

Nr.2638/18.02.2019

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 2018

Activitatea de consiliere desfășurată în cadrul DCP, în perioada 01.01.2018 – 30.12.2018, se caracterizează print următoarele aspecte:

Un total de 1002 clienți (din care 849 clienți interni și 153 clienți externi - 128 elevi, 25 cadre didactice din învățământul preuniversitar) 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 1002 consiliați, 63,77% (639 clienți), au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite, ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai scăzută cu 4,77% comparativ cu cea din 2017 (68,54%); *ridicat*, 27,64% (277 clienți), pondere mai ridicată cu 4,89% comparativ cu cea din 2017(22,75%); *mediu*, 6,59% (66 clienți), pondere mai scăzută cu 1,26% comparativ cu cea din 2017 (7,85%); *scăzut*, 0,30% (3 clienți), pondere mai ridicată cu 0,21% comparativ cu cea din 2017 (0,09%); *foarte scăzut*, 0% (0 clienți), pondere egală cu cea din 2017 (0%); iar 1,70% (17 clienți) nu au răspuns, pondere mai ridicată cu 0,93% comparativ cu cea din 2017 (0,77%).

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2017), 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 0,12% (91,41% față de 91,29% în 2017). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, *scăzut* și *foarte scăzut*), este mai **scăzută** cu 1,05% (6,89% față de 7,94% în 2017), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai ridicată cu 0,93% (1,70% față de 0,77% în 2017).

Pentru toate activitățile de consiliere desfășurate (psihologică, profesională și pedagogică), am înregistrat **un număr total** de 265 **ședințe de consiliere** individuală și un număr de 17 workshopuri/activități de grup.

2. Pentru activitatea de **consiliere psihologică/testări** (individuale și de grup), am înregistrat **un număr total** de 158 consiliați, clienți interni (studenți), cu 11 consiliați mai mult față de cel înregistrat în anul 2017. Din totalul de 158 consiliați, 82,91% (131 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu 0,05%, comparativ cu 82,86%, în anul 2017; *ridicat*, în proporție de 11,39% (18 clienți), pondere mai scăzută cu 1,18%, comparativ cu 12,57%, în anul 2017; *mediu*, în proporție de 2,53% (4 clienți), pondere mai scăzută cu 1,47%, comparativ cu 4% în anul 2017.

Nu am înregistrat niciun răspuns pentru varianta *foarte scăzut*, situație identică cu cea din anul precedent.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2017), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este ușor mai *scăzută*, cu 1,13% (94,30%, față de 95,43% în 2017), la fel și ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu* și *scăzut*, este mai *scăzută* cu 0,77% (3,80% față de 4,57% în 2017).

Pentru activitatea de **consiliere psihologică individuală/testări**, am înregistrat **un număr total** de 54 **ședințe de consiliere** (mai puțin cu 10 ședințe, comparativ cu 2017, când am înregistrat 64 ședințe) și 26 **consiliați**, clienți interni (studenți) (un număr mai scăzut cu 21 consiliați, față de 47 în 2017). În proporție de 100% au apreciat serviciul de consiliere psihologică oferit cu calificativul *foarte ridicat*, situație identică cu cea din anul precedent.

Pentru activitatea de **consiliere psihologică de grup/testări**, am realizat un număr de 132 consiliați (în cadrul celor 5 workshop-urilor desfășurate). Din totalul de 132 consiliați, 79,55% (105 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* (pondere mai ridicată cu 6,57%, comparativ cu 72,98%, în anul 2017); *ridicat*, în proporție de 13,64% (18 clienți) (pondere mai scăzută cu 6,17%, comparativ cu 19,81%, în anul 2017); *mediu*, în proporție de 3,03% (4 clienți) (pondere mai scăzută cu 3,28%, comparativ cu 6,31%, în anul 2017); *scăzut*, în proporție de 1,51% (2 clienți) (pondere mai ridicată cu 0,61%, comparativ cu 0,90%, în anul 2017). Ponderea celor care nu au oferit un răspuns este doar de 2,27% (3 clienți) (pondere mai ridicată cu 2,27%, față de 0%, în 2017).

3. Pentru activitatea de **consiliere profesională** (consiliere individuală/participare workshop-uri), am înregistrat un număr total de 738 **consiliați** (doar cu un consiliat mai puțin comparativ cu 2017, când am înregistrat un total de 739), din care **610 clienți interni** (studenți - comparativ cu 2017, un număr *mai scăzut* cu 103) și **128 clienți externi** (elevi de liceu - comparativ cu 2017, un număr *mai ridicat* cu 102).

Pentru activitatea de **consiliere profesională de grup**, am înregistrat **un număr total** de 677 *consiliați* (comparativ cu 2017, un număr *mai scăzut* cu 51 *consiliați*, față de 728), în cadrul a 12 workshop-uri, cu trei mai mult față de 2017. Pentru activitatea de **consiliere profesională individuală**, am înregistrat **un număr total** de 61 **consiliați** (comparativ cu 2017, un număr *mai ridicat* cu 50 de consiliați, față de 11) și 58 **ședințe de consiliere individuală** (comparativ cu 2017, un număr *mai ridicat* cu 45 de ședințe, față de 13).

Din totalul de 738 consiliați, 54,61% (403 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai scăzută cu 5,74% față de cea din 2017 (60,35%); *ridicat* 34,96% (258 clienți), pondere mai ridicată cu 6,27% față de cea din 2017(28,69%); *mediu* 8,40% (62 clienți), pondere mai scăzută cu 1,48% față de cea din 2017 (9,88%); *scăzut*, 0,14% (1 client) pondere mai ridicată cu 0,14% față de cea din 2017 (0%); *foarte scăzut* 0% (0

clienți). Nu au răspuns, în proporție de 1,89% (14 clienți), pondere mai ridicată cu 0,81% față de cea din 2017 (1,08%).

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2017), 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 0,53% (89,57% față de 89,04% în 2017). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *scăzut* și *foarte scăzut*), este ușor mai ridicată, de 0,14% (0,14%, față de 0% în 2017), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este ușor mai **ridicată**, cu 0,81% (1,89%, față de 1,08% în 2017).

4. Pentru activitatea de **consiliere pedagogică** (îndrumare pentru examenul de grad și examenul de licență/disertație), am înregistrat un număr de 106 consiliați (81 clienți interni și 25 clienți externi - cadre didactice din învățământul preuniversitar) și 153 **ședințe de consiliere** (cu 47 de ședințe mai puține, comparativ cu 2017, când am înregistrat un număr de 200).

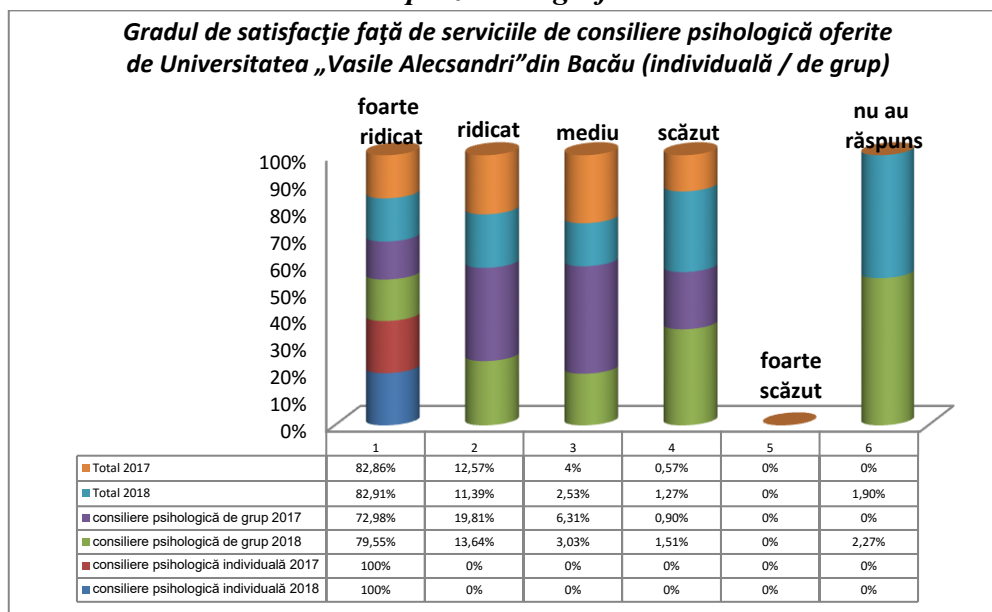
În proporție de 99,06% (105 clienți, din totalul de 106), clienții au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai **ridicată** cu 0,74% comparativ cu perioada anterioară (99,06% față de 98,32% în 2017); *ridicat*, în proporție de 0,94% (1 client), pondere mai **ridicată** cu 0,10% comparativ cu perioada anterioară (0,94% față de 0,84% în 2017). Nu am înregistrat nici un răspuns pentru variantele: *mediu* (0,84% - în 2017), *scăzut* și *foarte scăzut*.

Tabelul nr.1

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

Categoriile de servicii	Variante de răspuns						TOTAL
	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	
An univ. 2018 / 2017							
consiliere psihologică individuală	26	0	0	0	0	0	26
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
2018 / 2017	64	0	0	0	0	0	64
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Diferențe	-	-	-	-	-	-	-
consiliere psihologică de grup	105	18	4	2	0	3	132
	79,55%	13,64%	3,03%	1,51%	0%	2,27%	100%
2018 / 2017	81	22	7	1	0	0	111
	72,98%	19,81%	6,31%	0,90%	0%	0%	100%
Diferențe	+6,57%	-6,17%	-3,28%	+0,61%	-	+2,27%	-
Total consiliere psihologică	131	18	4	2	0	3	158
	82,91%	11,39%	2,53%	1,27%	0%	1,90%	100%
2018 / 2017	145	22	7	1	0	0	175
	82,86%	12,57%	4%	0,57%	0%	0%	100%
Diferențe	+0,05%	-1,18%	-1,47%	+0,70%	-	+1,90%	-

Reprezentare grafică



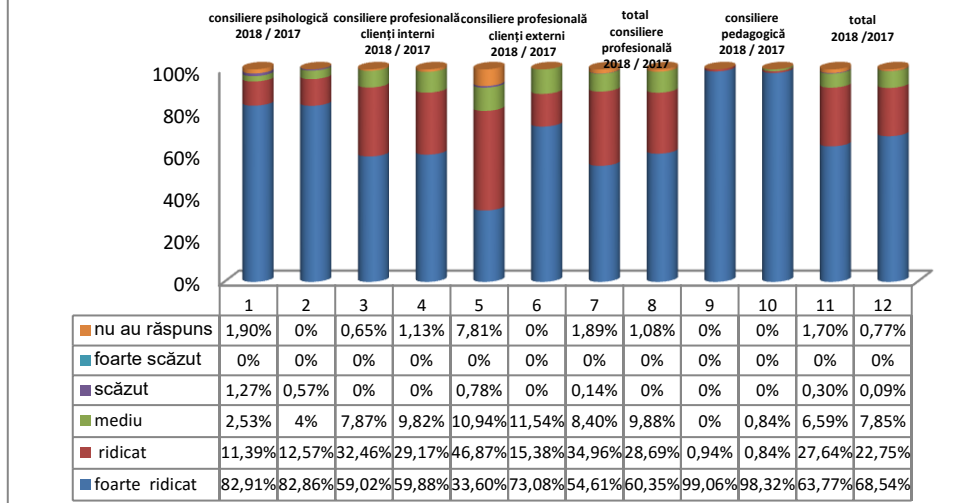
Tabelul nr.2

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. 2018 / 2017							
1. consiliere psihologică	131	18	4	2	0	3	158
	82,91%	11,39%	2,53%	1,27%	0%	1,90%	100%
	145	22	7	1	0	0	175
	82,86%	12,57%	4%	0,57%	0%	0%	100%
Diferențe	+0,05%	-1,18%	-1,47%	+0,70%	-	+1,90%	-
2.a. consiliere profesională clienți interni	360	198	48	0	0	4	610
	59,02%	32,46%	7,87%	0%	0%	0,65%	100%
	427	208	70	0	0	8	713
	59,88%	29,17%	9,82%	0%	0%	1,13%	100%
Diferențe	-0,86%	+3,29%	-1,95%	-	-	-0,48%	-
2.b. consiliere profesională clienți externi	43	60	14	1	0	10	128
	33,60%	46,87%	10,94%	0,78%	0%	7,81%	100%
	19	4	3	0	0	0	26
	73,08%	15,38%	11,54%	0%	0%	0%	100%
Diferențe	-39,48%	+31,49%	-0,60%	+0,78%	-	+7,81%	-
2.c. total consiliere profesională	403	258	62	1	0	14	738
	54,61%	34,96%	8,40%	0,14%	0%	1,89%	100%
	446	212	73	0	0	8	739
	60,35%	28,69%	9,88%	0%	0%	1,08%	100%
Diferențe	-5,74%	+6,27%	-1,48%	+0,14%	-	+0,81%	-
3. consiliere pedagogică (orientare educațională)	105	1	-	-	-	-	106
	99,06%	0,94%	-	-	-	-	100%
	117	1	1	0	0	0	119
	98,32%	0,84%	0,84%	0%	0%	0%	100%
Diferențe	+0,74%	+0,10%	-	-	-	-	-
4. total servicii de consiliere oferite	639	277	66	3	0	17	1002
	63,77%	27,64%	6,59%	0,30%	0%	1,70%	100%
	708	235	81	1	0	8	1033
	68,54%	22,75%	7,85%	0,09%	0%	0,77%	100%
Diferențe	-4,77%	+4,89%	-1,26%	+0,21%	-	+0,93%	-

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