



ROMÂNIA
MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
UNIVERSITATEA „VASILE ALECSANDRI” DIN BACĂU
Calea Mărășești, Nr. 157, Bacău 600115
Tel. +40-234-542411, tel./fax +40-234-545753
www.ub.ro; e-mail: rector@ub.ro



Nr.21991 / 30.12.2014

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 2014

Activitatea de consiliere desfășurată în cadrul DCP, în perioada 01.01. – 22.12.2014, se caracterizează print următoarele aspecte: un total de 1204 de clienți (din care 879 clienți interni și 325 clienți externi - 303 elevi de liceu, 7 elevi de gimnaziu și 15 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.

Modul de alcătuire a documentului numit „Fișa Clientului” folosit anterior, se caracterizează doar prin trei opțiuni de răspuns: a) foarte satisfăcut, b) satisfăcut și c) nesatisfăcut). Pentru corelarea datelor din prezent cu cele anterioare înregistrate (în anul 2013), am însumat ponderea răspunsurilor pozitive (adică a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind foarte ridicat și ridicat) și ponderea răspunsurilor negative (adică a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind scăzut și foarte scăzut), împărțindu-le în trei mari categorii pozitive, medii și negative.

Rezultatele statistice înregistrate în urma prelucrării răspunsurilor sunt următoarele:

1. Pentru toate activitățile de consiliere desfășurate, din totalul de 1204 consiliați, 44,35% (534 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind foarte ridicat, 32,56% (392 clienți) ridicat, 20,52% (247 clienți) mediu, 0,91% (11 clienți) scăzut, 0,67% (8 clienți) foarte scăzut, iar 0,99% (12 clienți) nu au răspuns.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2013), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind foarte ridicat și ridicat), este mai crescută cu 27,61% (76,91% față de 49,30% în 2013), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind mediu, este mai scăzută cu 26,98% (20,52% față de 47,50% în 2013). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind scăzut și foarte scăzut), este mai crescută cu 0,61% (1,58% față de 0,97% în 2013), iar ponderea

celor care au refuzat să răspundă este mai **scăzută** cu 1,24% (0,99% față de 2,23% în 2013).

2. Pentru activitatea de **consiliere psihologică individuală / testări**, am înregistrat un număr de 23 ședințe de consiliere și 23 consiliați, din care clienți interni: 22 studenți și 1 client extern (1 elev de gimnaziu). În proporție de 100% au apreciat serviciul de consiliere psihologică oferit cu calificativul *foarte ridicat*.

Numărul ședințelor de consiliere individuală au fost mai reduse, 23 ședințe de consiliere față de 97 (mai puține cu 74 ședințe), la fel și numărul de consiliați - 20 față de 49 consiliați (mai puțini cu 26 consiliați), însă, comparativ cu perioada anterioară am înregistrat o creștere a aprecierilor pozitive cu 20,40% (100%, față de 79,60% consiliați).

Față de perioada anterioară, când **nu s-au făcut testări în grup**, acum am realizat un număr de 123 testări în grup cu ocazia workshop-urilor organizate. Pentru activitatea de **consiliere psihologică în grup / testări**, am înregistrat un număr de 123 consiliați (în cadrul celor 2 workshop-uri desfășurate), din care 120 clienți interni (studenți) și 3 clienți externi (elevi de gimnaziu). Din totalul de 123 consiliați, 76,43% (94 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, 14,63% (18 clienți) *ridicat*, iar 8,94% (11 clienți) *mediu*. Nu am înregistrat niciun răspuns pentru variantele *scăzut* și *foarte scăzut*.

Astfel, am avut **un număr total** de 146 consiliați, din care 142 clienți interni (studenți) și 4 clienți externi (elevi de gimnaziu). Din totalul de 146 consiliați, 80,14% (117 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, 12,33% (18 clienți) *ridicat*, iar 7,53% (11 clienți) *mediu*. Nu am înregistrat niciun răspuns pentru variantele *scăzut* și *foarte scăzut*.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2013), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este mai **creșcută** cu 12,86% (92,46% față de 79,60% în 2013), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, este mai **scăzută** cu 10,83% (7,53% față de 18,36% în 2013).

3. Pentru activitatea de **consiliere profesională** (participare workshop-uri / îndrumare pentru examenul de licență / master), am înregistrat un număr de 720 consiliați. Mai concret, 717 studenți, clienți interni și 3 clienți externi (elevi de liceu).

Din totalul de 720 consiliați, 46,62% (345 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, 32,71% (242 clienți) *ridicat*, 18,78% (139 clienți) *mediu*, 0,68% (5 clienți) *scăzut*, 0,81% (6 clienți) *foarte scăzut*, iar 0,40% (3 clienți) nu au răspuns.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2013), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este mai **creșcută** cu 22,41% (79,33% față de 56,92% în 2013), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, este mai **scăzută** cu 22,30% (18,78% față de 41,08% în 2013). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *scăzut* și *foarte*

scăzut), este mai **creșcută** cu 1,16% (1,49% față de 0,33% în 2013), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai **scăzută** cu 1,27% (0,40% față de 1,67% în 2013).

4. Tot în categoria activităților de **consiliere profesională** se înscriu și clienții externi, elevii de liceu participanți la „Ziua porților deschise”(303 elevi), care au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* în proporție de 18,81% (57 clienți), *ridicat* 43,57% (132 clienți), *mediu* 32,01% (97 clienți), *scăzut* 1,98% (6 clienți), *foarte scăzut* 0,66% (2 clienți), iar 2,97% (9 clienți) nu au răspuns.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2013), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este mai **creșcută** cu 38,56% (62,38% față de 23,82% în 2013), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, este mai **scăzută** cu 37,78% (32,01% față de 69,79% în 2013). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *scăzut* și *foarte scăzut*), este mai **creșcută** cu 0,01% (2,64% față de 2,63% în 2013), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai **scăzută** cu 0,82% (2,97% față de 3,79% în 2013).

5. Astfel, putem spune că pentru activitatea **totală de consiliere profesională** desfășurată în cadrul departamentului, am înregistrat un număr de 1043 consiliați (clienți interni/externi), din care 38,55% (402 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, 35,85% (374 clienți) *ridicat*, 22,62% (236 clienți) *mediu*, 1,06% (11 clienți) *scăzut*, 0,77% (8 clienți) *foarte scăzut*, iar 1,15% (12 clienți) nu au răspuns.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2013), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este mai **creșcută** cu 27,66% (74,40% față de 46,74% în 2013), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, este mai **scăzută** cu 27,30% (22,62% față de 49,92% în 2013). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *scăzut* și *foarte scăzut*), este mai **creșcută** cu 0,80% (1,83% față de 1,03% în 2013), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai **scăzută** cu 1,16% (1,15% față de 2,31% în 2013).

6. Pentru activitatea de **consiliere pedagogică** (îndrumare pentru examenul de grad), am înregistrat un număr de 15 consiliați (clienți externi - cadre didactice din învățământul preuniversitar).

În proporție de 100% (15 clienți), clienții au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai **ridicată** cu 1,67% comparativ cu perioada anterioară (100% față de 98,33% în 2013).

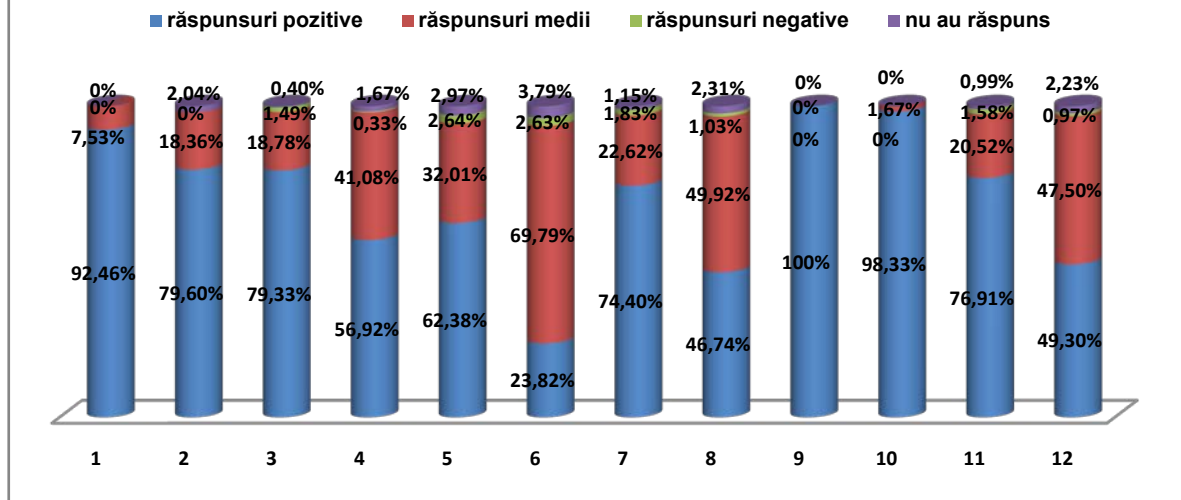
Tabelul nr.1

Gradul de satisfacție față de serviciile de consiliere oferite de Universitatea „Vasile Alecsandri”
(toate facultățile)

Categoriile deservicii	Variante de răspuns							
	An univ. 2014 / 2013	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	TOTAL
1. consiliere psihologică /testări		117 80,14%	18 12,33%	11 7,53%	-	-	-	146 100%
2014		135 92,46%			-			
2013		39 79,60%		9 18,36%	0 0%		1 2,04%	49 100%
Diferențe		+12,86%		-10,83%	-		-	-
2. consiliere profesională (participare workshop-uri / îndrumare pentru examenul de licență / master)		345 46,62%	242 32,71%	139 18,78%	5 0,68%	6 0,81%	3 0,40%	740 100%
2014		587 79,33%			11 1,49%			
2013		683 56,92%		493 41,08%	4 0,33%		20 1,67%	1200 100%
Diferențe		+22,41%		-22,30%	+1,16%		-1,27%	-
3. consiliere profesională a elevilor de liceu		57 18,81%	132 43,57%	97 32,01%	6 1,98%	2 0,66%	9 2,97%	303 100%
2014		189 62,38%			8 2,64%			
2013		127 23,82%		372 69,79%	14 2,63%		20 3,79%	533 100%
Diferențe		+38,56%		-37,78%	+0,01%		-0,82%	-
4. total consiliere profesională		402 38,55%	374 35,85%	236 22,62%	11 1,06%	8 0,77%	12 1,15%	1043 100%
2014		776 74,40%			19 1,83%			
2013		810 46,74%		865 49,92%	18 1,03%		40 2,31%	1733 100%
Diferențe		+27,66%		-27,30%	+0,80%		-1,16%	-
5. consiliere pedagogică (orientare educațională)		15 100%	0 0%	0 0%	-	-	-	15 100%
2014		15 100%			-			
2013		59 98,33%		1 1,67%	-		-	60 100%
Diferențe		+1,67%		-1,67%	-		-	-
6. total servicii de care au beneficiat		534 44,35%	392 32,56%	247 20,52%	11 0,91%	8 0,67%	12 0,99%	1204 100%
2014 / 2013		926 76,91%			19 1,58%			
2013		908 49,30%		875 47,50%	18 0,97%		41 2,23%	1842 100%
Diferențe		+27,61%		-26,98%	+0,61%		-1,24%	-

Reprezentare grafică

Gradul de satisfacție față de serviciile de consiliere oferite de Universitatea „Vasile Alecsandri” (toate facultățile)



Vizat:

Dir. D.C.P. Conf. univ. dr. Cojocariu Mihaela Venera

Întocmit,
Psiholog Doina Pascal