yemekhane hizmetlerinden faydalanma süresi olarak büyük çoğunluğun (%36,2) 2 yıldır faydalandıkları belirtilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alpha analizi yapılarak değerlendirilmiştir. "Yemekhane Hizmetleri Ölçeği" için Cronbach Alpha katsayısı 0,936, alt boyutları olan "yemekhane personelinin özellikleri" boyutunun Cronbach Alpha katsayısı 0,894, "servis edilen yemeklerin nitelikleri" boyutunun Cronbach Alpha katsayısı 0,937 ve son boyut olan "yemekhanenin fiziki koşulları" boyutunun Cronbach Alpha katsayısı 0,847 olarak bulunmuştur. "Yemekhane Memnuniyet Ölçeği"nin Cronbach Alpha katsayısı ise 0,920 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alfa katsayısının kabul edilebilir değerinin en az 0,70 olması gerekmektedir (Altunışık vd. 2005: 114). Araştırmada kullanılan ölçeklerin kabul edilebilir değerinin üzerinde oldukları ve dolayısı ile araştırma ölçeklerinin güvenilir oldukları söylenebilir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğini ölçmek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Yemekhane Hizmetleri Ölçeği'nin yapısal geçerliliğini tespit etmek için temel bileşenler analizi (principal component) ve "varimaks" eksen döndürmesi tekniği kullanılarak AFA uygulanmıştır. AFA neticesinde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin 0,916 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Bartlett küresellik testinin anlamlı olması [$\chi^2(351) = 7691,441, p < 0,001$] maddeler arası korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğuna işaret etmektedir. Tablo 1'de Yemekhane Deneyimi Ölçeği'ne ait AFA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 1. Yemekhane Hizmetleri Ölçeği AFA Sonuçları

Madde	Yemekhane Personelinin Özellikleri	Servis Edilen Yemeklerin Nitelikleri	Yemekhanenin Fiziki Koşulları
YMH_Per4	0,859		
YMH_Per3	0,838		
YMH_Per2	0,749		
YMH_Per5	0,713		
YMH_Per6	0,671		
YMH_Per1	0,621		
YMH_Per7	0,576		
YMH_Yemek5		0,820	
YMH_Yemek6		0,812	
YMH_Yemek11		0,799	
YMH_Yemek2		0,795	
YMH_Yemek4		0,783	
YMH_Yemek7		0,747	
YMH_Yemek8		0,729	
YMH_Yemek1		0,699	
YMH_Yemek3		0,689	
YMH_Yemek10		0,677	
YMH_Yemek9		0,558	
YMH_Yemek12		0,544	

YMH_Fizik2			0,846
YMH_Fizik1			0,802
YMH_Fizik3			0,684
YMH_Fizik8			0,613
YMH_Fizik5			0,609
YMH_Fizik7			0,579
YMH_Fizik4			0,564
YMH_Fizik6			0,537
Özdeğerler (Eigenvalues)	10,655	3,071	2,127
Açıklanan Varyans Yüzdesi	25,855	17,427	15,430
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi	58,712		

(YMH_Per: yemekhane personelinin özellikleri; YMH_Yemek: servis edilen yemeklerin nitelikleri; YMH_Fizik: yemekhanenin fiziki koşulları)

Tablo 1'de görüldüğü üzere AFA özdeğerlerinin 1 den büyük olması durumunda faktörlerin oluşması sağlanmıştır. AFA sonucunda 27 maddelik ölçeğin üç faktörlük bir yapıda olduğu, faktörlerin toplam varyansının %58,712'sini açıkladığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0,50'nin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar 27 maddeden oluşan ölçeğin üç faktörlü yapısının geçerliliğine işaret etmektedir.

Yemekhane memnuniyet ölçeğinin yapısal geçerliliğini saptamak için yine temel bileşenler analizi ve "varimaks" eksen döndürme tekniği ile AFA uygulanmıştır. Yapılan AFA sonucunda KMO örneklem yeterlilik değerinin 0,832 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bartlett küresellik testinin anlamlı olması [$\chi^2(6)=1326,763, p<0,001$] maddeler arası korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Yemekhane Memnuniyet Ölçeği AFA Sonuçları

Madde	Yemekhane Memnuniyeti
Memnuniyet4	0,924
Memnuniyet2	0,906
Memnuniyet3	0,904
Memnuniyet1	0,871
Özdeğerler (Eigenvalues)	3,251
Açıklanan Varyans Yüzdesi	81,273
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi	81,273

Tablo 2'de Yemekhane Memnuniyet Ölçeği'ne ait AFA sonucu yer almaktadır. AFA sonucunda ölçeğin 4 maddelik tek faktörlü bir yapıda olduğu, toplam varyansın %81,273'ünü açıkladığı ve madde faktör yüklerinin 0,80'in üzerinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar 4 maddeden oluşan Yemekhane Memnuniyet Ölçeği'nin tek faktörlü yapısının geçerliliğini göstermektedir.

Tablo 3. Normallik Testi Basıklık ve Çarpıklık Sonuçları

Değişkenler		İstatistik	Standart Hata
Yemekhane Hizmetleri	Skewness	-0,254	0,118
	Kurtosis	-0,066	0,236
Yemekhane personelinin özellikleri	Skewness	-0,356	0,118
	Kurtosis	-0,126	0,236
Servis edilen yemeklerin nitelikleri	Skewness	-0,630	0,118
	Kurtosis	0,047	0,236
Yemekhanenin fiziki koşulları	Skewness	-0,211	0,118
	Kurtosis	-0,281	0,236
Yemekhane Memnuniyeti	Skewness	-0,594	0,118
	Kurtosis	0,053	0,236

Araştırma verilerinin normal dağılımına ilişkin yapılan analiz sonuçları Tablo 3'de yer almaktadır. Verilerin normal dağıldığının kabul edilebilmesi için basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) katsayılarının +1,5 ile -1,5 arasında bir değer olması gerekmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Tablo 3'de de görüldüğü gibi verilerin normal dağıldığı söylenebilir.

Tablo 4. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

Değişkenler	Mean	1	2	3	4	5
1-Yemekhane Hizmetleri	3,36	1				
2-Yemekhane personelinin özellikleri	3,74	0,786**	1			
3-Servis edilen yemeklerin nitelikleri	3,27	0,896**	0,580**	1		
4- Yemekhanenin fiziki koşulları	3,18	0,724**	0,473**	0,415**	1	
5-Yemekhane Memnuniyeti	3,39	0,790**	0,569**	0,786**	0,483**	1

*p<0,05; **p<0,01

Araştırma değişkenlerinin normal dağılım göstermesi sebebiyle değişkenler arası ilişkiler Pearson Korelasyon Analizi ile incelenmiştir. Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonuçları Tablo 4'de yer almaktadır.

Araştırmanın bağımsız değişkeni olan yemekhane hizmetleri deneyiminin ve alt boyutları olan yemekhane personelinin özellikleri, servis edilen yemeklerin nitelikleri ve yemekhanenin fiziki koşullarının bağımlı değişken olan yemekhane memnuniyeti üzerindeki etkilerini tespit etmek ve araştırma hipotezlerini test etmek üzere regresyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 5. Yemekhane Hizmetlerinin Yemekhane Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Standardize Edilmemiş	Standardize Edilmiş	T	P	F	R ²
	Katsayılar	Katsayılar				
	Beta	S.S				
Sabit	-0,397	0,145	-	2,734	0,007*	
Yemekhane Hizmetleri	1,126	0,042	0,790	26,544	0,000**	704,566 0,624

*p<0,05, **p<0,001

Tablo 5'de yemekhane hizmetleri deneyiminin yemekhane hizmetleri üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan analiz neticesinde araştırma değişkenleri arasındaki doğrusal regresyon modelinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna (F = 704,566, p<0,001) ulaşılmıştır. Analiz sonuçları yemekhane hizmetleri deneyimindeki 1 birimlik artışın yemekhane memnuniyetlik düzeyinde 0,790 birimlik anlamlı ve pozitif yönlü bir değişikliğe yol açtığını göstermektedir. Dolayısı ile **H1: Yemekhane hizmetlerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi vardır** hipotezi **kabul** edilmiştir.

Tablo 6. Yemekhane Hizmetlerinin Alt Boyutlarının Yemekhane Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	B	Std. Hata	β	T	P
Sabit	-0,079	0,153	-	-0,515	0,067
Yemekhane personelinin özellikleri	0,153	0,049	0,116	3,137	0,002
Servis edilen yemeklerin nitelikleri	0,701	0,038	0,653	18,241	0,000
Yemekhanenin fiziki koşulları	0,191	0,040	0,156	4,722	0,000
R=0,809	R ² = 0,655				
F=266,745	p<0,01				
Bağımlı Değişken: Yemekhane Memnuniyeti					

Yemekhane hizmetlerinin alt boyutları olan yemekhane personelinin özellikleri, servis edilen yemeklerin nitelikleri ve yemekhanenin fiziki koşullarının yemekhane memnuniyeti üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 6'da çoklu regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan analiz sonuçları istatistiksel açıdan anlamlıdır (F=366,745, p<0,01). Düzenlenmiş R² değeri 0,655'dir. Bu sonuç yemekhane memnuniyetindeki %65,5 oranındaki varyansın yemekhane personelinin özellikleri, servis edilen yemeklerin nitelikleri ve yemekhanenin fiziki koşulları tarafından açıklandığını gösterir. Yemekhane hizmetlerinin alt boyutlarından "yemekhane personelinin özellikleri" boyutunun ($\beta=0,116$, p<0,01) yemekhane memnuniyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu görülmektedir. Dolayısı ile **H2: Yemekhane personelinin özelliklerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi vardır** hipotezi **kabul** edilmiştir. "Servis edilen yemeklerin nitelikleri" boyutunun ($\beta=0,653$, p<0,01) yemekhane memnuniyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu görülmektedir. Hatta en yüksek etkinin bu boyutta görüldüğü söylenebilir. Bu sonuca göre **H3: Servis edilen yemeklerin niteliklerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi vardır** hipotezi **kabul** edilmiştir. "Yemekhanenin fiziki koşulları" boyutunun ($\beta=0,156$, p<0,01) araştırmanın bağımlı değişkeni olan yemekhane

memnuniyeti üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre **H4: Yemekhanenin fiziki koşullarının öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi vardır** hipotezi **kabul** edilmiştir.

Sonuç ve Değerlendirme

Değişim ve dönüşüm toplumun her alanında olduğu gibi kamu ve toplum arasındaki ilişkilerde de ortaya çıkmaktadır. Kamu kurumları toplum yararına hizmet sunarken kendi ihtiyaçlarını da gidermek zorundadır. Değişmekte olan kamu yönetimi anlayışı ile kamu kurumları gerek hizmet sunumunda gerekse kendi ihtiyaçlarını karşılarken farklı tedarik yöntemlerine yönelmişlerdir. Finans sektörünün ulusal sınırları aşması, uluslararası lojistik fırsatlarının artması, örgütlerin ucuz işgücünü temin etme isteklerinin artması, örgütlerin gelişen teknoloji ile yeni pazar koşullarına uyum sağlama çabalarından bir tanesi de dış kaynak kullanımudur. Önceleri özel sektörde faaliyet gösteren örgütlerin sahipleri ve yöneticileri tarafından benimsenen bu uygulama artık kamu sektörü tarafından da kullanılmaktadır. Kamu hizmetlerinde hizmet kalitesini düşürmeden daha az maliyet ile hizmet sunumu sağlayan dış kaynak kullanımı bir alternatif yöntemdir. Son yıllarda işgücü maliyetlerini azaltması, toplu sözleşme ve grev hakkı kısıtlaması gibi sendikal faaliyetlerde avantajlar sağlaması gibi sebeplerle kamu kurumlarında taşeron firmalardan hizmet alımı çok fazla tercih edilmektedir.

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi de maliyetlerini düşürmek ve hizmet kalitesini yükseltmek amacıyla dış kaynak kullanımına yönelen kamu kurumlarından biridir. Bu araştırmada AYBU yemekhane hizmetleri bağlamında dış kaynak kullanımının öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda araştırmamanın bağımsız değişkeni olan yemekhane hizmetlerinin öğrencilerin yemekhane memnuniyetleri üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu Çelik, (2012); Hu vd. (2009); Joung vd. (2016); Kwun, (2011); Tudin vd.'nin (2010) çalışmaları ile tutarlılık göstermektedir.

Uluslararası yazında yemekhane hizmetlerinin alt boyutları ile incelendiği görülmüştür. Bu çalışmada da yemekhane hizmetlerinin alt boyutları olan yemekhane personelinin özellikleri, servis edilen yemeklerin nitelikleri ve yemekhanenin fiziki koşulları boyutlarının öğrencilerin yemekhane memnuniyet düzeyleri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkilerinin olduğu sonucuna varılmıştır. Elde edilen bu sonuç alan yazında yer alan çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Andaleeb ve Caskey, 2007; Binge vd., 2012; Bitner, 1992; Estepa vd., 2005; Gramling vd., 2005; Imram, 1999; Ng, 2005; Ryu ve Jang, 2008). Ayrıca yapılan analizler sonucunda öğrencilerin yemekhane memnuniyetlerinin etkileyen en önemli boyutun servis edilen yemeklerin nitelikleri boyutu olduğu gözlenmiştir. Kim vd.,'nin (2009) çalışmasının sonuçları da elde edilen bu sonucu destekler niteliktedir.

Sonuç olarak Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'nde yemekhane hizmetlerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkisinin bulunduğu dolayısı ile Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'nin yemekhane hizmetlerinde dış kaynak kullanımının öğrenci memnuniyeti bakımından başarılı olduğu söylemek mümkündür.

Her çalışmanın olduğu gibi bu çalışmanın da bazı sınırlılıkları mevcuttur. Araştırmanın temel sınırlılığı veri toplama sürecinin Covid-19 pandemisi sürecinde yapılmasıdır. Ayrıca yine Covid-19 pandemisi sebebi ile 2020-2021 eğitim öğretim yılında yüz yüze eğitim yapılamaması dolayısı ile 1. Sınıf öğrencilerinin yemekhane hizmetlerini deneyimleyemedikleri için çalışmaya dâhil edilememesi araştırmanın bir diğer sınırlılığıdır. Bununla birlikte araştırmaya yemekhane hizmetlerinden faydalanan ancak anket uygulamasına katılmak istemeyen akademik ve idari personelin dâhil edilmemesi de bir başka sınırlılıktır. Başka bir ifade ile yemekhane hizmetlerinin memnuniyete etkisi öğrencilerin görüşleri ile sınırlıdır. Bu sebeple gelecekte bu kavramlar ile çalışma yapmak isteyen akademisyenlerin bu kısıtları göz önüne alarak araştırmalar yapılması önerilmektedir. Yapılan bu çalışmada elde edilen sonuçlardan yemekhane hizmetlerinden sorumlu kişilerin ve yemekhane hizmeti sunan özel sektör temsilcilerinin de yararlanabilecekleri düşünülmektedir.

Kaynakça

- Ali, F. & Ryu, K. (2015). Bringing them back to spend more: student foodservice experiences to satisfy their taste buds. *Young Consum.* 16 (2), 235–248.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Sakarya, Sakarya Kitapevi.
- Andaleeb, S.S. & Caskey, A. (2007). Satisfaction with food services: insights from a college cafeteria. *Journal of Foodservice Business Research*, 10(2), 51-65.
- Binge, C., Xufen, H., Guoying, L., Chunyue, W. & Tingting, Y. (2012). Impacts of campus food service on students' life: A anthropological case study of Shantou University. *International Journal of China Marketing*. 2 (2), 123-143.

- Bitner, M. J. (1992). Service scapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56 (2), 57-71.
- Bryman, A. & Cramer, D. (2001). *Quantitative data analysis with SPSS release 10 for windows: A guide for social scientists*, London: Routledge.
- Cardello, A. V. (1996). The role of human senses in food acceptance. In: MEISELMAN, H. L. & MAC FIE, H. J. H. (eds.) *Food choice, acceptance and consumption*. London: Blackie academic and Professional.
- Çelik, M. (2012). Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesi'nde Bir Uygulama. 5(10), 29-54.
- Çetinkaya, M. (2005). Hizmet işletmelerinde Dış Kaynaklardan Yararlanma (Outsourcing) Uygulamaları: Afyon İlindeki Hizmet İşletmelerinde Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Alan Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Eren, E. (1998). *Stratejik Yönetim (4. Baskı)*. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Estepa, A. A. V., Shanklin, C. & Back, K. (2005). Student's perceived service quality and customer satisfaction in a Midwestern university food service operation. *Journal of Foodservice Management and Education*. http://www.fsme.org/pdf/Revised_J_of_FSM_Ed_Manuscript_2004004_final.pdf adresinden 06/03/2021 tarihinde erişilmiştir.
- Gamble, R.H. (1995). Inside outsourcing, *Corporate Cashflow*, 16(8), 2.
- Gramling, L., Byrd, R., Epps, L., Keith, D., Lick, R. & Tian, R. (2005). Food service management and its impact on college operations: A business anthropological case study. *Foodservice Research International*. 16 (1-2), 15-43.
- Hair, J.F., Black, C.W., Babin, J. B. & Anderson, R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*, Harlow: Pearson Education Limited, Pearson New International Edition.
- Hall, J. K. (2013). Student Satisfaction Regarding Meal Experience At The Residential Dining Halls Of The University Of Pretoria. Master Thesis. Department of Consumer Science Faculty of Natural and Agricultural Science, University of Pretoria, Pretoria.
- Heide, M. & Grønhaug, K. (2006). Atmosphere: Conceptual issues and implications for hospitality management. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 6 (4), 271-286.
- Hu, H., Kandampully, J. & Juwaheer, T.D. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The Service Industries Journal*, 29(2), 111-125.
- Imram, N. (1999). The role of visual cues in consumer perception and acceptance of a food produc. *Nutrition & Food Science*, 99(5), 224-230.
- Joung, H.W., Choi, E.K. & Wang, E. (2016). Effects of perceived quality and perceived value of campus foodservice on customer satisfaction: moderating role of gender. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17 (2), 101-113.
- Karahan, A. (2009). Dış Kaynak Kullanımının Verimlilik Üzerine Etkisi (Hastane Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma). *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (21), 185-199.
- Kılıç, h. (2008). Otel İşletmelerinin Dış Kaynak Kullanım (Outsourcing) Düzeyleri (İstanbul İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama). Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kim, H.J., McCahon, C. & Miller, J. (2004). Assessing service quality in Korean casualdining restaurants using DINESERV. *Journal of Foodservice Business Research*, 6 (1), 67-86.
- Kim, W. G., Ng, C.Y.N. and Kim, Y.S. (2009). Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word-of-mouth. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 10-17.
- Klassen, N. M., Trybus, E. & Kumar, A. (2005). Planning food services for a campus setting. *International Journal of Hospitality Management*. 24 (4), 579-609.
- Koçel, T. (2014) *İşletme yöneticiliği*. İstanbul, Beta Yayıncılık.
- Kwun, D. J. W. (2011), Effects of campus foodservice attributes on perceived value, satisfaction, and consumer attitude: a gender-difference approach. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 252-261.

- Lam, T.C. & Heung, V.C. (1998). University foodservice in Hong Kong: a study of consumers' expectations and satisfaction levels. *Journal of College & University Foodservice*, 3(4), 3-12.
- Lei, D. & Hitt, M. A. (1995). Strategic Restructuring and Outsourcing: The effect of Mergers and Acquisitions and LBOs on Building Firm Skills and Capabilities. *Journal of Management*, 21(5), 835-859.
- Limminmaki, D. (2008). Accounting and The Management of Outsourcing: An Empirical Study in The Hotel Industry. *Management Accounting Research*, 19. 163-181.
- Meyer, M. K. & Conklin, M. T. (1998). Variables affecting high school students' perceptions of school food service. *Journal of the American Dietetic Association*. 98 (12), 1424-1431.
- Ng, Y. (2005). Study of the impact of customer satisfaction on intention to return and return intention, and word-of-mouth endorsement in university dining operations. Master Thesis, Oklahoma State University, Stillwater, OK.
- Okumuş, F & İsfendiyaroğlu, H. (2002). İşletmelerde Mal ve Hizmetlerin Dış Kaynaklardan Temin Edilmesinin (Outsourcing) Fayda ve Sakıncaları. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 16 Ekim 2002 Sayı: 3-4*, 229-244.
- Özdoğan, O. (2006). Otel İşletmelerinde Faaliyet Alanları Açısından Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing) ve Finansal Performans Üzerine Etkileri. Yüksek Lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özkoç, A. G. (2015). Temel yetenekler dış kaynaklardan yararlanma ve şebeke örgütler, Özer, K, Hızıroğlu, M, Saldamlı, A (Ed.), *Yönetmel ve Örgütsel Etkinlikleri Geliştirme Yöntemleri*, Adra Yayınevi, İstanbul, 102-138.
- Parsa. W. M. & Lanford, F. (1999). Outsourcing: a primer. *Management Decision*, 37(4), 310-316.
- Saruhan, Ş. & Özdemir, A.Ö. (2004) *Değer Hedefli İşletmecilik*, İstanbul: M.Ü. Nihad Sayar Eğitim Vakfı Yayınları.
- Shanka, T. & Taylor, R. (2005). Assessment of university campus cafe service: The students' perceptions. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*. 10 (3): 329-340.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2013). *Using multivariate statistics*. Boston, Pearson.
- Topal, A. (2016). Bilecik İl Özel İdaresinde Dış Kaynak Hizmet Alımı; Sorunlar ve Çözüm Önerileri. Yüksek Lisans tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Bilecik.
- Tudin, R., Kim, S.T.C. & Ayupp, K. (2010). Hostel tenants' perception toward cafes located in the campus. Working Paper Series No. 1003, University of Malaysia, Sarawak, Kota Samarahan.
- Turan, A. (2014). Temel Yetenek ve Dış Kaynaklardan Yararlanma Tekniklerine Felsefik Bir Bakış: Dinamik Beceriler ve İş Modeli Yaklaşımlarıyla İlişkilendirme. *KAU IIBF Dergisi*, 5(7), 147-170.
- Turan, F. (2020). Kamu Sektöründe Dış Kaynak Kullanımına Türk Hava Yolları Örneği Üzerinden Alternatif Model Arayışı: "Ortak Kaynak Kullanımı. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- Ünalır, T. (2007). Dış Kaynak Kullanımının İşletme Düzeyinde Etkileri (Bir Uygulama). Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Yağmur, C. (2009) Adananda Toplu Beslenme Yapılan Bazı Kurumlarda Uygulanan Menülerle İlgili Tüketici Görüş Ve Tercihlerinin Belirlenmesi. *Beslenme ve Diyet Dergisi / JNutr and Die*, 37(1-2),39-49.
- Yen-Soon, Y.S., Moreo, P.J. & Yeh, R.J. (2004). Customers' satisfaction factors regarding university food court service. *Journal of Foodservice Business Research*, 7(4), 97-110.
- Wakefield, K. L. & Blodgett, J. G. (1996). The effect of the servicescapes on customers' behavioural intentions in leisure service settings. *Journal of Services Marketing*. 10(6), 45-61.
- Wang, E. T. G. (2002). Transaction Attributes and Software Outsourcing Success: An Empirical Investigation of Transaction Costs Theory. *Information Systems Journal*, 12, 121-152.

www.aybu.com.tr

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/12/20171224-22.htm>

Extended Abstract

Aim and Scope

The purpose of this research is to determine the reasons, benefits and results of the outsourcing process in dining hall services at Ankara Yıldırım Beyazıt University and to determine the effects of outsourcing on the satisfaction levels of students who benefit from dining hall services.

Methods

An explanatory approach was chosen to achieve the purpose set for this study. The research is quantitative research oriented and causal screening research design was chosen as the research design. The research includes 2nd, 3rd and 4th year undergraduate students who are registered at Ankara Yıldırım Beyazıt University (AYBU) in the 2020-2021 academic year and continue their education actively. For this research, 432 questionnaires were evaluated. Validity and reliability analyzes and kurtosis skewness measurements of the scales used in the research were made. Descriptive statistics, correlation analysis, simple linear regression analysis and multiple linear regression analyzes were performed in the research.

Findings

As a result of the research, it was determined that the dining hall services, which is the independent variable of the research, had a statistically significant and positive effect on the satisfaction of the students. In addition, in this study, it was concluded that the characteristics of the dining hall staff, the characteristics of the food served and the physical conditions of the dining hall, which are the sub-dimensions of the cafeteria services, have positive and significant effects on the satisfaction levels of the students.

Conclusion

It can be said that the cafeteria services at Ankara Yıldırım Beyazıt University have a positive effect on student satisfaction, so outsourcing in Ankara Yıldırım Beyazıt University's dining hall services is successful in terms of student satisfaction.