

## **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 2015**

*Activitatea de consiliere desfășurată în cadrul DCP, în perioada 01.01.2015 – 21.12.2015, se caracterizează print următoarele aspecte:*

Un total de 806 clienți (din care 780 *clienți interni* și 26 *clienți externi* - 11 *elevi* 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*.

Rezultatele statistice înregistrate în urma prelucrării răspunsurilor sunt următoarele:

1. Pentru **toate activitățile de consiliere desfășurate**, din totalul de 806 consiliați, 57,32% (462 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, 32,88% (265 clienți) *ridicat*, 8,94% (72 clienți) *mediu*, 0% (0 clienți) *scăzut*, 0% (0 clienți) *foarte scăzut*, iar 0,86% (7 clienți) nu au răspuns.

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 mai **crescută** cu 13,29% (90,20% față de 76,91% în 2014), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, este mai **scăzută** cu 11,58% (8,94% față de 20,52% în 2014). 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 1,66% (0% față de 1,66% în 2014), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai **scăzută** cu 0,13% (0,86% față de 0,99% în 2014).

2. Pentru activitatea de **consiliere psihologică individuală / testări**, am înregistrat un număr de 73 **ședințe de consiliere** și 63 **consiliați**, din care 57 clienți interni (studenți) și 6 client extern (elev). În proporție de 100% au apreciat serviciul de consiliere psihologică oferit cu calificativul *foarte ridicat*.

Numărul ședințelor de consiliere individuală au fost mai ridicat cu ridicat cu 53 ședințe de consiliere față de anul 2014 (20 ședințe), la fel și numărul de consiliați - 63 față de 20 consiliați (mai ridicat cu 43 consiliați). Comparativ cu perioada anterioară, am înregistrat o pondere **egală** în privința aprecierilor pozitive (100%, față de 100% consiliați în 2014).

Am realizat un număr de 119 testări în grup cu ocazia workshop-urilor organizate. Pentru activitatea de **consiliere psihologică în grup / testări**, am înregistrat un număr de 119 consiliați (în cadrul workshop-urilor desfășurate). Din totalul de 119 consiliați, **65,55%** (78 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai scăzută cu 10,88%,

comparativ cu 76,43% în anul 2014, **ridicat 26,05%** (31 clienți), pondere mai ridicată cu 11,42%, comparativ cu 14,63% în anul 2014, iar **8,40%** (10 clienți) **mediu**, pondere mai scăzută cu 0,54%, comparativ cu 8,94% în anul 2014. Nu am înregistrat niciun răspuns pentru variantele *scăzut* și *foarte scăzut*.

Astfel, am avut **un număr total** de 182 consiliați, din care 176 clienți interni (studenți) și 6 clienți externi (elevi). Din totalul de 182 consiliați, 77,48% (141 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai scăzută cu 2,66%, comparativ cu 80,14% în anul 2014, 17,03% (31 clienți) *ridicat*, pondere mai ridicată cu 4,70%, comparativ cu 12,33% în anul 2014, iar 5,49% (10 clienți) *mediu*, pondere mai scăzută cu 2,04%, comparativ cu 7,53% în anul 2014. Nu am înregistrat niciun răspuns pentru variantele *scăzut* și *foarte scăzut*.

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 2,04% (94,51% față de 92,46% în 2014), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, este mai **scăzută** cu 2,04% (5,49% față de 7,53% în 2014).

3. Pentru activitatea de **consiliere profesională** (participare workshop-uri / îndrumare pentru examenul de licență / master), am înregistrat un număr de 609 consiliați. Mai concret, 604 studenți, clienți interni și 5 clienți externi (elevi).

Din totalul de 609 consiliați, 50,42% (307 clienți) au apreciat gradul lor de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai ridicată cu 11,87% față de cea din 2014 (38,55%), *ridicat* 38,26% (233 clienți), pondere mai ridicată cu 2,41% față de cea din 2014 (35,85%), *mediu* 10,18% (62 clienți), pondere mai scăzută cu 12,44% față de cea din 2014 (22,62%), *scăzut* 0% (0 clienți), pondere mai scăzută cu 1,06% față de cea din 2014 (1,06%), *foarte scăzut* 0% (0 clienți), pondere mai scăzută cu 0,77% față de cea din 2014 (0,77%), iar 1,14% (7 clienți) nu au răspuns, pondere mai scăzută cu 0,01% față de cea din 2014 (1,15%).

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 mai **crescută** cu 14,28% (88,68% față de 74,40% în 2014), iar ponderea celor care au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *mediu*, este mai **scăzută** cu 12,44% (10,18% față de 22,62% în 2014). 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 1,83% (0% față de 1,83% în 2014), iar ponderea celor care au refuzat să răspundă este mai **scăzută** cu 0,01% (1,14% față de 1,15% în 2014).

4. 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 93,33% (14 clienți, din totalul de 15), clienții au apreciat gradul de satisfacție față de serviciile oferite ca fiind *foarte ridicat*, pondere mai

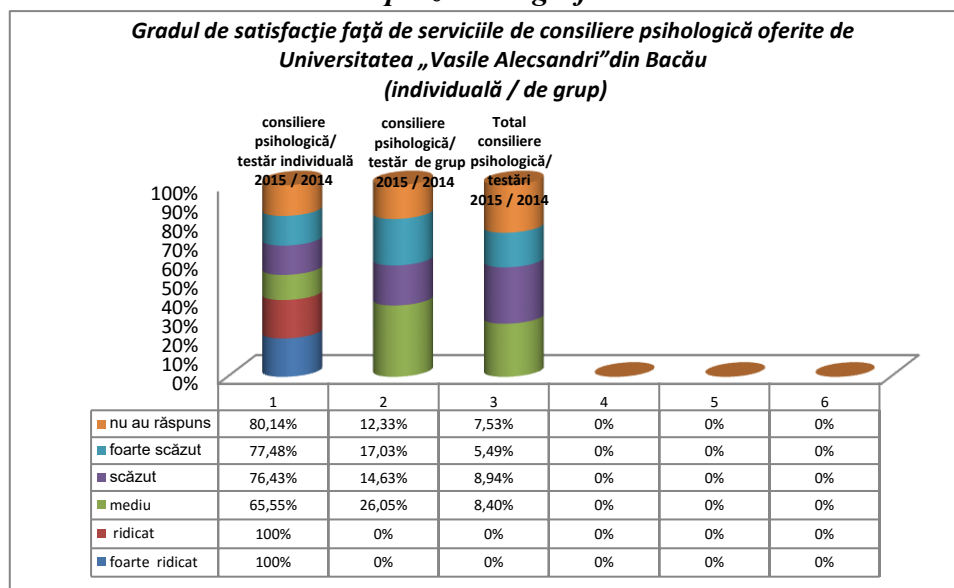
*scăzută* cu 6,67% comparativ cu perioada anterioară (93,33% față de 100% în 2014), iar 6,67% ca fiind *ridicat*.

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						TOTAL
	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	
An univ. 2015 / 2014							
consiliere psihologică/ testăr individuală	63 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	63 100%
2015 / 2014	20 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	20 100%
<b>Diferențe</b>	-	-	-	-	-	-	-
consiliere psihologică/ testăr de grup	78 65,55%	31 26,05%	10 8,40%	0 0%	0 0%	0 0%	119 100%
2015 / 2014	94 76,43%	18 14,63%	11 8,94%	0 0%	0 0%	0 0%	123 100%
<b>Diferențe</b>	-10,88%	+11,42%	-0,54%	-	-	-	-
Total consiliere psihologică/ testări	141 77,48%	31 17,03%	10 5,49%	0 0%	0 0%	0 0%	182 100%
2015 / 2014	117 80,14%	18 12,33%	11 7,53%	0 0%	0 0%	0 0%	146 100%
<b>Diferențe</b>	-2,66%	+4,70%	-2,04%	-	-	-	-

Reprezentare grafică



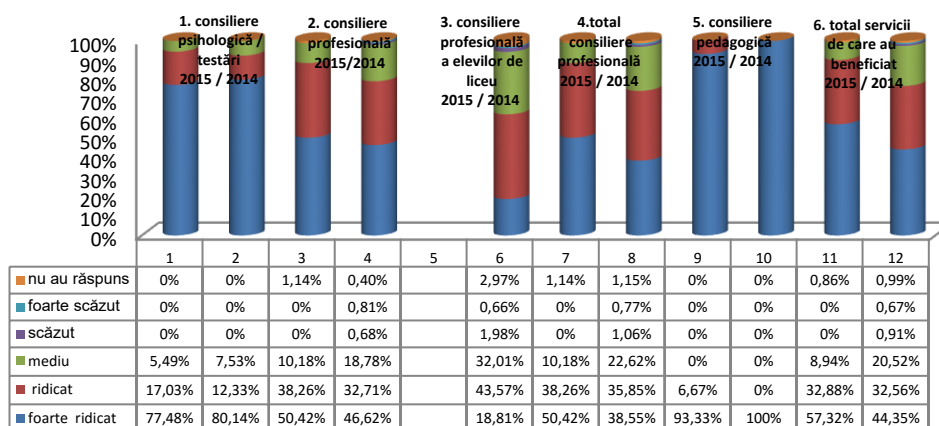
Tabelul nr.2

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

Categoriile deservicii	Variante de răspuns						
	foarte ridicat	ridicat	mediu	scăzut	foarte scăzut	nu au răspuns	TOTAL
An univ. <b>2015 / 2014</b>							
<b>1. consiliere psihologică / testări</b>	141 77,48%	31 17,03%	10 5,49%	0 0%	0 0%	0 0%	182 100%
<b>2015 / 2014</b>	117 80,14%	18 12,33%	11 7,53%	0 0%	0 0%	0 0%	146 100%
<b>Diferențe</b>	-2,66%	+4,70%	-2,04%	-	-	-	-
<b>2. consiliere profesională</b> (participare workshop-uri / îndrumare pentru examenul de licență / master)	307 50,42%	233 38,26%	62 10,18%	0 0%	0 0%	7 1,14%	609 100%
<b>2015 / 2014</b>	345 46,62%	242 32,71%	139 18,78%	5 0,68%	6 0,81%	3 0,40%	740 100%
<b>Diferențe</b>	+3,80%	+5,55%	-8,60%	-0,68%	-0,81%	+0,74%	-
<b>3. consiliere profesională a elevilor de liceu</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>2015 / 2014</b>	57 18,81%	132 43,57%	97 32,01%	6 1,98%	2 0,66%	9 2,97%	303 100%
<b>Diferențe</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>4. total consiliere profesională</b>	307 50,42%	233 38,26%	62 10,18%	0 0%	0 0%	7 1,14%	609 100%
<b>2015 / 2014</b>	402 38,55%	374 35,85%	236 22,62%	11 1,06%	8 0,77%	12 1,15%	1043 100%
<b>Diferențe</b>	+11,87%	+2,41%	-12,44%	-1,06%	-0,77%	-0,01%	-
<b>5. consiliere pedagogică</b> (orientare educațională)	14 93,33%	1 6,67%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	15 100%
<b>2015 / 2014</b>	15 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	15 100%
<b>Diferențe</b>	-6,67%	+6,67%	-	-	-	-	-
<b>6. total servicii de care au beneficiat</b>	462 57,32%	265 32,88%	72 8,94%	0 0%	0 0%	7 0,86%	806 100%
<b>2015 / 2014</b>	534 44,35%	392 32,56%	247 20,52%	11 0,91%	8 0,67%	12 0,99%	1204 100%
<b>Diferențe</b>	+12,97%	+0,32%	-11,58%	-0,91%	-0,67%	-0,13%	-

## 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 Doina Pascal