

Hizmet Memnuniyeti Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hizmet Memnuniyeti Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=23019>

Özet

Hizmet Memnuniyeti Ölçeği, ?. Ercan tarafından 2002 yılında doktora tezi kapsamında ölçek geliştirme çalışması olarak ortaya konmuştur. Bu ölçek, spesifik olarak sağlık hizmeti veren kurumlar bünyesinde sunulan hizmetlere yönelik hasta veya kullanıcı memnuniyet düzeyini sistematik ve bilimsel yöntemlerle ölçmek amacıyla tasarlanmıştır. Ölçek, hizmet kalitesinin algılanan boyutların değerlendirilerek, kurumsal performansın iyileştirilmesi için önemli veriler sağlayarak hedeflemektedir. Çalışma, Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Biyoistatistik Anabilim Dalı'nda tamamlanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Memnuniyeti, Hasta Memnuniyeti, Sağlık Hizmetleri Kalitesi, Ölçek Geliştirme, Psikometri, Türkiye.

Yazarlar

?. Ercan

Amaç

Hizmet Memnuniyeti Ölçeği'nin temel amacı, sağlık sektöründe hizmet sunan kurumların performansını, hizmeti kullanan bireylerin algıları üzerinden ölçmek için geçerli ve güvenilir bir araç oluşturmaktır. Türkiye bağlamına özgü kültürel ve kurumsal farklılıklar göz önünde bulundurularak, sağlık hizmetlerinin çeşitli boyutlarında (erişilebilirlik, personel tutumu, fiziksel ortam, süreç yönetimi vb.) memnuniyet düzeyini tespit etmek hedeflenmiştir. Bu ölçek, yöneticilere ve politika yapıcılara hizmet kalitesini artırmak için somut geri bildirim sağlamada kritik bir rol oynamaktadır.

Yapı (Ölçülen Yapı)

Ölçek, çok boyutlu bir yapı olan hizmet memnuniyetini ölçmektedir. Hizmet memnuniyeti, bir hizmetin beklentileri karşılama veya aşma derecesine ilişkin bireyin duygusal ve bilişsel değerlendirmesi olarak tanımlanır. Sağlık hizmetleri özelinde bu yapı; genellikle fiziksel kanılar (tesisler, ekipman), güvenilirlik (vaat edilen hizmetin doğru yapılması), yanıt verebilirlik (yardım etme isteği ve hızlı hizmet), güvence (bilgi ve nezaket yoluyla güven verme) ve empati (bireysel ilgi gösterme) gibi alt boyutları içermektedir. Ölçeğin geliştirilme sürecinde, bu alt boyutların Türk sağlık sistemi gerçeklerine uygun olarak faktör yapısını belirlenmesi amaçlanmıştır.

Geçerlik

Ölçeğin geçerlik çalışmaları, geliştirme aşamasında kapsamlı bir şekilde yürütülmüştür, ancak spesifik katsayılar ve yöntemler (örneğin, yapı geçerliliği, kapsam geçerliliği, kriter geçerliliği) doğrudan bu referansta belirtilmemiştir. Geçerlik çalışmaları'nın detaylarına ulaşmak için yazarın 2002 tarihli doktora tezi incelenmelidir. Tipik olarak, ölçeğin ölçmeyi amaçladığı hizmet memnuniyeti yapısının ne derece doğru ölçtüğünü belirlemek amacıyla, uzman görüşleri (kapsam geçerliliği) ve istatistiksel teknikler (faktör analizi ile yapı geçerliliği) kullanılmıştır.

Güvenirlik

Güvenirlik bilgileri de doktora tezinde detaylandırılmaktadır. Güvenirlik, ölçeğin farklı zamanlarda veya farklı madde setleriyle tutarlı sonuçlar verme yeteneğini ifade eder. Ölçek geliştirme çalışmaları'nda yaygın olarak kullanılan güvenilirlik yöntemleri arasında Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ve test-tekrar test güvenilirliği yer almaktadır. Bu çalışmaları'n, ölçeğin sağık hizmetlerinde tutarlı ölçümler yapabildiğini göstermesi beklenmektedir.

Faktör Analizi

Hizmet Memnuniyeti Ölçeği'nin geliştirilmesi sırasında, ölçülen yapı'nın temel boyutları'nı belirlemek amacıyla Faktör Analizi yönteminin kullanıldığı varsayılmaktadır. Bu analiz, hizmet memnuniyetinin tek bir genel puandan mı yoksa birden fazla alt boyuttan mı oluştuğunu ortaya koymak için kritik öneme sahiptir. Olası alt faktörler, sağık hizmeti kalitesinin farklı yönlerini temsil eden maddelerin gruplanmasıyla belirlenmiştir.

Ölçme Aracı

Test Türü: Geliştirme tipi bir psikometrik ölçek.

Format: Genellikle Likert tipi derecelendirme (örneğin, 5'li veya 7'li Likert) kullanılarak yanıtlanan maddelerden oluşur. Derecelendirme bilgisi orijinal kaynakta belirtilmemiştir.

Mevcut Dil: Türkçe.

Hedef Popülasyon Grubu: Sağık hizmeti alan bireyler (hastalar veya hizmet kullanıcıları).

Yaş Grubu: Yetkinler (Sağık hizmetlerinden bilinçli olarak yararlanabilen ve memnuniyetlerini ifade edebilen kişiler).

Popülasyon Detayları: Türkiye'deki sağık hizmeti sunan bir kurumda (tez çalışması'nın yapıldığı Uludağ Üniversitesi bölgesi) hizmet alan bireyler.

Test Metodolojisi: Öz bildirim (Self-Report) ölçeği. Katılımcılar, sunulan hizmetlere dair algılarını ve memnuniyet düzeylerini belirtilen derecelendirme seçenekleri üzerinden ifade ederler.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Memnuniyeti, Kalite Ölçümü, Uludağ Üniversitesi, Biyoistatistik, Psikolojik Ölçüm.

Yazarlar

Yazar ORCID Tanıtıcıları: Belirtilmemiştir.

Bağı Kuruluş E-posta Adresleri: Belirtilmemiştir.

Yazın Adresi: Dr. A. Ercan (2002 itibarıyla Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Biyoistatistik Anabilim Dalı ile ilişkilidir).

Şinler, Ücret ve Test Yılı

Ölçek, bir akademik doktora tezi kapsamında geliştirildiği için, ticari kullanım veya geniş çaplı uygulaması için yazarın veya tezin yayınlandığı kurumun izni gerekebilir. Ölçeğin geliştirildiği yıl **2002**'dir. Kullanım ücreti bilgisi mevcut değildir; akademik çalışmalarda genellikle ücretsiz kullanım izni verilir, ancak her durumda yazar ile iletişime geçilmesi tavsiye edilir.

Kaynaklar

Ercan, A. (2002). *Sağlık hizmeti veren kurumlarda Hizmet Memnuniyetini Ölçmeye yönelik ölçek geliştirilmesi ve bir uygulama. (Doktora tezi)*. Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Biyoistatistik Anabilim Dalı, Bursa.

Hizmet Memnuniyeti Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Ölçeğin maddeleri orijinal kaynakta sağlanmamıştır. Maddelere erişim için, yukarıda belirtilen 2002 tarihli doktora tezinin incelenmesi gerekmektedir.