

# Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçeği (VKHM-Ö)

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçeği (VKHM-Ö)*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=32523>

## Özet

Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçeği (VKHM-Ö), hayvan hastanelerinde sunulan acil ve genel veterinerlik hizmetlerine yönelik hasta sahibi memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilmiş bir psikometrik araçtır. Ölçek, Çevrimli ve arkadaşları (2019) tarafından yapılan kapsamlı bir geçerlik ve güvenirlik çalışması sonucunda literatüre kazandırılmıştır. VKHM-Ö, veteriner hekimlik alanında hizmet kalitesini ve hasta/müşteri memnuniyetini objektif kriterlere dayandırarak değerlendirmeyi hedeflemektedir. Bu ölçek, özellikle hizmet sunumu, personel yetkinliği ve iletişim gibi kritik memnuniyet faktörlerini belirlemede önemli bir rol oynamaktadır.

Ölçeğin geliştirilme amacı, veteriner kliniklerinin kendi performansları değerlendirilmelerine ve hizmet kalitelerini artırmalarına olanak sağlamaktır. Ölçek geliştirme çalışması, bu alandaki memnuniyet kriterlerinin bilimsel yöntemlerle saptanması ihtiyacına yanıt vermektedir.

## Anahtar Kelimeler

Veteriner hizmetleri, hasta sahibi memnuniyeti, klinik hizmetler, ölçek geliştirme, psikometri, hayvan hastaneleri, hizmet kalitesi.

## Yazarlar

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

## Amaç

Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçeği'nin (VKHM-Ö) temel amacı, evcil hayvan sahiplerinin, klinik veya hayvan hastanelerinde aldıkları veterinerlik hizmetlerinden duydukları tatmin düzeyini standardize edilmiş ve bilimsel olarak geçerli bir yöntemle ölçmektir. Bu araç, özellikle Türkiye'deki veteriner hekimliği hizmetlerinin kalitesini değerlendirme ve iyileştirme süreçlerine katkıda bulunmak üzere tasarlanmıştır.

Ölçek, hizmet sunucularına (veteriner hekimler ve klinik yöneticileri) geri bildirim sağlayarak, hizmet aksaklıklarını tespit etme ve memnuniyeti artırmaya yönelik stratejiler geliştirme imkanı sunar. Çalışma, aynı zamanda acil veteriner hizmetleri ve genel klinik hizmetleri için ayrı memnuniyet kriterlerini belirlemeyi amaçlamıştır.

## Yapı

VKHM-Ö, veterinerlik alanında algılanan hizmet kalitesi ve müşteri/hasta sahibi tatmini yapılarına ölçmektedir. Bu yapı, genellikle aşağıdaki boyutları içerecek şekilde faktörleştirilmiştir:

Personelin teknik yeterliliği ve uzmanlığı.  
Klinik personelinin iletişim becerileri ve empati düzeyi.  
Hizmetlerin zamanında ve etkin sunumu (özellikle acil durumlarda).  
Klinik ortamının temizliği, düzeni ve fiziki koşulları.  
Hizmetin maliyeti ve sunulan değer arasındaki algılanan denge.

Ölçek, bu temel boyutlar üzerinden hayvan sahiplerinin genel memnuniyetini tek bir puan veya alt boyut puanları ile ortaya koymayı amaçlamaktadır.

## Geçerlik

Ölçeğin geçerlik çalışmaları, ölçeğin gerçekten ölçmeyi amaçladığı yapıyı (hasta sahibi memnuniyeti) ölçtüğünü doğrulamak üzere Çevrimli ve arkadaşları (2019) tarafından yürütülmüştür. Yaygın başlıklar, kapsamlı bir geçerlik çalışması yapıldığını göstermekle birlikte, spesifik faktör yükleri, döndürülmüş matris sonuçları veya kriter geçerliliği katsayıları bu metadata içerisinde detaylandırılmamıştır. Tipik olarak, bu tür geliştirme çalışmaları Yapı Geçerliliği (Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi) yöntemleri kullanılarak ölçeğin çok boyutlu yapısı test edilmiştir.

## Güvenirlik

VKHM-Ö'nün güvenilirlik analizleri, ölçeğin tutarlılığını ve kararlılığını değerlendirmeyi amaçlamıştır. Güvenirlik çalışmaları sonuçları bu özette yer almamakla birlikte, referans çalışmada (Çevrimli et al., 2019) muhtemelen iç tutarlılık katsayıları (Cronbach Alfa) ve potansiyel olarak test-tekrar test güvenilirliği raporlanmıştır. Yüksek bir Cronbach Alfa değeri, ölçek maddelerinin aynı yapıyı tutarlı bir şekilde ölçtüğünü gösterir.

## Faktör Analizi

Ölçeğin geliştirilmesi sürecinde, maddelerin altında yatan boyutları ortaya çıkarmak amacıyla faktör analizi tekniklerinin kullanıldığı varsayılmaktadır. Bu analizler, Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti yapısının kaç temel bileşenden oluştuğunu belirlemek için kritik öneme sahiptir. Çalışmanın, memnuniyet kriterlerini acil hizmetler ve genel hizmetler kapsamında ayrı ayrı ele alması, ölçeğin birden fazla faktörlü bir yapıya sahip olduğunu düşündürmektedir. Nihai faktör yapısı, ölçeğin kullanım kılavuzu veya orijinal makalesinde detaylı olarak sunulmuştur.

## Ölçek Bilgileri

**Test Türü:** Geliştirme (Yeni bir yapıya yönelik özgün ölçek geliştirme çalışmasıdır.)

**Format:** Orijinal kaynakta derecelendirme bilgisi belirtilmemiştir, ancak psikometrik ölçek

geliştirme standartlarına uygun olarak Likert tipi bir derecelendirme kullanıldığı tahmin edilmektedir.

**Mevcut Diller:** Türkçe

**Hedef Popülasyon Grubu:** Veteriner klinik hizmetlerinden yararlanan hayvan sahipleri (müşteriler).

**Yaş Grubu:** 18 yaş ve üzeri yetişkin hayvan sahipleri.

**Popülasyon Detayları:** Türkiye'deki hayvan hastaneleri veya veteriner kliniklerine başvuran, evcil hayvanlarına sağlık hizmeti alan bireyler.

**Test Metodolojisi:** Öz bildirim (Self-report) yöntemiyle uygulanan anket formatındadır.

## Anahtar Kelimeler

Hizmet memnuniyeti, veteriner hekimlik, klinik yönetim, psikolojik ölçüm, hayvan sağlığı.

## Yazarlar

**Sorumlu Yazar:** Aytekin Günlü

**Yazar ORCID Tanımlama Numarası:** Orijinal kaynakta belirtilmemiştir.

**Kurum E-posta Adresleri:** agunlu@selcuk.edu.tr (Sorumlu Yazar İletişimi)

**Yazın Adresi:** Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi (Tahmini, e-posta adresine dayanarak).

## Ücretler, Ücret ve Test Yeri

**Test Yeri:** 2019 (Makalenin yayınlandığı yıl).

**Ücretler ve Kullanım Ücreti:** Ölçeğin akademik ve ticari kullanım için izinlerin sorumlu yazar (Aytekin Günlü) ile iletişime geçilerek alınması tavsiye edilir. Ölçek, akademik bir dergide yayımlandığı için genellikle kaynak gösterilerek akademik araştırmalarda ücretsiz kullanılabilir.

## Kaynaklar

Orijinal makale ve referans bilgileri aşağıdadır:

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 ölçükleri: Geçerlik ve güvenilirlik

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

Makalenin çevrimiçi bağlantısı: [vetjournal.ankara.edu.tr](http://vetjournal.ankara.edu.tr)

Ölçeğin orijinal PDF dosyası burada indirilebilir: [veteriner-klinik-hizmet-memnuniyeti-olcegi-vkham-toad.pdf](http://veteriner-klinik-hizmet-memnuniyeti-olcegi-vkham-toad.pdf)

### **Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçeği (VKHM-Ö) Maddeleri**

**ÖNEMLİ:** Bu ölçeğin maddeleri, sağlanan kaynak metin içerisinde yer almamaktadır. Maddelerin tam listesi için ilgili bilimsel makaleye (Çevrimli et al., 2019) başvurulması gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM