

Παρέχουμε Ηθική Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας; Εντάσσοντας τη δεοντολογία σε ένα οργανωμένο σύστημα διασφάλισης ποιότητας στις δομές Συ.Ε.Π. της χώρας μας

Κωνσταντίνος Τριανταφυλλόπουλος*,
Δημήτριος Γαϊτάνης** ■

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σύμφωνα με δύο ψηφίσματα (2004, 2008) του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης η παροχή στους πολίτες αποτελεσματικών και ισότιμων υπηρεσιών Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας / Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Συ.Ε.Π.), οι οποίες αξιολογούνται διαρκώς μέσω συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας, πρέπει να συνιστά βασική προτεραιότητα των εθνικών και ευρωπαϊκών στρατηγικών για τη δια βίου μάθηση, την καταπολέμηση της ανεργίας και την κοινωνική συνοχή. Η τήρηση ηθικών αρχών αποτελεί ένα από τα βασικά κριτήρια ποιότητας της Συ.Ε.Π., το οποίο δεν αναφέρεται μόνο στην ατομική συμβουλευτική συνεδρία, αλλά σε ολόκληρη την οργάνωση, τη λειτουργία και τα αποτελέσματα μιας υπηρεσίας ή και μιας στρατηγικής Συ.Ε.Π. σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο. Στο παρόν άρθρο εξηγείται τόσο η ένταξη κριτηρίων δεοντολογίας στην αξιολόγηση της ποιότητας της Συ.Ε.Π. όσο και η αλληλεξάρτηση όλων των κριτηρίων ποιότητας με τη δεοντολογία της Συ.Ε.Π. με στόχο τη διεύρυνση της πρόσβασης όλων των εμπλεκόμενων σε υπηρεσίες Συ.Ε.Π. και την ισότιμη συμμετοχή τους στον σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγησή της.

* Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου

** PhD, Εργασιακός Σύμβουλος

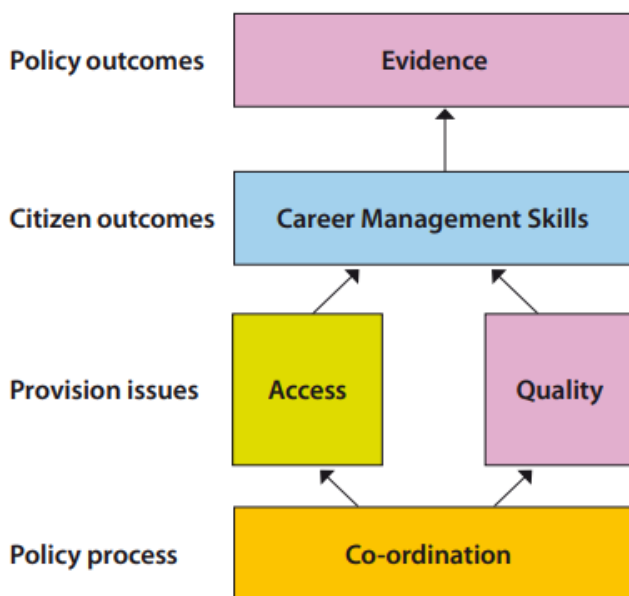
A. Η ανάγκη για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών δια βίου Συ.Ε.Π.

Οι συνεχώς αυξανόμενες κοινωνικές, οικονομικές, δημογραφικές εξελίξεις της τελευταίας δεκαπενταετίας (επαναλαμβανόμενη οικονομική ύφεση, κλιματική αλλαγή, ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και της βιομηχανικής παραγωγής, πανδημίες, γήρανση του πληθυσμού κλπ.), οδήγησαν με τη σειρά τους τις ευρωπαϊκές και παγκόσμιες πολιτικές στο να λάβουν, μεταξύ των άλλων, άμεσα μέτρα για την αντιμετώπιση της ανεργίας και την ενδυνάμωση της κοινωνικής συνοχής. Οι πολίτες από την πλευρά τους, για να ανταποκριθούν σε αυτές τις ραγδαίες και συνεχόμενες αλλαγές, που συνεπάγονται περισσότερες ευκαιρίες αλλά και συχνότερες μεταβάσεις στο πλαίσιο μιας μη γραμμικής σταδιοδρομίας, χρειάζεται όχι μόνο να εκπαιδεύονται συνεχώς για να παραμείνουν επίκαιροι στην αγορά εργασίας, αλλά και να αναπτύσσουν νέες συμπεριφορές και δεξιότητες για τη διαχείριση της σταδιοδρομίας τους (European Commission, 2020). Εγκάρσια προτεραιότητα των αναφερόμενων ανθρωποκεντρικών στρατηγικών αποτελεί ο θεσμός της δια βίου Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας / Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Συ.Ε.Π.), καθώς έχει αποδειχτεί ότι συμβάλει στην ενεργητικότερη εμπλοκή των πολιτών στην εκπαίδευση, κατάρτιση και την αγορά εργασίας, στην κοινωνική ένταξη και την εν γένει ευημερία τους (ELGPN, 2014). Ο θεσμός της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας/ Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Συ.Ε.Π.), έχοντας αποκτήσει μια δια βίου και ολιστική διάσταση, τοποθετεί στο κέντρο των υπηρεσιών του τον ίδιο τον άνθρωπο και τις ανάγκες του, υποστηρίζοντας τους πολίτες όλων των ηλικιών και ομάδων στόχου να διαχειριστούν με αυτονομία τη ζωή και τη σταδιοδρομία τους και να επιτύχουν μεγαλύτερη ισορροπία ανάμεσα στους προσωπικούς και επαγγελματικούς τους στόχους.

Στο πλαίσιο αυτό η τεκμηρίωση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π. για το άτομο, το κοινωνικό σύνολο και την οικονομία, συνιστά βασικό κριτήριο αναφοράς, το οποίο καθορίζει, σε μεγάλο βαθμό, τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση των πολιτικών και δράσεων της Συ.Ε.Π., αλλά και την περαιτέρω χρηματοδότηση τους (Γαϊτάνης, 2015). Η ανάγκη συνεχούς αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, συγκαταλέγεται όλο και συχνότερα στους βασικούς παράγοντες επιτυχίας της, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες Συ.Ε.Π. που δέχονται οι πολίτες είναι αμερόληπτες και οδηγούν στα αναμενόμενα μαθησιακά, κοινωνικά και οικονομικά αποτελέσματα.

Το Ψήφισμα του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένω-

σης του 2008 διατύπωσε τον επίσημο ορισμό της Δια βίου Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας που χρησιμοποιείται έκτοτε σε ευρωπαϊκό επίπεδο¹. Παράλληλα τοποθέτησε τις τέσσερις βασικές προτεραιότητες για τη βελτίωση των συστημάτων και πολιτικών Συ.Ε.Π. εντός των εισροών, διαδικασιών και εκροών της ΣυΕΠ, (εικόνα 1) υποδηλώνοντας έτσι την ανάγκη διαρκούς βελτίωσής τους μέσω μιας οργανωμένης διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας που μετρά κριτήρια και δείκτες ποιότητας στο πλαίσιο του Κύκλου της Ποιότητας: ΔΡΑΣΕ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕ – ΑΝΑΠΤΥΞΕ – ΣΧΕΔΙΑΣΕ.



Εικόνα 1: Οι τέσσερις ευρωπαϊκές προτεραιότητες της ΣυΕΠ

1. Σύμφωνα με αυτόν ως Δια βίου Συ.Ε.Π. ορίζεται «η συνεχής διαδικασία που επιτρέπει στους πολίτες οποιασδήποτε ηλικίας να προσδιορίζουν τα ατομικά τους χαρακτηριστικά (γνώσεις, ικανότητες, ενδιαφέροντα, αξίες, πεποιθήσεις κλπ), να λαμβάνουν εκπαιδευτικές και επαγγελματικές αποφάσεις και να διαχειρίζονται τις ατομικές τους πορείες στην προσωπική τους ζωή, στην εκπαίδευση, στην εργασία και σε άλλα πλαίσια. Η συμβουλευτική σταδιοδρομίας περιλαμβάνει μια σειρά ατομικών και συλλογικών δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την παροχή πληροφοριών για ευκαιρίες εκπαίδευσης και απασχόλησης που ικανοποιούν τις ανάγκες του ατόμου και του κοινωνικού συνόλου, την αξιολόγηση των ικανοτήτων, τη διδασκαλία δεξιοτήτων λήψης αποφάσεων και δεξιοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας».

B. Θέτοντας κριτήρια και δείκτες ποιότητας για τη δεοντολογία στην Συ.Ε.Π.

Το ηθικό και δεοντολογικό πλαίσιο στο οποίο οφείλει να λειτουργεί η ποιοτική Συ.Ε.Π. καθορίστηκε για πρώτη φορά με το έργο της Ομάδας Εμπειρογνομώνων για τη δια βίου Συ.Ε.Π. Improving Life Long Guidance Policies and Systems (Cedefop, 2005). Στο διάστημα 2007-2015 το Ευρωπαϊκό Δίκτυο ELGPN, περιέγραψε σε μια σειρά από εργαλεία τις καλές πρακτικές Συ.Ε.Π. (ELGPN, 2012), τις 18 αρχές της ποιοτικής Συ.Ε.Π., τις 9 διατομεακές αρχές της Συ.Ε.Π. (ELGPN, 2015) καθώς και τις 10 αρχές βασισμένες σε αποδείξεις (ELGPN, 2014) και τόνισε ότι η ύπαρξη και η τήρηση κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς και ηθικών αρχών δεοντολογίας στη Συ.Ε.Π., αποτελεί διεθνώς ένα από τα βασικά κριτήρια ποιότητας μιας υπηρεσίας Συ.Ε.Π. (ELGPN, 2016• ΕΟΠΠΕΠ, 2012).

Η δεοντολογία στην Συ.Ε.Π. δεν περιορίζεται σε αυτό που συμβαίνει στο πλαίσιο μιας συγκεκριμένης διαδικασίας, όπως π.χ. της ατομικής ή ομαδικής συνεδρίας συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, αλλά σχετίζεται άμεσα με όλους τους παράγοντες που επηρεάζουν την οργάνωση, τη λειτουργία και τα αποτελέσματα τόσο μιας υπηρεσίας Συ.Ε.Π. όσο και μιας στρατηγικής - πολιτικής Συ.Ε.Π. σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο. Αγκαλιάζει και τις τρεις διαστάσεις (εισροές, διαδικασίες και εκροές) της ΣυΕΠ και συνιστά, το κύριο μέσο ώστε:

- Το δικαίωμα σε δια βίου Συ.Ε.Π. να διασφαλίζεται για όλους τους πολίτες
- Όλοι οι εμπλεκόμενοι να συμμετέχουν αμερόληπτα και ισότιμα στον σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγηση της Συ.Ε.Π.
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες να τοποθετούν τον πολίτη στο κέντρο (citizen centred) - η φωνή των χρηστών να γίνεται σεβαστή
- Οι κοινωνικοί, οικονομικοί, τεχνολογικοί κλπ φραγμοί να ξεπερνούνται και να διευκολύνεται η ίση πρόσβαση όλων σε υπηρεσίες Συ.Ε.Π. ίδιας ποιότητας.

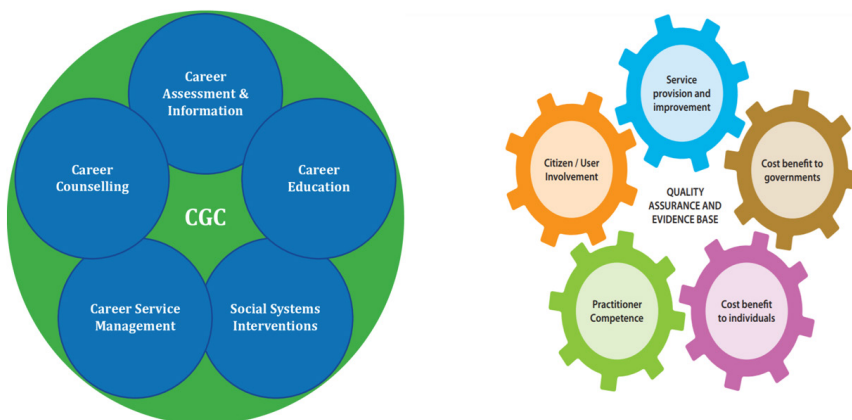
Για την τήρηση κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς και ηθικών αρχών δεοντολογίας στην πράξη απαιτούνται μια σειρά από αξίες και αρχές, καθώς και η εξασφάλιση μιας κουλτούρας διαρκούς αξιολόγησης και βελτίωσης που αποκαλούμε κύκλο ποιότητας. Η ύπαρξη για παράδειγμα ενός Κώδικα Δεοντολογίας συνιστά ένα τέτοιο πρότυπο επαγγελματικής παρουσίας, από πλευράς εισροών, το οποίο στοχεύει τόσο στην προστα-

σία των πολιτών όσο και της ίδιας της επιστήμης της Συ.Ε.Π. από αντιδεοντολογικές πρακτικές, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην αύξηση της διαφάνειας και στην συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών, προς όφελος των πολιτών. (ΕΟΠΠΕΠ, 2013).

Γ. Η δεοντολογία ως αρχή και αλληλοσυνδεόμενο κριτήριο ποιότητας της Συ.Ε.Π.

Μεταξύ των κύριων αρχών της ποιότητας στην Συ.Ε.Π. είναι ότι υπάρχει μια διαρκής αλληλεξάρτηση όλων των κριτηρίων ποιότητας με τη δεοντολογία της Συ.Ε.Π. Π.χ. η επάρκεια των συμβούλων σταδιοδρομίας φαινομενικά δεν συνδέεται με την τήρηση της δεοντολογίας εντός μιας ατομικής συνεδρίας Συ.Ε.Π. Στην πραγματικότητα, ωστόσο, ο πολίτης δεν έχει μόνο δικαίωμα στην προστασία του απορρήτου των στοιχείων και του περιεχομένου της συνεδρίας, αλλά και στην πληροφόρηση για τα προσόντα και τη διαδικασία επικαιροποίησης της επάρκειας των συμβούλων που υλοποιούν την συνεδρία, διότι η επάρκεια αυτή καθορίζει όλες τις λειτουργίες και πτυχές της ατομικής και ομαδικής Συ.Ε.Π. Αντίστοιχα η ύπαρξη ικανού αριθμού συμβούλων σε σχέση με τις ανάγκες των ωφελομένων (λόγος συμβούλων / ωφελομένων), οι ώρες λειτουργίας μιας υπηρεσίας Συ.Ε.Π., το κόστος των υπηρεσιών, η προβολή τους ή και οι επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες κλπ. φαινομενικά δεν συνδέονται με τη δεοντολογία της Συ.Ε.Π. Στην πραγματικότητα βρίσκονται σε απόλυτη σχέση μαζί της, διότι καθορίζουν την πρόσβαση, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία της υπηρεσίας Συ.Ε.Π.

Το δίκτυο NICE τόνισε με ιδιαίτερα emphaticό τρόπο τους 5 αλληλοσυνδεόμενους ρόλους της Συ.Ε.Π. (συμβουλευτική, επαγγελματική αξιολόγηση και πληροφόρηση, αγωγή σταδιοδρομίας, διαχείριση υπηρεσιών Συ.Ε.Π., επεμβάσεις στα κοινωνικά συστήματα) με τον ίδιο τρόπο που το Ευρωπαϊκό Δίκτυο ELGPN απεικόνισε τις πέντε κατηγορίες κριτηρίων ποιότητας στην ΣυΕΠ ως γρανάζια της ίδιας μηχανής.



Εικόνα 2: Οι πέντε ρόλοι της ΣυΕΠ κατά NICE αριστερά και δεξιά οι 5 κατηγορίες κριτηρίων ποιότητας του ELGPN

Τονίζουμε εδώ ότι οι τρεις συνιστώσες της Συ.Ε.Π. (εισροές-διαδικασίες-εκροές) μπορούν να αναλυθούν τόσο σε μακρο- επίπεδο, για να κατανοηθούν οι σχέσεις των κριτηρίων που εντάσσονται στις τρεις αυτές συνιστώσες μεταξύ τους, (π.χ. πως το κριτήριο-εισροή «πρότυπα δεοντολογίας στην Συ.Ε.Π.» ακολουθείται από το κριτήριο-διαδικασία «Εφαρμογή μεθοδολογίας και καλών πρακτικών Συ.Ε.Π.» και οδηγεί στο κριτήριο - εκροή «Μαθησιακά αποτελέσματα (πχ. απόκτηση δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας)», όσο και σε μικρο- επίπεδο, εντός του συγκεκριμένου κριτηρίου ποιότητας, για να κατανοηθεί πως αναλύεται εσωτερικά το ίδιο το κριτήριο-εισροή «πρότυπα δεοντολογίας στην Συ.Ε.Π.» σε περαιτέρω εισροές, διαδικασίες και εκροές που σχετίζονται με τη δεοντολογία της Συ.Ε.Π. π.χ.

- Εισροή: Κείμενο – πρότυπο δεοντολογίας στην Συ.Ε.Π. (Standard – Code of Ethics) που κατασκευάστηκε με τη συμμετοχή όλων των stakeholders
- Διαδικασία: Παρακολούθηση της τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας / Μέτρηση Παραπόνων
- Εκροή: Μείωση Παραπόνων για ζητήματα δεοντολογίας

Σχετικό με την παραπάνω παρατήρηση περί επιπέδων ανάλυσης των τριών συνιστωσών της Συ.Ε.Π., είναι και το γεγονός ότι κάθε μια από αυτές μπορεί να είναι ταυτόχρονα τόσο εισροή, όσο και διαδικασία ή εκροή, ανάλογα με την αφετηρία και το επίπεδο ανάλυσης (μάκρο ή μικρο) που εφαρμόζουμε.

Ε. Σκοπός και δείγμα της Έρευνας

Τον Φεβρουάριο του 2023 υποστηρίχθηκε επιτυχώς ενώπιον τριμελούς επιτροπής η διπλωματική εργασία που εκπονήθηκε στο πλαίσιο του ΠΜΣ «Συμβουλευτική, Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Δια Βίου Μάθηση» του ΕΚΠΑ με τίτλο «Αξιολόγηση της τήρησης δεοντολογικών αρχών στη συμβουλευτική σταδιοδρομίας/επαγγελματικού προσανατολισμού (Συ.Ε.Π.): νέες προτεραιότητες και συμπεράσματα από τις δομές Συ.Ε.Π. και τους συμβούλους σταδιοδρομίας/επαγγελματικού προσανατολισμού στην Ελλάδα».

Σκοπός της εργασίας ήταν η αξιολόγηση της τήρησης δεοντολογικών αρχών της Συ.Ε.Π. από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς παροχής υπηρεσιών Συ.Ε.Π. στην Ελλάδα, ώστε:

Α. Να επισημανθούν οι τομείς και λειτουργίες ενός φορέα Συ.Ε.Π. που σχετίζονται και επηρεάζονται από την τήρηση δεοντολογικών αρχών

Β. Να προταθούν κριτήρια και μετρήσιμοι δείκτες ποιότητας, οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιηθούν μελλοντικά από τους φορείς Συ.Ε.Π., στο πλαίσιο ενός κύκλου ποιότητας

Γ. Να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με ενέργειες βελτίωσης του συνολικού πλαισίου λειτουργίας ενός φορέα Συ.Ε.Π. των πόρων, των διαδικασιών και των αποτελεσμάτων του και σε συμφωνία με τις εθνικές και ευρωπαϊκές αρχές ποιότητας.

Η πρωτοτυπία της, έγκειται αφενός στην απουσία ύπαρξης ερευνητικών αποτελεσμάτων που να αποτιμούν τον βαθμό, τήρησης ή μη, δεοντολογικών αρχών από τις δομές Συ.Ε.Π. στον Ελλαδικό χώρο και αφετέρου της σύνδεσης της δεοντολογίας, ως κριτήριο ποιότητας, με το κομμάτι των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας.

Με χρήση ποσοτικών μεθόδων έρευνας, αναπτύχθηκε αυτοσχέδιο ερωτηματολόγιο, που βασίστηκε στις ακόλουθες έξι ενότητες, οι οποίες με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία συνιστούν τις κυριότερες κατηγορίες κριτηρίων αναφοράς μιας υπηρεσίας Συ.Ε.Π. και αλληλοεπηρεάζονται από ζητήματα δεοντολογίας:

1. Ταυτότητα φορέα,
2. Επαγγελματική Επάρκεια
3. Συμμετοχή των χρηστών
4. Παροχή υπηρεσιών
5. Διασφάλιση ποιότητας
6. Τήρηση δεοντολογικών αρχών

Η κατασκευή του, εδράστηκε στις κύριες συστάσεις των δύο στρατηγικών του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου (στρατηγική της Λισαβόνας 2000, στρατηγική «Ευρώπη 2020»), στα δύο ψηφίσματα του Συμβουλίου των Υπουργών παιδείας της Ε.Ε. (2004, 2008), στον κώδικα δεοντολογίας που εκπονήθηκε από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και στα εγχειρίδια του E.L.G.P.N.: The guidelines for policies and systems development for lifelong guidance και του Cedefop: Improving Life Long Guidance Policies and Systems.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε στη συνέχεια σε 100 δομές Συ.Ε.Π., από όλη την Ελλάδα, προερχόμενες από το φάσμα τόσο του δημοσίου όσο και ιδιωτικού τομέα. Το ερευνητικό δείγμα αποτελούταν από τοπικά γραφεία της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ – πρώην ΚΠΑ) σε ποσοστό 29%, Γραφεία Συμβουλευτικής των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας (ΣΔΕ), (17%), Ιδιωτικά Γραφεία Ευρέσεως Εργασίας (16%), Κέντρα Δια βίου Μάθησης (12%) και Γραφεία Διασύνδεσης Πανεπιστημίων (11%). Οι επαγγελματίες που απάντησαν στις ερωτήσεις σχετικά με την ταυτότητα του φορέα, εργάζονται ως εργασιακοί σύμβουλοι στη ΔΥΠΑ (27%), και σύμβουλοι σταδιοδρομίας/επαγγελματικού προσανατολισμού (38%). Ακολουθούν προϊστάμενοι και διευθυντές, διοικητικοί υπάλληλοι κλπ. Το 44% των φορέων βρίσκεται στην Αττική, το 10% στην Κεντρική Μακεδονία και το 8% στην Ανατολική Μακεδονία και Θράκη.

Στην εργασία περιγράφουμε αναλυτικά με τη βοήθεια πινάκων τα κριτήρια αναφοράς και τους δείκτες ποιότητας που απαιτούνται για την τήρηση των ομάδων αναφοράς (π.χ. Συμμετοχή των χρηστών, Ανθρώπινο δυναμικό, Παροχή υπηρεσιών), οι οποίες συνδέονται άμεσα με ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας στη Συ.Ε.Π. και τον βαθμό που αυτά αξιολογούνται από τους φορείς που συμμετείχαν στην έρευνα. Η εργασία ολοκληρώνεται με την διατύπωση θεσμικών αλλαγών και βελτιωτικών μέτρων που απαιτούνται στον σχεδιασμό και την εφαρμογή υπηρεσιών Συ.Ε.Π. στη χώρα μας.

Στ. «Επαγγελματική Επάρκεια»

Η πρώτη ενότητα των ερωτήσεων αφορούσε την «Επαγγελματική Επάρκεια» των συμβούλων που απασχολούνται στους φορείς Συ.Ε.Π. που συμμετείχαν στην έρευνα. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η μεγάλη πλειοψηφία (άνω του 80%) των φορέων Συ.Ε.Π. διαθέτει σύμβουλο σταδιοδρομίας με ειδικές σπουδές εξειδίκευσης στην Συ.Ε.Π. Ωστόσο, ένα εξίσου σημαντι-

κό ποσοστό (51% περίπου), είτε δεν γνωρίζει το επίπεδο πιστοποίησης που δύναται να ενταχθεί ο σύμβουλος με βάση την ΚΥΑ αριθμ.13173/Κ6/7.2.2022. (ΦΕΚ 617/14-2-2022) «Σύστημα Πιστοποίησης Επάρκειας Συμβούλων Σταδιοδρομίας», είτε ανέφερε (κατά 37,4%) το Επίπεδο πιστοποίησης Β.

Σύμφωνα με το CEDEFOP (2005) το προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες Συ.Ε.Π. πρέπει να έχει πιστοποιημένη επάρκεια, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών, ενώ ο Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ασφάλεια (OECD, 2004) περιέλαβε την επάρκεια των συμβούλων σταδιοδρομίας στις πέντε ομάδες κριτηρίων αναφοράς, με βάση τις οποίες αξιολογείται η ποιότητα μιας υπηρεσίας ΣυΕΠ. Με την ΚΥΑ αριθμ.13173/Κ6/7.2.2022. (ΦΕΚ 617/14-2-2022) «Σύστημα Πιστοποίησης Επάρκειας Συμβούλων Σταδιοδρομίας» ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, έλαβε ένα πολύ σημαντικό βήμα με στόχο την προστασία του συμφέροντος του κοινωνικού συνόλου, μέσω του ελέγχου της καταλληλότητας των προσώπων που αναλαμβάνουν την παροχή υπηρεσιών δια βίου Συ.Ε.Π. στους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, την αναβάθμιση των προσόντων των Συμβούλων Σταδιοδρομίας / Επαγγελματικού Προσανατολισμού, την κατάταξή τους σε επίπεδα πιστοποίησης και τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π. στους πολίτες. Το σύστημα αυτό καθορίζει και επίσημα τις κύριες επαγγελματικές λειτουργίες που εκτελούν τα δυο επίπεδα πιστοποίησης, όπως προσδιορίζονται σχετικά στο εκάστοτε ισχύον πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα του Συμβούλου σταδιοδρομίας / Επαγγελματικού Προσανατολισμού και στο αντίστοιχο πλαίσιο προγράμματος συνεχιζόμενης εκπαίδευσης. Ταυτόχρονα συντελεί στην καθιέρωση ενός Μοναδικού Εθνικού Μητρώου Συμβούλων Σταδιοδρομίας, το οποίο αποτελεί ευρωπαϊκή σύσταση και κριτήριο ποιότητας (ELGPN, 2016).

Με βάση τις απαντήσεις των φορέων του δείγματος, αν και το επίπεδο πιστοποίησης Β μπορεί να παρέχει υπηρεσίες βασικού επιπέδου (επαγγ. Λειτουργίες 1,2,3) και να διευρύνει την πρόσβαση στις υπηρεσίες Συ.Ε.Π., ωστόσο, δεν είναι αρμόδιο για τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών Συ.Ε.Π. και για τη λήψη συστημικών βελτιωτικών μέτρων που σχετίζονται με ζητήματα δεοντολογίας. Είναι επομένως αναγκαίο ένας φορέας Συ.Ε.Π. να περιλαμβάνει τουλάχιστον ένα σύμβουλο επιπέδου Α ή / και να ορίζει το ποσοστό συμβούλων ανά επίπεδο πιστοποίησης που απασχολεί. Παράλληλα πρέπει να τονιστεί ότι σύμφωνα με την ΚΥΑ Πιστοποίησης του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., οι σύμβουλοι που διαθέτουν τις προϋποθέσεις πιστοποίησης

στο επίπεδο Α και Β, πρέπει να επιδιώξουν τη συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης για την ένταξή τους στο Εθνικό Μητρώο Συμβούλων Σταδιοδρομίας/Επαγγελματικού Προσανατολισμού του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Μόνο τότε θεωρείται ότι διαθέτουν πιστοποιημένη επαγγελματική επάρκεια. Αντίστοιχη πρόβλεψη πρέπει να υπάρχει στις προσκλήσεις πρόσληψης συμβούλων σταδιοδρομίας των φορέων Συ.Ε.Π.

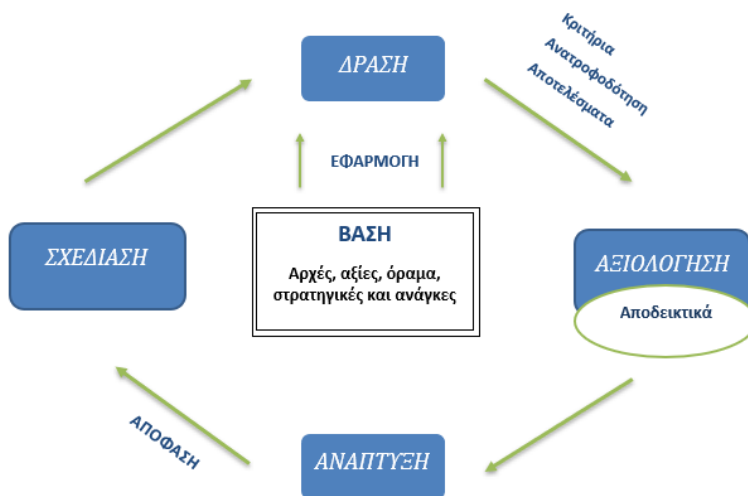
Εξίσου σημαντικό εύρημα, με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν, είναι το γεγονός ότι μόνον ένας στους δύο φορείς Συ.Ε.Π. παρέχουν ευκαιρίες συνεχιζόμενης εκπαίδευσης σε ετήσια βάση στα στελέχη Συ.Ε.Π. που απασχολούν. Τονίζεται ότι η συνεχιζόμενη επαγγελματική ανάπτυξη του συμβούλου σταδιοδρομίας, συνιστά το δεύτερο σημαντικότερο κριτήριο ποιότητας της κατηγορίας «Επάρκεια Συμβούλων», σύμφωνα με το εργαλείο 1 Quality-Assurance and Evidence-Base (QAE) Framework του ELGPN (ELGPN, 2016) και οι φορείς Συ.Ε.Π. πρέπει να παρέχουν ετήσια εκπαίδευση στα στελέχη τους. Μεταξύ των αντικειμένων στα οποία αναφέρεται η εκπαίδευση βάσει των απαντήσεων, η «Διασφάλιση Ποιότητας / Δεοντολογία της ΣΥΕΠ», δηλαδή η πεμπτούσια της εφαρμογής ηθικών αρχών στην παροχή της ΣΥΕΠ., εμφανίζει το μεγαλύτερο αρνητικό ποσοστό από όλα τα αντικείμενα, με το 85% των φορέων ΣΥΕΠ. να δηλώνουν ότι δεν παρέχουν τέτοια εκπαίδευση. Μόνο ένα 25% των φορέων παρέχει εκπαίδευση στο αντικείμενο «ΣΥΕΠ. με τη χρήση νέων τεχνολογιών» και ένα 30-40% περίπου εκπαίδευση σε «καλές πρακτικές στην ΣΥΕΠ.» και «ΣΥΕΠ. για ευάλωτες ομάδες». Τα χαμηλά ποσοστά στα παραπάνω αντικείμενα πρέπει να μας προβληματίσουν, δεδομένης της αύξησης:

Α. του αριθμού και των ειδών των ευάλωτων ομάδων

Β. των περιόδων και της συχνότητας των ευρωπαϊκών και παγκόσμιων κρίσεων (οικονομική, κοινωνική, υγειονομική (covid) επισιτιστική, προσφυγική κλπ)

Γ. της αλματώδους εξέλιξης της τεχνολογίας της τεχνητής νοημοσύνης και της σύστασης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Euroguidance (Swedish Council for Higher Education, 2023) ότι η ΣΥΕΠ. με τεχνητή νοημοσύνη δεν μπορεί και δεν πρέπει να υποκαταστήσει την «Ανθρώπινη και Ανθρωποκεντρική» ΣΥΕΠ.

Παράλληλα τονίζεται ότι για τον σχεδιασμό βελτιωτικών μέτρων όσον αφορά την τήρηση δεοντολογίας σε ένα φορέα ΣΥΕΠ. είναι απαραίτητη η εκπαίδευση στη διασφάλιση ποιότητας, ώστε οι υπεύθυνοι να γνωρίζουν πως να μετρούν, αξιολογούν μέσω κριτηρίων και αναπτύσσουν μέτρα αναθεώρησης στη βάση ενός κύκλου ποιότητας.



Εικόνα 3: Ο κύκλος της ποιότητας

Ζ. Συμμετοχή των Χρηστών

Η ενότητα των ερωτήσεων με τίτλο «Συμμετοχή των Χρηστών» είχε ως σκοπό να μετρήσει τον βαθμό πρόσβασης των διαφόρων ομάδων χρηστών στις παρεχόμενες υπηρεσίες Συ.Ε.Π. και να αναδείξει ποιες κοινωνικές ομάδες είτε δεν συμμετέχουν ισότιμα στις παρεχόμενες υπηρεσίες, είτε λαμβάνουν υπηρεσίες διαφορετικής ποιότητας, (Γαϊτάνης, 2009), ώστε να σχεδιαστούν και υλοποιηθούν στη συνέχεια δράσεις για τη διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης όλων των πολιτών σε υπηρεσίες Συ.Ε.Π.

Τα ευρωπαϊκά δίκτυα ELGPN και Euroguidance² με σειρά μελετών και δράσεων επιμόρφωσης ανέδειξαν τις διάφορες διαστάσεις της έννοιας της «πρόσβασης σε Συ.Ε.Π.», οι οποίες συνοψίζονται σε:

- Νομοθετική - θεσμική εξασφάλιση του δικαιώματος (entitlement) σε ατομική και ομαδική Συ.Ε.Π. που παρέχεται τόσο δια βίου, όσο και σε συγκεκριμένα στάδια-κλειδιά για τη μετάβαση στην εκπαίδευση και την αγορά εργασίας για όλα τα άτομα και ομάδες χρηστών.

2. Πρόσφατο σεμινάριο του Euroguidance με θέμα την παροχή Δημοκρατικής ΣυΕΠ διαθέσιμο στον σύνδεσμο <https://euroguidance.eu/resources/video-gallery/recorded-webinars>

- Πρόσβαση σε έγκυρη και επίκαιρη πληροφόρηση για ευκαιρίες Συ.Ε.Π., εκπαίδευσης / κατάρτισης, κινητικότητας, πιστοποίησης προσόντων, πρακτικής άσκησης, μαθητείας, επαγγελματικής εμπειρίας κλπ.
- Γεωγραφική, γλωσσική, οικονομική και φυσική πρόσβαση σε Συ.Ε.Π. για όλες τις ομάδες χρηστών
- Πρόσβαση σε Συ.Ε.Π. με τρόπους και κανάλια παροχής κατάλληλα για κάθε ομάδα χρηστών (multi channeled)
- Αμερόληπτη Συ.Ε.Π., δηλαδή Συ.Ε.Π. που δεν επηρεάζεται από οικονομικά και πολιτικά συμφέροντα, αλλά σέβεται την ενεργό συμμετοχή και αυτονομία κάθε πολίτη.
- Προσαρμογή της Συ.Ε.Π. στις ανάγκες ευάλωτων ομάδων χρηστών και ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- Εφαρμογή τεχνολογιών και μηχανών που ενισχύουν την πρόσβαση στην Συ.Ε.Π. (π.χ. συστήματα AI) χωρίς, όμως να υποκαθιστούν την ανθρώπινη (παρεχόμενη από άνθρωπο - human) ή/και δια ζώσης Συ.Ε.Π.
- Συμμετοχή των χρηστών στον σχεδιασμό και την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι μολονότι το 78% των φορέων μετρά τον αριθμό των επισκεπτών / αιτούντων υπηρεσίες Συ.Ε.Π., μόνο οι μισοί από τους φορείς (50-55%) διαθέτουν ατομική φόρμα παραπόνων και αρχείο παραπομπών, ώστε αφενός να δίνουν τη δυνατότητα σε άτομα με μειωμένη πρόσβαση να ζητήσουν διορθωτικές ενέργειες, και αφετέρου να μπορούν τα άτομα παραπεμφθούν σε άλλες υπηρεσίες που βρίσκονται σε καλύτερη θέση να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες τους. Είναι αναφαίρετο δικαίωμα των χρηστών των υπηρεσιών Συ.Ε.Π. να μπορούν να διαμαρτύρονται, εάν κρίνουν ότι οι υπηρεσίες που έλαβαν δεν τους ικανοποίησαν (ELGPN, 2012). Αν δεν δίνεται το δικαίωμα παραπόνου για δεοντολογικά θέματα δεν υφίσταται διαδικασία βελτίωσης. Παράλληλα, η απουσία ενός συστηματικού και ενημερωμένου αρχείου παραπομπών, δυσχεραίνει την παροχή ολόπλευρων και αποτελεσματικών παρεμβάσεων προς όφελος του πολίτη, με βάση τις ανάγκες που παρουσιάζονται. Η απουσία ενός συστηματικού και επικαιροποιημένου αρχείου ατομικών συνεδριών δεν επιτρέπει την αξιολόγησή τους με αντικειμενικό τρόπο. Ταυτόχρονα δυσκολεύει τη διαδικασία της μεταπαρακολούθησης (follow up) του ωφελούμενου, καθώς δεν υπάρχει διαθέσιμο ιστορικό πελάτη σε σχέση με τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, το υλικό που χρησιμοποιήθηκε και το ατομικό σχέδιο δράσης που είχε αποφασιστεί. Ενδεχομένως, λόγοι υποστελέχωσης κάποιων φορέων, ή μη παροχής ολόπλευρων συμβουλευτι-

κών δράσεων, λόγω περιορισμένων διαθέσιμων πόρων από προγράμματα χρηματοδότησης (π.χ. παροχή μόνο εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε εργαζόμενους ή ανέργους για ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων) ή ίσως και η μη ύπαρξη κατάλληλης εποπτείας, να συμβάλουν στην απουσία διατήρησης ενός αρχείου εξυπηρετούμενων. Πιθανόν, όμως, ο λόγος της μη τήρησης αυτού του κριτηρίου να είναι η απουσία ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας καθώς και η μη συστηματική μέτρηση του αναφερόμενου δείκτη (Γαϊτάνης, 2015).

Σε ένα σημαντικό ποσοστό, παρέχεται ενημέρωση σε κάθε ομάδα-στόχου για τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π. Το ποσοστό αυτό μειώνεται σε σχέση με την ενημέρωση για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ωφελούμενων. Με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., είναι σημαντικό να παρέχεται σαφής πληροφόρηση στους ενδιαφερόμενους για την αποστολή, τη μεθοδολογία, τον εξοπλισμό που παρέχεται, αλλά και τα οφέλη ή τους περιορισμούς των παρεχόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π. Επιπροσθέτως, οι φορείς και οι σύμβουλοι, οφείλουν να ενημερώνουν τους εξυπηρετούμενους για τις ομάδες-στόχους στις οποίες απευθύνονται, την επαγγελματική επάρκεια των συμβούλων καθώς και για τα δικαιώματα των ίδιων των χρηστών. Η ορθή και επαρκής πληροφόρηση, εξασφαλίζει τη διαφάνεια και διαμορφώνει μια θετική εικόνα του κοινού προς τις υπηρεσίες Συ.Ε.Π., αυξάνοντας με αυτό τον τρόπο την πρόσβαση των πολιτών, καθώς τους καθιστά ενεργούς στο να επιλέξουν την κατάλληλη υπηρεσία με βάση το αίτημα και τις ανάγκες τους. Παράλληλα, αυξάνεται και η ανταλλαγή πληροφόρησης μεταξύ των συναρμοδίων φορέων Συ.Ε.Π. ή άλλων επαγγελματιών και οργανισμών, για τις υπηρεσίες που παρέχονται και για τις ομάδες στις οποίες απευθύνονται, προάγοντας με αυτό τον τρόπο την διασύνδεση, με στόχο την ολιστική υποστήριξη κάθε πολίτη.

Συνίσταται σε επόμενη έρευνα η μέτρηση μέσω δεικτών των τρόπων και των μέσων με τα οποία παρέχεται η πληροφόρηση που προσφέρεται σε κάθε ομάδα στόχου σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των χρηστών, δεδομένου των αυξομειώσεων που παρατηρούνται στα ποσοστά των απαντήσεων που δόθηκαν, καθώς σχετίζεται άμεσα με τον βαθμό διαφάνειας των παρεχόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π.

Τέλος σε ποσοστό άνω του 60% οι φορείς Συ.Ε.Π. λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες όλων των ομάδων-στόχου στον σχεδιασμό και την αξιολόγηση της υπηρεσίας. Είναι χρήσιμο σε μελλοντική έρευνα να διευκρινιστεί, με ποιους τρόπους τεκμηριώνει κάθε φορέας Συ.Ε.Π. την τήρηση του κριτη-

ρίου που σχετίζεται με την ύπαρξη ενός οργανωμένου πλαισίου, το οποίο συνδέει τη φωνή των χρηστών με τον ανασχεδιασμό και την αξιολόγηση της υπηρεσίας. Είναι σημαντικό επίσης μελλοντικά να ερευνηθούν πιο αναλυτικά τα μέτρα που λαμβάνονται για το σκοπό αυτό, καθώς θα δώσει σημαντικές πληροφορίες για τις υπάρχουσες ανάγκες και ίσως προάγει νέες στοχοθετημένες δράσεις για την καλύτερη ικανοποίηση των τελικών χρηστών.

Η. Παροχή Υπηρεσιών

Η ομάδα κριτηρίων «Παροχή Υπηρεσιών» αξιολόγησε τους τρόπους και τις διαδικασίες με τις οποίες οι υπηρεσίες Συ.Ε.Π. παρέχονται στους πολίτες. Σε ένα αρκετά ικανοποιητικό ποσοστό (83%) οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι τηρείται καθορισμένη μεθοδολογία κατά τη διάρκεια κάθε συμβουλευτικής συνεδρίας και ότι η προσωπική συνέντευξη προσαρμόζεται στις ατομικές ανάγκες του χρήστη των υπηρεσιών και καταλήγει σε ατομικό σχέδιο δράσης. Ωστόσο, μόνο οι μισοί από τους συμμετέχοντες φορείς δήλωσαν ότι διαθέτουν κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο για την παροχή υπηρεσιών Συ.Ε.Π. Κάθε φορέας Συ.Ε.Π. οφείλει να έχει εξασφαλίσει τις συνθήκες, ώστε όλα τα άτομα των ομάδων-στόχου στα οποία απευθύνεται, να μπορούν να έχουν φυσική πρόσβαση και απρόσκοπτη δυνατότητα χρήσης των προσφερόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π. Η κτιριακή υποδομή αναφέρεται στο Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) ως βασικό κριτήριο αναφοράς ποιότητας. Συνιστά κύριο παράγοντα, αφενός της διευκόλυνσης της πρόσβασης των πολιτών σε υπηρεσίες, ιδιαιτέρως των ατόμων από ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και αφετέρου δείκτη ποιότητας που αποδεικνύει την τήρηση της δεοντολογίας, ειδικότερα της δεοντολογικής αρχής της εμπιστευτικότητας.

Σχετικά με τα μέσα, δηλαδή τα εργαλεία και τις πηγές, που παρέχεται η πληροφόρηση αναφέρθηκε κυρίως το διαδίκτυο (ιστοσελίδες φορέων κ.α., social media) κατά 58,6% και σε πολύ μικρότερα ποσοστά τα εργαλεία του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., οι ενημερωτικές ημερίδες (εκπαιδευτικών ιδρυμάτων με τη συμμετοχή εταιρειών και εργοδοτών), οδηγοί σπουδών/ενημερωτικά φυλλάδια, μονογραφίες επαγγελματιών, βίντεο επαγγελματιών, επαγγελματικά περιγράμματα, e-mail & εφαρμογές μηνυμάτων.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ενώ οι φορείς απάντησαν σε ποσοστό άνω του 75% ότι η πληροφόρηση που παρέχεται για

την εκπαίδευση-απασχόληση-αγορά εργασίας είναι επίκαιρη, αμερόληπτη και αξιόπιστη, ένα 60% και άνω ανέφερε ως κύρια πηγή γενικά το διαδίκτυο, χωρίς να προσδιορίζει συγκεκριμένες πηγές ή βάσεις πληροφόρησης. Βασικές πηγές επαγγελματικής πληροφόρησης, όπως οι επαγγελματικές μονογραφίες και τα βίντεο επαγγελματών συγκέντρωσαν εξαιρετικά μικρά ποσοστά χρήσης (1-2%), οι οδηγοί σπουδών 7%, οι ενημερωτικές ημερίδες 5% και τα εργαλεία του ΕΟΠΠΕΠ μόλις 7%.

Συνδυαστικά και με τις απαντήσεις που δόθηκαν για τη συχνότητα της επικαιροποίησης της πληροφόρησης, φαίνεται ότι δεν έχει προβλεφθεί σε κάποιο βαθμό η δομή και η λειτουργία ενός αποτελεσματικού μηχανισμού για την παροχή ποιοτικής πληροφόρησης, που αναλύεται σε εισροές, διαδικασίες και αποτελέσματα συλλογής, αξιολόγησης, οργάνωσης και αρχειοθέτησης των πληροφοριών σύμφωνα με τις συστάσεις του C.E.D.E.F.O.P., το οποίο έχει υλοποιήσει μια Εργαλειοθήκη πληροφοριών για την αγορά εργασίας και έχει περιγράψει κριτήρια με τα οποία η πληροφόρηση εντάσσεται μέσα στην ατομική συμβουλευτική συνεδρία³. Μάλιστα, είναι ενδεικτικό ότι σε ποσοστό 93% δεν αξιοποιούνται τα εργαλεία του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (ιστοσελίδα της διαδικτυακής Εθνικής πύλης δια βίου Συσ.Ε.Π., Εθνική Βάση Δεδομένων Εκπαιδευτικών Ευκαιριών «Πλοηγός», Εθνική Πύλη Europass), τα οποία παρέχονται δωρεάν και λειτουργούν υποστηρικτικά στο έργο των δομών Συσ.Ε.Π. και των συμβούλων σε εθνικό επίπεδο.

Θ. Διασφάλιση Ποιότητας

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας αναφορικά με τα υποκριτήρια της ενότητας «Διασφάλιση Ποιότητας», προκύπτει ότι λίγο παραπάνω από τους μισούς φορείς Συσ.Ε.Π. δεν αναπτύσσουν συνεργείες με άλλους εμπλεκόμενους φορείς ή υπηρεσίες, στη βάση ενός οργανωμένου πλαισίου συνεργασίας. Από το Ψήφισμα του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Council of the European Union, 2008) μέχρι σήμερα το κριτήριο της Συνεργασίας / Συντονισμού των υπηρεσιών Συσ.Ε.Π. έχει αναδειχθεί στην πιο συχνή προτεραιότητα των ευρωπαϊκών μελετών για την Συσ.Ε.Π. Διασφαλίζει την ύπαρξη ενός ενιαίου συστήματος Συσ.Ε.Π. (Cedefop, 2021), στο οποίο οι φορείς παροχής υπηρεσιών Συσ.Ε.Π., οι σύμβουλοι, οι τομείς εφαρμογής της Συσ.Ε.Π. (δημόσιος, ιδιωτικός κτλ.), οι δια-

3. <https://www.cedefop.europa.eu/el/tools/resources-guidance/toolkit>

φορετικές ομάδες στόχου, τα συστήματα ποιότητας, οι κοινωνικοί εταίροι, η αγορά εργασίας κλπ. θα διασυνδέονται μεταξύ τους, προκειμένου οι παρεχόμενες υπηρεσίες να χαρακτηρίζονται από Συνοχή (Coherence) και Συνέχεια (Continuity) (Cedefop, 2005)

Το χαμηλό ποσοστό στην συγκεκριμένη απάντηση δείχνει ότι σε μεγάλο βαθμό δεν τηρείται η αρχή της διεπαγγελματικής συνεργασίας τόσο μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων Συ.Ε.Π., όσο και σε σχέση με άλλες υπηρεσίες. Αυτό ίσως σε κάποιες περιπτώσεις να δυσκολεύει την λειτουργία της παραπομπής στην κατάλληλη υπηρεσία, αλλά και την προσβασιμότητα του κοινού με βάση τις υπάρχουσες ανάγκες. Ενδεχομένως, να παρουσιάζονται δυσκολίες στην διατήρηση τακτικής επικοινωνίας μεταξύ των φορέων. Αυτό με την σειρά του, οδηγεί σε μια έλλειψη σαφούς πληροφόρησης για τις αρμοδιότητες που αναλαμβάνουν οι φορείς Συ.Ε.Π., καθώς και για τις ομάδες στόχου που εξυπηρετούν.

Μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό μετράει τα μαθησιακά αποτελέσματα της Συ.Ε.Π. συστηματικά. Με βάση την Υ.Α. ΦΕΚ Β 490/20.02.2017., ως μαθησιακό αποτέλεσμα ορίζεται η απόδειξη όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να επιτελέσει μετά το πέρας μιας συγκεκριμένης μαθησιακής διαδικασίας (ΕΟΠΠΕΠ, 2021). Επιπροσθέτως, αποτελεί έναν δείκτη αξιολόγησης των δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας (ΔΔΣ), όπως ορίζονται από το Εθνικό Πλαίσιο Ικανοτήτων Διαχείρισης Ζωής και Σταδιοδρομίας (life/ career competences framework) του ΕΟΠΠΕΠ. Η εκπόνηση του, βασίστηκε στην προτροπή του E.L.G.P.N. προς όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. για την ανάπτυξη ενός Εθνικού Πλαισίου ΔΔΣ καθώς και στην σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου το 2018, για το μετασχηματισμό των βασικών ικανοτήτων δια βίου μάθησης σε πλαίσια μαθησιακών αποτελεσμάτων (ΕΟΠΠΕΠ, 2021). Η αύξηση της σημασίας απόκτησης βασικών ικανοτήτων δια βίου μάθησης από κάθε πολίτη (Council of the European Union, 2018) σε συνδυασμό με τη Σύσταση σχετικά με το ευρωπαϊκό πλαίσιο επαγγελματικών προσόντων για τη διά βίου μάθηση (Council of the European Union, 2017) καθιστούν αναγκαία την αξιολόγηση των προσόντων όλων των πολιτών με όρους γνώσεων, δεξιοτήτων, υπευθυνότητας και αυτονομίας. Οι φορείς Συ.Ε.Π. βασιζόμενοι και στο Εθνικό Πλαίσιο Δεξιοτήτων του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. οφείλουν να επενδύσουν σε δράσεις που θα προάγουν την καλλιέργεια και την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Συ.Ε.Π. στις ομάδες-στόχου ευθύνης τους.

Αναφορικά με την τήρηση Κώδικα Δεοντολογίας ένα πολύ μεγάλο ποσοστό φορέων απάντησαν θετικά. Ωστόσο το 62% το φορέων δήλωσε

ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας δεν είναι αναρτημένος σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα τους, περιορίζοντας έτσι τη διαφάνεια των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων φορέα και χρήστη υπηρεσιών Συ.Ε.Π. Από τους φορείς που τηρούν Κώδικα Δεοντολογίας τα αποτελέσματα έδειξαν μια ποικιλομορφία, όσον αφορά τον υπεύθυνο παρακολούθησης της τήρησης του Κώδικα, με ένα 20% να δηλώνει ότι κανείς δεν παρακολουθεί την τήρηση. Σε ποσοστό άνω του 60% οι φορείς απάντησαν ότι είτε δεν προβλέπεται καμία ποινή, είτε ότι δεν γνωρίζουν ποιες ποινές προβλέπονται στις περιπτώσεις παραβίασης του Κώδικα. Επιπροσθέτως, απαιτείται διερεύνηση ποιοι κώδικες δεοντολογίας χρησιμοποιούνται από τους φορείς Συ.Ε.Π., ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα με βάση τις ιδιαίτερες αρχές κάθε κώδικα. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στο αν πρόκειται για Κώδικες που ειδικεύονται στη Συ.Ε.Π. ή όχι, αν έχουν εκπονηθεί από επιστημονικούς φορείς και αν χρησιμοποιείται επαρκώς ο εθνικός Κώδικας του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Οι συμμετέχοντες φορείς απάντησαν ότι τηρούνται σε μεγάλο βαθμό (άνω του 60%) οι δεοντολογικές αρχές της Συ.Ε.Π. (αυτονομία, ισότητα, αμεροληψία, εμπιστευτικότητα, διαφάνεια κλπ), χωρίς ωστόσο να τεκμηριώνουν επαρκώς τις απαντήσεις τους. Φαίνεται να υπάρχει μια αντίληψη, ότι η τήρηση της δεοντολογίας επαφίεται περισσότερο στην καλή θέληση της διοίκησης και του προσωπικού και λιγότερο στην αξιοποίηση των διαδικασιών μέσω των οποίων επιτυγχάνονται. Ωστόσο, δεν είναι δυνατόν να τηρηθούν οι αρχές αν δεν μετρούνται μέσω συστήματος ποιότητας. Αυτό αποδεικνύεται με βάση και τα φτωχά ποιοτικά δεδομένα που προέκυψαν στην ερώτηση «Πως τεκμηριώνετε την τήρηση της αρχής». Το εύρημα αυτό σε συνδυασμό άλλα ευρήματα (π.χ. μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό της επιμόρφωσης του προσωπικού, αφορά την ενημέρωση πάνω σε ζητήματα δεοντολογίας και ποιότητας) οδηγεί στην ανάγκη για οργάνωση επιμορφωτικών δράσεων και υλοποίηση κατευθυντήριων γραμμών εκπαίδευσης πάνω σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας και δεοντολογίας της Συ.Ε.Π.

1. Συμπεράσματα

Από τα πορίσματα της έρευνας προκύπτουν ορισμένα ενδιαφέροντα συμπεράσματα: Καταρχήν μια επικρατούσα αντίληψη μεταξύ των φορέων Συ.Ε.Π. ότι η δεοντολογία της Συ.Ε.Π. αφορά μόνο στη διαπροσωπική σχέση συμβούλου και ωφελούμενου εντός μιας συνεδρίας συμβουλευτικής, και δεν σχετίζεται με το ευρύτερο οργανωσιακό πλαίσιο της Συ.Ε.Π. Για το

μεγαλύτερο ποσοστό των φορέων που συμμετείχαν δεν υπήρξε ικανοποιητική απόδειξη ότι εφαρμόζουν ένα Πλαίσιο Διασφάλισης Ποιότητας μέσω μετρήσιμων και διασυνδεδεμένων κριτηρίων ποιότητας, μεταξύ των οποίων και κριτήρια δεοντολογίας. Αναδείχτηκε μια γενικότερη ανομοιομορφία ως προς τον τρόπο και τα μέσα παροχής των υπηρεσιών Συ.Ε.Π., ακόμα και σε δομές με τις ίδιες αρμοδιότητες, κάτι που είχε αναδείξει και η προπαρασκευαστική μελέτη-έρευνα του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. το 2012, για την τήρηση των κριτηρίων ποιότητας από τις τότε υπάρχουσες δομές Συ.Ε.Π. στα πεδία της εκπαίδευσης και κατάρτισης. Φαίνεται ότι λίγα πράγματα έχουν αλλάξει στις δομές που διασώθηκαν από την παρατεταμένη οικονομική κρίση, όσον αφορά στην υιοθέτηση και εφαρμογή του Εθνικού Πλαισίου Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΟΠΠΕΠ, για την αξιολόγηση και διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π. Παρότι οι φορείς Συ.Ε.Π. απασχολούν στην πλειοψηφία τους προσωπικό με εξειδίκευση στην Συ.Ε.Π., φαίνεται ότι η επιλογή του προσωπικού δεν προέκυψε μέσω μιας συγκεκριμένης διαδικασίας, όπως είναι για παράδειγμα μέσω της ύπαρξης κοινού προσοντολογίου, ή σύμφωνα με τις επαγγελματικές λειτουργίες και τις εργασίες που δύναται να αναλάβουν οι σύμβουλοι ανάλογα με το επίπεδο πιστοποίησης Α και Β στο οποίο δύναται να ενταχθούν, με βάση το ΦΕΚ 317/τ.Β/6.2.2018., δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο, ενδεχομένως, μια σύγχυση στο ίδιο το έργο και τις αρμοδιότητες των συμβούλων. Ταυτόχρονα, κρίνεται απαραίτητη και η δημιουργία καθηκοντολογίου, στο οποίο θα περιγράφονται αναλυτικώς τα καθήκοντα του συμβούλου, ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη ενασχόληση του με ζητήματα Συ.Ε.Π. και να μην εμπλέκεται με άλλες (π.χ. διοικητικές) αρμοδιότητες (ΕΟΠΠΕΠ, 2012).

Όσον αφορά τα επίπεδα διασύνδεσης, προκύπτει ότι οι φορείς Συ.Ε.Π. που συμμετείχαν στην έρευνα, διακατέχονται από χαμηλά ποσοστά συντονισμού και συνεργασίας. Η διασύνδεση των φορέων Συ.Ε.Π., αποτελεί στόχο της συμβουλευτικής διαδικασίας, ώστε με βάση το όποιο αίτημα προκύπτει, να πραγματοποιείται και η παραπομπή του στην καταλληλότερη υπηρεσία Συ.Ε.Π. Επιπροσθέτως, η παρεχόμενη εκπαιδευτική και επαγγελματική πληροφόρηση φαίνεται να μην έχει σχεδιαστεί, συλλεγεί και αξιολογηθεί με βάση ειδικότερα ποιοτικά πρότυπα, όπως π.χ. η Εργαλειοθήκη Πληροφοριών για την Αφορά Εργασίας (LMI) του C.E.D.E.F.O.P. Κρίνεται επιτακτική η ανάγκη ανάπτυξης μιας Εθνικής Στρατηγικής / Πολιτικής Συ.Ε.Π. που θα θέτει προδιαγραφές για ενεργητικότερο και ουσιαστικότερο συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων φορέων Συ.Ε.Π. (π.χ. υπουργεία, τοπική αυτοδιοίκηση, δομές Συ.Ε.Π. κλπ.) ακολουθώντας και τις

ευρωπαϊκές κατευθύνσεις. Η Δημιουργία ενός Εθνικού Φόρουμ Δια Βίου Συ.Ε.Π., με άμεσο στόχο την προώθηση και την δημιουργία ενός δικτύου υπηρεσιών ΣυΕΠ, καθίσταται πιο επίκαιρη από ποτέ.

Τα ερωτήματα που αναδύονται από την έρευνα είναι χρήσιμο να διερευνηθούν μελλοντικά σε μεγαλύτερο βάθος και εύρος με στόχο να αποτιμηθεί η τήρηση δεοντολογικών αρχών και περαιτέρω ανάδειξης των αιτιατών σχέσεων και να υλοποιηθούν θεσμικές ενέργειες βελτίωσης (π.χ. επιμορφωτικές δράσεις), με απώτερους στόχους, την ορθή εφαρμογή ενός Πλασίου Διασφάλισης Ποιότητας και εν τέλει την προστασία των χρηστών των υπηρεσιών Συ.Ε.Π. από αντιδεοντολογικές πρακτικές.

K. Προτάσεις ενεργειών βελτίωσης

Ακολουθεί συνοπτική αναφορά προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών Συ.Ε.Π. με έμφαση στην ενσωμάτωση κριτηρίων δεοντολογίας

- Θεσμοθέτηση κοινού Κώδικα Δεοντολογίας Υπηρεσιών Συ.Ε.Π.
- Ορισμός σε κάθε φορέα Συ.Ε.Π. Υπεύθυνου Ποιότητας με αρμοδιότητα την παρακολούθηση των κριτηρίων, δεικτών ποιότητας.
- Διαρκείς εσωτερικές και εξωτερικές αξιολογήσεις ποιότητας με βάση ένα Πρότυπο Διασφάλισης Ποιότητας Συ.Ε.Π., το οποίο θα αξιοποιεί το Πρότυπο Σύστημα του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. ο οποίος έχει την θεσμική αρμοδιότητα για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ (ν. 4115/2013).
- Δημιουργία κοινού προσοντολογίου, το οποίο θα βασίζεται στα κριτήρια της ΚΥΑ πιστοποίησης Συμβούλων Σταδιοδρομίας/Επαγγελματικού Προσανατολισμού.
- Δημιουργία καθηκοντολογίου και καθορισμός των αρμοδιοτήτων των στελεχών Συ.Ε.Π.
- Υλοποίηση κατευθυντήριων γραμμών εκπαίδευσης ή επιμορφωτικών δράσεων πάνω σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας και τήρησης κώδικα δεοντολογίας με εύρος εφαρμογής στους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς παροχής υπηρεσιών Συ.Ε.Π.
- Ανάπτυξη μηχανισμών συνεργασίας και συντονισμού μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων Συ.Ε.Π. – Ανάπτυξη Εθνικής Στρατηγικής Συ.Ε.Π.
- Ενημέρωση από την ιστοσελίδα του φορέα Συ.Ε.Π. για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των χρηστών, την τήρηση κώδικα δεοντολογίας, τη

φυσική πρόσβαση, το κόστος, τη μεθοδολογία της Συ.Ε.Π. και τα προσόντα των συμβούλων σταδιοδρομίας - Ύπαρξη χάρτας δικαιωμάτων στην ιστοσελίδα του φορέα

- Διαρκής διερεύνηση των αναγκών και της ικανοποίησης των χρηστών μέσω ερωτηματολογίων τα οποία αναπροσαρμόζονται ανάλογα με τον πληθυσμό στόχο και ανασχεδιασμός των δράσεων της υπηρεσίας Συ.Ε.Π.
- Ύπαρξη φόρμας παραπόνων
- Παροχή ευκαιριών στο προσωπικό για απόκτηση ειδικών δεξιοτήτων (γνώση νοηματικής γλώσσας, γραφής Braille, κλπ.)
- Εφαρμογή υποχρεωτικής εποπτείας ατομικού ή ομαδικού τύπου
- Ύπαρξη ενός συστήματος αξιολόγησης προσωπικού, το οποίο θα είναι μετρήσιμο και θα ακολουθεί μια δομή
- Χρήση ειδικού ερωτηματολογίου αυτοαξιολόγησης προσωπικού
- Πρόσβαση σε εθνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων για ευκαιρίες μάθησης και εργασίας
- Τακτική ενημέρωση της ιστοσελίδας και των βάσεων πληροφόρησης του φορέα ώστε να παρέχεται έγκυρη και αξιόπιστη πληροφόρηση
- Διαρρύθμιση χώρου (αίθουσα υποδοχής, αίθουσα ατομικής και ομαδικής συμβουλευτικής) με τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα
- Ύπαρξη κατάλληλου εξοπλισμού (π.χ. αναβατήρας για ΑμεΑ) για όλους τους ενδιαφερόμενους
- Διοργάνωση δραστηριοτήτων (π.χ. παιχνίδια ρόλων, ομαδικές εργασίες) για όλες τις ομάδες στόχου, με στόχο την εκπαίδευση και την καλλιέργεια των ΔΔΣ
- Αξιολόγηση αποτελεσμάτων της ΣυΕΠ με τη βοήθεια Πλαισίου Μαθησιακών Αποτελεσμάτων
- Εφαρμογή Σταθερού Προγράμματος Αγωγής Σταδιοδρομίας δημοσιευμένου στην ιστοσελίδα του φορέα Συ.Ε.Π

Βιβλιογραφία

Γαϊτάνης, Δ. (2015). Διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού: Θεωρητική και πρακτική προσέγγιση. Στο: Δ. Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Α. Ασβεστάς, Γ. Κουμουνδούρου, Α. Μυλωνά-Καλαβά (Επιμ.), *Σύγχρονα Θέματα Επαγγελματικής Συμβουλευτικής* (σσ 485-508). Αθήνα: Γρηγόρη.

- Γαϊτάνης, Δ. (2009). *Διασφάλιση Ποιότητας στις Υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού*. Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού. ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π., τ. 86-87, σσ. 205-214.
- Cedefop (2021). Μια νέα ματιά στον επαγγελματισμό των Συμβούλων Επαγγελματικού προσανατολισμού (Ενημερωτικό Σημείωμα). Συγγραφέας. https://www.cedefop.europa.eu/files/9161_el.pdf
- Cedefop. (2005). Improving Life Long Guidance Policies and Systems. https://www.cedefop.europa.eu/files/4045_en.pdf
- Council of the European Union. (2018). Council recommendation of 22 May 2018 on key competences for lifelong learning.
- Council of the European Union (2017). Council recommendation of 22 May 2017 on the European Qualifications Framework for lifelong learning and repealing the recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning.
- Council of the European Union (2008). Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies: 2905th Education, Youth and Culture Council meeting. Brussels, 21 November 2008. Author. https://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/educ/104236.pdf
- ΕΟΠΠΕΠ (2021). Εθνικό Πλαίσιο Δεξιοτήτων Ζωής και Σταδιοδρομίας. https://www.eoppep.gr/images/SYEP/career_competences_framework.pdf
- ΕΟΠΠΕΠ (2013). *Κώδικας Δεοντολογίας στην Παροχή Υπηρεσιών*. Αθήνα: Αυτοέκδοση. Προσπελάστηκε στις 04 Νοεμβρίου 2023.
- ΕΟΠΠΕΠ (2012). *Προπαρασκευαστική μελέτη - έρευνα για την τήρηση κριτηρίων ποιότητας στις δομές συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης*. https://www.eoppep.gr/images/SYEP/EOPPEP_meleti_poiotitas_domon_syep.pdf
- European Commission (2020). Lifelong guidance policy and practice in the EU: trends, challenges and opportunities.
- European Lifelong Guidance Policy Network (2016). Quality-Assurance and Evidence-Base (QAE) Framework. University of Jyväskylä, Finland and Finnish Institute for Educational Research (FIER), Saarijärvi, Finland. <http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no-1-excerpt-quality-assurance-and-evidence-base-qae-framework>
- European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) (2015). Guidelines for policies and systems development for life long guidance. A reference framework for the EU and for the Commission. University of Jyväskylä, Finland and Finnish Institute for Educational Research (FIER), Saarijärvi, Finland. (ELGPN Tools No. 6)
- European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) (2014). The Evidence Base on Life Long Guidance. A Guide to key findings for effective policy and practice.

- University of Jyväskylä, Finland and Finnish Institute for Educational Research (FIER), Saarijärvi, Finland. <http://www.elgpn.eu/publications/elgpn-tools-no-3-the-evidence-base-on-lifelong-guidance>
- European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) (2012). Life guidance policy development: A European Resource kit. University of Jyväskylä, Finland and Finnish Institute for Educational Research (FIER), Saarijärvi, Finland. (ELGPN Tools No. 1)
- Κοινή Υπουργική Απόφαση Αριθμ. 13173/Κ6/7.2.2022 (ΦΕΚ 617/Β/14.2.2022). Σύστημα Πιστοποίησης επάρκειας Προσόντων Συμβούλων Σταδιοδρομίας/Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο. <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ekpraidouse/koine-upourgike-apophase-13173-k6-2022.html>
- Νόμος 4115/2013, άρθρο 21, παρ. 1, Οργάνωση και λειτουργία Ιδρύματος Νεολαίας και Δια Βίου Μάθησης και Εθνικού Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού και άλλες διατάξεις, Εφημερίς της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας (ΦΕΚ 24/Α/30-1-2013).
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2004). Career Guidance: A handbook for policy makers. Paris: OECD.
- Swedish Council for Higher Education (2023). New Scenes for Career Guidance Conference Report 2023.
- Υπουργική απόφαση αρ. πρωτ. ΔΣ/64529 απόφασης της υπ. αρ. 286/24-11-2017 συνεδρίασης του ΔΣ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (ΦΕΚ 317/τ.Β/6.2.2018). Μητρώο Συμβούλων Σταδιοδρομίας / Επαγγελματικού Προσανατολισμού. https://www.eoppep.gr/images/SYEP/FEK_317_06_02_2018.pdf

ABSTRACT

Career Guidance, having today acquired a lifelong and holistic dimension, places citizens at the center of its services, systematically supporting them on issues of career planning and academic or professional decision-making, with the ultimate goal of their personal well-being. The continuous national and global socio-economic and environmental crisis (financial, refugee, pandemic, etc.) has increased the need to provide, ethically correct, career guidance services, which can be constantly measured and evaluated through quality criteria and indicators, thus promoting transparency and defending both citizens, as well as Career Guidance and counseling itself, from unethical practices.

This article is based on a thesis that was prepared within the framework of the MSc “Counselling, Vocational Guidance and Lifelong Learning” titled “Evaluation of the adherence to ethical principles in career guidance: New priorities and lessons learned from career guidance structures and career guidance counsellors in Greece”. It was successfully argued before a tripartite committee in February of 2023.

The purpose of the thesis was to evaluate through field research the observance of ethical principles in Career Guidance by public and private structures and career counsellors providing career guidance services in Greece. Its originality lies, on the one hand, in the absence of research results that assess the extent, adherence or not, of ethical principles by the career guidance organizations in Greece and on the other hand the connection of ethics, as a desirable feature of Career Guidance, with the part of compliance with quality assurance procedures within a career guidance organization.

Using quantitative research methods, a questionnaire was developed with the aim of investigating the observance of ethical principles in the following six sections, which according to the international literature are the main categories of quality criteria of a career guidance service and are mutually influenced by ethical issues:

1. Career Service identity
2. Professional Competence
3. User Involvement
4. Provision of services
5. Quality assurance
6. Compliance with ethical principles

This questionnaire was then distributed to 100 career guidance organizations in various places in Greece, coming from both the public and private sectors, in order to draw conclusions that will demonstrate the priority areas of a career guidance organization, which are related to and affected by the adherence to ethical principles and the extent to which these are evaluated by the structures that participated in the research. The findings of the research will contribute to the extraction of proposals for improvement actions and measurable quality indicators, which can be used in the future by career guidance structures, following the quality cycle process. We describe in detail with the help of tables the benchmarks and quality indicators required for the adherence to the six reference groups, which are directly related to ethical issues in Career Guidance. The thesis completed with the formulation of institutional changes and improvement measures required in the design and implementation of career guidance services in our country.
