

متغیرهای پیش‌بین رضایت مراجعان مرکز مشاوره دانشگاه تهران

مصطفی نوکنی^۱، حمید پیروی^۲، رحمت اله اللهیاری^۳، سیاوش طالع پسند^۴

مقدمه

رضایت مانند بسیاری از دیگر مفاهیم روانشناختی فهمش آسان است اما تعریفش سخت است. مفهوم رضایت با بسیاری از زمینه‌های مشابه مثل شادی، رنجش و کیفیت زندگی همپوشی دارد. رضایت یک پدیده از پیش وجود داشته نیست. اما قضایاتی است که منعکس کننده تجربه مردم در طول زمان است. یک تعریف ساده و عملی از رضایت اینست که فرد چقدر به اهداف خود رسیده است. رضایت مراجع/بیمار یک نگرش است - جهت‌گیری کلی شخص نسبت به تجربه نسبت به مراقبت بهداشتی. رضایت هم دارای اجزای شناختی است و هم جنبه‌های هیجانی دارد و به تجارب پیشین، انتظارات و شبکه‌های اجتماعی مربوط است (کیگان و همکاران، ۲۰۰۲). ارزیابی منظم از خدمات مشاوره و میزان رضایت مراجعان یک جزء ضروری از کار حرفه‌ای است. بر طبق انجمن ملی خدمات مشاوره (۱۹۹۱) «یک مسئولیت یکپارچه خدمات مشاوره اینست که ارزیابی انجام دهند و اثربخشی خدماتشان را تعیین کنند و کیفیت خدمات خود را بهبود بخشند». بیشاپ و ترمبلی (۱۹۸۷) بر این باورند که مراکز مشاوره باید به ارزیابی خدمات خود بپردازند و نتایج را در کار خود دخیل سازند و در تلاش برای غلبه بر موانع معمول درونی باشند. دلایل مهم دیگری نیز برای ارزیابی مراکز مشاوره دانشجویی از جمله: فراهم‌آوردن بازخورد برای مشاوران، تضمین خدمات، حفظ مراجعان در جلسات مشاوره، و رشد حرفه‌ای کارکنان درگیر در پروژه ارزیابی وجود دارد (سیلکر و همکاران، ۱۹۹۴).

در زمینه ارزیابی میزان رضایت دانشجویان از مراکز مشاوره پژوهش‌های اندکی در دست است. تحقیق سال ۱۹۸۷ بوسیله فرشم و سوفومرز بر روی ۱۰۰۰ دانشجوی ساکن در خوابگاه دانشگاه میشیگان بزرگترین تحقیقی بوده است که برای ارزیابی رضایت دانشجویان از مرکز مشاوره دانشجویی انجام شد. نتایج نشان داد که دانشجویان از مشاور و مشاوره‌ای که دریافت کرده بودند به‌طور کلی رضایت دارند و احساس می‌کردند که به وسیله مسئول پذیرش پذیرفته و مورد احترام قرار گرفته‌اند. بسیاری از دانشجویان اظهار کردند که عامل مهم در موفقیت تحصیلی و ماندن در دانشگاه مشاور آنها بوده است. سه پاسخ خیلی مهم آنها یکی این بود که مرکز مشاوره را برای دوستان خود توصیه می‌کنند و دوم اینکه در صورت نیاز دوباره به مرکز مشاوره مراجعه می‌کنند و سوم اینکه مرکز مشاوره خدمات مورد نیاز دانشجویان را فراهم می‌کند (همان منبع).

در حال حاضر گرچه بسیاری از مراکز مشاوره دانشجویی ممکن است بازخوردهای مختلفی از کیفیت خدمات خود دریافت کنند اما تاکنون هیچ کار ساختار یافته‌ای در زمینه میزان رضایت دانشجویان و متغیرهای دخیل در این زمینه در مراکز مشاوره انجام نشده است. بنابراین پژوهش حاضر در پی آن است که میزان رضایت کلی مراجعه‌کنندگان به مراکز مشاوره دانشجویی دانشگاه تهران و عوامل پیش‌بین آن را شناسایی کند. به عبارت دیگر آیا ویژگی‌های مراجعان و درمانگران می‌توانند شاخص رضایت و را تعیین کنند.

روش

شرکت‌کنندگان: ۳۲۷ نفر (۱۴۷ نفر مرد، و ۱۸۰ نفر زن) از مراجعه‌کنندگان به مرکز مشاوره دانشگاه تهران در فاصله مهر تا بهمن ماه ۸۸ بوده‌اند. برای انتخاب مراجعان از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد.

ابزار: از نسخه فارسی شاخص رضایت مراجع (PCSI) که بوسیله نوکنی و همکاران (۱۳۸۸)، ساخته شده است، استفاده شد. این شاخص دارای ۳۱ سؤال است که ۲ بعد رضایت از مرکز و رضایت از درمانگران (روانپزشک، مشاور یا مددکار) را اندازه‌گیری می‌کند. گویه‌ها در یک مقیاس ۵ پاسخ از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) درجه‌بندی می‌شوند. رضایت از مرکز ۱۰ گویه دارد (برای مثال: هنگام مراجعه به مرکز به راحتی می‌توانم نوبت بگیرم) که دامنه نمره ۸ تا ۴۰ را دربر می‌گیرد. رضایت از مشاور ۲۱ گویه دارد (برای مثال: مشاور به کار درمان من علاقمند و متعهد است). که دامنه نمره ۲۳ تا ۱۱۵ را دربر می‌گیرد. نمره بالاتر در هر بعد نشانه رضایت بیشتر است. سنجش روایی برای ابزار از گویه‌های شاخص رضایت مراجع و نظر متخصصان استفاده شد. هماهنگی درونی نسخه فارسی شاخص رضایت مراجع با ضریب آلفای کربناب بررسی شد. اعتبار با روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ و ۰/۹۳ برای ابعاد رضایت از درمانگر و مرکز منتهی شد.

شیوه گردآوری داده‌ها: شرکت‌کنندگان نسخه فارسی شاخص رضایت مراجع و یک پرسشنامه اطلاعات شخصی (شامل سن، جنس، تحصیلات، وضعیت تاهل و...) را تکمیل کردند. همین‌طور درمانگران نیز پرسشنامه مربوط به اطلاعات شخصی خود و تشخیص مشکل مراجع و تعداد جلسات حضور او و رویکرد درمانی خود را مشخص ساختند. به تمام مراجعان اطمینان داده شد که پاسخ‌های آنان محرمانه خواهد بود و از اطلاعات جمع‌آوری شده صرفاً برای ارزیابی کیفیت خدمت رسانی مرکز استفاده خواهد شد.

یافته‌ها

نتایج آماره‌های توصیفی در جدول ۱ گزارش شده است. در هر دو بعد (رضایت از مرکز و درمانگر) میانگین مقیاس بالاتر از میانگانه مقیاس بود. انحراف استاندارد رضایت از مرکز و درمانگر به ترتیب ۰/۵ و ۰/۹ بود

جدول ۱

میانگین، انحراف استاندارد، ضرایب اعتبار و همبستگی ابعاد نسخه فارسی شاخص رضایت مراجع

ابعاد	میانگین	انحراف استاندارد	رضایت از مرکز	رضایت از درمانگر
رضایت از مرکز	۴/۱	۰/۵۰	۰/۸۲	۰/۴۴
رضایت از درمانگر	۳/۸	۰/۵۷	۰/۹۳	۰/۹۳

**p<0.001

*ضرایب اعتبار بر روی قطر اصلی قرار دارند

نتایج نشان داد که در حدود ۹۱ درصد مراجعان از خدمات ارائه شده در مرکز راضی هستند. همچنین، داده‌ها برحسب میزان رضایت از نوع خدمات روان‌شناختی تحلیل شد (جدول ۲). نتایج نشان داد که به طور متوسط میزان رضایت از خدمات روان‌شناس بالینی بالاتر ($M=3/90$) و (مدل تحلیل واریانس نشان داد که تفاوت میانگین‌ها در سطح ۵ درصد معنادار بود ($F=36/03$, $p=0/036$). نتایج آزمون پس از تجربه توکی نشان داد که میزان رضایت از خدمات روان‌شناسان بالینی به طور معنادار بالاتر از خدمات روانپزشکان مرکز است ($MD=0/58$).

میزان رضایت از درمانگر برحسب سطح تحصیلات مراجعان تحلیل شد (جدول ۲). نتایج نشان داد که مراجعان با سطح تحصیلات کارشناسی ارشد رضایت (از درمانگر) بالاتری از مراجعان با سطح کارشناسی داشتند ($P=0/008$, $F=1/10$). بین رضایت (از مرکز) مراجعان با سطح تحصیلات کارشناسی ارشد و کارشناسی تفاوت معناداری مشاهده نشد. همچنین، نتایج نشان داد که شیوه ارجاع مراجع به مرکز نقش تعدیل‌کنندگی دارد. به این معنا که مراجعانی که توسط یکی از واحدها به مرکز ارجاع داده شده بودند در مقایسه با مراجعانی که شخصاً به مرکز مراجعه کرده بودند از رضایت (از درمانگر) پایین‌تری برخوردار بودند ($MD=0/43$).

سطح تحصیلات درمانگر نیز به عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده در میزان رضایت از درمانگر عمل می‌کرد ($P=0/003$, $F=4/43$). نتایج آزمون توکی نشان داد که میزان رضایت از درمانگران با تحصیلات کارشناسی ارشد از درمانگران با سطح تحصیلات دکتری به طور معناداری بیشتر است ($MD=0/8$) و همچنین میزان رضایت از درمانگران با تحصیلات دانشجویان دکتری از درمانگران با سطح تحصیلات دکتری به طور معناداری بیشتر است ($MD=0/73$). (جدول ۲)

نوع تشخیص درمانگر نیز به عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده در میزان رضایت از درمانگر عمل می‌کرد ($P=0/001$, $F=5/30$). نتایج آزمون توکی نشان داد که میزان رضایت در شرایطی که درمانگران تشخیص مشکل ارتباطی برای مشکل مراجع داشتند در مقایسه با شرایطی که درمانگران تشخیص اختلالات خفی برای مشکل مراجع داشتند به طور معناداری بیشتر بود ($MD=0/79$).

سایر متغیرها از جمله جنس مراجع یا درمانگر، وضعیت تاهل، مراجعه قبلی و نوع رویکرد درمانگر نقش تعدیل‌کننده‌ای ایفا نمی‌کردند.

جدول ۲

نمرات رضایت از درمانگر برحسب متغیرهای تعدیل‌کننده

انحراف استاندارد	P	متغیر	میانگین
۰/۰۳۶	۰/۵۵	روانپزشکی	۳/۳۰
۰/۵۰	۰/۸۰	روان‌شناس بالینی	۳/۸۰
۰/۶۳	۳/۸۷	مددکار	۳/۸۷
۰/۵۲	۳/۹۷	مشاور	۳/۹۷
۰/۰۰۸	۳/۶۵	کارشناسی	۳/۶۵
۰/۴۱	۴/۰۰	کارشناسی ارشد	۴/۰۰
۰/۰۱۵	۰/۵۰	ارجاع توسط یکی از مراکز	۳/۵۶
۰/۶۲	۳/۹۲	مراجعه شخصی	۳/۹۲
۰/۲۲	۳/۹۹	دوستان	۳/۹۹
۰/۰۰۳	۳/۵۶	دکتری تخصصی	۳/۵۶
۰/۵۳	۳/۳۳	دکتری	۳/۳۳
۰/۵۰	۳/۹۶	دانشجوی دکتری	۳/۹۶
۰/۳۸	۴/۰۴	کارشناسی ارشد	۴/۰۴
۰/۷۳	۳/۸۴	کارشناسی	۳/۸۴

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که مراجع کنندگان به مرکز مشاوره دانشگاه تهران از خدمات مرکز مشاوره به میزان بالایی رضایت دارند. این رضایت هم در بخش رضایت از مرکز و هم رضایت از درمانگران وجود دارد. این یافته همسو با نتایجی است که در تحقیق فرشم و سوفومرز (۱۹۸۷) گزارش گردید. در میان درمانگران روان‌شناس بالینی بیشترین رضایت برای مراجعان به وجود آورده است که این شاید به علت آشنایی و تسلط بیشتر درمانگران این رشته به طیف بیشتری از تکنیک‌ها و نظریات روان‌شناسی و همین‌طور کار تحت نظارت سرپرست در دوره‌های کارآموزی و پس از آن باشد. اما در زمینه تبیین رضایت بیشتر دانشجویان کارشناسی ارشد نسبت به دانشجویان کارشناسی شاید بتوان گفت گروه اول تحلیل بهتری از موقعیت و واقعیت‌های مربوط به مشاوره داشته باشد و شاید دانش بیشتر می‌تواند تفسیر واقع‌بینانه‌ای برای آنها فراهم آورد. یافته دیگر در مورد رضایت بیشتر مراجعان از درمانگران با مدرک کارشناسی ارشد و دانشجویان دکتران نسبت به درمانگران با مدرک دکتران ممکن است به علت انتظارات واقع‌بینانه تر مراجعان نسبت به درمانگران با

^۱ کارشناس مرکز مشاوره دانشگاه تهران

^۲ قائم مقام مرکز مشاوره دانشجویی دانشگاه تهران

^۳ معاون مرکز مشاوره دانشجویی دانشگاه تهران

^۴ عضو هیئت علمی دانشگاه سمنان - روان‌شناس تربیتی

