



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ
Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

**«ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ –
ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΡΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΤΙΣ ΔΟΜΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ»**

ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ ΠΡΑΞΗ
ΣΤΟΥΣ ΑΞΟΝΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 4,5,6»
ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
«ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ»

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2012



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Η παρούσα μελέτη «ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ – ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΡΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΔΟΜΕΣ ΣυΕΠ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΑΞΟΝΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 4,5,6» συγχρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) στο πλαίσιο του ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ» ΕΣΠΑ 2007-2013. (Οριζόντια Πράξη, ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 4: «Αναβάθμιση των συστημάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης και επαγγελματικής εκπαίδευσης και σύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας στις 8 περιφέρειες Σύγκλισης», ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 5: «Αναβάθμιση των συστημάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης και επαγγελματικής εκπαίδευσης και σύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας στις 3 περιφέρειες σταδιακής εξόδου», ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 6: «Αναβάθμιση των συστημάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης και επαγγελματικής εκπαίδευσης και σύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας στις 2 περιφέρειες Σταδιακής Εισόδου»)
(ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ / ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΑΞΗΣ 1.1 Σχεδιασμός, εισαγωγή και εφαρμογή μεταρρυθμίσεων στα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης με σκοπό την ανάπτυξη της απασχολησιμότητας, τη βελτίωση της σχέσης της αρχικής και της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την αγορά εργασίας και την αναβάθμιση των προσόντων του προσωπικού κατάρτισης με στόχο μια οικονομία που να βασίζεται στη γνώση - 1.2 «ΣΕΠ α' βάθμιας και β' βάθμιας εκπαίδευσης και ΕΠΑΛ, ΕΠΑΣ»).

Φορέας έκδοσης: Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π) (ως καθολικός διάδοχος του Ε.Κ.Ε.Π.)

Πηγή χρηματοδότησης: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ» ΕΣΠΑ 2007-2013.

Ανάδοχος: Ένωση των φορέων Κέντρο Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Πανεπιστημίου Κρήτης - INCOM ΕΠΕ - ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Υπεύθυνος Έργου: Δημήτριος Γαϊτάνης (Ph.D.), Σύμβουλος Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Προϊστάμενος του Τμήματος Μητρώου Στελεχών και λειτουργίας Φορέων ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Επιστημονική Ομάδα: Φωτεινή Βλαχάκη, Δημήτρης Γαϊτάνης, Ροδάνθη Σγουράκη, Διονυσία Παράσχη, Σταυρούλα Τετραδάκου, Σταρούλα Δουλάμη, Ρεβέκα Κοκκινάκου, Εύη Ελευσινιώτη, Βάλτερ Φισσάμπερ, Αλεξάνδρα Παναγιωτοπούλου, Διονύσης Λουκέρης, Σταυρούλα Μπαντούνα, Ευσταθία Φουσέκη, Νίκος Παπαδάκης, Γιώργος Μυρογιάννης, Αγνή Βίκη, Προκόπης Πανδής, Στέλλα Σπύρου, Δημήτρης Κοτρώγιαννος.

Απαγορεύεται η ανατύπωση, η μετάφραση, η αντιγραφή, μερική ή ολική, η φωτοτύπηση, η φωτογράφιση, κ.τ.λ. του τρόπου έκθεσης της περιεχόμενης ύλης, όπως και η παρουσίαση και προβολή του από οποιοδήποτε οπτικοακουστικό και μαγνητικό μέσο χωρίς την έγγραφη άδεια του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και των συγγραφέων.

ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.)

Διεύθυνση Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού
Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, Νέα Ιωνία, 14234, Αττική
Τηλ. 210 2709175 guidance@eoppep.gr

Πρόλογος

Αγαπητοί αναγνώστες,

Ο ρόλος του Εθνικού Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), διάδοχου φορέα μεταξύ άλλων των αρμοδιοτήτων του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.) είναι καθοριστικός για την ανάπτυξη και την αναγνώριση του θεσμού της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού στη χώρα μας.

Ως επιτελικός και συντονιστικός φορέας για τις δράσεις Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ), έχει τη θεσμική αρμοδιότητα να εισηγείται τη διαμόρφωση των πολιτικών και των κανόνων για τη συμβουλευτική, τον επαγγελματικό προσανατολισμό και τη σύνδεση με την αγορά εργασίας στα συναρμόδια Υπουργεία Παιδείας και Εργασίας.

Ειδικότερα, συμβάλλει στην ανάπτυξη ενιαίας Εθνικής Πολιτικής για το θεσμό ΣυΕΠ, την ποιοτική διασφάλιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τον προσδιορισμό των προϋποθέσεων και κανόνων λειτουργίας των φορέων ΣυΕΠ και της επάρκειας προσόντων των στελεχών ΣυΕΠ.

Η παρούσα μελέτη του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. συμβάλλει σημαντικά στην εφαρμογή Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας από τους Φορείς παροχής υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Η ανάγκη βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ προς όφελος των πολιτών αποτελεί τόσο ευρωπαϊκή προτεραιότητα στο πλαίσιο του ψηφίσματος του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας του 2008 για τη ΣυΕΠ, του έργου του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (ELGPN) και της νέας στρατηγικής «Ευρώπη 2020», όσο και εθνική προτεραιότητα στο πλαίσιο της εθνικής στρατηγικής για τη Δια Βίου Μάθηση με τη δημιουργία Εθνικού Πλαισίου για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Δια Βίου Μάθηση (Πλαίσιο Π3).

Παράλληλα η διερεύνηση των χαρακτηριστικών και η εκτίμηση της λειτουργίας των δομών ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης, με τη βοήθεια συγκεκριμένων διεθνώς αποδεκτών κριτηρίων ποιότητας συμβάλει στην διατύπωση εναλλακτικών προτάσεων με στόχο τη βέλτιστη αξιοποίηση των ανθρώπινων και υλικών πόρων, τον εξορθολογισμό και τέλος την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ στη χώρα μας.

Ως Πρόεδρος του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους τους συντελεστές που εργάστηκαν για την ολοκλήρωση αυτού του έργου εν μέσω των απαιτητικών και επίπονων διαδικασιών της συγχώνευσης του Ε.Κ.Ε.Π. στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. αλλά και σε μια δύσκολη κοινωνικο-οικονομική συγκυρία που επέβαλε πολλές περικοπές και στον τομέα του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού, τόσο σε ανθρώπινο δυναμικό όσο και σε δομές. Ευχαριστούμε επίσης θερμά τα στελέχη των δομών ΣΥΕΠ που συμμετείχαν στη διαδικασία της έρευνας και μετέφεραν την πολύτιμη εμπειρία τους.

Η παρούσα μελέτη προτείνουμε να αξιοποιηθεί ως εργαλείο από τους διαμορφωτές πολιτικής, προκειμένου να ενισχύσουν την ανάπτυξη σχετικών υπηρεσιών για τους πολίτες, ειδικά σε μια τόσο δύσκολη περίοδο για τη χώρα μας, κατά την οποία παρατηρείται αύξηση των αναγκών των ατόμων κάθε ηλικίας και κυρίως των μαθητών σε θέματα ανάπτυξης της σταδιοδρομίας τους. Επίσης, ευελπιστούμε να φανεί χρήσιμη και στους ίδιους τους φορείς και κυρίως τα στελέχη παροχής ΣυΕΠ με σκοπό την αυτοβελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

Κώστας Καλτσάς

Πρόεδρος Δ.Σ. Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΡΗΣΗΣ

ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣυΕΠ	13
A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
B. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	18
B.1 Εισαγωγικά	18
B.2 Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας της ποιότητας.....	19
B.2.1 Βασική Ορολογία	24
B.3 Γιατί απαιτείται ποιότητα στη ΣυΕΠ	31
B.4 ΣυΕΠ και Δείκτες Ποιότητας.....	32
B.5 Πρότυπα Ποιότητας	36
B.6 Μεθοδολογία	39
Γ. Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΣυΕΠ ΩΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	41
Γ.1 Ευρωπαϊκές Εξελίξεις στη Διασφάλιση Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ.....	41
Γ.2 Η συμβολή του ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΣυΕΠ (EUROPEAN LIFELONG GUIDANCE POLICY NETWORK - ELGPN).....	46
Δ. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣυΕΠ του Ε.Κ.Ε.Π.	53
Δ.1 Το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π.	54
Ε. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣυΕΠ	59
ΣΤ. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣυΕΠ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	99
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	115

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΥΝΟΨΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	121
B. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΣυΕΠ ΣΤΗΝ ΕΕ.....	126

B.1. Ιστορική αναδρομή.....	126
B.2 Η ανάγκη δημιουργίας Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Θεωρητικό πλαίσιο.....	131
B.3 Βασικά συμπεράσματα από τη μελέτη των ήδη εφαρμοζόμενων Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας στα κράτη μέλη της ΕΕ.....	135
B.4 Ποικιλία δεικτών και τεχνικών μέτρησης ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ.....	140
B.5 Συμπεράσματα σχετικά με την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ στην ΕΕ	144
B.6 Matrix «κριτηρίων αναφοράς» και δεικτών ποιότητας του ELGPN	147
Γ. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΣυΕΠ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....	164
Γ.1 Γενικές επισημάνσεις ως προς το περιεχόμενο της διασφάλισης ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ	164
Γ.2 Καλές πρακτικές χωρών σε θέματα οργάνωσης και εφαρμογής του θεσμού ΣυΕΠ και σε Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ	168
Δ. Η ΣυΕΠ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	183
Δ.1 Σύντομη ιστορική επισκόπηση	183
Δ.2 Δομές ΣυΕΠ στην Ελλάδα	186
Δ.2.1 ΚΕΣΥΠ	186
Δ.2.2 ΓΡΑΣΕΠ.....	191
Δ.2.3 Γραφεία Διασύνδεσης	196
Δ.2.4 Γραφεία Συμβουλευτικής Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας	200
Δ.2.5 Γραφεία Διασύνδεσης του ΟΤΕΚ	201
Δ.2.6 Σχόλια αναφορικά με τις δομές και τους φορείς.....	202
Δ.3 Η ποιοτική διάσταση στις ελληνικές υπηρεσίες ΣυΕΠ	205
Δ.3.1 Επάρκεια και επιμόρφωση Συμβούλων	206
Δ.3.2 Βελτίωση υπηρεσιών - υλικοτεχνική υποδομή	215
Δ.3.3. Συμμετοχή χρηστών και πολιτών	217
Δ.3.4 Μελέτη αξιολόγησης του ΕΠΕΑΕΚ	218
Δ.4 Η διασφάλιση ποιότητας στις δομές της Ελλάδας σήμερα	220
Δ.4.1 Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση	226
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	232

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΕΚΘΕΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ -

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ	239
A. ΔΕΙΓΜΑ	240
B. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	243
Γ. ΕΥΡΗΜΑΤΑ	245
Γ.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α'	245
Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ	245
Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο δυναμικό	254
Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση - Διοίκηση	262
Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές – Εξοπλισμός	272
Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση χρηστών	277
Γ.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Β'	283
Ομάδα Κριτηρίων 1: Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής	283
Ομάδα Κριτηρίων 2: Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	289
Ομάδα Κριτηρίων 3: Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της	296
Ομάδα Κριτηρίων 4: Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της	301
Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών	306
Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	318
Δ.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α'	319
Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ	319
Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο δυναμικό	319
Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση - Διοίκηση	320
Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές – Εξοπλισμός	321
Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση χρηστών	322
Δ.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Β'	323

Ομάδα Κριτηρίων 1: Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής.....	323
Ομάδα Κριτηρίων 2: Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	324
Ομάδα Κριτηρίων 3: Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της	325
Ομάδα Κριτηρίων 4: Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της.....	325
Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών	326
E. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	328
E.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α'	328
Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ.....	328
Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο δυναμικό	329
Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση - Διοίκηση	330
Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές – Εξοπλισμός.....	331
Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση χρηστών.....	332
E.2 Ερωτηματολόγιο Β'	333
Ομάδα Κριτηρίων 1: Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής.....	333
Ομάδα Κριτηρίων 2: Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ.....	334
Ομάδα Κριτηρίων 3: Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της	335
Ομάδα Κριτηρίων 4: Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της.....	336
Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών	337

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΚΘΕΣΗ ΠΡΩΤΩΝ ΣΥΝΘΕΤΙΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ	338
A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	339
B. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.....	340
Γ. ΒΑΣΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	342
Γ.1 Ευρωπαϊκές Εξελίξεις στη Διασφάλιση Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ.....	342
Γ.2 Το Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση	349
Γ.3 Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π.	354
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΕΠΙΤΟΠΙΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ ΣυΕΠ .	357
Δ.1. Ερωτηματολόγιο Εκτίμησης της Ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση το Εγχειρίδιο Ποιότητας του έργου	357
Δ.2. Επιλογή δομών ΣυΕΠ για πραγματοποίηση των επιτόπιων επισκέψεων / συνεντεύξεων	361
Δ.3. Προετοιμασία των επιτόπιων επισκέψεων / συνεντεύξεων	362
Δ.4. Διαδικασία εκτίμησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση το Εγχειρίδιο Ποιότητας του έργου κατά τη διαδικασία των επιτόπιων επισκέψεων / συνεντεύξεων	363
E. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ.....	365
E.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α΄	365
Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ.....	365
Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο Δυναμικό	369
Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση-Διοίκηση	371
Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές-Εξοπλισμός	374
Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση Χρηστών	376
E.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Β΄	378
Ομάδα Κριτηρίων 1: Διερεύνηση της ύπαρξης της απαιτούμενης επάρκειας και των μέτρων για την διατήρησή της	378
Ομάδα Κριτηρίων 2: Διερεύνηση του κατά πόσο είναι σύμφωνες οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα υπηρεσιών ΣυΕΠ.	380
Ομάδα Κριτηρίων 3: Επίπεδα κάλυψης των αναγκών των διαφόρων ομάδων στόχου από τις υπηρεσίες ΣυΕΠ	382
Ομάδα Κριτηρίων 4: Διερεύνηση από τους φορείς ΣυΕΠ των επιπέδων ικανοποίησης των ομάδων χρηστών	383

Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας και της απόδοσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ με την συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών	385
Ζ. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣυΕΠ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ	387
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	392

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΩΝ

(Expert Panel)	393
Α. ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ – ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΡΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΔΟΜΕΣ ΣυΕΠ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	394
Β. ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ – ΕΡΕΥΝΑΣ	396
Γ. ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ	399
Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	408

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΣυΕΠ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ.....

Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ: Η δια βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός στο επίκεντρο των ευρωπαϊκών πολιτικών για την Ευρώπη 2020	410
Β. Η ΘΕΣΜΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΤΟ ΣΗΜΕΡΙΝΟ «ΤΟΠΙΟ» ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣυΕΠ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	417
Β.1 Ένας σύντομος απολογισμός.....	417
Β.2 Τι συμβαίνει σήμερα	425
Γ. ΣΥΝΟΨΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ – ΕΡΕΥΝΑΣ: Τήρηση κριτηρίων ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στις δομές της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης.....	432
Γ.1 Συμπεράσματα επιτόπιων επισκέψεων - συνεντεύξεων	433
Γ.2 Συμπεράσματα expert panel	436
Δ. ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ: Προτάσεις πολιτικής για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης στο πλαίσιο της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας	438

Δ.1 Προτεινόμενες παρεμβάσεις για την ενίσχυση της Πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Widening Access)	439
Δ.2 Προτεινόμενες παρεμβάσεις για την ενίσχυση της Ανάπτυξης Δεξιοτήτων Διαχείρισης Σταδιοδρομίας (Promoting Career Management Skills)	443
Δ.3 Προτεινόμενες παρεμβάσεις για την ανάπτυξη Μηχανισμών συνεργασίας και συντονισμού για τη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό και την ανάπτυξη σχετικών πρακτικών και πολιτικής (Cooperation and coordination mechanisms in guidance, practice and policy development).	447
Δ.4 Διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Quality assurance / evidence based practice and policy development)	451
Ε. ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ	462
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	464

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΕΠ¹

¹ Το παρόν Κεφάλαιο (Παραδοτέο 1) εκπονήθηκε από τους: Φωτεινή Βλαχάκη, Δημήτρη Γαϊτάνη, Νίκο Παπαδάκη - Γιώργο Μυρογιάννη - Αγνή Βίκη σε συνεργασία με τον Προκόπη Πανδή. Η Φωτεινή Βλαχάκη (M.Sc.) είναι Σύμβουλος Ε.Π., τ. Διευθύντρια προγραμματισμού & ανάπτυξης του Ε.Κ.Ε.Π. και νυν Διευθύντρια Υποστήριξης Επαγγελματικού Προσανατολισμού του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Ο Δημήτρης Γαϊτάνης (Ph.D.) είναι Σύμβουλος Ε.Π., τ. Προϊστάμενος του τομέα πιστοποίησης και διασφάλισης ποιότητας και Υπεύθυνος ISO του Ε.Κ.Ε.Π. και νυν Προϊστάμενος του Τμήματος Μητρώου Στελεχών και λειτουργίας Φορέων ΣΥΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Η Φωτεινή Βλαχάκη και ο Δημήτρης Γαϊτάνης είναι εκπρόσωποι στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στην Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN). Ο Νίκος Παπαδάκης είναι αναπληρωτής καθηγητής και Πρόεδρος του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Κρήτης. Ο Γιώργος Μυρογιάννης (Ph.D) είναι Σύμβουλος, Γενικός Διευθυντής της INCOM ΕΠΕ. Η Αγνή Βίκη (Ph.D) είναι Νηπιαγωγός με ειδικότητα στην ειδική αγωγή. Ο Προκόπης Πανδής (Ph.D) είναι πολιτικός επιστήμων με ειδικότητα στη Δια Βίου Μάθηση.

Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η «Προπαρασκευαστική μελέτη – έρευνα για την τήρηση Κριτηρίων Ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης» αφορά σε όλες τις δομές που παρέχουν υπηρεσίες ΣυΕΠ στην εκπαίδευση και αρχική κατάρτιση (ΚΕΣΥΠ, ΓΡΑΣΕΠ, ΓΡΑΣΥΥ, ΓΕΑΣ των ΙΕΚ του ΟΕΕΚ, Γραφεία Συμβουλευτικής των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας, Γραφεία Διασύνδεσης ΑΕΙ – ΤΕΙ).

Κύριος στόχος του έργου είναι η διερεύνηση των χαρακτηριστικών και η εκτίμηση της λειτουργίας των δομών ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης, ώστε να εφαρμοστεί στο μέλλον από τους φορείς μετά από διαβούλευση το Πρότυπο Σύστημα που έχει αναπτύξει το Ε.Κ.Ε.Π. για τη Διασφάλιση και Διαχείριση Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ.

Επιμέρους στόχοι της μελέτης είναι:

- I. η διερεύνηση και αποτύπωση των βασικών οργανωτικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών των δομών αυτών -στην ουσία μια χαρτογράφηση του πεδίου με
 - ανάλυση διεργασιών (flow chart) και
 - εμπειρικά εδραιωμένη αποτύπωση του λειτουργικού πλέγματος, ώστε να καταστεί εφικτή η ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης (state of play)
- II. ο εντοπισμός των θετικών στοιχείων και των αδυναμιών τους, στα πλαίσια μιας SWOT analysis η οποία όμως βασίζεται στην έρευνα πεδίου
- III. η διατύπωση εναλλακτικών, ρεαλιστικών προτάσεων με στόχο τη βέλτιστη αξιοποίηση των διατιθέμενων υποδομών, ανθρωπίνου δυναμικού και υλικών πόρων, τον εξορθολογισμό και τέλος την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ με ταυτόχρονο επαναπροσδιορισμό του κόστους λειτουργίας αλλά και περαιτέρω ανάπτυξής τους.

Στο πλαίσιο του **στόχου I**, διερευνήθηκαν τα χαρακτηριστικά και εκτιμήθηκε η λειτουργία των δομών ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης για τις ακόλουθες θεματικές ενότητες:

1. **Παροχή υπηρεσιών:** Μέθοδοι, τεχνικές και εργαλεία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, εκπαιδευτικό υλικό, ψυχομετρικά εργαλεία ή/και

- ποιοτικές μέθοδοι επαγγελματικής αξιολόγησης, χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, τήρηση Κώδικα Δεοντολογίας, καθορισμένη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ κλπ.
2. **Ανθρώπινο δυναμικό:** Προφίλ στελεχών όσον αφορά τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα βάσει των αντίστοιχων ευρωπαϊκών προτύπων και σχετικών καλών πρακτικών, κριτήρια και διαδικασία επιλογής, παρακολούθηση των στελεχών όσον αφορά την επίδοση και τις αποκτηθείσες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, επαγγελματική ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού, διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών, οργάνωση προγραμμάτων επιμόρφωσης κλπ.
 3. **Οργάνωση – διοίκηση:** Σχεδιασμός και προγραμματισμός των δράσεων των δομών ΣυΕΠ, αποτίμηση της απόδοσης των δομών ΣυΕΠ, διασύνδεση/ανάπτυξη συνεργασιών με τους φορείς και δομές εκπαίδευσης – κατάρτισης – ΣυΕΠ – κοινωνικές υπηρεσίες – τοπική αυτοδιοίκηση, ύπαρξη μηχανισμών προβολής και δημοσιότητας των δομών και των παρεχόμενων υπηρεσιών, παροχή πληροφόρησης στους πολίτες για την αποστολή, την πολιτική, τους σκοπούς, τις ομάδες στόχου, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις αρχές της ΣυΕΠ που τηρούνται από την υπηρεσία (π.χ. εμπιστευτικότητα, παροχή ίσων ευκαιριών κλπ.), τα δικαιώματα των χρηστών κλπ.
 4. **Υποδομές–εξοπλισμός:** Κτίρια και εγκαταστάσεις, τεχνικός εξοπλισμός, μηχανοργάνωση της υπηρεσίας, δυνατότητα πρόσβασης σε ΑΜΕΑ κλπ.
 5. **Ικανοποίηση χρηστών:** Δυναμική και συνεχής ανατροφοδότηση (feedback) από τους χρήστες σχετικά με τις ανάγκες τους, τον βαθμό ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τη βελτίωση των δεξιοτήτων των συμβουλευόμενων, καταγραφή παραπόνων, προτάσεων βελτίωσης μέσα από συνεχή και στοχευμένη διαβούλευση με κάθε πρόσφορο μέσο, ιδιαίτερα σήμερα που η σύγχρονη τεχνολογία το επιτρέπει κλπ.

Οι ανωτέρω θεματικές ενότητες ως προς την τήρηση κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ διερευνήθηκαν μέσω ενός **Εγχειριδίου Ποιότητας** που αφορούσε και στο **πρώτο Παραδοτέο του έργου (ΠΕ 1)**. Το εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ της χώρας μας έλαβε υπόψη του το Πρότυπο Σύστημα που έχει αναπτύξει το Ε.Κ.Ε.Π. για τη Διασφάλιση και Διαχείριση Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ και περιλάμβανε για κάθε μια από τις παραπάνω θεματικές ενότητες τα

αντίστοιχα κριτήρια αναφοράς (κριτήρια ποιότητας - Quality benchmarks), τους δείκτες ποιότητας (Quality indicators) και τα αποδεικτικά στοιχεία (evidence) με βάση τα οποία θα καταγραφόταν η παρούσα κατάσταση της εφαρμογής των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Το συγκεκριμένο Εγχειρίδιο Ποιότητας (ΠΕ1), αποτέλεσε το σημείο αναφοράς για την υλοποίηση του συνόλου του έργου και των επιμέρους πακέτων εργασίας, ήτοι:

- **(ΠΕ 2) Έρευνα βιβλιογραφίας** (ελληνικής και διεθνούς) και υπάρχοντος υλικού πληροφόρησης όσον αφορά στην παρούσα κατάσταση στις δομές ΣυΕΠ στη χώρα μας, στα εφαρμοζόμενα κριτήρια ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ διεθνώς, στις καλές πρακτικές άλλων χωρών αναφορικά με θέματα οργάνωσης και εφαρμογής του θεσμού ΣυΕΠ στην εκπαίδευση-κατάρτιση και στα συστήματα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ που εφαρμόζονται με επιτυχία.
- **(ΠΕ 3) Επιτόπιες επισκέψεις-συνεντεύξεις με στελέχη από επιλεγμένες δομές ΣυΕΠ όλων των τύπων ή/και από σχετικές υπηρεσίες σε κεντρικό επίπεδο με βάση το εγχειρίδιο διερεύνησης τήρησης κριτηρίων ποιότητας και το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο (ΠΕ 1).** Ενδεικτικά πραγματοποιήθηκαν τουλάχιστον **45** με **50** επισκέψεις-συνεντεύξεις. Στόχος των επισκέψεων – συνεντεύξεων ήταν η συλλογή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων από στελέχη των φορέων ΣυΕΠ σε σχέση με τα κριτήρια ποιότητας, τους δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία ανά εξεταζόμενη θεματική ενότητα.

Το εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ ως προς συγκεκριμένες θεματικές ενότητες αποτέλεσε το σημείο αναφοράς για την υλοποίηση του συνόλου του έργου και των επιμέρους πακέτων εργασίας διότι **οποιοδήποτε σύστημα για τη διασφάλιση ποιότητας ή για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας πρέπει να ξεκινά με την περιγραφή της επιθυμητής ποιότητας και των χαρακτηριστικών της, δηλαδή την ανάπτυξη των επιθυμητών χαρακτηριστικών, προδιαγραφών και επιπέδων ποιότητας (quality standards).** Η εισαγωγή και εγκαθίδρυση των επιθυμητών χαρακτηριστικών και επιπέδων ποιότητας αποτελεί την αρχή κάθε διαδικασίας διασφάλισης της ποιότητας.

B. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Νίκος Παπαδάκης - Γιώργος Μυρογιάννης - Αγνή Βίκη (σε συνεργασία με τον Προκόπη Πανδή)

B.1 Εισαγωγικά

Μετά το 2007, παρατηρείται μια στροφή της ευρωπαϊκής πολιτικής για την εκπαίδευση, την κατάρτιση και τις υποστηρικτικές διαδικασίες (συμπεριλαμβανομένης της συμβουλευτικής) στο evidence-based policy making². Επιπλέον, σε όλες τις συζητήσεις περί ευρωπαϊκών πολιτικών οφείλουν να συνεκτιμηθούν και οι συνακόλουθοι μετασχηματισμοί στα βασικά εργαλεία πολιτικής και μεταρρύθμισης όπως το indicators-building και το benchmarking (στα πλαίσια και της υλοποίησης της post-Lisbon agenda), τα οποία αποτελούν μείζονες παράμετροι για τη συσχέτιση μεταξύ της διασφάλισης ποιότητας και της έντασης της αποτελεσματικότητας του πεδίου:

1. Η επαναθεμελίωση κάθε διαδικασίας βελτίωσης ποιότητας σε πεδία που σχετίζονται με εκπαίδευση και απασχόληση (όπως το συγκεκριμένο της συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού) σε μια competence-based προσέγγιση -«συγκεκριμένοι ποιοτικοί δείκτες δεξιοτήτων και ικανοτήτων που συνδέονται με ευρύτερα επαγγελματικά προφίλ»- όπως αυτά συγκεκριμενοποιήθηκαν από σχετική έρευνα του CEDEFOP, η οποία ολοκληρώθηκε το Φθινόπωρο του 2004 (βλ. European Commission 2004) και η υιοθέτηση 3 μείζονων ενδοσυστημικών κριτηρίων που αναπτύσσονται: δυνατότητα οποιουδήποτε επαγγελματικού προσόντος ή και επιλογής να περιγραφεί με όρους «μαθησιακών αποτελεσμάτων- learning outcomes», δυνατότητα του να αξιολογηθεί και διασφάλιση της ποιότητάς του ("that is quality assured")

2. Η συσχέτιση δεξιότητας και απασχολησιμότητας και η δυνατότητα ενός οργανισμού ΣυΕΠ να συμβάλει στην ενίσχυση της, λαμβάνοντας υπόψη το ενιαίο πλέον (από τον Νοέμβριο του 2006- βλ. E.C./ DG EAC 2008: 4- 5 και Papadakis 2009) πλαίσιο βασικών ικανοτήτων για τους πολίτες της Ε.Ε.

² Ή με τα λόγια του Thomas Schuller του OECD, στα πλαίσια του κεντρικού Συνεδρίου της Γερμανικής Προεδρίας στη Φρανκφούρτη 28-30 Μαρτίου 2007: "...ένα τέτοιο υπόδειγμα παραγωγής πολιτικής αποτελεί τη μόνη δυνατότητα συμβολής της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην καινοτομία και τη μεγέθυνση, μέσα σε ένα πλαίσιο αξιοποίησης της έρευνας για τον σχεδιασμό της πολιτικής, απόδοσης λόγου, ποιότητας και αποτελεσματικότητας», προϋποθέτοντας φυσικά μεταξύ άλλων και μια αυστηρά προσδιορισμένη «κουλτούρα αξιολόγησης»" (Schuller, 2007).

3. Η υιοθέτηση σε επίπεδο Ε.Ε. μιας νέας κουλτούρας δεικτών και συγκεκριμένα των *composite indicators*, δηλαδή πολυπαραμετρικών ποιοτικών δεικτών που είναι εμπειρικά και ερευνητικά θεμελιωμένοι.

Αξιίζει βεβαίως να σημειωθεί η πρόσφατη παραδοχή του Standing Group on Indicators & Benchmarks της European Commission, ότι η Δια Βίου ΣυΕΠ αποτελεί συστημικό μέρος ενός πλέγματος υπηρεσιών³, που (οφείλουν να) ενδυναμώνουν την δυνατότητα απόκρισης των εθνικών συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας («responsiveness of the E&T systems to labour market demands») και, κατά συνέπεια, οφείλει να λαμβάνει υπόψη αφενός τα υφιστάμενα Εθνικά Πλαίσια Προσόντων (qualification frameworks) όσο και τις δυνατότητες Δια Βίου Μάθησης και εξειδικευμένης συμβουλευτικής για την απασχόληση (SGIB 2010, ch 4: 6).

Η αναφορά λοιπόν στο εννοιολογικό και επιχειρησιακό πλαίσιο είναι απολύτως απαραίτητη, όχι μόνο ως αφετηρία του προτεινόμενου συστήματος αλλά και ως δυνατότητα θεμελίωσης ενός consensus στην εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος.

B.2 Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας της ποιότητας

Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, με την απελευθέρωση των αγορών, τη διεθνοποίηση των συναλλαγών, την αύξηση της ταχύτητας και του όγκου κυκλοφορίας κεφαλαίων και πληροφορικών δεδομένων και το διαρκώς εξελισσόμενο τεχνολογικό υπόβαθρο, έφεραν μεγάλες αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων και την φύση της εργασίας. Όλες αυτές οι μεταβολές επηρέασαν την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των οικονομικών μονάδων, τον άνθρωπο ως εργαζόμενο, καταναλωτή και πολίτη και τις εκάστοτε διοικήσεις των οικονομικών μονάδων, να αντιμετωπίσουν διάφορα προβλήματα, που αφορούν τις αυξημένες απαιτήσεις των καιρών. Οι συνθήκες που διαμορφώθηκαν τις τελευταίες δεκαετίες στην παγκόσμια

³ Ας μην ξεχνάμε ότι ήδη από το 2001 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στα πλαίσια του αναπροσδιορισμού της έννοιας της Δια Βίου Μάθησης, προτεραιοποίησε την ΣυΕΠ και μάλιστα την ενέταξε σε ένα ευρύτερο πλέγμα δράσεων και υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν από την αξιολόγηση και πιστοποίηση της άτυπης και μη τυπικής μάθησης μέχρι την διευκόλυνση της πρόσβασης σε δομές μάθησης και κατάρτισης όσο και την βέλτιστη αξιοποίηση των υφιστάμενων πόρων για την ένταξη της αποτελεσματικότητας του συγκεκριμένου πλέγματος (CRELL 2010: 3).

οικονομία ενίσχυσαν τον ανταγωνισμό και αύξησαν την αβεβαιότητα του περιβάλλοντος δράσης των οικονομικών μονάδων, επέβαλαν στις επιχειρήσεις να προσαρμοσθούν ή να προσπαθήσουν να προσαρμόσουν τις τεχνικές και τα εργαλεία τους, στα νέα δεδομένα, που είχαν κοινό χαρακτηριστικό την ποιότητα.

Η ανάγκη για παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών υπήρχε από πολύ παλιά και απασχόλησε πολλούς θεωρητικούς μέσα στο πέρασμα του χρόνου. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την πολυπλοκότητα του όρου ποιότητα ήταν οι κύριες αιτίες ανάπτυξης ποικίλων θεωρητικών προσεγγίσεων, οι οποίες συνέβαλαν στη διατήρηση και βελτίωση της ποιότητας.

Όταν αναφερόμαστε στην ποιότητα εννοούμε την εσωτερική διαδικασία παραγωγής των προϊόντων ή υπηρεσιών και την οργάνωσή της, ως και την κάλυψη των αναγκών του καταναλωτή. Αποτελεί τη σύνδεση των εσωτερικών διαδικασιών της παραγωγής και της οργάνωσής της και είναι σύνδεσμος σύνδεσης της επιχείρησης και του προϊόντος ή υπηρεσίας με τον καταναλωτή και επομένως και με την αγορά.

Η ποιότητα αποτελεί σύστημα αξιών, αρχών, προτύπων και μεθόδων δράσης, που εξασφαλίζει την πλήρη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, την ικανοποίηση των πελατών και την βελτιστοποίηση της απόδοσης των επιχειρήσεων. Έχει μετρήσιμα και πρακτικά χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν πεδίο διερεύνησης και διαρκούς βελτίωσης των επιχειρήσεων. Σήμερα σε παγκόσμιο επίπεδο υπάρχει η τάση αύξησης των απαιτήσεων των πελατών τόσο για την ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών, όσο και για τη διασφάλιση αυτής της ποιότητας. Οι επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να διατηρήσουν και να αυξήσουν το μερίδιο της αγοράς που τους αναλογεί, στρέφονται σε προγράμματα σχετικά με την ποιότητα, μέσα από έρευνες αγοράς, ώστε να καλύψουν τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών τους.

Η "ποιότητα" είναι ένας όρος πολυδιάστατος και δεν υπάρχει παγκόσμια κοινά αποδεκτός ορισμός για αυτή αφού ο κάθε υποψήφιος "πελάτης" έχει ένα διαφορετικό χαρακτηριστικό του προϊόντος/ υπηρεσίας το οποίο αποκαλεί Ποιότητα. Παρ' όλα αυτά το κοινό σημείο όλων των ορισμών είναι ότι η ποιότητα συνεπάγεται την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Για την έννοια της ποιότητας, έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί που αναφέρονται στα χαρακτηριστικά προϊόντος ή υπηρεσίας που ικανοποιούν πλήρως ή ξεπερνούν τις προσδοκίες του πελάτη ή ικανοποιούν δεδομένες προδιαγραφές, ή ως το σύνολο των ιδιοτήτων και στοιχείων του marketing, της κατασκευής, της

παραγωγής και της συντήρησης, μέσω των οποίων ένα προϊόν ή υπηρεσία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του πελάτη. Η ποιότητα είναι διεθνώς αντιληπτή και συνώνυμη με τις υψηλού επιπέδου προσδοκίες σχετικά με την λειτουργικότητα μίας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος. Με αυτή την έννοια, η ποιότητα δεν μπορεί να μετρηθεί με ακρίβεια (Garvin,1988). Ορίζεται, επίσης, ως η πληρότητα των χαρακτηριστικών και των ιδιοτήτων ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας που έχει την δυνατότητα να ικανοποιεί της δεδομένες ανάγκες (ANSI/ASQC, 1978). Το 1979 ο Philip B. Crosby έδωσε την δική του ερμηνεία για την ποιότητα, η οποία περιλαμβάνει τις παρακάτω αρχές. Η ποιότητα έχει να κάνει με την προσαρμογή στις απαιτήσεις. Επίσης, τα προβλήματα θα πρέπει να προσδιορίζονται από αυτούς που τα προκαλούν και επομένως η ποιότητα είναι ανέξοδη. Αυτό που προκαλεί το έξοδο είναι όταν δεν γίνεται μία εργασία σωστά από την αρχή. Ο τελικός στόχος της ποιότητας είναι μηδέν ελαττωματικά (www.philipcrosby.com).

Πρώτος, προσδιόρισε την έννοια της ποιότητας ο Walter Shewhart (1931) λέγοντας ότι «ποιότητα είναι το πόσο καλό είναι ένα προϊόν». Με αυτή την έννοια, «η ποιότητα είναι απόλυτα και παγκόσμια αναγνωρίσιμη, πρόκειται για ένα σημείο το οποίο αποτελείται από μη διαπραγματεύσιμα όρια και υψηλή απόδοση. Έτσι, ενώ, δεν μπορεί να οριστεί ακριβώς, παρόλα αυτά, γίνεται αντιληπτή όπου υπάρχει» (Garvin,1988). Σύμφωνα με τον Bühner, «...η κρίση του πελάτη αποφασίζει για την ποιότητα του προϊόντος».

Ο όρος ποιότητα είναι συνυφασμένος με την αριστεία, τη συμμόρφωση σε συγκεκριμένες προδιαγραφές, την αξία, την καταλληλότητα χρήσης και την κάλυψη αναγκών. Βάσει αυτών, μπορούμε να ορίσουμε την ποιότητα ως το σύνολο εκείνων των χαρακτηριστικών μίας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος, που καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών, ακολουθώντας συγκεκριμένες προδιαγραφές για όλα τα στάδια ανάπτυξης του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Εξετάζοντας τη βιβλιογραφία, ένας ολοκληρωμένος ορισμός μπορεί να θεωρηθεί ο ορισμός του Feigenbaum, σύμφωνα με τον οποίον *«Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος και των υπηρεσιών, που σχετίζονται με αποτελεσματικές, ολοκληρωμένες τεχνικές και διευθυντικές διαδικασίες, για την καθοδήγηση των συντονισμένων ενεργειών των ανθρώπων, των μηχανών και των πληροφοριών, που θα διασφαλίσουν την ικανοποίηση του πελάτη* (Λογοθέτη, 1992), διότι εστιάζει στις ανάγκες και τις προσδοκίες του πελάτη. Είναι συνεπώς κατανοητό ότι η βελτίωση και η

διατήρηση της ποιότητας εξαρτάται και επηρεάζεται από αυτές τις προδιαγραφές, τεχνικές και διαδικασίες.

Σύμφωνα με τον Feigenbaum (1991) η ποιότητα καθορίζεται από τον πελάτη, δεν προσδιορίζεται από την μηχανική ή την αγοραστική ή την γενική διοίκηση. Βασίζεται στην πραγματική εμπειρία του πελάτη, όσον αφορά την κατανάλωση προϊόντων και υπηρεσιών. Μετράται σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις επιθυμίες των πελατών, καθορισμένες ή ακαθόριστες, συνειδητές ή μη, τεχνικά υπονοούμενες ή εντελώς υποκειμενικά, αλλά πάντα αντιπροσωπεύοντας έναν κινούμενο στόχο, σε μια ανταγωνιστική αγορά. Η ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών μπορεί να οριστεί ως το τελικό προϊόν που συντίθεται από τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, του marketing, της κατασκευής, της τυποποίησης και της συντήρησης και μέσω των οποίων εξυπηρετεί τελικά τις προσδοκίες των πελατών.

Ποιότητα, κατά τον Τσιότρα (2002) είναι, ο πιο σύγχρονος, ενδεδειγμένος, ευέλικτος και αποτελεσματικός τρόπος διοίκησης μιας επιχείρησης, η καταλληλότητα για χρήση, η κάθε δραστηριότητα που ικανοποιεί δεδομένες ή συναγόμενες ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη, το «να κάνεις κάτι σωστά την πρώτη φορά και κάθε φορά, ή να πληρώνεις γι' αυτό που πραγματικά παίρνεις». Ο ISO δίνει έναν πολύ χρήσιμο ορισμό για την ποιότητα: «Ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών ικανοποιεί τις απαιτήσεις», όπου σαν απαίτηση ορίζεται: «η ανάγκη ή η προσδοκία, η οποία έχει εκφρασθεί ή εννοηθεί ή είναι υποχρεωτική».

Γενικότερα, πάντως, ο όρος «ποιότητα» είναι δύσκολο να οριστεί με απλό τρόπο, διότι μπορεί να σημαίνει διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικά πλαίσια. Ακόμη, είναι δύσκολο να οριστεί διότι τα τελευταία χρόνια αλλάζει τόσο συχνά η έννοια αυτή, ώστε το περιεχόμενό της τείνει να είναι ιδιαίτερα ρευστό. Μια «ποιότητα» αντανakλά ή αποδίδει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ενός προσώπου, ενός συστήματος, μιας διαδικασίας ή ενός προϊόντος. Διευρυμένος ο όρος, αποδίδει ένα σύνολο 15 χαρακτηριστικών, τα οποία συναποτελούν τη συνολική εικόνα ενός ατόμου, ενός συστήματος, μιας διαδικασίας ή ενός προϊόντος. Το τι σημαίνει «καλή» ή «υψηλή» ποιότητα είναι ένα άλλο πρόβλημα. Γι αυτό και είναι ανάγκη, σε κάθε σύστημα, ο όρος ποιότητα να προσδιορίζεται με ακρίβεια.

Ο προσδιορισμός αυτός γίνεται με τον ορισμό των «Δεικτών Ποιότητας» (quality indicators) και των «επιθυμητών επιπέδων ποιότητας» ή «προδιαγραφών ποιότητας» (quality standards), όροι με καθοριστική σημασία

για ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Στις περισσότερες συζητήσεις περί ποιότητας και δεικτών ποιότητας, όταν τίθεται το ερώτημα «τι είναι ποιότητα» η συνήθης απάντηση είναι: «η επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί» ή «η ικανοποίηση των προσδοκιών που υπάρχουν». Μια άλλη απάντηση είναι: «ποιότητα είναι ο λόγος μεταξύ των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται μέσα από μια διαδικασία και των προσδοκιών από αυτήν».

Ο όρος κατά κανόνα χρησιμοποιείται για να δείξει θετική διάσταση ή θετικές τιμές τέτοιων χαρακτηριστικών. Έτσι, η «ποιότητα» κατά κανόνα αντανakλά «καλή ποιότητα» ή «υψηλή ποιότητα», έχει δηλαδή θετική χροιά και όχι αρνητική. Εν τούτοις ο όρος και μόνον δεν προσδιορίζει τον βαθμό της ποιότητας του συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας. Για τον λόγο αυτό, κατά κανόνα, ο προσδιορισμός αυτός γίνεται με βάση τον ορισμό των «Δεικτών Ποιότητας» (quality indicators) και των «επιθυμητών επιπέδων ποιότητας» ή «προδιαγραφών ποιότητας» (quality standards), όροι με καθοριστική σημασία για ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας.

Στις περισσότερες συζητήσεις περί ποιότητας και δεικτών ποιότητας, όταν τίθεται το ερώτημα «τι είναι ποιότητα» η συνήθης απάντηση είναι: «η επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί» ή «η ικανοποίηση των προσδοκιών που υπάρχουν». Μια άλλη απάντηση είναι: «ποιότητα είναι ο λόγος μεταξύ των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται μέσα από μια διαδικασία και των προσδοκιών από αυτήν». Όμως τώρα τίθεται το νέο ερώτημα: «Και αν έχουν τεθεί λάθος σκοποί;

Αποτελεί αποστολή της διασφάλισης ποιότητας να επιβεβαιώσει και την ορθότητα των σκοπών; Κι αν είχαν τεθεί εξωπραγματικές προσδοκίες; Δεν αποτελεί αποστολή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας να ελέγξει τη ρεαλιστικότητα των προσδοκιών;». Η απάντηση στο ερώτημα αυτό είναι θετική στην πρόταση αυτή, και έτσι είναι αντιληπτό το σύστημα που προτείνεται. Σε κάθε περίπτωση, το θέμα «ποιότητα» δεν είναι χρήσιμο να συζητείται γενικά, αλλά να συσχετίζεται πάντα με το πλαίσιο μέσα στο οποίο ελέγχεται η ποιότητα, όπως και με το συγκεκριμένο αντικείμενο της ποιότητας και τον συγκεκριμένο χρόνο. Γιατί η ποιότητα είναι άμεσα συνυφασμένη με το πλαίσιο, το αντικείμενο και τον χρόνο.

Βασικό χαρακτηριστικό της ποιότητας είναι ότι αυτή κρίνεται από τον καταναλωτή και όχι από τον παροχέα της υπηρεσίας ή από οποιονδήποτε άλλο έχει σχέση με την παραγωγή και διάθεσή τους. Δηλαδή το επίπεδο ποιότητας καθορίζεται για κάθε προϊόν ή υπηρεσία από τον πελάτη, σύμφωνα με τις

ανάγκες και τις απαιτήσεις του. Σε κάθε περίπτωση όμως οι επιχειρήσεις πρέπει να κάνουν ενέργειες ώστε να διασφαλίζεται το απαιτούμενο επίπεδο ποιότητας με κάποιο Σύστημα Διασφάλισης της Ποιότητας.

Η διασφάλιση της ποιότητας είναι μια έννοια η οποία γίνεται αντιληπτή με διαφορετικό τρόπο στα διάφορα συστήματα. Ενδεικτικά σημειώνεται ότι «διασφάλιση ποιότητας» στην περίπτωση των υπηρεσιών ΣυΕΠ σημαίνει: παρακολούθηση και αξιολόγηση των πρακτικών και αποδόσεων, διαδικασίες συνεχούς αξιολόγησης, αξιολογική έρευνα, κώδικες δεοντολογίας πρακτικών Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού, τήρηση οδηγιών, εκπαίδευση των Λειτουργιών, προσόντα των Λειτουργιών, κτλ.

Το ζήτημα της ποιότητας στις υπηρεσίες είναι υψίστης σημασίας, αφού αποτελεί βασικό κριτήριο χρήσης ή μη χρήσης της από τους πελάτες. Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων είναι ο απώτερος στόχος όλων των οργανισμών, ανεξαρτήτως μορφής, ώστε να ικανοποιήσουν τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών τους. Για τον λόγο αυτό, οι οργανισμοί ακολουθούν συγκεκριμένες διεργασίες και λειτουργίες, ώστε να διασφαλίσουν την ποιότητα στις υπηρεσίες που προσφέρουν. Η εξασφάλιση της ποιότητας αφορά στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας ολόκληρου του οργανισμού και όχι μόνο του προϊόντος/ υπηρεσίας αυτής καθαυτής, αφού κατά την αξιολόγηση της από τον πελάτη λαμβάνεται υπόψη η συνολική εικόνα: εξυπηρέτηση, χρόνος αναμονής, ευελιξία, χώρος, υπάλληλοι, ποικιλία κλπ.

B.2.1 Βασική Ορολογία

Πριν προχωρήσουμε στην παρουσίαση και ανάλυση της αναγκαιότητας εισαγωγής κριτηρίων ποιότητας στη ΣυΕΠ, θεωρούμε απαραίτητο την παράθεση της βασικής ορολογίας (κατ' αλφαβητική σειρά), προκειμένου να γίνει πληρέστερη η κατανόηση από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, των κύριων όρων που περιγράφουν το σύστημα. Επίσης, σε κάθε όρο, επιδιώκεται, προς αποφυγή παρανοήσεων, να αναφέρεται και η αντίστοιχη (κατά προσέγγιση), όπου αυτό δεν καθίσταται δυνατό, απόδοση του εκάστοτε όρου εις την Αγγλική.

1. Αδειοδότηση (Authorization): Η εξασφάλιση του δικαιώματος/δυνατότητας του φορέα να ασκεί τη συγκεκριμένη λειτουργία και να παρέχει το συγκεκριμένο αγαθό, διαδικασία ή υπηρεσία.

2. Ανάπτυξη (Development) αναφορικά με τις διεργασίες ΣυΕΠ: Η εξελικτική διαδικασία (στην περίπτωση μας νοητική, επαγγελματική κλπ) ενός ατόμου.
3. Ανατροφοδότηση (Feedback): Η μερική ή ολική χρήση των αποτελεσμάτων/προϊόντων μιας διαδικασίας/ ενός συστήματος με στόχο την βελτίωση/εξέλιξη των αποτελεσμάτων/προϊόντων λειτουργίας του.
Στην περίπτωση ΣυΕΠ οι διαδικασίες ανατροφοδότησης σε ένα Σύστημα Διασφάλισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) στοχεύουν στην βελτίωση των υπηρεσιών, που αποτελεί και κεντρικό σκοπό του ελέγχου ποιότητας.
4. Αξιολόγηση (evaluation, monitoring, assessment, appraisal, reviewing, auditing). Ο έλεγχος προς διαπίστωση της κατάστασης/επιπέδου του αντικειμένου αξιολόγησης (διαδικασίες, αγαθά, υπηρεσίες κλπ). Η αξιολόγηση είναι αναπόσπαστο στοιχείο της διασφάλισης ποιότητας. Στην πραγματικότητα, ένα ΣΔΠ στηρίζεται κατά βάση σε διαδικασίες αξιολόγησης. Ο όρος «διαγνωστική αξιολόγηση» αναφέρεται πιο πολύ σε εφαρμογές της αξιολόγησης που στοχεύουν στη διαπίστωση μιας πραγματικότητας, στην περιγραφή της πραγματικής κατάστασης σε μια περίπτωση και στη διάγνωση μιας πραγματικότητας σε ένα χρονικό πλαίσιο. Ο όρος «Δυναμική Αξιολόγηση», που έχει προταθεί στην ελληνική βιβλιογραφία, στην πραγματικότητα εμπεριέχει και τους δύο ξεχωριστούς όρους, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση. Το Μοντέλο Δυναμικής Αξιολόγησης ακριβώς για αυτό έχει προταθεί.
5. Εγχειρίδιο Ποιότητας (Quality Manual): Το Εγχειρίδιο Ποιότητας είναι η τεκμηρίωση που αποδεικνύει ότι ένας φορέας ακολουθεί τις ενδεδειγμένες διαδικασίες και "διεργασίες", για την εξασφάλιση της ορθής διαχείρισης όλων των θεμάτων που αποσκοπούν στη διασφάλιση και ικανοποίηση των απαιτήσεων των συναλλασσόμενων με τον φορέα. Το Εγχειρίδιο Ποιότητας είναι το ανώτατο έγγραφο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που περιγράφει και καθορίζει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ενός οργανισμού. Δίνει τη συνολική περιγραφή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι δεν υπάρχει κάποια προτεινόμενη τυποποιημένη δομή του εγχειριδίου κατάλληλη για όλες τις περιπτώσεις. Η έκταση του εγχειριδίου εξαρτάται κάθε φορά από την συγκεκριμένη

περίπτωση, δηλαδή από την οργάνωση, τις δραστηριότητες, το μέγεθος, την πολιτική ποιότητας, κλπ του οργανισμού ή της εταιρείας.

6. Εποπτεία (Supervision): Οι διαδικασίες και ενέργειες που χρησιμοποιούνται σε ένα σύστημα προκειμένου να εξασφαλίσουν τον κάθετο ιεραρχικό έλεγχο της ποιότητας διαδικασιών, φορέων ή ατόμων.
7. Λειτουργία (Function): Οι διαδικασίες κατά την διάρκεια εφαρμογής του εκάστοτε συστήματος/διαδικασίας. Ο όρος περιγράφει αυτό που πραγματικά γίνεται σε μια δεδομένη κατάσταση ή στιγμή στο σύστημα. Οι λειτουργίες μπορεί εύκολα να αντανakλούν ή να αντιστοιχίζονται με σκοπούς ή σύνολα αποτελεσμάτων ή κύριες δραστηριότητες μέσα στο σύστημα.
8. Μετα-παρακολούθηση (Follow-up): Η συγκέντρωση στοιχείων για την ενέργεια μετά την ολοκλήρωσή της, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν για λήψη αποφάσεων και μέτρων σε περίπτωση επανάληψης της ενέργειας ή για παρέμβαση σε σχέση με τα αποτελέσματα της ενέργειας.
9. Παρακολούθηση (Observation): Καταγραφή και ανάλυση συμπεριφοράς για παραγωγή δεδομένων και πληροφοριών, όσο βρίσκεται σε εξέλιξη μια ενέργεια ή δράση. Η παρακολούθηση προϋποθέτει παρατήρηση συμπεριφοράς. Στη συνέχεια, τα δεδομένα αυτά θα αξιοποιηθούν για την αξιολόγηση της πορείας της ίδιας ενέργειας και την άμεση βελτίωσή της (βλ. και αξιολόγηση).
10. Πιστοποίηση, ή Διαπίστευση (Accreditation): Η εξασφάλιση και παροχή άδειας και εξουσιοδότησης σε έναν φορέα να αναλάβει ή να εφαρμόζει μία διαδικασία, να προσφέρει μια υπηρεσία ή ένα έργο κτλ. Όταν παρέχεται η εξουσιοδότηση αυτή, ο φορέας έχει πιστοποιηθεί για να αναλάβει κάποιες λειτουργίες. Την πιστοποίηση αυτή την απονέμει ένας οργανισμός που έχει λάβει άνωθεν εντολή και έχει την νομική εξουσιοδότηση να το πράξει (βλ και Διαπίστευση).
11. Πιστοποίηση (2) (Certification): Η διαδικασία κατά την οποία ένας φορέας ή ένα φυσικό πρόσωπο, «βεβαιώνεται από αρμόδια αρχή» ότι κατέχει τα χαρακτηριστικά ή τα προσόντα ή τις προδιαγραφές που απαιτούνται,

προκειμένου να δικαιούται να εκτελέσει ένα έργο, να παρέχει ένα αγαθό ή μια υπηρεσία. Με τον όρο «χαρακτηριστικά ή προσόντα ή προδιαγραφές» μπορεί να νοούνται μάθηση, γνώσεις, δεξιότητες, εμπειρίες, χαρακτηριστικά προσωπικότητας κτλ. Η ύπαρξη αυτών των χαρακτηριστικών επιβεβαιώνεται μέσω διαδικασιών αξιολόγησης και η ύπαρξη αυτή πιστοποιείται με κάποιου είδους πιστοποιητικό, το οποίο απονέμεται στο άτομο.

12. Ποιότητα (quality)

α. Γενικά, έννοια. Ο όρος «ποιότητα» αναφέρεται σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ενός προσώπου, ενός συστήματος, μιας διαδικασίας ή ενός προϊόντος. Διευρυμένος ο όρος, αποδίδει ένα σύνολο χαρακτηριστικών, τα οποία συναποτελούν τη συνολική εικόνα ενός ατόμου, ενός συστήματος, μιας διαδικασίας ή ενός προϊόντος.

β. Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance): Είναι το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών, που εξασφαλίζουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία, θα πληροί ορισμένες προδιαγραφές, δηλαδή σωστή οργανωμένη διαχείριση. Έχει ποικιλοτρόπως διαπιστωθεί ότι η έννοια «Διασφάλιση Ποιότητας» γίνεται αντιληπτή με διαφορετικό τρόπο στα διάφορα συστήματα. Ενδεικτικά διαπιστώνεται ότι «διασφάλιση ποιότητας» σημαίνει στην περίπτωση των υπηρεσιών ΣυΕΠ: Παρακολούθηση και αξιολόγηση των πρακτικών και αποδόσεων, διαδικασίες συνεχούς αξιολόγησης, αξιολογική έρευνα, κώδικες δεοντολογίας πρακτικών Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού, τήρηση οδηγιών, εκπαίδευση των Λειτουργών, προσόντα των Λειτουργών, κτλ.

Στην παρούσα μελέτη «διασφάλιση ποιότητας» σημαίνει «διαδικασία με την οποία διαπιστώνεται ότι έχει διασφαλιστεί μια καλή και επαρκώς προκαθορισμένη ποιότητα». Στην έννοια αυτή προϋποτίθεται ότι ενυπάρχει και η διαδικασία με την οποία η αναφερόμενη ποιότητα έχει με κάποιον τρόπο εισαχθεί, εξασφαλιστεί σε μια υπηρεσία ή ενέργεια. Δεν θα είχε νόημα να επιχειρείται να διαπιστωθεί κάτι που κανείς δεν φρόντισε να υπάρχει. Ακόμη, αυτή η ποιότητα έχει προσδιοριστεί και περιγραφεί με μεγάλη ακρίβεια και σαφήνεια και έχουν ληφθεί συγκεκριμένα μέτρα, ώστε η ποιότητα αυτή να συντηρείται μέσα στη διαδικασία ή στην υπηρεσία. Γι αυτό και ο τίτλος Διαχείριση Ποιότητας θεωρείται ευρύτερος του τίτλου «Διασφάλιση Ποιότητας». Η Διαχείριση ποιότητας ορίζεται ως: «το σύνολο

των διαδικασιών που εξασφαλίζουν ότι το έργο ικανοποιεί τις ανάγκες για τις οποίες ανελήφθη». Με την έννοια, συνεπώς, της ποιότητας και της διασφάλισής της, είναι άρρηκτα συνδεδεμένες οι πρακτικές που σχετίζονται με σχεδιασμό ποιότητας, εισαγωγή ποιότητας, παρακολούθηση, αξιολόγηση, ανατροφοδότηση, πολιτική και στρατηγική ποιότητας, λήψη μέτρων, παρέμβαση για βελτίωση, χαρακτηριστικά και επίπεδα ποιότητας, δείκτες ποιότητας, μέτρα επιβεβαίωσης της ποιότητας, δείκτες σύγκρισης της ποιότητας κτλ.

γ. Δείκτες Ποιότητας (Quality Indicators): Ένας «δείκτης ποιότητας» είναι ένας δείκτης που αποτελεί σαφή ένδειξη ότι μια συγκεκριμένη ενέργεια έχει λάβει χώρα ή ένα αποτέλεσμα έχει επιτευχθεί. Υπό την προϋπόθεση ότι και η ενέργεια ήταν επιθυμητό να λάβει χώρα και το αποτέλεσμα ήταν επιθυμητό να επιτευχθεί. Ένας δείκτης ποιότητας είναι κατά κανόνα «ποσοτικός δείκτης», αλλά ενίοτε μπορεί να είναι και «ποιοτικός δείκτης». Ο δείκτης ποιότητας πρέπει να επιτρέπει τη διαπίστωση της επίτευξης του επιθυμητού αποτελέσματος. Για να διευκολύνεται η διαπίστωση αυτή, πολλές φορές δίνονται μαζί και τα «μέτρα διαπίστωσης του δείκτη ποιότητας».

δ. Κριτήρια Αναφοράς (ή Δείκτες Σύγκρισης Ποιότητας) («benchmarks»): Τέτοιοι δείκτες είναι χρήσιμοι και χρησιμοποιούνται στην ΕΕ στις περιπτώσεις που είναι επιθυμητή η σύγκριση επιδόσεων μεταξύ φορέων, συστημάτων, χωρών, περιοχών κτλ. ως προς έναν δείκτη ποιότητας. Μπορεί να ορίζεται και κατώτατο όριο απόδοσης σε έναν τομέα, ώστε να χαρακτηρίζεται ως επιθυμητή ή υποχρεωτική απόδοση για όλους. Ενίοτε, στην Ελληνική γλώσσα, για απόδοση του benchmarks χρησιμοποιείται και ο όρος «κριτήρια αναφοράς», όρος που αναφέρεται και στα Ευρωπαϊκά κείμενα. Είναι όρος δόκιμος στην Ελληνική, αλλά ένας άλλος όρος, που μάλιστα, θεωρούμε ορθότερος είναι ο όρος «δείκτες σύγκρισης ποιότητας», επειδή αποδίδει πληρέστερα την έννοια και χρήση του διεθνούς όρου. Η τεχνική αυτή λέγεται «τεχνική σύγκρισης δεικτών» («benchmarking»). Κατά κανόνα χρησιμοποιείται είτε για συγκρίσεις, είτε για πληροφόρηση και ανατροφοδότηση μεταξύ φορέων, είτε για άσκηση πίεσης για επίτευξη στόχων κτλ.

ε. Χαρακτηριστικά Ποιότητας («Quality Attributes»): Ο όρος χρησιμοποιείται στην εργασία αυτή για να αποδώσει την περιγραφή των χαρακτηριστικών που συνιστούν την επιθυμητή ποιότητα σε μια περίπτωση όπου γίνεται διασφάλιση ποιότητας. Τα χαρακτηριστικά ποιότητας είναι απαραίτητα, προκειμένου να αποτελέσουν τη βάση πάνω στην οποία θα στηριχτεί στη συνέχεια, η προσπάθεια να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές ποιότητας, τα κριτήρια και οι δείκτες ποιότητας.

13. Προσόντα (Qualifications): Τα τυπικά (αλλά και μη τυπικά) προσόντα, ενός ατόμου.

14. Πρότυπα («Standards»): Πρόκειται για σαφώς ανεπιτυχή ή μερικώς μόνο επιτυχή απόδοση του διεθνούς όρου στην Ελληνική γλώσσα, η οποία, στην περίπτωση αυτή, δυστυχώς δεν διαθέτει εναλλακτικούς όρους για τη σωστή απόδοση του standards. Στην εργασία αυτή για την απόδοση αυτού του όρου θα χρησιμοποιούμε τις περιφραστικές εκφράσεις «επιθυμητές προδιαγραφές ποιότητας» ή «επιθυμητή απόδοση» ή «επιθυμητό χαρακτηριστικό» ή ακόμη και «επιθυμητό επίπεδο απόδοσης». Σε κάθε περίπτωση, πρόκειται για συνοπτική, αλλά ακριβή δήλωση που περιγράφει το πώς είναι επιθυμητό να είναι ένα αποτέλεσμα, μια συμπεριφορά, μια ενέργεια, μια υπηρεσία κτλ., ώστε να μπορεί η ποιότητά της να θεωρηθεί αποδεκτή. Το σύνολο των δηλώσεων αυτών συναποτελεί την περιγραφή της επιθυμητής ποιότητας, η οποία διασφαλίζεται με ένα ΣΔΠ.

15. Συμβουλευτική/ Προσανατολισμός – Σύμβουλος

α. Συμβουλευτική («Counselling»): Ο όρος καλύπτει όλο εκείνο το φάσμα των λειτουργιών που στεγάζονται κάτω από τον τίτλο αυτό στη διεθνή και στην ελληνική πρακτική και σχετίζονται με παροχή υποστήριξης στα άτομα που έχουν ανάγκη και επιζητούν βοήθεια στον γνωστικό, στον ψυχολογικό και συναισθηματικό τομέα.

β. Συμβούλευση (Συν-βούλευση) (Consultation). Στην συγκεκριμένη ορολογία ο όρος σημαίνει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες/διεργασίες με στόχο την βελτίωση της απόδοσης συγκεκριμένης εργασίας με βάσει την εμπειρία συγκεκριμένης ομάδας εμπειρογνομόνων (Συμβούλων).

γ. Προσανατολισμός (σε απόδοση διαφόρων όρων όπως «orientation» και εν μέρει του «guidance»). Όταν πρόκειται για την εφαρμογή του μόνον

στην επαγγελματική του διάσταση, προτιμάται ο πιο εξειδικευμένος όρος «Επαγγελματικός Προσανατολισμός», ο οποίος κατά κανόνα καλύπτει τις λειτουργίες που σχετίζονται με την επαγγελματική ανάπτυξη και εξέλιξη του ατόμου και τις σχετικές επιλογές του. Άλλοτε, γίνεται ειδική αναφορά στον εκπαιδευτικό, κοινωνικό, πολιτιστικό κτλ. Προσανατολισμό. Ενίοτε, αντί του Προσανατολισμού, χρησιμοποιείται ο όρος «Καθοδηγητική» περισσότερο ως απόδοση του «guidance».

δ. Καθοδήγηση (σε απόδοση του όρου «Advising»): Ο όρος αυτός αντανακλά πρακτικές, στις οποίες ο ρόλος του συμβούλου είναι λιγότερο επιστημονικός και περισσότερο κατευθυντικός και εστιάζεται πιο πολύ στην παροχή συμβουλών (advice) στο άτομο παρά στην υποστήριξη, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω.

ε. Σύμβουλος (δυστυχώς μοναδικός όρος στην Ελληνική για την απόδοση διάφορων ξένων όρων όπως «counselor», «adviser», «consultant», ακόμη και «mentor»). Ο Σύμβουλος (απόδοση εδώ του όρου «counsellor») είναι ο λειτουργός που εφαρμόζει τις λειτουργίες της Συμβουλευτικής, ενώ όταν πρόκειται για λειτουργίες σχετικές με συμβούλευση δεν υπάρχει ξεχωριστός όρος στα Ελληνικά για την απόδοση του ξένου όρου «consultant». Ο όρος «καθοδηγητής» αποδίδει περισσότερο τον «adviser». Υπάρχουν σε μερικές περιπτώσεις τίτλοι όπως Σύμβουλοι Διασφάλισης Ποιότητας («Quality Assurance Advisers – QAAs») οι οποίοι είναι σύμβουλοι ειδικευμένοι σε εφαρμογές πάνω στο αντικείμενο της διασφάλισης ποιότητας.

16. Σύστημα (για απόδοση του όρου «System»):

α. Έννοια. Ο όρος «σύστημα» αποδίδει τον ελληνικό όρο, ο οποίος έχει χρησιμοποιηθεί στη διεθνή γλώσσα για τη ανάπτυξη της θεωρίας συστημάτων. Ένα σύστημα είναι ένα σύνολο μερών που λειτουργούν με τέτοιο τρόπο, ώστε η λειτουργία του καθενός ξεχωριστά να επηρεάζει με δυναμικό τρόπο, άμεσα και ουσιαστικά τη λειτουργία καθενός από τα άλλα μέρη, συνεπώς και τη λειτουργία του συνόλου. Το προτεινόμενο ΣΔΠ είναι ένα τέτοιο σύστημα. Ο όρος Εθνικό Σύστημα αποδίδει το εύρος κάλυψης του συστήματος, κάλυψη δηλαδή ενός τομέα σε εθνικό επίπεδο. Ένα Εθνικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας προφανώς καλύπτει τη χώρα σε εθνικό επίπεδο. Ο όρος Υπο-σύστημα αποδίδει ένα μέρος του συστήματος, το οποίο αποτελεί μια ξεχωριστή οντότητα και υπό προϋποθέσεις μπορεί και να λειτουργήσει αυτοδύναμα.

β. Συστατικά του Συστήματος («System Components»): Ο όρος αποδίδει εκείνα τα μέρη του συστήματος τα οποία, με την έννοια που αναφέρθηκε ανωτέρω, συναποτελούν το όλον του συστήματος.

17. Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας («Quality Assurance System»): Είναι η οργάνωση, τα αναγκαία μέσα και το προσωπικό που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της διασφάλισης ποιότητας. Για να διασφαλισθεί η ποιότητα, πρέπει να εξασφαλισθεί, ότι όλες οι προδιαγραφές και απαιτήσεις, για ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία, είναι γνωστές και κατανοητές από όσους κληθούν να εφαρμόσουν αυτό το σύστημα. Οι απαιτήσεις του πελάτη, να προσδιορίζονται και να παρουσιάζονται λεπτομερώς και με ακρίβεια, για να μην υπάρχουν αμφιβολίες και παρεξηγήσεις.
18. Υποστήριξη («Support»): Ο όρος χρησιμοποιείται προκειμένου να αποδώσει τις ενέργειες εκείνες του ΣΔΠ, μέσω των οποίων το σύστημα παρέχει στους πελάτες του την υλική, αλλά κυρίως την ηθική συμπαράσταση που απαιτείται για την πραγματοποίηση των ρόλων του, σε σχέση με την διασφάλιση της ποιότητας.

B.3 Γιατί απαιτείται ποιότητα στη ΣυΕΠ

Η Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός αναγνωρίζεται τόσο σε εθνικό όσο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο ως καθοριστικό στοιχείο της Δια Βίου Μάθησης που στηρίζει την ανάπτυξη της ανθρώπινης δυναμικής, την κοινωνική ενσωμάτωση, την απασχολησιμότητα καθώς και την οικονομική ευμάρεια. Αναγνωρίζεται επίσης πως η Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός είναι σημαντική σε όλες τις φάσεις της ζωής, εάν τα άτομα θέλουν να αντιμετωπίσουν με επιτυχία τις πολλές προκλήσεις που θα συναντήσουν. Η ποιότητα της ΣυΕΠ που προσφέρεται στα άτομα πρέπει να αξιολογείται, ενώ οι πάροχοι των υπηρεσιών αυτών οφείλουν να είναι υπόλογοι για τις υπηρεσίες που παρέχουν. Η αξιολόγηση πρέπει να γίνεται με ένα ισορροπημένο τρόπο και πρέπει να περιλαμβάνει την προσωπική/ κοινωνική, εκπαιδευτική και επαγγελματική ανάπτυξη του πελάτη. Επιπλέον, πρέπει να λεχθεί πως είναι ευθύνη της εκάστοτε διοίκησης να διασφαλίσει στους πελάτες την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η αξιολόγηση της ΣυΕΠ πρέπει να είναι τόσο ποιοτική όσο και ποσοτική και πρέπει ιδεατά να περιλαμβάνει τόσο αυτό-αξιολόγηση όσο και εξωτερική αξιολόγηση.

Η ποιοτική ανάπτυξη των υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σημαντική για:

- Να διασφαλίζεται ότι οι ανάγκες αυτών που έχουν χρειάζονται συμβουλευτική και επαγγελματικό προσανατολισμό θα καλυφθούν,
- Να διασφαλίζεται ότι οι διάφοροι πάροχοι υπηρεσιών ΣυΕΠ προσφέρουν ξεκάθαρες υπηρεσίες και οι υπηρεσίες τους καλύπτουν τις ανάγκες των ενδιαφερομένων,
- Την παροχή συνεκτικών υπηρεσιών απ' όλες τις υπηρεσίες μιας χώρας,
- Την κάλυψη της ανάγκης για καλύτερα ενημερωμένο κοινό,
- Την κάλυψη της ανάγκης των πελατών για καλύτερη υποστήριξη σε δύσκολες επιλογές, οι οποίες ενδεχομένως καθορίζουν το κοινωνικό μέλλον μια χώρας.

Στην Ελλάδα η ανάγκη για ποιότητα στις υπηρεσίες ΣυΕΠ γίνεται ακόμα μεγαλύτερη αν αναλογιστεί κανείς τη μεγάλη ανομοιομορφία τόσο ως προς τους φορείς όσο και ως προς τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η έλλειψη θεσμικού πλαισίου καθώς και η έλλειψη επαγγελματικής κατοχύρωσης των Συμβούλων δυσχεραίνει σε μεγάλο βαθμό το έργο των υπηρεσιών ΣυΕΠ, με αποτέλεσμα η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών να τίθεται διαρκώς σε αμφισβόλια. Για την ακρίβεια, η έλλειψη επαγγελματικής κατοχύρωσης και πιστοποίησης της επάρκειας των Συμβούλων συνιστά σημαντικότατο εμπόδιο για τη διασφάλιση της ποιότητας. Παράλληλα, η ποικιλομορφία των ομάδων στόχου με την παράλληλη ποικιλία σε ανάγκες δημιουργούν την αίσθηση, η οποία ενδεχομένως να μην είναι μόνο αίσθηση αλλά και πραγματικότητα, ότι δε λαμβάνουν όλοι οι πολίτες υπηρεσίες ανάλογης ποιότητας. Το γεγονός αυτό αυξάνει την ανομοιομορφία της κοινωνίας και συμβάλει σαφώς στον κοινωνικό αποκλεισμό και τη διατήρηση των ανισοτήτων. Παράλληλα, βέβαια, δεν είναι δυνατή η μετρησιμότητα της απόδοσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ και φυσικά δεν εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Συνεπώς, το διακύβευμα της ποιότητας γίνεται σήμερα πιο ζέον από ποτέ, αφού η ποιότητα καλείται να καλύψει τα μεγάλα υπάρχοντα ελλείμματα τόσο σε θεσμικό όσο και λειτουργικό επίπεδο.

B.4 ΣυΕΠ και Δείκτες Ποιότητας

Ένα Σύστημα Ποιότητας για τις δομές και υπηρεσίες ΣυΕΠ δεν μπορεί παρά να εδράζεται σε ένα ισόρροπο ολισμό τόσο ως προς τα συστατικά στοιχεία όσο και

ως προς το λειτουργικό πλέγμα των δομών ΣΥΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης, με τελικό αποτέλεσμα τη διαμόρφωση των όρων εφαρμογής της Ποιότητας στην Πράξη (εδρασμένο σε εμπειρικά και ερευνητικά θεμελιωμένα κριτήρια ποιότητας).

Το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π. εδράζεται στη σύγχρονη συζήτηση περί ποιότητας και στα νέα παραδείγματα-μοντέλα διασφάλισης και βελτίωσης. Με αυτόν τον τρόπο επιδιώκεται να λειτουργήσει ως ολοκληρωμένη παρέμβαση σε ένα πεδίο που κατεξοχήν χαρακτηρίζεται από θεσμικές και επιχειρησιακές ασυμμετρίες.

Εδώ αξίζει να σημειωθεί ότι είθισται οι δείκτες ποιότητας των δομών ΣΥΕΠ να αναφέρονται:

- Στην εμπειρία και επιστημονική κατάρτιση του προσωπικού και των στελεχών
- Στον αριθμό επισκέψεων των επωφελουμένων στις δομές
- Στον αριθμό επισκέψεων των συμβουλευτικών δομών σε σχολεία
- Στην door to door συμβουλευτική παρέμβαση
- Στη διασύνδεση με την τοπική, εθνική και διεθνή αγορά εργασίας
- Στην παράλληλη ανάπτυξη δεξιοτήτων ζωής στους μαθητές
- Στη διάχυση των αποτελεσμάτων της συμβουλευτικής και στην εμπλοκή γονέων και άλλων υποστηρικτικών δικτύων των μαθητών
- Στις δράσεις στα πλαίσια του σχολείου και της κοινότητας
- Στον αριθμό και το είδος των τοπικών συμπράξεων με φορείς και τοπικές επιχειρήσεις
- Στην παραγωγή πρωτότυπου πληροφοριακού υλικού
- Στην ψηφιοποίηση όλων ή μεγάλου μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να είναι προσβάσιμες από όλους τους ενδιαφερόμενους με ασφάλεια και εμπιστευτικότητα. Οι δράσεις αυτές αίρουν τον γεωγραφικό και εκπαιδευτικό αποκλεισμό.
- Στην ικανότητα της δομής να αυτοχρηματοδοτείται και να συμμετέχει αυτόνομα ή μέσω συνεργασιών σε ευρωπαϊκά προγράμματα
- Στην καταγραφή καλών πρακτικών από άλλες ευρωπαϊκές χώρες
- Στη διαρκή επιμόρφωση και κατάρτιση των στελεχών
- Στην επιμόρφωση σε κλίμακες επαγγελματικού προσανατολισμού
- Στην πάταξη των γραφειοκρατικών και χρονοβόρων διαδικασιών

- Στην ανάδειξη της σπουδαιότητας του ΣΕΠ στο σχολικό πρόγραμμα και η σύζευξή του με τα υπάρχοντα μαθήματα
- Στη συνεργασία με ανάλογα πανεπιστημιακά τμήματα
- Στη διαρκή αξιολόγηση των στελεχών και των δράσεων
- Στην ευαισθητοποίηση των εκπαιδευτικών σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού
- Στη γνωριμία με παραδοσιακά και σύγχρονα επαγγέλματα
- Στη θεσμική και νομική κατοχύρωση των δομών ΣΕΠ
- Στην επέκταση του θεσμού σε όλη τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Στη διασύνδεση με άλλους συμβουλευτικούς φορείς και στην κατάρτιση συνδυαστικών προγραμμάτων με πολλαπλασιαστικά οφέλη
- Στην επέκταση των βάσεων δεδομένων μέσω της οποίας οι δομές θα αντλούν πληροφορίες και υλικό από ανάλογους φορείς, αλλά και άλλες παρεμφερείς δομές
- Στην ενημέρωση και επικαιροποίηση των οδηγών σπουδών
- Στην οργάνωση και διεξαγωγή ερευνών αναγκών σε εργατικό δυναμικό στις τοπικές και περιφερειακές επιχειρήσεις και οργανισμούς
- Στην οργάνωση έρευνας για το επίπεδο του τοπικού εργατικού δυναμικού
- Στην καινοτομία και πρωτοτυπία των δράσεων
- Στην πολυπολιτισμική εννοιοδότηση των δράσεων των δομών ΣΕΠ
- Στην ανάπτυξη δράσεων που αφορούν στην επαγγελματική ένταξη των ΑμΕΑ
- Στη διαφήμιση του φορέα ΣΕΠ στα τοπικά ΜΜΕ
- Στην μακροπρόθεσμη καταγραφή της ακαδημαϊκής και επαγγελματικής πορείας των επωφελούμενων μαθητών και η συσχέτιση των στοιχείων με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες, που είχαν παρασχεθεί.
- Στη συστημική προσέγγιση σχολείου-οικογένειας
- Στην κατάρτιση του προσωπικού σε τεστ προσωπικότητας και σε δεξιότητες έρευνας
- Στην παρουσία των δομών ΣΕΠ σε αλληλεπιδραστικές και σύγχρονες κοινότητες στο διαδίκτυο (ιστολόγια, facebook, twitter κλπ)
- Στην επέκταση του ωραρίου εργασίας και την καθιέρωση ευέλικτων μορφών λειτουργίας όλο το 24ωρο, καθώς και στην έκδοση εγχειριδίου καλών πρακτικών

Παράλληλα, στα πλαίσια της ποιοτικής παροχής επαγγελματικών συμβουλευτικών υπηρεσιών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα κάτωθι:

- ✓ αξιολόγηση υφιστάμενης δομής και λειτουργικότητας,
- ✓ εντοπισμός δυσλειτουργιών,
- ✓ σχεδιασμός οργανογράμματος,
- ✓ ανασχεδιασμός διαδικασιών,
- ✓ έντυπα που συνοδεύουν τις διαδικασίες,
- ✓ περιγραφές καθηκόντων θέσεων,
- ✓ εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας,
- ✓ εσωτερικός κανονισμός ελέγχου

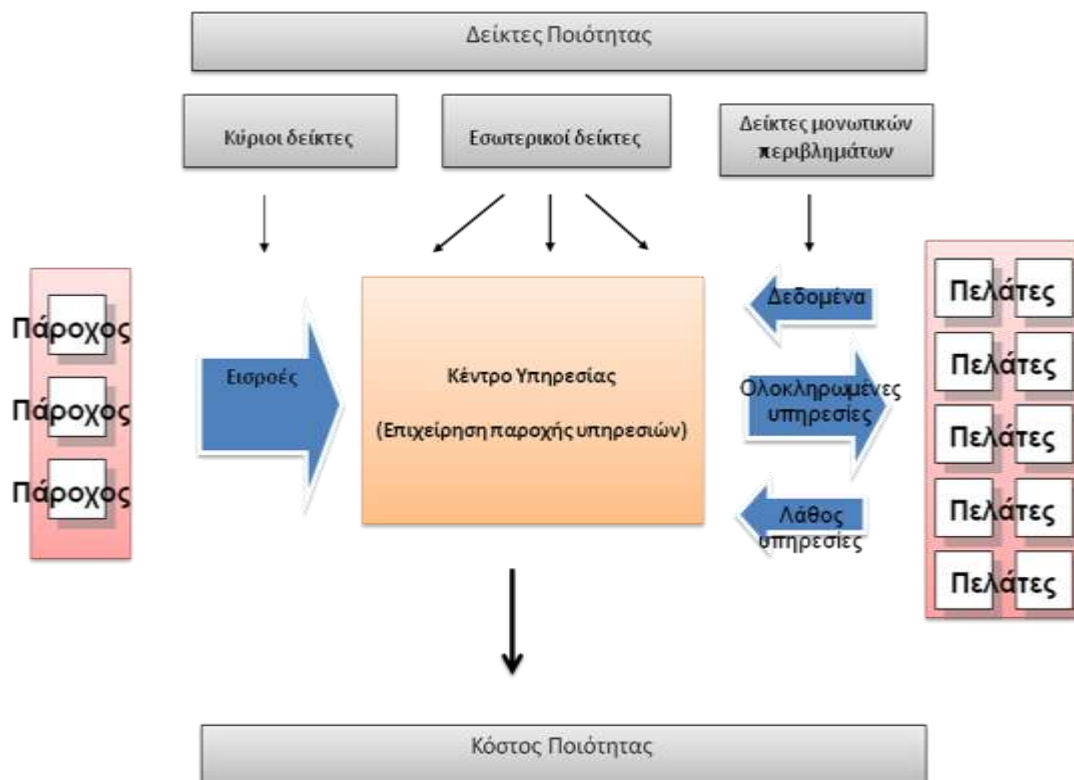
Αναφορικά με την διοίκηση των ανθρώπινων πόρων πρέπει να διευκρινίζονται τα κάτωθι:

- ✓ διαδικασίες λειτουργίας,
- ✓ έντυπα,
- ✓ συγκεκριμένη εργατική και σχολική νομοθεσία,
- ✓ κώδικας δεοντολογίας,
- ✓ προγραμματισμός εκπαίδευσης,
- ✓ κίνητρα παραγωγικότητας,
- ✓ συστήματα αξιολόγησης,
- ✓ τεχνικές βελτίωσης επικοινωνίας,
- ✓ ανάπτυξη πνεύματος συνεργασίας κλπ

Δείκτες Ποιότητας (Quality Indicators)

Οι Δείκτες Ποιότητας είναι εργαλεία περιγραφικά και αξιολογικά, τα οποία λειτουργούν βοηθητικά στον εντοπισμό, αλλά και στην επίλυση αντικειμενικών οργανωτικών προβλημάτων. Ένας "δείκτης ποιότητας" είναι ένας δείκτης που αποτελεί σαφή ένδειξη ότι μια συγκεκριμένη ενέργεια έχει λάβει χώρα ή ένα αποτέλεσμα έχει επιτευχθεί. Υπό την προϋπόθεση ότι και η ενέργεια ήταν επιθυμητό να λάβει χώρα και το αποτέλεσμα ήταν επιθυμητό να επιτευχθεί.

Ένας δείκτης ποιότητας είναι κατά κανόνα "ποσοτικός δείκτης", αλλά ενίοτε μπορεί να είναι και "ποιοτικός δείκτης". Ο δείκτης ποιότητας πρέπει να επιτρέπει τη διαπίστωση της επίτευξης του επιθυμητού αποτελέσματος.

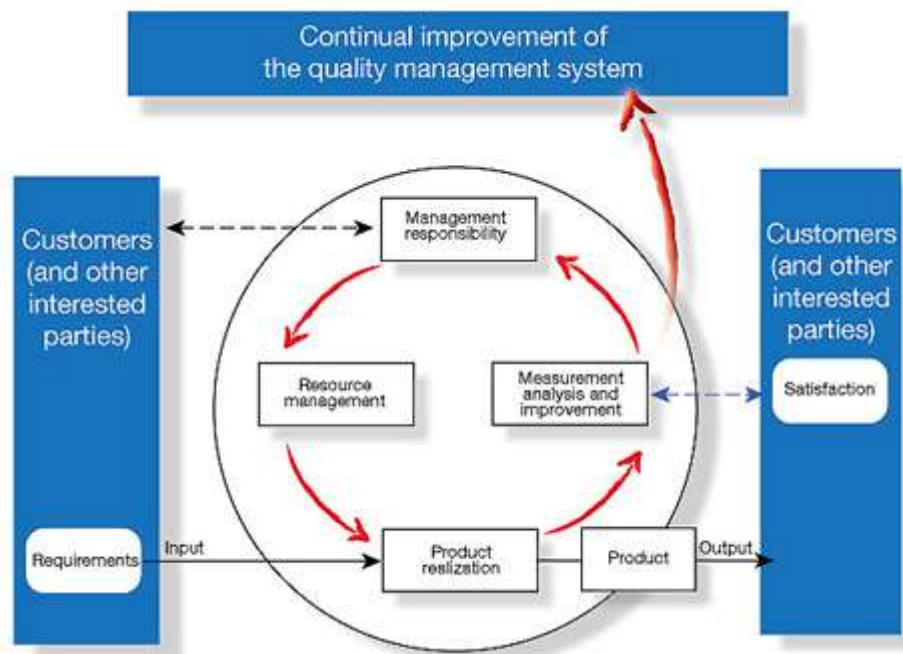


Ειδικότερα, για να καταλήξει μία υπηρεσία στους κατάλληλους δείκτες ποιότητας, οφείλει πρωτίστως να τους σχεδιάσει με βάση τη σχέση της με το πεδίο στο οποίο αυτοί αφορούν. Αυτό σημαίνει ότι οφείλει να επιλέξει ποια διαδικασία θέλει να αξιολογήσει και να μετρήσει, έπειτα να καθορίσει μία ομάδα μετρήσεων με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και τέλος να καθορίσει τα χαρακτηριστικά τόσο της δομής, όσο και των διαδικασιών και των αποτελεσμάτων της. Είναι σημαντικό να ακολουθήσει η φάση επαναπροσδιορισμού, βελτίωσης και παρακολούθησης των δεικτών, ώστε να έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα. Η ικανότητα των δεικτών ποιότητας να μετατρέπουν ένα πρακτικό ζήτημα σε αριθμητικό είναι αυτό που τους κάνει σημαντικούς σε μία υπηρεσία. Με τον τρόπο αυτό εντοπίζουν το πρόβλημα και δίνουν πρακτική λύση. Γίνεται αντιληπτό ότι η μέτρηση και η αξιολόγηση ενός πεδίου όπως η ΣυΕΠ είναι σχετικά πολύπλοκη διαδικασία και υπάρχουν πληθώρα μοντέλα και δείκτες μέτρησής της.

B.5 Πρότυπα Ποιότητας

Στην εισαγωγή του εγχειριδίου του ISO δηλώνεται ότι η εφαρμογή του δεν συνεπάγεται ομοιομορφία των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας, αλλά ότι σε κάθε οργανισμό αντανακλά τις διαφορετικές ανάγκες, τα προϊόντα, τις διαδικασίες όπως επίσης το μέγεθος και τη δομή του.

Η μέθοδος ISO 9000



Η μέθοδος αυτή βασίζεται σε οκτώ αρχές, οι οποίες θεωρούνται σημαντικές για τη δυνατότητα της διοίκησης να βελτιώσει την αποδοτικότητα ενός οργανισμού. Οι αρχές αυτές είναι:

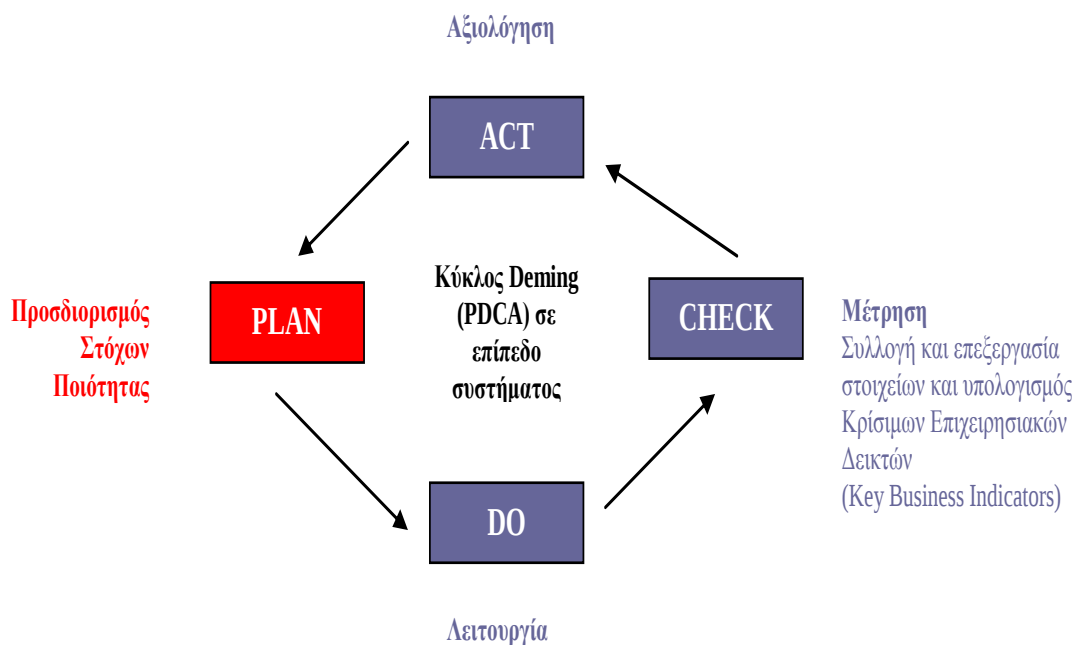
- Εστίαση στον πελάτη
- Ηγεσία
- Συμμετοχή των εργαζομένων
- Ενσωμάτωση διαδικασιών
- Συστηματική μέθοδος διοίκησης
- Συνεχής βελτίωση
- Αντικειμενική προσέγγιση για λήψη αποφάσεων
- Αμοιβαία επωφελείς σχέσεις με τους προμηθευτές.

Οι παραπάνω αρχές ενσωματώνονται στα τέσσερα βασικά στοιχεία του προτύπου: ευθύνη διοίκησης, διαχείριση πόρων, παραγωγή προϊόντων, μέτρηση-ανάλυση και βελτίωση.

Σύμφωνα με τους Steward και Deming, η βελτίωση της ποιότητας μπορεί να επιτευχθεί εάν αντιμετωπιστούν τα τυχαία ή συστηματικά αίτια, που δημιουργούν μεταβλητότητα στην παραγωγική διαδικασία (Juran, 1998). Πιο συγκεκριμένα, ο Deming, ακολούθησε μία συγκεκριμένη μεθοδολογία, γνωστή ως κύκλος του Deming, όπου η βελτίωση της ποιότητας είναι αποτέλεσμα της

πρόληψης των αστοχιών, ακολουθώντας την εξής πορεία: Σχέδιο-Δράση-Έλεγχος-Ενέργεια (Στειακάκης & Κατζός, 2002).

Κύκλος του Deming



Ο Juran μίλησε για την τριλογία της ποιότητας: Σχεδιασμός, Έλεγχος και Βελτίωση, θεωρώντας ότι η ποιότητα είναι αποτέλεσμα καλού σχεδιασμού. Ο Crosby, υποστήριξε ότι ο πρωταρχικός στόχος είναι η επίτευξη μηδενικών λαθών από την αρχή της παραγωγικής διαδικασίας. Ο Feigenbaum, με τη σειρά του πίστευε ότι η ποιότητα προέρχεται από την πηγή, δηλαδή από αυτούς που εκτελούν την εργασία ή την υπηρεσία (εργάτες, υπάλληλοι, χειριστές κλπ) (Δερβιτσιώτης, 2001). Ο Taguchi έδωσε έμφαση στη φάση σχεδιασμού της παραγωγής, όπου με σωστές παρεμβάσεις μπορεί να μειωθεί η μεταβλητότητα. Επίσης, κάποιοι θεωρητικοί ανέπτυξαν στατιστικά εργαλεία για τη βελτίωση της ποιότητας, όπως ο Ishikawa (διάγραμμα ψαροκόκαλου, αιτίου-αποτελέσματος) (Ρούβαλη, 2002).

Βασική προϋπόθεση όμως για την πρακτική εφαρμογή όλων των παραπάνω και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι η ικανότητα μέτρησης και αξιολόγησής της. Η ποιότητα έχει αποδειχθεί ότι είναι μετρήσιμη, επομένως μπορεί και να βελτιωθεί. Βέβαια, στις υπηρεσίες η αξιολόγηση και η μέτρηση είναι πρακτικά δύσκολες, λόγω της μη απτότητας, της μη διαιρετότητας και της ετερογένειάς τους (Berry & Parasuraman, 1991). Απαιτείται λοιπόν η διάκριση

των διαστάσεων της υπηρεσίας και των μεθόδων που χρησιμοποιούνται για την ποσοτικοποίηση της. Όσον αφορά τις διαστάσεις της ποιότητας, έχουν δημιουργηθεί κάποια μοντέλα, όπως:

- το μοντέλο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας: Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, οι διαστάσεις της ποιότητας διακρίνονται σε λειτουργική (φυσικοί πόροι, τεχνολογία, εξυπηρέτηση) και τεχνική (τρόπος παραγωγής και παροχής). Η αξιολόγηση της ποιότητας καθορίζεται από την απόσταση που υπάρχει ανάμεσα σε αυτό που προσδοκά ο πελάτης και σε αυτό που τελικά απολαμβάνει (Groonros, 2001).
- το συνδυαστικό μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας: Το συνδυαστικό μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών έρχεται να προσθέσει ότι η αξιολόγηση της ποιότητας είναι απόρροια της απόστασης που δημιουργείται ανάμεσα στη λειτουργική και στη τεχνική ποιότητα. Παράγοντες, όπως η γνώση, η ικανότητα, οι μηχανές, οι εγκαταστάσεις αλληλεπιδρούν και αλληλοεξαρτώνται από τις σχέσεις, τη διαθεσιμότητα, την αισθητική, την πρόσβαση στον χώρο και την εξυπηρέτηση (Brogowicz, Delene & Lyth, 1990).
- το μοντέλο Gummesson: Στο μοντέλο του Gummesson τώρα, γίνεται χρήση των τεσσάρων Π: Ποιότητα σχεδιασμού, Ποιότητα παραγωγής και διανομής, Ποιότητα σχέσεων και τεχνική Ποιότητα. Η αξιολόγηση της ποιότητας εξαρτάται από τις προσδοκίες του πελάτη, την προηγούμενη εμπειρία από παρόμοια υπηρεσία και την εικόνα που έχει ο ίδιος για την υπηρεσία (Gummesson, 1993) το SERVQUAL. Αυτό που θα χρησιμοποιηθεί στην ανάλυση μας περισσότερο είναι το μοντέλο SERVQUAL, διότι περιλαμβάνει σε μεγάλο βαθμό όλες τις διαστάσεις που πρότειναν τα προηγούμενα μοντέλα.

B.6 Μεθοδολογία

Αξίζει εδώ ωστόσο να τεθεί ένα μείζον μεθοδολογικό διακύβευμα, το οποίο αφορά στην πρακτική απόληξη του έργου στη διερεύνηση των πραγματικών παραμέτρων ποιότητας του δικτύου υπηρεσιών και δομών:

Το προτεινόμενο Πλαίσιο Ποιότητας είτε θα λειτουργήσει με εργαλεία bottom up (ερωτηματολόγιο το οποίο εδράζεται στους προκαθορισμένους δείκτες) είτε μπορεί να ενσωματώσει ένα top- down set εργαλείων, ώστε να καταλήξει σε ένα middle out αποτέλεσμα το οποίο λαμβάνει υπόψη του τους πραγματικούς

όρους συγκρότησης ενός ασύμμετρου πεδίου, όπως είναι η ΣυΕΠ στην Ελλάδα. Κάτι τέτοιο ωστόσο προϋποθέτει μια διαφορετική μεθοδολογική στρατηγική. Συγκεκριμένα, με βάση το Πλαίσιο Ποιότητας και τα επιμέρους κριτήρια σχεδιάζονται συνεντεύξεις για ομαδική θεματοποιημένη συνέντευξη (group intensive interviewing). Εναλλακτικά προτείνεται η χρήση check lists. Διενεργείται πιλοτική έρευνα σε critical cases στο πεδίο της ΣυΕΠ (οι οποίες προσδιορίζονται με βάση τη μέθοδο theoretical sampling της Grounded Theory) και τα αποτελέσματα αξιοποιούνται ως ανατροφοδότηση των bottom-up κριτηρίων αναφοράς. Επιστρέφουμε στο πεδίο και χρησιμοποιούμε, σε μεσαία κλίμακα, μία τριγωνοποιημένη μεθοδολογική στρατηγική (triangulation), συνδυάζοντας ποσοτικές και ποιοτικές μεθόδους έρευνας:

- με τα τελικά (απλοποιημένα) check lists ταυτοποίησης και προτεραιοποίησης συστατικών ποιότητας, στα πλαίσια των επισκέψεων μελέτης (study visits),
- ομαδοποιημένοι θεματικοί πυρήνες διαλόγου (Group Intensive Interviewing) και
- ημι-δομημένες συνεντεύξεις με υποκείμενα βαρύνουσας σημασίας (mega actors).

Αξίζει να σημειωθεί ότι ανάλογη μεθοδολογική στρατηγική (με βάση την τριγωνοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών τεχνικών συλλογής δεδομένων) για επιχειρησιακή έρευνα έχει αναπτυχθεί και χρησιμοποιηθεί σε ανάλογες έρευνες στην Ελλάδα και το εξωτερικό (ενδεικτικά αναφέρουμε το E- Quality για την ποιότητα στις Υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Υποστήριξης Κοινωνικά Ευπαθών Ομάδων, την πρόσφατη Έρευνα για τη Διάγνωση Αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης με συντονισμό του ΕΚΔΔΑ και το Impact Analysis των Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Δια Βίου Μάθησης κλπ με συντονισμό του ΙΚΥ). Στόχος είναι η ουσιαστική συμβολή του Πλαισίου Ποιότητας στην περαιτέρω ανάπτυξη Πολυπαραμετρικών Δεικτών Ποιότητας (composite Quality Indicators) και Κριτηρίων Αναφοράς (Benchmarks), ώστε τα τελευταία αφενός να είναι απλά, λιγότερα και μετρήσιμα, ενώ οι τελικοί δείκτες να είναι όντως πολυπαραμετρικοί, αριθμητικά λίγοι και εύκολα επικαιροποιήσιμοι. Άλλωστε και η ίδια η κουλτούρα των δεικτών ποιότητας (όπως είδαμε παραπάνω) επιτρέπει μια τέτοια επιλογή.

Γ. Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΣΥΕΠ ΩΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

Φωτεινή Βλαχάκη, Δημήτρης Γαϊτάνης

Γ.1 Ευρωπαϊκές Εξελίξεις στη Διασφάλιση Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο η αρχή της ευαισθητοποίησης σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό έγινε με τη δημιουργία το 2002 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή της **Ομάδας Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (The expert group on Lifelong guidance)** με σκοπό να υποστηρίξει την ανάπτυξη πολιτικών στον τομέα της ΣυΕΠ. Βασικές αρμοδιότητες του expert group ήταν:

1. η επίτευξη συναίνεσης μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. γύρω από τις αρχές (principles for guidance) που πρέπει να διέπουν την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ
2. η ανάπτυξη κριτηρίων ποιότητας (common guidelines and quality criteria) για την πιστοποίηση υπηρεσιών και προϊόντων ΣυΕΠ

Η Ομάδα Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό δημιούργησε τα **European Common Reference Tools**, τρία εργαλεία αυτοαξιολόγησης των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τίτλο:

- 1. Common aims and principles of lifelong guidance provision**
- 2. Common reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe**
- 3. Key features of a systems model of lifelong guidance**

Τα εργαλεία αυτά στοχεύουν στο να υποστηρίξουν τα κράτη-μέλη να αξιολογήσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Καθένα από αυτά παρουσιάζει μία λίστα χαρακτηριστικών-κριτηρίων που βοηθά ένα κράτος-μέλος να εντοπίσει μέσα από **αυτοαξιολόγηση (self-assessment)**:

1. τομείς ΣυΕΠ στους οποίους έχει παρουσιάσει πρόοδο και όπου ενδεχομένως θα μπορούσε να μεταδώσει καλές πολιτικές – πρακτικές και σε άλλες χώρες δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο δίκτυα συνεργασίας
2. τομείς στους οποίους παρουσιάζει ελλείψεις, καθυστερήσεις και οι οποίοι χρειάζονται ενίσχυση και βελτίωση και τέλος
3. τομείς ή θέματα όπου η συνεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη.

Απευθύνονται στα άτομα που είναι υπεύθυνα για την ανάπτυξη πολιτικών ΣυΕΠ σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο στους τομείς της εκπαίδευσης, κατάρτισης και της απασχόλησης (διαμορφωτές πολιτικής) με στόχο να τους εφοδιάσουν με **κριτήρια αναφοράς (δείκτες σύγκρισης ποιότητας - benchmarks)**, ώστε να μπορούν να αναπτύσσουν ή να αναθεωρούν δράσεις σχετικές με την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Αποτελούν μ' αυτή την έννοια πολύτιμα μέσα συγκριτικής ανάλυσης (comparative analysis). Ωστόσο πρέπει να συζητηθούν από όλους του εμπλεκόμενους φορείς της ΣυΕΠ, όπως υπουργεία, κοινωνικούς εταίρους, φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, υπηρεσίες απασχόλησης, συμβούλους, εκπαιδευτικούς και επαγγελματικούς φορείς, χρήστες των υπηρεσιών κλπ, ώστε να δοκιμασθούν στην πράξη και να βελτιωθούν. Οι κυριότερες ευκαιρίες για την χρήση των εργαλείων αυτών, ώστε να εξετασθεί η κατάσταση των υπηρεσιών ΣυΕΠ στις χώρες – μέλη είναι οι συναντήσεις και οι επισκέψεις εργασίας (study visits) και τα peer learning meetings.

Το 2^ο από τα εργαλεία αυτά με τίτλο «**Κοινά Σημεία Αναφοράς για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρώπη**» (Common reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe) παρουσιάζει μετά από ενδελεχή έρευνα που πραγματοποίησε το CEDEFOP στη διάρκεια των ετών 2003-2004 συγκεκριμένα κριτήρια αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ κατανεμημένα στις ακόλουθες 5 ομάδες:

- 1. Συμμετοχή των πολιτών στη Διασφάλιση Ποιότητας**
- 2. Επάρκεια των Συμβούλων**
- 3. Βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών**

4. Συνοχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ

5. Κάλυψη όλων των τομέων παροχής της ΣυΕΠ

Τον Μάιο του 2004 ακολούθησε το **Ψήφισμα από το Συμβούλιο Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης της απόφασης των Υπουργών Παιδείας για την εφαρμογή της Δια Βίου ΣυΕΠ** (resolution of the education council) το οποίο όριζε ως προτεραιότητες:

1. Την ανάπτυξη υψηλής ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ προσβάσιμων σε όλους
2. Την βελτίωση των μηχανισμών διασφάλισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ
3. Την ενίσχυση των δομών για την ανάπτυξη πολιτικών και συστημάτων ΣυΕΠ σε εθνικό και τοπικό επίπεδο

Τον Δεκέμβριο του 2004 υπήρξε ένα κοινό ανακοινωθέν 32 υπουργών της ΕΕ, κοινωνικών εταίρων και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο **Μάαστριχτ (Maastricht communiqué)**, το οποίο καλούσε τα κράτη μέλη να χρησιμοποιούν κοινά εργαλεία και αρχές για την υποστήριξη της Δια Βίου Συμβουλευτικής.

Τέλος στις **21 Νοεμβρίου 2008** το Συμβούλιο Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξέδωσε ψήφισμα «**Για την καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης**» (**Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies**).

Το Συμβούλιο λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς εξελίξεις στους τομείς της οικονομίας και της απασχόλησης και συγκεκριμένα:

1. Ότι η παγκοσμιοποίηση του εμπορίου και η επιμήκυνση της περιόδου της ενεργούς επαγγελματικής ζωής απαιτούν από τους πολίτες να προσαρμόζουν διαρκώς τις δεξιότητές τους με στόχο να προβλέπουν τις αλλαγές στην αγορά εργασίας και να διαφυλάσσουν τη σταδιοδρομία τους
2. Ότι η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης αύξησε της δυνατότητας κινητικότητας για λόγους εκπαίδευσης, κατάρτισης ή απασχόλησης και επομένως δημιούργησε την ανάγκη για Πολίτες της Ένωσης (Union

citizens) που σχεδιάζουν τη σταδιοδρομία τους μέσα σε ένα ευρύτερο γεωγραφικό πλαίσιο

3. Ότι η ζωή των πολιτών χαρακτηρίζεται όλο και περισσότερο από πολλαπλές μεταβάσεις (από το σχολείο στην επαγγελματική κατάρτιση ή στην ανώτατη εκπαίδευση και την απασχόληση, από την απασχόληση στην ανεργία και αντιστρόφως κ.ο.κ.)
4. Ότι η αγορά εργασίας χαρακτηρίζεται από τα μεγάλα ποσοστά ανεργίας από τη μια πλευρά και από την αδυναμία κάλυψης με εξειδικευμένα στελέχη αρκετών τομέων της απασχόλησης από την άλλη
5. Ότι η κοινωνική συνοχή και η παροχή ίσων ευκαιριών στην εκπαίδευση και την απασχόληση εξακολουθούν να αποτελούν προκλήσεις για το μέλλον.

Απέδωσε μεγάλη σημασία στην ΣυΕΠ ως Δια Βίου διαδικασία που επιτρέπει στους πολίτες σε οποιαδήποτε στιγμή της ζωής τους να συνειδητοποιούν τις ικανότητες, τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά τους, να λαμβάνουν ορθές εκπαιδευτικές και επαγγελματικές αποφάσεις, να σχεδιάζουν και να διαχειρίζονται τη σταδιοδρομία τους, τους επαγγελματικούς ρόλους και τις επαγγελματικές διαδρομές με ασφαλέστερο τρόπο μέσα στη σημερινή πραγματικότητα της αγοράς εργασίας και τέλος να επιτυγχάνουν μεγαλύτερη ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή. Παράλληλα τόνισε ότι η ΣυΕΠ μπορεί να συμβάλει στην εναρμόνιση των αναγκών της αγοράς εργασίας και των επαγγελματικών επιλογών των πολιτών και με αυτή την έννοια η ΣυΕΠ καλύπτει διάφορες λειτουργίες όπως η πληροφόρηση, η διδασκαλία δεξιοτήτων λήψης απόφασης και διαχείρισης της σταδιοδρομίας, η πιστοποίηση της επάρκειας κλπ.

Στο πλαίσιο αυτό, το Ψήφισμα κάλεσε:

A. τα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- Να ενισχύσουν τον ρόλο της Δια Βίου ΣυΕΠ στο πλαίσιο των εθνικών τους πολιτικών για τη Δια Βίου Μάθηση σύμφωνα με τη Στρατηγική της Λισσαβόνας και στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής συνεργασίας σε θέματα εκπαίδευσης – κατάρτισης

- Να αναθεωρήσουν αν χρειαστεί τις εθνικές πολιτικές και πρακτικές τους σε θέματα ΣυΕΠ
- Να θέσουν τις ακόλουθες **τέσσερις προτεραιότητες** με στόχο να βοηθήσουν τις Δια Βίου επαγγελματικές μεταβάσεις των πολιτών:

- 1. Να ενθαρρύνουν την Δια Βίου απόκτηση από τους πολίτες δεξιοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας**
- 2. Να διευκολύνουν την πρόσβαση όλων των πολιτών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ**
- 3. Να αναπτύξουν συστήματα διασφάλισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ**
- 4. Να ενθαρρύνουν τη συνεργασία μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών φορέων**

B. τα κράτη - μέλη και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή

- Να ενισχύσουν την ευρωπαϊκή συνεργασία σε θέματα Δια Βίου ΣυΕΠ κυρίως μέσα από το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στη Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) και με την υποστήριξη του προγράμματος Lifelong Learning και του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (CEDEFOP), ιδιαιτέρως δε να:
 - ✓ Εξασφαλίσουν την ανταλλαγή πληροφόρησης μεταξύ των κρατών – μελών σε θέματα πολιτικών, πρακτικών και αξιολόγησης αυτών, ώστε κάθε κράτος – μέλος να ωφελείται από τις επιτυχίες του άλλου
 - ✓ Παρακολουθήσουν τις δράσεις κάθε κράτους – μέλους σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο αναφορικά με τις 4 παραπάνω προτεραιότητες χρησιμοποιώντας έρευνες, μελέτες, αναφορές και συνέδρια
 - ✓ Διασφαλίσουν ότι η Δια Βίου ΣυΕΠ είναι συνεπής και εναρμονίζεται με τις διάφορες ευρωπαϊκές πολιτικές, κυρίως δε με τις πολιτικές για την απασχόληση και την κοινωνική συνοχή
 - ✓ Ενθαρρύνουν την ανάπτυξη σε ευρωπαϊκό επίπεδο πολιτικών που στηρίζονται σε στοιχεία και αποδείξεις
- Να παρέχουν στους πολίτες και τους συμβούλους Ε.Π. αξιόπιστες πηγές πληροφόρησης που καλύπτουν τα συστήματα εκπαίδευσης, κατάρτισης και

συμβουλευτικής – επαγγελματικού προσανατολισμού, ιδίως μέσα από το δίκτυο Euroguidance

- Να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη της Δια Βίου ΣυΕΠ σε τρίτες χώρες σύμφωνα πάντα με τις τέσσερις παραπάνω προτεραιότητες κυρίως μέσα από τις δραστηριότητες του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Κατάρτισης (European Training Foundation)

Γ.2 Η συμβολή του ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΣυΕΠ (EUROPEAN LIFELONG GUIDANCE POLICY NETWORK - ELGPN)

Τον Μάρτιο του 2007, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος “Education and Training 2010 work programme”, ιδρύθηκε το **Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN)**. Το Δίκτυο ELGPN στο οποίο εκπροσωπούνται 29 Ευρωπαϊκές χώρες στοχεύει στην υποστήριξη των κρατών μελών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην προώθηση της Ευρωπαϊκής συνεργασίας για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό στους τομείς της Εκπαίδευσης και της Απασχόλησης και υποστηρίζει τις Ευρωπαϊκές χώρες στη διαδικασία σύστασης και συντονισμού των Εθνικών Φόρουμ Πολιτικής για την Δια Βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικό Προσανατολισμό (National Lifelong Guidance Policy Forums). Το Δίκτυο ELGPN συντονίζεται από μια ομάδα επιστημόνων από το Institute of Educational Research, University of Jyväskylä της Φιλανδίας. Η λειτουργία του υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και χρηματοδοτείται από το Lifelong Learning Programme κατά το 75% ενώ το υπόλοιπο 25% καλύπτεται από τις εθνικές συμμετοχές. Βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με άλλους φορείς, υπηρεσίες και δίκτυα σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, όπως: το Δίκτυο Euroguidance, το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Δημοσίων Υπηρεσιών Απασχόλησης (Public Employment Services – PES), Επαγγελματικά δίκτυα όπως, το European Forum on Student Guidance (FEDORA), το International Centre for Career Development and Public Policy (ICCDPP), άλλους διεθνείς οργανισμούς και φορείς όπως OECD, IAEVG.

Το Ε.Κ.Ε.Π. έχει οριστεί από το 2008 από το Υπουργείο Παιδείας ως ο εθνικός φορέας που εκπροσωπεί την Ελλάδα στο Δίκτυο ELGPN (Α.Π. 55985 – 31/5/2007). Στο πλαίσιο αυτό ενημερώνει ανά τακτά διαστήματα για τις δραστηριότητες και τα πορίσματα των εργασιών του Δικτύου ELGPN τα Υπουργεία Παιδείας και Εργασίας, με στόχο τη διάχυση της σχετικής πληροφόρησης σε όλους τους εμπλεκόμενους με τα θέματα της Δια Βίου συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού και όλες τις δράσεις του εν λόγω δικτύου.

Κατά την διετία 2009-2010 το Δίκτυο ELGPN εργάστηκε για την επίτευξη προόδου σε σχέση με τις 4 προτεραιότητες που έθεσε το ψήφισμα του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης «για την καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης» (Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies) της 21 Νοεμβρίου 2008. Με βάση τις προτεραιότητες αυτές οργανώθηκαν τα ακόλουθα πακέτα εργασίας, στα οποία συνεργάστηκαν οι συμμετέχουσες χώρες μέλη του δικτύου.

1. **Ενθάρρυνση της Δια Βίου απόκτησης από τους πολίτες δεξιοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας** (WP1 Career Management Skills)
2. **Διευκόλυνση της πρόσβασης όλων των πολιτών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ** (WP2 Access)
3. **Ενθάρρυνση της συνεργασίας μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών φορέων ΣυΕΠ** (WP3 Cooperation and coordination mechanisms in guidance practice and policy development)
4. **Διασφάλιση ποιότητας / Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ βασισμένη σε αποδείξεις και ανάπτυξη σχετικών πολιτικών** (WP4 Quality assurance / evidence based practice and policy development)

Η χώρα μας έλαβε μέρος στο πακέτο εργασίας WP4, στο πλαίσιο του οποίου εξετάστηκε το θέμα της παροχής αποδείξεων για την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών ΣυΕΠ μέσω της διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών. Συγκεκριμένα: 1. Παρουσιάστηκαν όλες οι θεωρητικές προσεγγίσεις και αξιολογήθηκαν οι εφαρμοζόμενες πολιτικές και τα συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ που εφαρμόζονται στον ευρωπαϊκό και

διεθνή χώρο. 2. Δημιουργήθηκε ένα πλαίσιο (matrix) επιθυμητών κριτηρίων και δεικτών ποιότητας, το οποίο θα αποτελέσει τη βάση για τη δημιουργία ενός Ευρωπαϊκού Πλαισίου Κριτηρίων Ποιότητας στην ΣυΕΠ.

Πιο αναλυτικά το πακέτο εργασίας 4, στο οποίο συμμετέχουν 30 ευρωπαϊκές χώρες (AT,BE,BG, CY,CZ,DE,DK,EL,ES,FI,FR,HU,IR,IS,IT,LT,LU,LV,MT, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SK,SI,TR,UK) ασχολείται με:

- Την ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ εστιασμένων στον πολίτη
- Την παροχή αποδείξεων, οι οποίες τεκμηριώνουν και δικαιολογούν τις πολιτικές και τα συστήματα Δια Βίου ΣυΕΠ

Στόχος του είναι:

- Η ενίσχυση της τεχνογνωσίας σε θέματα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ μέσα από:
 - Την εξέταση και ανάλυση των θεωριών και συστημάτων διασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζονται στον ευρωπαϊκό και διεθνή χώρο
 - Την ανάδειξη – αξιολόγηση καλών πρακτικών - εθνικών πολιτικών
- Η περιγραφή επιθυμητών κριτηρίων ποιότητας (meta-criteria for quality assurance)
- Η δημιουργία ενός Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για την QA στη ΣυΕΠ (Common EU framework for QA in career guidance)

Οι εργασίες του πακέτου ξεκίνησαν το 2008 με μια **άσκηση καταγραφής** mapping exercise που σκοπό είχε να διερευνήσει πως κάθε χώρα και οι ενδιαφερόμενοί της (κυβέρνηση, πανεπιστήμια, λειτουργοί ΣυΕΠ κ.τ.λ.) εννοούν την ποιότητα στην ΣυΕΠ, ποιες χώρες έχουν ήδη συστήματα διασφάλισης ποιότητας. Το έτος 2009 έγιναν **2 Field visits σε Γερμανία, Φινλανδία**, στα οποία παρουσιάστηκαν υπό την μορφή case studies τα συστήματα QA των συμμετεχόντων χωρών που είναι εν λειτουργία ή σχεδιάζονται στους τομείς εκπαίδευσης / κατάρτισης / απασχόλησης καθώς και πολιτικές πρωτοβουλίες και έρευνες για την παροχή τεκμηρίων στην ΣυΕΠ. Επίσης αναλύθηκαν τα αποτελέσματα των ασκήσεων καταγραφής και διεξήχθησαν εργαστήρια όπου αναπτύχθηκαν οι προβληματικές και οι εμπειρίες

των συμμετεχόντων χωρών. Όπως προέκυψε ορισμένα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν καθιερώσει ενιαία συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στη ΣυΕΠ τα οποία όμως περιορίζονται στην εφαρμογή σε ορισμένους μόνο τομείς (μόνο στην εκπαίδευση ή μόνο στην απασχόληση κλπ) (π.χ. DK, UK). Κάποιες από τις προσεγγίσεις αυτές περιέχουν στοιχεία ανάπτυξης πολιτικών βάσει τεκμηρίωσης. Για παράδειγμα, η Σκοτία διαθέτει μία ενιαία προσέγγιση ΣυΕΠ για όλες τις ηλικίες, όπου η τεκμηρίωση ορίζεται ως ένα εύρος από ατομικά και κοινωνικά αποτελέσματα, συμπεριλαμβανομένων και των οικονομικών οφελών. Στην Γερμανία έχει ξεκινήσει μία συντονισμένη διαδικασία για την ανάπτυξη κοινών και συμφωνημένων προτύπων ποιότητας.

Όλες οι συναντήσεις συνοδεύονταν από ενημερωτικά υπομνήματα και εκθέσεις συμπερασμάτων από εμπειρογνώμονα της ποιότητας στην ΣυΕΠ. Το έτος 2010 έγινε μια **συνάντηση συνθετικού χαρακτήρα στην Εσθονία**.

Κύριο Παραδοτέο των εργασιών της διετίας 2009-2010 ήταν ένα **Πλαίσιο (Matrix) επιθυμητών δεικτών ποιότητας**. Πρόκειται για έναν Κατάλογο με τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνονται στο πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας. Η Βάση για την ανάπτυξη του καταλόγου αυτού ήταν οι 4 από τις 5 κατηγορίες κριτηρίων αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ που αναπτύχθηκαν από την Ομάδα Εμπειρογνωμόνων για τη Δια Βίου ΣυΕΠ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Κοινά σημεία αναφοράς για συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ), ήτοι:

- 1. Συμμετοχή χρηστών και πολιτών (Citizen and User Involvement)**
- 2. Επάρκεια συμβούλων (Practitioner Competence)**
- 3. Βελτίωση υπηρεσιών (Service Improvement)**
- 4. Συνοχή (Coherence)**

Το Πακέτο Εργασίας 4 αποφάσισε να προσθέσει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:

- 5. Αποτελέσματα (Outcomes)**
- 6. Επιδράσεις (Impacts)**

για το άτομο, την κοινωνία και την οικονομία.

Ακολουθεί η αναφορά των κριτηρίων με τους δείκτες ποιότητας που επιλέχθηκαν

Σημείο Αναφοράς	Επιλεγμένοι δείκτες ποιότητας
Συμμετοχή χρηστών και πολιτών	- Υπάρχει διαθεσιμότητα πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των χρηστών και τις παρεχόμενες υπηρεσίες - Λειτουργούν συστήματα διερεύνησης της γνώμης των πολιτών - Πραγματοποιούνται έρευνες ικανοποίησης πελατών και δημοσιεύονται τα αποτελέσματα
Επάρκεια συμβούλων	- Έχουν θεσπιστεί εθνικά πρότυπα ποιότητας παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ - Λειτουργούν συστήματα πιστοποίησης/διαπίστευσης των στελεχών - Εξετάζονται οι απαιτήσεις των στελεχών για επιμόρφωση - Παρέχεται η απαιτούμενη εποπτεία στο προσωπικό - Δίδεται έμφαση στην επαγγελματική συμπεριφορά του προσωπικού
Βελτίωση υπηρεσιών	- Υπάρχουν και τηρούνται υποχρεωτικά συστήματα διασφάλισης της ποιότητας - Έχουν καθοριστεί συγκεκριμένα πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ (κώδικας δεοντολογίας, μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών, αναλογία συμβούλων – πελατών, πηγές χρηματοδότησης, διοικητικές διαδικασίες, εξοπλισμός πληροφορικής, παροχή έγκυρης πληροφόρησης για την αγορά εργασίας κλπ, παροχή υπηρεσιών σε πελάτες με ειδικές ανάγκες, κ.λπ.) - Οι πολίτες συμμετέχουν στον σχεδιασμό των δράσεων της υπηρεσίας ΣυΕΠ - Η μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ τεκμηριώνεται - Η παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ παρακολουθείται ώστε να αξιολογηθεί ο βαθμός βελτίωσης της
Συνοχή	Λειτουργεί υπηρεσία που απευθύνεται σε όλες τις ηλικίες και υπάρχει συνεργασία και συντονισμός

	μεταξύ των διαφόρων φορέων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ Υπάρχει συμφωνία για κοινές αρχές της ΣυΕΠ
Αποτελέσματα/επίδραση: - Μαθησιακά Αποτελέσματα - Αποτελέσματα για την αγορά εργασίας και την οικονομία - Αποτελέσματα κοινωνικής ενσωμάτωσης	- Σημαντική βελτίωση των γνώσεων και των ικανοτήτων των πελατών, των δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας, της αυτοπεποίθησης, των δεξιοτήτων λήψης αποφάσεων, της εργασιακής ετοιμότητας, κ.λπ. - Καλύτερα ποσοστά μετάβασης στο επόμενο επίπεδο εκπαίδευσης, κατάρτισης, απασχόλησης - Μείωση των ποσοστών πρόωρης εγκατάλειψης της σχολικής εκπαίδευσης, - Επιτυχής διαδικασία ταιριάσματος των επαγγελματικών προσόντων των ατόμων με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας - Μείωση των ποσοστών ανεργίας και του χρόνου που οι πολίτες παραμένουν άνεργοι - Βελτίωση του ισοζυγίου (προσφοράς και ζήτησης) της αγοράς εργασίας - Υπηρεσίες οικονομικά αποδοτικές

Στη συνέχεια δημιουργήθηκε ένα πλαίσιο που περιέχει ένα matrix «κριτηρίων αναφοράς» και δεικτών ποιότητας, βάσει του κύκλου της ποιότητας «εισαγόμενα – διαδικασία - αποτέλεσμα», καθώς και προτάσεις για αποδεικτικά στοιχεία που πρέπει να συλλεχθούν για να αξιολογηθεί ο τρόπος και η έκταση τήρησης των δεικτών ποιότητας⁴.

Το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π.

- Αξιοποιήθηκε μαζί με συστήματα ποιότητας άλλων χωρών προκειμένου να αναπτυχθεί το πλαίσιο δεικτών ποιότητας με στόχο την ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Κριτηρίων Ποιότητας στη ΣυΕΠ

⁴ Το matrix παρουσιάζεται στο παράρτημα 5 της έκθεσης εργασιών του δικτύου ELGPN. Βλ. annex 5, Quality assurance matrix and indicators. Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008-2010.

- Αξιολογήθηκε από το Ε.Κ.Ε.Π. συγκριτικά με αντίστοιχα συστήματα άλλων χωρών και έλαβε σχετική ανατροφοδότηση προκειμένου με βάση τα προβλεπόμενα στο ΕΣΠΑ να είναι σε θέση να το εφαρμόσει στην Ελλάδα
- Περιλήφθηκε ως παράδειγμα καλής πρακτικής στην Έκθεση Αναφοράς του Δικτύου (case study 16) καθώς και στη Βάση Πρωτοβουλιών και Καλών Πρακτικών των χωρών μελών του δικτύου <http://elgpn.eu/elgpndb>.

Δ. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣυΕΠ του Ε.Κ.Ε.Π.
Φωτεινή Βλαχάκη, Δημήτρης Γαϊτάνης

Στη χώρα μας, ο τομέας της Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ) χαρακτηρίζεται από μεγάλη ανομοιομορφία τόσο ως προς τους φορείς όσο και ως προς τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η έλλειψη θεσμικού πλαισίου για τη λειτουργία της ΣυΕΠ και επαγγελματικής κατοχύρωσης των συμβούλων, σε συνδυασμό με τη μεγάλη ποικιλία των αναγκών των διαφόρων ομάδων στόχου, έχουν ως αποτέλεσμα οι πολίτες να μην λαμβάνουν υπηρεσίες ΣυΕΠ ίδιας ποιότητας, να μην μετρίεται και να μην εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Στο πλαίσιο του εθνικού αυτού προβλήματος, της προτεραιότητας που αποδίδεται πανευρωπαϊκά στην ανάγκη για Διασφάλιση ποιότητας ΣυΕΠ, όπως αναλύθηκε ανωτέρω αλλά και του θεσμικού ρόλου του Ε.Κ.Ε.Π., που είχε ως αρμοδιότητά του μεταξύ άλλων τον προσδιορισμό αφενός των προϋποθέσεων και κανόνων λειτουργίας των φορέων ΣυΕΠ και αφετέρου της επάρκειας προσόντων των στελεχών παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ και την τήρηση των αντίστοιχων μητρώων, το Ε.Κ.Ε.Π. σε συνεργασία με το ΙΕ.Κ.Ε.Π. εκπόνησε το 2007 μελέτη με τίτλο **«Διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού»**. Στόχος της μελέτης αυτής ήταν η επισκόπηση των διεθνών και εθνικών συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας γενικά αλλά και ειδικότερα στον τομέα ΣυΕΠ και η πρόταση ενός συστήματος διασφάλισης της ποιότητας εφαρμόσιμου και κατάλληλου για της υπηρεσίες ΣυΕΠ της χώρας μας. Ανώτερος στόχος του συστήματος είναι η δημιουργία της κατάλληλης υποδομής και τεχνογνωσίας για την εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης της ποιότητας στον χώρο της συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού. Ταυτόχρονα επιδιώκεται η ευαισθητοποίηση των φορέων και των λειτουργών ΣυΕΠ σε θέματα διασφάλισης ποιότητας, προϋπόθεση απαραίτητη για να γίνει αποδεκτό και να εφαρμοστεί με επιτυχία ένα σύστημα ποιότητας.

Η μελέτη **«Διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού»** χωρίζεται

σε τέσσερα αυτόνομα μέρη. **Το πρώτο μέρος** αναφέρεται, εν συντομία στα κυριότερα διεθνή συστήματα ποιότητας, το ISO 9000, το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας κλπ. **Στο δεύτερο μέρος** περιγράφονται τα κυριότερα διεθνή συστήματα διαχείρισης της ποιότητας στον τομέα ΣυΕΠ, όπως η σχετική μελέτη που πραγματοποίησε το CEDEFOP, το καναδικό πρότυπο BLUEPRINT for life/work designs, το βρετανικό πρότυπο MATRIX STANDARD και το βρετανικό πρότυπο Investors in Careers. **Στο τρίτο μέρος** παρουσιάζονται τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα. Γίνεται αναφορά στους κυριότερους φορείς ΣυΕΠ που δραστηριοποιούνται στη χώρα και καλύπτονται από το προτεινόμενο σύστημα ποιότητας. Το **Τέταρτο μέρος** αναλύει το Πρότυπο Σύστημα Διαχείρισης της ποιότητας, τους μηχανισμούς που το συνθέτουν, καθώς και τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή του.

Δ.1 Το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π.

Το πρότυπο σύστημα διασφάλισης ποιότητας είναι ένα σύστημα πλαίσιο που καλύπτει όλες τις Υπηρεσίες ΣυΕΠ, οι οποίες έχουν ουσιαστικές διαφορές τόσο στο θεσμικό πλαίσιο όσο και στη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Σύμφωνα με το εγκεκριμένο σχέδιο δράσης του, ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. με σκοπό την συστηματοποίηση και την ποιοτική αναβάθμιση του θεσμού ΣυΕΠ στη χώρα μας στοχεύει στην εφαρμογή **Εθνικού Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ**. Το έργο της Διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ για την εκπαίδευση και την κατάρτιση στηρίζεται στο πρότυπο σύστημα διαχείρισης ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π. και προβλέπεται να ακολουθήσει τα εξής στάδια:

- Διαβούλευση του Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ.
- Θεσμοθέτηση του συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ.
- Εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ από τους φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ
- Χορήγηση σχετικού πιστοποιητικού ποιότητας.

- Σχεδιασμός και κατασκευή Πληροφοριακού Συστήματος και Εφαρμογής Διαδικτύου για τη διαχείριση του μητρώου φορέων ΣυΕΠ.
- Τήρηση μητρώου φορέων
- Δράσεις Δημοσιότητας.

Οι κύριες αρχές στις οποίες έχει βασιστεί το σύστημα είναι:

- Η αρχή ότι ο πολίτης πρέπει να βρίσκεται στο κέντρο της υπηρεσίας
- Ο σεβασμός της προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης του ατόμου και των σχετικών αποφάσεων του
- Η αρχή της εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων του πολίτη
- Η αρχή της ισότητας στην αντιμετώπιση των πολιτών και στην παροχή προς αυτούς ευκαιριών εκπαίδευσης και εργασίας
- Η αρχή της διαφάνειας της υπηρεσίας
- Η αρχή της φιλικότητας της υπηρεσίας
- Η αρχή της διευκόλυνσης της πρόσβασης στις υπηρεσίες ΣυΕΠ
- Η αρχή της ανταποκρισιμότητας στις διαφορετικές ανάγκες των πολιτών
- Η αρχή της κατάλληλης μεθοδολογίας ΣυΕΠ
- Η αρχή της συνεχούς βελτίωσης
- Η αρχή της κατάλληλης στελέχωσης της υπηρεσίας

Στόχοι του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας είναι:

- Η αρχική αξιολόγηση των φορέων ΣυΕΠ σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας και η χορήγηση στους φορείς που αξιολογούνται θετικά σχετικού πιστοποιητικού ποιότητας
- Η εποπτεία και συνεχή παρακολούθηση των φορέων κατά την λειτουργία τους με τρόπο ώστε να βεβαιώνεται ότι τηρούνται οι προβλεπόμενες προδιαγραφές ποιότητας στην παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ και επιτυγχάνεται η διατήρηση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ που προσφέρονται στο προσδιορισμένα επιθυμητό επίπεδο και η ανανέωση του πιστοποιητικού ποιότητας
- Η δημιουργία και τήρηση αρχείου / μητρώου πιστοποιημένων φορέων σε μορφή ηλεκτρονικής τράπεζας.

Το φάσμα κάλυψης του Σ.Δ.Π. είναι:

- Φορείς του καθαυτό δημόσιου τομέα όπως τα ΚΕΣΥΠ, τα ΓΡΑΣΕΠ, τα Γραφεία Διασύνδεσης της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, τα ΚΠΑ του ΟΑΕΔ

- Φορείς του ευρύτερου δημόσιου φορέα και της τοπικής αυτοδιοίκησης
- Τα ΙΓΣυΕΠ που προβλέπονται από τον Ν. 3227/2004
- Τα ΙΚΣυΕΠ που προβλέπονται από τον Ν. 3227/2004
- Λοιποί ιδιωτικοί φορείς

Το Σ.Δ.Π. αποτελείται από:

- **Χαρακτηριστικά ποιότητας** (Οι επιθυμητές προδιαγραφές ποιότητας από τις οποίες εκπορεύονται τα κριτήρια αξιολόγησης. Αυτά αντανakλούν την ποιότητα που είναι επιθυμητό να χαρακτηρίζει την προσφορά των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Για λόγους απλούστευσης, τα χαρακτηριστικά ποιότητας συγχωνεύονται με τα κριτήρια αξιολόγησης)
- **Κριτήρια Αναφοράς ή κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας (benchmarks).** (Τα κριτήρια που πρέπει να τηρεί ένας φορέας ΣυΕΠ για να θεωρείται ότι διασφαλίζει την ποιότητά του ή αλλιώς τα κριτήρια με βάση τα οποία αξιολογείται)
- **Δείκτες ποιότητας** (Δείκτες που περιγράφουν τις ενέργειες που απαιτούνται για την τήρηση του κριτηρίου και αποτελούν σαφή ένδειξη ότι μια συγκεκριμένη ενέργεια έχει λάβει χώρα ή ένα αποτέλεσμα έχει επιτευχθεί. Διατυπώνονται προκειμένου να εξασφαλίζεται η πλήρης αντικειμενικότητα κρίσης κατά την αξιολόγηση)
- **Αποδεικτικά Στοιχεία** (Στοιχεία που αποδεικνύουν ότι ο φορέας, πληροί το συγκεκριμένο κριτήριο, όπως αυτό περιγράφεται με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας)

Το σύστημα πιστοποίησης/ αξιολόγησης φορέων ΣυΕΠ περιλαμβάνει **6 ομάδες κριτηρίων και 33 κριτήρια.**

Οι ομάδες κριτηρίων είναι:

- **1. Ηγεσία** που περιλαμβάνει τέσσερα επιμέρους κριτήρια,
- **2. Οργάνωση-Προγραμματισμός** με οκτώ κριτήρια,
- **3. Λειτουργοί ΣυΕΠ- Ανθρώπινο Δυναμικό** που αποτελείται από έξι κριτήρια,
- **4. Ικανοποίηση πελάτη/ πολίτη** αποτελούμενο από τέσσερα κριτήρια
- **5. Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ** που περιλαμβάνει επτά κριτήρια και

➤ **6. Κτιριακή Υποδομή- Εξοπλισμός** που περιλαμβάνει τέσσερα κριτήρια.

Σύμφωνα με το Πρότυπο Σύστημα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Κ.Ε.Π. η αξιολόγηση ενός φορέα μπορεί να γίνει με δύο τρόπους: 1) Με την υποβολή, εκ μέρους του φορέα ΣυΕΠ, φακέλου στον οποίον περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία που αποδεικνύουν την εφαρμογή των κριτηρίων ποιότητας, ο οποίος και αξιολογείται από αρμόδια Επιτροπή 2) Με επιτόπια επίσκεψη, παρατήρηση συνδυασμένη με συνέντευξη με στελέχη του φορέα ΣυΕΠ. Η **διαδικασία** που ακολουθείται προκειμένου να γίνει η αξιολόγηση είναι αυστηρά περιγεγραμμένη ως προς τη μορφή οδηγιών αξιολόγησης που, κατά κανόνα, είναι γνωστή στους υποψήφιους πριν υποβάλλουν την αίτηση για αξιολόγηση. Τη διαδικασία αυτή εφαρμόζει πιστά η αρμόδια Επιτροπή. Στη διαδικασία γίνεται πιστή εφαρμογή των ανωτέρω κριτηρίων, των δεικτών ποιότητας και των αποδεικτικών στοιχείων. **Όργανο** που έχει την ευθύνη είναι μια τριμελής **Επιτροπή Αξιολόγησης Ποιότητας** που συγκροτεί το Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), αποτελούμενη από ένα στέλεχος του Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) και δύο εμπειρογνώμονες, ένα της ποιότητας και ένα του τομέα ΣυΕΠ. Όλα τα μέλη πρέπει να είναι καταρτισμένα στο ισχύον ΣΔΠ.

Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει τα κατωτέρω στάδια:

- 1. Υποβάλλεται αίτηση, επί προκαθορισμένου ειδικού εντύπου. Μπορεί να υποβάλλεται σε έντυπη μορφή ή σε ηλεκτρονική μορφή. Συνημμένα στην αίτηση υποβάλλονται τα **δικαιολογητικά που προβλέπονται** και τα οποία περιέχονται στο σχετικό εγχειρίδιο.
- 2. Διεξάγεται η αξιολόγηση με τη βοήθεια «Εντύπου Αξιολόγησης Ποιότητας» και κατατίθεται το αποτέλεσμα της αναλυτικά ανά μέλος της επιτροπής. Για κάθε κριτήριο εξετάζεται αν καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις που προβλέπονται. Αν τις καλύπτει πλήρως παίρνει βαθμό 2, αν μερικώς βαθμό 1. Η βαθμολογία του κάθε κριτηρίου τεκμηριώνεται. Στο τέλος κάθε ομάδας κριτηρίων υπολογίζεται το σύνολο της βαθμολογίας για την Ομάδα και, ανάλογα με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης, γίνονται συγκεκριμένες προτάσεις για βελτίωση του φορέα. Όταν ολοκληρωθεί η αξιολόγηση και η επιμέρους βαθμολογία κάθε ομάδας κριτηρίων υπολογίζεται το σύνολο της βαθμολογίας. Με βάση τα κριτήρια ποιότητας του προτεινόμενου συστήματος

η ανώτατη βαθμολογία για ένα φορέα που λειτουργεί πάνω από δύο χρόνια είναι 80 (40 κριτήρια X 2 που είναι ο ανώτατος δυνατός βαθμός για κάθε κριτήριο). Το Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) με βάση την πολιτική ποιότητας που θα χαράξει και τα στοιχεία που θα προκύψουν από την πιλοτική εφαρμογή του ΣΔΠ μπορεί να καθορίσει συντελεστές βαρύτητας για κάθε κριτήριο και την ελάχιστη βαθμολογία που θα απαιτείται για να πιστοποιηθεί ένας φορέας, δηλαδή για να θεωρείται ότι πληροί σε ικανοποιητικό επίπεδο τις απαιτήσεις του ΣΔΠ.

- 3. Ανακοινώνονται τα αποτελέσματα με πλήρη τεκμηρίωσή τους καθώς και οι προτάσεις της Επιτροπής για βελτιωτικές παρεμβάσεις που πρέπει να αναλάβει ο αξιολογούμενος φορέας .
- 4. Παρέχεται δυνατότητα ένστασης, εκδικάζεται η ένσταση και ανακοινώνονται εκ νέου τα αποτελέσματα, με πιο αναλυτική τεκμηρίωση και με βάση τις αιτιάσεις του υποψηφίου. Η νέα απόφαση αυτή είναι τελεσίδικη.

Ε. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣυΕΠ

Φωτεινή Βλαχάκη, Δημήτρης Γαϊτάνης

Το Εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ έχει βασιστεί τόσο στο **Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π.** όσο και στα πορίσματα των μέχρι σήμερα εργασιών του πακέτου εργασίας 4 του **Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN)** καθώς και σε διεθνή βιβλιογραφία σε θέματα διασφάλισης ποιότητας στην ΣυΕΠ. Είναι χωρισμένο σε 2 μέρη.

Στο πρώτο μέρος παρουσιάζονται τα κριτήρια αναφοράς, οι προτεινόμενοι δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία για τις 5 θεματικές ενότητες του έργου

- 1. Παροχή υπηρεσιών**
- 2. Ανθρώπινο δυναμικό**
- 3. Οργάνωση – διοίκηση**
- 4. Υποδομές – εξοπλισμός**
- 5. Ικανοποίηση χρηστών**

Οι 5 αυτές θεματικές αυτές ενότητες επιλέχθηκαν με βάση:

Α. Τις κατηγορίες κριτηρίων αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ του **Matrix Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας του ELGPN⁵**, το οποίο αποτέλεσε το κύριο παραδοτέο του Πακέτου Εργασίας 4 του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ την διετία 2009-2010, και οι οποίες με την σειρά τους στηρίζονται στις κατηγορίες του Κοινού Εργαλείου Αναφοράς **Common reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe (Κοινά σημεία αναφοράς για συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στην παροχή**

⁵ Βλ. παράρτημα 5 της έκθεσης εργασιών του δικτύου ELGPN. Annex 5. Quality assurance matrix and indicators. Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008-2010, σελ. 88-92

υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρώπη), που αναπτύχθηκε από την Ομάδα Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου ΣυΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁶.

Β. Τις έξι ομάδες κριτηρίων ποιότητας του Πρότυπου Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π.⁷

Ειδικότερα η **πρώτη θεματική ενότητα «Παροχή υπηρεσιών»** του εγχειριδίου είναι η τρίτη κατηγορία «*service improvement*» του matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και πέμπτη ομάδα κριτηρίων (*παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ*) του προτύπου συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π..

Η **δεύτερη θεματική ενότητα «Ανθρώπινο δυναμικό»** είναι η δεύτερη κατηγορία «*practitioner competence*» του matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και τρίτη ομάδα κριτηρίων (λειτουργοί ΣυΕΠ-ανθρώπινο δυναμικό) του προτύπου συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π..

Η **τρίτη θεματική ενότητα «Οργάνωση – διοίκηση»** δεν υπάρχει στο matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και έχει δημιουργηθεί από την σύνθεση δύο ομάδων κριτηρίων του Προτύπου συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π. της ομάδας «*Ηγεσία*» και της ομάδας «*Οργάνωση-Προγραμματισμός*». Παρότι η ενότητα του organization-management απουσιάζει από το matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας του ELGPN, κρίθηκε αναγκαίο να περιληφθεί στο παρόν Εγχειρίδιο καθώς ο τρόπος που μια οργάνωση συνδυάζει αποτελεσματικά τις αλληλένδετες δραστηριότητές της είναι αυτός που καθορίζει τη συνολική της απόδοση. Η σαφής περιγραφή της αποστολής, των στόχων, των αποδεκτών των υπηρεσιών ΣυΕΠ και της πολιτική ενός φορέα όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, η ύπαρξη στρατηγικής και συστήματος σχεδιασμού και προγραμματισμού (βραχυχρόνιου και μακροχρόνιου) των δραστηριοτήτων του φορέα, το οποίο λαμβάνει υπόψη του τις ανάγκες των χρηστών αποτελούν σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία ευθύνη της διοίκησης και βασικά κριτήρια διασφάλισης της ποιότητας των

⁶ Βλ. CEDEFOP (2005). Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, σελ. 18-20

⁷ Για την φιλοσοφία και το περιεχόμενο κάθε ομάδας κριτηρίων Βλ. ΕΚΕΠ.(2007) International Systems for Quality Assurance of Guidance Services. A model system for quality Assurance of public and private guidance services, σελ. 156-159

υπηρεσιών ΣυΕΠ. Επίσης η παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσης του φορέα κατά τακτά διαστήματα, είτε μέσω αυτο-αξιολόγησης είτε μέσω εξωτερικής αξιολόγησης και η αξιοποίηση των συμπερασμάτων με στόχο τη συνεχή βελτίωση του φορέα αποτελεί ευθύνη της πολιτικής ποιότητας, η οποία αναπτύσσεται και παρακολουθείται από τη διοίκηση ενός φορέα ΣυΕΠ.

Σημειωτέον ότι οι λειτουργίες του προγραμματισμού των δράσεων και της αξιολόγησης της απόδοσης ενός φορέα ΣυΕΠ είναι ενσωματωμένες στο **Matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας του ELGPN στην κατηγορία «service improvement»**. Στο παρόν Εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ αποφασίστηκε οι λειτουργίες αυτές να περιληφθούν στην θεματική ενότητα **«Οργάνωση – διοίκηση»** για 2 λόγους: Διότι στο Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π. βρίσκονται στην ομάδα «Οργάνωση – Προγραμματισμός» και διότι η κατηγορία *«service improvement»* του Matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας του ELGPN, η οποία κατά λέξη μεταφράζεται «βελτίωση της υπηρεσίας» περιλαμβάνει και τις διοικητικές – οργανωτικές ενέργειες που οδηγούν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως είναι η αξιολόγηση της απόδοσης μιας δομής ΣυΕΠ⁸.

Η **τέταρτη θεματική ενότητα «υποδομές – εξοπλισμός»** επίσης δεν υπάρχει στο matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας, αλλά κρίθηκε σκόπιμο να περιληφθεί στο Εγχειρίδιο διότι υπάρχει στο Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π. (ομάδα κριτηρίων 6 Κτιριακή υποδομή – εξοπλισμός) και διότι αποτελεί κατά την γνώμη μας βασικό παράγοντα αφενός της διευκόλυνσης της πρόσβασης των πολιτών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ, ιδιαιτέρως των ατόμων με ειδικές ανάγκες και αφετέρου επαγγελματικής δεοντολογίας, ειδικά όσον αφορά την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας της συμβουλευτικής παρέμβασης.

⁸ Διευκρινίζεται ότι οι ονομασίες των κατηγοριών του Matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας του ELGPN περιγράφουν περισσότερο το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα (π.χ. practitioner competence = επάρκεια των συμβούλων), ενώ του **Πρότυπου Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π.** και του παρόντος εγχειριδίου περιγράφουν περισσότερο το περιεχόμενο, το τι αφορά κάθε κατηγορία (π.χ. Ανθρώπινο δυναμικό)

Η **πέμπτη θεματική ενότητα «Ικανοποίηση χρηστών»** συμπίπτει εν μέρει με την πρώτη κατηγορία «citizen and user involvement» του matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και την 4^η ομάδα κριτηρίων του Πρότυπου Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π. (Ικανοποίηση πελάτη πολίτη).

Στο δεύτερο μέρος γίνεται επιλογή των πέντε πιο σημαντικών σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία κριτηρίων της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ) και αναφέρονται οι αντίστοιχοι **δείκτες ποιότητας και για τα 3 στάδια του κύκλου της ποιότητας (εισαγόμενα – διαδικασία – αποτελέσματα).** Έτσι **προκύπτει ένας πίνακας με αναφορά σε δείκτες εισροής, διαδικασίας και εκροής για κάθε κριτήριο ποιότητας.** Ο λόγος της επιλογής αυτής είναι δύο. Πρώτον σύμφωνα με εμπειρικά ερευνητικά δεδομένα όπου υπάρχει μεγάλος αριθμός δεικτών ποιότητας και κριτηρίων αναφοράς για την μέτρηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ αυτό αυξάνει την πολυπλοκότητα της αξιολόγησης καθώς επίσης την συλλογή και ανάλυση των δεδομένων. Σχετικώς αξίζει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 4 του **Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN)** έχει αποφασιστεί η μείωση των κριτηρίων αναφοράς και των αντίστοιχων δεικτών ποιότητας του Matrix Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας του ELGPN⁹ με σκοπό τη δημιουργία ενός **Καταλόγου Βασικών Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας (List of Core Criteria and Indicators)**, τα οποία θα πρέπει να χαρακτηρίζουν οποιοδήποτε σύστημα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ανεξάρτητα από τομείς εφαρμογής της ΣυΕΠ (εκπαίδευση, κατάρτιση κλπ) και γεωγραφικούς προσδιορισμούς (εθνικό ή τοπικό επίπεδο) και τα οποία θα είναι εύκολο να τηρηθούν και να μετρηθούν από όλες τις συμμετέχουσες χώρες. Τα συστήματα συλλογής τεκμηρίων δεν θα πρέπει να απαιτούν υψηλά επίπεδα πόρων και διαχείρισης για την εφαρμογή τους¹⁰. Μέσω του βασικού αυτού καταλόγου θα μπορούν να ξεπεραστούν τα προβλήματα που δημιουργούνται

⁹ Βλ. Υποσημείωση 3

¹⁰ Βλ. WP4 Subgroup 1: Discussion paper-Copenhagen – 6 April 2011 και Hughes Deirdre (2011) European Lifelong Guidance Policy Network. Work Package 4: Overview of Planned Programme 2011-2012. Meeting held in Budapest, Hungary, 23rd February 2011. Briefing note

εξαιτίας της ανομοιομορφίας των συστημάτων ΣυΕΠ μεταξύ των διαφόρων Ευρωπαϊκών χωρών ή μεταξύ των διαφόρων τομέων εφαρμογής του θεσμού εντός μιας χώρας.

Ο δεύτερος λόγος είναι ότι η περιγραφή δεικτών ποιότητας και αντιστοίχων αποδεικτικών στοιχείων και για τα τρία στάδια του κύκλου της ποιότητας επιτρέπει συστηματικότερη ανάλυση της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας και καλύτερο εντοπισμό των περιοχών και του χρονικού εκείνου σταδίου στο οποίο συνέβησαν παραλείψεις ή αστοχίες που επηρέασαν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παράλληλα στο δεύτερο αυτό μέρος αναφέρονται τα **αποδεικτικά στοιχεία** για κάθε δείκτη εισροής, διαδικασίας και εκροής, ο **τύπος του δείκτη**, δηλαδή εάν πρόκειται για ποιοτικό ή ποσοτικό δείκτη, η **συχνότητα μέτρησης** καθώς και οι πηγές συλλογής των αποδεικτικών στοιχείων.

Ακολουθεί το εγχειρίδιο Ποιότητας.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΜΕΡΟΣ Α

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΦΟΡΕΩΝ ΣυΕΠ

Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	Δείκτες Ποιότητας	Αποδεικτικά Στοιχεία (Ποια στοιχεία αποδεικνύουν ότι ο φορέας, σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και τη μεθοδολογία, πληροί τα συγκεκριμένα κριτήρια, όπως αυτά εκφράζονται και με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας)
1.1. Ο φορέας διαθέτει σύστημα προώθησης/ προβολής των υπηρεσιών ΣυΕΠ που παρέχει.	Υπάρχει σύστημα προβολής της Υπηρεσίας και ενημέρωσης του κοινού, με τη χρήση κατάλληλης μεθοδολογίας και ενημερωτικού υλικού έντυπου ή/ και ηλεκτρονικού, προσαρμοσμένου στις ομάδες στόχου στις οποίες απευθύνεται ο φορέας αλλά και στο ευρύτερο κοινό (γονείς, εκπαιδευτικούς, άλλους επαγγελματίες). Τηρείται η αρχή της ισότητας των ευκαιριών και της ισότιμης ενημέρωσης και υπάρχει πρόβλεψη για προσέλκυση ατόμων κοινωνικά ευπαθών ομάδων.	Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από: ▪ Κείμενο περιγραφής του συστήματος ▪ Σχέδιο marketing ▪ Ενημερωτικά φυλλάδια, ιστοσελίδα του φορέα ▪ Παραστατικά συνεργασιών με φορείς και συλλογικά όργανα μέσω των οποίων ενημερώνονται οι πελάτες τους ▪ Παραστατικά εφαρμογής

	Χαρακτηριστικά του ενημερωτικού υλικού: • Απλό, κατανοητό • Ελκυστικό, φιλικό • Προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά του κοινού στο οποίο απευθύνεται	καινοτόμων τρόπων προσέγγισης ειδικών ομάδων, όπως out reach προσέγγιση ▪ Αλληλογραφία έντυπη και ηλεκτρονική
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Η προβολή του φορέα και των υπηρεσιών που παρέχει είναι αναγκαία για να ενημερώνεται και να προσελκύεται το κοινό που έχει ανάγκη υπηρεσιών ΣυΕΠ, να ενθαρρύνεται και να αυξάνεται η συμμετοχή των δυνητικών πελατών. Το σχέδιο προβολής απευθύνεται, επίσης, στο ευρύτερο κοινό και σε άλλους επαγγελματίες, οι οποίοι ενδέχεται να παραπέμπουν πελάτες στον φορέα. Ο φορέας σχεδιάζει ένα πλέγμα ενεργειών, μέτρων και μέσων, ανάλογα με τις κατά περίπτωση ανάγκες και δυνατότητες, όπως για παράδειγμα φυλλάδια, δημοσιεύσεις, προβολές, εκπομπές σε τηλεόραση και ραδιόφωνο, ιστοσελίδα κτλ. Με το υλικό αυτό ενημερώνει τους πελάτες του σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει και τον τρόπο που μπορούν να τις αξιοποιήσουν, ώστε να καλύψουν πλήρως τις ανάγκες τους.		
1.2. Τηρείται από τον φορέα καθορισμένη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	Εγχειρίδιο / κείμενο όπου περιλαμβάνονται μέθοδοι, τεχνικές, μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ όπως: ▪ Ατομική Συμβουλευτική ▪ Ομαδική Συμβουλευτική ▪ Συνέντευξη ▪ Ψυχομετρικά τεστ κτλ	Αποδεικτικά εφαρμογής των καθορισμένων μεθόδων ΣυΕΠ π.χ. Έντυπα συμβουλευτικών συνεδριών, Ατομικές Εκθέσεις Αναφοράς – Προφίλ Συμβουλευόμενων/ Αποτελέσματα ψυχομετρικών τεστ - Λίστες συμμετεχόντων σε συνεδρίες ομαδικής συμβουλευτικής κλπ.
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Ο φορέας έχει καθορίσει, και περιγράφει τη μεθοδολογία που εφαρμόζει στην υλοποίηση των βασικών λειτουργιών ΣυΕΠ που προσφέρει. Το σχετικό κείμενο υποστηρίζει το έργο των Λειτουργών ΣυΕΠ, ιδιαιτέρως των νεοπροσλαμβανόμενων, και διασφαλίζει ένα βαθμό ομοιομορφίας και διαφάνειας στην παροχή ΣυΕΠ.		

1.3 Παρέχεται πληροφόρηση για την εκπαίδευση, την κατάρτιση και την αγορά εργασίας με τις κατάλληλες μεθόδους/ μέσα /υλικά /και εξοπλισμό.	Ύπαρξη πληροφόρησης ανάλογα με τις ομάδες στόχου που εξυπηρετεί ο φορέας: • Εκπαιδευτική πληροφόρηση • Επαγγελματική πληροφόρηση • Πληροφορίες για την αγορά εργασίας • Πληροφόρηση για κοινωνικά ευπαθείς ομάδες Η πληροφόρηση πρέπει να είναι: • Ισότιμη • Επίκαιρη • Ακριβής Εξοπλισμός και μέσα πληροφόρησης: • Έντυπα • Ηλεκτρονικά	Αποδεικτικά στοιχεία: • Ιστοσελίδες • Βάσεις δεδομένων • Επαγγελματικές μονογραφίες • Πληροφορίες αγοράς εργασίας • Βιβλιοθήκη • CD Rom, βιντεοταινίες
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Στην μεθοδολογία που περιγράφεται, δίδεται έμφαση στον τρόπο με τον οποίον εφαρμόζεται η λειτουργία της πληροφόρησης, και γίνεται σαφές ότι αξιοποιούνται σύγχρονα μέσα και σύγχρονος εξοπλισμός. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στη συλλογή, οργάνωση, επικαιροποίηση και ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών. Επίσης, έμφαση δίδεται στις δυνατότητες που προσφέρει η νέα τεχνολογία.		

1.4. Ο φορέας διαθέτει τα απαραίτητα μέσα /υλικά για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών	Ύπαρξη των απαραίτητων και μεθοδολογικά κατάλληλων μέσων/ εργαλείων/ υλικού για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες (εκπαιδευτικού υλικού, ψυχοτεχνικού κτλ)	Αποδεικτικά στοιχεία: ▪ Παραστατικά προμήθειας υλικού και εξοπλισμού ▪ Copyright χρησιμοποιούμενου υλικού και εργαλείων
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Στη μεθοδολογία που παρουσιάζεται για την εφαρμογή των λειτουργιών συμβουλευτικής προβλέπεται η αξιοποίηση κατάλληλων μέσων και υλικών που είναι απαραίτητα για την εφαρμογή της συμβουλευτικής.		
1.5 Στη διαδικασία και μεθοδολογία ΣυΕΠ προβλέπεται η μετάδοση ικανοτήτων Δια Βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας και μάθησης με τα απαραίτητα μέσα /υλικά και εξοπλισμό.	Διοργάνωση δραστηριοτήτων (π.χ παιχνίδια ρόλων, ομαδικές δραστηριότητες κλπ.) με αποδέκτες τις διάφορες ομάδες χρηστών για τη μετάδοση ικανοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας και Δια Βίου μάθησης π.χ. • ικανότητες συγκέντρωσης, ανάλυσης, σύνθεσης και οργάνωσης των πληροφοριών που αφορούν στον εαυτό, στην εκπαίδευση και στην απασχόληση. • δεξιότητες για τη λήψη και εφαρμογή αποφάσεων και μεταβάσεων. • ενημέρωση / μάθηση για θέματα που αφορούν τα επαγγέλματα, τις επιχειρήσεις και την οικονομία. • αυτοαξιολόγηση και αυτογνωσία. • κατανόηση των συστημάτων εκπαίδευσης,	Αποδεικτικά στοιχεία Διοργάνωσης δραστηριοτήτων - Μέσα και υλικό που χρησιμοποιούνται στις δραστηριότητες.

	κατάρτισης και πιστοποίησης προσόντων. • Αναζήτησης εργασίας (σύνταξη βιογραφικού, παρουσίασης εαυτού κατά τη διάρκεια συνέντευξης για πρόσληψη, κτλ)	
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Στη μεθοδολογία που παρουσιάζεται προβλέπεται η μετάδοση ικανοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας και Δια Βίου μάθησης με τη χρήση των απαραίτητων μέσων και υλικών. Η λειτουργία αυτή καθίσταται αναγκαία λόγω της ταχύτατης τεχνολογικής εξέλιξης, των συνεχών αλλαγών της αγοράς εργασίας και της ανάγκης Δια Βίου μάθησης.		
1.6 Προβλέπεται και εφαρμόζεται η λειτουργία της παραπομπής σε πιο εξειδικευμένους φορείς στην περίπτωση που αυτό κρίνεται αναγκαίο ή χρήσιμο για τον πελάτη.	Ύπαρξη συστήματος παραπομπής και δικτύου συνεργαζόμενων φορέων.	Παραστατικά παραπομπής: • Εκθέσεις περιστατικού • Ιστορικό παραπομπής • Παραπεμπτικά
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Αν και σύμφωνα με την αρχή του <i>mainstreaming</i> ο φορέας εξυπηρετεί, σε ένα πρώτο επίπεδο, όλους τους πελάτες, εν τούτοις κατά περίπτωση και όταν κριθεί αναγκαίο τους παραπέμπει σε εξειδικευμένους φορείς, Γί αυτό και μεταξύ των άλλων λειτουργιών που εφαρμόζονται στον φορέα, προβλέπεται απαραίτητως και η εφαρμογή της λειτουργίας της παραπομπής.		

Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο δυναμικό

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	Δείκτες Ποιότητας	Αποδεικτικά Στοιχεία (Ποια στοιχεία/ παραστατικά αποδεικνύουν ότι ο φορέας πληροί τα συγκεκριμένα κριτήρια σε σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό και τους λειτουργούς του, όπως αυτά εκφράζονται και με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας):
2.1. Τα στελέχη ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια (γνώσεις, επαγγελματική εμπειρία, δεξιότητες), για την επιτέλεση των καθηκόντων που έχουν αναλάβει.	Συγκεκριμένη διαδικασία επιλογής προσωπικού με κριτήρια αξιολόγησης σε σχέση με τις απαιτήσεις κάθε θέσης εργασίας. Τα στελέχη ΣυΕΠ διαθέτουν τα τυπικά προσόντα και την επαγγελματική εμπειρία για: - την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. - την οργάνωση και λειτουργία γραφείων ή κέντρων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ. - την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σε διάφορες πληθυσμιακές ομάδες (π.χ. μαθητές, φοιτητές, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες κλπ.). - τον σχεδιασμό και υλοποίηση δράσεων σύνδεσης της εκπαίδευσης και	Παραστατικά: • Τίτλοι σπουδών • Πιστοποιητικά /βεβαιώσεις συμμετοχής σε επιμορφωτικά σεμινάρια. • Αποδεικτικά στοιχεία επαγγελματικής εμπειρίας • Αποδεικτικά πρακτικής άσκησης • Αποδεικτικά εθελοντικής εργασίας • Συστατικές επιστολές.

	κατάρτισης με την αγορά εργασίας (π.χ. ημέρες σταδιοδρομίας) - τον σχεδιασμό, διαχείριση και υλοποίηση προγραμμάτων στο αντικείμενο ΣυΕΠ.	
Χαρακτηριστικό ποιότητας: <i>Η επάρκεια των Στελεχών ΣυΕΠ, τα τυπικά και ουσιαστικά τους προσόντα που αποκτήθηκαν από την κατάρτιση και την εμπειρία, είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της διασφάλισης της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Το κριτήριο αυτό συνδέεται με τη νομοθεσία που πρόκειται να ψηφιστεί και η οποία θα καθορίσει την απαιτούμενη εκπαίδευση και εμπειρία των Λειτουργών ΣυΕΠ.</i>		

2.2. Τα στελέχη ΣυΕΠ διαθέτουν συμπληρωματικές δεξιότητες που υποστηρίζουν το έργο τους.	Συγκεκριμένη διαδικασία επιλογής προσωπικού με κριτήρια αξιολόγησης σε σχέση με τις παρακάτω συμπληρωματικές δεξιότητες: - γνώση τουλάχιστον μιας ξένης γλώσσας, - δεξιότητες χρήσης Η/Υ - ειδικές δεξιότητες για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (π.χ. γνώση νοηματικής γλώσσας, γραφής Braille, κτλ. - διαπροσωπικές δεξιότητες. - άλλες ειδικές δεξιότητες.	Αποδεικτικά στοιχεία όπως: ▪ Πιστοποιητικά ξένων γλωσσών ▪ Πιστοποιητικά ικανότητας χρήσης Η/Υ ▪ Πιστοποιητικά γνώσης νοηματικής γλώσσας, γραφής Braille κτλ. ▪ Έκθεση αναφοράς από συνέντευξη επιλογής ή/ και σχετικά στοιχεία αξιολόγησης από τους συμβουλευόμενους. ▪ Πιστοποιητικά γνώσης και χρήσης ειδικών εργαλείων επαγγελματικής αξιολόγησης (π.χ. τεστ, ερωτηματολόγια).
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Η συνεχής εξέλιξη των Στελεχών ΣυΕΠ, η διεύρυνση του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο απασχολούνται τα στελέχη ΣυΕΠ, η εξέλιξη της νέας τεχνολογίας αλλά και οι ιδιαίτερες ανάγκες των ομάδων στόχου που μπορεί να εξυπηρετούν απαιτούν, συχνά, και συμπληρωματικές δεξιότητες. Γι' αυτό τα στελέχη ΣυΕΠ του φορέα πρέπει να διαθέτουν πρόσθετες δεξιότητες που είναι συμπληρωματικές στις βασικές και οι οποίες σχετίζονται άμεσα με την παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ.		

2.3 Ο φορέας μεριμνά για τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού με βάση τις εξατομικευμένες ανάγκες κάθε στελέχους, όπως αυτές διαγιγνώσκονται από την αξιολόγηση του. (βλ. κριτήριο 2.5.) (Training needs analysis)	Εφαρμοζόμενος μηχανισμός για τη συνεχή ανάπτυξη/ επιμόρφωση του προσωπικού του φορέα βασισμένος στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε στελέχους. Μπορεί να περιλαμβάνει: ▪ οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων από τον ίδιο τον φορέα ▪ συμμετοχή των Λειτουργών σε επιμορφωτικά προγράμματα φορέων κατάρτισης, σε συνέδρια, κτλ. ▪ υποστηρικτικό μηχανισμό (coaching, mentoring) για στελέχη με περιορισμένη ή χωρίς επαγγελματική εμπειρία ▪ προγράμματα εκπαίδευσης για τους νεοπροσλαμβανόμενους (induction programs) και για όσους αλλάζουν θέση ή καθήκοντα μέσα στον φορέα ▪ παροχή ευκαιριών για απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας	Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από: ▪ Το κείμενο της περιγραφής του μηχανισμού και οι όροι για συμμετοχή των Λειτουργών ΣυΕΠ σε επιμορφωτικά προγράμματα, συνέδρια κτλ ▪ Αποδεικτικά συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα, συνέδρια, κτλ.
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Δεν αρκεί να διαθέτει ο φορέας εξειδικευμένο προσωπικό. Η συνεχής ανάπτυξη του προσωπικού είναι εκ των ων ουκ άνευ για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών. Περιγράφεται με σαφήνεια και εφαρμόζεται ο μηχανισμός που έχει σχεδιάσει ο φορέας για τη συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού του, ιδίως αυτού που σχετίζεται άμεσα με την παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Ο μηχανισμός πρέπει να περιέχει τα μέτρα που έχουν σχεδιαστεί, τον τρόπο υλοποίησής της, τους πόρους που θα διατεθούν κτλ.		

2.4 Τα Στελέχη ΣυΕΠ δραστηριοποιούνται με στόχο τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη.	Τα Στελέχη ΣυΕΠ: -Αξιοποιούν τις ευκαιρίες που παρέχει ο φορέας για συνεχή επιμόρφωση -Ενημερώνουν τον φορέα για τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες και συζητούν τρόπους για κάλυψη των αναγκών τους -Αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την εκτός του πλαισίου του φορέα επιμόρφωσή τους	▪ Αποδεικτικά συμμετοχής σε επιμορφώσεις με όρους του φορέα και ίδιους πόρους
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Στην εποχή της Δια Βίου μάθησης, τα Στελέχη ΣυΕΠ του φορέα πρέπει να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη και την απόκτηση συμπληρωματικών δεξιοτήτων και εμπειρίας.		
2.5 Τα Στελέχη ΣυΕΠ αξιολογούνται.	Υπάρχει σύστημα αξιολόγησης των Στελεχών ΣυΕΠ με συγκεκριμένη μεθοδολογία και μέσα.	Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από: • Κείμενο περιγραφής του συστήματος αξιολόγησης. • Τα σχετικά έντυπα που το συνοδεύουν (φόρμες, ερωτηματολόγια κτλ.)
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Το σύστημα εδώ αναφέρεται ειδικότερα στην αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού του φορέα. Ο φορέας αξιολογεί τα στελέχη του και τους παρέχει εποικοδομητική ανατροφοδότηση προκειμένου να βελτιώνονται συνεχώς. Η περιγραφή πρέπει να περιλαμβάνει τη μεθοδολογία αξιολόγησης, τα μέσα/ εργαλεία και τον τρόπο αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης. Μπορεί, επίσης, να περιλαμβάνει και διαδικασίες αυτό-αξιολόγησης του προσωπικού.		

Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση - Διοίκηση		
ΚΡΙΤΗΡΙΑ	Δείκτες Ποιότητας	Αποδεικτικά Στοιχεία (Ποια στοιχεία αποδεικνύουν ότι η ηγεσία πληροί τα συγκεκριμένα κριτήρια, όπως αυτά εκφράζονται και με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας)
3.1 Ο φορέας περιγράφει με σαφήνεια την αποστολή, τους στόχους, τους αποδέκτες των υπηρεσιών ΣυΕΠ (συμπεριλαμβανομένων τυχόν ειδικών ομάδων του πληθυσμού) και την πολιτική του όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ.	Συνοπτική περιγραφή της αποστολής, των υπηρεσιών, των ομάδων στόχου και της πολιτικής του φορέα σε ό,τι αφορά την παροχή ΣυΕΠ. Στο σχετικό κείμενο ενδεικτικά αναφέρεται: • Ότι τηρούνται οι αρχές της συμβουλευτικής (π.χ. παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους ανεξαρτήτως φύλου, εθνικότητας κλπ, εμπιστευτικότητα κ.ά.) • Ότι ο φορέας είναι στελεχωμένος με καταρτισμένα στελέχη.	Το κριτήριο αποδεικνύεται από: ▪ Υλικό προβολής σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (φυλλάδια, newsletter, ηλεκτρονικές παρουσιάσεις κλπ) ▪ ΦΕΚ ίδρυσης ▪ Προεδρικό διάταγμα ▪ Καταστατικό ▪ Ιστοσελίδα
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Ο φορέας καθορίζει το στίγμα και την ταυτότητά του διατυπώνοντας συγκεκριμένο κείμενο στο οποίο περιγράφονται με σαφήνεια η αποστολή και η πολιτική του φορέα, σε ποιες ομάδες στόχου απευθύνεται και ποιες υπηρεσίες παρέχει. Ποια μεθοδολογία ακολουθείται και τι εξοπλισμός παρέχεται.		

3.2. Υπάρχει πλαίσιο συνεργασίας με άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς σε τοπικό, εθνικό ή και διεθνές επίπεδο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών/ πελατών του φορέα.	Δίκτυο συνεργαζόμενων φορέων (δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς ΣΥΕΠ, φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης, φορείς εργοδοτών και εργαζομένων, επιχειρήσεις κλπ). Οι συνεργασίες μπορεί να είναι τόσο εξωτερικές όσο και εσωτερικές π.χ. ένα Γραφείο Διασύνδεσης συνεργάζεται με τα τμήματα του Πανεπιστημίου στο οποίο ανήκει για την οργάνωση της πρακτικής άσκησης των φοιτητών.	Διάφορα στοιχεία με τα οποία αποδεικνύεται η ύπαρξη συνεργασιών, όπως: - Κείμενο που περιέχεται στην περιγραφή του φορέα και στο οποίο αναφέρονται οι κατευθυντήριες γραμμές, προϋποθέσεις και τρόποι συνεργασίας. - Συμφωνητικά συνεργασίας με άλλους φορείς - Ημερήσιες διατάξεις και πρακτικά συναντήσεων - Αποδεικτικά διοργάνωσης κοινών εκδηλώσεων - Αρχεία παραπομπών σε άλλους φορείς
Χαρακτηριστικό ποιότητας: <i>Ο οργανισμός λειτουργεί σ' ένα ευρύτερο περιβάλλον το οποίο και πρέπει να γνωρίζει, να συνεργάζεται και να αναπτύσσει συνεργασίες, συνέργειες και δραστηριότητες δικτύωσης για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών όλων των ηλικιών.</i>		

3.3. Γίνονται ενέργειες από τον φορέα για την αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών.	Μηχανισμός συλλογής, επεξεργασίας, αξιολόγησης αρχειοθέτησης και επικαιροποίησης πληροφοριών σε σχέση με την αποστολή του φορέα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ. Οι πληροφορίες μπορεί να είναι τοπικές, εθνικές και Ευρωπαϊκές.	Παραστατικά σε έντυπη ή/ και ηλεκτρονική μορφή ως εξής: ▪ Η περιγραφή του μηχανισμού • Φόρμες και σχετικά ερωτηματολόγια, • Αρχεία, Βάσεις δεδομένων κτλ. • Ιστοσελίδα και Συνδέσεις με ιστοσελίδες όπου παρέχεται πληροφόρηση • Ηλεκτρονικά Συστήματα Πληροφόρησης, Portals
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Οι πληροφορίες τοπικές, εθνικές αλλά και Ευρωπαϊκές αλλάζουν με γρήγορους ρυθμούς. Ο οργανισμός ενημερώνεται σχετικά με τις εξελίξεις και προσαρμόζει ανάλογα τη λειτουργία του. Ο υποψήφιος φορέας δείχνει ότι έχει προβλέψει στη δομή και λειτουργία του έναν επιστημονικά αποτελεσματικό μηχανισμό για την εφαρμογή της ολοκληρωμένης λειτουργίας της Πληροφόρησης (προβλέπονται διαδικασίες συλλογής, αξιολόγησης, οργάνωσης και αρχειοθέτησης για την τήρηση και την επικαιροποίηση τους). Διαφοροποιήσεις στην έμφαση που δίνεται στη λειτουργία της πληροφόρησης μπορεί να υπάρχουν ανάλογα με την αποστολή και τον ρόλο του κάθε φορέα.		

3.4 Ο φορέας αξιοποιεί τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη λειτουργία του φορέα και την παροχή υπηρεσιών.	Τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ): - Βάσεις δεδομένων - Ηλεκτρονικές πλατφόρμες επικοινωνίας - Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) - Συστήματα E-counselling κλπ.	Παραστατικά που αποδεικνύουν την αξιοποίηση των ΤΠΕ: - Αποδεικτικά προμήθειας εξοπλισμού ή λογισμικού - Αποδεικτικά χρήσης διαθέσιμων ΤΠΕ
Χαρακτηριστικό ποιότητας: <i>Η νέα τεχνολογία συνιστά βασικό εργαλείο σε όλους τους τομείς παροχής υπηρεσιών. Ο υποψήφιος φορέας δείχνει ότι διαθέτει, αλλά και είναι διατεθειμένος και ικανός να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά μια σειρά από νέες τεχνολογίες τόσο για την εν γένει λειτουργία του όσο και για την εφαρμογή των λειτουργιών ΣυΕΠ, ανάλογα βέβαια και με τον χώρο δραστηριοποίησης αλλά και την αποστολή του (ενδεικτικά: για την συμβουλευτική εξ' αποστάσεως (e-guidance), πληροφόρηση, για την αυτοματοποιημένη διαχείριση τεστ, για την επεξεργασία δεδομένων, για την διενέργεια ερευνών αναγκών - ικανοποίησης, για την επικοινωνία με τις διάφορες ομάδες χρηστών, για την προβολή των υπηρεσιών στο κοινό κτλ.)</i>		
3.5 Ο φορέας είναι οργανωμένος και διοικείται με τέτοιο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων του και η αποτελεσματική αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων.	Σύστημα Οργάνωσης και διοίκησης του φορέα το οποίο λαμβάνει υπόψη τις αρχές του σύγχρονου management.	Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από: - Α. Οργανόγραμμα, - Β.. Καταστατικό φορέα - Γ. Κανονισμό λειτουργίας - Σχέδιο Δράσης
Χαρακτηριστικό ποιότητας: <i>Ο φορέας είναι οργανωμένος και διοικείται με τρόπο που αντανakλά ένα σύγχρονο σύστημα οργάνωσης και διοίκησης, γιατί αυτό συνιστά προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία του.</i>		

3.6 Ο φορέας σχεδιάζει και προγραμματίζει σε βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο επίπεδο τις δράσεις του σύμφωνα με: • τις ανάγκες των χρηστών (βλ. κριτήριο 5.1) • τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της λειτουργίας και απόδοσής του (Review and Planning) (βλ. κριτήριο 3.7)	A. Σύστημα σχεδιασμού και προγραμματισμού των δραστηριοτήτων του φορέα το οποίο λαμβάνει υπόψη του τις ανάγκες των χρηστών και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του φορέα. B. Ετήσιος και μακροχρόνιος προγραμματισμός με προσδιορισμένους ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους στον οποίο λαμβάνει μέρος όλο το προσωπικό του φορέα.	Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από : • Επιχειρησιακό σχέδιο (Operational plan) • Ετήσιος προγραμματισμός με ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους κτλ • Σχέδιο δράσης
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Ο φορέας έχει προβλέψει και περιγράψει ένα οργανωμένο σύστημα με βάση το οποίο θα κάνει προγραμματισμό των δράσεών του, ως σύγχρονος οργανισμός, για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα (π.χ. ετήσιο). Ο προβλεπόμενος προγραμματισμός μπορεί να είναι βραχυπρόθεσμος, μεσοπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος. Παράλληλα πρέπει να συνοδεύεται και από ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες για την παρακολούθηση και επιβεβαίωση της επίτευξης των στόχων που έχουν τεθεί.		

3.7 Ο φορέας παρακολουθεί και αξιολογεί τακτικά τη λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του.	Σύστημα παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης του φορέα που μπορεί να είναι σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Η υλοποίηση του προγραμματισμού και ο βαθμός επίτευξης των στόχων παρακολουθούνται, τουλάχιστον ανά τετράμηνο, και γίνονται οι αναγκαίες προσαρμογές.	Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από: • Κείμενο περιγραφής του συστήματος (έντυπου ή ηλεκτρονικού) • Έντυπα παρακολούθησης των διαφόρων δραστηριοτήτων του φορέα
Χαρακτηριστικό ποιότητας: <i>Η ύπαρξη προγραμματισμού δεν είναι αρκετή. Η εφαρμογή του προγραμματισμού πρέπει να παρακολουθείται και να αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τα αποτελέσματα που επιτυγχάνονται. Γι' αυτό προβλέπεται και περιγράφεται σύστημα για την αξιολόγηση (αυτο-αξιολόγηση) του φορέα (της λειτουργίας του και της απόδοσής του ως οργανισμού συνολικά, με έμφαση πάντα στις υπηρεσίες ΣυΕΠ που προσφέρει). Η περιγραφή πρέπει να περιλαμβάνει τη μεθοδολογία της αυτο-αξιολόγησης, τον τρόπο εξαγωγής των συμπερασμάτων, τον τρόπο χρήσης των αποτελεσμάτων για τη συνεχή βελτίωση του φορέα κτλ.</i>		

Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές – Εξοπλισμός		
ΚΡΙΤΗΡΙΑ	Δείκτες Ποιότητας	Αποδεικτικά Στοιχεία (Ποια στοιχεία αποδεικνύουν ότι ο φορέας, σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και τη μεθοδολογία, πληροί τα συγκεκριμένα κριτήρια, όπως αυτά εκφράζονται και με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας) :
4.1 Ο φορέας στεγάζεται σε κτίριο και βρίσκεται σε τοποθεσία που τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.	Τηρείται ό,τι προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία	Σχέδια κτιρίου και αιθουσών.
4.2 Διατίθεται κατάλληλος χώρος και εξοπλισμός για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ.	Κατάλληλος διαρρυθμισμένος χώρος (αίθουσα υποδοχής, αίθουσα ατομικής και ομαδικής συμβουλευτικής) με τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα κτλ	Διαγράμματα και ό,τι άλλο αποδεικτικό βεβαιώνει την ύπαρξη του κατάλληλου χώρου.
Χαρακτηριστικό ποιότητας: <i>Ο φορέας πρέπει να προβλέψει τον αναγκαίο χώρο για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ με τρόπο ώστε να εξασφαλίζονται οι στοιχειώδεις συνθήκες για την παροχή ατομικής και ομαδικής συμβουλευτικής: εχεμύθεια, διακριτικότητα κλπ.</i>		
4.3 Υπάρχει εξοπλισμός κατάλληλος για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε όλους τους ενδιαφερόμενους.	Εξοπλισμός γραφείου (υπολογιστές, φαξ, φωτοτυπικά κλπ.) Βιβλιοθήκη – αναγνωστήριο Υπάρχει 'φυσική' προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρίες σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία Χρησιμοποιείται (π.χ. να υπάρχει αναβατήρας	- Αποδεικτικά προμήθειας εξοπλισμού. - Απογραφικό δελτίο εξοπλισμού. - Σχέδια χώρων, ράμπας κτλ - Κατασκευή των ραφιών της βιβλιοθήκης μιας υπηρεσίας ΣυΕΠ με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι

	για ΑΜΕΑ και όχι να βρίσκεται σε αχρηστία)	χαμηλά και να τα φτάνουν άτομα με κινητική αναπηρία.
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και την αρχή του <i>mainstreaming</i> , ο φορέας έχει εξασφαλίσει τις συνθήκες, ώστε όλα τα μέλη των ομάδων-στόχου της ευθύνης του, συμπεριλαμβανομένων και των ατόμων με αναπηρία, να έχουν πρόσβαση στον φορέα και δυνατότητα να κάμουν χρήση των υπηρεσιών ΣυΕΠ που προσφέρει. Για τον λόγο αυτό ο χώρος πρέπει να είναι διαμορφωμένος, όπως προβλέπει η σχετική νομοθεσία.		

Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση χρηστών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	Δείκτες Ποιότητας	Αποδεικτικά Στοιχεία (Ποια στοιχεία αποδεικνύουν ότι ο φορέας, σε σχέση με την εμπλοκή του πελάτη, πληροί τα συγκεκριμένα κριτήρια, όπως αυτά εκφράζονται και με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας):
5.1 Ο φορέας διερευνά τις ανάγκες των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ.	Σύστημα διερεύνησης των αναγκών των πελατών/ πολιτών που μπορεί να περιλαμβάνει: • Έρευνα πεδίου, φόρμες, ερωτηματολόγια κτλ • Επικοινωνία με μέλη της ομάδας στόχου με διάφορους τρόπους, δια ζώσης επικοινωνία, αλληλογραφία, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κτλ. • επικοινωνία και συλλογή πληροφοριών από άτομα που συνδέονται με την ομάδα στόχου (γονείς, εκπαιδευτικούς, μέλη συλλογικών οργάνων) Το σύστημα λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.	Η ύπαρξη μηχανισμού εκτίμησης των αναγκών της ομάδας στόχου αποδεικνύεται από: • Ερωτηματολόγια έρευνας πεδίου • Αλληλογραφία ηλεκτρονική ή /και έντυπη • Τήρηση αρχείου επικοινωνίας
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Ο φορέας πρέπει να διαθέτει μηχανισμό προκειμένου να διερευνά τις ανάγκες των μελών των ομάδων-στόχου προς τις οποίες απευθύνεται, ώστε να παρέχει υπηρεσίες ΣυΕΠ που καλύπτουν τις ανάγκες αυτές.		

5.2. Ο φορέας προσφέρει στους πελάτες/ πολίτες υπηρεσίες ΣυΕΠ που καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής του.	Υλοποίηση δράσεων ανάλογα με τις καταγεγραμμένες ανάγκες	Δράσεις – Υλοποιούμενα έργα.
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ που προσφέρει ο φορέας λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των πελατών του, ανάλογα με την αποστολή του και τις ομάδες στόχου στις οποίες απευθύνεται.		
5.3 Διερευνάται η ικανοποίηση των χρηστών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του φορέα ΣυΕΠ.	Σύστημα διερεύνησης της ικανοποίησης των πελατών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανατροφοδότησης στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ Το σύστημα μπορεί να περιλαμβάνει: - ο Έρευνα πεδίου - ο Ενέργειες μεταπαρακολούθησης (Follow-up) - ο Έντυπα αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών	Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από: ▪ Συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια έρευνας ικανοποίησης. ▪ Φόρμες παραπόνων.
Χαρακτηριστικό ποιότητας: Η διερεύνηση των αναγκών των πελατών δεν αρκεί για να διασφαλιστεί η ικανοποίησή τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Ο φορέας πρέπει να διαθέτει και να εφαρμόζει μηχανισμό με τον οποίον διερευνά τη γνώμη των πελατών του και ιδίως το επίπεδο της ικανοποίησής τους, από τις υπηρεσίες που τους προσφέρθηκαν και από τους Λειτουργούς που τους εξυπηρέτησαν. Στην περιγραφή περιλαμβάνεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται καθώς και ο τρόπος με τον οποίον ο φορέας αξιοποιεί την ανατροφοδότηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του.		

ΜΕΡΟΣ Β

Τα 5 βασικά κριτήρια ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ)

1. Τα στελέχη της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ) διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια (γνώσεις, επαγγελματική εμπειρία, δεξιότητες), για την επιτέλεση των καθηκόντων που έχουν αναλάβει και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής
2. Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα (εργαλεία, εξοπλισμός, πηγές πληροφόρησης κλπ) παροχής των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ
3. Οι υπηρεσίες της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ) καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της.
4. Οι υπηρεσίες της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ) διερευνούν την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών
5. Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών.

Ακολουθούν Δείκτες Ποιότητας για τα 3 στάδια του κύκλου της ποιότητας (εισαγόμενα – διαδικασία – αποτελέσματα).

Κριτήρια Ποιότητας	Δείκτες Εισροών	Δείκτες Διαδικασιών	Δείκτες Εκροών
1. Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής	➤ Ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία επιλογής προσωπικού με κριτήρια αξιολόγησης που έχουν βασιστεί στην ανάλυση των καθηκόντων εκάστης θέσης εργασίας	➤ Τα στελέχη του φορέα δραστηριοποιούνται με στόχο τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη. ➤ Παρέχονται ευκαιρίες για τη συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού του φορέα	Τα στελέχη ΣυΕΠ παρέχουν υπηρεσίες ΣυΕΠ υψηλής ποιότητας
2. Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	➤ Κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	➤ Μέθοδοι ομαδικής και ατομικής συμβουλευτικής ➤ (συμβουλευτική συνέντευξη, σεμινάρια κλπ) ➤ Ενέργειες πληροφόρησης (βάσεις δεδομένων, εκδόσεις,) ➤ Εργαλεία συμβουλευτικής (ψυχομετρικά κλπ)	Η ΣυΕΠ παρέχεται με επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό τρόπο
3. Οι υπηρεσίες της Συμβουλευτικής και του	Ανάγκες των χρηστών	Εφαρμόζονται ενέργειες διερεύνησης αναγκών των	Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ παρέχονται με τρόπους, σε χώρους,

Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ) καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της.		χρηστών που μπορεί να περιλαμβάνει: ➤ Έρευνες πεδίου, φόρμες, ερωτηματολόγια κτλ ➤ Επικοινωνία με μέλη της ομάδας στόχου με διάφορους τρόπους, δια ζώσης επικοινωνία, αλληλογραφία, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κτλ. ➤ επικοινωνία και συλλογή πληροφοριών από άτομα που συνδέονται με την ομάδα στόχου (γονείς, εκπαιδευτικούς, μέλη συλλογικών οργάνων)	χρόνους και με μέσα που καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου
4. Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της	➤ Κίνητρα, προσδοκίες των χρηστών	Εφαρμόζονται ενέργειες διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ που μπορεί να περιλαμβάνει: Έρευνες ικανοποίησης	Όλες οι ομάδες χρηστών λαμβάνουν υπηρεσίες που ικανοποιούν τις προσδοκίες τους
5. Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η	➤ Καθορισμένα κριτήρια ποιότητας (standards)	➤ Αυτοαξιολόγηση ➤ Εξωτερική αξιολόγηση από	➤ Βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών.	➤ Προγραμματισμός Δράσεων ➤ Διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών	αξιολογητές ➤ Αξιολόγηση από τους χρήστες των υπηρεσιών με τη βοήθεια καθορισμένων κριτηρίων ποιότητας και στόχων	➤ Σχεδιασμός νέων δράσεων ή υπηρεσιών ➤ Λήψη διορθωτικών ενεργειών.
--	--	--	--

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα αποδεικτικά στοιχεία για κάθε Δείκτη Ποιότητας

Δείκτης ποιότητας	Κριτήριο Ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Τύπος	Συσχέτιση με ψήφισμα για την Καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης (Council Resolution 2905, Brussels, 2008)
Διαδικασία επιλογής στελεχών παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	1	• Πρακτικά επιτροπών αξιολόγησης στελεχών • Καθηκοντολόγιο • Προσοντολόγιο • Τίτλοι σπουδών, Πιστοποιητικά /βεβαιώσεις συμμετοχής σε επιμορφωτικά σεμινάρια.	Ποιοτικός δείκτης εισροής	Προτεραιότητα 3

Δείκτης ποιότητας	Κριτήριο Ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Τύπος	Συσχέτιση με ψήφισμα για την Καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης (Council Resolution 2905, Brussels, 2008)
		- Αποδεικτικά στοιχεία επαγγελματικής εμπειρίας - Πιστοποιητικό Επάρκειας Προσόντων που χορηγεί το Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).		
Οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων	1	Αποδεικτικά διοργάνωσης επιμορφωτικών σεμιναρίων	Ποιοτικός ή και ποσοτικός δείκτης διαδικασίας	Προτεραιότητα 3
Συμμετοχή των Στελεχών σε επιμορφωτικά προγράμματα φορέων κατάρτισης, σε συνέδρια, κτλ.	1	Αποδεικτικά συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα, συνέδρια	Ποιοτικός ή και ποσοτικός δείκτης διαδικασίας	Προτεραιότητα 3
Δεοντολογία παροχής	2	Έκδοση κώδικα	Ποιοτικός δείκτης	Προτεραιότητα 3

Δείκτης ποιότητας	Κριτήριο Ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Τύπος	Συσχέτιση με ψήφισμα για την Καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης (Council Resolution 2905, Brussels, 2008)
υπηρεσιών ΣυΕΠ		δεοντολογίας.	εισροής	
Ύπαρξη κειμένου μεθοδολογίας, τεχνικών, μέσων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	2	Έγγραφο στο οποίο αναλύονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες, η διαδικασία και η μεθοδολογία παροχής των προσφερομένων υπηρεσιών	Ποιοτικός δείκτης εισροής	Προτεραιότητα 3
Καταγραφή εξυπηρέτησης χρηστών	2	Αρχείο εξυπηρέτησης χρηστών ανά συμβουλευτική συνεδρία.	Ποιοτικός δείκτης διαδικασίας ή και εκροής	Προτεραιότητα 3
Ενέργειες πληροφόρησης ομάδων στόχου	2	Βάσεις δεδομένων, ιστοσελίδες, έντυπες και ηλεκτρονικές εκδόσεις, εποπτικό υλικό κλπ	Ποιοτικός δείκτης διαδικασίας	Προτεραιότητα 3
Ύπαρξη Εκπαιδευτικού και Ψυχοτεχνικού	2	➤ Παραστατικά προμήθειας υλικού και εξοπλισμού	Ποιοτικός δείκτης διαδικασίας	Προτεραιότητα 3

Δείκτης ποιότητας	Κριτήριο Ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Τύπος	Συσχέτιση με ψήφισμα για την Καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης (Council Resolution 2905, Brussels, 2008)
υλικού		➤ Copyright χρησιμοποιούμενου υλικού και εργαλείων		
Ενέργειες διερεύνησης αναγκών σε όλες τις ομάδες στόχου	3	➤ Έρευνες πεδίου - Συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια ➤ Αλληλογραφία ηλεκτρονική ή /και έντυπη ➤ Τήρηση αρχείου επικοινωνίας	Ποιοτικός ή και ποσοτικός δείκτης εισροής ή και διαδικασίας	Προτεραιότητα 3
Περιγραφή της αποστολής, των υπηρεσιών, των ομάδων στόχου και της πολιτικής του φορέα σε ό,τι αφορά την παροχή ΣυΕΠ	3	➤ Υλικό προβολής σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (φυλλάδια, newsletter κλπ) ➤ ΦΕΚ ίδρυσης ➤ Προεδρικά διατάγματα ➤ Καταστατικό ➤ Ιστοσελίδες των φορέων	Ποιοτικός δείκτης διαδικασίας	Προτεραιότητα 3

Δείκτης ποιότητας	Κριτήριο Ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Τύπος	Συσχέτιση με ψήφισμα για την Καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης (Council Resolution 2905, Brussels, 2008)
		ΣυΕΠ		
Έρευνες διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ	3, 4, 5	Έρευνες ικανοποίησης - Συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια	Ποιοτικός ή και ποσοτικός δείκτης εισροής, διαδικασίας ή και εκροής	Προτεραιότητα 3
Ύπαρξη κριτηρίων ποιότητας	5	Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ	Ποιοτικός Δείκτης εισροής	Προτεραιότητα 3
Προγραμματισμός Δράσεων	5	Έντυπη ή ηλεκτρονική έκδοση του σχεδίου με αναφορά σε σχεδιαζόμενα έργα, χρονοδιαγράμματα	Ποιοτικός Δείκτης εισροής	Προτεραιότητα 3
Διασφάλιση Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ (Αυτοαξιολόγηση, Εξωτερική αξιολόγηση)	5	➤ Εκθέσεις αυτοαξιολόγησης ➤ Πιστοποιητικό Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ από	Ποιοτικός δείκτης διαδικασίας	Προτεραιότητα 3

Δείκτης ποιότητας	Κριτήριο Ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Τύπος	Συσχέτιση με ψήφισμα για την Καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης (Council Resolution 2905, Brussels, 2008)
		τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..		
Σχεδιασμός νέων δράσεων/υπηρεσιών - Διορθωτικές ενέργειες	5	➤ Νέο Σχέδιο δράσης ➤ Ανασκοπήσεις διοίκησης	Ποιοτικός δείκτης εκροής	Προτεραιότητα 3

Ακολουθεί αναφορά στις πηγές, μηχανισμούς συλλογής των αποδεικτικών και υπευθυνότητες στη μέτρηση της ποιότητας

Δείκτης ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Συχνότητα Μέτρησης	Πηγή και μηχανισμός συλλογής στοιχείων	Υπεύθυνος Φορέας
Διαδικασία επιλογής στελεχών παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	• Πρακτικά επιτροπών αξιολόγησης στελεχών • Καθηκοντολόγιο • Προσοντολόγιο • Τίτλοι σπουδών, Πιστοποιητικά /βεβαιώσεις συμμετοχής σε επιμορφωτικά σεμινάρια. • Αποδεικτικά στοιχεία επαγγελματικής εμπειρίας • Πιστοποιητικό Επάρκειας Προσόντων που χορηγεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..	Ετήσια	Μητρώο Στελεχών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων	Αποδεικτικά διοργάνωσης επιμορφωτικών σεμιναρίων	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.– Μητρώο Φορέων Τηρούμενα αρχεία	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Δείκτης ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Συχνότητα Μέτρησης	Πηγή και μηχανισμός συλλογής στοιχείων	Υπεύθυνος Φορέας
			παρόχων	
Συμμετοχή των στελεχών ΣυΕΠ σε επιμορφωτικά προγράμματα φορέων κατάρτισης, σε συνέδρια, κτλ.	Αποδεικτικά συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα, συνέδρια	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. – Μητρώο Φορέων Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Δεοντολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	Έκδοση κώδικα δεοντολογίας.	Ετήσια	Κώδικας Δεοντολογίας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Ύπαρξη κειμένου μεθοδολογίας, τεχνικών, μέσων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ	Έγγραφο στο οποίο αναλύονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες, η διαδικασία και η μεθοδολογία παροχής των προσφερομένων υπηρεσιών	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. – Μητρώο Φορέων Ενημερωτικά Έντυπα παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Δείκτης ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Συχνότητα Μέτρησης	Πηγή και μηχανισμός συλλογής στοιχείων	Υπεύθυνος Φορέας
Καταγραφή εξυπηρέτησης χρηστών	Αρχείο εξυπηρέτησης χρηστών ανά συμβουλευτική συνεδρία.	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. – Μητρώο Φορέων Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Ενέργειες πληροφόρησης των ομάδων στόχου	Βάσεις δεδομένων, ιστοσελίδες, έντυπες και ηλεκτρονικές εκδόσεις, εποπτικό υλικό κλπ	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. – Μητρώο Φορέων Μέσα πληροφόρησης Παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Εκπαιδευτικό και ψυχοτεχνικό υλικό	➤ Παραστατικά προμήθειας υλικού και εξοπλισμού ➤ Copyright χρησιμοποιούμενου υλικού και εργαλείων	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. – Μητρώο Φορέων Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Ενέργειες διερεύνησης	➤ Έρευνες πεδίου -Συμπληρωμένα	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ

Δείκτης ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Συχνότητα Μέτρησης	Πηγή και μηχανισμός συλλογής στοιχείων	Υπεύθυνος Φορέας
αναγκών σε όλες τις ομάδες στόχου	Ερωτηματολόγια ➤ Αλληλογραφία ηλεκτρονική ή /και έντυπη ➤ Τήρηση αρχείου επικοινωνίας		Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. – Μητρώο Φορέων Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Περιγραφή της αποστολής, των υπηρεσιών, των ομάδων στόχου και της πολιτικής του φορέα σε ό,τι αφορά την παροχή ΣυΕΠ	➤ Υλικό προβολής σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (φυλλάδια, newsletter κλπ) ➤ ΦΕΚ ίδρυσης ➤ Προεδρικά διατάγματα ➤ Καταστατικό ➤ Ιστοσελίδες των φορέων ΣυΕΠ	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. – Μητρώο Φορέων Ενημερωτικό Υλικό Παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Έρευνες διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ	Έρευνες ικανοποίησης -Συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. – Μητρώο Φορέων Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Δείκτης ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Συχνότητα Μέτρησης	Πηγή και μηχανισμός συλλογής στοιχείων	Υπεύθυνος Φορέας
Υπαρξη κριτηρίων ποιότητας	Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ.	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Προγραμματισμός Δράσεων	Έντυπη ή ηλεκτρονική έκδοση του σχεδίου με αναφορά σε σχεδιαζόμενα έργα, χρονοδιαγράμματα	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Διασφάλιση Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ (Αυτοαξιολόγηση, Εξωτερική αξιολόγηση)	➤ Εκθέσεις αυτοαξιολόγησης ➤ Πιστοποιητικό Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Τηρούμενα αρχεία παρόχων	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
➤ Σχεδιασμός νέων δράσεων/υπηρεσιών - Διορθωτικές ενέργειες	➤ Νέο Σχέδιο δράσης ➤ Ανασκοπήσεις διοίκησης	Ετήσια	Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Σχέδια Δράσης και	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Δείκτης ποιότητας	Αποδεικτικά στοιχεία	Συχνότητα Μέτρησης	Πηγή και μηχανισμός συλλογής στοιχείων	Υπεύθυνος Φορέας
			Έντυπα Παρόχων	

ΣΤ. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΕΠ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

**Βάλτερ Φισσάμπερ, Φωτεινή Βλαχάκη, Δημήτρης Γαϊτάνης, Νίκος
Παπαδάκης - Γιώργος Μυρογιάννης - Αγνή Βίκη
(σε συνεργασία με τον Προκόπη Πανδή)**

Η αξιολόγηση κάθε φορέα ΣΥΕΠ ως προς την τήρηση των κριτηρίων ποιότητας έγινε από **εξωτερικούς αξιολογητές** – στελέχη της αναδόχου εταιρείας μέσω **επιτόπιας επίσκεψης, παρατήρησης συνδυασμένης με συνέντευξη με στελέχη του φορέα ΣΥΕΠ.**

Για τον σκοπό αυτό τα στελέχη του αναδόχου που ανέλαβαν τον ρόλο του εξωτερικού αξιολογητή έλαβαν σχετική εκπαίδευση υπό τη μορφή σεμιναρίου **25 ωρών**, το οποίο περιλάμβανε θεωρητική κατάρτιση, αφενός σε θέματα ποιότητας υπηρεσιών ΣΥΕΠ, αφετέρου δε στο εγχειρίδιο διερεύνησης τήρησης κριτηρίων ποιότητας καθώς και πρακτική εξάσκηση στη μεθοδολογία και διαδικασία των συνεντεύξεων που μετέπειτα ακολούθησαν. Στο σεμινάριο δόθηκε εκπαιδευτικό υλικό που περιλάμβανε το θεωρητικό πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣΥΕΠ, το εγχειρίδιο διερεύνησης της τήρησης κριτηρίων ποιότητας με τα κριτήρια ποιότητας, τους δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία ανά εξεταζόμενη θεματική ενότητα, καθώς και το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο συνέντευξης. Μετά την συλλογή των στοιχείων αποτύπωσης της παρούσας κατάστασης παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ στη χώρα μας, ακολούθησε η επεξεργασία τους και η σύνταξη της σχετικής **Έκθεσης αποτελεσμάτων και βασικών συμπερασμάτων.**

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε προκειμένου να γίνει η εξωτερική αξιολόγηση ήταν αυστηρά περιγεγραμμένη ως προς τη μορφή οδηγίων αξιολόγησης και έγινε γνωστή στους υποψήφιους πριν την πραγματοποίηση της επίσκεψης του εξωτερικού αξιολογητή. Στη διαδικασία αυτή έγινε πιστή εφαρμογή των κάτωθι κριτηρίων, των δεικτών ποιότητας και των αποδεικτικών στοιχείων.

Το κάθε κριτήριο βαθμολογήθηκε με βάση τα αποδεικτικά στοιχεία τα οποία επέδειξε ο φορέας και τα οποία τεκμηριώνουν εάν ο φορέας πληροί ή όχι το συγκεκριμένο κριτήριο, όπως αυτό περιγράφεται με

τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας, σύμφωνα με το μέρος Α' του Κεφαλαίου Ε'.

Ο φορέας αξιολογήθηκε και βαθμολογήθηκε από τον εξωτερικό αξιολογητή ως εξής:

Για κάθε κριτήριο εξετάστηκε ο βαθμός στον οποίο καλύπτει τις απαιτήσεις που προβλέπονταν. **Αν τις κάλυπτε πλήρως πήρε βαθμό 2, αν μερικώς, βαθμό 1. Εάν δεν τις κάλυπτε καθόλου δεν έλαβε βαθμό.**

Η βαθμολογία του κάθε κριτηρίου τεκμηριώθηκε. **Για να θεωρηθεί ότι ένας φορέας καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις ενός κριτηρίου πρέπει να αποδείξει ότι διαθέτει τα περισσότερα ή και όλα από τα αποδεικτικά στοιχεία που παραθέτονται στο εγχειρίδιο. Εάν διαθέτει λίγα εξ' αυτών τότε θεωρείται ότι καλύπτει μερικώς τις απαιτήσεις του κριτηρίου, εάν δεν διαθέτει κανένα τότε θεωρείται ότι οι απαιτήσεις του κριτηρίου δεν καλύπτονται.** Σημειωτέον ότι ανάλογα με την φύση και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του, κάθε φορέας ΣυΕΠ είναι δυνατόν να επιδείξει διαφορετικά ή και επιπλέον αποδεικτικά στοιχεία από αυτά που παραθέτονται στο εγχειρίδιο, τα οποία όμως πρέπει να τεκμηριώνουν επαρκώς τη τήρηση του κριτηρίου ποιότητας, **όπως αυτό περιγράφεται με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας.**

Στο τέλος κάθε ομάδας κριτηρίων υπολογίστηκε το σύνολο της βαθμολογίας για την Ομάδα και ανάλογα με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης έγιναν συγκεκριμένες προτάσεις για τη βελτίωση του φορέα. Όταν ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση και η επιμέρους βαθμολογία κάθε ομάδας κριτηρίων υπολογίστηκε το σύνολο της βαθμολογίας. Με βάση τα κριτήρια ποιότητας του προτεινόμενου συστήματος η **ανώτατη βαθμολογία**, για ένα φορέα που λειτουργεί πάνω από δύο χρόνια ήταν **48 (24 κριτήρια X 2 που είναι η μέγιστη βαθμολογία για κάθε κριτήριο).** **Δεδομένου του διερευνητικού χαρακτήρα της παρούσης μελέτης δεν κρίθηκε σκόπιμο επί του παρόντος να προσδιοριστεί κατώτατη βαθμολογία.**

Ερωτηματολόγιο Α '

Στοιχεία Φορέα

Επωνυμία:.....

Διεύθυνση:

Τηλ.:..... Φαξ:

Email:.....

Όνομα υπευθύνου ποιότητας:.....

Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
1.1. Ο φορέας διαθέτει σύστημα προώθησης/προβολής των υπηρεσιών ΣυΕΠ που παρέχει				
1.2. Τηρείται από τον φορέα καθορισμένη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ				
1.3. Παρέχεται πληροφόρηση για την εκπαίδευση, την κατάρτιση και την αγορά εργασίας με τις κατάλληλες μεθόδους/ μέσα/ υλικά/ και εξοπλισμό				
1.4. Ο φορέας διαθέτει τα απαραίτητα μέσα/ υλικά για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών				

1.5. Στη διαδικασία και μεθοδολογία ΣυΕΠ προβλέπεται η μετάδοση ικανοτήτων Δια Βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας και μάθησης με τα απαραίτητα μέσα/ υλικά και εξοπλισμό				
1.6. Προβλέπεται και εφαρμόζεται η λειτουργία της παραπομπής σε πιο εξειδικευμένους φορείς στην περίπτωση που αυτό κρίνεται αναγκαίο ή χρήσιμο για τον πελάτη				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο Δυναμικό				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
2.1. Τα στελέχη ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια (γνώσεις, επαγγελματική εμπειρία, δεξιότητες), για την επιτέλεση των καθηκόντων που έχουν αναλάβει				
2.2. Τα στελέχη ΣυΕΠ διαθέτουν συμπληρωματικές δεξιότητες που υποστηρίζουν το έργο τους				
2.3. Ο φορέας μεριμνά για τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού με βάση τις εξατομικευμένες ανάγκες κάθε στελέχους, όπως αυτές διαγιγνώσκονται από την αξιολόγησή του (βλ. κριτήριο 2.5.)				
2.4. Τα στελέχη ΣυΕΠ δραστηριοποιούνται με στόχο τη συνεχή επαγγελματική τους				

ανάπτυξη				
2.5. Τα στελέχη ΣυΕΠ αξιολογούνται				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση - Διοίκηση				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
3.1. Ο φορέας περιγράφει με σαφήνεια την αποστολή, τους στόχους, τους αποδέκτες των υπηρεσιών ΣυΕΠ (συμπεριλαμβανομένων τυχόν ειδικών ομάδων του πληθυσμού) και την πολιτική του όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ				
3.2. Υπάρχει πλαίσιο συνεργασίας με άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς σε τοπικό, εθνικό ή και διεθνές επίπεδο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών/ πελατών του φορέα				
3.3. Γίνονται ενέργειες από τον φορέα για την αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών				
3.4. Ο φορέας αξιοποιεί τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη λειτουργία του φορέα και την παροχή υπηρεσιών				

3.5. Ο φορέας είναι οργανωμένος και διοικείται με τέτοιο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων του και η αποτελεσματική αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων				
3.6. Ο φορέας σχεδιάζει και προγραμματίζει σε βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο επίπεδο τις δράσεις του σύμφωνα με: • τις ανάγκες των χρηστών (βλ. κριτήριο 5.1) • τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της λειτουργίας και απόδοσής του (Review and Planning) (βλ. κριτήριο 3.7)				
3.7 Ο φορέας παρακολουθεί και αξιολογεί τακτικά τη λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές - Εξοπλισμός				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
4.1. Ο φορέας στεγάζεται σε κτίριο και βρίσκεται σε τοποθεσία που τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας				
4.2. Διατίθεται κατάλληλος χώρος και εξοπλισμός για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ				
4.3 Υπάρχει εξοπλισμός κατάλληλος για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε όλους τους ενδιαφερόμενους				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση Χρηστών				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
5.1. Ο φορέας διερευνά τις ανάγκες των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ				
5.2. Ο φορέας προσφέρει στους πελάτες/ πολίτες υπηρεσίες ΣυΕΠ που καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής του				
5.3 Διερευνάται η ικανοποίηση των χρηστών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του φορέα ΣυΕΠ				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ερωτηματολόγιο Β '

Ομάδα Κριτηρίων 1: Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
1.1. Ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία επιλογής προσωπικού με κριτήρια αξιολόγησης που έχουν βασιστεί στην ανάλυση των καθηκόντων εκάστης θέσης εργασίας				
1.2. Τα στελέχη του φορέα δραστηριοποιούνται με στόχο τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη				
1.3. Παρέχονται ευκαιρίες για τη συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού του φορέα				
1.4. Τα στελέχη ΣυΕΠ παρέχουν υπηρεσίες ΣυΕΠ υψηλής ποιότητας				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ομάδα Κριτηρίων 2: Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
2.1. Κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ				
2.2. Μέθοδοι ομαδικής και ατομικής συμβουλευτικής (συμβουλευτική συνέντευξη, σεμινάρια κλπ)				
2.3. Ενέργειες πληροφόρησης (βάσεις δεδομένων, εκδόσεις)				
2.4. Εργαλεία συμβουλευτικής (ψυχομετρικά κλπ)				
2.5. Η ΣυΕΠ παρέχεται με επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό τρόπο				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ομάδα Κριτηρίων 3: Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της.

Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
3.1. Ανάγκες των χρηστών				
3.2. Εφαρμόζονται ενέργειες διερεύνησης αναγκών των χρηστών που μπορεί να περιλαμβάνει: • Έρευνες πεδίου, φόρμες, ερωτηματολόγια κτλ • Επικοινωνία με μέλη της ομάδας στόχου με διάφορους τρόπους, δια ζώσης επικοινωνία, αλληλογραφία, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κτλ. • Επικοινωνία και συλλογή πληροφοριών από άτομα που συνδέονται με την ομάδα στόχου (γονείς, εκπαιδευτικούς, μέλη συλλογικών				

οργάνων)				
3.3. Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ παρέχονται με τρόπους, σε χώρους, χρόνους και με μέσα που καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ομάδα Κριτηρίων 4: Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
4.1. Κίνητρα, προσδοκίες των χρηστών				
4.2. Εφαρμόζονται ενέργειες διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ που μπορεί να περιλαμβάνει: Έρευνες ικανοποίησης				
4.3. Όλες οι ομάδες χρηστών λαμβάνουν υπηρεσίες που ικανοποιούν τις προσδοκίες τους				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών				
Κριτήρια/Βαθμολογία	Πλήρης Κάλυψη	Μερική Κάλυψη	Δεν καλύπτεται	Τεκμηρίωση Βαθμολόγησης
	2	1	-	
5.1. Καθορισμένα κριτήρια ποιότητας (standards)				
5.2. Προγραμματισμός Δράσεων				
5.3. Διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών				
5.4. Αυτοαξιολόγηση				
5.5. Εξωτερική αξιολόγηση από αξιολογητές				
5.6. Αξιολόγηση από τους χρήστες των υπηρεσιών με τη βοήθεια καθορισμένων κριτηρίων ποιότητας και στόχων				
5.7. Βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών				
5.8. Σχεδιασμός νέων δράσεων ή υπηρεσιών				
5.9. Λήψη διορθωτικών ενεργειών				
Άθροισμα Βαθμολογίας				
Παρατηρήσεις/ Σημεία προς Βελτίωση:				

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1.Πηγές που αξιοποιήθηκαν

Έντυπες

- AGC&PLB *Occupational Standards* (1996), Advice, Guidance, Counselling and Psychotherapy Lead Body, Welwyn.
- Bartholomeus, Y. et. Al. (eds) (1995), *The Quest for Quality – Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leuwaarden.
- Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: competing through quality*. Free Press
- Borch, S.(1995), *ISO 9000 in vocational guidance*, (in) Bartholomeus, Y. et al. (eds), *The Quest for Quality – Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leuwaarden.
- Brogowicz, A.A, Delene, L.M. & Lyth,D.M. (1990). A synthesized service quality model with managerial implications. *Journal of Service Industry Management*, vol.1
- CEDEFOP (2005). *Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools*
- CEDEFOP (2005) *Study on Indicators and Benchmarks for Lifelong Guidance*.
- Chakrabarty, A. and Tan, K.C. (2007).“The current state of six sigma application in services”, *Managing Service Quality*, Vol. 17 No. 2, pp. 194-208
- Council of the European Union. *Resolution of the Council and of the representatives of the member states meeting within the Council and on strengthening policies, systems and practices in the field of guidance throughout life in Europe*. Brussels: Council of the European Union, 2004_en.pdf [cited 20.9.2004].
- Council of the European Union. *Council conclusions on quality assurance in vocational education and training*. Brussels: Council of the European Union, 2004. (9174/04 EDUC 89 SOC 219). Available from Internet: http://europe.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/vetquality_en.pdf [cited 20.9.2004].
- Council of the European Union (2004). *Draft resolution of the council and of the representatives of the Member States meeting within the Council on*

Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe.9286 / 04.

Dabholkar, P.A. (1996), Consumer evaluations of new technology-based self-service options: an investigation of alternative models of service quality. International Journal of Research in Marketing, (13), 1, pp. 29-51.

Δερβιτσιώτης, Κ. (2001). «Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. 2η έκδ. Αθήνα: Interbooks.

ECIS, (2009). Measurement of e-service quality: an empirical study on online travel service. 17th European Conference on Information Systems.

EKEP.(2007) International Systems for Quality Assurance of Guidance Services. A model system for quality Assurance of public and private guidance services

EUROPEAN COMMISSION & OECD (2004) Career Guidance. A HANDBOOK FOR POLICY MAKERS.

EUROPEAN COMMISSION (2003). Implementation of "Education and Training 2010" Work Programme. Reforming Lifelong Guidance and Counselling, Contribution of the Commission's Expert Group. Progress Report.

EUROPEAN COMMISSION (2004). Education and Training 2010. Report of Commission's Experts Group on Lifelong Guidance. Brussels.

Gaitanis, D. (2009) Quality Assurance in Lifelong Guidance Services. Review of Counselling and Guidance, 86-87. Proceedings of the Pan-Hellenic Conference "30 years of Guidance and Counselling in Greece: Assessment, Evaluation, Perspectives".

Gronroos, C. (2001). Service management and marketing. A customer relationship management approach, 2nd edition: John Wiley & Sons Inc

Gummesson, E. (1993). Quality management in service organizations, International service quality association

Henderson, L., Highnett, K., Sadler, J., Hawthorn, R. and Plant, P. CEDEFOP Commissioned Preliminary Study on Quality Guidelines and Criteria in Guidance. NICEC. The Guidance Council. Final Report. 2004

Hughes Deirdre (2011) European Lifelong Guidance Policy Network. Work Package 4: Overview of Planned Programme 2011-2012. Meeting held in Budapest, Hungary, 23rd February 2011. Briefing note

Ishikawa, K. (1982), Guide to Quality Control. Unipud-Krans International Publications, White Plains, New York.

Juran, J. (1998). Juran's Quality Handbook. McGraw Hill: New York.

- Kim, S. & Stoel, L. 2004. Apparel Retailers: Website Quality Dimensions and Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol. 2, no. 11: 109-117
- Koese, I. & Fassnacht, M. (2006). Quality of electronic services: Conceptualizing and testing a hierarchical model, *Journal of Service Research*, Vol. 9 No. 1, pp.19-31
- Leigh Henderson, Kate Hignett, Jackie Sadler, Ruth Hawthorn and Peter Plant. (May 2004). Study on Quality Guidelines and Criteria in Guidance. CEDEFOP commissioned Preliminary study.
- Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008-2010.
- Λογοθέτης, Ν. (1992). Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας. Αθήνα: Interbooks.
- McAdam, R. and Lafferty, B. (2004), A multilevel case study critique of six sigma: statistical control or strategic change?, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 24 No. 5, pp. 530-549
- Mohanty, P., Santhi, K. & Haripriya, C. (1996). A model for evaluating TQM effectiveness in health-care systems. *Work Study* (45), 2, pp.14 – 17
- Oakland, J. S . (1989). "Total Quality Management". Heinemann: Oxford
- OECD (2004) CAREER GUIDANCE AND PUBLIC POLICY: BRIDGING THE GAP. Highlights.
- OECD (2004). Career Guidance. A Handbook for Policy Makers. Paris: OECD, 2004.
- Oomen Annemarie (2003). CEG Quality Assurance in Secondary Education
- Παπάνης, Ε. & Μπαλασά, Κ. (2011) Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου και Επικοινωνίας, Εκδόσεις Αφών Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη.
- Peter den Boer, Kariene Mittendorff, Jaap Scheerens, Titia Sjenitzer, Wageningen/Twente. (2005) Study on 'Indicators and benchmarks for Lifelong Guidance' Final Report. CEDEFOP.
- Plant, P. (2010) Work Package 4 Synthesis Report 2009-2010. Quality assurance/Evidence – base for policy and systems development.
- Plant, P. (2009). Quality in Careers Education and Guidance. Danish University of Education, Copenhagen. A paper prepared for ELGPN.
- Rantamäki, J. and Vuorinen, R. (2009) Vocabulary and manual for quality circle. Developmental Quality Assurance. Background paper for the ELGPN WP4 meeting Berlin 13-14 May 2009

- Ρούβαλη, Μ. (2002) (μτφ). Μάνατζμεντ. Αθήνα: Κλειδάριθμος. Saraph, J.V., Benson, P.G and Schroeder, R.G. (1989) An Instrument for measuring the critical factors of quality management, *Decision Sciences*, 20,4, 457-478.
- Spencer, B.A. (1994) Models of organization and total quality management: a comparison and critical evaluation, *The Academy of Management Review*, 19 (3)
- Στειακάκης, Ε. & Κατζός, Ν. (2002). Μάνατζμεντ. Μια σύγχρονη Άποψη. Αθήνα: Ζήτη
- Teliopoulou Kassandra, Albani Zoe, Moutopoulou Natalia. (2005) Study on 'Indicators and benchmarks for Lifelong Guidance'. ELLAS. IEKEP
- WP4 Subgroup 1: Discussion paper-Copenhagen
- Yang, K. and El-Haik, B.(2003). Design for Six Sigma: A Roadmap for Product Development. McGraw-Hill: New York
- Yoo, B. & Donthu, N. (2001). Developing a scale to measure the perceived quality of internet shopping sites (sitequal). *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 2 (1), 31-47.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). Delivering quality service. New York: The Free Press
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Malhotra, A. (2000). A conceptual framework for understanding e-service quality: implications for future research and managerial practice. Report No 00-115
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science* 30 (4), 362-375.

Ηλεκτρονικές πηγές

<http://elgpn.eu/elgpndb> (ELGPN Database)

<http://www.matrixstandard.com/>

http://www.connexions-cd.org.uk/practitioner_investorincareers.asp

<http://www.blueprint4life.ca/blueprint/home.cfm/lang/1>

<http://www.orientamento.it/orientamento/tri-variable.pdf>

<http://www.orientamento.it/english/iso9001.pdf>

2. Πηγές για περαιτέρω μελέτη και αξιοποίηση

- ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΕΛΟΤ Α.Ε), ελληνικό πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2000 «Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο», Αθήνα, 2001.
- ΠΥΛΑΡΙΝΟΣ Φ., *Εκπαιδευτικές Σημειώσεις: "Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9000 (έκδοση 2000)"* , Β. ΓΚΙΟΥΡΔΑΣ Εκδοτική, Αύγουστος 2005.
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, *Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας. Στόχος η Επιχειρηματική Αριστεία* , Αθήνα, 1998
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, «ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ» .Αθήνα, 2007
- Council of the European Union (2004). Educ. 109, SOC. 234: *Draft Resolution of the Council and of the representatives of the Member States meeting within the Council on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe.*
- European Commission (2003). *Implementation of "Education and Training 2010": Reforming Lifelong Guidance and Counselling. Contribution of the Commission's Expert group. Progress Report.* November 2003.
- Sultana, D.G. (2004). *Panorama: Guidance Policies in the Knowledge Society. Trends, Challenges and Responses Across Europe. A CEDEFOP Synthesis Report.* Thessaloniki.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΥΝΟΨΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ¹¹

¹¹ Το παρόν Κεφάλαιο (Παραδοτέο 3) εκπονήθηκε από τους: Νίκο Παπαδάκη - Στέλλα Σπύρου - Δημήτρη Κοτρώγιαννο - Προκόπη Πανδή, Ευρυδίκη Ελευσινιώτη, Σταρούλα Δουλάμη. Ο Νίκος Παπαδάκης είναι αναπληρωτής καθηγητής και Πρόεδρος του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Κρήτης. Η Στέλλα Σπύρου (Ph.D) είναι Ψυχολόγος με ειδικότητα στην Συμβουλευτική. Ο Δημήτρης Κοτρώγιαννος είναι Καθηγητής του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Κρήτης και Πρόεδρος του Κέντρου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΚΕΑΔΙΚ). Ο Προκόπης Πανδής (Ph.D) είναι Πολιτικός Επιστήμων με ειδικότητα στη Δια Βίου Μάθηση. Η Ευρυδίκη Ελευσινιώτη (ΜΑ) έχει ειδίκευση στην Κοινωνιολογία και τα Οικονομικά της Αγοράς. Η Σταυρούλα Δουλάμη είναι Ψυχολόγος (MSc) με ειδίκευση στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό.

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Την τελευταία δεκαετία έχει δοθεί μεγάλη προσοχή στη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (ΣυΕΠ)¹² σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Αναγνωρίζεται ως σημαντική διάσταση της Δια Βίου μάθησης, η οποία προωθεί κοινωνικούς και οικονομικούς σκοπούς. Πιο συγκεκριμένα, βελτιώνει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της εκπαίδευσης, της κατάρτισης και της αγοράς εργασίας, μειώνοντας το φαινόμενο της πρόωρης αποχώρησης από την εργασία και της ασυμβατότητας των δεξιοτήτων, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της παραγωγικότητας. Τα δύο Ψηφίσματα του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) για την Εκπαίδευση (2004¹³ και 2008¹⁴) υπογραμμίζουν την ανάγκη για αποτελεσματικές υπηρεσίες Δια Βίου ΣυΕΠ, ώστε να εξοπλιστούν οι άνθρωποι με τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη διαχείριση της εκπαίδευσης και της σταδιοδρομίας τους και τη μετάβαση μεταξύ και εντός της εκπαίδευσης, της κατάρτισης και της αγοράς εργασίας (ELGPN, 2011).

Ο θεσμός της ΣυΕΠ έχει ως κύριο στόχο την παροχή βοήθειας στους νέους και στους ενήλικους, για να αντιμετωπίσουν δυναμικά τα ποικίλα προβλήματα που συνδέονται είτε με την εκπαιδευτική τους πορεία είτε με την επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Υπό το πρίσμα αυτό, η ΣυΕΠ λειτουργεί διαμεσολαβητικά μεταξύ του ατόμου και της κοινωνίας και των εκπαιδευτικών και επαγγελματικών ευκαιριών που αυτή παρέχει, μεταξύ των ατομικών

¹² Η Συμβουλευτική, σύμφωνα με την Κοσμίδου-Hardy (1992), δε μπορεί να θεωρηθεί ως μια στατική δύναμη αλλά ως ένα ζωντανό "κοινωνικό εγχείρημα" το οποίο βρίσκεται σε μια διαρκή πορεία εξέλιξης. Η Συμβουλευτική σήμερα είναι από τις επιστήμες εκείνες που ακολουθούν τις σύγχρονες τάσεις για ολική προσέγγιση του ανθρώπου και διεπιστημονικότητα. Το θεωρητικό υπόβαθρο, οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις, καθώς και οι τεχνικές και τα εργαλεία της προέρχονται από τις επιστήμες της Ψυχολογίας και της Παιδαγωγικής, αλλά και από τις επιστήμες της Φιλοσοφίας, της Επικοινωνίας, της Κοινωνιολογίας και της Οικονομίας. Κατά τους Κάντα και Χατζή (1991: 131) η Επαγγελματική Συμβουλευτική είναι η καθοδήγηση και στήριξη του ατόμου στην προσπάθεια του να επιλέξει το επάγγελμα που του ταιριάζει ή να επιλύσει ψυχολογικά προβλήματα που συνδέονται με το επάγγελμα.

¹³ Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2004) *Ενίσχυση πολιτικών, συστημάτων και πρακτικών στον τομέα της δια βίου Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού*, 9286/04 EDUC 109 SOC, 234.

¹⁴ Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2008) *Καλύτερες Στρατηγικές Ενσωμάτωσης της δια βίου Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού στη δια βίου μάθηση*, Youth and Culture Council meeting, Brussels, 21 November 2008.

φιλοδοξιών και της πραγματικότητας. Ως εκ τούτου, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τις περιρρέουσες οικονομικές, πολιτιστικές, κοινωνικές και πολιτικές συνθήκες, στο πλαίσιο των οποίων διαμορφώνεται και υλοποιείται (Κρίβας, 2002, Watts & Sultana, 2003). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ύπαρξη σημαντικών διαφορών στον τρόπο εφαρμογής του θεσμού σε κάθε χώρα, τόσο σε επίπεδο πολιτικού σχεδιασμού, δομών και μεθόδων, όσο και στο επαγγελματικό προφίλ των ίδιων των λειτουργών του.

Η ανάγκη για Δια Βίου μάθηση¹⁵ έφερε και την ανάγκη για Δια Βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικό Προσανατολισμό¹⁶. Η Δια Βίου

¹⁵ Ήδη από το 1996 και το Ευρωπαϊκό έτος Δια Βίου Μάθησης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προέτασε την στρατηγική της Δια Βίου Μάθησης, θεωρώντας ότι “με την προώθηση της εκπαίδευσης και της κατάρτισης καθ’ όλη τη διάρκεια του κύκλου της ζωής ανοίγουν νέες προοπτικές για τη διαμόρφωση των βιοτικών τροχιών των ανθρώπων και για τον τρόπο που διαχειρίζονται τόσο την εργασία τους όσο και τον ελεύθερο χρόνο τους (European Commission, 1995: 6). Σήμερα, ύστερα από το Συμβούλιο Κορυφής της Λισσαβόνας (2000) έχει καθιερωθεί η έννοια της Δια Βίου Μάθησης (Lifelong learning), η οποία σύμφωνα με την Σιπητάνου (2005: 18) “περιλαμβάνει κάθε μαθησιακή δραστηριότητα που αναπτύσσεται καθ’ όλη τη διάρκεια της ζωής και περικλείει όλες τις μορφές μάθησης, στοχεύοντας στην προσωπική ολοκλήρωση του ατόμου, στην ενεργό συμμετοχή του, στην κοινωνική του ένταξη, στην προσαρμοστικότητα του στις νέες συνθήκες εργασίας καθώς και στην απασχολησιμότητά του, στο πλαίσιο των απαιτήσεων που υπαγορεύει πλέον η κοινωνία της γνώσης”. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2000 στο “Memorandum on Lifelong Learning” (Υπόμνημα για τη Δια Βίου Μάθηση) ορίζει τη Δια Βίου μάθηση ως “όλες τις χρήσιμες δραστηριότητες μάθησης που γίνονται σε μια συνεχή βάση με σκοπό τη βελτίωση της γνώσης, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων” (European Commission, 2000: 3).

¹⁶ Η ΣυΕΠ αρχικά απευθύνονταν σε μαθητές. Σήμερα, όμως, αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο η ανάγκη προσφοράς των υπηρεσιών της σε ενήλικες. Δεν αρκεί να γίνουν κάποιες συνεντεύξεις σε κρίσιμα σημεία μετάβασης, όπως στο τέλος του σχολείου, στην προετοιμασία για ανώτατη εκπαίδευση ή κατά την απώλεια μιας θέσης εργασίας. Ο αναπτυξιακός ρόλος της ΣυΕΠ σήμερα είναι ο μόνος που μπορεί να ανταποκριθεί στα αιτήματα των σύγχρονων πολιτών (Ι.Α.Ε.Υ.Γ., 2006). Στο πλαίσιο της Δια Βίου μάθησης, η ΣυΕΠ αναφέρεται σε ένα μεγάλο πεδίο δραστηριοτήτων που ενδυναμώνουν τους πολίτες κάθε ηλικίας και σε κάθε στάδιο της ζωής τους, ώστε να αναγνωρίσουν τις ικανότητες, τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά τους, να λάβουν εκπαιδευτικές και επαγγελματικές αποφάσεις και να διαχειριστούν τους ατομικούς δρόμους ζωής στην εκπαίδευση, την εργασία και σε άλλους χώρους που μπορούν να χρησιμοποιήσουν ή να μάθουν αυτές τις δεξιότητες και ικανότητες (Πατεστή, 2007). Κατά τον ΟΟΣΑ και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2004) η ΣυΕΠ αφορά σε υπηρεσίες και σε δραστηριότητες που έχουν στόχο να βοηθήσουν τα άτομα, κάθε ηλικίας και σε κάθε στάδιο της ζωής τους να κάνουν εκπαιδευτικές, επαγγελματικές επιλογές ή επιλογές κατάρτισης, όπως και να διαχειριστούν τη σταδιοδρομία τους. Οι υπηρεσίες αυτές μπορεί να προσφέρονται σε σχολεία, πανεπιστήμια, κολέγια, κέντρα κατάρτισης, δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης, στον χώρο εργασίας, στο δημόσιο, ιδιωτικό ή εθελοντικό τομέα. Η ΣυΕΠ δεν περιλαμβάνει απλά την παροχή πληροφοριών και συμβουλών από ειδικούς στο

Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός (Lifelong Guidance) αποτελεί για την ΕΕ μέσο που συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της για οικονομική ανάπτυξη, αποτελεσματικότητα της αγοράς εργασίας και επαγγελματική και γεωγραφική κινητικότητα, αυξάνοντας την αποδοτικότητα των επενδύσεων στην δια Βίου εκπαίδευση, στην επαγγελματική κατάρτιση, στο ανθρώπινο κεφάλαιο και στην ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού.

Τα τελευταία χρόνια η ενίσχυση του ρόλου που καλείται να παίξει ο θεσμός της ΣυΕΠ στην βελτίωση των πολιτικών της εκπαίδευσης και της απασχόλησης, στην κοινωνική ενσωμάτωση και στην οικονομική ανάπτυξη, έφερε στο προσκήνιο την αναγκαιότητα Διασφάλισης της Ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Για τον λόγο αυτό το ψήφισμα του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης «για την καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης» (Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies) του 2008 κάλεσε τα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης «Να αναπτύξουν συστήματα διασφάλισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ». Η ανάγκη της ποιοτικής διασφάλισης της ΣυΕΠ συνδυάζεται άμεσα με την εξυπηρέτηση του στόχου της μακροοικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης. Η ανάπτυξη των συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας, λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς διαστάσεις, βασίζεται και σε στοιχεία του εθνικού πλαισίου στο οποίο εντάσσεται, δηλαδή οικονομικά, κοινωνικά, και πολιτικά χαρακτηριστικά.

Η ποιότητα¹⁷ της ΣυΕΠ που προσφέρεται στα άτομα πρέπει να αξιολογείται, ενώ οι πάροχοι των υπηρεσιών αυτών οφείλουν να είναι υπόλογοι για τις υπηρεσίες που παρέχουν. Η αξιολόγηση πρέπει να γίνεται με ένα ισορροπημένο τρόπο και πρέπει να περιλαμβάνει την προσωπική, κοινωνική, εκπαιδευτική και επαγγελματική ανάπτυξη του πελάτη. Επιπλέον, πρέπει να ληχθεί πως είναι ευθύνη της εκάστοτε διοίκησης να διασφαλίσει στους πελάτες την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η αξιολόγηση της ΣυΕΠ πρέπει να είναι τόσο ποιοτική όσο και ποσοτική και πρέπει ιδεατά να περιλαμβάνει τόσο αυτό-αξιολόγηση όσο και εξωτερική αξιολόγηση.

αντικείμενο, αλλά τη διδασκαλία και μάθηση των ικανοτήτων και του τρόπου σκέψης που χρειάζονται οι νέοι για να αποφασίσουν τις σπουδές και το επάγγελμα που θα διαλέξουν και να δημιουργήσουν μια θετική εικόνα για την επαγγελματική ζωή του ενήλικα.

¹⁷ Βλ. αναλυτικά παραδοτέο Π_1.

Η ποιοτική ανάπτυξη των υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σημαντική για:

- Τη διασφάλιση ότι οι ανάγκες αυτών που έχουν ανάγκη τη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό θα καλυφθούν,
- Τη διασφάλιση ότι οι διάφοροι φορείς ΣυΕΠ προσφέρουν υπηρεσίες, οι οποίες χαρακτηρίζονται από διαφάνεια
- Την παροχή συνεκτικών υπηρεσιών απ' όλες τις υπηρεσίες μιας χώρας,
- Την κάλυψη της ανάγκης για καλύτερα ενημερωμένο κοινό,
- Την κάλυψη της ανάγκης των πελατών για καλύτερη υποστήριξη στην διαδικασία λήψης εκπαιδευτικών και επαγγελματικών αποφάσεων, οι οποίες ενδεχομένως καθορίζουν το κοινωνικό μέλλον μια χώρας.

Στην Ελλάδα η ανάγκη για ποιότητα στις υπηρεσίες ΣυΕΠ γίνεται ακόμα μεγαλύτερη αν αναλογιστεί κανείς τη μεγάλη ανομοιομορφία τόσο ως προς τους φορείς όσο και ως προς τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η έλλειψη θεσμικού πλαισίου καθώς και επαγγελματικής κατοχύρωσης των συμβούλων δυσχεραίνει σε μεγάλο βαθμό το έργο των υπηρεσιών ΣυΕΠ, με αποτέλεσμα η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών να τίθεται διαρκώς εν αμφιβόλω. Ιδίως η έλλειψη πιστοποίησης της επάρκειας και επαγγελματικής κατοχύρωσης των συμβούλων συνιστά σημαντικότατο εμπόδιο για τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Επιπλέον, η ποικιλομορφία των ομάδων στόχου αλλά και των αναγκών των πολιτών έχουν ως αποτέλεσμα να μην λαμβάνουν όλοι οι πολίτες υπηρεσίες ίδιας ποιότητας¹⁸. Το γεγονός αυτό αυξάνει την ανομοιομορφία της κοινωνίας και συμβάλλει στον κοινωνικό αποκλεισμό και τη διατήρηση των ανισοτήτων. Παράλληλα, δεν είναι δυνατή η μέτρηση της απόδοσης των φορέων ΣυΕΠ με αποτέλεσμα να μην εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Συνεπώς, το διακύβευμα της ποιότητας γίνεται σήμερα πιο ζέον από ποτέ, αφού η ποιότητα καλείται να καλύψει τα μεγάλα υπάρχοντα ελλείμματα τόσο σε θεσμικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο.

Ένα από τα βασικότερα ερωτήματα που προκύπτουν σχετίζεται με το ποιος είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση της ποιότητας και σε ποιους απευθύνεται η ποιότητα. Ειδικότερα για τον χώρο της ΣυΕΠ, η ποιοτική διασφάλιση των

¹⁸ Βλ. Παραδοτέο Π_1 σελ. 25.

υπηρεσιών ωφελεί πρώτα απ' όλα τους πολίτες μιας χώρας, οι οποίοι γίνονται αποδέκτες αξιόπιστων και οργανωμένων υπηρεσιών. Παράλληλα, ωφελημένοι είναι οι σύμβουλοι, οι οποίοι παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε ένα ποιοτικά τεκμηριωμένο πλαίσιο και οι φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ που διοικούνται και οργανώνονται με βάση καθορισμένα πρότυπα ποιότητας.

Στην παρούσα μελέτη εστιάζουμε σε βασικά ζητήματα που αφορούν την διασφάλιση της ποιότητας στη ΣυΕΠ. Συγκεκριμένα ασχολούμαστε: α) με τις βασικές έννοιες που αφορούν τη διασφάλιση ποιότητας στη ΣυΕΠ, όπως είναι τα κριτήρια, οι δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία, β) με την εξέταση της υπάρχουσας κατάστασης όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με αναφορά σε σχετικές καλές πρακτικές διαφόρων χωρών και γ) με την παρούσα κατάσταση της ΣυΕΠ στην Ελλάδα και το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ που έχει εκπονηθεί από το Ε.Κ.Ε.Π..

Β. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΣΥΕΠ ΣΤΗΝ ΕΕ Ευρυδίκη Ελευσινιώτη

Β.1. Ιστορική αναδρομή

Την τελευταία δεκαετία η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει δώσει εξαιρετική έμφαση στη συστηματική ανάπτυξη ενός Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας στην ΣυΕΠ με σκοπό τον εκσυγχρονισμό των στόχων, των δομών και της λειτουργίας των φορέων παροχής υπηρεσιών Δια Βίου ΣυΕΠ των κρατών μελών, την καθιέρωση ενιαίων κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και τον προσδιορισμό των αποδεικτικών στοιχείων, με βάση τα οποία θα είναι δυνατή η αντικειμενική αξιολόγηση της ποιότητας των αποτελεσμάτων των φορέων ΣυΕΠ. Βασικό μοχλό στην εξέλιξη αυτή αποτέλεσε η καθιέρωση των Κοινών Εργαλείων Αναφοράς που δημιουργήθηκαν από την Ομάδα Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό, τα ψηφίσματα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Council 2004, 2008, Sultana 2004), οι σχετικές μελέτες του OECD (2004) και του CEDEFOP (2008) καθώς και η ίδρυση, λειτουργία και δράση του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την πολιτική στην Δια βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (ELGPN).

Ειδικότερα σε ευρωπαϊκό επίπεδο η αρχή της ευαισθητοποίησης σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό έγινε με τη δημιουργία το 2002 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή της **Ομάδας Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (The expert group on Lifelong guidance)** βασικές αρμοδιότητες της οποίας ήταν: 1. η επίτευξη συναίνεσης μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ γύρω από τις αρχές (principles for guidance) που πρέπει να διέπουν την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και 2. η ανάπτυξη κριτηρίων ποιότητας (common guidelines and quality criteria) για την πιστοποίηση υπηρεσιών και προϊόντων ΣυΕΠ.

Η Ομάδα Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό δημιούργησε τα **Κοινά Εργαλεία Αναφοράς (European Common Reference Tools)**, τα οποία στοχεύουν στο

να υποστηρίξουν τα κράτη – μέλη να αξιολογήσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Καθένα από αυτά παρουσιάζει μία λίστα χαρακτηριστικών – κριτηρίων που βοηθά ένα κράτος – μέλος να εντοπίσει μέσα από **αυτοαξιολόγηση (self-assessment)** τομείς της ΣυΕΠ, στους οποίους έχει παρουσιάσει πρόοδο, τομείς στους οποίους παρουσιάζει ελλείψεις, καθυστερήσεις και οι οποίοι χρειάζονται ενίσχυση και βελτίωση και τέλος τομείς ή θέματα όπου η συνεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη.

Το δεύτερο από τα εργαλεία αυτά με τίτλο «**Κοινά Σημεία Αναφοράς για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρώπη**» (Common reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe) παρουσιάζει, μετά από ενδεδειγμένη έρευνα που πραγματοποίησε το CEDEFOP στη διάρκεια των ετών 2003-2004, συγκεκριμένα κριτήρια αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ καταναμεμένα στις ακόλουθες 5 ομάδες:

- 1. Συμμετοχή των πολιτών στη Διασφάλιση Ποιότητας**
- 2. Επάρκεια των Συμβούλων**
- 3. Βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών**
- 4. Συνοχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ**
- 5. Κάλυψη όλων των τομέων παροχής της ΣυΕΠ.**

Τον Μάιο του 2004 ακολούθησε το **Ψήφισμα από το Συμβούλιο Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης της απόφασης των Υπουργών Παιδείας για την εφαρμογή της Δια Βίου ΣυΕΠ** (resolution of the education council) το οποίο όριζε ως προτεραιότητα μεταξύ άλλων τη βελτίωση των μηχανισμών διασφάλισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Τον **Δεκέμβριο του 2004** υπήρξε ένα κοινό ανακοινωθέν 32 υπουργών της ΕΕ, κοινωνικών εταίρων και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο **Μάαστριχτ (Maastricht communiqué)**, το οποίο καλούσε τα κράτη μέλη να χρησιμοποιούν κοινά εργαλεία και αρχές για την υποστήριξη της Δια Βίου Συμβουλευτικής.

Τέλος στις **21 Νοεμβρίου 2008** το Συμβούλιο Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξέδωσε ψήφισμα «**Για την καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης**» (Council

Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies).

Το Ψήφισμα κάλεσε τα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης **να αναπτύξουν συστήματα διασφάλισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ** και να ενισχύσουν την ευρωπαϊκή συνεργασία σε θέματα Δια Βίου ΣυΕΠ κυρίως μέσα από το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στη Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN) και με την υποστήριξη του προγράμματος Lifelong Learning και του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (CEDEFOP).

Τον **Μάρτιο του 2007**, στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος "Education and Training 2010 work programme", ιδρύθηκε το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN), στο οποίο συμμετέχουν 29 ευρωπαϊκές χώρες και έχει ως στόχο την υποστήριξη των κρατών μελών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προώθηση της ευρωπαϊκής συνεργασίας για τη Δια Βίου ΣυΕΠ στους τομείς της Εκπαίδευσης και της Απασχόλησης. Με τη βοήθεια του δικτύου προτείνονται οι κατάλληλες δομές και υποστηρικτικοί μηχανισμοί για την εφαρμογή των προτεραιοτήτων που καθορίζονται από τα Ψηφίσματα του Συμβουλίου της ΕΕ για τη Δια Βίου ΣυΕΠ (2004 και 2008) σε εθνικό επίπεδο, δηλαδή υποστηρίζεται κάθε κράτος μέσα από την ευρωπαϊκή συνεργασία, αφού εντοπίσει τους τομείς εκείνους της ΣυΕΠ. στους οποίους χρειάζεται ενίσχυση, να ανταλλάξει εμπειρίες, μεθόδους, καλές πρακτικές και έτσι να μπορέσει να αναπτύξει και να εφαρμόσει εθνικές πολιτικές, συστήματα και υπηρεσίες προς όφελος των πολιτών και των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Κατά τον 3ο χρόνο λειτουργίας του ELGPN (2009) δημιουργήθηκε ένα ιδιαίτερο πακέτο εργασίας (Work Package), το WP4, το οποίο είναι αφιερωμένο στην Διασφάλιση Ποιότητας στην ΣυΕΠ. Το πακέτο εργασίας WP4 ξεκίνησε με μια άσκηση καταγραφής (mapping exercise), η οποία εξέτασε πως κάθε χώρα και οι ενδιαφερόμενοί της (κυβέρνηση, πανεπιστήμια, λειτουργοί ΣυΕΠ κ.τ.λ.) εννοούν την ποιότητα στην ΣυΕΠ, ποιες χώρες έχουν ήδη συστήματα διασφάλισης ποιότητας, ποια είναι τα χαρακτηριστικά τους κοκ. Στη συνέχεια περιγράφηκαν οι επιθυμητοί δείκτες ποιότητας. Περαιτέρω στόχος είναι η περιγραφή των μετα-κριτηρίων ποιότητας (meta-criteria for Quality Assurance)

και τελικά ενός Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για την Διασφάλιση Ποιότητας στην ΣυΕΠ. Κύριο Παραδοτέο των εργασιών της διετίας 2009-2010 ήταν ένα Πλαίσιο (Matrix) κριτηρίων αναφοράς και επιθυμητών δεικτών ποιότητας. Πρόκειται για έναν Κατάλογο με τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνονται στο πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας. Η Βάση για την ανάπτυξη του καταλόγου αυτού ήταν οι 4 από τις 5 κατηγορίες κριτηρίων αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ που αναπτύχθηκαν από την Ομάδα Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου ΣυΕΠ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Κοινά Σημεία Αναφοράς για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρώπη). Η πρόταση αυτή του ELGPN για ένα ενιαίο πλαίσιο κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ παρουσιάζεται στον πίνακα 1 στο τέλος αυτού του κεφαλαίου. Τέλος σε εξέλιξη βρίσκεται ο προσδιορισμός με βάση τα παραπάνω, των βημάτων που πρέπει να κάνει κάθε χώρα για την βελτίωση ή ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τα ψηφίσματα της ΕΕ του 2004 και 2008 (Γαϊτάνης, Δ., Ε.Λ.Ε.ΣΥ.Π τεύχος 86-87, βλ. και κεφάλαιο 1 της παρούσης).

Οι τέσσερις βασικοί άξονες δράσης του ELGPN με στόχο την αναβάθμιση, τον εκσυγχρονισμό και την οικονομική και κοινωνική αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών ΣυΕΠ, είναι:

- 1. Η ενθάρρυνση της Δια Βίου απόκτησης από τους πολίτες όχι απλά κάποιων ικανοτήτων για την αύξηση της απασχολησιμότητας τους αλλά βαθύτερων δεξιοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας και προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης (career management skills).**
- 2. Η διεύρυνση της πρόσβασης (access) σε υπηρεσίες ΣυΕΠ όλων των κατηγοριών του πληθυσμού της ΕΕ (σπουδαστές, νέοι, ενήλικοι, εργαζόμενοι, άνεργοι, ευπαθείς κατηγορίες, κλπ) και καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής τους ζωής.**
- 3. Η καθιέρωση νέων αποτελεσματικών μορφών συνεργασίας και συντονισμού των ποικίλων δομών και μηχανισμών ΣυΕΠ.**
- 4. Η αναζήτηση σύγχρονου, αποτελεσματικού και ενιαίου ως προς τα κριτήρια και τους δείκτες πλαισίου διασφάλισης ποιότητας στις δομές Δια Βίου ΣυΕΠ και ο προσδιορισμός των εργαλείων εφαρμογής του έως το 2020 στην ΕΕ.**

Η έμφαση και ο προσανατολισμός της ΕΕ στους ανωτέρω άξονες δράσης απορρέουν από τις πρόσφατες μετά την Συνθήκη της Λισσαβόνας στρατηγικές επιλογές της ΕΕ και του ΟΕCD έως το 2020 (ΟΕCD 2004, Cedefop, 2008), οι οποίες λαμβάνουν υπόψη την πρωτόγνωρη δυσμενή διεθνή οικονομική και χρηματοπιστωτική κρίση, τις ταχύτατες διαδικασίες παγκοσμιοποίησης στη διεθνή οικονομία και τον ρόλο που καλείται να παίξει η ΕΕ μέσα σε αυτήν. Οι εξελίξεις αυτές δρομολογούν την ανάγκη στροφής σε πιο ενεργές, ολιστικές πολιτικές Δια Βίου ΣυΕΠ, οι οποίες θεωρούνται στρατηγικής σημασίας στο να ενισχύσουν μεσοπρόθεσμα την οικονομική ανάπτυξη και κοινωνική συνοχή – συμβάλλοντας στην αντιμετώπιση της δομικής ανεργίας, στην προώθηση της επαγγελματικής κινητικότητας στην ΕΕ και παγκόσμια, και στην ενίσχυση των ικανοτήτων, γνώσεων και προσόντων του ανθρώπινου κεφαλαίου, ώστε να μπορεί να προσαρμόζεται στις ταχείες οικονομικές και επαγγελματικές αλλαγές του κόσμου της εργασίας. Ωστόσο, για να καταφέρει να διαδραματίσει τον ρόλο της η Δια Βίου ΣυΕΠ θα πρέπει να τεκμηριώνει επαρκώς και με επιστημονικούς τρόπους την αποτελεσματικότητα της και την έμπρακτη με βάση αποδεικτικά στοιχεία συμβολή της στην οικονομία και απασχόληση σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, μέσω της μέτρησης της απόδοσης και των αποτελεσμάτων τους, ώστε να προσφέρουν στους διαμορφωτές πολιτικών την απαραίτητη τεκμηρίωση που δικαιολογεί τις επενδύσεις στην ΣυΕΠ τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται:

- Α. κεντρικά ζητήματα που τεκμηριώνουν την ανάγκη δημιουργίας ενός Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ
- Β. η υπάρχουσα κατάσταση σχετικά με τα υφιστάμενα συστήματα διασφάλισης ποιότητας μέσα από την ενδεικτική αναφορά καλών πρακτικών - πολιτικών που ακολουθούνται από τα κράτη μέλη της ΕΕ (εκτενής στα εθνικά συστήματα διασφάλισης ποιότητας γίνεται εν συνεχεία στο επόμενο κεφάλαιο της μελέτης)
- Γ. βασικά θεωρητικά ζητήματα αναφορικά με την διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού ενιαίου Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διασφάλισης Ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ στην ΕΕ, και

Δ. το προτεινόμενο Πλαίσιο Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας του δικτύου ELGPN (2010) (Πίνακας 1).

B.2 Η ανάγκη δημιουργίας Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Θεωρητικό πλαίσιο.

Οι μελέτες του CEDEFOP (2008) και του ELGPN (2010) όπως και οι αναφορές των χωρών που συμμετέχουν στο πακέτο εργασίας 4 του δικτύου σχετικά με τα υπάρχοντα συστήματα διασφάλισης ποιότητας στα κράτη - μέλη της ΕΕ κατέληξαν στα ακόλουθα συμπεράσματα:

1. Στις πιο πολλές ευρωπαϊκές χώρες οι υπηρεσίες ΣυΕΠ χαρακτηρίζονται από ποικιλομορφία και κατακερματισμό όσον αφορά τον τομέα εφαρμογής, τις ομάδες του πληθυσμού στις οποίες απευθύνονται, τους στόχους, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, και την αντιμετώπιση των ζητημάτων που σχετίζονται με την αξιολόγηση της ποιότητας και των αποτελεσμάτων της Δια Βίου ΣυΕΠ. Ελάχιστες χώρες διαθέτουν συστήματα ΣυΕΠ που χαρακτηρίζονται από συνοχή και από κοινώς αποδεκτά πρότυπα όσον αφορά στον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η ανάπτυξη ενός **Ενιαίου Πλαισίου Διασφάλισης Ποιότητας**, το οποίο θα καλύπτει όλους τους τομείς εφαρμογής της ΣυΕΠ, είναι εξαιρετικής σημασίας, ώστε να καλύπτονται επαρκώς οι ανάγκες όλων των πολιτών, οι οποίοι αναζητούν σε διάφορες φάσεις του κύκλου της ζωής τους συμβουλευτικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, οι απαιτήσεις των ιδίων των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, οι οποίοι πρέπει να λειτουργούν με βάση συγκεκριμένα standards ποιότητας και απόδοσης, αλλά και οι απαιτήσεις των δημόσιων ή ιδιωτικών οργανισμών που χρηματοδοτούν τις υπηρεσίες ΣυΕΠ και οι οποίοι αναζητούν αποδείξεις που τεκμηριώνουν την αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η ανάπτυξη ενός τέτοιου πλαισίου διασφάλισης ποιότητας απαιτεί την ενεργό συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων – εταίρων (υπουργείων, ερευνητικών οργανισμών, κοινωνικών εταίρων, στελεχών ΣυΕΠ αλλά και των ιδίων των πολιτών –χρηστών).

2. Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ αποτελεί από μεθοδολογική άποψη μια πολύπλοκη διαδικασία. Απαιτεί τη διενέργεια ερευνών μεγάλης κλίμακας με σύνθετους πειραματικούς σχεδιασμούς και στατιστικά εργαλεία ελέγχου. Πρέπει να είναι ικανή «να μετρά», τόσο **εμφανή αποτελέσματα (hard outcomes)** στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την

εργασία ενός ατόμου όπως π.χ. η εύρεση εργασίας, όσο και **έμμεσα ευρύτερα αποτελέσματα (soft outcomes)** στη συνολικότερη προσωπική, κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη όλων των πολιτών και των ιδιαίτερων ομάδων στις οποίες απευθύνονται οι δομές Δια Βίου ΣυΕΠ, όπως π.χ. η αύξηση της αυτοαντίληψης - αυτοπεποίθησης, των κινήτρων για επιτυχία, της κριτικής σκέψης, της ικανότητας λήψης απόφασης κλπ. (OECD 2004).

3. Οι δείκτες ποιότητας ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας, οι οποίοι παρέχουν απόδειξη για την τήρηση των κριτηρίων ποιότητας που αυτό έχει θέσει, θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να αξιολογήσουν τα λεγόμενα **βραχυπρόθεσμα (immediate), μεσοπρόθεσμα (intermediate) και μακροπρόθεσμα (longer-term) αποτελέσματα** της ΣυΕΠ για το άτομο, την οικονομία και την κοινωνία. Σύμφωνα με τη μελέτη του OECD (2004) αλλά και από την έρευνα του ELGPN (2010) απαιτείται από μεθοδολογική άποψη, η συγκεκριμενοποίηση των δεικτών ποιότητας σε βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα και εν συνεχεία η σταδιακή ανάπτυξη εργαλείων έρευνας και αξιολόγησης που μπορούν να αποτιμούν τα αποτελέσματα της ΣυΕΠ σε αυτά τα τρία χρονικά στάδια. Οι ίδιες εκθέσεις τονίζουν ότι είναι πιο εύκολο να αξιολογηθούν πληρέστερα τα βραχυπρόθεσμα μαθησιακά αποτελέσματα της ΣυΕΠ στα άτομα, όπως π.χ. η αυτοαντίληψη, η ικανότητα λήψης απόφασης, η γνώση των ευκαιριών εκπαίδευσης-απασχόλησης. Αντίθετα, το ενδιαφέρον δεν έχει επικεντρωθεί ακόμη μέσα από τα υπάρχοντα συστήματα διασφάλισης ποιότητας των κρατών μελών στην διαμόρφωση δεικτών ποιότητας που θα αποτιμούν με αξιοπιστία τα μεσοπρόθεσμα αποτελέσματα της ΣυΕΠ στην συμπεριφορά των ατόμων (medium-term behavioral outcomes), όπως π.χ. η σχολική επίδοση, η εξάρτηση από κοινωνικές παροχές. Κατά παρόμοιο τρόπο οι έρευνες για την αποτελεσματικότητα της ΣυΕΠ δεν έχουν επικεντρωθεί σχεδόν καθόλου στις μακροπρόθεσμες επιδράσεις (longer-term impacts) της ΣυΕΠ (<http://www.guidance-research.org/E.E.benefits/ebg> ELGPN, 2010). Το κυριότερο εύρημα από τις έρευνες αυτές είναι ότι η ΣυΕΠ μπορεί να έχει θετική επίδραση στην αύξηση της ικανοποίησης των ατόμων.

4. Σχετικές με τα παραπάνω θέματα είναι δύο σοβαρές αντικειμενικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι ερευνητικές προσπάθειες στον τομέα της αποτελεσματικότητας της ΣυΕΠ: α) το ότι δεν έχουν ακόμα θεσπιστεί κοινοί δείκτες ποιότητας στον τομέα της ΣυΕΠ, ούτε κοινές μέθοδοι συλλογής αποδεικτικών στοιχείων και β) ότι οι παράγοντες που καθορίζουν τις

εκπαιδευτικές και επαγγελματικές επιλογές και αποφάσεις των ατόμων σε κάθε περίοδο της ζωής τους είναι πάρα πολλοί και σύνθετοι, γεγονός που καθιστά δύσκολη την αξιολόγηση σε ποιο βαθμό οι αλλαγές που παρατηρούνται ότι συμβαίνουν στην ζωή των πολιτών σε οικονομικό, επαγγελματικό, μορφωτικό και προσωπικό επίπεδο, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, είναι αποτέλεσμα των οργανωμένων υπηρεσιών ΣυΕΠ. Ένα τέτοιο εγχείρημα ενδεχομένως απαιτεί την χρήση πιο προσγειωμένων (ground based) και βασισμένων σε αξιόπιστα στοιχεία, δεικτών ποιότητας (indicators) και εν συνεχεία μεθόδων και τεχνικών που να ελέγχουν με έγκυρους τρόπους συσχετίσεις, στον βαθμό που μπορεί αυτές να ελεγχτούν (Ground based hypotheses in social reseach, in, J.Hudges, 1990). Χαρακτηριστικό παράδειγμα προσπάθειας αποτύπωσης στόχων, με μορφή αποτελεσμάτων και συνεπειών των υπηρεσιών ΣυΕΠ σε μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο επίπεδο, είναι οι στόχοι ποιότητας της υπηρεσίας Careers Scotland στην Σκωτία. Ωστόσο, και αυτοί αντιμετωπίζουν προβλήματα αξιοπιστίας και εγκυρότητας υποθέσεων όπως και καταλληλότητας των μεθόδων μέτρησης και ελέγχου, όσον αφορά τη συσχέτιση συμβολής των υπηρεσιών ΣυΕΠ, και των ευρύτερων οικονομικών και κοινωνικών συνεπειών π.χ. αύξηση της παραγωγικότητας, μείωση της εγκληματικότητας και των φαινομένων βίας κλπ (βλέπε πίνακα 2).

5. Κεντρικού ενδιαφέροντος αναδεικνύεται το ερώτημα, εάν τα έως σήμερα εφαρμοζόμενα από ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες προγράμματα ένταξης των ατόμων στην αγορά εργασίας, ακόμα και αν έχουν να επιδείξουν επιτυχή αποτελέσματα, θα αξιολογούνταν ως εξίσου αποδοτικά με κριτήρια βασισμένα στη λογική **κόστους - οφέλους** των δομών ΣυΕΠ στην οικονομική ανάπτυξη και απασχόληση (cost / benefit analysis). Για το ζήτημα αυτό ενδεικτικά αναφέρεται μέσα από τη μελέτη του ELGPN αλλά και μέσα από εκθέσεις των κρατών μελών, ότι χώρες με χρόνια εγκατεστημένο σύστημα διασφάλισης ποιότητας στην επαγγελματική συμβουλευτική, δεν έχουν επιχειρήσει με εξαίρεση πολύ λίγα κράτη μέλη (Αγγλία, Δανία, Ουγγαρία) να θέσουν συγκεκριμένους και σαφώς διατυπωμένους αναμενόμενους στόχους και εργαλεία αποτίμησης της δράσης τους με βάση την προαναφερθείσα λογική στην πραγματική εκπαίδευση, κατάρτιση και οικονομία. Μοναδικό παράδειγμα ύπαρξης αξιόπιστου συστήματος κριτηρίων και δεικτών αξιολόγησης της ποιότητας των δομών ΣυΕΠ, το οποίο βασίζεται σε κάποιο βαθμό στην ανωτέρω λογική, ωστόσο, όχι εστιασμένο σε όλους τους στόχους ΣυΕΠ, αποτελεί το

βρετανικό πρότυπο ποιότητας Matrix¹⁹. Μία παρόμοια προσπάθεια αποτελεί το σύστημα SALVA VITA στην Ουγγαρία, το οποίο αποτιμά με κριτήρια **επιστροφής της επένδυσης** (social return of investment) τα αποτελέσματα της ΣυΕΠ στην άμεση εύρεση εργασίας και στην αύξηση της απασχολησιμότητας των ατόμων (ELGPN 2010, Ε.Κ.Ε.Π. 2007, CEDEFOP 2008, Kiss & Pecze, 2009).

6. Όσον αφορά το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διασφάλισης Ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, που επιδιώκει να δημιουργήσει η ΕΕ κυρίως μέσα από τις εργασίες του ELGPN, θα πρέπει να επισημανθεί ότι **στόχος δεν είναι να επιβληθεί το πλαίσιο αυτό** στα κράτη μέλη, αλλά να προκληθεί μία συζήτηση που θα οδηγήσει σε συμφωνία για τα στοιχεία που πρέπει να περιληφθούν στην προσέγγιση της διασφάλισης της ποιότητας της ΣυΕΠ. Παρόμοια εργασία έχει γίνει στην Ευρωπαϊκή ένωση και σε άλλους τομείς όπως το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, στην ανώτερη εκπαίδευση και σε «υπηρεσίες γενικού ενδιαφέροντος». Είναι σημαντικό για τη δημιουργία και την ενδεχόμενη εφαρμογή του πλαισίου να υπάρχει μία ευρεία κατανόηση και συμφωνία από πλευράς των μελών του ELGPN. Για τον σκοπό αυτό το δίκτυο έχει επιλέξει ως πρότυπο κοινής δράσης την ανοικτή μέθοδο συνεργασίας και συντονισμού (open method of coordination). Τις μορφές αυτές συντονισμού στηρίζουν οι αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για ανάπτυξη συστημάτων και εργαλείων κοινής αναφοράς στη Δια Βίου ΣυΕΠ. Παράλληλα χρειάζεται να μελετηθούν περισσότερο οι δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία του πλαισίου αυτού και αυτή η διαδικασία θα απασχολήσει το επόμενο στάδιο των εργασιών του ELGPN.

7. Με βάση τα πορίσματα του ELGPN (2010) και του OECD (2004), σχετικά με τα ζητήματα διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, η ανάγκη της κατοχύρωσης ενός Κοινού Πλαισίου Διασφάλισης Ποιότητας των δομών ΣυΕΠ και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του σε τακτική βάση αναδεικνύεται ως θεμελιακή όχι μόνο για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται

¹⁹ Το βρετανικό πρότυπο ποιότητας MATPIX εφαρμόζεται κυρίως στον χώρο της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και επικεντρώνεται κυρίως στις διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται για την διασφάλιση ποιότητας στην δράση των δομών ΣυΕΠ και λιγότερο στο περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Χρησιμοποιείται τόσο για αυτοαξιολόγηση του οργανισμού όσο για εξωτερική αξιολόγηση και μπορεί προσαρμόζεται σε διάφορες ομάδες στόχου και περιβάλλοντα όπου προσφέρονται οι υπηρεσίες αυτές. Αποτελείται από 8 στοιχεία που περιγράφουν επιδιωκόμενα αποτελέσματα και αφορούν α. Τον τρόπο που προσφέρεται η υπηρεσία και β. τον τρόπο που διοικείται αποτελεσματικά η υπηρεσία.

στους πολίτες που απευθύνονται στις δομές αυτές, αλλά και για την οργανωτική εξέλιξη και ανάπτυξη των "ιδίων" των φορέων ΣυΕΠ.

B.3 Βασικά συμπεράσματα από τη μελέτη των ήδη εφαρμοζόμενων Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας στα κράτη μέλη της ΕΕ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί ένα κεντρικό συμπέρασμα είναι ότι ενώ στις περισσότερες χώρες μέλη της ΕΕ υπάρχουν ως ένα βαθμό και για κάποιους τομείς εφαρμογής της ΣυΕΠ συστήματα διασφάλισης ποιότητας, οι στόχοι, τα κριτήρια αναφοράς, οι δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία που περιλαμβάνουν είναι α) ποικιλόμορφα β) δεν αποτιμούν με κριτήρια "κόστους / απόδοσης" (σε οικονομικό, κοινωνικό, ατομικό επίπεδο) τη συνολική αποτελεσματικότητα στην πράξη των δομών ΣυΕΠ γ) στις περισσότερες περιπτώσεις δεν συλλέγονται με συστηματικό και οργανωμένο τρόπο, ώστε να χρησιμοποιηθούν από τους επιτελικούς φορείς ΣυΕΠ, τους διαμορφωτές πολιτικής, και τους κοινωνικούς εταίρους για την εξαγωγή σε τακτική βάση συνολικότερων συμπερασμάτων και για τη διαμόρφωση νέων πολιτικών για τη βελτίωση των υπηρεσιών ΣυΕΠ σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο (CEDEFOP, 2008).

Για μια σειρά χωρών τα στοιχεία αυτά δεν είναι εύκολο να συγκεντρωθούν, να ποσοτικοποιηθούν με ενιαίο τρόπο, να αποτυπωθούν σε κεντρικές εκθέσεις, να δημοσιευθούν και κυρίως να αξιοποιηθούν άμεσα, επειδή δεν έχουν σχεδιαστεί με τις ίδιες προδιαγραφές. Επιπρόσθετα, όπως αναφέρεται, στην έκθεση του WP4 του ELGPN (2010), ακόμη και για βασικές έννοιες της διασφάλισης ποιότητας δεν υπάρχει ένας ενιαίος τρόπος ερμηνείας. Π.χ. τι εννοούμε όταν προσδιορίζουμε σε ένα πλαίσιο ποιότητας: α) εισροές β) διαδικασίες γ) εκροές, ή πολύ περισσότερο όταν επιχειρούνται εννοιολογικοί διαχωρισμοί στα αποτελέσματα, λ.χ. αν προσφέρθηκε πληροφορία ή οργανωμένη ατομική και ομαδική συμβουλευτική και αν ναι σε ποιο βαθμό, τι είδους κλπ.

Τέλος το ίδιο ισχύει και για πιο σοβαρές εννοιολογικές διευκρινίσεις π.χ. πως εννοείται η έννοια της επαγγελματικής και προσωπικής ανάπτυξης, ποια στοιχεία διακρίνουν την επαγγελματική σταδιοδρομία κλπ. Ενώ αυτές οι μεταβλητές υπάρχουν στα διάφορα συστήματα ποιότητας των κρατών μελών, δεν είναι ίδιος ο εννοιολογικός προσδιορισμός που τους αποδίδεται (ELGPN, 2010).

Ειδικότερα, ανάλογα με την κατάσταση, τις ανάγκες και τις προτεραιότητες της κάθε χώρας, εφαρμόζονται διαφορετικά κριτήρια αναφοράς και δείκτες ποιότητας για όλες ή κάποιες πτυχές των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Πιο συγκεκριμένα:

1. Τα περισσότερα συστήματα διασφάλισης ποιότητας έχουν εφαρμογή ή **μόνο στον τομέα της εκπαίδευσης ή μόνο στον τομέα της απασχόλησης** και δεν εξασφαλίζουν διατομεακότητα. Αν και στις πιο πολλές χώρες προβλέπονται υποστηρικτικές υπηρεσίες ΣΥΕΠ τόσο από τα υπουργεία Παιδείας όσο και Απασχόλησης, αυτές οι υπηρεσίες λειτουργούν εντελώς αυτοτελώς, με διαφορετικές κατευθύνσεις, χωρίς εθνικό συντονισμό και έλεγχο όσον αφορά τα αποτελέσματα της δράσης τους (ΟΕΠΕΚ 2007, CEDEFOP 2008). Λίγες χώρες έχουν εξασφαλίσει διατομεακά συστήματα διασφάλισης ποιότητας. Χαρακτηριστικές περιπτώσεις είναι η Γερμανία και η Γαλλία (μόνο για τον χώρο των Πανεπιστημίων και των αποφοίτων τους και σχετικά με την σύνδεση των προγραμμάτων σπουδών με την αγορά εργασίας και την αποτελεσματικότητα των δομών ΣΥΕΠ των πανεπιστημίων στην επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων τους).

2. Ανάλογα με την κατάσταση, τις ανάγκες και τις προτεραιότητές της, **κάθε χώρα εφαρμόζει διαφορετικούς Δείκτες Ποιότητας**. Έτσι άλλες χώρες δίνουν έμφαση σε **ποσοτικούς δείκτες ποιότητας** και άλλες σε **ποιοτικούς**. Οι περισσότερες χώρες δίνουν προτεραιότητα στη μέτρηση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών ΣΥΕΠ με τη βοήθεια ποσοτικών δεικτών που συνδέονται με εκπαιδευτικά αποτελέσματα ή αποτελέσματα απασχόλησης. Στην Δανία λ.χ. λαμβάνει χώρα σε τακτική βάση σχετική στατιστική έρευνα σε 50.000 μαθητές, ώστε να διαπιστωθεί η συσχέτιση της οργανωμένης ΣΥΕΠ με μαθησιακά αποτελέσματα που αφορούν τη σχολική πρόοδο, τη μείωση της σχολικής διαρροής κλπ. Η σχετική αξιολόγηση προβλέπει την εξέταση των αποτελεσμάτων που παρατηρούνται σε ομάδες που έλαβαν συμβουλευτική και σε ομάδες που δεν έλαβαν με τη βοήθεια αριθμητικών δεικτών (numerical indicators). Άλλες έρευνες διεξάγονται με τη χρήση τακτικών δημοσκοπήσεων για παρόμοιους σκοπούς (Αγγλία, Ιταλία, Πορτογαλία, Γαλλία κλπ). Γενικά μια σειρά χωρών συλλέγει σε τακτική βάση και καταχωρεί σε βάσεις δεδομένων (Data Bases) κυρίως ποσοτικά στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των συμβουλευόμενων, το είδος της υπηρεσίας που προσφέρθηκε, τις δράσεις

ΣυΕΠ που υλοποιούνται κλπ. Σε λίγα μόνο κράτη δίνεται μεγαλύτερη έμφαση σε ποιοτικούς δείκτες όπως π.χ. τις μεθόδους που ακολουθούνται στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ (π.χ. χρήση και αξιολόγηση ψυχομετρικού υλικού, δράσεων συμβουλευτικής και πληροφόρησης που εφαρμόζονται στα σχολεία), τον τρόπο πιστοποίησης της επάρκειας τόσο των συμβούλων όσο και των φορέων ΣυΕΠ (Γαλλία, Αγγλία, Σκωτία) κλπ. Ωστόσο, τα στοιχεία αυτά ποσοτικού ή ποιοτικού χαρακτήρα, αφενός δεν καλύπτουν όλες τις πτυχές δράσης των δομών ΣυΕΠ και αφετέρου δεν αξιοποιούνται σε συστηματική βάση και σε εθνικό επίπεδο για ανατροφοδότηση νέων πολιτικών και σχεδίων δράσης για τις δομές ΣυΕΠ.

Σε άλλες χώρες δίδεται η έμφαση στα **εισερχόμενα της συμβουλευτικής διαδικασίας (inputs)**, όπως π.χ. οι άνθρωποι και οι υλικοί πόροι και άλλες στα **εξερχόμενα (outputs)**, δηλαδή στα επιθυμητά αποτελέσματα των υπηρεσιών ΣυΕΠ. (π.χ. Αγγλία, Σκωτία βλ. σύστημα ποιότητας matrix για την πιστοποίηση των σχολικών μονάδων) (ΟΕΠΕΚ, 2007). Λίγες χώρες δίνουν έμφαση στην **αξιολόγηση της διαδικασίας** με την οποία προσφέρονται οι υπηρεσίες ΣυΕΠ και διασφαλίζεται η ποιότητά τους (**process**)

3. Επίσης **υπάρχει μεγάλη ποικιλία από χώρα σε χώρα όσον αφορά στα Κριτήρια Αναφοράς** που εξετάζουν τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας. Άλλες χώρες δίνουν έμφαση στα προσόντα, στην εκπαίδευση και στην **πιστοποίηση της επαγγελματικής επάρκειας των συμβούλων** και του προσωπικού των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Όσον αφορά την στελέχωση των υπηρεσιών ΣυΕΠ σχεδόν σε όλες τις χώρες υπάρχουν θεσπισμένα minimum κριτήρια επιλογής. Αυτά συνήθως είναι: πανεπιστημιακοί, μεταπτυχιακοί, διδακτορικοί τίτλοι στην συμβουλευτική ή σχετικός πανεπιστημιακός τίτλος και επιπλέον σεμιναριακή επιμόρφωση, ώστε να πιστοποιείται η αρχική επαγγελματική επάρκεια των συμβούλων. Ορισμένες χώρες έχουν καταρτίσει σχετικά μητρώα πιστοποιημένων στελεχών όπως για παράδειγμα το BBREGISTER στην Γερμανία, ή το μητρώο του Institute of Career Guidance, στην Αγγλία. Άλλες χώρες επιλέγουν την τακτική αξιολόγηση των συμβούλων και τη συνεχή πιστοποίηση της επαγγελματικής τους επάρκειας με στόχο την βελτίωση των προσόντων τους αλλά και των προδιαγραφών των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ (Γαλλία, Δανία, Αγγλία, Γερμανία, Σκωτία) (ΟΕΠΕΚ 2007, CEDEFOP 2008).

Άλλα κριτήρια αναφοράς περιλαμβάνουν τον **βαθμό κεντρικότητας των χρηστών (centrality of the users)**, οι οποίοι πλέον δεν θεωρούνται απλώς

ως καταναλωτές, αλλά ως ενεργοί Ευρωπαίοι πολίτες που πρέπει να έχουν ρόλο στον τρόπο με τον οποίο παρέχονται και αξιολογούνται οι υπηρεσίες ΣυΕΠ, το **δικαίωμα των χρηστών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ (right to guidance)** και την **ελεύθερη πρόσβαση σε υπηρεσίες ΣυΕΠ για όλους τους Ευρωπαίους πολίτες**, συμπεριλαμβανομένων των ομάδων που απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό. Σε λίγες μόνο χώρες δίδεται έμφαση στη νομική κατοχύρωση του δικαιώματος των πολιτών για παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σε μόνιμη βάση καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής τους ζωής. Το κριτήριο του δικαιώματος των χρηστών και της ελεύθερης πρόσβασης έχει ιδίως προβλεφθεί στα συστήματα διασφάλισης ποιότητας της Ισλανδίας, της Νορβηγίας και της Γερμανίας μετά από σχετικές νομοθετικές πρωτοβουλίες των χωρών αυτών (CEDEFOP 2008, ELGPN 2010). Γενικά σε μεγάλο αριθμό χωρών μελών το επίπεδο συνολικής κάλυψης του πληθυσμού με υπηρεσίες ΣυΕΠ υψηλής ποιότητας είναι χαμηλό ειδικά σε σχέση με το αν εξυπηρετούνται επαρκώς όλες οι πληθυσμιακές και ηλικιακές κατηγορίες, όπως και οι ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού. Αν και σε πολλές χώρες αναφέρεται η ύπαρξη υποστηρικτικών υπηρεσιών ΣυΕΠ είτε από πλευράς των αρμόδιων υπουργείων, είτε από άλλους οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες ΣυΕΠ, στην πράξη η πρόσβαση των πολιτών σε μαζική κλίμακα στις υπηρεσίες αυτές είναι ακόμη μέτρια έως χαμηλή και δεν υπάρχουν σαφή αποδεικτικά στοιχεία για τα αποτελέσματά των υπηρεσιών αυτών σε εθνικό επίπεδο. Η αποτύπωση της υπάρχουσας κατάστασης όσον αφορά την επάρκεια των υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι δύσκολη και εξαιτίας του κατακερματισμού των υπηρεσιών αυτών (CEDEFOP 2008).

Ένα βασικό κριτήριο αναφοράς που πρέπει να περιλαμβάνεται σε κάθε σύστημα αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, είναι το κριτήριο της **ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες συμβουλευτικές υπηρεσίες**. Στα περισσότερα συστήματα διασφάλισης ποιότητας των χωρών-μελών το κριτήριο αυτό είναι ισχυρό και συνήθως περιορίζεται σε μια απλή θετική ή αρνητική αποτίμηση της προσφερόμενης υπηρεσίας. Σε λίγες χώρες (Δανία, Αγγλία, Πορτογαλία, Ιταλία) υπάρχουν σχετικά συχνές δράσεις αξιολόγησης των υπηρεσιών ΣυΕΠ, μέσα από διοργάνωση ερευνών (surveys) με αντικείμενο την ικανοποίηση των πολιτών χρηστών. Το κριτήριο της ικανοποίησης των αναγκών των πολιτών ως κεντρικό ζητούμενο της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, με βάση τις πρόσφατες κατευθύνσεις της ΕΕ, όπως και της πιο ενεργούς αξιοποίησης και συμμετοχής τους με προτάσεις στη διαμόρφωση πολιτικών και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ,

είναι ακόμα σε πρώιμο στάδιο σε όλα σχεδόν τα υπάρχοντα συστήματα ποιότητας των κρατών μελών της ΕΕ.

4. Ανάλογη ποικιλία εμφανίζεται επίσης μεταξύ των κρατών μελών και όσον αφορά την προέλευση και διαχείριση των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας. Έτσι άλλα συστήματα διασφάλισης ποιότητας έχουν διαμορφωθεί **«εκ των άνω»** από την πολιτική ηγεσία **(top-down)**, ενώ άλλα έχουν διαμορφωθεί **«από την βάση»** των εμπλεκόμενων στην ΣυΕΠ (π.χ. χρήστες, σύμβουλοι ΕΠ κλπ.) **(bottom-up)**.

5. Σχετικά με τους τρόπους αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, άλλα συστήματα διασφάλισης ποιότητας βασίζονται στην **αυτοαξιολόγηση (self-evaluation)** των δομών ΣυΕΠ, ενώ άλλα σε **εξωτερική αξιολόγηση (external evaluation)**. Η πλειοψηφία των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ που εφαρμόζονται στα κράτη μέλη της ΕΕ στηρίζονται σε αυτοαξιολογικές διαδικασίες από πλευράς του παρόχου της υπηρεσίας (οργανισμός, υπουργείο, μονάδα) και δεν έχουν θεσπισμένο σύστημα τακτικής εξωτερικής αξιολόγησης των στόχων, των διαδικασιών, των αποτελεσμάτων, των υπηρεσιών και της επαγγελματικής επάρκειας των φορέων ΣυΕΠ (ΟΕΠΕΚ 2007). Χαρακτηριστικό παράδειγμα συστήματος διασφάλισης ποιότητας που βασίζεται σε εξωτερική αξιολόγηση είναι το βρετανικό πρότυπο Matrix standard.

6. Τέλος υπάρχει πληθώρα **προτύπων ποιότητας (standards)** και **κατευθυντηρίων αρχών (guidelines)**, μέσω των οποίων εκφράζεται όλη η προαναφερθείσα διαφοροποίηση των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας τόσο στην Ευρώπη όσο και διεθνώς. Χαρακτηριστικές περιπτώσεις είναι οι ακόλουθες: α) Οι Κατευθυντήριες Αρχές του Αμερικανικού Οργανισμού Επαγγελματικής Ανάπτυξης (NCDA), όπου η έμφαση των δεικτών ποιότητας εντοπίζεται κυρίως στην ποιότητα του υλικού και των εργαλείων που χρησιμοποιούνται για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και όχι στις άλλες πλευρές του έργου της συμβουλευτικής. Π.χ. έχουν θεσπιστεί 1. Κατευθυντήριες αρχές ποιότητας για την προετοιμασία και αξιολόγηση υλικού εκπαιδευτικής και επαγγελματικής πληροφόρησης, 2. Κατευθυντήριες αρχές ποιότητας για την προετοιμασία και αξιολόγηση οπτικοακουστικού υλικού συμβουλευτικής (video career media), 3. Κατευθυντήριες αρχές ποιότητας για

τη δημιουργία λογισμικού (software) για συμβουλευτικές υπηρεσίες β) Οι Αρχές δεοντολογίας (ethical standards) και τα Επαγγελματικά Πρότυπα-Προδιαγραφές των προσόντων των επαγγελματιών συμβούλων που έχει εκπονήσει η Διεθνής Ένωση για την Εκπαιδευτική και Επαγγελματική Συμβουλευτική (IAEVG) και τα οποία δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στην διαδικασία παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ, στον κώδικα δεοντολογίας των υπηρεσιών ΣυΕΠ και τα απαιτούμενα προσόντα των λειτουργών της ΣυΕΠ (www.iaevg.org).

B.4 Ποικιλία δεικτών και τεχνικών μέτρησης ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ

1. Όπως ήδη έχει αναφερθεί, τα περισσότερα συστήματα αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ α. χρησιμοποιούν κυρίως ποσοτικούς (quantitative indicators) και όχι ποιοτικούς δείκτες ποιότητας (qualitative indicators) β. κάνουν χρήση "ποσοτικών" τεχνικών έρευνας (συνήθως με αποκλειστική χρήση στατιστικών εργαλείων) για να αξιολογήσουν τις διάφορες πλευρές ποιότητας που επιθυμούν να μετρήσουν είτε στο επίπεδο στόχων είτε στο επίπεδο διαδικασιών και αποτελεσμάτων γ. δεν δίνουν επαρκή έμφαση στην αξιολόγηση της ποιότητας ΣυΕΠ με πιο σύνθετα ερευνητικά εργαλεία (ποιοτικά και ποσοτικά) που να μετρούν έμμεσα αποτελέσματα και ευρύτερες συνέπειες σε μέσο και μακροπρόθεσμο επίπεδο δ. ενδιαφέρονται για την διαμόρφωση δεικτών ποιότητας που αφορούν περισσότερο στα εισαγόμενα και τα αποτελέσματα και λιγότερο στην ίδια την διαδικασία της ΣυΕΠ (CEDEFOP 2008).

2. Επίσης ενώ, όπως έχει αναφερθεί, στις πιο πολλές χώρες συλλέγονται αρκετά ερευνητικά δεδομένα (DATA), αυτά δεν αξιοποιούνται επαρκώς σε εθνικό επίπεδο για την αξιολόγηση και την ανατροφοδότηση της σύγχρονης συμβουλευτικής διαδικασίας. Πολλά από τα στοιχεία αυτά δεν είναι σχεδιασμένα για να χρησιμοποιηθούν για αυτό τον σκοπό. Η συλλογή των στοιχείων γίνεται είτε από κεντρικές υπηρεσίες που εποπτεύουν τους φορείς ΣυΕΠ στα κράτη – μέλη, είτε από τους ίδιους τους φορείς ΣυΕΠ, που ενδιαφέρονται να πιστοποιήσουν την επαγγελματική τους επάρκεια, είτε από εθνικές στατιστικές υπηρεσίες.

3. Στις περισσότερες χώρες τα δεδομένα δεν δημοσιοποιούνται και δεν είναι προσβάσιμα στο ευρύ κοινό για περαιτέρω αξιοποίηση ή ως μέτρο κοινωνικού ελέγχου της αποτελεσματικότητας της δράσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

4. Σε λίγες μόνο χώρες τα αποδεικτικά στοιχεία που συγκεντρώνονται τεκμηριώνουν με σχετικά αξιόπιστο τρόπο την τήρηση των δεικτών ποιότητας ή την επίτευξη των συγκεκριμένων επιθυμητών αποτελεσμάτων που αποδίδονται στην επίδραση της ΣυΕΠ. Π.χ.

- Στην Δανία πραγματοποιείται μια ετήσια έρευνα σε μαθητές στους οποίους προσφέρθηκαν υπηρεσίες ΣυΕΠ και σε μαθητές στους οποίους δεν προσφέρθηκαν για να μετρηθεί ο δείκτης της μείωσης της σχολικής διαρροής,
- Στην Γερμανία διεξάγεται μια τακτική στατιστική έρευνα που περιλαμβάνει αξιοποίηση των αρχείων των υπηρεσιών ΣυΕΠ που λαμβάνουν μέρος σε διάφορα περιφερειακά προγράμματα των κρατιδίων της σχετικά με τα αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης στην αύξηση της απασχολησιμότητας των μαθητών
- Στην Ουγγαρία γίνεται χρήση δεικτών και στατιστικών εργαλείων που αποτιμούν σε οικονομικό μέγεθος τη σχέση κόστους της πρακτικής άσκησης και οικονομικού οφέλους από τη μείωση της ανεργίας και την αύξηση της απασχόλησης σε ορισμένες κατηγορίες πληθυσμού. (social return of investment)
- Στη Φιλανδία διεξάγονται συστηματικές έρευνες ικανοποίησης χρηστών τα δεδομένα των οποίων καταχωρούνται σε βάσεις δεδομένων που διαθέτουν οι ίδιες υπηρεσίες ΣυΕΠ καθώς και μελέτες για τα αποτελέσματα των υπηρεσιών ΣυΕΠ στην παραγωγικότητα του ανθρώπινου δυναμικού.
- Στη Γαλλία γίνεται προσπάθεια για την πιστοποίηση και την αξιολόγηση της ποιότητας των Πανεπιστημίων και των υπηρεσιών ΣυΕΠ που διαθέτουν, όπως και για την επάρκεια του προσωπικού τους με έμφαση στη σχέση προγραμμάτων σπουδών με τα προσόντα που απαιτούνται κάθε φορά στην αγορά εργασίας, και των υπηρεσιών ΣυΕΠ των πανεπιστημίων με την αύξηση της απασχολησιμότητας των αποφοίτων τους
- Στην Αγγλία η διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ γίνεται μέσα από τακτικές έρευνες που συνδέονται με συγκεκριμένα επιθυμητά αποτελέσματα όσον αφορά την παροχή και την οργάνωση-διοίκηση των συμβουλευτικών υπηρεσιών και με την βοήθεια των βάσεων δεδομένων που

διαθέτουν οι ίδιες υπηρεσίες ΣυΕΠ (βλέπε σύστημα ποιότητας matrix, Ε.Κ.Ε.Π. 2007) (CEDEFOP, 2008).

5. Σχετικά με την καταλληλότητα της χρήσης των διάφορων διεθνών προτύπων ποιότητας στην διασφάλιση ποιότητας των δομών ΣυΕΠ τίθενται τα ακόλουθα ζητήματα. Σήμερα, ελλείπει πιο εξειδικευμένων ερευνητικών εργαλείων για την αξιολόγηση των κριτηρίων ποιότητας των δομών ΣυΕΠ, διάφορα παγκοσμίως κατοχυρωμένα γενικά πρότυπα ποιότητας όπως το **ISO9001**, έχουν αντικαταστήσει (ή έχουν γίνει αντικείμενο "δανεισμού") τα εξειδικευμένα συστήματα διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ σε μερικές χώρες (πχ. Σλοβενία, Ουγγαρία, Ιταλία). Ωστόσο, μια βασική κριτική που έχει γίνει στα γενικά πρότυπα ποιότητας, είναι η δυσκολία που έχουν στην αξιολόγηση των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών που βρίσκονται εκτός παραγωγικής διαδικασίας, όπως η συμβουλευτική και ο επαγγελματικός προσανατολισμός, και οι οποίες δεν έχουν άμεσα μετρήσιμα αποτελέσματα σε σχέση με τους στόχους και τους τρόπους που παρέχονται. Η φιλοσοφία του διεθνούς προτύπου ISO9001 εστιάζεται σε στόχους, διαδικασίες και αποτελέσματα ενός οργανισμού που μπορεί να τυποποιηθεί και δίνει έμφαση στην οργανωτική τελειοποίηση του. Επιπρόσθετη κριτική σχετικά με την περιορισμένη ωφέλεια των προτύπων ποιότητας τύπου ISO στις υπηρεσίες ΣυΕΠ έχει εστιασθεί στα ακόλουθα σημεία α) έμφαση αξιολόγησης μόνο στους στόχους και τα αποτελέσματα της ΣυΕΠ και όχι στις διαδικασίες β) έλλειψη αποτελεσματικότητας, εάν δεν έχει προηγουμένα υιοθετηθεί από τον οργανισμό που θα το εφαρμόσει, ένα σαφές πλαίσιο κανόνων και διαδικασιών για την παροχή των υπηρεσιών γ) υψηλό κόστος εφαρμογής και υποστήριξης δ) επαλήθευση της τήρησης, των διαδικασιών σε μεταγενέστερο χρόνο και όχι κατά τη διάρκεια που προσφέρεται η υπηρεσία (Ε.Κ.Ε.Π., 2007).

Αντίστοιχη κριτική έχει δεχθεί και το **Ευρωπαϊκό Πρότυπο Ποιότητας Ε.Κ.Α** (European Quality Award)²⁰.

²⁰ Το μοντέλο Ε.Κ.Α δημιουργήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Διαχείριση της Ποιότητας (European Foundation for Quality Management - Ε.Ε.Κ.Α), οργανισμό που ιδρύθηκε το 1988 από 14 μεγάλες ευρωπαϊκές εταιρίες με σκοπό την προώθηση της ποιότητας ως ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Το 1996 το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας (ΕΚΑ), μετονομάστηκε σε Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας (European Model for Business Excellence - ΕΜΒΕ). Σύμφωνα με το πρότυπο αυτό, οι εταιρείες αξιολογούνται με βάση 9 κριτήρια ποιότητας και βαθμολογούνται σε μια κλίμακα των 100 βαθμών. Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Τελειότητας χρησιμοποιείται ως πρακτικό διαγνωστικό εργαλείο για τον εντοπισμό των δυνατών και

Σχετικά με τις κριτικές αυτές θεωρείται ότι ορισμένες πλευρές της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, όπως π.χ. ο ρόλος που μπορεί να παίζουν μη εύκολα μετρήσιμες ικανότητες των συμβούλων κατά την διάρκεια παροχής της ΣυΕΠ π.χ. η ικανότητα να δημιουργεί θετικό κλίμα, η εγκαρδιότητα, ο τρόπος εκμείωσης που χρησιμοποιεί για να συλλέξει τις πληροφορίες του, η επιρροή που εξασκεί, ή οι έμμεσες μακροπρόθεσμες ποιοτικού χαρακτήρα συνέπειες στην οικονομία, δεν μπορούν εύκολα να αποτιμηθούν μέσα από την αποκλειστική χρήση των παραπάνω μοντέλων. Ορισμένες πλευρές των υπηρεσιών ΣυΕΠ δεν μπορούν να έχουν ούτε απόλυτα μετρήσιμα αποτελέσματα ούτε να τυποποιηθούν επακριβώς και με πληρότητα (Ε.Κ.Ε.Π. 2007, CEDEFOP 2008, Morgan, 1987).

Τέλος σε σχέση με την υπάρχουσα κατάσταση σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ μέσα από τις μελέτες και αναφορές των κρατών – μελών προκύπτουν οι παρακάτω πρόσθετοι προβληματισμοί:

- Κατά πόσον σε όλες τις χώρες οι υπηρεσίες ΣυΕΠ έχουν δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες και υποδομές προκειμένου να παρατηρούν τις μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες τάσεις της οικονομίας της κοινωνίας και της αγοράς εργασίας και να προσανατολίζουν αναλόγως τις δράσεις τους όσον αφορά την πληροφόρηση και την ομαδική ή ατομική συμβουλευτική των πολιτών.
- Εάν υποστηρίζουν τη συστηματική συνεργασία σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο με όλους τους εμπλεκόμενους με την ΣυΕΠ φορείς π.χ. κρατικές υπηρεσίες, κοινωνικούς εταίρους, επιχειρήσεις, ενώσεις, σωματεία, τοπική αυτοδιοίκηση, επιστημονικούς φορείς, ΜΚΟ κλπ. μέσω ευέλικτων οργανωτικών δομών π.χ. εάν υπάρχει και λειτουργεί forum συμβουλευτικής για τον συντονισμό όλων αυτών των φορέων, ώστε να υλοποιήσουν τον

των αδύνατων σημείων των επιχειρήσεων ή οργανισμών. Βάσει αυτού, η Διοίκηση μπορεί να επιλέξει στόχους βελτίωσης και να θέσει σε εφαρμογή συστηματικά προγράμματα για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της ανάπτυξης. Το ΕΜΒΕ, το οποίο αντανάκλα θεωρίες διοίκησης ολικής ποιότητας (Total Quality Management), αποτελείται από δύο μεγάλες ομάδες κριτηρίων και υποκριτηρίων. Η πρώτη ομάδα κριτηρίων, οι "προϋποθέσεις", αποτελείται από 5 κριτήρια (*ηγεσία, ανθρώπινο δυναμικό, πολιτική και στρατηγική, εταιρική, πόροι και διαδικασίες*) δηλ. πώς λειτουργεί και διοικείται η εταιρεία. Η δεύτερη ομάδα, τα αποτελέσματα που επιτυγχάνει, περιλαμβάνει 4 κριτήρια (*αποτελέσματα για το προσωπικό, αποτελέσματα για τον πελάτη, αποτελέσματα για την κοινωνία, αποτελέσματα για την ίδια την επιχείρηση*).

ανωτέρω στόχο. Στην ΕΕ υπάρχει σχετικά μεγάλη εμπειρία από δράσεις επαγγελματικής κατάρτισης, πρακτικής άσκησης κλπ οι οποίες είναι ενταγμένες σε ευρύτερα τοπικά, αναπτυξιακά, οικονομικά προγράμματα ή προγράμματα αύξησης απασχόλησης σε δια Βίου βάση (βλ. για παράδειγμα Αγγλία, Σκωτία, Γερμανία Φιλανδία).

- Εάν στα προγράμματα δράσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ δίνεται ικανοποιητική έμφαση σε ενέργειες που στοχεύουν στην ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων επιχειρηματικότητας από όλες τις κατηγορίες πολιτών. Φαίνεται πως τέτοιου είδους δράσεις δεν συγκαταλέγονται στα κύρια ενδιαφέροντα των φορέων ΣυΕΠ.
- Εάν θα συνέβαλε αποφασιστικά στην δημιουργία ενός ενιαίου πλαισίου διασφάλισης ποιότητας των δομών Δια Βίου ΣυΕΠ η συνταγματική και νομική κατοχύρωσή των υπηρεσιών αυτών ως υποχρέωση όλων τα κρατών μελών. Όπως επισημάνθηκε, δεν υπάρχει σε όλες τις χώρες νομοθετικό πλαίσιο αναφορικά με: α) το δικαίωμα στην Δια Βίου ΣυΕΠ για όλες τις ηλικίες και όλες τις κατηγορίες πληθυσμού και β) τις ελάχιστες προδιαγραφές που πρέπει να καλύπτουν οι δομές ΣυΕΠ όσον αφορά τους στόχους, την οργάνωση και την λειτουργία τους, ώστε να τους επιτρέπεται η λειτουργία σε κάθε χώρα (ELGPN, 2010)
- Εάν θα έπρεπε να αναθεωρηθούν οι πολιτικές που εφαρμόζονται μετά την συνθήκη της Λισσαβόνας στην ΕΕ, ώστε να προωθούν τον καλύτερο συντονισμό των κρατών μελών στον χώρο της ΣυΕΠ παράλληλα με την προώθηση των εθνικών forum ΣυΕΠ και του δικτύου ELGPN, τα δε πορίσματα και οι προτάσεις που διατυπώνονται μέσα από τις σχετικές μελέτες και έρευνες της ΕΕ να παίρνουν τη μορφή δεσμευτικών αποφάσεων για τις χώρες μέλη (ELGPN, 2010).
- Εάν θα έπρεπε να υπάρχει μεγαλύτερη εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα και των επιχειρήσεων κατά την φάση του σχεδιασμού από τα διάφορα κράτη – μέλη των εθνικών τους συστημάτων διασφάλισης ποιότητας Δια Βίου ΣυΕΠ.

B.5 Συμπεράσματα σχετικά με την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ στην ΕΕ

Εκ των ανωτέρω διαπιστώσεων σχετικά με τα υφιστάμενα συστήματα ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ στην ΕΕ προκύπτει η ανάγκη διαμόρφωσης μετά από περαιτέρω έρευνα ενός συνεκτικού, με σαφή κριτήρια αναφοράς και δείκτες ποιότητας, κοινού ευρωπαϊκού πλαισίου αναφοράς για τη διασφάλιση της

ποιότητας των υπηρεσιών Δια Βίου ΣυΕΠ, το οποίο να καλύπτει όλους τους τομείς εφαρμογής του θεσμού και όλους τους πολίτες της ΕΕ. Τα σημεία - κλειδιά στην διαμόρφωση ενός τέτοιου πλαισίου, όπως εκφράζονται στις προτεραιότητες της ΕΕ, όσον αφορά τις απαιτήσεις και τα χαρακτηριστικά ποιότητας που πρέπει να καλύπτουν οι σύγχρονες δομές ΣυΕΠ, είναι:

1. Η ενεργότερη συμμετοχή των χρηστών και ευρύτερα των πολιτών στη διαμόρφωση των στόχων των υπηρεσιών ΣυΕΠ και στην σκιαγράφηση των υπηρεσιών που πρέπει να παρέχουν, για να ικανοποιούνται οι ανάγκες τους σε όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής τους ζωής.
2. Η διασφάλιση με ικανοποιητικό τρόπο των απαιτούμενων επαγγελματικών προσόντων και της επαγγελματικής επάρκειας του προσωπικού που απασχολείται στις υπηρεσίες ΣυΕΠ και η πιστοποίηση της επάρκειας αυτής με αξιόπιστα αποδεικτικά στοιχεία.
3. Η σαφής διατύπωση μέσα από μόνιμες ανατροφοδοτικές διαδικασίες με επίκεντρο την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών, των στόχων, των μεθόδων και των μέσων παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ καθώς και των αναμενόμενων αποτελεσμάτων των υπηρεσιών αυτών.
4. Η περιγραφή συγκεκριμένων κριτηρίων και δεικτών ποιότητας, με βάση τους οποίους θα αξιολογούνται οι στόχοι, οι διαδικασίες και τα αποτελέσματα των υπηρεσιών ΣυΕΠ.
5. Η εξασφάλιση μέσα από μόνιμες οργανωτικές διαδικασίες του συνεχούς συντονισμού και της συνεργασίας των υπηρεσιών ΣυΕΠ με όλους τους φορείς που σχετίζονται με την ΣυΕΠ σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο.

Επιπροσθέτως, σημεία κεντρικού ενδιαφέροντος και προβληματισμού σύμφωνα με το ELGPN είναι τα παρακάτω:

α. Η ανάγκη δημιουργίας ενός πλαισίου διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, το οποίο θα λαμβάνει συνεχώς υπόψη και θα αναπροσαρμόζει τους στόχους και τις δράσεις του με βάση τη συστηματική γνώση και πληροφόρηση των αναγκών και συνθηκών του ευρύτερου οικονομικού, εργασιακού, κοινωνικού, πολιτιστικού και πολιτικού περιβάλλοντος, όπου λαμβάνουν χώρα οι υπηρεσίες ΣυΕΠ (ELGPN, 2010). Η παρατήρηση αυτή κατά τη γνώμη μας είναι θεμελιακής σημασίας και αναδείχθηκε μέσα από την αποτύπωση των εθνικών συστημάτων ποιότητας ΣυΕΠ, όπου αυτά υπάρχουν, γιατί αιτιολογεί την ανάγκη της διαμόρφωσης υπηρεσιών ΣυΕΠ, οι οποίες όχι

απλώς θα παρακολουθούν και θα καλύπτουν άμεσες ανάγκες και αιτήματα των πολιτών σε σχέση με την προσωπική, εκπαιδευτική και επαγγελματική τους εξέλιξη, αλλά θα είναι σε θέση να προβλέπουν και να επεξεργάζονται τις μελλοντικές αλλαγές στην απασχόληση, την οικονομία και την κοινωνία, και να εκπονούν καινοτόμα σχέδια δράσεων για την οικονομική, επιχειρηματική και κοινωνική ανάπτυξη και ένταξη των πολιτών.

β. Η ανάγκη καθορισμού συγκεκριμένων αποδεικτικών στοιχείων (data), τα οποία θα ικανοποιούν το ζητούμενο της μετρήσιμης αποτύπωσης της συνολικής αποδοτικότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη και στην απασχολησιμότητα των πολιτών της ΕΕ.

Η δημιουργία ενός αξιόπιστου κοινού πλαισίου αναφοράς για την διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ που θα διαθέτει τα παραπάνω χαρακτηριστικά έχει αρχίσει μέσα από τη δράση του ELGPN, αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί. Απαιτεί, όπως εύστοχα διατυπώνεται στις εκθέσεις του ELGPN, θεωρητική και πρακτική στήριξη υποθέσεων, κριτηρίων αναφοράς, δεικτών ποιότητας, μοντέλων μεθοδολογίας και τεχνικών έρευνας, μέσα από τον συνδυασμό των οποίων θα καλύπτονται επαρκώς με πολυπαραγοντικό και έγκυρο τρόπο οι απαιτούμενες προδιαγραφές (standards) σχετικά με τους στόχους, τον τρόπο οργάνωσης και παροχής καθώς και τα αποτελέσματα των υπηρεσιών ΣυΕΠ σε οικονομικό κοινωνικό και ατομικό επίπεδο. Ειδικότερα η έμφαση δίνεται:

➤ Στη διαμόρφωση κοινώς αποδεκτών και επιστημονικώς τεκμηριωμένων με πολλαπλά μέτρα και σε διάφορα επίπεδα αξιολόγησης (input, process, output) **δεικτών ποιότητας** που θα αφορούν όλες τις πτυχές των υπηρεσιών ΣυΕΠ, σε αντίθεση με ότι συμβαίνει ως ένα βαθμό σήμερα, δηλαδή τη μονομερή χρήση ορισμένων ερευνητικών εργαλείων χωρίς να έχει εξετασθεί προηγουμένως η καταλληλότητα τους. Όπως ενδεικτικά αναφέρεται, η αξιολόγηση των δεικτών ποιότητας δεν μπορεί να ικανοποιηθεί από μονοδιάστατες θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις (ELGPN, 2010). Αντίθετα επιβάλλεται να προσεγγιστεί σε πολλά επίπεδα και με πολλαπλά κριτήρια άρα και με πολλαπλά ερευνητικά εργαλεία τόσο ποσοτικού όσο και ποιοτικού χαρακτήρα ανάλογα με τις απαιτήσεις αξιολόγησης του κριτηρίου που έχει τεθεί. Ενδεικτικά μιλώντας, τέτοια ερευνητικά εργαλεία θα μπορούσαν να είναι **μελέτες μέτρησης αποτελεσμάτων** με ή χωρίς την παρουσία συγκεκριμένων παραγόντων (counterfactual analysis), μέσα από πολυπαραγοντικές στατιστικές τεχνικές,

που εφαρμόζονται σε πληθυσμό που δεν έχει επαφή με υπηρεσίες ΣυΕΠ και σε πληθυσμό που έχει, διαμόρφωση ομάδων ελέγχου (control group), ανάπτυξη και αξιοποίηση αρχείων και βάσεων δεδομένων με τα στοιχεία των ερευνών αναγκών-ικανοποίησης των χρηστών, συνεντεύξεις βάθους, αφήγηση κλπ (J, Hudges 1990, D, Hudges, 2009, Rose 2008, Shober 2010).

➤ Στην ανάγκη διαχωρισμού των μετρήσεων των άμεσων εμφανών αποτελεσμάτων και των ερευνητικών εργαλείων που χρησιμοποιούν από τα ερευνητικά εργαλεία που απαιτούνται για να αποτιμηθούν έμμεσα αποτελέσματα και μακροπρόθεσμες θετικές συνέπειες των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Πρόκειται για ζήτημα εξαιρετικής σημασίας για την πληρότητα και την αξιοπιστία της μεσοπρόθεσμης και μακροπρόθεσμης αξιολόγησης της αποδοτικότητας των δομών ΣυΕΠ.

➤ Στην ανάγκη τέλος, ολοκλήρωσης της έρευνας για το νέο κοινό πλαίσιο διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ της ΕΕ μέσα από συλλογικές, "εκ των κάτω" (bottom up) διαδικασίες διαβούλευσης με τη συμμετοχή κρατών, οργανισμών ΣυΕΠ, κοινωνικών εταίρων, επιστημόνων εξειδικευμένων στις μεθόδους και τα εργαλεία της κοινωνικής έρευνας, αλλά και των ίδιων των πολιτών, σε εθνικό τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.

B.6 Matrix «κριτηρίων αναφοράς» και δεικτών ποιότητας του ELGPN

Κύριο παραδοτέο των εργασιών της διετίας 2009-2010 του Πακέτου Εργασίας 4 του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ ήταν το **Matrix Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας**, το οποίο αποτελεί το πρώτο βήμα στην πορεία διαμόρφωσης του Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για την Διασφάλιση Ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ.²¹ Πρόκειται για έναν κατάλογο επιθυμητών χαρακτηριστικών (κριτηρίων αναφοράς) και δεικτών ποιότητας που πρέπει να περιλαμβάνονται στο Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς. Τη βάση για την ανάπτυξη του καταλόγου αυτού απετέλεσαν οι 4 από τις 5 κατηγορίες κριτηρίων αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ του Κοινού Εργαλείου Αναφοράς με τίτλο **«Κοινά σημεία αναφοράς για συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρώπη»** (Common reference points

²¹ Βλ. παράρτημα 5 της έκθεσης εργασιών του δικτύου ELGPN. Annex 5. Quality assurance matrix and indicators. Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008-2010, σελ. 88-92 καθώς και παραδοτέο 1, σελ. 22-24.

for quality assurance systems for guidance provision in Europe), που αναπτύχθηκε από την Ομάδα Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου ΣυΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης²². Οι κατηγορίες αυτές είναι:

- 1. Συμμετοχή χρηστών και πολιτών (Citizen and User Involvement)**
- 2. Επάρκεια συμβούλων (Practitioner Competence)**
- 3. Βελτίωση υπηρεσιών (Service Improvement)**
- 4. Συνοχή υπηρεσιών (Coherence)**

Το πακέτο εργασίας 4 του Δικτύου ELGPN δημιούργησε δείκτες ποιότητας και για τα τρία στάδια του κύκλου της ποιότητας (εισαγόμενα – διαδικασία – αποτελέσματα) και βρίσκεται στην διαδικασία υποβολής προτάσεων για συγκεκριμένα αποδεικτικά στοιχεία (data) που πρέπει να συλλέγονται από τους φορείς ΣυΕΠ προκειμένου να αξιολογείται ο τρόπος και η έκταση τήρησης των δεικτών ποιότητας. Παράλληλα το πακέτο εργασίας 4 περιέγραψε συγκεκριμένα **Αποτελέσματα (Outcomes) και Επιδράσεις (Impacts)** ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα για το άτομο, την κοινωνία και την οικονομία.

Η πρόταση αυτή του ELGPN επί του παρόντος δεν είναι δεσμευτική για τα κράτη μέλη. Παραμένει ακόμα υπό έρευνα 1) η προσπάθεια περαιτέρω επεξεργασίας της ώστε να συμπεριλάβει πιο ολοκληρωμένα κριτήρια αναφοράς (υποθέσεις έρευνας αξιολόγησης) και δείκτες ποιότητας (indicators), που θα επιτρέπουν την μέτρηση και αξιολόγηση των ευρύτερων έμμεσων θετικών αποτελεσμάτων που μπορεί να έχουν οι συμβουλευτικές υπηρεσίες στην εργασία, οικονομία, κοινωνία με παράλληλη αποτίμηση του "κόστους οφέλους" (οικονομικού, κοινωνικού) και 2) η παρουσίαση των κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων και μεθόδων συλλογής τους. Το προτεινόμενο **Matrix Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας** του ELGPN παρουσιάζεται στον πίνακα 1 που ακολουθεί (πηγή: Annex 5. Quality assurance matrix and indicators. Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008-2010).

²² Βλ. CEDEFOP (2005) Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, σελ. 18-20

Πίνακας1
Matrix Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας του ELGPN²³

	Εισερχόμενα (input)		Διαδικασίες (process)		Αποτελέσματα (outputs)	
Κριτήρια Αναφοράς	Δείκτες ποιότητας	Αποδεικτικά Στοιχεία και μέθοδοι συλλογής	Δείκτες ποιότητας	Αποδεικτικά Στοιχεία και μέθοδοι συλλογής	Δείκτες ποιότητας	Αποδεικτικά Στοιχεία και μέθοδοι συλλογής
Συμμετοχή πολιτών χρηστών	- Υπάρχει διαθεσιμότητα πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των χρηστών και τις παρεχόμενες υπηρεσίες - Οι πηγές και τα εργαλεία αναζήτησης πληροφόρησης είναι εύκολα προσβάσιμα		- Οι φορείς ΣυΕΠ προωθούν το έργο και τις υπηρεσίες που παρέχουν στους χρήστες με τα κατάλληλα μέσα και υλικό προβολής - Οι φορείς ΣυΕΠ εφαρμόζουν συστήματα διερεύνησης της γνώμης των		- Οι πολίτες / χρήστες – είναι ενήμεροι και ξέρουν να κάνουν χρήση των δικαιωμάτων τους, των υπηρεσιών και των μέσων που τους προσφέρει ο φορέας ΣυΕΠ - Τα αποτελέσματα από την ανατροφοδότηση των χρηστών	

²³ Μετάφραση από το πρωτότυπο Δημήτρης Γαϊτάνης

	• Τα συστήματα λήψης ανατροφοδότησης από τους χρήστες αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των οργανωτικών διαδικασιών του φορέα ΣυΕΠ, συμπεριλαμβανομένων ερευνών χρηστών • Αντιπρόσωποι των χρηστών συμμετέχουν στις επιτροπές που συμβουλεύουν ή αξιολογούν τον φορέα ΣυΕΠ		πολιτών • Οι φορείς ΣυΕΠ διεξάγουν έρευνες ικανοποίησης των χρηστών σε τακτική βάση		χρησιμοποιούνται για την βελτίωση των υπηρεσιών	
	• Νομική κατοχύρωση των δικαιωμάτων των				• Συχνότητα και ποικιλία δραστηριοτήτων	

	χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ • Νομικές υποχρεώσεις των φορέων ΣυΕΠ				• Τα αποτελέσματα θα μπορούσαν να συσχετισθούν με συγκεκριμένα ποσοστά συμμετοχής σε προγράμματα – υπηρεσίες ΣυΕΠ (επόμενο βήμα θα μπορούσε να είναι η ανάπτυξη σχετικών benchmark	
--	---	--	--	--	--	--

Επάρκεια συμβούλων	• Το επάγγελμα του συμβούλου ΕΠ είναι θεσμικά κατοχυρωμένο και τα απαιτούμενα επαγγελματικά προσόντα για την άσκηση του καθορίζονται από συγκεκριμένα πρότυπα (standards) σε εθνικό, κλαδικό, περιφερειακό επίπεδο		• Στη διαδικασία καθορισμού του θεσμικού πλαισίου ή των προτύπων (standards) για την άσκηση του επαγγέλματος του συμβούλου λαμβάνουν μέρος όλοι οι εμπλεκόμενοι (stakeholdres)		• Λειτουργεί Μητρώο Πιστοποιημένων Συμβούλων ΕΠ, το οποίο καλύπτει όλους τους τομείς (δημόσιο, ιδιωτικό) και όλα τα γεωγραφικά επίπεδα εφαρμογής του θεσμού	
	• Πιστοποίηση των συμβούλων ΕΠ				• Θεσμικά πλαίσια για την κατοχύρωση του επαγγέλματος του συμβούλου	
	• Παρέχεται βασική εκπαίδευση στους συμβούλους		• Υλοποιούνται εκπαιδευτικά προγράμματα για		• Οι σύμβουλοι ΕΠ επιδεικνύουν την απαιτούμενη	

	• Υπάρχει η κατάλληλη αναλογία συμβούλων /χρηστών σε κάθε επίπεδο πιστοποίησης • Διατίθεται συγκεκριμένος αριθμός ωρών και οικονομικών πόρων για την επιμόρφωση των συμβούλων, • Παρέχονται ευκαιρίες για συνεχιζόμενη εκπαίδευση των συμβούλων • Εφαρμόζεται υποχρεωτική εποπτεία των συμβούλων		συμβούλους ΕΠ σύμφωνα με τα καθορισμένα πρότυπα (standards) για την άσκηση του επαγγέλματος του συμβούλου • Σχεδιάζεται ή επανασχεδιάζεται το περιεχόμενο των προγραμμάτων εκπαίδευσης σύμφωνα με τα καθορισμένα πρότυπα(standards) για την άσκηση του επαγγέλματος του συμβούλου • Χρηματοδοτούνται προγράμματα		επαγγελματική συμπεριφορά • Τηρείται κώδικας δεοντολογίας • Η επάρκεια των συμβούλων ΕΠ αξιολογείται σε τακτική βάση.	
--	---	--	--	--	---	--

			βασικής – συνεχιζόμενης εκπαίδευσης- εποπτείας των συμβούλων			
	• Ύπαρξη μεθοδολογικών εργαλείων συμβούλων ΕΠ		• Η διαδικασία παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ σχεδιάζεται σύμφωνα με τις πλέον σύγχρονες εξελίξεις της επιστήμης της ΣυΕΠ και τις ανάγκες των χρηστών		• Εφαρμόζονται οι πλέον σύγχρονες διεπιστημονικές μέθοδοι ΣυΕΠ	

Βελτίωση υπηρεσιών	• Υπάρχει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας, το οποίο περιλαμβάνει διαδικασίες ανάπτυξης-σχεδιασμού, αξιολόγησης, βελτίωσης, πιστοποίησης • Υπάρχει πρότυπο ποιότητας, το οποίο βασίζεται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές		• Αναπτύσσεται και αξιολογείται Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας, στο οποίο περιλαμβάνονται ενέργειες – σχέδιο δράσης για τη συνεχή βελτίωση της υπηρεσίας • Οι υπηρεσίες του φορέα επιθεωρούνται τακτικά με την συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων • Διενεργούνται τακτικές έρευνες για τα αποτελέσματα		• Σημαντική πρόοδος στην παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ • Τα αποτελέσματα των ερευνών και της αξιολόγησης της υπηρεσίας γίνονται γνωστά στους χρήστες και τους άλλους εμπλεκόμενους.	
--------------------	--	--	--	--	--	--

			του συστήματος ποιότητας της υπηρεσίας.			
	• Ο φορέας ΣυΕΠ είναι πιστοποιημένος για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά εθνικά πρότυπα ποιότητας παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ (guidance service standards)		• Οι φορείς ΣυΕΠ επιθεωρούνται σε τακτική βάση είτε μέσω εξωτερικής αξιολόγησης (π.χ. Matrix), είτε μέσω αυτοαξιολόγησης και τα αποτελέσματα αξιοποιούνται για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών		• Οι φορείς ΣυΕΠ πιστοποιούνται σε τακτική βάση • Οι διαδικασίες οργάνωσης και διοίκησης του φορέα υποστηρίζουν το έργο της ΣυΕΠ	
	• Έχουν καθοριστεί συγκεκριμένα πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ π.χ.		• Η παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ παρακολουθείται τακτικά, ώστε να αξιολογηθεί ο		• Η παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ γίνεται σύμφωνα με κοινώς αποδεκτές	

	➤ κώδικας δεοντολογίας ➤ μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ➤ αναλογία συμβούλων – πελατών ➤ εγκαταστάσεις, ώρες λειτουργίας ➤ πηγές χρηματοδότησης ➤ διοικητικές διαδικασίες ➤ εξοπλισμός πληροφορικής ➤ παροχή εκπαιδευτικής και επαγγελματικής πληροφόρησης • Οι φορείς ΣυΕΠ χρησιμοποιούν		βαθμός τήρησης των καθορισμένων προδιαγραφών για ➤ Επίπεδο κάλυψης του πληθυσμού ➤ Πρόσβαση σε υπηρεσίες ΣυΕΠ και πηγές πληροφόρησης ➤ Διαφάνεια της υπηρεσίας ➤ Φιλικότητα της υπηρεσίας ➤ Προσανατολισμ ό της υπηρεσίες στα συμφέροντα των χρηστών/πολιτών		διαδικασίες • Εκπονείται σχέδιο δράσης • Τα αποτελέσματα των υπηρεσιών ΣυΕΠ καταγράφονται	
--	---	--	---	--	---	--

	σύγχρονα μέσα, υλικά και εξοπλισμό στην παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ • Οι φορείς ΣυΕΠ συνδέονται επαρκώς με τον κοινωνικό ιστό (π.χ. με την αγορά εργασίας κλπ)		➤ Χρόνο που μεσολαβεί μεταξύ της συμβουλευτικής και της επίτευξης του επιθυμητού αποτελέσματος (εύρεση εργασίας, επιστροφή στο σχολείο κλπ)			
	• Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ παρέχονται με διάφορους τρόπους (δια ζώσης, μέσω διαδικτύου, τηλεφωνικά κλπ) και ικανοποιούν τις ανάγκες των διάφορων ομάδων χρηστών		• Διενεργούνται τακτικές έρευνες χρηστών (αναγκών, ομάδων χρηστών κλπ)		• Η παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ για συγκεκριμένες ομάδες χρηστών έχει βελτιωθεί	

Συνοχή υπηρεσιών και μέσα συνεργασίας και συντονισμού	- Υπάρχει συνοχή στις παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ (για όλες τις ηλικιακές ομάδες) - Υπάρχει συνοχή στα συστήματα διαχείρισης ποιότητας των διαφόρων τομέων εφαρμογής του θεσμού - Η ΣυΕΠ χρηματοδοτείται σε σταθερή βάση					
	Οι διάφοροι φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ έχουν συμφωνήσει στην ανάπτυξη συνεργασιών σε θέματα στρατηγικής και				- Οι μηχανισμοί συνεργασίας και συντονισμού είναι θεσμοθετημένοι - Διαφάνεια των διαφόρων υπηρεσιών ΣυΕΠ (σε όλους τους	

	παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ • Η συνεργασία και η δικτύωση μεταξύ των διαφόρων φορέων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι ικανοποιητική και σύμφωνη με τις ανάγκες των χρηστών				τομείς και για όλες τις ηλικιακές ομάδες) και των μορφών συνεργασίας και συντονισμού τους	
--	---	--	--	--	--	--

Αποτελέσματα	• Μαθησιακά αποτελέσματα / επιδράσεις ➤ Για το άτομο ➤ Την οικονομία ➤ Την κοινωνία • Οικονομικά αποτελέσματα / αποτελέσματα για την αγορά εργασίας ➤ Για το άτομο ➤ Την οικονομία ➤ Την κοινωνία • Αποτελέσματα κοινωνικής συνοχής ➤ Για το άτομο ➤ Την οικονομία ➤ Την κοινωνία		• Τα αποτελέσματα αξιολογούνται μέσω ➤ Ερευνών ➤ Στατιστικής ανάλυσης ➤ Μελετών περιπτώσεων ➤ Μελετών αξιολόγησης		• Για την κοινωνία ➤ Ποσοστά μετάβασης από και προς την ανεργία ➤ Διάρκεια μετάβασης ➤ Ποσοστά τοποθέτησης • Για την εκπαίδευση /απασχόληση ➤ Επιτυχές ταίριασμα ποιοτικό και ποσοτικό ικανοτήτων των αποφοίτων και απαιτήσεων της αγοράς εργασίας ➤ Ποσοστά παραμονής στην εκπαίδευση /	
--------------	--	--	---	--	--	--

					σχολικής διαρροής • Για το άτομο ➤ Επιτυχία σε σχέση με τα ενδιαφέροντα ➤ Ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων (αυτοεκτίμηση, ικανότητες λήψης απόφασης, επίλυσης προβλημάτων ➤ Βελτίωση της απασχολησιμότητας (γνώση-ετοιμότητα εύρεσης εργασίας)	
					• ποσοστά μετάβασης στο επόμενο επίπεδο	

					εκπαίδευσης ή απασχόλησης	
					• Σημαντική βελτίωση των δεξιοτήτων και της αυτοεκτίμησης των χρηστών	
					• Σχέση κόστους / αποτελεσμάτων του φορέα ΣυΕΠ	

Γ. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΣΥΕΠ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Σταυρούλα Δουλάμη

Γ.1 Γενικές επισημάνσεις ως προς το περιεχόμενο της διασφάλισης ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ

Υπάρχουν αρκετά διαφορετικά μοντέλα διασφάλισης ποιότητας, τα οποία εστιάζουν στον σχεδιασμό, την οργάνωση - διαχείριση και την προβολή των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Ανάλογα με την θεωρητική τους αφετηρία τα περισσότερα από αυτά έχουν ως στόχο να:

- Τυποποιήσουν την διαδικασία της οργανωσιακής αυτό-αξιολόγησης (EFQM Excellence Mode).²⁴
- Μετρήσουν την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση παράγοντες εισροής (Mayston, 2002).
- Συλλέξουν τεκμήρια/αποδεικτικά στοιχεία που ενισχύουν την λογοδοσία των υπηρεσιών ΣυΕΠ (accountability) (Sampson κ.α., 2004)²⁵.
- Διαχωρίσουν τους παράγοντες που εμπλέκονται στην παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ ανάμεσα σε εισροές, διαδικασίες και αποτελέσματα (den Boer κ.α., 2005).
- Εφαρμόσουν ένα τρι-παραγοντικό μοντέλο διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ (Evangelista, 2003)²⁶.

²⁴ Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας, γνωστό ως EFQM, είναι από τα ευρέως χρησιμοποιούμενα πλαίσια οργανωσιακής αυτό-αξιολόγησης στην Ευρώπη και έχει αποτελέσει την βάση για την διαμόρφωση του Ευρωπαϊκού Βραβείου Ποιότητας. Το συγκεκριμένο μοντέλο αποσκοπεί στην ανάδειξη των ισχυρών σημείων μιας επιχείρησης/οργανισμού αλλά και στον εντοπισμό των περιοχών που επιδέχονται βελτίωση, με απώτερο στόχο να επιτευχθεί η άριστη απόδοση σε σχέση με τα επιχειρηματικά αποτελέσματα για τους Πελάτες, το Ανθρώπινο Δυναμικό και την Κοινωνία. Το μοντέλο EFQM βασίζεται σε εννέα κριτήρια. Τα πέντε κριτήρια αφορούν σε 'Enablers' προϋποθέσεις, στο τι δηλαδή κάνει ένας οργανισμός/επιχείρηση και τα τέσσερα σε Αποτελέσματα, στο τι δηλαδή επιτυγχάνει ένας οργανισμός/επιχείρηση. Για περισσότερες πληροφορίες για το μοντέλο, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ανατρέξουν στον ακόλουθο σύνδεσμο <http://www.guidance-research.org/EG/ip/theory/tp/efqm>

²⁵ Accountability: ο όρος αναφέρεται στον βαθμό που α) προσφέρονται ποιοτικές υπηρεσίες ΣυΕΠ, β) οι υπηρεσίες ΣυΕΠ παρέχονται με αποτελεσματικότητα και πιστότητα (fidelity) και γ) οι παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ μπορούν να επιδείξουν ότι συμβάλλουν σε άμεσα και μακροπρόθεσμα αποτελέσματα

²⁶ Το τρι-παραγοντικό μοντέλο διασφάλισης ποιότητας βασίζεται στους ακόλουθους τρεις παράγοντες: α) ανθρώπινο δυναμικό, β) άλλοι παραγωγικοί ή υπηρεσιακοί παράγοντες εκτός του ανθρώπινου δυναμικού (π.χ. λογιστικά προγράμματα, - τράπεζες δεδομένων,

Αν και υπάρχει μια διαφοροποίηση ανάμεσα στο περιεχόμενο και την εφαρμογή αυτών των προσεγγίσεων, διακρίνονται κοινές συνιστώσες που επιβεβαιώνουν πως η διασφάλιση ποιότητας εκλαμβάνεται με όρους (Bimrose, Hughes & Collin, 2006):

- Εισροών (inputs): π.χ. αριθμός και χαρακτηριστικά των χρηστών των υπηρεσιών, αριθμός συνεδριών ανά χρήστη, αριθμός, τύπος και προσόντα του προσωπικού, κόστος και κρατικές πηγές χρηματοδότησης των υπηρεσιών ΣυΕΠ.
- Διαδικασιών (processes): π.χ. περιεχόμενο και μέθοδος των παρεχόμενων υπηρεσιών (όπως παροχή πληροφόρησης, δια ζώσης, τηλεφωνικώς, μέσω διαδικτύου), κατευθυντήριες γραμμές των συμβούλων ΣυΕΠ, διασφάλιση ποιότητας κλπ)
- Αποτελεσμάτων/εκροών (Outputs/outcomes): π.χ. επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ, βελτίωση της προσωπικής ανάπτυξης των συμβουλευόμενων (δεξιότητες λήψης απόφασης, διαχείρισης καριέρας κλπ), ποσοστά πρόσβασης των χρηστών σε θέσεις εργασίας, εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Οι Hughes και συνεργάτες (2002) διακρίνουν τέσσερις τύπους αποτελεσμάτων της συμβουλευτικής διαδικασίας, οι οποίοι συνιστούν παράλληλα και δείκτες ποιότητας: **α)** άμεσα αποτελέσματα (π.χ. ενίσχυση της γνώσης και των δεξιοτήτων, αλλαγές σε κίνητρα και συμπεριφορά, διεύρυνση εναλλακτικών επιλογών), **β)** ενδιάμεσα αποτελέσματα που περιλαμβάνουν βελτίωση δεξιοτήτων σε σχέση με την αναζήτηση εργασίας, τις στρατηγικές διαχείρισης και τον σχεδιασμό της σταδιοδρομίας, **γ)** τα μακροπρόθεσμα αποτελέσματα για το άτομο, στα οποία συμπεριλαμβάνονται η συνέχιση της εκπαίδευσης / κατάρτισης, εργασίας και η μείωση των ποσοστών σχολικής διαρροής και **δ)** τα μακροπρόθεσμα αποτελέσματα για την οικονομία, στα οποία περιλαμβάνονται η αύξηση της παραγωγικότητας, η διασφάλιση των θέσεων εργασίας και οι μικρότερες περίοδοι ανεργίας.

Μεταξύ αυτών των δεικτών ποιότητας, ο πιο δύσκολα μετρήσιμος φαίνεται να είναι ο δείκτης των αποτελεσμάτων/εκροών, καθώς η συμβουλευτική και ο

υπολογιστές, υποδομή) και γ) παραγωγικές διαδικασίες/ διαδικασίες παροχής υπηρεσιών (π.χ. διαδικασία δρομολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως π.χ. ο τρόπος με τον οποίο κλείνονται τα ραντεβού για τις ατομικές συνεδρίες συμβουλευτικής).

επαγγελματικός προσανατολισμός είναι μια πολύπλοκη ανθρώπινη δραστηριότητα που υπόκειται, ως ένα βαθμό, σε απρόβλεπτους και τυχαίους παράγοντες. Μια σειρά τέτοιων παραγόντων μπορούν να επηρεάσουν την επαγγελματική και εκπαιδευτική επιλογή ενός ατόμου, επιδρώντας στα αποτελέσματα της συμβουλευτικής διαδικασίας (Hughes κ.α., 2002). Έτσι, κατά την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ, είναι δύσκολο, αν όχι αδύνατο, να απομονωθούν διακριτές πλευρές των παρεμβάσεων και να μετρηθούν με ποσοτικούς όρους, προκειμένου να αναζητηθούν αιτιώδεις σχέσεις (π.χ. η σχέση ανάμεσα στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και τα επίπεδα σχολικής διαρροής (Sultana, 2005)).

Παρά τις όποιες δυσκολίες, στις αναφορές των χωρών που εφαρμόζουν συστήματα διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ περιλαμβάνονται τεκμηριωμένα στοιχεία που δείχνουν ότι έχει σημειωθεί σχετική πρόοδος στον τομέα αυτό τα τελευταία χρόνια. Ιδιαίτερη έμφαση μέσα από τις πρακτικές που υιοθέτησαν οι χώρες δίνεται, κυρίως, σε τρεις τομείς (Sultana, 2006):

1. **Έρευνες ικανοποίησης των πελατών:** Οι Wannan & McCarthy (2005) επισήμαναν πως τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι λαμβάνεται υπόψη η ικανοποίηση των ατόμων από την εμπειρία τους με τις υπηρεσίες δια βίου ΣυΕΠ. Ένας αυξανόμενος αριθμός χωρών διεξάγει τέτοιου είδους έρευνες, οι οποίες παρέχουν σημαντική ανατροφοδότηση στα συστήματα της δια βίου ΣυΕΠ. Μέσα από τις έρευνες φάνηκε ότι η ικανοποίηση των πελατών είναι ένα απαραίτητο, αλλά όχι επαρκές, μέτρο μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ότι τα συστήματα μπορούν πιο εύκολα να παράγουν στατιστικά στοιχεία από ότι να τα αναλύουν για να προωθήσουν αλλαγές στις παρεχόμενες υπηρεσίες
2. **Έρευνες αξιολόγησης:** Αρκετές χώρες (π.χ. ΑΤ, ΔΕ, ΕΕ, FΙ, ΙΕ, ΝΛ, ΣΕ) διεξάγουν έρευνες αξιολόγησης, οι οποίες παρέχουν χρήσιμα στοιχεία για την ευαισθητοποίηση των υπηρεσιών στα αδύνατα σημεία και τους περιορισμούς που αντιμετωπίζουν. Τα αποτελέσματα των ερευνών, ωστόσο, συχνά αποτυγχάνουν στο να κινητοποιήσουν τις υπηρεσίες για την ανάπτυξη μιας κουλτούρας αυτοκριτικής και την εφαρμογή μιας διαδικασίας συνεχούς (on going) αξιολόγησης που αποτελεί την βάση για τα περισσότερα συστήματα ποιότητας

3. Εκπαίδευση προσωπικού-συμβούλων: Άλλες χώρες προσπαθούν να διασφαλίσουν την ποιότητα μέσα από επενδύσεις στην αρχική, συνεχιζόμενη και κατά την εργασία κατάρτιση των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού. Ωστόσο, λίγες χώρες εμφανίζουν ένα ολοκληρωμένο και ενιαίο εθνικό πρότυπο όσον αφορά τα προσόντα των συμβούλων για κάθε επιμέρους τομέα της ΣυΕΠ, ενώ τα προσόντα που προσμετρούνται αναφέρονται και σε επιστημονικούς τομείς εκτός της συμβουλευτικής, (π.χ. οικονομικά, ψυχολογία, κοινωνιολογία) που συνεισφέρουν στην βάση των γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται από τους συμβούλους σταδιοδρομίας αλλά δεν εγγυώνται την ποιότητα). Επιπρόσθετα, η εστίαση στον επαγγελματισμό του προσωπικού, ως ένας τρόπος για να εξασφαλισθεί η ποιότητα, μπορεί να αποβεί προβληματικός, όταν δεν υπάρχει συστηματική προσέγγιση για συνεχιζόμενη επαγγελματική ανάπτυξη, εποπτεία και αξιολόγηση.

Μια άλλη ομάδα χωρών, όπως αναφέρει ο καθηγητής Sultana (2006), υιοθετεί στρατηγικές που εμπεριέχουν την ανάπτυξη εγχειριδίων ποιότητας και κατευθυντήριων γραμμών (π.χ. DK, IE), την ανάρτηση των αποτελεσμάτων σε δημόσιες ιστοσελίδες, ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια των υπηρεσιών ΣυΕΠ, τη δημιουργία ενός προφίλ των υπηρεσιών μέσα από μια σειρά δεικτών αποτελεσματικότητας (π.χ. Φιλανδία), την διαδικτυακή αξιολόγηση των υπηρεσιών ΣυΕΠ για τη συλλογή στοιχείων ανατροφοδότησης κλπ. Αν και υπάρχει εμφανώς, τα τελευταία χρόνια, ένα γνήσιο ενδιαφέρον ανάμεσα στις χώρες της ΕΕ για τα μοντέλα διασφάλισης ποιότητας που θα μπορούσαν να προσφέρουν ένα ολοκληρωμένο και κατάλληλο πλαίσιο ποιότητας, εφαρμόσιμο στη συμβουλευτική σταδιοδρομίας, η έρευνα για τις κατάλληλες αρχές, μοντέλα, στρατηγικές και εργαλεία εφαρμογής των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας βρίσκεται ακόμα σε πρώιμα στάδια (Sultana, 2008). Όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι Vuorinen & Watts (2010), κατά την διάρκεια της ερχόμενης περιόδου εργασίας του δικτύου ELGPN θα πρέπει να γίνει συστηματική δουλειά ως προς τον σχεδιασμό και την πιλοτική εφαρμογή εργαλείων και οργάνων μέτρησης, ώστε να αναπτυχθεί ένα κοινό ευρωπαϊκό πλαίσιο διασφάλισης ποιότητας για τη Δια Βίου ΣυΕΠ, ιδιαίτερα ως προς τους δείκτες ποιότητας και τη συλλογή δεδομένων.

Γ.2 Καλές πρακτικές χωρών σε θέματα οργάνωσης και εφαρμογής του θεσμού ΣυΕΠ και σε Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ

Όπως ήδη αναφέρθηκε, το πακέτο εργασίας 4 (WP4) του δικτύου ELGPN ασχολήθηκε κυρίως με την εύρεση συνδετικών στοιχείων ανάμεσα στις πολιτικές για την δια βίου συμβουλευτική και τις σχετικές έρευνες και πρακτικές, σχετικά με δυο άξονες: **α)** την ανάπτυξη προτάσεων για την διασφάλισης ποιότητας **β)** τα τεκμήρια-αποδεικτικά στοιχεία που παράγονται ή μπορούν να παραχθούν για να υποστηρίξουν, να ερμηνεύσουν και να νομιμοποιήσουν τις δράσεις στον τομέα της ΣυΕΠ. Ορισμένες από τις συμμετέχουσες χώρες στο WP4 έχουν καθιερώσει ενιαία συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στη ΣυΕΠ, τα οποία όμως περιορίζονται σε ορισμένους μόνο τομείς (π.χ. μόνο στην εκπαίδευση ή μόνο στην απασχόληση κλπ) (π.χ. DK, UK). Κάποιες από τις προσεγγίσεις αυτές περιέχουν στοιχεία ανάπτυξης πολιτικών βάσει τεκμηρίωσης. Για παράδειγμα, η Σκοτία διαθέτει μία ενιαία προσέγγιση ΣυΕΠ για όλες τις ηλικίες, όπου η τεκμηρίωση ορίζεται ως ένα εύρος από ατομικά και κοινωνικά αποτελέσματα, συμπεριλαμβανομένων και των οικονομικών οφελών. Στην Σουηδία, που διαθέτει ένα εθνικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας στην ΣυΕΠ, μια νέα αρχή, η Εθνική Επιθεώρηση των σχολείων αναλαμβάνει τον ρόλο του ελέγχου της εφαρμοζόμενης ποιότητας στις σχολικές μονάδες, μέσα από την διαδικασία της επιθεώρησης και της εποπτείας. Στην Γερμανία έχει ξεκινήσει μία συντονισμένη διαδικασία για την ανάπτυξη κοινών και συμφωνημένων προτύπων ποιότητας.

Παρακάτω αναφέρονται, αναλυτικά, μερικά σημαντικά παραδείγματα χωρών οι οποίες έχουν να παρουσιάσουν καλές πρακτικές σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας, αλλά και σε θέματα οργάνωσης και εφαρμογής του θεσμού ΣυΕΠ, όπως προέκυψαν από τις εργασίες WP4 του δικτύου ELGPN.

Ηνωμένο Βασίλειο

Ο όρος συμβουλευτική σταδιοδρομίας, στο Ηνωμένο Βασίλειο, χρησιμοποιείται για να περιγράψει την παροχή μιας ευρείας γκάμας υπηρεσιών όπως η πληροφόρηση, η παροχή συμβουλών κλπ. Αυτές οι υπηρεσίες είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένες και παρέχονται ευρέως σε άτομα που ανήκουν στον χώρο της εκπαίδευσης και απασχόλησης αλλά και σε ευρύτερα κοινωνικά πλαίσια. Εντοπίζονται πολλές διαφορές και ομοιότητες στον τρόπο παροχής των

υπηρεσιών αυτών στις διάφορες περιοχές της χώρας, που ως ένα βαθμό αντικατοπτρίζουν τα χαρακτηριστικά και την ιδιαίτερη κουλτούρα του πληθυσμού κάθε περιοχής, αλλά και την οργάνωση και τις αρμοδιότητες κάθε ξεχωριστής υπηρεσίας ΣυΕΠ (Hughes & Gratio, 2006).

Στην Σκωτία και την Ουαλία, όπου οι παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ χαρακτηρίζονται από περιεκτικότητα και προσανατολίζονται σε όλες τις ηλικίες, η διασφάλιση της ποιότητας επηρεάζεται από το μοντέλο οργάνωσης των υπηρεσιών αυτών, ενώ η Αγγλία εφαρμόζει ένα πιο τομεακό σύστημα διασφάλισης ποιότητας που συνδέεται στενά με την εφαρμογή του τυποποιημένου συστήματος αξιολόγησης Matrix Standard.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, τα πρότυπα ποιότητας για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ αρχικά αναπτύχθηκαν από το Συμβούλιο Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Guidance Council), το οποίο ιδρύθηκε το 1993 και εκπροσωπεί όλους τους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, ενώ τώρα τα διαχειρίζεται ο Οργανισμός Απασχόλησης και Εθνικής Κατάρτισης (ENTO).

Το Πρότυπο Ποιότητας Matrix Quality Standard for Information, advice and guidance services (IAG) είναι το εθνικό πρότυπο ποιότητας για τους οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού στον χώρο της εκπαίδευσης - κατάρτισης και απασχόλησης, ενώ καλύπτει και ζητήματα διασφάλισης ποιότητας στη συμβουλευτική ενηλίκων. Από τις 31-3-2004 όλοι οι σχετικοί οργανισμοί που επιθυμούν να λάβουν κρατική επιχορήγηση θα πρέπει να αξιολογηθούν με βάση το πρότυπο Matrix και στην συνέχεια να πιστοποιηθούν από το Συμβούλιο Πιστοποίησης ΣυΕΠ του Ηνωμένου Βασιλείου (Guidance Accreditation Board – GAB). Το πρότυπο matrix ουσιαστικά περιλαμβάνει μια σειρά πρακτικών οδηγιών, οι οποίες καλύπτουν όλες τις πλευρές παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ μέσα από την οπτική του πελάτη. Βασίζεται σε εμπειρία, η οποία έχει προέλθει από την εφαρμογή καλών πρακτικών σε όλες τις υπηρεσίες παροχής ΣυΕΠ συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών ΣυΕΠ που λειτουργούν σε οργανισμούς κοινωνικής πρόνοιας και εθελοντισμού. Στόχος του είναι η αναγνώριση των βασικών στοιχείων που χαρακτηρίζουν την επιτυχημένη παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ ανεξαρτήτως τομέα εφαρμογής και η παροχή δεικτών ποιότητας με βάση τους οποίους οι οργανισμοί ΣυΕΠ μπορούν να μετρούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Το matrix περιλαμβάνει 10 στοιχεία, τα οποία προσδιορίζουν τις καλές πρακτικές στην υποστήριξη των χρηστών μιας υπηρεσίας ΣυΕΠ και στην αποτελεσματική διοίκηση των ανθρώπινων και

υλικών πόρων. Συγκεκριμένα πέντε στοιχεία εστιάζονται στην παροχή των υπηρεσιών²⁷ και πέντε στοιχεία επικεντρώνονται στην διαχείριση – διοίκηση των υπηρεσιών²⁸). Στο τέλος της αξιολόγησης έκαστος οργανισμός ΣυΕΠ εφοδιάζεται με έναν χάρτη διαδρομής ποιότητας (quality route map) για τα 10 στοιχεία αξιολόγησης, ο οποίος καλύπτει 54 μετρήσιμους δείκτες εργασιακής απόδοσης (Bimrose, Hughes & Collin, 2006). Το παρεχόμενο πιστοποιητικό ποιότητας έχει ισχύ για τρία χρόνια.

Σε άλλα σημεία της χώρας όπως η Σκοτία και η Ουαλία εφαρμόζονται περιεκτικές προσεγγίσεις ΣυΕΠ για όλο το φάσμα των ηλικιών, η τεκμηρίωση των οποίων περιγράφεται με όρους κοινωνικών, μαθησιακών και οικονομικών αποτελεσμάτων. Σύμφωνα με έρευνα, που διεξήγαγε το γραφείο σταδιοδρομίας της Σκοτίας με τη συνεργασία του καθηγητή Tony Watts (Careers Scotland - Vivian Brown, 2009), ανάμεσα στα αποτελέσματα, στα οποία φαίνεται να επιδρά η παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, περιλαμβάνονται: **α)** ως προς τα μαθησιακά αποτελέσματα: αύξηση της πρόσβασης στην εκπαίδευση και κατάρτιση, βελτιωμένα κίνητρα και επιδόσεις στην εκπαίδευση και κατάρτιση, υψηλότερα ακαδημαϊκά επιτεύγματα και επίπεδα δεξιοτήτων που έχουν ως συνέπεια υψηλότερα επίπεδα μισθών μέσα από την απόκτηση αυξημένων προσόντων, **β)** ως προς τα κοινωνικά αποτελέσματα: αυξημένη αυτοπεποίθηση, υψηλότερα επίπεδα κοινωνικής ενσωμάτωσης, μείωση παραπτωματικής συμπεριφοράς και αύξηση της σωματικής υγείας και ευεξίας, που έχουν ως συνέπεια την μείωση του κόστους κοινωνικής ασφάλισης και υγείας, την μείωση της χαμηλής παραγωγικότητας και την μείωση της απώλειας εισοδήματος και **γ)** ως προς τα οικονομικά αποτελέσματα: υψηλότερα ποσοστά συμμετοχής στην απασχόληση, χαμηλότερα ποσοστά ανεργίας, πιο ευέλικτο εργατικό δυναμικό και βελτίωση

²⁷ Αυτά είναι: **α)** τα άτομα γνωρίζουν την παρεχόμενη υπηρεσία και έρχονται σε επαφή με αυτήν **β)** τα άτομα αντιλαμβάνονται την φύση της υπηρεσίας **γ)** τα άτομα συμφωνούν για το πώς θα χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία **δ)** τα άτομα υποστηρίζονται στην πρόσβαση και την χρήση πληροφοριών και **ε)** τα άτομα υποστηρίζονται στο να διερευνήσουν εναλλακτικές επιλογές και να λάβουν αποφάσεις

²⁸ Αυτά είναι: **α)** η παροχή των υπηρεσιών σχεδιάζεται και διατηρείται, **β)** η απόκτηση και χρήση εγκαταστάσεων και εξοπλισμού είναι η κατάλληλη **γ)** η επαγγελματική επάρκεια του προσωπικού αναπτύσσεται και διατηρείται, **δ)** εξασφαλίζεται η ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και **ε)** η συνεχιζόμενη βελτίωση της ποιότητας εξασφαλίζεται. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πρότυπο Matrix οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ανατρέξουν στον ακόλουθο σύνδεσμο <http://www.matrixstandard.com/>

της απασχολησιμότητας των ατόμων που έχουν ως συνέπεια υψηλότερα επίπεδα μισθών και βελτιωμένη παραγωγικότητα (Vuorinen & Watts, 2010).

Δανία

Στη Δανία έχουν δημοσιευθεί κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας, οι οποίες προτείνουν κάθε υπηρεσία να συζητά και να καταλήγει σε συμφωνία για τα κριτήρια ποιότητας και να δημιουργεί κατάλληλες διαδικασίες αυτό-αξιολόγησης (ΟΟΣΑ, 2004). Τον Απρίλιο του 2003 το κοινοβούλιο της χώρας ψήφισε ένα νέο νόμο που σκοπό έχει την εφαρμογή ενός αποτελεσματικότερου συστήματος ΣυΕΠ, η αποδοτικότητα του οποίου θα αξιολογείται από ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Αρμόδιος φορέας για το σύστημα διασφάλισης ποιότητας στην εκπαίδευση σε εθνικό επίπεδο, καθώς επίσης και για τους συμβούλους σταδιοδρομίας είναι το Υπουργείο Παιδείας. Τα κέντρα συμβουλευτικής σταδιοδρομίας (guidance centers) και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι οι κύριοι πάροχοι βασικών υπηρεσιών ΣυΕΠ, σε τοπικό επίπεδο και χρειάζεται να εφαρμόζουν το σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το οποίο παρακολουθεί τις δράσεις που υλοποιούνται και αξιολογεί την ποιότητά τους και τον αντίκτυπο που έχουν στους πελάτες και την κοινωνία εν γένει (Christiansen, 2010). Στόχος του συστήματος διασφάλισης ποιότητας είναι να εξασφαλίσει, ότι το περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας θα ανταποκρίνεται σε υψηλά πρότυπα, ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να αποδώσουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερο όφελος για τους πελάτες- χρήστες των υπηρεσιών (Vuorinen & Watts, 2010). Επιπλέον το σύστημα διασφάλισης ποιότητας θα βοηθήσει στη δημιουργία μιας βάσης σύγκρισης της απόδοσης συναφών υπηρεσιών ΣυΕΠ, όπως είναι τα κέντρα συμβουλευτικής σταδιοδρομίας (guidance centers) και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Το σύστημα διασφάλισης ποιότητας εφαρμόζει στατιστικούς δείκτες και αποδεικτικά στοιχεία (data) για την αξιολόγηση των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η αξιολόγηση της επίδοσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ, γίνεται μέσω καθιερωμένων ποσοτικών δεικτών όπως π.χ. η εκπαιδευτική πρόοδος και η πρόληψη της σχολικής διαρροής. Στους δείκτες ποιότητας περιλαμβάνονται έρευνες χρηστών σε εθνικό επίπεδο στις οποίες συμμετέχουν αντιπροσωπευτικά δείγματα σπουδαστών και μαθητών όλων των εκπαιδευτικών επιπέδων. Οι συμμετέχοντες απαντούν στο ίδιο ερωτηματολόγιο με σκοπό να συγκεντρωθούν πληροφορίες για τα οφέλη της ΣυΕΠ στους χρήστες. (μέχρι

στιγμής έχουν διεξαχθεί έρευνες στις οποίες συμμετείχαν πάνω από 45.000 άτομα). Με την βοήθεια πληροφοριών που συλλέγονται και από τους συμβούλους είναι δυνατόν μέσω της έρευνας να συγκριθεί και αξιολογηθεί το όφελος για τους χρήστες μέσα από διαφορετικούς τύπους παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ. Το Υπουργείο Παιδείας παρέχει την τεχνική υποστήριξη για την υλοποίηση των ερευνών. Σε γενικές γραμμές η διασφάλιση ποιότητας είναι ένα θέμα διαχείρισης των δημοτικών ή περιφερειακών κέντρων ΣυΕΠ, ενώ ετήσιες εκθέσεις και αναφορές συζητιούνται στην ετήσια επιθεώρηση των δημοτικών συμβουλίων και του Υπουργείου Παιδείας. Οι σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαδικασία αξιολόγησης των αποτελεσμάτων.

Σε μια μετα-ανάλυση των αποτελεσμάτων του σχολικού και επαγγελματικού προσανατολισμού που διεξήγαγε το Υπουργείο Παιδείας της Δανίας (Woller, 2009) φάνηκε, ανάμεσα σε άλλα, ότι:

- Η ατομική ΣυΕΠ σταδιοδρομίας είναι αποτελεσματική καθώς μπορεί να προσαρμόζεται στις ιδιαίτερες ανάγκες και χαρακτηριστικά του πελάτη, με την προϋπόθεση ότι ο σύμβουλος είναι συνεργατικός και όχι κυριαρχικός.
- Η ομαδική συμβουλευτική σταδιοδρομίας είναι πιο αποτελεσματική, όταν εφαρμόζεται ως μέρος κοινών δράσεων συμβουλευτικής (π.χ. παρουσιάσεις, πληροφόρηση) και όταν εμπεριέχει δράσεις κοινής συζήτησης μέσα στην τάξη.
- Η εργασιακή εμπειρία και οι επισκέψεις σε χώρους εργασίας συμβάλλουν θετικά στην λήψη απόφασης και στο ξεκαθάρισμα των σκέψεων των συμβουλευόμενων, αλλά αυτές οι δράσεις είναι πιο αποτελεσματικές, όταν διέπονται από ενδεδειγμένο προγραμματισμό και συναντήσεις επανα-αξιολόγησης (follow-up). Για την υλοποίηση σχετικών δράσεων είναι χρήσιμα τα δίκτυα επικοινωνίας, όπου εκπρόσωποι εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και του επιχειρηματικού κόσμου μπορούν να προσκληθούν για να συζητήσουν με τους συμβουλευόμενους.
- Η συνεργασία φορέων συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, ιδίων ή διαφορετικών επιπέδων, κρίνεται αναγκαία.
- Τα προγράμματα και οι ιστοσελίδες αποτελούν χρήσιμα συμπληρωματικά εργαλεία στην συμβουλευτική σταδιοδρομίας, όταν συνδυάζονται με άλλα μέτρα εφαρμογής.

- Ο σχολικός επαγγελματικός προσανατολισμός χρειάζεται προοδευτικά να ενταχθεί στο πρόγραμμα διδασκαλίας, ώστε η συμβουλευτική σταδιοδρομίας να λάβει μια μορφή ολιστικής προσέγγισης.
- Ο βαθμός της γνώσης και το κοινωνικό υπόβαθρο του συμβουλευόμενου επηρεάζει την διαδικασία της συμβουλευτικής. Σε παιδιά που δεν έχουν προγενέστερη θετική εμπειρία από την εκπαίδευση, η συμβουλευτική σταδιοδρομίας μπορεί να έχει μια μεγαλύτερη αξία και αντίκτυπο.
- Είναι σημαντικό ο σύμβουλος σταδιοδρομίας να έχει επαρκή προσόντα και να είναι καλά καταρτισμένος και ενημερωμένος, ωστόσο καθοριστική σημασία στην αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής διαδικασίας έχει η προσωπική σχέση που αναπτύσσει με τον συμβουλευόμενο.

Γαλλία

Η Γαλλία, όπως και οι δυο ανωτέρω χώρες, διαθέτει ένα εθνικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το οποίο επικεντρώνεται στον χώρο της εκπαίδευσης, κυρίως της τριτοβάθμιας. Ο φορέας AERES που είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση, την έρευνα και την ανώτερη εκπαίδευση, διενεργεί κάθε τέσσερα χρόνια αξιολογήσεις για τις δράσεις κατάρτισης και συμβουλευτικής σταδιοδρομίας που έχουν υιοθετήσει τα αντίστοιχα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων. Ως προς τα κριτήρια πρόσληψης των στελεχών, στον τομέα της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, βρίσκεται σε εξέλιξη η εφαρμογή ενός διατάγματος για την τήρηση ποιοτικών κριτηρίων που οφείλει να πληροί ο σύμβουλος πληροφόρησης και σταδιοδρομίας ώστε να εξασφαλίζεται η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους συμβουλευόμενους-χρήστες των υπηρεσιών δια βίου συμβουλευτικής (ELGPN, 2010).

Είναι σημαντικό να επισημανθεί, ότι η Γαλλία διαθέτει εξειδικευμένες υπηρεσίες που δραστηριοποιούνται στον τομέα της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας και απευθύνονται σε διαφορετικούς πληθυσμούς - στόχου. Μερικές από αυτές τις υπηρεσίες, που εποπτεύονται από κρατικούς μηχανισμούς, είναι (Κρίβας, 2002): **α) Κέντρα Πληροφόρησης και Προσανατολισμού (CIO)**, που παρέχουν υπηρεσίες σε νέους που βρίσκονται ακόμη στην εκπαιδευτική διαδικασία αλλά είναι επίσης ανοιχτά και για ενήλικες (στον φορέα εργάζονται Σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού- Ψυχολόγοι), **β) ο Εθνικός Οργανισμός για την Απασχόληση (ANPE)**, που απευθύνεται κυρίως σε ενήλικες που βρίσκονται σε εργασία, στο στάδιο αναζήτησης εργασίας ή

επανένταξης στην αγορά εργασίας (σε αυτό το πλαίσιο εργάζονται Επαγγελματικοί σύμβουλοι για την Απασχόληση), **γ) Τοπικές Υπηρεσίες (MLs & PAIOS)**, που προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης σε νέους 16-25 ετών, οι οποίοι βρίσκονται σε ή κινδυνεύουν από εργασιακό αποκλεισμό λόγω της πρόωρης εγκατάλειψης του σχολείου ή των μειωμένων εκπαιδευτικών προσόντων, **δ) Κέντρα APEC, μια κίνηση της ένωσης Εργαζομένων-Εργοδοτών**, που λειτουργούν σε διάφορα μέρη της χώρας και προσφέρουν μια πληθώρα υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Εξαιτίας της πληθώρας των ξεχωριστών οργανισμών που υπάρχουν στην χώρα, λαμβάνονται πολιτικές πρωτοβουλίες για την ίδρυση υπηρεσιών κοινοπραξίας (pool services). Πρόσφατα (Νοέμβριος 2010) με νόμο για τη δια βίου συμβουλευτική και την επαγγελματική κατάρτιση προστίθενται στις δημόσιες υπηρεσίες συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, φορείς που παρέχουν μια συστάδα υπηρεσιών προς τα άτομα. Στις υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνονται πληροφορίες για ευκαιρίες απασχόλησης, θέσεις εργασίας, προγράμματα κατάρτισης καθώς και εξειδικευμένα προγράμματα συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Μια τέτοια υπηρεσία είναι το Cite de Metiers, η οποία προσπαθεί να ευρύνει την πρόσβαση στις υπηρεσίες συμβουλευτικής σταδιοδρομίας για τον κάθε πολίτη υιοθετώντας παράλληλα ποιοτικά κριτήρια (Vuorinen & Watts, 2010).

Γερμανία

Στη Γερμανία η Ομοσπονδιακή Υπηρεσία για την Απασχόληση αποτελεί το κεντρικό συντονιστικό όργανο για τον σχεδιασμό και υλοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, προς όλα τα άτομα κάθε ηλικίας. Οι γερμανικές Υπηρεσίες Απασχόλησης συνιστούν τον σημαντικότερο πάροχο υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, αν και οι υπηρεσίες ΣυΕΠ στην χώρα εμφανίζονται ετερογενείς (Vuorinen & Watts, 2010).

Στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση οι υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού που λειτουργούν απευθύνονται σε μαθητές όσο και σε γονείς. Στα πλαίσια του σχολείου στόχος των παρεχόμενων υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού είναι η ομαλή και κατάλληλη μετάβαση του μαθητή προς τον χώρο της εργασίας. Η συμβουλευτική σταδιοδρομίας διεξάγεται κυρίως σε ατομικές συνεδρίες και κάνει χρήση μιας σειράς δράσεων, όπως τηλεφωνική

πληροφόρηση, επίδοση ψυχομετρικών τεστ, εκδηλώσεις και παρουσιάσεις επαγγελματιών ή/και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων κ.ά., με στόχο την παροχή έγκυρης και επικαιροποιημένης πληροφόρησης προς τους μαθητές σχετικά με τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές τους δυνατότητες (Κρίβας, 2002).

Ως προς τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας, η Γερμανία δεν διαθέτει μέχρι στιγμής ένα ενιαίο, εθνικό σύστημα ποιότητας. Σε εθνικό επίπεδο, το μοναδικό σύστημα παρακολούθησης και ανατροφοδότησης διαχειρίζονται οι Γερμανικές Υπηρεσίες Απασχόλησης (PES) και το εφαρμόζουν στους συνολικούς στόχους και τα αποτελέσματα των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσα από τη διεξαγωγή ετησίων στατιστικών στοιχείων και ερευνών. Τα αποτελέσματα αυτών των εκθέσεων συνιστούν μια κοινή βάση για την υιοθέτηση κοινών πρακτικών από τις τοπικές υπηρεσίες απασχόλησης. Ως προς τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων μαθητείας και της πρακτικής άσκησης, που συνιστούν παρεμβάσεις που εμπεριέχονται στις παρεχόμενες υπηρεσίες συμβουλευτικής σταδιοδρομίας των υπηρεσιών απασχόλησης, εφαρμόζονται δείκτες ποιότητας που περιλαμβάνουν διάφορους μετρήσιμους παράγοντες, όπως: επιτυχή ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης - μαθητείας, επιτυχή κάλυψη των κενών θέσεων πρακτικής άσκησης, ικανοποίηση των πελατών-χρηστών των υπηρεσιών.

Πρόσφατα και για πρώτη φορά, το ομοσπονδιακό Υπουργείο Παιδείας και Έρευνας χρηματοδοτεί ένα πρόγραμμα με τίτλο: «Ανοιχτή διαδικασία συντονισμού για την ενίσχυση της ποιότητας και του επαγγελματισμού στον σχολικό επαγγελματικό προσανατολισμό και τη συμβουλευτική σταδιοδρομίας», που συντονίζεται από το εθνικό φόρουμ Συμβουλευτικής σταδιοδρομίας και το Ινστιτούτο για την εκπαιδευτική έρευνα του Πανεπιστημίου της Χαϊδελβέργης. Ομάδα στόχου του προγράμματος αποτελούν οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας, οι πάροχοι των υπηρεσιών ΣυΕΠ, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής, οργανισμοί σχετικών επιχορηγήσεων και οι χρήστες των υπηρεσιών. Το πρόγραμμα στοχεύει στην ανάπτυξη μιας διαδικασίας που θα ορίζει και θα συμφωνεί για τα απαιτούμενα κριτήρια ποιότητας, το προφίλ των ικανοτήτων-δεξιοτήτων των συμβούλων καθώς και την ανάπτυξη ενός ποιοτικού πλαισίου στη συμβουλευτική σταδιοδρομίας. Η ανοιχτή διαδικασία συν-συντονισμού όσων διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον χώρο της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας

επιδιώκει, μεταξύ άλλων, την ανάδυση ενός κοινού τόπου συμφωνίας για τα ακόλουθα ζητήματα (Vuorinen & Watts, 2010):

- Κοινή κατανόηση ως προς τον όρο της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας
- Σύσταση ενός καταλόγου υποχρεωτικών κριτηρίων ποιότητας που θα τηρούν οι υπηρεσίες ΣυΕΠ.
- Σκιαγράφηση του επαγγελματικού προφίλ του συμβούλου σταδιοδρομίας με συστάσεις για την αρχική και περαιτέρω κατάρτιση και εκπαίδευση των επαγγελματιών.
- Ανάπτυξη ενός πλαισίου ποιότητας, που θα παρέχει υποστήριξη στους παρόχους των υπηρεσιών κατά την διαχείριση των συστημάτων ποιότητας και θα συμπεριλαμβάνει εργαλεία και κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή τους.
- Συστάσεις και προτάσεις για την εφαρμογή μακροπρόθεσμων στρατηγικών για τα κριτήρια και το πλαίσιο ποιότητας.

Το εν λόγω πρόγραμμα ολοκληρώθηκε τον Νοέμβριο του 2011, όπου ανακοινώθηκαν τα σχετικά αποτελέσματα της εργασίας.

Αυστρία

Ένα μεγάλο εύρος δομών που παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής σταδιοδρομίας μπορούν να ανιχνευθούν στην Αυστρία. Στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση, ο θεσμός ΣυΕΠ εμπίπτει στην αρμοδιότητα του Ομοσπονδιακού Υπουργείου για την Εκπαίδευση, τις Επιστήμες και τον Πολιτισμό, ενώ στα περισσότερα πανεπιστημιακά ιδρύματα λειτουργούν Κέντρα Επαγγελματικού Προσανατολισμού, παράλληλα ένα μεγάλο εύρος δομών υποστηρίζει τη συμβουλευτική των ενηλίκων (Κρίβας, 2002). Η Αυστρία διαθέτει ένα εθνικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το οποίο οργανώνεται σε επιμέρους τμήματα και δεν αποτελεί ένα ενιαίο γενικό σύστημα.

Τα σημαντικά στοιχεία του εθνικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας περιλαμβάνουν αναλυτικές διαδικασίες για επιμέρους τομείς δράσης, όπως τις Υπηρεσίες Απασχόλησης, τον σχολικό επαγγελματικό προσανατολισμό, την εκπαίδευση ενηλίκων, κ.ά.

Ανάμεσα στις καλές πρακτικές για τη δια βίου συμβουλευτική διακρίνεται το Εθνικό φόρουμ για τη δια βίου συμβουλευτική σταδιοδρομίας της Αυστρίας (στο οποίο συμμετέχουν σχετικά Υπουργεία, οργανισμοί εργοδοτών και

εργαζομένων, το δίκτυο Euroguidance, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και επαγγελματικοί οργανισμοί συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού), που αποτελεί μια πολιτική πλατφόρμα για όλες τις μορφές συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, σε όλους τους σχετικούς τομείς και σε όλα τα στάδια της ζωής. Η πρωτοβουλία για την θέσπιση του εθνικού φόρουμ ξεκίνησε το 2000 και η Αυστρία απέτελεσε μια χώρα με ηγετικό ρόλο σε ένα από τα δυο προγράμματα Ευρωπαϊκών συντονισμένων δράσεων για τα ευρωπαϊκά φόρουμ συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Το 2007 δημοσιεύθηκε μια εθνική στρατηγική για τη δια βίου συμβουλευτική σταδιοδρομίας, στην οποία περιλαμβάνονται ως προτεραιότητες, ανάμεσα σε άλλες οι ακόλουθες: ο επαγγελματισμός των συμβούλων και των εκπαιδευτών, η διασφάλιση ποιότητας και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, διαδικασιών και δομών. Ανάμεσα στους στόχους του Εθνικού φόρουμ για τη δια βίου συμβουλευτική σταδιοδρομίας της Αυστρίας διακρίνονται: η εφαρμογή της Στρατηγικής για τη δια βίου συμβουλευτική, ο συντονισμός και η συνεργασία ανάμεσα σε σχετικά προγράμματα δια βίου συμβουλευτικής, η εφαρμογή συγκεκριμένων δράσεων που αφορούν στις προτεραιότητες της δια βίου συμβουλευτικής σταδιοδρομίας.

Στα αποτελέσματα αυτού του εγχειρήματος συμπεριλαμβάνονται: **α)** μια ολιστική προσέγγιση στην χρήση των ευρωπαϊκών χρηματοδοτήσεων ώστε να υποστηριχθεί η βελτίωση, η εφαρμογή και η ενσωμάτωση των δράσεων δια βίου συμβουλευτικής σταδιοδρομίας σε όλους τους τομείς (εκπαίδευση, εργασία, κοινωνικές σχέσεις) και σε όλες τις φάσεις της ζωής (μαθητική ζωή, μετάβαση από το σχολείο στην αγορά εργασίας, ενήλικη ζωή) με ιδιαίτερη έμφαση σε ειδικές ομάδες πληθυσμού (π.χ. ΑμΕΑ) **β)** η ανάπτυξη μιας κοινής βάσης κατανόησης, μιας συνεχούς επικοινωνίας, συνεργατικών και συντονιστικών δράσεων και μιας κοινής αντίληψης που εμπεριέχει την δια βίου συμβουλευτική σταδιοδρομίας ως μέρος της δια βίου μάθησης και **γ)** καλύτερη επίγνωση σε θέματα που άπτονται της δια βίου συμβουλευτικής σταδιοδρομίας σε σχετικούς τομείς πολιτικής και πρακτικής εφαρμογής σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο (Vuorinen & Watts, 2010).

Ουγγαρία

Η Ουγγαρία δεν διαθέτει ένα εθνικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας, μιας και μέχρι στιγμής δεν υπάρχει ένας επίσημος κεντρικός οργανισμός που να συντονίζει και να έχει την πλήρη αρμοδιότητα για τα θέματα του θεσμού της

συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Η ευθύνη για τις δράσεις συμβουλευτικής σταδιοδρομίας εμπίπτει στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών σχέσεων και το Υπουργείο Παιδείας και Κουλτούρας, χωρίς όμως να υπάρχει μια κοινή συμφωνία ανάμεσα στα δυο υπουργεία για την υιοθέτηση μιας ενιαίας στρατηγικής.

Το Εθνικό Συμβούλιο Δια Βίου ΣυΕΠ (NPT) της Ουγγαρίας, που ιδρύθηκε το 2008, ως μια εθνική αναπτυξιακή δράση, θέτει ως έναν από τους κεντρικούς σκοπούς του την ανάπτυξη και προώθηση ενός κοινού πλαισίου για την δια βίου συμβουλευτική πρακτική. Στα πλαίσια αυτού του στόχου, έχουν ήδη υλοποιηθεί δράσεις, που είχαν ως αποτέλεσμα την θέσπιση ενός πρωτοκόλλου και μιας σειράς κατευθυντήριων γραμμών για τους συμβούλους. Έτσι η Ουγγαρία διαθέτει ένα επίσημο πρωτόκολλο εργασίας για τη συμβουλευτική σταδιοδρομίας καθώς και ένα πλαίσιο προσόντων για τους συμβούλους, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε πολλαπλά επίπεδα του συστήματος συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Παράλληλα δράσεις υλοποιούνται με στόχο την ανάπτυξη της μεθοδολογίας και της χρήσης ΤΠΕ, των ηλεκτρονικών δηλαδή εργαλείων που μπορούν να βοηθήσουν στη διαδικασία της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας (π.χ. ερωτηματολόγιο δεξιοτήτων, κλίμακα συμπεριφοράς ως προς την ανεύρεση και διατήρηση της εργασίας, τεστ ικανοτήτων, κλίμακα απασχολησιμότητας κ.ά). Άλλες δράσεις περιλαμβάνουν διεξαγωγή εθνικών ερευνών με στόχο τη μελέτη των ψυχολογικών μεταβλητών με όρους κοινωνικής και οικονομικής απόδοσης. Τα αποτελέσματα της έρευνας, που βασίστηκε στην ψυχολογική επίδραση των δεικτών της δια βίου συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, έδειξαν έξι διαστάσεις-δείκτες που φάνηκε να έχουν καθολική ισχύ σε όλους τους τύπους των συμβουλευτικών δραστηριοτήτων: αυτοεκτίμηση, εστία ελέγχου, στρατηγικές αντιμετώπισης, δεξιότητες διαχείρισης θεμάτων ζωής, ικανότητα λήψης απόφασης, επαγγελματική ωριμότητα και επίγνωση. Υψηλή βαθμολογία σε αυτούς τους παράγοντες μπορεί να συμβάλει σε μια επιτυχημένη έναρξη σταδιοδρομίας και σε μια συνειδητή οικοδόμηση των σταδίων ζωής (Kiss & Borbely-Pescze, 2009). Οι δείκτες αυτοί μπορεί να αξιοποιηθούν σε μακροπρόθεσμες έρευνες ώστε να μετρηθεί η επίδραση των επαγγελματικών δραστηριοτήτων στην προσωπική ζωή. Μια άλλη καλή πρακτική που υιοθέτησε η Ουγγαρία και βρίσκεται σε εξέλιξη, αναφέρεται στη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη.

Ως προς τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας, φαίνεται πως δεν υπάρχει ένα εθνικό σύστημα διασφάλισης ή παρακολούθησης ποιότητας που να αξιολογεί τις δράσεις και τις υπηρεσίες συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Ωστόσο, έχει θεσπιστεί ένα μοντέλο κοινωνικής απόσβεσης της επένδυσης (SROI μοντέλο), που μελετά τη συμβουλευτική σταδιοδρομίας με οικονομικούς όρους, καθώς εξετάζει την οικονομική απόδοση και το κόστος των υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Το μοντέλο εστιάζεται στη μέτρηση της οικονομικής διάστασης της επίδρασης των παρεμβάσεων της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, που συνδέεται στενά με θέματα μέτρησης και αξιολόγησης (Vuorinen & Watts, 2010).

Πορτογαλία

Η Πορτογαλία διαθέτει ένα εθνικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας για τις υπηρεσίες συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, καθώς διαθέτει ένα μακροχρόνιο μηχανισμό που βασίζεται σε μια σειρά μέτρων παρακολούθησης της τυπολογίας των χρηστών των υπηρεσιών και των παρεμβάσεων που αναπτύσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης. Πρόσφατα, ο μηχανισμός τέθηκε σε διαδικασία αλλαγών, ώστε να συμπεριλάβει στην αξιολόγηση τις μετρήσιμες επιπτώσεις (δεξιότητες, απασχόληση) των παρεχόμενων υπηρεσιών. Δράσεις που συμπεριλήφθηκαν περιλαμβάνουν συναντήσεις επαναξιολόγησης (follow up), παρακολούθηση της ποιότητας της συμβουλευτικής διαδικασίας, αξιολόγηση του επιπέδου διαφάνειας των υπηρεσιών και της πρόσβασης των χρηστών σε αυτές. Επιπρόσθετα, διεξάγεται μια κοινή προσπάθεια των υπευθύνων και εμπλεκομένων στον θεσμό της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, ώστε να εξομαλυνθούν οι διαφοροποιήσεις στις μετρήσεις και τους δείκτες ποιότητας σε όλους τους τομείς που εφαρμόζεται ο θεσμός στην απασχόληση, εκπαίδευση, κατάρτιση κ.ά. (Vuorinen & Watts, 2010).

Ένα παράδειγμα εφαρμογής κριτηρίων διασφάλισης ποιότητας στην παροχή δια βίου συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, αποτελεί η μονάδα συμβουλευτικής του Τμήματος Ψυχολογίας του πανεπιστημίου Minho (CCU-UM) της Πορτογαλίας. Στις πρακτικές που εφαρμόζει η μονάδα συμβουλευτικής (CCU-UM) συμπεριλαμβάνονται: έγγραφη συγκατάθεση του πελάτη για τη χρήση προσωπικών πληροφοριών, ενημερωτικά έντυπα για την διαδικασία των παρεμβάσεων, μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη, καταγραφή των αναγκών και προτιμήσεων του πελάτη ως προς τον τύπο των παρεμβάσεων, δια ζώσης και

τηλεφωνική συνέντευξη και επαναξιολόγηση (Follow-up), ανάπτυξη στοχευμένων ομαδικών παρεμβάσεων, συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων παρεμβάσεων που βασίζονται στις αξιολογήσεις επαγγελματιών και πελατών. Οι δράσεις που παρέχονται από την CCU-UM σχεδιάζονται σε ετήσια βάση με τη συνεργασία άλλων τμημάτων του πανεπιστημίου και συναφών οργανισμών και υπηρεσιών. Για τη διάχυση των καλών πρακτικών που εφαρμόζονται, αξιοποιούνται κυρίως οι ΤΠΕ (π.χ. ηλεκτρονικοί οδηγοί για την εξερεύνηση σταδιοδρομίας των σπουδαστών, διαδικτυακές υπηρεσίες των αποφοίτων) καθώς και άλλες μέθοδοι, όπως πρόγραμμα μεντόρων για την διαχείριση σταδιοδρομίας. Το CCU-UM προσφέρει επίσης ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τομέα της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας που περιλαμβάνει βασική εκπαίδευση, μεταπτυχιακό, πρακτική άσκηση ενός έτους, διδακτορικό δίπλωμα καθώς και συνεχιζόμενα προγράμματα κατάρτισης διάρκειας 1-8 εβδομάδων (University of Minho, 2009 www.psi.uminho.pt).

Ιρλανδία

Στην Ιρλανδία δεν έχει αναπτυχθεί ένα εθνικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας για τις δομές συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Το Υπουργείο Παιδείας χρηματοδοτεί την παροχή των σχετικών υπηρεσιών σε: πρωτοβάθμια εκπαίδευση, εκπαίδευση ενηλίκων, γραφεία διασύνδεσης των ανωτάτων ιδρυμάτων και της μεταλυκειακής εκπαίδευσης. Ωστόσο οι προσεγγίσεις που έχουν εφαρμοσθεί, ως προς τα κριτήρια ποιότητας, είναι διαφορετικές για κάθε τομέα. Κάποιοι δείκτες κριτηρίων ποιότητας εφαρμόζονται ήδη, ως προς τα ακόλουθα σημεία (McKenzie, 2009) :

- Συμμετοχή των πολιτών-χρηστών των υπηρεσιών: ενημερωτικά έντυπα για το τι είναι συμβουλευτική σταδιοδρομίας, πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ανατροφοδότηση πελατών
- Προσόντα των επαγγελματιών συμβούλων: προαπαιτούμενα προσόντα, περιγραφές ρόλων, απαιτήσεις εποπτείας, συνεχιζόμενη επαγγελματική ανάπτυξη (CPD), επαγγελματικός κώδικας δεοντολογίας (IGC), έγγραφο του Εθνικού Φόρουμ Συμβουλευτικής σταδιοδρομίας για τα προσόντα των συμβούλων
- Βελτίωση των υπηρεσιών ΣΥΕΠ: κατευθυντήριες γραμμές για καλές πρακτικές, επιχειρησιακός/στρατηγικός σχεδιασμός, συνεχιζόμενη επαγγελματική ανάπτυξη, εθνικός συντονισμός-χρηματοδότηση, On-line εγχειρίδιο, παρακολούθηση των υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο.

Το Εθνικό Φόρουμ Συμβουλευτικής σταδιοδρομίας παρέχει τις ακόλουθες κατευθυντήριες γραμμές ως προς την διασφάλιση ποιότητας: **α)** ένα πλαίσιο για την ανάπτυξη ποιοτικής συμβουλευτικής και σχετικών δράσεων και **β)** κώδικα αρχών που θα πρέπει να τηρούνται κατά την παροχή των σχετικών δράσεων ΣυΕΠ. Καθώς οι κατευθυντήριες γραμμές ποιότητας έχουν σχεδιαστεί ως ένα εργαλείο, συνιστάται στις υπηρεσίες να εφαρμόζουν εσωτερικές και εξωτερικές αξιολογήσεις (Vuorinen & Watts, 2010). Σε εξέλιξη βρίσκεται η εργασία για την ανάπτυξη ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας για τις υπηρεσίες ΣυΕΠ στην εκπαίδευση ενηλίκων καθώς αποτελεί μια προτεραιότητα και αναγνωρίζεται η ανάγκη για την εφαρμογή επίσημων δομών που θα αξιολογούν τα μακροπρόθεσμα αποτελέσματα των παρεμβάσεων της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας (Hearne, 2008).

Λιθουανία

Στη Λιθουανία, καίτοι η διασφάλιση ποιότητας στην παροχή συμβουλευτικής σταδιοδρομίας δεν είναι ακόμα σε λειτουργία, η Εθνική Επιθεώρηση Εκπαίδευσης έχει συμφωνήσει να αναπτύξει διακριτούς δείκτες ποιότητας για την εφαρμογή του σχολικού επαγγελματικού προσανατολισμού, μέσα στα πλαίσια του εθνικού μηχανισμού αξιολόγησης των σχολικών μονάδων (Vuorinen & Watts, 2010). Την προγραμματική περίοδο 2007-2013, διάφορες δράσεις λαμβάνουν χώρα σε εθνικό επίπεδο, ώστε να διασφαλισθεί η εφαρμογή ενός εθνικού προγράμματος για την δια βίου συμβουλευτική σταδιοδρομίας στο εκπαιδευτικό σύστημα.

Οι βασικές αρχές που διέπουν το εθνικό πρόγραμμα περιλαμβάνουν: **α)** τη βελτίωση θεμάτων διοίκησης, δικτύωσης των παρόχων των υπηρεσιών, περιεχόμενο σπουδών και κατάρτιση των συμβούλων, **β)** την ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης επαγγελματικής και εκπαιδευτικής σταδιοδρομίας και **γ)** τη συνοχή και την επιτυχία των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ στον τομέα της Γενικής παιδείας, της Ανώτερης εκπαίδευσης και της επαγγελματικής κατάρτισης. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο μια σειρά εθνικών σχεδίων υλοποιείται ή σχεδιάζεται, με στόχο τη διασφάλιση ποιότητας στους προαναφερόμενους τομείς του εκπαιδευτικού συστήματος. Ένα τέτοιο σχέδιο, για παράδειγμα, που έχει σχεδιαστεί να εφαρμοστεί το 2011 αναφέρεται στην ανάπτυξη μοντέλων διαχείρισης της εκπαιδευτικής σταδιοδρομίας των φοιτητών και

παρακολούθησης των υπηρεσιών ΣυΕΠ και αξιολόγησης της σταδιοδρομίας των αποφοίτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Sokolova, 2011).

Ελλάδα

Στην Ελλάδα υπάρχει ένα μοντέλο συστήματος για την διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας (ΣΔΠ-Σύστημα Διασφάλισης ποιότητας). Το μοντέλο (ΣΔΠ) χρησιμοποιεί μηχανισμούς ανατροφοδότησης για τον έλεγχο των αναγκών των ομάδων στόχων προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στο αίτημα των πελατών-χρηστών των υπηρεσιών. Επιπλέον, το μοντέλο χρησιμοποιεί δείκτες ανατροφοδότησης ώστε να αξιολογηθεί η ικανοποίηση των χρηστών και του προσωπικού των υπηρεσιών ΣυΕΠ, ενώ τα αποτελέσματα της ανατροφοδότησης αξιοποιούνται. Τα βασικά στοιχεία της ανατροφοδότησης αναφέρονται σε δείκτες ποιότητας (π.χ έρευνα αναγκών των πελατών), μεθοδολογία έρευνας και τα απαραίτητα τεκμήρια (π.χ. ερωτηματολόγια μέτρησης των αναγκών των πελατών) και τον τρόπο με τον οποίο οι υπηρεσίες ΣυΕΠ αξιοποιούν την ανατροφοδότηση για την βελτίωση των παρεχόμενων δράσεων (Vuorinen & Watts, 2010). Σημειώνεται ότι το αναφερόμενο Σύστημα Διασφάλισης ποιότητας είναι προτεινόμενο και δεν είναι υποχρεωτική η τυπική εφαρμογή του από τις δομές ΣυΕΠ της χώρας. Αναλυτικά στοιχεία για την χώρα ως προς τα κριτήρια διασφάλισης ποιότητας στην συμβουλευτική σταδιοδρομίας και το ΣΔΠ παρατίθενται σε επόμενο μέρος του παρόντος κεφαλαίου.

Δ. Η ΣΥΕΠ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

**Νίκος Παπαδάκης - Προκόπης Πανδής –
Στέλλα Σπύρου - Δημήτρης Κοτρόγιαννος**

Δ.1 Σύντομη ιστορική επισκόπηση

Στην Ελλάδα οι πρώτες απόπειρες παροχής Επαγγελματικού Προσανατολισμού στους πολίτες έγιναν τη δεκαετία του 1950 όταν διαπιστώθηκε σε όλες τις προηγμένες χώρες του κόσμου, δυτικές και ανατολικές, ότι ο θεσμός αυτός είναι το μόνο μη καταπιεστικό θεσμικό μέσο για την καταπολέμηση της ανεργίας και την καλύτερη αξιοποίηση του πολύτιμου Ανθρώπινου Δυναμικού προς όφελος της κοινωνίας. Η προσπάθεια αναλήφθηκε από τον ΟΑΕΔ, αλλά γρήγορα ατόνησε και εγκαταλείφθηκε (ΙΕΠΑΣ, 2007). Για την ακρίβεια το 1953 το Υπουργείο Εργασίας για πρώτη φορά εισήγαγε τον θεσμό του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, ενώ η εφαρμογή του αρχίζει το 1957 με τον διορισμό των πρώτων συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τότε Οργανισμό Απασχόλησης και Ασφάλισης της Ανεργίας (Ο.Α.Α.Α.). Ο Οργανισμός αυτός ιδρύθηκε το 1954 με το Ν.Δ. 2961/1954, ενώ το 1969 με το Ν.Δ. 212/1969 μετονομάστηκε σε Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ). Οι πρώτοι Σύμβουλοι Επαγγελματικού Προσανατολισμού εκπαιδεύτηκαν στη σχετική σχολή που δημιουργήθηκε το 1954 και λειτούργησε μόνο δύο χρόνια (Τσαχαλίδης & Σουλδάτου, 2007).

Μετά τη Μεταπολίτευση, η προσπάθεια επαναλήφθηκε από τον ΟΑΕΔ, αλλά εγκαταλείφθηκε και πάλι πριν το 1980. Στη δεκαετία του 1980 αναβιώνει η Διεύθυνση Επαγγελματικού Προσανατολισμού, που συνεχίζει να λειτουργεί, υποστηρίζοντας σχετικές δραστηριότητες. Το τελευταίο διάστημα ο ΟΑΕΔ παρέχει και απ' ευθείας υπηρεσίες Επαγγελματικού Προσανατολισμού με την ενεργοποίηση τριών (3) Πρότυπων Κέντρων Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Πληροφόρησης Νέων (ΙΕΠΑΣ, 2007).

Ο Νόμος 1566/1985²⁹ αναφέρει ότι ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός (ΣΕΠ) στοχεύει "στην ανάπτυξη της προσωπικότητας των μαθητών, στην πληροφόρηση τους για τις επαγγελματικές διεξόδους, στην ενημέρωσή τους για τα μεταβατικά στάδια προς την επαγγελματική τους αποκατάσταση και την αρμονική ένταξή τους στο κοινωνικό σύνολο". Οι βασικοί άξονες του ΣΕΠ όπως ορίζονται από αυτό τον νόμο είναι: η αυτογνωσία, η πληροφόρηση, η λήψη απόφασης και η μετάβαση.

Περί τα μέσα της δεκαετίας του 1980, το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο (Π.Ι.) ιδρύει τον τομέα ΣΕΠ και εισάγει τον θεσμό του Συντονιστή ΣΕΠ, στα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός εισάγεται ως μάθημα, ενώ το 1991 λειτουργεί στη Φιλοσοφική Σχολή Αθηνών το Κέντρο Σχολικού και Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Στα τέλη της δεκαετίας του 1990 και συγκεκριμένα το 1997 με τον νόμο 2525/97³⁰, το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων επαναπροσδιορίζει τη ΣυΕΠ και αποφασίζει την ίδρυση του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.), τη δημιουργία των Κέντρων Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΚΕΣΥΠ) (70 ΚΕΣΥΠ για την ακρίβεια) καθώς και των Γραφείων Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΓΡΑΣΕΠ) (200 τον αριθμό) και των Γραφείων Σύνδεσης με την Αγορά Εργασίας και Προσανατολισμού (ΓΡΑΣΥ). Σύμφωνα με τον νόμο 2525/97 ο ΣΕΠ στοχεύει στην παροχή βοήθειας προς τους μαθητές κατά τα διάφορα στάδια της ανάπτυξής τους, ώστε να συνειδητοποιήσουν τις κλίσεις τους, να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και να διεκδικήσουν τη συμμετοχή τους στο κοινωνικό γίγνεσθαι.

Ο ΣΕΠ εφαρμόζεται σε σχολικές μονάδες της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης:

- α) με συζητήσεις και ομαδικές ασκήσεις, με πληροφόρηση μέσα στην τάξη, με εφαρμογή μεθόδων σύγχρονης τεχνολογίας, με επαφές με επαγγελματίες και με επισκέψεις σε χώρους εργασίας και Εκπαίδευσης, όπως προβλέπεται από τα αναλυτικά Προγράμματα.
- β) με την ενημέρωση των εκπαιδευτικών λειτουργιών.
- γ) με εκδόσεις σχετικών εντύπων για μαθητές, καθηγητές και γονείς.

²⁹ ΦΕΚ 167 τ. Α'

³⁰ ΦΕΚ 188 τ. Α'.

Λίγο νωρίτερα έχουν αρχίσει να λειτουργούν τα σχετικά μεταπτυχιακά της ΣΕΛΕΤΕ (τώρα ΑΣΠΑΙΤΕ) και της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Οι προδιαγραφές λειτουργίας των ΚΕΣΥΠ και των ΓΡΑΣΕΠ τέθηκαν από το Π.Ι., αλλά διοικητικά υπάγονται στη Διεύθυνση Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων (ΣΕΠΕΔ) του Υπουργείου Παιδείας. Με το Π.Δ. 161/2000 την αρμοδιότητα για τη λειτουργία των ΚΕΣΥΠ ανέλαβαν οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Το 1999 μέσω του ΕΠΕΑΕΚ δημιουργούνται τελικά 70 ΚΕΣΥΠ και 200 ΓΡΑΣΕΠ. Το 2003 με Υπουργική Απόφαση (140178/Γ7/11-12-2003) ιδρύονται 11 νέα ΚΕΣΥΠ και 370 νέα ΓΡΑΣΕΠ, αλλά λόγω καθυστερήσεων σε σχετικό έργο του ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ δε λειτουργούν άμεσα. Τελικώς το 2005 λειτουργούν 7 νέα ΚΕΣΥΠ (από τα 11) και 270 νέα ΓΡΑΣΕΠ (από τα 370) ενώ το 2006 ξεκίνησε και η λειτουργία των υπόλοιπων.

Τα ΓΡΑΣΥ δημιουργήθηκαν με την Υπουργική απόφαση 130807/Γ2/5-12-02 και ονομάζονταν Γραφεία Σύνδεσης με την Αγορά Εργασίας και Επαγγελματικού Προσανατολισμού δηλαδή Γραφεία ΣυΕΠ, αλλά μετονομάσθηκαν σε ΓΡΑΣΥ για λόγους κυρίως ευηχίας. Τα ΓΡΑΣΥ λειτουργούσαν μέσα στα Επαγγελματικά Λύκεια ή Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια ή Επαγγελματικές Σχολές. Στελεχώνονταν από εξειδικευμένους εκπαιδευτικούς στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό. Προσέφεραν τις υπηρεσίες των ΚΕΣΥΠ στη δική τους σχολική μονάδα, αλλά και ευρύτερα σε επίπεδο Δήμου. Επιπλέον, τα ΓΡΑΣΥ ήταν επιφορτισμένα με την σύνδεση των σχολείων τους με την αγορά εργασίας.

Επίσης, ιδιαίτερος σκοπός των ΓΡΑΣΥ ήταν η συνεργασία με τον επιχειρηματικό κόσμο και τους τοπικούς κοινωνικούς εταίρους, για να επιτυγχάνεται η καλύτερη πρόβλεψη των αναγκών για τα νέα επαγγέλματα. Ο ρόλος τους επίσης περιλάμβανε τη συλλογή πληροφοριακού υλικού για την εξέλιξη των αποφοίτων της Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.Ε.)/ΕΠΑΛ-ΕΠΑΣ, που βοηθούσε στην πραγματοποίηση έρευνας για το πόσο ανταποκρίνεται η Τ.Ε.Ε./ΕΠΑΛ-ΕΠΑΣ στις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Ακολουθώντας, κατέθεταν προτάσεις βελτίωσης των προγραμμάτων σπουδών σε ετήσια βάση, μετά από έρευνα στην αγορά εργασίας του χώρου ευθύνης τους. Τα ΓΡΑΣΥ καταργήθηκαν την 1^η Σεπτεμβρίου του 2010, με την υπ' αριθμό 105298/Γ2 Υπουργική Απόφαση.

Επιπλέον, το 2001, με τον νόμο 2909³¹ δίνεται η ευκαιρία στα ΙΕΚ να δημιουργήσουν τα δικά τους Γραφεία Διασύνδεσης, τα οποία ονομάστηκαν Γραφεία Επαγγελματικής Ανάπτυξης και Σταδιοδρομίας (ΓΕΑΣ). Τα ΓΕΑΣ, αν και συνεχίζουν να υφίστανται ως δομές, υπολειτουργούν σε αρκετές περιπτώσεις και κύριο χαρακτηριστικό τους τις περισσότερες φορές είναι η ελλιπής στελέχωσή τους. Παράλληλα, από το 2007 λειτουργούν, στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Ανταγωνιστικότητα", 5 Γραφεία Διασύνδεσης του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ). Τέλος, από το 2008 με την Υπουργική Απόφαση 260/16-1/2008 ξεκίνησε στα Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας (ΣΔΕ) η λειτουργία Γραφείων Συμβουλευτικής, τα οποία πλαισιώνονται από τον σύμβουλο ψυχολόγο και τον σύμβουλο σταδιοδρομίας.

Στην επόμενη ενότητα θα δούμε αναλυτικότερα τις δομές που λειτουργούν σήμερα στην Ελλάδα.

Δ.2 Δομές ΣυΕΠ στην Ελλάδα

Δ.2.1 ΚΕΣΥΠ

Τα ΚΕΣΥΠ έχουν ως στόχο οι νέοι/ες να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους, να αναπτύξουν δεξιότητες, να βιώσουν την επικοινωνία, τη συνεργασία και την κοινωνική συμμετοχή και να ανασυγκροτήσουν την προσωπικότητά τους μέσα σε κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Τα ΚΕΣΥΠ κάθε περιφέρειας υπάγονται στον αρμόδιο Περιφερειακό Διευθυντή Επαγγελματικού Προσανατολισμού, ο οποίος τοποθετείται από την αρμόδια διεύθυνση του Υπουργείου Παιδείας και ύστερα από πρόταση του αντίστοιχου Ανώτερου Περιφερειακού Υπηρεσιακού Συμβουλίου Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΠΥΣΔΕ) και ο οποίος έχει την επιστημονική και διοικητική εποπτεία των ΚΕΣΥΠ της Περιφέρειάς του (ΙΕΠΑΣ, 2007).

Υπάγονται διοικητικά, λειτουργικά και οικονομικά στις Περιφερειακές Διευθύνσεις Εκπαίδευσης, δεδομένου ότι αποτελούν αποκεντρωμένες περιφερειακές υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας. Διευθύνονται από τον

³¹ ΦΕΚ Α' 90/2-5-2001 "Ρυθμίσεις θεμάτων εισαγωγής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και άλλες διατάξεις".

Σύμβουλο που συγκεντρώνει τα περισσότερα σχετικά επαγγελματικά προσόντα και ικανότητες, σύμφωνα με το οικείο σύστημα αξιολόγησης. Λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, τέσσερις εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα και Σάββατο, πρωινές και απογευματινές ώρες. Στεγάζονται σε χώρους που τηρούν τις σύγχρονες προδιαγραφές δημοσίων κτιρίων και στους οποίους μπορούν να έχουν πρόσβαση όλοι οι πολίτες. Σε κάθε ΚΕΣΥΠ υπηρετεί ένας τουλάχιστον ειδικευμένος σύμβουλος Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Σε κάθε ΚΕΣΥΠ υπηρετούν επίσης ένας ψυχολόγος και ένας κοινωνικός επιστήμονας. Παρέχουν υπηρεσίες σε όλους τους ενδιαφερόμενους έως 25 ετών (ΙΕΠΑΣ, 2007).

Οι υπηρεσίες των Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού που απασχολούνται στις εν λόγω μονάδες αξιολογούνται από τους συμβουλευόμενους και τους κηδεμόνες αυτών. Τα αποτελέσματα των ως άνω αξιολογήσεων ομαδοποιούνται και κοινοποιούνται στην προϊστάμενη περιφερειακή διεύθυνση Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Παράλληλα με την πρωτοβάθμια παροχή υπηρεσιών, συντονίζουν το έργο των ΓΡΑΣΕΠ της περιοχής τους. Ηγούνται ή συμμετέχουν σε σχετικά προγράμματα χρηματοδοτούμενα από την ΕΕ. Το σύνολο του έργου του ΚΕΣΥΠ αποτυπώνεται σε απολογιστικούς πίνακες ανά τρίμηνο. Οι πίνακες υποβάλλονται στην οικεία περιφερειακή διεύθυνση Επαγγελματικού Προσανατολισμού και αποτελούν στοιχεία αξιολόγησης (ΙΕΠΑΣ, 2007).

Ειδικότεροι σκοποί των ΚΕΣΥΠ είναι οι ακόλουθοι:

- α) Η υλοποίηση δραστηριοτήτων που βασίζονται πάντα στην εγκεκριμένη από το Υπουργείο Παιδείας εκπαιδευτική πολιτική για θέματα του θεσμού του ΣΕΠ.
- β) Η προσφορά υπηρεσιών ατομικής ή / και ομαδικής συμβουλευτικής, η πληροφόρηση αλλά και η παρότρυνση σε μεθόδους αυτοπληροφόρησης πάνω σε θέματα εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας, που βοηθούν τους νέους και τις νέες να σχεδιάσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη σταδιοδρομία τους και να προβούν οι ίδιοι/ες στη λήψη αποφάσεων με υπευθυνότητα και αυτονομία.
- γ) Η εξειδικευμένη παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών σε νέους και νέες που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (ΑμΕΑ, ΚΑπΑ, οικονομικούς/ές μετανάστες/στρίες, παλιννοστούντες/ούσες Έλληνες/ίδες, μειονότητες κ.ά.).
- δ) Η πληροφόρηση και η συμβουλευτική γονέων και κηδεμόνων.

- ε) Η εκπαίδευση των νέων σε θέματα αυτογνωσίας, αυτοπληροφόρησης, διερεύνησης του χώρου της εκπαίδευσης και της κατάρτισης καθώς και του κόσμου της εργασίας, λήψης εκπαιδευτικών και επαγγελματικών αποφάσεων, μετάβασης σε επόμενη εκπαιδευτική βαθμίδα ή σε άλλο επαγγελματικό χώρο, προετοιμασίας για την είσοδο και την παραμονή στην αγορά εργασίας, επαναξιολόγησης και αλλαγής του προσωπικού τους σχεδίου δράσης.
- στ) Η τήρηση αρχείου πληροφόρησης και η παραγωγή πληροφοριακού και υποστηρικτικού υλικού για τον ΣΕΠ.
- ζ) Η συνεργασία με τα ΚΕΣΥΠ και τα ΓΡΑΣΕΠ της χώρας.
- η) Η επιστημονική υποστήριξη και εποπτεία των εκπαιδευτικών που υπηρετούν στα ΓΡΑΣΕΠ καθώς και των εκπαιδευτικών που εφαρμόζουν τον θεσμό του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού στις σχολικές μονάδες της περιοχής ευθύνης τους.
- θ) Η εποπτεία για τη σωστή εφαρμογή όλων των πτυχών του θεσμού του ΣΕΠ στις σχολικές μονάδες της περιοχής ευθύνης τους.
- ι) Η οργάνωση ενημερωτικών, επιμορφωτικών και άλλων προγραμμάτων στα πλαίσια του θεσμού του ΣΕΠ για μαθητές και μαθήτριες της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, γονείς και κηδεμόνες, εκπαιδευτικούς και κάθε ενδιαφερόμενο/η.
- ια) Η ευαισθητοποίηση της τοπικής ή ευρύτερης κοινωνίας σε θέματα ΣΕΠ.
- ιβ) Η συμμετοχή και η υλοποίηση εθνικών, ευρωπαϊκών ή και διεθνών προγραμμάτων που σχετίζονται με τον ΣΕΠ.
- ιγ) Η συμμετοχή σε επισκέψεις μαθητών και μαθητριών σε εκπαιδευτικά ιδρύματα και φορείς εκπαίδευσης και κατάρτισης ή σε χώρους εργασίας που οργανώνονται από εκπαιδευτικούς που υπηρετούν σε ΓΡΑΣΕΠ ή που εφαρμόζουν τον ΣΕΠ στη σχολική τάξη.
- ιδ) Η συνεργασία με το Τμήμα Α' ΣΕΠ της Διεύθυνσης Σ.Ε.Π.Ε.Δ. του Υπουργείου Παιδείας, τη Διεύθυνση ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (πρώην Ε.Κ.Ε.Π.), την τοπική αυτοδιοίκηση, με εκπαιδευτικούς, επαγγελματικούς και κοινωνικούς φορείς του εσωτερικού και του εξωτερικού για θέματα ΣΕΠ.
- ιε) Η αξιολόγηση και η υποβολή βελτιωτικών προτάσεων με στόχο την προαγωγή του θεσμού του Σ.Ε.Π.

Η **οργάνωση** και η **λειτουργία** των ΚΕΣΥΠ βασίζεται στις κάτωθι αρχές:

1. Η ίδρυση νέων ΚΕΣΥΠ γίνεται με απόφαση του Υπουργού Παιδείας.
2. Για την επίτευξη των σκοπών του θεσμού του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού τα νομαρχιακά ΚΕΣΥΠ λειτουργούν βάσει

προτυποποιημένης διαδικασίας, ώστε να διασφαλίζεται η ομοιογενής λειτουργία τους σε όλη τη χώρα.

3. Τα ΚΕΣΥΠ είναι αποκεντρωμένες περιφερειακές υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας. Για τον λόγο αυτό οι λειτουργικές δαπάνες τους καθώς και οι μισθώσεις ακινήτων για τη στέγασή τους καλύπτονται βάσει της νομοθεσίας που αφορά στις προαναφερόμενες υπηρεσίες. Διαθέτουν σφραγίδα με την οποία σφραγίζονται όλα τα εξερχόμενα έγγραφα.
4. Ο χώρος, ο εξοπλισμός και όλα τα αναλώσιμα είδη του ΚΕΣΥΠ χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την επίτευξη των στόχων του θεσμού. Οποιαδήποτε αλλαγή κτιριακής κατάστασης θα πρέπει να είναι επαρκώς τεκμηριωμένη και να πληροί τις προδιαγραφές σύμφωνα με τις οποίες έγινε η αρχική επιλογή.
5. Τα ΚΕΣΥΠ απευθύνονται σε μαθητές/τριες και αποφοίτους/ες της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, σε υποψηφίους/ες για τα Α.Ε.Ι., Α.Τ.Ε.Ι. αλλά και για κάθε άλλη σχολή κατάρτισης και επιμόρφωσης, σε γονείς και κηδεμόνες, σε εκπαιδευτικούς που εφαρμόζουν τον ΣΕΠ στο σχολείο, σε κάθε νέο και νέα και κάθε ενδιαφερόμενο/η.
6. Τα ΚΕΣΥΠ διαθέτουν πληροφοριακό και ενημερωτικό υλικό για θέματα εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας καθώς και πληροφοριακό, επιστημονικό, υποστηρικτικό υλικό για θέματα ΣΕΠ σε έντυπη, οπτικοακουστική ή ηλεκτρονική μορφή.
7. Συνδέονται μέσω του διαδικτύου με το Υπουργείο Παιδείας, με την ηλεκτρονική πλατφόρμα ΙΡΙΣ του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού καθώς και με τα υπόλοιπα ΚΕΣΥΠ και τα ΓΡΑΣΕΠ της χώρας.
8. Οι εκπαιδευτικοί που υπηρετούν στο ΚΕΣΥΠ, αφού εκτιμήσουν τις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες της περιοχής ευθύνης τους, αποφασίζουν σε συνεργασία και με την ευθύνη του/της Συντονιστή/στριας του ΚΕΣΥΠ για το εβδομαδιαίο ωράριο λειτουργίας του ΚΕΣΥΠ. Το έργο των εκπαιδευτικών του ΚΕΣΥΠ είναι διδακτικό και το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΣΥΠ διαρκεί τριάντα ώρες εβδομαδιαίως κατά ανώτατο όριο. Οι εκπαιδευτικοί εργάζονται στο ΚΕΣΥΠ από την 1^η Σεπτεμβρίου έως και την 30^η Ιουνίου κάθε σχολικού έτους εξαιρουμένων των σχολικών διακοπών (από 24 Δεκεμβρίου έως και 7 Ιανουαρίου για τις διακοπές των Χριστουγέννων και από τη Μ. Δευτέρα μέχρι και την Παρασκευή της Διακαινησίμου για τις διακοπές του Πάσχα), της ημέρας της εορτής των Τριών Ιεραρχών, της ημέρας της εορτής του/της

Πολιούχου του τόπου στον οποίο βρίσκεται το ΚΕΣΥΠ, των προβλεπόμενων ημερών αργίας ή ημιαργίας για τον δημόσιο εργασιακό τομέα και άλλων τοπικών ή σχολικών αργιών. Με Απόφαση του Υπουργού Παιδείας σε ειδικές περιπτώσεις μπορεί να παρατείνεται / μεταβάλλεται η χρονική λειτουργία των ΚΕΣΥΠ με καταβολή οικονομικής αποζημίωσης ή δικαίωμα λήψης αδείας, χρονικής διάρκειας τόσης, όσης αποστερήθηκε ο δικαιούχος. Οι εκπαιδευτικοί του ΚΕΣΥΠ συνεργάζονται μεταξύ τους κατά τον προγραμματισμό των μετακινήσεών τους εκτός ΚΕΣΥΠ για δραστηριότητες στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους. Αυτό σημαίνει ότι στο ΚΕΣΥΠ θα πρέπει να παραβρίσκεται τουλάχιστον ένα άτομο σε καθημερινή βάση με στόχο την ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας, με εξαίρεση τις περιπτώσεις που προκύπτουν εξαιτίας αντικειμενικών δυσκολιών ή ειδικών αναγκών.

9. Σε κάθε ΚΕΣΥΠ τηρείται αρχείο επισκεπτών/τριών σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή καθώς και ατομικοί φάκελοι για τις περιπτώσεις ατόμων που τους παρέχονται υπηρεσίες συμβουλευτικής. Οι φάκελοι αυτοί ενημερώνονται από τον/την κάθε Σύμβουλο Σταδιοδρομίας που πραγματοποιεί την αντίστοιχη ενέργεια και επίσης ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, όταν χρειαστεί να προστεθούν νέα στοιχεία. Ο ατομικός φάκελος μπορεί να περιλαμβάνει κατά περίπτωση το δελτίο ημερολογιακής καταγραφής των συνεντεύξεων και των θεμάτων που συζητούνται κατά τη διάρκειά τους, την έκθεση επαγγελματικής αξιολόγησης, τις κλίμακες που χορηγούνται και οτιδήποτε άλλο αφορά στο άτομο και εκτιμήθηκε ως απαραίτητο. Οι ατομικοί φάκελοι φυλάσσονται σε ειδικό χώρο και το περιεχόμενό τους, που μπορεί να διατηρείται και σε ηλεκτρονική μορφή, είναι απόρρητο. Πρόσβαση σε αυτό έχουν μόνο οι Σύμβουλοι Σταδιοδρομίας του ΚΕΣΥΠ με την υποχρέωση να περιφρουρούν αυτό και τις εμπιστευτικές πληροφορίες που απέκτησαν σχετικά με το κάθε άτομο κατά τη διάρκεια παροχής υπηρεσιών ή στα πλαίσια επιστημονικής έρευνας. Ως εκ τούτου οι Σύμβουλοι έχουν πλήρη προσωπική ευθύνη για τους υπολογιστές ή άλλα τεχνολογικά μέσα που χρησιμοποιούν για τις ανάγκες του έργου τους. Για ερευνητικούς σκοπούς μπορεί να δοθεί άδεια πρόσβασης στο περιεχόμενο των φακέλων μόνο μετά από σχετική έγκριση του Υπουργείου Παιδείας. Οι φάκελοι καταστρέφονται ανά τετραετία, σύμφωνα με διαδικασία που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, με ευθύνη του/της Προϊσταμένου/ης της Διεύθυνσης Δ.Ε. και του/της Συντονιστή/στριας του ΚΕΣΥΠ. Οι Σύμβουλοι Σταδιοδρομίας, όταν παρουσιάζουν κάποια ατομική

περίπτωση σε επιστημονικές ανακοινώσεις ή δημοσιεύσεις, διασφαλίζουν με επαρκείς τρόπους ότι αποκρύπτεται η ταυτότητα όλων των ατόμων που αναφέρονται. Η γραπτή και η προφορική ενημέρωση για το περιεχόμενο του ατομικού φακέλου γίνεται μόνο για τις ειδικές περιπτώσεις ανήλικων προσώπων, στους γονείς ή κηδεμόνες. Οι Σύμβουλοι Σταδιοδρομίας δεν κοινοποιούν εμπιστευτικές πληροφορίες των εξυπηρετούμενων σε επαγγελματίες άλλων υπηρεσιών χωρίς τη συγκατάθεση των ίδιων των εξυπηρετούμενων, όταν είναι ενήλικοι και χωρίς τη συγκατάθεση των γονέων και κηδεμόνων των εξυπηρετούμενων, όταν είναι ανήλικοι ή όταν το επίπεδο της κοινωνικής ή νοητικής τους ανάπτυξης το υπαγορεύει. Από αυτή τη γενική αρχή εξαιρείται η περίπτωση κατά την οποία κάποιος/α Σύμβουλος θεωρεί ότι ο/η εξυπηρετούμενος/η βρίσκεται σε κατάσταση που συνιστά επικείμενο κίνδυνο για τον εαυτό του/της ή τους άλλους.

10. Κατά την επαγγελματική αξιολόγηση των ατόμων μπορούν να χρησιμοποιούνται επίσημα, εγκεκριμένα και σταθμισμένα για τον αντίστοιχο πληθυσμό ψυχομετρικά εργαλεία μόνο από τους/τις Συμβούλους Σταδιοδρομίας του ΚΕΣΥΠ που έχουν την επιστημονική επάρκεια αλλά και άδεια για τη χρήση τους.
11. Συνεδριάσεις μεταξύ των Συμβούλων Σταδιοδρομίας του ΚΕΣΥΠ πραγματοποιούνται επίσης, όταν κρίνεται απαραίτητο να εξεταστούν ιδιαίτερες ειδικές περιπτώσεις εξυπηρετούμενων με στόχο την καλύτερη δυνατή αντιμετώπισή τους και την εφαρμογή ενιαίου σχεδίου δράσης. Κάθε Σύμβουλος καταθέτει προφορικά ή/ και γραπτά τις προτάσεις του για τον εξατομικευμένο τρόπο σχεδιασμού της σταδιοδρομίας του συγκεκριμένου ατόμου και για οτιδήποτε μπορεί να συμβάλει στην υποστήριξή του.

Δ.2.2 ΓΡΑΣΕΠ

Τα ΓΡΑΣΕΠ αποτελούν τον σύνδεσμο των εκπαιδευτικών μονάδων στις οποίες ανήκουν με το ΚΕΣΥΠ στο οποίο υπάγονται. Το ΚΕΣΥΠ μεταφέρει μέσω αυτών τεχνογνωσία και μεθοδολογίες που είναι εφαρμόσιμες σε επίπεδο Σχολικής Μονάδας. Με βάση αυτές, οργανώνουν ειδικά εργαστήρια, ομαδικές εργασίες, εκπαιδευτικές επισκέψεις και άλλες δραστηριότητες για την αύξηση της ενημέρωσης των μαθητών για τον κόσμο της εργασίας και την ανάπτυξη επαγγελματικής συνείδησης. Συνεργάζονται με το ΚΕΣΥΠ της περιοχής τους για την οργάνωση της υποδοχής των μαθητών στις εγκαταστάσεις του,

προκειμένου να τους παρασχεθούν εκεί ολοκληρωμένες εξατομικευμένες υπηρεσίες. Συνεργάζονται με τους ψυχολόγους των σχολικών μονάδων και των ΚΕΣΥΠ για την αντιμετώπιση ειδικών περιπτώσεων ψυχοκοινωνικής στήριξης μαθητών. Διατηρούν Ηλεκτρονικό Μητρώο μαθητού και συντάσσουν το Βιογραφικό Δελτίο του, για την κάλυψη της ανάγκης για ορθά στατιστικά στοιχεία, ώστε η Πολιτεία να έχει συνολική εικόνα για τον μαθητικό πληθυσμό, ο οποίος ολοκληρώνει την υποχρεωτική εκπαίδευση και συνεχίζει στα επόμενα στάδια της εκπαίδευσης του.

Οι υπηρεσίες των Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού που απασχολούνται στις εν λόγω μονάδες αξιολογούνται από τους αποδέκτες τους και τους κηδεμόνες τους. Τα αποτελέσματα των ως άνω αξιολογήσεων ομαδοποιούνται και κοινοποιούνται στην προϊσταμένη περιφερειακή διεύθυνση Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Το σύνολο του έργου των ΓΡΑΣΕΠ αποτυπώνεται σε απολογιστικούς πίνακες ανά τρίμηνο. Οι πίνακες συμπληρώνονται από τον υπεύθυνο των εν λόγω μονάδων, υποβάλλονται στην οικεία περιφερειακή διεύθυνση Επαγγελματικού Προσανατολισμού και αποτελούν στοιχεία αξιολόγησης της δράσης τους. Τέλος, προτείνεται η θεσμοθέτηση ειδικότητας Καθηγητή ΣΕΠ, ώστε σε κάθε ΓΡΑΣΕΠ να υπηρετεί ένας τουλάχιστον καθηγητής με ειδικότητα ΣΕΠ. Σκοπός αυτής της κίνησης είναι να αναβαθμιστεί θεσμικά το μάθημα του ΣΕΠ και να διδάσκεται από ειδικευμένους επιστήμονες, όπως είναι απαραίτητο, ώστε να επιτυγχάνεται ο εκπαιδευτικός στόχος.

Ειδικότεροι σκοποί των ΓΡΑΣΕΠ στις σχολικές μονάδες της χώρας είναι:

- α) Η υλοποίηση δραστηριοτήτων που βασίζονται πάντα στην εγκεκριμένη από το Υπουργείο Παιδείας εκπαιδευτική πολιτική για θέματα του θεσμού του ΣΕΠ.
- β) Η προσφορά υπηρεσιών ατομικής ή / και ομαδικής συμβουλευτικής, η πληροφόρηση αλλά και η παρότρυνση σε μεθόδους αυτοπληροφόρησης πάνω σε θέματα εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας, που βοηθούν τους νέους και τις νέες να σχεδιάσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη σταδιοδρομία τους και να προβούν οι ίδιοι/ες στη λήψη αποφάσεων με υπευθυνότητα και αυτονομία.
- γ) Η εξειδικευμένη παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών σε νέους και νέες που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (ΑμΕΑ, ΚΑπΑ, οικονομικούς/ές

μετανάστες/στρίες, παλιννοστούντες/ούσες Έλληνες/ίδες, μειονότητες κ.ά.) σε συνεργασία με τους /τις εκπαιδευτικούς των ΚΕΣΥΠ, όταν κρίνεται αναγκαίο.

δ) Η πληροφόρηση και η συμβουλευτική γονέων και κηδεμόνων.

ε) Η εκπαίδευση των νέων σε θέματα αυτογνωσίας, αυτοπληροφόρησης, διερεύνησης του χώρου της εκπαίδευσης και της κατάρτισης καθώς και του κόσμου της εργασίας, λήψης εκπαιδευτικών και επαγγελματικών αποφάσεων, μετάβασης σε επόμενη εκπαιδευτική βαθμίδα ή άλλο επαγγελματικό χώρο, προετοιμασίας για την είσοδο και την παραμονή στην αγορά εργασίας, επαναξιολόγησης και αλλαγής του προσωπικού τους σχεδίου δράσης.

στ) Η τήρηση αρχείου πληροφόρησης και η παραγωγή πληροφοριακού και υποστηρικτικού υλικού για τον ΣΕΠ.

ζ) Η συνεργασία με τα ΚΕΣΥΠ και τα υπόλοιπα ΓΡΑΣΕΠ της χώρας.

η) Η επιστημονική υποστήριξη των εκπαιδευτικών που εφαρμόζουν τον θεσμό του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού σε κοντινές σχολικές μονάδες, σε ειδικές περιπτώσεις ανάγκης, πάντα έπειτα από συνεννόηση με τον/την εκπαιδευτικό του ΚΕΣΥΠ που έχει στην περιοχή ευθύνης του/της αυτές τις σχολικές μονάδες.

θ) Η οργάνωση ενημερωτικών, επιμορφωτικών και άλλων προγραμμάτων για μαθητές και μαθήτριες της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, γονείς και κηδεμόνες, εκπαιδευτικούς και κάθε ενδιαφερόμενο/η.

ι) Η ευαισθητοποίηση της τοπικής ή ευρύτερης κοινωνίας σε θέματα ΣΕΠ.

ια) Η συμμετοχή σε και η υλοποίηση εθνικών, ευρωπαϊκών ή και διεθνών προγραμμάτων που σχετίζονται με τον ΣΕΠ.

ιβ) Η οργάνωση και υλοποίηση επισκέψεων μαθητών και μαθητριών σε εκπαιδευτικά ιδρύματα και φορείς εκπαίδευσης και κατάρτισης ή σε χώρους εργασίας.

ιγ) Η συνεργασία με το Τμήμα Α' ΣΕΠ της Διεύθυνσης Σ.Ε.Π.Ε.Δ. του Υπουργείου Παιδείας, τη Διεύθυνση ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (πρώην Ε.Κ.Ε.Π.), την τοπική αυτοδιοίκηση, με εκπαιδευτικούς, επαγγελματικούς και κοινωνικούς φορείς του εσωτερικού και του εξωτερικού για θέματα ΣΕΠ.

ιδ) Η αξιολόγηση και η υποβολή βελτιωτικών προτάσεων με στόχο την προαγωγή του θεσμού του ΣΕΠ.

Οι ειδικότεροι σκοποί των ΓΡΑΣΕΠ στις σχολικές μονάδες της Ειδικής Αγωγής είναι οι ίδιοι με τους παραπάνω αλλά με περισσότερη έμφαση στην προσωπική ανάπτυξη των ατόμων με ειδικές ανάγκες και στην έγκαιρη παρέμβαση.

Η **οργάνωση** και η **λειτουργία** των ΓΡΑΣΕΠ των σχολικών μονάδων βασίζεται στις παρακάτω αρχές:

1. Η ίδρυση νέων ΓΡΑΣΕΠ γίνεται με απόφαση του/της Υπουργού Παιδείας.
2. Για την επίτευξη των σκοπών του θεσμού του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού τα ΓΡΑΣΕΠ λειτουργούν βάσει προτυποποιημένης διαδικασίας, ώστε να διασφαλίζεται η ομοιογενής λειτουργία τους σε όλη τη χώρα.
3. Τα ΓΡΑΣΕΠ είναι αποκεντρωμένες περιφερειακές υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας. Για τον λόγο αυτό οι λειτουργικές δαπάνες τους καθώς και οι μισθώσεις ακινήτων για τη στέγασή τους καλύπτονται βάσει της νομοθεσίας που αφορά στις προαναφερόμενες υπηρεσίες.
4. Ο χώρος, ο εξοπλισμός και όλα τα αναλώσιμα είδη του ΓΡΑΣΕΠ χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την επίτευξη των στόχων του θεσμού. Οποιαδήποτε αλλαγή κτιριακής κατάστασης θα πρέπει να είναι επαρκώς τεκμηριωμένη και να πληροί τις προδιαγραφές σύμφωνα με τις οποίες έγινε η αρχική επιλογή.
5. Τα ΓΡΑΣΕΠ απευθύνονται κατά πρώτο λόγο σε άτομα της σχολικής μονάδας στην οποία ανήκει, δηλαδή στους/στις μαθητές/τριες και αποφοίτους/ες, στους/στις υποψηφίους/ες για τα Α.Ε.Ι., Α.Τ.Ε.Ι. αλλά και για κάθε άλλη σχολή κατάρτισης και επιμόρφωσης και στους γονείς και κηδεμόνες. Κατά δεύτερο λόγο απευθύνονται σε άτομα που δεν έχουν σχέση με τη συγκεκριμένη σχολική μονάδα αλλά είναι αδύνατο να εξυπηρετηθούν λόγω αντικειμενικών συνθηκών - δυσκολιών σε άλλη αντίστοιχη υπηρεσία καθώς και σε εκπαιδευτικούς που εφαρμόζουν τον ΣΕΠ σε παρακείμενες σχολικές μονάδες.
6. Τα ΓΡΑΣΕΠ διαθέτουν πληροφοριακό και ενημερωτικό υλικό για θέματα εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας καθώς και πληροφοριακό, επιστημονικό, υποστηρικτικό υλικό για θέματα ΣΕΠ σε έντυπη, οπτικοακουστική ή ηλεκτρονική μορφή.
7. Συνδέονται μέσω του διαδικτύου με το Υπουργείο Παιδείας, με την ηλεκτρονική πλατφόρμα ΙΡΙΣ του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού, με τα ΚΕΣΥΠ και τα υπόλοιπα ΓΡΑΣΕΠ της χώρας.
8. Το εβδομαδιαίο ωράριο λειτουργίας των ΓΡΑΣΕΠ διαμορφώνεται από το αντίστοιχο διδακτικό ωράριο του/της εκπαιδευτικού που το στελεχώνει αφού αφαιρεθούν οι ώρες κατά τις οποίες ο/η εκπαιδευτικός εφαρμόζει τον ΣΕΠ

στη σχολική τάξη βάσει του αναλυτικού προγράμματος. Οι εκπαιδευτικοί ΓΡΑΣΕΠ εργάζονται εκεί κατά τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας, από την 1^η Σεπτεμβρίου έως και την 30^η Ιουνίου κάθε σχολικού έτους εξαιρουμένων των σχολικών διακοπών (από 24 Δεκεμβρίου έως και 7 Ιανουαρίου για τις διακοπές των Χριστουγέννων και από τη Μ. Δευτέρα μέχρι και την Παρασκευή της Διακαινησίμου για τις διακοπές του Πάσχα), της ημέρας της εορτής των Τριών Ιεραρχών, της ημέρας της εορτής του/της Πολιούχου της έδρας της σχολικής μονάδας στην οποία ανήκει το ΓΡΑΣΕΠ, των παραμονών των Εθνικών Επετείων της 28^{ης} Οκτωβρίου και της 25^{ης} Μαρτίου, των προβλεπόμενων ημερών αργίας ή ημιαργίας για τον δημόσιο εργασιακό τομέα και άλλων τοπικών ή σχολικών αργιών.

9. Σε κάθε ΓΡΑΣΕΠ τηρείται αρχείο επισκεπτών/τριών σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή καθώς και ατομικοί φάκελοι για τις περιπτώσεις ατόμων που τους παρέχονται υπηρεσίες συμβουλευτικής. Οι φάκελοι αυτοί ενημερώνονται από τον/την Σύμβουλο Σταδιοδρομίας και ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, όταν χρειαστεί να προστεθούν νέα στοιχεία. Ο ατομικός φάκελος μπορεί να περιλαμβάνει κατά περίπτωση το δελτίο ημερολογιακής καταγραφής των συνεντεύξεων και των θεμάτων που συζητούνται κατά τη διάρκεια τους, την έκθεση επαγγελματικής αξιολόγησης, τις κλίμακες που χορηγούνται, και οτιδήποτε άλλο αφορά το πρόσωπο και εκτιμήθηκε ως χρήσιμο. Οι ατομικοί φάκελοι φυλάσσονται σε ειδικό χώρο και το περιεχόμενό τους που μπορεί να διατηρείται και σε ηλεκτρονική μορφή, είναι απόρρητο. Πρόσβαση σε αυτό έχει, μόνο ο/η Σύμβουλος Σταδιοδρομίας του ΓΡΑΣΕΠ με την υποχρέωση να περιφρουρεί αυτό και τις εμπιστευτικές πληροφορίες που απέκτησε σχετικά με τα άτομα κατά τη διάρκεια παροχής υπηρεσιών ή στα πλαίσια επιστημονικής έρευνας.
10. Ο/Η Σύμβουλος Σταδιοδρομίας του ΓΡΑΣΕΠ πραγματοποιεί ειδικές συναντήσεις με τον/την Σύμβουλο Σταδιοδρομίας του ΚΕΣΥΠ που έχει στην περιοχή ευθύνης του/της το συγκεκριμένο ΓΡΑΣΕΠ, όταν κρίνεται απαραίτητη η συνεργασία με στόχο να εξεταστούν κάποιες ειδικές περιπτώσεις επισκεπτών/τριών του ΓΡΑΣΕΠ για την καλύτερη δυνατή αντιμετώπισή τους. Επίσης συναντήσεις γίνονται και σε επίπεδο συνεργασίας για διάφορες δραστηριότητες ΣΕΠ.
11. Κατά την επαγγελματική αξιολόγηση των επισκεπτών/τριών μπορούν να χρησιμοποιούνται επίσημα, εγκεκριμένα και σταθμισμένα για τον αντίστοιχο

πληθυσμό ψυχομετρικά εργαλεία μόνο από τον/την εκπαιδευτικό του ΓΡΑΣΕΠ που έχει την επιστημονική επάρκεια και άδεια για τη χρήση τους.

12. Οι εκπαιδευτικοί των ΓΡΑΣΕΠ προβαίνουν σε εισηγήσεις προς τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας για θέματα αρμοδιότητάς τους.

Δ.2.3 Γραφεία Διασύνδεσης

Τα Γραφεία Διασύνδεσης των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ιδρύθηκαν με χρηματοδότηση του ΕΠΕΑΕΚ Ι, με σκοπό να διευκολύνουν τη σύνδεσή τους με τον κόσμο της αγοράς και να διευκολύνουν την ομαλή μετάβαση των αποφοίτων τους στον στίβο της απασχόλησης. Προβλέπονταν, παράλληλα με την λειτουργία κάθε Γραφείου στα πλαίσια του κάθε ιδρύματος με τις ιδιαιτερότητές του, μία «οριζόντια δράση», ώστε να μοιράζονται κοινά εργαλεία, κοινές βάσεις δεδομένων χρήσιμης πληροφορίας και ενδεχομένως καλές πρακτικές. Η δράση αυτή δεν τελεσφόρησε, με αποτέλεσμα κάθε Γραφείο Διασύνδεσης να ακολουθήσει τη δική του ανεξάρτητη διαδρομή. Στόχος των Γραφείων Διασύνδεσης Σπουδών και Σταδιοδρομίας είναι να (ΙΕΠΑΣ, 2007):

- Αποτελούν τον συνδετικό κρίκο μεταξύ της επιστημονικής κοινότητας των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των παραγωγικών μονάδων.
- Προσφέρουν βοήθεια και υποστήριξη στους φοιτητές και αποφοίτους τόσο κατά τη διαδικασία αναζήτησης εργασίας όσο και κατά τη διαδικασία υποβολής αιτήσεων για μεταπτυχιακές σπουδές, (σύνταξη βιογραφικού σημειώματος, συστατικών επιστολών, προετοιμασία για συνέντευξη επιλογής κτλ).
- Πληροφορούν τους ενδιαφερόμενους για την Αγορά Εργασίας και τους επαγγελματικούς και εργοδοτικούς φορείς.
- Διαθέτουν συγκεντρωμένες τις αγγελίες για νέες διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε επιχειρήσεις καθώς και τις προκηρύξεις νέων θέσεων εργασίας στον δημόσιο τομέα.
- Ενημερώνουν τους ενδιαφερόμενους για τις μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, για τις παρεχόμενες υποτροφίες, για τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης, εξειδίκευσης, για εκπαιδευτικά σεμινάρια και συνέδρια.
- Παρέχουν πληροφόρηση για τα επαγγελματικά δικαιώματα των αποφοίτων.
- Συνεισφέρουν στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης φοιτητών και σπουδαστών.

- Ενημερώνουν για τα προγράμματα απασχόλησης και τις δραστηριότητες του ΟΑΕΔ.
- Πληροφορούν τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς για τις ειδικότητες και τα γενικότερα προσόντα των αποφοίτων Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι.

Τα Γραφεία Διασύνδεσης Σπουδών και Σταδιοδρομίας (ΓΔ) είναι η ελληνική εκδοχή των Career Service ή Counselling Service ή Career Office της Αγγλίας και της Γερμανίας. Ο πρώην πρύτανης του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (Α.Π.Θ.) καθηγητής Μιχάλης Παπαδόπουλος γράφει γι' αυτά ότι «... αποτελούν ένα νέο θεσμό για τα ελληνικά πανεπιστήμια, ένα θεσμό που απουσίαζε από την ελληνική πραγματικότητα, ενώ έχει να επιδείξει ένα πλούσιο παρελθόν σε πολλά πανεπιστήμια του εξωτερικού» (χαιρετισμός του στο πρώτο τεύχος του περιοδικού "Σπουδές και Σταδιοδρομία" του Γ.Δ.Σ.Σ. του Α.Π.Θ.). Ήδη από τον τίτλο τους, αλλά και από την αναλογία τους προς τα αντίστοιχα του εξωτερικού, όπως διατυπώθηκε από τον πρύτανη του Α.Π.Θ. γίνεται φανερός ο στόχος τους: να βοηθήσουν φοιτητές και αποφοίτους να συνδέσουν τις σπουδές τους με το επαγγελματικό μέλλον τους. Το Γραφείο Διασύνδεσης του Α.Π.Θ. δηλώνει στην ιστοσελίδα του ως στόχο του «να τους (φοιτητές) βοηθήσει να προσεγγίσουν τη μελλοντική τους σταδιοδρομία και να αναζητήσουν εργασία ανάλογη με τις γνώσεις που αποκόμισαν από τις σπουδές τους», ενώ το Γραφείο Διασύνδεσης του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης γράφει στην ιστοσελίδα του ως στόχο «... τη σύνδεση του Ιδρύματος με τους οικονομικούς και παραγωγικούς φορείς της χώρας, στα πλαίσια της σύνδεσης της εκπαίδευσης με την παραγωγή και την επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων». Το ΓΔ του Πάντειου Πανεπιστημίου έχει στην ιστοσελίδα του ως στόχο «την ομαλή ένταξή τους στην Πανεπιστημιακή κοινότητα, καθώς και στην εκπαιδευτική και επαγγελματική τους σταδιοδρομία». Ανάλογες διατυπώσεις διαπιστώνει κανείς στις ιστοσελίδες και άλλων ελληνικών ΓΔ.

Ενώ ο θεσμός αυτός έχει ξεκινήσει στο εξωτερικό εδώ και περισσότερο από τριάντα χρόνια π.χ. στην Αγγλία το CSU (The Higher Education Careers Services Unit) ιδρύθηκε το 1972, (CSU, 1999), το πρώτο ελληνικό ΓΔ λειτούργησε στο Πάντειο Πανεπιστήμιο της Αθήνας μόλις το 1994, (Γραφείο Διασύνδεσης Πάντειου Πανεπιστημίου, 2000). Βέβαια στην ιστοσελίδα του ΓΔ του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης αναφέρεται ότι το πιλοτικό Γραφείο Σταδιοδρομίας του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης άρχισε να λειτουργεί την 1-10-1993, με χρηματοδότηση του

Ευρωπαϊκού Κοινοτικού Ταμείου (Ιο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης). Αλλά και το ΓΔ του Πανεπιστημίου Αιγαίου άρχισε τη λειτουργία του από τον Φεβρουάριο του 1994 (Γραφείο Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Αιγαίου, 2000). Στο Α.Π.Θ. αν και είναι το μεγαλύτερο πανεπιστήμιο της χώρας το ΓΔ άρχισε να λειτουργεί μόλις το 1998. Σήμερα λειτουργούν ΓΔ σε όλο το φάσμα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Βασική αιτία αυτής της ξαφνικής ανάπτυξής τους είναι η χρηματοδότησή τους από το "Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΠΕΑΕΚ)" του Υπουργείου Παιδείας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης στα πλαίσια του 2ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Η απόφαση για την ίδρυση των Γραφείων Διασύνδεσης Σπουδών και Σταδιοδρομίας ανήκει στις διοικήσεις των ιδρυμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης διότι η συμμετοχή στο πρόγραμμα ήταν προαιρετική. Όλα όμως τα πανεπιστήμια ίδρυσαν Γραφεία Διασύνδεσης. Η εξάρτησή τους από το πρόγραμμα ΕΠΕΑΕΚ είναι φανερή από τις ιστοσελίδες όλων των ΓΔ, άλλωστε αποτελεί συμβατική υποχρέωσή τους να προβάλλουν αυτήν την χρηματοδότηση.

Ανατρέχοντας στις ιστοσελίδες διαφόρων ελληνικών Γραφείων Διασύνδεσης, (ΓΔ Πανεπιστημίου Αθηνών, 2000, ΓΔ Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, 2000, ΓΔ ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, ΓΔ Πανεπιστημίου Πειραιά, 2000), διαπιστώνει κανείς ότι όλα τα ΓΔ έχουν παρόμοιους επί μέρους στόχους, όπως το να αποτελούν τον συνδετικό κρίκο μεταξύ ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και αγοράς ώστε να υπάρχει αμοιβαία ενημέρωση και καταγραφή των αναγκών της αγοράς και των δυνατοτήτων των σπουδαστών. Να παρέχουν στους φοιτητές /απόφοιτους συμβουλευτική και επαγγελματικό προσανατολισμό δηλαδή υποστήριξη στον σχεδιασμό της σταδιοδρομίας και της μετάβασης από τις σπουδές στην αγορά εργασίας και να τους πληροφορούν για διαθέσιμες θέσεις εργασίας, να τους ενημερώνουν για οικονομικές και εκπαιδευτικές εξελίξεις, για την οικονομική δραστηριότητα των επιχειρήσεων, για μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, για προγράμματα κινητικότητας φοιτητών και αποφοίτων στην Ευρώπη και άλλα ευρωπαϊκά προγράμματα, υποτροφίες και κληροδοτήματα, για επαγγελματική κατάρτιση ή πρακτική άσκηση και για ότι άλλο ζητήσουν οι φοιτητές και απόφοιτοι που αφορά σε σπουδές και σταδιοδρομία. Να πληροφορούν τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς για τους διαθέσιμους αποφοίτους. Το ΓΔ του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων έχει ως επί μέρους στόχο και την αναζήτηση πηγών οικονομικής ενίσχυσης για τις σπουδές των φοιτητών.

Σημειώνεται πως οι υπηρεσίες των ΓΔ δεν είναι υποχρεωτικές για τους φοιτητές και προσφέρονται δωρεάν.

Ένα μεγάλο ερώτημα είναι η αποτελεσματικότητα των ΓΔ η οποία πρέπει να ερευνηθεί για να αξιολογηθεί το έργο τους. Ο Μπήτρος (2000) γράφει: «Στη διαδικασία εύρεσης απασχόλησης ο ρόλος των πανεπιστημίων (Γραφεία Σταδιοδρομίας) εκτιμάται ως ασήμαντος. Αυτό φανερώνει την έλλειψη συνεργασίας ανάμεσα στην πανεπιστημιακή κοινότητα και στις επιχειρήσεις ...». Ενισχυτικό της παραπάνω άποψης είναι το άρθρο της Μπίστικα το 2000. Σ' αυτό παρατίθενται μερικά από τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε από τους Ν. Γεωργαλά, επιστημονικό υπεύθυνο του ΓΔ και Κ. Ευθυμίου υπεύθυνο Συμβουλευτικής του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης στους αποφοίτους του πανεπιστημίου Θράκης. Η έρευνα που ολοκληρώθηκε τον Φεβρουάριο του 2000 δείχνει ότι από τους αποφοίτους που βρήκαν μία θέση απασχόλησης μόνον το 0,6% την βρήκε μέσω του ΓΔ του πανεπιστημίου και το υπόλοιπο 99,4% με άλλους τρόπους, οι οποίοι αναλύονται στο άρθρο. Οι αριθμοί είναι αποκαλυπτικοί και τα σχόλια περιπεύουν για την επίδραση του ΓΔ στην επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων.

Από το τελευταίο αυτό σχόλιο μπορεί κανείς ενδεχομένως να συμπεράνει διάφορα αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών των ΓΔ αλλά και τον τρόπο αντιμετώπισής τους τόσο από τα ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης όσο και από τους ίδιους τους φοιτητές. Η ανάγκη πάντως για συνεργασία των ΓΔ προκειμένου να γίνουν αποτελεσματικότερες οι υπηρεσίες τους, οδήγησε στη δημιουργία της Οριζόντιας Δικτύωσης των ΓΔ των ΑΕΙ και των ΤΕΙ.

Ο όρος οριζόντια δικτύωση των ΓΔ σημαίνει μια προσπάθεια των ΓΔ των ΑΕΙ ή των ΤΕΙ αντίστοιχα, να δημιουργήσουν ένα κοινό φορέα, μια κοινοπραξία, που θα συντονίζει τη μεταξύ τους συνεργασία σε πολλά θέματα, όπως ανάπτυξη, συντήρηση και τροφοδοσία κοινών βάσεων δεδομένων, επιμόρφωση προσωπικού, έρευνες σε θέματα εργασίας σε εθνική κλίμακα, συνεργασία για την προβολή του θεσμού, εκδόσεις, ανάπτυξη εργαλείων συμβουλευτικής κλπ.

Ο φορέας αυτός (η οριζόντια δικτύωση των ΓΔ) θα μπορούσε να ελαττώσει σημαντικά το κόστος συντήρησης και να αυξήσει την αποτελεσματικότητα του

κάθε γραφείου και να αποτελέσει εργαλείο για την ανάπτυξη συνεργασιών με εξωτερικούς φορείς, όπως ο ΣΕΒ, Εμπορικά Επιμελητήρια κλπ δηλαδή με την αγορά. Τα ΓΔ στα 14 ΤΕΙ της χώρας έχουν δημιουργήσει τη δική τους κοινοπραξία η οποία αντιμετωπίζει πολλά παρόμοια προβλήματα με τα ΓΔ των ΑΕΙ (επιμόρφωση προσωπικού, εκδόσεις, βάσεις δεδομένων, κλπ). Στο μέλλον οι δύο κοινοπραξίες των ΓΔ, των Α.Ε.Ι. και των ΤΕΙ, φαίνεται να έχουν πεδίο συνεργασίας σε θέματα που θα έχουν αμοιβαία οφέλη. Με τον τρόπο αυτό θα γίνει ακόμη μεγαλύτερη εξοικονόμηση χρημάτων και πόρων (Βλάχος Λ. 1998).

Δ.2.4 Γραφεία Συμβουλευτικής Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας

Το γραφείο συμβουλευτικής, στον σχολικό χώρο του κάθε ΣΔΕ, έχει ως στόχο να καλύψει τις ανάγκες των εκπαιδευομένων, που αφορούν στην ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων και επηρεάζουν την ατομική, επαγγελματική και κοινωνική τους εξέλιξη. Πλαισιώνεται από τον σύμβουλο σταδιοδρομίας και τον σύμβουλο ψυχολόγο. Η συμβουλευτική σταδιοδρομίας στο ΣΔΕ αποτελεί οργανικό κομμάτι του ίδιου του θεσμού. Υπηρετεί τον γενικότερο στόχο, που είναι η επανένταξη των εκπαιδευομένων στην κοινωνική και οικονομική ζωή. Οι υπηρεσίες της συμβουλευτικής παρέχονται σε ομαδικό και ατομικό επίπεδο και έχουν σκοπό:

- Να συνδέσουν την εκπαίδευση με την αγορά εργασίας
- Να ενισχύσουν τις ικανότητες αυτογνωσίας και αυτοεκτίμησης των εκπαιδευομένων
- Να παρέχουν πληροφόρηση σχετικά με την αγορά εργασίας και τις δυνατότητες επαγγελματικής κατάρτισης
- Να αναπτύξουν συνεργασία με φορείς υποστηρικτικούς ως προς την απασχόληση.

Το έργο του Συμβούλου Σταδιοδρομίας συνοψίζεται στα εξής (Υ.Α. Οργάνωση και Λειτουργία των ΣΔΕ, 2008):

- Διδάσκει μια ώρα την εβδομάδα σε κάθε τμήμα,
- Παρέχει ατομική και ομαδική συμβουλευτική με στόχο τη διευκόλυνση και την υποστήριξη των εκπαιδευομένων για την είσοδο ή την επανατοποθέτηση στην αγορά εργασίας,

- Αναζητά πηγές πληροφόρησης, συλλέγει, οργανώνει και παρέχει πληροφοριακό υλικό ικανό να καλύψει τις ανάγκες-αιτήματα των εκπαιδευομένων,
- Επικοινωνεί με άλλους φορείς-υπηρεσίες σχετικές με θέματα με την αγορά εργασίας, εκπαιδευτικούς φορείς, φορείς κατάρτισης και παραπέμπει τους εκπαιδευόμενους στις κατάλληλες υπηρεσίες,
- Δημιουργεί αρχείο εκπαιδευομένων κι οργανώνει σύστημα παρακολούθησης της εξέλιξης τους,
- Μεριμνά για την πρακτική άσκηση των ανέργων εκπαιδευομένων που επιθυμούν να ενταχθούν στην αγορά εργασίας.

Σύμφωνα με τον Χριστακόπουλο (2009) ο σύμβουλος σταδιοδρομίας των ΣΔΕ επιβάλλεται να ευαισθητοποιεί τους εκπαιδευτές του ΣΔΕ, ώστε συστηματικά να ενημερώνουν τους εκπαιδευόμενους σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού. Οι εκπαιδευτικοί δε μπορούν βέβαια να υποκαταστήσουν τον ρόλο, την ευθύνη και τις αρμοδιότητες του συμβούλου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Δ.2.5 Γραφεία Διασύνδεσης του ΟΤΕΚ

Στο πλαίσιο του Ε.Π. "Ανταγωνιστικότητα" του Γ' ΚΠΣ ο ΟΤΕΚ λειτουργεί 5 Γραφεία Διασύνδεσης, στόχος των οποίων είναι η διασύνδεση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την αγορά εργασίας, μέσω της δημιουργίας ενός δίαυλου επικοινωνίας μεταξύ αποφοίτων και επιχειρήσεων του τουριστικού κλάδου.

Τα Γραφεία Διασύνδεσης δημιουργήθηκαν για να προσφέρουν στους μαθητές, σπουδαστές, καταρτιζόμενους και αποφοίτους του, ένα σύνολο ολοκληρωμένων υπηρεσιών, που έχουν ως κύριο σκοπό να τους βοηθήσουν να προσεγγίσουν ομαλά τη μελλοντική τους σταδιοδρομία και να αναζητήσουν εργασία εναρμονισμένη με τις γνώσεις τους.

Για την υποστήριξη και τη διευκόλυνση τους, τα Γραφεία Διασύνδεσης προσφέρουν τις εξής υπηρεσίες:

- Ενημέρωση των ενδιαφερομένων για διαθέσιμες θέσεις εργασίας, ηλεκτρονικά μέσω του δικτυακού τόπου των Γραφείων Διασύνδεσης ή αυτοπροσώπως.
- Συμβουλευτική υποστήριξη σχετικά με τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας, την σύνταξη βιογραφικών σημειωμάτων, αιτήσεων και συνοδευτικών επιστολών, καθώς και την προετοιμασία για τη συνέντευξη επιλογής.
- Πληροφόρηση των σπουδαστών-μαθητών και αποφοίτων για προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών, εξειδίκευσης, συνεχιζόμενης κατάρτισης καθώς και για σχετικές προσφερόμενες υποτροφίες.
- Πληροφόρηση για τα επαγγελματικά δικαιώματα μετά την αποφοίτηση.

Σκοπός των Γραφείων Διασύνδεσης του ΟΤΕΚ είναι η αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων του τουριστικού τομέα και η διασύνδεσή τους με τις ανάγκες της αγοράς ώστε να επιτευχθεί η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στον κλάδο του τουρισμού και η μείωση της εποχικότητας της τουριστικής δραστηριότητας.

Δ.2.6 Σχόλια αναφορικά με τις δομές και τους φορείς

Αρχικά, όσον αφορά στην οργανωτική δομή των φορέων, σύμφωνα με την έρευνα του ΙΕΠΑΣ (2007), βασική έλλειψη για τη μεγάλη πλειονότητα των ΚΕΣΥΠ-ΓΡΑΣΕΠ αποτελεί η ανυπαρξία περιγραφών θέσεων εργασίας και οργανογράμματος, η οποία επιφέρει *ασάφεια αρμοδιοτήτων* και στερεί τα ΚΕΣΥΠ από τη δυνατότητα μέγιστης αξιοποίησης των λειτουργιών τους. Η διαχειριστική λειτουργία των ΚΕΣΥΠ γίνεται μέσω Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, γεγονός που δημιουργεί ποσοτικές και ποιοτικές εκπώσεις και χρονικές καθυστερήσεις. Είναι χαρακτηριστικό ότι στην περίπτωση των ΚΕΣΥΠ που στεγάζονται σε παραχωρούμενους σχολικούς χώρους, οι λειτουργικές δαπάνες τους επιβαρύνουν τους σχολικούς προϋπολογισμούς, με αποτέλεσμα οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις να μη συνδράμουν. Δεδομένης της ισχύουσας κατάστασης ως προς την οργανωτική δομή των ΚΕΣΥΠ, καθίσταται αδύνατος ο προγραμματισμός δραστηριοτήτων και η αξιολογική αποτίμηση των υπηρεσιών τους, τόσο εν εξελίξει, όσο και εκ των υστέρων.

Αναφορικά τώρα με το *απασχολούμενο προσωπικό*, σύμφωνα με την έρευνα του ΙΕΠΑΣ σημαντικές είναι οι ελλείψεις και δυσλειτουργίες στον συγκεκριμένο τομέα, καθώς οι διοικητικές υπηρεσίες των δημόσιων φορέων δεν είναι επαρκώς στελεχωμένες, με αποτέλεσμα να καθίσταται δυσκίνητος ο μηχανισμός λειτουργίας και ενημέρωσης και να αναγκάζονται οι σύμβουλοι Ε.Π. και τα εξειδικευμένα επιστημονικά στελέχη να εμπλέκονται σε χρονοβόρες διοικητικές εργασίες, αδυνατώντας να καλύψουν τις ανάγκες των συμβουλευόμενων σε υπηρεσίες συμβουλευτικής και προσανατολισμού.

Το σύνολο των απασχολούμενων στα ΚΕΣΥΠ-ΓΡΑΣΕΠ αποτελείται από αποσπασμένους εκπαιδευτικούς. Επιπλέον, ελλιπής είναι η στελέχωση των ΚΕΣΥΠ και των μέχρι πρότινος λειτουργούντων ΓΡΑΣΕΠ με εξειδικευμένο προσωπικό και κυρίως συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού, ψυχολόγους και άλλους κοινωνικούς επιστήμονες, με αποτέλεσμα το υπάρχον δυναμικό να μη μπορεί να ανταποκριθεί στις εξειδικευμένες ανάγκες των συμβουλευόμενων, δεδομένης της αναγκαιότητας παροχής ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και ενθάρρυνσης στους εφήβους. Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού έχει ως αποτέλεσμα τη χρονοβόρο και συχνά αναποτελεσματική διαδικασία των παραπομπών σε άλλους αρμόδιους φορείς, καθώς υπάρχουν τριβές όσον αφορά την επικάλυψη αρμοδιοτήτων και την προβληματική ροή ανατροφοδότησης των χρήσιμων πληροφοριών μεταξύ των φορέων. Οι δραστηριοποιούμενοι στον ΕΠ φορείς διαφοροποιούνται όσον αφορά το είδος του φορέα στη σύνθεση του απασχολούμενου δυναμικού. Στα ΚΕΣΥΠ η συνήθης στελέχωση περιλαμβάνει 1 έως 3 συμβούλους ΕΠ (αναλόγως με το εύρος δραστηριοτήτων κάθε φορέα), καθώς και ένα στέλεχος επιφορτισμένο με την πληροφόρηση των ενδιαφερομένων και τη διάχυση πληροφοριών στο ευρύ κοινό σχετικά με τον επαγγελματικό προσανατολισμό.

Όσον αφορά στο προσωπικό των Γραφείων Διασύνδεσης, η συνηθέστερη θεσμική μορφή απασχόλησης των ατόμων είναι η σύμβαση αορίστου χρόνου πλήρους απασχόλησης (45%) και ακολούθως η σύμβαση ανάθεσης έργου (30%). Το υπόλοιπο προσωπικό απασχολείται με συμβάσεις διάφορων τύπων. Το υψηλό ποσοστό συμβασιούχων φανερώνει ότι η στελέχωση των ΓΔ δεν έχει μόνιμο χαρακτήρα και σε σημαντικό βαθμό έγινε μέσω χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων. Εξετάζοντας συνολικά το εκπαιδευτικό επίπεδο του προσωπικού των ΓΔ, κρίνεται αρκετά ικανοποιητικό και τουλάχιστον σε επίπεδο

ακαδημαϊκών προσόντων επαρκές λειτουργικά. Στα ΓΔ η συνήθης στελέχωση περιλαμβάνει από 1 έως 3 συμβούλους ΕΠ, καθώς και έναν επιστημονικό υπεύθυνο ή υπεύθυνο του ΓΔ. Ο μέσος όρος απασχολούμενων ανά φορέα είναι 3 άτομα.

Αναφορικά με τη *χρηματοδότηση* τώρα, σημαντικά προβλήματα δημιουργεί κυρίως στα ΚΕΣΥΠ-ΓΡΑΣΕΠ η έλλειψη επαρκών πόρων, καθώς και η ανυπαρξία διαχειριστικής αυτονομίας στη διάθεση των κονδυλίων τους. Η γενικότερη οικονομική λειτουργία των ΚΕΣΥΠ, κατά κύριο λόγο, δεν είναι ανεξάρτητη και αυτοκαθοριζόμενη, εφόσον εξαρτάται από δημόσιους πόρους. Αναφορικά με τη λειτουργία των Γραφείων Διασύνδεσης, οι πόροι τους προέρχονται κυρίως από ευρωπαϊκές επιχορηγήσεις, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό εξ' αυτών έχουν ετήσιο, συγκεκριμένο αυτόνομο προϋπολογισμό, με επακόλουθο στα ΓΔ να μειώνονται τα προβλήματα δυσλειτουργίας που εμφανίζονταν στα ΚΕΣΥΠ και ΓΡΑΣΕΠ (ΙΕΠΑΣ, 2007).

Μια άλλη σημαντική διάσταση, είναι οι **αποδέκτες των υπηρεσιών**. Αναφορικά με τους αποδέκτες των υπηρεσιών στα ΚΕΣΥΠ-ΓΡΑΣΕΠ, είναι πρόδηλο ότι είναι περιορισμένος ο βαθμός προσέλευσης αναφορικά με τους ιδιωτικούς φορείς, για ποικίλους λόγους, στους οποίους συγκαταλέγονται οι ακόλουθοι:

- Δεν υπάρχει αυτόνομη στέγαση των ΚΕΣΥΠ, ΓΡΑΣΕΠ και των άλλων δημόσιων φορέων, καθώς και ευχέρεια πρόσβασης τις απογευματινές ώρες και τις εορτές και αργίες, με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες να παραμένουν στενά συνδεδεμένες με το στενό σχολικό και εκπαιδευτικό περιβάλλον.
- Υπάρχει ελλιπής εξοπλισμός με multimedia και δίκτυο Η/Υ με αυξημένες τεχνικές δυνατότητες, καθώς και έλλειψη συμβούλων διαφόρων ειδικοτήτων (σύμβουλοι Ε.Π., ψυχολόγοι, παιδαγωγοί κλπ.), με ειδική πολυεπιστημονική κατάρτιση, που θα συνεπάγονται την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.
- Απουσιάζει η πλήρης και ολοκληρωμένη εφαρμογή των ψηφιακών ψυχομετρικών εργαλείων, καθώς και οι διαδικασίες συνεχούς αλληλοτροφοδοτούμενης αξιολόγησης.
- Δεν προβάλλονται και δεν αξιοποιούνται ήδη εφαρμοσμένες διεθνώς «καλές πρακτικές» από προγράμματα της ΕΕ και επιμέρους εθνικές πιλοτικές εφαρμογές. Μια τέτοια ενότητα έμπρακτων παραδειγμάτων θα προσέλκυε

περισσότερους αποδέκτες, στους οποίους ισχυρή ώθηση δίνει η επιτυχημένη πρακτική και εξασφαλισμένη αποδοτικότητα παρόμοιων εγχειρημάτων.

- Σημειώνεται αδυναμία προσέγγισης ενός μεγάλου αριθμού ατόμων που εγκαταλείπουν το σχολείο πριν την ολοκλήρωση της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, με αποτέλεσμα να μην έχουν τη δυνατότητα να δεχθούν τις υπηρεσίες των ΚΕΣΥΠ, ΓΡΑΣΕΠ.

Τέλος, αναφορικά με τους αποδέκτες των υπηρεσιών των Γραφείων Διασύνδεσης, η πλειοψηφία των οποίων είναι φοιτητές ή απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι ανά γραφείο επωφελούμενοι ετησίως (με εξέταση των μεγεθών κατά την τριετία 2004-2006) βαίνουν αυξανόμενοι σε ποσοστό 30% περίπου. Ο ικανοποιητικός ρυθμός ανάπτυξης σχετίζεται με τη προοδευτική αύξηση του αριθμού των ΓΔ και τη διάχυση στο ευρύ κοινό των υπηρεσιών τους (ΙΕΠΑΣ, 2007).

Δ.3 Η ποιοτική διάσταση στις ελληνικές υπηρεσίες ΣυΕΠ

Στην Ευρώπη σήμερα η έρευνα για τη διασφάλιση της ποιότητας στη ΣυΕΠ έχει ενταθεί. Η εκτεταμένη έρευνα του ELGPN οδήγησε στη δημιουργία ενός "matrix" κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας βάσει του κύκλου ποιότητας "εισαγόμενα - διαδικασία - αποτέλεσμα" καθώς και προτάσεις για αποδεικτικά στοιχεία που πρέπει να συλλεχθούν για αν αξιολογηθεί ο τρόπος και η έκταση των δεικτών ποιότητας. Τα πέντε σημεία αναφοράς του εν λόγω "matrix" είναι:

- η συμμετοχή χρηστών και πολιτών
- η επάρκεια των συμβούλων
- η βελτίωση των υπηρεσιών
- η συνοχή, και
- τα αποτελέσματα ή επίδραση (μαθησιακά αποτελέσματα, αποτελέσματα για την αγορά εργασίας και την οικονομία, αποτελέσματα κοινωνικής ενσωμάτωσης).

Τα παραπάνω κριτήρια, όπως ήδη αναφέρθηκε, έχουν αναπτυχθεί σχετικά πρόσφατα, ωστόσο μας βοηθούν ιδιαίτερα προκειμένου να προσεγγίσουμε την έννοια της ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της Ελλάδας. Ακόμα κι αν δεν υπάρχει

άμεση αναφορά στην έννοια της ποιότητας, μπορεί κανείς μελετώντας το νομικό πλαίσιο, τις εγκυκλίους και τις υπουργικές αποφάσεις που διέπουν τις δομές ΣυΕΠ της Ελλάδας, να εξαγάγει χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με την παρεχόμενη και την απαιτούμενη ποιότητα. Ένα γεγονός το οποίο πάντως πρέπει να τονιστεί είναι πως παρά το γεγονός ότι πολλοί δραστηριοποιούνται επαγγελματικά στον χώρο της ΣυΕΠ, δεν υπάρχει μέχρι στιγμής στην Ελλάδα ένα ενιαίο σύστημα πιστοποίησης, με το οποίο να καθορίζονται σαφώς οι προϋποθέσεις για την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος. Η πολιτεία, εντοπίζοντας αυτή την έλλειψη, περιέλαβε στους σκοπούς της δημιουργίας του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.), σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα της ίδρυσής του (232 ΦΕΚ 179 Α' / 29-7-1998): α) την πιστοποίηση της επάρκειας των προσόντων που πρέπει να έχουν τα πρόσωπα τα οποία εφαρμόζουν τον θεσμό αυτό, καθώς και τις προϋποθέσεις, τις οποίες πρέπει να πληρούν οι φορείς που παρέχουν υπηρεσίες Επαγγελματικής Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού και β) τη δημιουργία σχετικών μητρώων. Η δημιουργία του Ε.Κ.Ε.Π. είναι μια πολύ σαφής ένδειξη ότι πλέον γίνεται και στην Ελλάδα μια προσπάθεια για τη διασφάλιση ποιοτικών υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Στις ενότητες που ακολουθούν θα έχουμε την ευκαιρία, εξετάζοντας το νομοθετικό πλαίσιο, τις υπουργικές αποφάσεις και τις διάφορες εγκυκλίους, να δούμε τι προσπάθειες και σε ποιους τομείς έχουν γίνει προς τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ελλάδα, ειδικότερα δε σε σχέση και με τα σημεία αναφοράς του "matrix" του ELGPN.

Δ.3.1 Επάρκεια και επιμόρφωση Συμβούλων

Σύμφωνα με τον Ν.1566/1985 ο ΣΕΠ εφαρμόζεται από καθηγητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης όλων των ειδικοτήτων που έχουν τύχει **ειδικής επιμόρφωσης** στα ΠΕΚ ή σε ειδικά σεμινάρια. Βλέπουμε, επομένως, πως ήδη από τις απαρχές του θεσμού υπήρχε μια πρόβλεψη για την επιμόρφωση των ατόμων που θα αναλάμβαναν τις υπηρεσίες ΣυΕΠ. Το 1997 εκδίδεται Εγκύκλιος (Γ2/6646/20-11-97) με θέμα την ενημέρωση για το **πρόγραμμα επιμόρφωσης Καθηγητών στον ΣΕΠ και την Επαγγελματική Συμβουλευτική** ως υποστηρικτική δράση για την εγκεκριμένη ενέργεια

"Επαγγελματικός Προσανατολισμός"³². Σύμφωνα με την Εγκύκλιο αυτή το έργο του Καθηγητή-Συμβούλου είναι, μεταξύ άλλων:

- Να εφαρμόζει τον θεσμό μέσα στην τάξη με τη βοήθεια των Αναλυτικών Προγραμμάτων στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών,
- Να εφαρμόζει σε προσωπικό επίπεδο και σε ομάδες μαθητών ή γονέων την Επαγγελματική Συμβουλευτική,
- Να αξιοποιεί τις δραστηριότητες της Σχολικής ζωής που βοηθούν στην ψυχοκοινωνική ανάπτυξη των μαθητών,
- Να πραγματοποιεί δραστηριότητες, για να γίνεται δυνατό το άνοιγμα του σχολείου στην κοινωνικοοικονομική πραγματικότητα της κοινότητας, καθώς και η σύνδεσή του με αυτή,
- Να ενεργεί δημιουργικά, έτσι ώστε να συμβάλει στην ευαισθητοποίηση και συνειδητοποίηση των δυνατοτήτων, των κλίσεων και των ενδιαφερόντων των μαθητών και στη βαθύτερη κατανόηση του εαυτού τους.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο και σε αυτή την προοπτική *οι στόχοι της επιμόρφωσης ήταν, μεταξύ άλλων:*

1. Ο Καθηγητής Σύμβουλος να αποκτήσει τις απαραίτητες διεπιστημονικές γνώσεις που υποστηρίζουν τη ΣΕΠ και τη Συμβουλευτική,
2. Να αναπτύξει δεξιότητες Συμβούλου-Παιδαγωγού
3. Να είναι σε θέση να κατανοεί και να εφαρμόζει τους σκοπούς και τους στόχους του ΣΕΠ και της Συμβουλευτικής
4. Να δημιουργεί ευνοϊκό ψυχοπαιδαγωγικό περιβάλλον,
5. Να αναλαμβάνει δημιουργικές πρωτοβουλίες,

³² Η εν λόγω δράση χρηματοδοτούνταν από το ΕΠΕΑΕΚ (ΚΑ/1798/24-7-1997) και περιλάμβανε σχεδιασμό ο οποίος αφορούσε τη βελτίωση των μέσων (Πληροφοριακού και Διδακτικού, Ψυχομετρικού και Ηλεκτρονικού υλικού), των Υπηρεσιών (Οργάνωση και λειτουργία του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού "Ε.Κ.Ε.Π.", 70 Κέντρων Συμβουλευτικής - Προσανατολισμού - ΚΕΣΥΠ και 200 Γραφείων ΣΕΠ σε ισάριθμα σχολεία) αλλά και στην ανάπτυξη προσωπικού καταρτισμένου στο ΣΕΠ και τη Συμβουλευτική (επιμόρφωση 120 Συμβούλων ΣΕΠ, επιμόρφωση 1500 καθηγητών ως Καθηγητών - Συμβούλων ΣΕΠ).

6. Να μπορεί να εφαρμόζει προγράμματα και να αναπτύσσει στρατηγικές που προάγουν την εκπαιδευτική, προσωπική και κοινωνική ανάπτυξη των μαθητών,
7. Να μπορεί να αναγνωρίζει και να αξιοποιεί όλα εκείνα τα στοιχεία της σχολικής αλλά και της εξωσχολικής ζωής που συμβάλλουν στην εκπαιδευτική, κοινωνική και προσωπική ανάπτυξη των μαθητών,
8. Να κατανοήσει μέσα από βιωματικές μεθόδους και θεωρητική υποστήριξη, βασικές αρχές της Συμβουλευτικής,
9. Να μπορεί να λειτουργήσει ως συντονιστής και εμπυχωτής σε διάφορα είδη ομαδικής εργασίας που απαιτεί το έργο του,
10. Να αποκτήσει δεξιότητες καλής επικοινωνίας και συνεργασίας με άτομα ή ομάδες σε προσωπικό, κοινωνικό και επαγγελματικό επίπεδο,
11. Να γνωρίζει τις κυριότερες θεωρίες Επαγγελματικής Ανάπτυξης,
12. Να είναι σε θέση να διαχειρίζεται, να επεξεργάζεται και να παρουσιάζει πληροφορίες σχετικές με σπουδές, επαγγέλματα και αγορά εργασίας, σύμφωνα με τις αρχές της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής,
13. Να μπορεί να διακρίνει τι είδους βοήθειας χρειάζεται κάθε μαθητής,
14. Να αναπτύξει αυτογνωσία και ικανότητες αυτοελέγχου.

Η εν λόγω επιμόρφωση οριζόταν να έχει διάρκεια 520 ώρες και διεξήχθη κατά τα ημερολογιακά έτη 1998-1999, σε όλη τη χώρα. Βλέπουμε συνεπώς πως οι προσπάθειες για συνεχή βελτίωση του προσωπικού των υπηρεσιών ΣυΕΠ, συνεχίζονταν και στόχος των επιμορφώσεων αυτών ήταν τόσο η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και η βελτίωση της σχέσης των Συμβούλων με τον εκτός σχολείου κόσμο, προκειμένου να γίνουν οι υπηρεσίες ΣυΕΠ πιο προσβάσιμες και αποδεκτές από όλους.

Παράλληλα, λίγο αργότερα (Δεκέμβριος του 1997) με νέα Εγκύκλιο (Γ2/7113/2-12-1997) αποφασίστηκε ο τρόπος κάλυψης των θέσεων Υπευθύνων ΣΕΠ. Σε αυτή την Εγκύκλιο δεν προβλεπόταν κάποια συγκεκριμένη εξειδίκευση στον τομέα της ΣυΕΠ παρά μόνο 8 έτη προϋπηρεσίας στην Εκπαίδευση. Στα κριτήρια επιλογής πάντως συνεκτιμούνταν μια σειρά κριτηρίων κατά σειρά βαρύτητας³³. Το γεγονός πάντως ότι δεν προβλέπονταν

³³ Σπουδές ή επιμορφώσεις στον θεσμό με την εξής σειρά:

καμία εξειδίκευση σημαίνει πρακτικά πως δεν διασφαλίζονταν η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Με την ίδια Εγκύκλιο ορίζονταν και τα καθήκοντα των υπευθύνων ΣΕΠ. Μερικά από αυτά ήταν:

- Παροχή οδηγιών προς του Δ/ντές των Σχολείων για την εφαρμογή του θεσμού. Καθοδήγηση των καθηγητών ΣΕΠ με άμεση συνεργασία,
- Οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων για τους καθηγητές ΣΕΠ της περιοχής τους,
- Τακτική επικοινωνία και συνεργασία με το Γραφείο ΣΕΠ της Δ/νσης σπουδών Δ.Ε. του Υπουργείου Παιδείας
- Επισκέψεις στα σχολεία της περιοχής ευθύνης με στόχο τη στήριξη του έργου του καθηγητή ΣΕΠ
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της εφαρμογής του ΣΕΠ στα σχολεία κ.ά.

-
- i. Διαδακτορικό
 - ii. Master
 - iii. Diploma
 - iv. Ετήσια επιμόρφωση
 - v. Πεντάμηνη επιμόρφωση στο εξωτερικό ή στο εσωτερικό
 - vi. Μεταπτυχιακές σπουδές στο ΣΕΠ και τη Συμβουλευτική που δεν έχουν ακόμα οδηγήσει σε απόκτηση επίσημου τίτλου σπουδών
 - vii. ΣΕΛΜΕ-ΠΑΤΕΣ-Διδασκαλείο-ΠΕΚ με θέμα σχετικό στο ΣΕΠ ή τη Συμβουλευτική
 - viii. Σεμινάρια ή ημερίδες με θέμα το ΣΕΠ,
2. Συμμετοχή στον σχεδιασμό, οργάνωση και εφαρμογή του ΣΕΠ στο ΠΙ ή στο Υπουργείο Παιδείας,
 3. Συγγραφική ή ερευνητική δράση στο ΣΕΠ,
 4. Συνολική προϋπηρεσία ως υπεύθυνος ΣΕΠ,
 5. Πιστοποιημένη δραστηριοποίηση σε επιμορφωτικό έργο στα αντικείμενα του θεσμού του ΣΕ στα ΠΕΚ ή αλλού,
 6. Γνώση ξένης γλώσσας,
 7. Εφαρμογή του ΣΕΠ στο σχολείο,
 8. Αποδεδειγμένη ανάληψη πρωτοβουλιών και εφαρμογή εκδηλώσεων. προγραμμάτων ή δραστηριοτήτων που πραγματοποίησαν οι καθηγητές που εφάρμοσαν το ΣΕΠ μέσα στις σχολικές μονάδες,
 9. Πιστοποιημένη και συνεχής δραστηριοποίηση μέσα στο σχολείο για την προαγωγή θεμάτων σχετικών με τον πολιτισμό κ.ά.,
 10. Μεταπτυχιακές σπουδές και επιμορφώσεις σε άλλα επιστημονικά αντικείμενα εκτός του ΣΕΠ,
 11. Πιστοποιημένη συμμετοχή σε σχεδιασμό και εφαρμογή προγραμμάτων της ΕΕ με αντικείμενο το ΣΕΠ.

Το γεγονός ότι τα καθήκοντα των υπευθύνων ΣΕΠ ήταν καθορισμένα βοηθούσε στην παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών, αφού κάθε υπεύθυνος όφειλε να τηρεί τα καθήκοντα που του είχαν ανατεθεί έστω κι αν δεν προβλεπόταν κάποια αξιολόγηση αναφορικά με τον τρόπο επιτέλεσης των καθηκόντων του.

Το 1998 και στα πλαίσια του ΕΠΕΑΕΚ εκδόθηκε Εγκύκλιος (Γ2/3872/17-6-1998) με θέμα την **κατάρτιση των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην τεκμηρίωση πληροφοριακού υλικού ΣΕΠ**. Στόχος του προγράμματος ήταν η κατάρτιση εκπαιδευτικών ώστε να είναι ικανοί να εργασθούν στα ΚΕΣΥΠ, που ήταν τότε υπό ίδρυση. Η διάρκεια της εν λόγω κατάρτισης ήταν 6 μήνες (520 ώρες) και χωρίζονταν σε 350 ώρες (4 μήνες) θεωρητικής κατάρτισης και 170 ώρες (2 μήνες) πρακτικής. Ως ρόλος του ειδικού της πληροφόρησης ορίζονταν η συλλογή, οργάνωση, επεξεργασία, μορφοποίηση και διάχυση πληροφοριών μέσα στα ΚΕΣΥΠ. Η εγκύκλιος αυτή είναι μια ακόμη σαφής ένδειξη ότι γινόντουσαν προσπάθειες διασφάλισης ελάχιστων έστω προδιαγραφών ποιότητας, ωστόσο η προσπάθεια αυτή δεν ήταν οργανωμένη και ως εκ τούτου δεν είχε πάντα τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Το 2000 με την Εγκύκλιο Γ2/527/10-2-2000 ορίζονται τα καθήκοντα των επιμορφωμένων εκπαιδευτικών Συμβούλων ΣΕΠ μετά το τέλος της επιμόρφωσής τους και την επιστροφή τους στις σχολικές μονάδες. Μερικά από τα καθήκοντα του Συμβούλου ήταν:

- Η οργάνωση εκδηλώσεων στα πλαίσια της ΣΕΠ,
- Η διατήρηση βιβλιοθήκης και αρχείου πληροφόρησης,
- Η πληροφόρηση και συμβουλευτική στήριξη του συνόλου της εκπαιδευτικής κοινότητας κ.ά.

Σύμφωνα με την Τετραδάκου (2007) το έργο του Συμβούλου Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον συνεχώς μεταβαλλόμενο κόσμο της εργασίας γίνεται όλο και πιο απαιτητικό και πολύπλοκο. Ο καιρός που ο Σύμβουλος περιοριζόταν στο να βοηθήσει το άτομο στις εκπαιδευτικές του επιλογές έχει περάσει ανεπιστρεπті καθώς ο σύγχρονος άνθρωπος χρειάζεται στήριξη σε όλη την πορεία της επαγγελματικής του ζωής η οποία δεν είναι σταθερή και δεδομένη. Προκειμένου να ανταποκριθεί ο Σύμβουλος σε αυτές τις απαιτήσεις είναι απαραίτητο να διαθέτει μια σειρά τυπικών και άτυπων προσόντων και

δεξιοτήτων. Η ανάγκη για εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό για την εφαρμογή της ΣυΕΠ στην εκπαίδευση οδήγησε στην οργάνωση διάφορων επιμορφωτικών σεμιναρίων³⁴ και φυσικά η έκδοση εγκυκλίων σαν την παραπάνω συντελούσε προς αυτή την κατεύθυνση.

Το 2000 με την Εγκύκλιο Γ2/3141/9-9-2000 ορίζονται οι αρμοδιότητες (καθηκοντολόγιο) των Ειδικών της Πληροφόρησης που έχουν επιλεγεί και στελεχώνουν τα ΚΕΣΥΠ της χώρας³⁵. Ωστόσο, όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι προσπάθειες για ποιοτική διασφάλιση των υπηρεσιών ΣυΕΠ, επικεντρώθηκαν κυρίως στις επιμορφώσεις των στελεχών και δεν δόθηκε ανάλογη έμφαση σε άλλες πτυχές της ποιοτικής διάστασης.

Το 2008 μια Υπουργική Απόφαση (143399/6-11-2008, ΦΕΚ 2284 Β') έρχεται να καθορίσει τον τρόπο στελέχωσης των ΓΡΑΣΕΠ και των ΚΕΣΥΠ. Στην Απόφαση αυτή και πάλι γινόταν ξεκάθαρο πως δεν χρειάζονταν ειδικές γνώσεις στη ΣυΕΠ προκειμένου να αναλάβει ένας εκπαιδευτικός Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (ΔΕ) μια θέση σε ένα ΓΡΑΣΕΠ ή ένα ΚΕΣΥΠ. Ως **μόνη απαραίτητη προϋπόθεση** θεωρούνταν η πρότερη διδακτική προϋπηρεσία στη ΔΕ. Όλα τα άλλα προσόντα (συνάφεια με το αντικείμενο κλπ) μοριοδοτούνταν.

³⁴ Βλ. αναλυτικότερα Τετραδάκου κ.α., 2007.

³⁵ Ο Ειδικός της Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης σε συνεργασία με το/τους Σύμβουλο /ους Επαγγελματικού Προσανατολισμού στο ΚΕΣΥΠ:

α) Συλλέγει, ανανεώνει και μορφοποιεί το πληροφοριακό υλικό που χρησιμοποιεί το ΚΕΣΥΠ.

β) Παρέχει πληροφόρηση, εκπαιδευτική και επαγγελματική σε μαθητές και γονείς και συντελεί στην αναζήτηση και τη χρήση της πληροφορίας.

γ) Παράγει και ανανεώνει σε συνεργασία με το ΚΕΣΥΠ του ΠΙ, τοπικό πληροφοριακό υλικό εκπαιδευτικού και επαγγελματικού περιεχομένου.

δ) Συνεργάζεται με το/τους Σύμβουλο/ους Επαγγελματικού Προσανατολισμού του ΚΕΣΥΠ για θέματα της αρμοδιότητας του και μετέχει στην οργάνωση δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων σε θέματα ΣΕΠ.

ε) Επικοινωνεί με το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού, το ΚΕΣΥΠ του ΠΙ, το ΚΕΣΥΠ του Υπουργείου Παιδείας, το Γραφείο ΣΕΠ της ΔΣΔΕ, τα άλλα ΚΕΣΥΠ της χώρας, καθώς και με τους αρμόδιους σε θέματα ΣΕΠ φορείς του εσωτερικού και εξωτερικού.

στ) Παρακολουθεί και στηρίζει το ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνιακής πληροφόρησης του ΚΕΣΥΠ.

ζ) Συνεργάζεται με τα Γραφεία ΣΕΠ της περιοχής ευθύνης του ΚΕΣΥΠ στο οποίο υπηρετεί.

η) Εξασφαλίζει τις δυνατότητες αυτοπληροφόρησης για τους μαθητές, εκπαιδευτικούς και γονείς που επισκέπτονται το ΚΕΣΥΠ.

Την ίδια χρονιά (2008) ο Πανελλήνιος Σύλλογος Εκπαιδευτικών-Στελεχών ΣΕΠ της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης απέστειλε υπόμνημα³⁶ στο Υπουργείο

³⁶ Οι κυριότερες αδυναμίες της απόφασης, σύμφωνα με το υπόμνημα, είναι:

1. Συνολική απαξίωση των πλέον καταρτισμένων και έμπειρων υποψηφίων σε θέματα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, εφόσον η συνέντευξη, κατά τη διαδικασία επιλογής, αναδεικνύεται ως κυρίαρχο μέσο, με ποσοστό μοριοδότησης, τουλάχιστον 40%, εφόσον ο άριστος των αρίστων υποψηφίων δεν μπορεί να εξασφαλίσει το 60% της μοριοδότησης από τα τυπικά του προσόντα.
2. Εκμηδενισμός και απαξίωση όλων των Ειδικών Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης Υλικού ΣΕΠ των αντίστοιχων θέσεων στα ΚΕΣΥΠ.
3. Περιορισμένος χρονικός ορίζοντας για την ενημέρωση όλων των εκπαιδευτικών της χώρας και για την υποβολή αιτήσεων, βιογραφικού σημειώματος και παραστατικών από τους υποψηφίους.
4. Για άλλη μια φορά, δεν προκηρύσσονται για στελέχωση οι θέσεις του κεντρικού και συντονιστικού για όλες τις Δομές ΣΕΠ της χώρας, ΚΕΣΥΠ του ΥΠΕΠΘ καθώς και οι θέσεις του ΚΕΣΥΠ του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου.
5. Το θέμα του ωραρίου εντάσσεται στην οργάνωση και τον τρόπο λειτουργίας των Δομών ΣΕΠ και αποτελεί αντικείμενο που ανήκει στις διατάξεις ενός Προεδρικού Διατάγματος για τις Δομές ΣΕΠ, το οποίο έπρεπε να είχε εκδοθεί εδώ και 11 χρόνια σύμφωνα με την κείμενη Νομοθεσία.
6. Δεν υποστηρίζεται η εργασιακή κινητικότητα αλλά αντίθετα ενισχύεται η διαρροή καταρτισμένων και έμπειρων εκπαιδευτικών σε θέματα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, με τον περιορισμό της υποβολής υποψηφιότητας για τη στελέχωση των θέσεων στα Γραφεία ΣΕΠ, μόνο σε μία Διεύθυνση Δ.Ε., εκείνη, στην οποία έχουν οργανική θέση.
7. Είναι πολύ περιορισμένα τα όρια της μοριοδότησης όλων των κριτηρίων επιλογής και δεν απεικονίζουν τα προσόντα των υποψηφίων στην πραγματική τους έκταση και διάσταση. Επίσης, τα κριτήρια «υπηρεσιακής κατάστασης και εμπειρίας» καθώς και τα κριτήρια «επιστημονικής κατάρτισης» δεν έχουν αξιολογηθεί σωστά και δημιουργούν ανισότητες και αδικίες κατά την αξιολόγηση των υποψηφίων. Παράλληλα, ενισχύουν την ένταξη εκπαιδευτικών που δεν έχουν ειδικευση στη Συμβουλευτική και το Επαγγελματικό Προσανατολισμό, στις σοβαρές αυτές θέσεις - κλειδιά για το μέλλον των νέων της χώρας. Ειδικότερα:
 - Υποβαθμίζονται τα 2 Επιμορφωτικά Προγράμματα ΕΠΕΑΕΚ του Υπουργείου Παιδείας, διάρκειας 520 ωρών στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (1,5 μόρια) έναντι 4 προγραμμάτων Αγωγής Σταδιοδρομίας (2,0 μόρια) τα οποία υλοποιούνται από μαθητές και μπορεί να έχει αναλάβει ακόμη και εκπαιδευτικός, μη ειδικευμένος σε αντίστοιχα θέματα.
 - Διδακτορικό αντικείμενο σε άλλο αντικείμενο εξισώνεται με Μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (ΣυΕΠ).
 - Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε άλλο αντικείμενο εξισώνεται με το Πρόγραμμα Κατάρτισης στη ΣυΕΠ του ΥΠΕΠΘ (1.000 ώρες) ή με το ετήσιο Πρόγραμμα Ειδίκευσης στη ΣυΕΠ της ΑΣΠΑΙΤΕ / ΣΕΛΕΤΕ. Επίσης, παίρνει 0,5 μορίου επιπλέον

Παιδείας με θέμα την ανάκληση της παραπάνω Υπουργικής Απόφασης και έκδοση νέας άδειας σύμφωνα με τα κριτήρια Πιστοποίησης των Λειτουργών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού από το Ε.Κ.Ε.Π.. Σύμφωνα με το υπόμνημα αυτό διαπιστώνονται πλήθος σοβαρών αδυναμιών, οι οποίες υποβαθμίζουν τον θεσμό του ΣΕΠ στην ελληνική εκπαίδευση. Παράλληλα, επισημαίνεται πως η εν λόγω απόφαση δεν διαθέτει καμία ασφαλιστική δικλείδα για:

- την αντικειμενική και αξιοκρατική επιλογή των στελεχών στις Δομές Σ.Ε.Π. και επομένως, την προστασία του συμφέροντος των εξυπηρετούμενων ατόμων,
- την αξιοποίηση του υπάρχοντος, επιστημονικά εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο θεμελίωσε και στηρίζει επί σειρά ετών τον θεσμό του Σ.Ε.Π. στη χώρα μας και διεθνώς, μέσα από δύσκολες συνθήκες και με μοναδικό στόχο την αναβάθμιση παροχής των αντίστοιχων υπηρεσιών,
- την ωφελιμιστική διάρκεια των αποτελεσμάτων της «Επένδυσης στον Άνθρωπο» που έκανε η Ελληνική Πολιτεία μέσω των Προγραμμάτων Κατάρτισης και Επιμόρφωσης των Α' και Β' ΕΠΕΑΕΚ (Β' και Γ' ΚΠΣ) με ελληνικούς και ευρωπαϊκούς οικονομικούς πόρους αλλά ούτε και για

από τα 2 Επιμορφωτικά Προγράμματα ΕΠΕΑΕΚ του ΥΠΕΠΘ, διάρκειας 520 ωρών στη ΣυΕΠ.

- Υποβαθμίζεται η αξία των Προγραμμάτων ΕΠΕΑΕΚ του ΥΠΕΠΘ (0,3) έναντι των Προγραμμάτων Αγωγής Σταδιοδρομίας (0,5 μόρια). Τα πρώτα ήταν σαφώς πιο εξειδικευμένα, αυστηρά και απαιτητικά κατά την υλοποίησή τους.
 - Μοριοδοτείται η ανάληψη προγράμματος Αγωγής Σταδιοδρομίας από εκπαιδευτικούς σχολικών μονάδων ενώ δεν μοριοδοτείται καθόλου η ευαισθητοποίηση, η επιμόρφωση και η στήριξη των εκπαιδευτικών στο πλαίσιο της υλοποίησης πλήθους προγραμμάτων Αγωγής Σταδιοδρομίας από τα στελέχη των δομών Σ.Ε.Π.
8. Με τον περιορισμό στη μοριοδότηση των προσόντων των υποψηφίων, για τη γνώση μόνο δύο ξένων γλωσσών, δεν ενισχύεται η διαπολιτιστική διάσταση της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας, σύμφωνα με τις επιταγές της ΕΕ.
9. Επίσης, το γεγονός ότι τα πτυχία Ξενογλωσσων Φιλολογιών και Πληροφορικής αποτελούν προσόντα διορισμού, σε καμία περίπτωση, αυτό δεν αναιρεί το πραγματικό και αδιαμφισβήτητο γεγονός ότι οι εκπαιδευτικοί αυτοί διαθέτουν τις ανάλογες μοριοδοτούμενες γνώσεις και δεξιότητες. Ως εκ τούτου, είναι παράλογο να μη μοριοδοτούνται αυτά τα προσόντα κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των υποψηφίων.
10. Η υπηρεσία σε θέση ΚΕΠΛΗΝΕΤ θα έπρεπε να ανήκει στην κατηγορία: «υπηρεσιακή κατάσταση και εμπειρία» και όχι στην κατηγορία: «επιστημονική κατάρτιση».

- τη συνέχιση εφαρμογής από τα πλέον έμπειρα στελέχη, Προγραμμάτων Σ.Ε.Π. στις σχολικές μονάδες της χώρας,
- την διαφύλαξη της ποιότητας παροχής Συμβουλευτικής Στήριξης και Πληροφόρησης για θέματα Σταδιοδρομίας των εξυπηρετούμενων ατόμων καθώς ούτε και για
- την έγκυρη και αξιόπιστη χρήση του «Ψυχομετρικού Υλικού – Τεστ Επαγγελματικού Προσανατολισμού» που πρόσφατα διανεμήθηκε στα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Σ.Ε.Π., εφόσον το δικαίωμα χρήσης οφείλουν να το έχουν μόνο οι εκπαιδευτικοί που είναι επιμορφωμένοι για τον σκοπό αυτό και, βεβαίως, διαθέτουν γνώσεις Ψυχομετρίας.

Είναι σαφές πως για μια ακόμα φορά μια υπουργική απόφαση προσπαθεί να υποβαθμίσει ποιοτικά τις υπηρεσίες ΣυΕΠ. Η διδακτική προϋπηρεσία ως μόνο προαπαιτούμενο για την κάλυψη θέσεων ΣυΕΠ ήταν πραγματικά μια απόφαση χωρίς ιδιαίτερη λογική καθώς ο θεσμός χωρίς τα κατάλληλα εξειδικευμένα στελέχη προφανώς χάνει σε κύρος και αξιοπιστία και σιγά-σιγά απαξιώνεται.

Με την Εγκύκλιο Γ7/162622/31-12-2009, καθορίζονται τα προσόντα των στελεχών ΚΕΣΥΠ-ΓΡΑΣΕΠ για τη χρήση ψυχομετρικών εργαλείων, τα οποία είχαν πρωτύτερα καθοριστεί από το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο. Με βάση λοιπόν αυτή την υπουργική απόφαση τα εν λόγω ψυχομετρικά εργαλεία μπορούν να τα χορηγούν μόνο οι υπηρετούντες στα ΚΕΣΥΠ-ΓΡΑΣΕΠ που ανήκουν σε μια από τις παρακάτω κατηγορίες:

1. Να κατέχουν Μεταπτυχιακό τίτλο ειδίκευσης (Master ή Διδακτορικό) στον ΣΕΠ και τη Συμβουλευτική,
2. Να κατέχουν Πιστοποιητικό Ειδίκευσης στη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό του ΠΕΣΥΠ της ΑΣΠΑΙΤΕ,
3. Να κατέχουν Δίπλωμα ή Πιστοποιητικό Ετήσιας Επιμόρφωσης στον ΣΕΠ και τη Συμβουλευτική (όπως π.χ. το Ειδικό ετήσιο Μεταπτυχιακού επιπέδου πρόγραμμα σπουδών στη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό),
4. Να έχουν επιμόρφωση στον ΣΕΠ και τη Συμβουλευτική τουλάχιστον πεντάμηνης διάρκειας ή 500 ωρών και πλέον (όπως π.χ. το πρόγραμμα του Υπουργείου παιδείας με τίτλο "ΣΟΣ Προσανατολισμός" διάρκειας 520 ωρών).

Επιπλέον, σύμφωνα με την έκθεση αξιολόγησης του ΕΠΕΑΕΚ (2009), κρίνεται επιβεβλημένη η κατάρτιση/επιμόρφωση όλων των υπευθύνων ΓΡΑΣΕΠ με θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση στη συμβουλευτική, την επικοινωνία και τις διαδικασίες ΣΕΠ. Παράλληλα, κρίνεται απαραίτητη η αύξηση του αριθμού των υπευθύνων ΓΡΑΣΕΠ σε μεγάλες σχολικές μονάδες, ούτως ώστε να μην υπάρχει καθυστέρηση στις προκαθορισμένες συναντήσεις των παιδιών με τους υπευθύνους. Προτείνεται ακόμα, η δημιουργία πρότυπων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στελεχών ΣυΕΠ, τα οποία θα βασίζονται σε ανάλογο πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα της ειδικότητας του Συμβούλου Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Επιπρόσθετα, προτείνεται ο σχεδιασμός συστήματος πιστοποίησης των στελεχών ΣυΕΠ, με στόχο τη διασφάλιση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τέλος, προτείνεται η θέσπιση εξειδικευμένου μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών για στελέχη ΣυΕΠ υπό την αιγίδα του Ε.Κ.Ε.Π. και του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου.

Δ.3.2 Βελτίωση υπηρεσιών - υλικοτεχνική υποδομή

Σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 2 του άρθρου 38 του Ν.1566/1985, σε κάθε σχολείο προβλέπεται η τήρηση αρχείου εκπαιδευτικής και επαγγελματικής πληροφόρησης, την οποία αναλαμβάνει ο καθηγητής που εφαρμόζει τον θεσμό στα σχολεία ή άλλος επιμορφωμένος καθηγητής που υπηρετεί στην ίδια σχολική μονάδα. Η πιστοποίηση της τήρησης και λειτουργίας του αρχείου καθώς και της βιβλιοθήκης ΣΕΠ γίνεται από τον Διευθυντή και τον υπεύθυνο ΣΕΠ της περιοχής. Εφόσον υπάρχει δυνατότητα, δημιουργείται αίθουσα ΣΕΠ. Εκεί οργανώνεται η βιβλιοθήκη και το αρχείο ΣΕΠ, ενώ αν η αίθουσα έχει τις κατάλληλες διαστάσεις χρησιμοποιείται μόνιμα ως αίθουσα εφαρμογής ΣΕΠ.

Το 1999 με την Εγκύκλιο Γ2/525/10-2-99 διευθετείται το ζήτημα της αποκλειστικής χρήσης των χώρων που στεγάζουν τα ΚΕΣΥΠ και τα ΓΡΑΣΕΠ καθώς και του εξοπλισμού τους³⁷. Το ζήτημα άλλωστε της υλικοτεχνικής

³⁷ Με την Εγκύκλιο Γ2/2390/23-6-2000 το Υπουργείο καλεί εκ νέου το σύνολο των στελεχών της εκπαίδευσης να φροντίσει για την *αποκλειστική χρήση* των ΚΕΣΥΠ και ΓΡΑΣΕΠ, προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι ανάγκες μαθητών, γονιών και εκπαιδευτικών, σχετικά με θέματα Σταδιοδρομίας και Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

υποδομής είναι βασικό για την έννοια της ποιότητας καθώς δε νοείται ΣυΕΠ χωρίς τον κατάλληλο υλικοτεχνικό εξοπλισμό. Με την υπουργική αυτή απόφαση γίνεται ξεκάθαρο πως οι χώροι που έχουν προβλεφθεί για τη στέγαση των ΚΕΣΥΠ και των ΓΡΑΣΕΠ οφείλουν, ακόμα κι αν η λειτουργία των υπηρεσιών αυτών δεν έχει ξεκινήσει ακόμα, να μη χρησιμοποιούνται για κανέναν άλλο σκοπό. Αν ύστερα από έλεγχο διαπιστώνονταν πως οι μονάδες αυτές και ο εξοπλισμός τους χρησιμοποιούνταν για την κάλυψη άλλων αναγκών κινδύνευε να διακοπεί η χρηματοδότηση του σχετικού έργου (από το ΕΠΕΑΕΚ) και να ζητηθεί η επιστροφή των χρημάτων που είχαν ήδη δαπανηθεί.

Η εγκύκλιος Γ2/2834/20-4-2001 κάνει εκ νέου ειδική μνεία στη χρήση της υλικοτεχνικής υποδομής των ΚΕΣΥΠ και συγκεκριμένα στη χρήση της υπηρεσίας "Νέστωρ". Συγκεκριμένα αναφέρει η Εγκύκλιος πως όλα τα εξειδικευμένα στελέχη ΣΕΠ των ΚΕΣΥΠ της χώρας πρέπει να έχουν πρόσβαση στους Η/Υ που υπάρχουν στο ΚΕΣΥΠ και να μπορούν να χρησιμοποιούν το δίκτυο «Νέστωρ», ανεξάρτητα από το αν είναι Υπεύθυνοι ΣΕΠ ή Ειδικοί της Πληροφόρησης.

Το 2007 με την Εγκύκλιο Γ7/91825/23-8-2007 καθορίζεται η χρήση και λειτουργία του Δικτύου "Νέστωρ". Το δίκτυο "Νέστωρ" είναι ένα πανελλήνιο δίκτυο Intranet. Η σύνδεση επιτρέπεται σε όσους έχουν κωδικό πρόσβασης. Με τη σύνδεση προσφέρεται η υπηρεσία ασφαλούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων. Το δίκτυο επικοινωνίας - πληροφόρησης καλύπτει τις ανάγκες της εφαρμογής του ΣΕΠ στη ΔΕ, εξασφαλίζει την έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση των εκπαιδευτικών και των νέων έως 25 ετών, και διευκολύνει την επικοινωνία και συνεργασία των εκπαιδευτικών που ασχολούνται με την παροχή υπηρεσιών στο πλαίσιο του θεσμού Συμβουλευτικής-Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Το δίκτυο αυτό σύμφωνα με την εν λόγω υπουργική απόφαση επιτρέπει την άμεση επικοινωνία των στελεχών ΣΕΠ όλης της χώρας και τη ταχύτατη διακίνηση της πληροφορίας. Η χρήση του έχει επαγγελματική χροιά και σημαίνουσα βαρύτητα στην αποτελεσματική παροχή υπηρεσίας. Η χρήση του "Νέστωρ" ήταν μια ξεκάθαρη προσπάθεια ποιοτικής διασφάλισης των υπηρεσιών ΣυΕΠ καθώς έκανε σύμμαχο των υπηρεσιών την τεχνολογία. Η ταχύτητα στην ανταλλαγή

των δεδομένων και η άμεση επικοινωνία καθιστούν τις υπηρεσίες ΣυΕΠ πιο ανοικτές στο ευρύ κοινό και πιο προσβάσιμες για όλους. Παράλληλα, η ύπαρξη ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων μπορούσε να εξυπηρετήσει στόχους αξιολόγησης και συγκρισιμότητας. Ωστόσο, σήμερα διαφαίνεται πως η χρήση του δικτύου έχει αρχίσει να εγκαταλείπεται ή να απαξιώνεται γεγονός που αποτελεί μείζον ποιοτικό πλήγμα.

Επιπλέον, η ομάδα έργου που έκανε την αξιολόγηση του ΕΠΕΑΕΚ (ΕΕΟ Group, 2009) προτείνει την ενίσχυση της υποδομής και του ανθρώπινου δυναμικού του Ε.Κ.Ε.Π. καθώς και τη δικτύωση των φορέων ΣυΕΠ σε εθνικό και τοπικό επίπεδο και σύνδεση της εκπαίδευσης και κατάρτισης με την απασχόληση.

Δ.3.3 Συμμετοχή χρηστών και πολιτών

Σύμφωνα με την Εγκύκλιο Γ2/4087/4-7-96 αναφορικά με τα θέματα εφαρμογής του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΕΠ) **η αποτελεσματική εφαρμογή του θεσμού** εκτός των άλλων παραγόντων προσδιορίζεται και από:

- τον τρόπο αξιοποίησης των στόχων των αναλυτικών προγραμμάτων και του υλικού πληροφόρησης,
- τον τρόπο υλοποίησης των επισκέψεων σε χώρους εργασίας και εκπαίδευσης και των προσκλήσεων των επαγγελματιών και των γονέων και κηδεμόνων στο σχολείο,
- τον τρόπο τήρησης και λειτουργίας του αρχείου και της βιβλιοθήκης ΣΕΠ και
- **τον βαθμό συμμετοχής και ενεργοποίησης όλων των συντελεστών της εφαρμογής.**

Το 1997 με την Εγκύκλιο Γ7/144992/18-12-2007 γινόταν σαφές πως **οι Υπεύθυνοι ΣΕΠ οφείλουν να συνεργάζονται με τοπικούς φορείς** για ανταλλαγή απόψεων και συλλογή στοιχείων σχετικών με την επαγγελματική ζωή και την αγορά εργασίας. Συνεπώς η εν λόγω εγκύκλιος καθιστούσε σαφή την ανάγκη για άνοιγμα προς την κοινωνία και μεγαλύτερη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Σύμφωνα με τις προτάσεις της μελέτης αξιολόγησης του ΕΠΕΑΕΚ (ΕΕΟ Group, 2009), είναι σημαντικό να λαμβάνουν ενεργό μέρος στη διοργάνωση εκδηλώσεων που αφορούν τις ΣυΕΠ οι μαθητές/τριες. Με τη συμμετοχή των μαθητών/τριών σε δραστηριότητες τα οφέλη τους μεγιστοποιούνται.

Δ.3.4 Μελέτη αξιολόγησης του ΕΠΕΑΕΚ

Την περίοδο 2000-2006 εκπονήθηκαν μια σειρά από δράσεις στα πλαίσια του ΕΠΕΑΕΚ. Ο τίτλος της βασικής ενέργειας ήταν "Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός για μαθητές του Λυκείου, της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης και της επαγγελματικής εκπαίδευσης". Για την ενεργοποίηση της ενέργειας έλαβαν χώρα 8 προσκλήσεις και εντάχθηκαν τελικά 9 Πράξεις³⁸ συνολικού προϋπολογισμού 17,6εκ. €. Στα πλαίσια της βασικής ενέργειας εντάχθηκαν, μεταξύ άλλων, οι παρακάτω πράξεις:

- Αναβάθμιση ΚΕΣΥΠ-ΓΡΑΣΕΠ και ίδρυση νέων,
- Δημιουργία 4 νέων ΚΕΣΥΠ και 100 νέων ΓΡΑΣΕΠ και
- Ανάπτυξη του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.).

Μέσω της πράξης "Ανάπτυξη του Ε.Κ.Ε.Π." προβλέφθηκε μεταξύ άλλων και η ανάπτυξη και λειτουργία της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Εκπαιδευτικών Ευκαιριών ΠΛΟΗΓΟΣ, η οποία διασυνδέθηκε στο PLOTEUS II που αποτελεί ένα εναίο ευρωπαϊκό πόρταλ για τη διασύνδεση όλων των εθνικών βάσεων δεδομένων των χωρών της ΕΕ για τις ευκαιρίες εκπαίδευσης-μάθησης-κατάρτισης σε κάθε χώρα.

Σύμφωνα με την μελέτη αξιολόγησης του ΕΠΕΑΕΚ (ΕΕΟ GROUP, 2009) τα δυνατά σημεία της δράσης για τη ΣυΕΠ ήταν τα ακόλουθα:

1. Η σύσταση (στο πλαίσιο του Α' ΚΠΣ), λειτουργία και ενίσχυση του Ε.Κ.Ε.Π., μέσω της ηλεκτρονικής σύνδεσής του με όλα τα δίκτυα πληροφοριών που λειτουργούν σήμερα και υποστηρίζουν τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (*Στατιστική Υπηρεσία, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, ΚΕΣΥΠ, Κέντρο*

³⁸ Σημειώνεται ότι οι εν λόγω 9 Πράξεις εντάχθηκαν στο πλαίσιο 6 προσκλήσεων, καθώς σε 2 προσκλήσεις δεν υπήρξαν τελικά εντάξεις έργων – απεντάχθηκαν 4 έργα.

Εκπαιδευτικής Έρευνας, Ιδρύματα Ανώτατης Εκπαίδευσης, κτλ) στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση (πχ Ploteus II).

2. Η ύπαρξη στρατηγικού σχεδιασμού του Ε.Κ.Ε.Π. (*Στρατηγικό Σχέδιο Ανάπτυξης περιόδου 2007-2013*).
3. Η ενίσχυση των υφιστάμενων και η σύσταση νέων ΚΕΣΥΠ και ΓΡΑΣΕΠ, τα οποία προσφέρουν αξιόλογες υπηρεσίες σε μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς, καθώς και στο ευρύτερο κοινό.
4. Η αναβάθμιση του ΚΕΣΥΠ του ΠΙ, το οποίο έχει εκπονήσει υποστηρικτικό υλικό επαγγελματικού προσανατολισμού για όλα τα στελέχη των ΚΕΣΥΠ της χώρας.
5. Η μεγάλη αποδοχή των προγραμμάτων ΣΕΠ από εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές/τριες, που καταδεικνύει την αποδοχή, καταξίωση και αναγκαιότητα του θεσμού.
6. Η ανάπτυξη υποστηρικτικού -έντυπου και ηλεκτρονικού- υλικού για την εφαρμογή της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού.
7. Η εκπόνηση μιας σειράς σημαντικών μελετών/ερευνών αναφορικά με τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές προτιμήσεις και επιλογές των μαθητών/τριων της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και την μετέπειτα εκπαιδευτική/επαγγελματική τους διαδρομή.
8. Η επιμόρφωση των υπευθύνων Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού και εκπαιδευτικών στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό με πολλαπλές θετικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη του θεσμού και στην καλύτερη εφαρμογή του στα σχολεία.
9. Η επιτυχής έκβαση του Προγράμματος επιμόρφωσης με τίτλο «Συμβουλευτικοί Ορίζοντες για τον Σχολικό Προσανατολισμό – ΣΟΣ Προσανατολισμός», που διαμορφώνει ένα νέο δυναμικό πλαίσιο αναφοράς για τον ποιοτικό συγκερασμό των Νέων Τεχνολογιών με τον θεσμό του ΣΕΠ, είτε σε επίπεδο επιμόρφωσης στελεχών, είτε σε επίπεδο ευρύτερης εφαρμογής του.

Τα αδύνατα σημεία της δράσης ήταν:

1. Η ανεπαρκής στελέχωση του Ε.Κ.Ε.Π.: η ποιοτική ενίσχυση των δράσεων του Ε.Κ.Ε.Π. προϋποθέτει και την περαιτέρω στελέχωση του φορέα με εξειδικευμένο προσωπικό. Ο αριθμός στελεχών του Ε.Κ.Ε.Π. (20 στελέχη εκ των οποίων τα 9 μόνο ασχολούνται με τις επιστημονικές δραστηριότητες του Κέντρου) δεν επαρκούσε για να υποστηρίξει αποτελεσματικά την αποστολή

του φορέα, ενώ παράλληλα επισημαίνεται ότι η προβλεπόμενη πλήρης στελέχωση του ήταν 68 άτομα.

2. Η έλλειψη ενός ενιαίου συστήματος πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων των στελεχών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού
3. Το περιορισμένο χρονικό πλαίσιο εφαρμογής των προγραμμάτων ΣΕΠ στα σχολεία
4. Η διαρκής ανάγκη επιμόρφωσης και δικτύωσης των στελεχών και των Υπευθύνων ΣΕΠ, η οποία υπογραμμίζει την ανάγκη για θέσπιση ενός ευέλικτου και διαδραστικού εκπαιδευτικού πλαισίου, το οποίο αφενός θα παρέχει τη δυνατότητα σε όλους/ες όσοι/ες ασχολούνται με το ΣΕΠ να ενημερώνονται/επιμορφώνονται διαρκώς και αφετέρου θα αποτελέσει το μέσο για ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών και γνώσεων με στόχο την ανάπτυξη και προαγωγή του ΣΕΠ.
5. Η ανάγκη παραγωγής νέου συμπληρωματικού εκπαιδευτικού και πληροφοριακού υλικού, ιδιαίτερα στους τομείς των επαγγελματικών μονογραφιών, των νέων ευκαιριών που προσφέρονται στους νέους, των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης και της άτυπης εκπαίδευσης. Ακόμη μεγαλύτερη είναι η ανάγκη παροχής συστηματικότερων πληροφοριών στους νέους, κυρίως, για τις εξελίξεις στην οικονομία και παραγωγή και ειδικότερα για τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
6. Η μη ολοκλήρωση του έργου που αφορούσε στην αναβάθμιση του ΚΕΣΥΠ του Υπουργείου Παιδείας.

Δ.4 Η διασφάλιση ποιότητας στις δομές της Ελλάδας σήμερα

Το 2010 ο Πανελλήνιος Σύλλογος Εκπαιδευτικών-Στελεχών ΣΕΠ της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης έστειλε νέο υπόμνημα προς το Υπουργείο Παιδείας με θέμα την ενίσχυση και την αναβάθμιση των Δομών ΣΕΠ (Νομαρχιακών ΚΕΣΥΠ και ΓΡΑΣΕΠ των σχολικών μονάδων της χώρας) καθώς και του θεσμού ΣΕΠ στην ελληνική εκπαίδευση. Σύμφωνα με το υπόμνημα η διεθνής πρακτική μέχρι σήμερα έχει αποδείξει ότι η ανάπτυξη ενός πλαισίου για τα συστήματα της Δια Βίου Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού δε βασίζεται στη συρρίκνωση των αντίστοιχων δομών αλλά αντίθετα στην πολιτική της αύξησης και της ποιοτικής αναβάθμισής τους. Στο

υπόμνημα περιγράφονται οι «αντίξοες» συνθήκες κάτω από τις οποίες εργάζονται τα στελέχη ΣυΕΠ στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα:

- έλλειψη εδώ και δεκατρία χρόνια του νομικού πλαισίου αρμοδιοτήτων των στελεχών και της λειτουργίας των δομών ΣΕΠ,
- έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής σε πλείστες περιπτώσεις,
- μη παροχή επίκαιρου επιστημονικού υποστηρικτικού και πληροφοριακού υλικού ΣΕΠ από το Υπουργείο και το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο,
- έλλειψη Οδηγών Σπουδών για επιλογές μετά το Γυμνάσιο και το Λύκειο,
- έλλειψη υποστήριξης από τα ΚΕΣΥΠ του Υπουργείου και του ΠΙ εφόσον αυτά δε στελεχώθηκαν ποτέ,
- μη παροχή οικονομικής ενίσχυσης κ.ά.

Σύμφωνα με το εν λόγω υπόμνημα, η πρόκληση στην πολιτική για τη ΣυΕΠ είναι η «Δια Βίου» διάσταση. Άμεσα θα πρέπει:

- να εκδοθεί το Προεδρικό Διάταγμα που καθορίζει: «τους ειδικότερους σκοπούς, τη διοικητική εξάρτηση, την οργάνωση και τον τρόπο λειτουργίας των ΚΕΣΥΠ και των Γραφείων ΣΕΠ, τον αριθμό των εκπαιδευτικών που αποσπώνται σε αυτά, τη διάρκεια της απόσπασής τους και τα ειδικότερα καθήκοντα αυτών»,
- να δημιουργηθεί σύστημα Πιστοποίησης της επάρκειας των προσόντων των Λειτουργών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού το οποίο να καθορίζει και να διασφαλίζει τη διαδικασία και τα είδη / επίπεδα της πιστοποίησης, την αξιολόγηση των πιστοποιούμενων προσώπων (επιστημονική κατάρτιση και εμπειρία), την υλοποίηση προγραμμάτων συνεχούς, αρχικής ή συμπληρωματικής κατάρτισης σε θέματα ΣΕΠ κ.ά.,
- να εκδοθεί νέα Υ.Α. για αντικειμενικά και αξιοκρατικά κριτήρια επιλογής των στελεχών ΣΕΠ και να γίνει επανόρθωση του λάθους του αποκλεισμού των καταρτισμένων από το ίδιο το Υπουργείο, Ειδικών Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης Υλικού ΣΕΠ από τις αντίστοιχες θέσεις στα ΚΕΣΥΠ καθώς και των επίσης επιμορφωμένων Μουσικών από τις θέσεις Συμβούλων ΣΕΠ,
- να ιδρυθούν, κατά το δυνατόν, νέες δομές ΣΕΠ (κατά προτεραιότητα σε όλα τα Λύκεια και τις σχολικές μονάδες της Ειδικής Αγωγής) με στόχο την κάλυψη των αναγκών του τεράστιου αριθμού ενδιαφερομένων καθώς και να

υλοποιηθούν και όλες οι υπόλοιπες προτάσεις, με στόχο την καλύτερη εφαρμογή και την προαγωγή του θεσμού του ΣΕΠ, όπως αυτές είναι ήδη διατυπωμένες από το Υπουργείο, στα έντυπα των Ετήσιων Απολογισμών Δράσης των ΚΕΣΥΠ και των Γραφείων ΣΕΠ, για το σχολικό έτος 2009-2010 και

- να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν και άλλα Ευρωπαϊκά Προγράμματα στο πλαίσιο του Ε.Σ.Π.Α. σχετικά με τη ΣυΕΠ.

Σύμφωνα, επομένως, με τα όσα είδαμε στις παραπάνω ενότητες η έννοια της ποιότητας δεν έχει χρησιμοποιηθεί συστηματικά στην περιγραφή των σκοπών και στόχων των δομών και των φορέων ΣυΕΠ της Ελλάδας, και αυτό γίνεται ξεκάθαρο και από το υπόμνημα του Πανελλήνιου Συλλόγου Εκπαιδευτικών-Στελεχών ΣΕΠ της ΔΕ. Για την ακρίβεια μπορεί κανείς να διαπιστώσει πράγματα που αφορούν την ποιοτική διάσταση χωρίς ωστόσο να διακρίνει συστηματικότητα ή συνέπεια. Έτσι, μέσα από μια σειρά εγκυκλίων μπορεί κανείς να διαπιστώσει την πρόβλεψη για ορισμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά στις δομές ΣυΕΠ. Χαρακτηριστικά παραδείγματα μπορούν να θεωρηθούν η πρόβλεψη για την υλικοτεχνική υποδομή των φορέων, που ωστόσο δεν έχει τελεσφορήσει στο απόλυτο, η ύπαρξη καθηκοντολόγιων για τα στελέχη των δομών, η κατοχύρωση δύο ιστοσελίδων (ΝΕΣΤΩΡ, ΠΛΟΗΓΟΣ - PLOTEUS), η δημιουργία από το Π.Ι. ψυχομετρικών τεστ, η πρόβλεψη για την επιμόρφωση των Συμβούλων κ.ά. Όμως σε καμία περίπτωση η προσπάθεια δεν ήταν οργανωμένη και δεν είχε συνέχεια.

Η δημιουργία του Ε.Κ.Ε.Π. και η αναβάθμισή του σε συντονιστικό όργανο είναι μια πρωτοβουλία προς τη σωστή κατεύθυνση. Το Ε.Κ.Ε.Π. ήταν αυτό που μόλις το 2007 έκανε την πρώτη συντονισμένη προσπάθεια ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου συστήματος διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ελλάδα. Για την ακρίβεια το 2007 το Ε.Κ.Ε.Π. εκδίδει τη μελέτη με τίτλο «Διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού». Η προσπάθεια του 2007, την οποία θα δούμε συνοπτικά στη συνέχεια, άφηνε ως δουλειά για το μέλλον την ανάπτυξη και κατασκευή ενός εγχειριδίου ποιότητας, το οποίο θα ολοκλήρωνε το σύστημα διασφάλισης. Το εγχειρίδιο αυτό δημιουργήθηκε και ενσωματώνεται στην παρούσα έρευνα (βλ. αναλυτικά ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Π_1). Ας

δούμε όμως τώρα ορισμένα πράγματα αναφορικά με τη διασφάλιση ποιότητας στην Ελλάδα, όπως αυτά αποτυπώθηκαν στην έρευνα του Ε.Κ.Ε.Π. το 2007.

Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) καλείται να υπηρετήσει ενδεικτικά ορισμένους στόχους, όπως:

- Διευκόλυνση του Ε.Κ.Ε.Π. στην επιτυχή υλοποίηση του ρόλου του ως φορέα διασφάλισης της ποιότητας παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ελλάδα.
- Δημιουργία μιας κουλτούρας ποιότητας και συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ που προσφέρονται στη χώρα μας μέσα από τη διαδικασία διαχείρισης της ποιότητας.
- Αναβάθμιση της ποιότητας των Λειτουργιών ΣυΕΠ μέσα από τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας.
- Βελτίωση της διαχείρισης των θεμάτων που συνδέονται με τις Υπηρεσίες ΣυΕΠ όπως δημιουργία μητρώων, παροχή πληροφοριών κτλ., με παράλληλη βελτίωση της διαχειριστικής ικανότητας του Ε.Κ.Ε.Π. στον τομέα υπηρεσιών ΣυΕΠ.
- Εξασφάλιση μιας σειράς χαρακτηριστικών στον τομέα διαχείρισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ όπως διαφάνεια, αντικειμενικότητα, ισότητα κτλ.

Το προτεινόμενο ΣΔΠ είναι ένα Σύστημα Πλαίσιο που καλύπτει όλες τις Υπηρεσίες ΣυΕΠ οι οποίες έχουν ουσιαστικές διαφορές τόσο στο θεσμικό πλαίσιο όσο και στη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ. Το προτεινόμενο ΣΔΠ έχει τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά:

- Είναι σύστημα *ατομο-κεντρικό, πελατο-κεντρικό*, με την έννοια ότι η προσοχή του εστιάζεται στην υποστήριξη του ατόμου ή γενικά του εξυπηρετούμενου «πελάτη/πολίτη»
- Είναι σύστημα με προσανατολισμό καταρχήν στην *ανάπτυξη πολιτικής ποιότητας*, και κατά δεύτερον στην ανάπτυξη στρατηγικής, αλλά και πρακτικών για την διαχείριση της ποιότητας.
- Είναι σύστημα προσανατολισμένο προς *ρόλους συντονιστικούς*, αφού πρόκειται για σύστημα εθνικής εμβέλειας και ευθύνης για την ποιότητα στον χώρο των υπηρεσιών ΣυΕΠ.
- Είναι εθνικό σύστημα, που στοχεύει στην διασφάλιση ποιότητας σε εθνικό επίπεδο.
- Είναι σύστημα με χαρακτηριστικά *συνεχούς βελτίωσης και ανάπτυξης*.

- Είναι σύστημα με *διεθνείς προσανατολισμούς*.

Για το προτεινόμενο ΣΔΠ είχαν προσδιοριστεί οκτώ λειτουργίες³⁹:

1. Χάραξη εθνικής πολιτικής ποιότητας των υπηρεσιών στον τομέα ΣυΕΠ.
2. Προσδιορισμός της στρατηγικής/μεθοδολογίας για την διαχείριση της ποιότητας σε εθνικό επίπεδο
3. Αξιολόγηση ποιότητας/πιστοποίηση φορέων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ
4. Πιστοποίηση Λειτουργιών ΣυΕΠ
5. Εποπτεία, συντονισμός, συνεχής παρακολούθηση και δυναμική αξιολόγηση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ
6. Επικοινωνία, ανατροφοδότηση, ενημέρωση, διάχυση πληροφοριών,
7. Διοικητική, οργανωτική και τεχνική υποστήριξη του ΣΔΠ
8. Δυναμική αυτο-αξιολόγηση του ΣΔΠ.

Το ΣΔΠ έχει ως σκοπό την εξασφάλιση της χάραξης εθνικής πολιτικής σε θέματα ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ τόσο στο σύνολο της χώρας αλλά και ξεχωριστά σε καθέναν από τους κύριους φορείς εφαρμογής του θεσμού αυτού στην Ελλάδα. Περιλαμβάνει επίσης τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στον προσδιορισμό της επιθυμητής ποιότητας στην προσφορά υπηρεσιών ΣυΕΠ μέσω του καθορισμού των επιθυμητών χαρακτηριστικών και επιπέδων ΣυΕΠ, της φιλοσοφίας παροχής ΣυΕΠ κοκ.

Για την πιστοποίηση των φορέων ΣυΕΠ το ΣΔΠ προτείνει την εξασφάλιση των κατωτέρω ως ελάχιστα προαπαιτούμενα⁴⁰:

- Προδιαγεγραμμένα χαρακτηριστικά, προδιαγεγραμμένες προδιαγραφές (quality standards)
- Κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας (σε συνδυασμό με Δείκτες ποιότητας και Αποδεικτικά στοιχεία)
- Δείκτες ποιότητας
- Αποδεικτικά στοιχεία (Μέτρα επιβεβαίωσης των δεικτών ποιότητας)
- Διαδικασίες αξιολόγησης για πιστοποίηση και αντίστοιχα όργανα
- Τήρηση Μητρώου με τα δεδομένα των πιστοποιημένων φορέων, σε μορφή Τράπεζας

³⁹ Για εκτενή ανάλυση των λειτουργιών βλ. Ε.Κ.Ε.Π., 2007.

⁴⁰ Βλ. περισσότερα Ε.Κ.Ε.Π., 2007.

- Διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης/ εποπτείας/ ελέγχου για διακρίβωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ, αλλά και υποστήριξης των φορέων και των Λειτουργών τους.
- Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας στη διάθεση των ενδιαφερομένων φορέων.

Γενικότερα το ΣΔΠ που προτάθηκε είχε ως στόχο:

- Να είναι πλήρες, ανεξάρτητα από τον χρονοπρογραμματισμό εφαρμογής του (μερική ή ολική ή σταδιακή).
- Να προτείνει τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν για να εφαρμοστεί το ΣΔΠ
- Να αναδείξει τις συμπληρωματικές ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν για
- Να εφαρμοστεί και να εξελιχθεί το ΣΔΠ.

Σε συνέχεια, λοιπόν, αυτής της μελέτης δημιουργήθηκε το Εγχειρίδιο Ποιότητας μέσα σε ένα ανανεωμένο ΣΔΠ, τα χαρακτηριστικά του οποίου μπορεί κανείς να τα δει στο Παραδοτέο/κεφάλαιο 1 αυτής της μελέτης. Στο ίδιο κεφάλαιο βρίσκεται και η ανάλυση του Εγχειριδίου Ποιότητας. Εδώ θα αρκεστούμε στην παράθεση ορισμένων βασικών χαρακτηριστικών του. Συγκεκριμένα, το σύστημα πιστοποίησης/ αξιολόγησης φορέων ΣυΕΠ περιλαμβάνει 6 ομάδες κριτηρίων και 33 κριτήρια.

Οι ομάδες κριτηρίων είναι:

- 1. Ηγεσία,
- 2. Οργάνωση-Προγραμματισμός,
- 3. Λειτουργοί ΣυΕΠ- Ανθρώπινο Δυναμικό,
- 4. Ικανοποίηση πελάτη/ πολίτη αποτελούμενο,
- 5. Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ,
- 6. Κτιριακή Υποδομή- Εξοπλισμός.

Το Εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ έχει βασιστεί τόσο στο Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Κ.Ε.Π. όσο και στα πορίσματα των μέχρι σήμερα εργασιών του πακέτου εργασίας 4 του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN) καθώς και σε διεθνή βιβλιογραφία σε θέματα διασφάλισης ποιότητας στην ΣυΕΠ.

Στο πρώτο μέρος παρουσιάζονται τα κριτήρια αναφοράς, οι προτεινόμενοι δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία για τις 5 θεματικές ενότητες του έργου:

1. Παροχή υπηρεσιών
2. Ανθρώπινο δυναμικό
3. Οργάνωση – διοίκηση
4. Υποδομές – εξοπλισμός
5. Ικανοποίηση χρηστών.

Στο δεύτερο μέρος γίνεται επιλογή των πέντε πιο σημαντικών σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία κριτηρίων της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και αναφέρονται οι αντίστοιχοι δείκτες ποιότητας και για τα 3 στάδια του κύκλου της ποιότητας (εισαγόμενα – διαδικασία – αποτελέσματα). Έτσι προκύπτει ένας πίνακας με αναφορά σε δείκτες εισροής, διαδικασίας και εκροής για κάθε κριτήριο ποιότητας.

Μέσω του εγχειριδίου αυτού καθίσταται πλέον εφικτή η εξέταση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και η αποτελεσματικότητα του κάθε φορέα. Συνεπώς, η ΣυΕΠ στην Ελλάδα αποκτά ένα σημαντικό σύμμαχο στην προσπάθεια για αναβάθμιση και εξέλιξη των υπηρεσιών της και φυσικά στην προσπάθειά της για μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών-χρηστών των εν λόγω υπηρεσιών. Σαφώς βέβαια και δεν λύνονται με τον τρόπο αυτό όλα τα προβλήματα της ΣυΕΠ, ωστόσο, πρέπει να δεχτεί κανείς πως είναι μια πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια, η οποία μάλιστα βασίζεται πάνω στα νεότευκτα Ευρωπαϊκά πρότυπα και συνεπώς δημιουργεί λόγο αισιοδοξίας.

Δ.4.1 Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση

Σύμφωνα με την Υπουργό Παιδείας της Ελλάδας κα. Διαμαντοπούλου (2011), «σε όλες τις χώρες η διασφάλιση της ποιότητας στην εκπαίδευση κινείται μεταξύ δύο πόλων: κεντρική ρύθμιση μέσω εθνικών φορέων ή ανεξάρτητων αρχών που παρακολουθούν και αξιολογούν το σύστημα και αυτορρύθμιση στη βάση αυτοελέγχου και αυτοαξιολόγησης των εκπαιδευτικών φορέων. Αυτό που

έχει σημασία είναι το πόσο καλά ανταποκρίνεται ένα μοντέλο διασφάλισης της ποιότητας στις ανάγκες ενός ορισμένου χώρου σε μια δεδομένη στιγμή».

Ο νόμος 3879/2010 για την ανάπτυξη της Δια Βίου μάθησης έθεσε προδιαγραφές ποιότητας στη Δια Βίου μάθηση θεσπίζοντας την εκπαιδευτική επάρκεια και τη συνεχή επιμόρφωση για τους εκπαιδευτές ενηλίκων και προβλέποντας τη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση του Εθνικού Δικτύου Δια Βίου Μάθησης. Το ενιαίο πλαίσιο ποιοτικής αναβάθμισης που προωθείται, αντιλαμβάνεται την ποιότητα ως το αποτέλεσμα που παράγεται όταν εφαρμόζονται ποιοτικά κριτήρια σε όλες τις συνιστώσες της εκπαιδευτικής διαδικασίας και καλείται π³. Συγκεκριμένα:

- Ποιότητα στο πλαίσιο παροχής εκπαίδευσης και κατάρτισης (δομές, διδακτικό υλικό, προγράμματα, εκπαιδευτικοί),
- Ποιότητα στις διαδικασίες,
- Ποιότητα στις εκροές, δηλαδή στα αποτελέσματα της μάθησης, στις γνώσεις, στις δεξιότητες, στις ικανότητες που αποκτώνται στο τέλος μιας μαθησιακής διαδρομής.

Το πλαίσιο π³ σημαίνει «ποιότητα, πάντα, παντού». Το ενιαίο πλαίσιο αρχών διασφάλισης ποιότητας στην Δια Βίου μάθηση, π³, έρχεται να θέσει ποιοτικούς όρους σε ένα μέχρι τώρα άναρχο πεδίο. Το π³ θέτει τις παρακάτω αρχές ποιότητας για τη Δια Βίου μάθηση, τις οποίες καλούνται οι φορείς Δια Βίου μάθησης να υιοθετήσουν και να εξειδικεύσουν, βάσει του ρόλου, των αρμοδιοτήτων και του πεδίου δραστηριοποίησής τους:

π³ - Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση

1. Η διά βίου μάθηση είναι ελκυστική
2. Η διά βίου μάθηση είναι αποτελεσματική
3. Η διά βίου μάθηση σχετίζεται με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας
4. Η διά βίου μάθηση είναι αειφόρος και προάγει την κοινωνική συνοχή
5. Η διά βίου μάθηση προάγει τη δημιουργικότητα και την καινοτομία
6. Η διά βίου μάθηση χρησιμοποιεί πόρους υψηλών προδιαγραφών
7. Η διά βίου μάθηση υλοποιείται με κοινωνική υπευθυνότητα
8. Η διά βίου μάθηση αξιοποιεί τη δικτύωση και τις συνεργασίες

Μέσα στο πλαίσιο αυτό οι υπηρεσίες ΣυΕΠ έχουν έναν ιδιαίτερο ρόλο, ως ένας από τους βασικούς πυλώνες των πολιτικών Δια Βίου μάθησης. Συγκεκριμένα, οι θεμελιώδεις αρχές ποιότητας του π³ εξειδικεύονται ανά συνιστώσα της εκπαιδευτικής διαδικασίας (εισροές, διαδικασίες, εκροές) ως εξής:

1. "Η Δια Βίου μάθηση είναι ελκυστική" σημαίνει:

Εισροές: Παρέχονται κίνητρα για συμμετοχή υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικών στον θεσμό. Η εκπόνηση των προγραμμάτων σπουδών βασίζεται σε πρότυπα (εκπαιδευτικά, επαγγελματικά αξιολόγησης).

Το ενδιαφέρον για συμμετοχή σε προγράμματα Δια Βίου μάθησης είναι υψηλό.

Διαδικασίες:

Οι εκπαιδευτές εφαρμόζουν μεθόδους που συνάδουν με τις αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων (π.χ. ενεργοποίηση).

Εκροές:

Τα μαθησιακά αποτελέσματα ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των εκπαιδευόμενων. Οι αποκτώμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες προσδίδουν κύρος στον απόφοιτο.

Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της.

2. "Η Δια Βίου μάθηση είναι αποτελεσματική" σημαίνει:

Εισροές:

Η εκπόνηση των προγραμμάτων σπουδών λαμβάνει υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες των εκπαιδευομένων και είναι δομημένη σπονδυλωτά.

Διαδικασίες:

Οι εκπαιδευτές κάνουν χρήση ποικίλων και σύγχρονων μεθόδων ανάλογα με το αντικείμενο διδασκαλίας και ομάδας στην οποία απευθύνονται.

Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα.

Εκροές:

Οι εκπαιδευόμενοι επιτυγχάνουν τα μαθησιακά αποτελέσματα στα οποία στοχεύει το πρόγραμμα. Οι αποκτώμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες αναγνωρίζονται και εντάσσονται στο Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων.

Οι αποκτηθείσες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες εξασφαλίζουν την παραμονή ή / και (επαν) ένταξη στην αγορά εργασίας στην Ελλάδα και εντός της Ε.Ε.

3. "Η Δια Βίου μάθηση σχετίζεται με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας" σημαίνει:

Εισροές:

Τα επαγγελματικά περιγράμματα βασίζονται στο πραγματικό περιεχόμενο των επαγγελμάτων. Τα προγράμματα Διά Βίου μάθησης βασίζονται σε επαγγελματικά περιγράμματα. Τα προγράμματα περιλαμβάνουν ώρες πρακτικής άσκησης σε επιχειρησιακό περιβάλλον. Το ενδιαφέρον των ανέργων για συμμετοχή σε προγράμματα Διά Βίου μάθησης είναι υψηλό.

Διαδικασίες:

Η πρακτική άσκηση στο επιχειρησιακό περιβάλλον (όταν προβλέπεται) είναι συναφής με το αντικείμενο της κατάρτισης. Οι μέθοδοι που ακολουθούνται δίνουν έμφαση στη σύνδεση της θεωρίας με την πράξη.

Εκροές:

Τα αποκτηθέντα προσόντα σχετίζονται με τις ανάγκες του επαγγέλματος στην πράξη. Τα αποκτηθέντα προσόντα οδηγούν σε εξεύρεση εργασίας σύμφωνης με τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητες του αποφοίτου.

4. "Η Δια Βίου μάθηση είναι αειφόρος και προάγει την κοινωνική συνοχή" σημαίνει:

Εισροές:

Ο σχεδιασμός της Διά Βίου μάθησης βασίζεται στη συνεχή διάγνωση των αναγκών των εκπαιδευομένων ή/και των αναγκών της αγοράς εργασίας.

Διαδικασίες:

Τα διδάκτρα διασφαλίζουν τη μη ζημιογόνα λειτουργία των παρόχων υπηρεσιών Διά Βίου μάθησης. Ποικίλες πηγές χρηματοδότησης αξιοποιούνται για την υλοποίηση δράσεων Διά Βίου μάθησης. Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ απευθύνονται και στους αποφοίτους της Διά Βίου μάθησης.

Εκροές:

Τα αποκτηθέντα προσόντα δίνουν πρόσβαση σε άλλες διαδρομές μάθησης. Οι αποκτώμενες δεξιότητες, γνώσεις και ικανότητες βαλτώνουν την ιδιότητα του αποφοίτου ως ενεργού πολίτη.

5. "Η Δια Βίου μάθηση προάγει τη δημιουργικότητα και την καινοτομία" σημαίνει:

Εισροές: Τα παρεχόμενα προγράμματα είναι καινοτόμα και βασίζονται στον έγκαιρο εντοπισμό των αναγκών της αγοράς εργασίας.

Τα παρεχόμενα προγράμματα προάγουν τη δημιουργικότητα και την καινοτομία.

Διαδικασίες:

Εφαρμόζονται καινοτόμες διδακτικές μέθοδοι κατά την παροχή προγραμμάτων Διά Βίου μάθησης. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ βασίζονται σε καινοτόμες μεθόδους.

Εκροές:

Καινοτόμες μέθοδοι χρησιμοποιούνται για την πιστοποίηση των προσόντων.

6. "Η Δια Βίου μάθηση χρησιμοποιεί πόρους υψηλών προδιαγραφών" σημαίνει:

Εισροές:

Οι εκπαιδευτές διαθέτουν κατάλληλα και επαρκή προσόντα.

Οι δομές είναι σύγχρονες και ικανοποιούν ποιοτικά κριτήρια.

Οι εκπαιδευτές επιμορφώνονται τακτικά με τη συμμετοχή τους σε προγράμματα εκπαίδευσης εκπαιδευτών.

Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια για την άσκηση του ρόλου τους, την οποία εξελίσσουν.

Διαδικασίες:

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας αξιοποιούνται στην παροχή της Διά Βίου μάθησης.

Εκροές:

Οι φορείς πιστοποίησης χρησιμοποιούν εξεταστές υψηλών προσόντων και υπόκεινται σε περιοδικούς ελέγχους αξιολόγησης.

Οι φορείς πιστοποίησης υπόκεινται σε περιοδικούς ελέγχους αξιολόγησης από εθνικούς φορείς.

7. "Η Δια Βίου μάθηση υλοποιείται με κοινωνική υπευθυνότητα" σημαίνει:

Εισροές:

Οι ευάλωτες κοινωνικά ομάδες έχουν κίνητρα να συμμετάσχουν σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Υπάρχουν προγράμματα ειδικά σχεδιασμένα για την κάλυψη των αναγκών ευάλωτων κοινωνικά ομάδων.

Οι δομές καλύπτουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις προσβασιμότητας για ΑΜΕΑ.

Διαδικασίες: Οι πάροχοι Διά Βίου μάθησης αξιοποιούν τις πηγές χρηματοδότησης για την ενσωμάτωση προγραμμάτων στοχευμένων σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.

Η Διά Βίου μάθηση παρέχεται με τρόπο σύμφωνο με διεθνή ή εθνικά πρότυπα.

Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ είναι προσβάσιμες από τις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.

Εκροές:

Οι μέθοδοι και διαδικασίες πιστοποίησης των προσόντων είναι φιλικές προς όλους. Η πιστοποίηση των προσόντων γίνεται με τρόπο διαφανή, αντικειμενικό, αξιόπιστο και σύμφωνο με διεθνή ή εθνικά πρότυπα.

8. "Η Δια Βίου μάθηση αξιοποιεί τη δικτύωση και τις συνεργασίες" σημαίνει:

Εισροές:

Οι πάροχοι Διά Βίου μάθησης αναπτύσσουν τοπικά και περιφερειακά δίκτυα και συμμετέχουν σε διεθνή δίκτυα.

Διαδικασίες:

Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και δικτύωση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με άλλους φορείς.

Εκροές:

Οι φορείς πιστοποίησης συμμετέχουν ενεργά σε ευρωπαϊκά και διεθνή δίκτυα ανταλλαγής τεχνογνωσίας.

Σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη Δια Βίου μάθηση συνεπάγεται την τήρηση των παραπάνω θεμελιωδών αρχών ποιότητας από τους εμπλεκόμενους φορείς.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

- Βλάχος, Λ. (1998) *"Η στρατηγική των συνεργασιών και το μέλλον του Γ.Δ. του Α.Π.Θ."*.
- Βλάχος, Λ. και Παπαναστασίου, Γ. (1998) *"Πανεπιστημιακά γραφεία διασύνδεσης σπουδών και σταδιοδρομίας"*, Ιστοσελίδα του Γ.Δ. του Α.Π.Θ. στο διαδίκτυο.
- Γαϊτάνης, Δ. (2010) Διασφάλιση ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ. Η μελέτη του Ε.Κ.Ε.Π., στο *Ε.Λ.Ε.ΣΥ.Π.*, τ.86-87.
- Δημητρόπουλος, Ε.Γ. (1994). *Σχολικός Εκπαιδευτικός και Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Συμβουλευτική* (6^η έκδοση), Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
- ΕΕΟ GROUP (2009) *Αξιολόγηση / Αποτίμηση των σημαντικότερων παρεμβάσεων του Άξονα Προτεραιότητας 2 του ΕΠΕΑΕΚ 2000-2006 που συνεχίζουν την περίοδο 2007-2013*.
- Ε.Κ.Ε.Π. (2007) *Διεθνή Συστήματα Διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού*, Αθήνα, Ε.Κ.Ε.Π..
- ELGPN (2011) *Πολιτικές για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό: Έργο σε εξέλιξη (Σύντομη Έκθεση)*, μτφ. Δ. Γαϊτάνης, ELGPN, Finland.
- ΙΕΠΑΣ (2007) *Αποτύπωση Δομών και Δράσεων Επαγγελματικού Προσανατολισμού: Συμπεράσματα και Προτάσεις-1ο Παραδοτέο*, Αθήνα, Ινστιτούτο Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Σταδιοδρομίας.
- Κάντας, Α. & Χατζή, Α. (1991) *Θεωρίες Επαγγελματικής Ανάπτυξης*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Κοσμίδου-Hardy, Χ. (1992) *Η Συμβουλευτική στο Πανεπιστήμιο: Προς ένα Αναπτυξιακό μοντέλο; Μια εμπειρία στο πλαίσιο του κέντρου ΣΕΠ*, Σημειώσεις από τις παραδόσεις στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Κρίβας, Σ. (2002) *Οι διεθνείς εξελίξεις στον χώρο της εργασίας και τα συστήματα Σχολικού και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης*. Στο Μ. Κασσωτάκης (Επιμ.), *Συμβουλευτική και*

- Επαγγελματικός Προσανατολισμός. Θεωρία και πράξη (173-187). Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Μπήτρος, Γ. (2000). *"Εκπαίδευση και ανεργία"*. Εφημερίδα "ΤΟ ΒΗΜΑ", 13 Αυγούστου 2000, Αθήνα.
- Μπίστικα, Π. (2000). *"Ποιοι πτυχιούχοι βρίσκουν δουλειά"*, Εφημερίδα "ΤΟ ΒΗΜΑ", 6 Αυγούστου 2000, Αθήνα.
- ΟΕΠΕΚ (2009) *Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός (η κατάσταση στην Ευρώπη)*, Αθήνα.
- Οριζόντια δικτύωση Γραφείων Διασύνδεσης Ελληνικών ΑΕΙ, (1999) *Συμβουλευτικός οδηγός*, Αθήνα: Οριζ. δικτύωση
- Πατεστή, Α. (2007) Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός - Το παρόν και το μέλλον για την Ευρώπη και την Ελλάδα, στο Ε.Κ.Ε.Π. *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Εκπαίδευσης*, Αθήνα, Ε.Κ.Ε.Π.-ΕΚΤ.
- Σιδηρά, Β. & Ναγόπουλος, Ν. (2005) *Σύστημα Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης*, Αθήνα, E-Quality.
- Σιπητάνου, Α. (2005) *Θεσμοί και πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Δια Βίου Μάθηση*, Θεσσαλονίκη, εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
- Τετραδάκου, Σ. κ.ά, (2007) Το προφίλ των λειτουργών ΣυΕΠ στην Εκπαίδευση και την Απασχόληση και η αναγκαιότητα για τη διασφάλιση ποιότητας και την πιστοποίηση των επαγγελματιών και των υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ελλάδα, στο Ε.Κ.Ε.Π. *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Εκπαίδευσης*, Αθήνα, Ε.Κ.Ε.Π.-ΕΚΤ.
- Τσαχαλίδης, Α. & Σουλδάτου, Π. (2007) Η Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός στην Απασχόληση, στο Ε.Κ.Ε.Π. *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Εκπαίδευσης*, Αθήνα, Ε.Κ.Ε.Π.-ΕΚΤ.
- Υπουργείο Παιδείας και Δια Βίου Μάθησης (2011) *Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση*, Αθήνα.
- Χρυσικόπουλος, Ι. (2009) Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας και διαλεκτική συμβουλευτική σε θέματα Επαγγελματικού Προσανατολισμού, στο *Μέντορας*, τ. 12, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο.

Ξενόγλωση

- Bimrose, J., Hughes, D. & Collin, A. (2006) Quality assurance mechanisms for Information, Advice and Guidance: A critical review. Institute for Employment Research University of Warwick.
- Bulmer, M. (ed.) (1984) *Sociological Research Methods*, London, MacMillan.
- Careers Scotland (2009) The impact and value of career guidance. Presentation in 4th ELGP networking Meeting, Luxemburg 18-20 March 2009.
- CEDEFOP (2008) *Guidance policy and practice - state of Art in Europe and examples of good practices*, Thessaloniki, CEDEFOP.
- CEDEFOP (2008b) *Access to success lifelong Guidance for better learning and working in Europe*, Thessaloniki, CEDEFOP.
- CEDEFOP (2009) *Professionalizing Career Guidance Practitioners competence and qualification routes in Europe*, Thessaloniki, CEDEFOP.
- Christiansen. J. (2010) Quality Assurance in the Danish Guidance System in the educational sector. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://www.elgpn.eu/elgpndb/search/directory/view/13>
- den Boer, P., Mittendorf, K., Scheerens, J. & Sjenitzer, T. (2005) *Indicators and Benchmarks for Lifelong Guidance*, Thessaloniki, CEDEFOP.
- ELGPN (2009) The economic crisis and its implications for guidance and for E.L.G.P.N members, J. McCarthy and Francoise Divisia International Agents shop.
- European Commission (1995) *White Paper: Teaching and Learning: Towards the Learning Society*, Brussels: E.C./ Directorate General Education, Training and Young.
- European Commission (2000) *A Memorandum on Lifelong Learning*, Communication from the Commission, Brussels.
- European Commission (2010) *Workshop on Quality*, Brussels.
- Evangelista, L. (2003) Quality assurance in guidance services – a tri-variable model. Professionalità Journal. No. 78 Italy: Editrice la Scola – <http://ww.orientamento.it/orientamento/tri-varibale.pdf>.
- Hearne, L. (2008) An examination of the *client's contribution to the design of longitudinal tracking systems in adult guidance practice*. TUI Congress 2008 Journal. pp. 64-66.

- Hughes, D., Bosley S., Bowes, L., & Bysshe, S. (2002) The economic benefits of guidance. CeGS Research Report Series. Derby: Centre for Guidance Studies, University of Derby.
- Hughes D. & Gratio, G. (2006). Indicators and Benchmarks in Career Guidance in the United Kingdom. University of Derby : Centre for Guidance Studies (CeGS) Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο http://www.derby.ac.uk/files/performance_indicators_and_benchmarks2006.pdf
- I.A.E.V.G. (2006) *Strategies for Vocational Guidance in the Twenty-First Century*.
- Kiss, I. & Borbely-Pescze,T (2009). Evidence-based indicators in career orientation/LLG: Recent developments in Hungary. Presentation in 4th ELGP networking Meeting, Luxemburg 18-20 March 2009.
- Mayston, D. (2002). Evaluating the Benefits of Guidance, Centre for Guidance Studies: Research Report Series, University of Derby.
- Mc Kenzie, J. (2009). Quality Assurance and Evidence base- WP4. National Centre for Guidance in Education. Presentation in 4th ELGP networking Meeting, Luxemburg 18-20 March 2009.
- Morgan,G. (1986) *Images of organization*, London, SAGE Publications.
- National examples of QA and/or evidence programs/systems within the WP4 group –the case of Portugal. National examples of QA for LLG Provision. University of Minho. Presentation in 4th ELGP networking Meeting, Luxemburg 18-20 March 2009.
- OECD/European Communities (2004) *Career Guidance: A Handbook For Policy Makers*, Brussels.
- Plant, P. (2001) *Quality in Careers Guidance - Information, Guidance, Counselling*, OECD, Paris.
- Sampson, J.P., Reardon, R.C., Peterson, G.W. & Lenz, J.G. (2004) Career Counseling and Services: a Cognitive Information Processing Approach. Chapter 14. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Schober, K. (2010) On the way to common quality standards for career guidance the ELGPN approach, in *IAEVG /JIVA International Guidance Conference: Bangalore, India*.
- Sokolova, A. (2011). Quality Assurance and Evidence Base- WP4. Review of the Lithuanian experience. Presentation in field visit 1, Talin 23-24 May 2011

- Sultana, R.G. (2003). *Guidance Policies in the Knowledge Society: Trends, Challenges and Responses across Europe*. Θεσσαλονίκη: Cedefop.
- Sultana, R. G. (2005) *Indicators and Benchmarks in Career Guidance: Summary report on the conclusions of the mutual learning activity*. Cedefop/Bundesagentur für Arbeit. Consultation Meeting. Germany: Nuremburg, 27-28 October 2005, p1 para 1.2.
- Sultana, R. G. (2006) *Current progress of Lifelong Guidance Policy and Practice initiatives in the EU. Key findings and preliminary conclusions from the synthesis of national and European material*. Report on Finnish EU Presidency Conference LIFELONG GUIDANCE POLICIES AND SYSTEMS: BUILDING THE STEPPING STONES, Jyväskylä: 6-7 November 2006. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο http://eunec.vlor.be/detail_bestanden/Jyvaskyla_address-Sultana-FINAL-3.pdf
- Sultana, R. G. (2008) *From policy to practice. Asystemic change to lifelong guidance in Europe*. Cedefop Panorama series: 149. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/5182_EN.PDF
- Vuorinen, R. (2009) *Recent trends in lifelong guidance emerging wider paradigme in Europe*, Copenhagen.
- Vuorinen, R. & Watts, T. (2010) *Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008–10*, The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN).
- Wannan, J., & McCarthy, J. (2005) *Improving Lifelong Guidance Policies and Systems; Using Common European Reference Tools*, Luxembourg: CEDEFOP.
- Watts, A.G., & Fretwell, D. (2003) *Public Policies for Career Development: Policy Strategies for designing Career Information and Guidance Systems in Middle-Income and Transition Economies*, Washington, World Bank.
- Woller, H. (2009) *Meta-research on the effects of educational and vocational guidance*, Denmark: Ministry of Education, Presentation in *4th ELGPN networking Meeting*, Luxemburg 18-20 March 2009.

Ηλεκτρονικές πηγές

Γραφείο Διασύνδεσης Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης (2000) Ιστοσελίδα
<http://www.duth.gr/>

Γραφείο Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Αθηνών (2000) Ιστοσελίδα
<http://glaykos.mm.di.uoa.gr/gd/>

Γραφείο Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (2000) Ιστοσελίδα
<http://career.admin.uoi.gr>

Γραφείο Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Πειραιά (2000) Ιστοσελίδα
<http://www.career.unipi.gr/main.html>

Γραφείο Διασύνδεσης Α.Π.Θ. (1999) Ιστοσελίδα <http://www.cso.auth.gr>

Γραφείο Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Αιγαίου (2000) Ιστοσελίδα
<http://career.aegean.gr>

Γραφείο Διασύνδεσης Πάντειου Πανεπιστημίου (2000) Ιστοσελίδα
<http://www.panteion.gr/gr/ipiresies/diasindesis/simvouleytiki.htm>

Οριζόντια δικτύωση Γραφείων Διασύνδεσης Ελληνικών ΑΕΙ, (1999)
Συμβουλευτικός οδηγός, Αθήνα: Οριζ. δικτύωση

Οριζόντια Δικτύωση Γραφείων Διασύνδεσης ελληνικών ΤΕΙ (2000) Ιστοσελίδα
<http://orizontia.career.teiath.gr/>

Νόμοι

Νόμος 1566/1985 ΦΕΚ 167 Α', *Δομή και λειτουργία της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και άλλες διατάξεις.*

Νόμος 2525/1997 ΦΕΚ 188 Α', *Ενιαίο Λύκειο, Πρόσβαση των αποφοίτων του στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και άλλες διατάξεις.*

Υπουργική Απόφαση 143399/6-11-2008 *Πρόσκληση ενδιαφέροντος για τη στελέχωση των Γραφείων Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΓΡΑΣΕΠ) και των Κέντρων Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΚΕΣΥΠ).*

Υπουργική Απόφαση 260/16-1/2008 *Οργάνωση και Λειτουργία των ΣΔΕ.*

Εγκύκλιοι

Γ2/4087/4-4-1996 (ΥΠΕΠΘ) *Θέματα εφαρμογής Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού.*

Γ2/6646/20-11-1997 (ΥΠΕΠΘ) *Ενημέρωση για το πρόγραμμα επιμόρφωσης Καθηγητών στον Σχολικό Επαγγελματικό Προσανατολισμό και την Επαγγελματική Συμβουλευτική.*

- Γ2/7113/2-12-1997 (ΥΠΕΠΘ) *Κάλυψη θέσεων υπευθύνων Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΕΠ).*
- Γ7/144992/18-12-2007 (ΥΠΕΠΘ) *Συνεργασία Υπευθύνων Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού με τοπικούς και ιδιωτικούς φορείς στα πλαίσια του ΣΕΠ.*
- Γ2/3872/17-6-1998 (ΥΠΕΠΘ) *Ενημέρωση για το πρόγραμμα κατάρτισης Εκπαιδευτικών Δ/θμιας Εκπαίδευσης στην Τεκμηρίωση Πληροφοριακού Υλικού Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού.*
- Γ2/525/10-2-1999 (ΥΠΕΠΘ) *Αποκλειστική Χρήση των Χώρων που στεγάζουν τα Κέντρα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού και τα Γραφεία ΣΕΠ καθώς και του εξοπλισμού τους.*
- Γ2/527/10-2-2000 (ΥΠΕΠΘ) *Καθήκοντα επιμορφωμένων εκπαιδευτικών Συμβούλων ΣΕΠ μετά το τέλος της επιμόρφωσής τους και της επιστροφής τους στις σχολικές μονάδες.*
- [Γ2/2390/23-06-2000 \(ΥΠΕΠΘ\)](#) *Χρήση της υλικοτεχνικής υποδομής και των χώρων των ΚΕΣΥΠ και Γραφείων ΣΕΠ, εκτός του πλαισίου της Πληροφόρησης, του Επαγγελματικού Προσανατολισμού και της Συμβουλευτικής.*
- [Γ2/3141/08-09-2000 \(ΥΠΕΠΘ\)](#) *Τοποθέτηση- Αρμοδιότητες των Εκπαιδευτικών Δ.Ε- Ειδικών της Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης που έχουν επιλεγεί και στελεχώνουν τα ΚΕΣΥΠ της χώρας.*
- Γ2/542/6-2-2001 (ΥΠΕΠΘ) *Ζητήματα που αφορούν στο υπηρεσιακό καθεστώς των επιμορφωμένων στελεχών ΚΕΣΥΠ και ΓΡΑΣΕΠ που υπηρετούν με θητεία.*
- Γ2/2834/20-4-2001 (ΥΠΕΠΘ) *Χρήση υλικοτεχνικής υποδομής των ΚΕΣΥΠ της χώρας.*
- Γ2/527/10-2-2002 (ΥΠΕΠΘ) *Καθήκοντα επιμορφωμένων εκπαιδευτικών Συμβούλων ΣΕΠ μετά το τέλος της επιμόρφωσης και την επιστροφή τους στις σχολικές μονάδες.*
- Γ7/43480/28-04-2005 (ΥΠΕΠΘ) *Υλικοτεχνική υποδομή και χρήση των χώρων των ΓΡΑΣΕΠ και εύρυθμη λειτουργία αυτών.*
- Γ7/43482/28-04-2005 (ΥΠΕΠΘ) *Υλικοτεχνική υποδομή και χρήση των χώρων των ΚΕΣΥΠ και εύρυθμη λειτουργία αυτών.*
- Γ7/91825/23-8-2007 (ΥΠΕΠΘ) *Χρήση και Λειτουργία του Δικτύου "Νέστωρ.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΕΚΘΕΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ - ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ⁴¹

⁴¹ Το παρόν Κεφάλαιο (Παραδοτέο 7) εκπονήθηκε από τους: Νίκο Παπαδάκη - Αγνή Βίκη - Στέλλα Σπύρου - Προκόπη Πανδή. Ο Νίκος Παπαδάκης είναι αναπληρωτής καθηγητής και Πρόεδρος του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Κρήτης. Η Αγνή Βίκη (Ph.D) είναι Νηπιαγωγός με ειδικότητα στην ειδική αγωγή. Η Στέλλα Σπύρου (Ph.D) είναι Ψυχολόγος με ειδικότητα στην Συμβουλευτική. Ο Προκόπης Πανδής (Ph.D) είναι Πολιτικός Επιστήμων με ειδικότητα στη Δια Βίου Μάθηση.

Α. ΔΕΙΓΜΑ

Στο πλαίσιο της «Προπαρασκευαστικής μελέτης – έρευνας για την τήρηση Κριτηρίων Ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης», πραγματοποιήθηκε έρευνα μέσω συνεντεύξεων σε σαράντα πέντε (45) δομές ΣυΕΠ, με στόχο τη διερεύνηση των χαρακτηριστικών και την εκτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να εφαρμοστεί στο μέλλον από τους φορείς μετά από διαβούλευση το Πρότυπο Σύστημα για τη Διασφάλιση και Διαχείριση Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ (Ε.Κ.Ε.Π., 2007). Από αυτές 20 ήταν δομές ΚΕΣΥΠ, 13 δομές ΓΡΑΣΕΠ, 7 Γραφεία Διασύνδεσης και 5 Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας, οι οποίες επιλέχθηκαν σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Συμβουλευτικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΕΠΕΔ) του Υπουργείου Παιδείας, τη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και τα αντίστοιχα Πανεπιστήμια και βέβαια κατόπιν σχετικής ενημέρωσης των στελεχών που υπηρετούσαν σε αυτές τις δομές.

Δομή ΣυΕΠ

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Συγκεντρωτικό ποσοστό
ΚΕΣΥΠ	20	44,4	44,4	44,4
ΓΡΑΣΕΠ	13	28,9	28,9	73,3
Γραφεία Διασύνδεσης	7	15,6	15,6	88,9
ΣΔΕ	5	11,1	11,1	100,0
Σύνολο	45	100,0	100,0	

Αναλυτικά οι δομές φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Δομές ΣυΕΠ

ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας

ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς

Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης
Σ.Δ.Ε. Πειραιά
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού

Από αυτές τις δομές, οι 6 προέρχονται από αστικά κέντρα, 23 από επαρχιακές περιοχές, ενώ 16 ανήκουν στην περιφέρεια της Αττικής.

Χώρος εγκατάστασης δομής

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Συγκεντρωτικό ποσοστό
Αθήνα-Θεσσαλονίκη	6	13,3	13,3	13,3
Επαρχία	23	51,1	51,1	64,4
Περιφέρεια Αττικής	16	35,6	35,6	100,0
Σύνολο	45	100,0	100,0	

Δομή ΣυΕΠ ανά χώρο εγκατάστασης

		Τόπος εγκατάστασης			Σύνολο
		Αθήνα- Θεσ/νίκη	Επαρχία	Περιφέρεια Αττικής	
ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	1	14	5	20
	%	5,0%	70,0%	25,0%	100,0%
ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	1	6	6	13
	%	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%
Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	4	3	0	7
	%	57,1%	42,9%	,0%	100,0%
ΣΔΕ	Ποσότητα	0	0	5	5
	%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
Σύνολο	Ποσότητα	6	23	16	45
	%	13,3%	51,1%	35,6%	100,0%

B. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο που κατασκευάστηκε έλαβε υπόψη του τους σκοπούς και τους στόχους της συγκεκριμένης έρευνας, όπως αυτοί αναλύθηκαν στο πρώτο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης, ενώ σημαντικό ρόλο έπαιξαν και τα κριτήρια ποιότητας τα οποία περιγράφονται σε αυτό. Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε δύο μέρη.

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου καταγράφονται ορισμένα στοιχεία περιγραφής του φορέα και διερευνώνται τα κριτήρια ποιότητας που έχουν σχέση με τα παρακάτω:

α) την Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ με ενδεικτικές ερωτήσεις του τύπου: «Ο φορέας διαθέτει σύστημα προώθησης/προβολής των υπηρεσιών ΣυΕΠ που παρέχει», «Τηρείται από τον φορέα καθορισμένη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ»,

β) το Ανθρώπινο Δυναμικό με ενδεικτικές ερωτήσεις του τύπου: «Τα στελέχη ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια (γνώσεις, επαγγελματική εμπειρία, δεξιότητες), για την επιτέλεση των καθηκόντων που έχουν αναλάβει», «Τα στελέχη ΣυΕΠ διαθέτουν συμπληρωματικές δεξιότητες που υποστηρίζουν το έργο τους»,

γ) η Οργάνωση – Διοίκηση, με ενδεικτικές ερωτήσεις του τύπου: «Ο φορέας περιγράφει με σαφήνεια την αποστολή, τους στόχους, τους αποδέκτες των υπηρεσιών ΣυΕΠ (συμπεριλαμβανομένων τυχόν ειδικών ομάδων του πληθυσμού) και την πολιτική του όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ», «Υπάρχει πλαίσιο συνεργασίας με άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς σε τοπικό, εθνικό ή και διεθνές επίπεδο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών/ πελατών του φορέα»,

δ) οι Υποδομές – Εξοπλισμός, με αντίστοιχες ερωτήσεις του τύπου: «Ο φορέας στεγάζεται σε κτίριο και βρίσκεται σε τοποθεσία που τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας», «Διατίθεται κατάλληλος χώρος και εξοπλισμός για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ» και

ε) η Ικανοποίηση Χρηστών, με αντίστοιχες ερωτήσεις του τύπου: «Ο φορέας διερευνά τις ανάγκες των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ», , «Ο φορέας προσφέρει στους πελάτες/ πολίτες υπηρεσίες ΣυΕΠ που καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής του».

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά μια ομάδα κριτηρίων που έχει σχέση με το αν:

α) τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής, η οποία περιλαμβάνει ερωτήσεις του τύπου: «Ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία επιλογής προσωπικού με κριτήρια αξιολόγησης που έχουν βασιστεί στην ανάλυση των καθηκόντων εκάστης θέσης εργασίας», «Τα στελέχη του φορέα δραστηριοποιούνται με στόχο τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη»,

β) ακολουθούνται οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, η οποία περιλαμβάνει ερωτήσεις του τύπου: «Μέθοδοι ομαδικής και ατομικής συμβουλευτικής (συμβουλευτική συνέντευξη, σεμινάρια κλπ)», «Η ΣυΕΠ παρέχεται με επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό τρόπο»

γ) Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της, η οποία περιλαμβάνει ερωτήσεις του τύπου: «Εφαρμόζονται ενέργειες διερεύνησης αναγκών των χρηστών που μπορεί να περιλαμβάνουν έρευνες πεδίου, φόρμες, ερωτηματολόγια κτλ»,

δ) Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της, η οποία περιλαμβάνει ερωτήσεις του τύπου: «Κίνητρα, προσδοκίες των χρηστών», «Εφαρμόζονται ενέργειες διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ που μπορεί να περιλαμβάνουν Έρευνες ικανοποίησης» και

ε) Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών, η οποία περιλαμβάνει ερωτήσεις του τύπου: «Καθορισμένα κριτήρια ποιότητας (standards)», «Προγραμματισμός Δράσεων»

Γ. ΕΥΡΗΜΑΤΑ

Γ.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α΄

Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ

Α.1.1. Σύστημα προώθησης/προβολής υπηρεσιών ΣυΕΠ

			Α.1.1. Σύστημα προώθησης/προβολής υπηρεσιών ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	3	4	13	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	15,0%	20,0%	65,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	8,9%	28,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	4	5	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,8%	38,5%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	11,1%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	0	2	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	28,6%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	4,4%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	10	13	22	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	22,2%	28,9%	48,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	22,2%	28,9%	48,9%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι σύμφωνα με τη δήλωση των υπευθύνων περίπου το 49% των φορέων έχει ένα σύστημα προώθησης και προβολής των υπηρεσιών που παρέχονται, ενώ υπάρχει και ένα ποσοστό πάνω από 51% το οποίο δεν καλύπτει ή καλύπτει μερικώς το σύστημα προώθησης και προβολής των υπηρεσιών. Φαίνεται ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα προώθησης

και προβολής ανευρίσκεται στα ΣΔΕ, δευτερευόντως στα ΓΡΑΣΕΠ, ενώ υπάρχει και ένα 20% περίπου των ΚΕΣΥΠ που δηλώνουν ότι έχουν μερική κάλυψη.

A 1.2. Καθορισμένη μεθοδολογία παροχής ΣυΕΠ

			A 1.2. Καθορισμένη μεθοδολογία παροχής ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	4	4	12	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	8,9%	26,7%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	2	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	15,4%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	4,4%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	2	2	3	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,6%	28,6%	42,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	4,4%	6,7%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	1	2	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	2,2%	4,4%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	15	9	21	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	33,3%	20,0%	46,7%	100,0%
		% στο Σύνολο	33,3%	20,0%	46,7%	100,0%

Το 46,7% περίπου των δομών ακολουθούν μια καθορισμένη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, ένα ποσοστό 20% έχει ελλείψεις στη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών, ενώ φαίνεται ότι τα ΓΡΑΣΕΠ παρουσιάζουν μεγαλύτερα προβλήματα στην ακολουθούμενη μεθοδολογία. Παράλληλα ελλείψεις παρουσιάζονται στα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων, στο ένα τέταρτο περίπου των ΚΕΣΥΠ και στο 20% των ΣΔΕ.

Α 1.3. Πληροφόρηση με κατάλληλες μεθόδους/μέσα/υλικά

			Α 1.3. Πληροφόρηση με κατάλληλες μεθόδους/μέσα/υλικά			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	4	4	12	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	8,9%	26,7%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	3	5	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	6,7%	11,1%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	0	3	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	42,9%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	6,7%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	2	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	4,4%	2,2%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	11	12	22	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	24,4%	26,7%	48,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	24,4%	26,7%	48,9%	100,0%

Όσον αφορά στην πληροφόρηση που παρέχεται για την εκπαίδευση, την κατάρτιση και την αγορά εργασίας τα μέσα και τα υλικά που χρησιμοποιούνται δηλώνονται από τους μισούς περίπου φορείς (48,9%) ότι είναι τα κατάλληλα και τους παρέχουν πλήρη κάλυψη. Τα ΚΕΣΥΠ και τα γραφεία διασύνδεσης σύμφωνα με την άποψη των υπευθύνων φαίνεται να έχουν μια επαρκή κάλυψη στην πλειονότητά τους (60% και 57,1% αντίστοιχα η πλήρης κάλυψη), ενώ τα ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ εμφανίζουν ελλείμματα κάλυψης που κυμαίνονται μεταξύ 60% και 80%.

A 1.4. Απαραίτητα μέσα/υλικά για την παροχή ΣυΕΠ

			Α 1.4. Απαραίτητα μέσα/υλικά για την παροχή ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	3	6	11	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	13,3%	24,4%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	4	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	30,8%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	8,9%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	0	3	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	42,9%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	6,7%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	11	15	19	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	24,4%	33,3%	42,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	24,4%	33,3%	42,2%	100,0%

Σχετικά με το αν ο φορέας έχει τα απαραίτητα μέσα και υλικά για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, δηλώνεται ότι κατά 42,2% οι φορείς έχουν πλήρη κάλυψη, ενώ ένα ποσοστό που κυμαίνεται κοντά στο 57% φαίνεται ότι έχει καθόλου ή μερική κάλυψη υλικών και μέσων. Το μεγαλύτερο πρόβλημα φαίνεται ότι υπάρχει στα ΓΡΑΣΕΠ και στα ΣΔΕ με τα συνολικά ποσοστά μερικής ή καθόλου κάλυψης να φτάνουν το 68,5% και 100% αντίστοιχα.

A 1.5. Μετάδοση ικανοτήτων δια βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας

			Α 1.5. Μετάδοση ικανοτήτων δια βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	3	12	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	15,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	6,7%	26,7%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	3	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	23,1%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	6,7%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	0	2	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	4,4%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	17	6	22	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	37,8%	13,3%	48,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	37,8%	13,3%	48,9%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι στη διαδικασία και μεθοδολογία ΣυΕΠ προβλέπεται η μετάδοση ικανοτήτων Δια Βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας και μάθησης με τα απαραίτητα μέσα /υλικά και εξοπλισμό στην πλειονότητά των φορέων. Τα ΚΕΣΥΠ και τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων φαίνεται ότι μεταχειρίζονται τις κατάλληλες δραστηριότητες για τη μετάδοση ικανοτήτων. Τα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΣΔΕ αντιμετωπίζουν προβλήματα διαχείρισης ικανοτήτων μέσα από διαδικασίες δραστηριοτήτων σε ποσοστό που κυμαίνεται ανάμεσα στο 60 και 70%.

A 1.6. Λειτουργία παραπομπής

			Α 1.6. Λειτουργία παραπομπής			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	7	5	8	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	35,0%	25,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	11,1%	17,8%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	8	1	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	61,5%	7,7%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	17,8%	2,2%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	2	1	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,6%	14,3%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	2,2%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	1	2	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	2,2%	4,4%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	19	8	18	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,2%	17,8%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	42,2%	17,8%	40,0%	100,0%

Όσον αφορά το σύστημα παραπομπής και το δίκτυο συνεργαζόμενων φορέων τα γραφεία διασύνδεσης φαίνεται ότι έχουν αναπτύξει ένα ικανοποιητικό δίκτυο παραπομπών και συνεργαζόμενων φορέων, ενώ τόσο τα ΚΕΣΥΠ όσο και τα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΣΔΕ, φαίνεται ότι αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα δικτύωσης και συστήματος παραπομπών κάτι που σίγουρα δυσχεραίνει τον ρόλο τους και τις παρεμβάσεις που πρέπει να κάνουν.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Α.1

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	Α.1.1. Σύστημα προώθησης/προβολής υπηρεσιών ΣυΕΠ	Α 1.2. Καθορισμένη μεθοδολογία παροχής ΣυΕΠ	Α 1.3. Πληροφόρηση με κατάλληλες μεθόδους/ μέσα/υλικά	Α 1.4. Απαραίτητα μέσα/υλικά για την παροχή ΣυΕΠ	Α 1.5. Μετάδοση ικανοτήτων δια βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας	Α 1.6. Λειτουργία παραπομπής
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	,0000	1,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	1,0000	,0000	2,0000	2,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	1,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	1,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000

Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	2,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	1,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	2,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000

ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	1,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	1,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
Σύνολο	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000

Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο δυναμικό

Α.2.1. Απαιτούμενη επάρκεια των στελεχών ΣυΕΠ

			Α.2.1. Απαιτούμενη επάρκεια των στελεχών ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	2	13	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	10,0%	65,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	4,4%	28,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	2	6	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	15,4%	46,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	4,4%	13,3%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	1	1	3	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	2,2%	6,7%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	14	5	26	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	31,1%	11,1%	57,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	31,1%	11,1%	57,8%	100,0%

Το 57,8% των ατόμων των φορέων φαίνεται ότι κατέχει τα απαραίτητα αποδεικτικά τίτλων και πιστοποιητικά πρακτικής άσκησης και σεμιναρίων, τα οποία απαιτούνται για την κατάληψη των θέσεων στους φορείς ΣυΕΠ. Υπάρχει βέβαια και ένα ποσοστό που κυμαίνεται στο 11,1% των ατόμων που φαίνεται να έχει ελλιπή επάρκεια σχετικά με αυτά που απαιτούνται για τη στελέχωση των μονάδων ΣυΕΠ. Μεγάλο είναι και το ποσοστό (31,1%) των ατόμων που δεν είχαν καθόλου αποδεικτικά στοιχεία αναφορικά με την επάρκειά τους.

A.2.2. Συμπληρωματικές δεξιότητες των στελεχών ΣυΕΠ

			Α.2.2. Συμπληρωματικές δεξιότητες των στελεχών ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	6	3	11	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,0%	15,0%	55,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	6,7%	24,4%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	2	5	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	15,4%	38,5%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	4,4%	11,1%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	0	3	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	,0%	6,7%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	17	5	23	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	37,8%	11,1%	51,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	37,8%	11,1%	51,1%	100,0%

Σχετικά με τις συμπληρωματικές δεξιότητες που απαιτούνται από τα στελέχη των ΣυΕΠ όπως είναι:

- γνώση τουλάχιστον μιας ξένης γλώσσας,
- δεξιότητες χρήσης Η/Υ
- ειδικές δεξιότητες για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (π.χ. γνώση νοηματικής γλώσσας, γραφής Braille, κτλ.
- διαπροσωπικές δεξιότητες.

διαφαίνεται ότι υπάρχει ένα ποσοστό ατόμων γύρω στο 48,9% που κατέχει μερικώς ή δεν έχει καθόλου επάρκεια στις συμπληρωματικές δεξιότητες. Πάντως η πλειονότητα των ατόμων σε ένα ποσοστό πάνω από 51% κατέχει πλήρως, μέσω αποδεικτικών και πιστοποιητικών, τίτλους και βεβαιώσεις για

συμπληρωματικές δεξιότητες οι οποίες είναι χρήσιμες για την παροχή έργου στις δομές ΣυΕΠ.

Α.2.3. Μέρηνα από τον φορέα για βελτίωση του προσωπικού

			Α.2.3. Μέρηνα από τον φορέα για βελτίωση του προσωπικού			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	8	7	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	40,0%	35,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	17,8%	15,6%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	2	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	15,4%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	4,4%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	4	0	3	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	57,1%	,0%	42,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	,0%	6,7%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	1	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	2,2%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	19	11	15	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,2%	24,4%	33,3%	100,0%
		% στο Σύνολο	42,2%	24,4%	33,3%	100,0%

Όσον αφορά στην ύπαρξη μηχανισμού υποστήριξης και επαγγελματικής ανάπτυξης των ατόμων των φορέων ΣυΕΠ μέσω:

- Οργάνωσης επιμορφωτικών σεμιναρίων από τον ίδιο τον φορέα
- Συμμετοχής των Λειτουργών σε επιμορφωτικά προγράμματα φορέων κατάρτισης, σε συνέδρια, κτλ.
- Αποστολής υποστηρικτικού μηχανισμού (coaching, mentoring) για

στελέχη με περιορισμένη ή χωρίς επαγγελματική εμπειρία

- Διοργάνωσης προγραμμάτων εκπαίδευσης για τους νεοπροσλαμβανόμενους (induction programs) και για όσους αλλάζουν θέση ή καθήκοντα μέσα στον φορέα και τα λοιπά

φαίνεται ότι το 66,6% των φορέων ΣυΕΠ έχουν ελλιπή ή καθόλου κάλυψη (42,2%) τέτοιων διαδικασιών για την επαγγελματική ανάπτυξη και την αποτελεσματικότερη χρήση των αποκτούμενων δεξιοτήτων στην παροχή υπηρεσιών. Φαίνεται ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα σε τέτοιες διαδικασίες υπάρχει στις δομές των Γραφείων διασύνδεσης, ΓΡΑΣΕΠ και στα ΣΔΕ.

Α.2.4. Δραστηριοποίηση των στελεχών ΣυΕΠ για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη

			Α.2.4. Δραστηριοποίηση των στελεχών ΣυΕΠ για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	2	13	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	10,0%	65,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	4,4%	28,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	3	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	23,1%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	6,7%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	1	3	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	6,7%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	0	3	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	,0%	6,7%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	16	6	23	45

% στη Δομή ΣυΕΠ	35,6%	13,3%	51,1%	100,0%
% στο Σύνολο	35,6%	13,3%	51,1%	100,0%

Από την άλλη τα μισά άτομα μόνο που βρίσκονται στους φορείς ΣυΕΠ δραστηριοποιούνται για την επαγγελματική τους ανάπτυξη, εκμεταλλευόμενοι τις ευκαιρίες που παρέχονται στον φορέα, δραστηριοποιούνται αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες επιμόρφωσης και εκφράζουν παράλληλα και τις ανάγκες τους στον φορέα τους. Μεγάλη δραστηριότητα στον τομέα φαίνεται να υπάρχει στα ΣΔΕ και στα ΚΕΣΥΠ, ενώ οι μεγαλύτερες ελλείψεις φαίνεται ότι υπάρχουν στα γραφεία διασύνδεσης και στα ΓΡΑΣΕΠ (57,1% και 69,2% αντίστοιχα η μερική ή καθόλου κάλυψη του εν λόγω κριτηρίου).

A.2.5. Αξιολόγηση των στελεχών ΣυΕΠ

			Α.2.5. Αξιολόγηση των στελεχών ΣυΕΠ			
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	12	8	0	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	26,7%	17,8%	,0%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	9	2	2	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	69,2%	15,4%	15,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	20,0%	4,4%	4,4%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	4	0	3	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	57,1%	,0%	42,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	,0%	6,7%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα	28	12	5	45	
	% στη Δομή ΣυΕΠ	62,2%	26,7%	11,1%	100,0%	
	% στο Σύνολο	62,2%	26,7%	11,1%	100,0%	

Από τον παραπάνω πίνακα διαφαίνεται ότι στο 62,2% των φορέων δεν υπάρχει σύστημα αξιολόγησης, ενώ και σε ένα άλλο 26,7% περίπου των φορέων αυτό που υπάρχει είναι ελλιπές. Φορείς με πλήρη κάλυψη της αξιολόγησής τους είναι μόνο το 11,1% του συνόλου. Σημαντικά προβλήματα σ' αυτό τομέα φαίνεται να αντιμετωπίζουν όλοι οι φορείς, με το μεγαλύτερο πρόβλημα να εντοπίζεται στα ΓΡΑΣΕΠ (69,2% καθόλου κάλυψη). Η αξιολόγηση είναι σημαντικός τομέας στη διαδικασία λειτουργίας ενός οργανισμού, έτσι ώστε να μπορούν να γίνουν οι διορθωτικές κινήσεις και να είναι αποτελεσματικότερες οι παρεμβάσεις που κάνει ο ίδιος οργανισμός για την εκπλήρωση των στόχων του.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Α.2

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	A.2.1. Απαιτούμενη επάρκεια των στελεχών ΣυΕΠ	A.2.2. Συμπληρωμ ατικές δεξιότητες των στελεχών ΣυΕΠ	A.2.3. Μέριμνα από τον φορέα για βελτίωση του προσωπικού	A.2.4. Δραστηριοπο ίηση των στελεχών ΣυΕΠ για τη συνεχή επαγγελματι κή τους ανάπτυξη	A.2.5. Αξιολόγηση των στελεχών ΣυΕΠ
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	2,0000	2,0000	,0000	2,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	2,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000

ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	1,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	1,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	2,0000	2,0000	,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	,0000	,0000	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000

ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000
Σύνολο	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	,0000

Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση - Διοίκηση

Α.3.1. Σαφής περιγραφή της αποστολής, των στόχων του φορέα ΣυΕΠ

			Α.3.1. Σαφής περιγραφή της αποστολής, των στόχων του φορέα ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	4	11	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	20,0%	55,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	8,9%	24,4%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	2	6	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	15,4%	46,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	4,4%	13,3%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	0	2	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	28,6%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	4,4%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	1	2	2	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	4,4%	4,4%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα		11	10	24	45
	% στη Δομή ΣυΕΠ		24,4%	22,2%	53,3%	100,0%
	% στο Σύνολο		24,4%	22,2%	53,3%	100,0%

Όσον αφορά στην περιγραφή με σαφήνεια της αποστολής, τους στόχους, τους αποδέκτες των υπηρεσιών ΣυΕΠ, καθώς και την πολιτική του όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ οι ερωτώμενοι από τα ΚΕΣΥΠ φαίνεται ότι σε ένα ποσοστό 45% πιστεύουν ότι αυτά δεν καλύπτονται επαρκώς ή καθόλου. Μεγαλύτερη προβληματική αναπτύσσουν οι συμμετέχοντες από τα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΣΔΕ, καθώς πάνω

από το 50% εκφράζουν την παραπάνω άποψη. Σχετικά με τα Γραφεία Διασύνδεσης ένα 71% περίπου αναφέρεται στην επάρκεια περιγραφής της αποστολής και των στόχων του φορέα τους.

A.3.2. Πλαίσιο συνεργασίας με άλλους φορείς

			A.3.2. Πλαίσιο συνεργασίας με άλλους φορείς			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	7	4	9	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	35,0%	20,0%	45,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	8,9%	20,0%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	4	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	30,8%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	8,9%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	2	2	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	4,4%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	3	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	6,7%	,0%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	18	13	14	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	28,9%	31,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	40,0%	28,9%	31,1%	100,0%

Σχετικά με το δίκτυο συνεργαζόμενων φορέων και πως αυτό λειτουργεί φαίνεται ότι τα ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ έχουν δυσκολία να αναπτύξουν συνεργασίες τόσο εσωτερικές με άλλους παρόμοιους φορείς όσο και με φορείς του δημόσιου ή του ιδιωτικού περιβάλλοντος, καθώς και με φορείς της τοπικής κοινωνίας και της αυτοδιοίκησης. Γενικότερα τα ΚΕΣΥΠ και τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων φαίνεται ότι είναι σε πλεονεκτικότερη θέση σε σχέση με την ανάπτυξη δικτύων συνεργασίας.

A.3..3. Αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών

			Α.3..3. Αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	4	8	8	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	17,8%	17,8%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	5	2	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	38,5%	15,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	11,1%	4,4%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	2	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	4,4%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	14	17	14	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	31,1%	37,8%	31,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	31,1%	37,8%	31,1%	100,0%

Πάνω από το 80% των ΓΡΑΣΕΠ και το 100% των ΣΔΕ επιδεικνύουν από μερική ή ολική ανεπάρκεια στη διαχείριση των πληροφοριών και αδυνατούν φαίνεται να αναπτύξουν μηχανισμούς και εργαλεία συλλογής, αρχειοθέτησης και επεξεργασίας των πληροφοριών τόσο την τοπική όσο και από την διεθνή κοινότητα. Την ίδια προβληματική αναπτύσσουν και οι υπεύθυνοι των ΚΕΣΥΠ σε μικρότερο βαθμό (60%). Τα παραπάνω είναι σημαντικά σε σχέση με την επικαιροποίηση της γνώσης και των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους φορείς ΣυΕΠ.

A.3.4. Αξιοποίηση ΤΠΕ στην παροχή υπηρεσιών

			Α.3.4. Αξιοποίηση ΤΠΕ στην παροχή υπηρεσιών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	3	4	13	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	15,0%	20,0%	65,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	8,9%	28,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	0	7	6	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	53,8%	46,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	15,6%	13,3%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	0	2	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	28,6%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	4,4%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	3	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	6,7%	,0%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	5	16	24	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	11,1%	35,6%	53,3%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	35,6%	53,3%	100,0%

Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων και τα ΚΕΣΥΠ φαίνεται ότι κάνουν στην πλειονότητά τους καλή χρήση των ΤΠΕ για την παροχή υπηρεσιών στους ωφελομένους (65% και 71,4% αντίστοιχα τα ποσοστά πλήρους κάλυψης), ενώ τα ΓΡΑΣΕΠ και πολύ περισσότερο τα ΣΔΕ κάνουν από μηδαμινή μέχρι μη επαρκή χρήση των νέων τεχνολογιών.

A.3.5. Οργάνωση και διοίκηση για επίτευξη στόχων και αξιοποίηση πόρων

			A.3.5. Οργάνωση και διοίκηση για επίτευξη στόχων και αξιοποίηση πόρων			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	7	5	8	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	35,0%	25,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	11,1%	17,8%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	4	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	30,8%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	8,9%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	2	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	4,4%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	16	13	16	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	35,6%	28,9%	35,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	35,6%	28,9%	35,6%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι όλοι οι φορείς εκτός από τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων (λιγότερο), αντιμετωπίζουν προβλήματα σε σχέση με το οργανόγραμμα τους και τη χρήση αλλαγών που σχετίζονταν με το σύγχρονο μάνατζμεντ. Δηλαδή δεν υπάρχει μια σαφής οριοθετημένη μορφή οργάνωσης που να ισχύει για όλους τους φορείς του ίδιου επιπέδου.

A.3.6. Προγραμματισμός των δράσεων

			A.3.6. Προγραμματισμός των δράσεων			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	6	5	9	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,0%	25,0%	45,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	11,1%	20,0%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	3	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	6,7%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	19	10	16	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,2%	22,2%	35,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	42,2%	22,2%	35,6%	100,0%

Επίσης, εκτός από τα μισά γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων (57,1% το ακριβές ποσοστό) η πλειονότητα των δομών φαίνεται ότι δεν ακολουθούν ένα συγκεκριμένο προγραμματισμό που έχουν χαράξει, ενώ τα ΣΔΕ λόγω και του αναλυτικού προγράμματος που επιτρέπει την ευελιξία στην προσέγγιση των θεμάτων κατά τη διάρκεια του σχολικού έτους φαίνεται ότι έχουν μηδαμινή ή μη επαρκή προγραμματισμό δράσεων (100% το ποσοστό μερικής ή καθόλου κάλυψης του κριτηρίου).

Α.3.7. Αξιολόγηση της λειτουργίας και της απόδοσης του, από τον ίδιο τον φορέα

			Α.3.7. Αξιολόγηση της λειτουργίας και της απόδοσης του, από τον ίδιο τον φορέα			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	9	7	4	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	45,0%	35,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	20,0%	15,6%	8,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	2	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	15,4%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	4,4%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	2	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	4,4%	2,2%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	21	11	13	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,7%	24,4%	28,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	46,7%	24,4%	28,9%	100,0%

Όσον αφορά στο σύστημα παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης του φορέα και στην υλοποίηση του προγραμματισμού και στον βαθμό επίτευξης των στόχων φαίνεται ότι υπάρχει μικρή ή μη επαρκής παρακολούθηση και αξιολόγηση των παραπάνω, τουλάχιστον ανά τετράμηνο, κάτι που δυσκολεύει στο να γίνονται οι αναγκαίες προσαρμογές. Τα γραφεία διασύνδεσης στο πανεπιστήμιο φαίνεται ότι έχουν μεγαλύτερη κάλυψη στα θέματα αξιολόγησης και παρακολούθησης των διαδικασιών που διαμορφώνονται μέσα στο ακαδημαϊκό έτος.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Α.3

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	Α.3.1. Σαφής περιγραφή ή της αποστολής, των στόχων του φορέα ΣυΕΠ	Α.3.2. Πλαίσιο συνεργασίας με άλλους φορείς	Α.3.3. Αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών	Α.3.4. Αξιοποίηση ΤΠΕ στην παροχή υπηρεσιών	Α.3.5. Οργάνωση και διοίκηση για επίτευξη στόχων και αξιοποίηση πόρων	Α.3.6. Προγραμματισμός των δράσεων	Α.3.7. Αξιολόγηση της λειτουργίας και της απόδοσης του, από τον ίδιο τον φορέα
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	1,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	1,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	,0000	,0000	1,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	2,0000	,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλασίου	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000	1,0000	2,0000

ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	1,0000	1,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	2,0000	,0000	,0000	1,0000	2,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	1,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	1,0000	,0000	1,0000	2,0000	1,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	2,0000	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	2,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αρμελοκήπων	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	,0000	,0000	2,0000	2,0000	,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000	2,0000

ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	,0000	,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	,0000	,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	1,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
Σύνολο	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000

Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές – Εξοπλισμός

Α.4.1. Στέγαση σε κτήριο όπου τηρούνται οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας

			Α.4.1. Στέγαση σε κτήριο όπου τηρούνται οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	0	7	13	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	35,0%	65,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	15,6%	28,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	3	2	8	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	23,1%	15,4%	61,5%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	17,8%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	0	0	7	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	,0%	15,6%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	1	3	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	6,7%	2,2%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα		4	12	29	45
	% στη Δομή ΣυΕΠ		8,9%	26,7%	64,4%	100,0%
	% στο Σύνολο		8,9%	26,7%	64,4%	100,0%

Η πλειονότητα των δομών (60%-100%) στεγάζεται σε κτίρια όπου τηρούνται οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας. Το σημαντικό εδώ είναι ότι υπάρχει ένα ποσοστό δομών όπου η στέγασή τους σύμφωνα με τις αναφορές των υπευθύνων δεν κρίνεται ως απόλυτα επαρκής. Το ποσοστό των δομών αυτών για τα ΚΕΣΥΠ ανέρχεται στο 35%, για τα ΓΡΑΣΕΠ ανέρχεται περίπου στο 38,5% και για τα ΣΔΕ, όπου εντοπίζεται και το μεγαλύτερο πρόβλημα το ποσοστό

ανέρχεται στο 80%.

A.4.2. Κατάλληλος χώρος και εξοπλισμός για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ

			Α.4.2. Κατάλληλος χώρος και εξοπλισμός για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρους κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	0	5	15	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	25,0%	75,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	11,1%	33,3%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	3	6	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	23,1%	46,2%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	13,3%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	0	3	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	42,9%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	6,7%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	1	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	2,2%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	6	15	24	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	13,3%	33,3%	53,3%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	33,3%	53,3%	100,0%

Όσον αφορά τον κατάλληλο χώρο και εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ φαίνεται ότι τα ΚΕΣΥΠ και τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων διαθέτουν στην πλειονότητά τους χώρους και εξοπλισμό κατάλληλο. Σημαντικά προβλήματα φαίνεται να αντιμετωπίζουν όσον αφορά τον χώρο και τον

εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσιών τα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΣΔΕ. Τα τελευταία μάλιστα φαίνεται ότι η πλειονότητα των χωρών στους οποίους εργάζονται και επιτελούν το σημαντικό τους έργο δεν έχει ούτε τη μηδαμινή επάρκεια ασφάλειας και εξοπλισμού.

A.4.3. Κατάλληλος εξοπλισμός και διευκόλυνση πρόσβασης σε όλους τους ενδιαφερόμενους

			A.4.3. Κατάλληλος εξοπλισμός και διευκόλυνση πρόσβασης σε όλους τους ενδιαφερόμενους			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	3	6	11	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	13,3%	24,4%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	1	6	6	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	13,3%	13,3%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	0	6	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	,0%	85,7%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	,0%	13,3%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	1	4	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	80,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	8,9%	,0%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα		6	16	23	45
	% στη Δομή ΣυΕΠ		13,3%	35,6%	51,1%	100,0%
	% στο Σύνολο		13,3%	35,6%	51,1%	100,0%

Σχετικά με την διευκόλυνση πρόσβασης σε όλους ενδιαφερόμενους, καθώς και τον κατάλληλο εξοπλισμό που απαιτείται για την παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ και το οποίο σχετίζεται με τον εξοπλισμό γραφείου (υπολογιστές, φαξ, φωτοτυπικά κλπ.), την ύπαρξη Βιβλιοθήκης – αναγνωστήριου, καθώς και οι συνθήκες το επιτρέπουν την 'φυσική' προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρίες σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία διαφαίνεται ότι όλες οι δομές αντιμετωπίζουν προβλήματα (45%-100%) με τα σημαντικότερα από αυτά στις εγκαταστάσεις των ΣΔΕ.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Α.4

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	Α.4.1. Στέγαση σε κτήριο όπου τηρούνται οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας	Α.4.2. Κατάλληλος χώρος και εξοπλισμός για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ	Α.4.3. Κατάλληλος εξοπλισμός και διευκόλυνση πρόσβασης σε όλους τους ενδιαφερόμενους
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	1,0000	,0000	1,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	1,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	2,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	2,0000	1,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	1,0000	,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	2,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	2,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	1,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	,0000	1,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	2,0000	1,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	2,0000	1,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	2,0000	2,0000	2,0000

Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	2,0000	2,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	1,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	1,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	1,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	1,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	1,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	2,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	1,0000	2,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	,0000	1,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	2,0000	2,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	1,0000	,0000	,0000
Σύνολο	2,0000	2,0000	2,0000

Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση χρηστών

Α.5.1. Διερεύνηση των αναγκών των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ από τον φορέα

			Α.5.1. Διερεύνηση των αναγκών των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ από τον φορέα			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	6	9	5	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,0%	45,0%	25,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	20,0%	11,1%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	8	1	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	61,5%	7,7%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	17,8%	2,2%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	1	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	2,2%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	20	11	14	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	44,4%	24,4%	31,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	44,4%	24,4%	31,1%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι εκτός από τα μισά γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων (57,1%) οι υπόλοιπες δομές δεν έχουν επάρκεια στην πλειονότητά τους για τη συλλογή στοιχείων σχετικά με τις ανάγκες και την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων που λαμβάνουν μέρος στις διαδικασίες των

ΣυΕΠ. Ένα ποσοστό 60% των ΣΔΕ δεν καλύπτουν καθόλου αυτή την ανάγκη, όπως και ένα ποσοστό 61,5% των ΓΡΑΣΕΠ έχουν την ίδια δυσκολία. Ποσοστά καθόλου κάλυψης που κυμαίνονται από 30% έως 43% για τα ΚΕΣΥΠ και τα γραφεία διασύνδεσης αντίστοιχα καταδεικνύουν την μη ύπαρξη των κατάλληλων εργαλείων ή διαδικασιών οι οποίες θα βοηθούσαν να αναγνωριστούν οι ανάγκες των ενδιαφερομένων έτσι ώστε οι υπηρεσίες που παρέχονται να είναι περισσότερο αποτελεσματικές.

A.5.2. Προσφορά υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου

			A.5.2. Προσφορά υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	6	2	12	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,0%	10,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	4,4%	26,7%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	0	6	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	,0%	46,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	,0%	13,3%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	2	0	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,6%	,0%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	,0%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	3	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	6,7%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	17	5	23	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	37,8%	11,1%	51,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	37,8%	11,1%	51,1%	100,0%

Παρόλο που όπως φάνηκε στον προηγούμενο πίνακα οι διαδικασίες αξιολόγησης των αναγκών των ενδιαφερομένων δεν αναπτύσσονται σε τέτοιο βαθμό που να είναι βοηθητικές του έργου που παράγεται στους φορείς ΣυΕΠ, όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα τα ΚΕΣΥΠ και τα γραφεία διασύνδεσης στην πλειονότητα τους αναφέρουν ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες αυτών που προσφεύγουν στις δομές αυτές. Σημαντική εξαίρεση υπάρχει στα ΣΔΕ όπου πάλι η πλειονότητα των δομών αναφέρει ότι η κάλυψη

των αναγκών είναι από μηδαμινή έως μη επαρκής (100% το ποσοστό), ενώ και στα ΓΡΑΣΕΠ πάνω από τις μισές δομές έχουν σημαντικές ανεπάρκειες ή ελλείψεις (53,8% το ποσοστό).

Α.5.3. Διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών ΣυΕΠ από τον φορέα

			Α.5.3. Διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών ΣυΕΠ από τον φορέα			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	12	7	1	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	35,0%	5,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	26,7%	15,6%	2,2%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	4	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	30,8%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	8,9%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	2	1	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,6%	14,3%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	2,2%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	23	14	8	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	51,1%	31,1%	17,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	51,1%	31,1%	17,8%	100,0%

Εκτός από τα μισά γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων οι άλλες δομές φαίνεται ότι δεν διερευνούν την ικανοποίησή των ενδιαφερομένων από τις προσφερόμενες υπηρεσίες που παρέχονται στις δομές ΣυΕΠ. Έτσι λοιπόν, ένα ποσοστό που κυμαίνεται από 5% έως 23% μόνο από τις δομές εξετάζει την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων από τις διαδικασίες τους. Σημαντικό αναφοράς εδώ είναι ότι ένα ποσοστό που κυμαίνεται από το 26% έως 60% δεν

ανταποκρίνεται ή δεν διερευνά καθόλου την ικανοποίησή των ενδιαφερομένων.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Α.5

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	Α.5.1. Διερεύνηση των αναγκών των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ από τον φορέα	Α.5.2. Προσφορά υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου	Α.5.3. Διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών ΣυΕΠ από τον φορέα
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	,0000	,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	2,0000	2,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	1,0000	2,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	,0000	,0000	,0000

ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ.	,0000	2,0000	1,0000
Αιγάλεω			
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	,0000	2,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	1,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	1,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	1,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	2,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	2,0000	2,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	1,0000	2,0000	1,0000

ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	2,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	1,0000	2,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	1,0000	2,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	2,0000	1,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	1,0000	1,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	,0000	,0000	,0000
Σύνολο	1,0000	2,0000	,0000

Γ.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Β΄

Ομάδα Κριτηρίων 1: Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής

Β.1.1. Τήρηση διαδικασίας επιλογής προσωπικού σύμφωνα με κριτήρια αξιολόγησης από τον φορέα

			Β.1.1. Τήρηση διαδικασίας επιλογής προσωπικού σύμφωνα με κριτήρια αξιολόγησης από τον φορέα			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	6	4	10	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,0%	20,0%	50,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	8,9%	22,2%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	6	2	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	46,2%	15,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	13,3%	4,4%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	1	1	3	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	2,2%	6,7%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	15	11	19	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	33,3%	24,4%	42,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	33,3%	24,4%	42,2%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα διαφαίνεται ότι στην πλειονότητα των ΚΕΣΥΠ, στα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων και στα ΣΔΕ ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία που βασίζεται σε κριτήρια επιλογής ανάλογα με τη

θέση η οποία καταλαμβάνεται. Ιδιαίτερη εντύπωση προξενεί το γεγονός ότι στα ΓΡΑΣΕΠ η πλειονότητα αυτών έχουν από μηδαμινή έως μη επαρκή κάλυψη κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής προσωπικού (84,7% το σχετικό ποσοστό).

Β.1.2. Δραστηριοποίηση των στελεχών ΣυΕΠ για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη

			Β.1.2. Δραστηριοποίηση των στελεχών ΣυΕΠ για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	3	12	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	15,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	6,7%	26,7%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	0	6	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	,0%	46,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	,0%	13,3%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	1	3	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	6,7%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	1	2	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	2,2%	4,4%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	17	5	23	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	37,8%	11,1%	51,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	37,8%	11,1%	51,1%	100,0%

Ιδιαίτερη μνεία μπορεί να γίνει μέσω του παραπάνω πίνακα στο γεγονός ότι τα στελέχη παρόλο που δηλώνουν στην προηγούμενη ερώτηση, ότι οι προσφερόμενες διαδικασίες επιμόρφωσης και επαγγελματικής ανάπτυξης από τον φορέα είναι ελάχιστες, διαφαίνεται ότι οι ίδιοι προσπαθούν στην

πλειονότητά τους σε όλους τους φορείς να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους έτσι ώστε να μπορέσουν να ανταποκρίνονται καλύτερα στο έργο τους. Εξαίρεση αποτελούν τα ΣΔΕ.

Β.1.3. Παροχή ευκαιριών από τον φορέα για συνεχή βελτίωση του προσωπικού

			Β.1.3. Παροχή ευκαιριών από τον φορέα για συνεχή βελτίωση του προσωπικού			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	7	9	4	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	35,0%	45,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	20,0%	8,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	3	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	6,7%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	1	3	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	6,7%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	4	0	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	80,0%	,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	,0%	2,2%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα	21	13	11	45	
	% στη Δομή ΣυΕΠ	46,7%	28,9%	24,4%	100,0%	
	% στο Σύνολο	46,7%	28,9%	24,4%	100,0%	

Σε συνέχεια των παραπάνω οι ερωτώμενοι από τους φορείς ΣυΕΠ δηλώνουν ότι είναι μηδαμινή έως μη επαρκής η παροχή ευκαιριών από τον φορέα για συνεχή βελτίωση στις δεξιότητες που κατέχουν, εκτός από τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων. Ένα ποσοστό που κυμαίνεται γύρω στο 20% για τα ΚΕΣΥΠ και 23% για τα ΓΡΑΣΕΠ μόνο είναι ικανοποιημένο από την παροχή ευκαιριών για

επαγγελματική ανάπτυξη απ' τον φορέα τους. Στα γραφεία διασύνδεσης περίπου το 43% των ερωτώμενων είναι ικανοποιημένο.

Β.1.4. Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ υψηλής ποιότητας από τα στελέχη ΣυΕΠ

			Β.1.4. Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ υψηλής ποιότητας από τα στελέχη ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	3	5	12	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	15,0%	25,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	11,1%	26,7%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	5	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	38,5%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	11,1%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	1	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	14,3%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	2,2%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	3	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	6,7%	,0%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα	11	14	20	45	
	% στη Δομή ΣυΕΠ	24,4%	31,1%	44,4%	100,0%	
	% στο Σύνολο	24,4%	31,1%	44,4%	100,0%	

Στην πλειονότητα των φορέων εκτός από τα ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ φαίνεται ότι σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων τα στελέχη που παρέχουν υπηρεσίες ΣυΕΠ ανταποκρίνονται με τον καλύτερο τρόπο. Στα ΣΔΕ φαίνεται ότι τα στελέχη δεν ανταποκρίνονται στον βαθμό που πρέπει στις απαιτήσεις του φορέα.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Β.1

	Β.1.1. Τήρηση διαδικασίας επιλογής προσωπικού σύμφωνα με κριτήρια αξιολόγησης από τον φορέα	Β.1.2. Δραστηριοποί ηση των στελεχών ΣυΕΠ για τη συνεχή επαγγελματικ ή τους ανάπτυξη	Β.1.3. Παροχή ευκαιριών από τον φορέα για συνεχή βελτίωση του προσωπικού	Β.1.4. Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ υψηλής ποιότητας από τα στελέχη ΣυΕΠ
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ				
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	,0000	,0000	,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	2,0000	2,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	1,0000	2,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	,0000	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	,0000	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	1,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	1,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	,0000	,0000	,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	,0000	,0000	,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	,0000	,0000	,0000	,0000

Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	,0000	,0000	,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	1,0000	,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	,0000	2,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	,0000	1,0000	,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	,0000	2,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	1,0000	,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	2,0000	1,0000	,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	1,0000	,0000	,0000	,0000
Σύνολο	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000

Ομάδα Κριτηρίων 2: Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ

Β.2.1. Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σύμφωνα με κοινώς διεθνή πρότυπα

			Β.2.1. Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σύμφωνα με κοινώς διεθνή πρότυπα			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	6	10	4	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,0%	50,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	22,2%	8,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	8	4	1	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	61,5%	30,8%	7,7%	100,0%
		% στο Σύνολο	17,8%	8,9%	2,2%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	4	1	2	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	2,2%	4,4%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	1	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	2,2%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	21	16	8	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,7%	35,6%	17,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	46,7%	35,6%	17,8%	100,0%

Η παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην πλειονότητα των φορέων δεν καλύπτει επαρκώς τα διεθνή πρότυπα. Ποσοστά που κυμαίνονται από 30% έως 61,5% στους φορείς δηλώνουν ότι η παροχή υπηρεσιών δεν καλύπτει καθόλου τα διεθνή πρότυπα είναι ενδεικτικά και τονίζουν την αναγκαιότητα προσαρμογής των δομών αυτών στα συγκεκριμένα πρότυπα, αλλά είναι και δηλωτικό της ανυπαρξίας πολλές φορές αξιολόγησης, επιμόρφωσης και διαδικασιών

επαγγελματικής ανάπτυξης των υπευθύνων.

Β.2.2. Μέθοδοι ομαδικής και ατομικής συμβουλευτικής

			Β.2.2. Μέθοδοι ομαδικής και ατομικής συμβουλευτικής			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	4	3	13	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	15,0%	65,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	6,7%	28,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	3	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	23,1%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	6,7%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	2	1	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,6%	14,3%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	2,2%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	1	2	2	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	4,4%	4,4%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	13	9	23	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,9%	20,0%	51,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	28,9%	20,0%	51,1%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι τουλάχιστον οι μισοί φορείς χρησιμοποιούν μεθόδους ομαδικής και ατομικής συμβουλευτικής, ενώ εδώ περισσότερο προβληματίζει το ποσοστό (20%-30,8%) των φορέων το οποίο δεν ανταποκρίνεται στις δύο μεθόδους. Σημαντικό βέβαια είναι ότι υπάρχει και ένα ποσοστό από 15% έως 40% των δομών που μερικώς καλύπτει τη μεθοδολογία αυτή.

Β.2.3. Ενέργειες πληροφόρησης

			Β.2.3. Ενέργειες πληροφόρησης			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	4	5	11	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	25,0%	55,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	11,1%	24,4%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	2	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	15,4%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	4,4%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	0	2	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	,0%	28,6%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	,0%	4,4%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	2	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	4,4%	2,2%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	13	11	21	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,9%	24,4%	46,7%	100,0%
		% στο Σύνολο	28,9%	24,4%	46,7%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι στα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων δίνεται μεγάλη έμφαση στις ενέργειες πληροφόρησης και στις διαδικασίες καταχώρησης των δεδομένων, ενώ στα ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ φαίνεται ότι αυτός ο τομέας δεν καλύπτεται όπως θα έπρεπε. Ιδιαίτερα πρέπει να σημειωθεί ότι στις δομές ΓΡΑΣΕΠ προβληματίζει πάρα πολύ το ποσοστό του 53,8%, το οποίο δεν καλύπτει καθόλου τις παραπάνω ενέργειες.

B.2.4. Εργαλεία συμβουλευτικής

			B.2.4. Εργαλεία συμβουλευτικής			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	4	6	10	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	13,3%	22,2%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	5	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	38,5%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	11,1%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	4	2	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	57,1%	28,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	8,9%	4,4%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	13	17	15	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,9%	37,8%	33,3%	100,0%
		% στο Σύνολο	28,9%	37,8%	33,3%	100,0%

Γύρω στο 66% των φορέων από τους οποίους λήφθηκαν οι συνεντεύξεις φαίνεται ότι δεν καλύπτουν με επάρκεια, ή δεν κατέχουν εργαλεία συμβουλευτικής. Είναι σημαντικό εδώ να τονισθεί ότι τα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας και σ' αυτό τον τομέα υπολειτουργούν. Εδώ φαίνεται να είναι πιο οργανωμένα τα ΚΕΣΥΠ σε σχέση με τα ΓΡΑΣΕΠ και τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων. Εδώ ενδεχομένως χρειάζεται να γίνει μια σημαντική προεργασία και να εξευρεθούν οι πόροι έτσι ώστε οι φορείς να εξοπλιστούν με τα κατάλληλα εργαλεία που θα στηρίξουν την αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Β.2.5. Παροχή ΣυΕΠ με επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό τρόπο

			Β.2.5. Παροχή ΣυΕΠ με επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό τρόπο			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	4	2	14	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	10,0%	70,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	4,4%	31,1%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	4	2	7	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,8%	15,4%	53,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	4,4%	15,6%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	1	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	14,3%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	2,2%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	0	3	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	,0%	6,7%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα		11	5	29	45
	% στη Δομή ΣυΕΠ		24,4%	11,1%	64,4%	100,0%
	% στο Σύνολο		24,4%	11,1%	64,4%	100,0%

Η πλειονότητα των ερωτώμενων πιστεύει ότι στους φορείς ΣυΕΠ παρέχονται υπηρεσίες με επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό τρόπο. Αυτό εκφράζεται περισσότερο στις δομές των ΚΕΣΥΠ και των γραφείων διασύνδεσης των πανεπιστημίων. Τα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΣΔΕ υστερούν σε αυτό τον τομέα, ενώ ένα ποσοστό 30% έως 40% των συγκεκριμένων φορέων εκφράζει ότι δεν έχει καθόλου επάρκεια για την παροχή υπηρεσιών με επιστημονικό και δεοντολογικά ορθό τρόπο.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Β.2

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	Β.2.1. Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σύμφωνα με κοινώς διεθνή πρότυπα	Β.2.2. Μέθοδοι ομαδικής και ατομικής συμβουλευτι κής	Β.2.3. Ενέργειες πληροφόρησ ης	Β.2.4. Εργαλεία συμβουλευτι κής	Β.2.5. Παροχή ΣυΕΠ με επιστημονικ ά και δεοντολογικ ά ορθό τρόπο
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	1,0000	1,0000	,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	,0000	1,0000	2,0000	,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	1,0000	2,0000	,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	1,0000	,0000	,0000	,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	,0000	,0000	2,0000	1,0000	2,0000

Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	1,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	,0000	1,0000	1,0000	,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μίου Αιγαίου	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μίου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	,0000	1,0000	,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	1,0000	,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	1,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	,0000	2,0000	2,0000	1,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
Σύνολο	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000

Ομάδα Κριτηρίων 3: Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της

Β.3.1. Κάλυψη των αναγκών των χρηστών

			B.3.1. Κάλυψη των αναγκών των χρηστών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	3	12	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	15,0%	60,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	6,7%	26,7%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	2	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	15,4%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	4,4%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	2	1	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,6%	14,3%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	2,2%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	1	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	2,2%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	17	7	21	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	37,8%	15,6%	46,7%	100,0%
		% στο Σύνολο	37,8%	15,6%	46,7%	100,0%

Το 46,7% των φορέων φαίνεται ότι καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των χρηστών, εκτός από το ΣΔΕ όπου το ποσοστό της πλήρους κάλυψης των αναγκών είναι 20%. Ένα ποσοστό 15,6% αφορά τη μερική κάλυψη των αναγκών των χρηστών σε όλους τους φορείς, ενώ στα ΣΔΕ το 60% δεν καλύπτει καθόλου τις υπάρχουσες ανάγκες.

Β.3.2. Εφαρμογή ενεργειών διερεύνησης αναγκών των χρηστών

			Β.3.2. Εφαρμογή ενεργειών διερεύνησης αναγκών των χρηστών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	6	6	8	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	13,3%	17,8%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	3	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	23,1%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	6,7%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	1	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	2,2%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	18	10	17	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	22,2%	37,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	40,0%	22,2%	37,8%	100,0%

Ενώ στον προηγούμενο πίνακα δηλώνεται ένα υψηλό ποσοστό κάλυψης των αναγκών των χρηστών φαίνεται από τον παρόντα πίνακα ότι το ποσοστό εφαρμογής ενεργειών διερεύνησης των αναγκών των χρηστών δεν προσεγγίζει αυτά τα ύψη των ποσοστών που υπήρχαν στον προηγούμενο πίνακα. Στα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας φαίνεται ότι τόσο η κάλυψη των αναγκών των χρηστών, όσο και η διερεύνηση αυτών καθ' αυτών των αναγκών τους έχει αρκετές δυσκολίες, και δεν καλύπτεται με τον κατάλληλο τρόπο. Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων σε σχέση με τα ΚΕΣΥΠ και τα ΓΡΑΣΕΠ διερευνούν περισσότερο τις ανάγκες των χρηστών.

Β.3.3. Παροχή ΣυΕΠ σε χώρους, χρόνους και με μέσα που καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου

			Β.3.3. Παροχή ΣυΕΠ σε χώρους, χρόνους και με μέσα που καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	3	6	11	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	13,3%	24,4%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	6	2	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	46,2%	15,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	13,3%	4,4%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	1	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	14,3%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	2,2%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	1	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	2,2%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	12	14	19	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	26,7%	31,1%	42,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	26,7%	31,1%	42,2%	100,0%

Η συνέχεια των παραπάνω είναι και το γεγονός ότι η παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στα ΚΕΣΥΠ και στα γραφεία διασύνδεσης στην πλειονότητα των φορέων γίνεται στους κατάλληλους χώρους και χρόνους και με τα κατάλληλα μέσα. Αξιοσημείωτο είναι ότι ένα ποσοστό που κυμαίνεται στο 31,1% των φορέων καλύπτει μερικώς τις παρεχόμενες ανάγκες σε χώρους και μέσα, ενώ το 26,7% δεν τις καλύπτει καθόλου. Στα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας το ποσοστό μη κάλυψης των αναγκών σε χώρους, χρόνο και μέσα ανέρχεται στο 60%.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Β.3

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	Β.3.1. Κάλυψη των αναγκών των χρηστών	Β.3.2. Εφαρμογή ενεργειών διερεύνησης αναγκών των χρηστών	Β.3.3. Παροχή ΣυΕΠ σε χώρους, χρόνους και με μέσα που καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	,0000	,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	1,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	2,0000	2,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	2,0000	2,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	1,0000	,0000	1,0000

Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	2,0000	2,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	1,0000	,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	,0000	,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	1,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	2,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	2,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	1,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	2,0000	2,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	2,0000	2,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	1,0000	1,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	,0000	,0000	,0000
Σύνολο	1,0000	1,0000	1,0000

Ομάδα Κριτηρίων 4: Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της

Β.4.1. Διερεύνηση κινήτρων, προσδοκιών των χρηστών

			Β.4.1. Διερεύνηση κινήτρων, προσδοκιών των χρηστών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	6	6	8	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	13,3%	17,8%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	4	5	4	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	30,8%	38,5%	30,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	11,1%	8,9%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	2	1	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,6%	14,3%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	2,2%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
Σύνολο		Ποσότητα	15	14	16	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	33,3%	31,1%	35,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	33,3%	31,1%	35,6%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα διαφαίνεται ότι ένα 35,6% των δομών περίπου διερευνά τα κίνητρα και τις προσδοκίες των χρηστών. Στα ΣΔΕ η κάλυψη αυτών των παραγόντων είναι από μηδαμινή έως ελλιπής. Υπάρχει βέβαια και ένα ποσοστό κοντά στο 31% των δομών όπου η κάλυψη αυτής της διερεύνησης είναι μη επαρκής.

Β.4.2. Εφαρμογή ενεργειών διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών

			Β.4.2. Εφαρμογή ενεργειών διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	9	8	3	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	45,0%	40,0%	15,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	20,0%	17,8%	6,7%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	3	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	6,7%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	22	13	10	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	48,9%	28,9%	22,2%	100,0%
		% στο Σύνολο	48,9%	28,9%	22,2%	100,0%

Όσον αφορά στη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών από την παροχή υπηρεσιών από τους φορείς ΣυΕΠ, εκτός από τα γραφεία διασύνδεσης όπου εμφανίζουν ένα ικανοποιητικό ποσοστό διερεύνησης του συγκεκριμένου παράγοντα, όλες οι υπόλοιπες δομές στην πλειονότητά τους έχουν μηδαμινή ή μη επαρκή κάλυψη της συγκεκριμένης διερεύνησης που αφορά την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Τα ΚΕΣΥΠ και τα ΣΔΕ αναφέρουν ότι αυτό το επιτελούν μερικώς σε ένα ποσοστό 40%, ενώ τα ΓΡΑΣΕΠ αναφέρουν ότι σε ποσοστό 53,8% δεν καλύπτουν καθόλου τη

συγκεκριμένη διερεύνηση.

Β.4.3. Παροχή υπηρεσιών που ικανοποιεί τις προσδοκίες των χρηστών

			Β.4.3. Παροχή υπηρεσιών που ικανοποιεί τις προσδοκίες των χρηστών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα		5	5	10	20
	% στη Δομή ΣυΕΠ		25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
	% στο Σύνολο		11,1%	11,1%	22,2%	44,4%
ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα		6	4	3	13
	% στη Δομή ΣυΕΠ		46,2%	30,8%	23,1%	100,0%
	% στο Σύνολο		13,3%	8,9%	6,7%	28,9%
Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα		1	2	4	7
	% στη Δομή ΣυΕΠ		14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
	% στο Σύνολο		2,2%	4,4%	8,9%	15,6%
ΣΔΕ	Ποσότητα		2	2	1	5
	% στη Δομή ΣυΕΠ		40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	% στο Σύνολο		4,4%	4,4%	2,2%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα		14	13	18	45
	% στη Δομή ΣυΕΠ		31,1%	28,9%	40,0%	100,0%
	% στο Σύνολο		31,1%	28,9%	40,0%	100,0%

Σύμφωνα με τις αντιλήψεις των υπευθύνων των φορέων ΣυΕΠ 40% των φορέων καλύπτουν πλήρως τις προσδοκίες των χρηστών με τις υπηρεσίες που προσφέρουν, ενώ το ποσοστό στα ΣΔΕ είναι 20%. Υπάρχει ένα ποσοστό που κυμαίνεται από 25% ως 31% που δηλώνει ότι τα ΚΕΣΥΠ και τα ΓΡΑΣΕΠ καλύπτουν μερικώς τη συγκεκριμένη ανάγκη, ενώ το αντίστοιχο στα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας είναι 40%. Σημαντικό είναι ότι το 46,2% των ΓΡΑΣΕΠ δεν καλύπτουν καθόλου τις προσδοκίες των χρηστών με τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Β.4

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	Β.4.1. Διερεύνηση κινήτρων, προσδοκιών των χρηστών	Β.4.2. Εφαρμογή ενεργειών διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών	Β.4.3. Παροχή υπηρεσιών που ικανοποιεί τις προσδοκίες των χρηστών
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	,0000	,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	1,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	1,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	2,0000	2,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	2,0000	1,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	1,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	1,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	1,0000	1,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	1,0000	,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	,0000	,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	,0000	,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	2,0000	2,0000	2,0000

Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκης	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	1,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίμου	1,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	1,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	2,0000	,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	2,0000	,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	1,0000	1,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	1,0000	1,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	1,0000	1,0000	1,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	,0000	,0000	,0000
Σύνολο	1,0000	1,0000	1,0000

Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών

Β.5.1. Καθορισμένα κριτήρια ποιότητας

			Β.5.1. Καθορισμένα κριτήρια ποιότητας			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	12	8	0	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	26,7%	17,8%	,0%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	9	3	1	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	69,2%	23,1%	7,7%	100,0%
		% στο Σύνολο	20,0%	6,7%	2,2%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	4	1	2	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	2,2%	4,4%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	4	1	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	2,2%	,0%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα		29	13	3	45
	% στη Δομή ΣυΕΠ		64,4%	28,9%	6,7%	100,0%
	% στο Σύνολο		64,4%	28,9%	6,7%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι στην πλειονότητα των φορέων δεν παρακολουθείται και δεν αξιολογείται τακτικά η λειτουργία τους και η απόδοσή τους στις υπηρεσίες ΣυΕΠ, εκτός από τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων. Χαρακτηριστικό είναι ότι στη στήλη «δεν καλύπτεται» τα ποσοστά κυμαίνονται περίπου από 57% έως 80%.

Β.5.2. Προγραμματισμός δράσεων

			Β.5.2. Προγραμματισμός δράσεων			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	11	2	7	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	55,0%	10,0%	35,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	24,4%	4,4%	15,6%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	5	3	5	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	6,7%	11,1%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	2	0	5	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	28,6%	,0%	71,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	,0%	11,1%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	2	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	4,4%	2,2%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	20	7	18	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	44,4%	15,6%	40,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	44,4%	15,6%	40,0%	100,0%

Σε ένα ποσοστό 40% οι φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ προγραμματίζουν τις δράσεις τους με εξαίρεση τα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας, όπου η πλειονότητα αυτών δεν προγραμματίζει καθόλου ή ο προγραμματισμός δεν επαρκεί. Σημαντικό εδώ είναι ότι στα ΚΕΣΥΠ υπάρχει ένα ποσοστό 55% που ο προγραμματισμός δεν καλύπτει τις απαιτούμενες ανάγκες.

B.5.3. Διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών

			B.5.3. Διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	11	7	2	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	55,0%	35,0%	10,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	24,4%	15,6%	4,4%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	9	2	2	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	69,2%	15,4%	15,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	20,0%	4,4%	4,4%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	0	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	,0%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	,0%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	26	11	8	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	57,8%	24,4%	17,8%	100,0%
		% στο Σύνολο	57,8%	24,4%	17,8%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι ο προγραμματισμός και η αξιολόγηση σχετικά με τη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών δεν μετέχει ουσιαστικά στις ενέργειες που κάνουν οι εφορίες σε ετήσια βάση. Είναι χαρακτηριστικό ότι εκτός από τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων, ένα ποσοστό που υπερβαίνει το 80% δεν προγραμματίζει τέτοιες ενέργειες καθόλου ή το κάνει με ελλείψεις.

B.5.4. Αυτοαξιολόγηση

			B.5.4. Αυτοαξιολόγηση			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	9	6	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	45,0%	30,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	20,0%	13,3%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	6	4	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	46,2%	30,8%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	13,3%	8,9%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	4	1	2	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	2,2%	4,4%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	1	3	1	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	6,7%	2,2%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα	16	17	12	45	
	% στη Δομή ΣυΕΠ	35,6%	37,8%	26,7%	100,0%	
	% στο Σύνολο	35,6%	37,8%	26,7%	100,0%	

Και εδώ, όπως φαίνεται από τον παραπάνω πίνακα οι διαδικασίες αξιολόγησης εφαρμόζονται σε λιγότερο από το ένα τρίτο περίπου του πληθυσμού (26,7%) των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ. Οι περισσότερες φορείς δεν καλύπτουν με επάρκεια ή σχεδόν καθόλου ζητήματα αυτοαξιολόγησης, κάτι που είναι σημαντικό έτσι ώστε οι υπηρεσίες που παρέχουν να είναι περισσότερο αποτελεσματικές, αλλά και να γίνονται οι απαραίτητες επανορθωτικές ενέργειες για την καλύτερη παροχή υπηρεσιών.

B.5.5. Εξωτερική αξιολόγηση από αξιολογητές

			B.5.5. Εξωτερική αξιολόγηση από αξιολογητές			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	15	4	1	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	75,0%	20,0%	5,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	33,3%	8,9%	2,2%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	11	0	2	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	84,6%	,0%	15,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	24,4%	,0%	4,4%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	3	1	3	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	42,9%	14,3%	42,9%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	2,2%	6,7%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	3	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	6,7%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	31	8	6	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	68,9%	17,8%	13,3%	100,0%
		% στο Σύνολο	68,9%	17,8%	13,3%	100,0%

Όσον αφορά στην εξωτερική αξιολόγηση φαίνεται ότι τα ΚΕΣΥΠ, τα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΣΔΕ δεν υπόκεινται καθόλου ή ελάχιστα σε τέτοιες διαδικασίες. Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων σε ένα ποσοστό της τάξης του 42,9% έχουν διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης, αλλά το σημαντικό και σ' αυτή την περίπτωση, όπως και για τους υπόλοιπους φορείς είναι ότι στην πλειονότητά τους οι διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης που θα έπρεπε να υπάρχουν και να λειτουργούν, έτσι ώστε να γίνουν και οι απαραίτητες παρεμβατικές ενέργειες για την καλύτερη παροχή υπηρεσιών στους ενδιαφερόμενους, δεν υπάρχουν ή υπάρχουν με τέτοιο τρόπο όπου η λειτουργία τους δεν επαρκεί.

Β.5.6. Αξιολόγηση από τους χρήστες των ΣυΕΠ

			Β.5.6. Αξιολόγηση από τους χρήστες των ΣυΕΠ			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	18	1	1	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	90,0%	5,0%	5,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	40,0%	2,2%	2,2%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	9	2	2	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	69,2%	15,4%	15,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	20,0%	4,4%	4,4%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	4	1	2	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	2,2%	4,4%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	5	0	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	,0%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	36	4	5	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	80,0%	8,9%	11,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	80,0%	8,9%	11,1%	100,0%

Τα συστήματα αξιολόγησης όπως φαίνεται και μέσα απ' αυτόν τον πίνακα είναι μηδαμινά ή είναι μη επαρκή γεγονός που δυσχεραίνει την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Χαρακτηριστικό είναι ότι στον παραπάνω πίνακα η αξιολόγησή από τους χρήστες των υπηρεσιών ΣυΕΠ σε ένα ποσοστό που προσεγγίζει το 90% είναι ανύπαρκτη.

B.5.7. Βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών

			B.5.7. Βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	7	9	4	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	35,0%	45,0%	20,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	20,0%	8,9%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	3	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	6,7%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	2	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	4,4%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	2	3	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	4,4%	6,7%	,0%	11,1%
	Σύνολο	Ποσότητα	17	17	11	45
		% στη Δομή ΣυΕΠ	37,8%	37,8%	24,4%	100,0%
		% στο Σύνολο	37,8%	37,8%	24,4%	100,0%

Οι ερωτώμενοι από τους φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ στα ΚΕΣΥΠ και στα ΣΔΕ δηλώνουν στην πλειονότητά τους ότι η βελτίωση προσφερόμενων υπηρεσιών από τους φορείς τους δεν είναι στον βαθμό που θα έπρεπε ή η βελτίωση που μπορεί να δει κανείς δεν επαρκεί. Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων δηλώνουν στην πλειονότητά τους ότι υπάρχει βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών. Βέβαια αυτό έρχεται σε αντίφαση με τη δήλωση στους προηγούμενους πίνακες σε σχέση με την αξιολόγηση και αυτοαξιολόγηση

	B 5 8 Σχεδιασμός νέων δομ
--	---------------------------

			B.3.6: Σχέση με τους νέων εργαζομένων ή υπηρεσιών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	5	10	5	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	11,1%	22,2%	11,1%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	3	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	6,7%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	2	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	4,4%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	3	2	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	6,7%	4,4%	,0%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα	16	17	12	45	
	% στη Δομή ΣυΕΠ	35,6%	37,8%	26,7%	100,0%	
	% στο Σύνολο	35,6%	37,8%	26,7%	100,0%	

B.5.9. Λήψη διορθωτικών ενεργειών

			B.5.9. Λήψη διορθωτικών ενεργειών			Σύνολο
			Δεν καλύπτεται	Μερική κάλυψη	Πλήρης κάλυψη	
Δομή ΣυΕΠ	ΚΕΣΥΠ	Ποσότητα	4	9	7	20
		% στη Δομή ΣυΕΠ	20,0%	45,0%	35,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	20,0%	15,6%	44,4%
	ΓΡΑΣΕΠ	Ποσότητα	7	3	3	13
		% στη Δομή ΣυΕΠ	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	15,6%	6,7%	6,7%	28,9%
	Γραφεία Διασύνδεσης	Ποσότητα	1	2	4	7
		% στη Δομή ΣυΕΠ	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
		% στο Σύνολο	2,2%	4,4%	8,9%	15,6%
	ΣΔΕ	Ποσότητα	4	1	0	5
		% στη Δομή ΣυΕΠ	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
		% στο Σύνολο	8,9%	2,2%	,0%	11,1%
Σύνολο	Ποσότητα		16	15	14	45
	% στη Δομή ΣυΕΠ		35,6%	33,3%	31,1%	100,0%
	% στο Σύνολο		35,6%	33,3%	31,1%	100,0%

Τέλος, σε υψηλό ποσοστό σε σχέση με όλα τα υπόλοιπα δηλώνεται ότι γίνονται διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες όμως φαίνεται ότι δε στηρίζονται σε διαδικασίες αξιολόγησης, αυτοαξιολόγησης, προγραμματισμού ανά τακτά χρονικά διαστήματα και σύμφωνα με την απόδοση και τη λειτουργία των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, αλλά και την ικανοποίηση για τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών αυτών.

Συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολογιών για τα κριτήρια της ενότητας Β.5

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΔΟΜΗΣ	Β.5.1. Καθορι σμένα κριτήρι α ποιότητ ας	Β.5.2. Προγρα μματισ μός δράσεω ν	Β.5.3. Διερεύν ηση της ικανοπο ίησης των χρηστώ ν	Β.5.4. Αυτοαξι ολόγησ η	Β.5.5. Εξωτερι κή αξιολόγ ηση από αξιολογ ητές	Β.5.6. Αξιολόγ ηση από τους χρήστε ς των ΣυΕΠ	Β.5.7. Βελτίω ση των προσφε ρόμενω ν υπηρεσ ιών	Β.5.8. Σχεδιασ μός νέων δράσεω ν ή υπηρεσ ιών	Β.5.9. Λήψη διορθω τικών ενεργει ών
1ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
2ο Σ.Δ.Ε. Κορυδαλλού	,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 11ου Γεν. Λυκ. Πειραιά	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Καλαμαριάς	,0000	2,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Μοσχάτου	,0000	2,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 1ου Γεν. Λυκ. Πεύκης	,0000	1,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	1,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 2ου Γυμν. Καλυβίων	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 3ου Γυμν. Αγ. Δημητρίου	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 4ου Γεν. Λυκ. Αγ. Παρασκευής	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. 5ου Γυμν. Γαλατσίου	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γεν. Λυκ. Αρτέμιδας	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000	2,0000	2,0000	2,0000

ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Γραβιάς	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καλαμιωτής	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Γυμν. Καρδαμύλων - Λιβάνειο	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000
ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. Ε.Ε.Ε.Ε.Κ. Αιγάλεω	,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ε.Κ.Π.Α.	1,0000	2,0000	2,0000	,0000	,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Κρήτης	,0000	2,0000	,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Π.Α.	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Ο.Τ.Ε.Κ.	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	1,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιο Πειραιώς	,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Αιγαίου	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Γραφείο Διασύνδεσης Παν/μιου Θεσσαλονίκη ς	2,0000	2,0000	2,0000	,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Μυτιλήνης	1,0000	2,0000	,0000	1,0000	,0000	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ρεθύμνου	,0000	1,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αιγάλεω	1,0000	2,0000	1,0000	2,0000	,0000	,0000	2,0000	1,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Αλίου	1,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	1,0000

ΚΕ.ΣΥ.Π. Αμπελοκήπων	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Άρτας	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ελευσίνας	1,0000	2,0000	2,0000	1,0000	,0000	2,0000	1,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηγουμενίτσας	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ηρακλείου Κρήτης	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Θερμαϊκού	,0000	,0000	2,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Ιλίου	1,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καβάλας	,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Καρπενησίου	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κατερίνης	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Κορωπίου	1,0000	2,0000	,0000	2,0000	1,0000	,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λαγκαδά	,0000	,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Λευκού Πύργου	,0000	,0000	,0000	2,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πάτρας	,0000	2,0000	1,0000	1,0000	2,0000	,0000	2,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Πύργου Ηλείας	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	1,0000	2,0000	2,0000
ΚΕ.ΣΥ.Π. Σερρών	,0000	2,0000	1,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000	2,0000	2,0000
Σ.Δ.Ε. Παλλήνης	1,0000	2,0000	1,0000	2,0000	1,0000	,0000	,0000	,0000	,0000
Σ.Δ.Ε. Πειραιά	,0000	1,0000	1,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000
Σ.Δ.Ε. Περιστερίου	,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000
Σύνολο	,0000	1,0000	,0000	1,0000	,0000	,0000	1,0000	1,0000	1,0000

Σημαντική επισήμανση: Τονίζεται ότι λόγω της πιλοτικής λειτουργίας του Εγχειριδίου Ποιότητας ήταν απαραίτητη η απαρέγκλιτη τήρηση των κανόνων και η ακριβής τήρηση της διαδικασίας προέβλεπε την προσκόμιση από τους φορείς ΣυΕΠ των απαιτούμενων αποδεικτικών στοιχείων που τεκμηριώναν την τήρηση των κριτηρίων ποιότητας. Κάποιοι φορείς ***είτε δεν διέθεταν*** τα απαραίτητα δικαιολογητικά ***είτε δεν τα προσκόμισαν*** για διάφορους λόγους και ως εκ τούτου η βαθμολογία ορισμένων φορέων ΣυΕΠ εμφανίζεται μικρότερη απ' ότι ενδεχομένως είναι στην πραγματικότητα. Σύμφωνα με τις διεθνείς (evidence based) θεωρίες ποιότητας, η εκτίμηση από τους φορείς σχετικά με το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν είναι υποκειμενική, αν δεν συνοδεύεται από τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία τήρησης ποιοτικών κριτηρίων.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Δ.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α΄

Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, φαίνεται ότι τα ΚΕΣΥΠ διαθέτουν σύστημα προώθησης και προβολής των υπηρεσιών τους, καθορισμένη μεθοδολογία παροχής τους, συστήματα μετάδοσης ικανοτήτων δια βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας, πληροφόρηση με κατάλληλες μεθόδους και εργαλεία, ενώ φαίνεται να υστερούν, χωρίς αυτό να αναδεικνύεται ως ανεπάρκεια, σε θέματα που σχετίζονται με τις λειτουργίες παραπομπής και τα απαραίτητα υλικά και μέσα για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Τα ΓΡΑΣΕΠ αντιμετωπίζουν περισσότερα προβλήματα από τα ΚΕΣΥΠ όσον αφορά τα απαραίτητα μέσα και υλικά για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, ενώ τα συστήματα προώθησης και προβολής των υπηρεσιών τους, καθώς και μέσα πληροφόρησης με τα κατάλληλα μέσα και υλικά υστερούν.

Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων τείνουν να καλύπτουν σε γενικές γραμμές την κατηγορία των κριτηρίων που αφορούν παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και δεν υστερούν σε σχέση με τα υπόλοιπα κριτήρια και την καθορισμένη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Τα ΣΔΕ φαίνεται ότι αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα στα συστήματα προώθησης και προβολής των υπηρεσιών ΣυΕΠ, δεν έχουν τα απαραίτητα μέσα και υλικά για την παροχή αυτών των υπηρεσιών, ενώ και τα υπόλοιπα κριτήρια που πιστοποιούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες φαίνεται ότι δεν καλύπτονται επαρκώς.

Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο δυναμικό

Όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό αναδεικνύεται ότι τα ΚΕΣΥΠ έχουν την απαιτούμενη επάρκεια σε στελέχη ΣυΕΠ, δραστηριοποιούνται για την συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη, αλλά υπάρχουν σοβαρά προβλήματα σε σχέση

με τη μέριμνα από τον φορέα για τη βελτίωση του προσωπικού, ενώ και η αξιολόγησή τους τείνει να μην καλύπτεται καθόλου.

Στα ΓΡΑΣΕΠ τα στελέχη έχουν την απαιτούμενη επάρκεια, ενώ αντιμετωπίζουν ελλείψεις στις συμπληρωματικές δεξιότητες που απαιτούνται και στις δραστηριότητες για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη. Ως απόλυτα προβληματική δηλώνεται εδώ η μέριμνα από τον φορέα για τη βελτίωση προσωπικού και η μη αξιολόγηση των στελεχών του, η οποία καταδεικνύει και την ανεπάρκεια του συστήματος για παρεμβάσεις βελτίωσης.

Τα στελέχη του γραφείου διασύνδεσης των πανεπιστημίων κατέχουν την απαιτούμενη επάρκεια, καθώς και τις συμπληρωματικές δεξιότητες που απαιτούνται, αναφέρεται ότι δεν υπάρχει η κατάλληλη μέριμνα για τη βελτίωση του προσωπικού, ενώ η δραστηριοποίησή τους για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη καλύπτεται μερικώς. Στα γραφεία διασύνδεσης όσον αφορά την αξιολόγηση αυτή καλύπτεται σε σημαντικό βαθμό.

Στα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας τα στελέχη κατέχουν τις απαραίτητες και συμπληρωματικές δεξιότητες και δραστηριοποιούνται για την συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη, αλλά δεν έχουν καθόλου μέριμνα από φορέα για τη βελτίωση του προσωπικού, καθώς και αξιολογικές διαδικασίες.

Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση - Διοίκηση

Όσον αφορά την οργάνωση και διοίκηση τα ΚΕΣΥΠ αξιοποιούν τις νέες τεχνολογίες στην παροχή υπηρεσιών και καλύπτουν το περιγραφόμενο έργο και τους στόχους στα επίσημα έγγραφα. Παράλληλα, υπάρχει μια υστέρηση σε σχέση με το πλαίσιο συνεργασίας με άλλους φορείς και την αποτελεσματική διαχείριση πληροφοριών. Μεγαλύτερες δυσκολίες που δεν φθάνουν στο σημείο ανεπάρκειας φαίνεται ότι υπάρχουν στην οργάνωση και διοίκηση για την επίτευξη των στόχων και την αξιοποίηση των πόρων, καθώς και στην αξιολόγηση λειτουργίας τους από τον ίδιο τον φορέα.

Τα ΓΡΑΣΕΠ φαίνεται αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα σε σχέση με την αξιολόγηση της απόδοσης τους από τον ίδιο φορέα, ενώ και στα υπόλοιπα

κριτήρια που αφορούν τη διαχείριση των πληροφοριών, το περιγραφόμενο έργο και του προγραμματισμού των δράσεων φαίνεται ότι υπάρχουν σημαντικές ανεπάρκειες.

Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων διαπιστώνεται ότι αντιμετωπίζουν προβλήματα σε θέματα που αφορούν τη συνεργασία με άλλους φορείς. Στο περιγραφόμενο έργο, στη διαχείριση των πληροφοριών, στην οργάνωση και διοίκηση περισσότερες δυσκολίες, στην αξιολόγηση της απόδοσης του φορέα και στον προγραμματισμό των δράσεων φαίνεται ότι υπάρχει επάρκεια.

Στα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας η περιγραφή της αποστολής και των στόχων του φορέα φαίνεται ότι δεν είναι επαρκώς τεκμηριωμένη, ενώ ανεπάρκειες υπάρχουν και στις συνεργασίες με άλλους φορείς και στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Τα σημαντικότερα προβλήματα που υπάρχουν σε αυτό τον φορέα σχετίζονται με τη διαχείριση των πληροφοριών, με την οργάνωση και διοίκηση για την επίτευξη των στόχων και την καλύτερη αξιοποίηση των πόρων, στον προγραμματισμό των δράσεων, ενώ και η αξιολόγηση της απόδοσης των για τον φορέα φαίνεται ότι έχει ανεπάρκειες.

Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές – Εξοπλισμός

Στα ΚΕΣΥΠ σε σχέση με την υποδομή και τον εξοπλισμό φαίνεται ότι δεν αντιμετωπίζουν κανένα πρόβλημα. Γενικά οι χώροι και εξοπλισμός φαίνεται ότι έχουν ως επί το πλείστον επάρκεια.

Τα ΓΡΑΣΕΠ σε σχέση με τα ΚΕΣΥΠ φαίνεται ότι αντιμετωπίζουν σημαντικότερα προβλήματα όσον αφορά την καταλληλότητα του χώρου και του εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών και στον εξοπλισμό και στην προσβασιμότητα των ενδιαφερομένων στον φορέα.

Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων στα κτίρια στα οποία στεγάζεται φαίνεται ότι τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας, υπάρχει η καταλληλότητα του χώρου και τον εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και η κατάλληλη προσβασιμότητα σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

Τα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα τόσο με τον χώρο στον οποίο στεγάζονται όσο και με τον εξοπλισμό που τους παρέχεται για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Ο χώρος φαίνεται ότι δεν διευκολύνει τους ενδιαφερόμενους να έχουν μια ομαλή πρόσβαση σε αυτό, ενώ και τα κτίρια στα οποία στεγάζονταν φαίνεται ότι έχουν ελλείψεις σε σχέση με την τήρηση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.

Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση χρηστών

Στα ΚΕΣΥΠ οι ερωτώμενοι αναφέρουν ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου. Εδώ βέβαια το σημαντικό είναι ότι η διερεύνηση τόσο των αναγκών των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ από τον φορέα, όσο και η διερεύνηση ικανοποίησης των χρηστών αυτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες παρουσιάζονται να έχουν αρκετές ή σοβαρές ανεπάρκειες. Η διερεύνηση των αναγκών των χρηστών, καθώς και της ικανοποίησης τους, είναι δύο από τους παράγοντες οι οποίοι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη λειτουργία των φορέων, αλλά και κατά την παροχή υπηρεσιών που θα καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου.

Σημαντικότερα προβλήματα σε σχέση με αυτά που αντιμετωπίζουν τα ΚΕΣΥΠ φαίνεται ότι υπάρχουν στα ΓΡΑΣΕΠ, όπου η διερεύνηση των αναγκών των χρηστών.

Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων φαίνεται ότι καλύπτουν με επάρκεια τόσο τη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών, τη διερεύνηση ικανοποίησης τους, αλλά και σαν συνέπεια την προσφορά τους για την κάλυψη των αναγκών τους.

Στα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας υπάρχει μια μεγάλη ανεπάρκεια που σχετίζεται με τη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ, αλλά και η αντίληψη στους ερωτώμενους ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται δεν καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου. Δηλώνεται ότι υπάρχει διερεύνηση των αναγκών των χρηστών υπηρεσιών ΣυΕΠ η οποία φαίνεται όμως ότι έχει αρκετές δυσλειτουργίες.

Δ.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Β΄

Ομάδα Κριτηρίων 1: Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής

Οι ερωτώμενοι από τη δομή των ΚΕΣΥΠ σε σχέση με το αν κατέχουν την απαιτούμενη επάρκεια και τις δεξιότητες για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, αλλά και αν από την υπηρεσία τους λαμβάνεται κάθε μέτρο που να υποστηρίζει το έργο τους στις δομές δηλώνουν ότι: α) Αυτοί παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους ενδιαφερόμενους, αλλά και δραστηριοποιούνται έτσι ώστε να αναπτύσσονται επαγγελματικά καλλιεργώντας την επάρκεια τους τις δεξιότητές τους, και β) τόσο η τήρηση των διαδικασιών επιλογής προσωπικού σύμφωνα με τα καθορισμένα κριτήρια αξιολόγησης από τον φορέα, όσο και η παροχή ευκαιριών για συνεχή βελτίωση της επάρκειας τους πολύ περισσότερο, παρουσιάζουν μεγάλες ελλείψεις δημιουργώντας προβλήματα στην αποτελεσματικότητα του έργου που παράγουν.

Οι υπεύθυνοι των ΓΡΑΣΕΠ δηλώνουν ότι δραστηριοποιούνται μόνοι τους για να καλύψουν τις ανάγκες επαγγελματικής ανάπτυξης, ενώ τόσο οι διαδικασίες επιλογής του προσωπικού στελέχωσης του φορέα, όσο και οι ευκαιρίες που παρέχονται από τον ίδιο τον φορέα για συνεχή βελτίωση τους έχουν αρκετές ελλείψεις. Ίσως γι' αυτό τον λόγο δηλώνουν ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες από τα στελέχη των συγκεκριμένων φορέων δεν έχουν την επάρκεια και την ποιότητα που θα πρέπει.

Τα στελέχη των γραφείων διασύνδεσης των πανεπιστημίων δηλώνουν ως επί το πλείστον ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλού επιπέδου, ότι τηρούνται οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού με βάση αξιολογικά κριτήρια, ενώ και οι ίδιοι δραστηριοποιούνται για την ανάπτυξη της επάρκειας τους. Σε σχέση με τα υπόλοιπα, δηλώνουν λιγότερο ότι παρέχονται ευκαιρίες από τον φορέα για τη συνεχή βελτίωσή τους.

Οι ερωτώμενοι του σχολείου δεύτερης ευκαιρίας δηλώνουν απόλυτα ότι τηρούνται οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού σύμφωνα με κριτήρια αξιολόγησης που έχουν τεθεί από τον φορέα, ενώ υπάρχουν ανεπάρκειες στη δραστηριοποίηση για την επαγγελματική τους ανάπτυξη και στην ποιότητα

παροχής υπηρεσιών στους ενδιαφερόμενους. Συγχρόνως η πλειονότητα των παραπάνω δηλώνουν ότι υπάρχουν σημαντικές ανεπάρκειες και ελλείψεις σε σχέση με την παροχή ευκαιριών του φορέα για την επαγγελματική τους βελτίωση.

Ομάδα Κριτηρίων 2: Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ

Τα στελέχη των ΚΕΣΥΠ δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν μεθόδους ομαδικής και ατομικής συμβουλευτικής και ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ γίνονται με επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό τρόπο. Όσον αφορά τις ενέργειες πληροφόρησης και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται στη συμβουλευτική φαίνεται ότι αντιμετωπίζουν κάποιες ανεπάρκειες, ενώ οι παρεχόμενες υπηρεσίες δηλώνονται ότι δεν ταυτίζονται απόλυτα με τα κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα.

Αντίστοιχη δήλωση έχουμε και από τους υπεύθυνους των ΓΡΑΣΕΠ αν και εδώ φαίνεται ότι το σημαντικότερο πρόβλημα ανευρίσκεται στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα.

Στα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων παρέχονται υπηρεσίες που δεν καλύπτουν τα κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα, ενώ παράλληλα υπάρχουν και ανεπάρκειες στα εργαλεία της συμβουλευτικής. Ως επί το πλείστον χρησιμοποιούνται μέθοδοι ομαδικές και ατομικές συμβουλευτικής, διενεργούνται ενέργειες πληροφόρησης, ενώ το έργο που παρέχεται δηλώνεται ότι είναι επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό.

Στα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας καταδεικνύεται σ' αυτή την ενότητα των κριτηρίων ότι υπάρχουν ελλείψεις τόσο στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται, όσο και στα εργαλεία που είναι αναγκαία για τις παρεμβάσεις. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες δηλώνεται ότι υστερούν κατά πολύ από τα διεθνή πρότυπα, ενώ το παρεχόμενο έργο δηλώνεται απόλυτα ως επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό. Επίσης οι μέθοδοι της ατομικής και ομαδικής συμβουλευτικής δηλώνονται ότι γίνονται με κάποιες ελλείψεις.

Ομάδα Κριτηρίων 3: Οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της

Στα ΚΕΣΥΠ η εφαρμογή ενεργειών για τη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών των παρεχόμενων υπηρεσιών παρουσιάζεται να έχει ελλείψεις, ενώ η κάλυψη των αναγκών των χρηστών και η παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σε χώρους και με τα κατάλληλα μέσα φαίνεται να καλύπτεται σε απόλυτο βαθμό.

Οι υπεύθυνοι των ΓΡΑΣΕΠ δηλώνουν ότι ως επί το πλείστον καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών που προσφέρουν, αλλά όπως φαίνεται δεν εφαρμόζουν όλοι ενέργειες διερεύνηση των αναγκών τους. Επίσης, οι χώροι, ο χρόνος και τα μέσα που χρησιμοποιούν φαίνεται ότι δεν καλύπτει τις ανάγκες της ομάδας στόχου.

Τα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων φαίνεται ότι δεν αντιμετωπίζουν καθόλου προβλήματα σε σχέση με την κάλυψη αναγκών των χρηστών, την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σε χώρους, χρόνους και με μέσα κατάλληλα σύμφωνα με τις ανάγκες τους, ενώ αναφέρουν ότι διενεργούν και ενέργειες για τη διερεύνηση των αναγκών τους.

Στα ΣΔΕ η αντίληψη των ερωτώμενων είναι ότι δεν καλύπτονται καθόλου οι ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ, ενώ και οι χώροι, ο χρόνος και τα μέσα που χρησιμοποιούνται δεν φαίνεται να επαρκούν. Όσον αφορά τις ενέργειες διερεύνησης των αναγκών των χρηστών που αυτές παρουσιάζονται σε σχέση με τα υπόλοιπα κριτήρια να έχουν μια καλύτερη εικόνα, αλλά και αυτές δεν έχουν την επάρκεια που θα έπρεπε.

Ομάδα Κριτηρίων 4: Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της

Στα ΚΕΣΥΠ η διερεύνηση των κινήτρων και των προσδοκιών των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ φαίνεται ότι δεν εκπληρώνονται πλήρως, ενώ και η παροχή υπηρεσιών που να ικανοποιεί τις προσδοκίες των χρηστών σύμφωνα με τις απόψεις των ερωτώμενων παρουσιάζει λιγότερες ελλείψεις, χωρίς όμως αυτό να μπορεί να δηλωθεί ως ανεπάρκεια. Το τελευταίο βέβαια είναι οι αντιλήψεις των στελεχών των ΚΕΣΥΠ όπου όμως θα πρέπει να συνεξετασθούν μαζί με τη

δήλωση ότι υπάρχουν σοβαρές ανεπάρκειες σε σχέση με την εφαρμογή ενεργειών διερεύνησης της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Τα ΓΡΑΣΕΠ παρουσιάζουν μια αντίστοιχη εικόνα με το παραπάνω, όπου όμως η διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών παρουσιάζει ακόμα περισσότερες ανεπάρκειες σε σχέση με τα ΚΕΣΥΠ.

Οι υπεύθυνοι των γραφείων διασύνδεσης των πανεπιστημίων δηλώνουν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ικανοποιούν τις προσδοκίες των χρηστών των παρεχομένων υπηρεσιών τους, σε σχέση με τη διερεύνηση που κάνουν εκείνοι όσον αφορά τα κίνητρα, τις προσδοκίες και την ικανοποίηση των χρηστών.

Στα ΣΔΕ η εικόνα που εμφανίζεται συμβαδίζει με την εικόνα που αφορά και τα υπόλοιπα κριτήρια, όπου η αντίληψη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την ικανοποίηση που παίρνουν οι χρήστες σε σχέση με τις προσδοκίες τους είναι αρκετά χαμηλή και φανερώνει μεγάλες ανεπάρκειες του συστήματος. Η διερεύνηση των κινήτρων και των προσδοκιών των χρηστών, καθώς επίσης και της ικανοποίησης τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες εμφανίζεται με σοβαρές ανεπάρκειες και ελλείψεις.

Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών

Ο τομέας της αξιολόγησης στα ΚΕΣΥΠ φαίνεται ότι υστερεί κατά πολύ σε σχέση με τους υπόλοιπους τομείς και τα κριτήρια που εξετάσαμε παραπάνω. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι τείνει να είναι μηδενική η αξιολόγηση από τους χρήστες των υπηρεσιών ΣυΕΠ, η εξωτερική αξιολόγηση του φορέα, όπως και η δήλωση ότι δεν υπάρχουν καθορισμένα κριτήρια ποιότητας. Οι διορθωτικές ενέργειες, ο σχεδιασμός νέων δράσεων και υπηρεσιών, η βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών εμφανίζονται να έχουν σοβαρές ανεπάρκειες σε αρκετές από τις δομές ΚΕΣΥΠ. Οι διαδικασίες αυτοαξιολόγησης και ο προγραμματισμός των δράσεων φαίνεται να παρουσιάζουν ελλείψεις και ανεπάρκειες και υστερήσεις σχέση με τους άλλους τομείς, που αναλύθηκαν στις προηγούμενες ενότητες.

Η ίδια μορφή παρουσιάζεται και στα ΓΡΑΣΕΠ. Αυτό όμως πρέπει να επισημανθεί είναι το γεγονός ότι και στις δύο δομές (ΚΕΣΥΠ, ΓΡΑΣΕΠ) οι διαδικασίες αξιολόγησης, αυτοαξιολόγησης και αξιολόγησης από εξωτερικούς κριτές παρουσιάζουν σημαντικές ανεπάρκειες και σε σημείο που να φαίνεται ότι το σύστημα δεν έχει μια ενιαία μορφή οργάνωσης και λειτουργίας.

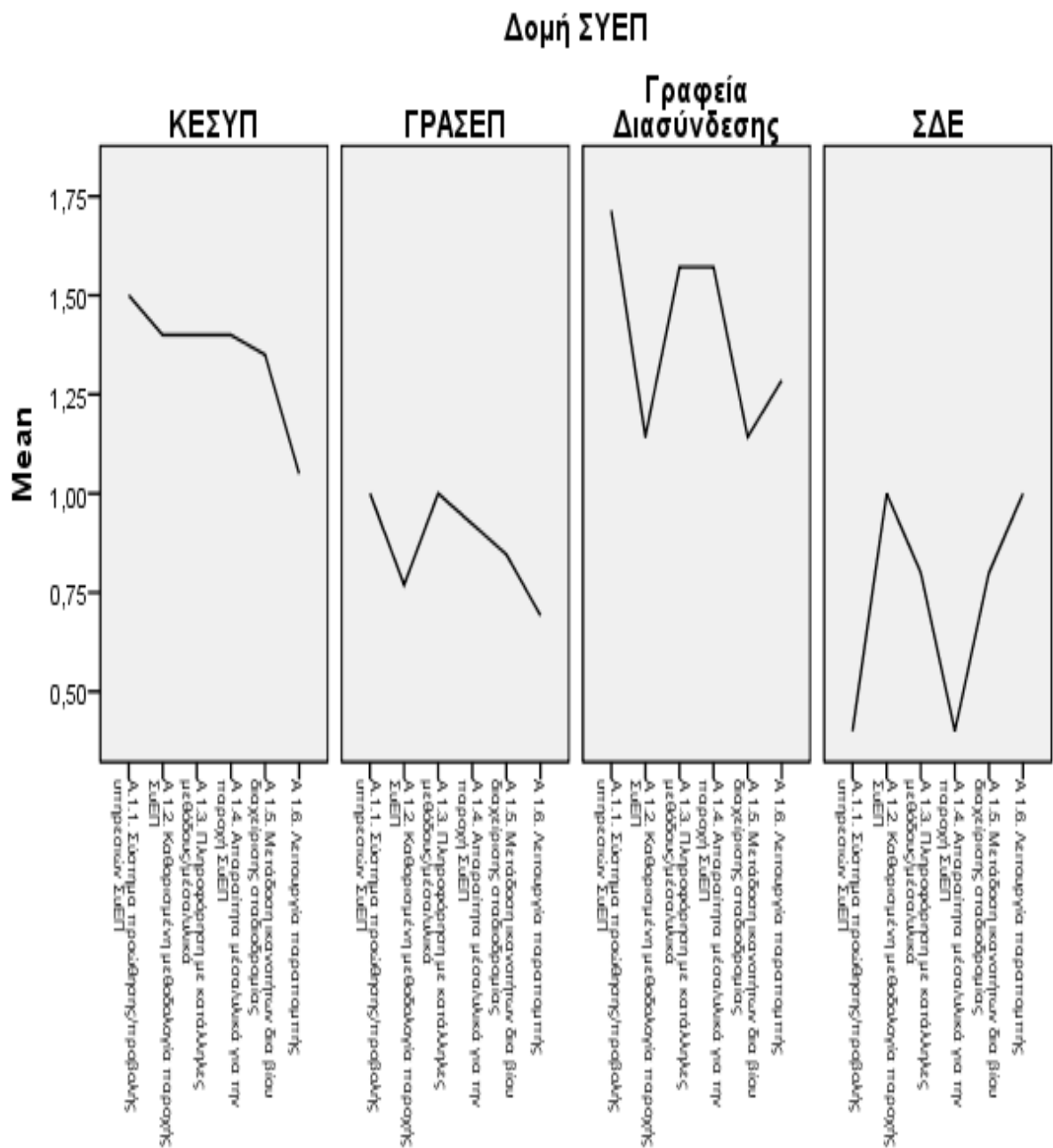
Στα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων φαίνεται ότι γίνεται ένα είδος εξωτερικής αξιολόγησης, καθώς προγραμματίζονται σχετικές δράσεις, έχουν καθοριστεί μερικώς κριτήρια ποιότητας, αλλά υπάρχουν και ελλείψεις οι οποίες βέβαια δεν βοηθούν στην καλύτερη λειτουργία και την αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Στις συγκεκριμένες δομές φαίνεται ότι υλοποιούνται διορθωτικές ενέργειες, σχεδιάζονται νέες δράσεις υπηρεσίας και διερευνάται η ικανοποίηση των χρηστών των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας δεν υπάρχει καθόλου αξιολόγηση από τους χρήστες των υπηρεσιών ΣυΕΠ, ενώ δεν έχουν καθοριστεί κριτήρια ποιότητας. Φαίνεται ότι υπάρχει μια μερική αξιολόγηση εσωτερική ή εξωτερική, αλλά με αρκετές ελλείψεις ή ανεπάρκειες, ενώ ελλειμματική είναι τόσο η διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών, όσο και η λήψη διορθωτικών ενεργειών. Ανεπάρκειες σε μικρότερο βαθμό εμφανίζονται στον προγραμματισμό των δράσεων στις προσπάθειες βελτίωσης των προσφερόμενων δράσεων και στον σχεδιασμό νέων δράσεων ή υπηρεσιών.

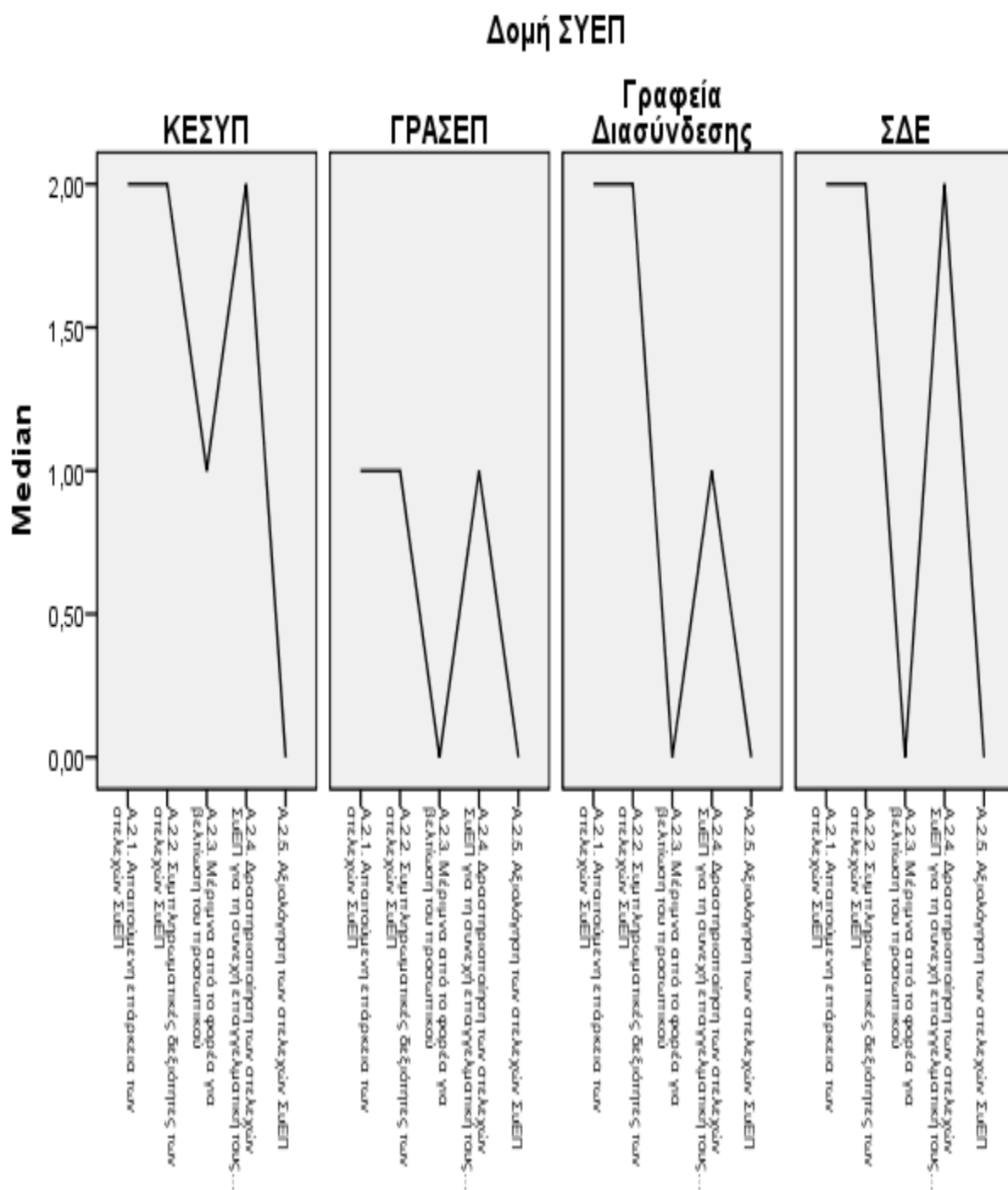
Ε. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Ε.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α΄

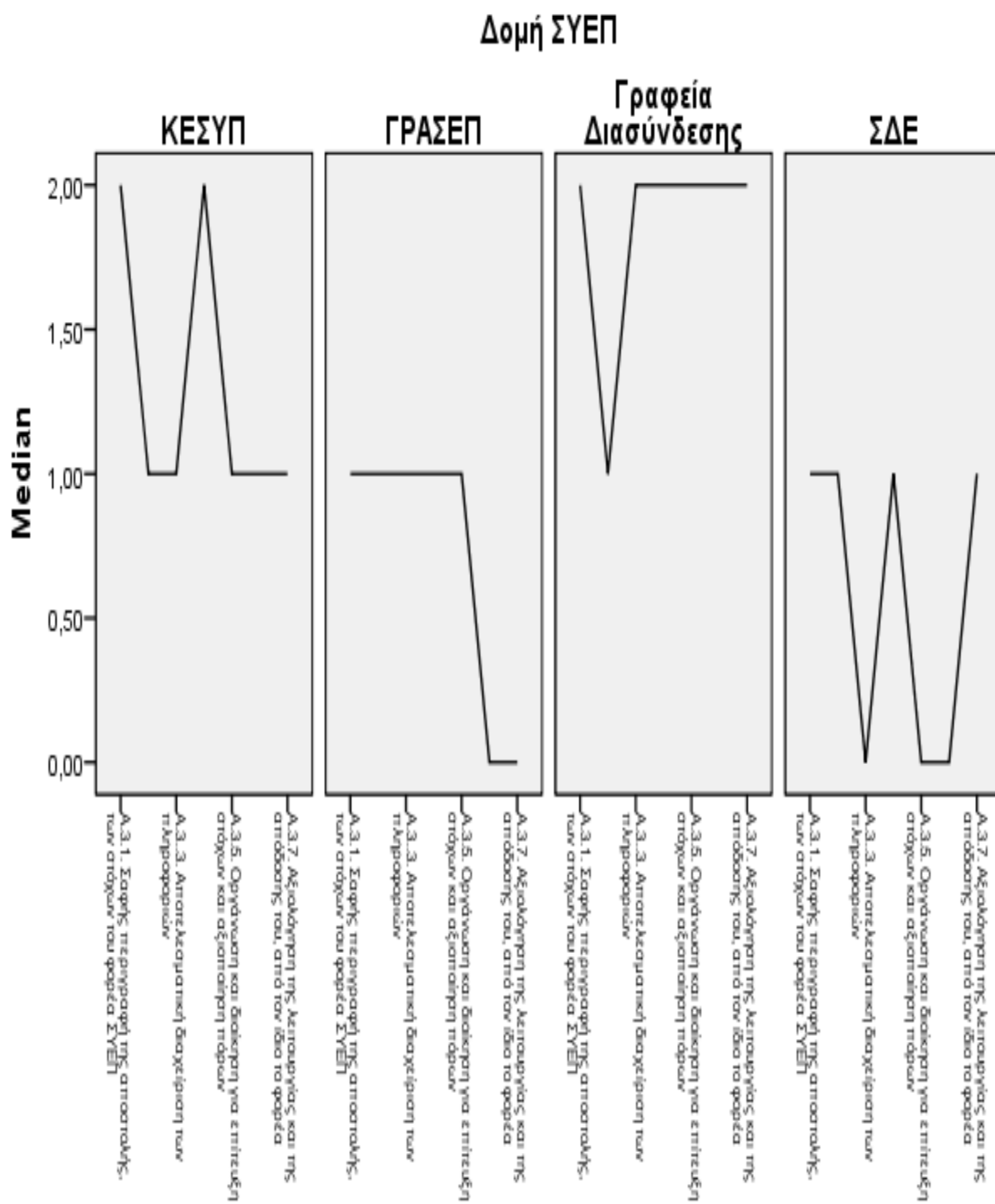
Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ



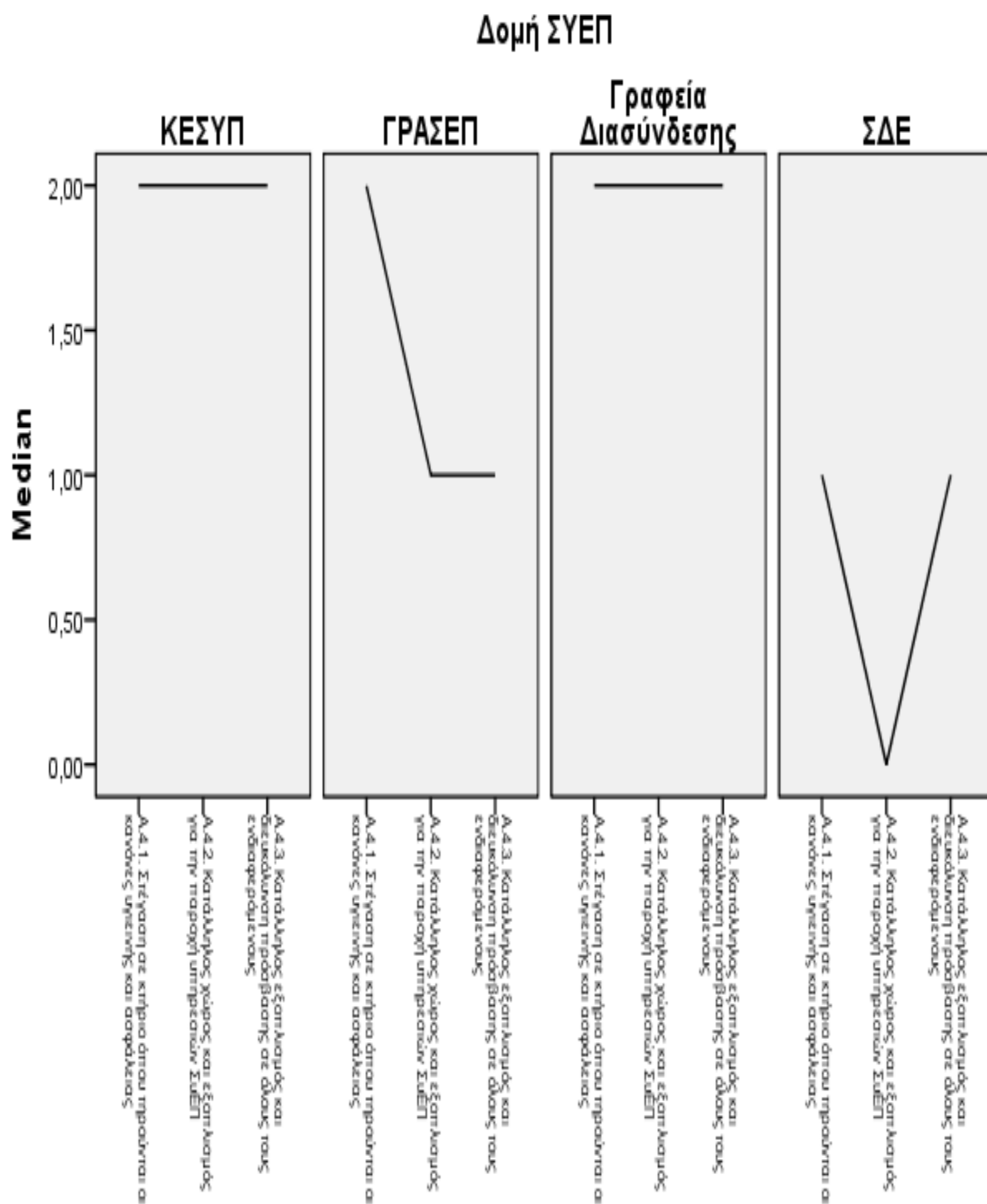
Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο δυναμικό



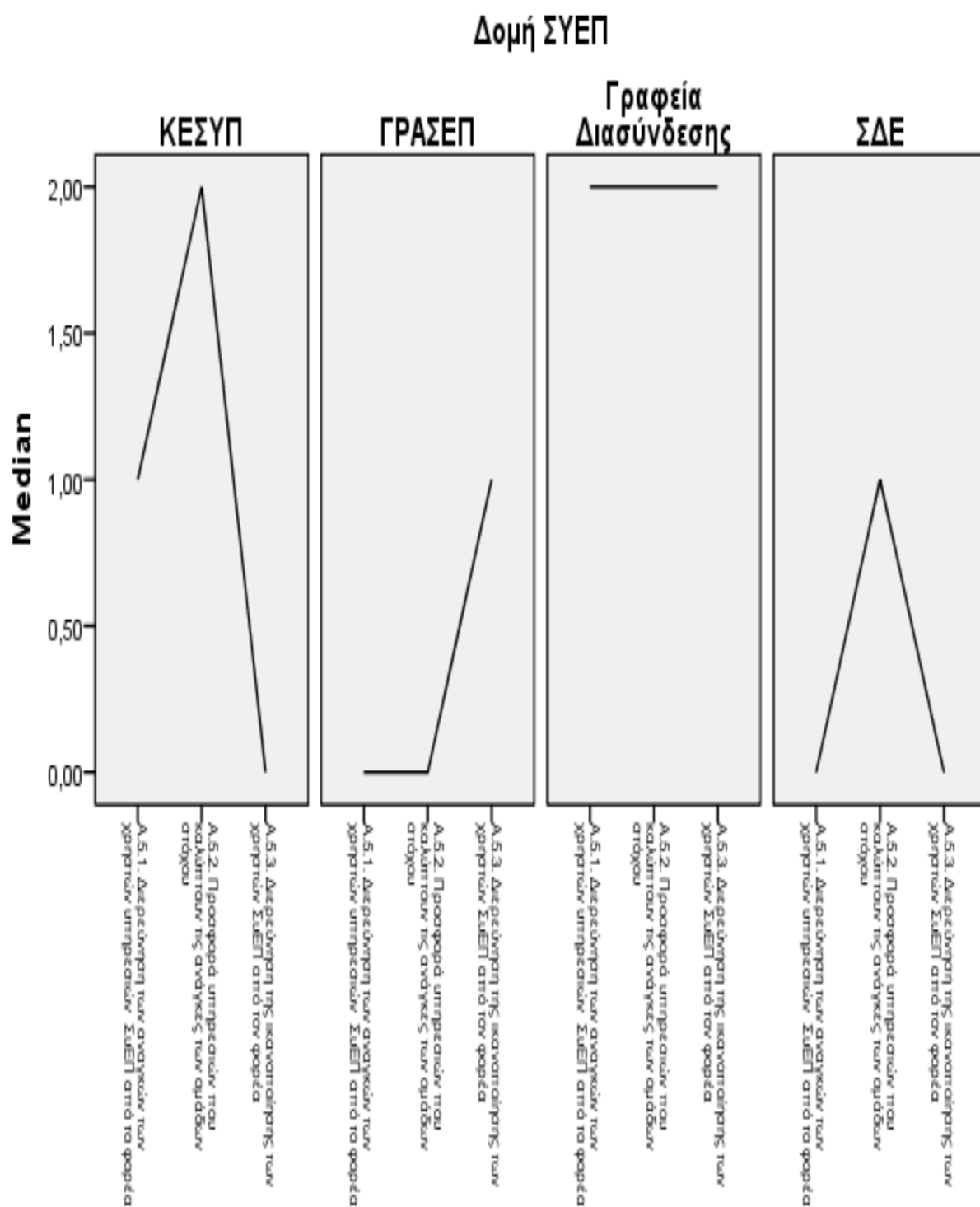
Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση - Διοίκηση



Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές – Εξοπλισμός

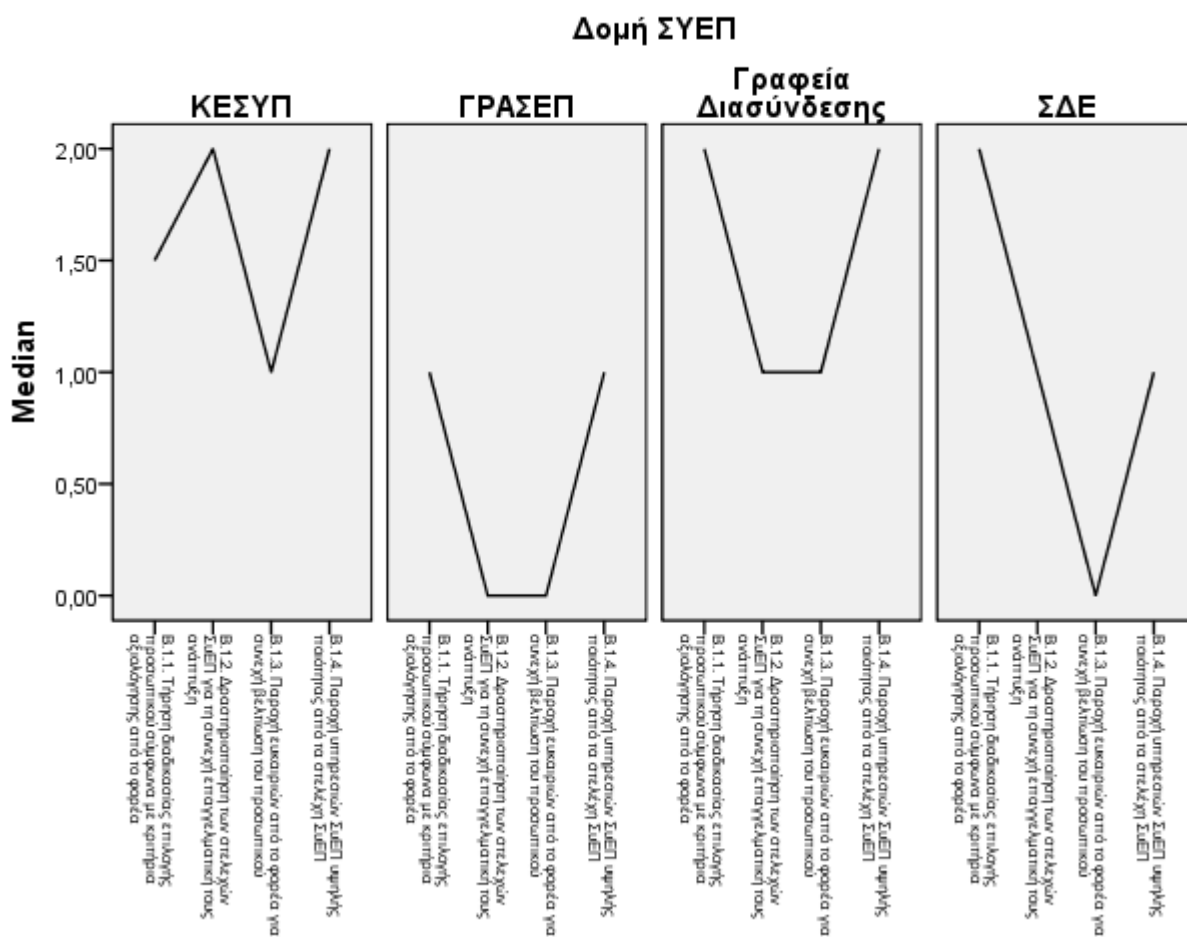


Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση χρηστών

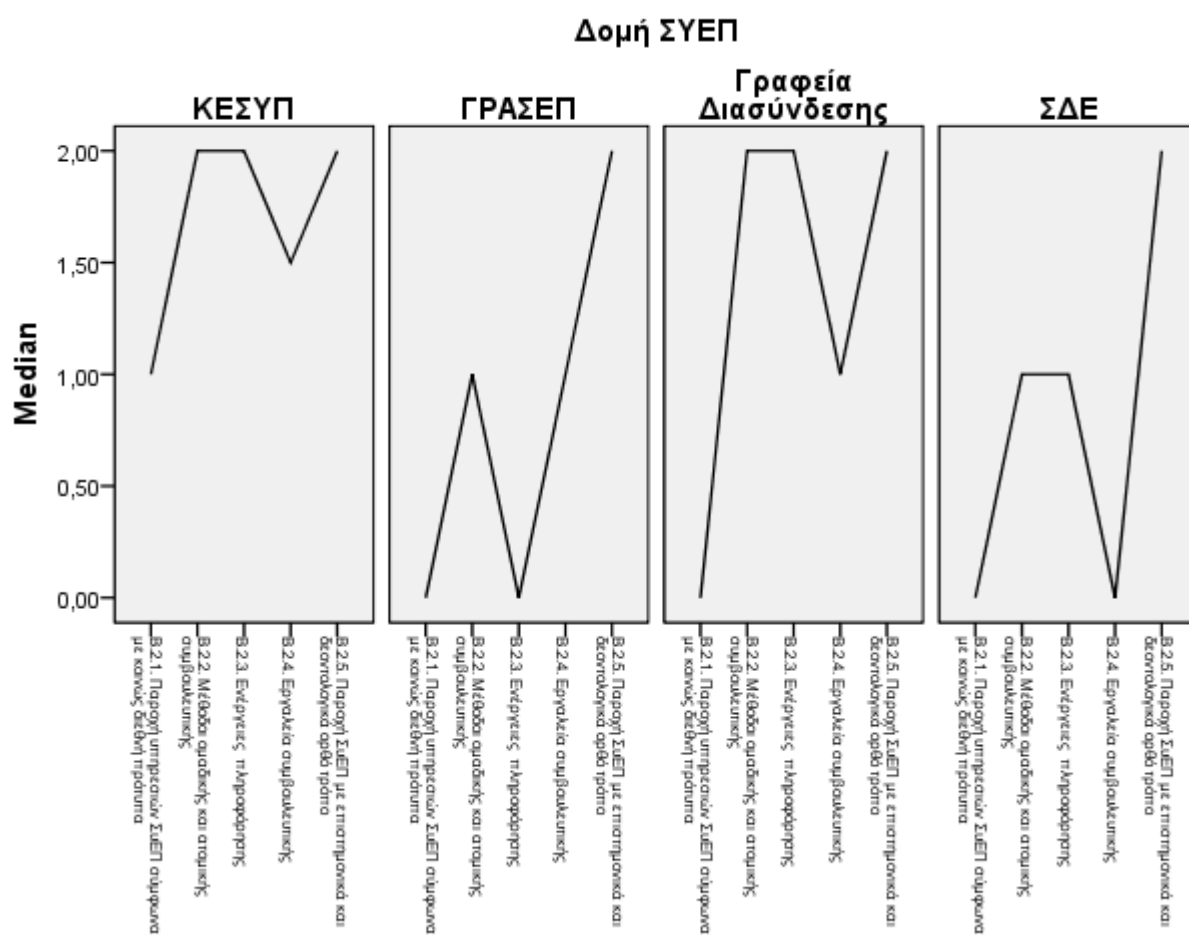


Ε.2 Ερωτηματολόγιο Β'

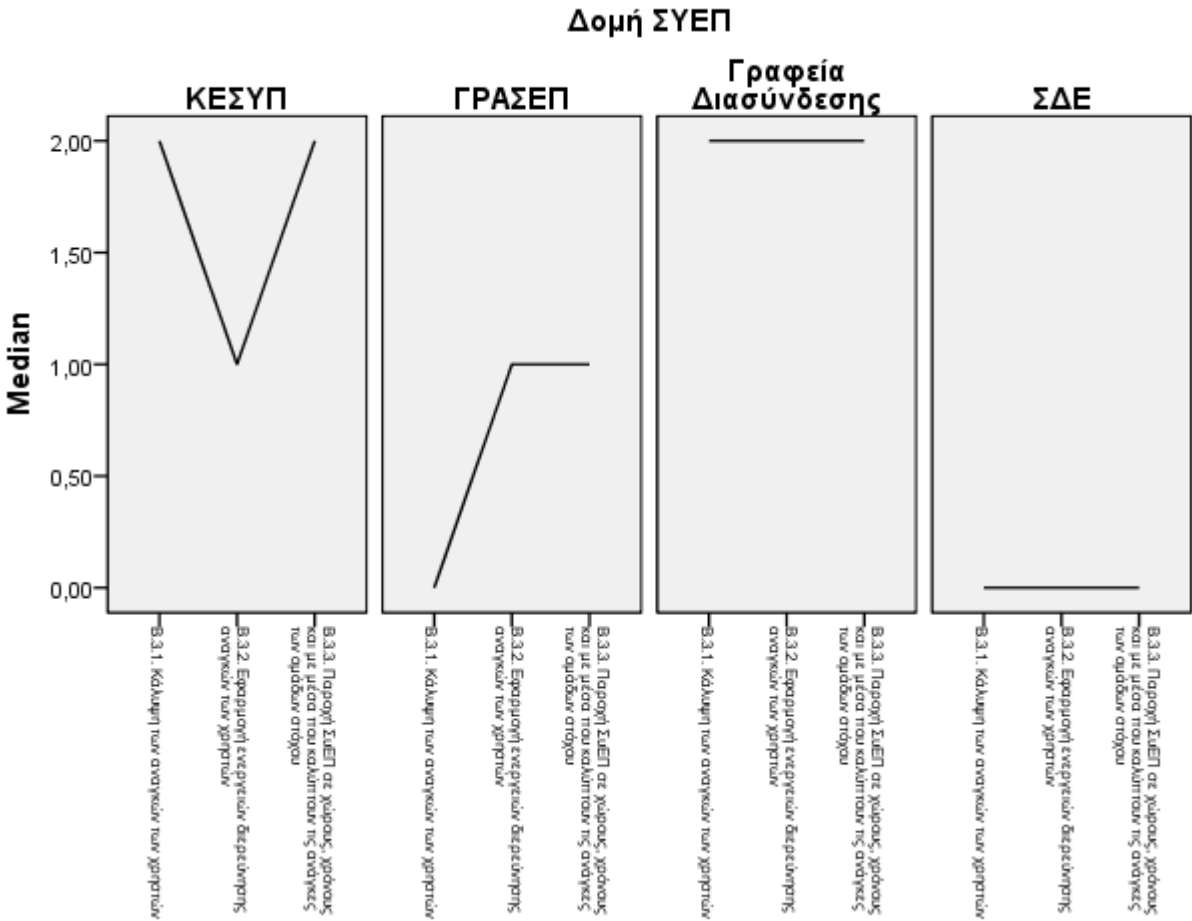
Ομάδα Κριτηρίων 1: Τα στελέχη της ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια και λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διατήρηση της επάρκειας αυτής



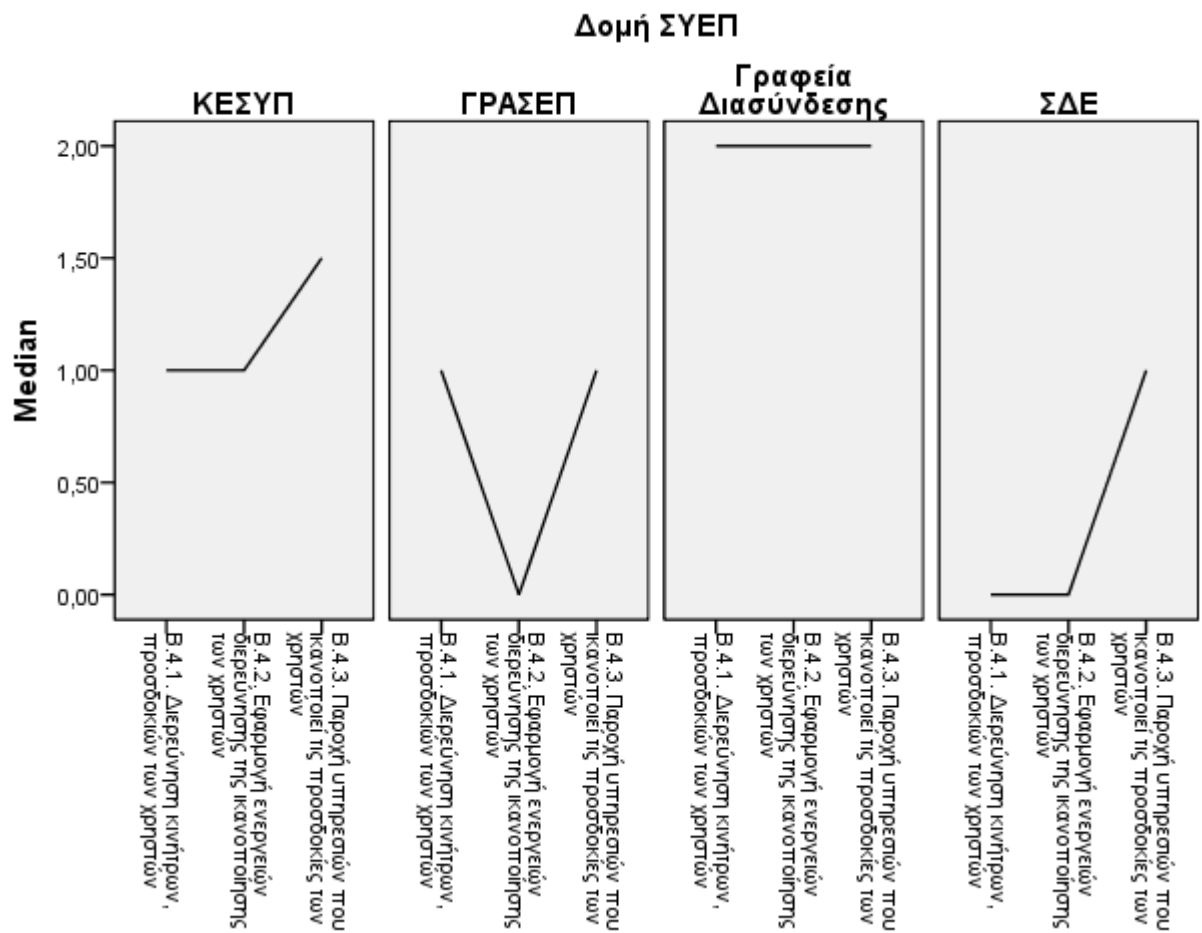
Ομάδα Κριτηρίων 2: Οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ



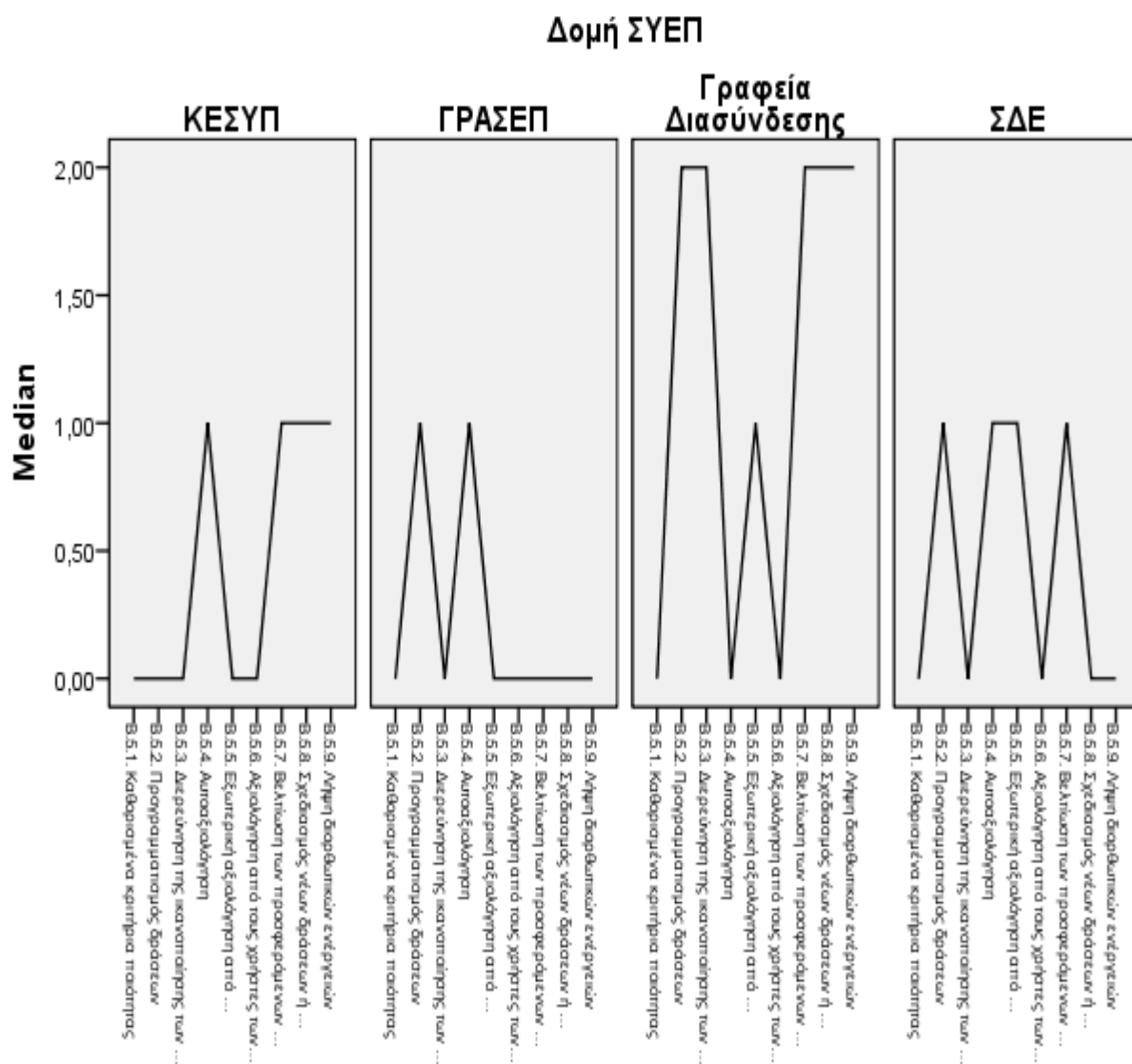
**Ομάδα Κριτηρίων 3: Οι υπηρεσίες ΣΥΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των
διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της**



Ομάδα Κριτηρίων 4: Η ΣυΕΠ διερευνά την ικανοποίηση όλων των ομάδων χρηστών των υπηρεσιών της



Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τη συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:

ΕΚΘΕΣΗ ΠΡΩΤΩΝ ΣΥΝΘΕΤΙΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ⁴²

⁴² Το παρόν Κεφάλαιο (Παραδοτέο 9) εκπονήθηκε από τους: Διονύση Λουκέρη, Νίκο Παπαδάκη, Δημήτρη Κοτρώγιαννο, Προκόπη Πανδή. Ο Διονύσης Λουκέρης είναι διδάκτωρ επιστημών αγωγής και έχει διατελέσει πάρεδρος του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου και μέλος του Δ.Σ του Ε.Κ.Ε.Π.. Ο Νίκος Παπαδάκης είναι αναπληρωτής καθηγητής του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Κρήτης. Ο Δημήτρης Κοτρώγιαννος είναι Καθηγητής του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Κρήτης και Πρόεδρος του Κέντρου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΚΕΑΔΙΚ). Ο Προκόπης Πανδής (Ph.D) είναι Πολιτικός Επιστήμων με ειδικότητα στη Δια Βίου Μάθηση.

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διερεύνηση των μεθόδων, τεχνικών και εργαλείων παροχής υπηρεσιών, του προφίλ του ανθρώπινου δυναμικού σε σύγκριση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα, της μορφής της οργάνωσης και διοίκησης, του υπάρχοντος εξοπλισμού και υποδομών καθώς και της ικανοποίησης των χρηστών αποτελούν σημαντικά κριτήρια για τη διερεύνηση των βασικών οργανωτικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών των δομών ΣυΕΠ.

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι ο εντοπισμός των δυσλειτουργιών από τα ευρήματα και η δημιουργία προτάσεων μέσα από συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, με στόχο την βελτίωση σε όλα τα επίπεδα που αυτή κρίνεται απαραίτητη.

Δεδομένου ότι η Συμβουλευτική θεωρείται ως ένα σημαντικό στοιχείο της Δια Βίου Μάθησης που στηρίζει την ανάπτυξη της δυναμικής του ανθρώπου, την κοινωνική ενσωμάτωση, την απασχόληση και την κοινωνική συνοχή, κρίνεται επιτακτική η βελτίωση των υπηρεσιών της με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία των δομών ΣυΕΠ που ως επακόλουθο θα συμβάλει στην γενικότερη προσφορά στο κοινωνικό σύνολο.

B. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Η «Προπαρασκευαστική μελέτη – έρευνα για την τήρηση Κριτηρίων Ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης» έχει τους παρακάτω στόχους:

- I. διερεύνηση και αποτύπωση των βασικών οργανωτικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών των δομών αυτών,
- II. εντοπισμό των θετικών στοιχείων και των αδυναμιών τους, στα πλαίσια μιας SWOT analysis η οποία όμως βασίζεται στην έρευνα πεδίου
- III. διατύπωση εναλλακτικών, ρεαλιστικών προτάσεων με στόχο τη βέλτιστη αξιοποίηση των διατιθέμενων υποδομών, ανθρωπίνου δυναμικού και υλικών πόρων, τον εξορθολογισμό και τέλος την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ με ταυτόχρονο επαναπροσδιορισμό του κόστους λειτουργίας αλλά και περαιτέρω ανάπτυξής τους.

Στο πλαίσιο του **στόχου I**, διερευνήθηκαν τα χαρακτηριστικά και εκτιμήθηκε η λειτουργία των δομών ΣυΕΠ τις εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης για τις ακόλουθες θεματικές ενότητες:

1. **Παροχή υπηρεσιών:** Μέθοδοι, τεχνικές και εργαλεία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, εκπαιδευτικό υλικό, ψυχομετρικά εργαλεία ή/και ποιοτικές μέθοδοι επαγγελματικής αξιολόγησης, χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, τήρηση Κώδικα Δεοντολογίας, καθορισμένη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ κλπ.
2. **Ανθρώπινο δυναμικό:** Προφίλ στελεχών όσον αφορά τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα βάσει των αντίστοιχων ευρωπαϊκών προτύπων και σχετικών καλών πρακτικών, κριτήρια και διαδικασία επιλογής, παρακολούθηση των στελεχών όσον αφορά την επίδοση και τις αποκτηθείσες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, επαγγελματική ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού, διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών, οργάνωση προγραμμάτων επιμόρφωσης κλπ.
3. **Οργάνωση – διοίκηση:** Σχεδιασμός και προγραμματισμός των δράσεων των δομών ΣυΕΠ, αποτίμηση της απόδοσης των δομών ΣυΕΠ, διασύνδεση/ανάπτυξη συνεργασιών με τους φορείς και δομές εκπαίδευσης, κατάρτισης, ΣυΕΠ, κοινωνικές υπηρεσίες, τοπική αυτοδιοίκηση, ύπαρξη μηχανισμών προβολής και δημοσιότητας των

δομών και των παρεχόμενων υπηρεσιών, παροχή πληροφόρησης στους πολίτες για την αποστολή, την πολιτική, τους σκοπούς, τις ομάδες στόχου, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις αρχές της ΣυΕΠ που τηρούνται από την υπηρεσία (π.χ. εμπιστευτικότητα, παροχή ίσων ευκαιριών κλπ.), τα δικαιώματα των χρηστών κλπ.

4. **Υποδομές–εξοπλισμός:** Κτίρια και εγκαταστάσεις, τεχνικός εξοπλισμός, μηχανοργάνωση της υπηρεσίας, δυνατότητα πρόσβασης σε ΑΜΕΑ κλπ.
5. **Ικανοποίηση χρηστών:** Δυναμική και συνεχής ανατροφοδότηση (feedback) από τους χρήστες σχετικά με τις ανάγκες τους, τον βαθμό ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τη βελτίωση των δεξιοτήτων των συμβουλευόμενων, καταγραφή παραπόνων, προτάσεων βελτίωσης μέσα από συνεχή και στοχευμένη διαβούλευση με κάθε πρόσφορο μέσο, ιδιαίτερα σήμερα που η σύγχρονη τεχνολογία το επιτρέπει κλπ.

Οι ανωτέρω θεματικές ενότητες ως προς την τήρηση κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ διερευνήθηκαν μέσω ενός Εγχειριδίου Ποιότητας που αφορούσε και στο πρώτο Παραδοτέο του έργου (ΠΕ 1). Το εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ της χώρας μας λαμβάνει υπόψη του το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ (Ε.Κ.Ε.Π., 2007) και περιλαμβάνει για κάθε μια από τις παραπάνω θεματικές ενότητες τα αντίστοιχα κριτήρια αναφοράς (κριτήρια ποιότητας - Quality benchmarks), τους δείκτες ποιότητας (Quality indicators) και τα αποδεικτικά στοιχεία (evidence) με βάση τα οποία καταγράφηκε η παρούσα κατάσταση της εφαρμογής των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Γ. ΒΑΣΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Γ.1 Ευρωπαϊκές Εξελίξεις στη Διασφάλιση Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο η αρχή της ευαισθητοποίησης σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό έγινε με τη δημιουργία το 2002 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή της Ομάδας Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (The expert group on Lifelong guidance), με σκοπό να υποστηρίξει την ανάπτυξη πολιτικών στον τομέα της ΣυΕΠ. Βασικές αρμοδιότητες του expert group ήταν:

- η επίτευξη συναίνεσης μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. γύρω από τις αρχές (principles for guidance) που πρέπει να διέπουν την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ
- η ανάπτυξη κριτηρίων ποιότητας (common guidelines and quality criteria) για την πιστοποίηση υπηρεσιών και προϊόντων ΣυΕΠ.

Η Ομάδα Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό δημιούργησε τα European Common Reference Tools, τρία εργαλεία αυτοαξιολόγησης των υπηρεσιών ΣυΕΠ με τίτλο:

1. Common aims and principles of lifelong guidance provision
2. Common reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe
3. Key features of a systems model of lifelong guidance.

Τα εργαλεία αυτά στοχεύουν στο να υποστηρίξουν τα κράτη – μέλη να αξιολογήσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Καθένα από αυτά παρουσιάζει μία λίστα χαρακτηριστικών – κριτηρίων που βοηθά ένα κράτος –μέλος να εντοπίσει μέσα από αυτοαξιολόγηση (self-assessment):

- τομείς ΣυΕΠ στους οποίους έχει παρουσιάσει πρόοδο και όπου ενδεχομένως θα μπορούσε να μεταδώσει καλές πολιτικές – πρακτικές και σε άλλες χώρες δημιουργώντας μ' αυτό τον τρόπο δίκτυα συνεργασίας

- τομείς στους οποίους παρουσιάζει ελλείψεις, καθυστερήσεις και οι οποίοι χρειάζονται ενίσχυση και βελτίωση και τέλος
- τομείς ή θέματα όπου η συνεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη.

Το 2^ο από τα εργαλεία αυτά με τίτλο «Κοινά Σημεία Αναφοράς για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρώπη» (Common reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe) παρουσιάζει, μετά από ενδελεχή έρευνα που πραγματοποίησε το CEDEFOP στη διάρκεια των ετών 2003-2004, συγκεκριμένα κριτήρια αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ καταναμεμένα στις ακόλουθες 5 ομάδες:

- Συμμετοχή των πολιτών στη Διασφάλιση Ποιότητας
- Επάρκεια των Συμβούλων
- Βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών
- Συνοχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ
- Κάλυψη όλων των τομέων παροχής της ΣυΕΠ

Στις 21 Νοεμβρίου 2008 το Συμβούλιο Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξέδωσε ψήφισμα «Για την καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης» (Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies).

Το Συμβούλιο απέδωσε μεγάλη σημασία στην ΣυΕΠ ως Δια Βίου διαδικασία που επιτρέπει στους πολίτες σε οποιαδήποτε στιγμή της ζωής τους να συνειδητοποιούν τις ικανότητες, τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά τους, να λαμβάνουν ορθές εκπαιδευτικές και επαγγελματικές αποφάσεις, να σχεδιάζουν και να διαχειρίζονται τη σταδιοδρομία τους, τους επαγγελματικούς ρόλους και τις επαγγελματικές διαδρομές με ασφαλέστερο τρόπο μέσα στη σημερινή πραγματικότητα της αγοράς εργασίας και τέλος να επιτυγχάνουν μεγαλύτερη ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή. Παράλληλα τόνισε ότι η ΣυΕΠ μπορεί να συμβάλει στην εναρμόνιση των αναγκών της αγοράς εργασίας και των επαγγελματικών επιλογών των πολιτών και με αυτή την έννοια η ΣυΕΠ καλύπτει διάφορες λειτουργίες όπως η πληροφόρηση, η

διδασκαλία δεξιοτήτων λήψης απόφασης και διαχείρισης της σταδιοδρομίας, η πιστοποίηση της επάρκειας κλπ

Στο πλαίσιο αυτό το Ψήφισμα κάλεσε:

A. τα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- Να ενισχύσουν τον ρόλο της Δια Βίου ΣυΕΠ στο πλαίσιο των εθνικών τους πολιτικών για τη Δια Βίου Μάθηση σύμφωνα με τη Στρατηγική της Λισσαβόνας και στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής συνεργασίας σε θέματα εκπαίδευσης – κατάρτισης
- Να αναθεωρήσουν αν χρειαστεί τις εθνικές πολιτικές και πρακτικές τους σε θέματα ΣυΕΠ
- Να θέσουν τις ακόλουθες **τέσσερις προτεραιότητες** με στόχο να βοηθήσουν τις Δια Βίου επαγγελματικές μεταβάσεις των πολιτών:
 - **Να ενθαρρύνουν την Δια Βίου απόκτηση από τους πολίτες δεξιοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας**
 - **Να διευκολύνουν την πρόσβαση όλων των πολιτών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ**
 - **Να αναπτύξουν συστήματα διασφάλισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ**
 - **Να ενθαρρύνουν τη συνεργασία μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών φορέων**

B. τα κράτη - μέλη και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή

- Να ενισχύσουν την ευρωπαϊκή συνεργασία σε θέματα Δια Βίου ΣυΕΠ κυρίως μέσα από το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στη Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) και με την υποστήριξη του προγράμματος Lifelong Learning και του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (CEDEFOP), ιδιαίτερος δε να:
 - ✓ Εξασφαλίσουν την ανταλλαγή πληροφόρησης μεταξύ των κρατών – μελών σε θέματα πολιτικών, πρακτικών και αξιολόγησης αυτών, ώστε κάθε κράτος – μέλος να ωφελείται από τις επιτυχίες του άλλου

- ✓ Παρακολουθήσουν τις δράσεις κάθε κράτους – μέλους σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο αναφορικά με τις 4 παραπάνω προτεραιότητες χρησιμοποιώντας έρευνες, μελέτες, αναφορές και συνέδρια
 - ✓ Διασφαλίσουν ότι η Δια Βίου ΣυΕΠ είναι συνεπής και εναρμονίζεται με τις διάφορες ευρωπαϊκές πολιτικές, κυρίως δε με τις πολιτικές για την απασχόληση και την κοινωνική συνοχή
 - ✓ Ενθαρρύνουν την ανάπτυξη σε ευρωπαϊκό επίπεδο πολιτικών που στηρίζονται σε στοιχεία και αποδείξεις
- Να παρέχουν στους πολίτες και τους συμβούλους Ε.Π. αξιόπιστες πηγές πληροφόρησης που καλύπτουν τα συστήματα εκπαίδευσης, κατάρτισης και συμβουλευτικής – επαγγελματικού προσανατολισμού, ιδίως μέσα από το δίκτυο Euroguidance
 - Να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη της Δια Βίου ΣυΕΠ σε τρίτες χώρες σύμφωνα πάντα με τις τέσσερις παραπάνω προτεραιότητες κυρίως μέσα από τις δραστηριότητες του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Κατάρτισης (European Training Foundation)

Τον Μάρτιο του 2007, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος “Education and Training 2010 work programme”, ιδρύθηκε το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN). Το Δίκτυο ELGPN, στο οποίο εκπροσωπούνται 29 Ευρωπαϊκές χώρες, στοχεύει στην υποστήριξη των κρατών μελών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην προώθηση της Ευρωπαϊκής συνεργασίας για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό στους τομείς της Εκπαίδευσης και της Απασχόλησης και υποστηρίζει τις Ευρωπαϊκές χώρες στη διαδικασία σύστασης και συντονισμού των Εθνικών Φόρουμ Πολιτικής για την Δια Βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικό Προσανατολισμό (National Lifelong Guidance Policy Forums). Το Δίκτυο ELGPN συντονίζεται από μια ομάδα επιστημόνων από το Institute of Educational Research, University of Jyväskylä της Φινλανδίας. Η λειτουργία του υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και χρηματοδοτείται από το Lifelong Learning Programme κατά το 75% ενώ το υπόλοιπο 25% καλύπτεται από τις εθνικές συμμετοχές. Βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με άλλους φορείς, υπηρεσίες και δίκτυα σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, όπως: το Δίκτυο Euroguidance, το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Δημοσίων Υπηρεσιών Απασχόλησης (Public Employment Services – PES), Επαγγελματικά

δίκτυα όπως, το European Forum on Student Guidance (FEDORA), το International Centre for Career Development and Public Policy (ICCDPP), άλλους διεθνείς οργανισμούς και φορείς όπως OECD, IAEVG.

Το Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) έχει οριστεί από το 2008 από το Υπουργείο Παιδείας ως ο εθνικός φορέας που εκπροσωπεί την Ελλάδα στο Δίκτυο ELGPN (Α.Π. 55985 – 31/5/2007). Στο πλαίσιο αυτό ενημερώνει ανά τακτά διαστήματα για τις δραστηριότητες και τα πορίσματα των εργασιών του Δικτύου ELGPN τα Υπουργεία Παιδείας και Εργασίας, με στόχο τη διάχυση της σχετικής πληροφόρησης σε όλους τους εμπλεκόμενους με τα θέματα της Δια Βίου συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού και όλες τις δράσεις του εν λόγω δικτύου.

Κατά την διετία 2009-2010 το Δίκτυο ELGPN εργάστηκε για την επίτευξη προόδου σε σχέση με τις 4 προτεραιότητες που έθεσε το ψήφισμα του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης «για την καλύτερη ενσωμάτωση της Δια Βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές Δια Βίου Μάθησης» (Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies) της 21 Νοεμβρίου 2008. Με βάση τις προτεραιότητες αυτές οργανώθηκαν τα ακόλουθα πακέτα εργασίας στα οποία συνεργάστηκαν οι συμμετέχουσες χώρες μέλη του δικτύου.

- **Ενθάρρυνση της Δια Βίου απόκτησης από τους πολίτες δεξιοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας (WP1 Career Management Skills)**
- **Διευκόλυνση της πρόσβασης όλων των πολιτών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ (WP2 Access)**
- **Ενθάρρυνση της συνεργασίας μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών φορέων ΣυΕΠ (WP3 Cooperation and coordination mechanisms in guidance practice and policy development)**
- **Διασφάλιση ποιότητας / Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ βασισμένη σε αποδείξεις και ανάπτυξη σχετικών πολιτικών (WP4 Quality assurance / evidence based practice and policy development).**

Στο πλαίσιο του **Πακέτου Εργασίας 4** εξετάστηκε το θέμα της παροχής αποδείξεων για την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών ΣυΕΠ μέσω της διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών. Συγκεκριμένα:

- Παρουσιάστηκαν όλες οι θεωρητικές προσεγγίσεις και αξιολογήθηκαν οι εφαρμοζόμενες πολιτικές και τα συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ που εφαρμόζονται στον ευρωπαϊκό και διεθνή χώρο.
- Δημιουργήθηκε ένα πλαίσιο (matrix) επιθυμητών κριτηρίων και δεικτών ποιότητας το οποίο θα αποτελέσει τη βάση για τη δημιουργία ενός Ευρωπαϊκού Πλαισίου Κριτηρίων Ποιότητας στην ΣυΕΠ.

Πιο αναλυτικά το πακέτο εργασίας 4, στο οποίο συμμετέχουν 30 ευρωπαϊκές χώρες (AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EL, ES, FI, FR, HU, IR, IS, IT, LT, LU, LV, MT, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SK, SI, TR, UK) ασχολείται με:

- Την ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ εστιασμένων στον πολίτη
- Την παροχή αποδείξεων, οι οποίες τεκμηριώνουν και δικαιολογούν τις πολιτικές και τα συστήματα Δια Βίου ΣυΕΠ.

Στόχος του πακέτου εργασίας 4 είναι:

- Η ενίσχυση της τεχνογνωσίας σε θέματα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ μέσα από:
 - Την εξέταση και ανάλυση των θεωριών και συστημάτων διασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζονται στον ευρωπαϊκό και διεθνή χώρο
 - Την ανάδειξη – αξιολόγηση καλών πρακτικών - εθνικών πολιτικών.
- Η περιγραφή επιθυμητών κριτηρίων ποιότητας (meta-criteria for quality assurance).
- Η δημιουργία ενός Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για την διασφάλιση ποιότητας στη ΣυΕΠ (Common EU framework for QA in career guidance).

Οι εργασίες του πακέτου ξεκίνησαν το 2008 με μια άσκηση καταγραφής mapping exercise που σκοπό είχε να διερευνήσει πως κάθε χώρα και οι ενδιαφερόμενοί της (κυβέρνηση, πανεπιστήμια, λειτουργοί ΣυΕΠ κ.τ.λ.) εννοούν την ποιότητα στην ΣυΕΠ, ποιες χώρες έχουν ήδη συστήματα διασφάλισης ποιότητας. Το έτος 2009 έγιναν 2 Field visits σε Γερμανία και Φινλανδία, στα οποία παρουσιάστηκαν υπό την μορφή case studies τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας (QA) των συμμετεχόντων χωρών που είναι

εν λειτουργία ή σχεδιάζονται στους τομείς εκπαίδευσης/κατάρτισης/ απασχόλησης καθώς και πολιτικές πρωτοβουλίες και έρευνες για την παροχή τεκμηρίων στην ΣυΕΠ. Επίσης αναλύθηκαν τα αποτελέσματα των ασκήσεων καταγραφής και διεξήχθησαν εργαστήρια όπου αναπτύχθηκαν οι προβληματικές και οι εμπειρίες των συμμετεχόντων χωρών. Όπως προέκυψε ορισμένα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν καθιερώσει ενιαία συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στη ΣυΕΠ τα οποία όμως περιορίζονται στην εφαρμογή σε ορισμένους μόνο τομείς (μόνο στην εκπαίδευση ή μόνο στην απασχόληση κλπ) (π.χ. DK, UK). Κάποιες από τις προσεγγίσεις αυτές περιέχουν στοιχεία ανάπτυξης πολιτικών βάσει τεκμηρίωσης. Για παράδειγμα, η Σκωτία διαθέτει μία ενιαία προσέγγιση ΣυΕΠ για όλες τις ηλικίες, όπου η τεκμηρίωση ορίζεται ως ένα εύρος από ατομικά και κοινωνικά αποτελέσματα, συμπεριλαμβανομένων και των οικονομικών οφελών. Στην Γερμανία έχει ξεκινήσει μία συντονισμένη διαδικασία για την ανάπτυξη κοινών και συμφωνημένων προτύπων ποιότητας.

Όλες οι συναντήσεις συνοδεύονταν από ενημερωτικά υπομνήματα και εκθέσεις συμπερασμάτων από εμπειρογνώμονα της ποιότητας στην ΣυΕΠ. Το έτος 2010 έγινε μια συνάντηση συνθετικού χαρακτήρα στην Εσθονία.

Κύριο Παραδοτέο των εργασιών της διετίας 2009-2010 ήταν ένα Πλαίσιο (Matrix) κριτηρίων αναφοράς και επιθυμητών δεικτών ποιότητας. Πρόκειται για έναν Κατάλογο με τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνονται στο πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας. Τη βάση για την ανάπτυξη του καταλόγου αυτού απετέλεσαν οι 4 από τις 5 κατηγορίες κριτηρίων αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ του Κοινού Εργαλείου Αναφοράς με τίτλο «Κοινά σημεία αναφοράς για συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρώπη» (Common reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe), που αναπτύχθηκε από την Ομάδα Εμπειρογγνωμόνων για τη Δια Βίου ΣυΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι κατηγορίες αυτές είναι:

1. Συμμετοχή χρηστών και πολιτών (Citizen and User Involvement)
2. Επάρκεια συμβούλων (Practitioner Competence)
3. Βελτίωση υπηρεσιών (Service Improvement)
4. Συνοχή υπηρεσιών (Coherence)

Το πακέτο εργασίας 4 του Δικτύου ELGPN δημιούργησε δείκτες ποιότητας και για τα τρία στάδια του κύκλου της ποιότητας (εισαγόμενα – διαδικασία – αποτελέσματα) και βρίσκεται στην διαδικασία υποβολής προτάσεων για συγκεκριμένα αποδεικτικά στοιχεία (data) που πρέπει να συλλέγονται από τους φορείς ΣυΕΠ προκειμένου να αξιολογείται ο τρόπος και η έκταση τήρησης των δεικτών ποιότητας. Παράλληλα το πακέτο εργασίας 4 περιέγραψε συγκεκριμένα Αποτελέσματα (Outcomes) και Επιδράσεις (Impacts) ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα για το άτομο, την κοινωνία και την οικονομία. Αναλυτικά το προτεινόμενο Matrix Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας του ELGPN παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 3 της παρούσας μελέτης.

Γ.2 Το Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση

Η βελτίωση της ποιότητας στην εκπαίδευση σε όλες τις βαθμίδες της και σε όλες τις μορφές της είναι μια **βασική πολιτική επιλογή**, η οποία διατρέχει όλες τις πρωτοβουλίες του Υπουργείου Παιδείας: Από την Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση μέχρι την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και τη Δια Βίου Μάθηση.

Ο ν. 3879/2010 για την «Ανάπτυξη της δια βίου μάθησης» έθεσε προδιαγραφές ποιότητας στη δια βίου μάθηση θεσπίζοντας την εκπαιδευτική επάρκεια και τη συνεχή επιμόρφωση για τους εκπαιδευτές ενηλίκων και προβλέποντας τη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση του Εθνικού Δικτύου Δια Βίου Μάθησης.

Μέχρι σήμερα δεν υπήρχε ένα εθνικής εμβέλειας πλαίσιο αρχών διασφάλισης ποιότητας στη δια βίου μάθηση, αλλά ούτε και κάποιο ενιαίο και συνεκτικό σύστημα παρακολούθησης και αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της δια βίου μάθησης. Υπάρχει ωστόσο ένα έντονο και διαρκές ενδιαφέρον της πολιτείας, φορέων, εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων για την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Η εκπαίδευση είναι τόσο ατομικό όσο και κοινωνικό αγαθό, στο οποίο επενδύονται χρήματα, χρόνος, ενέργεια, προσδοκίες και ελπίδες τόσο σε ατομικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο και είναι αυτονόητο να υπάρχει ενδιαφέρον για τη σωστή αξιοποίηση τους. Παράγοντες που καθιστούν αναγκαία την ύπαρξη πλαισίου ποιότητας στη δια βίου μάθηση είναι κυρίως:

- Η επέκταση της παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών σε χώρους, οι οποίοι μέχρι πρότινος δεν ελέγχονταν από κάποια εθνική αρχή.
- Η συνειδητοποίηση από πλευράς εκπαιδευομένων ότι έχουν λόγο στη διαμόρφωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και δικαίωμα να απαιτούν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.
- Η συνειδητοποίηση από πλευράς φορέων παροχής υπηρεσιών Δια βίου μάθησης ότι η διασφάλιση της ποιότητας στις εκπαιδευτικές υπηρεσίες που παρέχουν, αποτελούν συγκριτικό πλεονέκτημα σε μια «αγορά» που συνεχώς διευρύνεται και μεταβάλλεται.
- Τέλος, η ανάγκη νομιμοποίησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας στη βάση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητάς της ιδιαίτερα σε εποχές οικονομικής κρίσης.

Η εκπαίδευση και η κατάρτιση διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων της στρατηγικής «**Ευρώπη 2020**» για έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη, παρέχοντας στους πολίτες τα προσόντα και τις δεξιότητες που χρειάζονται η ευρωπαϊκή κοινωνία και οικονομία, ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικές και καινοτόμες, ενώ παράλληλα να προάγεται η κοινωνική συνοχή και ένταξη⁴³.

Παράλληλα, έχει τεθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο ένα **στρατηγικό πλαίσιο για την ευρωπαϊκή συνεργασία στους τομείς εκπαίδευσης και κατάρτισης**, το οποίο θέτει τους ακόλουθους τέσσερις στρατηγικούς στόχους⁴⁴:

1. Υλοποίηση της δια βίου μάθησης και της κινητικότητας.
2. Βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης και της κατάρτισης.
3. Προαγωγή της ισοτιμίας, της κοινωνικής συνοχής και της ενεργού συμμετοχής στα κοινά.
4. Ενίσχυση της καινοτομίας και της δημιουργικότητας, καθώς και του επιχειρηματικού πνεύματος σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης και κατάρτισης.

⁴³ Συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου EUCO 13/10 της 17ης Ιουνίου 2010.

⁴⁴ Συμπεράσματα του Συμβουλίου 2009/C 119/02 της 12ης Μαΐου 2009 σχετικά με ένα στρατηγικό πλαίσιο για την ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης («ΕΚ 2020»).

Απώτερος στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μέσα από την επίτευξη των ανωτέρω στρατηγικών στόχων, είναι⁴⁵:

- η πλήρης προσωπική, κοινωνική και επαγγελματική ανάπτυξη όλων των πολιτών και
- η βιώσιμη οικονομική ευμάρεια και απασχολησιμότητα, προωθώντας παράλληλα τις δημοκρατικές αρχές, την κοινωνική συνοχή, την ενεργό συμμετοχή στα κοινά και τον διαπολιτισμικό διάλογο.

Προς την κατεύθυνση αυτή κινείται η **Σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη δημιουργία ευρωπαϊκού πλαισίου αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (ΕΕΚ)**⁴⁶, η οποία συνιστά στα κράτη μέλη μεταξύ άλλων:

- ✓ τη χρήση και περαιτέρω ανάπτυξη του ευρωπαϊκού πλαισίου αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας,
- ✓ τη βελτίωση και περαιτέρω ανάπτυξη των συστημάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης,
- ✓ τη στήριξη των στρατηγικών δια βίου μάθησης,
- ✓ την εφαρμογή του ευρωπαϊκού πλαισίου προσόντων και του ευρωπαϊκού χάρτη ποιότητας για την κινητικότητα,
- ✓ την καλλιέργεια πνεύματος βελτίωσης της ποιότητας και καινοτομίας σε όλα τα επίπεδα, και
- ✓ την απόδοση ιδιαίτερης έμφασης στη μετάβαση από την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (ΕΕΚ) στην ανώτατη εκπαίδευση.

Η **στρατηγική για τη δια βίου μάθηση**, βάσει της οποίας προωθούνται οι μεταρρυθμίσεις σε αυτόν τον τομέα, στόχο έχει την ανάπτυξη της δια βίου μάθησης στην Ελλάδα τόσο με όρους ποσοτικούς όσο και ποιοτικούς. Η **βελτίωση της ποιότητας και η διασφάλισή της** έχει καταστεί βασικός πυλώνας της στρατηγικής για τη Δία βίου μάθηση, όπως αντικατοπτρίζεται και στις διατάξεις του **ν. 3879/2010**.

⁴⁵ ibid

⁴⁶ Σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2009/C 155/01 της 18ης Ιουνίου 2009 για τη δημιουργία ευρωπαϊκού πλαισίου αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Το Υπουργείο Παιδείας όπως προβλέπεται με το Π.Δ. 24/2010 (άρθρο 4, παρ. 2, περ. β) έχει **αναλάβει την αρμοδιότητα διαμόρφωσης του εκπαιδευτικού πλαισίου** όλων των μονάδων της Δευτεροβάθμιας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, της Αρχικής και Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης, καθώς και των λοιπών μονάδων, δημόσιων ή ιδιωτικών, που δεν ανήκουν στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Επιπροσθέτως, έχει την αρμοδιότητα για εισήγηση, σχεδιασμό και πιστοποίηση των εκπαιδευτικών προδιαγραφών και ειδικότερα του περιεχομένου, των εκπαιδευτικών μεθόδων, των εκπαιδευτών και των υποδομών των προγραμμάτων συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης της Γενικής Γραμματείας Διαχείρισης Κοινοτικών και άλλων Πόρων (άρθρο 4, παρ. 2, περ. γ).

Το Υπουργείο Παιδείας ασκώντας τον επιτελικό του ρόλο στη διαμόρφωση του εκπαιδευτικού πλαισίου ανέπτυξε ένα πλαίσιο ποιοτικής αναβάθμισης της δια βίου μάθησης, το Π3. Στόχο έχει τον αποτελεσματικό συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων φορέων και την ενίσχυση του έργου τους προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας στη Δια βίου μάθηση σε ευθυγράμμιση αφενός με την εθνική πολιτική και αφετέρου με την ευρωπαϊκή στρατηγική «Εκπαίδευση και Κατάρτιση 2020».

Το **Π3 θέτει το πλαίσιο των αρχών για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση**, παρέχοντας στους εμπλεκόμενους φορείς και ένα εργαλείο για τον σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της Δια βίου μάθησης, καθώς:

- ✓ ορίζει την ποιότητα θέτοντας αρχές ποιότητας και στις τρεις συνιστώσες της εκπαιδευτικής διαδικασίας, δηλαδή στις εισροές, στις διαδικασίες και στις εκροές, και
- ✓ παρέχει μετρήσιμους ποιοτικούς και ποσοτικούς δείκτες για την αξιολόγηση της εφαρμογής των αρχών ποιότητας από τους εμπλεκόμενους φορείς.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3 του ν. 3879/2010 ως **Φορείς παροχής υπηρεσιών δια βίου μάθησης** θεωρούνται μεταξύ άλλων οι **φορείς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών ή και υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού.**

Οι φορείς του Εθνικού Δικτύου Δια Βίου Μάθησης, στο πλαίσιο του ρόλου και των αρμοδιοτήτων τους, καλούνται να ευθυγραμμιστούν με το εθνικό πλαίσιο για τη διασφάλιση της ποιότητας στη Δια βίου μάθηση – πλαίσιο Π3.

Η εφαρμογή του πλαισίου Π3 απευθύνεται σε όλους τους φορείς που παρέχουν εκπαίδευση και κατάρτιση και εντάσσονται στο πεδίο της μη τυπικής εκπαίδευσης⁴⁷, είτε αυτοί εποπτεύονται από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, είτε από άλλα Υπουργεία.

Πιο συγκεκριμένα, οι εμπλεκόμενοι φορείς καλούνται:

- α) να εναρμονίσουν τα συστήματα και τις διαδικασίες τους με τις θεμελιώδεις αρχές ποιότητας,**
- β) να εξειδικεύσουν περαιτέρω τους δείκτες ποιότητας, καθώς και**
- γ) να εφαρμόσουν διαδικασίες μέτρησης, αξιολόγησης και αναθεώρησης των συστημάτων και διαδικασιών τους μέσω ενός μηχανισμού διαρκούς βελτίωσης, του κύκλου ποιότητας της Δια βίου μάθησης.**

⁴⁷ Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 4 του ν. 3879/2010 «Μη τυπική εκπαίδευση: Η εκπαίδευση που παρέχεται σε οργανωμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος και μπορεί να οδηγήσει στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο. Περιλαμβάνει την αρχική επαγγελματική κατάρτιση, τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση και τη γενική εκπαίδευση ενηλίκων.»

Γ.3 Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας των υπηρεσιών ΣΥΕΠ

Στη χώρα μας ο τομέας της Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ) χαρακτηρίζεται από μεγάλη ανομοιομορφία τόσο ως προς τους φορείς όσο και ως προς τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η έλλειψη θεσμικού πλαισίου για τη λειτουργία της ΣυΕΠ καθώς και επαγγελματικής κατοχύρωσης των συμβούλων σε συνδυασμό με τη μεγάλη ποικιλία των αναγκών των διαφόρων ομάδων στόχου έχουν ως αποτέλεσμα οι πολίτες να μην λαμβάνουν υπηρεσίες ΣυΕΠ ίδιας ποιότητας, να μην μετριέται και να μην εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Στο πλαίσιο του εθνικού αυτού προβλήματος, της προτεραιότητας που αποδίδεται πανευρωπαϊκά στην ανάγκη για Διασφάλιση ποιότητας ΣυΕΠ, όπως αναλύθηκε ανωτέρω αλλά και του θεσμικού ρόλου που είχε μεταξύ άλλων το Ε.Κ.Ε.Π., ως προς τον προσδιορισμό αφενός των προϋποθέσεων και κανόνων λειτουργίας των φορέων ΣυΕΠ και αφετέρου της επάρκειας προσόντων των στελεχών παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ και την τήρηση των αντίστοιχων μητρώων, εκπονήθηκε το 2007 (από το Ε.Κ.Ε.Π. σε συνεργασία με το ΙΕ.Κ.Ε.Π.) μελέτη με τίτλο «*Διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού*». Στόχος της μελέτης ήταν η επισκόπηση των διεθνών και εθνικών συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας γενικά αλλά και ειδικότερα στον τομέα ΣυΕΠ και η πρόταση ενός συστήματος διασφάλισης της ποιότητας εφαρμόσιμου και κατάλληλου για της υπηρεσίες ΣυΕΠ της χώρας μας. Σκοπός ήταν η δημιουργία της κατάλληλης υποδομής και τεχνογνωσίας για την εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης της ποιότητας στον χώρο της συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού. Ταυτόχρονα επιδιώχθηκε η ευαισθητοποίηση των φορέων και των λειτουργών ΣυΕΠ σε θέματα διασφάλισης ποιότητας, προϋπόθεση απαραίτητη για να γίνει αποδεκτό και να εφαρμοστεί με επιτυχία ένα σύστημα ποιότητας.

Η εν λόγω μελέτη χωρίζεται σε τέσσερα αυτόνομα μέρη.

Το πρώτο, αναφέρεται, εν συντομία στα κυριότερα διεθνή συστήματα ποιότητας, το ISO 9000, το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας κλπ. Στο δεύτερο, περιγράφονται τα κυριότερα διεθνή συστήματα διαχείρισης της ποιότητας στον τομέα ΣυΕΠ, όπως η σχετική μελέτη που πραγματοποίησε το CEDEFOP, το καναδικό πρότυπο BLUEPRINT for life/work designs, το βρετανικό πρότυπο MATRIX STANDARD και το βρετανικό πρότυπο Investors in Careers. Στο τρίτο μέρος, παρουσιάζονται τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα. Γίνεται αναφορά στους κυριότερους φορείς ΣυΕΠ που δραστηριοποιούνται στη χώρα και καλύπτονται από το προτεινόμενο σύστημα ποιότητας. Το Τέταρτο μέρος αναλύει το Πρότυπο Σύστημα Διαχείρισης της ποιότητας, τους μηχανισμούς που το συνθέτουν, καθώς και τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή του.

Το πρότυπο σύστημα διασφάλισης ποιότητας είναι ένα σύστημα πλαίσιο που καλύπτει όλες τις Υπηρεσίες ΣυΕΠ, οι οποίες έχουν ουσιαστικές διαφορές τόσο στο θεσμικό πλαίσιο όσο και στη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ. Στο πλαίσιο των συστηματικών ενεργειών για την συστηματοποίηση και την ποιοτική αναβάθμιση του θεσμού ΣυΕΠ στη χώρα μας και στο πλαίσιο των διευρυμένων αρμοδιοτήτων του Εθνικού Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), στον οποίο συγχωνεύθηκε το Ε.Κ.Ε.Π., δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην εφαρμογή

Εθνικού Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ, που θα μπορούσε να επιτευχθεί μέσα από τα εξής:

- Διαβούλευση του Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ του Ε.Κ.Ε.Π. - Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..
- Θεσμοθέτηση του συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ.
- Εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ από τους φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ
- Χορήγηση σχετικού πιστοποιητικού ποιότητας.
- Τήρηση μητρώου φορέων πιστοποιημένων για την ποιότητα των υπηρεσιών τους.

Το Σ.Δ.Π. αποτελείται από:

- **Χαρακτηριστικά ποιότητας** (Οι επιθυμητές προδιαγραφές ποιότητας από τις οποίες εκπορεύονται τα κριτήρια αξιολόγησης. Αυτά αντανakλούν την ποιότητα που είναι επιθυμητό να χαρακτηρίζει την προσφορά των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Για λόγους απλούστευσης, τα χαρακτηριστικά ποιότητας συγχωνεύονται με τα κριτήρια αξιολόγησης)
- **Κριτήρια Αναφοράς ή κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας (benchmarks).** (Τα κριτήρια που πρέπει να τηρεί ένας φορέας ΣυΕΠ για να θεωρείται ότι διασφαλίζει την ποιότητά του ή αλλιώς τα κριτήρια με βάση τα οποία αξιολογείται)
- **Δείκτες ποιότητας** (δείκτες που περιγράφουν τις ενέργειες που απαιτούνται για την τήρηση του κριτηρίου και αποτελούν σαφή ένδειξη ότι μια συγκεκριμένη ενέργεια έχει λάβει χώρα ή ένα αποτέλεσμα έχει επιτευχθεί. Διατυπώνονται προκειμένου να εξασφαλίζεται η πλήρης αντικειμενικότητα κρίσης κατά την αξιολόγηση)
- **Αποδεικτικά Στοιχεία** (στοιχεία που αποδεικνύουν ότι ο φορέας, πληροί το συγκεκριμένο κριτήριο, όπως αυτό περιγράφεται με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας)

Το σύστημα πιστοποίησης/ αξιολόγησης φορέων ΣυΕΠ περιλαμβάνει **6 ομάδες κριτηρίων και 33 κριτήρια. Οι ομάδες κριτηρίων είναι:**

- **Ηγεσία** που περιλαμβάνει τέσσερα επιμέρους κριτήρια,
- **Οργάνωση-Προγραμματισμός** με οκτώ κριτήρια,
- **Λειτουργοί ΣυΕΠ-Ανθρώπινο Δυναμικό** που αποτελείται από έξι κριτήρια,
- **Ικανοποίηση πελάτη/ πολίτη** αποτελούμενο από τέσσερα κριτήρια
- **Παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ** που περιλαμβάνει επτά κριτήρια και
- **Κτιριακή Υποδομή- Εξοπλισμός** που περιλαμβάνει τέσσερα κριτήρια.

Σύμφωνα με το Πρότυπο Σύστημα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ η αξιολόγηση ενός φορέα μπορεί να γίνει με δύο τρόπους:

- 1) Με την υποβολή, εκ μέρους του φορέα ΣυΕΠ, φακέλου στον οποίον περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία που αποδεικνύουν την εφαρμογή των κριτηρίων ποιότητας, ο οποίος και αξιολογείται από αρμόδια Επιτροπή
- 2) Με επιτόπια επίσκεψη, παρατήρηση συνδυασμένη με συνέντευξη με στελέχη του φορέα ΣυΕΠ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΕΠΙΤΟΠΙΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ ΣΥΕΠ

Δ.1. Ερωτηματολόγιο Εκτίμησης της Ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση το Εγχειρίδιο Ποιότητας του έργου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας βασίστηκε στο εγχειρίδιο για την διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ του έργου. Το Εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ έχει βασιστεί τόσο στο Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π., 2007) όσο και στα πορίσματα των μέχρι σήμερα εργασιών του πακέτου εργασίας 4 του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN) καθώς και σε διεθνή βιβλιογραφία σε θέματα διασφάλισης ποιότητας στην ΣυΕΠ. Είναι χωρισμένο σε 2 μέρη.

Στο πρώτο μέρος παρουσιάζονται τα κριτήρια αναφοράς, οι προτεινόμενοι δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία για τις 5 θεματικές ενότητες του έργου:

- 1. Παροχή υπηρεσιών**
- 2. Ανθρώπινο δυναμικό**
- 3. Οργάνωση – διοίκηση**
- 4. Υποδομές – εξοπλισμός**
- 5. Ικανοποίηση χρηστών**

Οι 5 αυτές θεματικές αυτές ενότητες επιλέχθηκαν με βάση:

Α. Τις κατηγορίες κριτηρίων αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ του Matrix Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας του ELGPN⁴⁸, το οποίο αποτέλεσε το κύριο παραδοτέο του Πακέτου Εργασίας 4 του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ την

48 Βλ. παράρτημα 5 της έκθεσης εργασιών του δικτύου ELGPN. Annex 5. Quality assurance matrix and indicators. Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008-2010, σελ. 88-92 και Παπαδάκης, Ν., Πανδής, Π. κ.α (2010) Παραδοτέο 3 «Μελέτη Βιβλιογραφίας» για την Προπαρασκευαστική Μελέτη – Έρευνα για την τήρηση κριτηρίων διασφάλισης ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης, Ε.Κ.Ε.Π. σελ. 29-34.

διετία 2009-2010, και οι οποίες με την σειρά τους στηρίζονται στις κατηγορίες του Κοινού Εργαλείου Αναφοράς Common reference points for quality assurance systems for guidance provision in Europe (Κοινά σημεία αναφοράς για συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ευρώπη), που αναπτύχθηκε από την Ομάδα Εμπειρογνομόνων για τη Δια Βίου ΣυΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁴⁹.

Β. Τις έξι ομάδες κριτηρίων ποιότητας του **Πρότυπου Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π. 2007)**⁵⁰.

Ειδικότερα η **πρώτη θεματική ενότητα «Παροχή υπηρεσιών»** του εγχειριδίου είναι η τρίτη κατηγορία «*service improvement*» του matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και πέμπτη ομάδα κριτηρίων (*παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ*) του Προτύπου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π., 2007).

Η **δεύτερη θεματική ενότητα «Ανθρώπινο δυναμικό»** είναι η δεύτερη κατηγορία «*practitioner competence*» του matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και τρίτη ομάδα κριτηρίων (λειτουργοί ΣυΕΠ-ανθρώπινο δυναμικό) του Προτύπου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π., 2007).

Η **τρίτη θεματική ενότητα «Οργάνωση – διοίκηση»** δεν υπάρχει στο matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και έχει δημιουργηθεί από την σύνθεση δύο ομάδων κριτηρίων του Προτύπου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π., 2007) της ομάδας «*Ηγεσία*» και της ομάδας «*Οργάνωση-Προγραμματισμός*». Παρότι η ενότητα του organization-management απουσιάζει από το matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας του ELGPN, κρίθηκε αναγκαίο να περιληφθεί στο παρόν Εγχειρίδιο καθώς ο τρόπος που μια οργάνωση συνδυάζει αποτελεσματικά τις αλληλένδετες δραστηριότητές της είναι αυτός που καθορίζει τη συνολική της απόδοση. Η σαφής περιγραφή της αποστολής, των στόχων, των αποδεκτών των υπηρεσιών ΣυΕΠ και της πολιτική ενός φορέα όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, η ύπαρξη

⁴⁹ Βλ. CEDEFOP (2005). Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, σελ. 18-20

⁵⁰ Για την φιλοσοφία και το περιεχόμενο κάθε ομάδας κριτηρίων Βλ. ΕΚΕΠ.(2007) International Systems for Quality Assurance of Guidance Services. A model system for quality Assurance of public and private guidance services, σελ. 156-159

στρατηγικής και συστήματος σχεδιασμού και προγραμματισμού (βραχυχρόνιου και μακροχρόνιου) των δραστηριοτήτων του φορέα, το οποίο λαμβάνει υπόψη του τις ανάγκες των χρηστών αποτελούν σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία ευθύνη της διοίκησης και βασικά κριτήρια διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ. Επίσης η παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσης του φορέα κατά τακτά διαστήματα, είτε μέσω αυτο-αξιολόγησης είτε μέσω εξωτερικής αξιολόγησης και η αξιοποίηση των συμπερασμάτων με στόχο τη συνεχή βελτίωση του φορέα αποτελεί ευθύνη της πολιτικής ποιότητας η οποία αναπτύσσεται και παρακολουθείται από τη διοίκηση ενός φορέα ΣυΕΠ.

Σημειώτέον ότι οι λειτουργίες του προγραμματισμού των δράσεων και της αξιολόγησης της απόδοσης ενός φορέα ΣυΕΠ είναι ενσωματωμένες στο **Matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας του ELGPN στην κατηγορία «service improvement»**. Στο παρόν Εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ αποφασίστηκε οι λειτουργίες αυτές να περιληφθούν στην θεματική ενότητα **«Οργάνωση – διοίκηση»** για 2 λόγους: Διότι στο Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π., 2007) βρίσκονται στην ομάδα «Οργάνωση – Προγραμματισμός» και διότι η κατηγορία *«service improvement»* του Matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας του ELGPN, η οποία κατά λέξη μεταφράζεται «βελτίωση της υπηρεσίας» περιλαμβάνει και τις διοικητικές – οργανωτικές ενέργειες που οδηγούν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως είναι η αξιολόγηση της απόδοσης μιας δομής ΣυΕΠ⁵¹.

Η **τέταρτη θεματική ενότητα «υποδομές – εξοπλισμός»** επίσης δεν υπάρχει στο matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας, αλλά κρίθηκε σκόπιμο να περιληφθεί στο Εγχειρίδιο διότι υπάρχει στο Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π., 2007) (ομάδα κριτηρίων 6 Κτιριακή υποδομή – εξοπλισμός) και διότι αποτελεί κατά την γνώμη μας βασικό παράγοντα αφενός της διευκόλυνσης της πρόσβασης των πολιτών σε

⁵¹ Διευκρινίζεται ότι οι ονομασίες των κατηγοριών του Matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας του ELGPN περιγράφουν περισσότερο το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα (π.χ. practitioner competence = επάρκεια των συμβούλων), ενώ του Πρότυπου Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π., 2007) και του παρόντος εγχειριδίου περιγράφουν περισσότερο το περιεχόμενο, το τι αφορά κάθε κατηγορία (π.χ. Ανθρώπινο δυναμικό)

υπηρεσίες ΣυΕΠ, ιδιαιτέρως των ατόμων με ειδικές ανάγκες και αφετέρου επαγγελματικής δεοντολογίας, ειδικά όσον αφορά την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας της συμβουλευτικής παρέμβασης.

Η **πέμπτη θεματική ενότητα «Ικανοποίηση χρηστών»** συμπίπτει εν μέρει με την πρώτη κατηγορία «citizen and user involvement» του matrix κριτηρίων αναφοράς και δεικτών ποιότητας και την 4^η ομάδα κριτηρίων του Πρότυπου Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας (Ε.Κ.Ε.Π., 2007) (Ικανοποίηση πελάτη πολίτη).

Στο δεύτερο μέρος γίνεται επιλογή των πέντε πιο σημαντικών σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία κριτηρίων της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣυΕΠ) και αναφέρονται οι αντίστοιχοι δείκτες ποιότητας και για τα 3 στάδια του κύκλου της ποιότητας (εισαγόμενα – διαδικασία – αποτελέσματα). Έτσι προκύπτει ένας πίνακας με αναφορά σε δείκτες εισροής, διαδικασίας και εκροής για κάθε κριτήριο ποιότητας. Ο λόγος της επιλογής αυτής είναι δύο. Πρώτον σύμφωνα με εμπειρικά ερευνητικά δεδομένα όπου υπάρχει μεγάλος αριθμός δεικτών ποιότητας και κριτηρίων αναφοράς για την μέτρηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ αυτό αυξάνει την πολυπλοκότητα της αξιολόγησης καθώς επίσης την συλλογή και ανάλυση των δεδομένων. Σχετικώς αξίζει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 4 του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN) έχει αποφασιστεί η μείωση των κριτηρίων αναφοράς και των αντίστοιχων δεικτών ποιότητας του Matrix Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας του ELGPN με σκοπό τη δημιουργία ενός Καταλόγου Βασικών Κριτηρίων Αναφοράς και Δεικτών Ποιότητας (List of Core Criteria and Indicators), τα οποία θα πρέπει να χαρακτηρίζουν οποιοδήποτε σύστημα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ανεξάρτητα από τομείς εφαρμογής της ΣυΕΠ (εκπαίδευση, κατάρτιση κλπ) και γεωγραφικούς προσδιορισμούς (εθνικό ή τοπικό επίπεδο) και τα οποία θα είναι εύκολο να τηρηθούν και να μετρηθούν από όλες τις συμμετέχουσες χώρες. Τα συστήματα συλλογής τεκμηρίων δεν θα πρέπει να απαιτούν υψηλά επίπεδα πόρων και διαχείρισης για την εφαρμογή

τους⁵². Μέσω του βασικού αυτού καταλόγου θα μπορούν να ξεπεραστούν τα προβλήματα που δημιουργούνται εξαιτίας της ανομοιομορφίας των συστημάτων ΣυΕΠ μεταξύ των διαφόρων Ευρωπαϊκών χωρών ή μεταξύ των διαφόρων τομέων εφαρμογής του θεσμού εντός μιας χώρας.

Ο δεύτερος λόγος είναι ότι η περιγραφή δεικτών ποιότητας και αντιστοίχων αποδεικτικών στοιχείων και για τα τρία στάδια του κύκλου της ποιότητας επιτρέπει συστηματικότερη ανάλυση της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας και καλύτερο εντοπισμό των περιοχών και του χρονικού εκείνου σταδίου στο οποίο συνέβησαν παραλείψεις ή αστοχίες που επηρέασαν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παράλληλα στο δεύτερο αυτό μέρος αναφέρονται τα **αποδεικτικά στοιχεία** για κάθε δείκτη εισροής, διαδικασίας και εκροής, ο **τύπος του δείκτη**, δηλαδή εάν πρόκειται για ποιοτικό ή ποσοτικό δείκτη, η **συχνότητα μέτρησης** καθώς και οι πηγές συλλογής των αποδεικτικών στοιχείων.

Δ.2. Επιλογή δομών ΣυΕΠ για πραγματοποίηση των επιτόπιων επισκέψεων / συνεντεύξεων

Για τους σκοπούς της μελέτης επιλέχθηκε ως καταλληλότερη μεθοδολογία άντλησης ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ η πραγματοποίηση 45 επιτόπιων επισκέψεων / συνεντεύξεων σε όλους τους τύπους δομών ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και κατάρτισης από όλη την επικράτεια της χώρας. Κύριο κριτήριο επιλογής των στελεχών που συμμετείχαν στη διαδικασία ήταν η εμπειρία και η δραστηριοποίησή τους στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Ο κατάλογος των ΚΕΣΥΠ και των ΓΡΑΣΕΠ καταρτίστηκε από το Ε.Κ.Ε.Π. σε συνεργασία με τη διεύθυνση ΣΕΠΕΔ του ΥΠΔΒΜ. Για τις υπόλοιπες δομές υπήρξε συνεργασία μεταξύ του φορέα υλοποίησης (Ε.Κ.Ε.Π.-Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) και του ανάδοχου. Το δείγμα αποτελούταν από συνολικά 45 δομές. Από αυτές 20 ήταν δομές ΚΕΣΥΠ, 13 δομές ΓΡΑΣΕΠ, 7 Γραφεία

⁵² Βλ. WP4 Subgroup 1: Discussion paper-Copenhagen – 6 April 2011 και Hughes Deirdre (2011) European Lifelong Guidance Policy Network. Work Package 4: Overview of Planned Programme 2011-2012. Meeting held in Budapest, Hungary, 23rd February 2011. Briefing note

Διασύνδεσης (μεταξύ των οποίων και το Γραφείο Διασύνδεσης του ΟΤΕΚ) και 5 γραφεία Συμβουλευτικής των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας⁵³.

Δ.3. Προετοιμασία των επιτόπιων επισκέψεων / συνεντεύξεων

Στο πλαίσιο της προετοιμασίας της συνέντευξης χορηγήθηκε από τον φορέα υλοποίησης στον ανάδοχο επιστολή - βεβαίωση με θέμα **«Χορήγηση συνέντευξης στο πλαίσιο της εκπόνησης Προπαρασκευαστικής μελέτης – έρευνας για την τήρηση Κριτηρίων Ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ»**. Η επιστολή αυτή ενημέρωνε τα στελέχη των δομών ΣυΕΠ που κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα για το πλαίσιο, για την αναγκαιότητα και τους στόχους του έργου «Προπαρασκευαστική μελέτη-έρευνα για την τήρηση κριτηρίων Ποιότητας στις δομές Σ.Υ.Ε.Π της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης» και ζητούσε την συνδρομή τους και την συνεργασία τους με τα ειδικά εκπαιδευμένα στελέχη του αναδόχου, ώστε να ολοκληρωθεί με επιτυχία το κρίσιμο αυτό για την αναβάθμιση της ποιότητας των δομών ΣυΕΠ έργο.

Παράλληλα με στόχο να γίνει η κατάλληλη προετοιμασία από κάθε δομή ΣυΕΠ πριν την διεξαγωγή της συνέντευξης και να γίνει οικονομία χρόνου εστάλη σε όλες τις δομές ΣυΕΠ το ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελούσε τον οδηγό της δομημένης συνέντευξης και αποτύπωνε τα κριτήρια ποιότητας του εγχειριδίου ποιότητας του έργου. Στόχος ήταν κάθε δομή ΣυΕΠ να γνωρίζει το περιεχόμενο της συνέντευξης (κριτήρια-δείκτες ποιότητας-αποδεικτικά στοιχεία κλπ), τις προϋποθέσεις τεκμηρίωσης της τήρησης των κριτηρίων ποιότητας, την διαδικασία αξιολόγησης κλπ) και να είναι επαρκώς προετοιμασμένη για την συνέντευξη. (π.χ. να έχει τον απαιτούμενο χρόνο για την συγκέντρωση των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων κλπ). Μεταξύ των ενεργειών αυτών ήταν η τήρηση, από τον Ανάδοχο, για κάθε δομή ΣυΕΠ φακέλου αξιολόγησης ο οποίος περιέχει το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο, όπου εμφανίζονται οι βαθμολογίες και το αποτέλεσμα κάθε αξιολόγησης, τα αποδεικτικά στοιχεία, τα οποία τεκμηριώνουν την τήρηση κάθε κριτηρίου ποιότητας κλπ.

⁵³ Βλ. Παπαδάκης, Ν., Αγνή, Β. κ.α (2010) Παραδοτέο 7 «Ανάλυση και έκθεση αποτελεσμάτων επισκέψεων-συνεντεύξεων» για την Προπαρασκευαστική Μελέτη – Έρευνα για την τήρηση κριτηρίων διασφάλισης ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης, Ε.Κ.Ε.Π., σελ. 2-4.

Ειδικά για τα Γραφεία Διασύνδεσης κρίθηκε αναγκαία και η τηλεφωνική επικοινωνία του υπευθυνού του έργου με τους Επιστημονικούς Υπευθύνους Γραφείων Διασύνδεσης με σκοπό την ενημέρωσή τους για το περιεχόμενο και τους στόχους του έργου ώστε να ακολουθήσει η επικοινωνία του αναδόχου με τα ΓΔ και η οργάνωση της συνέντευξης – εξωτερικής αξιολόγησης. Προηγήθηκε και γραπτή ενημέρωση των στελεχών των ΓΔ με την ως άνω επιστολή και με συνημμένο το ερωτηματολόγιο με βάση το οποίο θα διεξαγόταν η συνέντευξη, ώστε να ενημερωθούν για το είδος των ερωτήσεων που θα γίνονταν κατά τη διάρκειά της.

Δ.4. Διαδικασία εκτίμησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση το Εγχειρίδιο Ποιότητας του έργου κατά τη διαδικασία των επιτόπιων επισκέψεων / συνεντεύξεων

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε προκειμένου να γίνει η εξωτερική αξιολόγηση ήταν αυστηρά περιγεγραμμένη ως προς τη μορφή οδηγιών αξιολόγησης και έγινε γνωστή στους υποψήφιους πριν την πραγματοποίηση της επίσκεψης του εξωτερικού αξιολογητή. Στη διαδικασία αυτή γίνεται πιστή εφαρμογή των κάτωθι κριτηρίων, των δεικτών ποιότητας και των αποδεικτικών στοιχείων.

Το κάθε κριτήριο βαθμολογήθηκε με βάση τα αποδεικτικά στοιχεία τα οποία επιδείκνυε ο φορέας και τα οποία τεκμηρίωναν εάν ο φορέας πληροί ή όχι το συγκεκριμένο κριτήριο, όπως αυτό περιγράφεται με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας (βλ. αναλυτικά Παραδοτέο/κεφάλαιο 1 της παρούσης μελέτης).

Ο φορέας αξιολογήθηκε και βαθμολογήθηκε από τον εξωτερικό αξιολογητή ως εξής:

Για κάθε κριτήριο εξετάζεται ο βαθμός στον οποίο καλύπτει τις απαιτήσεις που προβλέπονται. Αν τις καλύπτει πλήρως παίρνει βαθμό 2, αν μερικώς, βαθμό 1. Εάν δεν τις καλύπτει καθόλου δεν λαμβάνει βαθμό. Η βαθμολογία του κάθε κριτηρίου τεκμηριώνεται. Για να θεωρηθεί ότι ένας φορέας καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις ενός κριτηρίου θα έπρεπε να αποδείξει ότι διαθέτει τα περισσότερα ή και όλα από τα αποδεικτικά στοιχεία που παραθέτονται στο εγχειρίδιο. Εάν διέθετε λίγα εξ' αυτών τότε θεωρήθηκε ότι καλύπτει μερικώς τις απαιτήσεις του κριτηρίου, εάν δεν διέθετε κανένα τότε θεωρήθηκε ότι οι απαιτήσεις του

κριτηρίου δεν καλύπτονται. Σημειωτέον ότι ανάλογα με την φύση και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε φορέα ΣυΕΠ ήταν δυνατόν να επιδεικνύονταν διαφορετικά ή και επιπλέον αποδεικτικά στοιχεία από αυτά που παραθέτονται στο εγχειρίδιο, τα οποία όμως θα έπρεπε να τεκμηριώνουν επαρκώς τη τήρηση του κριτηρίου ποιότητας, όπως αυτό περιγράφεται με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας. Στο τέλος κάθε ομάδας κριτηρίων υπολογίζονταν το σύνολο της βαθμολογίας για την Ομάδα και ανάλογα με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης έγιναν συγκεκριμένες προτάσεις για τη βελτίωση του φορέα. Με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης και την επιμέρους βαθμολογία κάθε ομάδας κριτηρίων υπολογίζονταν το σύνολο της βαθμολογίας. Με βάση τα κριτήρια ποιότητας του προτεινόμενου συστήματος η ανώτατη βαθμολογία, για ένα φορέα που λειτουργεί πάνω από δύο χρόνια είναι 48 (24 κριτήρια X 2 που είναι η μέγιστη βαθμολογία για κάθε κριτήριο).

Σημαντική επισήμανση: Πρέπει να τονιστεί στο σημείο αυτό το γεγονός πως η ακριβής τήρηση των κριτηρίων του Εγχειριδίου Ποιότητας είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση της βαθμολογίας σε διάφορους φορείς ΣυΕΠ καθώς ***είτε δεν διέθεταν*** τα απαραίτητα δικαιολογητικά ***είτε δεν τα προσκόμισαν*** για διάφορους λόγους. Ωστόσο, λόγω της πιλοτικής λειτουργίας του Εγχειριδίου Ποιότητας ήταν απαραίτητη η απαρέγκλιτη τήρηση των κανόνων και ως εκ τούτου η βαθμολογία ορισμένων φορέων ΣυΕΠ εμφανίζεται μικρότερη απ' ότι ενδεχομένως είναι στην πραγματικότητα.

Ε. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Αποτελέσματα εκτίμησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση το Εγχειρίδιο Ποιότητας του έργου κατά τη διαδικασία των επιτόπιων επισκέψεων / συνεντεύξεων

E.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α΄

Ομάδα Κριτηρίων 1: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ

Ξεκινώντας από την πρώτη ομάδα κριτηρίων και ως προς την **προώθηση/προβολή υπηρεσιών ΣυΕΠ** (κριτήριο Α.1.1.) διαπιστώνουμε ότι περίπου οι μισές δομές μπόρεσαν να αποδείξουν πως έχουν ένα ικανοποιητικό σύστημα προβολής των υπηρεσιών τους. Η πλήρης κάλυψη του κριτηρίου προϋπέθετε την ύπαρξη σχεδίου marketing, ενημερωτικών φυλλαδίων, ιστοσελίδας κ.ά. Έτσι για παράδειγμα οι φορείς οι οποίοι πέραν της ιστοσελίδας τους έδωσαν μια σειρά από αποδεικτικά όπως ενημερωτικά φυλλάδια και φυλλάδια από τακτικές ημερίδες βαθμολογήθηκαν για το εν λόγω κριτήριο με 2 (πλήρης κάλυψη) (π.χ. το Γραφείο Διασύνδεσης του Πανεπιστημίου Κρήτης). Αντιθέτως, σε άλλες δομές που ως μοναδικό σύστημα προβολής των υπηρεσιών τους παρουσίασαν την ιστοσελίδα τους, η κάλυψη του κριτηρίου ήταν μερική και η βαθμολογία της δομής 1 (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ του 1ου Λυκείου Πεύκης). Από την άλλη πλευρά έχουμε δομές που δεν παρουσίασαν για οποιοδήποτε λόγο έντυπο υλικό ως αποδεικτικό ή η ιστοσελίδα τους ήταν υπό κατασκευή, οπότε θεωρήθηκε ότι δεν πληρούσαν το συγκεκριμένο κριτήριο (βαθμολογία 0 καθόλου κάλυψη) (π.χ. Γραφείο Συμβουλευτικής (Γ.Σ.) του 2ου ΣΔΕ Κορυδαλλού - είχε εξαντληθεί το έντυπο υλικό). Σύμφωνα με το Εγχειρίδιο Ποιότητας η μη ύπαρξη αποδεικτικών, για οποιοδήποτε λόγο, συνιστά μη κάλυψη του κριτηρίου. Σε γενικές γραμμές μπορούμε να πούμε πως η εικόνα των δομών αναφορικά με το σύστημα προώθησης των υπηρεσιών τους δεν είναι η καλύτερη δυνατή καθώς παρατηρούνται αρκετές ελλείψεις, ενώ δεν υπάρχει σε όλες τις δομές το αυτονόητο για την εποχή μας, η ηλεκτρονική ενημέρωση μέσω μιας ιστοσελίδας. Συνολικά καλύτερη κατάσταση παρατηρείται στα ΚΕΣΥΠ και χειρότερη στα Γ.Σ. των ΣΔΕ.

Παρόμοια εικόνα παρατηρείται και ως προς τη **μεθοδολογία παροχής ΣυΕΠ** (κριτήριο Α.1.2.) όπου και εδώ περίπου το ήμισυ των φορέων καλύπτουν πλήρως αυτό το κριτήριο. Η πλήρης κάλυψη του κριτηρίου περιλαμβάνει έντυπα συμβουλευτικών συνεδριών, ατομικές εκθέσεις αναφοράς – προφίλ συμβουλευόμενων, αποτελέσματα ψυχομετρικών τεστ κ.ά. Έτσι για παράδειγμα οι δομές που παρουσίασαν μια σειρά αποδεικτικών, όπως ατομικές εκθέσεις αναφοράς, αποτελέσματα ψυχομετρικών τεστ θεωρήθηκε ότι κάλυπταν πλήρως το κριτήριο π.χ. το ΚΕΣΥΠ της Πάτρας. Από την άλλη μεριά δομές που παρουσίασαν μόνο έντυπα συμβουλευτικών συνεδριών θεωρήθηκε ότι κάλυπταν μερικώς το κριτήριο (πχ. Γραφείο Διασύνδεσης του Πανεπιστημίου Αιγαίου). Αντίθετα, για το εν λόγω κριτήριο είναι πιο εύκολο να εντοπίσει κανείς δομές που δεν είχαν καθόλου κάλυψη του κριτηρίου αυτού, όπως για παράδειγμα το ΓΡΑΣΕΠ του Γυμνασίου Γραβιάς ή το Γ.Σ. του ΣΔΕ Περιστερίου. Το πρόβλημα που παρουσιάστηκε με αυτό το κριτήριο ήταν η αδυναμία ορισμένων φορέων να δώσουν δικαιολογητικά καθώς είτε δεν κρατούσαν επίσημα έντυπα, παρά μόνο χειρόγραφες σημειώσεις, είτε φοβόντουσαν μην εκτεθούν τα προσωπικά δεδομένα των συμμετεχόντων. Καλύτερη κατάσταση στα ΚΕΣΥΠ και δευτερευόντως στα Γραφεία Διασύνδεσης, χειρότερη στα ΓΡΑΣΕΠ.

Η πλειοψηφία τώρα των δομών δηλώνει ότι **τα μέσα πληροφόρησης (κριτήριο Α.1.3.) που παρέχονται για την εκπαίδευση, την κατάρτιση και την αγορά εργασίας είναι τα κατάλληλα**. Η πλήρης κάλυψη του κριτηρίου περιλαμβάνει ιστοσελίδες, βάσεις δεδομένων, βιβλιοθήκες, cd-rom κ.ά. Τα Γ.Σ. των ΣΔΕ είναι αυτά που εμφανίζουν έλλειμμα κάλυψης σε αρκετά μεγάλο ποσοστό. Αυτό σχετίζεται άμεσα με την υλικοτεχνική τους υποδομή, η οποία όπως και στα ΓΡΑΣΕΠ είναι αρκετά φτωχή. Αντίθετα, τα Γραφεία Διασύνδεσης αλλά και τα ΚΕΣΥΠ είχαν μεγαλύτερο ποσοστό πλήρους κάλυψης του κριτηρίου. Για παράδειγμα το Γ.Δ. του Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης αλλά και το ΚΕΣΥΠ Άρτας έχουν πλήρη κάλυψη του κριτηρίου παρουσιάζοντας μονογραφίες, ιστοσελίδες, βιβλιοθήκες κ.ά. Το κριτήριο αυτό, όπως και πολλά ακόμα, συνδέονται άμεσα με την υλικοτεχνική υποδομή των δομών και όπως θα γίνει αντιληπτό και στη συνέχεια υπάρχουν μεγάλες ελλείψεις στον τομέα αυτό, ειδικά σε ότι αφορά τα Γ.Σ. των ΣΔΕ αλλά και τα ΓΡΑΣΕΠ γεγονός που αντικατοπτρίζεται και στην βαθμολογία των εν λόγω δομών.

Όσον αφορά το αν **ο φορέας διαθέτει τα απαραίτητα υλικά και μέσα (κριτήριο Α.1.4.) για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ**, διαπιστώνεται ότι οι δομές διαθέτουν πλήρη κάλυψη σε ποσοστό και πάλι μικρότερο του 50%, με αρκετές ελλείψεις να καταγράφονται στα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΚΕΣΥΠ ενώ τα Γ.Σ. των ΣΔΕ και σε αυτή την περίπτωση παρουσιάζουν τα μεγαλύτερα προβλήματα. Η πλήρης κάλυψη για το εν λόγω κριτήριο περιλαμβάνει τα παραστατικά προμήθειας υλικού και εξοπλισμού καθώς και copyright χρησιμοποιούμενου υλικού και εργαλείων ή την διαπίστωση της ύπαρξης υπολογιστή ή μιας βιβλιοθήκης με αυτοψία. Ωστόσο, ακόμα και έτσι τα ποσοστά πλήρους κάλυψης δεν ήταν πολύ υψηλά όπως είδαμε. Σε κάποιες περιπτώσεις οι δομές δεν είχαν να παρουσιάσουν παραστατικά αγοράς εξοπλισμού και έτσι η βαθμολογία τους ήταν 0 (π.χ. ΚΕΣΥΠ Ηγουμενίτσας). Από την άλλη υπήρχαν δομές που παρουσίασαν φυλλάδια και άλλο έντυπο υλικό ωστόσο ήταν φανερό ότι χρειαζόνταν ενίσχυση σε μέσα και υλικά κι έτσι η κάλυψη του κριτηρίου ήταν μερική (π.χ. Γραφείο Διασύνδεσης του Πανεπιστημίου Κρήτης). Τέλος, υπήρχαν δομές που είχαν εξοπλισμό, παραστατικά και έντυπο υλικό και συνεπώς η βαθμολογία τους ήταν 2 (πλήρης κάλυψη) (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ του 2ου Γυμνασίου Καλυβίων). Και στο κριτήριο αυτό βλέπουμε ότι η μη ύπαρξη επαρκών μέσων είναι καθοριστικής σημασίας για την αποτελεσματικότητα των δομών.

Ως προς τις **διαδικασίες μετάδοσης ικανοτήτων δια βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας** (κριτήριο Α.1.5.), φαίνεται ότι τα Γ.Σ. των ΣΔΕ και δευτερευόντως τα ΓΡΑΣΕΠ αντιμετωπίζουν μεγάλα προβλήματα σε αντίθεση με τα Γραφεία Διασύνδεσης και τα ΚΕΣΥΠ που φαίνεται να διαθέτουν σε πολύ μεγάλα ποσοστά πλήρη κάλυψη. Η πλήρης κάλυψη για το κριτήριο αυτό αποδεικνύεται με αποδεικτικά στοιχεία διοργάνωσης δραστηριοτήτων, μέσα και υλικά που χρησιμοποιούνται στις δραστηριότητες. Το ΚΕΣΥΠ του Αιγάλεω είναι χαρακτηριστικό παράδειγμα πλήρους κάλυψης με ποικίλα αποδεικτικά διεξαγωγής δραστηριοτήτων όπως ημερίδες, συνεργασίες με φορείς του εξωτερικού κ.ά. Αντιθέτως, υπήρχαν δομές που δεν παρουσίασαν κανένα αποδεικτικό για καμία δραστηριότητα (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ του 5ου Γυμνασίου Γαλατσίου). Επισημαίνουμε ότι η ύπαρξη επαρκών κονδυλίων είναι καθοριστικής σημασίας για τη διοργάνωση δράσεων με στόχο τη μετάδοση ικανοτήτων δια βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας.

Στο ζήτημα της **παραπομπής και του δικτύου συνεργαζόμενων φορέων** (κριτήριο Α.1.6.) η πλήρης κάλυψη του κριτηρίου αποδεικνύεται με εκθέσεις περιστατικού, ιστορικό παραπομπής, παραπεμπτικά. Στο κριτήριο αυτό παρουσιάζεται το εξής παράδοξο. Σχεδόν όλοι οι φορείς δήλωσαν πως παραπέμπουν τους συμβουλευόμενους σε αρμόδιους φορείς εντούτοις ελάχιστοι ήταν αυτοί που μπορούσαν να το αποδείξουν. Κύριο χαρακτηριστικό επομένως του κριτηρίου είναι η άτυπη κάλυψη, καθώς δεν υπάρχει σχετική πρόβλεψη στους κανονισμούς λειτουργίας των δομών. Πολλοί υπεύθυνοι των φορέων ζήτησαν μάλιστα να υπάρξει ειδική μέριμνα από το κράτος ώστε η παραπομπή σε αρμόδιους φορείς να είναι επίσημη, πιο τυπική και φυσικά να δίνει ακόμα μεγαλύτερες επιλογές στους υπεύθυνους αλλά και στους ίδιους τους συμβουλευόμενους. Σε κάθε περίπτωση η βαθμολογία των δομών έχει διαμορφωθεί ανάλογα με το τι μπορούσε η κάθε δομή να αποδείξει και έτσι τα συνολικά ποσοστά πλήρους κάλυψης για το κριτήριο αυτό είναι σχετικά χαμηλά. Καλύτερη κατάσταση στα Γραφεία Διασύνδεσης όπου το 57,1% έχει πλήρη κάλυψη, χειρότερη στα ΓΡΑΣΕΠ όπου το 61,5% δεν έχει κάλυψη.

Κάνοντας μια σύνθεση των προαναφερθέντων στοιχείων που εξάχθηκαν από την έρευνα διαπιστώνουμε ότι ως προς τα κριτήρια σχετικά με τις υπηρεσίες, η πλειοψηφία των δομών ΣυΕΠ δεν παρέχει πλήρη κάλυψη. Διαπιστώνονται μεγάλες δυσλειτουργίες και ελλείψεις κυρίως στα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ, τα οποία σε ποσοστό που κυμαίνεται κατά μέσο όρο γύρω στο 50% αντιμετωπίζουν μεγαλύτερα προβλήματα στο σύστημα προώθησης και προβολής των υπηρεσιών, στην ύπαρξη καθορισμένης μεθοδολογίας, στα μέσα πληροφόρησης, στις διαδικασίες μετάδοσης ικανοτήτων αλλά και στις διαδικασίες παραπομπής και ύπαρξης δικτύου συνεργαζόμενων φορέων. Το μεγαλύτερο πρόβλημα εστιάζεται στην έλλειψη μέσων κάτι που δημιουργεί μεγάλα προβλήματα στην προσπάθεια παροχής ποιοτικών υπηρεσιών ΣυΕΠ. Για τον λόγο αυτό οι δομές που είναι συγκριτικά μεγαλύτερες και με περισσότερους διαθέσιμους πόρους, ήτοι τα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Διασύνδεσης δείχνουν να έχουν καλύτερα αποτελέσματα σε αυτή την πρώτη ομάδα κριτηρίων.

Ομάδα Κριτηρίων 2: Ανθρώπινο Δυναμικό

Η δεύτερη ομάδα κριτηρίων αναφέρεται στο Ανθρώπινο Δυναμικό των δομών ΣυΕΠ και εν προκειμένω, στην κατάρτισή τους και στις δεξιότητές τους με στόχο να διαπιστωθεί η επάρκεια και η καταλληλότητα του προσωπικού.

Ξεκινώντας από την **επάρκεια των στελεχών** (κριτήριο Α.2.1.) διαπιστώνουμε ότι η πλειονότητα των εργαζομένων στους φορείς φαίνεται να κατέχει τα απαραίτητα πιστοποιητικά και αποδεικτικά τίτλων. Η πλήρης κάλυψη του κριτηρίου αυτού τεκμηριώνεται με τίτλους σπουδών, πιστοποιητικά συμμετοχής σε επιμορφωτικά σεμινάρια / συνέδρια, αποδεικτικά επαγγελματικής εμπειρίας, κ.ά. (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ του 1ου Γεν. Λυκείου Μοσχάτου). Το μεγάλο ζήτημα στο συγκεκριμένο κριτήριο ήταν για μια ακόμα φορά η έλλειψη αποδεικτικών στοιχείων. Σε περιπτώσεις που οι υπεύθυνοι των φορέων για διάφορους λόγους δεν παρουσίασαν εγκαίρως στον συνεντευκτή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία θεωρήθηκε ότι δεν καλύπτουν το κριτήριο αυτό και έτσι η βαθμολόγηση ήταν 0 (π.χ ΚΕΣΥΠ του Πύργου Ηλείας). Σε γενικές γραμμές πάντως το επίπεδο στελέχωσης των δομών είναι καλό και οι υπεύθυνοι είναι άτομα έμπειρα και με αρκετές δεξιότητες. Καλύτερη κατάσταση παρουσιάζεται στα ΚΕΣΥΠ (65% πλήρη κάλυψη).

Σχετικά με τις **συμπληρωματικές δεξιότητες των στελεχών των φορέων ΣυΕΠ** (κριτήριο Α.2.2.) η πλήρης κάλυψη του κριτηρίου αποδεικνύεται με πιστοποιητικά ξένων γλωσσών, πιστοποιητικά ικανότητας χρήσης Η/Υ κλπ. Από την έρευνα φαίνεται ότι ο 1 στους 2 περίπου δεν διαθέτει ή διαθέτει μερικώς τις συγκεκριμένες δεξιότητες. Τουλάχιστον, αυτό ήταν το ποσοστό των ατόμων που μπόρεσαν να δώσουν ή να εμφανίσουν αποδεικτικά για το συγκεκριμένο κριτήριο, το οποίο είναι παρεμφερές με το προηγούμενο και ισχύουν τα ίδια πάνω κάτω πράγματα. Καλύτερη κατάσταση στα Γραφεία Διασύνδεσης, χειρότερη στα ΓΡΑΣΕΠ.

Ως προς την **ύπαρξη μηχανισμού υποστήριξης και επαγγελματικής ανάπτυξης των στελεχών των δομών ΣυΕΠ** (κριτήρια Α.2.3.) το κριτήριο αυτό έχει ως αποδεικτικά το κείμενο της περιγραφής του μηχανισμού και τους όρους για συμμετοχή των Λειτουργών ΣυΕΠ σε επιμορφωτικά προγράμματα,

συνέδρια, τα αποδεικτικά συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα κλπ. Κατά γενική ομολογία των υπευθύνων των δομών οι φορείς δεν μεριμνούν επαρκώς ως προς την ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού τους. Το ποσοστό πλήρους κάλυψης του κριτηρίου αυτού είναι πολύ μικρό και το γεγονός αυτό δεν είναι τυχαίο. Το ΚΕΣΥΠ Λαγκαδά είναι μια από τις δομές που παρουσιάζει πλήρη κάλυψη του κριτηρίου και αυτό αποδείχτηκε με μια σειρά από αποδεικτικά συμμετοχής σε επιμορφωτικά σεμινάρια που είχαν προγραμματιστεί από τον φορέα. Στελέχη ΣυΕΠ που παρουσίασαν αποδεικτικό συμμετοχής από ένα μόνο επιμορφωτικό σεμινάριο βαθμολογήθηκαν με μερική κάλυψη (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ του 4ου ΓΕΛ Αγ. Παρασκευής) ή που δεν παρουσίασαν κανένα αποδεικτικό βαθμολογήθηκαν με 0 (π.χ. Γραφείο Διασύνδεσης του ΟΤΕΚ). Καλύτερη κατάσταση παρουσιάζεται στα ΚΕΣΥΠ και με περισσότερες ελλείψεις στα Γραφεία Διασύνδεσης και στα Γ.Σ. των ΣΔΕ.

Παρά τις ελλείψεις στην ύπαρξη μηχανισμών επαγγελματικής ανάπτυξης των στελεχών των δομών ΣυΕΠ, φαίνεται ότι σε ένα μεγάλο ποσοστό, της τάξης του 65%, **τα στελέχη δραστηριοποιούνται** (κριτήριο Α.2.4.) **για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη**. Τα αποδεικτικά εδώ είναι η απόδειξη συμμετοχής σε επιμορφώσεις με όρους του φορέα και ίδιους πόρους. Ελλείψεις παρατηρούνται σε όλες τις δομές, ουδεμιάς εξαιρουμένης, με τους υπεύθυνους των ΚΕΣΥΠ να εμφανίζονται σε ελαφρώς καλύτερη κατάσταση.

Ως προς την **αξιολόγηση των στελεχών ΣυΕΠ** (κριτήριο Α.2.5.) εδώ η πλήρης κάλυψη αποδεικνύεται με κείμενο περιγραφής του συστήματος αξιολόγησης, τις φόρμες και τα ερωτηματολόγια που το συνοδεύουν. Το έλλειμμα αξιολόγησης στις δομές ΣυΕΠ είναι τεράστιο (62,2% δεν το καλύπτουν και 26,7% το καλύπτουν μερικώς) και σύμφωνα με την πλειοψηφία των ερωτώμενων αυτή είναι και μια από τις σημαντικότερες αιτίες για την κατάσταση των δομών. Η έλλειψη αξιολόγησης δε δίνει τη δυνατότητα παρεμβάσεων και διορθωτικών κινήσεων στους οργανισμούς. Για το κριτήριο αυτό επομένως εξαίρεση αποτελούν τα Γραφεία Διασύνδεσης των Πανεπιστημίων, όπως το ΓΔ του Πανεπιστημίου Πειραιά, τα οποία παρουσίασαν συγκεκριμένες φόρμες αξιολόγησης καθώς και ερωτηματολόγια.

Συνοψίζοντας τα παραπάνω ευρήματα μπορούμε να πούμε πως οι τα στελέχη των δομών ΣυΕΠ διαθέτουν επαρκή προσόντα για τις υπηρεσίες που παρέχουν,

ωστόσο πρέπει να επισημανθούν δύο πράγματα: α) η μη επαρκής μέριμνα των ιδίων των φορέων για τη βελτίωση και συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη των στελεχών τους και β) η σχεδόν παντελής έλλειψη διαδικασιών αξιολόγησης. Το γεγονός αυτό από μόνο του είναι ικανό να εξηγήσει διάφορα προβλήματα και ελλείψεις που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας. Κρίνεται αναγκαία η δημιουργία ενός συστήματος-μηχανισμού αξιολόγησης που θα συμβάλει στον εντοπισμό πιθανών δυσλειτουργιών και ελλείψεων που με αυτό τον τρόπο θα βοηθήσει στην άμεση αντιμετώπισή τους και θα συμβάλει καθοριστικά στην ανάπτυξη των στελεχών και των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ομάδα Κριτηρίων 3: Οργάνωση-Διοίκηση

Αυτή η ομάδα κριτηρίων αναφέρεται στην οργάνωση και διοίκηση των φορέων ΣυΕΠ, τη συνεργασία με άλλους φορείς αλλά και ζητήματα οργάνωσης και προγραμματισμού διαφόρων διαδικασιών.

Ξεκινώντας από την **περιγραφή με σαφήνεια της αποστολής και των στόχων του φορέα** (κριτήριο Α.3.1.), παρατηρούμε ότι ΓΡΑΣΕΠ, Γ.Σ. των ΣΔΕ και ΚΕΣΥΠ σε αντίθεση με τα Γραφεία Διασύνδεσης, αντιμετωπίζουν αρκετές ελλείψεις, πράγμα που καθιστά δυσχερή την παρουσίαση και εξοικείωση των δομών με τους πιθανούς ενδιαφερόμενους. Τα αποδεικτικά για πλήρη κάλυψη του κριτηρίου είναι υλικό προβολής σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, ΦΕΚ ίδρυσης, Προεδρικό Διάταγμα, ιστοσελίδα κ.ά. Έτσι, για παράδειγμα, το Γραφείο Διασύνδεσης του Πανεπιστημίου Κρήτης δίνοντας ως αποδεικτικά το φυλλάδιο υπηρεσίας και την περιγραφή στο διαδίκτυο έχει πλήρη κάλυψη του κριτηρίου. Δομές που παρουσίασαν ως αποδεικτικό μόνο την ιστοσελίδα τους βαθμολογήθηκαν με μερική κάλυψη του κριτηρίου (π.χ. ΚΕΣΥΠ Αμπελοκήπων) ενώ δομές που δεν έδωσαν κανένα αποδεικτικό στοιχείο βαθμολογήθηκαν με 0. Η κατάσταση αναφορικά με το συγκεκριμένο κριτήριο είναι συγκεχυμένη καθώς πολλές δομές θεωρούσαν αυτονόητο ότι η αποστολή και οι στόχοι της δομής ήταν ξεκάθαροι σε όλους λόγω της περιγραφής τους στις υπουργικές αποφάσεις βάσει των οποίων λειτουργούν οι εν λόγω δομές. Ωστόσο, η συνοπτική σαφής περιγραφή δεν εξασφαλίζεται από τις αποφάσεις αυτές.

Ως προς τα **δίκτυα συνεργασίας με άλλους φορείς του ιδιωτικού αλλά και του δημόσιου τομέα** (κριτήριο Α.3.2.) τα αποδεικτικά για πλήρη κάλυψη είναι: συμφωνητικά συνεργασίας με άλλους φορείς, ημερήσιες διατάξεις και πρακτικά συναντήσεων κλπ. Από την έρευνα φάνηκε πως όλες οι δομές αντιμετωπίζουν αρκετά προβλήματα στην ανάπτυξη συνεργασιών με άλλους φορείς. Ειδικότερα τα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ φαίνεται πως αντιμετωπίζουν μεγάλα προβλήματα στην ανάπτυξη συνεργασιών με φορείς τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό. Επίσης, μια άλλη διαπίστωση σε αυτό το κριτήριο είναι ότι οι φορείς ΣυΕΠ πολύ συχνά προχωρούν στην σύναψη άτυπων συνεργασιών αφού το αντίθετο δεν περιγράφεται πουθενά στη νομοθεσία που τους διέπει. Δομές με πλήρης κάλυψη του εν λόγω κριτηρίου παρουσίασαν ως αποδεικτικά πρακτικά συναντήσεων και αποδεικτικά διοργάνωσης κοινών εκδηλώσεων (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ του 1ου Λυκείου Καλαμαριάς), ενώ δομές που δεν παρουσίασαν κανένα αποδεικτικό στοιχείο βαθμολογήθηκαν με 0 (π.χ. ΚΕΣΥΠ του Ηρακλείου Κρήτης).

Αναφορικά με την **αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών** (κριτήριο Α.3.3.), τα αποδεικτικά για την πλήρη κάλυψη του κριτηρίου είναι: περιγραφή μηχανισμού, φόρμες και σχετικά ερωτηματολόγια, ιστοσελίδα κ.ά. Τόσο τα Γ.Σ. των ΣΔΕ όσο και τα ΓΡΑΣΕΠ φαίνεται πως έχουν μεγάλα προβλήματα στη διαχείριση των πληροφοριών, κάτι που δείχνει πως υπάρχει δυσκολία ως προς την επικαιροποίηση διαφόρων στοιχείων που παρέχουν αυτοί οι φορείς. Καλύτερη κατάσταση παρατηρείται στα ΚΕΣΥΠ και στα Γραφεία Διασύνδεσης. Μεγάλο ποσοστό των Γ.Σ. των ΣΔΕ και των ΓΡΑΣΕΠ δεν παρουσίασαν κανένα αποδεικτικό για τον εν λόγω κριτήριο. Από την άλλη πλευρά υπήρχαν δομές όπως για παράδειγμα το Γραφείο Διασύνδεσης του ΕΚΠΑ το οποίο έχει πλήρη κάλυψη του κριτηρίου παρουσιάζοντας βάσεις δεδομένων, φόρμες και ερωτηματολόγια, ιστοσελίδα και portal.

Ως προς την **αξιοποίηση των ΤΠΕ** (κριτήριο Α.3.4.), η πλήρης κάλυψη του κριτηρίου αποδεικνύεται με αποδεικτικά προμήθειας ή εξοπλισμού και αποδεικτικά χρήσης διαθέσιμων ΤΠΕ. Τα Γ.Σ. των ΣΔΕ περισσότερο και δευτερευόντως τα ΓΡΑΣΕΠ φαίνεται πως κάνουν μη επαρκή αξιοποίηση των ΤΠΕ. Δομές που δεν παρουσίασαν κανένα αποδεικτικό χρήσης ΤΠΕ βαθμολογήθηκαν με 0 (π.χ. Γ.Σ. του 2ου ΣΔΕ Κορυδαλλού). Άλλες δομές, όπως το ΓΡΑΣΕΠ του 2ου Γυμνασίου Καλυβίων, έδωσαν διάφορα αποδεικτικά,

όπως ιστοσελίδα, βάση δεδομένων κ.ά. και ως εκ τούτου παρουσίασαν πλήρη κάλυψη του κριτηρίου. Δομές όπως το ΚΕΣΥΠ Ελευσίνας που είχαν μόνο ένα αποδεικτικό στοιχείο (βάση δεδομένων εν προκειμένω) βαθμολογήθηκαν με 1 (μερική κάλυψη).

Ως προς την **οργάνωση και διοίκηση του φορέα** (κριτήριο Α.3.5.), τα αποδεικτικά στοιχεία για πλήρη κάλυψη έχουν ως εξής: οργανόγραμμα, καταστατικό φορέα, σχέδιο δράσης κ.ά. Για μια ακόμα φορά το συνολικό ποσοστό πλήρους κάλυψης είναι πολύ χαμηλό. Στο κριτήριο αυτό πρέπει να γίνουν κάποιες επισημάνσεις. Ορισμένοι φορείς θεωρούσαν ότι δεν είναι υποχρεωμένοι να έχουν δικό τους οργανόγραμμα καθώς λειτουργούν μέσα στα πλαίσια ενός σχολείου, άρα το οργανόγραμμα είναι δεδομένο. Οι περισσότερες τέτοιες περιπτώσεις εμφανίζονται στα ΓΡΑΣΕΠ αλλά και στα Γ.Σ. των ΣΔΕ για τον ίδιο ακριβώς λόγο. Η ύπαρξη μιας "ανώτερης" αρχής (διεύθυνση του σχολείου) λειτουργεί αποτρεπτικά από την εκδήλωση πρωτοβουλιών στο θέμα της οργάνωσης και της διοίκησης. Στην ουσία οι οργανισμοί αυτοί δέχονται ότι λειτουργούν υπό την ομπρέλα των σχολείων και δε δρουν ως αυτόνομοι οργανισμοί, πράγμα που επί της ουσίας αληθεύει. Η κατάσταση για τα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Διασύνδεσης των πανεπιστημίων είναι σαφώς καλύτερη, καθώς οι υπεύθυνοι νοιώθουν αυτόνομοι να διοικήσουν κατά το δοκούν τον οργανισμό τους.

Στο ζήτημα του **προγραμματισμού των δράσεων** (κριτήριο Α.3.6.), η ύπαρξη συστήματος και άρα η πλήρης κάλυψη του κριτηρίου αποδεικνύεται από το επιχειρησιακό πλαίσιο, τον ετήσιο προγραμματισμό κλπ. Χαρακτηριστικό στοιχείο του εν λόγω κριτηρίου έλλειψη αποδεικτικών στοιχείων σε μεγάλο βαθμό. Η μη κάλυψη του κριτηρίου ξεπερνά το 40%. Μοναδική εξαίρεση αποτελούν τα Γραφεία Διασύνδεσης. Τα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ από την άλλη, περίπου για τους ίδιους λόγους με το προηγούμενο κριτήριο (λόγω δηλαδή του αναλυτικού προγράμματος των σχολείων), δεν έχουν μεγάλη ευελιξία στην προσέγγιση των θεμάτων κατά τη διάρκεια του σχολικού έτους και έτσι φαίνεται ότι έχουν μηδαμινό ή μη επαρκή προγραμματισμό δράσεων.

Τέλος, όσον αφορά την **αξιολόγηση της λειτουργίας και της απόδοσης από την ίδια δομή ΣυΕΠ** (κριτήριο Α.3.7.), τα αποδεικτικά για την πλήρη κάλυψη του κριτηρίου είναι: κείμενο περιγραφής του συστήματος, έντυπα

παρακολούθησης των διαφόρων δραστηριοτήτων του φορέα. Ένα ακόμα κριτήριο που συνδέεται με την αξιολόγηση και τα αποτελέσματα παρεμφερή με τα προηγούμενα. Οι φορείς σχεδόν καθολικά μιλούν για ανυπαρξία αξιολόγησης και η ανάγκη για πλήρη αναδιάρθρωση των διαδικασιών αξιολόγησης κρίνεται επιβεβλημένη. Τα Γ.Σ. των ΣΔΕ σχεδόν στο σύνολο τους δηλώνουν πως δεν έχουν διαδικασίες αξιολόγησης ή αυτές που έχουν δεν επαρκούν (ΣΔΕ Παλλήνης). Και πάλι τα Γραφεία Διασύνδεσης είναι αυτά που σε μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνουν με αποδείξεις την ύπαρξη αξιολόγησης, ωστόσο και εκεί ο δρόμος που πρέπει να διανυθεί είναι μακρύς.

Συνοψίζοντας τα παραπάνω ευρήματα μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι τα Γραφεία Διασύνδεσης παρουσιάζονται πολύ πιο πλήρη και αποτελεσματικά σε σύγκριση με τους άλλους τρεις φορείς. Γ.Σ. των ΣΔΕ, ΓΡΑΣΕΠ και ΚΕΣΥΠ παρουσιάζουν πολλά προβλήματα με την παρουσίαση της αποστολής και των στόχων τους, της διαχείρισης των πληροφοριών, της ύπαρξης ενιαίου οργανογράμματος σύμφωνα με τις επιταγές του σύγχρονου μάνατζμεντ, του προγραμματισμού των δράσεων και της αξιολόγησης της λειτουργίας τους. Τα ΚΕΣΥΠ σε αντίθεση με τα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ εμφανίζουν ικανοποιητικά ποσοστά στους τομείς των συνεργασιών με άλλους φορείς και της αξιοποίησης των ΤΠΕ. Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω, παρατηρούμε ότι οι ελλείψεις στον τομέα της διοίκησης είναι μεγάλες για τους τρεις φορείς δυσχεραίνοντας την αποτελεσματική λειτουργία τους και την απόδοσή τους. Το γεγονός της έλλειψης αξιολόγησης συντηρεί τα προβλήματα καθώς δεν επιτρέπει στους φορείς να διαπιστώσουν σε ποιους τομείς μπορεί να υστερούν αλλά και πως μπορούν να βελτιωθούν. Τέλος, ζητήματα όπως αυτό της διαχείρισης των πληροφοριών είναι εξαιρετικά σημαντικά καθώς κρίνουν την αποτελεσματικότητα και την επικαιροποίηση τομέων που είναι απαραίτητοι στην κοινωνία της πληροφορίας.

Ομάδα Κριτηρίων 4: Υποδομές-Εξοπλισμός

Η συγκεκριμένη ομάδα κριτηρίων αναφέρεται στις υποδομές και τον εξοπλισμό των φορέων ΣυΕΠ.

Ξεκινώντας από τους **κανόνες υγιεινής και ασφάλειας** (κριτήριο Α.4.1.), παρατηρείται ότι το ένα τρίτο περίπου των φορέων ΚΕΣΥΠ, ΓΡΑΣΕΠ και Γ.Σ. των ΣΔΕ δεν πληρούν αυτές τις προϋποθέσεις σε αντίθεση με τα Γραφεία Διασύνδεσης που πληρούν τις προϋποθέσεις σε απόλυτο βαθμό (100%). Τονίζεται εδώ πως τα αποδεικτικά για την συγκεκριμένη ομάδα κριτηρίων είναι τα σχέδια κτιρίου και των αιθουσών. Βέβαια πρέπει να τονιστεί πως για το συγκεκριμένο κριτήριο, αλλά και για όλη την τέταρτη ομάδα κριτηρίων, η οπτική επιβεβαίωση μπορούσε να υποκαταστήσει την ύπαρξη των αποδεικτικών στοιχείων. Αυτό λοιπόν που μπορεί να ειπωθεί για το συγκεκριμένο κριτήριο είναι πως σε γενικές γραμμές τα κτίρια των δομών και οι αίθουσες τους είναι κατάλληλες για την παροχή ΣυΕΠ. Τα μεγαλύτερα προβλήματα εντοπίζονται στα Γ.Σ. των ΣΔΕ όπου σε κάποιες περιπτώσεις οι αίθουσες είναι πολύ παλιές και δεν ενδείκνυνται για τη διεξαγωγή ΣυΕΠ (π.χ. Γ.Σ. 2ου ΣΔΕ Κορυδαλλού).

Σχετικά με την **ύπαρξη κατάλληλου χώρου και εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ** (κριτήριο Α.4.2.) τα αποδεικτικά στοιχεία είναι τα διαγράμματα και ότι άλλο βεβαιώνει την ύπαρξη κατάλληλου χώρου. Τα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Διασύνδεσης διαθέτουν στην πλειονότητά τους τον κατάλληλο χώρο για την παροχή των υπηρεσιών τους (75% και 57,1% αντίστοιχα) σε αντίθεση με τα ΓΡΑΣΕΠ (σχεδόν 70% καθόλου ή μερική κάλυψη) και τα Γ.Σ. των ΣΔΕ (80% μερική ή καθόλου κάλυψη) που φαίνονται να έχουν εκτεταμένα προβλήματα σε αυτό τον τομέα. Συγκεκριμένα, το μεγάλο πρόβλημα σε αυτές τις δομές φαίνεται πως είναι η ύπαρξη μικρών αιθουσών, οι οποίες καθιστούν απαγορευτικές τις ομαδικές συναντήσεις, οι οποίες πραγματοποιούνται σε άλλους χώρους ή δεν πραγματοποιούνται καθόλου.

Όσον αφορά, τέλος, την **ύπαρξη κατάλληλου εξοπλισμού και διευκόλυνσης της πρόσβασης σε όλους τους ενδιαφερόμενους** (κριτήριο Α.4.3.), τα αποδεικτικά εδώ είναι: αποδεικτικά προμήθειας εξοπλισμού, σχέδια χώρων, ράμπας κλπ, απογραφικό δελτίο εξοπλισμού κ.ά. Για το κριτήριο αυτό διαπιστώνουμε πως τα Γραφεία Διασύνδεσης είναι προσβάσιμα σχεδόν σε όλους ενώ τα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΚΕΣΥΠ αντιμετωπίζουν κάποιες ελλείψεις, κυρίως όσον αφορά την πρόσβαση των ΑΜΕΑ. Τα Γ.Σ. των ΣΔΕ αντιμετωπίζουν τεράστιες ελλείψεις (μερική ή καθόλου κάλυψη 100%), οι οποίες αφορούν τόσο τον εξοπλισμό (δεν υπάρχουν βιβλιοθήκες, δεν υπάρχουν δεύτεροι υπολογιστές κ.ά)

όσο και την πρόσβαση καθώς δεν υπάρχουν ράμπες ή ανελκυστήρες για τα ΑΜΕΑ.

Συνεπώς, η ύπαρξη των κατάλληλων υποδομών και εξοπλισμού είναι εξαιρετικά σημαντική για την εύρυθμη λειτουργία των φορέων ΣυΕΠ. Όπως και σε προηγούμενες κατηγορίες έτσι και σε αυτή των εξοπλισμών και υποδομών, τα Γραφεία Διασύνδεσης παρουσιάζονται καλύτερα εξοπλισμένα και αντιμετωπίζουν ελάχιστες ελλείψεις. Σε αντιδιαστολή, τα ΓΡΑΣΕΠ και ιδιαιτέρως τα Γ.Σ. των ΣΔΕ, αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα, τόσο προσβασιμότητας όσο και έλλειψης εξοπλισμού. Τα ΚΕΣΥΠ αντιμετωπίζουν λιγότερα προβλήματα και μοιάζουν να είναι σε καλύτερη κατάσταση, τουλάχιστον από άποψη υλικοτεχνικής υποδομής. Ωστόσο και σε αυτό το κριτήριο γίνεται φανερή η ανάγκη για μεγαλύτερη χρηματοδότηση και επένδυση στους φορείς ΣυΕΠ καθώς όσο καλά εξοπλισμένοι κι αν είναι οι υπεύθυνοι των φορέων αν δεν έχουν τα κατάλληλα εργαλεία δε θα μπορέσουν να προσφέρουν ποτέ υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Ομάδα Κριτηρίων 5: Ικανοποίηση Χρηστών

Στη πρώτο κριτήριο (κριτήριο Α.5.1.) εξετάζεται **η διερεύνηση των αναγκών των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ από τους ίδιους τους φορείς**. Τα αποδεικτικά για το κριτήριο αυτό είναι: ερωτηματολόγια έρευνας πεδίου, αλληλογραφία ηλεκτρονική ή έντυπη και τήρηση αρχείου επικοινωνίας. Παρατηρείται ότι εκτός από τα Γραφεία Διασύνδεσης των Πανεπιστημίων οι υπόλοιποι φορείς αντιμετωπίζουν εκτεταμένα προβλήματα συλλογής στοιχείων για τις ανάγκες των χρηστών τους. Η αλήθεια είναι πως οι δομές σε μεγάλο βαθμό δεν ακολουθούν ένα επίσημο ή τυποποιημένο σύστημα για τη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών τους. Πολλοί υπεύθυνοι δήλωσαν πως προσπαθούν μόνοι τους, τελείως άτυπα, να διερευνήσουν τις ανάγκες των χρηστών. Δομές που δεν παρουσίασαν κανένα αποδεικτικό για την διερεύνηση των αναγκών των χρηστών βαθμολογήθηκαν με 0 (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ του 1ου ΓΕΛ Μοσχάτου). Στο ΚΕΣΥΠ του Λαγκαδά υπάρχει μια άτυπη φόρμα που έχει ετοιμαστεί από τον υπεύθυνο και γι αυτό η βαθμολόγηση είναι 1 (μερική κάλυψη). Σε δομές που ως αποδεικτικά παρουσιάστηκαν ερωτηματολόγια έρευνας πεδίου, αρχείο επικοινωνίας αλλά και ηλεκτρονική αλληλογραφία, θεωρήθηκε ότι το κριτήριο

καλύπτεται πλήρως (π.χ. Γ.Σ. του ΣΔΕ Παλλήνης). Σε κάθε περίπτωση αυτό που μπορούμε να πούμε για το κριτήριο αυτό είναι πως η μη ύπαρξη συγκεκριμένων οδηγιών αλλά και συγκεκριμένης τυπολογίας αφήνει μεγάλο περιθώριο δράσης στους υπεύθυνους του κάθε φορέα και έγκειται στην κρίση τους η διερεύνηση ή μη των αναγκών των χρηστών. Μεγαλύτερα προβλήματα εντοπίζονται στα ΓΡΑΣΕΠ και τα Γ.Σ. των ΣΔΕ.

Το κριτήριο Α.5.2. που αφορά το αν **ο φορέας προσφέρει στους πελάτες υπηρεσίες ΣυΕΠ που καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών** έχει ως αποδεικτικά δράσεις και υλοποιούμενα σχέδια. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να ξεκαθαριστεί πως το κριτήριο αυτό εμπεριέχει ένα βαθμό υποκειμενικότητας. Σύμφωνα με τους υπεύθυνους των φορέων οι ενδιαφερόμενοι φαίνονται αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι φορείς. Βέβαια το ζήτημα που τίθεται εδώ είναι πως οι φορείς δεν καλύπτουν όλο το φάσμα των ενδιαφερομένων για υπηρεσίες ΣυΕΠ. Δίνεται μεγαλύτερη σημασία κατά γενική παραδοχή στους μαθητές και τους γονείς. Το στοιχείο αυτό φυσικά αφορά τα ΚΕΣΥΠ, τα ΓΡΑΣΕΠ και τα Γ.Σ. των ΣΔΕ και όχι τα Γραφεία Διασύνδεσης των πανεπιστημίων, τα οποία απευθύνονται σε ένα τελείως διαφορετικό κοινό.

Τέλος, αναφορικά με τη **διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες** (κριτήριο Α.5.3.) τα αποδεικτικά είναι: συμπληρωμένα ερωτηματολόγια έρευνας ικανοποίησης καθώς και φόρμες παραπόνων. Με βάση τα δεδομένα της έρευνας, στα Γραφεία Διασύνδεσης παρατηρείται επαρκέστερη κάλυψη του κριτηρίου. Δομές που δεν διερευνούν επαρκώς και σε κάποιες περιπτώσεις καθόλου, την ικανοποίηση των χρηστών και δεν παρουσίασαν κανένα αποδεικτικό για την διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών βαθμολογήθηκαν με 0 (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ 3ου Γυμνασίου Αγ. Δημητρίου, ΚΕΣΥΠ Ρεθύμνου, ΣΔΕ Περιστερίου κ.α.). Δομές που παρουσίασαν ως αποδεικτικά τόσο συμπληρωμένα ερωτηματολόγια έρευνας ικανοποίησης όσο και οι φόρμες παραπόνων βαθμολογήθηκαν με 2 / πλήρη κάλυψη του κριτηρίου (π.χ. ΚΕΣΥΠ Θεσσαλονίκης).

Σε κάθε περίπτωση είναι φανερό ότι υπάρχει σημαντική έλλειψη στη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών από τις ίδιες τις δομές αν και τα μέλη των φορέων πιστεύουν ότι παρέχουν τις απαιτούμενες υπηρεσίες. Δεν είναι λογικό οι φορείς παροχής ΣυΕΠ να μην ενδιαφέρονται να μάθουν αν οι

χρήστες των υπηρεσιών τους έχουν μείνει ικανοποιημένοι. Είναι κι αυτό άλλωστε ένα είδος αξιολόγησης, το οποίο όμως όπως και όλες οι άλλες μορφές αξιολόγησης, απουσιάζει από την καθημερινότητα αυτών των δομών. Συνεπώς κι εδώ πρέπει να γίνουν τομές προκειμένου το σύστημα να γίνει πιο αποδοτικό και ταυτόχρονα αποτελεσματικό.

E.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Β΄

Ομάδα Κριτηρίων 1: Διερεύνηση της ύπαρξης της απαιτούμενης επάρκειας και των μέτρων για την διατήρησή της

Καταρχάς πρέπει να ξεκαθαριστεί πως το Ερωτηματολόγιο Β' είναι επί της ουσίας μια εξειδίκευση του Ερωτηματολογίου Α' με περισσότερες λεπτομέρειες και ως εκ τούτου, καθώς και οι ερωτήσεις συμπίπτουν σε αρκετές περιπτώσεις, τα αποδεικτικά στοιχεία για την πλήρη κάλυψη των κριτηρίων είναι αυτά που έχουν αναφερθεί και παραπάνω.

Ξεκινώντας με το κριτήριο Β.1.1. (**τήρηση συγκεκριμένης διαδικασίας επιλογής προσωπικού σύμφωνα με κριτήρια αξιολόγησης από τον φορέα**) διαπιστώνει κανείς πως οι περισσότεροι υπεύθυνοι δήλωσαν πως πράγματι ακολουθείται μια συγκεκριμένη διαδικασία στην επιλογή του προσωπικού, ωστόσο υπάρχουν παράπονα, ελλείψεις αλλά και προτάσεις. Γενικότερα πάντως, οι υπεύθυνοι ακόμα και ίδιων δομών φαίνονται διχασμένοι αναφορικά με την πληρότητα αυτού του κριτηρίου (βλ. π.χ. Γραφεία Διασύνδεσης). Τέλος, για το κριτήριο αυτό η πρόταση αρκετών υπευθύνων είναι να δοθεί περισσότερη έμφαση στην επιλογή προσωπικού με κατάρτιση σε θέματα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Εν συνεχεία, οι υπεύθυνοι όλων των δομών προσπαθούν, όπως δηλώνουν, να αξιοποιήσουν τις **ευκαιρίες που τυχόν τους δοθούν έτσι ώστε να αναπτύξουν τις επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητές τους** (κριτήριο Β.1.2.). Το κυρίαρχο στοιχείο εδώ είναι η προσωπική πρωτοβουλία. Οι υπεύθυνοι αναλαμβάνουν ως επί το πλείστον μόνοι τους το βάρος (οικονομικό) για τη συμμετοχή τους σε συνέδρια και επιμορφώσεις και λίγοι είναι αυτοί που δηλώνουν πως έχουν στήριξη από τον φορέα τους. Συνεπώς, η πλήρης κάλυψη

του κριτηρίου αυτού συνδέεται άμεσα με την ατομική διάθεση των υπευθύνων, γεγονός που αποδεικνύει την έλλειψη συστηματικής αντιμετώπισης του θεσμού της ΣυΕΠ. Καλύτερη κατάσταση εμφανίζεται στα ΚΕΣΥΠ.

Ως προς την **παροχή ευκαιριών από τους ίδιους τους φορείς για τη συνεχή επαγγελματική βελτίωση του προσωπικού τους** (κριτήριο Β.1.3.), παρατηρούνται, με βάση και το προηγούμενο κριτήριο, αρκετές ελλείψεις. Είπαμε παραπάνω, πως οι φορείς δεν παρέχουν τις κατάλληλες ευκαιρίες στο προσωπικό τους και αυτό έχει ως αποτέλεσμα η βελτίωση του προσωπικού να έχει πάρει έναν καθαρά ατομικό χαρακτήρα. Τα ποσοστά μη επαρκούς κάλυψης και μη κάλυψης για το κριτήριο αυτό είναι συντριπτικά (σχεδόν 75%) και είναι απολύτως ενδεικτικά της κατάστασης που επικρατεί. Το προσωπικό των δομών νοιώθει πως δεν έχει την παραμικρή στήριξη και αυτό είναι σαφές πως έχει αντίκτυπο και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Μολονότι όμως, η στήριξη των φορέων προς τους υπευθύνους είναι μικρή και τα διαθέσιμα μέσα ανεπαρκή (σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας), οι υπεύθυνοι των δομών σε μεγάλο βαθμό δηλώνουν πως **παρέχουν υπηρεσίες ΣυΕΠ υψηλής ποιότητας** (κριτήριο Β.1.4.). Η τεκμηρίωση αυτού έχει να κάνει με την εμπειρία τους και τις γνώσεις τους στο αντικείμενο αλλά και με την προσωπική διάθεση του καθενός. Σαφώς πρόκειται για ένα κριτήριο που είναι αρκετά υποκειμενικό και ο τρόπος να μετρηθεί είναι μάλλον δύσκολος.

Το **γενικό συμπέρασμα** για την εν λόγω ομάδα κριτηρίων είναι πως τα στελέχη της ΣυΕΠ, ανεξαρτήτως δομής, νοιώθουν πως δεν έχουν την κατάλληλη στήριξη από τους φορείς τους προκειμένου να βελτιώσουν τις γνώσεις τους και άρα την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Οι περιορισμένες ευκαιρίες σχετικά με την επαγγελματική βελτίωση του προσωπικού δυσκολεύουν τη συνεχή προσπάθεια για δια βίου μάθηση σε μια εποχή που κρίνεται απαραίτητη λόγω της διαρκούς εξέλιξης σε όλους τους τομείς. Σε αντιστάθμισμα αυτού, τα στελέχη προσπαθούν να εκμεταλλευτούν τις όποιες ευκαιρίες υπάρχουν δείχνοντας με αυτό τον τρόπο την θέληση για περαιτέρω μάθηση και κατάρτιση. Αυτό είναι ένα στοιχείο που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη στην ανάδειξη της αναγκαιότητας προώθησης δράσεων για την επαγγελματική βελτίωση του προσωπικού των δομών ΣυΕΠ. Το πρόβλημα και εδώ συνδέεται με την έλλειψη πόρων, ωστόσο δεν είναι το μόνο πρόβλημα. Φαίνεται πως υπάρχει

απροθυμία αλλά και αδιαφορία των φορέων για την βελτίωση της επάρκειας των λειτουργιών της ΣυΕΠ. Εντούτοις, οι υπεύθυνοι των δομών δηλώνουν πως παρά τις ελλείψεις καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Το θέμα ωστόσο είναι αν αυτό κρίνεται αρκετό.

Ομάδα Κριτηρίων 2: Διερεύνηση του κατά πόσο είναι σύμφωνες οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Η δεύτερη ομάδα κριτηρίων αναφέρεται στην σχέση των μεθόδων, των τεχνικών και των μέσων παροχής υπηρεσιών με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Στην πλειονότητά τους **οι υπηρεσίες φαίνεται να μην καλύπτουν πλήρως τα διεθνή πρότυπα** (κριτήριο Β.2.1.) με τις μεγαλύτερες ελλείψεις να καταγράφονται στα Γ.Σ. των ΣΔΕ, ενώ ακολουθούν τα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΚΕΣΥΠ, με τα Γραφεία Διασύνδεσης να συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο ποσοστό πλήρους κάλυψης (αν και το ποσοστό αυτό δεν ξεπερνά το 30%). Είναι φανερό πως η έλλειψη ενός οργανωμένου πλαισίου και μεθοδολογίας για την λειτουργία των δομών δεν βοηθάει στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Αρκετά στελέχη των δομών δήλωσαν ότι δεν ήταν εξοικειωμένοι με τα διεθνή πρότυπα ενώ πολλοί ήταν αυτοί που δήλωσαν ότι εφαρμόζουν τα πρότυπα του Ε.Κ.Ε.Π., με ότι αυτό συνεπάγεται, αν και αυτοί δεν έδωσαν επαρκή αποδεικτικά στοιχεία.

Σε κάθε περίπτωση, οι ελλείψεις στον τομέα αυτό είναι τεράστιες, για όλες τις δομές και είναι προφανές ότι κάτι πρέπει να γίνει προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της υφιστάμενης κατάστασης. Όπως έχει αναφερθεί παραπάνω, η ποιότητα στη ΣυΕΠ είναι πλέον ευρωπαϊκή προτεραιότητα, με μεγάλες εξελίξεις στον τομέα, και δεν γίνεται να μην ακολουθούνται τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα.

Ως προς τις **μεθόδους ομαδικής και ατομικής συμβουλευτικής** (κριτήριο Β.2.2.) όλοι οι φορείς συγκεντρώνουν μεγάλα ποσοστά με μοναδικό πρόβλημα τα Γ.Σ. των ΣΔΕ, οι υπεύθυνοι των οποίων δήλωσαν πως οι διαθέσιμοι χώροι δεν επαρκούν ή δεν είναι κατάλληλοι για την διεξαγωγή κυρίως ομαδικής συμβουλευτικής. Σε γενικές γραμμές, πάντως, τα στελέχη ΣυΕΠ δηλώνουν πως

καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την διεξαγωγή τόσο ατομικής όσο και ομαδικής συμβουλευτικής. Κάποια στελέχη μάλιστα, κυρίως των ΓΡΑΣΕΠ δήλωσαν πως μεταφέρονται σε άλλους χώρους (του σχολείου) προκειμένου να κάνουν ομαδική συμβουλευτική (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ 1ου Λυκείου Μοσχάτου). Η πραγματοποίηση ατομικής και ομαδικής συμβουλευτικής είναι ο κύριος λόγος ύπαρξης αυτών των δομών και ως εκ τούτου είναι λογικό οι υπεύθυνοι να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την καλύτερη δυνατή παροχή των υπηρεσιών, ωστόσο για μια ακόμα φορά η έλλειψη χώρων και υποδομών αποτελεί τροχοπέδη στις προσπάθειές τους.

Σχετικά με τις **ενέργειες πληροφόρησης** (κριτήριο Β.2.3.) μπορούμε να πούμε ως η αξιοποίηση των ΤΠΕ έχει συμβάλει καθοριστικά στην ικανοποιητική κάλυψη του εν λόγω κριτηρίου. Το διαδίκτυο είναι το πλέον άμεσο μέσο για την παροχή πληροφοριών, ειδικότερα στις νέες ηλικίες και έτσι οι δομές έχουν τη δυνατότητα να καλύπτουν σε ικανοποιητικό βαθμό αυτό το κριτήριο. Τα στελέχη των Γ.Σ. των ΣΔΕ δήλωσαν σε μεγάλο βαθμό πως δεν καλύπτουν το κριτήριο αυτό καθώς τα μέσα που έχουν στη διάθεσή τους δεν επαρκούν. Επομένως, κι εδώ ισχύει ότι και στα περισσότερα κριτήρια. Η έλλειψη πόρων προκαλεί εμπόδια στην προσπάθεια για ποιοτικές υπηρεσίες ΣυΕΠ.

Στο ζήτημα της **ύπαρξης εργαλείων συμβουλευτικής** (κριτήριο Β.2.4.), φαίνεται ότι οι φορείς στο σύνολό τους δεν διαθέτουν επαρκή κάλυψη. Αρκετοί υπεύθυνοι δήλωσαν πως κάνουν χρήση των ψυχομετρικών τεστ του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, ωστόσο η μεγάλη πλειοψηφία δήλωσε πως τα τεστ αυτά δεν του καλύπτουν και ως εκ τούτου προτιμούν να μην τα χρησιμοποιούν. Παράλληλα, ορισμένα στελέχη ΣυΕΠ (π.χ. ΚΕΣΥΠ Ιλίου) κάνουν χρήση ηλεκτρονικών ψυχομετρικών τεστ, ωστόσο και σε αυτό το κριτήριο γίνεται φανερό η έλλειψη ενός κεντρικού συντονισμού και μιας συγκεκριμένης κατεύθυνσης. Τα στελέχη ΣυΕΠ σε πολλές περιπτώσεις είναι αναγκασμένοι μόνοι τους να αποφασίσουν αν θα κάνουν χρήση εργαλείων συμβουλευτικής ή όχι.

Στην πλειοψηφία τους οι δομές ΣυΕΠ φαίνεται ότι **παρέχουν υπηρεσίες με επιστημονικά και δεοντολογικά ορθό τρόπο** (κριτήριο Β.2.5.) αλλά και σε αυτή την περίπτωση το κριτήριο εμπεριέχει το στοιχείο της υποκειμενικότητας. Οι υπεύθυνοι βασίζονται σε κάποιους άξονες, οι οποίοι δεν έχουν πάντα σχέση

με τα διεθνή πρότυπα όπως είπαμε παραπάνω, και προσπαθούν βάσει των υλικοτεχνικών υποδομών που έχουν στη διάθεσή τους να κάνουν το καλύτερο δυνατό, χωρίς αυτό να είναι πάντα εφικτό.

Σύμφωνα με τα παραπάνω υπάρχει ένα καθολικό πρόβλημα εναρμόνισης των υπηρεσιών με τα διεθνή πρότυπα σε όλες τις δομές ΣυΕΠ και κρίνεται επιτακτική η ανάγκη υιοθέτησης αυτών των προτύπων έτσι ώστε να γίνουν πιο αποτελεσματικές οι υπηρεσίες. Η μη εναρμόνιση με τα διεθνή πρότυπα μπορεί να επιβεβαιωθεί και από τις ελλείψεις στα εργαλεία συμβουλευτικής, ένα φαινόμενο το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε μη αποτελεσματικές επιλογές ή μη αποδοτικές λύσεις για τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Παρατηρούνται επίσης προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης ειδικότερα στα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ, ως αποτέλεσμα της έλλειψης επαρκών πόρων. Παρ' όλα τα προβλήματα, φαίνεται ότι τα στελέχη των δομών διαθέτουν την στοιχειώδη εμπειρία και τεχνογνωσία έτσι ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να είναι τουλάχιστον δεοντολογικά και επιστημονικά ορθές, αν και επαναλαμβάνουμε πως αυτό είναι κάτι υποκειμενικό. Παρόλα αυτά όμως ακόμα και σε αυτό τον τομέα καταγράφονται μεγάλες ελλείψεις. Ο μόνος τρόπος ασφαλούς καταγραφής της παροχής και των αποτελεσμάτων της ΣυΕΠ θα ήταν η συστηματική αξιολόγηση των υπηρεσιών.

Ομάδα Κριτηρίων 3: Επίπεδα κάλυψης των αναγκών των διαφόρων ομάδων στόχου από τις υπηρεσίες ΣυΕΠ

Η **πλήρης κάλυψη των αναγκών των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ** (κριτήριο Β.3.1.) θα όφειλε να είναι η βασική επιδίωξη των υπηρεσιών ΣυΕΠ, εντούτοις διαπιστώνεται πως η πλήρης κάλυψη του εν λόγω κριτηρίου δεν φτάνει καν το 50%. Τα περισσότερα στελέχη των δομών ΣυΕΠ δεν έδωσαν αποδεικτικά για το κριτήριο αυτό. Δηλώνουν ωστόσο πως κάνουν ότι μπορούν, τηρουμένων των αναλογιών, αυτό αποδεικνύεται όμως πως δεν είναι αρκετό.

Για το ζήτημα της **εφαρμογής ενεργειών διερεύνησης αναγκών των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ** (κριτήριο Β.3.2.) διαπιστώνει κανείς πως και εδώ τα ποσοστά δεν είναι ιδιαίτερα υψηλά. Οι υπεύθυνοι στην πλειοψηφία τους δήλωσαν πως χρησιμοποιούν κάποιο ερωτηματολόγιο, κάτι όμως που από μόνο του δεν κρίνεται επαρκές. Εξίσου, μεγάλα προβλήματα αντιμετωπίζουν όλες οι

δομές στο κριτήριο αυτό, με τα Γραφεία Διασύνδεσης να έχουν μια καλύτερη εικόνα στο σύνολο. Σε κάθε περίπτωση η διερεύνηση των αναγκών των χρηστών είναι μια πολύ σημαντική λειτουργία, η οποία συντελεί στην αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών. Επομένως, είναι σαφές ότι πρέπει να δοθεί πολύ μεγαλύτερη προσοχή στον τομέα αυτό και να γίνει συνολική προσπάθεια από όλους του φορείς για συστηματική καταγραφή και διερεύνηση των αναγκών των χρηστών.

Τέλος, η **παροχή υπηρεσιών σε χώρους, χρόνους και με μέσα που καλύπτουν τις ανάγκες των ομάδων στόχου** (κριτήριο Β.3.3.) είναι ένα ακόμα κριτήριο που σχετίζεται με την υλικοτεχνική υποδομή των δομών. Τα ποσοστά κι εδώ είναι αρκετά χαμηλά, με εξαίρεση τα Γραφεία Διασύνδεσης, τα οποία στεγάζονται σε χώρους των Πανεπιστημίων και άρα παρουσιάζουν καλύτερη εικόνα. Για να αλλάξει αυτή η εικόνα χρειάζεται μια μάλλον γενναία επένδυση. Πάντως, θα πρέπει να επισημανθεί το γεγονός πως σε αρκετές δομές τα στελέχη καταβάλουν φιλότιμες προσπάθειες να εξυπηρετήσουν τους διάφορους αποδέκτες των υπηρεσιών, δουλεύοντας εκτός ωραρίου και απογευματινές ώρες (π.χ. ΓΡΑΣΕΠ 1ου ΓΕΛ. Μοσχάτου).

Συνοψίζοντας, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι τα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ αντιμετωπίζουν τα μεγαλύτερα προβλήματα σε ότι αφορά τα επίπεδα κάλυψης των αναγκών των χρηστών αλλά και της εφαρμογής διαδικασιών διερεύνησης των αναγκών των χρηστών. Αυτό όμως δε σημαίνει ότι οι άλλες δομές είναι σε πολύ καλύτερο επίπεδο. Οι μεγαλύτερες ελλείψεις εμφανίζονται στην παροχή υπηρεσιών σε χρόνους, χώρους και μέσα που καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών. Στο κριτήριο δηλαδή που σχετίζεται άμεσα με τον οικονομικό παράγοντα.

Ομάδα Κριτηρίων 4: Διερεύνηση από τους φορείς ΣυΕΠ των επιπέδων ικανοποίησης των ομάδων χρηστών

Σε αυτή την τέταρτη ομάδα κριτηρίων διερευνώνται αρχικά **τα κίνητρα και οι προσδοκίες των χρηστών των υπηρεσιών ΣυΕΠ** (κριτήριο Β.4.1.). Όπως έχουμε δει και παραπάνω, υπάρχουν τεράστιες ελλείψεις στον τομέα αυτό, κάτι που αφορά όλες τις δομές. Όπως προαναφέρθηκε, η διάγνωση αναγκών είναι μια διαδικασία απολύτως απαραίτητη για την αποτελεσματική έκβαση των

υπηρεσιών ΣυΕΠ. Συνεπώς, ισχύει ότι ειπώθηκε προηγουμένως, δηλαδή είναι απαραίτητη η συστηματική διάγνωση αναγκών, που να περιλαμβάνει σαφώς τόσο τα κίνητρα όσο και τις προσδοκίες των χρηστών.

Στη **διερεύνηση για την εφαρμογή ενεργειών ανίχνευσης της ικανοποίησης των χρηστών** (κριτήριο Β.4.2.), εκτός από τα Γραφεία Διασύνδεσης, οι υπόλοιποι φορείς σε αξιοσημείωτα μεγάλα ποσοστά φαίνεται ότι έχουν μεγάλες ελλείψεις, με τις μεγαλύτερες να καταγράφονται στα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ. Η διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών είναι εξίσου σημαντική με τη διάγνωση των αναγκών τους καθώς μόνο έτσι είναι δυνατόν να εντοπιστούν λάθη, παραλείψεις αλλά και καλές πρακτικές και επομένως μόνο έτσι θα μπορέσει να βελτιωθεί και να γίνει πιο ποιοτική η παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Τρόποι διερεύνησης της ικανοποίησης υπάρχουν πολλοί και η διεθνής πρακτική προτείνει συγκεκριμένες μεθόδους. Συνεπώς, χρειάζεται βούληση αλλά φυσικά και ύπαρξη πόρων για την βελτίωση της απόδοσης των δομών σε αυτό τον τομέα.

Παράλληλα, ένα μεγάλο ποσοστό των δομών φαίνεται ότι δεν **καλύπτουν τις προσδοκίες των χρηστών τους** (κριτήριο Β.4.3.) με τις μεγαλύτερες ελλείψεις να καταγράφονται πρωτίστως στα Γ.Σ. των ΣΔΕ και δευτερευόντως στα ΓΡΑΣΕΠ και τα ΚΕΣΥΠ. Το πρόβλημα εδώ, όπως προαναφέρθηκε, σχετίζεται με την έλλειψη υποδομών και επαρκών πόρων καθώς επίσης και με την μη επαρκή στελέχωση των δομών.

Συμπερασματικά, παρατηρείται ότι οι δομές προσπαθούν να παράσχουν ποιοτικές υπηρεσίες ΣυΕΠ χωρίς όμως να λαμβάνουν υπόψη σε μεγάλο βαθμό τους ίδιους τους χρήστες / αποδέκτες των υπηρεσιών και τις ανάγκες τους. Πρόκειται φυσικά για μια μεγάλη αντίφαση η οποία πρέπει να μελετηθεί. Αυτό είναι το χαρακτηριστικότερο συμπέρασμα αυτής της 4ης ομάδας κριτηρίων. Εξαιρεση αποτελούν ως ένα βαθμό τα Γραφεία Διασύνδεσης, ωστόσο το κοινό στο οποίο απευθύνονται είναι αρκετά διαφορετικό απ' των υπόλοιπων δομών. Συνεπώς, πρέπει να βελτιωθεί πολύ η κατάσταση αναφορικά με τη διερεύνηση και ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών για να μπορέσουμε να μιλήσουμε για πραγματικά ποιοτικές υπηρεσίες ΣυΕΠ στην Ελλάδα.

Ομάδα Κριτηρίων 5: Παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας και της απόδοσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ με την συμμετοχή όλων των ομάδων χρηστών

Η τελευταία ομάδα κριτηρίων αποτελεί επί της ουσίας μια σύνοψη των προηγούμενων. Εδώ, λοιπόν, μπορούμε να δούμε συνολικά πως οι δομές στο σύνολό τους δεν ακολουθούν κάποια καθορισμένα κριτήρια ποιότητας (κριτήριο B.5.1.) ενώ ο προγραμματισμός των δράσεων (κριτήριο B.5.2.) τους είναι κυρίως άτυπος ή μη επαρκώς τεκμηριωμένος. Αναφορικά με τη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών (κριτήριο B.5.3.) όπως προαναφέρθηκε δεν εφαρμόζεται επαρκώς. Παράλληλα, τα επίπεδα αυτοαξιολόγησης (κριτήριο B.5.4.) είναι αρκετά χαμηλά καθώς σε όλους τους φορείς τα ποσοστά μερικής ή καθόλου κάλυψης αγγίζουν ή ξεπερνούν το 70%. Η εξωτερική αξιολόγηση (κριτήριο B.5.5.) παρουσιάζει ακόμα μικρότερα ποσοστά αφού η μη κάλυψη για το εν λόγω κριτήριο στο σύνολο των δομών προσεγγίζει το 70%, ενώ αν συνυπολογιστεί και το ποσοστό μερικής κάλυψης το συνολικό ποσοστό υπερβαίνει το 85%. Η έλλειψη αξιολόγησης φυσικά μπορεί να καταδειχθεί ως ένας μεγάλος υπεύθυνος για την συνολική κατάσταση στην οποία βρίσκονται οι δομές ΣυΕΠ στην Ελλάδα σήμερα. Επιπλέον, η αξιολόγηση από τους ίδιους τους χρήστες των δομών ΣυΕΠ (κριτήριο B.5.6.) παρουσιάζει εξίσου απογοητευτικά ποσοστά καθώς δεν εφαρμόζεται καθόλου στο σύνολο των δομών. Χαρακτηριστικό το γεγονός ότι η μη κάλυψη του εν λόγω κριτηρίου αγγίζει το 80%. Συμπερασματικά, δεν υπάρχει συστηματική και επαρκής αξιολόγηση των υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ελλάδα.

Επιπρόσθετα, παρουσιάζεται έλλειψη στη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών (κριτήριο B.5.7.) καθώς δεν δόθηκαν σε ικανοποιητικό ποσοστό αποδεικτικά για μελλοντικές δράσεις. Τα Γραφεία Διασύνδεσης φαίνεται να σχεδιάζουν νέες δράσεις και υπηρεσίες σε ικανοποιητικό βαθμό (κριτήριο B.5.8.) ενώ τα ΚΕΣΥΠ, τα ΓΡΑΣΕΠ και τα Γ.Σ. των ΣΔΕ παρουσιάζουν μεγάλες ελλείψεις και σε αυτό το κριτήριο, μην έχοντας επαρκή αποδεικτικά στοιχεία. Τέλος, η λήψη διορθωτικών ενεργειών (κριτήριο B.5.9.) είναι ένα κριτήριο για το οποίο δεν ήταν εύκολο να δοθούν αποδεικτικά στοιχεία, παρ' όλα αυτά και σε αυτό το κριτήριο τα ποσοστά πλήρους κάλυψης είναι πολύ μικρά. Χαρακτηριστικό, αναφορικά με τα δύο τελευταία κριτήρια, είναι το γεγονός πως τα στελέχη των δομών αναδείκνυαν πολύ το γεγονός της αβεβαιότητας της θέσης τους (*του χρόνου θα είμαστε στην ίδια θέση; του χρόνου θα υπάρχει ο φορέας;*) ως

δικαιολογία για την έλλειψη σχεδιασμού νέων δράσεων αλλά και τη λήψη διορθωτικών ενεργειών. Είναι γεγονός πως το κλίμα αβεβαιότητας και η ανασφάλεια δεν βοηθούν στην ομαλή λειτουργία οιαδήποτε οργανισμού και το στοιχείο αυτό πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη.

Ζ. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΕΠ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ

Ο κύριος στόχος της συγκεκριμένης έρευνας είναι τα ευρήματα να αξιολογηθούν από τους διαμορφωτές πολιτικής, τους φορείς επαγγελματικής συμβουλευτικής και τους κοινωνικούς εταίρους έτσι ώστε να βελτιωθούν οι υπηρεσίες των φορέων ΣυΕΠ.

Μέχρι σήμερα χρησιμοποιούνταν διεθνώς διαφορετικά μοντέλα για τη διερεύνηση των επίπεδων αποτελεσματικότητας της συμβουλευτικής από τους αρμόδιους φορείς. Το τρέχον διάστημα, σε ευρωπαϊκό επίπεδο γίνονται ενέργειες στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου ELGPN για τη δημιουργία ενιαίου πλαισίου διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ, με ποσοτικούς, ποιοτικούς δείκτες και ποσοτικοποιημένους δείκτες. Το γεγονός αυτό θα διευκολύνει στο άμεσο μέλλον να τεθεί η λειτουργία των δομών ΣυΕΠ στην Ελλάδα σε νέα βάση σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Σε συνδυασμό δε με την εφαρμογή του Π3 Εθνικού Πλαισίου Ποιότητας για τη Δια Βίου Μάθηση θα συμβάλει στην ποιοτική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποίησε μετρήσιμους δείκτες έτσι ώστε να διερευνήσει τα επίπεδα οργάνωσης, αποτελεσματικότητας, διερεύνησης προσδοκιών, πληροφόρησης, υπευθυνότητας, κατάρτισης, επιστημονικότητας, αξιολόγησης και αυτοαξιολόγησης στις δομές ΣυΕΠ.

Κάποια σημεία τα οποία είναι εξαιρετικά σημαντικά ως προς την μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι η συμμετοχή χρηστών και πολιτών, η επάρκεια των συμβούλων, η βελτίωση των υπηρεσιών, η συνοχή και η επίδραση ή διαφορετικά, η αποτελεσματικότητα ως προς τα μαθησιακά αποτελέσματα, την αγορά εργασίας, την οικονομία και την κοινωνική ενσωμάτωση.

Ένα από τα κριτήρια διασφάλισης ποιότητας είναι η επάρκεια και επιμόρφωση των συμβούλων. Όπως παρατηρήσαμε από την ανάλυση των αποτελεσμάτων του προηγούμενου κεφαλαίου, τα στελέχη διαθέτουν την απαραίτητη επάρκεια από πλευράς βασικών δεξιοτήτων όμως υπάρχουν αρκετές ελλείψεις ως προς τις

περαιτέρω δεξιότητες που κρίνονται απαραίτητες σε πολλές από τις περιπτώσεις. Επιπλέον, είναι αξιοσημείωτο ότι υπάρχει έλλειψη, κυρίως στα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ, ως προς προγράμματα επιμόρφωσης και κατάρτισης των στελεχών των φορέων αυτών. Τα ίδια τα στελέχη αναφέρουν ότι οποιοσδήποτε ευκαιρίες για επιμόρφωση και επαγγελματική κατάρτιση τους δίνονται προσπαθούν να τις αξιοποιούν όσο το δυνατόν περισσότερο όμως, το πρόβλημα που παρατηρείται είναι η έλλειψη επαρκών, συστηματικών και ενιαία οργανωμένων ως προς το περιεχόμενο τους δράσεων επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης. Είναι δεδομένο ότι επιβάλλεται η προώθηση τέτοιων ολοκληρωμένων προγραμμάτων επιμόρφωσης έτσι ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα των υπηρεσιών.

Η υλικοτεχνική υποδομή είναι ένα άλλο κριτήριο, πολύ σημαντικό για την ομαλή παροχή των υπηρεσιών συμβουλευτικής. Παρατηρείται ότι υπάρχει σχετική έλλειψη υλικοτεχνικών υποδομών κυρίως στα Γ.Σ. των ΣΔΕ, τα ΚΕΣΥΠ και τα ΓΡΑΣΕΠ. Τα Γραφεία Διασύνδεσης βρίσκονται σε καλύτερη κατάσταση από πλευράς υποδομών, όπως συμβαίνει στις περισσότερες κατηγορίες κριτηρίων. Σε πολλές δομές εκλείπουν οι υποδομές για ΑμεΑ και είναι εύκολα αντιληπτό ότι δυσχεραίνεται η προσπάθεια για κοινωνική ενσωμάτωση και καταπολέμηση των ανισοτήτων και της περιθωριοποίησης.

Η επικαιροποίηση του υλικού των δομών ΣυΕΠ είναι ένα βασικό κριτήριο το οποίο δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την αποτελεσματική λειτουργία, πληροφόρηση, προώθηση και ανάπτυξη των δομών ΣυΕΠ. Παρατηρείται, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, ότι εκτός από τα Γραφεία Διασύνδεσης οι υπόλοιπες δομές έχουν πολλές ελλείψεις όσον αφορά την επικαιροποίηση του υλικού τους, με τις μεγαλύτερες να εντοπίζονται στα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ.

Τα μεγαλύτερα προβλήματα και ελλείψεις εμφανίζονται στην αξιολόγηση των δομών ΣυΕΠ, είτε αυτή προέρχεται από τους χρήστες, είτε από εξωτερικούς αξιολογητές, είτε από τα ίδια τα στελέχη. Οι ελλείψεις αυτές εμφανίζονται σε όλες τις δομές ΣυΕΠ, λιγότερο στα Γραφεία Διασύνδεσης και περισσότερο στα Γ.Σ. των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ, όμως τα ποσοστά είναι αρκετά υψηλά όλες τις δομές. Το γεγονός αυτό δυσχεραίνει τον εντοπισμό των προβλημάτων και των δυσλειτουργιών που θα βοηθήσει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Στο Π3 Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση που δημιουργήθηκε το 2010 από το Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων αναφέρονται οι στόχοι της Δια Βίου Μάθησης και πως η διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών εξυπηρετεί την αναβάθμιση της ποιότητας της Δια Βίου Μάθησης.

Ο πρώτος στόχος του Εθνικού Πλαισίου για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση αναφέρει ότι **η Δια Βίου Μάθηση είναι ελκυστική όταν οι υπηρεσίες ΣυΕΠ καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής της**. Όπως φαίνεται από τα ευρήματα της παρούσας μελέτης χρειάζεται να δοθεί περισσότερη έμφαση στον συγκεκριμένο τομέα ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να καλύπτουν τις ανάγκες των αποδεκτών των υπηρεσιών. Παράλληλα, πρέπει να αναφερθούν οι ελλείψεις στην αξιολόγηση από τους αποδέκτες των υπηρεσιών οι οποίες δεν επιτρέπουν τον σχηματισμό μιας ξεκάθαρης και αντιπροσωπευτικής εικόνας ως προς την άποψη των χρηστών για το αν οι ανάγκες τους καλύπτονται.

Ο δεύτερος στόχος είναι η **Δια Βίου Μάθηση να καταστεί αποτελεσματική** και κατ' επέκταση και οι δομές ΣυΕΠ ώστε να υπηρετούν τον στόχο αυτό. Η αποτελεσματικότητα επιτυγχάνεται **όταν οι μέθοδοι, τεχνικές και τα μέσα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα** και οι αποκτώμενες γνώσεις και δεξιότητες συμβάλλουν στην εύρεση εργασίας και στην αποτελεσματικότητα ως προς την απόκτηση των αναγκαίων προσόντων.

Ο τρίτος στόχος είναι η **Δια βίου μάθηση να σχετίζεται με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, πράγμα που σημαίνει τα αποκτηθέντα προσόντα να οδηγούν σε εξεύρεση εργασίας σύμφωνης με τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητες του αποφοίτου**. Αυτός ο στόχος αποτελεί βασική αποστολή της ΣυΕΠ η οποία αποτελεί μια δια βίου διαδικασία που επιτρέπει στους πολίτες σε οποιαδήποτε στιγμή της ζωής τους να συνειδητοποιούν τις ικανότητες, τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά τους, να λαμβάνουν ορθές εκπαιδευτικές και επαγγελματικές αποφάσεις, να σχεδιάζουν και να διαχειρίζονται τη σταδιοδρομία τους, τους επαγγελματικούς ρόλους και τις επαγγελματικές διαδρομές με ασφαλέστερο τρόπο μέσα στη σημερινή πραγματικότητα της αγοράς εργασίας και τέλος να επιτυγχάνουν μεγαλύτερη ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και

επαγγελματική τους ζωή. Παράλληλα μπορεί να συμβάλει στην εναρμόνιση των αναγκών της αγοράς εργασίας και των επαγγελματικών επιλογών των πολιτών. Από τα πορίσματα της μελέτης προκύπτει ότι **τα μέσα πληροφόρησης που παρέχονται για την εκπαίδευση, την κατάρτιση και την αγορά εργασίας στις δομές ΣυΕΠ χρειάζονται ενίσχυση και το υλικό εκπαιδευτικής και επαγγελματικής πληροφόρησης πρέπει να επικαιροποιείται συχνότερα**.

Ο τέταρτος στόχος είναι η **Δια βίου μάθηση να είναι αειφόρος και προάγει την κοινωνική συνοχή. Αυτό σημαίνει ότι οι υπηρεσίες ΣυΕΠ πρέπει να απευθύνονται σε όλους τους αποφοίτους της διά βίου μάθησης**, δηλαδή στους αποφοίτους της τυπικής εκπαίδευσης, της μη τυπικής εκπαίδευσης (Αρχική και συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση, εκπαίδευση ενηλίκων κλπ.) και της άτυπης μάθησης. Η προώθηση της κοινωνικής συνοχής μέσω της ΣυΕΠ επιτυγχάνεται με την αύξηση της πρόσβασης σε υπηρεσίες ΣυΕΠ από όλες τις ομάδες του πληθυσμού συμπεριλαμβανομένων των ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Η συνεχής διερεύνηση των αναγκών όλων των ομάδων χρηστών είναι ένας από τους βασικότερους παράγοντες συνεχούς ποιοτικής βελτίωσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ και παράλληλα κοινωνικής συνοχής, που όμως η έρευνα έδειξε ότι δεν εφαρμόζεται με συστηματικό τρόπο από δομές ΣυΕΠ

Ο πέμπτος στόχος είναι η **Δια βίου μάθηση να προάγει τη δημιουργικότητα και την καινοτομία. Αυτό σημαίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ πρέπει να βασίζονται σε καινοτόμες μεθόδους**. Η ανάπτυξη καινοτόμων δράσεων, όπως είναι η παροχή τηλεφωνικής συμβουλευτικής, η χρήση ηλεκτρονικών portfolio και η μεγαλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ είναι στοιχεία στα οποία πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση από τους διαμορφωτές πολιτικής των υπηρεσιών ΣυΕΠ

Ο έκτος στόχος είναι η **Δια βίου μάθηση να χρησιμοποιεί πόρους υψηλών προδιαγραφών. Συγκεκριμένα τα στελέχη της ΣυΕΠ πρέπει να διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια** για την άσκηση του ρόλου τους, την οποία θα πρέπει και να εξελίσσουν. Από τα πορίσματα της μελέτης προέκυψε ότι η πλειονότητα των στελεχών διαθέτουν την απαραίτητη επάρκεια από πλευράς γνώσεων όμως υπάρχουν αρκετές ελλείψεις ως προς τις συμπληρωματικές δεξιότητες (γνώση Η/Υ, ξένων γλωσσών κλπ) που κρίνονται απαραίτητες για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Παράλληλα υπάρχουν ελλείψεις ως προς την

διοργάνωση προγραμμάτων επιμόρφωσης με σκοπό την συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και βελτίωση των στελεχών των δομών αυτών ΣυΕΠ τα οποία προσπαθούν να αναλάβουν προσωπικές πρωτοβουλίες για την επιμόρφωσή τους εκτός της δομής πολλές φορές.

Ο έβδομος στόχος είναι **η Δια βίου μάθηση να υλοποιείται με κοινωνική υπευθυνότητα. Όσον αφορά τις υπηρεσίες ΣυΕΠ αυτές θα πρέπει να είναι προσβάσιμες από τις κοινωνικά ευάλωτες ομάδες.** Τα πορίσματα της έρευνας έδειξαν ότι τόσο η προβολή των υπηρεσιών ΣυΕΠ, η οποία αποτελεί βασικό μέσο προώθησης της πρόσβασης, όσο και η παραπομπή των χρηστών σε άλλους φορείς δεν γίνονται με επίσημο και οργανωμένο τρόπο, ενώ δεν υπάρχουν σε όλες τις δομές οι συνθήκες που εξασφαλίζουν φυσική πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές από τα άτομα με αναπηρία.

Ο όγδοος στόχος είναι η Δια βίου μάθηση να αξιοποιεί τη δικτύωση και τις συνεργασίες. Συγκεκριμένα θα πρέπει να παρακολουθείται και να αξιολογείται τακτικά η λειτουργία και δικτύωση των υπηρεσιών ΣυΕΠ με άλλους φορείς. Τα πορίσματα της έρευνας έδειξαν ότι όλες οι δομές αντιμετωπίζουν αρκετές ελλείψεις στην ανάπτυξη συνεργασιών με φορείς τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό και ότι πολύ συχνά ελλείπει ενός οργανωμένου δικτύου συνεργασιών προχωρούν στην σύναψη άτυπων συνεργασιών με άλλους φορείς. Τέλος διαπιστώνεται από την έρευνα ότι δεν εφαρμόζεται οργανωμένο σύστημα αξιολόγησης των δομών ΣυΕΠ είτε αυτοαξιολόγησης είτε εξωτερικής αξιολόγησης, στο οποίο να συμμετέχουν και οι χρήστες των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Βλάχος, Λ. (1998) *"Η στρατηγική των συνεργασιών και το μέλλον του Γ.Δ. του Α.Π.Θ."*.
- Βλάχος, Λ. και Παπαναστασίου, Γ. (1998) *"Πανεπιστημιακά γραφεία διασύνδεσης σπουδών και σταδιοδρομίας"*, Ιστοσελίδα του Γ.Δ. του Α.Π.Θ. στο διαδίκτυο.
- Οριζόντια δικτύωση Γραφείων Διασύνδεσης Ελληνικών ΑΕΙ, (1999) *Συμβουλευτικός οδηγός*, Αθήνα: Οριζ. Δικτύωση
- Πατεστή, Α. (2007) Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός - Το παρόν και το μέλλον για την Ευρώπη και την Ελλάδα, στο Ε.Κ.Ε.Π. *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Εκπαίδευσης*, Αθήνα, Ε.Κ.Ε.Π.-ΕΚΤ.
- Σιδηρά, Β. & Ναγόπουλος, Ν. (2005) *Σύστημα Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης*, Αθήνα, E-Quality.
- Σιπητάνου, Α. (2005) *Θεσμοί και πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Δια Βίου Μάθηση*, Θεσσαλονίκη, εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
- Υπουργείο Παιδείας και Δια Βίου Μάθησης (2011) *Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση*, Αθήνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΩΝ (Expert Panel) ⁵⁴

⁵⁴ Το παρόν κεφάλαιο (Παραδοτέο 11) εκπονήθηκε από τους: Νίκο Παπαδάκη, Γιώργο Μυρογιάννη, Προκόπη Πανδή. Ο Νίκος Παπαδάκης είναι αναπληρωτής καθηγητής του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Κρήτης. Ο Γιώργος Μυρογιάννης (Ph.D) είναι Σύμβουλος, Γενικός Διευθυντής της INCOM ΕΠΕ. Ο Προκόπης Πανδής (Ph.D) είναι Πολιτικός Επιστήμων με ειδικότητα στη Δια Βίου Μάθηση.

Α. ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ – ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΡΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΔΟΜΕΣ ΣΥΕΠ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Στο πλαίσιο του έργου «Προπαρασκευαστική μελέτη – έρευνα για την τήρηση Κριτηρίων Ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης» (Αυτεπιστασία) διοργανώθηκε στις 15 Νοεμβρίου 2011 στα γραφεία του Ε.Κ.Ε.Π. συνάντηση εμπειρογνομώνων (expert panel) στην οποία κλήθηκαν και συμμετείχαν ειδικοί επιστήμονες και εμπειρογνώμονες σε θέματα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ και ποιότητας ΣυΕΠ καθώς και εκπρόσωποι θεσμικών φορέων που παρέχουν υπηρεσίες ΣυΕΠ.

Ειδικότερα συμμετείχαν οι:

1. Κασσωτάκης Μιχάλης, Καθηγητής Παιδαγωγικής Πανεπιστημίου Αθηνών, ειδικός στην ΣυΕΠ
2. Κατσανέβας Θεόδωρος, Καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιώς στην οικονομική της εργασίας, Πρόεδρος ΕΛΕΣΥΠ
3. Μόνικα Λάππα, Προϊσταμένη Τμήματος ΣΕΠ, της Διεύθυνσης ΣΕΠΕΔ του Υπουργείου Παιδείας.
4. Χατζηγιάννη Κονδυλία, Στέλεχος Διεύθυνσης Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού του ΟΑΕΔ
5. Τελιοπούλου Κασσάνδρα, Εξωτερικός Εμπειρογνώμων στη Διασφάλιση Ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ
6. Στεργίου Χρυσούλα, Πρόεδρος Πανελληνίου Συλλόγου Εκπαιδευτικών – Στελεχών ΣΕΠ της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης
7. Κιτσάκη Βασιλική, Δρ. Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού, Γραμματέας Συλλόγου Ελλήνων Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού
8. Κωνσταντίνος - Βίκτωρ Χατζησταμάτης, Πρόεδρος Συλλόγου Λειτουργών Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού
9. Παυλάκος Νίκος, Υπεύθυνος Ιδιωτικού Γραφείου Συμβουλευτικής- Προσανατολισμού

Το Expert Panel συντόνισαν οι:

1. Παναγιωτοπούλου Αλεξάνδρα, Αντιπρόεδρος του Δ.Σ του Ε.Κ.Ε.Π.
2. Μπαντούνα Σταυρούλα, Μέλος του Δ.Σ του Ε.Κ.Ε.Π., Εκπρόσωπος ΓΣΕΕ
3. Βλαχάκη Φωτεινή, Διευθύντρια Προγραμματισμού και Ανάπτυξης του Ε.Κ.Ε.Π.
4. Γαϊτάνης Δημήτρης, Δρ. Φιλοσοφίας Πανεπιστημίου Αθηνών, Υπεύθυνος Έργου, Προϊστάμενος Τομέα Πιστοποίησης και Διασφάλισης Ποιότητας Στελεχών και Φορέων ΣυΕΠ του Ε.Κ.Ε.Π.

Στους συμμετέχοντες εμπειρογνώμονες τέθηκαν υπόψη πριν την συνάντηση:

- ο η Έκθεση των πρώτων συνθετικών συμπερασμάτων, η οποία περιλάμβανε τη σύνθεση των αποτελεσμάτων της βιβλιογραφικής έρευνας και των επιτόπιων επισκέψεων-συνεντεύξεων με στελέχη όλων των τύπων υπηρεσιών ΣυΕΠ,
- ο αναφορά των πρώτων βασικών συνθετικών συμπερασμάτων για την τήρηση κριτηρίων ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και κατάρτισης και
- ο διατύπωση των κρίσιμων ζητημάτων που αφορούν την οργάνωση και την λειτουργία των δομών ΣυΕΠ, όπως αυτά αποτυπώθηκαν από την έρευνα.

Επί των θεμάτων αυτών το expert panel κλήθηκε να διατυπώσει προτάσεις προς την κατεύθυνση της βελτίωσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ, οι οποίες και θα αξιοποιηθούν για την ολοκλήρωση της μελέτης.

B. ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ – ΕΡΕΥΝΑΣ

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης παρουσιάστηκαν τα πορίσματα της έρευνας σε 45 δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και κατάρτισης, στην οποία επιχειρήθηκε να αποτυπωθεί η μέχρι σήμερα λειτουργία των διαφόρων υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση συγκεκριμένα και διεθνώς αποδεκτά κριτήρια ποιότητας, αναδεικνύοντας τα δυνατά και αδύνατα σημεία του υπάρχοντος συστήματος αλλά και με στόχο την διαμόρφωση ρεαλιστικών προτάσεων για τη βελτίωση της οργάνωσης των δομών ΣυΕΠ και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με ταυτόχρονη ορθολογικοποίηση του κόστους λειτουργίας τους, στο πλαίσιο της παρούσας οικονομικής κρίσης που επιβάλλει αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων (ανθρώπινου δυναμικού, υποδομών και κονδυλίων).

Τα κύρια ζητήματα - ερωτήματα που τέθηκαν στους συμμετέχοντες εμπειρογνώμονες ήταν:

Γενικά θέματα

- Ποια μπορεί να είναι η καλύτερη εφικτή λύση για τη νέα μορφή των δομών ΣυΕΠ στους τομείς της εκπαίδευσης και της κατάρτισης στο πλαίσιο της Δια Βίου μάθησης και της Δια Βίου ΣυΕΠ λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς που θέτει η τρέχουσα οικονομική συγκυρία για τη χώρα μας και με στόχο οι υπηρεσίες να είναι προσβάσιμες σε όλους τους πολίτες σε όλα τα στάδια των κρίσιμων μεταβάσεων στη ζωή τους;
- Πόσο σημαντικό και εφικτό θεωρείτε το να μπορούν να αποδεικνύουν οι δομές ΣυΕΠ την αποτελεσματικότητά τους βάσει τεκμηρίων (evidence based), ώστε τα στοιχεία αυτά να αξιοποιούνται για τον σχεδιασμό νέων ή την αναθεώρηση των υπηρεσιών και για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών; Ποιες είναι κατά τη γνώμη σας οι δυνατότητες και οι περιορισμοί;

Ερωτήματα βάσει των θεματικών ενοτήτων της μελέτης για την τήρηση κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ

1. Παροχή υπηρεσιών

- Πώς θα εξασφαλιστεί ότι οι δομές ΣυΕΠ προβάλουν με σαφή και συνοπτικό τρόπο την αποστολή, τους στόχους και τις υπηρεσίες που παρέχουν, ώστε να ενημερώνονται και να προσελκύονται οι χρήστες που έχουν ανάγκη αυτές τις υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένων των ευπαθών κοινωνικών ομάδων) και να αυξάνεται έτσι η πρόσβαση όλων των ομάδων χρηστών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ σύμφωνα και με την προτεραιότητα 2 του ψηφίσματος;
- Ποια είναι κατά τη γνώμη σας η προστιθέμενη αξία του να καθιερωθεί μια συγκεκριμένη μεθοδολογία στην παροχή ΣυΕΠ ή ένας κώδικας δεοντολογίας;
- Είναι εφικτό να εγκαθιδρυθεί ένα επίσημο σύστημα παραπομπών στους φορείς ΣυΕΠ; Πώς προτείνετε να γίνει αυτό;

2. Ανθρώπινο δυναμικό

- Πώς μπορεί να διασφαλιστεί ότι τα στελέχη ΣυΕΠ διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια σε γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες για να επιτελέσουν τα καθήκοντα τους;
- Πώς μπορεί κατά τη γνώμη σας η πολιτεία να μεριμνήσει για την στελέχωση των δομών ΣυΕΠ με τρόπο που να διασφαλίζει τη βιωσιμότητά τους και την ποιοτική λειτουργία τους; (π.χ. Καθηκοντολόγιο, Προσοντολόγιο, Μητρώο Συμβούλων, Κατοχύρωση επαγγέλματος του συμβούλου).
- Ποια θεωρείτε ότι πρέπει να είναι τα βασικά κριτήρια που θα περιλαμβάνει ένα σύστημα αξιολόγησης της επάρκειας των στελεχών ΣυΕΠ;
- Πώς μπορεί να βελτιωθεί και να συστηματοποιηθεί η υποστήριξη της συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης και επιμόρφωσης των στελεχών δεδομένης της οικονομικής στενότητας; Τι ενέργειες χρειάζεται να γίνουν ώστε να αξιοποιούνται καλύτερα οι διαθέσιμοι πόροι και να επιτυγχάνονται τα καλύτερα δυνατά και βιώσιμα αποτελέσματα;

3. Οργάνωση – διοίκηση

- Πώς κατά τη γνώμη σας μπορούν να εμπλακούν όλες οι ομάδες των χρηστών στη διαμόρφωση ενός συστήματος παρακολούθησης και αξιολόγησης της λειτουργίας και της απόδοσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ που να εξυπηρετεί τις ανάγκες τους;
- Πώς μπορούν να αξιοποιηθούν καλύτερα οι ΤΠΕ στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ;
- Πώς θα αυξηθεί η διασύνδεση και συνέργεια όλων των φορέων ΣυΕΠ με άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς σε τοπικό και εθνικό επίπεδο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών;

4. Υποδομές – εξοπλισμός

- Πώς μπορούν να αξιοποιηθούν τα υπάρχοντα μέσα - υλικοτεχνικός εξοπλισμός για τη λειτουργία των φορέων ΣυΕΠ δεδομένων των οικονομικών περιορισμών; Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι ανάγκες άμεσης προτεραιότητας που πρέπει να καλυφθούν ώστε να μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά το σύστημα;

5. Ικανοποίηση χρηστών

- Με ποιους τρόπους οι δομές ΣυΕΠ μπορούν να διασφαλίσουν την κάλυψη των αναγκών των ομάδων που εξυπηρετούν και τη συνεχή βελτίωση της ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

Οι βασικότερες προτάσεις και προβληματισμοί που τέθηκαν από τους συμμετέχοντες εμπειρογνώμονες κατά τη διάρκεια των τοποθετήσεών τους παρουσιάζονται συνοπτικά.

Γ. ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Ο κ. **Μιχάλης Κασσωτάκης**, Καθηγητής Παιδαγωγικής Πανεπιστημίου Αθηνών και ειδικός επί θεμάτων συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού διατύπωσε την άποψη ότι είναι επιτακτική ανάγκη για την ΣυΕΠ στην Ελλάδα «**η δημιουργία και καθιέρωση ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου**». Επιπλέον, θα πρέπει οπωσδήποτε να διευκρινιστεί και προσδιοριστεί με σαφήνεια η έννοια της ποιότητας, τόσο γενικά όσο και ειδικά όσον αφορά την ΣυΕΠ. Παράλληλα, σύμφωνα με τον κ. Κασσωτάκη, η **αξιολόγηση** καλείται να παίξει σημαντικό ρόλο καθώς είναι αυτή που μπορεί να προσδιορίσει τους θεσμούς. Η αξιολόγηση θα πρέπει να διακρίνεται σε:

- Διαμορφωτική, η οποία επιτρέπει να αποκαλύψει τις αδυναμίες ώστε να υπάρχει δυνατότητα βελτίωσης και σε
- Τελική αξιολόγηση των δομών και των στελεχών.

Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα, κατά τον κ. Κασσωτάκη, είναι η **πιστοποίηση** των στελεχών. Ο κ. Κασσωτάκης εκτιμά ότι η διαδικασίες θα πρέπει να είναι πιο απλές και θα πρέπει η κατοχή ενός πτυχίου (BSc, MSc, PhD κλπ.) ή οποιουδήποτε άλλου επίσημου τίτλου στην Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό από πιστοποιημένο φορέα να είναι αρκετή προκειμένου κάποιος να εργαστεί ως Σύμβουλος Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Αυτό θεωρείται προτιμότερο από τη μη πλήρωση των θέσεων και συνεπώς την απαξίωση του θεσμού. Παράλληλα, αναφορικά με την πιστοποίηση, πάντα κατά τον κ. Κασσωτάκη, θα πρέπει να μπορούν να πιστοποιηθούν και άνθρωποι που έχουν εργαστεί πολλές ώρες στις δομές αλλά δεν έχουν κάποιο συγκεκριμένο τίτλο σπουδών, ωστόσο γνωρίζουν πολύ καλά το αντικείμενο και συνεπώς η εμπειρία τους είναι το καλύτερο «όπλο» τους.

Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα είναι αυτό των επιμορφώσεων. Η ύπαρξή τους κρίνεται επιτακτική αλλά θα πρέπει να υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια γι αυτές. Κρίνεται σκόπιμη και απαραίτητη η ύπαρξη ενός Εθνικού Συντονιστικού Φορέα για το επίπεδο της ποιότητας της εκπαίδευσης. Ο Συντονιστικός αυτός Φορέας θα μπορούσε κάλλιστα να είναι ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (πρώην Ε.Κ.Ε.Π.), που οφείλει να φροντίσει για την ποιότητα και τη διατήρηση της ποιότητας στον χώρο της εκπαίδευσης και της εργασίας.

Τα δύο τελευταία ζητήματα που θίχτηκαν από τον κ. Κασσωτάκη αφορούσαν κατ' αρχάς την έλλειψη ενός **κώδικα δεοντολογίας** (τονίστηκε ότι η παρούσα μελέτη μπορεί να βοηθήσει προς την κατεύθυνση δημιουργία ενός τέτοιου κώδικα) και κατά δεύτερον την ανάγκη για δημιουργία ενός **επίσημου συστήματος παραπομπών** σε αρμόδιους φορείς, για τα άτομα για τα οποία αυτό κρίνεται αναγκαίο. Η παρούσα μελέτη κατέδειξε με χαρακτηριστικό τρόπο την πλήρη έλλειψη επίσημων παραπομπών σε αρμόδιους φορείς με ότι αυτό συνεπάγεται. Το σύστημα αυτό σύμφωνα με τον κ. Κασσωτάκη θα μπορούσε να λειτουργήσει κυρίως μέσω φυλλαδίων και ο ΟΑΕΔ καλείται να παίξει ένα σημαντικό ρόλο προς την κατεύθυνση αυτή.

Από την πλευρά του **Πανελλήνιου Συλλόγου Εκπαιδευτικών – Στελεχών Σ.Ε.Π. της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης τοποθετήθηκε η Πρόεδρος κα. Χρυσούλα Στεργίου**. Σύμφωνα με την κα. Στεργίου το μεγαλύτερο πρόβλημα (όπως εντοπίστηκε και από τον κ. Κασσωτάκη) είναι η έλλειψη ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου. Χωρίς ολοκληρωμένο θεσμικό πλαίσιο η ΣυΕΠ στην Ελλάδα είναι καταδικασμένη. Παράλληλα, η έλλειψη θεσμικού πλαισίου συνεπάγεται έλλειψη (ανυπαρξία) ολοκληρωμένων καθηκοντολογίων, γεγονός που προκαλεί συγχύσεις και συχνές δυσλειτουργίες στο σύστημα της ΣυΕΠ.

Αναφορικά, τώρα, με το θέμα της επιλογής των ατόμων που στελεχώνουν τη ΣυΕΠ, η κα. Στεργίου ήταν ξεκάθαρη και κατηγορηματική: *το υπάρχον πλαίσιο δεν επαρκεί και χρειάζονται νέα αξιοκρατικά κριτήρια*. Επιπλέον, σύμφωνα με την κα. Στεργίου ο ρόλος του Ε.Κ.Ε.Π. είναι πολύ σημαντικός και για τον λόγο αυτό πρέπει να διασφαλιστεί η λειτουργία του και να αναβαθμιστεί, ώστε να παίξει τον συντονιστικό ρόλο όλων των δομών και φορέων ΣυΕΠ της χώρας. Παράλληλα, κρίνεται απολύτως απαραίτητη η στελέχωση των δομών ΣυΕΠ τόσο στα γραφεία του Υπουργείου Παιδείας όσο και του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου.

Σχετικά τώρα με τη λειτουργία των δομών ΣυΕΠ, η κα. Στεργίου, επισημαίνει κατ' αρχάς την σοβαρή έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής. Οι ελλείψεις είναι πολύ μεγάλες και αυτό δυσχεραίνει το έργο των υπευθύνων. Κρίνεται απαραίτητο να εξασφαλιστούν τα *minimum*, όπως ο χώρος, οι αίθουσες προκειμένου να γίνεται και καλύτερη αξιολόγηση των ατόμων κλπ. Ελλείψεις,

όμως, εντοπίζονται και όσον αφορά τη χρήση των ψυχομετρικών εργαλείων, τα οποία θεωρούνται απαραίτητα στις υπηρεσίες ΣυΕΠ. Τα ψυχομετρικά τεστ πρέπει να αναβαθμιστούν. Πρέπει να είναι αξιόπιστα, μοντέρνα και έγκυρα.

Επιπλέον, πολύ σημαντικό ζήτημα θεωρείται από την κα. Στεργίου η κατάρτιση των στελεχών. Η ανάγκη για συνεχή επαγγελματική κατάρτιση είναι τεράστια στον τομέα της ΣυΕΠ και μόνο μέσω της συνεχούς κατάρτισης μπορεί να διασφαλιστεί η συνεχής εξέλιξη των στελεχών. Συνεπώς πρέπει να δοθεί ειδική μέριμνα από την πολιτεία αλλά και από τους φορείς μεμονωμένα προς την κατεύθυνση αυτή.

Εξάλλου, ένα ζήτημα το οποίο χρήζει προσοχής και βελτίωσης είναι η μη νομική κάλυψη των συμβούλων στο ζήτημα των παραπομπών των συμβουλευόμενων σε άλλους πιο αρμόδιους φορείς. Η σχετική νομοθεσία δεν προβλέπει κάτι αντίστοιχο με αποτέλεσμα να μην υπάρχει η τυπική δυνατότητα οι σύμβουλοι να παραπέμπουν σε πιο κατάλληλους φορείς ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε συμβουλευόμενου. Βέβαια, στην πράξη αυτό ξεπερνιέται ατύπως, ωστόσο για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και μεγαλύτερη κάλυψη των υπευθύνων το πιο σωστό θα ήταν να υπάρχει επίσημη σχετική νομοθεσία.

Ένα ακόμα πρόβλημα που εντοπίζεται από την κα. Στεργίου είναι το ωράριο των υπευθύνων. Οι υπεύθυνοι των δομών αναγκάζονται πολλές φορές να δουλέψουν εκτός των επίσημων ωραρίων (κυρίως απογεύματα) προκειμένου να καλύψουν τη μεγάλη ζήτηση και τον φόρτο εργασίας, χωρίς βέβαια περαιτέρω οικονομικές απολαβές. Κατά την κα. Στεργίου είναι απαραίτητο να κατοχυρωθεί και να προσδιοριστεί με νόμο το ωράριο των υπευθύνων των δομών ΣυΕΠ. Βέβαια, η έλλειψη θεσμικού πλαισίου, η οποία προκαλεί τόσα και τόσα προβλήματα ευθύνεται και για τη μη δυνατότητα χορήγησης δικαιολογητικών από τους υπεύθυνους, καθώς δεν υπάρχει νομοθεσία που να τους υποχρεώνει να κρατούν δικαιολογητικά αλλά ούτε να διαμοιράζονται τα δικαιολογητικά αυτά αν και όποτε υπάρχουν.

Τέλος, αναφορικά με την προβολή των υπηρεσιών ΣυΕΠ, η κα. Στεργίου ξεκαθαρίζει πως αυτό αποτελεί προσωπική ευθύνη του κάθε φορέα και του κάθε υπεύθυνου καθώς το Υπουργείο Παιδείας δεν έχει δώσει κάποια συγκεκριμένη

οδηγία προς αυτή την κατεύθυνση και δεν έχει κάνει κάποια σχετική ενημέρωση.

Στη συνέχεια τοποθετήθηκε ο **κ. Θεόδωρος Κατσανέβας, Καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιώς στην οικονομική της εργασίας και Πρόεδρος της Ελληνικής Εταιρίας Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού ΕΛΕΣΥΠ**, ο οποίος αρχικά εστίασε στο γεγονός ότι η ερευνα πρέπει να καταλήξει σε όσο το δυνατόν πιο συγκεκριμένα πορίσματα προκειμένου να μπορέσουν να ληφθούν αποφάσεις για το μέλλον των ΓΡΑΣΕΠ, των ΚΕΣΥΠ και των υπολοίπων δομών. Πρέπει να καταστεί σαφές ποιες δομές πρέπει να κλείσουν και ποιες είναι αυτές που πρέπει να επιβραβευθούν.

Κατά τον κ. Κατσανέβα ένα πολύ σημαντικό πρόβλημα των δομών είναι η μη ύπαρξη απογευματινών ωραρίων καθώς και η μη παροχή υπηρεσιών κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα τη μη στήριξη και καθοδήγηση των παιδιών κατά τη συμπλήρωση των μηχανογραφικών τους. Το πρόβλημα αυτό είναι πολύ σοβαρό καθώς αυτός ακριβώς υποτίθεται πως είναι ένας από τους πιο σημαντικούς λόγους ύπαρξης αυτών των δομών.

Ένα άλλο σημαντικό θέμα που τέθηκε από τον κ. Κατσανέβα είναι η διερεύνηση της πορείας και των τάσεων της ΣυΕΠ σε ευρωπαϊκό και γενικότερα σε διεθνές επίπεδο. Πρέπει να δούμε που πάει συνολικά η ΣυΕΠ σε διεθνές επίπεδο και ποιες είναι οι τάσεις της μετεξέλιξής της προτού αποφασίσουμε εδώ στην Ελλάδα να αλλάξουμε τις δομές. Χρειαζόμαστε σύγχρονη συμβουλευτική. Για να γίνει αυτό δεν μπορούν να αγνοηθούν οι διεθνείς επιταγές και οι σύγχρονες τάσεις. Για την επίτευξη του στόχου αυτού πρέπει να απορροφηθούν τα κοινοτικά κονδύλια, η αξιοποίηση των οποίων δεν είναι μέχρι σήμερα ικανοποιητική, ώστε να αποδώσουν καρπούς μέσα από συγκεκριμένες επενδύσεις. Επομένως, χρειάζεται συνετή διαχείριση των υπαρχόντων πόρων και καλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων.

Παράλληλα, σύμφωνα με τον κ. Κατσανέβα, εκτός από το ποσοστό των ατόμων που δεν εργάζονται ουσιαστικά, υπάρχει και ανθρώπινο δυναμικό πολύ ισχυρό (ισχυρή επένδυση) το οποίο πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη, ενώ πρέπει να βρεθεί και τρόπος να απορροφηθεί από τις δομές προκειμένου να μπορέσει να προσφέρει και να παράξει έργο. Συνεπώς ο κ. Κατσανέβας, πέρα από σωστότερη

οικονομική διαχείριση κάνει λόγο και για ορθότερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Ένα άλλο ζήτημα που τέθηκε από τον κ. Κατσανέβα είναι το αν θα πρέπει να συνδεθεί ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός με τη Δια Βίου μάθηση. Η απάντηση είναι πως ναι και για τον λόγο αυτό θα πρέπει να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια για την αναβάθμιση και περαιτέρω εξέλιξη του θεσμού της ΣυΕΠ, καθώς μέσω αυτής μπορεί να παραχθούν καλύτερα αποτελέσματα για την κοινωνία σε μακροπρόθεσμο επίπεδο.

Αναφορικά με την πιστοποίηση των στελεχών ο κ. Κατσανέβας τόνισε πως αυτό που χρειάζεται είναι ένα απλό μοντέλο πιστοποίησης, έστω χωρισμένο σε δύο επίπεδα π.χ.:

- 1) Μεταπτυχιακών σπουδών
- 2) Ατόμων που έχουν παρακολουθήσει πολύωρα σεμινάρια και γνωρίζουν πολύ καλά το αντικείμενο, χωρίς ωστόσο να έχουν κάποιο σχετικό τίτλο.

Παράλληλα, επισημαίνεται η ανάγκη ύπαρξης ενός (θεσμικού) πλαισίου για την Επαγγελματική Συμβουλευτική. Θα πρέπει να υπάρχει σωστή καθοδήγηση με πολύ συγκεκριμένους κανόνες. Η έλλειψη αυτού του πλαισίου (επισημαίνεται για πολλοστή φορά) πως οδηγεί σε ελλείψεις και σε κακή λειτουργία των δομών και των φορέων.

Επιπλέον, τόνισε πως θα πρέπει να αλλάξουν εντελώς τα βιβλία που αφορούν τη συμβουλευτική και τον επαγγελματικό προσανατολισμό καθώς είναι δυσνόητα και κακογραμμένα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι σωστοί οδηγοί και να εκφράζουν μια φιλοσοφία κατευθύνσεων πολύ παλαιότερων χρόνων. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να διαμορφωθεί ένα πλαίσιο κατευθύνσεων με βάση τις σύγχρονες αρχές, βασιζόμενο στα διεθνή πρότυπα, το οποίο θα περιγράφει ακόμα και τα πιο απλά πράγματα που αφορούν τη ΣυΕΠ, όπως το πώς γίνεται η Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός με βήματα 1,2,3...κλπ.

Συνεπώς, αυτό που χρειάζεται, σύμφωνα με τον κ. Κατσανέβα, είναι να εξετασθεί συνολικά το πού πάει ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός σήμερα με τα τωρινά δεδομένα και βάσει αυτού να εξετάσουμε το πού εμείς θέλουμε να πάει. Αν οι δύο αυτές πορείες δε συγκλίνουν (όπως φαίνεται) πρέπει να αλλάξει

η συνολική αντιμετώπιση του, καθώς πέραν όλων των άλλων θεμάτων «χωρίς επαγγελματικό προσανατολισμό δεν μπορεί να καταπολεμηθεί η ανεργία» και συνεπώς πολύ δύσκολα οι νέοι θα βρουν διέξοδο από την ανεργία, ειδικότερα σε αυτή την περίοδο κατά την οποία η κρίση διαρκώς βαθαίνει.

Τον λόγο στη συνέχεια πήρε η κα. **Βασιλική Κιτσάκη, Δρ. Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού, Γραμματέας Συλλόγου Ελλήνων Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού**. Κατά την κα. Κιτσάκη είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός συγκεκριμένου προσοντολόγιου, το οποίο να δίνει ιδιαίτερη έμφαση στα πτυχία των συμβούλων. Κατά αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η παρουσία απολύτως εξειδικευμένων προσώπων στον χώρο της ΣυΕΠ και έτσι διασφαλίζεται σε ικανοποιητικό βαθμό και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Κατά την κα. Κιτσάκη σημαντικό ρόλο σε αυτό τον τομέα στην Ελλάδα έχει παίξει η μη ύπαρξη ενός προπτυχιακού τίτλου στον τομέα της ΣυΕΠ.

Παράλληλα, η κα. Κιτσάκη ανέφερε ότι προηγούμενες έρευνες από τους ίδιους τους φορείς έχουν καταδείξει τα προβλήματα του θεσμού της ΣυΕΠ, ωστόσο δεν έχουν επαρκώς αξιοποιηθεί τα αποτελέσματά τους. Ένας προβληματισμός που τέθηκε από την κα. Κιτσάκη αφορούσε τη γενική αντιμετώπιση του θεσμού από τις ελληνικές αρχές. Πρέπει να εξεταστεί αν ο θεσμός ανήκει στην εκπαίδευση, αν αφαιρεί διδακτικές ώρες ή όχι και αν θέλουμε τελικά να δομηθεί στα πλαίσια της δια βίου μάθησης τότε θα πρέπει να αναμορφωθεί εκ βάθρων σε τελείως νέα βάση με εντελώς νέα δεδομένα.

Τέλος, η κα. Κιτσάκη αναφέρθηκε στην ανάγκη ύπαρξης επιπέδων στην Συμβουλευτική και τους υπεύθυνους που την αναλαμβάνουν. Είναι μια δύσκολη επιστήμη και δεν γίνεται να ασκείται από ανθρώπους που έχουν παρακολουθήσει μόνο ορισμένα σεμινάρια και συνέδρια.

Στη συνέχεια τοποθετήθηκε ο **κ. Νικόλαος Παυλάκος, Σύμβουλος Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Υπεύθυνος Ιδιωτικού Γραφείου Συμβουλευτικής – Προσανατολισμού**, ο οποίος τόνισε ότι είναι πολύ σημαντικό το ζήτημα της πιστοποίησης της ποιότητας. Η ποιότητα των δομών πρέπει να διασφαλίζεται με συγκεκριμένους τρόπους και να συνεχίσουν να λειτουργούν μόνο όσες δομές μπορούν να εξασφαλίσουν κάποια μίνιμουμ

στάνταρτ ποιότητας. Παράλληλα, θα πρέπει ο θεσμός του επαγγελματικού προσανατολισμού να συνδέεται άμεσα με την εκπαίδευση. Η κρίση απαιτεί την καλύτερη και ποιοτικότερη λειτουργία του θεσμού της ΣυΕΠ προκειμένου τα άτομα, κυρίως οι νέοι, να μπορούν ευκολότερα να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της σημερινής εποχής.

Για την ποιοτικότερη λειτουργία των δομών, ο κ. Παυλάκος πρότεινε η λειτουργία τους να είναι κάτι τελείως ξεχωριστό σε συνάρτηση με την εκπαίδευση. Ιδιαίτερα τα ΚΕΣΥΠ μπορούν να λειτουργήσουν σε ξεχωριστούς χώρους ως αυτόνομες μονάδες και να προσφέρουν υπηρεσίες ξέχωρα από τη σχολική μονάδα. Η ανεξάρτητη αυτή λειτουργία θα εξασφάλιζε ποιοτικότερες υπηρεσίες, ενώ τα παιδιά θα μπορούσαν ευκολότερα να απευθυνθούν στις δομές αυτές. Βέβαια, όσον αφορά τις υπάρχουσες δομές, ο κ. Παυλάκος ανέφερε πως δεν γίνεται να συνεχίσουμε να στηριζόμαστε στο φιλότιμο των ατόμων που εργάζονται εκεί για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Οι υπεύθυνοι έχουν αφεθεί μόνοι τους χωρίς βοήθεια από το κράτος και αυτό έχει ως συνέπεια την υπολειτουργία ορισμένων δομών ή την κακή τους λειτουργία.

Ένα σημαντικό θέμα έχει να κάνει με την πληροφόρηση, καθώς σύμφωνα με τον κ. Παυλάκο είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει πληροφόρηση αναφορικά με τις δομές και τις υπηρεσίες που παρέχονται σε όλους τους ανθρώπους, ωστόσο κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει. Αυτό έχει να κάνει με τους πολύ περιορισμένους προϋπολογισμούς που έχουν στη διάθεσή τους οι φορείς καθώς και με την υλικοτεχνική τους υποδομή. Τα ΚΕΣΥΠ, για παράδειγμα, δεν έχουν συγκεκριμένο budget να διαχειριστούν, για την ακρίβεια έχουν μηδέν χρηματοδότηση, σύμφωνα με τον κ. Παυλάκο.

Επιπλέον, αναφορικά με τους υπευθύνους των δομών ο κ. Παυλάκος αναφέρει πως δεν έχουν εκπαιδευτεί όλοι στην χρήση εξειδικευμένων εργαλείων, όπως τα ψυχομετρικά τεστ, ή χρησιμοποιούν εργαλεία τα οποία είναι εντελώς ξεπερασμένα. Αυτό έχει αντίκρυσμα στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι μοντέρνα και αξιόπιστα και όλοι οι υπεύθυνοι θα πρέπει να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιήσουν. Παράλληλα, πρέπει να υπάρχει πιστοποίηση, όπως ISO, με συγκεκριμένες προδιαγραφές για το κομμάτι της εκπαίδευσης. Επομένως, θα πρέπει να συνεχιστεί η δουλειά που έχει ξεκινήσει από το Ε.Κ.Ε.Π. προς την

κατεύθυνση της θεσμοθέτησης κριτηρίων ποιότητας. Επιπλέον, πρέπει να γίνεται συνεχής αξιολόγηση και των ατόμων που λαμβάνουν τις υπηρεσίες (δηλαδή κυρίως των μαθητών). Για τους παραπάνω λόγους κρίνεται απαραίτητη, από τον κ. Παυλάκο, η ύπαρξη ενός μόνο διαχειριστικού φορέα, υπεύθυνου για όλα τα ζητήματα που αφορούν τις υπηρεσίες ΣυΕΠ και για την ακρίβεια ο φορέας αυτός να είναι το Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), το οποίο έχει κάνει την προεργασία και έχει την τεχνογνωσία για να παίξει τον ρόλο αυτό.

Στη συνέχεια του expert panel τον λόγο πήρε η κα. **Κασσάνδρα Τελιοπούλου, Εξωτερικός Εμπειρογνώμων στη Διασφάλιση Ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ και μέλος της πρώην Ομάδας Εμπειρογνομώνων για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Lifelong guidance expert group)**, η οποία τόνισε πως το ανθρώπινο δυναμικό των φορέων ΣυΕΠ δεν είναι υποχρεωτικό να είναι εκπαιδευτικοί. Τα άτομα που ασκούν υπηρεσίες ΣυΕΠ πρέπει να είναι εξειδικευμένοι στο αντικείμενό τους και καλό θα είναι να μην έχουν περαιτέρω υποχρεώσεις. Πρέπει πάση θυσία να διασφαλιστεί το ανθρώπινο δυναμικό μέσω κριτηρίων αξιολόγησης, έστω με την ύπαρξη δύο επιπέδων, όπως προτάθηκε και από τον κ. Κατσάνεβα, τα οποία ωστόσο θα πρέπει να είναι σαφή και κατανοητά. Για μια ακόμη φορά επομένως, τίθεται έντονα το ζήτημα της αξιολόγησης των συμβούλων.

Στη συνέχεια η κα. Τελιοπούλου στάθηκε στην έλλειψη ακόμα και στοιχειώδους υποδομής των φορέων και δομών ΣυΕΠ και τη μη επαρκή υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας. Δε μπορούν οι φορείς ΣυΕΠ να λειτουργήσουν κάτω από αυτές τις συνθήκες, τονίστηκε, και η ηγεσία του Υπουργείου Παιδείας θα έπρεπε να καταλάβει τη σημαντικότητα και τον ρόλο αυτών των δομών προκειμένου να τις στηρίξει και να τις ενισχύσει με κάθε κόστος.

Τον λόγο τέλος πήρε η κα. **Μόνικα-Λάμπα, Προϊσταμένη του τμήματος ΣΕΠ της Διεύθυνσης Συμβουλευτικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΕΠΕΔ) του Υπουργείου Παιδείας**. Κατά την κα. Μόνικα-Λάμπα σε αυτό το μεταβατικό στάδιο που διανύει η ελληνική κοινωνία οι σύμβουλοι (του Υπουργείου) προσπαθούν να διαμορφώσουν άποψη γύρω από τα πραγματικά προβλήματα των δομών και να διαπιστώσουν τι ακριβώς συμβαίνει. Πρέπει πρώτα να εντοπιστούν οι ακριβείς αστοχίες του συστήματος προτού επιχειρηθεί

οποιαδήποτε αλλαγή. Ωστόσο, κρίνεται επιτακτική η ανάγκη για αξιοποίηση του στελεχικού δυναμικού που έχει υπηρετήσει για χρόνια στις δομές ΣυΕΠ της χώρας. Βέβαια, είναι σαφές ότι πρέπει να μπει και νέο αίμα ατόμων στη ΣυΕΠ. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να έχουν πολύ καλό γνωστικό υπόβαθρο και συνεπώς δεν κρίνεται απαραίτητο να είναι εκπαιδευτικοί.

Παράλληλα, θεωρείται απολύτως απαραίτητο να δημιουργηθεί ένα ολοκληρωμένο θεσμικό πλαίσιο για τη λειτουργία των δομών ΣυΕΠ, το οποίο να εκφράζει πολυμορφία και πολυφωνία. Το πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εξειδικεύει σε ένα συγκεκριμένο μοντέλο για την εκπαίδευση και την κατάρτιση. Επιπλέον, σύμφωνα με την υπεύθυνη του Υπουργείου, αναμένεται η ψήφιση νομοσχεδίου το οποίο θα αφορά τα καθήκοντολόγια αλλά και τα προσοντολόγια των συμβούλων ΣυΕΠ. Το ζήτημα αυτό έχει τεθεί καθολικά από όλους τους εμπλεκόμενους στη ΣυΕΠ και αναμένεται να συμβάλει καθοριστικά στην ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών ΣυΕΠ της χώρας.

Από την άλλη πλευρά, κατά την κα. Μόνικα-Λάππα, είναι πολύ δύσκολο να γίνει ένας κλάδος συμβούλων καθώς δεν υπάρχουν οι κατάλληλες προϋποθέσεις. Ως μεγάλο πρόβλημα η κα. Μόνικα-Λάππα εντοπίζει την έλλειψη ενημέρωσης, πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης αναφορικά με την χρησιμότητα και την αναγκαιότητα του θεσμού της ΣυΕΠ κυρίως από τους ανθρώπους της ίδιας της εκπαίδευσης. Η ΣυΕΠ αντιμετωπίζεται, ιδιαίτερα στα σχολεία, ως χάσιμο χρόνου. Για αυτή την εξέλιξη φέρουν ευθύνη και οι ίδιοι οι φορείς καθώς παρατηρείται εκ μέρους τους έλλειψη επικοινωνίας και ενημέρωσης σχετικά με τη δουλειά τους αλλά και την ενε γένει προσφορά τους.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συνοψίζοντας, τα κυριότερα σημεία στα οποία έδωσαν έμφαση οι συμμετέχοντες εμπειρογνώμονες ήταν τα ακόλουθα:

Η έλλειψη πόρων είναι ένας από τους βασικότερους παράγοντες για την μη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Ελλάδα και αφορά τόσο στην έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής όσο και στην μη επαρκή στελέχωση των δομών ΣυΕΠ. Παράλληλα, η έλλειψη ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου καθώς και καθηκοντολογίων και προσοντολογίων των στελεχών συμβάλλουν καθοριστικά στην απαξίωση του θεσμού της ΣυΕΠ. Επιπλέον, κρίνεται απ' όλους τους φορείς καθοριστικής σημασίας η ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης της επάρκειας των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού και πιστοποίησης της ποιότητας των δομών προκειμένου να υπάρχει συνεχής αναβάθμιση των υπηρεσιών αλλά και των ατόμων που εργάζονται στη ΣυΕΠ και να επιτευχθεί έτσι αναβάθμιση της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ. Τέλος, αποτελεί γενική παραδοχή πως η ύπαρξη ενός επιτελικού φορέα, ο οποίος θα αποτελεί παράλληλα και το κεντρικό συντονιστικό όργανο των υπηρεσιών ΣυΕΠ θα μπορούσε να συμβάλει καθοριστικά στην ποιοτική αναβάθμιση της ΣυΕΠ στη χώρα μας. Ο επιτελικός αυτός φορέας θα πρέπει να έχει την κατάλληλη οργάνωση, υποδομή αλλά και τεχνογνωσία προκειμένου να συντονίσει όλες τις δομές ΣυΕΠ της χώρας. Τον ρόλο αυτό που κατείχε το Ε.Κ.Ε.Π. καλείται να ενισχύσει στο πλαίσιο των διευρυμένων αρμοδιοτήτων του ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., που έχει λόγω της εθνικής αλλά και της ευρωπαϊκής εμπειρίας του την απαραίτητη τεχνογνωσία για την υλοποίηση των παραπάνω.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΣΥΕΠ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ⁵⁵

⁵⁵ Το παρόν Κεφάλαιο (Παραδοτέο 12) εκπονήθηκε από τους: Νίκο Παπαδάκη, Γιώργο Μυρογιάννη, Προκόπη Πανδή, Φωτεινή Βλαχάκη, Δημήτρη Γαιτάνη. Ο Νίκος Παπαδάκης είναι αναπληρωτής καθηγητής του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Κρήτης. Ο Γιώργος Μυρογιάννης (Ph.D) είναι Σύμβουλος, Γενικός Διευθυντής της INCOM ΕΠΕ. Ο Προκόπης Πανδής (Ph.D) είναι Πολιτικός Επιστήμων με ειδικότητα στη Δια Βίου Μάθηση. Η Φωτεινή Βλαχάκη (M.Sc.) είναι Σύμβουλος Ε.Π., Προϊσταμένη της Διεύθυνσης Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και εθνικός εκπρόσωπος στα δίκτυα ELGPN και Euroguidance. Ο Δημήτρης Γαιτάνης (Ph.D.) είναι Σύμβουλος Ε.Π., Προϊστάμενος του Τμήματος Μητρώου Στελεχών ΣυΕΠ και Λειτουργίας Φορέων ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και εθνικός εκπρόσωπος στο δίκτυο ELGPN.

Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ: Η δια βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός στο επίκεντρο των ευρωπαϊκών πολιτικών για την Ευρώπη 2020

Καθώς η πραγματικότητα του σύγχρονου κόσμου χαρακτηρίζεται από ραγδαίες αλλαγές σε όλους τους τομείς των ανθρώπινων δραστηριοτήτων, η ανάγκη για την παροχή της Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού και των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού σε όλη τη διάρκεια της ζωής φαίνεται επιτακτική.

Σε διεθνές επίπεδο ο σημαντικός ρόλος που διαδραματίζει η δια βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός τόσο στην οικονομική ανάπτυξη όσο και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού έχει αναγνωριστεί, υπογραμμίζοντας τις τεράστιες ευθύνες, στον τομέα της δημόσιας πολιτικής καθώς επίσης και στον τομέα της παροχής σχετικών υπηρεσιών.

Η δια βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός έχει εξελιχθεί σταδιακά σε ένα κεντρικό μέσο πολιτικής της ΕΕ που περιλαμβάνεται σε διάφορες πολιτικές πρωτοβουλίες και στρατηγικές της ΕΕ για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων της εκπαίδευσης, της ΕΕΚ και της απασχόλησης στο πλαίσιο των προσπαθειών να καταστεί η ΕΕ «η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης σε όλο τον κόσμο»(Στρατηγική της Λισαβόνας 2000).

Δύο ψηφίσματα της ΕΕ για τη δια βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό θέτουν το βασικό πλαίσιο, τονίζοντας την ανάγκη για ισχυρές υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού διαθέσιμες σε όλη τη διάρκεια της ζωής για να εξοπλιστούν οι άνθρωποι με τις απαραίτητες δεξιότητες, ώστε να διαχειρίζονται τη μάθηση και τη σταδιοδρομία τους και τις μεταβάσεις μεταξύ και εντός της εκπαίδευσης / κατάρτισης και της εργασίας.

Στο Ψήφισμα του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας της Ε.Ε. για τη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (Μάιος 2004)⁵⁶ αναγνωρίζεται, για πρώτη φορά επισήμως, η σημασία της Συμβουλευτικής και

⁵⁶ 2004 Council Resolution "Strengthening Policies, Systems and Practices on Guidance throughout Life" http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004_el.pdf

του Επαγγελματικού Προσανατολισμού για την προώθηση της δια βίου μάθησης, της πρόσβασης στις πληροφορίες, της απασχόλησης, της κοινωνικής ένταξης και των προσωπικών δεξιοτήτων λήψης αποφάσεων και διαχείρισης της σταδιοδρομίας. Το σχετικό ψήφισμα δίνει έμφαση στην ανάπτυξη των πολιτικών και των πρακτικών ΣΥΕΠ σε εθνικό επίπεδο, έτσι ώστε να επιτευχθούν οι οικονομικοί και κοινωνικοί στόχοι, που τέθηκαν στη στρατηγική της Λισσαβόνας για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Τα κράτη μέλη καλούνται να προωθήσουν την αποτελεσματική συνεργασία και τον συντονισμό μεταξύ όσων παρέχουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, με στόχο τη διεύρυνση της πρόσβασης σε ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς όλους τους πολίτες και ιδίως προς ομάδες κινδύνου. Παράλληλα τονίζεται ότι τα σχολεία, τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και οι φορείς κατάρτισης θα πρέπει να προωθούν τεχνικές μαθησιακής αυτενέργειας και αυτόνομης μάθησης, ούτως ώστε νέοι και ενήλικες να μπορούν να διαχειρίζονται οι ίδιοι αποτελεσματικά τη μαθησιακή και επαγγελματική τους πορεία.

Το Ψήφισμα του Συμβουλίου Υπουργών Παιδείας της Ε.Ε. για τη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό (21 Νοεμβρίου 2008) «για την καλύτερη ενσωμάτωση της δια βίου ΣΥΕΠ στις στρατηγικές δια βίου Μάθησης» (Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies)⁵⁷ αποδίδει μεγάλη σημασία στον θεσμό ΣΥΕΠ ως δια βίου διαδικασία που επιτρέπει στους πολίτες σε οποιαδήποτε στιγμή της ζωής τους να συνειδητοποιούν τις ικανότητες, τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά τους, να λαμβάνουν ορθές εκπαιδευτικές και επαγγελματικές αποφάσεις, να σχεδιάζουν και να διαχειρίζονται τη σταδιοδρομία τους, τους επαγγελματικούς ρόλους και τις επαγγελματικές διαδρομές με ασφαλέστερο τρόπο μέσα στη σημερινή πραγματικότητα της αγοράς εργασίας και τέλος να επιτυγχάνουν μεγαλύτερη ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή. Παράλληλα υποστηρίζει ότι ο θεσμός ΣΥΕΠ μπορεί να συμβάλει στην εναρμόνιση των αναγκών της αγοράς εργασίας και των επαγγελματικών επιλογών των πολιτών. Τα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης καλούνται να ενισχύσουν τον ρόλο της δια βίου ΣΥΕΠ στο πλαίσιο των εθνικών τους πολιτικών για τη δια βίου μάθηση, στη βάση τεσσάρων προτεραιοτήτων πολιτικής, ώστε να ενθαρρύνουν

⁵⁷ Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies, 2008,
http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/104236.pdf

την δια βίου απόκτηση από τους πολίτες δεξιοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας, να διευκολύνουν την πρόσβαση όλων των πολιτών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ, να αναπτύξουν συστήματα διασφάλισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ και να ενθαρρύνουν τη συνεργασία μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών φορέων.

Σήμερα, η δια βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός συνδέεται άμεσα με τις στρατηγικές της ΕΕ για την ενίσχυση της δια βίου μάθησης και την ανάπτυξη της ποιότητας των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για την προώθηση της «έξυπνης, βιώσιμης και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη» (Ευρώπη 2020⁵⁸).

Στο πλαίσιο των νέων ευρωπαϊκών στόχων για την εκπαίδευση και την κατάρτιση μέχρι το 2020, δίνεται έμφαση στις δεξιότητες, στα μαθησιακά αποτελέσματα, στην ενίσχυση της εκπαιδευτικής κινητικότητας, στη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, στην προώθηση της ισότητας και της ενεργού συμμετοχής των πολιτών, στην ενίσχυση της δημιουργικότητας, της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας (Εκπαίδευση και κατάρτιση 2020⁵⁹).

Στο πλαίσιο αυτό, σύμφωνα με την ανακοίνωση της Επιτροπής (2010) *"Μια νέα ώθηση για την ευρωπαϊκή συνεργασία στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση για την υποστήριξη της στρατηγικής «Ευρώπη 2020»"*:

- **Το όραμα για το μέλλον της ΕΕΚ** απαιτεί ολοκληρωμένες υπηρεσίες συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού τόσο για την προώθηση της ευρύτερης πρόσβασης στη διά βίου μάθηση και τις ευκαιρίες κινητικότητας στην αρχική και στη συνεχιζόμενη ΕΕΚ όσο και για την

⁵⁸ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ «ΕΥΡΩΠΗ 2020» Στρατηγική για έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EL:PDF>

⁵⁹ Συμπεράσματα του συμβουλίου, της 12ης Μαΐου 2009, σχετικά με ένα στρατηγικό πλαίσιο για την ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης (ΕΚ 2020) [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:119:0002:0010:EL:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:119:0002:0010:EL:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:119:0002:0010:EL:PDF)

⁶⁰ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ «Μια νέα ώθηση για ευρωπαϊκή συνεργασία στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση για την υποστήριξη της στρατηγικής «Ευρώπη 2020»

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0296:FIN:EL:PDF>

διευκόλυνση της μετάβασης από την εκπαίδευση στην απασχόληση και μεταξύ των θέσεων εργασίας.

- **Το σύγχρονο μοντέλο για την παροχή δια βίου Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού** ανακατευθύνεται από την προσέγγιση «testing» στην προσέγγιση «tasting», παρέχοντας στους νέους την ευκαιρία να εξοικειωθούν με τον κόσμο της εργασίας.
- **Τα Συστήματα συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού θα πρέπει να εξετάσουν:**
 - ο **το ζήτημα της ανάπτυξης των δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας, για νέους και ενήλικες** ώστε να είναι ικανοί να διαχειρίζονται τις κομβικές μεταβάσεις από την εκπαίδευση και κατάρτιση στην αγορά εργασίας και μεταξύ των θέσεων εργασίας,
 - ο **την υποστήριξη της διαδικασίας αναγνώρισης της προηγούμενης μάθησης (validation of prior learning) των ευπαθών ομάδων και ειδικά των μεταναστών**, ώστε να διευκολυνθεί η ένταξή τους στην κοινωνία,
 - ο **το ζήτημα της ισότητας των φύλων** και
 - ο **την ανάγκη για στενότερη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης και των υπηρεσιών της εκπαίδευσης / κατάρτισης.**

Πρόσφατα συμπεράσματα του Συμβουλίου της ΕΕ (2009, 2010) αναφέρονται στην αναγκαιότητα υψηλής ποιότητας υπηρεσιών δια βίου Συμβουλευτικής κι Επαγγελματικού Προσανατολισμού, πληροφόρησης και υποστήριξης την κρίσιμη στιγμή που λαμβάνονται οι εκπαιδευτικές ή επαγγελματικές επιλογές και επίσης, στην **ανάγκη καθοδήγησης για την ένταξη και την ενσωμάτωση στην αγορά εργασίας των μαθητών/σπουδαστών με ειδικές ανάγκες.**

Το Ανακοινωθέν της Μπριζ (7 Δεκεμβρίου 2010) για την «Ενισχυμένη ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για την περίοδο 2011-2020⁶¹» τονίζει την αναγκαιότητα **για**

⁶¹ Ανακοινωθέν της Μπριζ σχετικά με την ενισχυμένη ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης περίοδος 2011-2020 http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/vocational/bruges_el.pdf

εύκολα προσβάσιμες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες δια βίου ενημέρωσης, καθοδήγησης και παροχής συμβουλών, οι οποίες αποτελούν ένα συνεκτικό δίκτυο, που θα επιτρέπει στους πολίτες να λάβουν αποφάσεις και να διαχειρίζονται τη μαθησιακή και επαγγελματική τους σταδιοδρομία **πέρα από το παραδοσιακό προφίλ των δύο φύλων**.

Επιπλέον, μετά τη Διαδικασία της Μπολόνια του 1999⁶², με την οποία καθιερώθηκε ο Ευρωπαϊκός Χώρος Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΧΑΕ), η σημασία **της δια βίου συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού αναγνωρίζεται επίσης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση**, κυρίως για την προώθηση της κινητικότητας και της απασχολησιμότητας των φοιτητών, τη μαθητοκεντρική μάθηση και την απόκτηση των κατάλληλων δεξιοτήτων, γνώσεων και ικανοτήτων ώστε να επεκτείνεται η σταδιοδρομία των φοιτητών (2010 Υπουργική Δήλωση Βουδαπέστης-Βιέννης για την εδραίωση του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΧΑΕ) 2011-2020⁶³).

Αρκετές **πολιτικές πρωτοβουλίες της ΕΕ για την απασχόληση** υποστηρίζουν την περαιτέρω ανάπτυξη των ολοκληρωμένων υπηρεσιών δια βίου Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού που είναι διαθέσιμες για όλους τους εργαζόμενους ώστε να επεκτείνουν την πρόσβασή τους στη διά βίου μάθηση, την αναγνώριση της μη τυπικής και άτυπης μάθησης, την προώθηση της ανάπτυξης των δεξιοτήτων και της απασχολησιμότητας, την προώθηση της κινητικότητας, την αντιμετώπιση των αναντιστοιχιών σε δεξιότητες και την ανάγκη για παροχή ειδικής συμβουλευτικής υποστήριξης, εκπαίδευσης και κατάρτισης σε ομάδες όπως οι Ρομά και οι αυτοαπασχολούμενοι (Νέες δεξιότητες για νέες θέσεις εργασίας πρωτοβουλία / Ατζέντα για νέες δεξιότητες και θέσεις εργασίας / European Skills, Competences and Occupations taxonomy (ESCO)).

Στα ευρωπαϊκά μέσα και δίκτυα για την υποστήριξη των παραπάνω στόχων σε Ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο και για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών συμβουλευτικής επαγγελματικού προσανατολισμού και πληροφόρησης προς

⁶² The Bologna Declaration (19 June 1999)

http://www.ehea.info/Uploads/Declarations/BOLOGNA_DECLARATION1.pdf

⁶³

http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/2010_conference/documents/Budapest-Vienna_Declaration.pdf

τους πολίτες για τις ευκαιρίες δια βίου μάθησης περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Πολιτικής της Δια βίου ΣυΕΠ⁶⁴, το δίκτυο Euroguidance⁶⁵ και η Ευρωπαϊκή Πύλη Εκπαιδευτικών Ευκαιριών PLOTEUS⁶⁶.

Η δια βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός θα πρέπει να ενισχυθεί περαιτέρω στο πλαίσιο της τρέχουσας σοβαρής οικονομικής κρίσης που αλλάζει ριζικά τις ευρωπαϊκές αγορές εργασίας και χαρακτηρίζεται από την αυξανόμενη ανεργία, ιδίως των νέων, των μεταναστών και των εργαζομένων με χαμηλή ειδίκευση, την μικρότερη σταθερότητα και ασφάλεια για τους εργαζόμενους και την ύπαρξη μεγάλων οικονομικών ελλειμμάτων. Ο στόχος είναι η Ευρώπη να παραμείνει ανταγωνιστική στην παγκόσμια οικονομία και οι κοινές προκλήσεις για όλες τις χώρες της ΕΕ περιλαμβάνουν την ανάγκη για:

- ✓ **επενδύσεις στην πράσινη οικονομία και την απασχόληση με υψηλό αναπτυξιακό δυναμικό,**
- ✓ **ανάπτυξη των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης ώστε να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες σε δεξιότητες,**
- ✓ **αύξηση των επιπέδων δεξιοτήτων των πολιτών,**
- ✓ **δημιουργία περισσότερο ευέλικτων αγορών εργασίας και χωρίς αποκλεισμούς,**
- ✓ **αντιμετώπιση των δημογραφικών αλλαγών και προώθηση της ενεργού γήρανσης,**
- ✓ **εξασφάλιση καλύτερης αντιστοίχισης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων,**
- ✓ **ενίσχυση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, της καινοτομίας, της απασχολησιμότητας και της ενεργούς συμμετοχής στην αγορά εργασίας όλων των ομάδων πολιτών.**

Σε απάντηση στις προκλήσεις αυτές, η πρόσφατη ανακοίνωση της ΕΕ (Δεκέμβριος 2011) «**Youth Opportunities Initiative**⁶⁷», απευθύνει έκκληση για άμεση δράση ώστε να αντιμετωπιστεί ο «**κίνδυνος μιας χαμένης γενιάς**» και παροτρύνει τα κράτη μέλη να εφαρμόσουν συγκεκριμένες υποστηρικτικές

⁶⁴ <http://ktl.jyu.fi/ktl/elgpn>

⁶⁵ <http://www.euroguidance.net/>

⁶⁶ <http://ec.europa.eu/ploteus/>

⁶⁷ http://ec.europa.eu/youth/news/20110125-youth-opportunities-initiative_en.htm

δράσεις που θα απευθύνονται στους νέους μέσω της καλύτερης αξιοποίησης των κονδυλίων του ΕΚΤ.

Στο επίκεντρο όλων αυτών των στόχων και ως εργαλείο για την αποτελεσματικότητα των πολιτικών σε θέματα εκπαίδευσης, κατάρτισης και απασχόλησης, σε ευρωπαϊκό επίπεδο αλλά και διεθνώς, αναδεικνύεται η συμβολή του θεσμού της Δια Βίου Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού και η σημασία για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, οι οποίες θα είναι προσβάσιμες από όλους τους πολίτες σε όλα τα στάδια των κρίσιμων μεταβάσεων στη ζωή τους καθώς και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Η τρέχουσα πολιτική της ΕΕ και το πλαίσιο της στρατηγικής για τη δια βίου μάθηση, την απασχόληση και την κοινωνική ένταξη θέτει ευνοϊκές προϋποθέσεις για την ενίσχυση της δια βίου Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού σε διάφορες ομάδες-στόχους και την ανάπτυξη ολοκληρωμένων και συνεκτικών συστημάτων επαγγελματικού προσανατολισμού στα κράτη μέλη.

Παράλληλα, προβάλλεται η σημασία της χάραξης αποτελεσματικής πολιτικής για την ανάπτυξη του θεσμού ΣυΕΠ και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ σε περιόδους οικονομικής κρίσης, όπως αυτή που διανύουμε, διαφαίνεται επίσης ο σημαντικός ρόλος του θεσμού ΣυΕΠ για τη διατήρηση της βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης και της κοινωνικής σταθερότητας. Στο πλαίσιο αυτό υπάρχει ανάγκη προετοιμασίας επαρκών μέσων και πόρων για τον θεσμό ΣυΕΠ, κυρίως για επαρκή αριθμό στελεχών ΣυΕΠ με υψηλά προσόντα και δεξιότητες για την υποστήριξη των αναγκών των πολιτών, ενώ παράλληλα αναδεικνύεται η ευθύνη των διαμορφωτών πολιτικής, των φορέων παροχής και των στελεχών ΣυΕΠ⁶⁸.

⁶⁸ IAEVG - Finland Communiqué: The Value of Career Guidance in an Economic Crisis - June 2009. <http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=7>

Β. Η ΘΕΣΜΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΤΟ ΣΗΜΕΡΙΝΟ «ΤΟΠΙΟ» ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕΠ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Β.1 Ένας σύντομος απολογισμός

Ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός (ΣΕΠ) εισήχθη στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση με τον Νόμο 309/1976, ενώ η εφαρμογή του ξεκίνησε από το 1979 στην Γ' Γυμνασίου. Με τον Ν. 1566/85 ρυθμίστηκαν τα θέματα εφαρμογής του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και σταδιακά ο ΣΕΠ εφαρμόστηκε από την Α' Γυμνασίου έως και τη Β' Λυκείου, την Α' Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου και την Α' Πολυκλαδικού Ενιαίου Λυκείου.

Το Τμήμα Α' ΣΕΠ στο Υπουργείο Παιδείας συστάθηκε με την υπ' αριθμ. 3204/21-5-96 Υ.Α. με αρμοδιότητες να αντιμετωπίσει οργανωμένα τα θέματα που αφορούν στην εφαρμογή του θεσμού του ΣΕΠ στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και να υποστηρίξει διοικητικά την υλοποίηση προγραμμάτων που αφορούν στον θεσμό του ΣΕΠ στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση.

Σημαντική αναβάθμιση της εφαρμογής του θεσμού στην Εκπαίδευση υπήρξε με τον Ν.2525/97, που περιλάμβανε:

- την ίδρυση και λειτουργία νέων δομών ΣΕΠ, για την παροχή υπηρεσιών ΣΕΠ και εκτός σχολικής τάξης, ήτοι **Γραφεία ΣΕΠ (ΓΡΑΣΕΠ)** σε περιορισμένες σχολικές μονάδες και **Κέντρα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΚΕΣΥΠ)** σε όλες τις μεγάλες πόλεις της Ελλάδος, σε επίπεδο Νομαρχιών.
- την ίδρυση του ΚΕΣΥΠ του Υπουργείου Παιδείας ως αυτοτελούς οργανικής μονάδας στο Τμήμα ΣΕΠ, στην Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Παιδείας, με σκοπό να λειτουργήσει ως κεντρικό συντονιστικό όργανο για τη στήριξη των ΚΕΣΥΠ και των Γραφείων ΣΕΠ της χώρας.
- την ίδρυση του πρότυπου ΚΕΣΥΠ του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου
- τον εμπλουτισμό και την ανανέωση του εκπαιδευτικού και πληροφοριακού υλικού ΣΕΠ.
- την αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων των εκπαιδευτικών ΣΕΠ.

- την ίδρυση του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.) ως επιτελικού φορέα για τον θεσμό ΣυΕΠ.

Με το άρθρο 8 παρ. 3 του Νόμου 2986 (ΦΕΚ 24/13-2-2002) στο Υπουργείο Παιδείας συνιστάται Διεύθυνση Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων (ΣΕΠΕΔ) για τη διοικητική εποπτεία των ΚΕ.ΣΥ.Π και των Γραφείων ΣΕΠ καθώς και των άλλων εκπαιδευτικών καινοτομιών. Με το (ΦΕΚ 94/τ.Β/30-01-03, Υ.Α.5971/ΣΤ5) καθορίζονται η διάρθρωση, η στελέχωση και οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης ΣΕΠΕΔ ως εξής:

- α) θέματα συμβουλευτικής – επαγγελματικού προσανατολισμού,
- β) θέματα εκπαιδευτικής και επαγγελματικής πληροφόρησης,
- γ) η δραστηριότητα των ΚΕΣΥΠ- ΓΡΑΣΕΠ,
- δ) η διοικητική εποπτεία αυτών.

Σύμφωνα με τον Ν. 2525 / ΦΕΚ188/23-09-1997 (άρθρο 10), ιδρύθηκαν 68 Κέντρα Συμβουλευτικής – Προσανατολισμού (ΚΕ.ΣΥ.Π.) στις έδρες των νομών, 1 ΚΕΣΥΠ στο Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, 1 ΚΕΣΥΠ στη Διεύθυνση Σπουδών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του Υπουργείου Παιδείας και 200 Γραφεία ΣΕΠ σε ισάριθμα σχολεία της χώρας. Σύμφωνα με τη με αριθμ 125865/Γ7/ 23-11-2006 (ΦΕΚ 1831/ τ. β/15-12-06) Υ.Α., τροποποιητική της με αριθ. 140178/Γ7/11-12-2003 Υ.Α., ιδρύθηκαν 11 νέα ΚΕΣΥΠ και 370 Γραφεία ΣΕΠ, στο πλαίσιο της Κατηγορίας Πράξεων 2.4.1.α «Ενίσχυση των δομών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού» του ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ – Γ΄ ΚΠΣ. Συνολικά ιδρύθηκαν 81 Κέντρα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΚΕΣΥΠ) στις έδρες και σε μεγάλες πόλεις των Νομών, συμπεριλαμβανομένου του ΚΕΣΥΠ του Υπουργείου Παιδείας και του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, καθώς και 570 Γραφεία Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΕΠ), σε ισάριθμες σχολικές μονάδες της χώρας, με τη χρηματοδότηση των ΕΠΕΑΕΚ Ι και ΙΙ.

Τα ΚΕΣΥΠ και ΓΡΑΣΕΠ στελεχώθηκαν από εκπαιδευτικούς της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που έλαβαν ειδική επιμόρφωση με τη χρηματοδότηση του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου, μέσα από επιμορφωτικά προγράμματα που υλοποίησε ο Τομέας ΣΕΠ του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου καθώς και το Ε.Κ.Ε.Π., ενώ αναπτύχθηκε νέο εκπαιδευτικό, πληροφοριακό και υποστηρικτικό υλικό για το ΣΕΠ.

Με τη συγχρηματοδότηση του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου, κυρίως στο πλαίσιο του Γ΄ ΚΠΣ, στο πλαίσιο του ΕΠΕΑΕΚ 2000-2006 και ειδικότερα στον

Άξονα Προτεραιότητας 2, υπήρξε διακριτή ενέργεια (Ενέργεια 2.4.1) με τίτλο «Συμβουλευτική και επαγγελματικός προσανατολισμός για μαθητές λυκείου, της ΑΕΚ και της επαγγελματικής εκπαίδευσης», βασικός στόχος της οποίας ήταν η υποστήριξη της ανάπτυξης δομών και δράσεων συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και στην αρχική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Στο πλαίσιο της ενέργειας αυτής, έλαβαν χώρα παρεμβάσεις οι οποίες αφορούσαν⁶⁹ (συνοπτικά):

- Την ενίσχυση δομών των Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Ειδικότερα, στο πλαίσιο του έργου «Αναβάθμιση ΚΕΣΥΠ-ΓΡΑΣΕΠ και ίδρυση νέων»:
 - Αναβαθμίστηκαν / δημιουργήθηκαν συνολικά 76 ΚΕΣΥΠ (69 λειτουργούσαν ήδη και 7 ήταν νέα) και 470 ΓΡΑΣΕΠ (200 λειτουργούσαν ήδη και 270 ήταν νέα).
 - Υλοποιήθηκαν 857 προγράμματα ΣΕΠ σε ΚΕΣΥΠ & ΓΡΑΣΕΠ και διεξήχθησαν 53 Εκδηλώσεις/Ημερίδες Ευαισθητοποίησης.
 - Εξυπηρετήθηκαν από τα ΚΕΣΥΠ & ΓΡΑΣΕΠ της χώρας περίπου 330.000 μαθητές/μαθήτριες Β/θμιας εκπ/σης, 20.000 απόφοιτοι και 40.000 γονείς.
 - Επωφελήθηκαν 100.000 μαθητές – μαθήτριες από προγράμματα ΣΕΠ.
 - Εκπονήθηκαν μελέτες αναφορικά με τον Σχολικό Επαγγελματικό Προσανατολισμό, την υλοποίηση προγραμμάτων – δράσεων από τα ΚΕΣΥΠ και ΓΡΑΣΕΠ κλπ., δημιουργήθηκε λοιπό πληροφοριακό υλικό κλπ.

Επίσης, στο πλαίσιο του έργου «Δημιουργία 4 νέων ΚΕΣΥΠ και 100 νέων ΓΡΑΣΕΠ» δημιουργήθηκαν επιπλέον 4 ΚΕΣΥΠ και 100 ΓΡΑΣΕΠ, από τα οποία εξυπηρετήθηκαν 8.190 μαθητές/τριες, 4.067 απόφοιτοι και 1.839 γονείς, ενώ από δράσεις ΣΕΠ επωφελήθηκαν 8.937 μαθητές/τριες και 119 μαθητές /τριες με ειδικές ανάγκες.

- Την ανάπτυξη ειδικού επιμορφωτικού υλικού για την επιμόρφωση Συμβούλων Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Ειδικότερα:
 - Επιμορφώθηκαν 701 στελέχη εκπαίδευσης - Σύμβουλοι ΣΕΠ.
 - Αναπτύχθηκε μια (1) πλατφόρμα εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης.

⁶⁹ Πηγή: ΕΕΟ GROUP Α.Ε. «Μελέτη αξιολόγησης/αποτίμησης των σημαντικότερων παρεμβάσεων του Άξονα Προτεραιότητας 2 του ΕΠΕΑΕΚ 2000-06 που θα συνεχίσουν και κατά την προγραμματική περίοδο 2007-2013», Ιανουάριος 2009.

- Εκπονήθηκαν 23 θεματικά αντικείμενα σε βιβλία εκπαίδευσης και κατάρτισης κλπ.
- Την ανάπτυξη και διάχυση πληροφοριακού και ψυχο-παιδαγωγικού υλικού. Ειδικότερα στο πλαίσιο του έργου «Επένδυση στον άνθρωπο: Ανάπτυξη Μεθοδολογίας και Εφαρμογή Σύγχρονων Εργαλείων ΣΕΠ και Υπηρεσιών Συμβουλευτικής»:
 - Κατασκευάστηκαν 17 ψυχομετρικά εργαλεία, τα οποία αναπαράχθηκαν και εστάλησαν σε όλα τα στελέχη των ΚΕΣΥΠ και ΓΡΑΣΕΠ της χώρας.
 - Επιμορφώθηκαν/Επωφεληθήθηκαν 308 στελέχη Δομών ΣΕΠ στη χρήση τους.
- Την εφαρμογή προγραμμάτων Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού σε εκπαιδευτικές μονάδες. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιήθηκαν συνολικά 496 Δίκτυα ΣΕΠ με τη συμμετοχή 2.057 σχολικών μονάδων σε όλη τη χώρα. Συνολικά επωφεληθήθηκαν 238.493 μαθητές/μαθήτριες.

Στον τομέα της τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης δημιουργήθηκαν με την Υπουργική απόφαση 130807/Γ2/5-12-02 105 **Γραφεία Σύνδεσης με την Αγορά Εργασίας και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΓΡΑΣΥ)**, σε σχολικές μονάδες δευτεροβάθμιας τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης (Επαγγελματικά Λύκεια ή Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια ή Επαγγελματικές Σχολές) για την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και σχεδιασμού σταδιοδρομίας προς τους μαθητές και την σύνδεση της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης με την τοπική αγορά εργασίας. Τα ΓΡΑΣΥ στελεχώνονταν από εξειδικευμένους εκπαιδευτικούς στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό. Προσέφεραν τις υπηρεσίες των ΚΕΣΥΠ στη δική τους σχολική μονάδα, αλλά και ευρύτερα σε επίπεδο Δήμου. Επιπλέον, τα ΓΡΑΣΥ ήταν επιφορτισμένα με την σύνδεση των σχολείων τους με την αγορά εργασίας.

Επίσης, ιδιαίτερος στόχος των ΓΡΑΣΥ ήταν η συνεργασία με τον επιχειρηματικό κόσμο και τους τοπικούς κοινωνικούς εταίρους, για να επιτυγχάνεται η καλύτερη πρόβλεψη των αναγκών για τα νέα επαγγέλματα. Ο ρόλος τους επίσης περιλάμβανε την συλλογή πληροφοριακού υλικού για την εξέλιξη των αποφοίτων της Τ.Ε.Ε/ΕΠΑΛ-ΕΠΑΣ, που βοηθούσε στην πραγματοποίηση έρευνας για το πόσο ανταποκρίνεται η Τ.Ε.Ε/ΕΠΑΛ-ΕΠΑΣ στις ανάγκες της

αγοράς εργασίας. Ακολούθως, κατέθεταν προτάσεις βελτίωσης των προγραμμάτων σπουδών σε ετήσια βάση, μετά από έρευνα στην αγορά εργασίας του χώρου ευθύνης τους. Τα ΓΡΑΣΥ καταργήθηκαν την 1η Σεπτεμβρίου του 2010, με την υπ' αριθμό 105298/Γ2 Υπουργική Απόφαση.

Ο ΣΕΠ εφαρμόστηκε επί σειρά ετών στην Γ' τάξη του Γυμνασίου, ως ετήσιο, μονόωρο «μάθημα» και στην Α' τάξη του Γενικού - Ενιαίου Λυκείου ως μονόωρο «μάθημα» του β' τετράμηνου. Υπηρεσίες ΣΕΠ παρέχονταν σε καθημερινή βάση σε μαθητές/μαθήτριες, γονείς και νέους/νέες έως 25 ετών στα ΚΕΣΥΠ και στα ΓΡΑΣΕΠ και ΓΡΑΣΥ σε μαθητές/μαθήτριες των αντίστοιχων σχολείων ή/και γειτονικών.

Το 2001, με τον Νόμο 2909 δόθηκε η ευκαιρία στα ΙΕΚ να δημιουργήσουν τα δικά τους Γραφεία Διασύνδεσης, τα οποία ονομάστηκαν **Γραφεία Επαγγελματικής Ανάπτυξης και Σταδιοδρομίας (ΓΕΑΣ)**. Τα ΓΕΑΣ, αν και συνεχίζουν να υφίστανται ως δομές, υπολειτουργούν σε αρκετές περιπτώσεις και κύριο χαρακτηριστικό τους τις περισσότερες φορές είναι η ελλιπής στελέχωσή τους.

Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ιδρύθηκαν σταδιακά από το 1994 τα **Γραφεία Διασύνδεσης των ΑΕΙ και των ΑΤΕΙ** με χρηματοδότηση του ΕΠΕΑΕΚ Ι και ΙΙ. Κύριος στόχος τους είναι η σύνδεση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με την απασχόληση και η διευκόλυνση της ομαλής μετάβασης των αποφοίτων των ΑΕΙ και ΑΤΕΙ στην αγορά εργασίας. Παράλληλα αποτελούν τον συνδετικό κρίκο μεταξύ της επιστημονικής κοινότητας των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των παραγωγικών μονάδων. Ειδικότερα:

- Προσφέρουν υπηρεσίες συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού στους φοιτητές και αποφοίτους τόσο κατά τη διαδικασία αναζήτησης εργασίας όσο και κατά τη διαδικασία υποβολής αιτήσεων για μεταπτυχιακές σπουδές (σύνταξη βιογραφικού σημειώματος, συστατικής επιστολής, προετοιμασία για συνέντευξη επιλογής κτλ).
- Πληροφορούν τους φοιτητές – αποφοίτους για διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε και αποστέλλουν τα βιογραφικά των υποψηφίων στις επιχειρήσεις με βάση τα χαρακτηριστικά των θέσεων εργασίας και τα προσόντα και ενδιαφέροντα των φοιτητών – αποφοίτων
- Ενημερώνουν τους ενδιαφερόμενους για τις μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, για τις παρεχόμενες υποτροφίες, για τα

προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης, για εκπαιδευτικά σεμινάρια και συνέδρια κλπ

- Παρέχουν πληροφόρηση για τα επαγγελματικά δικαιώματα των αποφοίτων.
- Διοργανώνουν την πρακτική άσκηση φοιτητών και σπουδαστών σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.
- Πληροφορούν τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς για τις ειδικότητες και τα γενικότερα προσόντα των αποφοίτων Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι.
- Διοργανώνουν ημέρες καριέρας, στις οποίες έρχονται σε επαφή οι απόφοιτοι του ΑΕΙ-ΑΤΕΙ με επιχειρήσεις του κλάδου.

Στο πλαίσιο του Ε.Π. "Ανταγωνιστικότητα" του Γ' ΚΠΣ ο ΟΤΕΚ λειτουργεί από το 2007 5 Γραφεία Διασύνδεσης, στόχος των οποίων είναι η διασύνδεση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την αγορά εργασίας , μέσω της δημιουργίας ενός δίαυλου επικοινωνίας μεταξύ αποφοίτων και επιχειρήσεων του τουριστικού κλάδου. Τα Γραφεία Διασύνδεσης δημιουργήθηκαν για να προσφέρουν στους μαθητές, σπουδαστές, καταρτιζόμενους και αποφοίτους του, ένα σύνολο ολοκληρωμένων υπηρεσιών, που έχουν ως κύριο σκοπό να τους βοηθήσουν να προσεγγίσουν ομαλά τη μελλοντική τους σταδιοδρομία και να αναζητήσουν εργασία εναρμονισμένη με τις γνώσεις τους.

Για την υποστήριξη και τη διευκόλυνση τους, τα Γραφεία Διασύνδεσης προσφέρουν τις εξής υπηρεσίες:

- Ενημέρωση των ενδιαφερομένων για διαθέσιμες θέσεις εργασίας, ηλεκτρονικά μέσω του δικτυακού τόπου των Γραφείων Διασύνδεσης ή αυτοπροσώπως.
- Συμβουλευτική υποστήριξη σχετικά με τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας, την σύνταξη βιογραφικών σημειωμάτων, αιτήσεων και συνοδευτικών επιστολών, καθώς και την προετοιμασία για την συνέντευξη επιλογής.
- Πληροφόρηση των σπουδαστών-μαθητών και αποφοίτων για προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών, εξειδίκευσης, συνεχιζόμενης κατάρτισης, καθώς και για σχετικές προσφερόμενες υποτροφίες.
- Πληροφόρηση για τα επαγγελματικά δικαιώματα μετά την αποφοίτηση.

Σκοπός των Γραφείων Διασύνδεσης του ΟΤΕΚ είναι η αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων του τουριστικού τομέα, μέσω της αναδιάρθρωσης και ριζικής αναμόρφωσης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, σε σύνδεση

με τις ανάγκες της αγοράς ώστε να επιτευχθεί η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στον κλάδο του τουρισμού, ο εμπλουτισμός της σύνδεσης του τουριστικού προϊόντος και κατ' επέκταση η μείωση της εποχικότητας της τουριστικής δραστηριότητας.

Τέλος, από το 2008 με την Υπουργική Απόφαση 260/16-1/2008 ξεκίνησε στα Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας (ΣΔΕ) η λειτουργία Γραφείων Συμβουλευτικής, τα οποία πλαισιώνονται από τον σύμβουλο ψυχολόγο και τον σύμβουλο σταδιοδρομίας.

Στο **Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.)**⁷⁰, Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.), που ιδρύθηκε με τους Νόμους 2224/1994 και 2525/1997 και λειτούργησε από το 2000 υπό την εποπτεία των Υπουργείων Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, με βάση το Π.Δ. 232/29-07-1998 (ΦΕΚ 179Α), όπως αυτό τροποποιήθηκε από το Π.Δ. 44/9-2-2004 (ΦΕΚ 37) και από 14 Απριλίου 2010 μέχρι 21 Νοεμβρίου 2011 (Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθμ. 24 ΦΕΚ Α 56/15.4.2010), υπό την εποπτεία του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, ανατέθηκε σε εθνικό επίπεδο ο συντονισμός και ο επιτελικός σχεδιασμός του θεσμού ΣυΕΠ, με κύριες αρμοδιότητες, μεταξύ άλλων

- την επιστημονική και τεχνική υποστήριξη των αρμόδιων φορέων των Υπουργείων Παιδείας και Εργασίας στον σχεδιασμό και την εφαρμογή Εθνικής Πολιτικής Συμβουλευτικής κι Επαγγελματικού Προσανατολισμού
- την ανάπτυξη της επικοινωνίας και τον συντονισμό της δράσης των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων παροχής υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, με σκοπό τη βελτίωση των ήδη παρεχόμενων υπηρεσιών
- την εκπαίδευση, κατάρτιση, επιμόρφωση στελεχών του τομέα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού σε συνεργασία

⁷⁰ Με την υπ' αριθμ. 119959/Η/20.10.2011 (ΦΕΚ Β' 2351) Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού συγχωνεύτηκε δια απορροφήσεως στον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων (Ε.Ο.Π.Π.) εποπτείας του Υπουργείου Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων ο οποίος μετονομάστηκε σε Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π).

ή/και συμπληρωματικά με τις υπάρχουσες δομές των αρμόδιων Υπουργείων Εργασίας και Παιδείας

- τον προσδιορισμό αφενός των προϋποθέσεων και κανόνων λειτουργίας των φορέων ΣΥΕΠ και αφετέρου της επάρκειας προσόντων των στελεχών παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ και την τήρηση των αντίστοιχων μητρώων κ.α.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ανατέθηκε στο Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) από το 2000 η εκπροσώπηση στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Euroguidance ως το Κέντρο Euroguidance της Ελλάδας, καθώς και η εκπροσώπηση στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στην Δια Βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικό Προσανατολισμό (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN), που δημιουργήθηκε το 2007 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Στο πλαίσιο του θεσμικού του ρόλου το Ε.Κ.Ε.Π. εκπόνησε *«Μελέτη για την επάρκεια των προσόντων των στελεχών ΣυΕΠ»*, με τη συμμετοχή των πλέον διακεκριμένων πανεπιστημιακών καθηγητών και επιστημόνων καθώς και εκπρόσωπων των συναρμόδιων φορέων του τομέα Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, οι οποίοι μελέτησαν τις διεθνείς πρακτικές και την ελληνική πραγματικότητα και διαμόρφωσαν τα αντίστοιχα κριτήρια για τη χώρα μας. Επιπλέον το Ε.Κ.Ε.Π. εκπόνησε *«Μελέτη για τα διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού»*. Στη μελέτη αυτή έγινε επισκόπηση των διεθνών και εθνικών συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας γενικά (ISO 9000, Ευρωπαϊκό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας), αλλά και ειδικότερα στον τομέα ΣυΕΠ (η σχετική μελέτη που πραγματοποίησε το CEDEFOP, το Καναδικό Πρότυπο BLUEPRINT for life/work designs, το Βρετανικό Πρότυπο MATRIX STANDARD, το Βρετανικό Πρότυπο Investors in Careers). Τέλος, με βάση τα διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης Ποιότητας των υπηρεσιών συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού αναπτύχθηκε ένα Πρότυπο Σύστημα Διαχείρισης και Διασφάλισης Ποιότητας εφαρμόσιμο και κατάλληλο για τις Υπηρεσίες ΣυΕΠ της χώρας μας, οι μηχανισμοί που το συνθέτουν, καθώς και οι προϋποθέσεις για την εφαρμογή του. Παράλληλα, σχεδιάστηκε αναλυτικό πρόγραμμα (curriculum) και υλοποιήθηκε πρόγραμμα επιμόρφωσης στα διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης της ποιότητας των υπηρεσιών (δομών και διαδικασιών) Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, το οποίο παρακολούθησαν στελέχη του Ε.Κ.Ε.Π. και άλλων

συναρμόδιων φορέων, των Υπουργείων Παιδείας και Εργασίας, που εμπλέκονται στο έργο της διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών ΣΥΕΠ στην Ελλάδα.

Στο πλαίσιο του έργου «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ Ε.Κ.Ε.Π.», με τη χρηματοδότηση του ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ (Κατηγορία Πράξεων 2.4.1.α Ενίσχυση των δομών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού Ενέργεια 2.4.1, Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός, Μέτρο 2.4, Γ' Κ.Π.Σ.):

- επωφελήθηκαν 1260 εκπαιδευτικοί – στελέχη ΣΥΕΠ και 695 Δομές Συμβουλευτικής από τις Επιμορφωτικές Ημερίδες και τις δράσεις δικτύωσης σε όλες τις περιφέρειες της χώρας.
- εκπονήθηκαν επιστημονικά εγχειρίδια και οδηγοί ΣΥΕΠ (120.300 αντίτυπα) και διατέθηκαν στα στελέχη ΣΥΕΠ της εκπαίδευσης, κατάρτισης και απασχόλησης για τη στήριξη του έργου τους.
- εκπονήθηκαν σετ των 30 επαγγελματικών μονογραφιών και εκτυπώθηκαν σε 4.800 αντίτυπα.
- οργανώθηκε εξειδικευμένη δανειστική βιβλιοθήκη στο αντικείμενο ΣΥΕΠ και εμπλουτίστηκε με 3.693 ελληνόγλωσσους και ξενόγλωσσους τίτλους καθώς και με 60 περίπου αντίτυπα Ελληνικών και Ξένων Οπτικοακουστικών Μέσων και συνδρομές 31 Ελληνόγλωσσων και Ξενόγλωσσων Περιοδικών.
- δημιουργήθηκαν ηλεκτρονικά εργαλεία πληροφόρησης και δικτύωσης για στελέχη ΣΥΕΠ, μαθητές, νέους και κάθε ενδιαφερόμενο, ως ακολούθως:
 - Εθνικό Δίκτυο Συμβούλων - Ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας «Ίριδα».
 - Σύστημα Πληροφόρησης – Διαδικτυακή Βάση Δεδομένων «ΙΧΝΗΛΑΤΗΣ».
 - Ελληνική Εθνική Βάση Δεδομένων Εκπαιδευτικών ευκαιριών «ΠΛΟΗΓΟΣ» (PLOTEUS ΙΙ).

B.2 Τι συμβαίνει σήμερα

Στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης και των νέων παρεμβάσεων για το Νέο Σχολείο από το Υπουργείο Παιδείας Δια βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, έχουν δρομολογηθεί τα τελευταία δύο χρόνια σημαντικές αλλαγές που επηρεάζουν την εφαρμογή του ΣΕΠ στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση αλλά και

την συνολική οργάνωση του Θεσμού της Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Η νέα πολιτική για τη δια βίου μάθηση, σε συνέχεια των ευρωπαϊκών κατευθύνσεων, θεσπίζεται με τον Νόμο 3879/2010 «Ανάπτυξη της Δια βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 163 21/9/2010). Αναφορικά με το σύστημα συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού ο νέος νόμος για τη δια βίου μάθηση εισάγει την έννοια της «δια βίου συμβουλευτικής», η οποία ορίζεται ως «η επιστημονική βοήθεια, στήριξη και ενδυνάμωση που παρέχεται στα άτομα στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης, έτσι ώστε να προσδιορίζουν και να επιτυγχάνουν τους προσωπικούς και τους επαγγελματικούς στόχους τους».

Στο πλαίσιο του Εθνικού Δικτύου Δια Βίου Μάθησης έχουν ενταχθεί με βάση τον νέο Νόμο 3879 το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.), κατά το τμήμα του που έχει την αρμοδιότητα της συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης, ως φορέας διοίκησης της δια βίου μάθησης, και οι φορείς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών ή και υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού, ως φορείς παροχής υπηρεσιών δια βίου μάθησης.

Στο πλαίσιο του γενικότερου σχεδιασμού του Υπουργείου Παιδείας για τη συνολική αναβάθμιση του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού και των σχετικών υποστηρικτικών θεσμών αλλά και με στόχο την περιστολή των δαπανών και την καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της εκπαίδευσης λόγω των τρεχόντων συνθηκών, από τον Σεπτέμβριο του 2010 με σχετική απόφαση έχει ανασταλεί η λειτουργία των Γραφείων Σύνδεσης με την Αγορά Εργασίας και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΓΡΑ.ΣΥ.) των ΕΠΑΛ – ΕΠΑΣ της χώρας, ενώ από τον Σεπτέμβριο του 2011 αναστάλη και η λειτουργία των Γραφείων ΣΕΠ (ΓΡΑΣΕΠ).

Στην παρούσα φάση, συνεχίζουν να λειτουργούν 79 ΚΕΣΥΠ σε περιφερειακό επίπεδο με ελλιπή στελέχωση. Στα Κέντρα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού συνεχίζουν να παρέχονται υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού σε καθημερινή βάση σε μαθητές/μαθήτριες, γονείς και νέους/νέες έως 25 ετών. Οι Υπεύθυνοι ΣΕΠ των ΚΕΣΥΠ συνεχίζουν να πραγματοποιούν επισκέψεις στα σχολεία της περιοχής ευθύνης τους, διοργανώνουν ενημερωτικές ημερίδες σε συνεργασία με αυτά, υποστηρίζουν τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των Προγραμμάτων Αγωγής Σταδιοδρομίας

που εκπονούνται από τους καθηγητές των σχολείων κάθε χρόνο και στηρίζουν τους καθηγητές που εφαρμόζουν τον ΣΕΠ στην σχολική τάξη.

Στο πλαίσιο του Νέου Σχολείου, το μάθημα του ΣΕΠ δεν διδάσκεται στο Λύκειο ενώ γίνεται προσπάθεια να δοθεί έμφαση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας μέσα από βιωματικές και δημιουργικές δραστηριότητες σε αντικατάσταση του μαθήματος ΣΕΠ στο πλαίσιο των προβλεπομένων σχολικών δραστηριοτήτων ή των projects. Στο Γυμνάσιο ο ΣΕΠ συνεχίζει να διδάσκεται στη Γ' Γυμνασίου .

Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ιδρύθηκαν στα ΑΕΙ και τα ΤΕΙ της χώρας στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» (Ε.Π.Ε.Δ.Β.Μ.) του ΕΣΠΑ (2007-2013) οι **Δομές Απασχόλησης και Σταδιοδρομίας (ΔΑΣΤΑ)**. Κάθε ΔΑΣΤΑ αποτελείται από 3 δομές και συγκεκριμένα από το **Γραφείο Διασύνδεσης**, τα οποίο διατηρεί την ίδια αποστολή και στόχους που είχε μέχρι σήμερα, την **Μονάδα Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας** και το **Γραφείο Πρακτικής Άσκησης**. Αποστολή των Μονάδων Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας είναι η επέκταση, ενίσχυση και ποιοτική αναβάθμιση των παρεμβάσεων για την ανάπτυξη της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας των φοιτητών και σπουδαστών στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας, ως απαραίτητο στοιχείο της στρατηγικής για τη σύνδεση της Ανώτατης Εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας. Ειδικότερα στοχεύουν στην:

- ενθάρρυνση της επιχειρηματικής δράσης και των καινοτόμων εφαρμογών των φοιτητών - αποφοίτων.
- προετοιμασία και εκπαίδευση των νέων για απασχόληση σε μικρές επιχειρήσεις και τη δημιουργία ατομικών επιχειρήσεων (αυτοαπασχόληση).
- δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων που καλλιεργούν την καινοτόμο επιχειρηματική σκέψη και δράση.

Τέλος τα Γραφεία Πρακτικής Άσκησης έχουν ως αποστολή την επέκταση, τη θεσμική κάλυψη και την ποιοτική αναβάθμιση της Πρακτικής Άσκησης στο πλαίσιο των προγραμμάτων σπουδών των Τμημάτων των ΑΕΙ-ΑΤΕΙ. Οι επιμέρους στόχοι τους είναι:

- η απόκτηση εκ μέρους των συμμετεχόντων φοιτητών μιας πρώτης εμπειρίας/προϋπηρεσίας σχετικής με το επάγγελμα ή/και η

επαγγελματική ένταξη τους στον χώρο που πραγματοποιήθηκε η Πρακτική Άσκηση,

- η ουσιαστικότερη αφομοίωση της επιστημονικής γνώσης μέσα από τη διαδικασία της επαγγελματικής επιστημονικής εξάσκησης, η ανάδειξη των δεξιοτήτων των ασκουμένων και η ανάπτυξη επαγγελματικής συνείδησης,
- η ομαλότερη μετάβαση των φοιτητών από τον χώρο της προετοιμασίας τους στον χώρο της παραγωγής, των επιχειρήσεων και των οργανισμών, η εξοικείωση των φοιτητών με το εργασιακό περιβάλλον και τις απαιτήσεις του επαγγελματικού χώρου, καθώς και με τις εργασιακές σχέσεις και το ύψος των απολαβών, όπως διαμορφώνονται στην Ελληνική πραγματικότητα.
- η καλλιέργεια ευνοϊκών συνθηκών για τη δημιουργική συνάντηση διαφορετικών επιστημονικών κλάδων και η ενθάρρυνση της αυτενέργειας και της επαγγελματικής επινοητικότητας των ασκουμένων.
- η δημιουργία ενός δίαυλου αμφίδρομης μετάδοσης πληροφοριών μεταξύ του Πανεπιστημίου και των συναφών παραγωγικών φορέων, ώστε να διευκολύνεται η μεταξύ τους συνεργασία και τέλος
- η ενσωμάτωση των νέων τάσεων και αναγκών της αγοράς εργασίας και της ζήτησης για τις επιμέρους ειδικότητες στις οποίες εκπαιδεύονται οι φοιτητές.

Τα ΔΑΣΤΑ συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (Ε.Κ.Τ.)) και από εθνικούς πόρους.

Με το άρθρο Ν.3966/2011 (Φ.Ε.Κ. 118/24-5-2011) ιδρύθηκε το νέο ΝΠΙΔ «Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής» που λειτουργεί από 24-2-2012 υπό την εποπτεία του Υπουργού Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, το οποίο αντικατέστησε το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο (Π.Ι.) που καταργήθηκε με τον ίδιο νόμο μαζί με τους φορείς Κέντρο Εκπαιδευτικής Έρευνας (Κ.Ε.Ε.), Οργανισμός Επιμόρφωσης Εκπαιδευτικών (Ο.ΕΠ.ΕΚ.) και Ινστιτούτο Παιδείας Ομογενών και Διαπολιτισμικής Εκπαίδευσης (Ι.Π.Ο.Δ.Ε.).

Στις αρμοδιότητες του νεοσύστατου Εθνικού Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), στον οποίο συγχωνεύθηκε δια απορροφήσεως το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού

Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.) και ο οποίος συνεχίζει τις δράσεις και αρμοδιότητές του ως καθολικός διάδοχος βάσει της ΚΥΑ 119959/20-10-2011 (ΦΕΚ 2351Β), περιλαμβάνονται οι δράσεις για την δημιουργία ενός ισχυρού πυλώνα στον τομέα της δια βίου Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού και της παροχής πληροφόρησης για τις ευκαιρίες δια βίου μάθησης και της πιστοποίησης προσόντων.

Σε συνέχεια των δράσεων του Ε.Κ.Ε.Π., ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. υλοποιεί το έργο της δημιουργίας της **"Διαδικτυακής Διαδραστικής Πύλης Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού για εφήβους"**. Πρόκειται για ένα φιλικό και νεανικό εργαλείο πολυμέσων για τους εφήβους. Σκοπός του είναι να παρέχει πολλές διαφορετικές δυνατότητες πληροφόρησης και στήριξης των εφήβων στον σχεδιασμό της εκπαιδευτικής και επαγγελματικής τους πορείας αξιοποιώντας φιλικά εργαλεία της σύγχρονης τεχνολογίας οικεία στους νέους, όπως on line παιχνίδια, βίντεο κλπ. Στόχος της Πύλης είναι να κινητοποιήσει τους μαθητές και τις μαθήτριες να γνωρίσουν τόσο τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των διάφορων επαγγελμάτων, όσο και τις κλίσεις, τις ικανότητες-δεξιότητές τους, τις επαγγελματικές τους αξίες και το επίπεδο της επαγγελματικής τους ωριμότητας, ώστε να καταρτίσουν το ατομικό τους σχέδιο δράσης και να προετοιμαστούν έγκαιρα και έγκυρα για την επαγγελματική τους ζωή. Η Διαδικτυακή Διαδραστική Πύλη Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού για εφήβους θα περιλαμβάνει μια σειρά από εργαλεία-εφαρμογές ως εξής:

- διαδικτυακό διαδραστικό εργαλείο διαχείρισης σταδιοδρομίας (το διεθνώς αναγνωρισμένο και ευρέως χρησιμοποιούμενο σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες Καναδικό παιχνίδι σταδιοδρομίας Real Game, προσαρμοσμένο στα ελληνικά δεδομένα) με στόχο να βοηθήσει τους εφήβους να γνωρίσουν καλύτερα με ευχάριστο και δημιουργικό τρόπο τον εαυτό τους, τις ευκαιρίες αλλά και τις ευθύνες της ενήλικης ζωής.
- βίντεο παρουσίασης επαγγελμάτων και βασικών δεξιοτήτων.
- ψηφιοποιημένα και αυτοματοποιημένα εργαλεία αυτοβοήθειας για εφήβους.
- εργαλείο ανάπτυξης ψηφιακού ατομικού φακέλου δεξιοτήτων του εφήβου (E-portfolio).
- ψηφιακό οδηγό επιχειρηματικότητας και υποστηρικτικό υλικό ευαισθητοποίησης των εφήβων στην έννοια του «επιχειρείν».

Επίσης μέσω της Πύλης θα διευκολύνεται η πρόσβαση των εφήβων σε υπηρεσίες έγκυρης εκπαιδευτικής πληροφόρησης για την Ελλάδα και τις χώρες της Ε.Ε., μέσω της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Εκπαιδευτικών Ευκαιριών «ΠΛΟΗΓΟΣ» (<http://ploigos.eorper.gr>) και της διασύνδεσής της με την Ευρωπαϊκή Πύλη Εκπαιδευτικών Ευκαιριών PLOTEUS (<http://ec.europa.eu/ploteus>).

Επιπλέον, το Εθνικό Πλαίσιο Διασφάλισης Ποιότητας στην ΔΒΜ (Π3) <http://www.gsae.edu.gr/images/stories/plaisio.pdf>, το οποίο διαμορφώθηκε ύστερα από διαβούλευση από το Υπουργείο Παιδείας και τους εποπτευόμενους φορείς διοίκησης της Διά Βίου Μάθησης σύμφωνα με τον Ν. 3879 , θέτει το πλαίσιο για την ποιοτική διασφάλιση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του Π3 αξιοποιήθηκαν τα πρόσφατα συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Διά Βίου ΣυΕΠ (ELGPN) για τη διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ (WP4 Quality assurance / evidence based practice and policy development) καθώς και το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης και Διαχείρισης της Ποιότητας, του Ε.Κ.Ε.Π.⁷¹.

Το **Πλαίσιο Π3** θέτει ένα **πλαίσιο των αρχών για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Διά Βίου Μάθηση**, παρέχοντας στους εμπλεκόμενους φορείς ένα εργαλείο για τον σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της διά βίου μάθησης. Ειδικότερα: **ορίζει την ποιότητα θέτοντας αρχές ποιότητας και στις τρεις συνιστώσες της εκπαιδευτικής διαδικασίας, δηλαδή στις εισροές, στις διαδικασίες και στις εκροές, και παρέχει μετρήσιμους ποιοτικούς και ποσοτικούς δείκτες για την αξιολόγηση της εφαρμογής των αρχών ποιότητας από τους εμπλεκόμενους φορείς.** Οι φορείς του Εθνικού Δικτύου Διά Βίου Μάθησης, στο πλαίσιο του ρόλου και των αρμοδιοτήτων τους, καλούνται να ευθυγραμμιστούν με το εθνικό πλαίσιο για τη διασφάλιση της ποιότητας στη διά βίου μάθηση – πλαίσιο Π3. Στο πλαίσιο της πιλοτικής εφαρμογής του Π3, εκ μέρους του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.:

⁷¹ «Διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού» Ε.Κ.Ε.Π., 2007.

- αναλύθηκαν οι οντότητες που αποτελούν τις **εισροές, τις διαδικασίες και τις εκροές της ΣυΕΠ** για κάθε μια από τις παρακάτω 8 αρχές της ΔΒΜ⁷².
- περιγράφηκαν για κάθε μία από τις οντότητες και για τα 3 παραπάνω στάδια **οι προϋποθέσεις (διαστάσεις)** τις οποίες καλούνται οι φορείς ΣυΕΠ να υιοθετήσουν βάσει του ρόλου, των αρμοδιοτήτων και του πεδίου δραστηριοποίησής τους για την ποιοτική εφαρμογή της ΣυΕΠ
- ορίσθηκαν συγκεκριμένοι **μετρήσιμοι ποιοτικοί ή και αριθμητικοί δείκτες ποιότητας** για κάθε μια διάσταση και για τα 3 στάδια των 8 αρχών της ΣυΕΠ.

Στο άμεσο μέλλον αναμένεται η εφαρμογή του Π3 τόσο από τους φορείς Διοίκησης όσο και από τους φορείς παροχής υπηρεσιών ΔΒΜ.

⁷² Συγκεκριμένα οι 8 αρχές της ΔΒΜ εξειδικεύτηκαν για τη ΣυΕΠ ως εξής: 1. Η δια βίου ΣυΕΠ είναι ελκυστική. 2. Η δια βίου ΣυΕΠ είναι αποτελεσματική. 3. Η δια βίου ΣυΕΠ σχετίζεται με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας. 4. Η δια βίου ΣυΕΠ είναι αειφόρος και προάγει την κοινωνική συνοχή. 5. Η δια βίου ΣυΕΠ προάγει την δημιουργικότητα και την καινοτομία. 6. Η δια βίου ΣυΕΠ χρησιμοποιεί πόρους υψηλών προδιαγραφών. 7. Η δια βίου ΣυΕΠ υλοποιείται με κοινωνική υπευθυνότητα. 8. Η δια βίου ΣυΕΠ αξιοποιεί τη δικτύωση και τις συνεργασίες.

Γ. ΣΥΝΟΨΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ – ΕΡΕΥΝΑΣ: Τήρηση κριτηρίων ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στις δομές της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης

Η έρευνα υλοποιήθηκε από το Ε.Κ.Ε.Π.⁷³ από τον Ιούνιο μέχρι τον Οκτώβριο του 2011 βάσει εγχειριδίου ποιότητας για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ της χώρας μας, το οποίο έλαβε υπόψη του το Πρότυπο Σύστημα του Ε.Κ.Ε.Π. για τη Διασφάλιση και Διαχείριση Ποιότητας δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ και το οποίο περιλαμβάνει τα κριτήρια αναφοράς (κριτήρια ποιότητας) (Quality benchmarks), τους δείκτες ποιότητας (Quality indicators) και τα αποδεικτικά στοιχεία (evidence) με βάση τα οποία καταγράφηκε η παρούσα κατάσταση της εφαρμογής των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Ειδικότερα, διεξήχθησαν 50 επιτόπιες επισκέψεις-συνεντεύξεις με στελέχη από επιλεγμένες δομές ΣυΕΠ όλων των τύπων ή/και από σχετικές υπηρεσίες σε κεντρικό επίπεδο (ΚΕΣΥΠ – ΓΡΑΣΕΠ – Γραφεία Διασύνδεσης ΑΕΙ-ΤΕΙ και ΟΤΕΚ, Γραφεία Συμβουλευτικής των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας). Στόχος ήταν η συλλογή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων σε σχέση με τα κριτήρια ποιότητας, τους δείκτες ποιότητας και τα αποδεικτικά στοιχεία ανά εξεταζόμενη θεματική ενότητα του εγχειριδίου ποιότητας.

Επίσης διοργανώθηκε expert panel με τη συμμετοχή ειδικών επιστημόνων και εμπειρογνομόνων σε θέματα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ και ποιότητας ΣυΕΠ καθώς και εκπροσώπων θεσμικών φορέων που παρέχουν υπηρεσίες ΣυΕΠ⁷⁴,

⁷³ Με την υπ' αριθμ. 119959/Η/20.10.2011 (ΦΕΚ Β' 2351) Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού συγχωνεύτηκε δια απορροφήσεως στον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων (Ε.Ο.Π.Π.) εποπτείας του Υπουργείου Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων ο οποίος μετονομάστηκε σε Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).

⁷⁴ Στο expert panel συμμετείχαν και συνέβαλαν με τις απόψεις τους οι: Κασσωτάκης Μιχάλης, Καθηγητής Παιδαγωγικής Πανεπιστημίου Αθηνών, ειδικός στην ΣυΕΠ, Κατσανέβας Θεόδωρος, Καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιώς στην οικονομική της εργασίας, Πρόεδρος ΕΛΕΣΥΠ, Χατζηγιάννη Κονδυλία, Στέλεχος Διεύθυνσης Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού του ΟΑΕΔ, Τελιοπούλου Κασσάνδρα, Εξωτερικός Εμπειρογνώμων στη Διασφάλιση Ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ, Στεργίου Χρυσούλα, Πρόεδρος Πανελληνίου Συλλόγου Εκπαιδευτικών – Στελεχών ΣΕΠ της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Κιτσάκη Βασιλική, Δρ. Συμβουλευτικής και

στους οποίους παρουσιάστηκαν τα πρώτα συνθετικά συμπεράσματα της μελέτης και οι οποίοι διατύπωσαν προτάσεις προς την κατεύθυνση της βελτίωσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Παρακάτω κωδικοποιούνται συνοπτικά τα ευρήματα της έρευνας από τις επιτόπιες επισκέψεις-συνεντεύξεις καθώς και τα συμπεράσματα του expert panel.

Γ.1 Συμπεράσματα επιτόπιων επισκέψεων - συνεντεύξεων

Πρώτη Ομάδα Κριτηρίων: Παροχή Υπηρεσιών ΣυΕΠ

- Περίπου οι μισές δομές εμφανίζουν ένα ικανοποιητικό σύστημα προβολής των υπηρεσιών τους. Τα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Διασύνδεσης (ΓΔ) παρουσιάζουν τις λιγότερες ελλείψεις στο συγκεκριμένο κριτήριο.
- Όσον αφορά την ακολουθούμενη μεθοδολογία και πάλι τα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Διασύνδεσης εμφανίζουν καλύτερη εικόνα, ενώ σύμφωνα με τα ευρήματα στα ΓΡΑΣΕΠ ακολουθείται σε ποσοστό άνω του 50% μη ικανοποιητική μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ
- Τα μέσα – υλικά που χρησιμοποιούνται για την παροχή πληροφόρησης (έντυπο υλικό, ηλεκτρονικά εργαλεία κλπ) φαίνεται ότι είναι σε γενικές γραμμές επαρκή και κατάλληλα στην περίπτωση των ΚΕΣΥΠ - ΓΔ, ενώ στην περίπτωση των ΓΡΑΣΕΠ και των Γραφείων Συμβουλευτικής των ΣΔΕ χρειάζονται σημαντική ενίσχυση.
- Όσον αφορά τη μετάδοση ικανοτήτων δια βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας τα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Διασύνδεσης εμφανίζουν τις λιγότερες ελλείψεις.
- Η πλειοψηφία των δομών δεν εφαρμόζει ένα ικανοποιητικό σύστημα παραπομπής των χρηστών σε συνεργαζόμενους φορείς με εξαίρεση τα Γραφεία Διασύνδεσης

Προσανατολισμού, Γραμματέας Συλλόγου Ελλήνων Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Κωνσταντίνος- Βίκτωρ Χατζησταμάτης, Πρόεδρος Συλλόγου Λειτουργών Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού, Μόνικα Λάππα, Τμήμα ΣΕΠ του Υπουργείου Παιδείας Δια βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Παυλάκος Νίκος, Υπεύθυνος Ιδιωτικού Γραφείου Συμβουλευτικής- Προσανατολισμού

Γενικό Συμπέρασμα:

Διαπιστώνονται αρκετές ελλείψεις κυρίως στα Γραφεία Συμβουλευτικής των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ, τα οποία σε ποσοστό που κυμαίνεται κατά μέσο όρο γύρω στο 50% αντιμετωπίζουν μεγαλύτερα προβλήματα στο σύστημα προώθησης και προβολής των υπηρεσιών, στην ύπαρξη καθορισμένης μεθοδολογίας, στα μέσα πληροφόρησης, στις διαδικασίες μετάδοσης ικανοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας αλλά και στις διαδικασίες παραπομπής και ύπαρξης δικτύου συνεργαζόμενων φορέων. Το μεγαλύτερο πρόβλημα εστιάζεται στην έλλειψη μέσων κάτι που δημιουργεί μεγάλα προβλήματα στην προσπάθεια παροχής ποιοτικών υπηρεσιών ΣυΕΠ. Τα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Διασύνδεσης παρουσιάζουν λιγότερες ελλείψεις απ' ότι οι υπόλοιπες δομές και χρειάζονται λιγότερες διαρθρωτικές αλλαγές.

Δεύτερη Ομάδα Κριτηρίων: Ανθρώπινο Δυναμικό

- Η πλειονότητα των στελεχών ΣυΕΠ (58%) διαθέτει την απαιτούμενη επάρκεια (γνώσεις, επαγγελματική εμπειρία, δεξιότητες), για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ.
- Το ήμισυ περίπου των στελεχών δεν φαίνεται να διαθέτει συμπληρωματικές δεξιότητες (π.χ. γνώση ξένων γλωσσών, δεξιότητες χρήσης Η/Υ, γνώση νοηματικής γλώσσας κτλ.) οι οποίες είναι απαραίτητες για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ
- Οι δομές δεν μεριμνούν επαρκώς για την υποστήριξη και συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη των στελεχών των δομών, με τις μεγαλύτερες ελλείψεις να παρουσιάζονται στα ΓΡΑΣΕΠ, τα Γραφεία Διασύνδεσης και τα Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας
- Παρά την έλλειψη αυτή τα στελέχη εμφανίζουν προσωπική διάθεση και δραστηριοποιούνται τα ίδια με στόχο την επαγγελματική τους ανάπτυξη
- Το έλλειμμα αξιολόγησης στις δομές ΣυΕΠ είναι μεγάλο (62,2% δεν το καλύπτουν και 26,7% το καλύπτουν μερικώς) και σύμφωνα με την πλειοψηφία των ερωτώμενων αυτή είναι και μια από τις σημαντικότερες αιτίες για την κατάσταση των δομών.

Γενικό Συμπέρασμα:

Τα ΚΕΣΥΠ και τα Γραφεία Διασύνδεσης παρουσιάζουν τις λιγότερες ελλείψεις. Απαιτείται ενίσχυση των συμπληρωματικών δεξιοτήτων των στελεχών και της συνεχούς υποστήριξης της επαγγελματικής τους ανάπτυξης εκ μέρους των

φορέων. Κρίνεται αναγκαία η δημιουργία ενός συστήματος-μηχανισμού αξιολόγησης, το οποίο θα συμβάλει στον εντοπισμό πιθανών δυσλειτουργιών και ελλείψεων και στην άμεση αντιμετώπισή τους με στόχο τη βελτίωση των προσόντων και της επάρκειας των στελεχών και κατά συνέπεια των τελικών προσφερόμενων υπηρεσιών.

Τρίτη Ομάδα Κριτηρίων: Οργάνωση – Διοίκηση

- Όσον αφορά την ανάπτυξη δικτύων συνεργασίας τα ΓΡΑΣΕΠ και τα γραφεία συμβουλευτικής των ΣΔΕ εμφανίζουν τις μεγαλύτερες ελλείψεις αν και γίνονται προσπάθειες σύναψης άτυπων συνεργασιών
- Ελλείψεις εμφανίζονται στα ΓΡΑΣΕΠ και τα γραφεία συμβουλευτικής των ΣΔΕ και στην αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών
- Γίνεται ικανοποιητική αξιοποίηση των Τεχνικών Πληροφόρησης Επικοινωνίας (ΤΠΕ) από όλους σχεδόν τους τύπους δομών με εξαίρεση τα γραφεία συμβουλευτικής των ΣΔΕ
- Η πλειονότητα των δομών παρουσιάζει ελλιπή προγραμματισμό των δράσεων
- Με εξαίρεση τα Γραφεία Διασύνδεσης οι δομές ΣυΕΠ εμφανίζουν σημαντικό έλλειμμα όσον αφορά την αξιολόγηση της λειτουργίας και απόδοσης τους

Γενικό Συμπέρασμα:

Παρατηρούνται ελλείψεις στον τομέα της διοίκησης σε όλους τους τύπους δομών ΣυΕΠ δυσχεραίνοντας την αποτελεσματική λειτουργία τους και την απόδοσή τους. Ιδίως στα Γραφεία Συμβουλευτικής των ΣΔΕ και τα ΓΡΑΣΕΠ παρατηρούνται οι μεγαλύτερες ελλείψεις σε σχέση με την ανάπτυξη δικτύων συνεργασίας, την αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών, τον προγραμματισμό των δράσεων και την αξιολόγησης της απόδοσής τους.

Τέταρτη Ομάδα Κριτηρίων: Υποδομές – Εξοπλισμός

- Τα κτίρια και οι αίθουσες ως επί το πλείστον είναι κατάλληλες για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ (εξαίρεση αποτελούν τα Γ.Σ. των ΣΔΕ)
- Τα κτίρια διευκολύνουν την πρόσβαση στους ενδιαφερόμενους με τα ΓΡΑΣΕΠ, τα ΚΕΣΥΠ και τα Γ.Σ. των ΣΔΕ να αντιμετωπίζουν μικρές ελλείψεις κυρίως όσον αφορά την πρόσβαση των ΑΜΕΑ.
- Δεν πληρούνται σε όλες τις δομές οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας

- Τα Γραφεία Συμβουλευτικής των ΣΔΕ έχουν σοβαρές υλικοτεχνικές ελλείψεις

Γενικό Συμπέρασμα:

Τα Γραφεία Διασύνδεσης παρουσιάζουν τις λιγότερες ελλείψεις σε θέματα υποδομών και εξοπλισμού σε αντίθεση με τα ΓΡΑΣΕΠ και ιδιαιτέρως τα Γραφεία Συμβουλευτικής των ΣΔΕ τα οποία εμφανίζουν σημαντικά προβλήματα, τόσο όσον αφορά την φυσική προσβασιμότητα όσο και την έλλειψη του αναγκαίου εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Γίνεται φανερό η ανάγκη για ενίσχυση των εξοπλισμών και υποδομών σε όλες τις δομές ΣυΕΠ ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση χρηστών σε αυτές

Πέμπτη Ομάδα Κριτηρίων: Ικανοποίηση Χρηστών

- Οι δομές ΣυΕΠ δεν ακολουθούν ένα επίσημο ή τυποποιημένο σύστημα για τη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών τους. Εξαίρεση αποτελούν τα Γραφεία Διασύνδεσης των Πανεπιστημίων.
- Δεν διερευνάται επαρκώς ή και καθόλου (ποσοστό 82%) η ικανοποίηση των χρηστών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες ΣυΕΠ (εξαίρεση αποτελούν τα Γραφεία Διασύνδεσης των Πανεπιστημίων).

Γενικό Συμπέρασμα:

Όλοι οι τύποι των δομών ΣυΕΠ με εξαίρεση τα Γραφεία Διασύνδεσης των Πανεπιστημίων εμφανίζουν ελλείψεις όσον αφορά τη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών. Οι όποιες προσπάθειες διερεύνησης των αναγκών γίνονται σε άτυπο επίπεδο. Τα ΓΡΑΣΕΠ και τα Γραφεία Συμβουλευτικής των ΣΔΕ εμφανίζουν τις μεγαλύτερες ελλείψεις στον τομέα της ικανοποίησης των χρηστών.

Γ.2 Συμπεράσματα expert panel

Τα πορίσματα του expert panel ανέδειξαν τους σημαντικότερους τομείς στους οποίους υπάρχει ανάγκη παρέμβασης από την πολιτεία και λήψης συγκεκριμένων αποφάσεων με στόχο την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ στην Εκπαίδευση – Κατάρτιση. Ειδικότερα υπάρχει ανάγκη για:

- δημιουργία και καθιέρωση ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου για τη ΣυΕΠ
- διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ με την θεσμοθέτηση συγκεκριμένων κριτηρίων και δεικτών ποιότητας
- δημιουργία κώδικα δεοντολογίας
- πιστοποίηση της επάρκειας των στελεχών ΣυΕΠ και καθιέρωση καθηκοντολόγιου - προσοντολόγιου
- συνεχή επαγγελματική κατάρτιση των στελεχών της ΣυΕΠ
- δημιουργία Εθνικού Συντονιστικού Φορέα για το επίπεδο της ποιότητας της εκπαίδευσης των στελεχών της ΣυΕΠ και γενικότερα για όλα τα ζητήματα που αφορούν τις υπηρεσίες ΣυΕΠ
- θεσμοθέτηση επίσημου συστήματος παραπομπών των χρηστών σε αρμόδιους εξωτερικούς φορείς
- αναβάθμιση των ψυχομετρικών τεστ και γενικότερα των εργαλείων που χρησιμοποιούνται στη ΣυΕΠ
- εφαρμογή ευέλικτου ωραρίου λειτουργίας των δομών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών
- καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της ΣυΕΠ και επαρκέστερη στελέχωση των δομών
- καλύτερη πληροφόρηση, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση γύρω από τον θεσμό της ΣυΕΠ.
- αναβάθμιση των μέσων και της υλικοτεχνικής υποδομής όλων των δομών ΣυΕΠ.

Δ. ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ: Προτάσεις πολιτικής για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης στο πλαίσιο της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας

Οι παρούσες κοινωνικό – οικονομικές συνθήκες στην Ελλάδα επιτείνουν την ανάγκη για βιώσιμες υπηρεσίες ΣυΕΠ οι οποίες θα παρέχουν άμεση και αποτελεσματική υποστήριξη προς τους πολίτες σε θέματα δια βίου ΣυΕΠ, πληροφόρησης και αυτοδιαχείρισης της σταδιοδρομίας τους. Οι αρμοδιότητες του νέου φορέα Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. ως φορέα διοίκησης της δια βίου μάθησης, εξυπηρετούν την ανάγκη δημιουργίας ενός ισχυρού πυλώνα για την υλοποίηση συνεκτικών δράσεων και συνεργειών στο πλαίσιο της εθνικής πολιτικής στους τομείς της συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού, της πιστοποίησης προσόντων και δομών δια βίου μάθησης.

Λαμβάνοντας υπόψη τις ευρωπαϊκές προτεραιότητες για τη ΣυΕΠ και τα πορίσματα της παρούσας μελέτης, στην οποία επιχειρήθηκε να αποτυπωθεί η μέχρι σήμερα λειτουργία των διαφόρων υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση συγκεκριμένα και διεθνώς αποδεκτά κριτήρια ποιότητας, αναδεικνύοντας τα δυνατά και αδύνατα σημεία του υπάρχοντος συστήματος, διατυπώνουμε ρεαλιστικές προτάσεις για τη βελτίωση της οργάνωσης των δομών ΣυΕΠ και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με ταυτόχρονη ορθολογικοποίηση του κόστους λειτουργίας τους, στο πλαίσιο της παρούσας οικονομικής κρίσης που επιβάλλει αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων (ανθρώπινου δυναμικού, υποδομών και κονδυλίων).

Οι προτάσεις πολιτικής του εν λόγω σχεδίου δράσης παρουσιάζονται στη συνέχεια ανά προτεραιότητα ΣυΕΠ με βάση το Ψήφισμα του Συμβουλίου των Υπουργών Παιδείας της Ε.Ε. του 2008 «για την καλύτερη ενσωμάτωση της δια βίου ΣυΕΠ στις στρατηγικές δια βίου μάθησης» (Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies).

Δ.1 Προτεινόμενες παρεμβάσεις για την ενίσχυση της Πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Widening Access)

Το ζήτημα της πρόσβασης των πολιτών – χρηστών στις υπηρεσίες και τις δομές ΣυΕΠ είναι ένα από τα κυρίαρχα ζητήματα σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Η διευρυμένη πρόσβαση στις υπηρεσίες ΣυΕΠ είναι μια πολύ βασική αρχή πάνω στην οποία πρέπει να χτιστεί κάθε εθνικό σύστημα ΣυΕΠ. Η έρευνα, ωστόσο, κατέδειξε μια σειρά προβλημάτων στο θέμα της πρόσβασης, τα οποία αφορούσαν τόσο σε υλικοτεχνικά ζητήματα όσο και σε ζητήματα ενημέρωσης και πληροφόρησης. Επομένως, η καθολική πρόσβαση δια βίου και σε όλο το εύρος της ζωής (lifelong and life wide guidance) στις υπηρεσίες πληροφόρησης, καθοδήγησης και συμβουλευτικής είναι ένα ζήτημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί άμεσα και δραστικά για την αντιμετώπιση των αναγκών των διαφόρων ομάδων-στόχου (π.χ. μαθητές, σπουδαστές, ενήλικες εργαζόμενοι και άνεργοι, ομάδες υψηλού κινδύνου όπως οι μαθητές που εγκαταλείπουν το σχολείο, κοινωνικά ευπαθείς ομάδες όπως οι μετανάστες, οι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι, τα άτομα με αναπηρίες κλπ.).

Στη χώρα μας, δεδομένων των περιορισμών σε μέσα και πόρους λόγω της τρέχουσας οικονομικής κρίσης αλλά και των ιδιαίτερων γεωγραφικών χαρακτηριστικών που καθιστούν πολλές φορές δύσκολη την πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες ΣυΕΠ ειδικά σε απομακρυσμένες και νησιωτικές περιοχές, είναι σημαντικό να γίνει ευρύτερη και αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Η πρόοδος της τεχνολογίας και οι δυνατότητες που δίνονται σήμερα για εξ' αποστάσεως παροχή υπηρεσιών πρέπει να αξιοποιηθούν πλήρως σε διάφορες περιοχές της ΣυΕΠ.

Τομείς πολιτικής παρέμβασης

Βασικές παρεμβάσεις που θα μπορούσαν να βοηθήσουν αποτελεσματικά σε εθνικό επίπεδο, σύμφωνα και με επιτυχημένες πρακτικές άλλων χωρών, περιλαμβάνουν:

- αποτελεσματικότερη χρήση των web-based μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των κινητών τεχνολογιών ώστε να επιτραπεί σε περισσότερους ανθρώπους να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ΣυΕΠ σε χρόνο, τόπο και με μέθοδο σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

- συνδυασμός των διαφορετικών και συμπληρωματικών μορφών παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ (π.χ. τηλεσυμβουλευτική σε συνδυασμό με πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική), ώστε να παρέχονται ολοκληρωμένες σύγχρονες υπηρεσίες στους πολίτες με φιλικό τρόπο.
- ενίσχυση της διατομεακής συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών της εκπαίδευσης, κατάρτισης και απασχόλησης, για την ανάπτυξη της παροχής υπηρεσιών on line με στόχο την ελαχιστοποίηση των επικαλύψεων ή κενών στις παρεχόμενες υπηρεσίες σε διαφορετικές ομάδες-στόχου.
- αντιμετώπιση του ζητήματος της βελτίωσης της πρόσβασης στην πληροφόρηση και σε υπηρεσίες ΣυΕΠ με στόχο τη διευκόλυνση των μεταβάσεων των πολιτών όλων των ηλικιών στην ΕΕΚ, την τριτοβάθμια εκπαίδευση και ιδίως στις διαδικασίες της αναγνώρισης της μη τυπικής και άτυπης μάθησης.

Προτάσεις εφαρμογής

Με βάση τα παραπάνω, σημαντικές παρεμβάσεις εκ μέρους του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. στο πλαίσιο της τυπικής εκπαίδευσης και της δια βίου μάθησης, σύμφωνα με τα διαθέσιμα κονδύλια είναι οι εξής:

1. **Η υλοποίηση του έργου της Διαδικτυακής Διαδραστικής Πύλης Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού για εφήβους**, που βρίσκεται σε εξέλιξη με τη χρηματοδότηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση, στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ. Η Διαδικτυακή Διαδραστική Πύλη Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού για εφήβους είναι ένα φιλικό και νεανικό εργαλείο που θα παρέχει πολλές διαφορετικές δυνατότητες πληροφόρησης και ενεργοποίησης των εφήβων στον σχεδιασμό της εκπαιδευτικής και επαγγελματικής τους πορείας. Η Πύλη των Εφήβων, η οποία αναμένεται να είναι λειτουργική μέχρι το τέλος του 2012, θα απευθύνεται σε μαθητές γυμνασίου και λυκείου, οι οποίοι θα μπορούν να την αξιοποιούν με τη βοήθεια των καθηγητών τους εντός της σχολικής μονάδας, αλλά και εκτός σχολείου. Μέσω της Διαδικτυακής Πύλης θα υποστηριχθεί η διευκόλυνση της πρόσβασης των εφήβων σε υπηρεσίες πληροφόρησης και επαγγελματικού προσανατολισμού, καθώς θα μπορούν να ενημερώνονται για τις διαθέσιμες υπηρεσίες ΣυΕΠ και να απευθύνουν σχετικά ερωτήματα για θέματα σταδιοδρομίας και εκπαιδευτικών και επαγγελματικών επιλογών,

στοιχείο που ενισχύει τον διαδραστικό χαρακτήρα της Πύλης. Η υλοποίηση του έργου προβλέπει με ευθύνη του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. την ευρεία ευαισθητοποίηση και ενημέρωση των εκπαιδευτικών και των γονέων για τον τρόπο χρήσης της πύλης καθώς και την ευρεία δημοσιότητα του εργαλείου στους εφήβους.

Κρίσιμα Ζητήματα

- Κρίνεται σκόπιμο να ενισχυθεί η αξιοποίηση της Διαδικτυακής Διαδραστικής Πύλης Εφήβων στο πλαίσιο του Νέου – Ψηφιακού Σχολείου, ώστε να επωφεληθούν περισσότεροι μαθητές/τριες Γυμνασίων, Λυκείων, Τεχνολογικών Λυκείων με ενιαίο τρόπο.
- Προκειμένου να επωφεληθούν περισσότεροι μαθητές μέσω της ταχύτερης και αμεσότερης πρόσβασης όλων στην πύλη κρίνεται σημαντική η προβολή και φιλοξενία της Πύλης μέσα από το Σχολικό Δίκτυο.
- Αναδεικνύεται ως πολύ σημαντικός ο ρόλος των στελεχών ΣΕΠ στα ΚΕΣΥΠ, οι οποίοι θα είναι οι αποδέκτες των ερωτημάτων των ενδιαφερομένων μαθητών, γεγονός που καθιστά απαραίτητο ένα ικανό αριθμό διαθέσιμων στελεχών ΣΕΠ που να μπορεί να καλύψει τα σχετικά αιτήματα. Ο αριθμός Συμβούλων ΣΕΠ, ανάλογα με τον αριθμό των σχολείων που θα εξυπηρετούν, λαμβάνοντας υπόψη τις παρούσες συνθήκες, θα πρέπει να κυμαίνεται από 2 ως 4 ανά ΚΕΣΥΠ.
- Κρίνεται σκόπιμο να ληφθεί πρόνοια σε επίπεδο σχολικής μονάδας για πρωτοβάθμια παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σε μαθητές και γονείς από εκπαιδευτικούς (2-3 άτομα τουλάχιστον λαμβάνοντας υπόψη τις παρούσες συνθήκες), οι οποίοι θα λάβουν ειδική εκπαίδευση και θα έχουν αρμοδιότητες βασικής πληροφόρησης, παραπομπής στους ειδικούς και υποστήριξης δραστηριοτήτων αγωγής σταδιοδρομίας, μεταξύ των οποίων και των δραστηριοτήτων της πύλης των εφήβων.
- Για την αύξηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας υποστήριξης των μαθητών κρίνεται σκόπιμη η περαιτέρω αξιοποίηση μέσω της πύλης των εφήβων των υπάρχοντων εξειδικευμένων εργαλείων ΣυΕΠ που εκπονήθηκαν με χρηματοδότηση ΕΠΕΑΕΚ II, με την ψηφιοποίηση και αυτοματοποίησή τους, ώστε ο μαθητής να λαμβάνει μια προσωπική έκθεση που αφορά κλίσεις, ενδιαφέροντα και επαγγέλματα που του ταιριάζουν.
- Επιπλέον της δυνατότητας για χρήση των ψηφιοποιημένων και αυτοματοποιημένων ερωτηματολογίων – εργαλείων αυτοβοήθειας

Επαγγελματικού Προσανατολισμού, θα πρέπει απαραίτητα να προσφέρονται εξειδικευμένες υπηρεσίες εξατομικευμένης Συμβουλευτικής, δια ζώσης ή εξ αποστάσεως σε όσους μαθητές το επιθυμούν, γεγονός που προϋποθέτει επαρκή αριθμό στελεχών ΣΕΠ στα ΚΕΣΥΠ.

- Παράλληλα, με σκοπό να αυξηθεί ο αριθμός των ωφελουμένων μαθητών, κρίνεται σκόπιμο να επενδυθούν κονδύλια του ΕΣΠΑ ώστε να ενισχυθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες ΣΕΠ στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση με την αξιοποίηση εξειδικευμένων ιδιωτών Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού, σύμφωνα με κριτήρια που θα τεθούν από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.. Οι ιδιώτες σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού θα μπορούσαν π.χ. να αξιοποιηθούν στην παροχή υπηρεσιών Συμβουλευτικής εξ αποστάσεως με τη χρήση των ΤΠΕ για την κάλυψη αναγκών μαθητών απομακρυσμένων περιοχών και άλλων ειδικών ομάδων στόχου (π.χ. ΑμεΑ, μαθητές με διαπολιτισμικές ιδιαιτερότητες, μαθητές που εγκαταλείπουν πρόωρα το σχολείο, παραβατικοί μαθητές κλπ.).

2. Ο σχεδιασμός και ανάπτυξη Διαδικτυακού Εργαλείου Δια Βίου Ανάπτυξης Σταδιοδρομίας για ενήλικες.

Η αξιοποίηση του διαδικτύου και των ΤΠΕ είναι σημαντικό να ενισχυθεί στον τομέα της δια βίου μάθησης καθώς μπορεί έτσι να επιτευχθεί ο στόχος για την προσέγγιση των πολιτών κάθε ηλικίας μέσα από άμεσες και εύκολα προσβάσιμες, υπηρεσίες σε θέματα δια βίου επαγγελματικής ανάπτυξης, αυτοδιαχείρισης της σταδιοδρομίας και πληροφόρησης για δυνατότητες πιστοποίησης προσόντων και δια βίου μάθησης. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει την ανάπτυξη καινοτόμων βιώσιμων συστημάτων και εύχρηστων εργαλείων διαχείρισης σταδιοδρομίας που διασφαλίζουν την ευρεία κάλυψη των αναγκών του γενικού πληθυσμού. Στο πλαίσιο αυτό, σημαντική παρέμβαση αποτελεί και η **εφαρμογή Συστήματος εξ αποστάσεως δια βίου συμβουλευτικής με αξιοποίηση των ΤΠΕ (τηλεσυμβουλευτικής)** για χρήση σε απομακρυσμένες περιοχές και ειδικές ομάδες στόχου. Με την **ανάπτυξη μιας τέτοιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας**, επιτυγχάνεται η ευρεία κάλυψη των αναγκών του πληθυσμού με το λιγότερο δυνατό κόστος και ενισχύεται η πρόσβαση όλων των ομάδων στόχου σε υπηρεσίες δια βίου ΣυΕΠ κάθε φορά που τις χρειάζονται.

3. Η Δημιουργία Κινητής Μονάδας δια βίου ΣυΕΠ Εθνικής Εμβέλειας

Επιπλέον, σημαντικά αποτελέσματα στον τομέα της αύξησης της πρόσβασης στις υπηρεσίες ΣυΕΠ θα μπορούσε να προσφέρει η **δημιουργία Κινητής Μονάδας δια βίου ΣυΕΠ Εθνικής Εμβέλειας** για την ευαισθητοποίηση/πληροφόρηση του κοινού σε θέματα δια βίου ΣυΕΠ, πιστοποίησης προσόντων και δια βίου μάθησης. Η Κινητή Μονάδα θα έδινε την ευκαιρία για συμβουλευτική και πληροφόρηση σε άτομα απομακρυσμένων περιοχών και άτομα μειονεκτούντων κοινωνικά ομάδων και παράλληλα θα λειτουργούσε ως εργαλείο προβολής του συνόλου των υπηρεσιών ΣυΕΠ αλλά και ως εργαλείο για την καλλιέργεια κουλτούρας δια βίου μάθησης και δια βίου ανάπτυξης σταδιοδρομίας στο ευρύ κοινό.

Κρίσιμα ζητήματα

- Κρίνεται απαραίτητη η αξιοποίηση εξειδικευμένων ιδιωτών Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού σύμφωνα με κριτήρια που θα τεθούν από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. για την μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων της εξ αποστάσεως δια βίου συμβουλευτικής.

Δ.2 Προτεινόμενες παρεμβάσεις για την ενίσχυση της Ανάπτυξης Δεξιοτήτων Διαχείρισης Σταδιοδρομίας (Promoting Career Management Skills)

Η ανάγκη για τους πολίτες να αντιμετωπίσουν τις διάφορες προκλήσεις που συναντούν σε όλη τη διάρκεια της ζωής τους, συμπεριλαμβανομένων των συχνότερων αλλαγών σταδιοδρομίας, απαιτεί τα άτομα να έχουν αναπτύξει επαρκώς τις δεξιότητες διαχείρισης της σταδιοδρομίας (ΔΔΣ), ιδιαίτερα σε περιόδους υψηλών ποσοστών ανεργίας και εντεινόμενης εργασιακής ανασφάλειας, όπως αυτή που διανύουμε. Στις περισσότερες χώρες αυτή τη στιγμή υπάρχει έντονος προβληματισμός, για το πώς οι δεξιότητες αυτές θα ενσωματωθούν καλύτερα στα εκπαιδευτικά προγράμματα και με ποιούς άλλους τρόπους θα εξασφαλιστεί η πρόσβαση στην εκμάθηση των ικανοτήτων αυτών σε διαφορετικές ηλικιακές ομάδες στόχου.

Τομείς πολιτικής παρέμβασης

Βασικά ζητήματα πολιτικής που αφορούν την προώθηση της καλλιέργειας των ΔΔΣ σε εθνικό επίπεδο μπορεί να περιλαμβάνουν:

- τη δημιουργία εθνικού πλαισίου ΔΔΣ βάσει της εξελικτικής προσέγγισης, για τον καθορισμό της ελάχιστης βάσης γνώσεων και δεξιοτήτων για όλους τους πολίτες.
- την ενσωμάτωση των ΔΔΣ στο εκπαιδευτικό πλαίσιο (είτε ως ένα ξεχωριστό μάθημα, είτε διαχέοντάς τις ΔΔΣ σε όλο το πρόγραμμα σπουδών, είτε μέσω εξωσχολικών δραστηριοτήτων, ή ένα μείγμα αυτών των στρατηγικών).
- την ανάπτυξη των ΔΔΣ μέσα από βιωματικές και καινοτόμες στρατηγικές μάθησης (π.χ. παιχνίδια σταδιοδρομίας, ηλεκτρονικές εφαρμογές κλπ) και την χρήση καινοτόμων μεθόδων για την αξιολόγηση των ΔΔΣ, όπως το χαρτοφυλάκιο (portfolio)
- τον προσδιορισμό των ΔΔΣ που ανταποκρίνονται ειδικά για τις ανάγκες των ομάδων υψηλού κινδύνου, και ιδίως όσων εγκαταλείπουν το σχολείο, των μεταναστών και των ηλικιωμένων εργαζόμενων με χαμηλό επίπεδο δεξιοτήτων.
- την εισαγωγή των ΔΔΣ στο πλαίσιο των Δημόσιων Υπηρεσιών Απασχόλησης με στόχο την ενίσχυση της απασχολησιμότητας των ανέργων.

Προτάσεις εφαρμογής

Με βάση τους περιορισμούς που θέτει η τρέχουσα κοινωνικοοικονομική συγκυρία, οι ενέργειες για την προώθηση της ανάπτυξης δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας στο πλαίσιο της τυπικής εκπαίδευσης και της διαβίου μάθησης, είναι:

1. Η αξιοποίηση της Διαδικτυακής Διαδραστικής Πύλης Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού για εφήβους στο πλαίσιο του νέου σχολείου ως εργαλείο για την ανάπτυξη δεξιοτήτων των μαθητών.

Κρίνεται σκόπιμη η ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας των μαθητών μέσα από βιωματικές και δημιουργικές δραστηριότητες ως μια νέα πιο ευέλικτη μορφή σχολικού επαγγελματικού προσανατολισμού (ΣΕΠ) σε αντικατάσταση του μαθήματος ΣΕΠ που έχει καταργηθεί.

Συγκεκριμένα, οι μαθητές/τριες γυμνασίου θα έχουν στη διάθεσή τους μέσω της πύλης των εφήβων:

- το "Real Game" για εφήβους 12 -15 ετών: Οι μαθητές θα οραματιστούν το μέλλον τους "παίζοντας" ατομικά, σε ομάδες ή ομάδες σχολείων με τη

βοήθεια των καθηγητών τους το διεθνώς αναγνωρισμένο και ευρέως χρησιμοποιούμενο σε πολλές χώρες της Ε.Ε. Καναδικό διαδικτυακό διαδραστικό εργαλείο ανάπτυξης δεξιοτήτων ζωής και σταδιοδρομίας "Real Game"⁷⁵, το οποίο προσαρμόζει ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. για τα ελληνικά δεδομένα.

- το εργαλείο ανάπτυξης του ψηφιακού ατομικού φακέλου δεξιοτήτων του μαθητή (E-portfolio): Οι μαθητές θα δημιουργούν τον προσωπικό τους φάκελο προσόντων – δεξιοτήτων, μέσω ειδικού ψηφιακού εργαλείου, ο οποίος θα τους συνοδεύει μετά το σχολείο στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης και ο οποίος αποτελεί διεθνώς μέθοδο πιστοποίησης βασικών δεξιοτήτων.

Αντίστοιχα οι μαθητές/τριες του Λυκείου (της γενικής και τεχνικής εκπαίδευσης) θα έχουν στη διάθεσή τους το "Real Game" για εφήβους άνω των 15 και το εργαλείο ανάπτυξης του ψηφιακού ατομικού φακέλου δεξιοτήτων του μαθητή (E-portfolio) προκειμένου ολοκληρώνοντας την φοίτησή τους να έχουν διαμορφώσει τον ατομικό φάκελο δεξιοτήτων τους, αναδεικνύοντας τα επιτεύγματά τους από όλη τη διάρκεια της σχολικής ζωής αλλά και από εξωσχολικές δραστηριότητες.

Κρίσιμα Ζητήματα

- Κρίνεται σκόπιμο να καθιερωθεί η αξιοποίηση της Διαδικτυακής Διαδραστικής Πύλης Εφήβων στο πλαίσιο του Νέου – Ψηφιακού Σχολείου, ώστε να επωφεληθούν περισσότεροι μαθητές/τριες Γυμνασίων, Λυκείων, Τεχνολογικών Λυκείων με ενιαίο τρόπο.
- Προτείνεται η ενσωμάτωση των δραστηριοτήτων που προσφέρει η Διαδικτυακή Διαδραστική Πύλη ΣυΕΠ για εφήβους στο πλαίσιο των ωρών της Σχολικής Κοινωνικής Ζωής στο Γυμνάσιο και στο πλαίσιο των προβλεπόμενων σχολικών δραστηριοτήτων ή των projects στο Λύκειο.
- Επαναλαμβάνουμε εδώ ότι είναι σημαντικό σε επίπεδο σχολικής μονάδας να υπάρχουν 2-3 εκπαιδευτικοί, οι οποίοι κατόπιν ειδικής εκπαίδευσης θα έχουν αρμοδιότητες βασικής πληροφόρησης, παραπομπής στους ειδικούς και υποστήριξης δραστηριοτήτων αγωγής σταδιοδρομίας, μεταξύ των οποίων και των δραστηριοτήτων της πύλης των εφήβων.

⁷⁵ <http://www.realgameonline.ca/>

2. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας μέσα από την Διαδικτυακή Πύλη των ενηλίκων.

Όπως προαναφέρθηκε, η αξιοποίηση των ΤΠΕ θεωρείται «κλειδί» σε ότι αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσίες ΣυΕΠ των πολιτών κάθε ηλικίας, οι οποίοι στην σύγχρονη αγορά εργασίας καλούνται συχνά να επανασχεδιάσουν τη σταδιοδρομία τους και να λάβουν νέες επαγγελματικές αποφάσεις συνδυάζοντας τις διαθέσιμες ευκαιρίες δια βίου μάθησης. Η Διαδικτυακή Πύλη των ενηλίκων κρίνεται σημαντικό να περιλαμβάνει διαδραστικά εργαλεία αυτοβοήθειας και αναπροσανατολισμού για ενήλικες καθώς και εκμάθησης βασικών δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας.

Κρίσιμα ζητήματα

- Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας είναι η διαμόρφωση ενός πλαισίου συνεργασίας και δικτύωσης όλων των εμπλεκόμενων δημοσίων και ιδιωτικών φορέων σε θέματα δια βίου μάθησης, κατάρτισης και απασχόλησης σε εθνικό, τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, ώστε να διασφαλίζεται η συστηματική ενημέρωση του περιεχομένου της πύλης με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και η συμπληρωματικότητα όλων των διαθέσιμων υπηρεσιών και εργαλείων ΣυΕΠ για διαφορετικές ομάδες πολιτών.

Τέλος, για την κάλυψη των αυξημένων αναγκών στήριξης των πολιτών κάθε ηλικίας σε θέματα διαχείρισης της σταδιοδρομίας στο πλαίσιο της τρέχουσας κοινωνικοοικονομικής συγκυρίας, προτείνεται στο άμεσο διάστημα η ευρεία παροχή υπηρεσιών δια βίου συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού μέσω της διάθεσης Επιταγής («Voucher») προς τους ωφελούμενους με την αξιοποίηση κονδυλίων του ΕΣΠΑ. Μάλιστα ανάλογες ενέργειες έχουν εφαρμοστεί επιτυχώς και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Η δέσμη των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ ενδεικτικά μπορεί να περιλαμβάνει ομαδική συμβουλευτική ανάπτυξης δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας, με στόχο της ευαισθητοποίησή τους σε θέματα διαχείρισης σταδιοδρομίας (αυτό-διερεύνηση, γνώση των αναγκών και των τάσεων της αγοράς εργασίας, κριτική ανάγνωση της πληροφορίας, ανάπτυξη και διαχείριση εκπαιδευτικών και επαγγελματικών στόχων, δημιουργία ατομικού φακέλου προσόντων κλπ.) καθώς και παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού

Προσανατολισμού δια ζώσης με τη χρήση σχετικών εργαλείων. Για τη μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων της σχετικής ενέργειας, κρίνεται απαραίτητη η αξιοποίηση εξειδικευμένων φορέων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ και ανάπτυξης σταδιοδρομίας του ιδιωτικού τομέα σύμφωνα με κριτήρια που θα τεθούν από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..

Δ.3 Προτεινόμενες παρεμβάσεις για την ανάπτυξη Μηχανισμών συνεργασίας και συντονισμού για τη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό και την ανάπτυξη σχετικών πρακτικών και πολιτικής (Cooperation and coordination mechanisms in guidance, practice and policy development).

Η δια βίου ΣυΕΠ είναι ένα βασικό στοιχείο των στρατηγικών διά βίου μάθησης σε εθνικό, περιφερειακό-τοπικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Σε μια κοινωνία της γνώσης, όπως η ΕΕ στοχεύει να είναι, η δημιουργία ενός συνεκτικού συστήματος υπηρεσιών ΣυΕΠ για όλους τους πολίτες όλων των ηλικιών, το οποίο υποστηρίζει τα άτομα και παράλληλα εξελίσσεται καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής τους, είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία αυτών των στρατηγικών. Η δημιουργία τοπικών, περιφερειακών και εθνικών φόρουμ συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού ή παρόμοιων μηχανισμών πολιτικής και συντονισμού είναι ένα σημαντικό χαρακτηριστικό αυτών των προσπαθειών για την ενίσχυση της συνεργασίας διαφόρων παραγόντων και φορέων στο πλαίσιο εταιρικών σχέσεων.

Τομείς πολιτικής παρέμβασης

Σε εθνικό επίπεδο σημαντικές προκλήσεις που τίθενται, όπως και στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες, αφορούν:

- στην περαιτέρω ενίσχυση της διατομεακής και διεπιστημονικής συνεργασίας μεταξύ όλων των βασικών παραγόντων της ΣυΕΠ, των ενδιαφερομένων μερών και των φορέων, για την από κοινού ανάπτυξη των υπηρεσιών ΣυΕΠ και τη συνένωση των προσπαθειών και την αξιοποίηση των πόρων στο πλαίσιο της παρούσας οικονομικής κρίσης, ώστε να μεγιστοποιηθούν τα αποτελέσματα προς όφελος των πολιτών.
- στην ενίσχυση της διατομεακής συνεργασίας για την ανάπτυξη της παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών ΣυΕΠ με στόχο την ελαχιστοποίηση των επικαλύψεων ή κενών στις παρεχόμενες υπηρεσίες για διαφορετικές ομάδες-στόχου.

- στην ενίσχυση των υπηρεσιών ΣυΕΠ σε συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους, τις επιχειρήσεις και τους εργοδότες για την προώθηση των ευκαιριών μάθησης και επαγγελματικής ανάπτυξης για όλους τους πολίτες.
- στην περαιτέρω προώθηση της ενεργού συμμετοχής των τελικών αποδεκτών της ΣυΕΠ στον σχεδιασμό των σχετικών υπηρεσιών, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες τους για μάθηση, σταδιοδρομία και προσωπική ανάπτυξη καθώς και για να διευρύνεται η πρόσβασή τους στις υπηρεσίες.

Προτάσεις Εφαρμογής

1. Η Ανάπτυξη Εθνικού Φόρουμ Δια Βίου ΣυΕΠ

Βασικό μοχλό για την ανάπτυξη μηχανισμών συνεργασίας και συντονισμού μεταξύ των διαφόρων εμπλεκόμενων φορέων στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ αποτελεί η ανάπτυξη και λειτουργία του Εθνικού Φόρουμ Δια Βίου ΣυΕΠ, με την ευθύνη του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., ως αρμόδιου επιτελικού και συντονιστικού οργάνου, σύμφωνα με το θεσμικό του πλαίσιο. Για τον σκοπό αυτό ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. θα αξιοποιήσει την εμπειρία του από τη συμμετοχή του στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Πολιτικής για τη Δια βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικό Προσανατολισμό (European Lifelong Guidance Policy Network-ELGPN), το οποίο υποστηρίζει τις Ευρωπαϊκές χώρες στη διαδικασία σύστασης και συντονισμού των Εθνικών Φόρουμ για την Δια Βίου Συμβουλευτική και Επαγγελματικό Προσανατολισμό (National Lifelong Guidance Forums).

Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να γίνουν άμεσα όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την ενεργοποίηση του Φόρουμ, ώστε να υπάρξει διασύνδεση και συντονισμός όλων των εμπλεκόμενων φορέων της εκπαίδευσης, της κατάρτισης και της απασχόλησης. Το Φόρουμ θα αποτελέσει ουσιαστική πλατφόρμα διαλόγου και διαβούλευσης σε θέματα ενιαίας οργάνωσης του συστήματος ΣυΕΠ σε εθνικό επίπεδο με στόχο τον σχεδιασμό ενιαίας εθνικής πολιτικής για τον θεσμό της ΣυΕΠ, ενώ παράλληλα θα διευκολύνει την αποτελεσματικότερη δικτύωση των δομών και των υπηρεσιών ΣυΕΠ σε εθνικό, τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, προωθώντας την συνέργεια και τη συμπληρωματικότητα των δράσεων.

Στα αναμενόμενα οφέλη για τους πολίτες ως τελικούς αποδέκτες των υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ από τη σύσταση του Εθνικού Φόρουμ συγκαταλέγονται:

- ✓ η παροχή περιεκτικών, ολοκληρωμένων και εύκολα αναγνωρίσιμων υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ.
- ✓ η δημιουργία ενός κοινού προτύπου παροχής ποιοτικών υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ σε όλους τους τομείς.
- ✓ η ευκολότερη πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες δια βίου ΣυΕΠ.
- ✓ η δημιουργία αποτελεσματικού συστήματος παραπομπής των πολιτών.

Για τους συμμετέχοντες εκπρόσωπους φορέων στο Εθνικό Φόρουμ τα αναμενόμενα οφέλη περιλαμβάνουν:

- ✓ Διευρυμένη βάση γνώσεων μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών και ιδεών.
- ✓ Επίτευξη ομοφωνίας σε θέματα παροχής δια βίου ΣυΕΠ σε εθνικό επίπεδο.
- ✓ Διευρυμένη στήριξη και προώθηση της ιδέας της δια βίου ΣυΕΠ σε διατομεακές πολιτικές και προγράμματα.
- ✓ Δικτύωση και ανάπτυξη εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.
- ✓ Κοινούς άξονες μάθησης μέσω ανταλλαγής καλών πρακτικών.
- ✓ Αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων (αποφυγή επαναλήψεων, αλληλεπικαλυπτόμενων υπηρεσιών και δράσεων και προώθηση των κατάλληλων παραπομπών).
- ✓ Συνεργατική κατάρτιση προσωπικού.
- ✓ Ευκαιρίες για εκπόνηση κοινών έργων. Συμμετοχή σε κοινά δρώμενα.
- ✓ Κοινές δράσεις προώθησης και δημοσιότητας της δια βίου ΣυΕΠ.

Τα κενά που υπάρχουν σε θεσμικό επίπεδο σήμερα και η έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών τομέων εφαρμογής του θεσμού είναι προφανές ότι δε γίνεται να συνεχίσουν να υφίστανται, ειδικά στο πλαίσιο της παρούσας κρίσης. Ο καλύτερος συντονισμός και συνεργασία των αρμόδιων φορέων μπορεί να εξασφαλιστεί μέσα από το Εθνικό Φόρουμ. Παράλληλα, το Φόρουμ σε συνδυασμό με την αξιοποίηση των ΤΠΕ μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά και στην δημοσιοποίηση των δράσεων των φορέων ΣυΕΠ όπως επίσης και στην καλύτερη εναρμόνιση των δράσεων των φορέων ΣυΕΠ. Παράλληλα, μπορεί να λειτουργήσει ως ένας ακόμα δίαυλος επικοινωνίας

μεταξύ των επαγγελματιών ΣυΕΠ, βοηθώντας στον καλύτερο συντονισμό και συνεργασία όλων των εμπλεκομένων.

Κρίσιμα Ζητήματα

- Στο Εθνικό Φόρουμ Δια Βίου ΣυΕΠ είναι σημαντικό να εκπροσωπούνται όλοι οι βασικοί εμπλεκόμενοι του τομέα ΣυΕΠ, όπως: εκπρόσωποι από τα αρμόδια Υπουργεία και τους επιτελικούς φορείς σε θέματα δια βίου ΣυΕΠ στους τομείς της εκπαίδευσης, της κατάρτισης και της απασχόλησης, εκπρόσωποι από τους φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ (π.χ. δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και κατάρτισης, δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης κλπ.), εκπρόσωποι των επωφελούμενων των υπηρεσιών ΣυΕΠ (π.χ. ενώσεις μαθητών, ενώσεις γονέων και κηδεμόνων, ενώσεις νέων, σπουδαστικοί σύλλογοι, εθνικές ενώσεις καταναλωτών, οργανώσεις ατόμων με αναπηρία, ευπαθών κοινωνικών ομάδων κ.λπ.), εκπρόσωποι ενώσεων φορέων εκπαίδευσης - κατάρτισης και εκπαίδευσης ενηλίκων, εκπρόσωποι των κοινωνικών εταίρων, εκπρόσωποι της τοπικής αυτοδιοίκησης, εκπρόσωποι των επιστημονικών-επαγγελματικών συλλόγων των συμβούλων σταδιοδρομίας, εκπρόσωποι των φορέων εκπαίδευσης των συμβούλων σταδιοδρομίας, εκπρόσωποι της ερευνητικής και πανεπιστημιακής κοινότητας σε θέματα δια βίου ΣυΕΠ, εκπρόσωποι των ενώσεων υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ του ιδιωτικού τομέα.
- Στο πλαίσιο της λειτουργίας του Εθνικού Φόρουμ Δια Βίου ΣυΕΠ είναι απαραίτητη η αναβάθμιση της υπάρχουσας ηλεκτρονικής πλατφόρμας επικοινωνίας και διασύνδεσης στελεχών και φορέων ΣυΕΠ «ΙΡΙΔΑ» του Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), προκειμένου να λειτουργήσει ως ηλεκτρονικό συντονιστικό εργαλείο για όλους τους υπεύθυνους και τα στελέχη των δομών ΣυΕΠ. Η αναβάθμιση αυτής της πλατφόρμας θα συμβάλει, μεταξύ άλλων, στην ανάπτυξη μηχανισμών συνεργασίας και αλληλεγγύης μεταξύ των υπευθύνων των δομών καθώς και στη διάδοση καλών πρακτικών αλλά και ενημέρωσης - ευαισθητοποίησης αναφορικά με δράσεις και ενέργειες άλλων δομών.
- Η λειτουργία του Φόρουμ θα πρέπει να προβλέπει την εκπόνηση σχεδίου δράσης με σαφείς δραστηριότητες για τους τομείς εκπαίδευσης, κατάρτισης και απασχόλησης και ξεκάθαρους στόχους σε ετήσια βάση.
- Το Εθνικό Φόρουμ Δια Βίου ΣυΕΠ θα μπορεί να αναπτύσσει ποικίλες δράσεις, όπως:

- ο Ενέργειες δημόσιας διαβούλευσης – ανταλλαγής τεχνογνωσίας ΣυΕΠ, με την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας «ΙΡΙΔΑ» (web forum), επικοινωνίας στελεχών και φορέων ΣυΕΠ για διάφορα θέματα π.χ. για Κώδικα Δεοντολογίας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ, Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των δομών ΣΕΠ στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, επάρκεια προσόντων των στελεχών παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας ΣυΕΠ.
- ο Διοργάνωση δράσεων αλληλοενημέρωσης, επισκέψεων εργασίας, διαβούλευσης και συντονιστικών συναντήσεων στην Ελλάδα, σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.
- ο Διοργάνωση κοινών δράσεων ευαισθητοποίησης του κοινού σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο για θέματα δια βίου ΣυΕΠ και επαγγελματικής ανάπτυξης.
- ο Στο πλαίσιο του Φόρουμ είναι σημαντικό να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις για ενισχυμένη συνεργασία, δικτύωση και συνένωση δυνάμεων και πόρων των τομέων της τυπικής εκπαίδευσης και της δια βίου μάθησης και με την υποστήριξη και ενεργό εμπλοκή της τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι θεσμικές και λειτουργικές μεταρρυθμίσεις του «Καλλικράτη» διαμορφώνουν για το άμεσο μέλλον το κατάλληλο πλαίσιο μέσα στο οποίο οι δομές ΣΕΠ της εκπαίδευσης θα μπορούν να αποτελούν δυνητικά διακριτό μέρος μιας ευρύτερης δομής με την προτεινόμενη ονομασία ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ που δύναται να ιδρυθεί σε κάθε “Καλλικράτειο” δήμο, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ προς τους πολίτες κάθε ηλικίας.

Δ.4 Διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Quality assurance / evidence based practice and policy development)

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο θεωρείται κυρίαρχη προτεραιότητα η διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ ενώ το τρέχον διάστημα το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (ELGPN) εργάζεται με τη συμμετοχή όλων των ευρωπαϊκών χωρών για την δημιουργία ενός Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για τη Διασφάλιση Ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ.

Σημαντικά ζητήματα που τίθενται σε ευρωπαϊκό επίπεδο στον τομέα αυτό αφορούν συνοπτικά:

- στην ενσωμάτωση μεθόδων ολιστικής και διατομεακής διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών ΣυΕΠ στους εθνικούς μηχανισμούς διασφάλισης της ποιότητας στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την απασχόληση.
- στην ανάπτυξη επαρκών πρακτικών evidence based για την επαλήθευση των αποτελεσμάτων και των επιπτώσεων των διαφόρων τρόπων παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ σε ατομικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο και για τη λήψη αποφάσεων σχετικών με την οργάνωση, τη βελτίωση της ποιότητας και την επαρκή χρηματοδότηση της ΣυΕΠ.
- στην υποστήριξη της επαγγελματικής ανάπτυξης των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, μέσω κατάλληλης κατάρτισης καθώς και στην πιστοποίηση των δεξιοτήτων ΣυΕΠ σε άμεση σχέση με τα εθνικά πλαίσια προσόντων και βάσει των μαθησιακών αποτελεσμάτων.
- στην ανάπτυξη κώδικα δεοντολογίας και κατευθυντήριων γραμμών στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ σε σχέση με το νέο μοντέλο της διά βίου ΣυΕΠ.
- στην υποστήριξη της περαιτέρω κατάρτισης των εκπαιδευτικών και των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού για την ανάπτυξη των ικανοτήτων τους, ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίζουν την ατομική απόκτηση των Δεξιοτήτων Διαχείρισης Σταδιοδρομίας, να ενημερώνουν για θέματα της αγοράς εργασίας και να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά εργαλεία ΣυΕΠ.

Με βάση τις ευρωπαϊκές κατευθύνσεις αλλά και τα προβλεπόμενα στο Εθνικό Πλαίσιο Ποιότητας στην ΔΒΜ διατυπώνονται ακολούθως προτάσεις και παρεμβάσεις πολιτικής για την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στην εκπαίδευση (δευτεροβάθμια/τρίτοβάθμια) και τη δια βίου μάθηση. Οι προτάσεις που ακολουθούν συνδέονται με τις αρχές του πλαισίου Π3 και χωρίζονται σε προτάσεις προς τους διαμορφωτές πολιτικής και προτάσεις προς τους φορείς και τα στελέχη ΣυΕΠ.

Τομείς πολιτικής παρέμβασης

1. Προβολή των υπηρεσιών ΣυΕΠ σε όλους τους εμπλεκόμενους⁷⁶

Μια από τις πρώτες μέριμνες της πολιτείας και ειδικότερα των διαμορφωτών της πολιτικής της ΣυΕΠ θα πρέπει να είναι πώς να καταστήσουν τις υπηρεσίες ΣυΕΠ ελκυστικές για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και παράγοντες της ΣυΕΠ, δηλαδή τους χρήστες όλων των ομάδων στόχου, τους συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού και το υπόλοιπο στελεχιακό δυναμικό, τους συλλογικούς φορείς και τους κοινωνικούς εταίρους αλλά και την ίδια την αγορά εργασίας. Απαραίτητη προϋπόθεση για αυτό είναι η ΣυΕΠ **να προβάλλεται επαρκώς** και με τον κατάλληλο τρόπο, σύμφωνα με τους στόχους της και τις ανάγκες των ομάδων στόχου, ώστε το ενδιαφέρον και οι προσδοκίες όλων των εμπλεκομένων να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα και οι παρεχόμενες υπηρεσίες να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των υποψήφιων αποδεκτών τους. Με βάση τα συμπεράσματα της έρευνας η προβολή των υπηρεσιών ΣυΕΠ παρουσιάζει αρκετές ελλείψεις, δεν γίνεται με οργανωμένο τρόπο και ενιαία μέσα και βασίζεται συνήθως μόνο στην πρωτοβουλία των υπευθύνων ορισμένων δομών. Καθώς η προβολή των υπηρεσιών ΣυΕΠ **συνδέεται άμεσα με την πρόσβαση των ενδιαφερομένων σε αυτές**, είναι φανερό ότι περιορισμένη προβολή που συνήθως βασίζεται σε αποκλειστικά παραδοσιακούς τρόπους (π.χ. μόνο έντυπα φυλλάδια) οδηγεί σε περιορισμένη πρόσβαση των χρηστών και ιδιαιτέρως των ειδικών κοινωνικών ομάδων (π.χ. κάτοικοι απομακρυσμένων γεωγραφικά περιοχών, μετανάστες, ΑΜΕΑ κλπ) που δεν έχουν αρκετές ευκαιρίες για να ενημερωθούν για την ύπαρξη και τις δράσεις των υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Προτάσεις εφαρμογής

- Προβολή των διαθέσιμων υπηρεσιών ΣυΕΠ και των ιστοσελίδων των ΚΕΣΥΠ μέσα από την Διαδραστική Πύλη ΣυΕΠ για Εφήβους που δημιουργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..

⁷⁶ Η πρόταση αυτή συνδέεται με τις ακόλουθες αρχές του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στην Δια βίου Μάθηση (Π3): αρχή 1 Η δια βίου ΣυΕΠ είναι ελκυστική, αρχή 3: Η δια βίου ΣυΕΠ σχετίζεται με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και αρχή 7: Η δια βίου ΣυΕΠ υλοποιείται με κοινωνική υπευθυνότητα)

- Προβολή των υπηρεσιών των ΚΕΣΥΠ, των Γραφείων Διασύνδεσης κλπ με δωρεάν καταχωρήσεις στις ιστοσελίδες του Δήμου, της Εκκλησίας, των αθλητικών και νεανικών σωματείων κλπ
- Διανομή των ενημερωτικών φυλλαδίων των υπηρεσιών ΣυΕΠ από τους καθηγητές όλων των μαθημάτων στους μαθητές - φοιτητές.
- Αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων από τα ΚΕΣΥΠ, ΓΔ κλπ σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους στους μαθητές και φοιτητές με ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις δράσεις και εκδηλώσεις των υπηρεσιών ΣυΕΠ, τις ώρες λειτουργίας, τις ομάδες που εξυπηρετούν κλπ. Επίσκεψη συμβούλων ΣΕΠ των ΚΕΣΥΠ στα σχολεία ευθύνης ΚΕΣΥΠ και ενημέρωση για υπηρεσίες και δράσεις των ΚΕΣΥΠ.
- Έντονη δραστηριοποίηση των ομάδων συντονισμού ΣΕΠ σε επίπεδο σχολικής μονάδας στην προβολή της αξίας του ΣΕΠ, των διαθέσιμων υπηρεσιών στις οποίες μπορεί να απευθυνθεί ο μαθητής εκτός σχολείου κλπ

2. Ανάπτυξη και λειτουργία υπηρεσιών ΣυΕΠ με βάση καθορισμένες προδιαγραφές (standards) και καθιέρωση σχετικού θεσμικού πλαισίου υπηρεσιών ΣυΕΠ⁷⁷

Εξαιρετικά μεγάλη σημασία για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ και την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητάς τους έχει η **δημιουργία και καθιέρωση ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου και η διαμόρφωση των βασικών προϋποθέσεων και κανόνων για την οργάνωση Συστήματος ΣυΕΠ στη χώρα μας.** Η δημιουργία ενός τέτοιου πλαισίου οφείλει να περιλαμβάνει **συγκεκριμένα κριτήρια όσον αφορά όλες τους παράγοντες (οντότητες) που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως την επάρκεια και τις αρμοδιότητες του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού και του υπόλοιπου στελεχιακού δυναμικού, την ίδια την παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ (παρεχόμενες υπηρεσίες, ωράρια λειτουργίας εφαρμοζόμενες μέθοδοι και διαθέσιμα εργαλεία κλπ), την οργάνωση και την**

⁷⁷ Η πρόταση αυτή συνδέεται με τις ακόλουθες αρχές του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στην Δια βίου Μάθηση (Π3): αρχή 1: Η δια βίου ΣυΕΠ είναι ελκυστική, αρχή 2: Η δια βίου ΣυΕΠ είναι αποτελεσματική και αρχή 3: δια βίου ΣυΕΠ σχετίζεται με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας)

διοίκηση των φορέων ΣυΕΠ, τις υποδομές και τον εξοπλισμό τους, την ικανοποίηση των χρηστών κλπ. Η περιγραφή των ανωτέρω κριτηρίων ποιότητας περιγράφεται διεθνώς σε **συγκεκριμένα πρότυπα για την διασφάλιση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ καθώς και σε κώδικες δεοντολογίας και αρχές συμβουλευτικής.** Η δημιουργία και καθιέρωση ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου και η διαμόρφωση των βασικών προϋποθέσεων και κανόνων για την οργάνωση Συστήματος ΣυΕΠ στη χώρα μας πρέπει να στηριχθεί:

Α. στο Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ που ανέπτυξε το Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) το 2007⁷⁸. Το πρότυπο αυτό, το οποίο βασίστηκε στα μεγαλύτερα και πλέον αποδεκτά πανευρωπαϊκά πρότυπα διασφάλισης ποιότητας στην ΣυΕΠ, όπως π.χ. το βρετανικό Matrix Quality Standard, περιγράφει τα επιθυμητά χαρακτηριστικά, τα οποία πρέπει να διαθέτει μια υπηρεσία ΣυΕΠ για να θεωρείται ποιοτική καθώς και συγκεκριμένα κριτήρια, δείκτες ποιότητας και αποδεικτικά στοιχεία (data) για την αξιολόγηση και συνεχή παρακολούθηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ. Το πρότυπο αυτό σύστημα δοκιμάστηκε πιλοτικά κατά τη διάρκεια της ανάπτυξής του σε φορείς ΣυΕΠ της δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και της απασχόλησης (ΚΕΣΥΠ, ΓΡΑΣΕΠ, Γραφεία Διασύνδεσης και ΚΠΑ) καθώς και στο πλαίσιο του κεφαλαίου 6 του παρόντος έργου.

Β. Στο Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τη Διασφάλιση Ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ, το οποίο δημιουργήθηκε πρόσφατα στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας 4 του **Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Πολιτική στην Δια Βίου ΣυΕΠ (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN)** και το οποίο ενσωματώνει την εμπειρία 30 ευρωπαϊκών κρατών στην παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ. Το πρότυπο αποτελεί τμήμα του **Lifelong guidance policy: A European development framework**⁷⁹.

⁷⁸ Βλ. Διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Ε.Κ.Ε.Π., 2007

⁷⁹ Βλ. παράρτημα 5 της έκθεσης εργασιών του δικτύου ELGPN. Annex 5. Quality assurance matrix and indicators. Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008-2010, σελ. 88-92 καθώς και <http://ktl.jyu.fi/ktl/elgpn/policymakers/cooperation/events/copenhagenplenary>

Γ. Στο Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση Ποιότητας στη Δια βίου Μάθηση (Π3)⁸⁰.

Προτάσεις εφαρμογής

- Καθορισμός διαδικασίας παροχής υπηρεσιών ΣΕΠ σε επίπεδο Νομού και σχολικής μονάδας, καθώς και κριτηρίων και δεικτών ποιότητας για τη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, με βάση το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και τα πορίσματα της παρούσης μελέτης.
- Εφαρμογή του Πρότυπου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σε όλους τους τύπους των δομών ΣυΕΠ όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης
- Δημιουργία Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Δια Βίου ΣυΕΠ

3. Συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας και απόδοσης των υπηρεσιών ΣυΕΠ⁸¹

Για να μπορεί μια δομή ΣυΕΠ να εγγυάται την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της θα πρέπει να παρακολουθεί και να αξιολογεί τακτικά τη λειτουργία και απόδοσή της και να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την βελτίωσή της. Η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας μπορεί να γίνει με την εφαρμογή του **Προτύπου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και ειδικότερα με τη διαδικασία των εξωτερικών επιθεωρήσεων και ελέγχων από πιστοποιημένους εξωτερικούς επιθεωρητές⁸²**. Σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο για την Διασφάλιση Ποιότητας στην Δια βίου Μάθηση (Π3) ως δείκτης ποιότητας θα πρέπει να είναι *«όλες οι υπηρεσίες ΣυΕΠ να επιθεωρούνται από διαπιστευμένο φορέα τουλάχιστον 1 φορά τον χρόνο»*. Άλλοι ενδεικτικοί

⁸⁰ Βλ. <http://www.gsae.edu.gr/images/stories/plaisio.pdf>

⁸¹ Η πρόταση αυτή συνδέεται με τις ακόλουθες αρχές του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στην Δια βίου Μάθηση (Π3): αρχή 1: Η δια βίου ΣυΕΠ είναι ελκυστική, αρχή 2: Η δια βίου ΣυΕΠ είναι αποτελεσματική, αρχή 3: Η δια βίου ΣυΕΠ σχετίζεται με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, αρχή 4: Η δια βίου ΣυΕΠ είναι αειφόρος και προάγει την κοινωνική συνοχή, αρχή 7: Η δια βίου ΣυΕΠ υλοποιείται με κοινωνική υπευθυνότητα και αρχή 8: Η δια βίου ΣυΕΠ αξιοποιεί τη δικτύωση και τις συνεργασίες)

⁸² Βλ. παραδοτέο 1: εγχειρίδιο για τη διερεύνηση της τήρησης κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες ΣυΕΠ σελ. 27-28

δείκτες ποιότητας θα μπορούσαν να είναι «ο Βαθμός αποτελεσματικής υλοποίησης διορθωτικών ενεργειών, ο αριθμός παραπόνων και μη συμμορφώσεων» κλπ.

Προτάσεις εφαρμογής

- Ανάπτυξη Συστήματος Συνεχούς Παρακολούθησης και Αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ, μέσω εξωτερικών επιθεωρήσεων και ελέγχων στους παρόχους ΣυΕΠ με βάση το αναπτυχθέν Πρότυπο σύστημα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ και προκειμένου να διασφαλίζεται ότι τροφοδοτείται το σύστημα Π3 με αξιόπιστα δεδομένα
- Δημιουργία Μητρώου Ιδιωτικών Γραφείων και Κέντρων ΣυΕΠ. Ήδη ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. έχει απευθύνει σχετική πρόσκληση στους ιδιωτικούς φορείς παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ, οι οποίοι έχουν συσταθεί τόσο από φυσικά όσο και από νομικά πρόσωπα να υποβάλουν αίτηση ένταξης στο ανωτέρω μητρώο, το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς αξιοποίηση τόσο από φορείς που υλοποιούν δράσεις ΣυΕΠ όσο και από ενδιαφερόμενους πολίτες που επιθυμούν να απευθυνθούν στον ιδιωτικό τομέα για υπηρεσίες ΣυΕΠ. Παράλληλα, οι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Ιδιωτικών Γραφείων και Κέντρων παροχής υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, φυσικά και νομικά πρόσωπα, θα ενημερώνονται συστηματικά για τις υποστηρικτικές δράσεις του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. με στόχο την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ. Η ένταξη στο ανωτέρω μητρώο των ιδιωτικών φορέων ΣυΕΠ, γίνεται κατόπιν αξιολόγησης των φορέων με βάση συγκεκριμένα κριτήρια που έχει ορίσει ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.. Η συγκρότηση του Μητρώου είναι αναγκαία για την προστασία και τη διασφάλιση του συμφέροντος του κοινωνικού συνόλου με την έννοια ότι αποτελεί έλεγχο της καταλληλότητας των προσώπων και των φορέων, που αναλαμβάνουν την παροχή υπηρεσιών και συμβάλλει στη διασφάλιση όρων ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς όφελος του κοινωνικού συνόλου. Υπ' αυτή την έννοια είναι απολύτως αναγκαίο η δράση αυτή να συνεχισθεί με στόχο όλοι, ει δυνατόν, όσοι διατηρούν ιδιωτικά γραφεία ή κέντρα παροχής υπηρεσιών ΣυΕΠ να αξιολογηθούν με βάση τα ανωτέρω κριτήρια για την ένταξή τους στο σχετικό μητρώο.

- Εφαρμογή των διαδικασιών του Συστήματος Συνεχούς Παρακολούθησης και Αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών δια βίου ΣυΕΠ, προετοιμασία για την διενέργεια των εξωτερικών επιθεωρήσεων και την τελική αξιολόγηση, μέτρηση των δεικτών ποιότητας του συστήματος από τους φορείς και τα στελέχη ΣυΕΠ, τήρηση σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και τροφοδότηση του συστήματος Π3 με αξιόπιστα δεδομένα.

4. Χρησιμοποίηση εργαλείων και μέσων σύγχρονων, σύμφωνων με ευρωπαϊκά πρότυπα και συμβατών με τους στόχους της ΣυσΕΠ⁸³

Όπως φάνηκε κατά τη διάρκεια της έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του παρόντος έργου η αποτελεσματικότητα του έργου των δομών ΣυσΕΠ συνδέεται με την ύπαρξη σύγχρονων εργαλείων και μέσων που βοηθούν τον σύμβουλο στο έργο του, όπως π.χ. ψυχομετρικών εργαλείων, υλικού εκπαιδευτικής και επαγγελματικής πληροφόρησης κλπ. Ειδικότερα όσον αφορά στα ψυχομετρικά εργαλεία πρέπει να έχουν σταθμιστεί για τον πληθυσμό στο οποίο θα επιδοθούν, να είναι αξιόπιστα, έγκυρα και σύγχρονα. Παράλληλα τα στελέχη που είναι υπεύθυνα για την χορήγηση των εργαλείων αυτών πρέπει να έχουν λάβει κατάλληλη εκπαίδευση για την χορήγηση και την ερμηνεία τους.

Προτάσεις εφαρμογής

- Αξιοποίηση των ηλεκτρονικών εργαλείων του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. με σκοπό την παροχή εκπαιδευτικής πληροφόρησης ή και συμβουλευτικής (π.χ. Διαδραστική Πύλη Εφήβων, Εθνική Βάση Δεδομένων Εκπαιδευτικών Ευκαιριών Πλοηγός, Ίριδα κλπ)
- Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των υπαρχόντων εργαλείων ΣυσΕΠ που εκπονήθηκαν με χρηματοδότηση ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας υποστήριξης των μαθητών.
- Οι φορείς ΣυσΕΠ θα πρέπει να εκπαιδεύσουν τα στελέχη τους στην χρήση σύγχρονων ψυχομετρικών εργαλείων με έμφαση στα ήδη υπάρχοντα

⁸³ Η πρόταση αυτή συνδέεται με τις ακόλουθες αρχές του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στην Δια βίου Μάθηση (Π3): αρχή 1: Η δια βίου ΣυσΕΠ είναι ελκυστική, αρχή 2: Η δια βίου ΣυσΕΠ είναι αποτελεσματική και αρχή 5: Η δια βίου ΣυσΕΠ προάγει την δημιουργικότητα και την καινοτομία)

εξειδικευμένα εργαλεία ΣυΕΠ που εκπονήθηκαν από το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο με χρηματοδότηση ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ.

5. Επάρκεια των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού⁸⁴

Μια από τις βασικότερες αρχές ποιότητας σύμφωνα με το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας στην Δια βίου Μάθηση (Π3), το Πρότυπο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση Ποιότητας στη Δια βίου ΣυΕΠ αφορά στην ύπαρξη πόρων υψηλών προδιαγραφών. Οι σημαντικότεροι πόροι μιας υπηρεσίας ΣυΕΠ είναι αναμφισβήτητα το ανθρώπινο δυναμικό της.

Οι Σύμβουλοι θα πρέπει να διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια (γνώσεις, επαγγελματική εμπειρία και δεξιότητες) για των παροχή των υπηρεσιών ΣυΕΠ στις ομάδες στόχου που εξυπηρετεί ο φορέας ΣυΕΠ. Ωστόσο, μια ουσιώδης έλλειψη η οποία χαρακτηρίζει την παροχή υπηρεσιών ΣυΕΠ στην χώρα μας και η οποία επηρεάζει καθοριστικά την ποιότητα της είναι η μη κατοχύρωση του επαγγέλματος του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού, **η μη ύπαρξη κριτηρίων επιλογής των στελεχών καθώς και η μη θεσμοθέτηση των ελάχιστων προσόντων που πρέπει να διαθέτει ένα στέλεχος για να αναλάβει το έργο του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού.**

Απαραίτητη προϋπόθεση λοιπόν είναι η δημιουργία προσοντολογίου, το οποίο θα ορίζει με αξιοκρατικά κριτήρια τα προσόντα των συμβούλων με γνώμονα την απασχόληση εξειδικευμένων στελεχών στον χώρο της ΣυΕΠ. Μέσω του προσοντολογίου θα πρέπει **να αξιολογηθεί η επάρκεια των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού, να πιστοποιηθούν οι σύμβουλοι όλων των δημόσιων και ιδιωτικών δομών ΣυΕΠ και να δημιουργηθεί Μητρώο Στελεχών ΣυΕΠ,** στο οποίο θα εγγράφονται οι σύμβουλοι εκείνοι που πληρούν τα οριζόμενα κριτήρια δηλαδή διαθέτουν τα απαιτούμενα ελάχιστα προσόντα (γνώσεις, εμπειρία και δεξιότητες) για την εκτέλεση του έργου τους.

⁸⁴ Η πρόταση αυτή συνδέεται με τις ακόλουθες αρχές του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στην Δια βίου Μάθηση (Π3): αρχή 6: Η δια βίου ΣυΕΠ χρησιμοποιεί πόρους υψηλών προδιαγραφών, αρχή 2: Η δια βίου ΣυΕΠ είναι αποτελεσματική και αρχή 7: Η δια βίου ΣυΕΠ υλοποιείται με κοινωνική υπευθυνότητα.

Ταυτόχρονα είναι απαραίτητο να περιγραφούν λεπτομερώς τα καθήκοντα του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού με τη δημιουργία καθηκοντολογίου. Μέσω του καθηκοντολογίου εξασφαλίζεται ότι δεν υπάρχει σύγχυση στο έργο των συμβούλων, δεν αναλώνονται οι σύμβουλοι σε καθήκοντα ξένα προς τον ρόλο τους (π.χ. Διοικητικά καθήκοντα), δεν δημιουργούνται λανθασμένες προσδοκίες στους πολίτες αλλά κυρίως γίνεται δυνατή η μέτρηση της απόδοσης των συμβούλων σύμφωνα με τις επιταγές των συστημάτων ποιότητας. Τόσο το προσοντολόγιο όσο και το καθηκοντολόγιο θα πρέπει να διαμορφωθούν από κοινού από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας και τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π..

Σχετικά με τα κριτήρια επάρκειας των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού, το Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) εκπόνησε το 2002 με συμμετοχή επιστημονικής επιτροπής αποτελούμενης από ειδικούς στην ΣυΕΠ μελέτη με τίτλο **«Μελέτη για την πιστοποίηση της επάρκειας των προσόντων των λειτουργών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού και τον καθορισμό των προϋποθέσεων λειτουργίας των σχετικών φορέων»**. Στη μελέτη αυτή παρουσιάζονται οι διαστάσεις, οι κλάδοι και οι κύριοι χώροι εφαρμογής του θεσμού της ΣυΕΠ στη χώρα μας, αναλύονται οι ρόλοι, οι αρμοδιότητες και τα απαιτούμενα προσόντα των συμβούλων, οι πρακτικές άλλων ευρωπαϊκών χωρών σε σχέση με την πιστοποίηση των συμβούλων και διατυπώνονται προτάσεις για τη διαδικασία, τα επίπεδα πιστοποίησης και τα αναγκαία εκπαιδευτικά και άλλα προσόντα των συμβούλων. Τον Δεκέμβριο του 2009 το Ε.Κ.Ε.Π. (νυν Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) υπέβαλε νέα πρόταση προς τα υπουργεία παιδείας και απασχόλησης για την αξιολόγηση της επάρκειας των στελεχών παροχής υπηρεσιών συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού, η οποία στηριζόταν στη μελέτη του 2002 αλλά λάμβανε υπόψη της τις νέες εξελίξεις στον θεσμό και τις υπηρεσίες ΣυΕΠ στην Ελλάδα. Τόσο η μελέτη όσο και η πρόταση του Ε.Κ.Ε.Π. πρέπει να αποτελέσουν μαζί με τις ευρωπαϊκές πρακτικές και εμπειρίες, οι οποίες παρουσιάζονται στο πλαίσιο των εργασιών του Ευρωπαϊκού Δικτύου ELGPN, τη βάση για την διαμόρφωση του προσοντολογίου και του καθηκοντολογίου.

Ένα πολύ σημαντικό κριτήριο από το οποίο εξαρτάται η επάρκεια των συμβούλων είναι η **συνεχής εκπαίδευσή τους**. Όπως προέκυψε από τα αποτελέσματα της έρευνας υπάρχουν ελλείψεις ως προς τη διοργάνωση

προγραμμάτων επιμόρφωσης με σκοπό την συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και βελτίωση των στελεχών των δομών ΣυΕΠ, τα οποία προσπαθούν να αναλάβουν προσωπικές πρωτοβουλίες για την επιμόρφωσή τους εκτός της δομής πολλές φορές. Για να αντιμετωπιστεί η έλλειψη αυτή είναι ανάγκη να εφαρμόζεται ένας συγκεκριμένος μηχανισμός - σύστημα για τη συνεχή ανάπτυξη/ επιμόρφωση του προσωπικού των υπηρεσιών ΣυΕΠ κατά προτίμηση σε ετήσια βάση βασισμένο στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε στελέχους. Το σύστημα αυτό μπορεί να περιλαμβάνει οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων από τον ίδιο τον φορέα, συμμετοχή των συμβούλων σε επιμορφωτικά προγράμματα άλλων φορέων κατάρτισης, σε συνέδρια, κτλ.

Παράλληλα θα πρέπει και τα ίδια τα στελέχη να δραστηριοποιούνται με στόχο τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη. Ειδικότερα να αξιοποιούν τις ευκαιρίες που παρέχει ο φορέας για συνεχή επιμόρφωση, να ενημερώνουν τον φορέα για τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες, να συζητούν τρόπους για κάλυψη των αναγκών τους και να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την εκτός του πλαισίου του φορέα επιμόρφωσή τους. Οι κύριοι δείκτες ποιότητας σύμφωνα με το Π3 είναι οι «*Ωρες εκπαίδευσης ανά πιστοποιημένο σύμβουλο (πριν την πιστοποίηση, μετά την πιστοποίηση, συνολικές)* με *ίδιους πόρους*» και οι «*Ωρες εκπαίδευσης ανά πιστοποιημένο σύμβουλο (πριν την πιστοποίηση, μετά την πιστοποίηση, συνολικές)* με *πόρους του φορέα ΣυΕΠ*».

Προτάσεις εφαρμογής

- Δημιουργία προσοντολογίου και καθορισμός προδιαγραφών για τα απαιτούμενα ελάχιστα προσόντα των Στελεχών ΣΕΠ καθώς και των διαδικασιών επιλογής τους.
- Αξιολόγηση της επάρκειας των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού και Δημιουργία Μητρώου Στελεχών ΣυΕΠ.
- Δημιουργία καθηκοντολογίου και καθορισμός των αρμοδιοτήτων των Στελεχών ΣυΕΠ.
- Διαρκής επιμόρφωση δια ζώσης ή εξ αποστάσεως των Στελεχών ΣυΕΠ για επικαιροποίηση των γνώσεών τους σε ειδικά θέματα.
- Οι σύμβουλοι ΕΠ να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την εκτός του πλαισίου του φορέα επιμόρφωσή τους.

Ε. ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ

Εν κατακλείδι, η διά βίου ΣυΕΠ θεωρείται όλο και περισσότερο απαραίτητη, βοηθώντας τα άτομα να διαμορφώσουν και να διαχειριστούν τη σταδιοδρομία τους σε ολόκληρη τη ζωή τους και βοηθώντας τους πολίτες να αποκτήσουν και να αναπτύξουν τις ικανότητες που απαιτούνται για να συμμετάσχουν στη δια βίου μάθηση, στην αναβάθμιση δεξιοτήτων και τη διατήρηση της απασχολησιμότητάς τους κατά τις φάσεις επαγγελματικών μεταβάσεων. Είναι επίσης ζωτικής σημασίας για τη βελτίωση των αποτελεσμάτων των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης καθώς και για τη διεύρυνση της πρόσβασης και την αναγνώριση της μη τυπικής και άτυπης μάθησης.

Επομένως, είναι ζωτικής σημασίας για την ΕΕ και τα κράτη μέλη, ιδίως για την επίτευξη των στόχων της ΕΕ ως το 2020 στο πλαίσιο της τρέχουσας οικονομικής κρίσης, η περαιτέρω προώθηση και ενσωμάτωση της δια βίου ΣυΕΠ στις εθνικές στρατηγικές για τη δια βίου μάθηση και για την απασχόληση, ο σχεδιασμός κατάλληλων πολιτικών και η υλοποίηση υποστηρικτικών δράσεων - προληπτικών μέτρων για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣυΕΠ.

Οι υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την απασχόληση θα πρέπει να οργανωθούν με ολιστικό τρόπο με την ενεργό συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων και των εργοδοτών. Θα πρέπει να καταβληθούν εντονότερες προσπάθειες για τη μείωση του κατακερματισμού και της έλλειψης συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων τομέων, με στόχο να παρέχεται πλήρης υποστήριξη των πολιτών σε πλαίσια τυπικής, μη-τυπικής και άτυπης μάθησης σε όλα τα επίπεδα από την προσχολική και σχολική εκπαίδευση μέχρι την τριτοβάθμια εκπαίδευση, την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση και την εκπαίδευση ενηλίκων.

Τέλος, η τρέχουσα οικονομική ύφεση υπογραμμίζει την ανάγκη να εξασφαλιστούν επαρκείς πόροι για την κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών των πολιτών, με έμφαση στην ποιότητα των λειτουργιών ΣυΕΠ, οι οποίοι θα πρέπει να διαθέτουν επαρκή προσόντα και να είναι ικανοί να βοηθούν τα άτομα να ξεπερνούν τις ποικίλες προκλήσεις και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.

Τα Συστήματα δια βίου ΣυΕΠ παίζουν όλο και περισσότερο έναν πιο διακεκριμένο ρόλο στη διατήρηση μιας υψηλού επιπέδου και οικονομικά βιώσιμης κοινωνίας, καθώς και στη στήριξη της βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης, της κοινωνικής σταθερότητας και του στόχου να γίνει η διά βίου μάθηση πραγματικότητα για τους ευρωπαίους πολίτες.

Παράλληλα, υπάρχει ανάγκη να αυξηθεί η δικτύωση και η συμπληρωματικότητα του έργου των δομών ΣυΕΠ, ώστε το έργο τους να γίνει ευρύτερα γνωστό, να αυξηθεί η πρόσβαση των πολιτών σε αυτές και να γίνεται ορθολογικότερη αξιοποίηση των διατιθέμενων οικονομικών πόρων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- European Lifelong Guidance Policy Network, 2012, Lifelong Guidance Policies: Progress Report 2011-12. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2011-12.
- European Lifelong Guidance Policy Network, 2012, Lifelong guidance policy: A European development framework.
- CEDEFOP, 2011, Lifelong guidance across Europe: reviewing policy progress and future prospects.
- Ε.Κ.Ε.Π., Αθήνα 2007, Διεθνή Συστήματα Διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού.
- ELGPN, Finland 2011, Πολιτικές για τη Δια Βίου Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό: Έργο σε εξέλιξη (Σύντομη Έκθεση)
- ELGPN, Finland 2011, Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008-2010
- Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., Φεβρουάριος 2012, Επιχειρησιακό Σχέδιο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού.
- Ε.Κ.Ε.Π., Κέντρο Euroguidance της Ελλάδας, 2009, Καθιέρωση και Ανάπτυξη Εθνικών Φόρουμ Πολιτικής για τη Δια βίου Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας.
- Ε.Κ.Ε.Π., Κέντρο Euroguidance της Ελλάδας, 2010, Επαγγελματοποιώντας τη Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας.
- Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., Κέντρο Euroguidance της Ελλάδας, 2011, Δεξιότητες για πράσινα επαγγέλματα. Ευρωπαϊκή Συνθετική Έκθεση.