

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ ΣΕ ΟΛΟΚΛΗΡΗ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Η συλλογή στοιχείων σχετικά με το τι λειτουργεί καλύτερα είναι καθοριστικής σημασίας για τον σχεδιασμό ολιστικών υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού τόσο για τα άτομα όσο και για την αγορά εργασίας



© stock.adobe.com/Visual Generation

Οι παραδοσιακές διαδρομές μάθησης και επαγγελματικής σταδιοδρομίας αντικαθίστανται από πιο δυναμικές, «λιγότερο ομοιόμορφες» διαδρομές και συντομότερες περιόδους απασχόλησης. Τα ταχέως μεταβαλλόμενα και πιο σύνθετα πλαίσια μάθησης και εργασίας επικεντρώνουν περισσότερο την προσοχή στη συνεχή μάθηση και την ατομική κινητικότητα, ανάγοντας τον διά βίου προσανατολισμό σε παράγοντα ζωτικής σημασίας. Ο διά βίου προσανατολισμός προσφέρει στα πρόσωπα καλύτερη πρόσβαση σε πληροφορίες σταδιοδρομίας, τα βοηθά να τις αξιολογούν και τους παρέχει τη δυνατότητα να αναπτύσσουν ποικίλες δεξιότητες κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους.

Η αντιμετώπιση νέων προκλήσεων αποτελεί αναγκαιότητα

Η ποιότητα, η ανταπόκριση και η βιωσιμότητα των συστημάτων και των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού που παρέχονται στο κοινωνικό σύνολο αποτελούν στοιχεία υψίστης σημασίας. Ωστόσο, δεδομένου του κόστους που συνεπάγεται η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, η διάθεση επαρκούς χρηματοδότησης και παράλληλα η επιδίωξη για παροχή οικονομικά αποδοτικών υπηρεσιών είναι ζήτημα καίριας σημασίας. Από τα στοιχεία προκύπτει ότι οι

χώρες χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότερο εργαλεία ΤΠ και καινοτόμους διαύλους επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών και ότι προβαίνουν σε βελτιστοποίηση της διαχείρισης υπηρεσιών και της συνεργασία, καθώς και στην ανάπτυξη των χώρων εργασίας και των ανθρώπινων πόρων.

Το διακύβευμα είναι σημαντικό. Οι χρήστες που αναζητούν συμβουλές επαγγελματικού προσανατολισμού ενδεχομένως να μην είναι ρεαλιστές όσον αφορά το πόσο έτοιμοι είναι να προχωρήσουν σε αλλαγή σταδιοδρομίας, την κατάρτιση ή τη διαθεσιμότητα κατάλληλων θέσεων εργασίας που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Η ανεπαρκής ή κατακερματισμένη παροχή υπηρεσιών, η έλλειψη πρόσβασης του προσωπικού σταδιοδρομίας σε επαγγελματική ανάπτυξη ή η (επαν)ένταξη των χρηστών στην απασχόληση, την εκπαίδευση ή την κατάρτιση χωρίς να είναι έτοιμοι μπορεί να ενέχει κινδύνους και κόστος. Τα στοιχεία αυτά μπορεί να ωθήσουν τα άτομα σε αλληπάλληλους κύκλους προσλήψεων και απολύσεων, και στη συνέχεια σε μακροχρόνια ανεργία, κινδύνους για την ψυχική και σωματική τους υγεία και απομάκρυνση από τη μάθηση και την εργασία. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό οι χώρες να διασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες, τα εργαλεία και οι πόροι επαγγελματικού προσανατολισμού που διαθέτουν ανταποκρίνονται πραγματικά στις ανάγκες των χρηστών.

Η παροχή επαγγελματικού προσανατολισμού από μια διά βίου προοπτική αποτελεί μια τεράστια αλλά αξιόλογη πρόκληση. Προσφέρει τη δυνατότητα στους χρήστες να αποκτήσουν αυτογνωσία και καλύτερη εικόνα της μακροπρόθεσμης μαθησιακής και επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας. Οι δεξιότητες διαχείρισης σταδιοδρομίας ενισχύουν την ικανότητα των ατόμων να αλληλεπιδρούν με τον κόσμο της εργασίας και της εκπαίδευσης, να προβλέπουν τις αλλαγές, να ξεπερνούν τα συστημικά εμπόδια ⁽¹⁾, να εκπαιδεύονται, να προγραμματίζουν, να βρίσκουν και να παραμένουν στην κατάλληλη θέση εργασίας.

Ο επαγγελματικός προσανατολισμός είναι μια θεμελιωδώς κοινωνική δραστηριότητα. Ο αντίκτυπός του δεν είναι απλός. Η επίδρασή του στις επιλογές των ατόμων μπορεί να φαίνεται σταδιακά ή να γίνεται αισθητή με την πάροδο του χρόνου, γεγονός που αντανάκλα το ότι η επαγγελματική σταδιοδρομία του κάθε ατόμου δεν είναι γραμμική, αλλά διαμορφώνεται από πολλούς παράγοντες, συμπεριλαμβανομένου του κοινωνικοοικονομικού πλαισίου.

(1) Βλ. [Ενημερωτικό σημείωμα του Cedefop σχετικά με τον διά βίου προσανατολισμό για τα άτομα με αναπηρία](#). Στα εμπόδια αυτά περιλαμβάνονται οι διακρίσεις που σχετίζονται με την αναπηρία, την ηλικία, το φύλο (χαμηλότερα αμειβόμενες θέσεις εργασίας, ιεραρχικά κατώτερες θέσεις, στερεότυπα, προκαταλήψεις κ.λπ.).

Πλαίσιο 1. Το έργο του Cedefop στον τομέα αυτό

Το Cedefop συμβάλλει στην οικοδόμηση μιας κοινής αντίληψης σχετικά με το τι απαιτείται για τον σχεδιασμό συστημάτων και υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού που ανταποκρίνονται στις σημερινές απαιτήσεις. Έχουν εκπονηθεί τρεις τόμοι εργασιών και διοργανώθηκε [ειδικό εργαστήριο εμπειρογνομόνων τον Μάρτιο του 2022](#). Στα προϊόντα περιλαμβάνονται:

- ερευνητικές μελέτες που αποτυπώνουν τις εθνικές προκλήσεις και προσεγγίσεις ([Τόμος I](#)).
- αναλύσεις των μέτρων επαγγελματικού προσανατολισμού και στήριξης και η διερεύνηση δεικτών αποτελεσμάτων που σχετίζονται με την ποιότητα με βάση τις εν λόγω αναλύσεις και τη βιβλιογραφία ([Τόμος II](#)).
- ανάλυση του κόστους των μέτρων επαγγελματικής εξέλιξης που χρηματοδοτούνται από δημόσιους πόρους, ιδίως για τους ενήλικες, με στόχο την καλύτερη κατανόηση του τρόπου κατανομής και εκτίμησης των εν λόγω μέτρων και τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας των υπηρεσιών ([Τόμος III](#)).

Γιατί επιλέγουμε την χάραξη τεκμηριωμένη πολιτικής;

Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση της παροχής επαγγελματικού προσανατολισμού και η μέτρηση του αντικτύπου του με βάση τα αναμενόμενα αποτελέσματα του για τους χρήστες αποτελούν προϋπόθεση για την ανάπτυξη αποτελεσματικών υπηρεσιών. Ο συνδυασμός στοιχείων τόσο από την έρευνα όσο και την πράξη σχετικά με τους επιδιωκόμενους στόχους των μέτρων, τις ανάγκες των χρηστών και τις αποτελεσματικότερες πρακτικές (συμπεριλαμβανομένων των παρεπόμενων αποτελεσμάτων) μειώνουν τις προκαταλήψεις που υπάρχουν στον τομέα του επαγγελματικού προσανατολισμού και διασφαλίζουν ότι οι πολιτικές και τα συστήματα είναι αξιόπιστα και ανταποκρίνονται στις συμφωνημένες προσδοκίες και τα πρότυπα ποιότητας. Ο διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη και η ανταλλαγή γνώσεων σχετικά με τις στρατηγικές, τις μεθόδους, τις έννοιες, τα εργαλεία και τις αξιολογήσεις πολιτικής συμβάλλουν στην αποσαφήνιση του σκεπτικού και των αναμενόμενων αποτελεσμάτων των πολιτικών, και κατευθύνουν τον σχεδιασμό των υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες διά βίου προσανατολισμού που χρηματοδοτούνται από δημόσιους πόρους μπορούν να αξιοποιήσουν τα υφιστάμενα στοιχεία για να αποδείξουν την προστιθέμενη αξία τους στους φορολογούμενους και την απόδοση των επενδύσεων στις κυβερνήσεις.

Παρακολούθηση των συστημάτων και διασφάλιση της ποιότητας: δύο όψεις του ίδιου νομίσματος

Η αξιολόγηση του συστήματος είναι καίριας σημασίας για τη διασφάλιση της ποιότητας. Η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση πρέπει να καλύπτουν όλους τους τομείς στους οποίους παρέχεται καθοδήγηση και να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με:

- εισροές καθοδήγησης: επενδύσεις, δαπάνες, πρότυπα ποιότητας και κατάρτιση του προσωπικού·
- διαδικασίες: δραστηριότητες και μέθοδοι καθοδήγησης·
- εκροές: ικανοποίηση των πελατών, συμμετοχή· και
- αποτελέσματα: ατομικά/οργανωτικά/κοινωνικά.

Για την κατανόηση της αλυσίδας που μπορεί να οδηγήσει σε πιθανό αντίκτυπο στον επαγγελματικό προσανατολισμό, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και εξωτερικοί παράγοντες. Είναι σημαντικό να καταγράφουμε θετικές και αρνητικές πληροφορίες σχετικά με τα ενδιάμεσα αποτελέσματα του προσανατολισμού. Στα θετικά σημεία περιλαμβάνονται η αυξημένη ευαισθητοποίηση των πελατών, η ελπίδα, η εμπιστοσύνη, η ανθεκτικότητα ή η απόκτηση ειδικών δεξιοτήτων ή συμπεριφορών. Τα στοιχεία αυτά μπορούν να μετρηθούν βάσει της αύξησης του ποσοστού ατόμων με δεξιότητες απασχολησιμότητας που απασχολούνται σε αξιοπρεπείς θέσεις εργασίας ή που παρακολουθούν κατάλληλο πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης, ή βάσει της μείωσης του ποσοστού των μακροχρόνια ανέργων ή των ατόμων που λαμβάνουν επίδομα κοινωνικής πρόνοιας.

Τα αρνητικά ή απροσδόκητα αποτελέσματα του προσανατολισμού, που προκύπτουν, για παράδειγμα, λόγω της ανεπαρκούς πληροφόρησης σχετικά με την αγορά εργασίας και της παροχής μη στοχευμένων συμβουλών, μπορούν να οδηγήσουν στη λήψη ακατάλληλων αποφάσεων και σε αναντιστοιχία δεξιοτήτων και προσδοκιών, γεγονός που μπορεί να συμβάλει ενδεχομένως σε στρεβλώσεις της αγοράς εργασίας.

Η συγκεκριμένη προσέγγιση της παρακολούθησης και, ως εκ τούτου, και της διασφάλισης της ποιότητας, διευκολύνει τη συγκρισιμότητα της υποστήριξης που παρέχεται στα άτομα στο πλαίσιο του διά βίου προσανατολισμού, ανεξάρτητα από το γεωγραφικό, κοινωνικό ή οικονομικό τους πλαίσιο, εντός και μεταξύ των τομέων. Τα στοιχεία που αποδεικνύουν καλώς τεκμηριωμένες επενδύσεις σε υπηρεσίες προσανατολισμού συμβάλλουν στην ενημέρωση των φορέων χρηματοδότησης, κυρίως σε χώρες με αποκεντρωμένη ή αγορακεντρική παροχή προσανατολισμού.

Τέλος, η συνεισφορά της παρακολούθησης και της αξιολόγησης των υπηρεσιών στην ανάπτυξη πολιτικής και συστημάτων είναι πολλαπλή. Συμβάλλει στη διαμόρφωση στρατηγικών στόχων, στον σχεδιασμό υπηρεσιών, στην ανάπτυξη προγραμμάτων, στον εντοπισμό κενών στην παροχή των υπηρεσιών, στην σαφέστερη κατανόηση των αναγκών κατάρτισης των επαγγελματιών και στη βελτιστοποίηση της χρήσης των πόρων.

Αξιολόγηση και βελτίωση των υπηρεσιών

Η έλλειψη συστηματικής συλλογής δεδομένων σχετικά με τις επιπτώσεις και το κόστος του προσανατολισμού εξακολουθεί να αποτελεί πρόβλημα. Τα στοιχεία που έχουμε στη διάθεσή μας σχετικά με το τι λειτουργεί αποτελεσματικά δεν χρησιμοποιούνται πάντα μεθοδικά για τη βελτίωση των υπηρεσιών και την ανάπτυξη πολιτικής. Εξακολουθούν να υπάρχουν προκλήσεις όσον αφορά τον προσδιορισμό των επιπτώσεων και των αποτελεσμάτων των παρεμβάσεων επαγγελματικού προσανατολισμού. Οι ποσοτικές μελέτες αντιπαράβολής (με ομάδες ελέγχου) μπορούν να αποδείξουν ότι τα πλήρη οφέλη του προσανατολισμού μπορεί να εμφανιστούν με την πάροδο του χρόνου (όπως, για παράδειγμα, με την απόκτηση δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας) και μπορεί να επηρεαστούν και από άλλους παράγοντες.

Πλαίσιο 2. Η διασφάλιση της ποιότητας στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα έχουν καταβληθεί μεγάλες προσπάθειες για τη διασφάλιση της ποιότητας και τον καθορισμό προτύπων. Ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) εκπόνησε σειρά μελετών με στόχο την καθιέρωση ενός εθνικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού, με βάση το οποίο θα γίνεται συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας και απόδοσης των υπηρεσιών. Οι μελέτες αυτές αξιοποιήθηκαν επίσης για την ανάπτυξη του [Εθνικού Πλαισίου Διασφάλισης Ποιότητας στην Διά βίου Μάθηση](#) που αναπτύχθηκε από το Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού, το οποίο περιλαμβάνει:

- χαρτογράφηση της διασφάλισης και της διαχείρισης της ποιότητας στον επαγγελματικό προσανατολισμό και πρόταση για [πρότυπο σύστημα διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών ΣυΕΠ της Ελλάδας](#) (ΕΚΕΠ, 2007)·
- Έρευνα για την τήρηση κριτηρίων ποιότητας στις δομές ΣυΕΠ της εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης και της ΑΕΕΚ (ΕΟΠΠΕΠ, 2012)·
- τον [Κώδικα δεοντολογίας στην παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής επαγγελματικού προσανατολισμού](#)

και σταδιοδρομίας (ΕΟΠΠΕΠ) του 2013·

- το Επαγγελματικό περίγραμμα του συμβούλου σταδιοδρομίας/επαγγελματικού προσανατολισμού και ένα πλαίσιο για την πιστοποίηση προσόντων του προσωπικού επαγγελματικού προσανατολισμού.

Πηγή: Άποθετήριο συστημάτων και πρακτικών διά βίου προσανατολισμού – Ελλάδα (2023) Εθνικά στοιχεία του δικτύου CareersNet.

Υπολογισμός του κόστους επαγγελματικού προσανατολισμού

Οι πληροφορίες σχετικά με τη σχέση κόστους-οφέλους των δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού στην Ευρώπη είναι περιορισμένες, και αυτό είναι εν μέρει κατανοητό. Πολλοί είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την εξέλιξη της σταδιοδρομίας των ατόμων. Ο επαγγελματικός προσανατολισμός, από τη φύση του, ενσωματώνει πολλά στοιχεία, είναι δικτυωμένος και ολοένα και πιο διεσπαρμένος. Περιλαμβάνει όχι μόνο διάφορες υπηρεσίες και δραστηριότητες που πρέπει να καλύπτουν συγκεκριμένες απαιτήσεις ατόμων ή ομάδων χρηστών, αλλά συχνά συνδυάζεται με άλλες υπηρεσίες υποστήριξης. Λόγω του πολλαπλασιασμού των νέων εργαλείων και των προσεγγίσεων επαγγελματικού προσανατολισμού μέσω της αυτοβοήθειας και των διαφορετικών συνεργατικών ή/και επιγραμμικών υπηρεσιών, η παροχή επαγγελματικού προσανατολισμού καλύπτει πολλές ανάγκες τόσο της αγοράς εργασίας όσο και των ατόμων. Το γεγονός αυτό δυσκολεύει τη μέτρηση των αποτελεσμάτων σταδιοδρομίας ως άμεσων αποτελεσμάτων μόνο του επαγγελματικού προσανατολισμού καθώς επίσης και τη μέτρηση του κόστους του.

Από την έρευνα του Cedefop προκύπτει ότι, σε πολλές περιπτώσεις, το κόστος της παροχής επαγγελματικού προσανατολισμού δεν αναλύεται σαφώς ανά δραστηριότητα και δεν μπορεί να προσδιοριστεί ως τέτοιο - για παράδειγμα, στις περιπτώσεις που οι υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού ανατίθενται σε εξωτερικούς παρόχους και οι πληροφορίες σχετικά με το αρμόδιο προσωπικό και άλλες δαπάνες δεν καταγράφονται σε κεντρικά συστήματα. Πολλοί πάροχοι επαγγελματικού προσανατολισμού είναι απρόθυμοι ή αδυνατούν να παράσχουν λεπτομερή στοιχεία σχετικά με το κόστος των διαφόρων δραστηριοτήτων επαγγελματικού προσανατολισμού έναντι άλλων υπηρεσιών που προσφέρουν. Αυτό θα μπορούσε να αποδοθεί στην ανάγκη (και το πρόσφατο ενδιαφέρον των πολιτικών) για πιο ολιστική και ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών. Ωστόσο, για να διασφαλιστεί η συγκρισιμότητα και η βιωσιμότητα των υπηρεσιών και να προγραμματιστούν οι επενδύσεις σε εξελισσόμενες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοη-

μοσύνη, είναι σημαντικό οι δημόσιοι πάροχοι να καταστήσουν το κόστος των διαφόρων δραστηριοτήτων για την υποστήριξη της σταδιοδρομίας διαφανές σε σχέση με τα αναμενόμενα αποτελέσματά τους.

Συλλογή αξιόπιστων και συγκρίσιμων δεδομένων

Οι περισσότερες χώρες συλλέγουν ορισμένα στοιχεία σχετικά με τις υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού και άλλες υπηρεσίες επαγγελματικής εξέλιξης, για παράδειγμα μέσω ερευνών χρηστών, και τα ενσωματώνουν στην αξιολόγηση των δραστηριοτήτων. Τα αποτελέσματα σπανίως εκτίθενται συλλογικά, ωστόσο, παρατίθενται είτε ανά τομείς (εκπαίδευση, κατάρτιση, νεολαία, αγορά εργασίας κ.λπ.) είτε σε σχέση με τα πρότυπα που έχουν θέσει οι εμπλεκόμενοι.

Πλαίσιο 3. Αξιολόγηση των υπηρεσιών σταδιοδρομίας στη Γαλλία

Αρκετοί φορείς συμμετέχουν στην αξιολόγηση των γαλλικών υπηρεσιών σταδιοδρομίας: Ο οργανισμός [France Compétences](#), το [INETOP \(Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle\)](#) και το [OPPIO \(Observatoire des Politiques et des Pratiques pour l'Innovation en Orientation\)](#) είναι αρμόδια για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση του αντίκτυπου των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού. Το [Centre d'Etudes et de Recherche sur les Qualifications \(CEREQ\)](#) διενεργεί μελέτες για την αγορά εργασίας, τις δεξιότητες και τον επαγγελματικό προσανατολισμό, ενώ το Ινστιτούτο εκπαίδευσης της Γαλλίας ([IFE](#)) εκπονεί μελέτες για την εκπαίδευση και την κατάρτιση, συμπεριλαμβανομένου και του επαγγελματικού προσανατολισμού.

Πηγή: Άποθετήριο συστημάτων και πρακτικών διά βίου προσανατολισμού – Γαλλία (2023). Εθνικά στοιχεία του δικτύου CareersNet.

Από την ανάλυση του Cedefop προκύπτει ότι οι χώρες χρησιμοποιούν τα αποτελέσματα της παρακολούθησης και της αξιολόγησης των υπηρεσιών για σκοπούς λογοδοσίας, τη βραχυπρόθεσμη ανατροφοδότηση των χρηστών, την παρακολούθηση της προόδου των πελατών, τη βελτίωση των υπηρεσιών, τον σχεδιασμό πολιτικών και την ανάπτυξη εργαλείων. Ωστόσο, δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι τα δεδομένα αυτά υποστηρίζουν συστηματικά τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών, την επαγγελματική ανάπτυξη των επαγγελματιών ή τις εθνικές και περιφερειακές στρατηγικές δεξιοτήτων. Το ίδιο ισχύει λόγω του συνεχιζόμενου κατακερματισμού των υπηρεσιών και της έλλειψης συγκρισιμότητας.

Συστηματική παρακολούθηση - πώς μπορούν να ξεπεραστούν τα εμπόδια

Παρά τις ελλείψεις αυτές, δεκαετίες έρευνας, συνεργασίας και ανάπτυξης στον τομέα της διά βίου μάθησης και της ΕΕΚ, καθώς και σε πολιτικές που συνδέουν τα διάφορα στάδια και περιβάλλοντα μάθησης με τον κόσμο της εργασίας, έχουν καταλήξει σε ορισμένες ομοιότητες όσον αφορά τα χαρακτηριστικά των συστημάτων επαγγελματικού προσανατολισμού στις διάφορες χώρες. Επιπλέον, η βάση τεκμηρίωσης σχετικά με τα αποτελέσματα των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού και τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας αυξάνεται, ιδίως σε ό,τι αφορά τα οφέλη για τα άτομα.

Ωστόσο, οι πρακτικές παρακολούθησης και αξιολόγησης των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού των χωρών διαφέρουν σημαντικά ως προς τις προσανατολισμένες στα αποτελέσματα μεθοδολογίες, τη συστηματική συλλογή και χρήση αποδεικτικών στοιχείων στους διάφορους τομείς ή τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών και των παρόχων στα διάφορα στάδια της διαδικασίας. Αυτό οφείλεται, μεταξύ άλλων, στις απαιτήσεις προστασίας των δεδομένων, στην έλλειψη κοινής αντίληψης όσον αφορά τη διαδικασία προσανατολισμού και στις κοινές προσδοκίες που συνδέονται με αυτήν, τους περιορισμένους πόρους για έρευνα και αξιολόγηση, τον ανεπαρκή συντονισμό και συνέργεια μεταξύ των φορέων και των συστημάτων, καθώς και στην απώλεια πληροφοριών λόγω της εξωτερικής ανάθεσης.

Η επίτευξη συναίνεσης στην ΕΕ σχετικά με τα ελάχιστα πρότυπα για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση του επαγγελματικού προσανατολισμού εξακολουθεί να αντιμετωπίζει κάποιον βαθμό αντίστασης. Ωστόσο, η πολυετής συνεργασία έχει βελτιώσει την κατανόηση των επιλογών για την αξιολόγηση του ρόλου του διά βίου προσανατολισμού για τα άτομα και άλλα μέρη, όπως είναι οι πάροχοι, οι εργοδότες και οι κοινωνίες. Η συνέχιση του διαλόγου και της συνεργασίας είναι πιθανό να ενισχύσουν περαιτέρω την αμοιβαία μάθηση και να προωθήσουν την καινοτομία.

Πλαίσιο 4. Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας - πρότυπα ποιότητας στη Σλοβακία

Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας συμπεριλαμβάνεται στα πρότυπα ποιότητας της Σλοβακικής Ένωσης Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Ανάπτυξης. Τα πρότυπα αυτά αποτελούν για τους παρόχους επαγγελματικού προσανατολισμού κίνητρο για την αποσαφήνιση των στόχων και την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών τους. Η πρόσφατα εγκριθείσα Στρατηγική για τη διά βίου μάθηση και τη συμβουλευτική 2021-2030 επιδιώκει να εισαγάγει νέους μηχανισμούς αξιολόγησης που θα βασίζονται στην παρακολούθηση της προόδου των πελατών μέσα στον χρόνο.

Πηγή: Αποθετήριο συστημάτων και πρακτικών διά βίου προσανατολισμού - Σλοβακία. Εθνικά στοιχεία του δικτύου CareersNet.

Κοινοί δείκτες για καλύτερη αναφορά και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα

Προκειμένου να συμβάλει στην ανάπτυξη κοινών δεικτών με στόχο τη μέτρηση της προόδου και την παροχή υψηλότερης ποιότητας και οικονομικά αποδοτικότερων υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού στην ΕΕ, το Cedefop εξέτασε τους δείκτες που χρησιμοποιούνται από τα κράτη μέλη ή που περιλαμβάνονται σε βασικές μελέτες⁽²⁾. Σε αυτούς περιλαμβάνονται δείκτες εισροών, εκροών, αποτελεσμάτων και αντικτύπου, καθώς και στοιχεία-στόχοι όπως:

- ικανότητες του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού·
- ικανοποίηση των πελατών·
- ατομική ευημερία·
- αύξηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων των πελατών·
- αλλαγές στη συμπεριφορά που σχετίζεται με την επαγγελματική σταδιοδρομία·
- αύξηση του ποσοστού των ατόμων με υψηλότερα προσόντα ή δεξιότητες·
- συμμετοχή σε πρόγραμμα εκπαίδευσης ενηλίκων·
- αύξηση της απασχολησιμότητας·
- αύξηση των ποσοστών απασχόλησης·
- μείωση του κόστους της κοινωνικής πρόνοιας·
- αύξηση του ατομικού εισοδήματος.

⁽²⁾ Ο λεπτομερής κατάλογος των εν λόγω δεικτών παρουσιάζεται στον Τόμο II του ερευνητικού έργου του Cedefop. Ο κατάλογος υποβλήθηκε προς συζήτηση στα ενδιαφερόμενα μέρη όλων των συμμετεχουσών χωρών το 2022. Δεν είναι εξαντλητικός ούτε κανονιστικός, και σκοπός του είναι να χρησιμεύσει περισσότερο ως εργαλείο που θα διευκολύνει τον πολιτικό διάλογο σχετικά με τις επόμενες ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν για την επίτευξη κοινού εδάφους σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Οι εν λόγω κοινοί δείκτες και τα σχετικά δεδομένα που συλλέγονται μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωριστά - για την παρακολούθηση συγκεκριμένων στοιχείων, όπως οι επενδύσεις στην κατάρτιση των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού- ή συλλογικά, για την αξιολόγηση αποτελεσμάτων όπως, για παράδειγμα, το ποσοστό των ατόμων με αυξημένη απασχολησιμότητα.

Οι συγκεκριμένοι ή παρόμοιοι δείκτες που εστιάζουν στα αποτελέσματα και οι επικαιροποιημένες μέθοδοι για την αποτύπωση των αποτελεσμάτων των μέτρων επαγγελματικού προσανατολισμού θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση για τη διεξοδική παρακολούθηση των συστημάτων και των υπηρεσιών από τις διάφορες χώρες καθώς και για την αποσαφήνιση των προσδοκιών των μεμονωμένων χρηστών και των ενδιαφερόμενων μερών από τον επαγγελματικό προσανατολισμό. Θα βοηθήσουν επίσης τις χώρες να εξετάσουν τις δομές και τους πόρους των υπηρεσιών τους από την οπτική των αποτελεσμάτων, και να εξετάσουν το επίπεδο των επενδύσεών τους σε πληροφορίες σχετικά με την αγορά εργασίας και τις δεξιότητες, την τεχνητή νοημοσύνη ή την κατάρτιση των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού, σε σύγκριση με άλλες χώρες.

Πλαίσιο 5. Διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού στη Φινλανδία

Στη Φινλανδία, οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης πρέπει να προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα μέτρων υποστήριξης, μεταξύ άλλων, και υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού. Η διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών καλύπτει δύο πτυχές:

- τη συνολική αξιολόγηση των αναγκών του πελάτη, η οποία πρέπει να μετουσιωθεί σε ένα σχέδιο απασχόλησης το οποίο θα περιλαμβάνει μέτρα τα οποία θα πρέπει να ληφθούν πριν από την πρόσληψη ανάλογα με τις ανάγκες του ατόμου, σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες·
- την ταχύτητα της παροχής των υπηρεσιών: η αξιολόγηση των αναγκών για παροχή υπηρεσιών πρέπει να πραγματοποιείται εντός δύο εβδομάδων.

Μια εθνική μονάδα συντονισμού, η *Kohtaamo*, βοηθάει τους δήμους να δημιουργήσουν μια υπηρεσία «μίας στάσης»(one-stop-shop) παροχής υπηρεσιών, ξεκινώντας με την παροχή (διαδικτυακού) επαγγελματικού προσανατολισμού. Κάθε πόλη ή περιφέρεια πρέπει να διαθέτει έναν αντίστοιχο φορέα, ο οποίος θα συντονίζει τις απαιτούμενες υπηρεσίες. Η ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών αυτών παρακολουθείται και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των ετήσιων εκθέσεων της κυβέρνησης που υποβάλλονται στο κοινοβούλιο.

Πηγή: Αποθετήριο συστημάτων και πρακτικών διά βίου προσανατολισμού – Φινλανδία (2021). Εθνικά στοιχεία του δικτύου CareersNet.

Για την επίτευξη ενός κοινού οράματος στον επαγγελματικό προσανατολισμό

Είναι καιρός να προχωρήσουμε στα επόμενα βήματα αξιοποιώντας τον αυξανόμενο όγκο στοιχείων σχετικά με τα αποτελέσματα του επαγγελματικού προσανατολισμού που συγκεντρώνονται μέσω των υφιστάμενων δομών παρακολούθησης και αξιολόγησης.

Καλύτερη ενσωμάτωση των πολιτικών

Η συνεργασία των ενδιαφερόμενων μερών για τη συλλογή δεδομένων και την ανταλλαγή πορισμάτων σχετικά με τις διαδικασίες επαγγελματικού προσανατολισμού και τα αναμενόμενα σε σχέση με τα μετρούμενα αποτελέσματά τους αποτελεί ζήτημα καίριας σημασίας. Ενθαρρύνει την αμοιβαία μάθηση όσον αφορά τους τρόπους με τους οποίους θα μπορούσε να επιτευχθεί καλύτερος συντονισμός και μεγαλύτερη συνοχή στον τομέα του επαγγελματικού προσανατολισμού ή η ενσωμάτωσή του σε άλλες πολιτικές που υποστηρίζουν τη διά βίου μάθηση και την ανάπτυξη δεξιοτήτων (δηλαδή την εκπαίδευση και την κατάρτιση, την απασχόληση, τη νεολαία, την κοινωνική ένταξη και τις πολιτικές για την υγεία). Στηρίζει επίσης την ανάπτυξη εθνικών στρατηγικών, μεταξύ άλλων, τη στρατηγική για την ευημερία και την ιθαγένεια.

Μετάβαση στον επαγγελματικό προσανατολισμό με γνώμονα τον χρήστη

Σύμφωνα με τα δεδομένα που συλλέγονται με τη χρήση κοινών δεικτών, η συνεργασία στον τομέα των υπηρεσιών που επικεντρώνεται στην ποιότητα μπορεί να βοηθήσει τις χώρες να κινηθούν προς προσεγγίσεις που έχουν επίκεντρο τον χρήστη. Οι προσεγγίσεις αυτές συμβάλλουν στην αποφυγή της παροχής υπηρεσιών τις οποίες οι χρήστες δεν χρειάζονται, στις οποίες δεν προσπαθούν ή δεν μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση, αυξάνοντας παράλληλα την ευέλικτη παροχή κοινών υπηρεσιών και πόρων, συμβάλλοντας κατ'αυτόν τον τρόπο στην οικονομική αποδοτικότητα τους και, εν τέλει, στη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών ⁽³⁾.

⁽³⁾ Τα πρόσφατα αποτελέσματα που συγκέντρωσε το Cedefop στον τομέα αυτό θα ενσωματωθούν στο επόμενο στάδιο των εργασιών του για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση του επαγγελματικού προσανατολισμού καθώς και σε νέες προτάσεις για τη δημιουργία ενός αναθεωρημένου πλαισίου πολιτικών διά βίου προσανατολισμού και ανάπτυξης συστημάτων, σε συνεργασία με τους εμπειρογνώμονες του CareersNet.

Στόχος μια προσέγγιση που επικεντρώνεται πρωταρχικά στα αποτελέσματα

Η προσέγγιση με βάση τα αποτελέσματα επικεντρώνεται στις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών. Βασίζεται στη βέλτιστη χρήση των τοπικών πόρων, στη συλλογή δεδομένων για την ανάπτυξη πολιτικής και στη στρατηγική καθοδήγηση για τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου συντονισμού και συνεργασίας σε επίπεδο υπηρεσιών. Η υιοθέτηση μιας τέτοιας προσέγγισης μπορεί να βοηθήσει τις χώρες να βελτιστοποιήσουν την οργάνωση, τη χρηματοδότηση και τον αντίκτυπο των υπηρεσιών τους και να αναπτύξουν συνεχώς τα συστήματά τους.

Ανάπτυξη εθνικών πλαισίων ποιότητας

Η έρευνα του Cedefop αναδεικνύει τους δεσμούς που υπάρχουν μεταξύ της παρακολούθησης/αξιολόγησης των υπηρεσιών και της ποιότητας. Εάν οι ευρωπαϊκές χώρες συμφωνήσουν σε κοινούς δείκτες για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των υπηρεσιών και των συστημάτων επαγγελματικού προσανατολισμού, θα μπορούσαν να αναπτύξουν ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας σε επίπεδο ΕΕ, το οποίο θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν οι χώρες ως βάση για τη δημιουργία των εθνικών τους πλαισίων ποιότητας. Ένα τέτοιο κοινό ευρωπαϊκό πλαίσιο, το οποίο θα επιτρέπει τη διακρατική συνεργασία και την αμοιβαία μάθηση, θα μπορούσε να διευκολύνει τον εντοπισμό και την αναβάθμιση των ορθών πρακτικών, να αξιοποιήσει τις δυνατότητες των εθνικών συστημάτων επαγγελματικού προσανατολισμού για καινοτομία και να επιτύχει καλύτερα αποτελέσματα για τους χρήστες.


CEDEFOP

Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης

Ενημερωτικό σημείωμα – 9196 EL

Αριθ. καταλόγου: TI-BB-24-002-EL-N

ISBN 978-92-896-3760-2, doi: 10.2801/962982



© Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (Cedefop), 2024.

Τα ενημερωτικά σημειώματα εκδίδονται στα αγγλικά, τα γαλλικά, τα γερμανικά, τα ελληνικά, τα ισπανικά, τα ιταλικά, τα πολωνικά και τα πορτογαλικά, καθώς και στη γλώσσα της εκάστοτε χώρας που αναλαμβάνει την προεδρία της ΕΕ. Για να τα λαμβάνετε σε τακτική βάση, εγγραφείτε στην ακόλουθη διεύθυνση: www.cedefop.europa.eu/el/user/register

Άλλα ενημερωτικά σημειώματα και δημοσιεύσεις του Cedefop διατίθενται στον ιστότοπο: www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx

Ευρώπης 123, Θεσσαλονίκη (Πυλαία), ΕΛΛΑΔΑ

Ταχυδρομική διεύθυνση: Cedefop service post, 57001, Θέρμη, ΕΛΛΑΔΑ

 Τηλ. +30 2310490111, Φαξ +30 2310490020, Email: info@cedefop.europa.eu
www.cedefop.europa.eu