

**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 2016**

Activitatea de consiliere desfășurată în cadrul DCP, în perioada 01.01.2016 – 30.12.2016, se caracterizează print următoarele aspecte:

Un total de 1455 clienți (din care 1242 clienți interni și 213 clienți externi - 165 elevi și 48 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**, din totalul de 1455 consiliați, 61,37% (893 clienți, din totalul de 1455) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu 4,05% comparativ cu cea din 2015 (57,32%); 24,67% (359 clienți) *ridicat*, pondere mai scăzută cu 8,21% comparativ cu cea din 2015 (32,88%); 7,56% (110 clienți) *mediu*, pondere mai scăzută cu 1,38% comparativ cu cea din 2015 (8,94%); 0,21% (3 clienți) *scăzut*, pondere mai ridicată cu 0,21% comparativ cu cea din 2015 (0%); 0,14% (2 clienți) *foarte scăzut*, pondere mai ridicată cu 0,14% comparativ cu cea din 2015 (0%); iar 6,05% (88 clienți) nu au răspuns, pondere mai ridicată cu 5,19% comparativ cu cea din 2015 (0,86%).

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2015), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este mai **scăzută** cu 4,16% (86,04% față de 90,20% în 2015). 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 1,03% (7,91% față de 8,94% în 2015), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai **ridicată** cu 5,19% (6,05% față de 0,86% în 2015).

Pentru activitatea de **consiliere psihologică și profesională**, am înregistrat **un număr total** de 52 **ședințe de consiliere** și 46 **consiliați**, din care 40 clienți interni (studenți) și 6 clienți externi. În proporție de 88,47% (46 clienți, din totalul de 52) au apreciat serviciul de consiliere psihologică oferit cu calificativul *foarte ridicat*, 9,61% (5 clienți) *ridicat*, iar 1,92% (1 client) *nu au răspuns*.

Numărul ședințelor de consiliere individuală a fost mai scăzut cu 21 față de anul 2015 - 52 ședințe de consiliere psihologică, față de 73, la fel și numărul de consiliați – 46 față de 63 consiliați (mai scăzut cu 17 consiliați).

2. Pentru activitatea de **consiliere psihologică/testări** (individuale și de grup), am înregistrat **un număr total** de 266 consiliați, din care 257 clienți interni (studenți) și 9 clienți externi.

Din totalul de 266 consiliați, 81,95% (218 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu 4,47%, comparativ cu 77,48% în anul 2015; 15,79% (42 clienți) *ridicat*, pondere mai scăzută cu 1,24%, comparativ cu 17,03% în anul 2015; iar 2,26% (6 clienți) *mediu*, pondere mai scăzută cu 3,23%, comparativ cu 5,49% în anul 2015. Nu am înregistrat niciun răspuns pentru variantele *scăzut* și *foarte scăzut*, situație identică cu cea din anul precedent.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2014), 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 3,23% (97,74%, față de 94,51% în 2015), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, este mai *scăzută* cu 3,23% (2,26% față de 5,49% în 2015).

Pentru activitatea de **consiliere psihologică individuală/testări**, am înregistrat **un număr total de 31 ședințe de consiliere** și 25 consiliați, din care 21 clienți interni (studenți) și 4 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 fost mai scăzut cu 42 față de anul 2015 (31 ședințe de consiliere psihologică, față de 73), la fel și numărul de consiliați – 25 față de 63 consiliați (mai scăzut cu 38 consiliați). Comparativ cu perioada anterioară, am înregistrat o pondere **egală** în privința aprecierilor pozitive (100%, față de 100% consiliați în 2015).

Pentru activitatea de **consiliere psihologică de grup/testări**, am realizat un număr de 241 consiliați (în cadrul workshop-urilor desfășurate). Din totalul de 241 consiliați, 80,08% (193 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai *ridică* cu 14,53%, comparativ cu 65,55% în anul 2015; 17,43% (42 clienți) *ridicat*, pondere mai scăzută cu 8,62%, comparativ cu 26,05%, în anul 2015; iar 2,49% (6 clienți) *mediu*, pondere mai scăzută cu 5,91%, comparativ cu 8,40%, în anul 2015. Nu am înregistrat niciun răspuns pentru variantele *scăzut* și *foarte scăzut*, situație identică cu cea din anul precedent.

3. Pentru activitatea de **consiliere profesională** (participare workshop-uri / îndrumare pentru examenul de licență / master), am înregistrat un număr de 1146 consiliați. Mai concret, 981 clienți interni (studenți) și 165 clienți externi (elevi).

Din totalul de 1146 consiliați, 56,03% (642 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu 5,61% față de cea din 2015 (50,42%), 26,79% (307 clienți) *ridicat*, pondere mai scăzută cu 11,47% față de cea din 2015 (38,26%), 9,08% (104 clienți) *mediu*, pondere mai scăzută cu 1,10% față de cea din 2015 (10,18%), 0,26% (3 clienți) *scăzut*, pondere mai ridicată cu 0,26% față de cea din 2015 (0%), 0,17% (2 clienți) *foarte scăzut*, pondere mai ridicată cu 0,17% față de cea din 2015 (0%), iar 7,67% (88 clienți) nu au răspuns, pondere mai ridicată cu 6,53% față de cea din 2015 (1,14%).

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2015), ponderea răspunsurilor pozitive (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat* și *ridicat*), este mai *scăzută* cu 5,86% (82,82% față de 88,68% în 2015). Ponderea răspunsurilor negative (a celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *scăzut* și *foarte scăzut*), este mai scăzută cu 0,67% (9,51% față de 10,18% în 2015), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai *ridicată* cu 6,53% (7,67% față de 1,14% în 2015).

Pentru activitatea de **consiliere profesională**, am înregistrat **un număr total de 21 ședințe de consiliere și 21 consiliați**, din care 19 clienți interni (studenți) și 2 clienți externi. În proporție de 71,43% (15 clienți, din totalul de 21) au apreciat serviciul de consiliere psihologică oferit cu calificativul *foarte ridicat*, 23,81% (15 clienți), *ridicat*, iar 4,76% (1 client) *nu au răspuns*.

4. Pentru activitatea de **consiliere pedagogică** (îndrumare pentru examenul de grad), am înregistrat un număr de 43 consiliați (clienți externi - cadre didactice din învățământul preuniversitar).

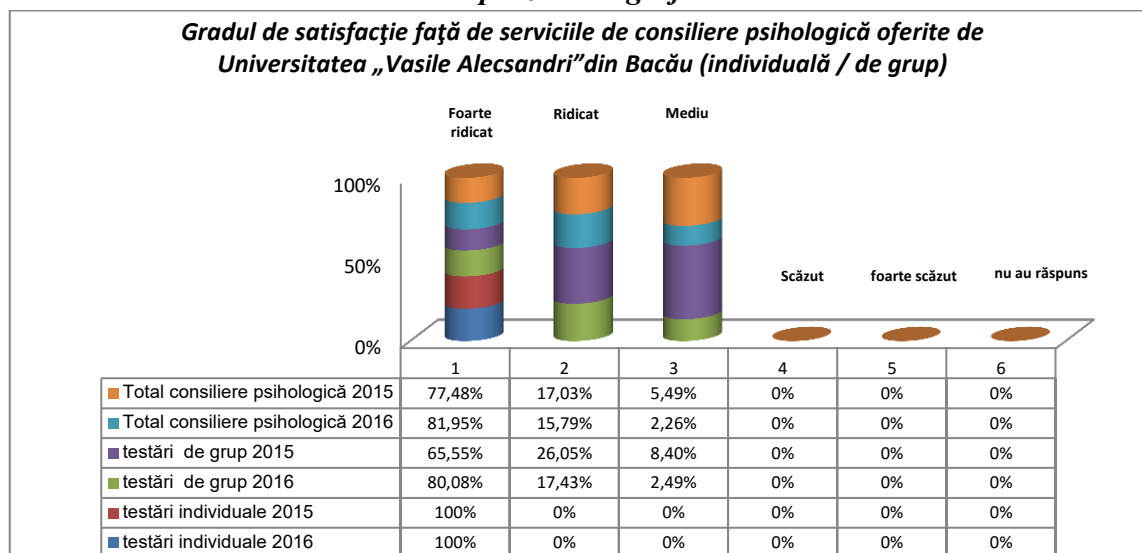
În proporție de 76,74% (33 clienți, din totalul de 43), clienții au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai *scăzută* cu 16,59% comparativ cu perioada anterioară (76,74% față de 93,33% în 2015), iar 23,26% (10 clienți) ca fiind *ridicat*, pondere mai *creșcută* cu 16,59% comparativ cu perioada anterioară (23,26% față de 6,67% în 2015).

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. 2016 / 2015							
consiliere psihologică/ testări individuale	25 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	25 100%
2016 / 2015	63 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	63 100%
Diferențe	-	-	-	-	-	-	-
consiliere psihologică/ testări de grup	193 80,08%	42 17,43%	6 2,49%	0 0%	0 0%	0 0%	241 100%
2016 / 2015	78 65,55%	31 26,05%	10 8,40%	0 0%	0 0%	0 0%	119 100%
Diferențe	+14,53%	-8,62%	-5,91%	-	-	-	-
Total consiliere psihologică/ testări	218 81,95%	42 15,79%	6 2,26%	0 0%	0 0%	0 0%	266 100%
2016 / 2015	141 77,48%	31 17,03%	10 5,49%	0 0%	0 0%	0 0%	182 100%
Diferențe	+4,47%	-1,24%	-3,23%	-	-	-	-

Reprezentare grafică



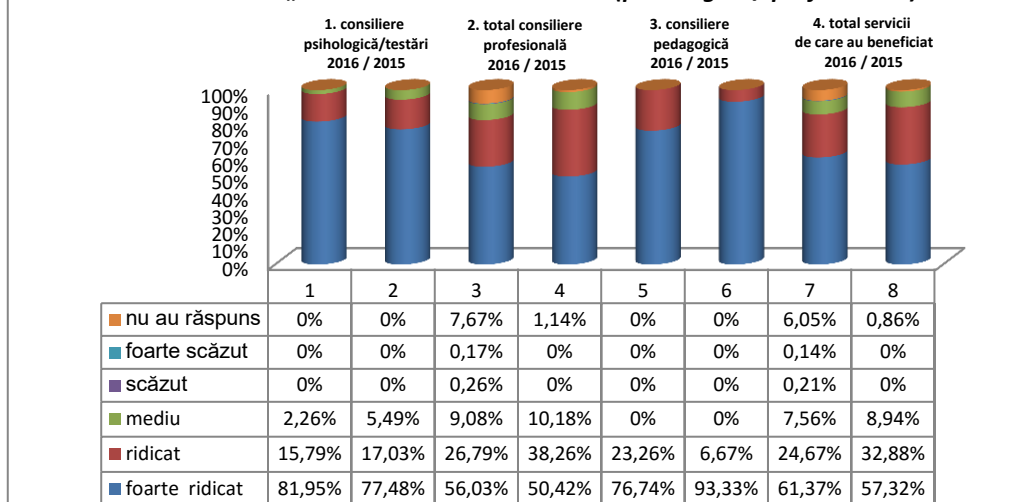
Tabelul nr.2

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

Categoriile de servicii	Variante de răspuns						TOTAL
	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	
An univ. 2016 / 2015							
1. consiliere psihologică / testări	218 81,95%	42 15,79%	6 2,26%	0 0%	0 0%	0 0%	266 100%
2016 / 2015	141 77,48%	31 17,03%	10 5,49%	0 0%	0 0%	0 0%	182 100%
Diferențe	+4,47%	-1,24%	-3,23%	-	-	-	-
2.a. consiliere profesională <small>(participare workshop-uri / îndrumare pentru examenul de licență / master)</small>	551 56,17%	262 26,71%	77 7,85%	1 0,10%	2 0,20%	88 8,97%	981 100%
2016 / 2015	307 50,42%	233 38,26%	62 10,18%	0 0%	0 0%	7 1,14%	609 100%
Diferențe	+5,75%	-11,55%	-2,33%	+0,10%	+0,20%	+7,83%	-
2.b. consiliere profesională a elevilor de liceu	91 55,15%	45 27,27%	27 16,37%	2 1,21%	0 0%	0 0%	165 100%
2016 / 2015	-	-	-	-	-	-	-
Diferențe	-	-	-	-	-	-	-
2.c. total consiliere profesională	642 56,03%	307 26,79%	104 9,08%	3 0,26%	2 0,17%	88 7,67%	1146 100%
2016 / 2015	307 50,42%	233 38,26%	62 10,18%	0 0%	0 0%	7 1,14%	609 100%
Diferențe	+5,61%	-11,47%	-1,10%	+0,26%	+0,17%	+6,53%	-
3. consiliere pedagogică <small>(orientare educațională)</small>	33 76,74%	10 23,26%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	43 100%
2016 / 2015	14 93,33%	1 6,67%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	15 100%
Diferențe	-16,59%	+16,59%	-	-	-	-	-
4. total servicii de care au beneficiat	893 61,37%	359 24,67%	110 7,56%	3 0,21%	2 0,14%	88 6,05%	1455 100%
2016 / 2015	462 57,32%	265 32,88%	72 8,94%	0 0%	0 0%	7 0,86%	806 100%
Diferențe	+4,05%	-8,21%	-1,38%	+0,21%	+0,14%	+5,19%	-

Reprezentare grafică

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



Vizat:

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

Întocmit,
Psiholog DCP - Doina Pascal