

# Servis Ortam? Ölçe?i

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Servis Ortam? Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30122>

## Özet

Servis Ortam? Ölçe?i (SOÖ), Bozkurt-Do?an (1998) taraf?ndan bir yüksek lisans tezi kapsam?nda Türkçe'ye uyarlama çal??mas? gerçe?leştirilmi? bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, özellikle klinik veya tedavi ortamlar?ndaki sosyal ve psikolojik atmosferin alg?lanan niteliklerini ölçmeyi amaçlamaktadır. Ölçek, toplam 100 maddeden ve 10 farklı alt boyuttan oluşmaktadır. Derecelendirme format? **Do?ru-Yanl??** ?eklinde ikili bir yapıdadır. Ölçe?in temel amacı, bir hizmet ortam?nın kat?l?mc?lık, destek, düzen ve kontrol gibi kritik boyutlarda nasıl alg?land??n? hem çal??anlar hem de hastalar perspektifinden de?erlendirmektir.

## Anahtar Kelimeler

Servis Ortam? Ölçe?i, Uyarlama, Servis Ortam?, Psikolojik Atmosfer, Klinik De?erlendirme, Güvenirlik, Geçerlik, 100 Madde.

## Yazarlar

S. Bozkurt-Do?an (Uyarlayan).

## Amaç

Servis Ortam? Ölçe?i'nin (SOÖ) temel amac?, bir hizmet sunulan ortam?n (örneğin, psikiyatri servisi veya rehabilitasyon merkezi) sosyal ve örgütsel özelliklerini sistematik olarak de?erlendirmektir. Ölçek, bu ortamlar?n hastalar ve çal??anlar tarafından nasıl deneyimlendi?ini ve alg?land??n? ortaya koyarak, ortam?n iyile?tirilmesine yönelik müdahaleler için temel veriler sağlamay? hedefler.

Ölçek, ortam?n kat?l?mc?lık düzeyinden, destekleyici yapı?ına, spontan davran??lara izin verme derecesinden, düzen ve organizasyon kalitesine kadar geni? bir yelpazede de?erlendirme yapar. Bu sayede, ortam?n terapötik potansiyelini veya stres faktörlerini belirlemek mümkün hale gelmektedir.

## Yap?

Servis Ortam? Ölçe?i, hizmet ortam?nın alg?lanan kalitesini ölçen çok boyutlu bir yapıyı temsil eder. Ölçek, her biri 10 maddeden oluşun toplam 10 alt boyuta ayrılm??tır. Bu alt boyutlar, ortam?n sosyal ilişkiler, kişisel gelişim potansiyeli ve sistem bakım/sistem de?i?ikliği boyutları'nı kapsamaktadır.

Ölçe?i oluşturan 10 temel yap?sal boyut şunlardır:

**Kat?l?m:** Servisin canlılık ve hareketlilik düzeyi.

**Destek:** Bireylerin (hastaların) birbirlerine yardımlaşma ve dayanışma düzeyi.

**Spontank:** Tedavi programının esnekliği ve de?i?ime açıklığı.

**Otonomi:** Bireylerin (hastaların) kişisel seçim ve özgürlük derecesi.

**Pratik Yönelim:** Serviste yeni tedavi yöntemlerinin deneme sıklığı ve uygulama odaklılık.

**Kişisel Sorun Yönelimi:** Kişisel sorunlar hakkında açıkça konuşma ve paylaşım ortamının varlığı.

**Öfke ve Saldırganlık:** Çatışma ve tartışma sıklığı.

**Düzen ve Organizasyon:** Tedavi programının yapılandırılmış ve iyi düzenlenmiş olma derecesi.

**Programın Açıklığı:** Programda sorumlulukların ve kuralların netliği.

**Çalışanların Kontrolü:** Servis kurallarının ihlal edenlerin cezalandırılması ve çalışanların otorite düzeyi.

## Geçerlik

Ölçeğin geçerlik çalışmaları, Bozkurt-Doğan (1998) tarafından **Klasik Test Kuramı** (KTT) çerçevesinde madde analizine odaklanılarak yürütülmüştür. Her alt ölçekteki maddeler, ayrı ayrı analizlere tabi tutulmuştur.

Yapılan madde analizleri kapsamında, madde çakarlılığında ölçek ortalamaları ve varyansları, madde-toplam puan korelasyonları ve Cronbach Alfa iç tutarlık katsayıları hesaplanmıştır. Madde-toplam puan korelasyonunun .30'un üzerinde olması ve/veya madde çakarlılığında ölçek alfa değerinin düşmesi, maddenin yüksek ayrıt ediciliğe sahip olduğunu göstermekte ve bu durum ölçeğin iç tutarlılığına dayalı geçerliliğini desteklemektedir. Ters durumda (düşük korelasyon ve alfa artması), maddenin ayrıt ediciliğinin düşük olduğu kabul edilmiştir.

## Güvenirlik

Servis Ortam? Ölçeği'nin güvenirlik analizleri, hem çalışanlar hem de hastalar için alt ölçek düzeyinde iç tutarlılık katsayıları (Cronbach Alfa) hesaplanarak rapor edilmiştir. Güvenirlik katsayılarında, bazı alt ölçeklerde kabul edilebilir düzeyler gözlemlenirken, bazılarındaki oldukça düşük değerler kaydedilmiştir.

**Çalışanlar için Güvenirlik Katsayıları:** Alt ölçek güvenilirlik katsayıları .14 ile .77 arasında değişim göstermiştir. En yüksek değer Düzen ve Organizasyon (DO) alt boyutu için (.77) bulunurken, en düşük değer Çalışanların Kontrolü (ÇK) alt boyutu için (.14) belirlenmiştir. Diğer önemli alt boyutlar: Katılım (KA) .67, Destek (DE) .44, Spontank (SP) .47, Otonomi (OT) .40, Pratik Yönelim (PY) .59, Kişisel Sorun Yönelimi (KYS) .45, Öfke ve Saldırganlık (ÖS) .30, Programın Açıklığı (PA) .52.

**Hastalar ?çin Güvenirlik Katsay?lar?:** Hastalar?n alt ölçek güvenirlik katsay?lar? .01 ile .72 aras?nda de?i?mi?tir. En yüksek de?er yine Düzen ve Organizasyon (DO) alt boyutu (.72) ve Kat?l?m (KA) alt boyutu (.70) için bulunmu?tur. En dü?ük de?erler ise Otonomi (OT) alt boyutu (.01) ve Çal??anlar?n Kontrolü (ÇK) alt boyutu (.12) için rapor edilmi?tir. Di?er önemli alt boyutlar: Destek (DE) .66, Spontanlık (SP) .28, Pratik Yönelim (PY) .59, Ki?isel Sorun Yönelimi (KYS) .49, Öfke ve Sald?rganlık (ÖS) .15, Program?n Aç?kl??? (PA) .63.

## Faktör Analizi

Sunulan kaynak materyalde, ölçe?in yap?sal geçerli?ini incelemek amacıyla geleneksel Aç?mlay?c? veya Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA/AFA) uyguland???na dair do?rudan bir bilgi bulunmamaktadır. Ölçek geçerli?i, bunun yerine, Klasik Test Kuram? (KTT) prensiplerine dayalı **madde analizi** yöntemleri kullan?larak de?erlendirilmi?tir. Bu yakla??m, her bir alt ölçe?in iç tutarlılı??n? ve maddelerin toplam puanla korelasyonunu incelemeye odaklanm???tır.

Madde analizinin sonuçlar?, maddelerin alt ölçek içinde yeterli düzeyde ay?rt edicili?e sahip olup olmadı??n? belirlemeye yönelik güçlü kan?tlar sunmu?tur, ancak ölçe?in 10 boyutlu teorik yap?s?n?n ampirik olarak ne ölçüde do?ruland??? hakkında ek faktör analizi verisi gerekmektedir.

## Enstrüman Bilgileri

**Test Type:** Uyarlama (Adaptation)

**Format:** 10 alt boyut, toplam 100 madde.

**Derecelendirme:** Do?ru-Yanlış (?kili derecelendirme)

**Language Available:** Türkçe (Turkish)

**Population Group:** Klinik veya hizmet ortamlar?nda bulunan hastalar ve çal??anlar.

**Age Group:** Yeti?kinler (Implied by context of clinical service environment).

**Population Details:** Ege Üniversitesi Sa?lık Bilimleri Enstitüsü kapsam?nda yürütülen yüksek lisans tezi çal??ması. Spesifik örneklem büyüklü?ü ve özellikleri kaynakta detaylı belirtilmemiştir.

**Test Methodology:** Madde analizi ve iç tutarlılık (Cronbach Alfa) hesaplamalar?.

## Anahtar Kelimeler

Servis Ortam?, Hastane Ortam?, Psikometrik Ölçek, ?ç Tutarlılık, Cronbach Alfa, Klinik Yönetim, Geçerlik.

## Yazarlar

**Author ORCID Identifier:** Bilgi mevcut de?il.

**Affiliation Email addresses:** Bilgi mevcut de?il.

**Correspondence Address:** Bilgi mevcut de?il.

## ?zinler, Ücret ve Test Y?I?

**?zinler ve Ücret:** Ölçe?in kullan?m? için gerekli izinler ve ücretlendirme bilgisi kaynakta belirtilmemi?tir. Kullan?m için orijinal adaptasyon çal??mas?na (Bozkurt-Do?an, 1998) ba?vurulmas? önerilir.

**Test Y?I? (Adaptasyon):** 1998.

## Kaynaklar

Bozkurt- Do?an, S. (1998). *Servis Ortam? Ölçe?i (SOÖ) geçerlik ve güvenirlik çal??mas?* (Yüksek lisans tezi). Ege Üniversitesi Sa?lk Bilimleri Enstitüsü, ?zmir.

Tez Merkezi Linki: [tez.yok.gov.tr](http://tez.yok.gov.tr)

Ölçe?in orijinal PDF dosyas? buradan indirilebilir: [servis-ortami-olcegi-toad.pdf](http://servis-ortami-olcegi-toad.pdf)

## Servis Ortam? Ölçe?i Maddeleri

**IMPORTANT:** The following scale items must be preserved in their original language and must not be changed in any way.

Kat?l?m (10 m): Bu servis canl? ve hareketlidir.

Destek (10 m): Burada hastalar birbirlerine çok az yard?m ederler.

Spontanlık (10 m): Bu tedavi program? her zaman ayn?d?r de?imez.

Otonomi (10 m): Burada hastalar istedikleri gibi giyinebilir.

Pratik Yönelim (10 m): Bu serviste s?k s?k yeni tedavi yöntemleri denenir.

Ki?isel Sorun Yönelimi (10 m): Burada ki?isel sorunlar hakk?nda aç?kça konu?ulur.

Öfke ve Sald?rganlık (10 m): Bu tedavi program?nda hastalar nadiren tart???rlar.

Düzen ve Organizasyon (10 m): Bu tedavi program? çok iyi düzenlenmi?tir.

Program?n Aç?kl??? (10 m): Bu programda herkes kimin sorumlu oldu?unu bilir.

Çal??anlar?n Kontrolü (10 m): Servisin kurallar?n? bozan hastalar cezaland?r?lr.