

**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 2019**

Activitatea de consiliere desfășurată în cadrul DCP, în perioada 01.01.2019 – 30.12.2019, se caracterizează print următoarele aspecte:

Un total de **1220 clienți** (din care **1034 clienți interni** și **186 clienți externi** - **173 elevi, 13 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 **1220 consiliați**, **78,03%** (952 clienți), au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite, ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu **14,24%** comparativ cu cea din 2018 (**63,77%**); *ridicat*, **17,54%** (214 consiliați), pondere mai scăzută cu **10,10%** comparativ cu cea din 2018 (**27,64%**); *mediu*, **4,10%** (50 consiliați), pondere mai scăzută cu **2,49%** comparativ cu cea din 2018 (**6,59%**); *scăzut*, **0,33%** (4 consiliați), pondere mai ridicată cu **0,03%** comparativ cu cea din 2018 (**0,30%**); *foarte scăzut*, **0%** (0 consiliați), pondere egală cu cea din 2018 (**0%**); iar **0%** (0 consiliați) nu au răspuns (față de **1,70%**, în 2018).

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2018), 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 **4,16%** (**95,57%** față de **91,41%** în 2018). 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 **2,46%** (**4,43%** față de **6,89%** în 2018), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este **0%**.

Pentru toate activitățile de **consiliere** desfășurate (psihologică – **129 ședințe**; profesională – **218 ședințe**; și pedagogică – **184 ședințe**), am înregistrat **un număr total de 531 ședințe de consiliere** individuală (un număr mai ridicat cu **266**, față de 2018, când am înregistrat **265 ședințe**) și un număr de **9 workshopuri/activități de grup**.

2. Pentru activitatea de **consiliere psihologică** (individuale și de grup), am înregistrat **un număr total de 316 consiliați**, clienți interni (studenți), cu **158 consiliați** mai mult față de cel înregistrat în anul 2018. Din totalul de **316 consiliați**, **84,81%** (268 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu **1,90%**, comparativ cu **82,91%**, în anul 2018; *ridicat*, în proporție de **12,66%** (40 clienți), pondere mai ridicată cu **1,27%**, comparativ cu **11,39%**, în anul 2018; *mediu*, în proporție de **1,90%** (6 clienți),

pondere mai scăzută cu 0,63%, comparativ cu 2,53% în anul 2018; *scăzut*, în proporție de 0,63% (2 clienți), pondere mai scăzută cu 0,64%, comparativ cu 1,27% în anul 2018. Nu am înregistrat niciun răspuns pentru varianta *foarte scăzut*, situație identică cu cea din anul precedent.

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2018), 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 3,17% (97,47%, față de 94,30% în 2018). Ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu* și *scăzut* este, de asemenea, mai *scăzută*, cu 1,27% (2,53% față de 3,80% în 2018).

a) Pentru activitatea de **consiliere psihologică individuală**, am înregistrat **un număr total de 129 ședințe de consiliere** (mai mult cu 75 ședințe, comparativ cu 2018, când am înregistrat 54 ședințe) și **109 consiliați**, clienți interni (studenți) (un număr mai ridicat cu 83 consiliați, față de 26 în 2018). În proporție de 100% au apreciat serviciul de consiliere psihologică oferit cu calificativul *foarte ridicat*, situație identică cu cea din anul precedent.

b) Pentru activitatea de **consiliere psihologică de grup**, am înregistrat **un număr total de 187 consiliați** (în cadrul workshop-urilor desfășurate), mai mult cu 55 consiliați, comparativ cu 2018, când am înregistrat 132 consiliați.

Din totalul de 187 consiliați, 74,33% (139 consiliați) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai scăzută cu 5,22%, comparativ cu 79,55%, în anul 2018; *ridicat*, în proporție de 21,39% (40 clienți), pondere mai ridicată cu 7,75%, comparativ cu 13,64%, în anul 2018; *mediu*, în proporție de 3,21% (6 clienți), pondere mai ridicată cu 0,18%, comparativ cu 3,03%, în anul 2018; *scăzut*, în proporție de 1,07% (2 clienți), pondere mai scăzută cu 0,44%, comparativ cu 1,51%, în anul 2018.

3. Pentru activitatea de **consiliere profesională** (consiliere individuală/participare workshop-uri), am înregistrat un număr total de **822 consiliați** (cu 84 consiliați mai mult comparativ cu 2018, când am înregistrat un total de 738), din care **649 clienți interni** (un număr mai ridicat cu 39 studenți, comparativ cu 610, în 2018) și **173 clienți externi** (elevi de liceu - un număr mai ridicat cu 45 elevi, comparativ cu 128, în 2018).

a) Pentru activitatea de **consiliere profesională individuală**, am înregistrat **un număr total de 211 consiliați** (mai ridicat cu 150 de consiliați, comparativ cu 2018, când am înregistrat 61 consiliați) și **218 ședințe de consiliere individuală** (un număr mai ridicat cu 160 de ședințe, comparativ cu 2018, când am înregistrat 58).

b) Pentru activitatea de **consiliere profesională de grup**, desfășurată în cadrul workshop-urilor, am înregistrat **un număr total de 611 consiliați** (mai scăzut cu 66 consiliați, comparativ cu 2018, când am înregistrat 677 consiliați).

Din totalul de 822 consiliați, 73,24% (602 consiliați) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu 18,63% față de cea din 2018 (54,61%); *ridicat* 21,17% (174 consiliați), pondere mai scăzută cu 13,79% față de cea din 2018 (34,96%); *mediu* 5,35% (44 consiliați), pondere mai scăzută cu 3,05% față de cea din 2018 (8,40%); *scăzut* 0,24% (2

consiliați) pondere mai ridicată cu 0,10% față de cea din 2018(0,14%); *foarte scăzut* 0% (0 clienți).

Comparativ cu ponderea înregistrată în anul anterior (2018), 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 4,84% (94,41% față de 89,57% în 2018). 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 0,10% (0,24% , față de 0,14% în 2018).

4. Pentru activitatea de **consiliere pedagogică** (îndrumare pentru examenul de grad și examenul de licență/disertație), am înregistrat un număr de 82 consiliați (69 clienți interni și 13 clienți externi - cadre didactice din învățământul preuniversitar) și 184 **ședințe de consiliere**, cu 31 ședințe mai mult, comparativ cu 2018, când am înregistrat un număr de 153. Numărul celor care au beneficiat de consiliere pedagogică este mai redus cu 24 consiliați, comparativ cu 106 consiliați, în 2018.

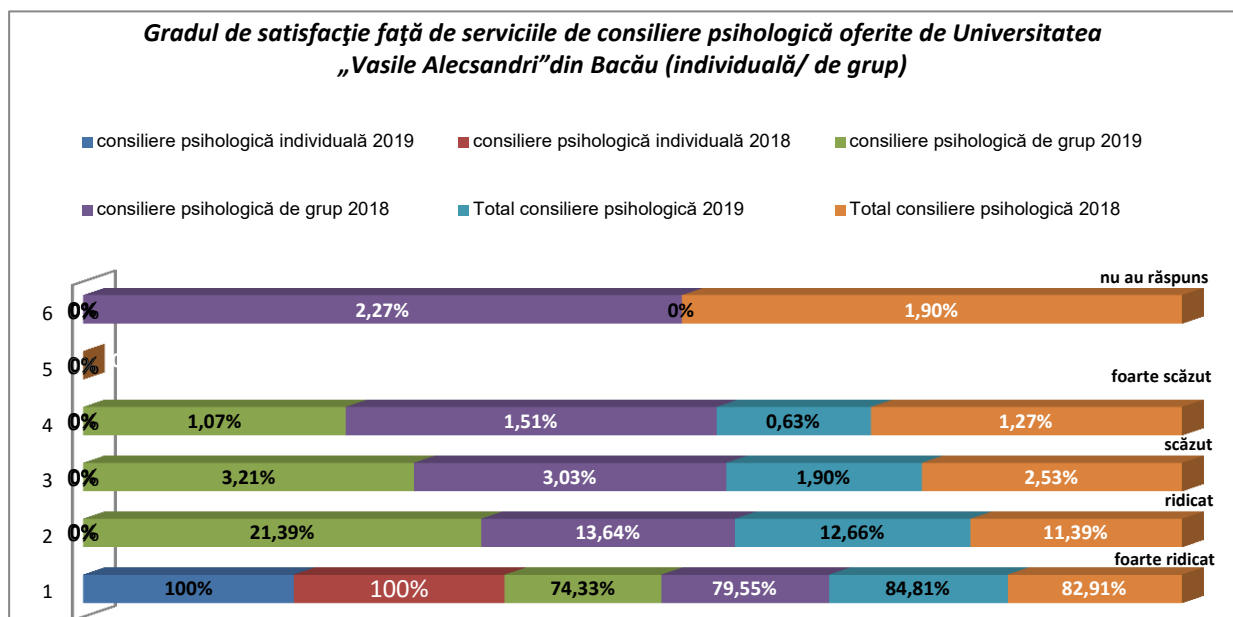
În proporție de 100% (82 consiliați), au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai **ridicată** cu 0,94% comparativ cu perioada anterioară (100% față de 99,06% în 2018). Nu am înregistrat nici un răspuns pentru variantele: *ridicat*, *mediu*, *scăzut* 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						
	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	TOTAL
An univ. 2019/2018							
consiliere psihologică individuală	129	0	0	0	0	0	129
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
2019/2018	26	0	0	0	0	0	26
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Diferențe	-	-	-	-	-	-	-
consiliere psihologică de grup	139	40	6	2	0	0	187
	74,33%	21,39%	3,21%	1,07%	0%	0%	100%
2019/2018	105	18	4	2	0	3	132
	79,55%	13,64%	3,03%	1,51%	0%	2,27%	100%
Diferențe	-5,22%	+7,75%	+0,18%	-0,44%	-	-	-
Total consiliere psihologică	268	40	6	2	0	0	316
	84,81%	12,66%	1,90%	0,63%	0%	0%	100%
2019/2018	131	18	4	2	0	3	158
	82,91%	11,39%	2,53%	1,27%	0%	1,90%	100%
Diferențe	+1,90%	+1,27%	-0,63%	-0,64%	-	-	-

Reprezentare grafică



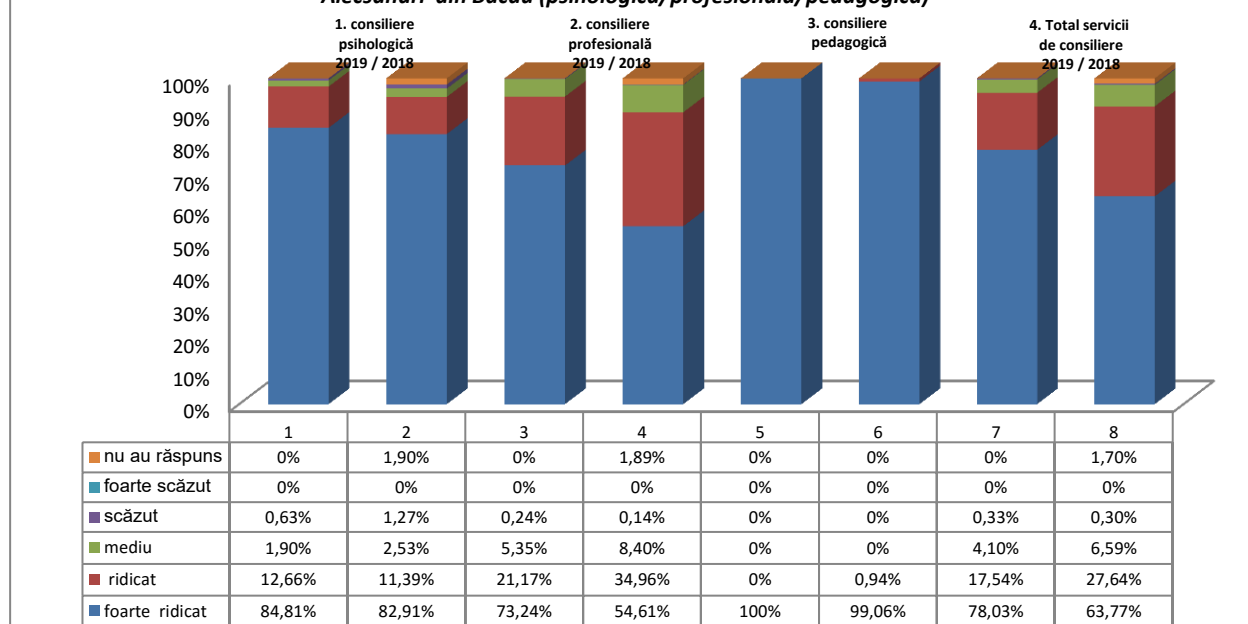
Tabelul nr.2

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						
	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	TOTAL
An univ. 2019 / 2018							
1. consiliere psihologică 2019 / 2018	268 84,81%	40 12,66%	6 1,90%	2 0,63%	0 0%	0 0%	316 100%
	131 82,91%	18 11,39%	4 2,53%	2 1,27%	0 0%	3 1,90%	158 100%
Diferențe	+1,90%	+1,27%	-0,63%	-0,64%	-	-	-
2. consiliere profesională 2019 / 2018	602 73,24%	174 21,17%	44 5,35%	2 0,24%	0 0%	0 0%	822 100%
	403 54,61%	258 34,96%	62 8,40%	1 0,14%	0 0%	14 1,89%	738 100%
Diferențe	+18,63%	-13,79%	-3,05%	+0,10%	-	-	-
3. consiliere pedagogică 2019 / 2018	82 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	82 100%
	105 99,06%	1 0,94%	-	-	-	-	106 100%
Diferențe	+0,94%	-	-	-	-	-	-
4. Total servicii de consiliere 2019 / 2018	952 78,03%	214 17,54%	50 4,10%	4 0,33%	0 0%	0 0%	1220 100%
	639 63,77%	277 27,64%	66 6,59%	3 0,30%	0 0%	17 1,70%	1002 100%
Diferențe	+14,24%	-10,10%	-2,49%	+0,03%	-	-	-

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