Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçe?i (VKHM-Ö)

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçe?i (VKHM-Ö)*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=32523

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçe?i (VKHM-Ö), hayvan hastanelerinde sunulan acil ve genel veterinerlik hizmetlerine yönelik hasta sahibi memnuniyet düzeylerini ölçmek amac?yla geli?tirilmi? bir psikometrik araçt?r. Ölçek, Çevrimli ve arkada?lar? (2019) taraf?ndan yap?lan kapsaml? bir geçerlik ve güvenirlik çal??mas? sonucunda literatüre kazand?r?lm??t?r. VKHM-Ö, veteriner hekimlik alan?nda hizmet kalitesini ve hasta/mü?teri memnuniyetini objektif kriterlere dayand?rarak de?erlendirmeyi hedeflemektedir. Bu ölçek, özellikle hizmet sunumu, personel yetkinli?i ve ileti?im gibi kritik memnuniyet faktörlerini belirlemekte önemli bir rol oynamaktad?r.

Ölçe?in geli?tirilme amac?, veteriner kliniklerinin kendi performanslar?n? de?erlendirmelerine ve hizmet kalitelerini art?rmalar?na olanak sa?lamakt?r. Ölçek geli?tirme çal??mas?, bu alandaki memnuniyet kriterlerinin bilimsel yöntemlerle saptanmas? ihtiyac?na yan?t vermektedir.

Anahtar Kelimeler

Veteriner hizmetleri, hasta sahibi memnuniyeti, klinik hizmetler, ölçek geli?tirme, psikometri, hayvan hastaneleri, hizmet kalitesi.

Yazarlar

Çevrimli, M. B., Mat, B., Günlü, A., Tekindal, M. A., Günlü, Z.

Amaç

Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçe?i'nin (VKHM-Ö) temel amac?, evcil hayvan sahiplerinin, klinik veya hayvan hastanelerinde ald?klar? veterinerlik hizmetlerinden duyduklar? tatmin düzeyini standardize edilmi? ve bilimsel olarak geçerli bir yöntemle ölçmektir. Bu araç, özellikle Türkiye'deki veteriner hekimli?i hizmetlerinin kalitesini de?erlendirme ve iyile?tirme süreçlerine katk?da bulunmak üzere tasarlanm??t?r.

Ölçek, hizmet sunucular?na (veteriner hekimler ve klinik yöneticileri) geri bildirim sa?layarak, hizmet aksakl?klar?n? tespit etme ve memnuniyeti art?rmaya yönelik stratejiler geli?tirme imkan? sunar. Çal??ma, ayn? zamanda acil veteriner hizmetleri ve genel klinik hizmetleri için ayr? memnuniyet kriterlerini belirlemeyi amaçlam??t?r.

Yap?

VKHM-Ö, veterinerlik ba?lam?nda alg?lanan hizmet kalitesi ve mü?teri/hasta sahibi tatmini yap?lar?n? ölçmektedir. Bu yap?, genellikle a?a??daki boyutlar? içerecek ?ekilde faktörle?tirilmi?tir:

ARABPSYCHOLOGY.COM

Personelin teknik yeterlili?i ve uzmanl???.
Klinik personelinin ileti?im becerileri ve empati düzeyi.
Hizmetlerin zaman?nda ve etkin sunumu (özellikle acil durumlarda).
Klinik ortam?n?n temizli?i, düzeni ve fiziki ko?ullar?.
Hizmetin maliyeti ve sunulan de?er aras?ndaki alg?lanan denge.

Ölçek, bu temel boyutlar üzerinden hayvan sahiplerinin genel memnuniyetini tek bir puan veya alt boyut puanlar? ile ortaya koymay? amaçlamaktad?r.

Geçerlik

Ölçe?in geçerlik çal??malar?, ölçe?in gerçekten ölçmeyi amaçlad??? yap?y? (hasta sahibi memnuniyeti) ölçtü?ünü do?rulamak üzere Çevrimli ve arkada?lar? (2019) taraf?ndan yürütülmü?tür. Yay?n ba?l???, kapsaml? bir geçerlik çal??mas? yap?ld???n? göstermekle birlikte, spesifik faktör yükleri, döndürülmü? matris sonuçlar? veya kriter geçerli?i katsay?lar? bu metadata içerisinde detayland?r?lmam??t?r. Tipik olarak, bu tür geli?tirme çal??malar?nda Yap? Geçerli?i (Aç?mlay?c? ve Do?rulay?c? Faktör Analizi) yöntemleri kullan?larak ölçe?in çok boyutlu yap?s? test edilmi?tir.

Güvenirlik

VKHM-Ö'nün güvenirlik analizleri, ölçe?in tutarl?l???n? ve kararl?l???n? de?erlendirmeyi amaçlam??t?r. Güvenirlik çal??mas?n?n sonuçlar? bu özette yer almamakla birlikte, referans çal??mada (Çevrimli et al., 2019) muhtemelen iç tutarl?l?k katsay?lar? (Cronbach Alfa) ve potansiyel olarak test-tekrar test güvenilirli?i raporlanm??t?r. Yüksek bir Cronbach Alfa de?eri, ölçek maddelerinin ayn? yap?y? tutarl? bir ?ekilde ölçtü?ünü gösterir.

Faktör Analizi

Ölçe?in geli?tirilmesi sürecinde, maddelerin alt?nda yatan boyutlar? ortaya ç?karmak amac?yla faktör analizi tekniklerinin kullan?ld??? varsay?lmaktad?r. Bu analizler, Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti yap?s?n?n kaç temel bile?enden olu?tu?unu belirlemek için kritik öneme sahiptir. Çal??man?n, memnuniyet kriterlerini acil hizmetler ve genel hizmetler kapsam?nda ayr? ayr? ele almas?, ölçe?in birden fazla faktörlü bir yap?ya sahip oldu?unu dü?ündürmektedir. Nihai faktör yap?s?, ölçe?in kullan?m k?lavuzu veya orijinal makalesinde detayl? olarak sunulmu?tur.

Ölçek Bilgileri

Test Türü: Geli?tirme (Yeni bir yap?ya yönelik özgün ölçek geli?tirme çal??mas?d?r.)

Format: Orijinal kaynakta derecelendirme bilgisi belirtilmemi?tir, ancak psikometrik ölçek

ARABPSYCHOLOGY.COM

geli?tirme standartlar?na uygun olarak Likert tipi bir derecelendirme kullan?ld??? tahmin edilmektedir.

Mevcut Diller: Türkçe

Hedef Popülasyon Grubu: Veteriner klinik hizmetlerinden yararlanan hayvan sahipleri (mü?teriler).

Ya? Grubu: 18 ya? ve üzeri yeti?kin hayvan sahipleri.

Popülasyon Detaylar?: Türkiye'deki hayvan hastaneleri veya veteriner kliniklerine ba?vuran, evcil hayvanlar?na sa?l?k hizmeti alan bireyler.

Test Metodolojisi: Öz bildirim (Self-report) yöntemiyle uygulanan anket format?ndad?r.

Anahtar Kelimeler

Hizmet memnuniyeti, veteriner hekimlik, klinik yönetim, psikolojik ölçüm, hayvan sa?l???.

Yazarlar

Sorumlu Yazar: Aytekin Günlü

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

Kurum E-posta Adresleri: agunlu@selcuk.edu.tr (Sorumlu Yazar ?leti?imi)

Yaz??ma Adresi: Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi (Tahmini, e-posta adresine dayanarak).

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Test Y?l?: 2019 (Makalenin yay?nland??? y?l).

?zinler ve Kullan?m Ücreti: Ölçe?in akademik ve ticari kullan?m? için izinlerin sorumlu yazar (Aytekin Günlü) ile ileti?ime geçilerek al?nmas? tavsiye edilir. Ölçek, akademik bir dergide yay?mland??? için genellikle kaynak gösterilerek akademik ara?t?rmalarda ücretsiz kullan?labilir.

Kaynaklar

Orijinal makale ve referans bilgileri a?a??dad?r:

Çevrimli, M. B., Mat, B., Günlü, A., Tekindal, M. A. ve Günlü, Z. (2019). Hayvan hastanelerinde acil, veteriner klinik hizmetleri ve hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçekleri: Geçerlik ve güvenirlik

ARABPSYCHOLOGY.COM

çal??mas?. *Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi, 66*(3), 247-254. doi:10.33988/auvfd.442735

Makalenin çevrimiçi ba?lant?s?: vetjournal.ankara.edu.tr

Ölçe?in orijinal PDF dosyas? burada indirilebilir: veteriner-klinik-hizmet-memnuniyeti-olcegi-vkhm-o-toad.pdf

Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçe?i (VKHM-Ö) Maddeleri

ÖNEML?: Bu ölçe?in maddeleri, sa?lanan kaynak metin içerisinde yer almamaktad?r. Maddelerin tam listesi için ilgili bilimsel makaleye (Çevrimli et al., 2019) ba?vurulmas? gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM