

ویژگی های روان سنجانه «مقیاس رضایت از خدمت - ۳۰»^(۱) در جمعیت ایرانی

با توجه به گسترش مراکز ارائه دهنده خدمات مشاوره در سال های اخیر، ارزشیابی آن ها ضرورت مبرم پیدا کرده و یکی از مهم ترین اجزای این ارزشیابی، سنجش رضایت خدمت گیرندگان مراکز یاد شده است. بر این اساس، پرسش نامه ی سی سؤالی «رضایت از خدمت» به فارسی برگردانده و ویژگی های روان سنجانه ی آن در جمعیت ایرانی بررسی شد.

این مقیاس که محصول برنامه ی رضایت پژوهشی دانشگاه کالیفرنیا ی سان فرانسیسکو (UCSF) است، پس از ترجمه به فارسی برای ارزیابی از نظر قابل فهم بودن در جمعیت ایرانی بر روی ۳۳ مراجعه کننده ۹ مرکز مشاوره شهر تهران آزموده و اصلاح شد. سپس برای سنجش پایایی آن، بر روی ۱۲۱ مراجعه کننده (۷۱٪ زن و ۲۹٪ مرد با دامنه ی سنی ۱۸-۶۵ سال) و برای تعیین روایی آن، بر روی ۵۰ مراجعه کننده (۷۸٪ زن و ۲۲٪ مرد با دامنه ی سنی ۱۸-۷۵ سال) اجرا شد.

میانگین هم بستگی پاسخ به سؤال های سی گانه مقیاس (۰/۳۵) و ضریب α کرونباخ (۰/۹۴) حاکی از همسانی درونی مقیاس است. روایی ملاکی از طریق محاسبه ی ضریب هم بستگی بین نمرات مقیاس و عملکرد فرد روی سه سؤال باز پاسخ انتهای مقیاس تعیین شد (۰/۵۳ = r) و نمره ی ۹۵ روی مقیاس به عنوان نقطه ی برش مناسب شناخته شد.

واژگان کلیدی: رضایت مراجعه کنندگان / روان سنجی / مشاوره

دکتر حسن رفیعی

استادیار گروه روان پزشکی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

دکتر مرصده سمیعی

استادیار گروه روان پزشکی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

دکتر حسین کاکویی

استادیار دانشگاه علوم پزشکی تهران

دکتر کورش هلاکویی نایینی

استادیار دانشگاه علوم پزشکی تهران