

Gradul de satisfacție față de serviciile de consiliere oferite de D.C.P. clienților interni / externi, care au beneficiat de consiliere psihologică și profesională, în anul calendaristic 2017

Activitatea de consiliere desfășurată în cadrul DCP, în perioada 01.01.2017 – 30.12.2017, se caracterizează print următoarele aspecte:

Un total de 1033 clienți (din care 990 clienți interni și 43 clienți externi - 26 elevi, 15 cadre didactice din învățământul preuniversitar și 2 persoane din alte categorii) au completat documentul denumit „Fișa Clientului”, prin care și-au exprimat *gradul de satisfacție față de serviciul de consiliere oferit*. Acest document cuprinde cinci opțiuni de răspuns: a) *foarte ridicat*; b) *ridicat*; c) *mediu*; d) *scăzut*; e) *foarte scăzut*.

Rezultatele statistice înregistrate în urma prelucrării răspunsurilor sunt următoarele:

1. Pentru **toate activitățile de consiliere** desfășurate (psihologică/profesională/pedagogică), din totalul de 1033 consiliați, 68,54% (708 clienți, din totalul de 1033) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu 7,17% comparativ cu cea din 2016 (61,37%); 22,75% (235 clienți) *ridicat*, pondere mai scăzută cu 1,92% comparativ cu cea din 2016 (24,67%); 7,85% (81 clienți) *mediu*, pondere mai ridicată cu 0,29% comparativ cu cea din 2016 (7,56%); 0,09% (1 client) *scăzut*, pondere mai scăzută cu 0,12% comparativ cu cea din 2016 (0,21%); 0% (0 clienți) *foarte scăzut*, pondere mai scăzută cu 0,14% comparativ cu cea din 2016 (0,14%); iar 0,77% (8 clienți) nu au răspuns, pondere mai scăzută cu 5,28% comparativ cu cea din 2016 (6,05%).

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2016), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este mai **ridicată** cu 5,25% (91,29% față de 86,04% în 2016). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, *scăzut* și *foarte scăzut*), este mai **ridicată** cu 0,03% (7,94% față de 7,91% în 2016), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai **scăzută** cu 5,28% (0,77% față de 6,05% în 2016).

Pentru toate activitățile de **consiliere** desfășurate (psihologică, profesională și pedagogică), am înregistrat **un număr total** de 277 **ședințe de consiliere** individuală și un număr de 15 workshopuri/activități de grup.

2. Pentru activitatea de **consiliere psihologică/testări** (individuale și de grup), am înregistrat **un număr total** de 175 consiliați, din care 173 clienți interni (studenți) și 2 clienți externi.

Din totalul de 175 consiliați, 82,86% (145 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu

0,91%, comparativ cu 81,95% în anul 2016; **ridicat**, în proporție de 12,57% (22 clienți), pondere mai scăzută cu 3,22%, comparativ cu 15,79% în anul 2016; **mediu**, în proporție de 4% (7 clienți), pondere mai ridicată cu 1,74%, comparativ cu 2,26% în anul 2016. Nu am înregistrat niciun răspuns pentru varianta *foarte scăzut*, situație identică cu cea din anul precedent.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2016), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este ușor mai **crescută**, cu 2,31% (95,43%, față de 97,74% în 2016), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu* și *scăzut*, este mai **scăzută** cu 4,57% (4,57% față de 2,26% în 2016).

Pentru activitatea de **consiliere psihologică individuală/testări**, am înregistrat **un număr total** de 64 **ședințe de consiliere** și 47 **consiliați**, din care 45 clienți interni (studenți) și 2 clienți externi. În proporție de 100% au apreciat serviciul de consiliere psihologică oferit cu calificativul *foarte ridicat*, situație identică cu cea din anul precedent.

Numărul ședințelor de consiliere individuală a crescut, cu 33% față de anul 2016 (64 ședințe de consiliere psihologică, față de 31), la fel și numărul de consiliați – 47 față de 25 consiliați (mai ridicat cu 22 consiliați). Comparativ cu perioada anterioară, am înregistrat o pondere **egală** în privința aprecierilor pozitive (100%, față de 100% consiliați în 2016).

Pentru activitatea de **consiliere psihologică de grup/testări**, am realizat un număr de 111 consiliați (în cadrul workshop-urilor desfășurate). Din totalul de 111 consiliați, 72,98% (81 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai **scăzută** cu 7,10%, comparativ cu 80,08% în anul 2016; **ridicat**, în proporție de 19,81% (22 clienți), pondere mai **ridicată** cu 2,38%, comparativ cu 17,43% în anul 2016; **mediu**, în proporție de 6,31% (7 clienți) pondere mai **ridicată** cu 3,82%, comparativ cu 17,43% în anul 2016; **scăzut**, în proporție de 0,90% (1 client) pondere mai **ridicată** cu 0,90%, comparativ cu 0% în anul 2016.

3. Pentru activitatea de **consiliere profesională** (consiliere individuală/participare workshop-uri), am înregistrat un număr total de 739 **consiliați**, din care 713 clienți interni (studenți) și 26 clienți externi (elevi de liceu). Pentru activitatea de **consiliere profesională de grup**, am înregistrat **un număr total** de 728 **consiliați** (în cadrul a 9 workshop-uri). Pentru activitatea de **consiliere profesională individuală**, am înregistrat **un număr total** de 11 **consiliați** și 13 **ședințe de consiliere individuală**.

Din totalul de 739 consiliați, 60,35% (446 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu 4,32% față de cea din 2016 (56,03%); 28,69% (212 clienți) *ridicat*, pondere mai ridicată cu 1,90% față de cea din 2016 (26,79%); 9,88% (73 clienți) *mediu*, pondere mai ridicată cu 0,80% față de cea din 2016 (9,08%); 0% (0 clienți) *scăzut*, pondere mai scăzută cu 0,26% față de cea din 2016 (0,26%); 0% (0 clienți) *foarte*

scăzut, iar 1,08% (8 clienți) nu au răspuns, pondere mai scăzută cu 6,59% față de cea din 2016 (7,67%).

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2016), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este mai **ridicată** cu 6,22% (89,04% față de 82,82% în 2016). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *scăzut* și *foarte scăzut*), este de 0% (față de 9,51% în 2016), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai **scăzută** cu 6,59% (1,08% față de 7,67% în 2016).

4. Pentru activitatea de **consiliere pedagogică** (îndrumare pentru examenul de grad și examenul de licență/disertație), am înregistrat un număr de 119 consiliați (104 clienți interni și 15 clienți externi - cadre didactice din învățământul preuniversitar) și 200 **ședințe de consiliere**.

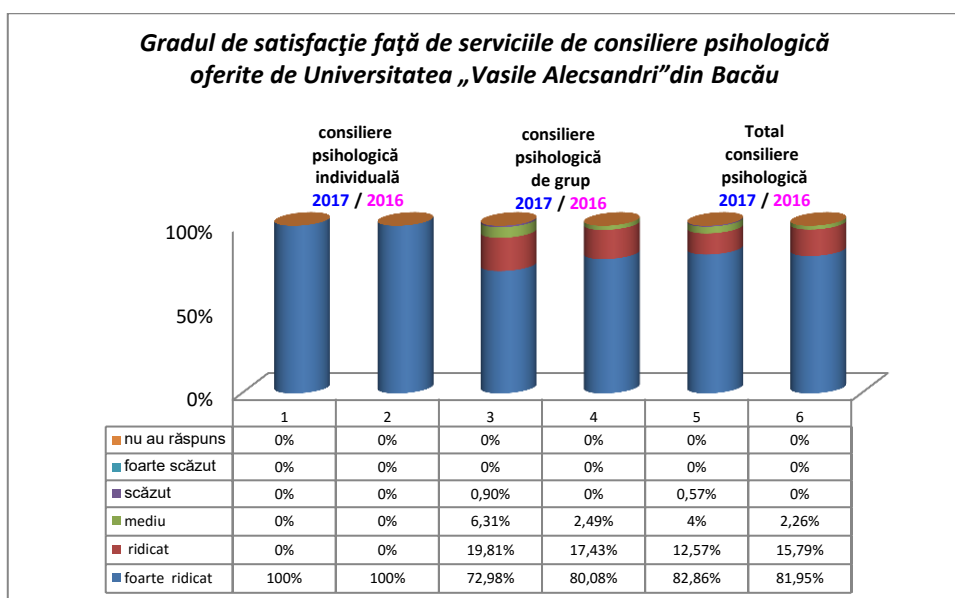
În proporție de 98,32% (117 clienți, din totalul de 119), clienții au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai **ridicată** cu 21,58% comparativ cu perioada anterioară (98,32% față de 76,74% în 2016); *ridicat*, în proporție de 0,84% (1 client), pondere mai **scăzută** cu 22,42% comparativ cu perioada anterioară (0,84% față de 23,26% în 2016); *mediu*, în proporție de 0,84% (1 client), pondere mai **ridicată** cu 0,84% comparativ cu perioada anterioară (0,84% față de 0% în 2016).

Tabelul nr.1

Gradul de satisfacție față de serviciile de consiliere psihologică oferite de Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău (individuală / de grup)

Categoriile deservicii	Variante de răspuns						
	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	TOTAL
An univ. 2017 / 2016							
consiliere psihologică individuală	64 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	64 100%
2017 / 2016	25 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	25 100%
Diferențe	-	-	-	-	-	-	-
consiliere psihologică de grup	81 72,98%	22 19,81%	7 6,31%	1 0,90%	0 0%	0 0%	111 100%
2017 / 2016	193 80,08%	42 17,43%	6 2,49%	0 0%	0 0%	0 0%	241 100%
Diferențe	-7,10%	+2,38%	+3,82%	+0,90%	-	-	-
Total consiliere psihologică	145 82,86%	22 12,57%	7 4%	1 0,57%	0 0%	0 0%	175 100%
2017 / 2016	218 81,95%	42 15,79%	6 2,26%	0 0%	0 0%	0 0%	266 100%
Diferențe	+0,91%	-3,22%	+1,74%	+0,57%	-	-	-

Reprezentare grafică



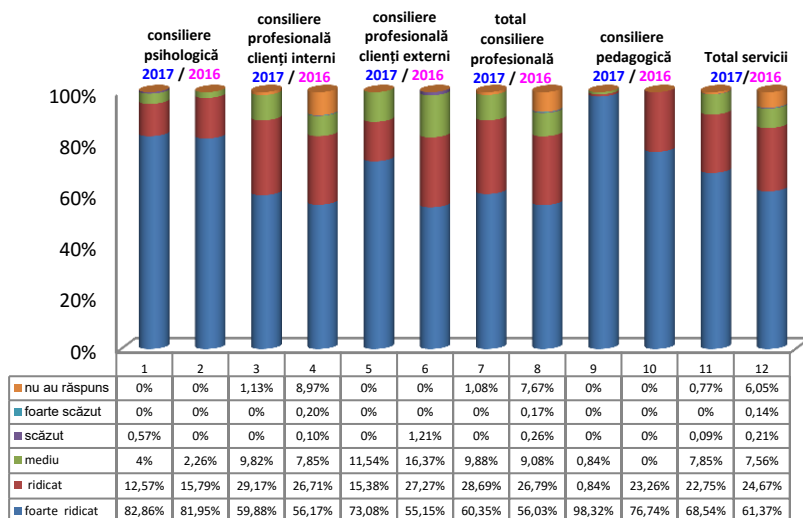
Tabelul nr.2

Gradul de satisfacție față de totalul serviciilor de consiliere oferite de Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău (psihologică/profesională/pedagogică)

Categoriile de servicii	Variante de răspuns						TOTAL
	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	
An univ. 2017 / 2016							
1. consiliere psihologică	145	22	7	1	0	0	175
	82,86%	12,57%	4%	0,57%	0%	0%	100%
2017 / 2016	218	42	6	0	0	0	266
	81,95%	15,79%	2,26%	0%	0%	0%	100%
Diferențe	+0,91%	-3,22%	+1,74%	+0,57%	-	-	-
2.a. consiliere profesională clienți interni	427	208	70	0	0	8	713
	59,88%	29,17%	9,82%	0%	0%	1,13%	100%
2017 / 2016	551	262	77	1	2	88	981
	56,17%	26,71%	7,85%	0,10%	0,20%	8,97%	100%
Diferențe	+3,71%	+2,46%	+1,97%	-0,10%	-0,20%	-7,84%	-
2.b. consiliere profesională clienți externi	19	4	3	0	0	0	26
	73,08%	15,38%	11,54%	0%	0%	0%	100%
2017 / 2016	91	45	27	2	0	0	165
	55,15%	27,27%	16,37%	1,21%	0%	0%	100%
Diferențe	+17,93%	-11,89%	-4,83%	-1,21%	-	-	-
2.c. total consiliere profesională	446	212	73	0	0	8	739
	60,35%	28,69%	9,88%	0%	0%	1,08%	100%
2017 / 2016	642	307	104	3	2	88	1146
	56,03%	26,79%	9,08%	0,26%	0,17%	7,67%	100%
Diferențe	+4,32%	+1,90%	+0,80%	-0,26%	-0,17%	-6,59%	-
3. consiliere pedagogică (orientare educațională)	117	1	1	0	0	0	119
	98,32%	0,84%	0,84%	0%	0%	0%	100%
2017 / 2016	33	10	0	0	0	0	43
	76,74%	23,26%	0%	0%	0%	0%	100%
Diferențe	+21,58%	-22,42%	+0,84%	-	-	-	-
4. total servicii de consiliere oferite	708	235	81	1	0	8	1033
	68,54%	22,75%	7,85%	0,09%	0%	0,77%	100%
2017 / 2016	893	359	110	3	2	88	1455
	61,37%	24,67%	7,56%	0,21%	0,14%	6,05%	100%
Diferențe	+7,17%	-1,92%	+0,29%	-0,12%	-0,14%	-5,28%	-

Reprezentare grafică

Gradul de satisfacție față de totalul serviciilor de consiliere oferite de Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău psihologică/profesională/pedagogică)



Vizat:

Dir. D.C.P. Prof. univ. dr. Venera-Mihaela Cojocariu

Întocmit,
Psiholog D.C.P. - Doina Pascal