

*Διεθνή συστήματα διασφάλισης και διαχείρισης  
ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και  
Επαγγελματικού Προσανατολισμού*

**Επιστημονική Ομάδα Έργου**

*Υπεύθυνη Έργου:* Κασσάνδρα Ζαννή-Τελιοπούλου

*Υπεύθυνος ανάπτυξης προτεινόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας:* Ευστάθιος  
Δημητρόπουλος

*Σύμβουλος Ποιότητας:* Φώτης Πυλαρινός

*Στο έργο, επίσης, συμμετείχαν (με αλφαβητική σειρά):*

Αλμπάνη Ζωή, Κεδράκα Αικατερίνη, Παπανικολάου Ιωάννα, Πέτρου Σωτήρης, Σταθακοπούλου  
Αθανασία, Τζέπογλου Στέφανος

**Ανάδοχος Έργου: ΙΕΚΕΠ**



Η Μελέτη των διεθνών συστημάτων διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού γίνεται στο πλαίσιο του έργου «Ανάπτυξη του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.)» το οποίο εντάσσεται στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Εκπαίδευση & Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση» (Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ. ΙΙ)** του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000 – 2006). Συγκεκριμένα, περιλαμβάνεται στην Κατηγορία Πράξεων 2.4.1.α. «Ενίσχυση των Δομών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού» της Ενέργειας 2.4.1 «Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Συμβουλευτική» του Μέτρου 2.4 «Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Σύνδεση με Αγορά Εργασίας» που περιλαμβάνεται στον Άξονα Προτεραιότητας 2 «Προώθηση & Βελτίωση της Εκπαίδευσης και της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης στα πλαίσια της Δια Βίου Μάθησης» του Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ. ΙΙ.

«Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ). Το ακριβές ποσοστό χρηματοδότησης καθώς και το ποσό της κοινοτικής και κρατικής Συμμετοχής θα προσδιοριστούν κατά την ολοκλήρωση της Πράξης, λαμβανομένου υπόψη ότι το σύνολο της κοινοτικής συνδρομής του Μέτρου στο οποίο εντάσσεται η Πράξη δεν μπορεί να υπερβεί το 80% σύμφωνα με το άρθρο 29 του Κανονισμού 1260/99»

**Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (με αλφαβητική σειρά):**

*Βλαχάκη Φωτεινή*

*Γαϊτάνης Δημήτρης*

*Παράσχη Ντένια*

**Copyright © 2007** : Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΚΕΠ). Απαγορεύεται η ολική ή μερική αναπαραγωγή της παρούσας μελέτης με οποιοδήποτε τρόπο χωρίς την έγκριση του ΕΚΕΠ.

**Έκδοση: Ιούνιος 2007**

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα μελέτη χρηματοδοτείται από το ΕΠΕΑΚ II και συγκεκριμένα από το Έργο «Ανάπτυξη του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού». Τοποθετείται στο πλαίσιο της πολιτικής προτεραιότητας που δίνεται, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στη Δια Βίου Συμβουλευτική και στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό, ως μηχανισμός ο οποίος συμβάλλει στην πραγμάτωση των Ευρωπαϊκών πολιτικών στους τομείς της Εκπαίδευσης/ Κατάρτισης και Απασχόλησης καθώς και στη διασφάλιση της ποιότητας στους τομείς της εκπαίδευσης, κατάρτισης και επαγγελματικού προσανατολισμού. Ειδικότερα, για το χώρο της Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΥΕΠ) υπάρχει Απόφαση των Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Μάιος 2004) η οποία, μεταξύ άλλων, δεσμεύει τις χώρες μέλη να προχωρήσουν σε ενέργειες που θα οδηγήσουν στη δημιουργία συστημάτων δια βίου Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΥΕΠ) και θα διασφαλίσουν την ποιότητά τους. Την εφαρμογή της ως άνω Απόφασης παρακολουθεί το προσφάτως συσταθέν (Μάρτιος 2007) από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, **Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Πολιτική στον Δια Βίου Επαγγελματικό Προσανατολισμό** (European Lifelong Guidance Policy Network).

Το **Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού** (ΕΚΕΠ) είναι φορέας συντονισμού, υποστήριξης, πιστοποίησης και ενδυνάμωσης της δράσης όσων προσφέρουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την απασχόληση. Μεταξύ των αρμοδιοτήτων του είναι και η αξιολόγηση και πιστοποίηση της ποιότητας και επάρκειας των φορέων και ατόμων που προσφέρουν υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Το ΕΚΕΠ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του και αξιολογώντας τις ως άνω πολιτικές προτεραιότητες, υλοποίησε την παρούσα μελέτη. Ανώτερος σκοπός της είναι η δημιουργία της κατάλληλης υποδομής και τεχνογνωσίας για την εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης της ποιότητας στον χώρο της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, ενός χώρου που χαρακτηρίζεται από μεγάλη ανομοιομορφία, ως προς τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών ΣΥΕΠ, έλλειψη θεσμικού πλαισίου για τη λειτουργία του και τέλος έλλειψη επαγγελματικής κατοχύρωσης των Λειτουργιών του.

Ειδικότερα, στόχοι της μελέτης είναι 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 τις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ της χώρας μας. Ταυτόχρονα, μέσα από δύο επιμορφωτικά προγράμματα που θα πραγματοποιηθούν καθώς και με τη διάδοση της παρούσας μελέτης, επιδιώκεται η σχετική ευαισθητοποίηση των

φορέων και των Λειτουργών ΣΥΕΠ, προϋπόθεση απαραίτητη για να γίνει αποδεκτό και να εφαρμοστεί με επιτυχία ένα σύστημα ποιότητας.

Ελπίζουμε ότι πολύ σύντομα θα υπάρξουν οι θεσμικές προϋποθέσεις, που είναι απολύτως απαραίτητες για την αξιοποίηση της παρούσας μελέτης και ότι θα γίνει αποδεκτή από το χώρο και τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ, που εδώ και πολλά χρόνια προσβλέπουν στην επαγγελματική τους κατοχύρωση και στη διασφάλιση της ποιότητας των Υπηρεσιών ΣΥΕΠ.

<b>ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ</b>	
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>7</b>
<b>Α ΜΕΡΟΣ. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΙΕΘΝΩΝ</b>	<b>11</b>
<b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	
<b>A.1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ</b>	<b>12</b>
<b>A.2. ΤΟ ISO 9000</b>	<b>19</b>
<b>A.3. ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ</b> <b>ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY</b> <b>MANAGEMENT – EFQM)</b>	<b>45</b>
<b>Β ΜΕΡΟΣ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ</b>	<b>51</b>
<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΕΠ</b>	
<b>B.1. Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ CEDEFOP ΓΙΑ ΤΗ</b> <b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΣΥΕΠ</b>	<b>53</b>
<b>B.2. ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ</b>	<b>56</b>
<b>B.3. ΤΟ ΚΑΝΑΔΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ BLUEPRINT FOR LIFE/WORK</b> <b>DESIGNS</b>	<b>61</b>
<b>B.4. ΤΟ ΒΡΕΤΑΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ MATRIX STANDARD</b>	<b>71</b>
<b>B.5. ΤΟ ΒΡΕΤΑΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ INVESTOR IN CAREERS</b>	<b>89</b>
<b>B.6. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO 9000 ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΣΥΕΠ</b>	<b>100</b>
<b>B.7. ΜΕΡΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ</b> <b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ</b> <b>ΤΟΜΕΑ ΣΥΕΠ</b>	<b>103</b>
<b>Γ ΜΕΡΟΣ. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b>	<b>105</b>
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ</b> <b>ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΕΠ</b>	
<b>Γ.1. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> <b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (ΣΧΕΔΙΟ</b> <b>EQUAL)</b>	<b>107</b>
<b>Γ.2. ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ – COMMON</b> <b>ASSESSMENT FRAMEWORK (CAF)</b>	<b>110</b>
<b>Γ.3. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ</b>	<b>112</b>

ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΚΕΚ)	
<b>Γ.4. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ</b>	<b>117</b>
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ (ΣΥΕΠ) ΣΤΗΝ	
ΕΛΛΑΔΑ	
<b>Γ.5. ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΣΥΕΠ</b>	<b>124</b>
<b>Γ.6. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ</b>	<b>126</b>
<b>Δ ΜΕΡΟΣ. ΠΡΟΤΥΠΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ</b>	<b>127</b>
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΕΠ ΣΤΗΝ</b>	
<b>ΕΛΛΑΔΑ</b>	
<b>Δ.1. ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΟ, ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ</b>	<b>130</b>
ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	
<b>Δ.2. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>138</b>
<b>Δ.3. ΧΑΡΑΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>146</b>
<b>Δ.4. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ/ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ</b>	<b>148</b>
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
<b>Δ.5. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΕΠ</b>	<b>152</b>
<b>Δ.6. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΣΥΕΠ</b>	<b>195</b>
<b>Δ.7. ΕΠΟΠΤΕΙΑ, ΣΥΝΕΧΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ, ΔΥΝΑΜΙΚΗ</b>	<b>201</b>
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	
<b>Δ.8. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ, ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ</b>	<b>205</b>
ΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
<b>Δ.9. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ</b>	<b>207</b>
<b>Δ.10. ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ</b>	<b>208</b>
<b>Δ.11. ΑΠΟ ΤΗ ΜΕΛΕΤΗ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΔΠ</b>	<b>215</b>
<b>ΕΠΙΛΟΓΟΣ</b>	<b>221</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	<b>223</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</b>	<b>227</b>
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	<b>230</b>
IAEVG ETHICAL STANDARDS	<b>237</b>
IAEVG: INTERNATIONAL COMPETENCIES FOR EDUCATIONAL AND VOCATIONAL GUIDANCE PRACTITIONERS	<b>243</b>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### Η Αναγκαιότητα Διασφάλισης της Ποιότητας στις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ

Η Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός (ΣΥΕΠ) θεωρείται θεσμός κλειδί για την πραγμάτωση των κυριότερων Ευρωπαϊκών πολιτικών στους τομείς της Εκπαίδευσης/ Κατάρτισης και Απασχόλησης.

Η συμβολή του κρίνεται καθοριστική για την επίτευξη τεσσάρων στόχων της Ευρωπαϊκής πολιτικής – την αποτελεσματικότητα της αγοράς εργασίας, τη δια βίου μάθηση, την κοινωνική ενσωμάτωση και την οικονομική ανάπτυξη – οι οποίοι θεωρούνται θεμελιώδεις προϋποθέσεις για την επίτευξη του στρατηγικού σκοπού που ετέθη στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας το Μάρτιο του 2000.

Πιο αναλυτικά:

- **Αποτελεσματικότητα της αγοράς εργασίας:** αναφέρεται στη βελτίωση της εργασιακής απόδοσης και των επαγγελματικών κινήτρων των πολιτών, αλλά και στη μείωση του χρόνου ανεργίας μέσα από την καλύτερη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας.
- **Δια βίου μάθηση:** στο πλαίσιο των συνεχώς μεταβαλλόμενων εκπαιδευτικών διεξόδων και διαδρομών, η δια βίου μάθηση αναφέρεται στη διευκόλυνση της προσωπικής ανάπτυξης και απασχολησιμότητας όλων των πολιτών, μέσα από τη Συμβουλευτική υποστήριξή τους για τη συνεχή εκπαίδευση/ κατάρτισή τους.
- **Κοινωνική ενσωμάτωση και κοινωνική ισότητα:** αναφέρεται στην υποστήριξη της εκπαιδευτικής κοινωνικής και οικονομικής ένταξης και επανένταξης όλων των πολιτών. Αναφέρεται, επίσης, στην υποστήριξη των πολιτών έτσι ώστε να ξεπεράσουν τα εμπόδια που σχετίζονται με το φύλο, την εθνικότητα, την ηλικία, την αναπηρία, την κοινωνική τάξη και τα θεσμικά εμπόδια στην εκπαίδευση και την εργασία.
- **Οικονομική ανάπτυξη:** αναφέρεται στην επιδίωξη υψηλότερων ποσοστών συμμετοχής στην απασχόληση και στην ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού για μια οικονομία και κοινωνία βασισμένη στη γνώση.

Ως επισφράγιση των παραπάνω:

- Η Γενική Διεύθυνση (Γ.Δ.) Εκπαίδευσης και Πολιτισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής συγκρότησε και λειτούργησε από το 2002 μέχρι το 2007 την **Επιτροπή Εμπειρογνομόνων Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού**

- Το Μάιο του 2004, το Συμβούλιο Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ψήφισε για πρώτη φορά **Απόφαση** των Υπουργών Παιδείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την εφαρμογή του Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Στην *Απόφαση*, μεταξύ άλλων, αναφέρεται η δέσμευση των Υπουργών για την ανάπτυξη υψηλής ποιότητας υπηρεσιών Προσανατολισμού, οι οποίες θα είναι προσβάσιμες από τα άτομα σε όλα τα στάδια της ζωής τους και θα τα διευκολύνουν στη διαχείριση της εκπαιδευτικής και επαγγελματικής τους διαδρομής και των μεταβατικών σταδίων.
- Το 2007, η Γενική Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Πολιτισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής συγκρότησε και λειτουργεί **Ευρωπαϊκό Δίκτυο Πολιτικής για τον δια βίου Επαγγελματικό Προσανατολισμό** (European Lifelong Guidance Policy Network) στο οποίο συμμετέχουν επίσημοι εκπρόσωποι των κρατών μελών της Ε.Ε. Σκοπός του δικτύου είναι η παρακολούθηση της εφαρμογής της παραπάνω *Απόφασης* και η προώθηση της συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών για τη χάραξη πολιτικών σε σχέση με τον δια βίου Επαγγελματικό Προσανατολισμό.

Δεδομένης της σπουδαιότητας που αποδίδεται στον τομέα της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΥΕΠ), η ανάγκη διασφάλισης υψηλής ποιότητας υπηρεσιών έχει συνδεθεί με τη διασφάλιση της ποιότητας στην εκπαίδευση και κατάρτιση και έχει καταστεί θέμα προτεραιότητας στην Ευρωπαϊκή ατζέντα. Ορισμένες χώρες μέλη της Ε.Ε. έχουν αναπτύξει και εφαρμόζουν ήδη συστήματα διασφάλισης ποιότητας, κατάλληλα για υπηρεσίες Επαγγελματικού Προσανατολισμού, ενώ σε άλλες γίνονται μελέτες για την ανάπτυξη τέτοιων συστημάτων. Το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού, ως φορέας αρμόδιος για την χάραξη εθνικής πολιτικής στον Ε.Π. και τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών Ε.Π. δεν θα μπορούσε να απέχει από την Ευρωπαϊκή προσπάθεια για συνεχή βελτίωση του Ε.Π.

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η επισκόπηση των διεθνών συστημάτων διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην Ελλάδα και η πρόταση ενός συστήματος διασφάλισης της ποιότητας για τις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ της χώρας μας.

Ο βασικός κορμός της μελέτης που ακολουθεί αποτελείται από τέσσερα αυτόνομα μέρη. **Το πρώτο**, αναφέρεται εν συντομία στα κυριότερα διεθνή συστήματα ποιότητας το ISO 9000 και το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας. **Στο δεύτερο**, περιγράφονται τα κυριότερα διεθνή συστήματα διαχείρισης της ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ: η σχετική μελέτη που πραγματοποίησε το CEDEFOP, το Καναδικό Πρότυπο BLUEPRINT for life/work designs, το Βρετανικό Πρότυπο MATRIX STANDARD και τέλος το Βρετανικό Πρότυπο Investors in Careers. **Θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με κατανόηση η περιγραφή (ή η απόδοση) στα Ελληνικά των διεθνών συστημάτων ποιότητας που εφαρμόζονται στον χώρο του Επαγγελματικού**



**Προσανατολισμού διότι, λόγω έλλειψης κατάλληλης ορολογίας, υπήρξαν σοβαρές δυσκολίες να αποδοθεί το κείμενο απόλυτα ικανοποιητικά. Στο τρίτο μέρος, παρουσιάζονται τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα. Εν συνεχεία, γίνεται αναφορά στους κυριότερους φορείς ΣΥΕΠ που δραστηριοποιούνται στη χώρα και καλύπτονται από το προτεινόμενο σύστημα ποιότητας. Στο τέταρτο μέρος, προτείνεται ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας: περιγράφονται οι μηχανισμοί που το συνθέτουν και αναπτύσσονται οι προϋποθέσεις για την εφαρμογή του.**



# **Α' ΜΕΡΟΣ**

## **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**A.1.** Εννοιολογικοί Προσδιορισμοί

**A.2.** Το ISO 9000

**A.3.** Το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας (EUROPEAN  
FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT – EFQM)

Στο πρώτο μέρος της μελέτης παρουσιάζονται ένα καθιερωμένο διεθνές πρότυπο ποιότητας, το **ISO 9000** και το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας (European Foundation for Management - EFQM), το οποίο είναι λιγότερο γνωστό, αν και αντιπροσωπεύεται στη χώρα μας από την Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ). Πριν την παρουσίαση, όμως, των παραπάνω διεθνών προτύπων ποιότητας, κρίθηκε αναγκαίος ο προσδιορισμός των βασικών όρων και εννοιών που θα χρησιμοποιηθούν στην παρούσα μελέτη.

## **A.1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ**

Η κατανόηση της βασική ορολογίας στην ποιότητα ΣΥΕΠ, και μάλιστα η ενιαία κατανόηση από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη των κύριων όρων που περιγράφουν το σύστημα, παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχή εφαρμογή του συστήματος. Για το σκοπό αυτό και προκειμένου να αποφευχθούν παρανοήσεις και να περιοριστούν πιθανές εστίες σύγχυσης, δίδονται παρακάτω οι «*λειτουργικοί ορισμοί*» επιλεγμένων όρων και εννοιών. Για πρακτικούς λόγους, οι όροι έχουν τοποθετηθεί σε αλφαβητική σειρά με βάση την κύρια κάθε φορά έννοια τους και έχουν αριθμηθεί. Επίσης, σε παρένθεση δίνονται και οι αντιστοιχίσεις σε διεθνοποιημένους όρους, κυρίως από την Αγγλική.

**1. Ανάπτυξη** (αντίστοιχα με τον όρο development): Ο όρος μπορεί να οριστεί με διαφορετικούς τρόπους σε διαφορετικά πλαίσια. Στο χώρο ΣΥΕΠ κατά κανόνα αναφέρεται στη διαδικασία κατά την οποία το άτομο προχωρεί στις διάφορες εξελικτικές – αναπτυξιακές βαθμίδες βιολογικά, σωματικά, ψυχολογικά, συναισθηματικά κτλ. Αποδίδει, ενίοτε επίσης, τη βελτίωση καθώς και την καλύτερευση. Όταν είναι επιθυμητό να γίνει λόγος για την εξελικτική πορεία του ατόμου μέσα σε έναν επαγγελματικό χώρο, χρησιμοποιείται, κατά κανόνα, ο όρος **επαγγελματική εξέλιξη**.

**2. Ανατροφοδότηση** (σε αντιστοιχία με τον όρο Feedback): Ο όρος έχει την αφετηρία του στη θεωρία συστημάτων, και αναφέρεται στη χρήση των αποτελεσμάτων (μερικών ή τμηματικών, καθώς και τελικών ή ολικών) προκειμένου να ρυθμιστεί η λειτουργία ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας και στη συνέχεια να διαμορφωθεί το ίδιο το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας. Οι διαδικασίες ανατροφοδότησης σε ένα Σύστημα Διασφάλισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) έχουν καταλυτικό ρόλο για την βελτίωση των υπηρεσιών, που αποτελεί και κεντρικό σκοπό του ελέγχου ποιότητας.

**3. Αξιολόγηση** (για την απόδοση αυτής της έννοιας χρησιμοποιούνται μια σειρά όρων από τη διεθνή ορολογία, κυρίως του evaluation αλλά και των monitoring, assessment, appraisal, ακόμη και των reviewing, auditing): Πρόκειται για την κρίση, για τη διαπίστωση της αξίας που έχει κάτι (το αντικείμενο αξιολόγησης). Το «κάτι» μπορεί να είναι οτιδήποτε: ένα αντικείμενο, ένα άτομο, μια διαδικασία, ένα προϊόν, μια προσφερόμενη υπηρεσία.

Για την αξιολόγηση μπορεί να χρησιμοποιούνται δεδομένα ή πληροφορίες που συλλέγονται μέσω της «παρακολούθησης» μιας διαδικασίας (όρος που ανεπιτυχώς χρησιμοποιείται στα ελληνικά για απόδοση του *monitoring*) και της «μετα-παρακολούθησης» (όρος που αποδίδει στα ελληνικά τον διεθνή όρο «follow-up»). Η **παρακολούθηση** προϋποθέτει παρατήρηση συμπεριφοράς, καταγραφή και ανάλυση συμπεριφοράς για παραγωγή δεδομένων και πληροφοριών, όσο βρίσκεται σε εξέλιξη μια ενέργεια ή δράση. Στη συνέχεια, τα δεδομένα αυτά θα αξιοποιηθούν για την αξιολόγηση της πορείας της ίδιας ενέργειας και την άμεση βελτίωσή της. Η **Μετα-παρακολούθηση** αντίθετα αναφέρεται στη 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.

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.

**4. Εποπτεία** (σε αντιστοίχιση με τον όρο «**Supervision**»): Ο όρος αναφέρεται στις διαδικασίες και ενέργειες που χρησιμοποιούνται σε ένα σύστημα προκειμένου να εξασφαλίσουν τον κάθετο ιεραρχικό έλεγχο της ποιότητας διαδικασιών, φορέων ή ατόμων.

**5. Λειτουργία** (σε απόδοση του όρου «**function**»): 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.

## 6. Πιστοποίηση

**α. Πιστοποίηση (1)** (σε αντιστοίχιση με τον διεθνή πλέον όρο «**Accreditation**»): Ο όρος σημαίνει την εξασφάλιση και παροχή δυνατότητας και εξουσιοδότησης σε έναν φορέα να αναλάβει ή να εφαρμόζει ένα ρόλο, να προσφέρει μια υπηρεσία ή ένα έργο κτλ. Ο φορέας μπορεί να είναι ίδρυμα, γραφείο, οποιοδήποτε σώμα που έχει εκτελεστικές εξουσίες. 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.

Στα ελληνικά (ιδίως στα κείμενα του ΕΛΟΤ) ενίοτε, χρησιμοποιείται ο όρος «**Διαπίστευση**» σε απόδοση του accreditation, όρο τον οποίο δε βρίσκουμε δόκιμο για χρήση στην παρούσα μελέτη και στο πεδίο της εφαρμογής των λειτουργιών ΣΥΕΠ. Ακόμη, για απόδοση των διαδικασιών του accreditation χρησιμοποιείται κάποτε και ο όρος *επικύρωση*, τον οποίον επίσης, θεωρούμε αδόκιμο για χρήση στο πλαίσιο αυτής της εργασίας και του πεδίου ΣΥΕΠ.

Ενίοτε, η διαδικασία πιστοποίησης συνδέεται άμεσα ή οδηγεί στην *αδειοδότηση* του φορέα προκειμένου να ασκεί τη συγκεκριμένη λειτουργία και να παρέχει τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Όμως, η διαδικασία αδειοδότησης είναι άλλη ξεχωριστή διοικητική ενέργεια και πράξη, όχι μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης και δεν εντάσσεται στο ΣΔΠ που προτείνεται στην παρούσα μελέτη.

**β. Πιστοποίηση (2)** (σε αντιστοίχιση με το διεθνοποιημένο όρο «**Certification**»): στην περίπτωση αυτή, ο όρος αναφέρεται στη διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο «πιστοποιείται» ότι κατέχει τα χαρακτηριστικά ή τα προσόντα ή τις προδιαγραφές που απαιτούνται, προκειμένου να δικαιούται να εκτελέσει ένα έργο ή να προσφέρει 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.

## 7. Ποιότητα (σε απόδοση του διεθνοποιημένου quality):

**α. Γενικά, έννοια.** 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» αντανακλά ή αποδίδει 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.

Τα πράγματα τα δυσκολεύει ακόμη περισσότερο το γεγονός ότι τα χαρακτηριστικά αυτά μπορεί να είναι πάμπολλα, αλλά και ότι ο όρος κατά κανόνα χρησιμοποιείται για να δείξει θετική διάσταση ή θετικές τιμές τέτοιων χαρακτηριστικών. Έτσι, η «ποιότητα» κατά κανόνα αντανακλά «καλή ποιότητα» ή «υψηλή ποιότητα», έχει δηλαδή θετική χροιά και όχι αρνητική.

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». 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 το συγκεκριμένο χρόνο. Γιατί η ποιότητα είναι άμεσα συνυφασμένη με το πλαίσιο, το αντικείμενο και το χρόνο.

**β. Διασφάλιση Ποιότητας** (σε απόδοση του όρου «**Quality Assurance**»): 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 θα σημαίνει «τη 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 ότι 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».

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** (απόδοση του όρου «**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**) σε αντιστοίχιση με τον όρο **«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 ορθότερο 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** (αποδίδει τον όρο «**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.



**8. Προσόντα** (αποδίδει τον όρο «**Qualifications**»): Σε γενική χρήση ο όρος σημαίνει κατά κανόνα τα τυπικά προσόντα ενός ατόμου, αλλά αν οριστεί κατά περίπτωση, μπορεί να σημαίνει και τα μη τυπικά, όπως για παράδειγμα η εμπειρία.

**9. Πρότυπα** (για απόδοση του διεθνοποιημένου όρου «**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 αποδέκτη. Το σύνολο των δηλώσεων αυτών συναποτελεί την περιγραφή της επιθυμητής ποιότητας, η οποία διασφαλίζεται με ένα ΣΔΠ.

#### **10. Συμβουλευτική/ Προσανατολισμός – Σύμβουλος**

**α. Συμβουλευτική** (σε απόδοση του όρου «**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 στο γνωστικό, στον ψυχολογικό και συναισθηματικό τομέα.

**β. Συμβούλευση (Συν-βούλευση)** (σε απόδοση του όρου «**Consultation**»): Ο όρος αυτός είναι συγγενής στη Συμβουλευτική αλλά όχι συνώνυμος. Στην παρούσα εργασία, χρησιμοποιείται για να αποδίδει τη δραστηριότητα του Συμβούλου να παρέχει την εμπειρία του και τη γνώση του, προκειμένου να διευκολύνει άλλους επαγγελματίες, ώστε να αντιμετωπίσουν και να χειριστούν θέματα, περιπτώσεις κτλ.

**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 «**Καθοδογητική**» περισσότερο ως απόδοση του «**guidance**».

**δ. Έννοια 2: 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.

## **11. 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 **Υποσύστημα** 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.

**12. Υποστήριξη** (σε απόδοση του όρου «**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.

## A.2. TO ISO 9000

### Εισαγωγή

Το βασικότερο πρότυπο για τα συστήματα ποιότητας είναι το ISO 9001, το οποίο προήλθε το 1959, από ένα Αμερικάνικο στρατιωτικό πρότυπο (MIL-Q-9858), που περιελάμβανε τις συμβατικές υποχρεώσεις για τους προμηθευτές πολεμικού υλικού και υπηρεσιών. Το 1970, το βρετανικό Υπουργείο Άμυνας υιοθέτησε το Αμερικάνικο στρατιωτικό πρότυπο και το 1979, το Βρετανικό Ινστιτούτο Τυποποίησης εξέδωσε το BS 5750 «Συστήματα Ποιότητας», το οποίο αποτέλεσε το πρώτο εμπορικό πρότυπο για συστήματα ποιότητας.

Το 1987, ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) στον οποίο συμμετείχαν 91 κράτη, αποδέχτηκε το BS 5750 ως σειρά προτύπων ISO 9000. Η σειρά περιλάμβανε τα πρότυπα ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 και ISO 9004. Τα πρότυπα αυτά βρήκαν διεθνή απήχηση από οργανισμούς ανά τον κόσμο, που τα εφάρμοζαν και τα πιστοποιούσαν. Την ίδια περίοδο, τα διεθνή πρότυπα της σειράς ISO 9000 εναρμονίστηκαν και υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα ως σειρά EN 29000.

Το 1994, ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) αναθεώρησε τη σειρά προτύπων ISO 9000 της 1<sup>ης</sup> έκδοσης του 1987 και κυκλοφόρησε τη 2<sup>η</sup> έκδοσή τους, τα οποία ακολούθως υιοθετήθηκαν ως ευρωπαϊκά (EN ISO 9000) και ελληνικά (ΕΛΟΤ EN ISO 9000).

Πρόσφατα, το 2000, η Τεχνική Επιτροπή 176 του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (ISO) αναθεώρησε και πάλι τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 της 2<sup>ης</sup> έκδοσης του 1994, προκειμένου αυτά να εξυπηρετούν καλύτερα τις σύγχρονες ανάγκες των οργανισμών. Με την αναθεώρηση αυτή, καταργήθηκαν τα πρότυπα ISO 9002 και ISO 9003 της 2<sup>ης</sup> έκδοσης του 1994 και υπερκαλύφθηκαν από το ISO 9001 της νεώτερης (3<sup>ης</sup> έκδοση).

Σήμερα, ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) κατέληξε σε οκτώ (8) βασικές αρχές, οι οποίες αποτέλεσαν και τη βάση για την ανάπτυξη των προτύπων της σειράς ISO 9000, της έκδοσης 2000.

### Αρχές Διαχείρισης της Ποιότητας

Οι **8 Αρχές Διαχείρισης της Ποιότητας** επινοήθηκαν για χρήση της διοίκησης, προκειμένου ο οργανισμός να διοικείται και να κατευθύνεται με συστηματικό τρόπο, ενώ παράλληλα, να βελτιώνεται συνεχώς η απόδοσή του.

Οι Αρχές αυτές είναι:

#### Αρχή 1<sup>η</sup>: Εστίαση στον πελάτη

Οι οργανισμοί εξαρτώνται από τους πελάτες τους και γι' αυτό πρέπει να αντιλαμβάνονται τις τρέχουσες και τις μελλοντικές τους ανάγκες. Οφείλουν να ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους και να προσπαθούν να υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους. Έτσι, οι πελάτες επανέρχονται (πιστοί και αφοσιωμένοι) και συστήνουν τον οργανισμό σε άλλους υποψήφιους πελάτες (κατά μέσο όρο σε 10 άλλους).

#### Αρχή 2<sup>η</sup>: Ηγεσία

Οι ηγέτες εξασφαλίζουν αρμονία, σωστή κατεύθυνση και το κατάλληλο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού. Δημιουργούν το περιβάλλον, μέσα στο οποίο οι άνθρωποι μπορούν να συμμετέχουν πλήρως στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού.

#### Αρχή 3<sup>η</sup>: Συμμετοχή των ατόμων

Τα άτομα, σε όλα τα επίπεδα, είναι ο σημαντικότερος πόρος του οργανισμού. Η πλήρης συμμετοχή τους, επιτρέπει να αξιοποιούνται οι ικανότητές, προς όφελος του οργανισμού.

#### Αρχή 4<sup>η</sup>: Προσέγγιση ως διεργασία

Το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται ικανοποιητικά, όταν γίνεται διαχείριση των σχετικών πόρων και δραστηριοτήτων ως μια διεργασία.

#### Αρχή 5<sup>η</sup>: Προσέγγιση της διαχείρισης ως σύστημα

Η αναγνώριση, κατανόηση και διαχείριση των αλληλεξαρτημένων διεργασιών ως σύστημα, συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη επίτευξη των στόχων του οργανισμού.

#### Αρχή 6<sup>η</sup>: Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση της απόδοσης του οργανισμού θα πρέπει να αποτελεί ένα μόνιμο στόχο του οργανισμού.

#### Αρχή 7<sup>η</sup>: Λήψη αποφάσεων βάσει στοιχείων

Οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στην ανάλυση των στοιχείων και των πληροφοριών.

Αρχή 8<sup>η</sup>: Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τον προμηθευτή

Ο οργανισμός και οι προμηθευτές του αλληλεξαρτώνται και η αμοιβαία συνεργασία τους αυξάνει την αξία και το συμφέρον και των δύο.

### **Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 (έκδοση 2000)**

Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 επινοήθηκαν για να βοηθήσουν οποιοδήποτε οργανισμό, ανεξάρτητα από τη δραστηριότητα και το μέγεθός του, να θέτει σε εφαρμογή αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης ποιότητας. Ειδικά, η 3<sup>η</sup> έκδοση του 2000 περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασικά πρότυπα:

- **ISO 9000** (ελληνική έκδοση του 2001: ΕΛΟΤ EN ISO 9000), με τίτλο «**Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο**». Το πρότυπο αυτό περιγράφει τις θεμελιώδεις αρχές των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και καθορίζει την ορολογία των συστημάτων αυτών. Έχει αντικαταστήσει το πρότυπο ISO 8402 (έκδοση 1994).
- **ISO 9001** (ελληνική έκδοση του 2001: ΕΛΟΤ EN ISO 9001), με τίτλο «**Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Απαιτήσεις**». Το πρότυπο αυτό καθορίζει τις απαιτήσεις ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, όταν ένας οργανισμός επιθυμεί: α) να αποδείξει την ικανότητά του να παρέχει προϊόντα τα οποία ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη και τις εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις. Οι κανονιστικές απαιτήσεις αφορούν αποκλειστικά το προϊόν και είναι απαιτήσεις που ορίζονται είτε από το νόμο (de jure), όπως για παράδειγμα η σήμανση CE, η ασφάλεια τροφίμων HACCP, είτε από την πρακτική (de facto), όπως για παράδειγμα κανόνες που ορίζουν επαγγελματικοί φορείς. Το πρότυπο ISO 9001, δεν αφορά απαιτήσεις όπως η υγιεινή και η ασφάλεια στους χώρους εργασίας, απαιτήσεις για το περιβάλλον κ.ά. β) να αυξάνει συνεχώς την ικανοποίηση του πελάτη και να βελτιώνει την απόδοσή του.

**Σημαντικό:** Το ISO 9001 καθορίζει απαιτήσεις για τον οργανισμό ασχέτως με το είδος προϊόντος που παρέχει. Δεν καθορίζει απαιτήσεις για το ίδιο το προϊόν. Επομένως, αποσκοπεί στην **πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας του οργανισμού και όχι στην πιστοποίηση του προϊόντος που παρέχει ο οργανισμός.**

Έχει ταυτόχρονα αντικαταστήσει τα πρότυπα ISO 9001, ISO 9002 και ISO 9003 της προγενέστερης έκδοσης του 1994.

- **ISO 9004** (ελληνική έκδοση του 2001: ΕΛΟΤ EN ISO 9004), με τίτλο «*Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Κατευθυντήριες οδηγίες για βελτιώσεις της επίδοσης*». Το πρότυπο αυτό παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες τόσο για την αποτελεσματικότητα, όσο και την αποδοτικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Σκοπός του προτύπου είναι η βελτίωση της επίδοσης του οργανισμού και η ικανοποίηση των πελατών και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών (εργαζόμενων, μετόχων, προμηθευτών, κοινωνίας κ.ά). Επιπλέον, σε ειδικό παράρτημα περιλαμβάνει οδηγίες για την αυτοαξιολόγηση του οργανισμού, οι οποίες βασίζονται στο «Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Τελειότητας» (βλ παρακάτω).

Όλα μαζί τα ανωτέρω πρότυπα, αποτελούν ένα συνεκτικό σύνολο που υποστηρίζει τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας. Το ISO 9001 περιγράφει τις απαιτήσεις του συστήματος, δηλαδή “τι πρέπει” να ακολουθήσει ένας οργανισμός για να ικανοποιήσει τις ανάγκες των πελατών του και τις κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν στα προϊόντα του. Το ISO 9004, σκοπεύει πιο πέρα από ότι το ISO 9001, προς την κατεύθυνση της βελτίωσης όχι μόνο της ικανοποίησης των πελατών, αλλά και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών: μετόχων, εργαζομένων, προμηθευτών, κοινωνίας.

**Σημαντικό:** Οι οργανισμοί επιθεωρούνται και πιστοποιούνται μόνο ως προς το πρότυπο ISO 9001 και όχι ως προς τα πρότυπα ISO 9000 και ISO 9004.

### ***Η βάση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001***

Μια προσέγγιση στη διαχείριση της ποιότητας, η οποία χρησιμοποιείται στο πρότυπο ISO 9001 (έκδοση 2000), βασίζεται στην 5<sup>η</sup> αρχή διαχείρισης ποιότητας (προσέγγιση της διαχείρισης ως σύστημα). Με βάση αυτή την αρχή, το Σύστημα Ποιότητας συνίσταται σε ανάλυση των απαιτήσεων του πελάτη, καθορισμό των διεργασιών, που συμβάλλουν στην επίτευξη ενός προϊόντος αποδεκτού από τον πελάτη και διατήρηση των διεργασιών αυτών υπό έλεγχο. Επιπλέον, το σύστημα παρέχει το πλαίσιο για διαρκή βελτίωση, προκειμένου να αυξάνεται η ικανοποίηση του πελάτη.

Ειδικότερα, η ανάπτυξη και εφαρμογή του Σ.Δ.Π περιλαμβάνει:

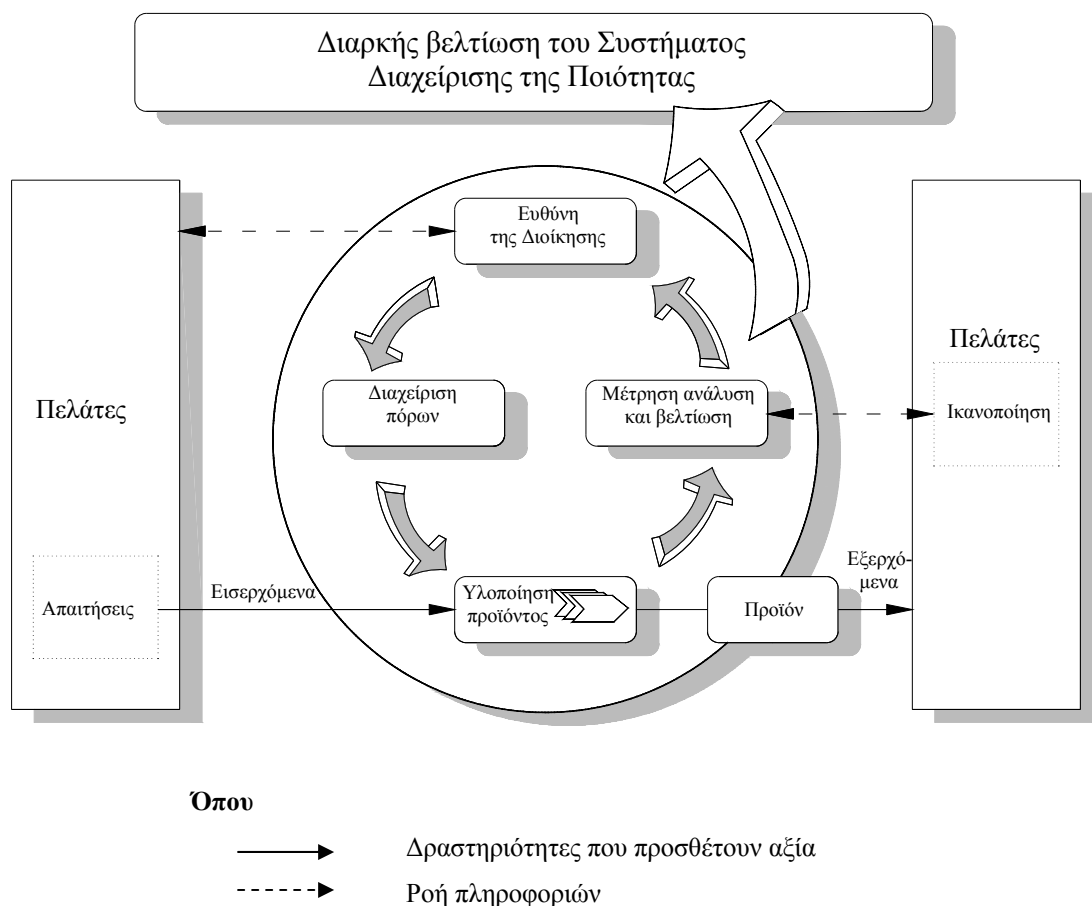
- α) προσδιορισμό των απαιτήσεων (ανάγκες και προσδοκίες) πελατών
- β) καθορισμό της πολιτικής ποιότητας και των αντικειμενικών σκοπών (στόχων) ποιότητας
- γ) προσδιορισμό των αναγκαίων διεργασιών και ευθυνών
- δ) προσδιορισμό και παροχή των αναγκαίων πόρων
- ε) καθορισμό και εφαρμογή των μεθόδων μέτρησης κάθε διεργασίας
- στ) προσδιορισμό των μέσων πρόληψης των μη συμμορφώσεων

### ζ) καθορισμό και εφαρμογή της συνεχούς βελτίωσης

Η ανωτέρω προσέγγιση δημιουργεί εμπιστοσύνη ανάμεσα στον οργανισμό και στους πελάτες του για τα προϊόντα και παρέχει τη βάση για συνεχή βελτίωση.

Κυρίως, η δομή του προτύπου ISO 9001 βασίζεται στην 4<sup>η</sup> αρχή διαχείρισης ποιότητας (προσέγγιση ως διεργασία). Με βάση αυτή την προσέγγιση, ένας οργανισμός για να λειτουργεί αποτελεσματικά, θα πρέπει να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τις διεργασίες του και τις μεταξύ τους αλληλεπιδράσεις, δεδομένου ότι το εξερχόμενο μιας διεργασίας αποτελεί το εισερχόμενο μιας άλλης. Επίσης, οι πελάτες παίζουν σημαντικό ρόλο παρέχοντας εισερχόμενα στον οργανισμό, ενώ σημαντική θεωρείται η παρακολούθηση της αντίληψής τους για το βαθμό ικανοποίησης των απαιτήσεών τους.

Με βάση την 4<sup>η</sup> αρχή «προσέγγιση ως διεργασία», οι βασικές απαιτήσεις ποιότητας, όπως καθορίζονται στα κεφάλαια 5 έως 8 του προτύπου ISO 9001 και οι μεταξύ τους σχέσεις, παρίσταται με το ακόλουθο Σχήμα (αντιγραφή από το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000):



**Σημείωση:** Οι ενότητες που ακολουθούν αριθμούνται 4 έως και 8 γιατί η κωδικοποίηση και οι τίτλοι των παραγράφων ταυτίζονται με αυτές του προτύπου ISO 9001. Στις παρακάτω ενότητες, παρουσιάζονται συνοπτικά οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 (έκδοση 2000).

## **4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001: 1. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

### **4.1 Γενικές απαιτήσεις**

Ο κάθε οργανισμός πρέπει να εγκαταστήσει, να τεκμηριώσει, να εφαρμόσει και να διατηρήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και διαρκώς να βελτιώνει την αποτελεσματικότητά του, όπως προβλέπουν οι απαιτήσεις αυτού του προτύπου.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει να εξασφαλίζει, ότι όλες οι διεργασίες (λειτουργίες, δραστηριότητες) έχουν αναγνωρισθεί, η αλληλουχία και η αλληλεπίδρασή τους έχει προσδιορισθεί, είναι αποτελεσματικές, παρακολουθούνται, μετρούνται, αναλύονται και βελτιώνονται διαρκώς.

Κύριες διεργασίες (δραστηριότητες) ενός οργανισμού αποτελούν: η Έρευνα και Ανάπτυξη (Research & Development), το marketing, οι πωλήσεις, η παραγωγή, οι αγορές (προμήθειες), ο ποιοτικός έλεγχος (quality control), η παράδοση και εγκατάσταση προϊόντος, η εξυπηρέτηση μετά την πώληση (service). Επιπλέον και άλλες υποστηρικτικές διεργασίες είναι σημαντικές, όπως: η εκπαίδευση προσωπικού, οι οικονομικές δραστηριότητες, η τεχνική συντήρηση εξοπλισμού, η διαχείριση της πληροφορίας κ.ά.

Σε περίπτωση που ο οργανισμός αναθέτει εξωτερικά κάποιες λειτουργίες (υπεργολαβίες, φασόν, κ.λ.π, θα πρέπει να διατηρεί τον έλεγχο σε αυτές τις διεργασίες με τρόπους όπως: λεπτομερείς συμβάσεις και προδιαγραφές με τους υπεργολάβους, τακτικές επιθεωρήσεις στις εγκαταστάσεις τους, αυστηρούς ελέγχους κατά την παραλαβή υλικών και εργασιών.

### **Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση**

#### **4.2.1 Γενικά**

Η τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να βρίσκεται σε οποιοδήποτε μέσο (έντυπο ή ψηφιακό) αλλά πρέπει να περιλαμβάνει:

- τη δήλωση της πολιτικής ποιότητας και των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα
- το εγχειρίδιο ποιότητας
- τις τεκμηριωμένες διαδικασίες, όπου απαιτούνται από το πρότυπο (6 διαδικασίες)
- την τεκμηρίωση, που απαιτείται από τον οργανισμό για να εξασφαλίζει τον αποτελεσματικό σχεδιασμό, λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών του



- τα αρχεία ποιότητας, που απαιτούνται από το πρότυπο (21 αρχεία)

Ο βαθμός τεκμηρίωσης του συστήματος διασφάλισης ποιότητας μπορεί να διαφέρει από οργανισμό σε οργανισμό, ανάλογα με το μέγεθος του οργανισμού, την πολυπλοκότητα των διεργασιών και των αλληλεπιδράσεών τους και την ικανότητα του προσωπικού του. Η τεκμηρίωση θα πρέπει να είναι τέτοια, ώστε να εξυπηρετεί τις συγκεκριμένες ανάγκες κάθε οργανισμού, να του προσθέτει αξία και όχι γραφειοκρατία (να μην αποτελεί το σκοπό αλλά το μέσο).

#### **4.2.2 Εγχειρίδιο για την ποιότητα**

Το εγχειρίδιο ποιότητας πρέπει να περιλαμβάνει :

- το αντικείμενο (πεδίο εφαρμογής) του συστήματος και τυχόν εξαιρέσεις (ο οργανισμός μπορεί, αλλά σε κάθε περίπτωση αιτιολογημένα, να εξαιρέσει οποιαδήποτε απαίτηση του κεφαλαίου 7 του προτύπου που δεν τον αφορά, βλ. σχετικό κεφάλαιο)
- τις τεκμηριωμένες διαδικασίες ή αναφορά σε αυτές (τουλάχιστο πρέπει να περιλαμβάνονται οι 6 υποχρεωτικές διαδικασίες)
- την αλληλεπίδραση των διεργασιών

#### **4.2.3 Έλεγχος εγγράφων**

Τα έγγραφα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας πρέπει να ελέγχονται. Ειδικότερα:

- να εγκρίνονται πριν την έκδοσή τους (π.χ. με υπογραφή από κάποιο αρμόδιο)
- να ανασκοπούνται και να ενημερώνονται
- να αναγνωρίζεται η κατάσταση αναθεώρησής τους (π.χ. με κατάλληλη κωδικοποίηση, όπως αριθμητική, χρονολογική)
- να είναι διαθέσιμα στα σημεία χρήσης τους
- να είναι ευανάγνωστα και να αναγνωρίζονται
- τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης να ταυτοποιούνται και να ελέγχονται
- να αποφεύγεται η χρήση παρωχημένων εγγράφων και να αναγνωρίζονται τα έγγραφα εκείνα που διατηρούνται για αναφορά (π.χ. με κατάλληλη σήμανση, χωροθέτηση).

#### **4.2.4 Έλεγχος αρχείων**

Τα αρχεία αποτελούν τις αντικειμενικές αποδείξεις της εφαρμογής του συστήματος και πρέπει να ελέγχονται. Ειδικότερα πρέπει:

- να είναι ευανάγνωστα και να αναγνωρίζονται εύκολα
- να ανευρίσκονται εύκολα
- να ταυτοποιούνται

- να αποθηκεύονται
- να προστατεύονται
- να καθορίζεται ο χρόνος διατήρησής τους (λαμβάνοντας υπόψη τυχόν απαιτήσεις νομοθεσίας, πελατών κ.ά.)
- να είναι διαθέσιμα

## **5. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001: 2. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

### **5.1 Δέσμευση της διοίκησης**

Η ανώτατη Διοίκηση, η οποία λαμβάνει τις αποφάσεις για τον οργανισμό, πρέπει να επιδεικνύει ουσιαστική υποστήριξη στο σύστημα, μέσω της δέσμευσής της για την εφαρμογή και βελτίωσή του.

Ενέργειες που δείχνουν την αφοσίωση της διοίκησης στο σύστημα είναι:

- η πολιτική ποιότητας (βλ. 5.3)
- οι αντικειμενικοί σκοποί ποιότητας (βλ. 5.4.1)
- η ανασκόπηση διοίκησης (βλ. 5.6)
- να κατανοεί το προσωπικό τη σπουδαιότητα εκπλήρωσης των απαιτήσεων του πελάτη, τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω των ανακοινώσεων, των συσκέψεων, των εκπαιδεύσεων, των αξιολογήσεων του προσωπικού κ.λ.π.
- η διάθεση πόρων (βλ. 6)

### **5.2 Εστίαση στον πελάτη**

Ο οργανισμός πρέπει να δίνει έμφαση στην ικανοποίηση του πελάτη, όπως ορίζει η 1<sup>η</sup> αρχή διαχείρισης ποιότητας. Η ανώτατη διοίκηση έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι αυτή η αρχή είναι κατανοητή και εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα του οργανισμού.

Ο οργανισμός πρέπει να διασφαλίζει ότι όλες οι ανάγκες και οι απαιτήσεις του πελάτη έχουν καθοριστεί, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που δεν έχουν κατανοηθεί και διευκρινιστεί επακριβώς από τον πελάτη, όπως νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν το προϊόν (βλ. 3.3α). Πρακτικά αυτό συμβαίνει με αναλύσεις αγορών, έρευνες αναγκών και μέτρηση ικανοποίησης πελατών, αλληλογραφία και παράπονα πελατών, αρχεία παραγγελιών, μελέτη νόμων και κανονισμών προϊόντων.

### 5.3 Πολιτική για την ποιότητα

Η ανώτατη διοίκηση πρέπει να καθιερώσει μια τεκμηριωμένη Πολιτική Ποιότητας, η οποία:

- να είναι κατάλληλη για το σκοπό (αντικείμενο δραστηριότητας) του οργανισμού.
- να περιλαμβάνει δέσμευση εκπλήρωσης των απαιτήσεων και δέσμευση για διαρκή βελτίωση, δηλ. να υπογράφεται από την ανώτατη διοίκηση.
- να προσδιορίζει το πλαίσιο καθιέρωσης και ανασκόπησης των αντικειμενικών σκοπών ποιότητας, που μπορεί να είναι ένα επιχειρησιακό σχέδιο (business plan) ή κάποιος άλλος συγκεκριμένος τρόπος (π.χ. συναντήσεις προσωπικού).
- να γνωστοποιείται και να είναι κατανοητή στο προσωπικό, για παράδειγμα μέσω ανάρτησης σε εμφανή σημεία εντός του χώρου εργασίας, μέσω της εκπαίδευσης κ.λ.π.
- να ανασκοπείται για να είναι διαρκώς κατάλληλη, δηλ να αναθεωρείται κατά τακτά χρονικά διαστήματα.

### 5.4 Σχεδίαση

#### 5.4.1 Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα

Με ευθύνη της ανώτατης διοίκησης, πρέπει να καθορίζονται τεκμηριωμένοι αντικειμενικοί σκοποί (στόχοι) για την ποιότητα. Οι στόχοι που απαιτεί το Πρότυπο θα πρέπει να είναι σχετικοί με την ποιότητα και ανεξάρτητοι από τους άλλους στόχους που πιθανό να διαθέτει ο οργανισμός (π.χ οικονομικούς) και οι οποίοι δεν θα πρέπει να αντικρούονται μεταξύ τους (π.χ μείωση κόστους προϊόντος με παράλληλη μείωση των υποσχεθέντων χαρακτηριστικών του).

Οι στόχοι πρέπει να είναι μετρήσιμοι (συγκεκριμένοι, ποσοτικοί), επιτεύξιμοι, ρεαλιστικοί, επίκαιροι για τις τρέχουσες δραστηριότητες του οργανισμού, να εμπεριέχουν τη διαρκή βελτίωση και να ανασκοπούνται όταν είναι αναγκαίο. Μπορεί να είναι γενικοί, μακροπρόθεσμοι (στρατηγικοί στόχοι), να εξειδικεύονται σε επιμέρους λειτουργίες και τομείς του οργανισμού ή/και να αφορούν συγκεκριμένες διεργασίες (στόχοι διεργασιών) ή/και προϊόντα (στόχοι προϊόντων).

Οι στόχοι μπορεί να περιέχονται σε ένα επιχειρησιακό σχέδιο (business plan) και να διαμορφώνονται μετά από συνεισφορά όλων των εμπλεκόμενων: διοίκησης και εργαζομένων.

Για παράδειγμα, οι στόχοι ποιότητας, είναι δυνατό να αφορούν τα ακόλουθα:

- μείωση του αριθμού των μη συμμορφώσεων
- μείωση του αριθμού των παραπόνων των πελατών
- αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη
- βελτίωση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των προϊόντων
- βελτίωση των χρόνων ανταπόκρισης σε παραγγελίες, παράδοση κ.λ.π

- αύξηση της απόδοσης πόρων
- βελτίωση της λειτουργίας του οργανισμού σε επιμέρους τομείς (π.χ διαχείριση υλικών, διαχείριση πληροφορίας, επικοινωνίας κ.ά)

**Περιπτώσεις στόχων** μπορεί να είναι: μείωση παραπόνων πελατών κατά 30% για το επόμενο έτος, μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη στο 50% του πελατολογίου για το τρέχον έτος, μείωση του χρόνου παράδοσης του προϊόντος σε μια ημέρα από τον επόμενο μήνα, εγκατάσταση εσωτερικού email σε κάθε τμήμα του οργανισμού στο τέλος του έτους, διατύπωση 5 προτάσεων βελτίωσης ανά εργαζόμενο και ανά έτος, ελάχιστος βαθμός 8 σε κλίμακα 1-10 κατά την αξιολόγηση προσωπικού, υποχρεωτική εκπαίδευση 5 ημερών ανά έτος για το προσωπικό παραγωγής κ.λ.π.

#### **5.4.2 Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

Η παράγραφος αυτή αναφέρεται στη σχεδίαση (ανάπτυξη) του ίδιου του συστήματος και είναι διαφορετική από την παράγραφο 7.3 «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη», η οποία αναφέρεται στα νέα προϊόντα που πιθανόν να σχεδιάζει ο οργανισμός.

Η ανώτατη Διοίκηση πρέπει να φροντίζει, ώστε κατά τη σχεδίαση του συστήματος, αυτό να περιλαμβάνει όλες τις διεργασίες που απαιτούνται, τη διαχείριση των διεργασιών και των πόρων, ώστε να επιτυγχάνονται οι αντικειμενικοί σκοποί ποιότητας και να εξασφαλίζεται η διαρκής βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Ο σχεδιασμός τεκμηριώνεται με τα έγγραφα του συστήματος: εγχειρίδιο, διαδικασίες, οδηγίες, σχέδια ή προγράμματα ποιότητας, διαγράμματα ροής, προδιαγραφές προϊόντων και παραγωγής, έντυπα ελέγχου και αρχεία κ.ά

Αλλαγές στο σύστημα, δηλ. αλλαγές στην τεκμηρίωση, στους στόχους, στις διεργασίες, στους πόρους πρέπει να γίνονται με ελεγχόμενο τρόπο, έτσι ώστε να διατηρείται η ακεραιότητά του (π.χ μετά από εξουσιοδότηση από κάποιο αρμόδιο).

### **5.5 Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία**

#### **5.5.1 Ευθύνες και αρμοδιότητες**

Οι ευθύνες και αρμοδιότητες του προσωπικού πρέπει να καθορίζονται και να γνωστοποιούνται, ώστε να είναι ξεκάθαρες. Η απαίτηση αυτή μπορεί να ικανοποιηθεί μέσω των περιγραφών θέσεων εργασίας (καθηκοντολόγια), του οργανογράμματος, των διαδικασιών ή των σχεδίων ποιότητας.

### **5.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης**

Ο οργανισμός πρέπει να ορίσει ένα άτομο, μέλος της διοικητικής ομάδας του οργανισμού, με ευθύνη να:

- εξασφαλίζει ότι οι διεργασίες καθιερώνονται και τηρούνται
- αναφέρει στη διοίκηση όσα σχετίζονται με την απόδοση και τη βελτίωση του συστήματος
- προάγει την κατανόηση των απαιτήσεων του πελάτη σε όλο το οργανισμό, μέσω ανακοινώσεων, εκπαιδεύσεων, εντύπων κ.λ.π

Το άτομο αυτό συνηθίζεται να αποκαλείται «Υπεύθυνος Ποιότητας». Μπορεί να είναι ένας ή και περισσότεροι, όπως σε ένα μεγάλο μεγέθους οργανισμό, οπότε συνηθίζεται να αναφέρεται ως «Τμήμα Ποιότητας». Επίσης, ο «Υπεύθυνος»/ το Τμήμα Ποιότητας» πιθανόν να έχει υπό την αποκλειστική του ευθύνη τα ανωτέρω καθήκοντα ή μπορεί να είναι επιφορτισμένος και με άλλα πέραν της ποιότητας καθήκοντα, ιδίως σε ένα μικρό οργανισμό.

### **5.5.3 Εσωτερική επικοινωνία**

Η επικοινωνία του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα, αποτελεί έναν από τους πιο κρίσιμους παράγοντες για τη σωστή λειτουργία ενός οργανισμού, δεδομένου ότι συμβάλλει στη δημιουργία κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος (κλίματος). Αυτή θα πρέπει να είναι αποτελεσματική και ειδικά σε ότι αφορά τους στόχους, την επίτευξή τους και την αποτελεσματικότητα του συστήματος ποιότητας.

Ο οργανισμός θα πρέπει να στηρίζει κατάλληλους τρόπους επικοινωνίας, όπως: συναντήσεις προσωπικού (meetings), ομάδες εργασίας, γραπτές ανακοινώσεις, εσωτερική αλληλογραφία, προτάσεις εργαζομένων, διαδικασία αξιολόγησης προσωπικού, εκπαίδευση, άτυπες συναντήσεις, εκδηλώσεις αναψυχής κ.ά.

## **5.6 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση**

### **5.6.1 Γενικά**

Η ανώτατη Διοίκηση πρέπει να καθιερώνει διεργασία για την ανασκόπηση όλου του συστήματος σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητά του. Πρακτικά, αυτό σημαίνει ότι η διοίκηση θα πρέπει να κάνει ανασκόπηση στο σύστημα τουλάχιστον μια φορά το έτος.

Η σημασία αυτής της ανασκόπησης είναι τεράστια, διότι αξιολογείται το Σύστημα Ποιότητας συνολικά, η πολιτική και οι στόχοι, ενώ παράλληλα εντοπίζονται ανάγκες και ευκαιρίες για βελτίωση. Η ανασκόπηση αυτή δεν θα πρέπει να είναι μια τυπική υποχρέωση που επιβάλλει το

πρότυπο, ούτε να συμπίπτει με τις συναντήσεις της διοίκησης για άλλους σκοπούς, έτσι ώστε να δίνεται η απαιτούμενη έμφαση.

### **5.6.2 Εισερχόμενα ανασκόπησης**

Τα εισερχόμενα της διεργασίας ανασκόπησης της διοίκησης πρέπει να περιλαμβάνουν για εξέταση:

- τα αποτελέσματα επιθεωρήσεων (εσωτερικών, βλ. 8.2.2 και εξωτερικών βλ. 10.2)
- την ανατροφοδότηση πληροφοριών από τον πελάτη (βλ. 7.2.3 και 8.2.1)
- την απόδοση διεργασιών και τη συμμόρφωση του προϊόντος (βλ.8.4)
- την υλοποίηση προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών (βλ. 8.5)
- τα αποτελέσματα ενεργειών από προηγούμενες ανασκοπήσεις
- τις αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το Σύστημα Ποιότητας
- τις προτάσεις για βελτίωση

### **5.6.3 Εξερχόμενα ανασκόπησης**

Τα πρακτικά από την ανασκόπηση πρέπει να περιλαμβάνουν :

- βελτιώσεις στο σύστημα, στις διεργασίες και στο προϊόν
- ανάγκες σε πόρους

## **6. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:**

### **6.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ**

Η διοίκηση του οργανισμού είναι αυτή που πρέπει να εντοπίζει και να φροντίζει να διατίθενται οι αναγκαίοι πόροι για τη λειτουργία και βελτίωση του συστήματος ποιότητας, καθώς και για την ικανοποίηση του πελάτη.

Οι αναγκαίοι πόροι περιλαμβάνουν όλες εκείνες τις παραμέτρους που χρειάζονται για να λειτουργεί ο οργανισμός ομαλά και αποτελεσματικά: εγκαταστάσεις, εξοπλισμό παραγωγής, υλικά και περιβαλλοντικές συνθήκες για την παραγωγή του προϊόντος, μέθοδοι εργασίας, μετρήσεις, προσωπικό, εκπαίδευση, χρηματικοί πόροι κ.λ.π.

### **6.2 Ανθρώπινοι πόροι**

#### **6.2.1 Γενικά**

Το προσωπικό αποτελεί το σημαντικότερο πόρο του οργανισμού και αυτό διότι η εργασία του, όποια και αν είναι αυτή, επηρεάζει την ποιότητα του προϊόντος. Επομένως, το προσωπικό

πρέπει να διαθέτει κατάλληλη επιμόρφωση, εκπαίδευση, ικανότητες και εμπειρία, ανάλογα με την εργασία που εκτελεί.

### **6.2.2 Ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση**

Οι ικανότητες του προσωπικού πρέπει να είναι καθορισμένες, για παράδειγμα με τη μορφή προσόντων πρόσληψης. Η αξιολόγηση των ικανοτήτων κρίνεται απαραίτητη σε συνεχή βάση, τόσο κατά την πρόσληψη και την αρχική (δοκιμαστική) περίοδο εργασίας, όσο και κάθε έτος.

Όταν οι ικανότητες του προσωπικού δεν κρίνονται επαρκείς, λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα, όπως εκπαίδευση, μετακίνηση σε άλλη θέση εργασίας, ή ακόμα και η διακοπή της συνεργασίας του.

Η εκπαίδευση θα πρέπει να παρέχεται με ευθύνη του ίδιου του οργανισμού και να είναι ανάλογη με τα καθήκοντα που απαιτεί η κάθε θέση εργασίας. Υλοποιείται με διάφορους τρόπους: κατά την εργασία (on job training), ενδοεπιχειρησιακά ή σε εξωτερικά σεμινάρια, με ενημερωτικά φυλλάδια κ.λ.π. Πρέπει να αξιολογείται ως προς την αποτελεσματικότητά της (π.χ. στο πλαίσιο της ετήσιας αξιολόγησης προσωπικού) και να τηρείται το κατάλληλο αρχείο εκπαίδευσης.

Επιπλέον των παραπάνω ενεργειών αξιολόγησης και εκπαίδευσης, ο οργανισμός πρέπει να εξασφαλίζει, ότι το προσωπικό έχει κατανοήσει πως η εργασία του κάθε ενός επιδρά στην επίτευξη των στόχων ποιότητας.

Πρέπει να τηρούνται αρχεία των προσόντων του προσωπικού, της αξιολόγησής του, της εξέλιξής του, καθώς και της εκπαίδευσής του και της αποτελεσματικότητας αυτής.

### **6.3 Υποδομή**

Ο οργανισμός πρέπει να διαθέτει και να διατηρεί την απαραίτητη υποδομή για την υλοποίηση του προϊόντος (βλ. 7), όπως για παράδειγμα :

- κτίρια, χώροι εργασίας και βοηθητικές εγκαταστάσεις
- εξοπλισμό διεργασιών, υλισμικό και λογισμικό
- υποστηρικτικές υπηρεσίες, όπως μεταφορές ή επικοινωνίες

Η παραπάνω απαίτηση για διατήρηση της υποδομής, περιλαμβάνει και τη διεργασία συντήρησης οποιασδήποτε μορφής επιθυμεί ο οργανισμός (προληπτική, κατασταλτική).

### **6.4 Περιβάλλον Εργασίας**

Ο οργανισμός πρέπει να παρέχει το περιβάλλον εργασίας που απαιτείται για την επίτευξη της συμμόρφωσης του προϊόντος. Αυτό το περιβάλλον περιλαμβάνει τις παραμέτρους εκείνες που απαιτούνται για να παραχθεί σωστά το προϊόν και δεν αναφέρονται σε άλλους τομείς (π.χ. υγιεινή

και ασφάλεια εργαζομένων). Για παράδειγμα, η θερμοκρασία του χώρου επεξεργασίας ενός ευαλλοίωτου τροφίμου, το ποσοστό σκόνης σε μια βιομηχανία οπτικών ή ηλεκτρονικών, η κατάλληλη αποθήκευση για ένα εύφλεκτο προϊόν. Οι παράμετροι αυτές, συνήθως επιβάλλονται από νομοθεσίες ή άλλους κανόνες (κώδικες πρακτικής, συμβάσεις με πελάτες, κ.λ.π.).

## **7. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:**

### **4. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**

Όπως αναφέρεται και στην παρ. 4.2.2, ο οργανισμός λόγω της φύσης των προϊόντων του, πιθανόν να επιθυμεί να εξαιρέσει μερικές από τις απαιτήσεις της παρ. 7, που αιτιολογημένα δεν τον αφορούν. Τέτοιες εξαιρέσεις πιθανόν να είναι η παρ. 7.3 όταν ο οργανισμός δεν σχεδιάζει νέα προϊόντα, η παρ. 7.6 όταν παρέχει υπηρεσίες και δεν χρησιμοποιεί συσκευές για μετρήσεις. Η παραπάνω εξαίρεση δεν ισχύει όταν ο οργανισμός αναθέτει τη σχετική απαίτηση, όπως το σχεδιασμό νέου προϊόντος, σε εργολάβο.

#### **7.1 Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος**

Η παράγραφος αυτή αναφέρεται στη σχεδίαση των διεργασιών που απαιτούνται για την υλοποίηση του προϊόντος. Είναι ανάλογη της παραγράφου 5.4.2, που αναφέρεται στη σχεδίαση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και διαφορετική από την παράγραφο 7.3 που αφορά στη σχεδίαση νέου προϊόντος.

Ο οργανισμός πρέπει να φροντίζει, ώστε κατά τη σχεδίαση των διεργασιών προϊόντος, δηλαδή των διαδικασιών παραγωγής του προϊόντος, αυτές να καθορίζουν:

- τους αντικειμενικούς σκοπούς (στόχους) ειδικά για το προϊόν, όπως για παράδειγμα αυτούς που αφορούν στις προδιαγραφές (π.χ. φυσικές διαστάσεις, βάρος) του προϊόντος
- τις επιμέρους διεργασίες (π.χ. διαδικασίες παραγωγής), έγγραφα (π.χ. προδιαγραφές παραγωγής) και πόρους (π.χ. εξοπλισμό παραγωγής) για το προϊόν
- την απαιτούμενη επαλήθευση, επικύρωση, παρακολούθηση, έλεγχο και δοκιμή για το προϊόν και τα κριτήρια αποδοχής γι' αυτό (π.χ. αποδεκτά όρια για τις φυσικές διαστάσεις, το βάρος)
- τα αρχεία που υποστηρίζουν τα ανωτέρω

Η παραπάνω απαίτηση υλοποιείται με όλα εκείνα τα έγγραφα του συστήματος που αναφέρονται στο προϊόν, όπως εγχειρίδιο, διαδικασίες, οδηγίες, σχέδια ή προγράμματα ποιότητας, συμβάσεις με πελάτες για έργο ή προϊόν, διαγράμματα ροής προϊόντος, προδιαγραφές προϊόντος, έντυπα ελέγχου προϊόντος, αρχεία, κ.ά.



## **7.2 Διεργασίες σχετιζόμενες με τους πελάτες**

### **7.2.1 Προσδιορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν**

Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει :

- τις απαιτήσεις του πελάτη συμπεριλαμβανομένων της παράδοσης του προϊόντος και της εξυπηρέτησης μετά την παράδοση (π.χ. υπηρεσίες επισκευής-service)
- τις απαιτήσεις που δεν προσδιορίζονται από τον πελάτη αλλά είναι απαραίτητες για την χρήση που προορίζεται το προϊόν (π.χ. ασφάλεια προϊόντος)
- νομικές και τεχνικές απαιτήσεις για το προϊόν (π.χ. σήμανση CE)
- άλλες συμπληρωματικές απαιτήσεις που καθορίζονται από τον ίδιο τον οργανισμό (π.χ. τιμολογική πολιτική προϊόντος)

### **7.2.2 Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν**

Ο οργανισμός πρέπει να ανασκοπεί τις απαιτήσεις που αναφέρονται στην παρ. 7.2.1 και αφορούν στο προϊόν, ώστε να εξασφαλίσει :

- ότι αυτές έχουν σαφώς ορισθεί
- ότι εξασφαλίζεται ότι έχουν διασαφηνισθεί οι απαιτήσεις που αναφέρονται στη σύμβαση συνεργασίας ή στο δελτίο παραγγελίας και διαφέρουν από αυτές που είχαν συμφωνηθεί προηγουμένως (π.χ. σε παρελθούσα προσφορά)
- ότι ο οργανισμός έχει την δυνατότητα να ικανοποιήσει τις καθορισμένες απαιτήσεις του πελάτη

Η ανασκόπηση μπορεί να είναι μια επιβεβαίωση των ανωτέρω από τον υπεύθυνο πωλήσεων, πριν την οριστικοποίηση της σύμβασης ή της παραγγελίας. Η προφορική παραγγελία πρέπει να επιβεβαιώνεται (π.χ. με καταγραφή της από τον οργανισμό και αποστολή της στον πελάτη ή/και υπογραφή από αυτόν).

Αρχεία της ανασκόπησης πρέπει να τηρούνται, ενώ σε περίπτωση τροποποίησης των απαιτήσεων, ο οργανισμός πρέπει να επιβεβαιώνει ότι η σχετική τεκμηρίωση (π.χ. σύμβαση, δελτίο παραγγελίας) έχει τροποποιηθεί και το αντίστοιχο προσωπικό (π.χ. υπεύθυνοι παραγωγής και παράδοσης) είναι ενημερωμένο για τις αλλαγές αυτές.

### **7.2.3 Επικοινωνία με τους πελάτες**

Ο οργανισμός πρέπει να διαθέτει επικοινωνία με τον πελάτη του (π.χ μέσω αλληλογραφίας, τηλεφώνου, επισκέψεων στον πελάτη, συναντήσεων στις εκθέσεις προϊόντων), ώστε να:

- τον πληροφορεί για το προϊόν, είτε πρόκειται για υποψήφιο πελάτη, είτε για υπάρχοντα πελάτη
- χειρίζεται τις εκδηλώσεις ενδιαφέροντος, τα συμβόλαια και τις παραγγελίες

- διαχειρίζεται τα μηνύματα και τα παράπονα του πελάτη

### **7.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη**

#### **7.3.1 Προγραμματισμός του σχεδιασμού και της ανάπτυξης**

Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη νέου προϊόντος αποτελεί μια ξεχωριστή διεργασία. Για τον έλεγχο της, ο οργανισμός πρέπει να προγραμματίζει (πρόγραμμα σχεδιασμού):

- τα στάδια που θα ακολουθήσει
- την απαιτούμενη σε κάθε στάδιο ανασκόπηση, επαλήθευση και επικύρωση (βλ. 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6)
- την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των διάφορων εμπλεκόμενων ομάδων (π.χ. προσωπικό σχεδιασμού, παραγωγής, προμηθειών, εξωτερικοί συνεργάτες, πελάτες)
- τις υπευθυνότητες των εμπλεκόμενων
- την τακτή ενημέρωση των αποτελεσμάτων που αναφέρονται στην παρ. 7.3.3 καθώς εξελίσσεται ο σχεδιασμός

#### **7.3.2 Δεδομένα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης**

Η διεργασία σχεδιασμού πρέπει να λαμβάνει ως εισερχόμενα και να τηρεί αρχεία για τα ακόλουθα:

- τις απαιτήσεις λειτουργίας και επίδοσης του προϊόντος (π.χ. τεχνικά χαρακτηριστικά, ανθεκτικότητα, αξιοπιστία, εργονομία, τιμή, κόστος χρήσης, κύκλος ζωής, απόρριψη μετά τη χρήση)
- τις νομικές και τεχνικές απαιτήσεις που αφορούν το προϊόν
- τυχόν πληροφορίες από παρόμοιο σχεδιασμό προϊόντος
- άλλες ουσιώδεις απαιτήσεις (π.χ διαθέσιμα: εγκαταστάσεις, εξοπλισμός παραγωγής, υλικά, ποιοτικοί έλεγχοι)
- ανασκόπηση των δεδομένων για την επάρκειά τους και την επίλυση αμφιβολιών και τυχόν αντιθέσεων στις απαιτήσεις (π.χ. μεταξύ των νομικών και αυτών που θέλει ο πελάτης)

#### **7.3.3 Αποτελέσματα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης**

Η διεργασία σχεδιασμού πρέπει να δίνει ως εξερχόμενα αποτελέσματα αυτά που:

- ικανοποιούν τα εισερχόμενα (τα δεδομένα της παρ. 7.3.2)
- δίνουν πληροφορίες για την παραγωγή και την εξυπηρέτηση μετά την παράδοση
- καθορίζουν τα κριτήρια αποδοχής του προϊόντος (π.χ όρια φυσικών διαστάσεων)

- καθορίζουν τα χαρακτηριστικά που είναι απαραίτητα για την ασφαλή και κατάλληλη χρήση του προϊόντος (π.χ ηλεκτρική τάση λειτουργίας)

Τα εξερχόμενα (αποτελέσματα) σχεδιασμού πρέπει να ανασκοπούνται και να εγκρίνονται πριν της αποδέσμευσής τους για χρήση.

#### **7.3.4 Ανασκόπηση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης**

Σε κατάλληλα στάδια της διεργασίας σχεδιασμού πρέπει να εκτελούνται προγραμματισμένες ανασκοπήσεις, ώστε να εξασφαλίζεται ότι:

- αξιολογούνται τα αποτελέσματα του σχεδιασμού με σκοπό να διαπιστωθεί ότι ο σχεδιασμός προχωράει σωστά
- αναγνωρίζονται προβλήματα και γίνονται διορθωτικές ενέργειες

Οι ανασκοπήσεις έχουν τη μορφή συναντήσεων, στις οποίες συμμετέχουν τα άτομα που εμπλέκονται στο στάδιο του σχεδιασμού, όπως σημειώνεται στην παρ. 7.3.1. Πρέπει να διατηρούνται αρχεία των ανασκοπήσεων.

#### **7.3.5 Επαλήθευση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης**

Πρέπει να εκτελείται επαλήθευση και να τηρείται σχετικό αρχείο για να διαπιστώνεται εάν τα αποτελέσματα σχεδιασμού συμμορφώνονται προς τις απαιτήσεις των δεδομένων σχεδιασμού της παρ. 7.3.2.

Η επαλήθευση μπορεί να πραγματοποιείται: κάνοντας δοκιμές σε δείγμα προϊόντος σε πραγματικές συνθήκες χρήσης του προϊόντος, όσο και σε συνθήκες προσομοίωσης της χρήσης του ή σε ακραίες συνθήκες χρήσης του, χρησιμοποιώντας εναλλακτικούς υπολογισμούς, συγκρίνοντας με παρόμοιο σχεδιασμό.

#### **7.3.6 Επικύρωση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης**

Πρέπει να εκτελείται επικύρωση και να τηρείται σχετικό αρχείο προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι το προϊόν είναι σε θέση να ικανοποιεί τις απαιτήσεις για τη συγκεκριμένη ή προβλεπόμενη χρήση.

Η επικύρωση διεξάγεται σε συνθήκες πραγματικής χρήσης του προϊόντος, ή όπου αυτό δεν είναι δυνατό, σε συνθήκες προσομοίωσης της πραγματικής χρήσης (π.χ. με κανονική χρήση από ένα αριθμό χρηστών και ανάλυση των συμπερασμάτων). Πραγματοποιείται πριν την επίσημη έναρξη χρήσης του προϊόντος και μπορεί, όπως και η επαλήθευση, να διεξάγεται ταυτόχρονα με άλλες απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, όπως η παρακολούθηση και η μέτρηση που προβλέπεται στην παράγραφο 8.2. Τέτοια περίπτωση αποτελεί ένα μελετητικό έργο που ως μοναδικό προϊόν δεν είναι εφικτό να επικυρωθεί πριν εκπονηθεί και εφαρμοστεί.

### **7.3.7 Έλεγχος των αλλαγών στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη**

Ο οργανισμός μπορεί να βελτιώνει τα χαρακτηριστικά και την επίδοση του προϊόντος, ώστε να εξαλείφονται προβλήματα αστοχίας του που εντοπίζονται, όταν αυτό κυκλοφορεί στην αγορά και χρησιμοποιείται.

Στην παραπάνω περίπτωση, ο οργανισμός πρέπει:

- να ταυτοποιεί τις αλλαγές
- να ανασκοπεί, να επαληθεύει, να επικυρώνει και να εγκρίνει τις αλλαγές, πριν τη εφαρμογή (βλ. 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6)
- να αξιολογεί τις επιπτώσεις των αλλαγών στα συστατικά μέρη του προϊόντος
- να τηρεί σχετικά αρχεία

## **7.4 Αγορές**

Η απαίτηση αυτή αφορά στη διεργασία της προμήθειας αγαθών (πρώτες ύλες, βοηθητικά υλικά, εξοπλισμός κ.ά.) και υπηρεσιών (συντήρηση, εκπαίδευση, μεταφορές κ.ά.) που απαιτούνται για τη λειτουργία του οργανισμού.

### **7.4.1 Διεργασία αγορών**

Ο οργανισμός πρέπει να προμηθεύεται αγαθά και υπηρεσίες σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές που θέτει ο ίδιος, ανάλογες με τη σπουδαιότητα αυτών στην επίπτωση του προϊόντος που παράγει. Ειδικότερα, πρέπει:

- να αξιολογεί και να επιλέγει τους προμηθευτές και τα προϊόντα τους, τόσο κατά την πρώτη αγορά, όσο και συνεχώς μελλοντικά(π.χ. ετήσια αξιολόγηση)
- να καθορίζει τα κριτήρια για την επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών και των προϊόντων τους
- να τηρεί αρχεία των αξιολογήσεων

### **7.4.2 Πληροφορίες αγορών**

Ο οργανισμός πρέπει να ανασκοπεί τις πληροφορίες αγορών (π.χ. δελτία αγοράς), πριν την παράδοσή τους στον προμηθευτή, για να εξασφαλίζει ότι αυτά περιγράφουν το προϊόν, που πρόκειται να αγοραστεί και συμπεριλαμβάνουν κατά περίπτωση:

- απαιτήσεις έγκρισης του προϊόντος, πληροφορίες για τις διαδικασίες και τον εξοπλισμό έγκρισης αυτού

- απαιτήσεις για τις ικανότητες του προσωπικού έγκρισης
- απαιτήσεις για το Σύστημα Ποιότητας

### **7.4.3 Επαλήθευση του προϊόντος που αγοράζεται**

Ο οργανισμός πρέπει να επαληθεύει ότι το αγοραζόμενο προϊόν είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις αγορών. Εάν η επαλήθευση πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή, τότε οι διευθετήσεις επαλήθευσης και η μέθοδος της αποδέσμευσης του προϊόντος πρέπει να καθορίζονται στις πληροφορίες αγορών που αναφέρει η προηγούμενη παράγραφος.

## **7.5 Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών**

### **7.5.1 Έλεγχος της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών**

Ο οργανισμός πρέπει να ελέγχει την παραγωγή και την παροχή υπηρεσίας και ειδικότερα, όπου κρίνει ότι χρειάζεται να:

- περιγράφει τα χαρακτηριστικά του προϊόντος
- παρέχει οδηγίες εργασίας
- παρέχει κατάλληλο εξοπλισμό εργασίας
- παρέχει συσκευές παρακολούθησης και μέτρησης
- παρακολουθεί και να μετράει
- προβλέπει την αποδέσμευση προϊόντος, την παράδοσή του και τη μετέπειτα εξυπηρέτηση του πελάτη.

### **7.5.2 Επικύρωση διεργασιών παραγωγής και παροχής υπηρεσιών**

Όταν το προϊόν δεν είναι δυνατό να επαληθευθεί με παρακολούθηση και μέτρηση και οποιαδήποτε ελαττώματα καθίστανται εμφανή αφού αυτό τεθεί σε χρήση (π.χ. ένα αυτοκίνητο που απαρτίζεται από χιλιάδες εξαρτήματα και συναρμολογείται εντός λίγης ώρας), ο οργανισμός πρέπει να καθορίζει και να επικυρώνει ως ικανή τη διεργασία και ειδικότερα να:

- εγκρίνει τις διεργασίες (παραγωγής, ελέγχου κ.ά.) με συγκεκριμένα κριτήρια
- εγκρίνει τον εξοπλισμό εργασίας και τα προσόντα του προσωπικού (π.χ. εξειδικευμένο και εκπαιδευμένο)
- χρησιμοποιεί ειδικές μεθόδους και διαδικασίες
- αναγνωρίζει τις απαιτήσεις για αρχεία
- επανεπικυρώνει τη διεργασία

### 7.5.3 Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα

Ο οργανισμός πρέπει :

- όπου κρίνει ότι χρειάζεται, να ταυτοποιεί το προϊόν με κατάλληλα μέσα στα διάφορα στάδια της παραγωγής (π.χ. με σήμανση στη συσκευασία, με ετικέτα, με τοποθέτηση σε καθορισμένο χώρο)
- να αναγνωρίζει την κατάσταση του προϊόντος που είναι προς έλεγχο, ελεγμένο, αποδεκτό, μη αποδεκτό, δεσμευμένο, κ.λ.π.
- εάν η ιχνηλασιμότητα είναι υποχρεωτική (π.χ. από τη νομοθεσία, όπως στα τρόφιμα, από τη σύμβαση πελάτη), τότε πρέπει να χρησιμοποιείται ιδιαίτερη αναγνώριση του προϊόντος (π.χ. αριθμός παρτίδας) και να τηρείται αρχείο.

### 7.5.4 Ιδιοκτησία του πελάτη

Όταν ο οργανισμός χειρίζεται ιδιοκτησία του πελάτη, δηλαδή υλικά που ο πελάτης του παρέχει για χρήση ή ενσωμάτωση στο προϊόν του (π.χ. κουτί συσκευασίας, δώρα που συνοδεύουν το προϊόν) ή πληροφορίες (π.χ. μακέτα συσκευασίας), πρέπει να τα ταυτοποιεί, να τα επαληθεύει, να τα προστατεύει και να τα περιφρουρεί. Εάν η ιδιοκτησία του πελάτη καταστραφεί ή βρεθεί ακατάλληλη για χρήση, ο οργανισμός πρέπει να ενημερώνει τον πελάτη και να τηρεί σχετικό αρχείο.

### 7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος

Ο οργανισμός πρέπει να διατηρεί σωστά το υλικό προϊόν σε όλα τα στάδια της επεξεργασίας του, καθώς και μετέπειτα κατά την παράδοσή του. Η διατήρηση αφορά τόσο στο τελικό προϊόν, όσο και στα υλικά από τα οποία αυτό απαρτίζεται. Η διατήρηση περιλαμβάνει για το προϊόν:

- την ταυτοποίηση (βλ. 7.5.3)
- το χειρισμό (π.χ. εύθραστα υλικά χειρίζονται με προσοχή κατά τη μεταφορά τους)
- τη συσκευασία (π.χ. ανθεκτική ώστε να προστατεύει το περιεχόμενο)
- την αποθήκευση (π.χ. θερμοκρασία ψύξης-κατάψυξης για ευαλλοίωτα τρόφιμα)
- την προστασία (π.χ. από κλοπή, φωτιά)

## **7.6 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης**

Η απαίτηση αυτή αναφέρεται στη διαδικασία ελέγχου της αξιοπιστίας των συσκευών (οργάνων) που τυχόν χρησιμοποιούνται από τον οργανισμό για τη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση. Η συσκευή ελέγχεται, ως προς την ακρίβειά της, συγκρινόμενη με μία άλλη συσκευή, η οποία έχει γνωστή ακρίβεια. Η σύγκριση αυτή γίνεται με επιστημονικό τρόπο και αν χρειαστεί ρυθμίζεται η ακρίβεια (ένδειξη) της πρώτης συσκευής. Όταν ο έλεγχος γίνεται με διεθνή πρότυπα όργανα, αποκαλείται «διακρίβωση».

## **8. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001: 5. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

### **8.1 Γενικά**

Ο οργανισμός πρέπει να εφαρμόζει διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης ώστε να:

- καταδεικνύεται η συμμόρφωση του προϊόντος
- εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας
- βελτιώνεται συνεχώς η αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας

### **8.2 Παρακολούθηση και μέτρηση**

#### **8.2.1 Ικανοποίηση των πελατών**

Ο οργανισμός πρέπει να εφαρμόσει μια μέθοδο για την συλλογή και ανάλυση των πληροφοριών, που αφορούν στην αντίληψη του πελάτη, για το κατά πόσον έχει ικανοποιήσει τις απαιτήσεις του.

Η πληροφόρηση μπορεί να αποκτηθεί με τρόπους όπως: ερωτηματολόγια ικανοποίησης, απαντητικές επιστολές, μέτρηση ικανοποίησης σε δείγμα του πελατολογίου μέσω τηλεφώνου, κουτί εντυπώσεων-παραπόνων, τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας αποκλειστικά για τον πελάτη (800-), έρευνα (στο σπίτι, στο κατάστημα πώλησης) για μέτρηση των εντυπώσεων από τη χρήση του προϊόντος, πληροφόρηση από τους ανταγωνιστές (benchmarking - συγκριτική αξιολόγηση), αναφορές καταναλωτικών οργανώσεων κ.ά.

#### **8.2.2 Εσωτερική επιθεώρηση**

Ο οργανισμός πρέπει να πραγματοποιεί επιθεωρήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, καθώς και με τυχόν επιπλέον απαιτήσεις που καθιερώνει ο οργανισμός με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Η τεκμηριωμένη διαδικασία επιθεώρησης πρέπει να προβλέπει:

- το πρόγραμμα επιθεώρησης, που περιλαμβάνει κατάλληλη συχνότητα επιθεώρησης για κάθε πεδίο (περιοχή, λειτουργία) του οργανισμού, η οποία εξαρτάται από την σπουδαιότητα και την κατάσταση του πεδίου (νέες λειτουργίες και προβληματικές περιοχές επιθεωρούνται πιο συχνά)
- τα κριτήρια επιθεώρησης (οι απαιτήσεις όπως αναφέρονται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας)
- τους επιθεωρητές (προσωπικό του οργανισμού ή εξωτερικοί συνεργάτες, ανεξάρτητοι από το επιθεωρούμενο πεδίο)
- τη μέθοδο επιθεώρησης και την αναφορά των αποτελεσμάτων (έκθεση επιθεώρησης)
- τον τρόπο χειρισμού των μη-συμμορφώσεων, που εντοπίζονται κατά την επιθεώρηση
- αρχεία των αποτελεσμάτων επιθεώρησης.

### 8.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Ο οργανισμός πρέπει να εφαρμόζει κατάλληλες μεθόδους για την παρακολούθηση και μέτρηση των διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας, με σκοπό να διαπιστώνεται ότι επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα (στόχοι διεργασιών).

Για παράδειγμα η παρακολούθηση και η μέτρηση, είναι δυνατό να αφορούν: στη δυναμικότητα, στην παραγωγικότητα, στη χρονική ανταπόκριση, στη χρονική διάρκεια, στον κύκλο παραγωγής (cycle time), στην αξιοπιστία, στα ελαττώματα, στη φάρα, στην απόδοση υλικών πόρων, στην επίδοση προσωπικού κ.ά.

### 8.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος

Ο οργανισμός πρέπει:

- να εκτελεί μετρήσεις και να παρακολουθεί τα χαρακτηριστικά του προϊόντος (π.χ φυσικές διαστάσεις, βάρος, χρώμα κ.ά), ώστε να επαληθεύει ότι αυτό συμμορφώνεται με τα κριτήρια αποδοχής (π.χ. αποδεκτό βάρος προϊόντος:  $1000 \pm 5$  γραμμάρια)
- να διατηρεί απόδειξη της συμμόρφωσης με τα κριτήρια αποδοχής (αρχεία ελέγχου των χαρακτηριστικών του προϊόντος)
- να διατηρεί αρχεία που αναφέρουν το άτομο που εγκρίνει την αποδέσμευση του προϊόντος (π.χ υπεύθυνος ποιοτικού ελέγχου)
- να μην αποδεσμεύει το προϊόν, έως ότου ολοκληρωθεί η παρακολούθηση και μέτρηση, εκτός εάν εγκρίνεται το προϊόν από αρμόδια αρχή και όπου εφαρμόζεται από τον πελάτη



### 8.3 Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος

Ο οργανισμός πρέπει να εντοπίζει και να χειρίζεται κατάλληλα το προϊόν το οποίο δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις (μη συμμορφούμενο προϊόν). Η τεκμηριωμένη διαδικασία ελέγχου του μη συμμορφούμενου προϊόντος πρέπει να προβλέπει:

- αναγνώριση και δέσμευση του μη συμμορφούμενου προϊόντος (π.χ. με σήμανση, απομόνωση)
- έλεγχο της κατάστασής του
- αποδέσμευση του προϊόντος (χρήση ως έχει κατόπιν συναίνεσης της αρμόδιας αρχής ή/και του πελάτη, επιδιόρθωση, κατάταξη σε άλλη κλάση, αχρήστευση)
- επανέλεγχο σε περίπτωση επιδιόρθωσης
- ενέργειες σε περίπτωση που η μη συμμόρφωση εντοπίζεται μετά την παράδοση του προϊόντος (π.χ. κοινοποίηση ενδιαφερόμενων, ανάκληση προβληματικού προϊόντος)
- υπευθυνότητες για τα ανωτέρω
- αρχεία για τα ανωτέρω

### 8.4 Ανάλυση δεδομένων

Ο οργανισμός πρέπει να συλλέγει και να αναλύει κατάλληλα στοιχεία με σκοπό να προσδιορίζει την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και να προτείνει βελτιώσεις («δείκτες ποιότητας»).

Η ανάλυση δεδομένων μπορεί να αφορά σε οποιαδήποτε στοιχεία επιθυμεί ο οργανισμός. Κατ' ελάχιστο, αλλά υποχρεωτικά, πρέπει να περιλαμβάνει:

- την ικανοποίηση του πελάτη (τα στοιχεία μπορεί να προέρχονται ως αποτέλεσμα της παρ.8.2.1)
- τη συμμόρφωση ως προς τις απαιτήσεις του προϊόντος (τα στοιχεία μπορεί να προέρχονται ως αποτέλεσμα της παρ. 8.2.4)
- τα χαρακτηριστικά και τις τάσεις των διεργασιών και των προϊόντων (τα στοιχεία μπορεί να προέρχονται ως αποτέλεσμα της παρ. 8.2.3 και 8.2.4)
- τους προμηθευτές (τα στοιχεία μπορεί να προέρχονται ως αποτέλεσμα της παρ.7.4)

Επιπλέον, πληροφορίες για ανάλυση μπορεί να προέρχονται από όλες εκείνες τις απαιτήσεις που δημιουργούν στοιχεία όπως: οι στόχοι (βλ. 5.4.1), ο προσδιορισμός απαιτήσεων του πελάτη (βλ. 5.2), η επικοινωνία με τον πελάτη (βλ. 7.2.3), η ανασκόπηση διοίκησης (βλ. 5.6), οι πόροι και ειδικά η αξιολόγηση προσωπικού (βλ. 6.2.), ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη (βλ. 7.3), η διακρίβωση εξοπλισμού (βλ. 7.6), η εσωτερική επιθεώρηση (βλ. 8.2.2), ο έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος (βλ. 8.3), οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες (βλ.8.5.2 και 8.5.3).

## 8.5 Βελτίωση

### 8.5.1 Διαρκής βελτίωση

Ο οργανισμός πρέπει να βελτιώνει συνεχώς το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Η βελτίωση αποτελεί από μόνη της μια υποχρεωτική διεργασία και ένα μόνιμο στόχο για τον οργανισμό. Στην ουσία, η αξία του προτύπου ISO 9001 βρίσκεται στα ακόλουθα έξι βασικά εργαλεία, που εάν αξιοποιούνται από τον οργανισμό θα του εξασφαλίζουν βιωσιμότητα, διαρκή βελτίωση και αειφόρο ανάπτυξη:

- α) πολιτική ποιότητας (βλ. 5.3)
- β) αντικειμενικοί σκοποί ποιότητας (βλ. 5.4.1)
- γ) εσωτερική επιθεώρηση (βλ. 8.2.2)
- δ) ανάλυση δεδομένων (βλ. 8.4)
- ε) διορθωτικές/ προληπτικές ενέργειες (βλ. 8.5.2 και 8.5.3)
- στ) ανασκόπηση διοίκησης (βλ. 5.6)

Χρήσιμα και εύκολα στην εφαρμογή εργαλεία και τεχνικές για βελτίωση της ποιότητας, αναφέρονται στο διεθνές πρότυπο ISO 9004-4: 1993 «Κατευθυντήριες οδηγίες για βελτίωση της ποιότητας», όπως:

- α) εργαλεία και τεχνικές για μη αριθμητικά δεδομένα: Διάγραμμα Συσχέτισης (affinity diagram), Συγκριτική Αξιολόγηση (benchmarking), Καταιγισμός Ιδεών (brainstorming), Διάγραμμα Αιτίου-Αποτελέσματος ή ψαροκόκαλο (cause and effect diagram), Διάγραμμα Ροής (flowchart), Διάγραμμα Δένδρου (tree diagram), Ανάλυση Δυνάμεων (force-field analysis), ανάλυση SWOT κ.α.
- β) εργαλεία και τεχνικές για αριθμητικά δεδομένα: Φόρμα Συλλογής Δεδομένων (data-collection form), Διάγραμμα Ελέγχου (control chart), Ιστόγραμμα (histogram), Διάγραμμα Pareto, Διάγραμμα Διασποράς (scatter diagram) κ.α.

Εάν ο οργανισμός το επιθυμεί και εφόσον διαθέτει την ανάλογη υποστήριξη από επιστημονικό προσωπικό ή/ και εξειδικευμένο λογισμικό που κυκλοφορεί στο εμπόριο, μπορεί να εφαρμόσει μια σειρά από στατιστικές τεχνικές ελέγχου της ποιότητας, με σκοπό:

- τη δειγματοληψία (συστηματική, τυχαία, στρωματοποιημένη)
- τον προληπτικό έλεγχο ποιότητας (διάγραμμα μέσης τιμής-τυπικής απόκλισης  $m-\sigma$  και μέσης τιμής-ακραίας διαφορά  $x-R$ , ποσοστού σκάρτων  $p$ , μέσου αριθμού ελαττωμάτων  $c$ , κατανομές κ.ά)

- τον έλεγχο ποιότητας αποδοχής (100% έλεγχος, σχέδιο δειγματοληψίας, απλή-διπλή δειγματοληψία, καμπύλη δειγματοληψίας με αποδεκτή στάθμη ποιότητας AQL, MIL-STD 105D κ.ά.)

Η μέθοδος βελτίωσης που δύναται να ακολουθήσει ένας οργανισμός, εξαρτάται από τις υφιστάμενες συνθήκες (εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον). Είναι πιθανό να κυμαίνεται από μια ομαλή και συνεχή διαδικασία (continuous improvement) ή μια διαδικασία με μικρά και σταθερά βήματα (continual improvement), μέχρι μια ριζοσπαστική με ξαφνική αλλαγή (breakthrough), η οποία αλλάζει καθοριστικά το εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού, επιφέροντας ωστόσο αναστάτωση και άρνηση αποδοχής από τους εργαζόμενους. Όποια μέθοδο και εάν ακολουθήσει ο οργανισμός, θα πρέπει να διατηρεί τον πλήρη έλεγχο της αλλαγής, προγραμματίζοντας παράγοντες όπως: λόγο για βελτίωση, στόχο και δέσμευση, ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης με χρήση τεχνικών και εργαλείων, προσδιορισμό των πιθανών λύσεων και εκτίμηση επιπτώσεων, προσδιορισμό του προγράμματος βελτίωσης που καθορίζει το πώς και ποιος θα κάνει τη βελτίωση, εν συνεχεία εφαρμογή του προγράμματος, αξιολόγηση του αποτελέσματος και επανάληψη της διαδικασίας, εάν χρειάζεται.

### 8.5.2 Διορθωτικές Ενέργειες

Ο οργανισμός πρέπει να λαμβάνει μέτρα, ώστε να εξαλείφει τις μη συμμορφώσεις (προβλήματα) που παρουσιάζονται στην λειτουργία του, αλλά και να αποτρέπει την επανεμφάνισή τους (κατασταλτικές ή διορθωτικές ενέργειες).

Η διορθωτική ενέργεια πρέπει να είναι κατάλληλη, ώστε να εξαλείφει τις αιτίες της μη συμμόρφωσης από όπου και αν προέρχονται. Ένα παράδειγμα είναι η απόσυρση του ελαττωματικού προϊόντος από την αγορά και στη συνέχεια, η αποθήκευση και απόρριψή του, αλλά και η αντικατάσταση της προβληματικής μηχανής παραγωγής που το προκάλεσε.

Στην τεκμηριωμένη διαδικασία πρέπει να προβλέπονται:

- ανασκόπηση των μη συμμορφώσεων και έμφαση στα παράπονα πελατών
- προσδιορισμός των αιτιών των μη συμμορφώσεων
- αξιολόγηση ενεργειών που πρέπει να ληφθούν ώστε να εμποδίσουν την επανεμφάνιση των μη συμμορφώσεων
- εφαρμογή των σχετικών ενεργειών
- αρχεία για καταγραφή των αποτελεσμάτων των ενεργειών
- ανασκόπηση και επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών

Ειδικά σε ότι αφορά τα παράπονα του πελάτη, ο οργανισμός θα πρέπει να τα χειρίζεται με ιδιαίτερη επιμέλεια, διότι αποτελούν δείκτη της ικανοποίησής του. Η ύπαρξη παραπόνων σημαίνει

χαμηλή ικανοποίηση του πελάτη, αντίθετα, η απουσία τους δεν υποδηλώνει οπωσδήποτε υψηλή ικανοποίηση, καθότι μπορεί να οφείλεται σε αμέλεια καταγραφής από την πλευρά του οργανισμού.

### **8.5.3 Προληπτικές ενέργειες**

Ο οργανισμός πρέπει να καθορίζει ενέργειες προληπτικού χαρακτήρα, οι οποίες θα εξαλείφουν τα αίτια πιθανών (μελλοντικών) προβλημάτων, ώστε να εμποδίζουν την εμφάνισή τους. Οι προληπτικές ενέργειες πρέπει να είναι ανάλογες των επιπτώσεων των προβλημάτων που αναμένονται.

Οι πληροφορίες, οι οποίες θα προκαλέσουν αφορμή για προληπτικές ενέργειες, μπορεί να προέρχονται από τις ανάλογες πηγές, όπως στην ανάλυση δεδομένων (βλ. 8.4).

Στην τεκμηριωμένη διαδικασία πρέπει να προβλέπονται:

- προσδιορισμός πιθανών μη συμμορφώσεων και των αιτίων τους
- αξιολόγηση της ανάγκης για ενέργειες που αποτρέπουν την εμφάνιση μη συμμορφώσεων
- προσδιορισμός και εφαρμογή των ενεργειών αυτών
- αρχεία για καταγραφή των αποτελεσμάτων των ενεργειών
- ανασκόπηση και επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών

### **A.3. ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT – EFQM)**

#### **Η Αναγκαιότητα**

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ενέκρινε την προώθηση της Ποιότητας ως παράμετρο της ανταγωνιστικότητας, καθώς από μελέτες διαπιστώθηκε ότι η εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας οδηγεί στη βελτίωση της απόδοσης Διοίκησης των επιχειρήσεων ή οργανισμών - κατά μέσο όρο στο 6 % του κύκλου εργασιών τους - στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, τόσο αυτής όσο και της χώρας, αλλά και στο βαθμό ικανοποίησης των πελατών, των εργαζομένων, των μετόχων και της κοινωνίας.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση λαμβάνοντας υπόψη ότι υστερεί σε ανταγωνιστικότητα έναντι άλλων χωρών (ΗΠΑ, Καναδάς, Αυστραλία κ.λ.π.) και ότι η εφαρμογή συστημάτων ποιότητας μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της απασχόλησης, υιοθέτησε το 1990 μεταξύ άλλων μέτρων για την προώθηση της πολιτικής για την Ποιότητα, το βραβείο που ονόμασε Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας (European Quality Award - EQA). Το βραβείο αυτό δημιουργήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Διαχείριση της Ποιότητας (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT - **EFQM**), οργανισμός που ιδρύθηκε το 1988 από 14 μεγάλες ευρωπαϊκές εταιρίες με σκοπό την προώθηση της ποιότητας ως ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας (EQA), όπως αρχικά ονομάστηκε, είναι αντίστοιχο του κατά πολύ προγενέστερου Ιαπωνικού Μοντέλου Ποιότητας (Deming Award), το οποίο καθιερώθηκε το 1950 από την Ιαπωνική Ένωση Επιστημόνων και Μηχανικών, καθώς και του Αμερικάνικου Μοντέλου Ποιότητας (Malcolm Baldrige National Quality Award – MBNQA) το οποίο καθιερώθηκε το 1998 από την αμερικάνικη κυβέρνηση (για το βραβείο αυτό οι εταιρίες αξιολογούνται με βάση 7 κριτήρια ποιότητας και βαθμολογούνται σε μια κλίμακα των 100 βαθμών). **Το 1996 το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας (EQA), μετονομάστηκε σε Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας (European Model for Business Excellence - EMBE). Σύμφωνα με το πρότυπο αυτό, οι εταιρίες αξιολογούνται με βάση 9 κριτήρια ποιότητας και βαθμολογούνται σε μια κλίμακα των 100 βαθμών.**

## **Ο Σκοπός**

Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο απευθύνεται σε οργανισμούς κάθε μεγέθους και Προσανατολισμού, όπως μεγάλες ή μικρές ιδιωτικές επιχειρήσεις, δημόσιους οργανισμούς κ.λ.π., με σκοπό την επίτευξη της Επιχειρηματικής Τελειότητας και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους. Επιδιώκεται η ικανοποίηση των πελατών, των εργαζομένων και η συμβολή στο κοινωνικό περιβάλλον.

Τα ανωτέρω διασφαλίζονται μέσω της Ηγεσίας, που καθορίζει την πολιτική, τη στρατηγική, που διαχειρίζεται τους πόρους και τις διεργασίες, με στόχο τη βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών αποτελεσμάτων.

**Βασικές αρχές του μοντέλου είναι:**

- ο προσανατολισμός του στα αποτελέσματα της επιχείρησης,
- η εστίαση στον πελάτη,
- η ηγεσία,
- η διοίκηση της επιχείρησης μέσω διαδικασιών και δεδομένων,
- η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού,
- η συνεχής μάθηση και καινοτομία,
- η ανάπτυξη συνεργασιών και
- η κοινωνική ευθύνη της επιχείρησης.

## **Η Χρησιμότητα**

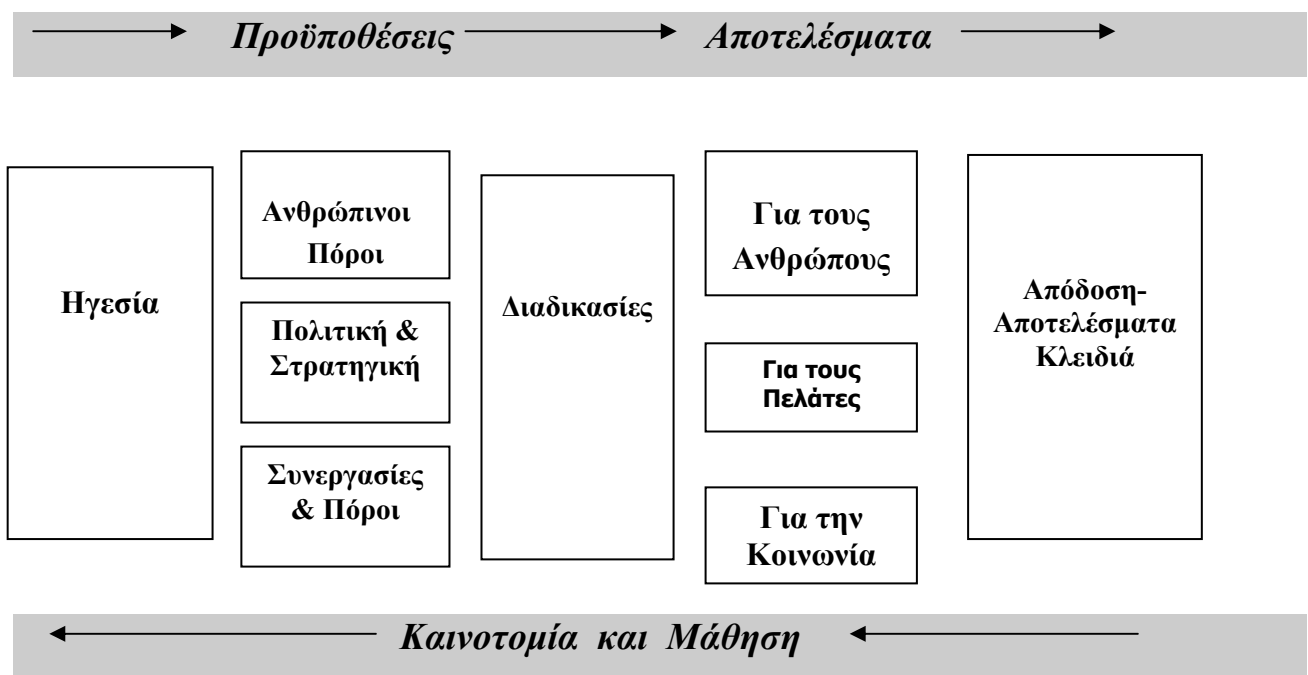
Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Τελειότητας χρησιμοποιείται ως πρακτικό διαγνωστικό εργαλείο για τον εντοπισμό των δυνατών και των αδύνατων σημείων των επιχειρήσεων ή οργανισμών. Βάσει αυτού, η Διοίκηση μπορεί να επιλέξει στόχους βελτίωσης και να θέσει σε εφαρμογή συστηματικά προγράμματα για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της ανάπτυξης.

Οι επιχειρήσεις ή οι οργανισμοί μπορούν να υποβάλουν αίτηση αυτό-αξιολόγησης κατά το Ευρωπαϊκό Μοντέλο στο EFQM. Μετά από πολύμηνη διαδικασία, που περιλαμβάνει και επιτόπια αξιολόγηση από ειδικευμένους αξιολογητές του EFQM, ο οργανισμός λαμβάνει μια λεπτομερή αναφορά από τους αξιολογητές, στην οποία επισημαίνονται τα ισχυρά σημεία και τα σημεία προς βελτίωση.

Οι πλέον επιτυχείς επιχειρήσεις ή οργανισμοί βραβεύονται σε ετήσια εκδήλωση που πραγματοποιείται σε ευρωπαϊκή πρωτεύουσα. Η διάκριση αποτελεί πολύτιμο εργαλείο προβολής και ανάπτυξης για τους οργανισμούς που την επιτυγχάνουν.

### Περιγραφή του Μοντέλου

Το μοντέλο 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*). Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται σχηματικά το ως άνω μοντέλο.



**Τα ΚΡΙΤΗΡΙΑ αναλύονται ως εξής:**

#### 1. ΗΓΕΣΙΑ

1α. Οι ηγέτες δημιουργούν την αποστολή, το όραμα, τις αξίες και είναι πρότυπα μιας κουλτούρας ποιότητας.

1β. Οι ηγέτες εμπλέκονται προσωπικά στο σύστημα διοίκησης της εταιρείας και επιδιώκουν τη βελτίωσή του

- 1γ. Οι ηγέτες εμπλέκονται με τους πελάτες, εταίρους και αντιπροσώπους της κοινωνίας
- 1δ. Οι ηγέτες παρακινούν, υποστηρίζουν και αναγνωρίζουν τους ανθρώπους της εταιρείας

## **2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ & ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ**

- 2α. Πολιτική & Στρατηγική βασίζονται στις ανάγκες και προσδοκίες των εμπλεκομένων
- 2β. Πολιτική & Στρατηγική βασίζονται σε πληροφορίες από τη μέτρηση της απόδοσης, την έρευνα καθώς και τη μάθηση και τη δημιουργικότητα
- 2γ. Πολιτική & Στρατηγική αναπτύσσονται αναθεωρούνται και εκσυγχρονίζονται
- 2δ. Πολιτική & Στρατηγική εφαρμόζονται μέσω ενός πλαισίου βασικών διαδικασιών
- 2ε. Πολιτική & Στρατηγική γνωστοποιούνται και εφαρμόζονται

## **3. ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ**

- 3α. Οι ανθρώπινοι πόροι προγραμματίζονται, διοικούνται και βελτιώνονται
- 3β. Οι γνώσεις των ανθρώπων και οι δεξιότητες εντοπίζονται, αναπτύσσονται και υποστηρίζονται
- 3γ. Οι Άνθρωποι εμπλέκονται και ενδυναμώνονται
- 3δ. Οι Άνθρωποι και η εταιρεία συνδιαλέγονται
- 3ε. Η εταιρεία ανταμείβει, αναγνωρίζει και φροντίζει για τους Ανθρώπους της

## **4. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ**

- 4α. Η εταιρεία διαχειρίζεται τις εξωτερικές της συνεργασίες
- 4β. Η εταιρεία διαχειρίζεται τα οικονομικά της
- 4γ. Η εταιρεία διαχειρίζεται τα κτίρια, τον εξοπλισμό και τα υλικά της
- 4δ. Η εταιρεία διαχειρίζεται τη Νέα Τεχνολογία
- 4ε. Η εταιρεία διαχειρίζεται τις πληροφορίες και τη γνώση

## **5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**

- 5α. Οι Διαδικασίες σχεδιάζονται και οργανώνονται συστηματικά
- 5β. Οι Διαδικασίες βελτιώνονται, όπως χρειάζεται, χρησιμοποιώντας καινοτομίες για να ικανοποιηθούν οι πελάτες και οι λοιποί εμπλεκόμενοι
- 5γ. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες σχεδιάζονται και αναπτύσσονται, με βάση τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών
- 5δ. Τα προϊόντα παράγονται και οι υπηρεσίες παρέχονται
- 5ε. Η εταιρεία διαχειρίζεται και διευκολύνει τις σχέσεις με τους πελάτες



## **6. ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

6α. Μετρήσεις αντίληψης

6β. Δείκτες απόδοσης

## **7. ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ**

7α. Μετρήσεις αντίληψης

7β. Δείκτες απόδοσης

## **8. ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

8α. Μετρήσεις αντίληψης

8β. Δείκτες απόδοσης

## **9. ΑΠΟΔΟΣΗ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΛΕΙΔΙΑ**

9α. Βασικά αποτελέσματα

9β. Βασικοί δείκτες απόδοσης

### **Αξιολόγηση**

Ο Οργανισμός που υιοθετεί το παρόν σύστημα μπορεί να αυτοαξιολογηθεί αλλά και να υποβάλει αίτημα αξιολόγησης από εξωτερικούς πιστοποιημένους αξιολογητές.

Η διαδικασία αυτο-αξιολόγησης που ακολουθείται, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το συγκεκριμένο μοντέλο, περιλαμβάνει:

- Επιμόρφωση του προσωπικού της στο μοντέλο
- Συλλογή στοιχείων από τα στελέχη της
- Αξιολόγηση κριτηρίων και υπο-κριτηρίων ως προς
  - Τα δυνατά του σημεία
  - Τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση
  - Τα σημεία που χρειάζονται περαιτέρω εξακρίβωση
- Σχέδιο δράσης για ενέργειες βελτίωσης
- Παρακολούθηση της συντελούμενης βελτίωσης



## **Β' ΜΕΡΟΣ**

### **ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

#### **ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΕΠ**

**B.1.** Η Ευρωπαϊκή Μελέτη του CEDEFOP για τη Διαχείριση Ποιότητας στον Τομέα ΣΥΕΠ

**B.2.** Δείκτες και Κριτήρια Αναφοράς

**B.3.** Το Καναδικό Πρότυπο BLUEPRINT for Life/Work Designs

**B.4.** Το Βρετανικό Πρότυπο MATRIX STANDARD

**B.5.** Το Βρετανικό Πρότυπο INVESTOR IN CAREERS

**B.6.** Η Εφαρμογή του ISO 9000 στον Τομέα ΣΥΕΠ

**B.7.** Μερικές Παρατηρήσεις για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας που

Εφαρμόζονται στον Τομέα ΣΥΕΠ

**Στο δεύτερο μέρος της μελέτης** παρουσιάζονται τα Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζονται σε Υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Αρχικά παρουσιάζονται δύο μελέτες που πραγματοποίησε το CEDEFOP: α) η μελέτη για τον καθορισμό ενός πλαισίου κριτηρίων ποιότητας το οποίο συνιστάται να λάβουν υπόψη τους όλες οι χώρες μέλη της Ε.Ε και β) η μελέτη για τον εντοπισμό δεικτών και κριτηρίων αναφοράς κατάλληλων για τον τομέα ΣΥΕΠ. Εν συνεχεία αναλύονται Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας κατάλληλα για Υπηρεσίες ΣΥΕΠ που εφαρμόζονται με επιτυχία σε διάφορες χώρες. Επειδή τα παρουσιαζόμενα συστήματα διαφέρουν σημαντικά και προκειμένου να διευκολυνθεί η σύγκριση μεταξύ τους, στην αρχή κάθε κεφαλαίου παρουσιάζονται, σε πίνακα, (όπως ο παρακάτω) τα κυριότερα χαρακτηριστικά κάθε συστήματος.

Τίτλος συστήματος:	
Χώρα εφαρμογής	
Σκοπός του συστήματος:	
Φορείς που το εφαρμόζουν:	
Υπάρχει διαπίστευση:	
Μορφή/ μεθοδολογία αξιολόγησης:	
Πρόβλεψη για δείκτες:	
Άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά:	

Πέραν των συστημάτων που με βάση τη συμβατική μας υποχρέωση έπρεπε να αναλύσουμε (το καναδικό Πρότυπο **BLUEPRINT for life/work designs** και το βρετανικό Πρότυπο **MATRIX STANDARD**), παρουσιάζεται επίσης και το βρετανικό Πρότυπο **Investor in Careers**, γιατί έχει ευρεία εφαρμογή στο Ηνωμένο Βασίλειο.

Το δεύτερο μέρος ολοκληρώνεται με μια κριτική προσέγγιση των διαφόρων συστημάτων.

## **B.1. Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ CEDEFOP ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΣΥΕΠ**

Ακολουθώντας τη Διακήρυξη της Κοπεγχάγης, η εν λόγω μελέτη, πραγματοποιήθηκε μετά από ανάθεση του CEDEFOP σε ομάδα μελετητών του Οργανισμού NICEC. Αφορά στην διασφάλιση της ποιότητας στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό. Συγκεκριμένα επιδιώκει:

- να εξετάσει τα υπάρχοντα εθνικά και διεθνή πρότυπα και τις νόρμες ποιότητας στις χώρες της Ε.Ε., την εφαρμογή τους, τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία τους
- να αναγνωρίσει έναν κοινό πυρήνα κριτηρίων για την ανάπτυξη της ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ, σε ευρωπαϊκό επίπεδο

### **Τα Κυριότερα Αποτελέσματα της Μελέτης**

Όπως φάνηκε στην έρευνα αυτή, λίγες χώρες διαθέτουν πλήρη συστήματα ποιότητας που συνδυάζουν νόρμες και κριτήρια αναφοράς, διαδικασίες για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης στα συγκεκριμένα συστήματα, ποινές ή διορθωτικές παρεμβάσεις σε περίπτωση αδυναμίας των φορέων ΣΥΕΠ να ανταποκριθούν στα κριτήρια του συστήματος. Αν και η πελατοκεντρική προσέγγιση υπάρχει σε δηλώσεις των Υπηρεσιών ή στην ανατροφοδότηση από τον πελάτη, εντούτοις σπάνια συνιστά τον πυρήνα των εφαρμοζόμενων στρατηγικών διασφάλισης της ποιότητας.

Κάποιες μεμονωμένες χώρες, σχεδίασαν Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας ειδικά για τον τομέα ΣΥΕΠ, όμως σε άλλες χώρες και σε κάποιους τομείς η Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός καλύπτεται από συστήματα ποιότητας που εφαρμόζονται στον οργανισμό μέσα στον οποίο είναι ενταγμένες οι σχετικές υπηρεσίες, όπως π.χ. τα σχολεία. Σ' αυτές τις περιπτώσεις χρησιμοποιείται μια μεγάλη ποικιλία διαφορετικών Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας. Με βάση τα ευρήματα της μελέτης, ήταν ξεκάθαρο ότι δεν θα μπορούσε να υπάρχει ένα μοναδικό Σύστημα Ποιότητας κατάλληλο για όλους τους τομείς και για όλες τις χώρες.

Ακολουθώντας την διαδικασία που πρότεινε η Διακήρυξη της Κοπεγχάγης, η ομάδα έργου της παρούσας μελέτης σχεδίασε μια λίστα με επιθυμητά χαρακτηριστικά, που προκύπτουν από τα εφαρμοζόμενα συστήματα ποιότητας και που περιλαμβάνονται στις αναφορές των χωρών μελών της Ε.Ε. Τα κριτήρια αυτά μπορούν να εφαρμοστούν ως ένας κοινός πυρήνας κριτηρίων για την ανάπτυξη της ποιότητας σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να τα

χρησιμοποιήσουν ως εργαλείο αναφοράς για την ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας, έτσι ώστε να αναπτυχθούν από τις διάφορες χώρες συγκρίσιμα συστήματα ποιότητας.

Τα κριτήρια που προτείνει η μελέτη του CEDEFOP ονομάστηκαν μετά-κριτήρια, εντάσσονται σε πέντε παραμέτρους και αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα. Σύμφωνα με τα μετά-κριτήρια **τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας στην Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό πρέπει να:**

<b>Εμπλοκή πολίτη/ χρήστη</b>	1α	Συμβουλευονται τους μεμονωμένους χρήστες, ως προς την ικανοποίησή τους και την εμπειρία τους από την υπηρεσία ΣΥΕΠ
	1β	Προβλέπουν ότι οι παρέχοντες υπηρεσίες ΣΥΕΠ λαμβάνουν υπ' όψη τους συστηματικά τα ευρήματα/ αποτελέσματα που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
	1γ	Περιλαμβάνουν και παρέχουν στον χρήστη πληροφορίες ως προς τα δικαιώματά του και τα αποτελέσματα των εργασιών των Ενώσεων που προστατεύουν τους καταναλωτές.
<b>Άσκηση του επαγγέλματος</b>	2α	Προβλέπουν την παρακολούθηση και αξιολόγηση των Λειτουργιών Προσανατολισμού όσον αφορά στην τήρηση των επαγγελματικών αρχών ή/ και του κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος
	2β	Απαιτούν από τους Λειτουργούς Προσανατολισμού να διαθέτουν ή να επιδιώκουν την απόκτηση των απαιτούμενων επαγγελματικών προσόντων
	2γ	Προϋποθέτουν τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και βελτίωση των υπηρεσιών ΣΥΕΠ
	2δ	Περιλαμβάνουν όλες τις Επαγγελματικές Ενώσεις που δραστηριοποιούνται στην ανάπτυξη προτύπων και διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας

<b>Βελτίωση Υπηρεσιών</b>	3α	Περιλαμβάνουν προκαθορισμένα επίπεδα ποιότητας και σύστημα παρακολούθησης για να εξασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες πληρούν αυτά τα επίπεδα και, όταν δεν τα πληρούν, διαδικασία για να τα επιτύχουν
	3β	Περιλαμβάνουν κάποιο τρόπο παρακολούθησης και αξιολόγησης για να εξακριβωθεί αν η διαδικασία διασφαλίζει την επίτευξη προκαθορισμένων στόχων/ επιπέδων και την συνεχή βελτίωση
	3γ	Περιλαμβάνουν κάποιο τρόπο διαφοροποίησης και παρακολούθησης της παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ σε σχέση με διάφορες ομάδες στόχους
	3δ	Προβλέπουν ότι οι υπηρεσίες διαθέτουν δεσμούς συνεργασίας και παρέχουν υποστήριξη σε ομάδες και φορείς που προσφέρουν άτυπες μορφές Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (π.χ. γονείς, εθελοντικές οργανώσεις και σωματεία που σχετίζονται με δραστηριότητες αναψυχής)
<b>Συνέπεια</b>	4α	Διαθέτουν επαφές για να εξασφαλίζουν μέσα στην Κυβέρνηση αλλά και διακυβερνητικά τη Διαχείριση της Ποιότητας στην Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό
	4β	Διασφαλίζουν ότι δεν υπάρχουν κωλύματα ή συγκρούσεις μεταξύ των διαφόρων Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας στην Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό ή μεταξύ διαφορετικών ομάδων στόχων
	4γ	Περιλαμβάνουν τρόπους παρακολούθησης της χρήσης και χρησιμότητας των επαφών/ συνεργασιών μεταξύ φορέων παροχής Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού
<b>Κάλυψη Τομέων/ Υπηρεσιών</b>	5	Καλύπτουν τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ που παρέχονται από ιδιωτικούς φορείς, εργοδότες, σωματεία εργαζομένων και άλλους παροχείς μη χρηματοδοτούμενους από την πολιτεία

### Προτάσεις

Η προσέγγιση των μετα-κριτηρίων μπορεί να δράσει καταλυτικά για την ανάπτυξη πολιτικών ποιότητας από τα κράτη μέλη της Ε.Ε., αλλά και τα υπό ένταξη κράτη.

Η προσέγγιση της Τεχνικής Ομάδας Εργασίας για την ανάπτυξη ενός Κοινού Πλαισίου Διασφάλισης Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (VET) μπορεί να αποτελέσει τη βάση για μια παρεμφερή προσέγγιση στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό

Προσανατολισμό και η όλη διαδικασία να αναπτυχθεί περαιτέρω. Επίσης, τα μετακριτήρια μπορεί να προωθήσουν τις καλές πρακτικές στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό.

Τέλος, μελλοντικές έρευνες και εργασίες πρέπει να λάβουν υπόψη τους τρόπους με τους οποίους η εφαρμογή/ προσκόλληση στα μετακριτήρια μπορεί να παρακολουθηθεί από τις χώρες μέλη.

## **B.2. ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ**

Η μελέτη του CEDEFOP, που παρουσιάστηκε στην προηγούμενη ενότητα, συνδέεται με τη μελέτη που πραγματοποιήθηκε το 2005 από το Ερευνητικό Κέντρο «Stoas Research» για λογαριασμό του CEDEFOP με τίτλο “Indicators and benchmarks for LIFELONG GUIDANCE” και αφορούσε στη δυνατότητα ανάπτυξης δεικτών και κριτηρίων αναφοράς στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό.

Οι δείκτες και τα κριτήρια αναφοράς (benchmarks) συνδέονται με τα συστήματα ποιότητας γιατί τα κριτήρια αναφοράς αφορούν σε συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας (έστω και άτυπα κριτήρια ποιότητας). Για παράδειγμα, μπορεί να αναπτυχθούν κριτήρια αναφοράς σε σχέση με το κριτήριο ποιότητας που αναφέρεται στη λειτουργία της ανατροφοδότησης από τον πελάτη ή στο κριτήριο που αναφέρεται στην ενημέρωση του πελάτη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Το ίδιο ισχύει και για τους δείκτες. Τα κριτήρια αναφοράς και οι δείκτες επιτρέπουν τη σύγκριση μεταξύ των Οργανισμών ΣΥΕΠ.

### **Σκοπός**

Οι σκοποί της μελέτης ήταν:

- η έρευνα και παροχή πληροφόρησης για τον βαθμό στον οποίο χρησιμοποιούνται δείκτες και κριτήρια αναφοράς στις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ από τα κράτη μέλη
- η διατύπωση μιας στρατηγικής για τη μελλοντική ανάπτυξη δεικτών και κριτηρίων αναφοράς.

### **Μεθοδολογία**

Όσον αφορά στη μεθοδολογία, στην πρώτη φάση της μελέτης, έγινε ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και των σημαντικών όρων και ορισμών στον τομέα ΣΥΕΠ. Αναπτύχθηκε μια **τυπολογία**, ως προς τις παρεχόμενες Υπηρεσίες ΣΥΕΠ, καθώς και ένα **υποδειγματικό πλαίσιο**



**(model framework)** των κύριων ζητημάτων του δια βίου Προσανατολισμού, καθώς και των πιθανών δεικτών.

Εν συνεχεία, εκπονήθηκε ερωτηματολόγιο για τους δείκτες και τα κριτήρια αναφοράς, το οποίο διανεμήθηκε στα μέλη της Ομάδας Εμπειρογνομόνων δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Επίσης, χρησιμοποιώντας αυτό το ερωτηματολόγιο οι χώρες μέλη πραγματοποίησαν, με ανάθεση από το CEDEFOP, σχετικές εθνικές μελέτες (την Ελληνική Εθνική Μελέτη πραγματοποίησε το ΙΕΚΕΠ) τα ευρήματα των οποίων αξιοποίησε η μελέτη του Stoas Research. Έγινε, επίσης, δευτερογενής έρευνα πηγών - που διαθέτουν ο ΟΟΣΑ, το CEDEFOP και το European Training Foundation (ETF) - και ταυτόχρονα αναζητήθηκαν παραδείγματα καλών πρακτικών για τη χρήση δεικτών και κριτηρίων αναφοράς. Στην τελική φάση της μελέτης, αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων, εξετάστηκαν τα παραδείγματα καλών πρακτικών και συντάχθηκε η τελική αναφορά με τις σχετικές προτάσεις.

Η ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ ως προς τον τομέα ΣΥΕΠ που χρησιμοποιήθηκε είναι η ακόλουθη:

### **1. Φορείς Παροχής Ε.Π. και υπηρεσιών Ε.Π. Φορείς Παροχής και Υπηρεσίες**

Διακρίθηκαν 5 **τύποι παροχέων υπηρεσιών ΣΥΕΠ**

- *εκπαιδευτικά ιδρύματα (μέση εκπαίδευση, γενική, επαγγελματική, τριτοβάθμια εκπαίδευση)*
- *επιχειρήσεις*
- *δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης*
- *εξειδικευμένα κέντρα*
- *ΜΚΟ και υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης*

Διακρίθηκαν 3 **τύποι υπηρεσιών ΣΥΕΠ**

- *πληροφόρηση*
- *ατομική καθοδήγηση και Συμβουλευτική*
- *ανάπτυξη δεξιοτήτων μάθησης και διαχείρισης σταδιοδρομίας*

Διακρίθηκαν 4 **τύποι ομάδων στόχων**

- *νέοι/ες στο επίσημο σύστημα εκπαίδευσης/ κατάρτισης*
- *ενήλικες στη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση*
- *άνεργοι*
- *απασχολούμενοι*

**Η τυπολογία αυτή θεωρήθηκε πρόσφορη γιατί μπορεί να καλύψει ένα μεγάλο εύρος φορέων ΣΥΕΠ.**

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η τυπολογία των δεικτών που προτάθηκε από τους μελετητές. Όπως προκύπτει από το σχετικό πίνακα, οι δείκτες μπορεί να αναφέρονται σε τρία επίπεδα ( ατομικό, οργανωτικό, εθνικό) και σε τέσσερις παράγοντες: στα εισερχόμενα του τομέα

ΣΥΕΠ, στη διαδικασία παροχής υπηρεσιών, στα αποτελέσματα παροχής υπηρεσιών και στο πλαίσιο μέσα στο οποίο είναι ενταγμένες οι υπηρεσίες ΣΥΕΠ.

## 2. Τομείς του Ε.Π στους οποίους μπορεί να υπάρξουν δείκτες

	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ (INPUT)	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (PROCESS)	ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ (OUTPUT)	ΠΛΑΙΣΙΟ (CONTEXT)
<b>ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	1.1.Αριθμός και χαρακτηριστικά συμμετεχόντων 1.2.Προσόντα προσωπικού		3.1. Ικανοποίηση πελατών 3.2. Προσωπική ανάπτυξη 3.3. Αποτελέσματα πολιτικής	4.1. Προσωπικά χαρακτηριστικά
<b>ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	1.3. Ύπαρξη και τυπολογία παροχών ΣΥΕΠ	2.1. Περιεχόμενο Υπηρεσιών 2.2. Ποιότητα διοίκησης & παροχής		4.2. Οργανωτικό κλίμα 4.3. Υποδομή
<b>ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	1.4. Οικονομικοί πόροι 1.5 Πολιτική	2.3. Οργάνωση , συντονισμός, έλεγχος 2.4. Συνέπεια (coherence)		4.4. Πλαίσιο: Κοινωνικό, εκπαιδευτικό και αγοράς εργασίας

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η επισκόπηση της βιβλιογραφίας, η ανάλυση των 29 εθνικών αναφορών, καθώς και των απαντήσεων στα σχετικά ερωτηματολόγια που συμπλήρωσαν οι χώρες μέλη για τους δείκτες έδειξαν ότι:

- Αν και αρκετές χώρες συλλέγουν στοιχεία σε σχέση με τις διάφορες όψεις του Επαγγελματικού Προσανατολισμού και τη χρησιμότητα του, **δεν υπάρχουν ενδείξεις χρήσης δεικτών ή κριτηρίων αναφοράς** σε ευρωπαϊκό ή σε εθνικό επίπεδο.
- Η συγκρισιμότητα των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν σε εθνικό επίπεδο δεν είναι ξεκάθαρη.
- Όπου υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία, αφορούν σε περιορισμένα πεδία μόνο - π.χ. στη στόχευση (ομάδα στόχος) ή στη συμμετοχή στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό και λιγότερο στην χρηματοδότηση του.
- Αυτή τη στιγμή τα διαθέσιμα στοιχεία για τον τομέα ΣΥΕΠ, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, είναι ελάχιστα, αλλά στο μέλλον πρόκειται να συγκεντρωθούν περισσότερα στοιχεία στο πλαίσιο Ευρωπαϊκών μελετών.

- Αυτό που αποκαλούμε «δια βίου Προσανατολισμός» είναι, σε μεγάλο βαθμό, ενσωματωμένο σε άλλες δραστηριότητες, π.χ. στην εκπαίδευση ή την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Αυτό περιπλέκει την μέτρηση των «εισερχόμενων» (input), των διαδικασιών, καθώς και των «εξερχόμενων» (outputs), δηλαδή των αποτελεσμάτων του δια βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Στη μελέτη συμπεραίνεται ότι οι περιορισμένες πληροφορίες σε εθνικό επίπεδο και η αδυναμία σύγκρισης μεταξύ των χωρών, σε συνδυασμό με την έλλειψη στοιχείων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αποκλείουν, στο κοντινό μέλλον, την πιθανότητα χρήσης δεικτών και κριτηρίων αναφοράς. Συμπεραίνεται, επίσης, ότι στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό είναι εξαιρετικά δύσκολο, αν όχι αδύνατο, να αξιολογηθούν τα αποτελέσματα των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι επιπτώσεις τους για τον συμβουλευόμενο (στην εκπαίδευση ή στην επαγγελματική σταδιοδρομία) στις υπηρεσίες και τις διαδικασίες του Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Ακόμα και σε πρωτογενείς έρευνες, όπως είναι η PISA-study, η αιτιολόγηση των διαφορών που προκύπτουν στην επίδοση των μαθητών και η απόδοσή τους στο εκπαιδευτικό σύστημα, στο σχολείο, στις συνθήκες της τάξης κτλ. γίνεται με μεγάλη προσοχή. Τα συμπεράσματα της μελέτη δεν έχουν την έννοια αιτίου και αποτελέσματος, αλλά προκύπτουν από την συνεκτίμηση πολλών παραγόντων

## **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ**

### ***Μεσοπρόθεσμα προτείνεται:***

- Να αποσαφηνιστεί, ποιες υπηρεσίες μπορούν να χαρακτηριστούν ως υπηρεσίες ΣΥΕΠ και ποιες όχι (ένα θέμα σχετικά με το οποίο υπάρχει σύγχυση)
- Να αναπτυχθούν δείκτες σε σχέση με τις εξυπηρετούμενες ομάδες στόχους (ποιες είναι οι ομάδες στόχοι και ποιος ο αριθμός ατόμων που εξυπηρετούνται) και να εντοπιστούν οι οικονομικοί πόροι που διατίθενται στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό

### ***Μακροπρόθεσμα προτείνεται:***

- Η μελέτη της τυπολογίας των παροχών υπηρεσιών ΣΥΕΠ και ομάδων στόχων και η εμβάθυνση στην παροχή υπηρεσιών Προσανατολισμού, προκειμένου να είναι εφικτή στο μέλλον η σύγκριση των στοιχείων μεταξύ των χωρών μελών της Ε.Ε.
- Η ανάπτυξη δεικτών για τα «εξερχόμενα» (outputs), όπως η ικανοποίηση του πελάτη καθώς επίσης και η μάθηση και οι δεξιότητες διαχείρισης σταδιοδρομίας που αποκτήθηκαν.

### **Δείκτες και κριτήρια αναφοράς: Η Ελληνική Μελέτη**

Τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προέκυψαν από την Ελληνική μελέτη που πραγματοποίησε το ΙΕΚΕΠ για λογαριασμό του CEDEFOP είναι τα ακόλουθα:

- Αν και στις ιδιωτικές επιχειρήσεις εφαρμόζονται πρότυπα διαχείρισης της ποιότητας, ο δημόσιος τομέας και, ειδικότερα, ο τομέας ΣΥΕΠ δεν είναι εξοικειωμένος με τη διαχείριση της ποιότητας
- Η ΣΥΕΠ είναι ένας διεπιστημονικός τομέας, ενταγμένος σε ποικίλα πλαίσια, με αποτέλεσμα να παρέχονται υπηρεσίες ΣΥΕΠ από διάφορους φορείς και στελέχη χωρίς πρόνοια διαχείρισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, η έννοιες της ποιότητας καθώς και των δεικτών ποιότητας να μην είναι γνωστές και κατανοητές, ακόμη και από εμπειρογνώμονες του τομέα ΣΥΕΠ. Κατά συνέπεια, η ορολογία και η τυπολογία που χρησιμοποιούσε η έρευνα δεν ήταν κατανοητή.
- Εντούτοις, όλοι όσοι συμμετείχαν στη μελέτη αναγνώρισαν την ανάγκη διαχείρισης της ποιότητας και τήρησης δεικτών ποιότητας. Συμφώνησαν ότι ο μόνος τρόπος παρακολούθησης και αξιολόγησης της παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ είναι η καθιέρωση και τήρηση κάποιων δεικτών και κριτηρίων αναφοράς.

### B.3. TO ΚΑΝΑΔΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ BLUEPRINT FOR LIFE/ WORK DESIGNS

#### Γενικά

Τίτλος συστήματος:	Blueprint for Life/ Work Designs
Χώρα εφαρμογής	Καναδάς
Σκοπός του συστήματος:	Διασφαλίζει την ποιότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που παρέχουν οργανισμοί.
Φορείς που το εφαρμόζουν:	Μπορεί να εφαρμοστεί από όλους τους φορείς ΣΥΕΠ
Υπάρχει διαπίστευση:	ΟΧΙ
Μορφή/μεθοδολογία αξιολόγησης:	Αυτοαξιολόγηση
Πρόβλεψη για δείκτες:	ΝΑΙ
Άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά:	Εστιάζει στο περιεχόμενο και την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας ΣΥΕΠ και των σχετικών προϊόντων

Ένα σημαντικό σύστημα διασφάλισης της ποιότητας στον τομέα των υπηρεσιών του Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Πληροφόρησης, το οποίο έχει κερδίσει την αναγνώριση του κλάδου, είναι το **Blueprint for Life/Work Designs** που εφαρμόζεται στον Καναδά. Το Blueprint βασίστηκε στο Αμερικάνικο National Career Development Guidelines και, εδώ και μεγάλο διάστημα, γίνονται μελέτες για την προσαρμογή του στο σύστημα ΣΥΕΠ της Αυστραλίας. Αποτελεί αντιπροσωπευτικό δείγμα συστήματος διασφάλισης της ποιότητας που θεωρεί τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ παιδαγωγική διαδικασία. **Εστιάζεται στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, προδιαγράφοντας αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να παρέχεται η υπηρεσία καθώς και στα μαθησιακά αποτελέσματα που επιτυγχάνονται μέσω αυτής.**

Το Blueprint (όπως θα λέγεται εφεξής για λόγους συντομίας) καλύπτει όλο το φάσμα, όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης (από το παιδί προσχολικής ηλικίας -πρωτοβάθμια εκπαίδευση- ως τον ενήλικα) και όλα τα οργανωτικά πλαίσια παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Είναι ένα εξαιρετικά περιεκτικό «εργαλείο» (διατρέχεται από τη γνωστική προσέγγιση) που έχει εφαρμογή σε ολόκληρη την πορεία ζωής του ατόμου.

## Στόχος του Blueprint

Ο σκοπός του συστήματος είναι διπλός: **Πρώτον**, προσδιορίζει τις ικανότητες ανάπτυξης σταδιοδρομίας που είναι καλό να αποκτήσουν τα παιδιά, οι νέοι και οι ενήλικες προκειμένου να σχεδιάσουν και να διαχειριστούν τη ζωή και την εργασία τους. **Δεύτερον**, το Blueprint δίνει πληροφορίες και κατευθυντήριες γραμμές στους φορείς που παρέχουν ΣΥΕΠ ή επιθυμούν να εφαρμόσουν αποτελεσματικά προγράμματα ανάπτυξης σταδιοδρομίας.

Μια σημαντική πλευρά του **Blueprint** είναι η ευελιξία του για τους διάφορους χρήστες. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί χωριστά ή ως τμήμα μιας διαδικασίας ΣΥΕΠ. Το **Blueprint** έχει πολλαπλές χρήσεις. Συχνά, το **Blueprint**, συγκρίνεται με τον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή, που ανάλογα με τις ανάγκες του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιηθεί με πολλούς τρόπους. Ένας τυπικός χρήστης, χρησιμοποιεί τον υπολογιστή κυρίως για την επεξεργασία κειμένου, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Γνωρίζει, όμως, ότι ο υπολογιστής είναι ικανός για πολύ περισσότερες ενέργειες από εκείνες που πιθανόν χρειάζεται. Ένας προχωρημένος χρήστης, χρησιμοποιεί τη βάση δεδομένων, τον υπολογισμό με λογιστικά φύλλα (spreadsheet), το λογισμικό προγραμματισμού. Είναι ένα σύστημα ποιότητας που δίνει πολλές δυνατότητες στους χρήστες του.

**Βασικές Παραδοχές** του συστήματος είναι οι ακόλουθες:

Η σταδιοδρομία αναπτύσσεται σε όλη τη διάρκεια της ζωής και αφορά στη μάθηση, στην απόκτηση εμπειριών και στην εργασία. Όταν η ανάπτυξη σταδιοδρομίας είναι *συνειδητή*, τότε ο καθένας δημιουργεί και σχεδιάζει τη ζωή που θέλει να ζήσει και την εργασία που θέλει να κάνει. Τα σχέδια ζωής/ εργασίας (life/work designs) που προβλέπει το **Blueprint** θα βοηθήσουν τους περισσότερους ανθρώπους ακριβώς σε αυτό, δηλαδή να κάνουν *συνειδητή* την ανάπτυξη σταδιοδρομίας.

Η έννοια των σχεδίων ζωής/ εργασίας περιστρέφεται γύρω από το ότι:

- ✓ η ζωή και η εργασία, αν και διαφέρουν, δεν είναι χωριστές πορείες
- ✓ η ζωή και η εργασία σχεδιάζονται καλύτερα όταν συνδυάζονται αρμονικά και
- ✓ η ζωή και η εργασία σχεδιάζονται και επανασχεδιάζονται συνεχώς.

## Περιγραφή του συστήματος

Το Blueprint:

- προδιαγράφει τις ικανότητες ζωής/ εργασίας που χρειάζονται οι Καναδοί, προκειμένου να διαχειριστούν τη σταδιοδρομία τους, από την παιδική ηλικία ως την ενηλικίωση

- παρέχει στους ιθύνοντες και τους επαγγελματίες μια συστηματική διαδικασία, για το σχεδιασμό την ανάπτυξη, την εφαρμογή, την αξιολόγηση και την προώθηση προγραμμάτων ΣΥΕΠ ή τον επανασχεδιασμό και την ενίσχυση των υπαρχόντων προγραμμάτων
- επιτρέπει στους ερευνητές και τους επαγγελματίες να καθορίζουν το βαθμό στον οποίο οι «πελάτες» έχουν αποκτήσει ικανότητες διαχείρισης της ζωής και της εργασίας τους
- επιτρέπει στους χρήστες/ πελάτες να προσδιορίζουν τις ικανότητες που απέκτησαν

Επιπλέον:

Παρέχει μια κοινή γλώσσα σε ολόκληρο τον Καναδά για τα συμπεράσματα των πρωτοβουλιών και των δραστηριοτήτων ΣΥΕΠ σε οποιοδήποτε οργανωτικό πλαίσιο.

Στον Πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η δομή του συστήματος **Blueprint**.

## BLUEPRINT FOR LIFE/WORK DESIGNS

<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>1ο ΕΠΙΠΕΔΟ - ΔΗΜΟΤΙΚΟ</b>	<b>2ο ΕΠΙΠΕΔΟ-ΓΥΜΝΑΣΙΟ</b>	<b>3ο ΕΠΙΠΕΔΟ - ΛΥΚΕΙΟ</b>	<b>4ο ΕΠΙΠΕΔΟ - ΕΝΗΛΙΚΕΣ</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΜΑΘΗΣΗΣ Α: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΑΥΤΟΥ)</b>				
<b>1.ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΕΑΥΤΟΥ</b>	1.1 Αναπτύσσω θετική εικόνα εαυτού και ανακαλύπτω την επίδραση της σε μένα και στους άλλους	1.2 Αναπτύσσω θετική εικόνα εαυτού και κατανοώ την επίδραση της στην προσωπική και επαγγελματική μου ζωή	1.3 Αναπτύσσω ικανότητες για να διατηρήσω την θετική εικόνα του εαυτού μου	1.4 Βελτιώνω τις ικανότητές μου για να διατηρήσω την θετική εικόνα του εαυτού μου
<b>2. ΘΕΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ</b>	2.1 Αναπτύσσω ικανότητες για να δημιουργώ θετικές σχέσεις στη ζωή μου (I)	2.2 Αναπτύσσω ικανότητες για να δημιουργώ θετικές σχέσεις στη ζωή μου (II)	2.3 Αναπτύσσω ικανότητες για να δημιουργώ θετικές σχέσεις στην προσωπική και επαγγελματική μου ζωή (II)	2.4 Βελτιώνω τις ικανότητές μου να δημιουργώ θετικές σχέσεις τόσο στην προσωπική όσο και στην επαγγελματική μου ζωή
<b>3. ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΗΝ ΖΩΗ ΜΟΥ</b>	3.1 Ανακαλύπτω ότι η αλλαγή και η ανάπτυξη είναι μέρος της ζωής	3.2 Μαθαίνω να διαχειρίζομαι τις αλλαγές και την ανάπτυξη (I)	3.2 Μαθαίνω να διαχειρίζομαι τις αλλαγές και την ανάπτυξη (II)	3.4 Μαθαίνω να αναπτύσσω στρατηγικές για να διαχειρίζομαι τις αλλαγές στην προσωπική και την επαγγελματική μου ζωή
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΜΑΘΗΣΗΣ Β: ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>				
<b>4. ΣΥΜΜΕΤΕΧΩ ΣΤΗ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΩ ΤΟΥΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ ΜΟΥ ΣΤΟΧΟΥΣ</b>	4.1 Ανακαλύπτω τη δια βίου μάθηση και τη συνεισφορά της στην προσωπική και επαγγελματική ζωή	4.2 Συνδέω τη δια βίου μάθηση με τα τωρινά και με τα μελλοντικά προσωπικά/ επαγγελματικά μου σχέδια	4.3 Συνδέω την δια βίου μάθηση με την διαδικασία της επαγγελματικής μου ανάπτυξης	4.4 Υποστηρίζω τους προσωπικούς και επαγγελματικούς μου στόχους συμμετέχοντας σε προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης
<b>5. ΕΝΤΟΠΙΖΩ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΩ ΤΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ (LIFE INFORMATION) ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</b>	5.1 Ανακαλύπτω και κατανοώ τις προσωπικές (life information) και επαγγελματικές πληροφορίες	5.2 Εντοπίζω, κατανοώ και αξιοποιώ προσωπικές και επαγγελματικές πληροφορίες	5.3 Εντοπίζω, ερμηνεύω, αξιολογώ και αξιοποιώ προσωπικές και επαγγελματικές πληροφορίες (I)	5.4 Εντοπίζω, ερμηνεύω, αξιολογώ και αξιοποιώ προσωπικές και επαγγελματικές πληροφορίες (II)



<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>1ο ΕΠΙΠΕΔΟ - ΔΗΜΟΤΙΚΟ</b>	<b>2ο ΕΠΙΠΕΔΟ-ΓΥΜΝΑΣΙΟ</b>	<b>3ο ΕΠΙΠΕΔΟ-ΛΥΚΕΙΟ</b>	<b>4ο ΕΠΙΠΕΔΟ-ΕΝΗΛΙΚΕΣ</b>
<b>6. ΚΑΤΑΝΟΩ ΤΗ ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ/ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ</b>	6.1 Ανακαλύπτω πώς η εργασία συνεισφέρει στο άτομο και την κοινωνία	6.2 Κατανοώ πώς η εργασία συνεισφέρει στην κοινότητα	6.3 Κατανοώ πώς οι κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες επηρεάζουν την φύση και τη δομή της εργασίας (I)	6.4 Κατανοώ πώς οι κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες επηρεάζουν την φύση και τη δομή της εργασίας (II)
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΜΑΘΗΣΗΣ Γ: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ/ΟΙΚΟΔΟΜΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΚΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ</b>				
<b>7. ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΩ/ΔΗΜΙΟΥΡΓΩ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΩ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΟΥ</b>	7.1 Εξερευνώ αποτελεσματικές επαγγελματικές στρατηγικές	7.2 Αναπτύσσω ικανότητες για να αναζητώ, να αποκτώ/δημιουργώ την εργασία μου	7.3 Αναπτύσσω ικανότητες για να αναζητώ, να αποκτώ/δημιουργώ και να διατηρώ την εργασία μου	7.4 Βελτιώνω τις ικανότητες μου να αναζητώ να αποκτώ/δημιουργώ και να διατηρώ την εργασία μου
<b>8. ΛΑΜΒΑΝΩ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΟΑΓΟΥΝ ΤΗ ΖΩΗ ΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΟΥ</b>	8.1 Εξερευνώ και βελτιώνω τις αποφάσεις μου	8.2 Συνδέω τις αποφάσεις μου με την προσωπική και επαγγελματική μου ανάπτυξη	8.3 Παίρνω αποφάσεις που αφορούν την προσωπική και επαγγελματική μου ζωή	8.4 Λαμβάνω υπόψη μου τις συνθήκες της πραγματικής ζωής στη λήψη προσωπικών και επαγγελματικών αποφάσεων
<b>9. ΔΙΑΤΗΡΩ ΙΣΟΡΡΟΠΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ</b>	9.1 Εξερευνώ και κατανοώ την αλληλεξάρτηση μεταξύ των διαφόρων ρόλων στη ζωή μου (I)	9.2 Εξερευνώ και κατανοώ την αλληλεξάρτηση μεταξύ των διάφορων ρόλων στη ζωή μου (II)	9.3 Συνδέω τον τρόπο (style) της ζωής μου και τις φάσεις της ζωής μου με την οικοδόμηση της προσωπικής και επαγγελματικής μου ζωής	9.4 Στην οικοδόμηση της ζωής μου, προσωπικής και επαγγελματικής, λαμβάνω πάντα υπόψη το θέμα της εξισορρόπησης προσωπικής και επαγγελματικής ζωής
<b>10. ΚΑΤΑΝΟΩ ΟΤΙ ΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΙ ΡΟΛΟΙ ΑΛΛΑΖΟΥΝ</b>	10.1 Ανακαλύπτω την φύση των ρόλων στη ζωή και στην εργασία	10.2 Εξερευνώ μη παραδοσιακά σενάρια/ λύσεις στη ζωή και την εργασία μου	10.3 Κατανοώ και μαθαίνω να ξεπερνάω τα στερεότυπα στην ανάπτυξη της προσωπικής και επαγγελματικής μου ζωής	10.4 Κατανοώ και μαθαίνω να ξεπερνάω τα στερεότυπα στην ανάπτυξη της προσωπικής και επαγγελματικής μου ζωής (II)
<b>11. ΚΑΤΑΝΟΩ, ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΩ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ/ΟΙΚΟΔΟΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΜΟΥ ΖΩΗΣ</b>	11.1 Εξερευνώ τις αρχές που διέπουν τη διαδικασία προσωπικής και επαγγελματικής μου ανάπτυξης	11.2 Κατανοώ και βιώνω την διαδικασία προσωπικής και επαγγελματικής μου ανάπτυξης	11.3 Αναγνωρίζω και αναλαμβάνω την ευθύνη της προσωπικής και επαγγελματικής μου ανάπτυξης	11.4 Διαχειρίζομαι την προσωπική και επαγγελματική μου ανάπτυξη

## Τα μέρη του Blueprint

Το Blueprint αποτελείται από τέσσερα κύρια συστατικά:

1. **Οι ικανότητες.** Οι πολίτες, από την παιδική ηλικία ως την ενηλικίωση, πρέπει να διαχειρίζονται αποτελεσματικά την ανάπτυξη της ζωής/ εργασίας τους.
2. **Μια περιεκτική διαδικασία** για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή υπηρεσιών, προγραμμάτων και προϊόντων που θα βοηθήσουν τους πολίτες να αποκτήσουν τις παραπάνω ικανότητες στα σχολεία, σε μετα-δευτεροβάθμια ιδρύματα, επιμορφωτικά προγράμματα, κέντρα σταδιοδρομίας και σε άλλες περιπτώσεις όπου εφαρμόζονται προγράμματα ανάπτυξης σταδιοδρομίας.
3. **Παραρτήματα** με πληροφορίες που υποστηρίζουν τον αποτελεσματικό προγραμματισμό ανάπτυξης σταδιοδρομίας (αξιολογήσεις των αναγκών, άλλα συστήματα ταξινόμησης δεξιοτήτων, χαρτοφυλάκια, πρότυπα και οδηγίες επαγγελματιών, εξεύρεση πόρων σταδιοδρομίας).
4. **Ένα γρήγορο οδηγό αναφοράς,** για να βοηθήσει τους χρήστες να βρουν και να χρησιμοποιήσουν γρήγορα και αποτελεσματικά ό,τι χρειάζονται μέσα στο Blueprint.

## Οι Ικανότητες στο Blueprint

Όπως φαίνεται και στον πίνακα οι ικανότητες και οι δείκτες του Blueprint οργανώνονται σε τέσσερα επίπεδα γύρω από τρεις σημαντικές περιοχές ικανοτήτων:

1. **Προσωπική διαχείριση (Διαχείριση εαυτού) (Personal Management)**
2. **Μάθηση και εξερεύνηση του κόσμου της εργασίας (Learning and work exploration)**
3. **Σχεδιασμός/ οικοδόμηση προσωπικής και επαγγελματικής ζωής (Life/Work Building)**

Οι *ικανότητες* (11 συνολικά, όπως φαίνονται στις γραμμές του πίνακα) αφορούν στους γενικούς στόχους στην ανάπτυξη ζωής/ εργασίας, ενώ οι *δείκτες ποιότητας* περιγράφουν τη γνώση, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που πρέπει κυρίως να διαθέτουν τα άτομα, προκειμένου να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τη ζωή και τη σταδιοδρομία τους. Οι βασικές ικανότητες αποτελούν τη βάση στην οποία μπορούν να σχεδιαστούν τα προγράμματα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Όπως φαίνεται και στον πίνακα οι ικανότητες αναπτύσσονται καθώς το άτομο μεταβαίνει από το ένα επίπεδο στο άλλο καθ' όλη την πορεία της ζωής του ατόμου. Κάθε επίπεδο (στήλης πίνακα) αποτελείται από τρεις έως τέσσερις βασικές ικανότητες (συνολικά, προκύπτουν 44 τομείς ικανοτήτων). Τα τέσσερα **επίπεδα** είναι τα ακόλουθα:

**Επίπεδο ένα: Δημοτικά σχολεία (Elementary Schools)**

**Επίπεδο δύο: Γυμνάσιο (Middle/Junior High Schools)**

**Επίπεδο τρία: Λύκειο (High Schools)**

**Επίπεδο τέσσερα: Ενήλικες (Adult Populations)**

**Η διαδικασία μάθησης περνάει μέσα από τα ακόλουθα στάδια:**

### **Στάδιο μάθησης α: Απόκτηση της γνώσης (Knowledge acquisition)**

Στάδιο κατά τη διάρκεια του οποίου τα άτομα αποκτούν και κατανοούν τη γνώση. Αυτό το στάδιο παρουσιάζει στα άτομα τις πληροφορίες που μπορούν αργότερα να χρησιμοποιήσουν ως βάση για τη συμπεριφορά, τη μάθηση, και την αυτοπραγμάτωση.

Παραδείγματα (σε σχέση με το κελί 7.3 του παραπάνω πίνακα):

- **Ερευνήστε** τις προσωπικές ικανότητες που απαιτούνται για να αποκτήσετε και να διατηρήσετε την εργασία.
- **Κατανοείτε** πώς οι ακαδημαϊκές και πρακτικές δεξιότητες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε ποικίλα εργασιακά περιβάλλοντα.

### **Στάδιο μάθησης β: Εφαρμογή της γνώσης (Knowledge application)**

Στάδιο κατά τη διάρκεια του οποίου τα άτομα αποδεικνύουν ότι απέκτησαν τη γνώση, χρησιμοποιώντας τη στην πράξη. Αυτό το στάδιο το χαρακτηρίζει η μετακίνηση από το επίπεδο της θεωρητικής γνώσης στο επίπεδο της τεχνογνωσίας.

Παραδείγματα (σε σχέση με το κελί 7.3 του παραπάνω πίνακα):

- **Χρησιμοποιείτε και επιδείξτε** τις προσωπικές ιδιότητες που απαιτούνται για να αποκτήσετε και να κρατήσετε μια εργασία.
- **Προσδιορίστε και χρησιμοποιείτε** τις μεταβιβάσιμες ακαδημαϊκές και πρακτικές δεξιότητες που μπορούν να εφαρμοστούν σε πολλές εργασιακές συνθήκες.

### **Στάδιο μάθησης γ: Προσωποποίηση–Δίνοντας προσωπικό χαρακτήρα (Personalisation)**

Στάδιο κατά τη διάρκεια του οποίου τα άτομα καλούνται να εμβαθύνουν στις γνώσεις τους μέσω των αξιολογήσεων, χρησιμοποιώντας τις αξίες, τις πεποιθήσεις και άλλα προσωπικά χαρακτηριστικά που διαθέτουν. Σε αυτήν την διαδικασία, είτε θα κάνουν δική τους τη γνώση είτε θα την απορρίψουν. Κατά τη διάρκεια αυτού του σταδίου, θα χρησιμοποιήσουν τις δυνατότητες αναλυτικής, κριτικής και συνθετικής σκέψης τους.

Παράδειγμα (σε σχέση με το κελί 7.3 του παραπάνω πίνακα):

- **Αναγνωρίστε** τις προσωπικές σας ιδιότητες και τις ακαδημαϊκές/ πρακτικές δεξιότητές σας και καθορίστε ποιες θα ενσωματώσετε στο σχεδιασμό της ζωής/ εργασίας σας.

### **Στάδιο μάθησης δ: Πραγμάτωση (Actualisation)**

Στάδιο κατά το οποίο τα άτομα προσπαθούν με όλες τις δυνατότητές τους. Κατά τη διάρκεια αυτού του σταδίου, πραγματοποιείται η μεταφορά από τη διαδικασία της προσωποποίησης στη διαδικασία της δημιουργίας. Ο μετασχηματισμός, η εφεύρεση, η δημιουργία και η ανακάλυψη είναι παραδείγματα των τύπων δραστηριοτήτων με τις οποίες θα ασχοληθούν τα άτομα.

Παράδειγμα:

- **Δημιουργήστε** και **συμμετέχετε** σε νέες εργασιακές εμπειρίες (π.χ. στο σπίτι, στο σχολείο, στην κοινότητα κλπ.) στις οποίες να αναγνωρίζονται οι προσωπικές σας αξίες και να αξιοποιούνται οι μεταβιβάσιμες δεξιότητες.

### **Παράδειγμα**

Προκειμένου να γίνει κατανοητό το σύστημα παρουσιάζεται το ακόλουθο παράδειγμα. Αναλύεται ενδεικτικά η πρώτη Ικανότητα (**Ανάπτυξη και διατήρηση θετικής εικόνας εαυτού**) που εντάσσεται στο δεύτερο επίπεδο (**Γυμνάσιο**) του πρώτου τομέα μάθησης (**Προσωπική Διαχείριση**). Όπως βλέπουμε στον πίνακα, πρόκειται για την ικανότητα «**Αναπτύξτε θετική αυτο-εικόνα και κατανοείστε την επίδρασή της στη ζωή και την εργασία**».

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	1ο ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ	2ο ΕΠΙΠΕΔΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟ	3ο ΕΠΙΠΕΔΟ ΛΥΚΕΙΟ	4ο ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΗΛΙΚΕΣ
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΜΑΘΗΣΗΣ Α: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΑΥΤΟΥ)</b>				
<b>1. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΕΑΥΤΟΥ</b>	1.1 Αναπτύσσω θετική εικόνα του εαυτού και ανακαλύπτω την επίδρασή της σε μένα και στους άλλους	1.2 Αναπτύσσω θετική εικόνα του εαυτού και κατανοώ την επίδρασή της στην προσωπική και επαγγελματική μου ζωή	1.3 Αναπτύσσω ικανότητες, για να διατηρήσω την θετική εικόνα του εαυτού μου	1.4 Βελτιώνω τις ικανότητές μου για να διατηρήσω την θετική εικόνα του εαυτού μου

Σύμφωνα με το σύστημα BLUEPRINT και τα στάδια μάθησης που προβλέπει η παραπάνω ικανότητα αναλύεται ως εξής:

## ΣΤΑΔΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ α : ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- 1.2 α1 Ανακαλύψτε πώς οι συμπεριφορές επηρεάζουν τα συναισθήματα και τις συμπεριφορές των άλλων.
- 1.2 α2 Ανακαλύψτε πώς οι συμπεριφορές έχουν επίπτωση σε καταστάσεις που ζείτε στο σχολείο και την οικογένεια.
- 1.2 α3 Καταλάβετε πώς το περιβάλλον επηρεάζει τις συμπεριφορές.
- 1.2 α4 Καταλάβετε τις έννοιες των αξιών και των πεποιθήσεων και ερευνήστε την επίδραση που έχουν στην αυτο-εικόνα.
- 1.2 α5 Ανακαλύψτε τη σημασία της ρεαλιστικής και θετικής αυτο-εικόνας και τις συνέπειες που θα έχει η ανάπτυξη μιας λανθασμένης αυτο-εικόνας.
- 1.2 α6 Ανακαλύψτε πώς μια ρεαλιστική και θετική αυτο-εικόνα συμβάλλει στην αυτο-εκπλήρωση, σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο.

## ΣΤΑΔΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ β: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΓΝΩΣΗΣ ΠΟΥ ΑΠΟΚΤΗΘΗΚΕ

- 1.2 β1 Περιγράψτε την αυτο-εικόνα σας.
- 1.2 β2 Υιοθετήστε συμπεριφορές που απεικονίζουν μια θετική τοποθέτηση για τον εαυτό σας.

## ΣΤΑΔΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ γ: ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ

- 1.2 γ1 Αξιολογήστε τον αντίκτυπο που έχει η αυτο-εικόνα σας, σε σας και σε άλλους.

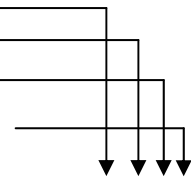
## ΣΤΑΔΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ δ : ΠΡΑΓΜΑΤΩΣΗ

- 1.2 δ1 Μετατρέψτε συμπεριφορές, προκειμένου να βελτιώσετε αρχικά την εικόνα του εαυτού σας και στη συνέχεια τη ζωή και την εργασία σας.

### **Δείκτες Απόδοσης**

Όπως αναφέρθηκε το Blueprint προβλέπει δείκτες απόδοσης. Όλοι οι δείκτες έχουν γραφτεί σύμφωνα με την ακόλουθη ταξινόμηση. Ο κωδικός που χρησιμοποιείται για να προσδιορίσει κάθε δείκτη διαβάζεται ως εξής:

- Το πρώτο ψηφίο προσδιορίζει την **ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ**.
- Το δεύτερο ψηφίο προσδιορίζει το **ΕΠΙΠΕΔΟ**.
- Το επόμενο προσδιορίζει το **ΣΤΑΔΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ**.
- Το τελευταίο ψηφίο προσδιορίζει το **ΔΕΙΚΤΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ**



7.2 b 4

**Για παράδειγμα:**

**7.2 β 4 Προσδιορίστε τις μεταβιβάσιμες ακαδημαϊκές και πρακτικές δεξιότητές σας και δοκιμάστε μια νέα δραστηριότητα χρησιμοποιώντας τες.**

Αυτοί οι δείκτες αντιπροσωπεύουν τους γενικούς στόχους από τους οποίους θα αναπτυχθούν συγκεκριμένοι στόχοι. Είναι σημαντικό να λάβουμε υπόψη ότι τα πρότυπα καθιερώνονται από το σχολείο ή τους οργανισμούς. Επομένως, δεν υπάρχει κανένα σωστό πρότυπο για έναν δείκτη.

## B.4. ΤΟ ΒΡΕΤΑΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ MATRIX STANDARD

Τίτλος συστήματος:	MATRIX STANDARD
Χώρα εφαρμογής	Μεγάλη Βρετανία
Σκοπός του συστήματος:	Διασφαλίζει την ποιότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που απευθύνονται σε ενήλικες.
Φορείς που το εφαρμόζουν	Κολέγια, κέντρα κατάρτισης κλπ. αλλά και επιχειρήσεις.
Υπάρχει διαπίστευση:	ΝΑΙ
Μορφή/ μεθοδολογία αξιολόγησης:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Αυτοαξιολόγηση (Με ή χωρίς εξωτερική υποστήριξη)</li><li>▪ Πιστοποίηση από εξωτερικό αξιολογητή</li></ul> Αξιολογείται το πώς παρέχεται η υπηρεσία στους πελάτες και το πώς διοικείται η Υπηρεσία. Στην αξιολόγηση που στηρίζεται σε συνεντεύξεις που διεξάγει ο εξωτερικός αξιολογητής, λαμβάνουν μέρος όλοι οι εμπλεκόμενοι στη διαδικασία: πελάτες, Λειτουργοί ΣΥΕΠ, συνεργαζόμενοι φορείς κλπ.
Πρόβλεψη για δείκτες:	Δείκτες είναι οι παράμετροι και τα επιμέρους κριτήρια στα οποία αναλύεται το πρότυπο.
Άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά:	Το πρότυπο είναι εξαιρετικά ευέλικτο. Όλες οι παράμετροι συσχετίζονται με τις βασικές λειτουργίες/ διαδικασίες ενός οργανισμού.

### Περιγραφή του Συστήματος

Το πρότυπο MATRIX έχει εφαρμογή α) σε εξωτερικές υπηρεσίες Πληροφόρησης, Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού, δηλαδή υπηρεσίες που παρέχονται σε εξωτερικούς πελάτες, από Γραφεία Σταδιοδρομίας, Γραφεία Διασύνδεσης Πανεπιστημίων ή άλλων Σχολών, εκπαιδευτικά κέντρα, δομές της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Γραφεία Ευρέσεως Εργασίας, εθελοντικούς οργανισμούς, επαγγελματικά σωματεία/ ενώσεις, κέντρα επιχειρησιακής κατάρτισης και εταιρείες συμβούλων ανθρώπινου δυναμικού και β) σε αντίστοιχες εσωτερικές υπηρεσίες που

παρέχει ο εργοδότης στο προσωπικό του σε σχέση με την αρχική κατάρτιση, επαγγελματική επιμόρφωση, διοικητική ανάπτυξη, απόδοση κλπ ή άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Η *ευελιξία* είναι βασικό χαρακτηριστικό του προτύπου, το οποίο είναι έτσι σχεδιασμένο, ώστε να είναι φιλικό στο χρήστη και να προσαρμόζεται σε κάθε οργανισμό, δεδομένου ότι κάθε οργανισμός έχει τις δικές του ανάγκες και απευθύνεται σε διαφορετικές ομάδες στόχου. Οι παράμετροι του προτύπου έχουν συνταχθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να παρέχεται στον πελάτη μιας υψηλής ποιότητας υπηρεσία ΣΥΕΠ.

**Το πρότυπο MATRIX μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως πλαίσιο ποιότητας καθώς και ως εργαλείο επιχειρησιακής βελτίωσης.** Αποτελεί ένα ξεκάθαρο και ευέλικτο πλαίσιο καλών πρακτικών που μπορεί να βοηθήσει τους οργανισμούς να παρέχουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα προς όφελος των χρηστών. Στο επίκεντρο του προτύπου είναι η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών που ακολουθούνται και των υπηρεσιών που παρέχονται στον πελάτη. Για παράδειγμα, όταν οι πελάτες κρίνουν ότι η πληροφόρηση που τους παρέχεται είναι προσιτή, σαφής, σχετική και επίκαιρη, αυτό αποτελεί ένδειξη ότι κάποια από τα κριτήρια του προτύπου MATRIX έχουν καλυφθεί. Οι οργανισμοί που εφαρμόζουν το πρότυπο MATRIX βοηθούνται, ώστε να σχεδιάζουν, να προγραμματίζουν, να παρέχουν, να διαχειρίζονται και να αξιολογούν τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ που παρέχουν στο κοινό. Η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη διασφαλίζεται από την καλλιέργεια κουλτούρας διαρκούς βελτίωσης μέσα στον οργανισμό.

## **Αξιολόγηση**

Το πρότυπο **MATRIX** βασίζεται στα αποτελέσματα, πράγμα που σημαίνει ότι δεν προδιαγράφει συστήματα, διαδικασίες ή στάδια ως προαπαιτούμενα για να το προσεγγίσει ο ενδιαφερόμενος. Η αξιολόγηση που διεξάγεται συλλέγει στοιχεία κυρίως μέσω συνεντεύξεων και παρατήρησης, που συνοδεύονται από τεκμηριωμένες πληροφορίες.

Οι οργανισμοί που αξιολογούνται με βάση το πρότυπο **MATRIX** μπορούν να συγκριθούν με αναφορά τις καλές πρακτικές που περιλαμβάνονται σε αυτό. Μόνο ένας ανεξάρτητος Εξωτερικός Αξιολογητής μπορεί να αποφασίσει αν ένας οργανισμός πληροί ή όχι τις προδιαγραφές του προτύπου.

Το πρότυπο **MATRIX** απαιτεί από τον οργανισμό να αξιοποιεί αποτελεσματικά τους διαθέσιμους πόρους. Επίσης, δεσμεύεται να διασφαλίσει ότι τα άτομα που παρέχουν την Πληροφόρηση, τη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό είναι ικανά για κάτι τέτοιο και ότι επιβλέπονται, υποστηρίζονται και επιμορφώνονται σε αυτόν τον τομέα. Επιπλέον, απαιτεί από τον οργανισμό να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα της Πληροφόρησης, της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού, με βάση μετρήσιμους σκοπούς και στόχους.



Οι οργανισμοί απαιτείται να δείξουν ότι εμπλέκουν το προσωπικό τους, τους πελάτες και εξωτερικούς παράγοντες στην αξιολόγηση και στη διαδικασία διαρκούς βελτίωσης της υπηρεσίας.

Το πρότυπο **MATRIX** αποτελείται από οκτώ (8) παραμέτρους, τέσσερις (4) αφορούν **στη παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ** (τον τρόπο με τον οποίο προσφέρεται η υπηρεσία), και τέσσερις (4) σχετίζονται με **τη διαχείρισή τους** (τον τρόπο με τον οποίο διοικείται η Υπηρεσία).

Οι παράμετροι που σχετίζονται με την **παροχή της υπηρεσιών ΣΥΕΠ** είναι οι ακόλουθες:

**1) Τα άτομα ενημερώνονται για την υπηρεσία ΣΥΕΠ και πώς να την αξιοποιήσουν**

Οι ενέργειες προώθησης και προβολής εξασφαλίζουν πρόσβαση στην πληροφόρηση σχετικά με την υπηρεσία

**2) Η χρήση των υπηρεσιών προσδιορίζεται και γίνεται κατανοητή**

Προσδιορίζονται και γίνονται κατανοητές οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Αποσαφηνίζονται οι βασικές πολιτικές και πρακτικές.

**3) Παρέχεται στα άτομα πρόσβαση στην πληροφόρηση και υποστήριξη για την αξιοποίησή της**

Η πληροφόρηση που παρέχεται είναι προσιτή και οι ενδιαφερόμενοι υποστηρίζονται για να την αξιοποιήσουν.

**4) Τα άτομα υποστηρίζονται προκειμένου να διερευνήσουν εναλλακτικές λύσεις και να κάνουν επιλογές**

Παρέχεται Πληροφόρηση, Συμβουλευτική και/ ή Προσανατολισμός, ώστε να βοηθηθούν οι ενδιαφερόμενοι στην επανεξέταση των επιλογών τους

Οι 4 παράμετροι που σχετίζονται με την **διαχείριση** της υπηρεσίας είναι οι εξής:

**5) Η παροχή της υπηρεσίας σχεδιάζεται και παρακολουθείται**

Απαιτείται προσδιορισμός μετρήσιμων σκοπών και στόχων και δημιουργία συστημάτων για την παροχή της υπηρεσίας.

**6) Η επάρκεια του προσωπικού και η υποστήριξη που του παρέχεται είναι επαρκείς για την παροχή της υπηρεσίας**

Είναι αναγκαία η διατήρηση και η συνεχής ανάπτυξη των επαγγελματικών ικανοτήτων των Λειτουργών που παρέχουν την υπηρεσία.

**7) Παρέχεται ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας**

Οι πελάτες, οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ και άλλοι εμπλεκόμενοι παρέχουν ανατροφοδότηση και αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που παρέχονται

**8) Η διαρκής βελτίωση της ποιότητας εξασφαλίζεται μέσω της παρακολούθησης, αξιολόγησης και δράσης**

Αξιολογείται η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας και προβλέπεται σχεδιασμός για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Κάθε μία από τις παραπάνω παραμέτρους, περιλαμβάνει ένα σύνολο κριτηρίων που επεξηγούν με σαφήνεια τι απαιτείται για την εφαρμογή τους.

Στις σελίδες που ακολουθούν παρουσιάζονται αναλυτικά:

- οι 8 παράμετροι
- τα κριτήρια της κάθε παραμέτρου και
- τα ζητήματα που συνδέονται με την παράμετρο και μπορεί να ληφθούν υπόψη είτε κατά την αξιολόγηση της παραμέτρου, είτε για την επιχειρησιακή βελτίωση της υπηρεσίας.

<b>Παράμετρος 1</b>	<b>Τα άτομα ενημερώνονται για την υπηρεσία και πώς να την αξιοποιήσουν</b>
<i>Οι ενέργειες προώθησης και προβολής εξασφαλίζουν πρόσβαση στην πληροφόρηση σχετικά με την υπηρεσία</i>	
<b>Σε τι αναφέρεται η συγκεκριμένη παράμετρος</b>	
<p>Αναφέρεται στην προβολή των παρεχόμενων υπηρεσιών με τρόπο σαφή και κατανοητό, κατάλληλο για τα άτομα που θέλουμε να προσελκύσουμε. Προβλέπει την ανάπτυξη ενεργειών προώθησης και την επιλογή κατάλληλων μεθόδων επικοινωνίας που είναι ελκυστικές και σχετικές για τους πιθανούς χρήστες.</p> <p>Καλύπτει ζητήματα-κλειδιά σχετικά με την προσέγγιση πιθανών χρηστών και την παρουσίαση της βασικής πληροφόρησης με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσιτή.</p>	
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ</b>	
<p>1α) Προσδιορίζονται ο σκοπός, οι πιθανοί χρήστες και το εύρος των υπηρεσιών</p> <p>1β) Οι ενέργειες προώθησης παρέχουν βασική πληροφόρηση για το είδος των υπηρεσιών και για την παρεχόμενη υποστήριξη στην πρόσβαση και χρήση των υπηρεσιών</p> <p>1γ) Η πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες είναι προσιτή στους πιθανούς χρήστες</p> <p>1δ) Οι ενέργειες προώθησης λαμβάνουν υπόψη την αρχή της ισότητας ευκαιριών</p>	

<b>Παράμετρος 2</b>	<b>Η χρήση των υπηρεσιών προσδιορίζεται και γίνεται κατανοητή</b>
<i>Προσδιορίζονται και γίνονται κατανοητές οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Αποσαφηνίζονται οι βασικές πολιτικές και πρακτικές.</i>	
<b>Σε τι αναφέρεται η συγκεκριμένη παράμετρος</b>	
<p>Αναφέρεται στην περιγραφή των κύριων χαρακτηριστικών της παρεχόμενης υπηρεσίας, επεξηγώντας πώς η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών. Προβλέπεται σαφής πολιτική για θέματα εχεμύθειας καθώς και διαφορετικότητας και πολυπολιτισμικότητας.</p> <p>Ίσως να μην είναι βοηθητικό να παρουσιάζεται μεγάλος όγκος πληροφόρησης στους πελάτες μονομιάς. Επιλέγεται και παρουσιάζεται η πληροφόρηση με κατάλληλους τρόπους. Η κύρια απαίτηση είναι να παρέχεται στους πελάτες η διαβεβαίωση, ότι βρίσκονται σε ικανά χέρια.</p>	

Αυτό σημαίνει ότι προσδιορίζονται οι ανάγκες και οι προσδοκίες των ατόμων, καθώς και ότι τους δίνεται η ευκαιρία να αποφασίσουν αν οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι κατάλληλες γι αυτούς. Θα χρειαστεί να φανεί ότι κάποια άτομα παραπέμπονται σε άλλους οργανισμούς που μπορούν να βρουν καταλληλότερες υπηρεσίες. .  
Θα χρειαστεί επίσης να αναδειχθεί ότι η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών.

### **ΚΡΙΤΗΡΙΑ**

2α) Προσφέρεται στα άτομα μια πλήρης περιγραφή του τι μπορούν να προσδοκούν από την υπηρεσία

2β) Τα άτομα ενημερώνονται κατάλληλα για την πολιτική εχεμύθειας και διαχείρισης της διαφορετικότητας

2γ) Δίνεται η ευκαιρία στα άτομα να διερευνήσουν την καταλληλότητα της υπηρεσίας προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες τους

2δ) Οι απαιτήσεις των ατόμων διατυπώνονται σε σχέση με την συγκεκριμένη υπηρεσία

2ε) Εντοπίζονται τα άτομα που οι ανάγκες τους δεν καλύπτονται από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και, όταν είναι απαραίτητο, παραπέμπονται σε άλλους σχετικούς οργανισμούς.

### **Παράμετρος 3**

**Παρέχεται στα άτομα πρόσβαση στην πληροφόρηση και υποστήριξη για την αξιοποίησή της**

*Η πληροφόρηση που παρέχεται είναι προσιτή και οι ενδιαφερόμενοι υποστηρίζονται για να την αξιοποιήσουν.*

#### **Σε τι αναφέρεται η συγκεκριμένη παράμετρος**

Αναφέρεται στην ξεκάθαρη και αποτελεσματική επικοινωνία με τους χρήστες της υπηρεσίας μέσω της παροχής προσιτής και υψηλής ποιότητας πληροφόρησης.

Επίσης, αναφέρεται και στην υποστήριξη για την αξιοποίηση της πληροφόρησης

Θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι η πληροφόρηση είναι σχετική με την υπηρεσία που παρέχεται και λαμβάνει υπόψη της τη διαφορετικότητα.

Μπορεί να υπάρχουν διαφορετικά επίπεδα υποστήριξης απαραίτητα για την ερμηνεία και την αξιοποίηση της πληροφόρησης, ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας και τη φύση των ατομικών αναγκών. Αυτή η παράμετρος αφορά επίσης τη διασφάλιση ότι όλη η πληροφόρηση, συμπεριλαμβανομένης αυτής που προέρχεται από εξωτερικούς φορείς, είναι επίκαιρη, ακριβής και απαλλαγμένη από στερεότυπα και

προκαταλήψεις.

Θα πρέπει να αποδειχθεί ότι ο οργανισμός παρακολουθεί και διαχειρίζεται την πληροφόρηση.

#### **ΚΡΙΤΗΡΙΑ**

3α Η πληροφόρηση που παρέχεται από τον οργανισμό είναι επαρκής και σχετική με τη συγκεκριμένη υπηρεσία

3β Η πληροφόρηση που παρέχεται στα άτομα είναι ακριβής, τρέχουσα και ολοκληρωμένη

3γ Η πληροφόρηση οργανώνεται και αξιολογείται για να εξασφαλίζεται ότι παραμένει σχετική με τη συγκεκριμένη υπηρεσία

3δ Τα άτομα υποστηρίζονται στην πρόσβαση, στην κατανόηση και στη χρήση της πληροφόρησης χρησιμοποιώντας μέσα κατάλληλα για τις ανάγκες τους

<b>Παράμετρος 4</b>	<b>Τα άτομα υποστηρίζονται προκειμένου να διερευνήσουν εναλλακτικές λύσεις και να κάνουν επιλογές</b>
<b>Παρέχεται Πληροφόρηση, Συμβουλευτική και/ ή Προσανατολισμός, ώστε να βοηθηθούν οι ενδιαφερόμενοι στην επανεξέταση των επιλογών τους</b>	
<b>Σε τι αναφέρεται η συγκεκριμένη παράμετρος</b>	
Αναφέρεται στην παροχή κατάλληλης για τους πελάτες και αμερόληπτης Πληροφόρησης, Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού, ώστε να βοηθηθούν να εξετάσουν εναλλακτικούς τρόπους δράσης.	
Απαιτεί να εξασφαλίζεται ότι τα άτομα κατανοούν και συμφωνούν με τη διαδικασία αυτή καθεαυτή και ότι κατανοούν τους περιορισμούς της. Μπορεί να είναι αδύνατο να εγγυηθεί κανείς απόλυτη αμεροληψία για όλη τη διαθέσιμη πληροφόρηση, δεδομένου του εύρους των διαθέσιμων πηγών και των ευρύτερων μεθόδων πρόσβασης σ' αυτήν, συμπεριλαμβανομένου του διαδικτύου. Ωστόσο, είναι σημαντικό τα άτομα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία να συνειδητοποιούν μ' αυτήν την έννοια τους όποιους περιορισμούς. Επίσης, προβλέπει την παρουσίαση εναλλακτικών λύσεων και επιλογών με ξεκάθαρο και βοηθητικό τρόπο, ώστε να διευκολυνθεί η αυτογνωσία καθώς και να δοθεί στα άτομα η ενθάρρυνση για να διερευνήσουν διάφορες επιλογές.	

Η διαδικασία θα πρέπει να είναι υποστηρικτική και να εξασφαλίζει ότι το άτομο αναλαμβάνει την ευθύνη των τελικών αποφάσεων. Αυτό σημαίνει ότι θα παρουσιαστούν οι εναλλακτικές λύσεις με τέτοιο τρόπο που να επιτρέπει στα άτομα να κάνουν συνειδητές επιλογές και να διατηρήσουν το κατάλληλο επίπεδο ευθύνης και αυτονομίας.

Σημειώτεον ότι παραπομπή σε άλλους Οργανισμούς είναι εναλλακτική επιλογή που μπορεί να συνοδεύει την παροχή μιας υπηρεσίας ΣΥΕΠ. Περιλαμβάνεται, επίσης, στην Παράμετρο 2.

#### **ΚΡΙΤΗΡΙΑ**

4α) Τα άτομα έχουν πρόσβαση σε αμερόληπτη και αντικειμενική πληροφόρηση, Συμβουλευτική και/ ή Προσανατολισμό

4β) Τα άτομα συνειδητοποιούν το σκοπό και τους περιορισμούς της πληροφόρησης, της Συμβουλευτικής και/ ή του Προσανατολισμού

4γ) Τα άτομα κατανοούν και συμφωνούν με το πώς θα διεξαχθεί η υποστηρικτική διαδικασία

4δ) Οι εναλλακτικές λύσεις και επιλογές παρουσιάζονται στα άτομα με τέτοιο τρόπο, ώστε να τις κατανοούν

4ε) Τα άτομα έχουν ευκαιρίες να λάβουν υπόψη και να διερευνήσουν εναλλακτικές επιλογές. Επίσης, τους παρέχεται κατάλληλη υποστήριξη και ενθάρρυνση κατά τη διαδικασία

4στ) Τα άτομα είναι ικανά να κάνουν τις δικές τους επιλογές.

<b>Παράμετρος 5</b>	<b>Η παροχή της υπηρεσίας σχεδιάζεται και παρακολουθείται</b>
---------------------	---

*Απαιτείται προσδιορισμός μετρήσιμων σκοπών και στόχων και δημιουργία συστημάτων για την παροχή της υπηρεσίας.*

#### **Σε τι αναφέρεται η συγκεκριμένη παράμετρος**

Αναφέρεται στον προσδιορισμό σκοπών και στόχων για την υπηρεσία. Αυτοί οι σκοποί και οι στόχοι θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τους γενικότερους επιχειρησιακούς στόχους. Υπάρχει σαφής καθοδήγηση και ηγεσία ως προς το τι επιδιώκει να επιτύχει η υπηρεσία. Εκτός από τα κατάλληλα συστήματα, κανονισμούς και πρακτικές, η αποτελεσματική παροχή της υπηρεσίας μπορεί να περιλαμβάνει τη συνεργασία με συνεργάτες-κλειδιά και τη συμμετοχή σε δίκτυα υπηρεσιών. Οι συνεργασίες μπορεί να ποικίλουν και να περιλαμβάνουν χρηματοδότες, άλλους

παροχείς υπηρεσιών, υπεργολάβους και φορείς που υλοποιούν συγκεκριμένα προγράμματα.

Η υψηλής ποιότητας παροχή της υπηρεσίας στους ενδιαφερόμενους πρέπει να περιλαμβάνει τη διάθεση των κατάλληλων μέσων και την αποτελεσματική διαχείρισή τους. Η υπηρεσία θα πρέπει επίσης να είναι σύμφωνη με τη σχετική νομοθεσία και την επαγγελματική δεοντολογία.

Ένας τρόπος διασφάλισης της αποτελεσματικής εσωτερικής διαχείρισης της υπηρεσίας είναι το να υπάρχει ένα σαφές σύνολο μέτρων απόδοσης με βάση το οποίο θα αξιολογείται η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Ένα σημείο κλειδί για την αποτελεσματική διοίκηση είναι η ικανότητα της υπηρεσίας να εμπλέκει το προσωπικό της στην αναθεώρηση και στη βελτίωση της υπηρεσίας. Αυτό είναι κρίσιμο για όλους τους τομείς της υπηρεσίας.

Η μέτρηση της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας είναι κεντρικής σημασίας για τη μελλοντική της επιτυχία και ανάπτυξη. Οι μετρήσεις/ δείκτες που επιλέγονται και καθορίζουν την επιτυχία της πρέπει να συνδέονται ξεκάθαρα με την παρεχόμενη υπηρεσία και τους λόγους που αυτή παρέχεται. Οι αντιλήψεις ενός μεγάλου αριθμού ατόμων και οργανισμών θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν σε αυτή τη μέτρηση, ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας και το τι προσφέρει.

#### **ΚΡΙΤΗΡΙΑ**

5α) Η υπηρεσία προσδιορίζει με σαφήνεια μετρήσιμους σκοπούς και στόχους

5β) Η υπηρεσία έχει σαφή ηγεσία και καθοδήγηση

5γ) Οι απόψεις αυτών που παρέχουν την υπηρεσία λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό και την παροχή της υπηρεσίας

5δ) Η εσωτερική διαχείριση της υπηρεσίας διασφαλίζει ότι τα μέσα είναι κατάλληλα και χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά

5ε) Η υπηρεσία γνωρίζει και ευθυγραμμίζεται με τη σχετική νομοθεσία και την επαγγελματική δεοντολογία

5στ) Υπάρχει καθορισμένος κανονισμός για την παροχή της υπηρεσίας, που ενσωματώνει τις αρχές που καθορίζονται από το Εθνικό Συμβούλιο Πληροφόρησης, Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού

5ζ) Η υπηρεσία συνάπτει κατάλληλες συμπράξεις και δίκτυα

<b>Παράμετρος 6</b>	<b>Η επάρκεια του προσωπικού και η υποστήριξη που του παρέχεται είναι επαρκείς για την παροχή της υπηρεσίας</b>
<i>Είναι αναγκαία η διατήρηση και η συνεχής ανάπτυξη των επαγγελματικών ικανοτήτων των Λειτουργών που παρέχουν την υπηρεσία.</i>	
<p><b>Σε τι αναφέρεται η συγκεκριμένη παράμετρος</b></p> <p>Αναφέρεται στον εντοπισμό, τη διατήρηση και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων όλου του προσωπικού που παρέχει την υπηρεσία. Περιλαμβάνει εισαγωγική εκπαίδευση για το νέο προσωπικό ή για όσα άτομα είναι νέα στο ρόλο τους, συμπεριλαμβανομένων και των εθελοντών. Επίσης, αναφέρεται στη συνεχή επίβλεψη και τις διαδικασίες υποστήριξης, αξιολόγησης της απόδοσης, εκπαίδευσης και ανάπτυξης.</p> <p>Αξίζει σ' αυτό το σημείο να κάνουμε τη διάκριση μεταξύ <u>εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών</u>. Στην περίπτωση μιας <u>εξωτερικής υπηρεσίας</u>, η «ικανότητα» θα σχετιζόταν με έναν σύμβουλο της πρώτης γραμμής, που θα έπρεπε να εμπλακεί αφού προηγουμένως εκπαιδευτεί κατάλληλα, για να διαχειρίζεται τις ανάγκες των πελατών. Στην περίπτωση μιας <u>εσωτερικής υπηρεσίας</u>, ένα παράδειγμα θα μπορούσε να είναι αυτό του διευθυντή που κατευθύνει και υποστηρίζει τα μέλη της ομάδας του (coaching), ή ενός ατόμου που διεξάγει ετήσιες αξιολογήσεις απόδοσης. Θα ήταν επομένως σημαντικό αυτός ο διευθυντής να δεχτεί την κατάλληλη εκπαίδευση, υποστήριξη και αξιολόγηση της απόδοσής του, ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματική εκτέλεση του εσωτερικού υποστηρικτικού του ρόλου για το προσωπικό.</p> <p>Ανεξάρτητα από το μέγεθος της υπηρεσίας, όλα τα στελέχη θα πρέπει να γνωρίζουν σε ποιον αναφέρονται και να έχουν αρκετές ευκαιρίες υποστήριξης από τους άλλους συναδέλφους μέσα στον οργανισμό. Παράλληλα, όλα τα στελέχη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εντοπίζουν τις ανάγκες για τη συνεχή ανάπτυξή τους και να τις συνδέουν με τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες. Θα πρέπει λοιπόν, να τους παρέχονται ευκαιρίες για να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες.</p>	



## **ΚΡΙΤΗΡΙΑ**

6α) Το προσωπικό παρακολουθεί εισαγωγική εκπαίδευση σχετικά με την υπηρεσία και το ρόλο του μέσα σ' αυτή

6β) Η επάρκεια του προσωπικού διατηρείται και αναπτύσσεται για να καλυφθούν οι απαιτήσεις της υπηρεσίας

6γ) Το προσωπικό αναγνωρίζει τα όρια του ρόλου του σε σχέση με την υπηρεσία και αναζητά κατάλληλη υποστήριξη

6δ) Παρέχεται εκπαίδευση και υποστήριξη στο προσωπικό για τη χρήση του εξοπλισμού

6ε) Στο προσωπικό, παρέχεται επίβλεψη και υποστήριξη

6στ) Το προσωπικό μπορεί να περιγράψει πώς εμπλέκεται στην αξιολόγηση της απόδοσής του και στον εντοπισμό των αναγκών του για συνεχή ανάπτυξη, με βάση τους στόχους της Υπηρεσίας.

## **Παράμετρος 7**

**Παρέχεται ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας**

*Οι πελάτες, οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ και άλλοι εμπλεκόμενοι παρέχουν ανατροφοδότηση και αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που παρέχονται*

**Σε τι αναφέρεται η συγκεκριμένη παράμετρος**

Αναφέρεται εξ ολοκλήρου στο πώς συγκεντρώνεται η ανατροφοδότηση από τους χρήστες της υπηρεσίας τους, τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ και άλλους φορείς, και πώς στη συνέχεια αξιοποιείται, προκειμένου να δώσει στοιχεία για την περαιτέρω ανάπτυξη της υπηρεσίας και τη βελτίωσή της.

Πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα άτομα γνωρίζουν πώς μπορούν να παρέχουν ανατροφοδότηση για την ποιότητα της υπηρεσίας. Αυτό σημαίνει ότι ενθαρρύνονται τα άτομα να παρέχουν θετικά σχόλια για ό,τι κρίνουν ότι ήταν θετικό στις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά και να κάνουν προτάσεις για τη βελτίωσή τους.

Απαιτείται επίσης να φαίνεται πως ο οργανισμός αναζητά επισταμένως τρόπους συλλογής πληροφοριών και ανατροφοδότησης, ώστε να διασφαλιστεί ότι τα άτομα ικανοποιούνται από την ποιότητα της Πληροφόρησης, της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού που παρέχει η Υπηρεσία. Αν προκύψουν στοιχεία ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες ΣΥΕΠ δεν καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών, θα πρέπει ληφθούν μέτρα για τη βελτίωση των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

**ΚΡΙΤΗΡΙΑ**

7α) Τα άτομα ενημερώνονται με ποιο άτομο να επικοινωνήσουν για ευχαριστίες, παράπονα ή υποδείξεις και πώς όλα τα παραπάνω αξιοποιούνται από την Υπηρεσία

7β) Τα άτομα ενημερώνονται για το πώς οι απόψεις τους για την υπηρεσία μπορεί να αποτελέσουν ανατροφοδότηση

7γ) Οι οργανισμοί αναζητούν ενεργά τις απόψεις των χρηστών της υπηρεσίας, του προσωπικού και άλλων φορέων προκειμένου να αξιολογούν τακτικά την ποιότητα της υπηρεσίας

7δ) Τα επίσημα και ανεπίσημα σχόλια σχετικά με την υπηρεσία αξιολογούνται και αναλύονται με κατάλληλο τρόπο

**Παράμετρος 8**

**Η διαρκής βελτίωση της ποιότητας εξασφαλίζεται μέσω της παρακολούθησης, αξιολόγησης και δράσης**

*Αξιολογείται η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας και προβλέπεται σχεδιασμός για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών*

**Σε τι αναφέρεται η συγκεκριμένη παράμετρος**

Αναφέρεται στον εντοπισμό και στη χρήση αποτελεσματικών μέτρων για την παρακολούθηση της πορείας της υπηρεσίας. Προβλέπει την από κοινού αξιολόγηση της παρεχόμενης υπηρεσίας από τους χρήστες, το προσωπικό και άλλους φορείς, καθώς και την αξιοποίηση της ανατροφοδότησης σε μελλοντικά σχέδια.

Οποιαδήποτε υπηρεσία εκτελεί όλες τις λειτουργίες που περιγράφονται εδώ και η οποία παρακολουθεί τον εαυτό της αποτελεσματικά μέσα από κατάλληλες ενέργειες αξιολόγησης, φροντίζει σωστά για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητάς της. Είναι ζωτικής σημασίας, να αξιοποιούνται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και να λαμβάνονται μέτρα για να βελτιώνεται η παροχή υπηρεσιών.

Η υπηρεσία πρέπει να εκφράσει ρεαλιστικές θέσεις για το ποιοι είναι οι δείκτες-κλειδιά της επιτυχίας και να αποφασίσει ποια συστήματα χρειάζονται για τη συλλογή των σχετικών πληροφοριών. Θα χρειαστεί επίσης, να φανεί πώς αναθεωρούνται τα σχέδια λαμβάνοντας υπόψη τις νέες συνθήκες και προτεραιότητες.

**ΚΡΙΤΗΡΙΑ**

8α) Η αποτελεσματικότητα παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά με βάση τους σκοπούς και τους στόχους της υπηρεσίας

*δβ) Η ανατροφοδότηση εξασφαλίζει ότι η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας για το χρήστη παρακολουθείται και αξιολογείται τακτικά, ώστε να συμβάλει στη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών*

*δγ) Γίνονται κατάλληλες ενέργειες για να βελτιωθεί η υπηρεσία προς το χρήστη*

*δδ) Η υπηρεσία διαρκώς αναπτύσσεται και βελτιώνεται*

## **Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Τα τυπικά στάδια για τον οργανισμό που αποφασίζει να εργαστεί με βάση το πρότυπο MATRIX είναι:

**ΣΤΑΔΙΟ 1<sup>ο</sup>: Απόφαση και η δέσμευση**

**ΣΤΑΔΙΟ 2<sup>ο</sup>: Ανασκόπηση των πρακτικών που εφαρμόζονται και συνεργασία με Πιστοποιημένο Σύμβουλο του προτύπου MATRIX**

**ΣΤΑΔΙΟ 3<sup>ο</sup>: Ανάπτυξη σχεδίου δράσης και προαιρετικά γνωμοδότηση από Πιστοποιημένο Σύμβουλο του προτύπου MATRIX**

**ΣΤΑΔΙΟ 4<sup>ο</sup>: Εφαρμογή του σχεδίου και προετοιμασία για την Αξιολόγηση**

**ΣΤΑΔΙΟ 5<sup>ο</sup>: Αξιολόγηση και ανατροφοδότηση**

**ΣΤΑΔΙΟ 6<sup>ο</sup>: Πιστοποίηση**

**ΣΤΑΔΙΟ 7<sup>ο</sup>: Προσδιορισμός αναπτυξιακών δραστηριοτήτων στο σχέδιο διαρκούς βελτίωσης του οργανισμού**

**ΣΤΑΔΙΟ 8<sup>ο</sup>: Επανεξέταση της πιστοποίησης**

Στο Στάδιο 2, με βάση τις παραμέτρους και τα κριτήρια του προτύπου, ο οργανισμός εξετάζει κατά πόσο οι πρακτικές που εφαρμόζει για την παροχή πληροφόρησης, Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού πλησιάζουν τις προδιαγραφές του προτύπου. Ο σκοπός δεν είναι να επισημανθεί το «σωστό» ή το «λάθος», αλλά να εντοπιστούν οι τρόποι με τους οποίους τα στελέχη του οργανισμού λειτουργούν στο πνεύμα του προτύπου **MATRIX**. Σ' αυτό το αρχικό στάδιο, χρήσιμο εργαλείο αποτελεί η παρακάτω **λίστα** ελέγχου που περιλαμβάνει τις οκτώ παραμέτρους του προτύπου και βαθμολογεί τον οργανισμό:

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΦΑΡΜΟΖΟΥΜΕ; (ΝΑΙ - ΟΧΙ)	ΠΩΣ ΘΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΟΥΣΑΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΑΣ Σ' ΑΥΤΟΝ ΤΟΝ ΤΟΜΕΑ; 1- ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ 2- ΑΡΚΕΤΑ ΚΑΛΗ, 3- ΚΑΛΗ, 4- ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ	ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΜΕ ΝΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΟΥΜΕ ΚΑΛΥΤΕΡΟΥΣ ΤΡΟΠΟΥΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ;
1. Προωθείται αποτελεσματικά η Υπηρεσία, ώστε όλα τα άτομα που πρέπει να μπορούν να τη γνωρίσουν και να έχουν πρόσβαση σ' αυτή			
2. Προσδιορίζεται η υπηρεσία μας με ακρίβεια και υποστηρίζεται με αποτελεσματικές πολιτικές, έτσι ώστε να γίνεται σαφές τι παρέχεται στα άτομα και να γνωρίζουν τα άτομα τι μπορούν να προσδοκούν από εμάς.			
3. Παρέχεται ποιοτική πληροφόρηση και σύμφωνη με τις ανάγκες της ομάδας στόχου.			

<p>4.Υποστηρίζονται τα άτομα, ώστε να επωφελούνται από αμερόληπτη πληροφόρηση, Συμβουλευτική ή/ και Προσανατολισμό, βοηθώντας τους να εξετάσουν εναλλακτικές λύσεις</p>			
<p>5.Η ηγεσία είναι σαφής, έτσι ώστε η υπηρεσία να σχεδιάζεται γύρω από μετρήσιμους στόχους και να διοικείται με τα κατάλληλα συστήματα και πόρους</p>			
<p>6.Παρέχεται αποτελεσματική αρχική ενημέρωση, κατάρτιση και συνεχής ανάπτυξη στα άτομα που παρέχουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ, έτσι ώστε να διαθέτουν τον κατάλληλο συνδυασμό δεξιοτήτων και ικανοτήτων για τη συγκεκριμένη εργασία</p>			

7.Αναζητείται ενεργά επίσημη και ανεπίσημη ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας, τόσο από τους πελάτες, όσο και από το προσωπικό και αξιολογείται για τη βελτίωση της υπηρεσίας			
8.Παρακολουθείται τακτικά και μετράται η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας και στη συνέχεια χρησιμοποιείται η αξιολόγηση αυτή για τον εμπλουτισμό του σχεδιασμού και τη διαρκή βελτίωση της υπηρεσίας			

### Υπολογισμός των Αποτελεσμάτων

Προσθέτουμε το συνολικό αριθμό των X στη στήλη Α, τη συνολική βαθμολογία στη στήλη Β και τον αριθμό των απαντήσεων "ΝΑΙ" στη στήλη Γ. Στη συνέχεια, συγκρίνουμε τη συνολική βαθμολογία με τον παρακάτω πίνακα:

<b>Βαθμολογία</b>	<b>Σχόλιο</b>
8-24	Πολλοί τομείς της δραστηριότητας θα μπορούσαν άμεσα να επωφεληθούν από την εφαρμογή του προτύπου
25-34	Είναι πιθανό να ανταποκρίνεστε ήδη σε κάποιες από τις απαιτήσεις του προτύπου MATRIX, ωστόσο, υπάρχουν κάποιοι τομείς κλειδιά με περιθώρια περαιτέρω ανάπτυξης
35-41	Πιθανότατα βρίσκεστε σε καλό δρόμο για την κατάκτηση του προτύπου MATRIX
42-48	Μπορεί τώρα να είστε έτοιμοι για την Αξιολόγηση από έναν Πιστοποιημένο Αξιολογητή MATRIX

Μετά την εφαρμογή της **λίστας ελέγχου**, εντοπίζονται τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση κι έτσι καταστρώνεται ένα *σχέδιο δράσης* που εστιάζει σ' αυτά χωρίς να ανατρέπει εντελώς τις πρακτικές που ήδη εφαρμόζονται και με άξονα τις ανάγκες των υπαρχόντων πελατών της υπηρεσίας. Σ' αυτό το στάδιο, μπορεί ο οργανισμός να συμβουλευτεί έναν πιστοποιημένο Σύμβουλο του προτύπου **MATRIX**. Η εφαρμογή του σχεδίου δράσης, που περιλαμβάνει την οργανωμένη εκτέλεση καθηκόντων από συγκεκριμένα άτομα και η παρακολούθηση της εφαρμογής, δίνει στοιχεία για αναθεώρηση και επομένως για διαρκή βελτίωση.

Η επιτόπια Αξιολόγηση ορίζεται, όταν ο οργανισμός αισθάνεται επαρκώς προετοιμασμένος και αφού υποβάλλει *Αίτηση για Αξιολόγηση* (Request for Assessment - RfA) στον Οργανισμό πιστοποίησης. Με βάση τα στοιχεία του οργανισμού που συμπληρώνονται στην Αίτηση, προσδιορίζονται πιο συγκεκριμένα:

- Ο αριθμός των ατόμων από τα οποία οι αξιολογητές θα πάρουν συνέντευξη και το προφίλ τους, ώστε να είναι αντιπροσωπευτικό (χρήστες της υπηρεσίας, στελέχη)
- Οι χώροι που θα επισκεφτούν οι Αξιολογητές
- Ο αριθμός των ημερών που θα διαρκέσει η επίσκεψη Αξιολόγησης και επομένως το κόστος

Η επίσκεψη Αξιολόγησης δεν έχει ελεγκτικό χαρακτήρα. Βασικό μέλημα του αξιολογητή είναι να νιώσουν άνετα οι άνθρωποι του οργανισμού και να είναι η διαδικασία απρόσκοπτη και διαφανής. Σκοπός της επίσκεψης είναι να φανεί πώς εργάζεται ο οργανισμός εντοπίζοντας αποδεικτικά στοιχεία που προκύπτουν αυθόρμητα και σχετίζονται με τις επιμέρους παραμέτρους του προτύπου **MATRIX**. Αυτό σημαίνει ότι ο Αξιολογητής δεν εστιάζει πρωταρχικά σε γραπτά αποδεικτικά στοιχεία, αλλά σε ό,τι βλέπει, ακούει ή αισθάνεται ότι συμβαίνει. Μπορεί να ζητήσει κάποιο έγγραφο για να διευκρινιστεί κάτι, αλλά ο χρυσός κανόνας είναι ότι αν δεν χρειάζεται ένα έγγραφο για την λειτουργία της υπηρεσίας, δεν θα το δημιουργήσει ο Οργανισμός μόνο για τις ανάγκες του προτύπου **MATRIX**. Ο ρόλος του Αξιολογητή είναι να διασφαλίσει ότι ο οργανισμός πληροί όλες τις παραμέτρους και τα κριτήρια του προτύπου. Στο τέλος της επίσκεψης παρέχεται άμεση ανατροφοδότηση στον Οργανισμό από τον Αξιολογητή, η οποία αναφέρεται στους τομείς καλών πρακτικών και στους τομείς που χρειάζονται περαιτέρω ανάπτυξη. Μετά από σύντομο διάστημα ακολουθεί πλήρης γραπτή αναφορά με συγκεκριμένες επισημάνσεις.

### **Αξιολόγηση/ Παρατηρήσεις επί του Συστήματος:**

Το πρότυπο **MATRIX** είναι ένα ολοκληρωμένο και ευέλικτο πρότυπο ποιότητας που αφορά στις υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Επικεντρώνεται στις διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται για να διασφαλιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ και προϊόντων και όχι στο περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων. Για το λόγο αυτό μπορεί να

προσαρμολτεί, είτε στο σύνολό του είτε κατά τμήματα, σε ποικίλα οργανωτικά πλαίσια. Επίσης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον φορέα/ οργανισμό που το υιοθετεί, τόσο για αυτοαξιολόγηση και συνεχή επιχειρησιακή βελτίωση, όσο και για εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση.



## B.5. TO ΒΡΕΤΑΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ INVESTOR IN CAREERS

Τίτλος συστήματος:	<b>Επένδυση στη Σταδιοδρομία (Investor in Careers)</b>
Χώρα εφαρμογής	Μεγάλη Βρετανία
Σκοπός του συστήματος	Διασφαλίζει την ποιότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που παρέχεται στη μέση εκπαίδευση
Φορείς που το εφαρμόζουν	Εκπαιδευτικά ιδρύματα, της μέσης εκπαίδευσης. Οργανισμοί που δραστηριοποιούνται στους τομείς της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού
Υπάρχει διαπίστευση:	ΝΑΙ
Μορφή αξιολόγησης:	Αξιολογείται ο οργανισμός μέσα από 10 συγκεκριμένα αποτελέσματα, για το αν τηρούνται οι προδιαγραφές ποιότητας σε 4 τομείς: ΔΕΣΜΕΥΣΗ (απέναντι στην ποιότητα), ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΠΑΡΟΧΗ και ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ των Υπηρεσιών Προσανατολισμού. Η αξιολόγηση στηρίζεται στη δημιουργία πορτφόλιο, στην αξιολόγησή του από εξωτερικό αξιολογητή και τέλος στην παρουσίαση, από τον οργανισμό, των αποτελεσμάτων ενώπιον επιτροπής
Πρόβλεψη για δείκτες:	Δείκτες είναι τα αποτελέσματα που αναφέρονται σε συγκεκριμένες πρακτικές του οργανισμού σχετικά με την παροχή των υπηρεσιών ΣΥΕΠ
Άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά:	Η διαδικασία πιστοποίησης είναι ελκυστική και προσιτή, γιατί η απόκτησή της γίνεται σε τρία στάδια.

## Περιγραφή του Συστήματος

Πρόκειται για ένα πρότυπο Σύστημα Ποιότητας που αφορά στη διαχείριση των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού σε σχολεία, Κολλέγια Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης και κέντρα κατάρτισης. Πολυάριθμα σχολεία και Κολλέγια Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης της Αγγλίας έχουν ήδη αποκτήσει την πιστοποίηση ή βρίσκονται σε διαδικασία αξιολόγησης. Η πιστοποίηση απονέμεται από τον οργανισμό Connexions (Κορνουάλλης και Ντέβον). Το σύστημα αναπτύχθηκε για πρώτη φορά το 1994 και έκτοτε ανανεώνεται διαρκώς. Η αξιολόγηση βασίζεται σε προδιαγραφές που απαιτούνται από τη νομοθεσία ή εθνικές οδηγίες που αναφέρονται σε καλές πρακτικές.

Το πρότυπο Investor in Careers μπορεί να βοηθήσει έναν οργανισμό:

- Να απαλλαγεί από τον καθιερωμένο από την ισχύουσα νομοθεσία έλεγχο για τις υπηρεσίες Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού
- Να παρέχει ποιοτικά προγράμματα, ώστε να κεφαλαιοποιήσει το δυναμικό των σπουδαστών
- Να ενσωματωθεί ο Προσανατολισμός με την αγωγή του πολίτη, την προσωπική και κοινωνική εκπαίδευση, την αγωγή υγείας και το βασικό αναλυτικό πρόγραμμα
- Να βελτιώσει και να διευρύνει τις υπηρεσίες του
- Να υπογραμμίσει τη σχετικότητα των δραστηριοτήτων του σχολείου με το χώρο εργασίας
- Να αποκτήσει αναγνώριση για την αριστεία του

Η απόκτηση της πιστοποίησης **Investor in Careers** απονέμεται με την προϋπόθεση:

- Να τηρηθούν οι προδιαγραφές ποιότητας στους τέσσερις τομείς που σχετίζονται με τη διαχείριση του Σχολικού Προσανατολισμού – ΔΕΣΜΕΥΣΗ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΠΑΡΟΧΗ και ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
- Να ολοκληρωθεί ένα πορτφόλιο με αποδεικτικά στοιχεία για να ικανοποιηθούν οι δείκτες απόδοσης των προδιαγραφών
- Να πραγματοποιηθούν δύο επισκέψεις από έναν ανεξάρτητο εξωτερικό αξιολογητή
- Να γίνει μια σύντομη παρουσίαση και συζήτηση με ένα ανεξάρτητο πάνελ

Πιο αναλυτικά, οι τέσσερις τομείς στους οποίους αναφέρεται η πιστοποίηση **Investor in Careers** είναι οι εξής:

### 1. ΔΕΣΜΕΥΣΗ

Κάθε οργανισμός, που χαρακτηρίζεται ότι πληροί τις προϋποθέσεις του προτύπου **Επένδυση στη Σταδιοδρομία**, δεσμεύεται επίσημα να ενισχύσει τις φιλοδοξίες όλων των σπουδαστών/εκπαιδευόμενων, ενθαρρύνοντάς τους να αναπτύξουν τις δυνατότητές τους στο μέγιστο βαθμό.

- Κάθε οργανισμός θα πρέπει να έχει γραπτή πολιτική και σχέδιο δράσης για τον ΣΥΕΠ, τα οποία θα πρέπει να συνδέονται με το στρατηγικό σχέδιο του οργανισμού
- Κάθε οργανισμός θα πρέπει να δημοσιεύσει μια σαφή δήλωση για το δικαίωμα του κάθε σπουδαστή στην παροχή ΣΥΕΠ.

## **2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ**

Για να πληροί τις απαιτήσεις του προτύπου «**Επένδυση στη Σταδιοδρομία**» ο Οργανισμός οργανώνει αποτελεσματικά την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ.

- Οι οργανισμοί θα πρέπει να συντάξουν και να εφαρμόσουν σχέδιο δράσης για να κατακτήσουν το πρότυπο ποιότητας
- Πρέπει να εντοπιστούν και να καλυφθούν οι ανάγκες ανάπτυξης του προσωπικού, οι οποίες συμβάλλουν στους στόχους ολόκληρου του οργανισμού
- Θα πρέπει να υπάρχει τρέχον γραπτό συμφωνητικό συνεργασίας με κάποιον φορέα ΣΥΕΠ

## **3. ΠΑΡΟΧΗ**

Ο οργανισμός παρέχει ένα γραπτό κείμενο προγραμματισμού που στοχεύει να βοηθήσει τους σπουδαστές να πετύχουν σαφείς μαθησιακούς στόχους.

- Θα πρέπει να υπάρχει γραπτό σχέδιο παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ για κάθε ηλικιακή ομάδα, ώστε να περιλαμβάνει εμπειρίες σχετικές με το χώρο εργασίας
- Το πρόγραμμα θα πρέπει να υποστηρίζεται από πρόσβαση σε κατάλληλη, ενημερωμένη, ακριβή και αμερόληπτη πληροφόρηση.
- Οι οργανισμοί θα πρέπει να εργάζονται με εταίρους που διασφαλίζουν ότι όλοι οι σπουδαστές παίρνουν συνειδητές αποφάσεις και πραγματοποιούν αποτελεσματικές μεταβάσεις.

## **4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

Ο οργανισμός αξιολογεί την επένδυση στον τομέα ΣΥΕΠ και τα επιτεύγματα, ώστε να βελτιώσει τη μελλοντική του αποτελεσματικότητα.

- Το επίπεδο της επένδυσης, η δέσμευση του προσωπικού και των σπουδαστών, καθώς και τα αποτελέσματα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ θα πρέπει να αξιολογούνται σε όλα τα επίπεδα σε σχέση με τους στόχους που έχουν διατυπωθεί και ανακοινωθεί.
- Η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ θα πρέπει να αξιολογείται στο ανώτατο επίπεδο, οδηγώντας σε ανανέωση της δέσμευσης και της διατύπωσης νέων στόχων

## **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ: Στάδια**

Η πιστοποίηση **Investor in Careers** αποκτάται σε τρία στάδια, προκειμένου η διαδικασία να είναι ελκυστική και προσιτή από πλευράς διαχείρισης χρόνου. Τα στάδια αυτά σκιαγραφούνται κατωτέρω.

### **Στάδιο 1: Βεβαίωση Δέσμευσης**

Αφορά στη γραπτή δέσμευση του σχολείου για την απόκτηση της πιστοποίησης **Investor in Careers**. Η δήλωση αυτή υπογράφεται από τον Διευθυντή Σπουδών και το Γενικό Διευθυντή του σχολείου και συνοδεύεται από ένα σχέδιο δράσης, όπου περιγράφεται επιγραμματικά πώς σκοπεύει ο οργανισμός να αποκτήσει την πιστοποίηση.

### **Στάδιο 2: Ενδιάμεση Βεβαίωση **Investor in Careers****

Τα αποδεικτικά στοιχεία για την απόκτηση της Ενδιάμεσης Βεβαίωσης περιλαμβάνουν έγγραφα-κλειδιά, απαραίτητα για τη διαχείριση ενός προγράμματος Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Συμβουλευτικής. Πιστοποιημένος αξιολογητής επισκέπτεται το σχολείο για μισή ημέρα, ελέγχει αυτά τα έγγραφα και αποφαινεται για την έκδοση της Ενδιάμεσης Βεβαίωσης.

### **Στάδιο 3: Πλήρης πιστοποίηση **Investor in Careers****

Η πλήρης πιστοποίηση, που απονέμεται ως Βραβείο (μπρούτζινη πλακέτα), έχει διάρκεια τρία χρόνια. Περιλαμβάνει επίσκεψη, διάρκειας μίας ημέρας, από Εξωτερικό Αξιολογητή, ο οποίος ελέγχει όλο το φάκελο/ πορτφόλιο του οργανισμού. Το τελευταίο μέρος της αξιολόγησης, πριν την απονομή, περιλαμβάνει μια σύντομη παρουσίαση από πλευράς του οργανισμού που πιστοποιείται, ενώπιον μιας επιτροπής **Investors in Careers**, σκοπός της οποίας είναι να αναδειχθεί η συμβολή που έχει το βραβείο για την περαιτέρω ανάπτυξη του σχολείου.

Συνολικά, η ποιότητα των υπηρεσιών ενός οργανισμού που αποκτά την πιστοποίηση **Investor in Careers** μετράται με βάση δέκα (10) σαφή «αποτελέσματα» (δείκτες) που αποδεικνύουν ότι πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια. Τα αποτελέσματα αυτά αναλύονται παρακάτω ανά στάδιο:

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ: Αποτελέσματα

### Βεβαίωση Δέσμευσης

---

#### Αποτέλεσμα 1:

*Το σχολείο αναλαμβάνει δέσμευση στις υπηρεσίες ΣΥΕΠ καθώς και στο πρότυπο **Investor in Careers**.*

Κομβικό σημείο της διαδικασίας **Investor in Careers** είναι ότι η δέσμευση αφορά σε ολόκληρο το σχολείο (διευθυντές, προσωπικό και επικεφαλής). Αυτό πρέπει να δημοσιοποιηθεί στους σχετικούς εξωτερικούς φορείς (δηλ. εργοδότες και τοπικούς φορείς εκπαίδευσης/κατάρτισης) στους μαθητές και γονείς/ κηδεμόνες.

### Ενδιάμεση Βεβαίωση **Investor in Careers**

---

#### Αποτέλεσμα 2:

*Το σχολείο διαθέτει γραπτή δήλωση της πολιτικής του για τον τομέα ΣΥΕΠ, η οποία είναι συμβατή με το εθνικό πλαίσιο για τον ΣΥΕΠ, συμβάλλει στο σύνολο των στόχων του σχολείου και αναγνωρίζει την αξία των αμερόληπτων υπηρεσιών ΣΥΕΠ.*

Αυτό το αποτέλεσμα αφορά στην πολιτική ΣΥΕΠ και τη σύνδεσή της με το στρατηγικό σχέδιο του σχολείου. Η πολιτική πρέπει να είναι σαφής σχετικά με το τι θέλει το σχολείο να αποκομίσουν οι πελάτες/ χρήστες από τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ που παρέχονται. Θα πρέπει να υπάρχουν σαφώς διατυπωμένοι στόχοι με τους κατάλληλους όρους (π.χ. τι κερδίζουν από την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ). Η πολιτική θα πρέπει κατά το δυνατόν να είναι συμβατή με το εθνικό πλαίσιο του τομέα ΣΥΕΠ.

Τα σχολεία οφείλουν να λάβουν υπόψη τους τα εξής:

- Συνδέεται η πολιτική με τους εθνικούς στόχους για τη σχολική βελτίωση;
- Υποστηρίζεται η πολιτική από άλλα προγράμματα και πολιτικές, π.χ. ανάπτυξης προσωπικού, πόρων, στέγασης, εξοπλισμού, ισότητας ευκαιριών και από συγκεκριμένο προϋπολογισμό;
- Αναθεωρείται συχνά η πολιτική ΣΥΕΠ; Από ποιον; Πότε;

#### Αποτέλεσμα 3:

*Το πρόγραμμα ΣΥΕΠ παρέχεται σε όλους τους μαθητές του ιδρύματος.*

Τα σχολεία έχουν δια Νόμου αρμοδιότητα να παρέχουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ σε όλους τους μαθητές 11-19 ετών (Βαθμίδα 7-11 της Μεγ. Βρετανίας). Το πρότυπο **Investor in Careers** πρεσβεύει ένα πρόγραμμα ΣΥΕΠ καθόλη τη διάρκεια της σχολικής ζωής των μαθητών. Το πρόγραμμα ΣΥΕΠ του σχολείου θα πρέπει να ξεκινά στην Βαθμίδα 7 (Year 7). Το Αποτέλεσμα 3 απαιτεί να διαθέτει το σχολείο συγκεκριμένο πρόγραμμα ΣΥΕΠ, το οποίο να βοηθά τους μαθητές να επιτυγχάνουν ξεκάθαρους μαθησιακούς στόχους, σύμφωνα με το εθνικό πλαίσιο ΣΥΕΠ. Τα παρακάτω πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- Έχει το σχολείο οργανωμένο πρόγραμμα ΣΥΕΠ και Συμβουλευτικής που διαφοροποιείται ανάλογα με τις εξατομικευμένες μαθησιακές ανάγκες;
- Έχει το πρόγραμμα τον αναγκαίο εξελικτικό χαρακτήρα για μαθητές 11-19 (τουλάχιστον για 14-19 ετών) και συνδέεται με ατομικά μαθησιακά σχέδια;
- Δείχνει το πρόγραμμα δέσμευση στην ισότητα ευκαιριών και σε σχέση με το φύλο, τις ικανότητες και την εθνικότητα;
- Έχει το πρόγραμμα συνέχεια και αλληλουχία μέσα από τα κομβικά στάδια;
- Συνεχίζεται η διαχείριση σταδιοδρομίας και στη μετα-δευτεροβάθμια εκπαίδευση (μετά τα 16) με εξελικτικό τρόπο ή παρέχεται ως δύο ξεχωριστά μέρη;
- Τα στελέχη ενθαρρύνουν τους μαθητές να αναπτύξουν φιλοδοξίες, να σκεφτούν την Ανώτατη Εκπαίδευση, τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση σε άλλα ιδρύματα, τη μαθητεία, και να εξετάσουν γενικά όλες τις διαθέσιμες επιλογές πριν πάρουν αποφάσεις στις Βαθμίδες 9 και 11 (Years 9 & 11);
- Ποιες ευκαιρίες υπάρχουν για τους μαθητές, ώστε να αξιοποιήσουν την εκπαιδευτική και επαγγελματική πληροφόρηση;
- Ποια είναι η ποιότητα της πληροφόρησης και των Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) που χρησιμοποιούνται;

#### Αποτέλεσμα 4:

*Οι υπηρεσίες ΣΥΕΠ ενισχύονται από το πρόγραμμα σπουδών που, με τη σειρά του, συνδέεται με την εργασία και τις επιχειρήσεις, μέσα από έμπρακτη εμπλοκή των εργαζόμενων και των φορέων κατάρτισης*

Αυτό το αποτέλεσμα αντανακλά τη σημασία που αποδίδει το πρότυπο **Investor in Careers** στην αξία των ευκαιριών που παρέχονται στους μαθητές προκειμένου να εξερευνήσουν τον κόσμο της εργασίας. Είναι σημαντικό να δώσουμε έμφαση στα ποιοτικά στοιχεία όλων των εμπειριών όσον αφορά στην ενημέρωση και στην επικοινωνία (πριν και μετά), στην ασφάλεια και στην υγιεινή της εργασίας και στην ανάγκη να αναπτυχθούν δεξιότητες - κλειδιά. Τα ενδιαφερόμενα σχολεία θα πρέπει να λάβουν υπόψη τις παρακάτω ερωτήσεις:

- Υπάρχουν ευκαιρίες για μάθηση στο χώρο εργασίας εκτός από την εργασιακή εμπειρία αυτή καθεαυτή (shadowing, έρευνα για θέματα μέσα από το αναλυτικό πρόγραμμα κλπ.);
- Είναι σε θέση οι μαθητές να καταγράψουν τα αποτελέσματα της μάθησης από την εργασιακή εμπειρία και από τη μάθηση στο χώρο εργασίας;
- Η εργασιακή εμπειρία και η μάθηση στο χώρο εργασίας συνδέονται με άλλα μέρη του σχολικού προγράμματος;
- Η χρονική σειρά των θεματικών ενοτήτων σταδιοδρομίας που σχετίζονται με την προετοιμασία και την αξιολόγηση της εργασιακής εμπειρίας και που περιλαμβάνονται στο αναλυτικό πρόγραμμα συμπίπτουν με το χρόνο της τοποθέτησης των μαθητών/τριών σε θέσεις πρακτικής άσκησης;
- Η βιβλιοθήκη και τα ηλεκτρονικά μέσα γύρω από τα θέματα σταδιοδρομίας χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών για την εργασιακή εμπειρία και τη μάθηση στο χώρο εργασίας;
- Ενθαρρύνονται οι μαθητές να είναι «τολμηροί», όσον αφορά στην τοποθέτησή τους σε θέσεις πρακτικής άσκησης;
- Με ποιο τρόπο εμπλέκονται οι εργοδότες και οι γονείς στο σχεδιασμό και στην αξιολόγηση της εργασιακής εμπειρίας και της μάθησης που αποκτάται στο χώρο εργασίας;
- Οι ευκαιρίες εργασιακής εμπειρίας είναι διαθέσιμες για όλους τους μαθητές άνω των 16 ετών;
- Με ποιο τρόπο οι εργοδότες, οι Διευθυντές και άλλοι συμβάλλουν στη σύνδεση του προγράμματος σπουδών με την εργασία, εκτός από την οργανωμένη πρακτική άσκηση;
- Υπάρχουν για τους νέους ευκαιρίες για μάθηση μέσα στην επιχείρηση;

#### Αποτέλεσμα 5:

*Το σχολείο διαθέτει γραπτό Συμφωνητικό με τοπικούς φορείς ΣΥΕΠ.*

Αυτός ο δείκτης ασχολείται με το ρόλο των τοπικών φορέων ΣΥΕΠ στη διαδικασία του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Οι φορείς θα διαπραγματευτούν συμφωνητικά συνεργασίας με άλλους οργανισμούς, ώστε α) να παρασχεθεί στους μαθητές/τριες ενός μεγάλου συνόλου υπηρεσιών ΣΥΕΠ και β) να επιτευχθεί σύγκλιση μεταξύ σχολείου και εξωτερικών τοπικών φορέων. Ο στόχος των συμφωνητικών είναι να διασφαλιστεί ότι όλοι οι νέοι πραγματοποιούν επιτυχημένες μεταβάσεις (transitions) μέσα από τη μάθηση. Καθώς ο συνδυασμός των εταίρων, οι ρόλοι τους και οι τρόποι με τους οποίους θα πετύχουν τους στόχους του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού είναι διαφορετικοί σε διαφορετικές περιφέρειες, οι λεπτομέρειες των συνεργασιών θα ποικίλουν. Τα σχολεία θα πρέπει να λάβουν υπόψη:

- Πώς αξιοποιεί το σχολείο τις δεξιότητες και την εμπειρία των φορέων ΣΥΕΠ κατά το σχεδιασμό προγραμμάτων Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Συμβουλευτικής;
- Ποια είναι η ανατροφοδότηση που παρέχουν οι φορείς ΣΥΕΠ όταν αξιολογούν προγράμματα Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού;
- Ποια συστήματα εφαρμόζονται, ώστε να διασφαλιστεί η ροή πληροφοριών μεταξύ σχολείου και φορέων ΣΥΕΠ;
- Πώς συνδέεται το έργο των φορέων ΣΥΕΠ με το έργο του σχολείου;
- Ποιες διαδικασίες εφαρμόζονται, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι συνεντεύξεις σταδιοδρομίας διεξάγονται στον κατάλληλο χρόνο και στον κατάλληλο τόπο;
- Πώς εντοπίζεται η ομάδα στόχος; Ποιος εμπλέκεται στο σχεδιασμό και στην αξιολόγηση;

## Πλήρης πιστοποίηση Investor in Careers

---

### Αποτέλεσμα 6:

*Προγραμματισμός του σχολείου για την απόκτηση της πλήρους πιστοποίησης . Η σχολική κοινότητα αναγνωρίζει το δικαίωμα όλων των μαθητών στις αμερόληπτες υπηρεσίες ΣΥΕΠ.*

Αυτός ο δείκτης εστιάζει στο σχεδιασμό δράσης και στο δικαίωμα των πελατών/σπουδαστών για υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Οι υπηρεσίες ΣΥΕΠ παρέχονται μέσα από ποικιλία μεθόδων στο σχολείο, οι οποίες διαφοροποιούνται για να ανταποκριθούν στις ανάγκες όλων των νέων. Το Αποτέλεσμα 6 τονίζει πόσο σημαντικό είναι για τους μαθητές να κατανοήσουν ότι τα αποτελέσματα της μάθησης δεν είναι μια σειρά από ασύνδετα και άσχετα κομμάτια αλλά αναπτύσσονται και κατακτώνται μέσα από μια διαδικασία που έχει συνοχή. Είναι εξίσου σημαντικό να κατανοήσουν τα στελέχη του σχολείου και οι άλλοι φορείς τη συμβολή τους στην ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης της σταδιοδρομίας και στην κατάκτηση των αποτελεσμάτων μάθησης. Τα σχολεία θα πρέπει να λάβουν υπόψη τα ακόλουθα ερωτήματα:

- Πώς ενημερώνουν τους μαθητές, τα στελέχη, τους γονείς, και την ευρύτερη κοινότητα για το δικαίωμα σε αμερόληπτες υπηρεσίες ΣΥΕΠ και για τους μαθησιακούς στόχους που επιδιώκονται μέσω αυτών των υπηρεσιών;
- Τα στελέχη αντιλαμβάνονται τη συμβολή τους, όσον αφορά στα προσδοκώμενα αποτελέσματα και στο δικαίωμα των μαθητών για υπηρεσίες ΣΥΕΠ;
- Πώς χρησιμοποιούνται τα ατομικά μαθητικά ημερολόγια (όπου καταγράφουν την πρόδο τους), τα δελτία καταγραφής των επιτευγμάτων τους ή τα συστήματα καταγραφής της



- προόδου των μαθητών;
- Ποιες είναι οι σχέσεις ανάμεσα στα προγράμματα ΣΥΕΠ και άλλους τομείς του προγράμματος σπουδών;
  - Το σχολείο εξηγεί στους μαθητές τη σύνδεση μεταξύ των διαφόρων ζητημάτων σταδιοδρομίας που σχετίζονται με τις θεματικές ενότητες και κατευθύνσεις του εθνικού συστήματος παιδείας, τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τον κόσμο της εργασίας, τα προγράμματα επαγγελματικής εμπειρίας, κτλ;
  - Είναι σαφής αυτή η σύνδεση στους μαθητές, στα στελέχη και στους γονείς;

#### Αποτέλεσμα 7:

*Το σχολείο παρακολουθεί και καταγράφει τα επιτεύγματα και την πρόοδο των μαθητών, σε συνεργασία με άλλους φορείς ΣΥΕΠ, γονείς και κηδεμόνες για να διασφαλιστεί ότι όλοι οι μαθητές μπορούν να κάνουν συνειδητές επιλογές και αποτελεσματικές μεταβάσεις.*

Το πρότυπο **Investor in Careers** απαιτεί ένα τυποποιημένο σύστημα, ως μέσο παρακολούθησης της ατομικής πρόοδου και εντοπισμού των νέων που κινδυνεύουν να εγκαταλείψουν την εκπαίδευση. Οι στρατηγικές του σχολείου θα πρέπει να αντανακλούν μια δέσμευση προς όλους, ανεξάρτητα από τις ανάγκες ή τις ικανότητές τους.

Τα σχολεία θα πρέπει να λάβουν υπόψη:

- Ποια συστήματα εφαρμόζονται για τον εντοπισμό ατόμων που κινδυνεύουν να μην συνεχίσουν στην εκπαίδευση, στην απασχόληση ή στην κατάρτιση;
- Πώς συντονίζονται αυτά τα συστήματα, ώστε να διασφαλιστεί ότι ανεξάρτητες υπηρεσίες ΣΥΕΠ από κατάλληλα καταρτισμένους επαγγελματίες είναι διαθέσιμες σε όσους τις έχουν ανάγκη;
- Πώς εξασφαλίζει το σχολείο βοήθεια σε αυτούς που τη χρειάζονται και όταν τη χρειάζονται;
- Με ποιους τρόπους εξασφαλίζει το σχολείο ίση πρόσβαση στην ανάπτυξη σταδιοδρομίας για όλους τους μαθητές; Χρειάζονται εναλλακτικοί τρόποι, πέρα από εκείνους που διατίθενται;
- Πώς ενσωματώνει το σχολείο τις αρμοδιότητες και τις υπηρεσίες των εξωτερικών φορέων, ώστε να βοηθήσει στη μείωση της σχολικής διαρροής;
- Ταιριάζουν τα προγράμματα ΣΥΕΠ με άλλες τοπικές πρωτοβουλίες και προδιαγραφές, όπως αυτές για υγιή σχολεία, διασύνδεση εκπαίδευσης - εργασίας κ.ά.;
- Πώς παραπέμπονται οι μαθητές που χρειάζονται πρόσθετη βοήθεια και Συμβουλευτική;
- Το σχέδιο δράσης σταδιοδρομίας συνδέεται με άλλα σχέδια ατομικής ανάπτυξης

συμπεριλαμβανομένων των ατομικών σχεδίων μάθησης;

- Χρησιμοποιεί το σχολείο συστήματα που βοηθούν τους μαθητές στην καταγραφή της προόδου και του σχεδιασμού σταδιοδρομίας;

#### Αποτέλεσμα 8:

*Το προσωπικό που ασχολείται με τη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο.*

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού πρέπει να εντοπίζονται στο πλαίσιο του συνολικού προγράμματος ανάπτυξης του προσωπικού. Τα σχολεία θα πρέπει να λάβουν υπόψη:

- Τι εκπαίδευση έχει παρασχεθεί στο προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες ΣΥΕΠ;
- Ποιες διαδικασίες εφαρμόζονται, ώστε να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό γνωρίζει και κατανοεί το υλικό και τα διαθέσιμα μέσα και ότι είναι σε θέση να τα παρέχει με ευέλικτο τρόπο λαμβάνοντας υπόψη τους διαφορετικούς μαθησιακούς τύπους των μαθητών;
- Πώς ο επικεφαλής του προσωπικού, που είναι υπεύθυνο για τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ, διοικεί και υποστηρίζει το προσωπικό;
- Πώς οι αναπτυξιακές ανάγκες του προσωπικού συνδέονται με το συνολικό σύστημα ανάπτυξης του προσωπικού όλου του σχολείου;
- Πώς παρέχεται στο προσωπικό πληροφόρηση για ευκαιρίες κατάρτισης σχετικά με τον τομέα ΣΥΕΠ;
- Πώς αξιολογούνται τα αποτελέσματα των μέτρων κατάρτισης; Ποιος είναι υπεύθυνος για αυτό;

#### Αποτέλεσμα 9:

*Η πληροφόρηση για την αγορά εργασίας ενσωματώνεται στο πρόγραμμα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*

Σύμφωνα με αυτό το αποτέλεσμα το σχολείο και ο τοπικός φορέας ΣΥΕΠ απαιτείται να χρησιμοποιούν πληροφόρηση σχετικά με μαθητές που εγκαταλείπουν το σχολείο, ενώ τα στελέχη και οι μαθητές θα πρέπει να κάνουν συγκρίσεις με προηγούμενες σχολικές χρονιές, τοπικές, εθνικές και διεθνείς τάσεις. Το σχολείο θα πρέπει να λάβει υπόψη:

- Πώς αξιοποιείται η πληροφόρηση για τις διάφορες εκπαιδευτικές και επαγγελματικές κατευθύνσεις προς όφελος των μαθητών; (π.χ.. μαθήματα, παρουσιάσεις σε πίνακα, κτλ)
- Πώς αξιοποιεί το σχολείο τις εμπειρίες προηγούμενων μαθητών;
- Ποιες ευκαιρίες υπάρχουν, ώστε να οι μαθητές να ανταλλάσσουν απόψεις για τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές τους επιλογές;

- Τι πληροφόρηση μπορούν να βρουν οι μαθητές για την τοπική αγορά;
- Πώς χρησιμοποιούν οι καθηγητές πληροφορίες σχετικά με τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές κατευθύνσεις σε διαφορετικούς τομείς του προγράμματος σπουδών;

**Αποτέλεσμα 10:**

*Η συνεχής αναθεώρηση του προγράμματος Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού διασφαλίζει ότι οι ανάγκες όλων των μαθητών καλύπτονται.*

Η έμφαση δίνεται στην αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ σε σχέση με τις ανάγκες και τις φιλοδοξίες όλων των μαθητών. Μια τέτοια αξιολόγηση πρέπει να περιλαμβάνει τις απόψεις των ίδιων των μαθητών. Λαμβάνονται υπόψη τα αποτελέσματα από την αξιολόγηση των συστημάτων και των μηχανισμών που εφάρμοσε το σχολείο για να μετρήσει την πρόοδο των μαθητών και το πώς χρησιμοποίησε το σχολείο αυτά τα ευρήματα για να διασφαλίσει τη διαρκή βελτίωση.

Το σχολείο θα πρέπει να λάβει υπόψη αν:

- Έλαβαν μέρος οι μαθητές στις διαδικασίες αξιολόγησης
- Οι απόφοιτοι διατηρούν τακτική επαφή με το σχολείο, ώστε να ενημερώνονται για εξελίξεις στον ΣΥΕΠ.
- Πέτυχε το πρόγραμμα ΣΥΕΠ τους σκοπούς και τους στόχους του

## B.6. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO 9000 ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΣΥΕΠ

Σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες (Ιταλία, Σλοβενία, Ουγγαρία), οι υπηρεσίες Επαγγελματικού Προσανατολισμού υποχρεώνονται να υιοθετήσουν το πρότυπο ISO 9001:2000, ένα από τα ευρύτατα διαδεδομένα διεθνή συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

Η εμπειρία από τη εφαρμογή του προτύπου ISO στον τομέα ΣΥΕΠ έχει δείξει ότι:

- Ένα τέτοιο πρότυπο μπορεί να διασφαλίσει την ποιότητα υπηρεσιών σε τομείς όπου οι αρμόδιες αρχές έχουν προσδιορίσει σαφείς κανόνες και διαδικασίες για την παροχή των υπηρεσιών.
- Ακόμη όμως και σ' αυτή την περίπτωση, η εφαρμογή του προτύπου δεν ενδείκνυται λόγω του υψηλού κόστους και του επιπλέον φόρτου εργασίας που δημιουργεί η εφαρμογή του.

Στο επίκεντρο της προσέγγισης του προτύπου ISO 9001:2000 βρίσκεται η πεποίθηση ότι η αποτελεσματική επιχειρηματική διοίκηση **απαιτεί αυστηρό έλεγχο όλων των φάσεων της παροχής υπηρεσιών, δηλαδή αυστηρή τυποποίηση των διαδικασιών που εφαρμόζει ο οργανισμός και οριστικοποίηση των μεθόδων και τεχνικών για την διεκπεραίωσή τους.** Από τη στιγμή που οι διαδικασίες τυποποιούνται και επισημοποιούνται, δεν είναι πια δυνατό για έναν Λειτουργό Προσανατολισμού να πάρει, έστω και άτυπα, διαφορετική απόφαση σχετικά με τη μέθοδο που θα εφαρμόσει κατά την εκτέλεση μιας διαδικασίας. Όμως, σε όλες τις χώρες, οι φορείς Επαγγελματικού Προσανατολισμού είναι ακόμη ελεύθεροι να επιλέγουν τις μεθόδους τους για την παροχή των υπηρεσιών τους.

**Σε αδρές γραμμές, το σύστημα ISO 9001:2000 απλώς εγγυάται ότι ένας οργανισμός ακολουθεί διαδικασίες που έχουν καταγραφεί στο Εγχειρίδιο Ποιότητας. Με άλλα λόγια, το σύστημα διασφαλίζει ότι οι μέθοδοι παροχής των υπηρεσιών είναι καθορισμένες και ότι εφαρμόζονται σωστά, όπως, δηλαδή έχουν προδιαγραφεί.** Αν οι αρμόδιες αρχές για έναν τομέα (όπως του Επαγγελματικού Προσανατολισμού) δεν έχουν προσδιορίσει ένα σύνολο κανόνων και ρυθμίσεων που αφορούν στην παροχή των υπηρεσιών, τότε το σύστημα **ISO 9001:2000** δεν μπορεί να διασφαλίσει ένα συγκεκριμένο πρότυπο ποιότητας.

**Η ικανοποίηση του πελάτη** είναι ένα στοιχείο που δεν αλλάζει την εικόνα. Τα αποτελέσματα της μέτρησης ικανοποίησης του πελάτη εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη μέθοδο που χρησιμοποιείται. Για παράδειγμα, σε ένα ερωτηματολόγιο που δίνεται σε ένα δείγμα χρηστών της υπηρεσίας, είναι πιθανό να μετρηθούν πολύ διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης αλλάζοντας μόνο τη διατύπωση της ερώτησης και τις επιλογές για την απάντησή της. Τέλος, οι πελάτες δεν

είναι πάντα σε θέση να αξιολογήσουν την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών. Για παράδειγμα, στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό, οι πελάτες είναι σε θέση να αξιολογήσουν την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που τους παρέχονται στην υποδοχή, την ευγένεια του συμβούλου και τη σαφήνεια των εξηγήσεών του. Ωστόσο, δεν έχουν τα προσόντα για να αξιολογήσουν μερικά από τα πιο σημαντικά στοιχεία, όπως την πληρότητα και την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης πληροφόρησης, καθώς και την αξιοπιστία του σχεδίου δράσης που συντάσσεται με τη βοήθεια του συμβούλου.

### ***Είναι κατάλληλο ή όχι το ISO 9001:2000 και σε ποιες περιπτώσεις;***

Σε τομείς όπου η παροχή των υπηρεσιών διέπεται από συγκεκριμένη νομοθεσία, όπως ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός στη Μεγάλη Βρετανία, το σύστημα ISO 9001:2000 μπορεί να θεωρηθεί περιττό.

Το **ISO 9001:2000** έχει θέση σε χώρες (ή σε τομείς), όπου οι κανόνες και οι διαδικασίες για την παροχή των υπηρεσιών είναι μεν προκαθορισμένες, αλλά δεν επιβάλλονται από τις αρμόδιες αρχές. Μόνο σε αυτήν την περίπτωση μπορεί το **ISO 9001:2000** να βοηθήσει στην επίτευξη ενός συγκεκριμένου προτύπου ποιότητας και να διασφαλίσει την βελτίωση των προδιαγραφών ποιότητας.

Όμως, και σ' αυτήν την περίπτωση το σύστημα έχει μια σειρά σοβαρών επιπτώσεων στις επιχειρηματικές λειτουργίες και θα πρέπει να υπογραμμιστούν τα παρακάτω:

Απαιτεί μια αυστηρά προσδιορισμένη επιχειρησιακή δομή, καθώς και την τυποποίηση και καθιέρωση της πλειοψηφίας των εσωτερικών διαδικασιών. Συνήθως, οι οργανισμοί καθιερώνουν μόνο αυτές τις διαδικασίες των οποίων η τυποποίηση θεωρήθηκε κρίσιμη για τη διασφάλιση βέλτιστων προϊόντων και υπηρεσιών. Σε ένα πλαίσιο κόστους-οφέλους, ο έλεγχος από πλευράς διοίκησης μεγιστοποιείται για τις διαδικασίες-κλειδιά και ελαχιστοποιείται για άλλες. Επιπλέον, η υιοθέτηση του προτύπου **ISO 9001:2000** ωθεί τους οργανισμούς να υιοθετήσουν μια σειρά από πρόσθετες διαδικασίες, για παράδειγμα, τήρηση και έλεγχο εγγράφων και αρχείων, αναφορές διαχείρισης ποιότητας, εσωτερικούς ελέγχους, στατιστική ανάλυση, διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες. Με αυτές γίνεται περαιτέρω σπατάλη πόρων. Ένα άλλο μεγάλο μειονέκτημα, όσον αφορά στη διοίκηση, είναι ότι το **ISO 9001:2000** προβλέπει ότι υπάρχει η δυνατότητα επαλήθευσης της τήρησης των διαδικασιών σε μεταγενέστερο χρόνο. Αυτό προϋποθέτει την τήρηση αρχείων (γραπτών ή ηλεκτρονικών) με εύκολη πρόσβαση. Το ζήτημα είναι ότι πολλές επιχειρηματικές λειτουργίες διεξάγονται από τηλεφώνου ή με ανεπίσημες συναντήσεις και δεν καταγράφονται. Προκειμένου λοιπόν, να καλύπτονται οι προδιαγραφές **ISO 9001:2000**, ο οργανισμός πρέπει να αντικαταστήσει μεγάλο αριθμό των διαδικασιών του (ακόμη και αποτελεσματικών διαδικασιών) με διαδικασίες που μπορούν να επαληθευτούν από ελεγκτές/

επιθεωρητές. Έτσι, το **ISO 9001:2000** καταλήγει να είναι χρονοβόρο και δαπανηρό με αποτέλεσμα μερικοί οργανισμοί να αναπτύσσουν ένα σύστημα δύο ταχυτήτων: εξακολουθούν να τηρούν τις προβλεπόμενες από το **ISO 9001:2000** διαδικασίες, τηρώντας ψεύτικα αρχεία για να τα δείχνουν σε ελεγκτές/ επιθεωρητές και μόνο περιστασιακά (όταν πραγματοποιείται έλεγχος) ακολουθούν τις διαδικασίες που έχουν καταγραφεί στο Εγχειρίδιο Ποιότητας.

## **B.7. ΜΕΡΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΣΥΕΠ**

Ως προς το **ISO**, όπως προαναφέρθηκε, υπάρχουν χώρες (Ιταλία, Ουγγαρία κλπ) που το έχουν εφαρμόσει στον χώρο ΣΥΕΠ. Ωστόσο, πέραν του υψηλού κόστους που απαιτεί η εφαρμογή του, το πρότυπο αυτό δεν είναι κατάλληλο για την περίπτωσή μας. Το πρότυπο **ISO** προϋποθέτει ότι οι Υπηρεσίες ΣΥΕΠ στις οποίες εφαρμόζεται έχουν προσδιορίσει σαφείς κανόνες, μεθοδολογία και διαδικασίες για τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Οι διαδικασίες είναι καταγεγραμμένες στο σχετικό Εγχειρίδιο και δεν επιτρέπεται να υπάρχουν αποκλίσεις από αυτές, όμως, σε όλες τις χώρες, και βεβαίως και στη δική μας, οι φορείς Επαγγελματικού Προσανατολισμού έχουν την ευελιξία να επιλέγουν τις μεθόδους τους για την παροχή των υπηρεσιών τους, ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών τους. Δεδομένου ότι το σύστημα που θα προταθεί στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης θα καλύπτει ποικίλες Υπηρεσίες ΣΥΕΠ οι οποίες παρέχουν τις υπηρεσίες τους με διαφορετικούς τρόπους και μεθοδολογία το πρότυπο ISO δεν είναι κατάλληλο.

Ως προς τα ειδικά με τον τομέα ΣΥΕΠ συστήματα που παρουσιάστηκαν, είναι φανερό ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ τους. Μια σημαντική διαφορά είναι **αν το σύστημα εστιάζεται/ επικεντρώνεται στις διαδικασίες** που πρέπει να τηρούνται από τους φορείς παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ **ή στο περιεχόμενο αυτό καθ' εαυτό των παρεχόμενων υπηρεσιών**. Με άλλα λόγια:

- Αν το σύστημα εστιάζεται κυρίως στα εισερχόμενα του, όπως πόροι, οργάνωση και (input) ή στα εξερχόμενα του (output) δηλαδή στα αποτελέσματα των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Αν οδηγεί σε πιστοποίηση από ανεξάρτητο φορέα και αξιολογητή ή είναι απλά ένα πλαίσιο που επιτρέπει στον φορέα αυτο-αξιολόγηση και συνεχή βελτίωση του.

Το **Blueprint For Life/Work Designs** θεωρείται ένα από τα καλύτερα και διεθνώς αναγνωρισμένα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας.. Με την παραδοχή ότι η διαδικασία ΣΥΕΠ είναι αναπτυξιακή/ εξελικτική, καλύπτει όλο το εύρος των υπηρεσιών που παρέχονται σε όλα τα οργανωτικά πλαίσια και για όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα και στάδια μάθησης. Εστιάζει στο ουσιαστικό περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών και στα αποτελέσματα μάθησης που πρέπει να επιτυγχάνονται σε κάθε στάδιο ανάπτυξης. Είναι πολύτιμο εργαλείο και μπορεί να έχει πολλαπλές χρήσεις, **όμως η χρησιμότητά του ως πηγής άντλησης στοιχείων για το προτεινόμενο Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας είναι πολύ περιορισμένη**. Ο λόγος είναι ότι το προτεινόμενο Σύστημα Ποιότητας απευθύνεται σε όλες τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ και δεν

νομιμοποιείται να προσδιορίσει το ουσιαστικό περιεχόμενο υπηρεσιών ΣΥΕΠ που παρέχονται από κάθε φορέα ΣΥΕΠ.

**Το Blueprint, μπορεί, όμως, να αξιοποιηθεί από το ΕΚΕΠ για άλλους σκοπούς. Συγκεκριμένα μπορεί το ΕΚΕΠ, αφού το μελετήσει σε βάθος, να το αξιοποιήσει για να εκπονήσει κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του Επαγγελματικού Προσανατολισμού σε διάφορους τομείς, εκπαιδευτικά επίπεδα ή οργανωτικά πλαίσια και ομάδες στόχου.**

Τα συστήματα **MATRIX STANDARD** και **Investor in Careers** είναι πρότυπα ποιότητας που δεν εστιάζουν στο περιεχόμενο αλλά στις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς ΣΥΕΠ, η τήρηση των οποίων είναι προαπαιτούμενο για να διασφαλιστεί η ποιότητα στο περιεχόμενο των προσφερόμενων υπηρεσιών. Και τα δύο συστήματα οδηγούν σε πιστοποίηση από ανεξάρτητο φορέα, αλλά μπορεί να χρησιμοποιηθούν και ως εργαλεία αυτό-αξιολόγησης. Μετά από μελέτη των συστημάτων προέκυψε ότι ιδιαίτερα το **MATRIX STANDARD** προσφέρεται ως πρότυπο αναφοράς για την ανάπτυξη ενός Συστήματος Ποιότητας Πλαισίου, το οποίο να μπορεί να εφαρμοστεί σε διάφορες Υπηρεσίες ΣΥΕΠ της χώρας. Επισημαίνεται επίσης, ότι πολύ πρόσφατα η Ιρλανδία ανέπτυξε ένα Σύστημα Ποιότητας Πλαίσιο (βρίσκεται υπό έγκριση στο Ιρλανδικό Υπουργείο Παιδείας) βασιζόμενη κατά κύριο λόγο στο **MATRIX STANDARD**.

Κλείνοντας, επισημαίνουμε ότι τόσο τα κριτήρια-πλαίσιο (μετά-κριτήρια) της σχετικής μελέτης του CEDEFOP, όσο και το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM) είναι χρήσιμες πηγές άντλησης ιδεών για την παρούσα μελέτη.



## **Γ' ΜΕΡΟΣ**

### **Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΕΠ**

**Γ.1.** Το Σύστημα Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης (Σχέδιο EQUAL)

**Γ.2.** Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης – Common Assessment Framework (CAF)

**Γ.3.** Το Σύστημα Αξιολόγησης Των Κέντρων Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ)

**Γ.4.** Οι Υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΥΕΠ) στην Ελλάδα

**Γ.5.** Οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ

**Γ.6.** Παρατηρήσεις – Σχολιασμός

Ελληνικά πρότυπα διαχείρισης της ποιότητας δεν υπάρχουν με εξαίρεση το σύστημα πιστοποίησης των ΚΕΚ που συνιστά ένα άτυπο Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας στον τομέα της συνεχιζόμενης κατάρτισης. Τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας που εφαρμόζονται είναι κυρίως το ISO, σε μικρότερο βαθμό το EFQM (αλλά και πρότυπα ποιότητας όπως το HACCP, που δεν έχει περιγραφεί γιατί αφορά στις επιχειρήσεις τροφίμων).

**Στο τρίτο μέρος της μελέτης** παρουσιάζεται το Σύστημα Ποιότητας που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο ενός πιλοτικού σχεδίου της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL και έχει δοκιμαστεί μόνο πιλοτικά. Η προσπάθεια την οποία έχει ξεκινήσει από το 2000, το Υπουργείο Εσωτερικών, για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση - Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης – Common Assessment Framework (CAF) -. Εν συνεχεία, περιγράφεται το Σύστημα πιστοποίησης και αξιολόγησης των Κέντρων Συνεχιζόμενης Κατάρτισης που έχει θεσπίσει το ΕΚΕΠΙΣ από το 1996 και συνεχίζει να βελτιώνεται και να εμπλουτίζεται με νέους μηχανισμούς και νέες διαδικασίες. Αν και αφορά στη συνεχιζόμενη κατάρτιση και όχι στον τομέα ΣΥΕΠ, ορισμένα συστατικά του και κάποιες από τις διαδικασίες παρουσιάζουν ενδιαφέρον και θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν στο προτεινόμενο πρότυπο. Τέλος, παρουσιάζεται εν συντομία όλο το πλέγμα των Υπηρεσιών ΣΥΕΠ που λειτουργούν στη χώρα και το οποίο πρέπει να καλυφθεί από το προτεινόμενο Πρότυπο Διαχείρισης της Ποιότητας. Το Τρίτο Μέρος κλείνει με ένα σύντομο σχολιασμό.

## Γ.1. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (ΣΧΕΔΙΟ EQUAL)

Στο πλαίσιο πιλοτικού Έργου με τίτλο «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης<sup>1</sup>» που χρηματοδοτήθηκε από την Κοινοτική Πρωτοβουλία EQUAL αναπτύχθηκε ένα Σύστημα Ποιότητας (Σ.Π.) που είναι κατάλληλο για Υπηρεσίες Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης (Υπηρεσίες του ΟΣΣΑ), που παρέχουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ σε πληθυσμιακές ομάδες, οι οποίες αντιμετωπίζουν πολλά και μεγάλα εμπόδια πρόσβασης και ένταξης στην αγορά εργασίας. Ειδικότερα, **ο Οργανισμός Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης** (ΟΣΣΑ) στον οποίον αναφέρεται το σύστημα μπορεί να θεωρηθεί, σύμφωνα με τη σχετική μελέτη, ένα Κέντρο Προώθησης στην Απασχόληση, μια Υπηρεσία σύνδεσης κατάρτισης-απασχόλησης, μια Υπηρεσία Απασχόλησης μη κυβερνητικής οργάνωσης κλπ.

Βασική αρχή του Έργου απετέλεσε η συμμετοχή των ίδιων των συντελεστών του, η οποία υιοθετήθηκε σε όλες τις φάσεις με την εμπλοκή μελών κοινωνικά ευπαθών ομάδων στο σχεδιασμό, στην ανάπτυξη, στην αξιολόγηση και στην ανατροφοδότηση του Σ.Π. Ενδεικτικά αναφέρονται οι δράσεις κατάρτισης συμβούλων, όπου ενεπλάκησαν μεταξύ άλλων άνεργοι τσιγγάνοι, μετανάστες, πρόσφυγες και μέλη διαφορετικών εθνο-πολιτισμικών ομάδων, οι οποίοι καταρτίστηκαν ως σύμβουλοι και συμμετείχαν σε ενέργειες πιλοτικής εφαρμογής μερών του Συστήματος.

Είναι ένα πλήρες και αξιόλογο Σύστημα Ποιότητας, κατάλληλο για υπηρεσίες Συμβουλευτικής Απασχόλησης (employment counseling) που προδιαγράφει επακριβώς το περιεχόμενο των παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών: πώς πρέπει να λειτουργούν, ποιες διεργασίες να εφαρμόζουν, ποια έντυπα να χρησιμοποιούν και ποιες οδηγίες να ακολουθούν. Στο σύστημα αυτό προσδιορίζεται όλη τη Συμβουλευτική διαδικασία, από την προσέγγιση της ομάδας στόχου και την αρχική ενημέρωσή της μέχρι την αναγκαία δικτύωση της Υπηρεσίας με άλλους φορείς, την παρακολούθηση και τα αποτελέσματα των παρεχόμενων Συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με το σύστημα, η διαδικασία παροχής υπηρεσιών αποτελείται από δώδεκα φάσεις:

<sup>1</sup> Το έργο «Ανάπτυξη Συστήματος Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής στήριξης και Απασχόλησης» της ΚΠ EQUAL σχεδιάστηκε, υλοποιήθηκε και ανατροφοδοτήθηκε μέσω αξιολόγησης στο πλαίσιο της Αναπτυξιακής Σύμπραξης (Α.Σ.) E – QUALITY με εταίρους φορείς τους εξής: ΚΕΚ – ΙΝΕ/ ΓΣΕΕ (συντονιστής φορέας), ΚΕΝΤΡΟ ΓΥΝΑΙΚΕΙΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΩΝ, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΕΕΤΑΑ, ΟΑΕΔ, ΟΕΕΚ, ΚΕΘΙ, ΑΔΕΠ, ΔΕΟΒ, ΔΗΜΟΣ ΣΥΚΕΩΝ, ΔΙΚΤΥΟ ΡΟΜ, ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ, ΕΚΕΠΣ.

1. **Προσέγγιση:** αναφέρεται στη προσέλκυση ατόμων συγκεκριμένης ομάδας στόχου, τα οποία αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα ένταξης στην αγορά εργασίας και δεν έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ΣΥΕΠ.
2. **Ενημέρωση:** προβλέπονται δράσεις ενημέρωσης συμβατές με τις ανάγκες της ομάδας στόχου. (ενημερωτικό υλικό διαφόρων μορφών και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών)
3. **Υποδοχή:** αναφέρεται στην υποδοχή του ενδιαφερόμενου ή της ομάδας ενδιαφερομένων στο χώρο του ΟΣΣΑ, στο πλαίσιο κατάλληλου περιβάλλοντος και βάσει συγκεκριμένου θεωρητικού και μεθοδολογικού πλαισίου, ώστε να διασφαλίζεται η καλή σχέση και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ υπευθύνου υποδοχής – και του πελάτη/ πολίτη.
4. **Διερεύνηση - Διάγνωση Αναγκών και Δυνατοτήτων:** αναφέρεται η διαδικασία **διερεύνησης - διάγνωσης** των αναγκών του πελάτη/ πολίτη προκειμένου, σε ένα επόμενο στάδιο, να σκιαγραφηθεί το προφίλ του και να καθοριστούν οι αναγκαίες υποστηρικτικές ενέργειες.
5. **Προσδιορισμός του Προφίλ του πελάτη:** επιδιώκεται η συστηματική και επιστημονικά **έγκυρη καταγραφή** των βασικών χαρακτηριστικών που συνθέτουν το προφίλ του πελάτη/ πολίτη, επί τη βάση των στοιχείων που έχουν προκύψει από τη διερεύνηση των αναγκών και δυνατοτήτων του.
6. **Σχεδιασμός και Εφαρμογή Ενεργειών Στήριξης:** αναφέρεται στο σχεδιασμό, τον προγραμματισμό και την παροχή υπηρεσιών Επαγγελματικής Συμβουλευτικής και Στήριξης της Απασχόλησης που μπορεί να περιλαμβάνουν ενδυνάμωση (empowerment), ένταξη σε πρόγραμμα κατάρτισης, ενίσχυση της επιχειρηματικότητας των πελατών/ πολιτών και, τελικά, ένταξη στην αγορά εργασίας.
7. **Υποστήριξη για Ένταξη:** Αναφέρεται στο σχεδιασμό και στην εφαρμογή υπηρεσιών στήριξης των ωφελούμενων ενός ΟΣΣΑ, με κατάλληλα μέσα και συνεργασίες, με σκοπό την ένταξη στην αγορά εργασίας.
8. **Υποστήριξη μετά την Ένταξη:** Προβλέπεται ο σχεδιασμός και η εφαρμογή ενός συστήματος Παρακολούθησης και Συμβουλευτικής Στήριξης των ωφελούμενων μετά την τοποθέτησή τους σε θέσεις εργασίας. Απώτερος σκοπός είναι να αποβούν αποτελεσματικές

οι υπηρεσίες ΣΥΕΠ που παρασχέθηκαν στους ωφελούμενους για την ένταξη τους στην αγορά εργασίας. Εδώ, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνονται ενέργειες πληροφόρησης και στήριξης των εργοδοτών που απασχολούν ωφελούμενους.

**9. Προσδιορισμός Αναγκών Ομάδας Στόχου:** Προβλέπεται η διερεύνηση, και καταγραφή των αναγκών που χαρακτηρίζουν την κοινωνική ομάδα, στην οποία ο ΟΣΣΑ αποσκοπεί να παρέχει υπηρεσίες ΣΥΕΠ.

**10. Διερεύνηση και Προσδιορισμός Αναγκών Αγοράς Εργασίας:** Περιλαμβάνει την ανάπτυξη και εφαρμογή συγκεκριμένης μεθοδολογίας για τη συστηματική διερεύνηση και αποτύπωση των αναγκών της αγοράς εργασίας, προσεγγίζοντας εργοδότες καθώς και τη δικτύωση με τους φορείς διαμεσολάβησης με την αγορά εργασίας (Εθνικό Παρατηρητήριο Απασχόλησης του ΟΑΕΔ κτλ.)

**11. Δικτύωση:** Αναφέρεται στην ανάπτυξη **συνεργασιών** μεταξύ συντελεστών των τοπικών κοινωνιών, οι οποίοι «εμπλέκονται» στο πεδίο της απασχόλησης και σε παρεμφερή πεδία όπως: Πληροφόρηση/ Ενημέρωση, Επαγγελματική Συμβουλευτική, Κατάρτιση.

**12. Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων - Ανατροφοδότηση .** Η διαδικασία αυτή αναφέρεται στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών που συνθέτουν το Σύστημα Ποιότητας. Αναπτύσσεται και εφαρμόζεται μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης των αποτελεσμάτων του συστήματος ποιότητας συνολικά και ανά διεργασία.

Υπογραμμίζεται ότι το παραπάνω σύστημα δεν έχει άμεση χρησιμότητα για το προτεινόμενο ΣΔΠ. Θα είναι, ωστόσο, πολύ χρήσιμο όταν το ΕΚΕΠ προχωρήσει στην ανάπτυξη ΣΔΠ για εξειδικευμένες Υπηρεσίες ΣΥΕΠ.

## **Γ.2. ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ - COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK (CAF)**

Η σημασία που η Απόφαση της Λισσαβόνας έδωσε στη διαχείριση της ποιότητας, στον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία δεν θα μπορούσε παραλείψει τη δημόσια διοίκηση. Το **Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ)** είναι ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας που αφορά στο δημόσιο τομέα των χωρών μελών της Ε.Ε. Είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας των Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης που είναι υπεύθυνοι για τη Δημόσια Διοίκηση. Θεωρείται ένα εύκολο στη χρήση του εργαλείο, που βοηθά τους φορείς του δημοσίου τομέα σε όλη την Ευρώπη να χρησιμοποιήσουν τεχνικές διοίκησης ολικής ποιότητας και να βελτιώσουν την απόδοσή τους Έχει επηρεαστεί από το Πρότυπο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Διοίκηση Ποιότητας (European Foundation Quality Management - **EFQM**) και το πρότυπο ποιότητας του Γερμανικού Πανεπιστημίου Διοικητικών Επιστημών **Speyer**.

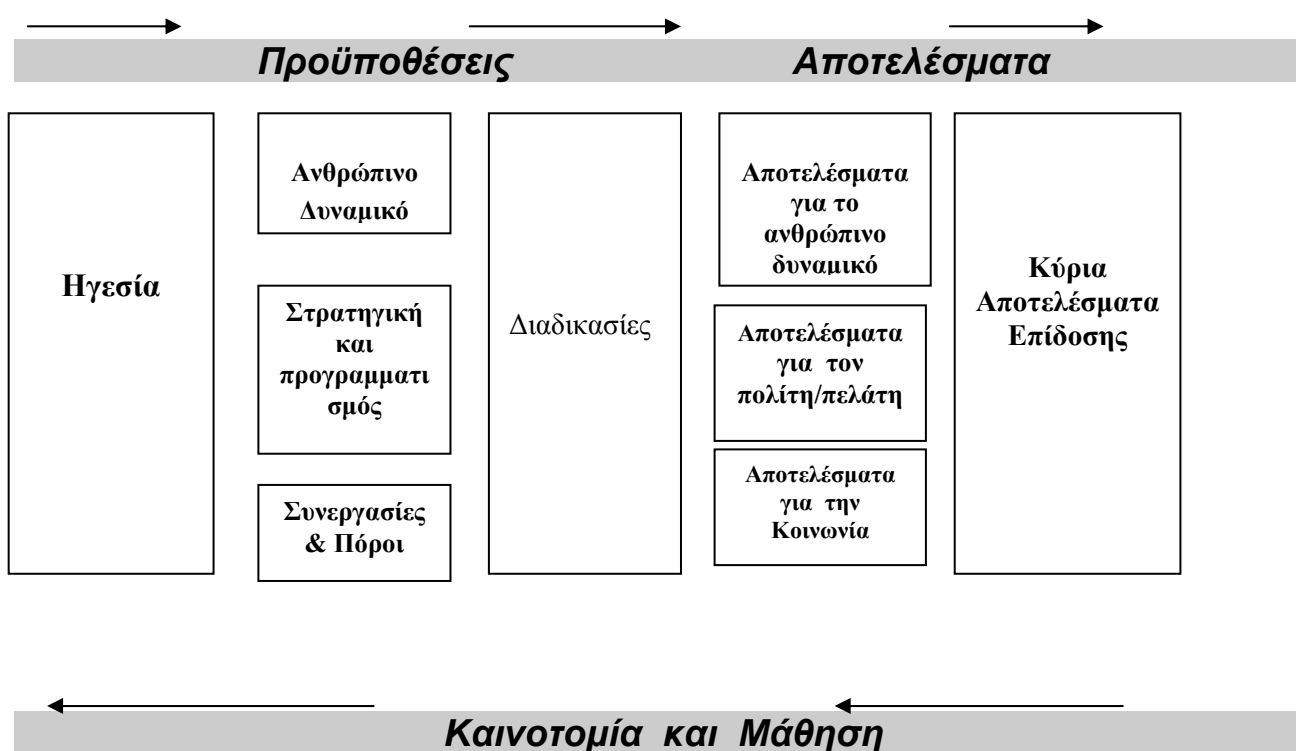
Το **ΚΠΑ** παρέχει ένα πλαίσιο αυτό-αξιολόγησης που είναι εννοιολογικά παρόμοιο με τα κύρια μοντέλα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ιδιαίτερος με το **EFQM**, αλλά έχει διαμορφωθεί ειδικά για τις οργανώσεις του δημοσίου τομέα, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορές τους.

Το **ΚΠΑ** έχει τέσσερις κυρίους **σκοπούς**:

1. να εισαγάγει στη Δημόσια Διοίκηση τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και προοδευτικά να την οδηγήσει, μέσω της χρήσης και της κατανόησης της αυτο-αξιολόγησης, από την αλληλουχία των δραστηριοτήτων «Προγραμματισμός-Εκτέλεση» σε έναν ολοκληρωμένο κύκλο ποιότητας αποτελούμενο από τον Προγραμματισμό, την Εκτέλεση, τον Έλεγχο και την Ανάδραση,
2. να διευκολύνει την αυτο-αξιολόγηση μιας δημόσιας οργάνωσης, ώστε να αποτυπωθεί επαρκώς η υφιστάμενη κατάσταση και να σχεδιαστούν δράσεις βελτίωσης,
3. να αποτελέσει τη «γέφυρα» μεταξύ των διαφορετικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται στη διοίκηση ποιότητας,
4. να διευκολύνει τη συγκριτική μάθηση μεταξύ των οργανώσεων του δημοσίου τομέα.

Η **δομή** του είναι η ακόλουθη:

## ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΠΑ



Η **δομή** των εννέα κριτηρίων προσδιορίζει τα κύρια σημεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη σε οποιαδήποτε οργανωτική ανάλυση. Τα κριτήρια 1 έως 5 αφορούν τις προϋποθέσεις μιας οργάνωσης. Οι προϋποθέσεις καθορίζουν το τι κάνει η οργάνωση και πώς προσεγγίζει τα έργα που της έχουν ανατεθεί, ώστε να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Τα κριτήρια 6 έως 9 αφορούν τα αποτελέσματα που επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση ως προς τους πολίτες/ πελάτες, το ανθρώπινο δυναμικό, την κοινωνία και τα βασικά αποτελέσματα μέσω μετρήσεων της ικανοποίησης των πολιτών από τη λειτουργία μιας δημόσιας οργάνωσης. Η δομή των εννέα κριτηρίων προσδιορίζει τα κύρια σημεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη σε οποιαδήποτε οργανωτική ανάλυση. Κάθε κριτήριο χωρίζεται σε έναν αριθμό υποκριτηρίων, τα οποία προσδιορίζουν τα κύρια ζητήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη όταν αξιολογείται μια οργάνωση.

Από το 2000 μέχρι το 2005 περίπου 900 ευρωπαϊκές υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης χρησιμοποιούν το ΚΠΑ για να βελτιώσουν τη λειτουργία τους, όμως και εκτός Ευρώπης υπάρχει μεγάλο ενδιαφέρον για το ΚΠΑ π.χ. από την Κίνα, τη Μέση Ανατολή, τη Δομινικανή Δημοκρατία και τη Βραζιλία.

### **Γ.3. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΚΕΚ)**

Τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης - ΚΕΚ είναι δομές που δημιουργούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην 110328/ 21-02-2005 Υπουργική Απόφαση και δραστηριοποιούνται στη διαβίου συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση. Συγκεκριμένα, τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης παρέχουν συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση σε εργαζόμενους/ ες, άνεργους/ες από 16 έως 65 ετών καθώς και σε ειδικές ομάδες που απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό, όπως μακροχρόνια άνεργους/ες, γυναίκες, άνεργους/ες 45 - 65 ετών, μετανάστες, παλιννοστούντες, πρόσφυγες κλπ.

Η ποιότητα των παρεχόμενων από τα ΚΕΚ υπηρεσιών κατάρτισης αλλά και η βέλτιστη αξιοποίηση των Ευρωπαϊκών και εθνικών πόρων που διαχειρίζονται τα ΚΕΚ διασφαλίζεται μέσω της εφαρμογής ενός Συστήματος Πιστοποίησης, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης, το οποίο ανέπτυξε και υλοποιεί το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Σ.Ε.Κ. & Σ.Υ.Υ. (ΕΚΕΠΙΣ). Πρόκειται για ένα Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας το οποίο περιλαμβάνει κριτήρια, μεθόδους και διαδικασίες που αποσκοπούν τόσο στην πιστοποίηση των ΚΕΚ και ουσιαστικά στην αδειοδότησή τους ως φορέων παροχής επαγγελματικής κατάρτισης όσο και στο συνεχή έλεγχο της τήρησης των κριτηρίων και των όρων πιστοποίησης καθώς και στη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας τους.

**Σκοπός** του συστήματος είναι:

- η βελτίωση της παρεχόμενης συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης στα πλαίσια της διαβίου μάθησης και των αρχών της εκπαίδευσης ενηλίκων,
- η ενίσχυση των επαγγελματικών προσόντων και ικανοτήτων των εργαζομένων, των ανέργων και των ευάλωτων κοινωνικά ομάδων,
- η διευκόλυνση της ένταξης του ανθρώπινου δυναμικού στην απασχόληση και στην αγορά εργασίας,
- η αύξηση της αξιοπιστίας των φορέων επαγγελματικής κατάρτισης.

Συγκεκριμένα, το σύστημα αυτό αποτελείται από δύο μέρη:

1. Το σύστημα πιστοποίησης των ΚΕΚ
2. Το σύστημα συνεχούς παρακολούθησης και αξιολόγησής τους



## 1. Το Σύστημα Πιστοποίησης

Τα κριτήρια πιστοποίησης των ΚΕΚ, που προσδιορίζονται με μεγάλη σαφήνεια στη σχετική απόφαση, αφορούν: α) στην εκπαιδευτική εμπειρία των φορέων καθώς και την οργάνωση και λειτουργία τους, β) στο διευθυντικό, επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό, γ) στο εκπαιδευτικό προσωπικό, δ) στην κτιριακή υποδομή και ε) στον εξοπλισμό τους, τις ακριβείς προϋποθέσεις και τα κριτήρια που πρέπει να πληροί ένα ΚΕΚ προκειμένου να πιστοποιηθεί ως Κέντρο Συνεχιζόμενης Κατάρτισης.

**Η διαδικασία πιστοποίησης** περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

- 1) Το ΚΕΚ συμπληρώνει σχετική αίτηση και καταθέτει στο ΕΚΕΠΙΣ φάκελο μαζί με όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αποδεικνύουν ότι πληροί τις σχετικές προϋποθέσεις που προβλέπονται στη σχετική Υπουργική Απόφαση
- 2) Ο φάκελος παραλαμβάνεται και ελέγχεται όσον αφορά στην πληρότητά του από διμελή επιτροπή στελεχών του ΕΚΕΠΙΣ.
- 3) Πραγματοποιούνται επιτόπιοι έλεγχοι από τριμελείς επιτροπές, οι οποίες αποτελούνται από ένα/ μια υπάλληλο του ΕΚΕΠΙΣ, ένα/ μια διπλωματούχο μηχανικό και ένα/ μια ανεξάρτητο εμπειρογνώμονα με εξειδίκευση σε θέματα επαγγελματικής κατάρτισης ή/ και απασχόλησης. Ο επιτόπιος έλεγχος επιβεβαιώνει ότι τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο φάκελο είναι ακριβή και με βάση αυτά, αξιολογεί/ βαθμολογεί το ΚΕΚ
- 4) Εν συνεχεία συγκαλείται Γνωμοδοτική Επιτροπή, αποτελούμενη από το/ τη Γενικό/ ή Διευθυντή/ ρια του ΕΚΕΠΙΣ, ένα/ μια εκπρόσωπο των αρμόδιων υπηρεσιών για την εφαρμογή, τον έλεγχο και την αξιολόγηση των δράσεων κατάρτισης και προώθησης της απασχόλησης του Γ' ΚΠΣ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και ένα/ μια εκπρόσωπο του ΟΑΕΔ. Σκοπός της Επιτροπής αυτής είναι να επιβεβαιώσει τις διαδικασίες ελέγχου, αξιολόγησης και βαθμολόγησης των επιτροπών και να εισηγηθεί προς το Δ.Σ. του ΕΚΕΠΙΣ την πιστοποίηση ή μη του ΚΕΚ
- 5) Το Δ.Σ. του ΕΚΕΠΙΣ πιστοποιεί όσα ΚΕΚ πληρούν τα προκαθορισμένα κριτήρια, σύμφωνα με την εισήγηση της Γνωμοδοτικής Επιτροπής.

Στους στόχους του συστήματος συμπεριλαμβάνονται η θέσπιση ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων αξιολόγησης της παρεχόμενης από τα ΚΕΚ κατάρτισης και των διαδικασιών προώθησης των εκπαιδευόμενων στην απασχόληση καθώς και η εφαρμογή ενιαίων μεθόδων και κριτηρίων μέτρησης της προόδου.

Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση των υπό πιστοποίηση ΚΕΚ γίνεται με βάση τους παρακάτω τέσσερις άξονες κριτηρίων:

α) Εμπειρία, Οργάνωση, Λειτουργία και Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών

β) Διευθυντικό και Επιστημονικό Προσωπικό

γ) Υλικοτεχνική Υποδομή

δ) Συνέντευξη με το/τη Διευθυντή/τρια Κατάρτισης

Με την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας, το ΚΕΚ νομιμοποιείται να λειτουργεί.

## **2. Σύστημα Συνεχούς Παρακολούθησης και Αξιολόγησης**

Όπως προαναφέρθηκε το περιγραφόμενο σύστημα, πέρα από την αρχική πιστοποίηση περιλαμβάνει και σύστημα συνεχούς παρακολούθησης και αξιολόγησης. Αυτό οδηγεί στην ανανέωση της πιστοποίησης και συνίσταται:

- **στο συνεχή έλεγχο** των πιστοποιημένων στοιχείων και των όρων πιστοποίησης
- **στην παρακολούθηση και αξιολόγηση** των ΚΕΚ

**α. Ο συνεχής έλεγχος** αφορά στην τήρηση των πιστοποιημένων στοιχείων και των όρων πιστοποίησης των ΚΕΚ, και συγκεκριμένα την κτιριακή υποδομή, τον τεχνικό εξοπλισμό και το στελεχιακό δυναμικό του ΚΕΚ. Ο έλεγχος των στοιχείων αυτών πραγματοποιείται μέσω της συμπλήρωσης, από το ΚΕΚ, του **Έντυπου Συνεχούς Ελέγχου** που αποστέλλει το ΕΚΕΠΙΣ κάθε χρόνο. Στο έντυπο αυτό, καταγράφεται κάθε αλλαγή στα πιστοποιημένα στοιχεία.

**β. Η παρακολούθηση και αξιολόγηση** των ΚΕΚ πραγματοποιείται με δύο τρόπους: πρώτον, με τη συμπλήρωση ειδικού εντύπου και δεύτερον, με επιτόπιες επισκέψεις

Πρώτον, τα ΚΕΚ συμπληρώνουν κάθε δύο χρόνια το **Έντυπο Συλλογής Στοιχείων του ΕΚΕΠΙΣ**, καταγράφοντας όλα τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για την αξιολόγηση των κριτηρίων που θα αναφερθούν στη συνέχεια. Τα δεδομένα αυτά καταγράφονται ηλεκτρονικά σε ένα λογισμικό που έχει αναπτύξει το ΕΚΕΠΙΣ. Στη συνέχεια, γίνεται έλεγχος πληρότητας και μετά επεξεργασία των ποσοτικών δεδομένων, από το ΕΚΕΠΙΣ, με τη χρήση δεικτών αξιολόγησης, οι οποίοι καθορίζονται από τη Υπουργική Απόφαση όπως και η βαθμολογία που αντιστοιχεί σε κάθε τιμή που παίρνουν οι δείκτες αυτοί.

Δεύτερον, **τις επιτόπιες επισκέψεις** πραγματοποιούν διμελείς επιτροπές αποτελούμενες από ένα στέλεχος του ΕΚΕΠΙΣ και ένα ανεξάρτητο αξιολογητή. Στοχεύουν στην εξακρίβωση όλων των στοιχείων που έχουν δηλωθεί στο ειδικό Έντυπο Συλλογής στοιχείων και στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση του ΚΕΚ σύμφωνα με τα κριτήρια παρακολούθησης και αξιολόγησης των ΚΕΚ.

**Τα κριτήρια της παρακολούθησης και αξιολόγησης** είναι ποιοτικά και ποσοτικά και οργανώνονται σε τρεις ενότητες:

- **Οργάνωση και λειτουργία**, όπου εξετάζονται:
  - α) ο επιχειρησιακός σχεδιασμός και συγκεκριμένα η υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης, ο καθορισμός μετρήσιμων στόχων, οι μηχανισμοί ενημέρωσης, πληροφόρησης και επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού, η εξωτερική αξιολόγηση και η πιστοποίηση που διαθέτει το ΚΕΚ β) η διάδοση και προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών του ΚΕΚ και ειδικότερα η διοργάνωση και η συμμετοχή σε εκδηλώσεις, η παραγωγή έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού.
- **Ποιότητα της Κατάρτισης**, στην οποία συμπεριλαμβάνονται τα συστήματα σχεδιασμού, υλοποίησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της κατάρτισης και ειδικότερα όσον αφορά:
  - α) *στους εκπαιδευόμενους*: η συμμετοχή ατόμων από ευάλωτα κοινωνικές ομάδες, το σύστημα επιλογής, η παροχή υπηρεσιών στήριξης και καθοδήγησης σε θέματα εκπαίδευσης, η παρακολούθηση και αξιολόγηση της εκπαιδευτικής πορείας και η παροχή υπηρεσιών προσαρμοσμένων σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες
  - β) *στους εκπαιδευτές*: η εφαρμογή των αρχών της εκπαίδευσης ενηλίκων και η παρακολούθηση και αξιολόγηση των εκπαιδευτών
  - γ) *στο εκπαιδευτικό έργο*: οι υλοποιηθείσες ώρες κατάρτισης, ο αριθμός των εκπαιδευόμενων που εγκατέλειψαν το πρόγραμμα, ο αριθμός των εκπαιδευόμενων γυναικών και των ατόμων από ευάλωτες κοινωνικά ομάδες, η επιτυχία σε εξετάσεις πιστοποίησης, η υλοποίηση πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις, η παρακολούθηση και αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και τέλος η ανάκληση προγραμμάτων από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- **Προώθηση στην Απασχόληση**, όπου εξετάζονται οι υπηρεσίες Συμβουλευτικής στήριξης των εκπαιδευόμενων και ειδικότερα:
  - α) η παρακολούθηση των καταρτιζόμενων μετά τη κατάρτιση, οι μηχανισμοί στήριξης και η παροχή Συμβουλευτικών υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των ευάλωτων κοινωνικά ομάδων
  - β) η απορρόφηση των εκπαιδευόμενων στην αγορά εργασίας και συγκεκριμένα η γενική απορρόφηση 3 μήνες μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης, η απορρόφηση γυναικών, ατόμων από ευάλωτες κοινωνικά ομάδες και η απορρόφηση των εκπαιδευόμενων στις επιχειρήσεις πρακτικής άσκησης

Κλείνοντας, επισημαίνεται ότι οι ανεξάρτητοι αξιολογητές που χρησιμοποιούνται από το ΕΚΕΠΙΣ προέρχονται από το Μητρώο του ΕΚΕΠΙΣ καθώς και το Ενιαίο Μητρώο Αξιολογητών του Υπουργείου Απασχόλησης και στελεχώνουν τα κλιμάκια επί τόπου αξιολόγησης αφού παρακολουθήσουν ειδικό πρόγραμμα «Επιμόρφωσης Αξιολογητών». Το ειδικό αυτό πρόγραμμα διαρκεί 54 ώρες και αφορά σε θέματα εργασίας, εκπαίδευσης ενηλίκων και αξιολόγησης.

## **Γ.4. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ (ΣΥΕΠ) ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Στην Ελλάδα, η διαμόρφωση πολιτικής και η εφαρμογή συστημάτων Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΥΕΠ) είναι αρμοδιότητα δύο κυρίως δημόσιων φορέων, του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΥΠΕΠΘ), το οποίο είναι υπεύθυνο για τον ΕΠ του μαθητικού πληθυσμού και του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, το οποίο έχει την ευθύνη για τον ΕΠ του εργατικού δυναμικού. Τα κύρια όργανα εφαρμογής της κυβερνητικής πολιτικής στο θέμα του ΕΠ είναι το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο (ΠΙ) όσον αφορά το ΥΠΕΠΘ και ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) όσον αφορά το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. Οι βασικοί στόχοι όπως διατυπώνονται και από τους δύο αρμόδιους φορείς (ΠΙ και ΟΑΕΔ), δηλαδή η πληροφόρηση, η υποστήριξη στη λήψη επαγγελματικών αποφάσεων και η ανάπτυξη δεξιοτήτων για την ανεύρεση εργασίας είναι κοινοί.

Οι Υπηρεσίες ΣΥΕΠ που εποπτεύονται από το ΥΠΕΠΘ παρέχονται στο πλαίσιο του σχολείου (σχολική τάξη, ΓΡΑΣΕΠ, ΓΡΑΣΥ) ή εκτός σχολείου στα ΚΕΣΥΠ. Οι Υπηρεσίες ΣΥΕΠ που εποπτεύονται από το Υπουργείο Απασχόλησης παρέχονται στα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ) και στα Κέντρα Επαγγελματικού Προσανατολισμού του ΟΑΕΔ.

Εκτός του παραπάνω πλαισίου, υπηρεσίες ΣΥΕΠ παρέχονται στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (Γραφεία Διασύνδεσης) οι οποίες αφορούν κυρίως στη διασύνδεση της ανώτατης εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας και στην προώθηση στην απασχόληση των αποφοίτων της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Επιπλέον, έχουν συσταθεί και λειτουργούν διάφορες υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού και σε άλλα οργανωμένα πλαίσια (ΜΚΟ, τοπική αυτοδιοίκηση, ΚΕΚ, κλπ).

Από το 1997, συντονιστικό ρόλο μεταξύ όλων των φορέων που παρέχουν ΣΥΕΠ έχει το **Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού - ΕΚΕΠ** το οποίο εδρεύει στην Αθήνα και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΥΠΕΠΘ) και του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. Πιο συγκεκριμένα, το ΕΚΕΠ υποστηρίζει τεχνικά και επιστημονικά τα παραπάνω Υπουργεία και είναι φορέας συντονισμού, υποστήριξης, πιστοποίησης και ενδυνάμωσης της δράσης όσων προσφέρουν υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την απασχόληση, καθώς και φορέας εκπαιδευτικής και επαγγελματικής πληροφόρησης. Ένας από τους ρόλους του ΕΚΕΠ είναι η ανάπτυξη σύγχρονων μεθόδων, τεχνικών, εργαλείων και μέσων Συμβουλευτικής και ΕΠ,

καθώς και η αξιολόγηση και πιστοποίηση της ποιότητας και επάρκειας προσόντων των φορέων και ατόμων που προσφέρουν Συμβουλευτική και ΕΠ.

### ***Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση***

**Ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός (ΣΕΠ)** εφαρμόζεται σε δύο επίπεδα:

**A. σε επίπεδο σχολικής τάξης**, ως μάθημα (που όμως δεν βαθμολογείται) στο πλαίσιο του ωρολογίου προγράμματος, βάσει συγκεκριμένου αναλυτικού προγράμματος, στη Γ΄ Γυμνασίου και Α΄ Γενικού Λυκείου, αξιοποιώντας το υλικό ΕΠ που έχει αναπτύξει ο Τομέας ΣΕΠ του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου (βλ <http://sep.pi-schools.gr>). Ειδικότερα, στα Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑΛ), το πρόγραμμα ΣΕΠ που υλοποιείται στο πλαίσιο της τάξης, είναι ενταγμένο στο μάθημα «Εργασιακό Περιβάλλον» του κάθε Εκπαιδευτικού Τομέα

**B. σε επίπεδο δομών**, ως ατομική ή/και ομαδική υποστήριξη, πληροφόρηση και συμβουλευτική Επαγγελματικού Προσανατολισμού, στις εξής δομές που οργανώθηκαν και λειτουργούν για το σκοπό αυτό:

- στα **Γραφεία Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΓΡΑΣΕΠ)** τα οποία λειτουργούν μέσα σε σχολικές μονάδες της γενικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης,
- στα **Γραφεία Συμβουλευτικής (ΓΡΑΣΥ)** που λειτουργούν στα Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑΛ).
- στα **Κέντρα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΚΕΣΥΠ)**, τα οποία λειτουργούν σε νομαρχιακό επίπεδο (δηλαδή σε όλες τις πρωτεύουσες των νομών και σε κάποιες περιπτώσεις και σε άλλες μεγάλες πόλεις) και έχουν αναπτύξει αξιόλογη δραστηριότητα στο τομέα ΣΥΕΠ.

Επιπλέον, σε όλες τις σχολικές μονάδες της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ο/η εκπαιδευτικός που ασχολείται με τον ΣΕΠ μπορεί να υλοποιήσει προγράμματα «Αγωγής Σταδιοδρομίας», δηλαδή υποστηρικτικές δράσεις με τη μορφή 'έργου' (project) επιλέγοντας θεματολογία που σχετίζεται με τον ΣΕΠ (για παράδειγμα, οργάνωση ενημερωτικών συναντήσεων και ομιλιών με επαγγελματίες της περιοχής, ανάλυση κάποιων επαγγελμάτων, έρευνα των ευκαιριών απασχόλησης σε τοπικό επίπεδο κτλ.)

Τέλος, θα πρέπει να αναφερθεί η ιστοσελίδα του ΣΕΠ, η οποία αναπτύχθηκε από το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, καθώς και το δίκτυο ηλεκτρονικής επικοινωνίας "ΝΕΣΤΩΡ" (το πανελλήνιο δίκτυο υπολογιστών του ΣΕΠ, το οποίο αποτελείται από τα ΚΕΣΥΠ, τα Γραφεία ΣΕΠ

και τα ΓΡΑΣΥ όλης της χώρας), καλύπτοντας την ανάγκη της γρήγορης και έγκυρης μετάδοσης πληροφοριών στους/στις μαθητές/τριες τα στελέχη ΣΕΠ καθώς και σε όλους/ες τους/τις ενδιαφερόμενους/ες. Ο Τομέας ΣΕΠ έχει προβεί σε ακόμη μια καινοτόμο δραστηριότητα, τη δημιουργία και λειτουργία του Γραφείου ΣΕΠ για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες και Άτομα Κοινωνικά Αποκλεισμένα, στους χώρους του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου.

### **Απασχόληση**

Ο ΟΑΕΔ, ως το κύριο όργανο εφαρμογής της κυβερνητικής πολιτικής για την απασχόληση, στοχεύει στη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας και την προώθηση του εργατικού δυναμικού στην απασχόληση. Παράλληλα, είναι αρμόδιος και για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ στο εργατικό δυναμικό της χώρας. Ο ΟΑΕΔ προσφέρει υπηρεσίες Επαγγελματικού Προσανατολισμού:

- Α. Στα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ)
- Β. Στα Γραφεία των Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων (ΕΚΟ)
- Γ. Στο Πρότυπο Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΠΚΕΠ)
- Δ. Στις Σχολές Μαθητείας (ΕΠΑΣ Μαθητείας)

ως εξής:

**Α. Στα ΚΠΑ (25 στην περιοχή Αττικής, 5 στην Θεσσαλονίκη, και από 1 έως 2 σε κάθε νομό της χώρας), παρέχονται οι ακόλουθες υπηρεσίες Ε.Π.:**

#### **1) Εξατομικευμένη προσέγγιση σε όλους τους εγγεγραμμένους ανέργους.**

Πρόκειται για μια Συμβουλευτική διαδικασία, κατά την οποία ο εργασιακός σύμβουλος, μέσω της συνέντευξης προσεγγίζει τον άνεργο με στόχο να διαγνώσει τις ανάγκες του και να τον κατατάξει ανάλογα στις προσφερόμενες εναλλακτικές λύσεις ( άμεση τοποθέτηση σε θέση εργασίας, πρόγραμμα κατάρτισης, Συμβουλευτική μεθόδων αναζήτησης εργασίας, πρόγραμμα απόκτησης εργασιακής εμπειρίας κτλ) . Στη συνέχεια, σύμβουλος και πελάτης συζητούν τις πιθανές επιλογές που τους προσφέρει το επιλεγμένο «επίπεδο υποστήριξης» και καταλήγουν σε κάποιες οι οποίες διατυπώνονται στο «ατομικό σχέδιο δράσης» του ανέργου. Η όλη τη διαδικασία προβλέπει τη χρησιμοποίηση ειδικών εντύπων.

Η όλη διαδικασία της Εξατομικευμένης Προσέγγισης αναπτύχθηκε κατά την περίοδο 2001 - 2004 και υποστηρίζεται από ηλεκτρονικό δίκτυο (on line) που το διαχειρίζεται η εταιρία του ΟΑΕΔ, « ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ Α.Ε.».

Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι προσλήφθηκαν από τον ΟΑΕΔ σε 3 φάσεις με διαφορετικά

προσόντα κάθε φορά. Σε όλες τις περιπτώσεις, πριν αναλάβουν τα καθήκοντά τους οι Εργασιακοί Σύμβουλοι παρακολούθησαν σύντομη εισαγωγική κατάρτιση.

## **2) Τεχνικές αναζήτησης εργασίας σε ομάδες ανέργων.**

Σε 23 ΚΠΑ όπου υπάρχουν οι κατάλληλες προϋποθέσεις (χώρος και εξειδικευμένο προσωπικό), λειτουργούν προγράμματα τεχνικών αναζήτησης εργασίας ανέργων, διάρκειας 8 ημερών.

## **3) Ομαδικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός ανέργων**

Σε 25 περίπου ΚΠΑ όπου υπάρχουν οι κατάλληλες προϋποθέσεις (χώρος και ειδικευμένο προσωπικό) λειτουργούν προγράμματα ομαδικού Ε.Π.

## **4) Επιχειρηματική Συμβουλευτική σε ομάδες ανέργων**

Έχει ξεκινήσει σε ορισμένα ΚΠΑ η λειτουργία προγραμμάτων Επιχειρηματικής Συμβουλευτικής σε ανέργους που επιθυμούν να μάθουν πώς θα ξεκινήσουν κάποια επιχειρηματική δραστηριότητα

## **Β. Στα Γραφεία των Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων (ΕΚΟ)**

Στα Γραφεία ΕΚΟ που βρίσκονται σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο, υπηρετούν Εργασιακοί Σύμβουλοι, Ψυχολόγοι και Σύμβουλοι Επαγγελματικού Προσανατολισμού, οι οποίοι παρέχουν όλες τις προαναφερθείσες υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ε.Π. σε ανέργους που ανήκουν σε διάφορες κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες.

## **Γ. Στο Πρότυπο Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΠΚΕΠ).**

Στο ΠΚΕΠ που βρίσκεται στην Αθήνα παρέχονται οι ακόλουθες υπηρεσίες Ε.Π.:

**Επαγγελματικός Προσανατολισμός σε ομάδες ανέργων:** Σε 12 ΚΠΑ του Λεκανοπεδίου Αττικής δεν υπάρχουν οι προϋποθέσεις για να λειτουργήσουν ομαδικά προγράμματα Ε.Π. Για το λόγο αυτό, από τον Μάρτιο του 2006, με κοινή τους απόφαση της Ειδικής Υπηρεσίας ΚΠΑ και της Δ/σης Επαγγελματικού Προσανατολισμού, ανατέθηκε στο ΠΚΕΠ η διενέργεια των προγραμμάτων ομαδικού ΕΠ. Έτσι λοιπόν, οι εργασιακοί σύμβουλοι των παραπάνω 12 ΚΠΑ παραπέμπουν στο ΠΚΕΠ ανέργους; που χρειάζονται υπηρεσίες ΕΠ.

## **Δ. Στις Σχολές Μαθητείας (ΕΠΑΣ Μαθητείας).**



Στις Σχολές Μαθητείας του ΟΑΕΔ επαναλειτούργησε, μετά από διακοπή αρκετών χρόνων, **το πρόγραμμα του Ενεργού Επαγγελματικού Προσανατολισμού**. Απευθύνεται σε νέους 15 -18 ετών και στόχος του είναι να προάγει την αυτογνωσία των νέων, να τους δώσει πληροφόρηση για εκπαιδευτικά και επαγγελματικά θέματα και κυρίως να τους δώσει την δυνατότητα της ενεργούς συμμετοχής τους, τόσο σε εργαστήρια ειδικοτήτων των σχολών, όσο και στην αγορά εργασίας με επισκέψεις σε χώρους δουλειάς.

### ***Η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση***

Αρκετά Πανεπιστήμια ή συγκεκριμένες πανεπιστημιακές σχολές καθώς και Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ) έχουν ιδρύσει και λειτουργούν **Γραφεία Διασύνδεσης Σπουδών και Σταδιοδρομίας** τα οποία χρηματοδοτήθηκαν από Ευρωπαϊκά Προγράμματα. Τα Γραφεία αυτά παρέχουν υπηρεσίες Συμβουλευτικής και ΕΠ, πληροφόρησης αλλά κυρίως υπηρεσίες διασύνδεσης της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας, μέσω της παροχής πληροφόρησης αλλά και της υλοποίησης συγκεκριμένων ενεργειών (Ημερίδες, Ημέρες Σταδιοδρομίας κλπ). Εξυπηρετούν φοιτητές και απόφοιτους/ες των συγκεκριμένων σχολών ή πανεπιστημίων στις οποίες ανήκουν, χωρίς να διακρίνουν ειδικές ομάδες.

### ***Λοιπές Υπηρεσίες***

Υπηρεσίες ΣΥΕΠ παρέχονται και από μια σειρά άλλων φορέων, σε διαφορετικά αλλά οργανωμένα πλαίσια. Συγκεκριμένα:

**Τα Κέντρα Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Γυναικών σε Θέματα Απασχόλησης και Κοινωνικής Ένταξης**, τα οποία παρέχουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ σε γυναίκες άνεργες, απειλούμενες από ανεργία ή εργαζόμενες που επιθυμούν να επαναπροσανατολιστούν. Τα Κέντρα Πληροφόρησης δημιουργήθηκαν από το Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας (ΚΕΘΙ) με τη συνεργασία της Γενικής Γραμματείας Ισότητας και την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στο επίπεδο της **μεταδευτεροβάθμιας αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης**<sup>2</sup>, έγιναν δύο πιλοτικές προσπάθειες παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ στους σπουδαστές των Δημοσίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ): η πρώτη, κατά την περίοδο μεταξύ 1994-1997 σε τρία δημόσια ΙΕΚ (Πάτρας, Λαμίας, Κομοτηνής) και η δεύτερη, στα δημόσια ΙΕΚ της Θεσσαλονίκης (2004). Επισημαίνεται ότι ο ΟΕΕΚ έχει ήδη ιδρύσει 114 νέα Γραφεία Επαγγελματικής Ανάπτυξης και Σταδιοδρομίας στο πλαίσιο του ΕΠΕΑΕΚ II του 3<sup>ου</sup> Κ.Π.Σ. Επίσης υπηρεσίες ΣΥΕΠ παρέχονται

---

<sup>2</sup> **Απόσπασμα από τους υπό έκδοση Οδηγούς ΣΥΕΠ του ΕΚΕΠ**

από ορισμένα ιδιωτικά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) στους/στις σπουδαστές/τριες τους.

Στο πλαίσιο της τοπικής αυτοδιοίκησης υπηρεσίες ΣΥΕΠ παρέχονται από φορείς που ανήκουν στους δήμους. Συγκεκριμένα, υλοποιούνται προγράμματα Επαγγελματικού Προσανατολισμού για νέους/ες, γονείς, άνεργους/ες και γυναίκες ενώ παράλληλα, λειτουργούν συμβουλευτικοί σταθμοί καθώς και κέντρα πληροφόρησης.

Στην Ελλάδα επίσης, υπάρχουν οργανισμοί και φορείς που παρέχουν, περιστασιακά, υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού. Πρόκειται συνήθως για πιλοτικά προγράμματα που υλοποιούνται στα πλαίσια ευρωπαϊκών Έργων και αφορούν σε ειδικές ομάδες-στόχους. Τέτοιοι φορείς είναι:

- Η Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς (ΓΓΝΓ), η οποία οργανώνει και λειτουργεί Κέντρα Πληροφόρησης Νεότητας, Προγράμματα Προσανατολισμού για φυλακισμένους κλπ. Στους σκοπούς της συμπεριλαμβάνεται η παροχή ΕΠ από τη Διεύθυνση Αναπτυξιακών Πρωτοβουλιών Απασχόλησης και τη Διεύθυνση Πληροφόρησης Εκδηλώσεων και Διεθνούς Συνεργασίας.
- Η Γενική Γραμματεία Λαϊκής Επιμόρφωσης (ΓΓΛΕ), η οποία εντάσσει τη Συμβουλευτική στα προγράμματα κοινωνικού αποκλεισμού που υλοποιεί ενώ, παράλληλα, αναπτύσσει αυτοτελείς δραστηριότητες Προσανατολισμού σε συνεργασία με άλλους φορείς (π.χ. δήμους).
- Η ΓΣΕΕ, μέσω του **Ινστιτούτου Εργασίας** - ΙΝΕ (Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου που αποτελεί το επιστημονικό όργανο της ΓΣΕΕ), οργάνωσε και λειτούργησε τις δομές πληροφόρησης και Συμβουλευτικής υποστήριξης άνεργων νέων και γυναικών.
- Διάφορες υπηρεσίες του τομέα Υγείας και Πρόνοιας π.χ. σε νοσοκομεία, κέντρα ψυχικής υγιεινής, μονάδες αποτοξίνωσης, μονάδες υποδοχής παλιννοστούντων
- Η Εκκλησία
- Οι Ένοπλες Δυνάμεις, που στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς τους εφαρμόζουν ένα πιλοτικό πρόγραμμα Ε.Π. και Ανάθεσης Ειδικοτήτων.

Θα πρέπει, επίσης, να αναφερθούν τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ), τα οποία παρέχουν συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση και υλοποιούν προγράμματα καταπολέμησης κοινωνικού αποκλεισμού. Σε όλα αυτά τα προγράμματα, συμπεριλαμβάνονται ενότητες που αφορούν στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό των ατόμων που συμμετέχουν καθώς και στη βελτίωση των δεξιοτήτων τους σχετικά με την αναζήτηση εργασίας.

Τέλος, περιστασιακά και με δικές τους δαπάνες, ορισμένες μεγάλες επιχειρήσεις παρέχουν υπηρεσίες Πληροφόρησης, Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού στο προσωπικό τους. Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας και Επαγγελματικό Προσανατολισμό παρέχουν και ιδιωτικές

εταιρίες και κέντρα ΕΠ, στα οποία ο/η ενδιαφερόμενος/η, κυρίως μαθητές/τριες αλλά και ενήλικες, καταβάλει χρηματικό ποσό, προκειμένου να του δοθούν οι παραπάνω υπηρεσίες. Σύντομα ωστόσο, πρόκειται να δημιουργηθεί ένα θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο θα πρέπει να λειτουργούν τα εν λόγω κέντρα (βάσει του Νόμου 3227/09-02-2004 και της ΚΥΑ που θα προωθήσουν τα Υπουργεία Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας). Το ΕΚΕΠ που έχει την ευθύνη της πιστοποίησης των φορέων ΣΥΕΠ έχει προωθήσει για επεξεργασία, διαβούλευση και έγκριση στα αρμόδια Υπουργεία τη σχετική ΚΥΑ.

## Γ.5. ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΣΥΕΠ

Τα στελέχη που παρέχουν υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού στην Ελλάδα παρουσιάζουν μεγάλη ανομοιογένεια όσον αφορά στα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα που διαθέτουν. Το γεγονός αυτό οφείλεται κυρίως στα διαφορετικά πλαίσια παροχής ΣΥΕΠ αλλά και στην έλλειψη σχετικού νομοθετικού πλαισίου. Κατά συνέπεια, κάθε φορέας καθορίζει αυτόνομα τα απαιτούμενα προσόντα των Λειτουργών του. Πιο συγκεκριμένα:

**Στο χώρο της Μέσης Εκπαίδευσης**, οι υπηρεσίες ΣΥΕΠ παρέχονται από Λειτουργούς διαφορετικών τυπικών και ουσιαστικών προσόντων και εμπειρίας. Οι Καθηγητές Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού – που παρέχουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ στην τάξη καθώς και στα ΓΡΑΣΕΠ και ΓΡΑΣΥ - είναι **εκπαιδευτικοί διαφόρων ειδικοτήτων**. Μικρός αριθμός αυτών έχουν επιμορφωθεί στο αντικείμενο. Οι Λειτουργοί των ΚΕΣΥΠ είναι επίσης εκπαιδευτικοί, με τουλάχιστον 5ετή θητεία στην εκπαίδευση και καταρτισμένοι είτε ως Σύμβουλοι Επαγγελματικού Προσανατολισμού είτε ως Ειδικοί της Πληροφόρησης. Πολύ μικρός αριθμός αυτών έχουν πραγματοποιήσει μεταπτυχιακές σπουδές.

**Στο πλαίσιο του ΟΑΕΔ**, ο μικρός αριθμός Λειτουργών ΣΥΕΠ που υπηρετεί στη Διεύθυνση Επαγγελματικού Προσανατολισμού είναι πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης, ανθρωπιστικών σπουδών οι οποίοι έχουν παρακολουθήσει ετήσιο επιμορφωτικό πρόγραμμα στο αντικείμενο. Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι των ΚΠΑ είναι πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης, διαφόρων αντικειμένων, οι οποίοι έχουν παρακολουθήσει ένα σύντομο εισαγωγικό πρόγραμμα κατάρτισης. Μικρός αριθμός Εργασιακών Συμβούλων που προσλήφθηκαν πρόσφατα διαθέτουν μόνο απολυτήριο Λυκείου και έχουν παρακολουθήσει ένα σύντομο εισαγωγικό πρόγραμμα κατάρτισης.

Οι Λειτουργοί **των Γραφείων Διασύνδεσης της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης** είναι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, αλλά – οι περισσότεροι τουλάχιστον - χωρίς εξειδίκευση ή έστω κάποια επιμόρφωση τον τομέα ΣΥΕΠ. Συνήθως, αποκτούν εμπειρικά τις δεξιότητες που απαιτεί η παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ.

**Στις λοιπές Υπηρεσίες ΣΥΕΠ**, οι Λειτουργοί είναι συνήθως απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης οι οποίοι αποκτούν εμπειρικά τις δεξιότητες που απαιτεί η παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Ειδικές Υπηρεσίες ΣΥΕΠ όπως τα Κέντρα Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Γυναικών σε Θέματα Απασχόλησης και Κοινωνικής Ένταξης στελεχώνονται από Συμβούλους Υποδοχής Γυναικών, Κοινωνικής Ένταξης, Απασχόλησης και Επιχειρηματικού Σχεδίου, καθώς και από Νομικούς Συμβούλους, οι οποίοι/ες είναι πτυχιούχοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με μεταπτυχιακούς τίτλους και συγκεκριμένα ψυχολόγοι, κοινωνιολόγοι, κοινωνικοί Λειτουργοί, πολιτικοί επιστήμονες, κτλ επιμορφωμένες σε γυναικεία θέματα.

Τέλος, **τα ιδιωτικά Κέντρα/ Γραφεία ΣΥΕΠ** στελεχώνονται κυρίως από ψυχολόγους με μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών στη Ψυχολογία, τη Συμβουλευτική, ή άλλους σχετικούς τομείς, χωρίς, τις περισσότερες φορές, όμως, χωρίς εξειδίκευση στον τομέα ΣΥΕΠ.

Αξίζει να αναφερθεί, ότι στην πλειονότητα των χώρων εργασίας ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός ασκείται κυρίως από πτυχιούχους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ανθρωπιστικής κατεύθυνσης (Ψυχολογίας, Κοινωνιολογίας, Κοινωνικής Εργασίας, κ.α.). Εξαίρεση αποτελεί ο ΟΑΕΔ του οποίου οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ -Επαγγελματικοί Σύμβουλοι και Εργασιακοί Σύμβουλοι – μπορεί να έχουν κάνει πανεπιστημιακές σπουδές και σε άλλους τομείς (νομικοί, οικονομικοί κυρίως).

## Γ.6. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ

Από την έρευνα που έγινε στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης, αλλά και από την ευρύτερη εμπειρία της αναδόχου, προκύπτει ότι στους φορείς ΣΥΕΠ του δημόσιου τομέα - με εξαίρεση τον Σχολικό Επαγγελματικό Προσανατολισμό που εφαρμόζεται στην τάξη και που είναι σύμφωνος με το σχετικό αναλυτικό πρόγραμμα - δεν υπάρχει ένα ρητά διατυπωμένο κανονιστικό πλαίσιο.

**Ειδικότερα, στο χώρο του ΥΠΕΠΘ τα ΚΕΣΥΠ** ιδρύθηκαν με το Ν. 2525/1997. Στη λειτουργία των ΚΕΣΥΠ αναφέρεται, επίσης, και ο μεταγενέστερος νόμος 2986/2002 (ΦΕΚ 24, τ. Α', 13-02-2002) άρθρο 8 περί «Οργανωτικών θεμάτων υπηρεσιών και σχολικών μονάδων», παρ. 3β. Εκεί ορίζεται ότι με ΠΔ που θα εκδοθεί με πρόταση των Υπουργών Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Οικονομικών καθορίζονται, μεταξύ άλλων:

- οι ειδικότεροι σκοποί των ΚΕ.ΣΥ.Π, η διοικητική τους εξάρτηση, η οργάνωση και ο τρόπος λειτουργίας τους,
- τα προσόντα και τα καθήκοντα των Λειτουργών του
- το ύψος της αποζημίωσης, καθώς και τα κριτήρια, τα όργανα και η διαδικασία επιλογής των αποσπώμενων στα ΚΕΣΥΠ εκπαιδευτικών, και τέλος,
- τα όργανα και η διαδικασία απόσπασής τους όπως και οι λόγοι ανάκλησης των αποσπάσεων αυτών.

**Σημειώνεται, ότι το προβλεπόμενο από το σχετικό Νόμο ΠΔ δεν έχει ακόμη εκδοθεί.**

**Ως προς τις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ που παρέχονται από στελέχη του ΟΑΕΔ**, οι μόνες οι οποίες ακολουθούν σαφώς προδιαγεγραμμένη διαδικασία και ειδικά σχεδιασμένα έντυπα/ υλικό είναι οι ακόλουθες:

- Η **Εξατομικευμένη Προσέγγιση ΣΥΕΠ** που απευθύνεται στους εγγεγραμμένους ανέργους και παρέχεται από τους Εργασιακούς Συμβούλους των ΚΠΑ του ΟΑΕΔ.
- Το **πρόγραμμα Ενεργού Επαγγελματικού Προσανατολισμού** που υλοποιείται από τους Επαγγελματικούς Συμβούλους του ΟΑΕΔ στους δυνάμει υποψηφίους των Σχολών Μαθητείας

Οι λοιπές υπηρεσίες αν και παρέχονται από στελέχη ειδικά καταρτισμένα και με μακρόχρονη εμπειρία στο αντικείμενο δεν διέπονται από κάποιο συγκεκριμένο κανονιστικό πλαίσιο.

## **Δ' ΜΕΡΟΣ**

### **ΠΡΟΤΥΠΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΕΠ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

**Δ.1. ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΟ, ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

**Δ.2. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

**Δ.3. ΧΑΡΑΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

**Δ.4. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ/ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**Δ.5. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΕΠ**

**Δ.6. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΣΥΕΠ**

**Δ.7. ΕΠΟΠΤΕΙΑ, ΣΥΝΕΧΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ, ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

**Δ.8. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ, ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**Δ.9. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

**Δ.10. ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΚΕΠ**

**Δ.11. ΑΠΟ ΤΗ ΜΕΛΕΤΗ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΔΠ  
ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**IAEVG Ethical Standards**

**IAEVG: International Competencies for Educational and Vocational Guidance  
Practitioners**



Το τέταρτο μέρος της μελέτης αποτελείται από έντεκα κεφάλαια (Δ.1.-Δ.11). Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζονται εισαγωγικά στοιχεία για το Σύστημα, όπως η έννοια και η αναγκαιότητα του ΣΔΠ μαζί με τους σκοπούς του, η εμβέλειά του, το πλαίσιο εφαρμογής του, η θεωρητική και εμπειρική του αφετηρία, τα χαρακτηριστικά του, αρχές που ελήφθησαν υπόψη για τη διάρθρωσή του και τέλος μερικοί εννοιολογικοί προσδιορισμοί. Στο **δεύτερο κεφάλαιο** παρουσιάζονται οι λειτουργίες του συστήματος καθώς και η διάρθρωσή του. Στα **κεφάλαια 3 έως 10** παρουσιάζονται οι οκτώ βασικοί μηχανισμοί που συναποτελούν τη δομή και λειτουργία του συστήματος. Τέλος, στο **ενδέκατο** και τελευταίο κεφάλαιο καταχωρούνται μερικές ιδέες για περαιτέρω ενέργειες που κρίνονται απαραίτητες για την εφαρμογή του συστήματος, και γίνεται αναφορά στο Εγχειρίδιο Ποιότητας που εισάγεται στο Παράρτημα.

Η διαμόρφωση της πρότασης αυτής συνάντησε μια σειρά **προβλημάτων**, τα οποία στην πραγματικότητα καθιστούν δύσκολη, σε αυτή τη φάση, την οριστικοποίηση του ΣΔΠ. Το κυριότερο από τα προβλήματα αυτά σχετίζεται με την ασάφεια σχετικά με την θεσμική πραγματικότητα μέσα στην οποία πρέπει το ΕΚΕΠ να διαμορφώσει και να εφαρμόσει το προτεινόμενο ΣΔΠ. Η ασάφεια αυτή σχετίζεται άμεσα με την **καθυστέρηση υπογραφής των δύο βασικών ΚΥΑ** (εκ των οποίων η μία αφορά στη πιστοποίηση της επάρκειας των προσόντων των Λειτουργών ΣΥΕΠ και η άλλη στην πιστοποίηση των Ιδιωτικών Γραφείων και Κέντρων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ) που έχει προτείνει το ΕΚΕΠ. Αυτές οι δύο ΚΥΑ είναι καθοριστικές ως προς τον τρόπο με τον οποίον το ΕΚΕΠ θα εφαρμόσει τις σχετικές λειτουργίες του συστήματος ποιότητας και οι οποίες προσδιορίζουν ένα μεγάλο μέρος του Συστήματος. Έτσι, η πρόταση εκ των πραγμάτων αφήνει εκκρεμότητες που πρέπει να μελετηθούν σε επόμενη φάση.

## Δ.1. ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΟ, ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΜΠΕΙΡΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

### Έννοια, Αναγκαιότητα και Σκοποί του Συστήματος

Με τον όρο «**Σύστημα**» στην παρούσα μελέτη νοείται ένα σύνολο αλληλοεξαρτώμενων και αλληλοεπηρεαζόμενων δομικών και λειτουργικών στοιχείων, καθένα από τα οποία επηρεάζει άμεσα τη λειτουργία κάθε άλλου μέρους αλλά και του συνόλου. Τα στοιχεία αυτά παρουσιάζονται σε επόμενα σημεία της εργασίας.

Η **αναγκαιότητα** του ΣΔΠ συνδέεται άμεσα με μια σειρά παραμέτρων που άπτονται της λειτουργίας των υπηρεσιών ΣΥΕΠ στη χώρα μας, αλλά και των εξελίξεων και των απαιτήσεων στο πλαίσιο της ΕΕ στο πεδίο αυτό της κοινωνικής δραστηριότητας. Τόσο το Π.Δ., με βάση το οποίο ιδρύθηκε το ΕΚΕΠ όσο και η Νομοθεσία που αναφέρεται σε ρόλους που έχουν προσδιοριστεί για το ΕΚΕΠ (π.χ. Ν. 3227/ 2004) περιέχουν δραστηριότητες που συνδέονται άμεσα με την εξασφάλιση ποιότητας στην υλοποίηση υπηρεσιών ΣΥΕΠ στην Ελλάδα και παραπέμπουν σε ανάλογους ρόλους για το ΕΚΕΠ.

Επιπρόσθετα, οι ρόλοι που έχει αναλάβει το ΕΚΕΠ στο πλαίσιο των υποχρεώσεων της χώρας μας στην ΕΕ επιβάλλουν την ενασχόληση του ΕΚΕΠ με τον τομέα της ποιότητας στο χώρο ευθύνης του. Ανάλογους ρόλους έχουν αναλάβει κέντρα σε άλλες χώρες της ΕΕ. Στην περίπτωση της Ελλάδας, το ΕΚΕΠ αποτελεί νομοθετημένο φορέα για τη χάραξη εθνικής πολιτικής και στρατηγικής στον τομέα ΣΥΕΠ.

Από τα ανωτέρω αναδεικνύονται και οι **σκοποί** τους οποίους καλείται να υπηρετήσει τον προτεινόμενο ΣΔΠ. *Ενδεικτικά, τέτοιοι στόχοι είναι :*

1. Η διευκόλυνση του ΕΚΕΠ στην επιτυχή υλοποίηση του ρόλου του ως φορέα διασφάλισης της ποιότητας παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ στην Ελλάδα.
2. Δημιουργία μιας κουλτούρας ποιότητας και συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που προσφέρονται στη χώρα μας μέσα από τη διαδικασία διαχείρισης της ποιότητας.
3. Αναβάθμιση της ποιότητας των Λειτουργιών ΣΥΕΠ μέσα από τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας.
4. Βελτίωση της διαχείρισης των θεμάτων που συνδέονται με τις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ όπως δημιουργία μητρώων, παροχή πληροφοριών κτλ., με παράλληλη βελτίωση της διαχειριστικής ικανότητας του ΕΚΕΠ στον τομέα υπηρεσιών ΣΥΕΠ.
5. Εξασφάλιση μιας σειράς χαρακτηριστικών στον τομέα διαχείρισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ όπως διαφάνεια, αντικειμενικότητα, ισότητα κτλ.

## **Εμβέλεια και Αποστολή του Συστήματος**

α) Το προτεινόμενο σύστημα είναι σχεδιασμένο να καλύπτει ένα ευρύ **πεδίο** φορέων που προσφέρουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ στην Ελλάδα. Ταυτόχρονα, να παρέχει τη δυνατότητα επέκτασης κάλυψης στην περίπτωση που οι εξελίξεις στο χώρο αυτό επιβάλλουν ή διευκολύνουν τη δημιουργία φορέων και υπηρεσιών ή και πρακτικών που σήμερα δεν υφίστανται ή το μετασηματισμό των υφισταμένων φορέων. Ειδικότερα, η εμβέλεια του συστήματος καλύπτει φορείς του δημόσιου τομέα, του ημι-δημόσιου τομέα, της τοπικής αυτοδιοίκησης και του ιδιωτικού τομέα. Οι φορείς αυτοί έχουν περιγραφεί συνοπτικά σε προηγούμενο μέρος της παρούσας μελέτης.

β) Επειδή το **αντικείμενο** ΣΥΕΠ είναι ευρύτατο λόγω της διεπιστημονικότητάς του και οι τομείς και χώροι εφαρμογής του είναι πολλοί παραμένοντας άγνωστοι σε ένα μέρος της πρακτικής στη χώρα μας, οι λειτουργίες που καλύπτονται κάτω από τον γενικό τίτλο ΣΥΕΠ είναι πάμπολλες. Απαιτείται συνεπώς προσοχή στον προσδιορισμό τους, αλλά και ευρύτητα αντίληψης όσον αφορά το τι ακριβώς συνιστά «Συμβουλευτική και Επαγγελματικό Προσανατολισμό», για το ενδεχόμενο μελλοντικών προεκτάσεων του θεσμικού και επιστημονικού περιεχομένου του θεσμού ΣΥΕΠ.

Ενδεικτικά, γίνεται δεκτό στην εργασία αυτή ότι στις λειτουργίες ΣΥΕΠ εντάσσονται:

1. Οι καθαυτό λειτουργίες της Συμβουλευτικής, όπως αυτές προσδιορίζονται από τη θεωρία της και τη διεθνή πρακτική εφαρμογής της.
2. Οι καθ'αυτό λειτουργίες Προσανατολισμού με κάθε έννοια και εφαρμογή του (Προσωπικού, Εκπαιδευτικού, Επαγγελματικού, Κοινωνικού κτλ.). Ειδικότερα, εντάσσονται:
  - Η πληροφόρηση (προσωπική, εκπαιδευτική, επαγγελματική, κοινωνική κτλ.) και γενικά η περιβαλλοντογνωσία (συμπεριλαμβανομένης της κοινωνιογνωσίας).
  - Η επαγγελματική τοποθέτηση και γενικά η διευκόλυνση εύρεσης εργασίας και επιτυχούς ένταξης σε έναν επαγγελματικό χώρο. Γενικότερα κάθε είδους τοποθέτηση σε νέα περιβάλλοντα.
  - Η διευκόλυνση ένταξης, επανένταξης και επιτυχούς προσαρμογής σε νέα περιβάλλοντα, καθώς και η διευκόλυνση της κάθε είδους μετάβασης από μια κατάσταση σε μια άλλη.
  - Η διευκόλυνση των ήδη εργαζομένων για τη διατήρηση μιας εργασίας και η επιτυχής εξέλιξη σε αυτήν ή μετάβαση σε άλλη.

- Η παραπομπή σε ειδικότερους φορείς παροχής υπηρεσιών, όταν αυτό θεωρείται ως η πιο ενδεδειγμένη ή αναγκαία λύση.
- Η διευκόλυνση της λήψης αποφάσεων σε όλα τα πλαίσια και σε όλα τα επίπεδα που λαμβάνονται αποφάσεις.
- Η διευκόλυνση ατόμων ή ομάδων στην προσπάθειά τους για επίτευξη αυτογνωσίας και βελτίωση της αυτο-αντίληψής τους κοκ.

γ). Μεταξύ των ομάδων-στόχων συγκαταλέγονται:

- Μαθητές/τριες
- Ενήλικες, είτε άνεργοι είτε εργαζόμενοι
- Επαναπατριζόμενοι
- Οικονομικοί μετανάστες
- Άτομα που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες και έχουν ειδικές ανάγκες.

### **Πλαίσιο Εφαρμογής του Συστήματος**

Το πλαίσιο μέσα στο οποίο θα εφαρμοστεί το προτεινόμενο ΣΔΠ προσδιορίζεται από τα διάφορα υποσυστήματα του περιβάλλοντος που συνθέτουν την πραγματικότητα στη χώρα μας. Συνεπώς, κύριοι τομείς είναι ο δημόσιος, ο τομέας του ευρύτερου δημόσιου, της τοπικής αυτοδιοίκησης και του ιδιωτικού χώρου. Τα υποσυστήματα, δε, τα οποία συναποτελούν αυτό το περιβάλλον είναι η Εκπαίδευση, η Απασχόληση/ η αγορά εργασίας, η Οικονομία, η Διοίκηση, μαζί με το ευρύτατο νομοθετικό πλαίσιο, η Εκκλησία, το σωφρονιστικό σύστημα, ο Στρατός κοκ.

Ιδιαίτερο ρόλο παίζει η σχετική νομοθεσία, εκείνη που προσδιορίζει τη λειτουργία του ΕΚΕΠ αλλά και τη λειτουργία των φορέων που αποτελούν ευθύνη εποπτείας του ΕΚΕΠ σε σχέση με την εφαρμογή των υπηρεσιών ΣΥΕΠ (ΠΔ ίδρυσης ΕΚΕΠ, ΚΥΑ πιστοποίησης, Ν. 3227/04 για ίδρυση ιδιωτικών γραφείων και κέντρων ΣΥΕΠ και πιστοποίησή τους κτλ.), η οποία βέβαια κατά καιρούς τροποποιείται.

α. Ιδιαίτερα στο ΠΔ 232/ 29-7-1998, ιδρυτικό του ΕΚΕΠ, ορίζονται μεταξύ άλλων τα εξής:

#### **Άρθρο 1. Σκοποί του ΕΠΕΠ**

Οι σκοποί του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΚΕΠ) είναι:

α) Η επιστημονική και τεχνική υποστήριξη των αρμόδιων φορέων των Υπουργείων Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας στο σχεδιασμό και την εφαρμογή Εθνικής Πολιτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

β) Η ανάπτυξη της επικοινωνίας και ο συντονισμός της δράσης των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων παροχής υπηρεσιών Επαγγελματικού Προσανατολισμού, με σκοπό τη βελτίωση των ήδη παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω της συνεχούς ενημέρωσης και ανταλλαγής πληροφοριών.

γ) Η δημιουργία Εθνικού Δικτύου Ενημέρωσης και Πληροφόρησης όλων των ενδιαφερομένων φορέων και προσώπων σε θέματα εκπαίδευσης και κατάρτισης και ανταλλαγών με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

δ) Η παροχή κάθε είδους και μορφής υπηρεσιών Επαγγελματικού Προσανατολισμού προς τους αρμόδιους φορείς των υπουργείων Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, τα κέντρα και τους φορείς επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, τις επιχειρήσεις, καθώς και τις οργανώσεις των εργοδοτών και εργαζομένων.

ε) Η εκπαίδευση, κατάρτιση και επιμόρφωση στελεχών του τομέα Επαγγελματικού Προσανατολισμού σε συνεργασία ή / και συμπληρωματικά με τους υπάρχοντες φορείς (δομές) των δύο Υπουργείων.

στ). Η πιστοποίηση της επάρκειας προσόντων Στελεχών Επαγγελματικού Προσανατολισμού και η τήρηση αντίστοιχου μητρώου.

ζ) Η ανάπτυξη κριτηρίων και προτύπων μεθόδων αξιολόγησης ανθρώπινου δυναμικού για εκπαίδευση και κατάρτιση.

η) Η συνεργασία για θέματα της αρμοδιότητάς του με Οργανισμούς, Κέντρα και Ινστιτούτα της ημεδαπής και της αλλοδαπής προς επίτευξη των στόχων του.

θ). Η διοργάνωση συνεδρίων, ημερίδων και άλλων παρεμφερών εκδηλώσεων σχετικά με τα θέματα της αρμοδιότητάς του.

ι) Η εκπόνηση και ανάθεση ερευνών, μελετών και προγραμμάτων για την επίτευξη των σκοπών του.

.....

### **Άρθρο 3: Αρμοδιότητες του ΔΣ του ΕΚΕΠ**

.....

στ) Συγκροτεί επιτροπές ή ομάδες εργασίας από τα μέλη του και τα στελέχη του Κέντρου ή και με τη συμμετοχή εμπειρογνομόνων του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα της ημεδαπής ή αλλοδαπής για τη μελέτη και εισήγηση ειδικών θεμάτων.

.....»

Β. Στον Ν. 3227/2004, Κεφ. Γ' «προϋποθέσεις και διαδικασία λειτουργίας ιδιωτικών γραφείων και κέντρων παροχής υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού» προβλέπονται ζητήματα που έχουν άμεσο ενδιαφέρον για την παρούσα μελέτη.

Γ. Στο σχέδιο ΚΥΑ που τέθηκε στη διάθεση του αναδόχου, με θέμα «Πιστοποίηση της επάρκειας των προσόντων των Λειτουργών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Συγκρότηση και τήρηση σχετικών μητρώων», το οποίο εκδίδεται σε εφαρμογή των διατάξεων του κεφ. Γ' του Ν 3227/ 2004 (βλ. ανωτέρω), περιγράφονται αναλυτικά ίσως υπερβολικά αναλυτικά, οι διαδικασίες πιστοποίησης των Λειτουργών/

φυσικών προσώπων, η συγκρότηση και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Πιστοποίησης και της Επιτροπής Εξέτασης Ενστάσεων, τα επίπεδα πιστοποίησης, τα προσόντα ανά επίπεδο κτλ.

Δ. Επίσης, στο σχέδιο της ΚΥΑ που τέθηκε στη διάθεση του αναδόχου, με θέμα *Πιστοποίηση των ΙΓΣΥΕΠ και ΙΚΕΣΥΕΠ (ιδιωτικών γραφείων και κέντρων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ – Συγκρότηση και τήρηση σχετικών μητρώων*», η οποία θα εκδοθεί σε εφαρμογή των διατάξεων του κεφ. Γ' του Ν 3227/2004 (βλ. ανωτέρω), περιγράφονται αναλυτικά οι διαδικασίες και τα κριτήρια πιστοποίησης τόσο των γραφείων όσο και των κέντρων παροχής υπηρεσιών. **Επισημαίνεται ότι τα ως άνω σχέδια των ΚΥΑ είναι υπό επανεξέταση και αναθεώρηση. Γι' αυτό και η σύνδεση της μελέτης με τις ως άνω ΚΥΑ και οι σχετικές αναφορές, έχουν, επιβεβλημένες μεν από τις συμβατικές υποχρεώσεις του αναδόχου, περιορισμένη πρακτική σημασία.**

### **Η Θεωρητική και Εμπειρική Αφετηρία του Συστήματος**

1. Το προτεινόμενο σύστημα έλαβε υπ' όψη του ή και αντλεί συστατικά (λειτουργικά και δομικά στοιχεία, θεωρητικό υπόβαθρο, εμπειρία, περιεχόμενο και φιλοσοφία) από **μια σειρά πηγών**, κυριότερες από τις οποίες είναι οι κατωτέρω:

- Η θεωρία συστημάτων, βάσει της οποίας δομείται λειτουργικά και διαρθρωτικά στο προτεινόμενο σύστημα.
- Τα παραδοσιακά συστήματα ποιότητας,
- Το σύστημα EFQM (European Framework of Quality Management),
- Το σύστημα Blueprints for life/Work designs,
- Το σύστημα MATRIX,
- Το σύστημα Investors in Careers,
- Το πλαίσιο ECQAF (European Common Quality Assurance Framework) for VET, που έχει αποτελέσει και τη βάση για τη μελέτη CEDEFOP, η οποία και συνιστά τον οδηγό πλεύσης για τη χάραξη πολιτικής ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ στην ΕΕ,
- Οι άξονες που προσδιορίστηκαν από την ανωτέρω μελέτη και θα αποτελέσουν τη βάση για τη μελλοντική διαμόρφωση των συστημάτων ποιότητας στον χώρο ΣΥΕΠ στην ΕΕ,
- Το έργο της τεχνικής ομάδας εργασίας (Technical Working Group) πάνω στη δια-βίου εφαρμογή του θεσμού ΣΥΕΠ (on Life Long Guidance) η οποία ορίστηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο πλαίσιο της υλοποίησης του Copenhagen Process το 2002. Το έργο αυτό αντανakλά και τις τάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και γενικότερα της ΕΕ στο πλαίσιο του «Education and Training to 2010»,

- Η φιλοσοφία αλλά και τις πολιτικές της ΕΕ πάνω στο θέμα της δια-βίου μάθησης (Life Long Learning), οι οποίες αντανακλώνται άμεσα σε ένα σύνολο εργαλείων που αναπτύχθηκαν στη συνέχεια.

- Οι μελέτες και οδηγίες του ΟΟΣΑ πάνω στο θέμα του δια-βίου προσανατολισμού (life long guidance), όπως κυρίως εκφράζονται μέσα στο εγχειρίδιο που πρόσφατα εκδόθηκε κ.α.

**2.** Επίσης, στην προσπάθεια δημιουργίας του ΣΔΠ ελήφθησαν υπόψη **μια σειρά παράμετροι**. Οι πιο ουσιαστικές είναι οι κατωτέρω.

- Ο τρόπος εφαρμογής της Συμβουλευτικής και του Ε.Π. στην Ελλάδα και το αντίστοιχο Θεσμικό Πλαίσιο.

- Η μελέτη της ομάδας εργασίας που ορίστηκε από το ΕΚΕΠ για τη δημιουργία συστήματος πιστοποίησης Λειτουργών ΣΥΕΠ, και στη συνέχεια το σχέδιο ΚΥΑ που έχει υποβληθεί από το ΕΚΕΠ προς τα συνυπεύθυνα Υπουργεία.

**3.** Ακόμη, συνεκτιμήθηκαν άλλες παράμετροι, όπως επιβάλλεται από τις διάφορες πολιτικές αλλά και πρακτικές προσεγγίσεις στην ΕΕ, οι οποίες και έχουν γίνει αποδεκτές και ήδη έχουν εφαρμογή και στη χώρα μας, όπως ενδεικτικά:

- Η ισότητα ευκαιριών γενικά, ισότητα των δύο φύλων, κτλ.

- Η κοινωνική συνοχή

- Η δια-βίου μάθηση, δια-βίου προσωπική ανάπτυξη, κατά συνέπεια και δια-βίου ΣΥΕΠ.

### **Χαρακτηριστικά του Συστήματος**

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. Όπως προαναφέρθηκε δεν υπάρχουν οι προϋποθέσεις – θεσμικές και τεχνικές – για την υποχρεωτική εφαρμογή ενός ΣΔΠ από όλες τις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Εν τούτοις το προτεινόμενο Σύστημα περιγράφεται σαν να επρόκειτο να εφαρμοστεί άμεσα μέσα από μια διαδικασία αξιολόγησης των φορέων ΣΥΕΠ και συνεχούς παρακολούθησής τους. Επιπλέον, υπογραμμίζεται ότι η πρόταση που ακολουθεί δεν συνιστά απλώς ένα ολοκληρωμένο ΣΔΠ – όπως ήταν η συμβατική υποχρέωση του αναδόχου, αλλά αναλύει και όλους τους μηχανισμούς που πρέπει να αναπτυχθούν εκ μέρους του ΕΚΕΠ προκειμένου να είναι δυνατή η εφαρμογή του και η συνεχής παρακολούθησή του.

Τέλος επισημαίνεται ότι πρόταση του αναδόχου είναι, αρχικά, το προτεινόμενο σύστημα, αφού βεβαίως κατοχυρωθεί θεσμικά, να εφαρμοστεί πειραματικά από τους φορείς ΣΥΕΠ, μέσα από μια διαδικασία αυτοαξιολόγησης των φορέων, η οποία, παράλληλα, θα υποστηρίζεται από τα καταρτισμένα στο ΣΔΠ στελέχη του ΕΚΕΠ.

Η πειραματική εφαρμογή του ΣΔΠ (διάρκειας όχι μικρότερης των τριών χρόνων) συνιστά μεταβατικό στάδιο που θα οδηγήσει:

- στην ωρίμανση των συνθηκών (ενημέρωση του κοινού, δημιουργία κουλτούρας ποιότητας, δημιουργία τεχνικής υποδομής κτλ)
- στην αξιολόγηση και βελτίωση του προτεινόμενου ΣΔΠ και τέλος
- στην πλήρη και κανονική εφαρμογή του δηλαδή σε μια διαδικασία πιστοποίησης και συνεχούς παρακολούθησης των φορέων ΣΥΕΠ που θα είναι αποκλειστική αρμοδιότητα του ΕΚΕΠ.

Το προτεινόμενο ΣΔΠ έχει τα ακόλουθα βασικά **χαρακτηριστικά**:

- (1) Είναι σύστημα **ατομο-κεντρικό, πελατο-κεντρικό**, με την έννοια ότι η προσοχή του εστιάζεται στην υποστήριξη του ατόμου ή γενικά του εξυπηρετούμενου «πελάτη/πολίτη»
- (2) Είναι σύστημα με προσανατολισμό κατ' αρχήν στην **ανάπτυξη πολιτικής ποιότητας**, και κατά δεύτερον στην ανάπτυξη στρατηγικής, αλλά και πρακτικών για την διαχείριση της ποιότητας.
- (3) Είναι σύστημα προσανατολισμένο προς **ρόλους συντονιστικούς**, αφού πρόκειται για σύστημα εθνικής εμβέλειας και ευθύνης για την ποιότητα στο χώρο των υπηρεσιών ΣΥΕΠ.
- (4) Είναι **εθνικό σύστημα**, που στοχεύει στην διασφάλιση ποιότητας σε εθνικό επίπεδο.
- (5) Είναι σύστημα με χαρακτηριστικά **συνεχούς βελτίωσης και ανάπτυξης**.
- (6) Είναι σύστημα με **διεθνείς προσανατολισμούς**.

Μερικές από τις **αρχές** πάνω στις οποίες έχει βασιστεί το Σύστημα είναι ενδεικτικά οι ακόλουθες. Το Σύστημα διέπεται από:

- (1) Τη φιλοσοφία της πελατοκεντρικότητας, είτε πρόκειται για λειτουργούς ΣΥΕΠ είτε για φορείς ΣΥΕΠ
- (2) Το σεβασμό στην ανεξαρτησία του ατόμου και του φορέα για ανάπτυξη και βελτίωση, αλλά και για λήψη σχετικών αποφάσεων
- (3) Την αμεροληψία στην διασφάλιση ποιότητας πάνω στην υλοποίηση ΣΥΕΠ
- (4) Την εμπιστευτικότητα πληροφοριών σχετικών με τη διασφάλιση ποιότητας
- (5) Την ισότητα στην αντιμετώπιση των πελατών
- (6) Τη διαφάνεια και αντικειμενικότητα



- (7) Την προσπελασιμότητα στις υπηρεσίες ποιότητας ΣΥΕΠ
- (8) Την ανταποκρισιμότητα στις ανάγκες των πελατών
- (9) Τη φιλικότητα και συνεργατικότητα
- (10) Τη μεθοδολογική συνέπεια
- (11) Τη διευκόλυνση της δια βίου μάθησης και του δια βίου επαγγελματικού προσανατολισμού, που προάγουν τη συνεχή ανάπτυξη και εξέλιξη του ατόμου.

## Α.2. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ένα σύστημα δομείται προκειμένου να διευκολύνει την υλοποίηση συγκεκριμένων προ-αποφασισμένων και αυστηρά περιγεγραμμένων λειτουργιών. Αλλιώς είναι δύσκολο να αποκτήσει νόημα αλλά και να νομιμοποιείται η οποιαδήποτε δομή και διάρθρωση του συστήματος. Από την άλλη μεριά, ένα σύστημα απαιτεί συγκεκριμένη διάρθρωση και δόμηση ώστε να είναι δυνατόν να υλοποιηθούν οι λειτουργίες που έχουν αποφασιστεί ότι αυτό πρέπει να υλοποιεί.

Αυτός είναι και ο σκοπός αυτού του κεφαλαίου: **Στο πρώτο μέρος** του γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση των κύριων λειτουργιών του προτεινόμενου ΣΔΠ. Παράλληλα γίνεται σύντομη αναφορά στους λόγους για τους οποίους η κάθε λειτουργία είναι απαραίτητη στο πλαίσιο του θεσμού ΣΥΕΠ ή/ και του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. **Στο δεύτερο μέρος** του παρουσιάζεται η διάρθρωσή του, μέσα από τους μηχανισμούς που συναποτελούν το Σύστημα αυτό, ώστε να επιτυγχάνεται η υλοποίηση των λειτουργιών.

### Οι Λειτουργίες του ΣΔΠ

Για το προτεινόμενο ΣΔΠ έχουν προσδιοριστεί οκτώ λειτουργίες. *Μια πολύ συνοπτική παρουσίασή τους γίνεται στις παρακάτω ενότητες.*

#### *α. Χάραξη εθνικής πολιτικής ποιότητας των υπηρεσιών στον τομέα ΣΥΕΠ.*

Η λειτουργία αυτή περιλαμβάνει ένα πλέγμα δραστηριοτήτων οι οποίες στο σύνολό τους οδηγούν στη χάραξη και διαμόρφωση της εθνικής πολιτικής πάνω στο θέμα της Διασφάλισης Ποιότητας των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Ενδεικτικές ενέργειες είναι η περιγραφή της επιθυμητής ποιότητας και των χαρακτηριστικών της, δηλαδή η ανάπτυξη των επιθυμητών χαρακτηριστικών, προδιαγραφών και επιπέδων ποιότητας (quality standards) στα οποία πρέπει να συμπεριλαμβάνονται και τα προσόντα των Λειτουργιών.

Η λειτουργία αυτή είναι «εκ των ων ουκ άνευ» σε ένα ΣΔΠ δεδομένου ότι ένα σοβαρό τέτοιο σύστημα δεν μπορεί παρά να στηρίζεται στην εφαρμογή μιας συγκεκριμένης σχετικής εθνικής πολιτικής και των αντίστοιχων προδιαγραφών ποιότητας. Πόσο μάλλον όταν πρόκειται για σύστημα με εθνική εμβέλεια, με απαιτήσεις για διαχείριση ποιότητας σε εθνικό εύρος. Ιδιαίτερα στην περίπτωση του ΕΚΕΠ, σύμφωνα με την παρ.α του άρθρου 1 του ΠΔ. 232/98 (ιδρυτικού του ΕΚΕΠ) η τεχνική υποστήριξη για τη διαμόρφωση (χάραξη και

εφαρμογή) εθνικής πολιτικής στο πεδίο αυτό αποτελεί βασική αποστολή του. Ακόμη, για τη χάραξη της εθνικής πολιτικής απαιτείται η διενέργεια έρευνας στην ελληνική κοινωνία. Η οργάνωση και διεξαγωγή ερευνών είναι μεταξύ των κύριων προτεραιοτήτων του ΕΚΕΠ σύμφωνα με τις προβλέψεις του ιδρυτικού ΠΔ.

### ***β. Προσδιορισμός της στρατηγικής/ μεθοδολογίας για την διαχείριση της ποιότητας σε εθνικό επίπεδο***

Η λειτουργία αυτή περιλαμβάνει ενέργειες που αποβλέπουν στην μετατροπή της πολιτικής σε πράξη, και αυτό γίνεται με την εκπόνηση της αναγκαίας στρατηγικής, αλλά και των απαραίτητων λοιπών μεθοδολογικών στοιχείων ώστε η στρατηγική αυτή να εφαρμόσει τη διασφάλιση ποιότητας στην πράξη. Συνεπώς, στη λειτουργία αυτή εντάσσονται όλες οι δραστηριότητες μέσω των οποίων σχεδιάζεται και προγραμματίζεται η υλοποίηση όλων των δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας που προβλέπει η πολιτική και η στρατηγική στο σύστημα. Έτσι, με βάση την πολιτική ποιότητας που έχει χαραχθεί, ετοιμάζεται η στρατηγική προσέγγιση της υλοποίησης, κατόπιν καταρτίζεται ένα σχέδιο δράσης και με βάση αυτό σχεδιάζονται οι συγκεκριμένες δραστηριότητες και ενέργειες για την υλοποίηση της διασφάλισης της ποιότητας.

Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο της λειτουργίας αυτής εντάσσεται και η δημιουργία, όχι μόνον στο ειδικότερο κοινό αλλά ακόμη και στο ευρύτερο, σχετικής ευαισθητοποίησης σε θέματα ποιότητας, καθώς και η διατήρηση αλλά και η αύξηση της ευαισθητοποίησης αυτής σε θέματα ποιότητας. Εν πολλοίς, αναφερόμαστε στη δημιουργία μιας ευρύτερης και βαθύτερης κουλτούρας ποιότητας στο χώρο της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού. Γιατί τέτοιες υπηρεσίες ερήμην ποιότητας θα ήταν όχι μόνον ανώφελες αλλά και εν δυνάμει επιζήμιες.

Η λειτουργία αυτή είναι απαραίτητη διότι η οποιαδήποτε πολιτική ποιότητας αν δεν μετατραπεί σε πράξη για διασφάλιση της ποιότητας είναι πρακτικά χωρίς αξία. Παράλληλα, αν η πολιτική αυτή δεν συνοδεύεται από διαμόρφωση ενός συνόλου χαρακτηριστικών και προσδοκιών για θέματα ποιότητας, πάλι δεν προσφέρει σε πρακτικό επίπεδο. Τέλος, αν στο ειδικό πεδίο της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού δεν αναπτυχθεί η σχετική ευαισθητοποίηση και κουλτούρα ποιότητας, η προσπάθεια για ανάπτυξη, διασφάλιση και διατήρηση της ποιότητας δυσχεραίνεται σε μεγάλο βαθμό. Εξάλλου, σύμφωνα με την παρ. α του άρθρου 1 του ΠΔ. 232/98 (ιδρυτικού του ΕΚΕΠ), η εφαρμογή της εθνικής πολιτικής στον τομέα ΣΥΕΠ αποτελεί βασική αποστολή του ΕΚΕΠ.

### ***γ. Αξιολόγηση ποιότητας /πιστοποίηση φορέων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ***

Στη λειτουργία αυτή εντάσσονται όλες οι ενέργειες που αφορούν την αξιολόγηση των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ, που μπορεί να συνδεθούν στο μέλλον με την αδειοδότηση της λειτουργίας τους, ανεξάρτητα από ότι η αδειοδότηση αυτή καθ' αυτή δεν θεωρούμε ότι αποτελεί ευθύνη ή ρόλο του συστήματος ποιότητας. Επίσης, εντάσσονται οι δραστηριότητες αυτές που σχετίζονται με την 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. Ακόμη, η λειτουργία αυτή περιλαμβάνει τις πράξεις εκείνες που σχετίζονται με τη δημιουργία και την τήρηση αρχείου/ μητρώου πιστοποιημένων φορέων σε μορφή ηλεκτρονικής τράπεζας.

Η λειτουργία αυτή είναι απαραίτητη διότι (χωρίς πιστοποιημένους φορείς παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ) αφ' ενός μεν στο χώρο αυτό δραστηριοποίησης κυριαρχεί ένα ατέλειωτο χάος ανεξέλεγκτων εφαρμογών, αφ' ετέρου η προσφορά των υπηρεσιών αυτών γίνεται με απροσδιόριστους όρους και σε άγνωστα επίπεδα ποιότητας. Ακόμη, με το να μην υπάρχουν εθνικά μητρώα με τους αντίστοιχους φορείς και τους λειτουργούς που υπηρετούν αυτόν το θεσμό, η επαγγελματική κατάσταση είναι χαώδης και απροσδιόριστη. Στην πράξη, η λειτουργία αυτή επιβάλλεται από τις προβλέψεις του Ν. 3227/2004 για έναν μεγάλο αριθμό φορέων παροχής τέτοιων υπηρεσιών.

### ***δ. Πιστοποίηση Λειτουργιών ΣΥΕΠ***

Στη λειτουργία αυτή ανήκουν οι ενέργειες που συνθέτουν την πιστοποίηση των Λειτουργιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στη χώρα μας. Συνδέεται άμεσα με την προηγούμενη λειτουργία, αλλά μπορεί να θεωρείται και ανεξάρτητα από αυτήν δεδομένου ότι η εφαρμογή των λειτουργιών ΣΥΕΠ μπορεί να γίνεται και από μεμονωμένους ή ανεξάρτητους Συμβούλους. Ακόμη, η λειτουργία αυτή περιλαμβάνει τις πράξεις εκείνες που σχετίζονται με τη δημιουργία και την τήρηση αρχείου/ μητρώου πιστοποιημένων Λειτουργιών, σε μορφή ηλεκτρονικής τράπεζας.

Η λειτουργία είναι απαραίτητη στο πλαίσιο του ΣΔΠ διότι στον χώρο παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ επικρατεί απόλυτη αναρχία σχετικά με την χαρτογράφηση του πεδίου, ενώ δεν είναι γνωστό σε κεντρικό επίπεδο ποιος και με ποια προσόντα προσφέρει τέτοιες υπηρεσίες και σε ποιες ομάδες στόχους. Επιπρόσθετα, η πιστοποίηση των Λειτουργιών αποτελεί υποχρέωση εκ του νόμου. Ακόμη, σύμφωνα με την παρ. στ. του άρθρου 1 του ΠΔ. 232/98 (ιδρυτικού του ΕΚΕΠ) η πιστοποίηση των Λειτουργιών ΣΥΕΠ και η τήρηση σχετικών μητρώων αποτελεί βασική αποστολή του ΕΚΕΠ, αλλά και υποχρέωση που πηγάζει από τις προβλέψεις του κεφ. Φ του Νόμου 3227/2004.

***ε. Εποπτεία, συντονισμός, συνεχής παρακολούθηση και δυναμική αξιολόγηση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ.***

Πρόκειται για την καθαυτό εποπτική λειτουργία του ΕΚΕΠ στο πλαίσιο υλοποίησης του ΣΔΠ. Το ΕΚΕΠ ως εθνικός φορέας ΔΠ στον τομέα ΣΥΕΠ έχει εκ της αποστολής του την υποχρέωση να εξακριβώνει την τήρηση των προδιαγραφών ποιότητας από κάθε φορέα και κάθε λειτουργό ΣΥΕΠ. Ο όρος εποπτεία στο σημείο αυτό χρησιμοποιείται λιγότερο με την έννοια του ιεραρχικού ελέγχου και περισσότερο με την έννοια της παρακολούθησης και υποστήριξης των φορέων και Λειτουργιών που προσφέρουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ.

Η εποπτεία είναι απαραίτητη διότι χωρίς αυτήν τη λειτουργία είναι αδύνατη η οποιοσδήποτε διαδικασία για την εξακρίβωση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που προσφέρονται τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Χωρίς αυτή τη λειτουργία δεν είναι δυνατός ο οποιοσδήποτε συντονισμός, η οποιαδήποτε υποστήριξη κοκ.

Σύμφωνα με την παρ. β του άρθρου 1 του ΠΔ. 232/98 (ιδρυτικού του ΕΚΕΠ), ο συντονισμός της δράσης των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ αποτελεί μια από τις κύριες αποστολές του ΕΚΕΠ.

***στ. Επικοινωνία, ανατροφοδότηση, ενημέρωση, διάχυση πληροφοριών***

Η λειτουργία αυτή περιλαμβάνει τις ενέργειες που είναι απαραίτητες προκειμένου τα δεδομένα, τα συμπεράσματα και οι διαπιστώσεις που εξασφαλίζονται μέσα από τη λειτουργία του ΣΔΠ να γίνονται γνωστά στους φορείς και λειτουργούς ΣΥΕΠ που εποπτεύονται από το ΕΚΕΠ και να αξιοποιούνται για την αλληλοενημέρωση και κατ' επέκταση τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ που προσφέρουν.

Μέσα από τη διαδικασία αυτή εξασφαλίζονται πολλά οφέλη. Εκτός της αλληλοανατροφοδότησης που επιτυγχάνεται, η λειτουργία αυτή διευκολύνει και τον υποστηρικτικό ρόλο του ΕΚΕΠ γενικά και του ΣΔΠ ειδικά.

Είναι απαραίτητη διότι σκοπός του ΣΔΠ δεν είναι μόνον η εποπτεία σε κάθετη μορφή. Σημαντικός ρόλος του είναι επίσης να **παρέχει υποστήριξη, συμπαράσταση και ενθάρρυνση** σε κάθε φορέα που είτε ασχολείται ειδικά με το μέρος της ποιότητας είτε έχει ευθύνη για την ποιότητα στον φορέα ΣΥΕΠ που απασχολείται. Βασικό μέσο για την παροχή αυτής της υποστήριξης είναι η ανατροφοδότηση μέσω του μηχανισμού αυτού. Η εκπαιδευτική χροιά αυτής της λειτουργίας επίσης δεν πρέπει να υποβαθμίζεται.

Σύμφωνα με την παρ. β του άρθρου 1 του ΠΔ. 232/98 (ιδρυτικού του ΕΚΕΠ), η ανάπτυξη επικοινωνίας μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ αποτελεί βασική

δραστηριότητα του ΕΚΕΠ. Σημαντικές λειτουργίες του είναι επίσης, η ενημέρωση και πληροφόρηση αλλά και η εκπαίδευση, κατάρτιση και επιμόρφωση των στελεχών που ασχολούνται με το θεσμό. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται και η διάχυση πληροφοριών που το ΕΚΕΠ επιτυγχάνει μέσα από τη συνεργασία του με φορείς ΣΥΕΠ της αλλοδαπής.

#### ***ζ. Διοικητική, οργανωτική και τεχνική υποστήριξη του ΣΔΠ***

Η λειτουργία αυτή έχει διττό περιεχόμενο: Οργανωτικό – διοικητικό από τη μια πλευρά, τεχνικό-υποστηρικτικό από την άλλη.

α) Το οργανωτικό - διοικητικό μέρος αναφέρεται στην αποστολή να εξασφαλιστεί η απαιτούμενη οργανωτική υποστήριξη που χρειάζεται το ΣΔΠ προκειμένου να μπορεί να υλοποιήσει τις προ-αποφασισμένες λειτουργίες του και να επιτύχει τους στόχους του.

Αυτό το μέρος της λειτουργίας είναι απαραίτητο δεδομένου ότι κάθε σύστημα και γενικά κάθε υπηρεσία απαιτεί μια στοιχειώδη οργάνωση ώστε να λειτουργήσει αποτελεσματικά.

β) Το τεχνικό μέρος είναι απαραίτητο συμπλήρωμα του πρώτου: έχει ως αποστολή να εξασφαλίσει την τεχνική υποδομή και την τεχνική υποστήριξη που είναι αναγκαίες προκειμένου το ΣΔΠ να επιτύχει τους στόχους του.

Αυτό το μέρος της λειτουργίας είναι εξίσου απαραίτητο με το προηγούμενο δεδομένου ότι αρκετές από τις δραστηριότητες του ΣΔΠ απαιτούν τεχνογνωσία που ο τυπικός λειτουργός Συμβουλευτικής που ασχολείται με τη ΔΠ δεν διαθέτει. Χρειάζεται συνεπώς εξειδικευμένη συμπληρωματική υποστήριξη.

#### ***η. Δυναμική αυτο-αξιολόγηση του ΣΔΠ***

Πρόκειται για τη λειτουργία που αναφέρεται στη συνεχή, δυναμική αυτο-αξιολόγηση του ΣΔΠ, προκειμένου να εξασφαλίζονται τα δεδομένα και οι πληροφορίες που είναι αναγκαία για την ανατροφοδότηση, λήψη αποφάσεων και αλλαγή-βελτίωση του ΣΔΠ σε συνεχή βάση.

Η λειτουργία αυτή είναι απαραίτητη διότι το ΣΔΠ του ΕΚΕΠ, που διακηρύσσει την ποιότητα και πασχίζει να εξασφαλίσει την ύπαρξή της και μάλιστα σε εθνικό επίπεδο, δεν επιτρέπεται να μην διασφαλίζει το ίδιο την ποιότητά του μέσα από σύγχρονους μηχανισμούς αυτο-αξιολόγησης και μάλιστα σε δυναμική βάση. Ιδιαίτερη σημασία έχει ο συνεχής αυτο-έλεγχος σχετικά με την επίτευξη των στόχων που έχουν προσδιοριστεί για το ΕΚΕΠ μέσα από το ΠΔ 232/ 98 με το οποίο ιδρύθηκε και λειτουργεί το ΕΚΕΠ.

## Η Διάρθρωση του ΣΔΠ

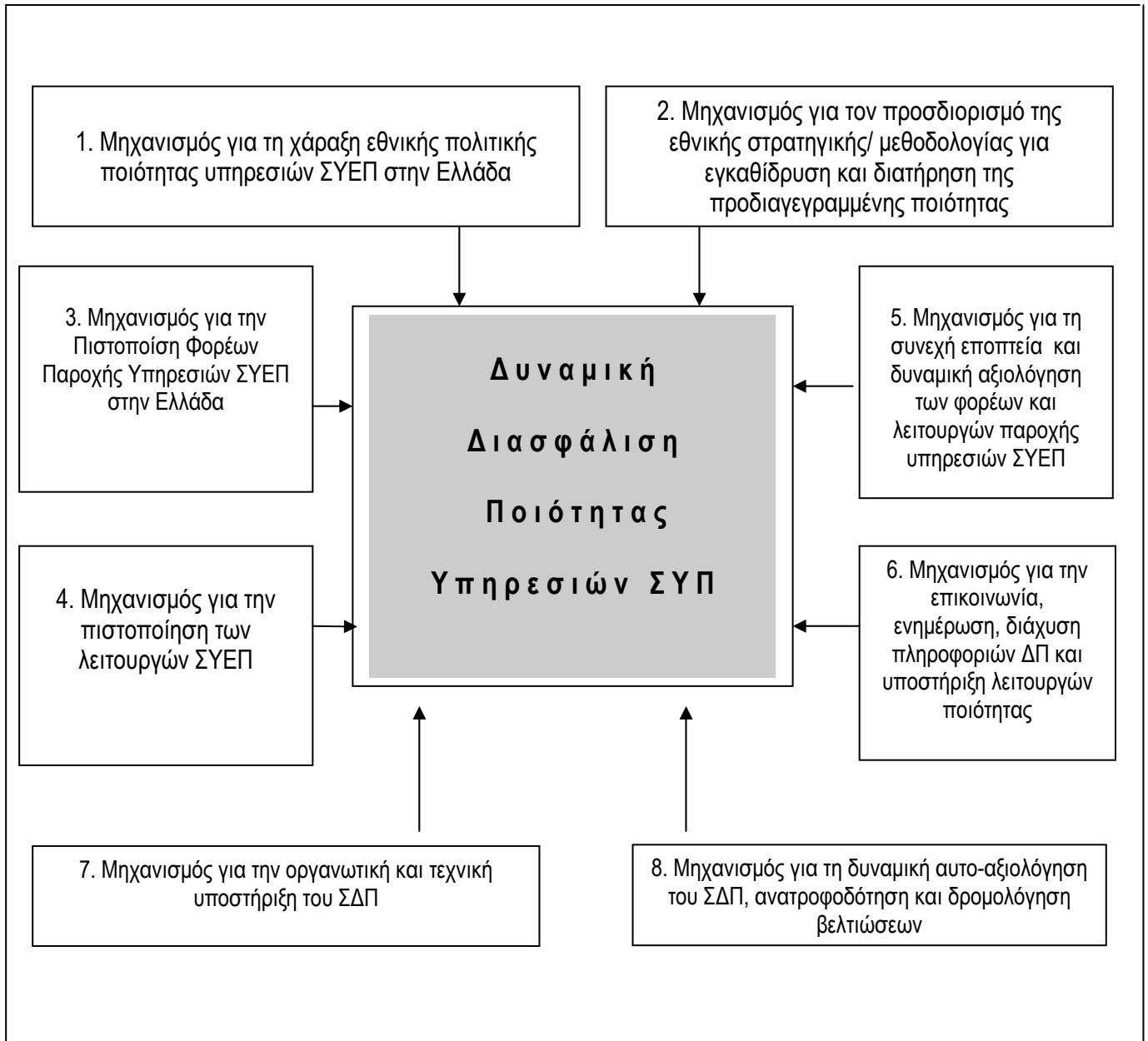
Ένα σύστημα προϋποθέτει την ύπαρξη μια συγκεκριμένης διάθρωσης, μιας συγκεκριμένης δόμησης. Στο δεύτερο αυτό μέρος του κεφαλαίου συζητιούνται τα στοιχεία εκείνα που συνθέτουν το ΣΔΠ.

Η υλοποίηση καθεμιάς από τις λειτουργίες που σκιαγραφήθηκαν στο προηγούμενο μέρος αυτού του κεφαλαίου προϋποθέτει ότι το ΣΔΠ του ΕΚΕΠ αποτελείται αντίστοιχα από συγκεκριμένους μηχανισμούς καθένας από τους οποίους αντιστοιχεί προς μία λειτουργία. Οι μηχανισμοί αυτοί αντανakλούν διαρθρωτικά μέρη του ΣΔΠ. Στο πλαίσιο περιγραφής αυτού του συστήματος, για την απόδοση των μερών αυτών θα χρησιμοποιούμε τον τίτλο «**Δομικά Μέρη του ΣΔΠ**» ή άλλοτε «**Συστατικά του ΣΔΠ**».

Έτσι, το προτεινόμενο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας αποτελείται από οκτώ ξεχωριστά δομικά μέρη, τα οποία είναι αλληλοσυνδεδεμένα, αλληλοσυμπληρούμενα, αλληλοϋποστηριζόμενα, αλληλοεπηρεαζόμενα και αλληλοκαλυπτόμενα σύμφωνα με τη θεωρία και την εφαρμογή συστημάτων (systems approach):

1. Μηχανισμός για τη χάραξη πολιτικής ποιότητας υπηρεσιών ΣΥΕΠ στην Ελλάδα αλλά και πολιτικής διασφάλισης της ποιότητας.
2. Μηχανισμός για τον προσδιορισμό της στρατηγικής/ μεθοδολογίας για την εξασφάλιση και τη διατήρηση της προδιαγεγραμμένης ποιότητας αλλά και την αύξηση της ευαισθητοποίησης σε θέματα ποιότητας και αλλαγής.
3. Μηχανισμός για την πιστοποίηση φορέων/ Λειτουργών παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ.
4. Μηχανισμός για την πιστοποίηση Λειτουργών ΣΥΕΠ
5. Μηχανισμός για την εποπτεία, τη συνεχή παρακολούθηση και δυναμική αξιολόγηση των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ και την εξασφάλιση της επιθυμητής ποιότητας
6. Μηχανισμός για την ενημέρωση, επικοινωνία και τη διάχυση ανατροφοδότησης και πληροφόρησης σχετικής με το σύστημα.

## Πλαίσιο Εφαρμογής του ΣΔΠ



*Διάγραμμα 1.*

*Τα Δομικά Μέρη του ΣΔΠ Υπηρεσιών ΣΥΕΠ στην Ελλάδα.*

7. Μηχανισμός τεχνικής και οργανωτικής υποστήριξης του ΣΔΠ (διοικητική-οργανωτική όψη αλλά και τεχνική όψη)

8. Μηχανισμός για τη δυναμική αυτο-αξιολόγηση του συστήματος (εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση), με παράλληλη συγκέντρωση δεδομένων και πληροφοριών για τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ αλλά και τη διασφάλιση ποιότητας.



Τα ανωτέρω δομικά μέρη, που φαίνονται πιο παραστατικά και στο Διάγραμμα 2, αποτελούν μια ελάχιστη διάρθρωση για ένα ΣΔΠ, και είναι προαπαιτούμενα για την εξασφάλιση του Δυναμικού Συστήματος ΔΠ.

Συνεπώς, η ύπαρξη, αλλά και η καθαυτό ουσιαστική ποιότητα αυτών των μηχανισμών – δομικών μερών είναι ανάγκη να αξιολογείται και να διαπιστώνεται πριν από την έναρξη λειτουργίας του συστήματος. Στη συνέχεια, μετά την επιβεβαίωση της ύπαρξής τους, η αποτελεσματικότητά τους και η ποιότητά τους πρέπει να αξιολογείται σε συνεχή δυναμική βάση, και αυτό εξασφαλίζεται μέσω του μηχανισμού δυναμικής αυτο-αξιολόγησης του συστήματος.

Η ανωτέρω διάρθρωση εξασφαλίζει την αντιστοιχία του κάθε μηχανισμού με καθεμία από τις λειτουργίες που συνοψίστηκαν στην προηγούμενη ενότητα. Σκοπός είναι να εξασφαλίσει με αποτελεσματικότητα την υλοποίηση της αντίστοιχης λειτουργίας στην πράξη.

Η περιγραφή του κάθε δομικού μέρους και του ρόλου του στη λειτουργία του συστήματος ΔΠ αλλά και του τρόπου εφαρμογής του στην πράξη, γίνεται στα κεφάλαια που ακολουθούν.

### Λ.3. ΧΑΡΑΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται με συντομία ο μηχανισμός του συστήματος που έχει ως αποστολή του τη χάραξη της εθνικής πολιτικής για την ποιότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ σε εθνικό επίπεδο στη χώρα μας. Περιγράφεται πρώτα ο στόχος του μηχανισμού, ύστερα δίνονται συνοπτικά μερικά στοιχεία μεθοδολογίας για την υλοποίησή του και στο τέλος γίνεται σύντομη αναφορά μόνο στις ειδικές προϋποθέσεις που απαιτούνται για την εφαρμογή του μηχανισμού στο πλαίσιο του προτεινόμενου ΣΔΠ.

#### Στόχος

Ο μηχανισμός αυτός του ΣΔΠ έχει ως σκοπό του 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.

#### Μεθοδολογία Υλοποίησης

α) Για τη χάραξη της *εθνικής πολιτικής* στην ποιότητα υπηρεσιών ΣΥΕΠ απαιτείται η αξιοποίηση έμπειρων επαγγελματιών, ειδικών στο θεσμό αλλά και στη διασφάλιση ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ. Οι ειδικοί αυτοί, σε συνεργασία με τα στελέχη του ΕΚΕΠ, θα διαμορφώσουν κατ' αρχήν την πολιτική ποιότητας για τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Η χάραξη εθνικής πολιτικής διευκολύνεται σε μεγάλο βαθμό και με την εξασφάλιση αγωγής συνεργασίας μεταξύ ΕΚΕΠ και φορέων προσφοράς υπηρεσιών ΣΥΕΠ όλων των κατηγοριών, με τη δημιουργία δικτύου συνεχούς αλλά και αποτελεσματικής αμφίδρομης επικοινωνίας με τους φορείς αυτούς αλλά και τα συναρμόδια Υπουργεία.

Στην πρώτη εφαρμογή του μηχανισμού αυτού θα απαιτηθεί η διενέργεια εμπειρικής έρευνας προκειμένου να γίνει μια συνεπής και συνετή καταγραφή των αναγκών των ομάδων-στόχων σε υπηρεσίες ΣΥΕΠ και των προσδοκιών τους σε σχέση με τέτοιες υπηρεσίες.

β) Για τον καθορισμό των *επιθυμητών χαρακτηριστικών ποιότητας*, αλλά και τον κατά καιρούς εκσυγχρονισμό τους, μπορούν πάλι να χρησιμοποιηθούν ομάδες εργασίας που θα συσταθούν από το ΕΚΕΠ. Είναι καλό η διαδικασία του εκσυγχρονισμού των χαρακτηριστικών να γίνεται από το επιστημονικό προσωπικό του ΣΔΠ ως αποτέλεσμα της

ανατροφοδότησης που θα προκύπτει από την εφαρμογή του μηχανισμού της δυναμικής αυτο-αξιολόγησης του ΣΔΠ.

Και στις δύο περιπτώσεις χρήσιμη είναι η παρακολούθηση των τάσεων στην ΕΕ αναφορικά με τις εξελίξεις στο χώρο των υπηρεσιών ΣΥΕΠ αλλά και της διασφάλισης της ποιότητάς τους. Ακόμη, αναγκαία είναι η κατά τακτά διαστήματα παρακολούθηση της εξέλιξης των αναγκών των ομάδων στόχων για υπηρεσίες ΣΥΕΠ στη χώρα μας, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκσυγχρονισμός της πολιτικής πάνω στον τομέα.

### **Ειδικές Συνθήκες - Προϋποθέσεις**

Βασική προϋπόθεση για τη λειτουργία του μηχανισμού αυτού είναι η ύπαρξη υγιών σχέσεων συνεργασίας μεταξύ του ΕΚΕΠ και των κύριων επιμέρους φορέων παροχής ΣΥΕΠ, αλλά και των ειδικών, των εμπειρογνομόνων που υπηρετούν τις λειτουργίες ΣΥΕΠ. Ακόμη, απαιτείται ευαισθητοποίηση των φορέων που είναι υπερκείμενοι στο ΕΚΕΠ ώστε να διευκολύνουν τη λειτουργία του ΕΚΕΠ και να προωθούν την πολιτική που εκάστοτε προτείνεται από το ΕΚΕΠ στο θέμα της διασφάλισης ποιότητας στις υπηρεσίες ΣΥΕΠ.

Επιπρόσθετα, προϋπόθεση για τον συνεχή εκσυγχρονισμό της πολιτικής για θέματα ποιότητας είναι η συνεχής επαφή με τις εξελίξεις και τις τάσεις στην ΕΕ πάνω στο θέμα της ποιότητας των υπηρεσιών ΣΥΕΠ, αλλά και με τις τάσεις στον γενικότερο τομέα της διασφάλισης ποιότητας, σε εθνικό αλλά και σε διεθνές επίπεδο. Αυτά προϋποθέτουν μηχανισμούς έρευνας, ανάλυσης και παρακολούθησης των εξελίξεων στην ευρύτερη κοινωνία.

## **Δ.4. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ/ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζονται τα μεθοδολογικά στοιχεία που απαιτούνται προκειμένου να εφαρμοστεί η πολιτική ποιότητας στην πράξη της διασφάλισης ποιότητας στις υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Ιδιαίτερα, εξετάζεται ο στόχος του μηχανισμού γενικά, συνοψίζονται οι μεθοδολογικές δυνατότητες για την εφαρμογή του και συζητούνται οι ειδικές προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για την εφαρμογή του μηχανισμού στην πράξη.

### **Στόχος**

Σε πρακτικό επίπεδο, σκοπός αυτού του μηχανισμού είναι η μέριμνα για διαμόρφωση της στρατηγικής που είναι αναγκαία για μετατροπή της πολιτικής ποιότητας σε πράξη διασφάλισης ποιότητας στον χώρο υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Πρακτικά αυτό σημαίνει, πέρα από την μετατροπή της πολιτικής σε πράξη, την εισαγωγή και εγκαθίδρυση των επιθυμητών χαρακτηριστικών και επιπέδων ποιότητας, που έχουν ήδη προσδιοριστεί και περιγραφεί, στο πλαίσιο του προηγούμενου μηχανισμού, στη λειτουργία των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Απλούστερα, είναι η δρομολόγηση της μετατροπής της πολιτικής σε στρατηγική διασφάλισης ποιότητας.

Επιπλέον, είναι η μέριμνα για διατήρηση αυτών των χαρακτηριστικών στο επιθυμητό επίπεδο ποιότητας, έτσι όπως αυτό έχει προσδιοριστεί. Στη συνέχεια, αποτελεί επίσης σκοπό του μηχανισμού αυτού η μετατροπή του ανωτέρω στρατηγικού σχεδιασμού σε απτά, πρακτικά μέτρα, σε απτές δράσεις και πρακτικές που θα οδηγήσουν στην εφαρμογή του στρατηγικού σχεδιασμού σε πρακτικές της διασφάλισης ποιότητας στους χώρους προσφοράς υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Με άλλα λόγια, εδώ γίνεται λόγος για τη δρομολόγηση των διαδικασιών εφαρμογής της πολιτικής που έχει χαραχθεί για τη διασφάλιση ποιότητας στις υπηρεσίες ΣΥΕΠ μέσα από ειδικές στρατηγικές προσεγγίσεις και -στη συνέχεια- μέσα από πρακτικές εφαρμογής.

## **Μεθοδολογία Υλοποίησης**

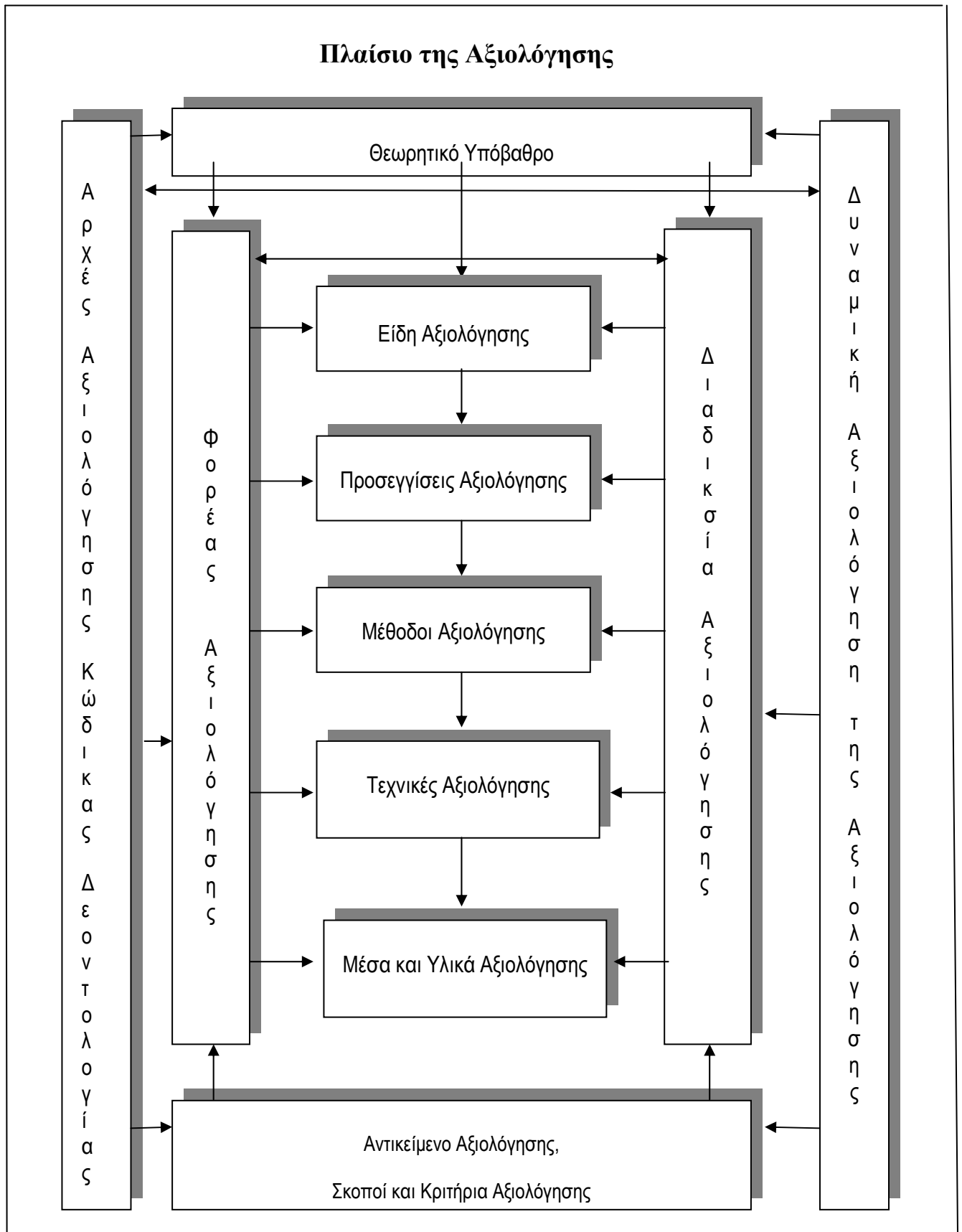
α) Για την κατάρτιση ενός σωστού και αποτελεσματικού στρατηγικού σχεδιασμού, και μάλιστα σε εθνικό επίπεδο, επίπεδο αλλά και με επίγνωση του συγκεκριμένου πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με προβλέψεις τόσο εθνικής εμβέλειας όσο και τομεακής, απαιτείται η λειτουργία μιας ομάδας εργασίας η οποία να αποτελείται από μέλη που έχουν γνώσεις και εμπειρία στην εφαρμογή της πολιτικής και της στρατηγικής ποιότητας.

β) Για τη μετατροπή του ανωτέρω στρατηγικού σχεδιασμού σε πράξη Διασφάλισης Ποιότητας απαιτείται η κατάρτιση ενός *σχεδίου δράσης* για υλοποίηση και εφαρμογή του στρατηγικού αυτού σχεδίου. Αυτό το σχέδιο δράσης είναι εύκολο να καταρτιστεί αρχικά αλλά και να εκσυγχρονίζεται τόσο εσωτερικά (με την αξιοποίηση του δυναμικού του ΕΚΕΠ), όσο και εξωτερικά (με την αξιοποίηση ομάδων με εξωτερικούς εμπειρογνώμονες). Ο συνδυασμός των δύο, δηλαδή η αρχική κατάρτιση του σχεδίου να γίνει με την αξιοποίηση εξωτερικής ομάδας εμπειρογνομόνων και στη συνέχεια η διατήρηση και ο εκσυγχρονισμός του να γίνεται από την επιστημονική ομάδα του ΕΚΕΠ, είναι ίσως η πιο λογική αλλά και πιο εφικτή και συμφέρουσα για το ΕΚΕΠ λύση.

Αναμφίβολα απαιτείται τέτοιος σχεδιασμός ώστε να εφαρμοστεί η διασφάλιση ποιότητας και στα δύο βασικά επίπεδα διαφοροποίησης: Αξιολόγηση στο επίπεδο συστήματος (εθνικό) αλλά και Αξιολόγηση στο επίπεδο φορέα παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ (αυτο -αξιολόγηση).

γ). Σε κάθε περίπτωση, απαιτείται να χρησιμοποιηθεί μια μεθοδολογική βάση αναφοράς. Καταλληλότερο για την περίπτωση θεωρείται το **Μοντέλο Μεθοδολογίας Δυναμικής Αξιολόγησης**, μια διαγραμματική παρουσίαση του οποίου φαίνεται στο **Διάγραμμα 2**. Αυτό που μας λείπει το **Διάγραμμα 2** είναι περιληπτικά το εξής:

«Ένας φορέας αξιολόγησης, έχοντας ως αφετηρία του ένα συγκεκριμένο *θεωρητικό υπόβαθρο αξιολόγησης*, προκειμένου να προβεί στην αξιολόγηση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου αξιολόγησης για κάποιον *προσδιορισμένο σκοπό*, επιλέγει τη *μορφή αξιολόγησης* που θα χρησιμοποιήσει. Η μορφή αυτή προσδιορίζει στη συνέχεια τη *στρατηγική ή προσέγγιση αξιολόγησης* που είναι κατάλληλη για την περίπτωση. Αυτή με τη σειρά της προσδιορίζει τη *μέθοδο αξιολόγησης* που προσφέρεται περισσότερο, ενώ για την υλοποίηση της κάθε μεθόδου προσφέρονται ειδικές *τεχνικές αξιολόγησης* που καθεμιά τους απαιτεί τη χρήση συγκεκριμένων *μέσων και υλικών αξιολόγησης*. Όλα αυτά οργανώνονται σε μια συστηματική *διαδικασία αξιολόγησης*, κατά την υλοποίηση της οποίας τηρούνται συγκεκριμένες *αρχές* που στο σύνολό τους συνθέτουν έναν *κώδικα δεοντολογίας*.



*Διάγραμμα 2  
Διαγραμματική Παρουσίαση του «Μοντέλου Μεθοδολογίας Δυναμικής Αξιολόγησης»*

### **Ειδικές Συνθήκες - Προϋποθέσεις**

Και στις δύο περιπτώσεις προϋποτίθεται η ύπαρξη και αξιοποίηση ικανών στελεχών του ΕΚΕΠ ή/ και εξωτερικών εμπειρογνομών. Στη δεύτερη περίπτωση προϋποτίθεται η δυνατότητα ανάθεσης και η ύπαρξη σχετικών πόρων. Τέτοιο δυναμικό υπάρχει ήδη στη χώρα μας, ωστόσο αυτό που μένει είναι να εξασφαλιστούν προϋποθέσεις για αξιοποίησή του. Οι διαδικασίες εφαρμογής απαιτούν, επιπρόσθετα, τη συνεργασία με τους επιμέρους φορείς υλοποίησης υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Αυτή η συνεργασία αποτελεί συνθήκη εκ των ων ουκ άνευ.

## Α.5. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΕΠ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται ο μηχανισμός που προτείνεται για την διασφάλιση της ποιότητας στους φορείς ΣΥΕΠ. Ειδικότερα, γίνεται αναφορά στο στόχο του μηχανισμού αυτού, στους φορείς ΣΥΕΠ που καλύπτει, στη μεθοδολογία εφαρμογής του μηχανισμού και στις ειδικές συνθήκες που είναι απαραίτητο να εξασφαλίζονται. Η περιγραφή του προτεινόμενου συστήματος και η διαδικασία εφαρμογής του περιγράφονται σαν να υπήρχαν οι προϋποθέσεις για την άμεση εφαρμογή του.

### Στόχος

Ο μηχανισμός αυτός εξυπηρετεί δύο στόχους:

1) Από τη μια μεριά υλοποιεί τις διαδικασίες που οδηγούν στην αρχική αξιολόγηση των φορέων ΣΥΕΠ σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας. Οι διαδικασίες αυτές στο μέλλον θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από το ΕΚΕΠ για τη σχετική αδειοδότηση, για αρχική δηλαδή χορήγηση αδείας λειτουργίας σε έναν φορέα ΣΥΕΠ.

2) Από την άλλη εξασφαλίζει τη συνεχή παρακολούθηση, δυναμική αξιολόγηση αλλά και υποστήριξη του κάθε φορέα ώστε να επιτυγχάνεται η διατήρηση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που προσφέρονται στο προσδιορισμένα επιθυμητό επίπεδο. Το μέρος αυτό έχει πολλά κοινά στοιχεία με τον μηχανισμό «Εποπτείας, συνεχούς παρακολούθησης και δυναμικής αξιολόγησης των φορέων ΣΥΕΠ».

Το **φάσμα κάλυψης** σε σχέση με το μηχανισμό αυτόν είναι ευρύτατο. Ενδεικτικά, από τον μηχανισμό καλύπτονται:

- Φορείς του καθαυτού 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 όπως τα Γραφεία Συμβουλευτικής, Πληροφόρησης, Απασχόλησης που λειτουργούν στο πλαίσιο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Τα ΙΓΣΥΕΠ που προβλέπονται από τον Ν. 3227/2004
- Τα ΙΚΣΥΕΠ που προβλέπονται από τον Ν. 3227/2004
- Λοιποί ιδιωτικοί φορείς



## **Μεθοδολογία Υλοποίησης**

Κάθε περίπτωση φορέα είναι διαφορετική από τις άλλες, και συνεπώς απαιτούνται διαφορετικές προσεγγίσεις για την διασφάλιση της ποιότητας.

Ιδιαίτερα για την περίπτωση των ΠΣΥΕΠ και ΙΚΣΥΕΠ προκειμένου να επιτραπεί σε αυτούς η έναρξη προσφοράς υπηρεσιών ΣΥΕΠ, **το σχέδιο της σχετικής ΚΥΑ που θα αναμορφωθεί, θα προβλέπει τη μεθοδολογία της αρχικής πιστοποίησης και αδειοδότησής τους.**

Συνεπώς, η περιγραφή που γίνεται στη συνέχεια αφορά ένα μεταγενέστερο βήμα: την αξιολόγηση της διαχείρισης της ποιότητας των Υπηρεσιών ΣΥΕΠ γενικά.

Για την υλοποίηση αυτής της λειτουργίας είναι ανάγκη ο μηχανισμός να εξασφαλίσει και να διαθέτει τα κατωτέρω ως ελάχιστα προαπαιτούμενα τα παρακάτω:

- Προδιαγεγραμμένα χαρακτηριστικά, προδιαγεγραμμένες προδιαγραφές (quality standards)
- Κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας (σε συνδυασμό με Δείκτες ποιότητας και Αποδεικτικά στοιχεία)
- Δείκτες ποιότητας αλλά και
- 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
- Διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης/ εποπτείας/ ελέγχου για διακρίβωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ, αλλά και υποστήριξης των φορέων και των Λειτουργιών τους.
- Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας στη διάθεση των ενδιαφερομένων φορέων.

Τα παραπάνω ισχύουν ανεξαρτήτως κατηγορίας υποψηφίου φορέα. Ταυτόχρονα όμως είναι αντιληπτό ότι κάποια από τα προβλεπόμενα στοιχεία μπορεί να διαφοροποιούνται ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του κάθε υποψηφίου φορέα.

Τη συζήτηση των ανωτέρω στοιχείων, διευκολύνει το περιεχόμενο του Πίνακα 1 που ακολουθεί.

### ***(1) Χαρακτηριστικά Ποιότητας***

Τα χαρακτηριστικά ποιότητας αποδίδουν τις επιθυμητές προδιαγραφές ποιότητας και, συνδυασμένα ή όχι με επίπεδα ποιότητας, αποτελούν την αρχή για κάθε διαδικασία διαχείρισης της ποιότητας, δεδομένου ότι από αυτά εκπορεύονται τα κριτήρια και οι δείκτες πιστοποίησης. Αυτά αντανακλούν την ποιότητα που είναι επιθυμητό να χαρακτηρίζει την προσφορά των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Τα επιθυμητά αυτά χαρακτηριστικά για λόγους οικονομίας περιγράφονται σύντομα και

ταυτίζονται με τα κριτήρια ποιότητας. Στο προτεινόμενο ΣΔΠ, για λόγους απλούστευσης, τα χαρακτηριστικά ποιότητας συγχωνεύονται με τα κριτήρια αξιολόγησης.

## **(2) Κριτήρια Αξιολόγησης**

Από τα επιθυμητά χαρακτηριστικά προκύπτουν τα κριτήρια για την αξιολόγηση σε σχέση με κάθε χαρακτηριστικό. Σε μια ιδανική κατάσταση και με το ΣΔΠ σε πλήρη λειτουργία, τα κριτήρια θα μπορούσαν να ανήκουν σε δύο κατηγορίες: Εκείνα που προορίζονται για συνεχή δυναμική αξιολόγηση της ποιότητας και εκείνα που θα χρησιμοποιηθούν για αρχική χορήγηση άδειας λειτουργίας.

Η Ομάδα Εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, και στη συνέχεια η ομάδα έρευνας του CEDEFOP έχουν ήδη προσδιορίσει για το ευρωπαϊκό πλαίσιο πέντε ομάδες κριτηρίων ποιότητας για μια ιδανική κατάσταση λειτουργίας διασφάλισης ποιότητας: Συμμετοχή των πελατών/ πολιτών, ικανότητα των Λειτουργών, μηχανισμοί βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών, συνοχή/ αλληλοκάλυψη φορέων και βαθμός κάλυψης προφοράς υπηρεσιών.

Αυτές οι πέντε ομάδες κριτηρίων, προφανώς, αναφέρονται σε εθνικές πολιτικές ποιότητας, και θα ήταν χρήσιμο το ΕΚΕΠ να τις λάβει σοβαρά υπόψη του σε δύο περιπτώσεις: α) όταν εξετάζει και επανεξετάζει την εθνική πολιτική πάνω στο θέμα της ποιότητας της προσφοράς υπηρεσιών ΣΥΕΠ σε εθνικό επίπεδο, και β) όταν αξιολογεί το σύνολο του συστήματος ΣΥΕΠ στη χώρα μας και τη σχέση μεταξύ των φορέων, όχι μόνο ένα μεμονωμένο φορέα.

Αντίθετα, αυτές οι ομάδες κριτηρίων δεν προσφέρονται ιδιαίτερα όταν πρόκειται για πιστοποίηση μεμονωμένων φορέων παροχής τέτοιων υπηρεσιών. Έτσι, τα κριτήρια που προτείνονται κατ' αρχήν για το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας του ΕΚΕΠ φαίνονται στον **Πίνακα 1** και διαφοροποιούνται από εκείνα του CEDEFOP .

Τα κριτήρια ενός ΣΔΠ μπορεί να είναι γενικά και ειδικά.

α) Τα **γενικά κριτήρια** αναφέρονται σε προδιαγραφές που είναι κοινές για κάθε φορέα ΣΥΕΠ, ανεξαρτήτως χώρου και ειδικών συνθηκών προσφοράς των υπηρεσιών ΣΥΕΠ.

β) Αντίθετα, τα **ειδικά** αναφέρονται σε απαιτήσεις που είναι ειδικές για συγκεκριμένους χώρους ή τομείς άσκησης λειτουργιών της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού, άρα εξειδικεύονται ανά αίτηση.

Δεδομένου ότι το προτεινόμενο ΣΔΠ είναι Σύστημα - Πλαίσιο, τα κριτήρια που περιλαμβάνονται στον παρακάτω πίνακα είναι γενικά.

### **(3) Δείκτες Ποιότητας**

Οι Δείκτες Ποιότητας προκύπτουν από τον συνδυασμό των ανωτέρω επιθυμητών χαρακτηριστικών και των κριτηρίων. Κατά κανόνα διατυπώνονται προκειμένου να εξασφαλίζεται η πλήρης αντικειμενικότητα κρίσης κατά την αξιολόγηση. Οι συγκεκριμένοι δείκτες που προτείνονται στο παρόν ΣΔΠ φαίνονται στον **Πίνακα 1**.

### **(4) Αποδεικτικά Στοιχεία (Μέτρα Επιβεβαίωσης των Δεικτών Ποιότητας)**

Τα μέτρα αυτά διατυπώνονται σε συνδυασμό με τους δείκτες ποιότητας προκειμένου να προσδιορίζεται εξ' αρχής ο κανόνας με τον οποίο γίνεται η αξιολόγηση σχετικά με την κάλυψη ή μη του δείκτη ποιότητας.

### **(5) Μεθοδολογία και Διαδικασίες για την Αρχική Αξιολόγηση Φορέα ΣΥΕΠ και Όργανα**

**Μεθοδολογικά**, η αξιολόγηση ενός φορέα ως προς την τήρηση των κριτηρίων ποιότητας μπορεί να γίνει με δύο τρόπους (ή με συνδυασμό τους):

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 ΕΚΕΠ, αποτελούμενη από ένα στέλεχος του ΕΚΕΠ και δύο εμπειρογνώμονες, ένα της ποιότητας και ένα του τομέα ΣΥΕΠ. Όλα τα μέλη πρέπει να είναι καταρτισμένα στο ισχύον ΣΔΠ.

Η διαδικασία που ακολουθείται 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, και κατατίθεται το αποτέλεσμα της αναλυτικά ανά μέλος της επιτροπής.

3. Ανακοινώνονται τα αποτελέσματα με πλήρη τεκμηρίωσή τους καθώς και οι προτάσεις της Επιτροπής για βελτιωτικές παρεμβάσεις που πρέπει να αναλάβει ο αξιολογούμενος φορέας .

#### **Έντυπο.**

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.

#### **(6) Διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης/ εποπτείας/ ελέγχου για διακρίβωση της ποιότητας**

Το μέρος αυτό συνδέεται άμεσα με το σκοπό του Μηχανισμού που αναφέρεται στην εποπτεία, τη συνεχή παρακολούθηση και δυναμική αξιολόγηση των φορέων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ. και την εξασφάλιση της επιθυμητής ποιότητας (βλ. κεφ. Ζ). Αναλόγως των διατιθέμενων πόρων και γενικά των δυνατοτήτων του ΕΚΕΠ, η διαδικασία αυτή υλοποιείται από Επιτροπές Αξιολόγησης Ποιότητας, ανάλογες αυτών της αρχικής αξιολόγησης.

Η διαδικασία αυτή στηρίζεται στη συγκέντρωση δεδομένων σε συνεχή βάση είτε με τη χρήση εντύπων είτε με ηλεκτρονική μορφή, σε συνδυασμό με επιτόπιες επισκέψεις των εμπειρογνομόνων και επιτόπια εποπτεία με βάση οδηγίες που θα καταρτιστούν και θα είναι εκ των προτέρων γνωστές σε αμφότερα τα μέρη.

#### **(7) Τήρηση Μητρώου με τα δεδομένα των πιστοποιημένων φορέων**

Δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας, μέσω της οποίας υλοποιούνται όλες οι όψεις των σχετικών διαδικασιών: Από τις σχετικές προκηρύξεις μέχρι την παρουσίαση των κριτηρίων και διαδικασιών, την καταχώρηση σχετικών εντύπων, την υποβολή αιτήσεων πιστοποίησης, την καταχώρηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης και μέχρι την τήρηση του Μητρώου των πιστοποιημένων φορέων. Όσον αφορά την τήρηση του Μητρώου πιστοποιημένων φορέων, το Μητρώο αυτό είναι ένα πρωτόκολλο αναφοράς με όλα τα στοιχεία του πιστοποιημένου φορέα αλλά και τα στοιχεία της αξιολόγησης για πιστοποίηση.

#### **Τα Προτεινόμενα Κριτήρια και η Βαθμολόγησή τους**

Το σύστημα πιστοποίησης/ αξιολόγησης φορέων ΣΥΕΠ περιλαμβάνει έξι παραμέτρους ή ομάδες κριτηρίων και συνολικά, τριάντα τρία κριτήρια. Αν και οι ομάδες κριτηρίων αλληλοεπηρεάζονται, και σε κάποιο βαθμό, επικαλύπτονται, ο διαχωρισμός των κριτηρίων σε ομάδες κρίθηκε αναγκαίος για να αναδειχθεί η σημασία κάθε παραμέτρου. Οι ομάδες κριτηρίων είναι: **1. Ηγεσία** που περιλαμβάνει τέσσερα επιμέρους κριτήρια, **2. Οργάνωση-Προγραμματισμός**

με οκτώ κριτήρια, **3. Λειτουργίοι ΣΥΕΠ- Ανθρώπινο Δυναμικό** που αποτελείται από έξι κριτήρια, **4. Ικανοποίηση πελάτη/ πολίτη** αποτελούμενου από τέσσερα κριτήρια **5. Παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ** που περιλαμβάνει επτά κριτήρια και **6. Κτιριακή Υποδομή- Εξοπλισμός** που περιλαμβάνει τέσσερα κριτήρια. Η φιλοσοφία και το περιεχόμενο της κάθε ομάδας κριτηρίων αναλύονται εν συντομία παρακάτω.

### ***Ηγεσία***

Ο/Η ηγέτης ενός Οργανισμού μπορεί να συμβάλλει ώστε να δημιουργηθεί σαφήνεια και ενότητα σκοπού και ένα περιβάλλον που ευνοεί την καλή απόδοση του φορέα και του ανθρώπινου δυναμικού του. Είναι υπεύθυνος για τον προσανατολισμό της οργάνωσης, το όραμά της την αποστολή της. Παρέχει κίνητρα και υποστηρίζει τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ και όλο το ανθρώπινο δυναμικό του Οργανισμού. Η ηγεσία λειτουργεί σαν πρότυπο ρόλου. Αναπτύσσει και εφαρμόζει το σύστημα διοίκησης της οργάνωσης (που προβλέπεται στην επόμενη παράμετρο) και επιθεωρεί την απόδοση και τα αποτελέσματά της.

Είναι ο συνδετικός κρίκος με άλλους εξωτερικούς φορείς και καθορίζει το πλαίσιο συνεργασίας του φορέα με τους εξωτερικούς φορείς. Τέλος, η ηγεσία κατευθύνει τη διαχείριση των πόρων της Οργάνωσης.

### ***Οργάνωση- Προγραμματισμός***

Ο τρόπος που μια οργάνωση συνδυάζει αποτελεσματικά τις αλληλένδετες δραστηριότητές της είναι αυτός που καθορίζει τη συνολική της απόδοση. Πρέπει να διαθέτει στρατηγική, βραχυχρόνιο και μακροχρόνιο προγραμματισμό με ποσοτικούς (μετρήσιμους) και ποιοτικούς στόχους καθώς και σχέδιο δράσης για την πραγμάτωσή του. Η απόδοση του φορέα καθώς και του ανθρώπινου δυναμικού του παρακολουθείται και αξιολογείται, κατά τακτά διαστήματα, και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης οδηγούν στις αναγκαίες προσαρμογές στον προγραμματισμό. Υπογραμμίζεται ότι στρατηγική και ο προγραμματισμός είναι μέρος του κύκλου ποιότητας (**Προγραμματισμός, Εκτέλεση, Έλεγχος, Ανατροφοδότηση**), ώστε να προσαρμόζεται ανάλογα η διαδικασία του σχεδιασμού. Η ανατροφοδότηση και αξιολόγηση είναι ουσιαστικά μια λειτουργία προγραμματισμού των βελτιώσεων για την οργανωτική απόδοση του φορέα. Η ανατροφοδότηση συνδέεται, επίσης, με τη διαχείριση της πληροφόρησης, (συμπεριλαμβανομένης και της γνώμης των πελατών/ πολιτών που προβλέπεται σε άλλη παράμετρο. Τέλος προβλέπεται συγκεκριμένος μηχανισμός για την παρώθηση / παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού, τη συνεχή αναβάθμιση και εκσυγχρονισμό των επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων του.

### ***Λειτουργοί ΣΥΕΠ- Ανθρώπινο Δυναμικό***

Το ανθρώπινο δυναμικό είναι το πολυτιμότερο κεφάλαιο του φορέα, είναι η ίδια η οργάνωση. Είναι παράμετρος κλειδί στη διασφάλιση της ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ. Η έλλειψη επαγγελματικής κατοχύρωσης και πιστοποίησης της επάρκειας των προσόντων των Λειτουργών ΣΥΕΠ συνιστά σημαντικό εμπόδιο για τη διασφάλιση ποιότητας.

Ο φορέας πρέπει να διαθέτει Λειτουργούς καταρτισμένους στο αντικείμενο ΣΥΕΠ και με σχετική επαγγελματική εμπειρία. Τους αξιοποιεί ανάλογα με την εμπειρία τους και προβλέπεται η πιστοποίησή τους, εφόσον υπάρξει το σχετικό θεσμικό πλαίσιο. Λόγω των απαιτήσεων του έργου των Λειτουργών και της συνεχούς εξέλιξής του, αξιολογείται θετικά αν οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ διαθέτουν πρόσθετες δεξιότητες που υποστηρίζουν το έργο τους καθώς και αν ο φορέας διαθέτει επικουρικό προσωπικό. Τέλος, πέραν της διοίκησης, το προσωπικό του φορέα πρέπει να αξιοποιεί τις προσφερόμενες ευκαιρίες για τη συνεχή επιμόρφωσή του.

### ***Ικανοποίηση Πελάτη/ Πολίτη***

Όλα τα συστήματα ποιότητας είναι πελατοκεντρικά. Οι πολίτες/ πελάτες είναι οι αποδέκτες ή οι δικαιούχοι των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Το προτεινόμενο σύστημα καλύπτει όλες τις κατηγορίες πελατών/πολιτών και σύμφωνα με την τυπολογία της Μελέτης των Δεικτών και Κριτηρίων Αναφοράς του CEDEFOP διακρίνουμε 4 ομάδες **άμεσα ωφελούμενων πελατών**:

- νέοι/ες στο επίσημο σύστημα εκπαίδευσης/ κατάρτισης
- ενήλικες στη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση
- άνεργοι/ες
- απασχολούμενοι/ες

Σε κάθε ομάδα πελατών διακρίνονται οι ιδιαίτερες ανάγκες των δύο φύλων και σύμφωνα με την αρχή του *mainstreaming* διακρίνουμε επίσης και ειδικές ομάδες πελατών (κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, άτομα με αναπηρίες κτλ)

Οι πολίτες/ πελάτες πρέπει να ορίζονται επακριβώς από το φορέα, να ερευνώνται, με κάποιο τρόπο, οι ανάγκες τους, όσον αφορά στον επαγγελματικό προσανατολισμό τους, ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες ΣΥΕΠ να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Οι πελάτες πολίτες πρέπει να ενημερώνονται με κατάλληλο ενημερωτικό υλικό και να προσελκύονται στην Υπηρεσία ΣΥΕΠ. Είναι επίσης σημαντικό για κάθε είδους οργάνωση να μετράει άμεσα την ικανοποίηση των πολιτών/ πελατών της όσον αφορά τη συνολική της εικόνα και τις υπηρεσίες που παρέχει και να προσαρμόζει/ βελτιώνει ανάλογα τις υπηρεσίες της.

## **Παροχή Υπηρεσιών ΣΥΕΠ**

Είναι προφανές ότι η παρούσα παράμετρος, αν και τελευταία, συνιστά το λόγο ύπαρξης της οργάνωσης. Η οργάνωση προβάλλει, κατά προτίμηση βάσει σχεδίου, τις υπηρεσίες που παρέχει, όχι μόνο στους άμεσα ωφελούμενους πελάτες της (όπως προβλέπει η προηγούμενη παράμετρος αλλά στο ευρύτερο κοινό και στους έμμεσα ωφελούμενους (γονείς, εκπαιδευτικούς και άλλους επαγγελματίες συναφών αντικειμένων). Επίσης, διαθέτει μηχανισμό παραπομπής των πελατών της σε άλλους φορείς, κατά περίπτωση.

Για να διασφαλιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ο φορέας έχει στη διάθεση των Λειτουργών τον κώδικα δεοντολογίας για την παροχή ΣΥΕΠ καθώς και αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθείται και της μεθοδολογίας που εφαρμόζεται.

Η διαδικασία παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ προβλέπει τρεις ομάδες υπηρεσιών:

- **Την πληροφόρηση** (που μπορεί να είναι εκπαιδευτική, επαγγελματική, αγοράς εργασίας κτλ) με κατάλληλα και επικαιροποιημένα μέσα και υλικά
- **Τη συμβουλευτική** που χρησιμοποιεί τα αναγκαία και κατάλληλα μέσα/ εργαλεία
- **Τη μετάδοση ικανοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας και δια βίου μάθησης** με κατάλληλα μέσα και υλικά

Η παραπάνω τυπολογία ανήκει στη Μελέτη των Δεικτών και Κριτηρίων Αναφοράς και έχει επιλεγεί γιατί είναι αρκετά ευρεία και μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους φορείς ΣΥΕΠ. Οι πρώτες δύο ομάδες υπηρεσιών ήταν ανέκαθεν ο ακρογωνιαίος λίθος του Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Η τελευταία ομάδα υπηρεσιών όμως αποκτά σταδιακά ολοένα και μεγαλύτερη βαρύτητα λόγω των ραγδαίων αλλαγών στην αγορά εργασίας.

Οι κατάλληλες εγκαταστάσεις και εξοπλισμός πρέπει να είναι σύμφωνες με την ισχύουσα νομοθεσία αλλά και τη δεοντολογία του επαγγέλματος.

## **Κτιριακή υποδομή – Εξοπλισμός**

Αναφέρεται στη θέση και διαρρύθμιση της εγκατάστασης, στον εξοπλισμό που διαθέτει ο φορέας σε σχέση με τις ΤΠΕ και στην προσβασιμότητά της για τα άτομα με αναπηρίες. Η παραπάνω ομάδα κριτηρίων συνδέεται περισσότερο από τις προηγούμενες με την νομοθεσία που είναι υπό επεξεργασία

Στον πίνακα 1 που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά τα κριτήρια του συστήματος, οι δείκτες ποιότητας για κάθε κριτήριο και τα στοιχεία που αποδεικνύουν ότι το κάθε κριτήριο προβλέπεται/ εφαρμόζεται από το φορέα. Επισημαίνεται, εντούτοις, ότι δεδομένου ότι το προτεινόμενο σύστημα ποιότητας καλύπτει ένα μεγάλο εύρος φορέων, κάποια κριτήρια μπορεί να μην έχουν εφαρμογή σε ορισμένες περιπτώσεις φορέων.

**Πίνακας 1: ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**  
για την Αξιολόγηση Ποιότητας Φορέων ΣΥΕΠ

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 1: Ηγεσία</b>		
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ</b>	<b>Δείκτες Ποιότητας</b>	<b>Αποδεικτικά Στοιχεία</b> (Ποια στοιχεία αποδεικνύουν ότι η ηγεσία πληροί τα συγκεκριμένα κριτήρια, όπως αυτά εκφράζονται και με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας)
1.1. Διατυπώνονται με σαφήνεια η αποστολή, οι στόχοι, οι αποδέκτες των υπηρεσιών ΣΥΕΠ και η πολιτική του φορέα	<p>Διατύπωση της αποστολής και της πολιτικής του φορέα σε ό,τι αφορά την παροχή ΣΥΕΠ. Στο σχετικό κείμενο ενδεικτικά αναφέρεται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ότι τηρείται η αρχή της ισότητας ευκαιριών μεταξύ των φύλων &amp; γενικά</li> <li>• Ότι εφαρμόζεται σύστημα διασφάλισης της ποιότητας</li> <li>• Ότι τηρείται ο κώδικας δεοντολογίας</li> <li>• Ότι ο φορέας είναι στελεχωμένος με</li> </ul>	<p>Το κριτήριο αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ΦΕΚ ίδρυσης</li> <li>▪ Προεδρικό διάταγμα</li> <li>▪ Καταστατικό</li> <li>▪ Φυλλάδια</li> </ul>



	<p>κατάλληλα καταρτισμένους Λειτουργούς και</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ότι λαμβάνεται υπόψη η Ευρωπαϊκή διάσταση του τομέα ΣΥΕΠ</li> </ul> <p>Το κείμενο αυτό λαμβάνει υπόψη τη φιλοσοφία, τις αρχές, τη δεοντολογία, τη μεθοδολογία και το διεπιστημονικό χαρακτήρα του τομέα ΣΥΕΠ. Επίσης λαμβάνει υπόψη τις σύγχρονες τεχνολογικές, οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις καθώς και τις εθνικές και Ευρωπαϊκές πολιτικές στον τομέα της εκπαίδευσης και της απασχόλησης.</p>	
<p><i>Ο φορέας καθορίζει το στίγμα και την ταυτότητά του διατυπώνοντας συγκεκριμένο κείμενο στο οποίο περιγράφονται με σαφήνεια:</i></p> <p><i>- <b>Η αποστολή</b> του φορέα: Γιατί ιδρύεται ή έχει ιδρυθεί ο φορέας, σε ποιο πλαίσιο λειτουργεί, τι σκοπούς εξυπηρετεί και σε ποια ομάδα στόχο ή σε ποιες ομάδες στόχους απευθύνεται. Παρουσιάζεται, επίσης, η <b>πολιτική</b> του αναφορικά με την υλοποίηση της αποστολής του, αλλά και ιδιαίτερα αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που θα προσφέρει.</i></p>		

<p>1.2. Υπάρχει πλαίσιο συνεργασίας με άλλους φορείς για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών/ πελατών του φορέα</p>	<p>Δίκτυο συνεργαζόμενων φορέων που παρέχουν σχετικές υπηρεσίες όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμβουλευτικής &amp; Επαγγελματικού Προσανατολισμού</li> <li>• εκπαίδευσης/κατάρτισης</li> <li>• κοινωνικές υπηρεσίες</li> </ul> <p>Στο σχετικό κείμενο περιλαμβάνονται κατευθυντήριες γραμμές, προϋποθέσεις και τρόποι συνεργασίας.</p>	<p>Διάφορα στοιχεία με τα οποία αποδεικνύεται η ύπαρξη συνεργασιών. Τέτοια στοιχεία μπορεί να είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχετικό κείμενο</li> <li>• Συμφωνητικά συνεργασίας με άλλους φορείς</li> <li>• Ημερήσιες διατάξεις και πρακτικά συναντήσεων</li> <li>• Αποδεικτικά διοργάνωσης κοινών εκδηλώσεων</li> </ul>
<p><i>Ο οργανισμός λειτουργεί σ' ένα ευρύτερο περιβάλλον το οποίο και πρέπει να γνωρίζει. Στην περιγραφή του φορέα περιέχονται πληροφορίες οι οποίες διαβεβαιώνουν ότι ο φορέας γνωρίζει ποιοι σχετικοί φορείς δραστηριοποιούνται στον τομέα του, ότι θα έχει αμοιβαία συνεργασία με αυτούς τους φορείς και ότι δεν θα δημιουργούνται σχέσεις σύγκρουσης και αντιπαλότητας μεταξύ των φορέων.</i></p>		
<p>1.3.α. Υπάρχει μηχανισμός αποτελεσματικής διαχείρισης των πληροφοριών</p>	<p>Μηχανισμός συλλογής, επεξεργασίας, αξιολόγησης αρχειοθέτησης και επικαιροποίησης πληροφοριών σε σχέση με την αποστολή του φορέα και τις</p>	<p>Παραστατικά σε έντυπη ή/ και ηλεκτρονική μορφή ως εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Η περιγραφή του μηχανισμού</li> </ul>

<p>1.3.β. Εφαρμόζεται μηχανισμός αποτελεσματικής διαχείρισης των πληροφοριών</p>	<p>παρεχόμενες υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Οι πληροφορίες μπορεί να είναι τοπικές, εθνικές και Ευρωπαϊκές.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φόρμες και σχετικά ερωτηματολόγια,</li> <li>• Σχετικό αρχείο</li> <li>• Βάσεις δεδομένων κτλ.</li> <li>• Συνδέσεις με ιστοσελίδες όπου παρέχεται πληροφόρηση</li> </ul>
<p><i>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 <b>Πληροφόρησης</b> (προβλέπονται διαδικασίες συλλογής, αξιολόγησης, οργάνωσης και αρχειοθέτησης για την τήρηση και την επικαιροποίησή τους. Διαφοροποιήσεις στην έμφαση που δίνεται στη λειτουργία της πληροφόρησης μπορεί να υπάρχουν ανάλογα με την αποστολή και το ρόλο του κάθε φορέα.</i></p>		
<p>1.4. Υπάρχει μηχανισμός αποτελεσματικής διαχείρισης της νέας τεχνολογίας για τους σκοπούς του φορέα</p>	<p>Μηχανισμός εισαγωγής και αξιοποίησης της νέας τεχνολογίας στη λειτουργία του φορέα, τόσο σε διοικητικό επίπεδο όσο και στην παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ.</p>	<p>Παραστατικά που αποδεικνύουν την ύπαρξη του μηχανισμού:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Η περιγραφή του μηχανισμού</li> <li>• Αποδεικτικά προμήθειας εξοπλισμού ή λογισμικού</li> <li>• Αποδεικτικά αναβάθμισης του τεχνολογικού εξοπλισμού</li> </ul>

*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 τις δυνατότητες που σήμερα παρέχονται από τη νέα τεχνολογία 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 πληροφόρηση, για την αυτοματοποιημένη διαχείριση τεστ, για την επεξεργασία δεδομένων, για την πραγματοποίηση ερευνών, για την επικοινωνία κτλ.)*

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 2: Οργάνωση - Προγραμματισμός</b>		
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ</b>	<b>Δείκτες Ποιότητας</b>	<b>Αποδεικτικά Στοιχεία</b> (Ποια στοιχεία αποδεικνύουν ότι η οργάνωση και διοίκηση του φορέα πληροί τα συγκεκριμένα κριτήρια, όπως αυτά εκφράζονται και με τους συγκεκριμένους Δείκτες Ποιότητας):
2.1. Ο φορέας είναι πιστοποιημένος για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Άδεια λειτουργίας του φορέα σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία</li> <li>▪ Πιστοποίηση σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Άδεια λειτουργίας</li> <li>▪ Καταστατικό – ΦΕΚ</li> <li>▪ Προεδρικό διάταγμα ή καταστατικό ή ιδρυτικός νόμος ή άλλα σχετικά νομιμοποιητικά έγγραφα</li> <li>▪ Παραστατικά πιστοποίησης του φορέα για την παροχή ΣΥΕΠ</li> </ul>
<i>Το κριτήριο αυτό θα τεθεί σε ισχύ όταν υπογραφεί η σχετική ΚΥΑ.</i>		

<p>2.2. Υπάρχει σύστημα σύγχρονης οργάνωσης και διοίκησης του φορέα</p>	<p>Σύστημα οργάνωσης και διοίκησης του φορέα το οποίο λαμβάνει υπόψη τις αρχές του σύγχρονου μανάτζμεντ.</p>	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από:</p> <p>A. Οργανόγραμμα, B.. Καταστατικό φορέα Γ. Κανονισμό λειτουργίας</p>
<p><i>Ο φορέας είναι οργανωμένος και διοικείται με τρόπο που αντανακλά ένα σύγχρονο σύστημα οργάνωσης και διοίκησης, γιατί αυτό συνιστά προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία του.</i></p>		
<p>2.3. Υπάρχει ένα σύστημα σχεδιασμού και προγραμματισμού (βραχυπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου) των δράσεων του φορέα</p>	<p>Σύστημα σχεδιασμού και προγραμματισμού των δραστηριοτήτων του φορέα. Ετήσιος και μακροχρόνιος προγραμματισμός με προσδιορισμένους ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους.</p>	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιχειρησιακό σχέδιο (business plan)</li> <li>• Ετήσιο προγραμματισμό με ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους κτλ</li> <li>• Σχέδιο δράσης προκειμένου να επιτευχθούν οι ποσοτικοί και ποιοτικοί στόχοι</li> <li>• Μακροχρόνιο σχεδιασμό</li> </ul>

*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.*

2.4. Εφαρμόζεται σύστημα παρακολούθησης και αξιολόγησης της λειτουργίας και απόδοσης του φορέα

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

*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.*

2.5.α. Υπάρχει σύστημα διαχείρισης και διασφάλισης της ποιότητας	Μηχανισμός για τη διασφάλιση & διαχείριση της ποιότητας.	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Κείμενο περιγραφής του συστήματος/ προτύπου διαχείρισης ποιότητας</li> <li>• Σχετικό συμφωνητικό</li> <li>• Αποδεικτικά στοιχεία διαχείρισης της ποιότητας</li> </ul>
2.5.β.Εφαρμόζεται σύστημα διαχείρισης και διασφάλισης της ποιότητας		
<p><i>Ο φορέας διαθέτει και εφαρμόζει πλήρη μηχανισμό διαχείρισης της ποιότητας και δεσμεύεται να τον εφαρμόσει. Ο μηχανισμός πρέπει να περιέχει την πλήρη οργάνωση του συστήματος ποιότητας (κριτήρια, υπεύθυνο ποιότητας, μεθοδολογία, διαδικασίες κτλ.).</i></p>		
2.6.α. Υπάρχει μηχανισμός/ σύστημα για τη συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού του φορέα	<p>Μηχανισμός για τη συνεχή ανάπτυξη/ επιμόρφωση του προσωπικού του φορέα. Μπορεί να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων από τον ίδιο το φορέα</li> <li>▪ διάθεση κονδυλίων για τη συμμετοχή των</li> </ul>	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Το κείμενο της περιγραφής του μηχανισμού και τους</li> </ul>



<p>2.6.β. Εφαρμόζεται μηχανισμός/ σύστημα για τη συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού του φορέα</p>	<p>Λειτουργών σε επιμορφωτικά προγράμματα φορέων κατάρτισης, σε συνέδρια, κτλ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ υποστηρικτικό μηχανισμό (coaching, mentoring) για στελέχη με περιορισμένη ή χωρίς επαγγελματική εμπειρία</li> </ul>	<p>όρους για συμμετοχή των Λειτουργών ΣΥΕΠ σε επιμορφωτικά προγράμματα, συνέδρια κτλ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεικτικά συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα, συνέδρια, κτλ.</li> </ul>
--	---	---

*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.*

<p>2.7. Προβλέπεται σύστημα παρώθησης (παρακίνησης) για τη βελτίωση και ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού του φορέα</p>	<p>Παροχή κινήτρων για υποστήριξη του προσωπικού στην εκτέλεση του έργου του. Ενδεικτικά αναφέρονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ενεργός συμμετοχή του προσωπικού στον προγραμματισμό των δράσεων , στη λήψη αποφάσεων του φορέα καθώς και στην αξιολόγηση του έργου του</li> <li>- Ενημέρωση του προσωπικού για ζητήματα ενδιαφέροντός του</li> <li>- Συνεργασία του προσωπικού με τη Διοίκηση και παροχή ανατροφοδότησης στους Λειτουργούς από τη Διοίκηση.</li> </ul>	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κείμενο στο οποίο περιγράφεται το εν λόγω σύστημα</li> <li>• Ημερήσιες διατάξεις, πρακτικά συνεδριάσεων, δελτία συμμετοχής σε συσκέψεις, ομάδες εργασίας κτλ</li> </ul>
---	--	--

*Η παρώθηση/παρακίνηση του προσωπικού συνδέεται άμεσα με την καλή λειτουργία ,απόδοση του φορέα και επίτευξη των στόχων του. Εφαρμόζεται από τον φορέα ένα ορθολογικό σύστημα για τη δημιουργία κινήτρων, ώστε το προσωπικό του να εκδηλώνει έμπρακτα το ενδιαφέρον του για το έργο του, την εξυπηρέτηση των πελατών του, τη συνεχή βελτίωση των αποτελεσμάτων του φορέα, την προβολή προς τα έξω της καλής εικόνας του φορέα κτλ., πρωτίστως όμως για τη δική του ανάπτυξη και βελτίωση.*

<p>2.8.α. Υπάρχει στον φορέα σύστημα αξιολόγησης των Λειτουργών ΣΥΕΠ και του υπόλοιπου προσωπικού</p>	<p>Σύστημα αξιολόγησης των Λειτουργών ΣΥΕΠ και του υπόλοιπου προσωπικού καθώς και η μεθοδολογία και τα εργαλεία του συστήματος και οι όροι εφαρμογής του.</p>	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κείμενο περιγραφής του συστήματος αξιολόγησης.</li> <li>• Τα σχετικά έντυπα που το συνοδεύουν (φόρμες, ερωτηματολόγια κτλ.)</li> </ul>
<p>2.8.β. Εφαρμόζεται στον φορέα σύστημα αξιολόγησης των Λειτουργών και στελεχών του</p>		
<p><i>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.</i></p>		

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 3: Λειτουργοί ΣΥΕΠ - Ανθρώπινο δυναμικό</b>		
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ</b>	<b>Δείκτες Ποιότητας</b>	<b>Αποδεικτικά Στοιχεία</b> (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):
3.1. Ο φορέας απασχολεί προσωπικό με εξειδίκευση και εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ.	<p>Οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ διαθέτουν τα τυπικά προσόντα και την επαγγελματική εμπειρία για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ, που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία. Επίσης, υπάρχει κατάλληλη αναλογία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Λειτουργών ΣΥΕΠ με εξειδικευμένες σπουδές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης</li> <li>-Λειτουργών ΣΥΕΠ με σεμιναριακή επιμόρφωση – κατάρτιση (διάρκεια σε ώρες)</li> <li>-Λειτουργών ΣΥΕΠ με σχετική επαγγελματική εμπειρία (η εμπειρία μπορεί να αποκτήθηκε από κάθε μορφής απασχόληση, αμειβόμενη, μη αμειβόμενη, εθελοντική, πρακτική άσκηση.)</li> </ul>	<p>Παραστατικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τίτλοι σπουδών</li> <li>• Πιστοποιητικά /βεβαιώσεις συμμετοχής σε επιμορφωτικά σεμινάρια.</li> <li>• Αποδεικτικά στοιχεία επαγγελματικής εμπειρίας</li> <li>• Αποδεικτικά πρακτικής άσκησης</li> <li>• Αποδεικτικά εθελοντικής εργασίας</li> <li>• Συστατικές επιστολές.</li> </ul>

	<p>Η εμπειρία των Λειτουργών μπορεί να αναφέρεται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• στην οργάνωση και λειτουργία γραφείων ή κέντρων παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ:</li> <li>• στην παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ σε διάφορες πληθυσμιακές ομάδες (π.χ. μαθητές, φοιτητές, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες κλπ.).</li> <li>• στο σχεδιασμό και υλοποίηση δράσεων σύνδεσης της εκπαίδευσης και κατάρτισης με την αγορά εργασίας (π.χ. ημέρες σταδιοδρομίας)</li> <li>• στο σχεδιασμό, διαχείριση και υλοποίηση προγραμμάτων στο αντικείμενο ΣΥΕΠ.</li> </ul>	
<p><i>Η επάρκεια των Λειτουργών 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></p>		

<p>3.2. Οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ διαθέτουν συμπληρωματικές δεξιότητες που υποστηρίζουν το έργο τους.</p>	<p>Οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ διαθέτουν δεξιότητες όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ γνώση τουλάχιστον μιας ξένης γλώσσας,</li> <li>▪ δεξιότητες χρήσης Η/Υ</li> <li>▪ ειδικές δεξιότητες για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (π.χ. γνώση νοηματικής γλώσσας, γραφής Braille, κτλ.</li> <li>▪ διαπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>▪ άλλες ειδικές δεξιότητες.</li> </ul>	<p>Αποδεικτικά στοιχεία όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Πιστοποιητικά ξένων γλωσσών</li> <li>▪ Πιστοποιητικά ικανότητας χρήσης Η/Υ</li> <li>▪ Πιστοποιητικά γνώσης νοηματικής γλώσσας, γραφής Braille κτλ.</li> <li>▪ Έκθεση αναφοράς από συνέντευξη επιλογής ή/και σχετικά στοιχεία αξιολόγησης από τους συμβουλευόμενους.</li> <li>▪ Πιστοποιητικά γνώσης και χρήσης ειδικών εργαλείων επαγγελματικής αξιολόγησης (π.χ. τεστ, ερωτηματολόγια).</li> </ul>
<p><i>Η συνεχής εξέλιξη των λειτουργιών ΣΥΕΠ, η διεύρυνση του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο απασχολούνται οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ, η εξέλιξη της νέας τεχνολογίας αλλά και οι ιδιαίτερες ανάγκες των ομάδων στόχων που μπορεί να εξυπηρετούν απαιτούν, συχνά, και συμπληρωματικές δεξιότητες. Γιαυτό οι Λειτουργοί του φορέα πρέπει να διαθέτουν πρόσθετες δεξιότητες που είναι συμπληρωματικές στις βασικές και οι οποίες σχετίζονται άμεσα με την παροχή των υπηρεσιών ΣΥΕΠ.</i></p>		

<p>3.3. Οι αρμοδιότητες που αναλαμβάνουν στο φορέα οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ είναι αντίστοιχες με την κατάρτιση και την εμπειρία τους.</p>	<p>Οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ του φορέα τοποθετούνται σε θέσεις εργασίας και ασχολούνται με αντικείμενα που είναι αντίστοιχα με τον τομέα και το επίπεδο εξειδίκευσή τους, τις δεξιότητες και την επαγγελματική τους εμπειρία.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδεικτικά στοιχεία των υπηρεσιών που παρέχουν οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ.</li> </ul>
<p><i>Το κριτήριο 3 επίσης, συνδέεται με την ΚΥΑ που θα ψηφιστεί (στο μέτρο που η ΚΥΑ προβλέπει ότι οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ, ανάλογα με τα προσόντα τους, μπορούν να εκτελούν συγκεκριμένες λειτουργίες ΣΥΕΠ)</i></p>		
<p>3.4. Οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ είναι πιστοποιημένοι για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ.</p>	<p>Πιστοποίηση Λειτουργών σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία ή άλλα Ευρωπαϊκά ή/ και διεθνή συστήματα πιστοποίησης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραστατικά πιστοποίησης Λειτουργών</li> </ul>
<p><i>Οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ του φορέα είναι πιστοποιημένοι, σύμφωνα με όσα προβλέπει το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για την πιστοποίηση Λειτουργών και στο επίπεδο που προβλέπεται, προκειμένου να υλοποιούν τις λειτουργίες που περιλαμβάνονται στην αποστολή και στο ρόλο του φορέα.</i></p>		

<p>3.5. Οι Λειτουργοί του φορέα δραστηριοποιούνται με στόχο τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη.</p>	<p>Οι Λειτουργοί:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Αξιοποιούν τις ευκαιρίες που παρέχει ο φορέας για συνεχή επιμόρφωση</li> <li>-Ενημερώνουν το φορέα για τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες και συζητούν τρόπους για κάλυψη των αναγκών τους</li> <li>-Αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την εκτός του πλαισίου του φορέα επιμόρφωσή τους</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αποδεικτικά συμμετοχής σε επιμορφώσεις με όρους του φορέα και ίδιους πόρους</li> </ul>
<p><i>Στην εποχή της δια βίου μάθησης, οι ίδιοι οι Λειτουργοί του φορέα πρέπει να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη και την απόκτηση συμπληρωματικών δεξιοτήτων και εμπειρίας.</i></p>		
<p>3.6. Ο φορέας διαθέτει το απαραίτητο και κατάλληλο επικουρικό προσωπικό</p>	<p>Πρόσθετο προσωπικό του φορέα, ανάλογα με την αποστολή του, μπορεί να είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• διοικητικό</li> <li>• οικονομικό,</li> <li>• τεχνικό</li> <li>• ειδικοί τεκμηρίωσης,</li> <li>πληροφορικοί κτλ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραστατικά στοιχεία για τον αριθμό και τα προσόντα του επικουρικού προσωπικού</li> </ul>



*Ανάλογα με το μέγεθος και τις αρμοδιότητές του, ο φορέας διαθέτει το επικουρικό προσωπικό, που είναι απαραίτητο για την αποτελεσματική προσφορά των υπηρεσιών ΣΥΕΠ.*

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 4: Ικανοποίηση πελάτη/ πολίτη</b>		
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ</b>	<b>Δείκτες Ποιότητας</b>	<b>Αποδεικτικά Στοιχεία</b> 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):
4.1.α. Υπάρχει μηχανισμός διερεύνησης των αναγκών των χρηστών των υπηρεσιών ΣΥΕΠ του φορέα.	<p>Σύστημα διερεύνησης των αναγκών των πελατών/ πολιτών που μπορεί να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Έρευνα πεδίου, φόρμες, ερωτηματολόγια κτλ</li> <li>• Επικοινωνία με μέλη της ομάδας στόχου με διάφορους τρόπους, δια ζώσης επικοινωνία, αλληλογραφία, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κτλ.</li> <li>• επικοινωνία και συλλογή πληροφοριών από άτομα που συνδέονται με την ομάδα στόχου (γονείς, εκπαιδευτικούς, μέλη συλλογικών οργάνων)</li> </ul> <p>Το σύστημα λαμβάνει υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες των δύο φύλων καθώς και τις ανάγκες των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.</p>	<p>Η ύπαρξη μηχανισμού εκτίμησης των αναγκών της ομάδας στόχου αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ερωτηματολόγια έρευνας πεδίου</li> <li>• Αλληλογραφία ηλεκτρονική ή /και έντυπη</li> <li>• Τήρηση αρχείου επικοινωνίας</li> </ul>
4.1.β. Εφαρμόζεται μηχανισμός διερεύνησης των αναγκών των χρηστών των υπηρεσιών ΣΥΕΠ του φορέα.		

<p><i>Ο φορέας πρέπει να διαθέτει μηχανισμό προκειμένου να διερευνά τις ανάγκες των μελών των ομάδων-στόχων προς τις οποίες απευθύνεται, ώστε να παρέχει υπηρεσίες ΣΥΕΠ που καλύπτουν τις ανάγκες αυτές.</i></p>		
<p>4.2. Ο φορέας προσφέρει στους πελάτες/ πολίτες υπηρεσίες ΣΥΕΠ που καλύπτουν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχου στο πλαίσιο της αποστολής του.</p>	<p>Μηχανισμός αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της διερεύνησης των αναγκών των πελατών στην παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Ο μηχανισμός περιλαμβάνει υλοποίηση δράσεων ανάλογα με τις καταγεγραμμένες ανάγκες</p>	<p>Η περιγραφή του τρόπου με τον οποίον οι διερευνηθείσες ανάγκες των διαφόρων ομάδων στόχων λαμβάνονται υπόψη και καλύπτονται.</p>
<p><i>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.</i></p>		
<p>4.3. Ο φορέας διαθέτει σύστημα ενημέρωσης για τις υπηρεσίες που παρέχει σε κάθε επί μέρους ομάδα στόχου (ευρύ κοινό και ευπαθείς κοινωνικά ομάδες)</p>	<p>Σύστημα ενημέρωσης του κοινού με τη χρήση κατάλληλου ενημερωτικού υλικού έντυπου ή/ και ηλεκτρονικού, προσαρμοσμένου στις ομάδες στόχους στις οποίες απευθύνεται ο φορέας.  Τηρείται η αρχή της ισότητας των ευκαιριών και</p>	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Κείμενο περιγραφής του συστήματος</li> <li>▪ Ενημερωτικά φυλλάδια, ιστοσελίδα του φορέα</li> </ul>

	της ισότιμης ενημέρωσης.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Παραστατικά συνεργασιών με φορείς και συλλογικά όργανα μέσω των οποίων ενημερώνονται οι χρήστες/πελάτες τους</li> <li>▪ Αλληλογραφία έντυπη και ηλεκτρονική</li> </ul>
<p><i>Ο φορέας διαθέτει αναλυτική περιγραφή του συστήματος που έχει αναπτύξει προκειμένου να ενημερώνει τους πελάτες του για τις υπηρεσίες που μπορεί να τους προσφέρει και για τον τρόπο που μπορούν να αξιοποιήσουν τις υπηρεσίες αυτές, ώστε να καλύψουν πλήρως τις ανάγκες τους. Το σύστημα μπορεί να περιλαμβάνει ένα πλέγμα ενεργειών, μέτρων, μέσων και υλικών, ανάλογα με τις ανάγκες των ομάδων στόχου και τις δυνατότητες του φορέα, όπως για παράδειγμα φυλλάδια, δημοσιεύσεις, προβολές, εκπομπές σε τηλεόραση και ραδιόφωνο, ιστοσελίδα κτλ.</i></p>		
<p>4.4.α. Υπάρχει μηχανισμός διερεύνησης της ικανοποίησης των πελατών του φορέα από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ καθώς και αξιοποίησης των σχετικών αποτελεσμάτων</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύστημα διερεύνησης της ικανοποίησης των πελατών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ και</li> <li>• Μηχανισμός αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανατροφοδότησης στην παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ</li> </ul> <p>Ο μηχανισμός μπορεί να περιλαμβάνει:</p>	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Κείμενο περιγραφής του συστήματος</li> <li>▪ Ερωτηματολόγια και φόρμες</li> <li>▪ Αλληλογραφία</li> </ul>

<p>4.4.β. Εφαρμόζεται μηχανισμός διερεύνησης της ικανοποίησης των πελατών του φορέα από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ καθώς και αξιοποίησης των σχετικών αποτελεσμάτων</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Έρευνα πεδίου</li> <li>○ Ενέργειες μετα- παρακολούθησης (Follow-up)</li> <li>○ Έντυπα αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών</li> </ul>	
<p><i>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.</i></p>		

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 5: Παροχή Υπηρεσιών ΣΥΕΠ</b>		
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ</b>	<b>Δείκτες Ποιότητας</b>	<b>Αποδεικτικά Στοιχεία</b> 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) :
5.1. Ο φορέας διαθέτει σύστημα προώθησης/ προβολής των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που παρέχει.	<p>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).</p> <p>Τηρείται η αρχή της ισότητας των ευκαιριών και της ισότιμης ενημέρωσης και υπάρχει πρόβλεψη για προσέλευση ατόμων κοινωνικά ευπαθών ομάδων.</p> <p>Χαρακτηριστικά του ενημερωτικού υλικού:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Απλό, κατανοητό</li> <li>• Ελκυστικό, φιλικό</li> <li>• Προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά του</li> </ul>	<p>Η ύπαρξη συστήματος αποδεικνύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Κείμενο περιγραφής του συστήματος</li> <li>▪ Σχέδιο μάρκετινγκ</li> <li>▪ Ενημερωτικά; φυλλάδια, ιστοσελίδα του φορέα</li> <li>▪ Παραστατικά συνεργασιών με φορείς και συλλογικά όργανα μέσω των οποίων ενημερώνονται οι πελάτες τους</li> <li>▪ Παραστατικά εφαρμογής καινοτόμων τρόπων προσέγγισης ειδικών ομάδων, όπως out reach προσέγγιση</li> <li>▪ Αλληλογραφία έντυπη και</li> </ul>

	κοινού στο οποίο απευθύνεται	ηλεκτρονική
<p><i>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 στο 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.</i></p>		
5.2. Τηρείται κώδικας δεοντολογίας για την εφαρμογή των υπηρεσιών ΣΥΕΠ στον φορέα	<p>Ύπαρξη κειμένου με τις επαγγελματικές αρχές και τον κώδικα δεοντολογίας.</p> <p>Ο κώδικας μπορεί να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τις ηθικές υποχρεώσεις απέναντι στον πελάτη (εμπιστευτικότητα, αμεροληψία, ίσες ευκαιρίες, υποχρέωση παραπομπής, κτλ)</li> <li>• Τις στάσεις έναντι συναδέλφων και συνεργατών</li> <li>• Τις στάσεις έναντι άλλων φορεών/υπηρεσιών</li> </ul>	<p>Αποδεικτικό στοιχείο:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Κείμενο αρχών και κώδικας δεοντολογίας</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τις προσωπικές τους υποχρεώσεις ως Λειτουργών ΣΥΕΠ κτλ.</li> </ul>	
<p><i>Ο φορέας ακολουθεί τον κώδικα δεοντολογίας, εθνικό, εφόσον υπάρχει, αλλά και διεθνή (αν δεν υπάρχει εθνικός) και τις αρχές που διέπουν την προσφορά των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Επιπλέον, αν δεν υπάρχει εθνικός κώδικας δεοντολογίας, είναι δυνατόν ο ίδιος ο φορέας να διατυπώσει τις αρχές και αξίες που πρέπει να διέπουν τον τομέα ΣΥΕΠ.</i></p>		
<p>5.3. Τηρείται από το φορέα καθορισμένη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ</p>	<p>Ύπαρξη κειμένου που περιγράφει την εφαρμοζόμενη μεθοδολογία</p> <p>Στο κείμενο περιλαμβάνονται μέθοδοι, τεχνικές, μέσα παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ατομική Συμβουλευτική</li> <li>▪ Ομαδική Συμβουλευτική</li> <li>▪ Συνέντευξη</li> <li>▪ Ψυχομετρικά τεστ κτλ</li> </ul>	<p>Αποδεικνύεται από:</p> <p>Εγχειρίδιο που απευθύνεται στους λειτουργούς ΣΥΕΠ και στο οποίο αναλύονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες, η διαδικασία και η μεθοδολογία παροχής των προσφερομένων υπηρεσιών</p>
<p><i>Ο φορέας έχει καθορίσει, και περιγράψει 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.</i></p>		



<p>5.4. Παρέχεται πληροφόρηση με τις κατάλληλες μεθόδους/ μέσα /υλικά /και εξοπλισμό.</p>	<p>Ύπαρξη πληροφόρησης ανάλογα με τις ομάδες στόχου που εξυπηρετεί ο φορέας:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπαιδευτική πληροφόρηση</li> <li>• Επαγγελματική πληροφόρηση</li> <li>• Πληροφορίες για την αγορά εργασίας</li> <li>• Πληροφόρηση για κοινωνικά ευπαθείς ομάδες</li> </ul> <p>Η πληροφόρηση πρέπει να είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ισότιμη</li> <li>• Επίκαιρη</li> <li>• Ακριβής</li> </ul> <p>Εξοπλισμός και μέσα πληροφόρησης:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Έντυπα</li> <li>• Ηλεκτρονικά</li> </ul>	<p>Αποδεικτικά στοιχεία:</p> <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ιστοσελίδες</li> <li>• Βάσεις δεδομένων</li> <li>• Επαγγελματικές μονογραφίες</li> <li>• Πληροφορίες αγοράς εργασίας</li> <li>• Βιβλιοθήκη</li> <li>• CD Rom, βιντεοταινίες</li> </ul>
<p><i>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.</i></p>		

<p>5.5. Ο φορέας διαθέτει τα απαραίτητα μέσα /υλικά και εξοπλισμό για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών</p>	<p>Ύπαρξη των απαραίτητων και μεθοδολογικά κατάλληλων μέσων/ εργαλείων/ υλικού για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες (εκπαιδευτικού υλικού, ψυχοτεχνικού κτλ)</p>	<p>Αποδεικτικά στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Παραστατικά προμήθειας υλικού και εξοπλισμού</li> <li>▪ Copyright χρησιμοποιούμενου υλικού και εργαλείων</li> </ul>
<p><i>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.</i></p>		
<p>5.6. Στη διαδικασία και μεθοδολογία ΣΥΕΠ προβλέπεται η μετάδοση ικανοτήτων δια βίου διαχείρισης σταδιοδρομίας και μάθησης με τα απαραίτητα μέσα /υλικά και εξοπλισμό.</p>	<p>Ύπαρξη των απαραίτητων και μεθοδολογικά κατάλληλων μέσων/ εργαλείων/ υλικού για τη μετάδοση ικανοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας και δια βίου μάθησης (κυρίως εκπαιδευτικού υλικού)</p> <p>Ενδεικτικά οι μεταδιδόμενες ικανότητες είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επανεξέτασης των προσωπικών χαρακτηριστικών</li> <li>• Συλλογής και αξιολόγησης πληροφοριών</li> <li>• Λήψης απόφασης</li> <li>• Εκπόνησης σχεδίου για συνεχή μάθηση</li> <li>• Αναζήτησης εργασίας (σύνταξη βιογραφικού,</li> </ul>	<p>Αποδεικτικά στοιχεία:</p> <p>Μέσα και υλικό που χρησιμοποιείται</p>

	<p>παρουσίασης εαυτού κατά τη διάρκεια συνέντευξης για πρόσληψη, κτλ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διεκδίκησης (assertiveness)</li> <li>• Κτλ.</li> </ul>	
<p><i>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.</i></p>		
<p>5.7.α. Προβλέπεται η λειτουργία της παραπομπής σε πιο εξειδικευμένους φορείς στην περίπτωση που αυτό κρίνεται αναγκαίο ή χρήσιμο για τον πελάτη</p>	<p>Κείμενο στο οποίο περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο ο φορέας παραπέμπει άτομα σε άλλους φορείς</p>	<p>Το σχετικό κείμενο</p> <p>Παραστατικά παραπομπής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκθέσεις περιστατικού</li> <li>• Ιστορικό παραπομπής</li> <li>• Παραπεμπτικά</li> </ul>
<p>5.7.β. Εφαρμόζεται η λειτουργία της παραπομπής σε πιο εξειδικευμένους φορείς στην περίπτωση που αυτό κρίνεται αναγκαίο ή χρήσιμο για τον πελάτη</p>		
<p><i>Αν και σύμφωνα με την αρχή του mainstreaming ο φορέας εξυπηρετεί, σε ένα πρώτο επίπεδο, όλους τους πελάτες, εν τούτοις κατά περίπτωση και όταν κριθεί αναγκαίο τους παραπέμπει σε εξειδικευμένους φορείς, Γι αυτό και μεταξύ των άλλων λειτουργιών που εφαρμόζονται στο φορέα, προβλέπεται απαραίτητως και η εφαρμογή της λειτουργίας της παραπομπής.</i></p>		

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 6: Κτιριακή υποδομή - Εξοπλισμός</b>		
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ</b>	<b>Δείκτες Ποιότητας</b>	<b>Αποδεικτικά Στοιχεία</b> 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) :
6.1. Το κτίριο, η τοποθεσία που βρίσκεται και η εσωτερική του διαρρύθμιση είναι σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία	Τηρείται ό,τι προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία	Σχέδια κτιρίου και αιθουσών
6.2. Για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ διατίθεται κατάλληλος χώρος και εξοπλισμός, σύμφωνα με τις αρχές της συμβουλευτικής και του προσανατολισμού καθώς και με την ισχύουσα νομοθεσία	Κατάλληλος χώρος με τρόπο ώστε να εξασφαλίζονται οι στοιχειώδεις συνθήκες άνεσης και βασικοί κανόνες όπως, εμπιστευτικότητα, διακριτικότητα κτλ  Κατάλληλος εξοπλισμός ο οποίος να μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με αναπηρίες	Διαγράμματα και ό,τι άλλο υλικό βεβαιώνει την ύπαρξη του κατάλληλου χώρου
<i>Ο φορέας πρέπει να προβλέψει τον αναγκαίο χώρο για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ με τρόπο ώστε να εξασφαλίζονται οι στοιχειώδεις συνθήκες άνεσης αλλά και οι βασικοί κανόνες για την παροχή ατομικής και ομαδικής συμβουλευτικής: εχεμύθεια, διακριτικότητα, μέγεθος αίθουσας κτλ. Το κριτήριο αυτό, επίσης, θα συνδεθεί με ό,τι προβλέπει η νομοθεσία.</i>		

<p>6.3. Υπάρχει εξοπλισμός κατάλληλος για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ.</p>	<p>Ο εξοπλισμός:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Είναι σύγχρονος και συμβατός με τις ΤΠΕ.</li> <li>2. Είναι κατάλληλος για το είδος όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών και ανάλογα με τις ομάδες – στόχου.</li> <li>3. Τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας τόσο για το προσωπικό, όσο και για τους επισκέπτες και ελέγχεται τακτικά η ασφάλειά του.</li> <li>4. Χρησιμοποιείται (π.χ. να υπάρχει αναβατήρας για ΑΜΕΑ και όχι να βρίσκεται σε αχρηστία)</li> </ol>	<p>Αποδεικτικά προμήθειας εξοπλισμού.</p> <p>Απογραφικό δελτίο εξοπλισμού.</p> <p>Π.χ. Εξειδικευμένα ηλεκτρονικά μέσα φιλικά στη χρήση από ΑμΕΑ</p> <p>Π.χ. Κατασκευή των ραφιών της βιβλιοθήκης μιας υπηρεσίας ΣΥΕΠ με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι χαμηλά και να τα φτάνουν άτομα με κινητική αναπηρία.</p>
--	---	---

<p>6.4. Υπάρχουν οι συνθήκες ώστε όλα τα άτομα που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση στον φορέα ΣΥΕΠ</p>	<p>Όλα τα άτομα συμπεριλαμβανομένων και των ατόμων με αναπηρίες έχουν δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ</p> <p>Υπάρχει 'φυσική' προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρίες σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία</p>	<p>Αποδεικτικά στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Κείμενα που διευκρινίζουν τον όρο της προσβασιμότητας</li> <li>▪ Σχέδια χώρων, ράμπας κτλ</li> </ul>
<p><i>Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και την αρχή του mainstreaming, ο φορέας έχει εξασφαλίσει τις συνθήκες, ώστε όλα τα μέλη των ομάδων-στόχων 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 το λόγο αυτό ο χώρος πρέπει να είναι διαμορφωμένος, όπως προβλέπει η σχετική νομοθεσία.</i></p>		

### **Όπως προαναφέρθηκε ο φορέας αξιολογείται από την Επιτροπή Αξιολόγησης**

**Ποιότητα.** Καταρχήν, η Επιτροπή, συζητώντας με τον φορέα, εντοπίζει τα κριτήρια, αν υπάρχουν, που δεν έχουν εφαρμογή στη περίπτωση του (για παράδειγμα ένας πολύ μικρός φορέας μπορεί να μην έχει οργανόγραμμα, καθηκοντολόγιο κτλ) .

Ο φορέας αξιολογείται και βαθμολογείται από την Επιτροπή ως εξής:

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, για ένα φορέα που λειτουργεί για πρώτη φορά η ανώτατη βαθμολογία είναι 66.

Το ΕΚΕΠ, με βάση, πρώτον την πολιτική ποιότητας που θα χαράξει και δεύτερον, τα στοιχεία που θα προκύψουν από την πιλοτική εφαρμογή του ΣΔΠ, μπορεί να καθορίσει:

- Συντελεστές βαρύτητας για κάθε κριτήριο (αν το επιθυμεί)
- Την ελάχιστη βαθμολογία που θα απαιτείται για να πιστοποιηθεί ένας φορέας, δηλαδή για να θεωρείται ότι πληροί σε ικανοποιητικό επίπεδο της απαιτήσεις του ΣΔΠ.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται, ενδεικτικά το έντυπο αξιολόγησης που θα χρησιμοποιεί η Επιτροπή Αξιολόγησης Ποιότητας.

## ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### Στοιχεία Φορέα

Επωνυμία:.....

Διεύθυνση: .....

Τηλ.:..... Φαξ: .....

Email:.....

Όνομα υπευθύνου ποιότητας:.....

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 1: ΗΓΕΣΙΑ</b>				
<b>Κριτήρια/ Βαθμολογία</b>	<b>Πλήρης κάλυψη</b>	<b>Μερική Κάλυψη</b>	<b>Δεν καλύπτεται</b>	<b>Τεκμηρίωση βαθμολόγησης</b>
	2	1	-	
1. Διατυπώνονται με σαφήνεια η αποστολή, οι στόχοι, οι αποδέκτες των υπηρεσιών ΣΥΕΠ και η πολιτική του φορέα				
2. Υπάρχει πλαίσιο σχέσεων συνεργασίας με άλλους φορείς για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών/ πελατών του φορέα				
3.α. Υπάρχει μηχανισμός αποτελεσματικής διαχείρισης των πληροφοριών				
3.β. Εφαρμόζεται μηχανισμός αποτελεσματικής διαχείρισης των πληροφοριών				
4. Υπάρχει μηχανισμός αποτελεσματικής διαχείρισης της νέας τεχνολογίας για τους σκοπούς του φορέα				
<b>Άθροισμα βαθμολογίας</b>				



**Παρατηρήσεις/ Σημεία προς βελτίωση:**

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 2: ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>				
<b>Κριτήρια/ Βαθμολογία</b>	<b>Πλήρης κάλυψη</b>	<b>Μερική Κάλυψη</b>	<b>Δεν καλύπτεται</b>	<b>Τεκμηρίωση βαθμολόγησης</b>
	2	1	-	
1.Ο φορέας είναι πιστοποιημένος για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ				
2. Υπάρχει σύστημα σύγχρονης οργάνωσης και διοίκησης του φορέα				
3. Υπάρχει ένα σύστημα σχεδιασμού και προγραμματισμού (βραχυπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου)των δράσεων του φορέα				
ΚΤΛ				
<b>Άθροισμα βαθμολογίας</b>				
<b>Παρατηρήσεις/ Σημεία προς βελτίωση:</b>				

### **Ειδικές Συνθήκες, Προϋποθέσεις, Απαιτήσεις**

Για την υλοποίηση του μηχανισμού αυτού, πέρα από τη θεσμική κάλυψη που είναι αναγκαία συνθήκη και πρέπει να προβλεφθεί στην υπό επεξεργασία ΚΥΑ, απαιτούνται επαρκείς πόροι και εξωτερικοί εμπειρογνώμονες για να συμμετέχουν στις Επιτροπές Αξιολόγησης Ποιότητας.

Απαιτείται επίσης η ύπαρξη ενός **Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας Φορέων** του οποίου σκοπός είναι η διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ ΕΚΕΠ και φορέων ΣΥΕΠ και η ευρύτερη δυνατή αλλά και έγκυρη ενημέρωση για την ανάγκη διαχείρισης της ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ.

## **Δ.6. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΣΥΕΠ**

Στο έκτο αυτό κεφάλαιο, του οποίου η δομή είναι όμοια με εκείνη του προηγούμενου κεφαλαίου, παρουσιάζεται ο μηχανισμός για την πιστοποίηση των Λειτουργών ΣΥΕΠ. Η πιστοποίηση των Λειτουργών ΣΥΕΠ είναι βασικός πυλώνας της διαχείρισης της ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ

### **Στόχος**

Στόχος του μηχανισμού αυτού είναι η υλοποίηση της αρχικής αξιολόγησης των προσόντων των Λειτουργών που επιθυμούν να πιστοποιηθούν ώστε να τους δοθεί άδεια για παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ στο συγκεκριμένο περιβάλλον που προβλέπεται στην αίτηση για πιστοποίηση.

### **Φάσμα Κάλυψης**

Η πιστοποίηση μπορεί να αναφέρεται στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Λειτουργοί ΣΥΕΠ που ενδιαφέρονται για αρχική πιστοποίηση

β) Λειτουργοί ΣΥΕΠ που ενδιαφέρονται για αναβάθμιση της αρχικής πιστοποίησης .

Πρόκειται για διαδικασίες μετακίνησης από κατηγορία σε κατηγορία. Στην περίπτωση που λειτουργός έχει πιστοποιηθεί σε κατηγορία μικρότερη της πρώτης, δικαιούται εφόσον αποκτήσει τα προσόντα που προβλέπονται, να ζητήσει πιστοποίηση για ανώτερη κατηγορία.

γ) Λειτουργοί ΣΥΕΠ που ενδιαφέρονται για επαναπιστοποίηση, πιστοποίηση δηλαδή για ανανέωση ή παράταση/ επέκταση. Πρόκειται για την περίπτωση που λειτουργός επί μακρό διάστημα δεν ασκεί λειτουργίες σχετικές με ΣΥΕΠ και επιθυμεί να ανανεώσει την πιστοποίησή του ή να παρατείνει την πιστοποίηση.

### **Μεθοδολογία Υλοποίησης**

Η μεθοδολογία που θα εφαρμοστεί για την πιστοποίηση των Λειτουργών ΣΥΕΠ παρουσιάζεται αναλυτικά στο σχέδιο της σχετικής ΚΥΑ, της οποίας η έγκριση και υπογραφή εκκρεμεί. Το περιεχόμενο του σχεδίου αυτού ετέθη στη διάθεση του αναδόχου από το ΕΚΕΠ προκειμένου, σύμφωνα με τους όρους της προκήρυξης, ο ανάδοχος να λάβει υπόψη του στην εκπόνηση του παρόντος κεφαλαίου. Αν η σχετική ΚΥΑ τροποποιηθεί τότε θα πρέπει να τροποποιηθεί ανάλογα και το παρόν κεφάλαιο. Είναι εύλογο ότι τα Κριτήρια, οι Διαδικασίες, τα επίπεδα ποιότητας κτλ. θα είναι σύμφωνα με το περιεχόμενο της ΚΥΑ, όπως αυτό τελικά θα εγκριθεί.

Τα παρακάτω μεθοδολογικά στοιχεία λοιπόν μόνον συμπληρωματικά ή διευκρινιστικά προς εκείνα μπορούν να θεωρηθούν. Ο Πίνακας 2 διευκολύνει τη συνοπτική τους παρουσίαση.

<b>Πίνακας 2: Σύνοψη των Προσόντων Ανά Κατηγορία Πιστοποίησης Λειτουργών</b>		
<b>Κατηγορία Πιστοποίησης</b>	<b>Προσόντα Σπουδών</b>	<b>Πείρα</b>
<b>A</b>	1.Πτυχίο σπουδών από ΑΕΙ ημεδαπής ή αλλοδαπής με εξειδίκευση στο θεσμό ΣΥΕΠ 2. Τίτλος Μάστερ ή διδακτορικό στο αντικείμενο 3. Προγράμματα δύο τουλάχιστον πλήρων εξαμήνων βασικής κατάρτισης ή εξειδίκευσης ή επιμόρφωσης ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή άλλων κρατικών φορέων στο αντικείμενο	Πρακτική άσκηση 300 ωρών ως μέρος των σπουδών ή διετής εμπειρία πλήρους απασχόλησης στην εφαρμογή του θεσμού στο δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα
<b>B</b>	Πτυχίο Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης Παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων ΣΥΕΠ τουλάχιστον 250 διδακτικών ωρών	Πρακτική άσκηση τουλάχιστον 200 ωρών ή διετής εμπειρία πλήρους απασχόλησης στον θεσμό

Για την υλοποίηση αυτής της λειτουργίας είναι ανάγκη ο μηχανισμός να εξασφαλίσει και να διαθέτει τα ακόλουθα ως ελάχιστα προαπαιτούμενα:

- Επίπεδα ποιότητας και χαρακτηριστικά για τους λειτουργούς που προσφέρουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ.
- Κριτήρια αξιολόγησης,
- Δείκτες ποιότητας
- Μέτρα επιβεβαίωσης των δεικτών ποιότητας
- Διαδικασίες αξιολόγησης για πιστοποίηση και αντίστοιχα όργανα
- Τήρηση Μητρώου με τα δεδομένα των πιστοποιημένων Λειτουργών σε μορφή Τράπεζας
- Διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης/ εποπτείας/ ελέγχου για διακρίβωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ.
- Εγχειρίδιο Ποιότητας

## **(1) Χαρακτηριστικά και Επίπεδα Ποιότητας Ανά Επίπεδο Πιστοποίησης**

Ταξινόμηση ανά κατηγορία και περιγραφή των προσόντων (qualifications), των Λειτουργών ΣΥΕΠ ανά κατηγορία. Τα χαρακτηριστικά αυτά προσδιορίζονται με απόφαση του ΕΚΕΠ και έγκριση των αρμόδιων Υπουργείων.

Η επιστημονική επιτροπή που κατήρτισε το ΕΚΕΠ για τη μελέτη του θέματος της πιστοποίησης της επάρκειας των προσόντων των Λειτουργών ΣΥΕΠ διατύπωσε προτάσεις και διέκρινε την πιστοποίηση των Λειτουργών σε δύο επίπεδα. Η σχετική ΚΥΑ είναι υπό διαβούλευση και γιαυτό δεν αναλύονται περαιτέρω τα προταθέντα επίπεδα.

Για την περιγραφή των κριτηρίων για την ένταξη των Λειτουργών σε κατηγορίες ήδη έχουν προσδιοριστεί και κάποια από τα κριτήρια αξιολόγησης του υποψηφίου.

## **(2) Κριτήρια αξιολόγησης για αρχική πιστοποίηση**

Τα κριτήρια για την αξιολόγηση πιστοποίησης των Λειτουργών ΣΥΕΠ μπορεί να είναι γενικά και ειδικά.

Τα *γενικά κριτήρια* αναφέρονται στα τυπικά προσόντα και στην επαγγελματική εμπειρία που πρέπει να είναι κοινές για κάθε λειτουργό ΣΥΕΠ, ανεξαρτήτως χώρου και ειδικών συνθηκών προσφοράς των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Οι κοινές αυτές γνώσεις και δεξιότητες προσδιορίζονται από τη θεωρία και πρακτική του θεσμού ΣΥΠ. Σημειωτέον ότι το Σχέδιο της σχετικής ΚΥΑ αναφέρεται σε γενικά μόνο κριτήρια. Επίσης, αξίζει να επισημανθεί ότι, δεδομένου ότι δεν έχουν εκπονηθεί Επαγγελματικά Περιγράμματα για τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ, η σχετική ΚΥΑ αναφέρεται μόνο σε τυπικά προσόντα και επαγγελματική εμπειρία που απαιτούνται για την πιστοποίηση και όχι σε γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να διαθέτουν οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ.

Αντίθετα τα *ειδικά κριτήρια* θα πρέπει να αναφέρονται σε γνώσεις και δεξιότητες που είναι ειδικές για συγκεκριμένους χώρους άσκησης των λειτουργιών της Συμβουλευτικής, για κατηγορία πελατών και ομάδων-στόχων, κοκ., άρα εξειδικεύονται ανά αίτηση. Προϋπόθεση γιαυτό είναι να εκπονηθούν Επαγγελματικά Περιγράμματα για τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ που δραστηριοποιούνται σε συγκεκριμένους χώρους ΣΥΕΠ.

Είναι ακόμη δυνατόν να γίνεται *πιστοποίηση για εφαρμογή συγκεκριμένων λειτουργιών* της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού, δηλαδή ο υποψήφιος πιστοποιείται πλέον επί συγκεκριμένων δεξιοτήτων ή ομάδων δεξιοτήτων. Στην περίπτωση αυτή οι *λειτουργίες/δεξιότητες* είτε προσδιορίζονται ονομαστικά ανά τίτλο αλλά και ανά περιεχόμενο.

Στην περίπτωση των *ειδικών κριτηρίων* είναι απαραίτητο να προσδιοριστούν οι βασικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται στον κάθε χώρο εφαρμογής λειτουργιών ΣΥΕΠ. Για παράδειγμα, για άλλες λειτουργίες μπορεί να πιστοποιηθεί ένας Σύμβουλος Σταδιοδρομίας σε ένα

ΓΡΑΣΕΠ και σε άλλες ένας Επαγγελματικός Σύμβουλος σε ΚΠΑ ή σε Γραφείο Σταδιοδρομίας ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος.

Στη περίπτωση της πιστοποίησης κατά λειτουργίες είναι ανάγκη να αναφέρονται στην πιστοποίηση οι συγκεκριμένες λειτουργίες για την εφαρμογή των οποίων γίνεται πιστοποίηση του υποψηφίου. **Παραδείγματα** δεξιοτήτων/ ομάδων δεξιοτήτων είναι τα εξής: Χρήση εργαλείων αξιολόγησης στην εφαρμογή ΣΥΕΠ (testing), εφαρμογή πληροφόρησης, εφαρμογή παραπομπής, επαγγελματική τοποθέτηση ατόμων, βοήθεια για λήψη αποφάσεων, βοήθεια για σύνταξη βιογραφικού σημειώματος, χρήση νέων τεχνολογιών στην εφαρμογή ΣΥΕΠ, διαμόρφωση προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, παροχή ομαδικής συμβουλευτικής σε ομάδες, υποστήριξη σε οργανισμούς για αντιμετώπιση προβλημάτων με εργαζομένους κοκ.

Η εφαρμογή της προσέγγισης αυτής στην πιστοποίηση Λειτουργιών εμφανίζει αυξημένες δυσκολίες δεδομένου ότι προϋποθέτει αναλυτική παρουσίαση του περιεχομένου των λειτουργιών που πιστοποιούνται αλλά και των κριτηρίων με βάση τα οποία θα κριθεί αν ο υποψήφιος λειτουργός διαθέτει επαρκή γνώση και εμπειρία σε καθεμιά από τις λειτουργίες.

Στον Πίνακα 2, φαίνονται συνοπτικά τα κριτήρια και τα λοιπά στοιχεία, (όπως και στην περίπτωση της πιστοποίησης των φορέων) για την πιστοποίηση των Λειτουργιών ΣΥΕΠ. Είναι προφανές ότι καλύπτεται μόνον η περίπτωση των γενικών κριτηρίων. Αν και όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν, είναι δυνατόν να αναπτυχθεί πρόταση για την κάλυψη των πιστοποιήσεων των άλλων δύο περιπτώσεων.

<b>Πίνακας 2: Στόχοι Ποιότητας, Κριτήρια και Δείκτες Ποιότητας για την Αρχική Πιστοποίηση Λειτουργιών ΣΥΕΠ</b>		
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Δείκτες -Μέτρα</b>	
	<b>Δείκτες Ποιότητας</b>	<b>Αποδεικτικά Στοιχεία</b>
<b>ΓΕΝΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ</b>		
Διαθέτει τα προσόντα σπουδών όπως προσδιορίζονται από το επίπεδο στο οποίο ο υποψήφιος αιτείται να πιστοποιηθεί	Σπουδές, Πιστοποιήσεις σπουδών	Προβλεπόμενα πτυχία
Διαθέτει πείρα στην άσκηση λειτουργιών ΣΥΕΠ όπως προσδιορίζεται στην κατηγορία για την οποία υποβάλλεται αίτηση	Χρόνος πείρας Πιστοποίηση πείρας	Βεβαιωτικό στοιχείο

<b>ΕΙΔΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ή ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</b>			
Ειδικές δεξιότητες			

**Όργανο** υλοποίησης της πιστοποίησης των Λειτουργών ΣΥΕ είναι διμελής *Επιτροπή Πιστοποίησης Λειτουργών* που αποτελείται από ένα ανεξάρτητο εμπειρογνώμονα του τομέα ΣΥΕΠ και ένα στέλεχος του ΕΚΕΠ.

### **(3) Δείκτες Ποιότητας**

Όπως και στην περίπτωση πιστοποίησης φορέων, αναφέρονται στην αντίστοιχη στήλη του πίνακα.

### **(4) Αποδεικτικά Στοιχεία (Μέτρα Επιβεβαίωσης των Δεικτών)**

Τα μέτρα επιβεβαίωσης που δείχνουν τον τρόπο με τον οποίον θα επιβεβαιωθεί ότι ο δείκτης ποιότητας έχει επιτευχθεί ή ικανοποιείται, φαίνονται στην αντίστοιχη στήλη.

### **(5) Διαδικασία Αξιολόγησης για Πιστοποίηση**

Για την περίπτωση της αρχικής πιστοποίησης, η διαδικασία μπορεί σε απλοποιημένη μορφή να είναι η ακόλουθη.

1. Υποβάλλεται αίτηση μαζί με τα δικαιολογητικά που έχουν προσδιοριστεί κατά περίπτωση.
2. Πραγματοποιείται η αξιολόγηση από την ειδική επιτροπή που έχει συσταθεί για το σκοπό αυτό (διαρκής επιτροπή)
3. Εκδίδεται γραπτή απόφαση κρίσης, αυστηρά τεκμηριωμένη
4. Παρέχεται η δυνατότητα αίτησης ένστασης σε περίπτωση αρνητικής απάντησης.
5. Εξετάζεται η ένσταση και εκδίδεται πάλι η απόφαση, λεπτομερέστερα και αναλυτικότερα τεκμηριωμένη, με βάση και τις αιτιάσεις στην ένσταση του υποψηφίου. Η απόφαση αυτή είναι τελεσίδικη.

### **(6) Τήρηση Μητρώου με τα δεδομένα των πιστοποιημένων Λειτουργών ανά κατηγορία, σε μορφή Τράπεζας δεδομένων**

Δημιουργείται και τηρείται **Μητρώο Πιστοποιημένων Λειτουργών ΣΥΕΠ**. Αυτό προϋποθέτει Τράπεζα σε συνεχή λειτουργία. Τα στοιχεία είναι προσωπικά δεδομένα.

**Όργανα:** Η δημιουργία της τράπεζας γίνεται από ειδικούς των νέων τεχνολογιών, αλλά το περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης γίνεται με βάση ειδικό έντυπο που προετοιμάζεται από ειδική επιτροπή.

#### **(7) Διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης/ εποπτείας/ ελέγχου για διακρίβωση της ποιότητας**

Η δραστηριότητα αυτή σχετίζεται άμεσα με τον μηχανισμό (5) που αναφέρεται στη συνεχή παρακολούθηση και εποπτεία. Στην ουσία πρόκειται για έλεγχο από την πλευρά του ΕΚΕΠ για τήρηση του κώδικα δεοντολογίας από μέρους του κάθε λειτουργού. Αυτό προϋποθέτει ύπαρξη και εφαρμογή ενός τέτοιου κώδικα, και εξασφάλιση δυνατότητας εποπτείας της εφαρμογής του, καθώς και μέτρα για την περίπτωση μη εφαρμογής κτλ. Στις περιπτώσεις που λειτουργός απασχολείται σε ΙΓ ή ΙΚ που είναι ήδη πιστοποιημένο από το ΕΚΕΠ, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των Λειτουργών μπορεί εύκολα να συνδυάζεται με την παρακολούθηση του γραφείου ή κέντρου.

#### **Ειδικές Συνθήκες - Προϋποθέσεις**

Προκειμένου να είναι σε θέση το ΕΚΕΠ να υλοποιήσει τα ανωτέρω, πέραν των τεχνικών προϋποθέσεων απαιτείται θεσμική κατοχύρωση για όλες τις περιπτώσεις, όπως συμβαίνει με την περίπτωση του Ν. 3227/ 2004 με τα ΙΓΣΕΥΠ και τα ΙΚΣΕΥΠ. Απαιτείται ακόμη η ύπαρξη σχετικών πόρων για την πραγματοποίηση των αναθέσεων αξιολόγησης σε διαρκείς επιτροπές, για την κατάρτιση των μητρώων και τη συντήρηση των βάσεων κτλ. Ακριβέστερη εικόνα μπορεί να δώσει μια οικονομοτεχνική μελέτη, πριν εφαρμοστεί το ΣΔΠ.



## **Α.7. ΕΠΟΠΤΕΙΑ, ΣΥΝΕΧΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ, ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

Η πιστοποίηση των φορέων και των Λειτουργών είναι το πρώτο και πολύ ουσιαστικό βήμα για τη διασφάλιση ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Η πιστοποίηση εξασφαλίζει μεν ότι υπάρχουν στον πιστοποιούμενο/ αξιολογούμενο φορέα ή λειτουργό οι συνθήκες και οι προϋποθέσεις ποιότητας, δεν εξασφαλίζει ωστόσο ότι οι συνθήκες και τα κριτήρια ποιότητας συνεχίζουν να εφαρμόζονται, ώστε να προσφέρονται υψηλής ποιότητας υπηρεσίες ΣΥΕΠ. Έτσι, η διασφάλιση ποιότητας απαιτεί συνεχή ποιοτικό έλεγχο και παρακολούθηση για την τήρηση των προδιαγραφών ποιότητας.

Αυτό ακριβώς αποτελεί το περιεχόμενο του παρόντος κεφαλαίου: παρουσιάζεται ο μηχανισμός που προτείνεται για τη συνεχή εποπτεία, τη συνεχή παρακολούθηση, τη δυναμική αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Ειδικότερα, εξετάζονται ο στόχος του μηχανισμού, η μεθοδολογία για την εφαρμογή του και οι ειδικές συνθήκες που είναι απαραίτητο να εξασφαλιστούν για την υλοποίησή του.

### **Στόχος**

Στόχος αυτού του μηχανισμού είναι να εξασφαλιστεί και να εφαρμοστεί ο εποπτικός και υποστηρικτικός ρόλος του ΕΚΕΠ ως φορέα υπεύθυνου για την εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας σε εθνικό επίπεδο, πέρα και μετά από την αρχική αξιολόγηση και πιστοποίηση. Αυτό προϋποθέτει την συνεχή παρακολούθηση της εφαρμογής των υπηρεσιών ΣΥΕΠ σε όλους τους φορείς παροχής τέτοιων υπηρεσιών στη χώρα, και τη δυναμική αξιολόγηση, ώστε να εξασφαλίζεται η τήρηση των προδιαγραφών ποιότητας που έχουν προσδιοριστεί από το ΕΚΕΠ.

### **Φάσμα Κάλυψης**

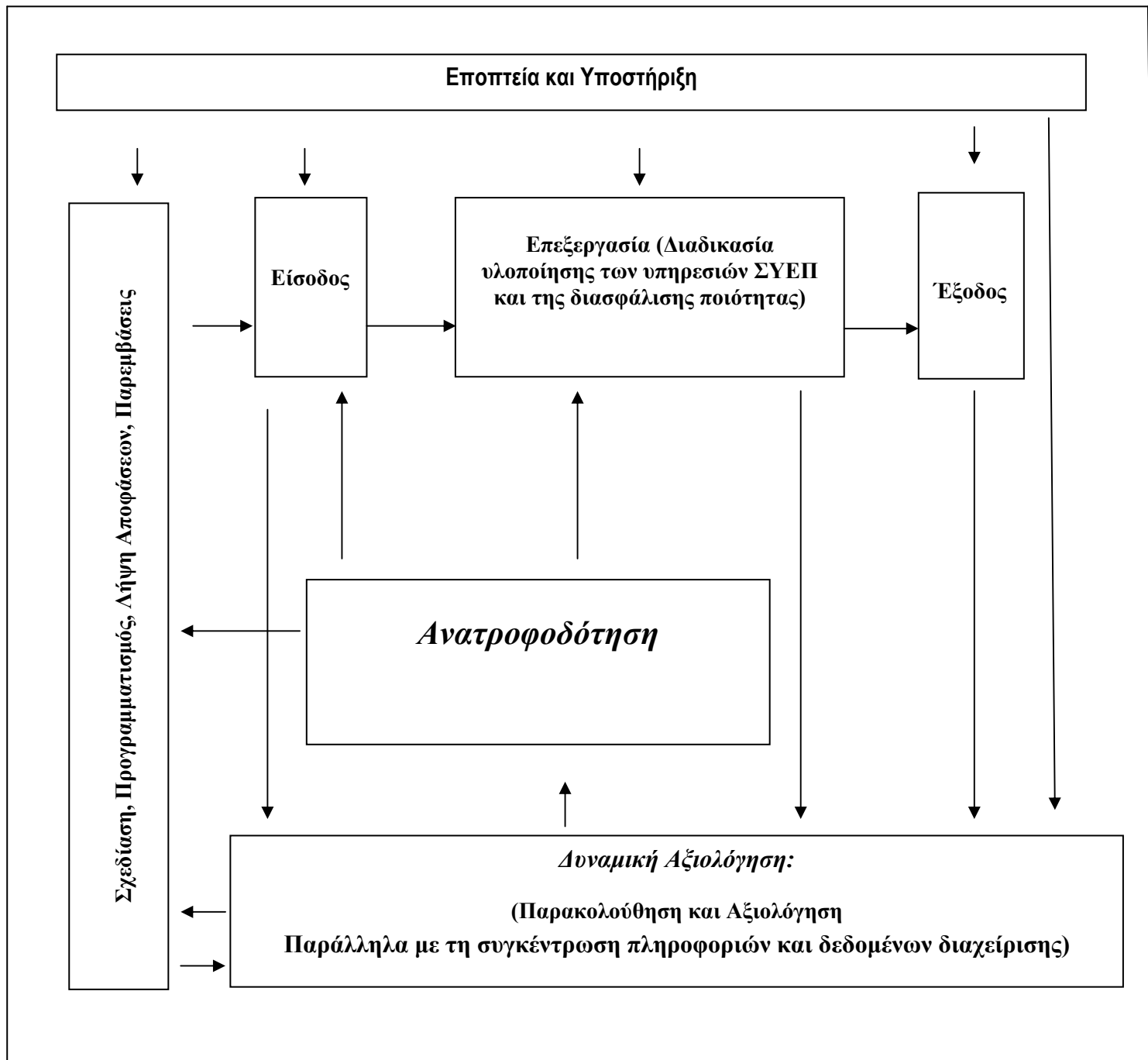
Στον μηχανισμό αυτόν εμπίπτουν τόσο οι φορείς παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ όσο και οι Λειτουργοί ΣΥΕΠ που έχουν πιστοποιηθεί και προφέρουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ.

### **Μεθοδολογία Υλοποίησης**

Η εφαρμογή του μηχανισμού αυτού μπορεί να γίνεται από το επιστημονικό προσωπικό του ΕΚΕΠ ή από ομάδες εξωτερικών εμπειρογνομόνων, μετά από ανάθεση από το ΕΚΕΠ. Σε κάθε περίπτωση θα απαιτηθεί η κατάρτιση ειδικών **εντύπων** με τα κριτήρια αξιολόγησης και τον τρόπο που οι φορείς θα είναι υποχρεωμένοι να αναφέρονται στο ΕΚΕΠ. Στην πράξη, η παρακολούθηση μπορεί να γίνεται έμμεσα, δηλαδή με τη συγκέντρωση στοιχείων γραπτά ή ηλεκτρονικά από το

ΕΚΕΠ σε τακτά χρονικά διαστήματα, καθώς και με επιτόπιες επισκέψεις ειδικών «Συμβούλων Ποιότητας» ή των Επιτροπών Αξιολόγησης Ποιότητας ή με συνδυασμό των δύο.

### Πλαίσιο του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας



Διάγραμμα 3

*Διαγραμματική Παράσταση της Λειτουργίας της Δυναμικής Αξιολόγησης για Συνεχή Παρακολούθηση, Εποπτεία, Υποστήριξη και Βελτίωση.*

Από πλευράς θεωρητικής υποστήριξης, η βασική μεθοδολογική διάταξη της Δυναμικής Αξιολόγησης που φαίνεται στο Διάγραμμα 3 είναι επαρκής.

Για την υλοποίηση αυτής της λειτουργίας είναι ανάγκη ο μηχανισμός να εξασφαλίσει και να διαθέτει τα κατωτέρω ως ελάχιστα προαπαιτούμενα:

- Κριτήρια αξιολόγησης
- Δείκτες ποιότητας
- Αποδεικτικά Στοιχεία (*Μέτρα επιβεβαίωσης των δεικτών ποιότητας*)
- Διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης/ εποπτείας/ ελέγχου για διακρίβωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ.
- Τήρηση των ήδη δημιουργηθέντων για την πιστοποίηση Μητρώων

Σύντομη περιγραφή καθενός από τα προαπαιτούμενα αυτά γίνεται κατωτέρω.

***α) Κριτήρια αξιολόγησης ποιότητας για τους φορείς και για τους λειτουργούς που προσφέρουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ.***

Είναι τα ίδια με εκείνα που αναφέρθηκαν στην περίπτωση της πιστοποίησης, με μόνη διαφοροποίηση ότι εδώ πρώτον, παρακολουθούνται: α) κατά πόσον συνεχίζουν να υφίστανται και να εφαρμόζονται οι προβλεπόμενοι δείκτες ποιότητας β) οι αλλαγές που μπορεί να έχουν συντελεστεί (είναι πιθανό να έχει αλλάξει η Ηγεσία, να έχει διατυπωθεί νέο όραμα/αποστολή του φορέα, να υπάρχουν αλλαγές στο προσωπικό, κτλ.)

Τέλος, για την εφαρμογή της παρούσας λειτουργίας είναι δυνατόν να προστεθούν και άλλα κριτήρια, ειδικότερα σε σχέση με την πράξη της παροχής των υπηρεσιών ΣΥΕΠ.

***β) Δείκτες ποιότητας***

Ομοίως

***γ) Αποδεικτικά στοιχεία***

Ομοίως

***ε) Διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης/ εποπτείας/ ελέγχου για διακρίβωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ.***

Διαδικασία παρακολούθησης με την συγκέντρωση δεδομένων

Διαδικασία παρακολούθησης με την επιτόπια εποπτεία

**στ) Τήρηση των Μητρώων που έχουν ήδη δημιουργηθεί για την πιστοποίηση**

Καταχώριση στα μητρώα των αποτελεσμάτων των παρακολουθήσεων

**Ειδικές Συνθήκες - Προϋποθέσεις**

Το ΣΔΠ απαιτείται να διαθέτει επιστημονικό προσωπικό και πόρους. Όταν έχει «ωριμάσει» η εφαρμογή του προτεινομένου Συστήματος Ποιότητας και δημιουργηθούν οι συνθήκες για την υποχρεωτική, βάσει του Συστήματος, πιστοποίηση της ποιότητας των φορέων ΣΥΕΠ, τότε θα πρέπει να αναπτυχθεί ένα πλέγμα κριτηρίων και δεικτών ποιότητας για τη συνεχή παρακολούθηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## **Δ.8. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ, ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζεται ο μηχανισμός ανατροφοδότησης, ενημέρωσης και διάχυσης πληροφοριών καθώς και υποστήριξης των στελεχών που υπηρετούν το θέμα της ποιότητας.

Ειδικότερα, εξετάζονται ο στόχος του μηχανισμού, η μεθοδολογία υλοποίησής του και οι συνθήκες και προϋποθέσεις για την εφαρμογή του στην πράξη.

### **Στόχος**

Στόχος αυτού του μηχανισμού είναι η δημιουργία στο χώρο ΣΥΕΠ μιας κουλτούρας ποιότητας και η εξασφάλιση δυνατότητας για κοινοποίηση και διάχυση των αποτελεσμάτων της προσπάθειας του ΣΔΠ και τη διάδοση σχετικών πληροφοριών προς κάθε κατεύθυνση, με σκοπό την ενημέρωση, την ανατροφοδότηση, την πληροφόρηση, την επικοινωνία, την υποστήριξη, τη συνεχή βελτίωση.

Επιπρόσθετα στόχος είναι να προσφέρει την αναγκαία υποστήριξη και συμπαράσταση στους φορείς εκείνους (ή στα άτομα εκείνα των κατά περίπτωση φορέων) που έχουν ως βασικό ή συμπληρωματικό τους έργο την εισαγωγή, την εξασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Η υποστήριξη των φορέων και Λειτουργιών είναι βασική αποστολή του ΕΚΕΠ, λειτουργία κεφαλαιώδους σημασίας, γι' αυτό και πρέπει να αποτελεί μέλημα στο πλαίσιο του συνόλου των μηχανισμών του ΣΔΠ. Ομοίως, η εκπαιδευτική και επιμορφωτική δραστηριότητα του ΕΚΕΠ πρέπει να τύχει αυξημένης προσοχής.

### **Μεθοδολογία Υλοποίησης**

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται κάθε πρόσφορο μέσον που έχει στη διάθεσή του το ΕΚΕΠ. Προτείνεται, πάντως, ενδεικτικά, η καθιέρωση ενός σταθερού και τακτικού μέσου για συστηματική διάχυση τέτοιων πληροφοριών, όπως περιοδικό τακτικής συχνότητας. Άλλες δυνατότητες είναι η δημιουργία ειδικού χώρου επικοινωνίας στο σχετικό ηλεκτρονικό τόπο του ΕΚΕΠ, οργάνωση σε τακτή βάση συγκεκριμένων συναντήσεων, δίκην forum ή ημερίδων για τους φορείς με ευθύνη την ποιότητα κοκ.

Η προσπάθεια αυτή διευκολύνει και την υλοποίηση άλλων στόχων του ΕΚΕΠ, όπως τη συγκέντρωση πληροφοριών σε συνεχή βάση, την αμφίδρομη επικοινωνία με τους φορείς και λειτουργούς ΣΥΕΠ, την καταγραφή τάσεων και αναγκών, τον εντοπισμό τυχόν παραπόνων, την εποπτεία, την υποστήριξη κτλ.

Γι' αυτό, καλόν είναι ο μηχανισμός αυτός να αποτελεί ευθύνη του ίδιου του επιστημονικού προσωπικού του ΕΚΕΠ. Αυτό ισχύει πολύ περισσότερο για την υποστήριξη των Λειτουργιών Ποιότητας, κάτι που δεν είναι εύκολο, αλλά και δεν ενδείκνυται, να γίνεται από άλλους πλην του προσωπικού του ΕΚΕΠ. Αυτό που απαιτείται είναι η αгаστή συνεργασία αλλά και η δυνατότητα προσέγγισης των ατόμων αυτών.

### **Ειδικές Συνθήκες - Προϋποθέσεις**

Βασική προϋπόθεση είναι η ύπαρξη αντίστοιχων πόρων. Πάντως, η ένταξη τέτοιων δραστηριοτήτων επικοινωνίας στον προϋπολογισμό του ΕΚΕΠ δεν φαίνεται να αποτελεί ιδιαίτερο πρόβλημα.

Όσον αφορά την υποστήριξη των Λειτουργιών, αυτό που, κυρίως και πάνω απ' όλα, απαιτείται είναι η θετική προδιάθεση για υποστήριξη και διευκόλυνση στην προσπάθεια των Λειτουργιών αυτών.

## **Α.9. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

Στο ένατο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο Μηχανισμός Οργανωτικής και Τεχνικής Υποστήριξης του ΣΔΠ. Ειδικότερα παρουσιάζεται ο στόχος του μηχανισμού, εξετάζεται συνοπτικά η μεθοδολογία υλοποίησής του και σκιαγραφούνται οι συνθήκες και προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για την εφαρμογή του.

### **Στόχος**

Όπως αναφέρθηκε ήδη, ο μηχανισμός αυτός έχει διττή αποστολή: οργανωτική – διοικητική αλλά ταυτόχρονα και τεχνική.

α) Το οργανωτικό-διοικητικό μέρος στοχεύει στο να εξασφαλίσει την απαιτούμενη οργανωτική υποστήριξη που χρειάζεται το ΕΚΕΠ προκειμένου να λειτουργήσει το ΣΔΠ.

β) Το τεχνικό μέρος είναι απαραίτητο συμπλήρωμα του πρώτου: να εξασφαλίσει την τεχνική υποδομή αλλά και την ανάλογη τεχνική υποστήριξη που είναι απαραίτητη προκειμένου να είναι δυνατή η εφαρμογή των μηχανισμών του ΣΔΠ που περιγράφηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια. Πρακτικά, αυτό σημαίνει κυρίως υλικά και μέσα (IT, Hardware & software) που για το ΕΚΕΠ δεν είναι δύσκολη υπόθεση. Προϋποθέτει βέβαια και εξειδικευμένο προσωπικό.

### **Μεθοδολογία Υλοποίησης**

Η εφαρμογή του μηχανισμού αυτού γίνεται με την οργάνωση ανάλογης μονάδας στο οργανόγραμμα του ΣΔΠ και φυσικά του ΕΚΕΠ, και επιπλέον με διάθεση ή προμήθεια του ανάλογου εξοπλισμού και σχετικού λογισμικού. Η μονάδα αυτή θα οργανωθεί μετά από ανάλυση έργου όπου θα καταγράφουν επακριβώς οι ειδικές περιοχές στις οποίες ο μηχανισμός αυτός οφείλει να διαθέτει πείρα και εξειδίκευση.

### **Ειδικές Συνθήκες - Προϋποθέσεις**

Η ύπαρξη πόρων, υλικοτεχνικής υποδομής και εξειδικευμένου προσωπικού στη νέα τεχνολογία, είναι μερικές από τις προϋποθέσεις, που δεν φαίνεται να δημιουργούν ιδιαίτερες δυσκολίες για το ΕΚΕΠ. Ήδη, το ΕΚΕΠ διαθέτει δικό του ηλεκτρονικό τόπο, διαθέτει εξοπλισμό και λογισμικό, ενώ η δημιουργία τραπεζών και μητρώων δεν απαιτεί ιδιαίτερες απαιτήσεις σε νέο εξοπλισμό.

## **Α.10. ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΚΕΠ**

Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο όγδοος μηχανισμός του ΣΔΠ, ο Μηχανισμός Δυναμικής Αυτο-αξιολόγησης του συστήματος. Θα αποτελούσε κεφαλαιώδη παραβίαση των αρχών της διασφάλισης ποιότητας αλλά και των αρχών αξιολόγησης, αν το ΣΔΠ δεν διέθετε έναν μηχανισμό αυτο-αξιολόγησης και αυτο-ελέγχου για τη συνεχή επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας του και της συνεχούς βελτίωσής του. Σημειώνεται ότι ανάλογος μηχανισμός προβλέπεται από το πρότυπο ISO (σχετικό διάγραμμα της ενότητας που περιγράφει το ISO) καθώς επίσης και το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διασφάλισης της ποιότητας στην VET που αναπτύχθηκε από τη σχετική Επιτροπή (Technical Working Group - TWG) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Ειδικότερα, παρακάτω συζητιούνται ο στόχος του μηχανισμού, η μεθοδολογία για την εφαρμογή του και οι ειδικές συνθήκες και προϋποθέσεις εφαρμογής του.

### **Στόχος**

Να εξασφαλιστεί η αυτό-αξιολόγηση και ο αυτοέλεγχος του ΣΔΠ σε συνεχή, δυναμική βάση και να ενσωματώνει τις απαραίτητες αλλαγές στη λειτουργία του, έτσι ώστε το ΣΔΠ να βρίσκεται σε διαρκή βελτίωση. Πρόκειται δηλαδή για το μηχανισμό ανατροφοδότησης και διευκόλυνσης των διαδικασιών λήψης αποφάσεων και λήψης μέτρων για αλλαγές, βελτιώσεις κτλ. στο ίδιο το ΣΔΠ του ΕΚΕΠ.

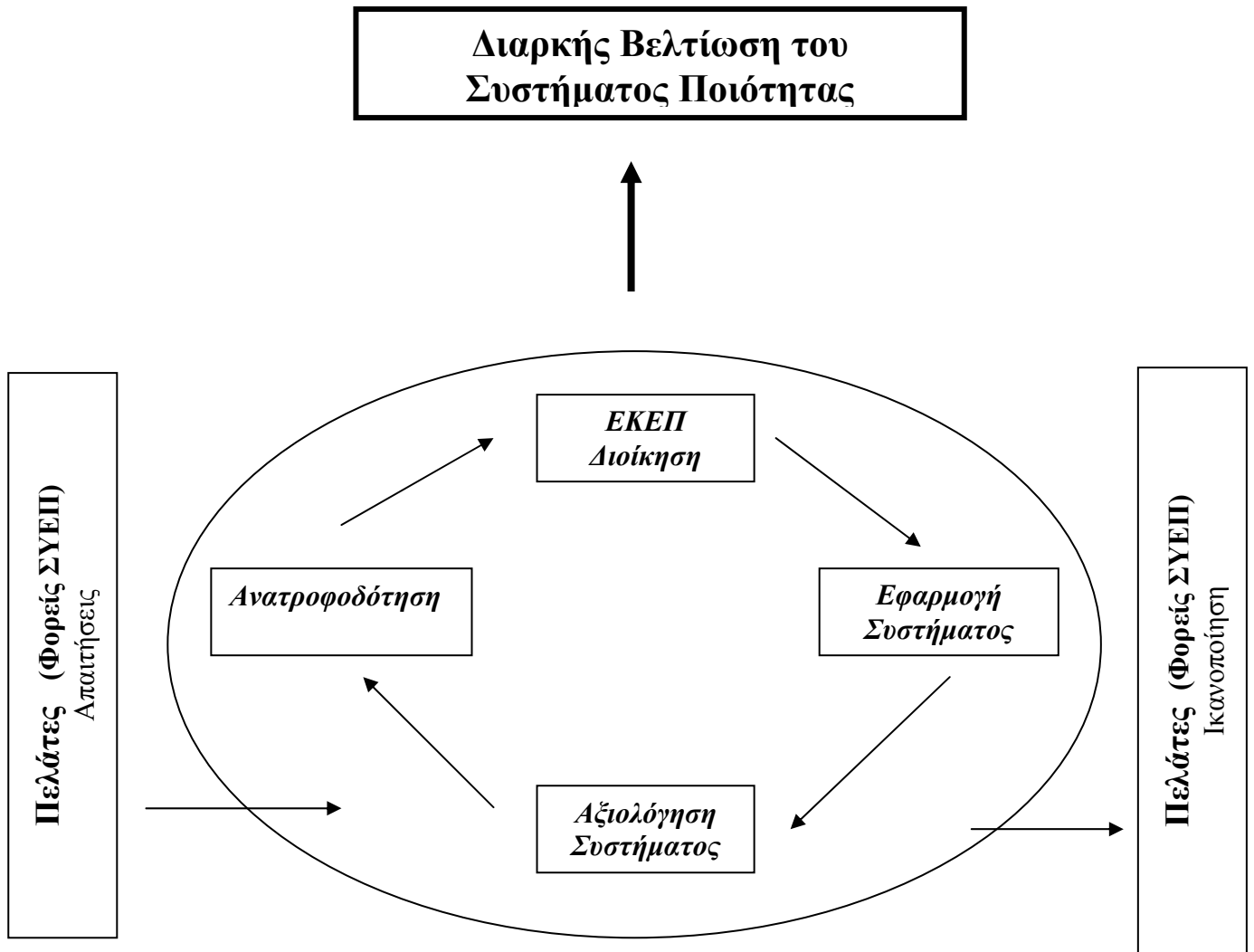
Μια διαγραμματική παρουσίαση του τρόπου συνεχούς βελτίωσης του ΣΔΠ φαίνεται στο Διάγραμμα 4, που είναι μια προσαρμοσμένη έκφραση του περιεχομένου του διαγράμματος 3.

### **Μεθοδολογία Υλοποίησης**

Για το σκοπό αυτό, μπορούν να αξιοποιηθούν δύο βασικές προσεγγίσεις: Η «*εσωτερική δυναμική αυτο-αξιολόγηση*» από τη μια μεριά και η «*εξωτερική αυτο-αξιολόγηση*» από την άλλη.

α) Στην πρώτη περίπτωση πρόκειται για «εσωτερική δυναμική αυτο-αξιολόγηση», όπου το ΣΔΠ αξιολογεί τον εαυτό του σε συνεχή, δυναμική βάση. Οι μεθοδολογικές δυνατότητες που προσφέρει το Μοντέλο Δυναμικής Αξιολόγησης και παρουσιάστηκαν στα διαγράμματα 2 και 3 ανωτέρω είναι ιδιαίτερες πρόσφορες για την εφαρμογή αυτή και καλύπτουν πλήρως τις απαιτήσεις της. Φορέας υλοποίησης πρέπει να είναι το ίδιο το προσωπικό του ΕΚΕΠ.





**Διάγραμμα 4**  
**Λειτουργία και Βελτίωση του ΣΔΠ**

Απαιτείται, κατ' αρχήν, έλεγχος δίκην checklist για να επιβεβαιωθεί ότι όλες οι διαστάσεις του συστήματος και όλοι οι μηχανισμοί του έχουν εισαχθεί και εγκατασταθεί στο σύστημα πριν την έναρξη της λειτουργίας του.

β) Είναι όμως δυνατόν, σε περιοδική βάση, να αξιοποιείται και ομάδα εξωτερικής αξιολόγησης μετά από ανάθεση από το ΕΚΕΠ. Στην εφαρμογή της αυτή ονομάζεται «εξωτερική αυτο-αξιολόγηση», επειδή την παραγγέλλει με δική του πρωτοβουλία το ίδιο το ΕΚΕΠ με στόχο την αυτο-αξιολόγησή του.

γ) Είναι ευνόητο ότι μπορεί να γίνει, και ενδείκνυται να γίνει, συνδυασμός των δύο παραπάνω προσεγγίσεων.

Ακόμη, τα στοιχεία που συγκεντρώνονται μέσω των άλλων μηχανισμών μπορούν να είναι και αυτά πολύ χρήσιμο υλικό ανατροφοδότησης για βελτίωση του ΣΔΠ.

Προαπαιτούμενα για την εφαρμογή αυτού του μηχανισμού είναι τα κατωτέρω:

- Χαρακτηριστικά ποιότητας και επίπεδα ποιότητας για το ίδιο το ΣΔΠ.
- Κριτήρια αξιολόγησης του ίδιου του ΣΔΠ
- Δείκτες ποιότητας
- Μέτρα επιβεβαίωσης των δεικτών ποιότητας
- Διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης/ εποπτείας/ ελέγχου για διακρίβωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών ΣΥΕΠ.

Τα ανωτέρω θα είναι ανάλογα με τα επίπεδα ποιότητας και τα κριτήρια που περιλαμβάνει το ΣΔΠ. Ο πίνακας που ακολουθεί είναι ενδεικτικός των κριτηρίων ποιότητας που πρέπει να αναπτυχθούν για τη συνεχή αξιολόγηση του ΣΔΠ :

<b>Πίνακας 3: Στόχοι Ποιότητας, Κριτήρια και Δείκτες Ποιότητας για την Δυναμική Αυτο-Αξιολόγηση του ΣΔΠ</b>		
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Δείκτες -Μέτρα</b>	
	<b>Δείκτες Ποιότητας</b>	<b>Αποδεικτικά Στοιχεία</b>
<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 1: Πελάτες</b>		
Όλοι οι φορείς παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ που επιθυμούν να πιστοποιηθούν και να εποπτεύονται ή προβλέπεται να εποπτεύονται από το ΕΚΕΠ	Για καθέναν που αιτείται κάλυψη, υπάρχει ανταπόκριση	Ανυπαρξία παραπόνων από ενδιαφερόμενους
Όλοι οι Λειτουργοί που προσφέρουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ που επιθυμούν να πιστοποιηθούν και να εποπτεύονται ή προβλέπεται να εποπτεύονται από το ΕΚΕΠ	Για καθέναν που αιτείται κάλυψη, υπάρχει ανταπόκριση	Ανυπαρξία παραπόνων από ενδιαφερόμενους

Πιστοποιούνται και εποπτεύονται όλα τα ΙΓΣΥΕΠ του Ν. 3227/2004 που προβλέπεται να πιστοποιηθούν και να εποπτεύονται	Για κάθε γραφείο που αιτείται κάλυψη, υπάρχει ανταπόκριση	Απόφαση πιστοποίησης σε εύλογο χρόνο μετά την αίτηση
Πιστοποιούνται και εποπτεύονται όλα τα ΙΚΣΥΕΠ του Ν. 3227/2004 που προβλέπεται να πιστοποιηθούν και να εποπτεύονται	Για κάθε κέντρο που επιθυμεί κάλυψη υπάρχει ανταπόκριση	Απόφαση πιστοποίησης σε εύλογο χρόνο μετά την αίτηση
Διαθέτει μηχανισμό για εκτίμηση της γνώμης και της ικανοποίησης των πελατών του	Συνεκτιμάται η γνώμη όλων των πελατών ή σωστού δείγματος	Αποτελέσματα συστηματικής καταγραφής των εκτιμήσεων
<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 2: Λειτουργοί ΣΥΕΠ</b>		
Διαθέτει στελέχη κατάλληλα για την εφαρμογή του ΣΔΠ	Τα στελέχη που χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή του ΣΔΠ έχουν την ανάλογη κατάρτιση	Προγράμματα κατάρτισης και σχετική εμπειρία
Έχει προβλέψεις για τη συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση του προσωπικού του ΣΔΠ	Γραπτές προβλέψεις και σχετικά μέτρα και προγράμματα	Συγκεκριμένο πρόγραμμα

<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 3: Οργάνωση- Διοίκηση</b>		
Διαθέτει μηχανισμό διασφάλισης ποιότητας στην εφαρμογή του ΣΔΠ (ύπαρξη και πρόβλεψη τήρησης των χαρακτηριστικών και επιπέδων ποιότητας)	Υπάρχει ο μηχανισμός	Περιγραφή του μηχανισμού και του τρόπου εφαρμογής του
Διαθέτει πλήρη κατάλογο με χαρακτηριστικά ποιότητας και επίπεδα ποιότητας	Υπάρχουν τα χαρακτηριστικά και τα επίπεδα ενσωματωμένα	Πίνακας
Διαθέτει και εφαρμόζει κώδικα δεοντολογίας ποιότητας	Υπάρχει αλλά και χρησιμοποιείται ο κώδικας δεοντολογίας	Κώδικας και ενδείξεις εφαρμογής του
Διαθέτει τον απαραίτητο χώρο για την εφαρμογή του ΣΔΠ	Διατίθεται κατάλληλος χώρος σε ποιότητα και ποσότητα	Προδιαγραφές χώρου
Διαθέτει τον απαραίτητο τεχνικό εξοπλισμό για την εφαρμογή του ΣΔΠ σε σωστή ποιότητα	Διαθέτει τον απαραίτητο τεχνικό εξοπλισμό	Προδιαγραφές εξοπλισμού
Διαθέτει τα απαραίτητα μέσα και υλικά για την εφαρμογή του ΣΔΠ σε σωστή ποιότητα	Διαθέτει τα απαραίτητα μέσα και υλικά	Προδιαγραφές μέσων και υλικών
Διαθέτει μηχανισμό σωστής διοίκησης του φορέα	Υπάρχει ο ανάλογος μηχανισμός	Περιγραφή του μηχανισμού
Υπάρχει συνεργασία με υπερκείμενους φορείς που εποπτεύουν τη λειτουργία του ΕΚΕΠ	Υπάρχει συνεργασία	Επίπεδο συνεργασίας και παραγωγικότητα στο έργο

Προβλέπεται η αξιοποίηση της σωστής για την περίπτωση μεθοδολογίας	Εφαρμόζεται η κατάλληλη μεθοδολογία	Περιγραφή της μεθοδολογίας
Το Εγχειρίδιο Ποιότητας έχει καταρτιστεί και χρησιμοποιείται σωστά	Υπάρχει και χρησιμοποιείται το εγχειρίδιο	Ύπαρξη και χρήση του εγχειριδίου
<b>ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ 4: Παροχή Υπηρεσιών ΣΥΕΠ</b>		
Διαθέτει τον απαραίτητο χώρο για την εφαρμογή του ΣΔΠ	Διατίθεται κατάλληλος χώρος σε ποιότητα και ποσότητα	Προδιαγραφές χώρου
Διαθέτει τον απαραίτητο τεχνικό εξοπλισμό για την εφαρμογή του ΣΔΠ σε σωστή ποιότητα	Διαθέτει τον απαραίτητο τεχνικό εξοπλισμό	Προδιαγραφές εξοπλισμού
Διαθέτει τα απαραίτητα μέσα και υλικά για την εφαρμογή του ΣΔΠ σε σωστή ποιότητα	Διαθέτει τα απαραίτητα μέσα και υλικά	Προδιαγραφές μέσων και υλικών
Διαθέτει μηχανισμό σωστής διοίκησης του φορέα	Υπάρχει ο ανάλογος μηχανισμός	Περιγραφή του μηχανισμού
Υπάρχει συνεργασία με υπερκείμενους φορείς που εποπτεύουν τη λειτουργία του ΕΚΕΠ	Υπάρχει συνεργασία	Επίπεδο συνεργασίας και παραγωγικότητα στο έργο
Προβλέπεται η αξιοποίηση της σωστής για την περίπτωση μεθοδολογίας	Εφαρμόζεται η κατάλληλη μεθοδολογία	Περιγραφή της μεθοδολογίας

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας έχει καταρτιστεί και χρησιμοποιείται σωστά	Υπάρχει και χρησιμοποιείται το εγχειρίδιο	Υπαρξη και χρήση του εγχειριδίου
--	---	----------------------------------

### **Ειδικές Συνθήκες - Προϋποθέσεις**

Δεν απαιτείται παρά μόνο διάθεση από μέρους του ΕΚΕΠ για αυτο-βελτίωση και ουσιαστική αξιοποίηση των ανατροφοδοτικών στοιχείων που σε συνεχή βάση θα προκύπτουν κατά την εφαρμογή του ΣΔΠ και ιδιαίτερα του μηχανισμού αυτού. Στις περιπτώσεις εξωτερικής αυτο-αξιολόγησης απαιτείται η ανάθεση σε εξωτερικό αξιολογητή.

## Δ.11. ΑΠΟ ΤΗ ΜΕΛΕΤΗ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΔΠ

Στο τελευταίο αυτό κεφάλαιο γίνεται σύντομη συζήτηση των γενικότερων όρων που είναι απαραίτητοι προκειμένου να δρομολογηθεί η εφαρμογή του προτεινόμενου ΣΔΠ. Στη συνέχεια, διατυπώνονται μερικές προτάσεις σχετικά με τις περαιτέρω ενέργειες που είναι αναγκαίες από την πλευρά του ΕΚΕΠ προς την κατεύθυνση της υλοποίησης του ΣΔΠ. Τέλος, γίνεται εισαγωγή στο ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ αναλυτικό υπόδειγμα του οποίου περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.

### Προϋποθέσεις και Όροι για την Εφαρμογή του ΣΔΠ

Εκτός από τις ειδικές συνθήκες και προϋποθέσεις που παρουσιάστηκαν σε κάθε μηχανισμό χωριστά, σκόπιμη κρίνεται η επισήμανση των παρακάτω όρων ώστε να είναι εφικτή, από πλευράς του ΕΚΕΠ, η δρομολόγηση εφαρμογής του προτεινόμενου ΣΔΠ.

1. Νομοθετική κατοχύρωση του ρόλου και της εφαρμογής του ΣΔΠ, σε συνδυασμό με την οριστικοποίηση του περιεχομένου και την υπογραφή των δύο ΚΥΑ που εκκρεμούν.
2. Εξασφάλιση των πρακτικών προϋποθέσεων που είναι απαραίτητες για την εφαρμογή του ΣΔΠ (προσωπικό, υποδομή, μηχανισμοί, πόροι κτλ.).
3. Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση όλων των φορέων ΣΥΕΠ σχετικά με την ανάγκη διαχείρισης της ποιότητας στο χώρο.
4. Εκπόνηση Κώδικα Δεοντολογίας για την εφαρμογή των υπηρεσιών ΣΥΕΠ, ο οποίος θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ΣΔΠ.

### Αναγκαίες Ενέργειες - Προτάσεις

Το ΕΚΕΠ πρέπει να εκτιμήσει πρώτα την πραγματικότητα που ισχύει σήμερα και να αποφασίσει έγκαιρα σχετικά με την τακτική που θα ακολουθήσει σε σχέση με την εφαρμογή του ΣΔΠ. Το σύστημα που έχει προταθεί είναι πλήρες και ολοκληρωμένο. Ιδανική κατάσταση θα αποτελούσε η πλήρης εφαρμογή του εξ' αρχής. Εν τούτοις, λόγοι που σχετίζονται με τη θεσμοθέτηση της διαδικασίας για τη διασφάλιση ποιότητας και άλλοι πρακτικοί λόγοι καθιστούν αναγκαία **την έναρξη εφαρμογής του συστήματος σταδιακά**, με μερικούς μόνον μηχανισμούς να εφαρμόζονται στην αρχή και τους άλλους να εντάσσονται σταδιακά.

Μερικές από τις εντελώς απαραίτητες ενέργειες που απαιτούνται από την πλευρά του ΕΚΕΠ προς την κατεύθυνση της εφαρμογής του ΣΔΠ είναι οι ακόλουθες:

1. Για να αξιολογήσει την επικρατούσα κατάσταση στο χώρο ΣΥΕΠ, θα ήταν χρήσιμο να πραγματοποιήσει το ΕΚΕΠ **αξιολογική έρευνα βασισμένη στο προτεινόμενο ΣΔΠ**.

Σημειωτέον ότι, στο πλαίσιο του ΕΠΕΑΚ ΙΙ, το ΕΚΕΠ είχε προβλέψει την πραγματοποίηση σχετικής έρευνας την οποία ματαίωσε και ανέβαλε για το μέλλον, γιατί τότε δεν είχε τα κριτήρια που απαιτούσε μια αξιολογική έρευνα.

2. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας και μετά από διαβουλεύσεις με τους εμπλεκόμενους φορείς ΣΥΕΠ, προχωρεί σε μια κατ' αρχήν **οριστικοποίηση του ΣΔΠ** που θα εφαρμόσει και θα αποφασίσει ποιους από τους μηχανισμούς του ΣΔΠ θα εφαρμόσει και με ποιον χρονοπρογραμματισμό έναρξης και εφαρμογής.
3. Εξασφαλίζει την έγκριση που απαιτείται για την εφαρμογή του ΣΔΠ στην πράξη και τη **νομοθετική κατοχύρωσή του**.
4. Προχωρεί στην κατ' αρχήν **οριστικοποίηση του ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΕΠ**
5. Αρχίζει την **εφαρμογή του ΣΔΠ κατ' αρχήν σε πειραματική βάση**, ξεκινώντας από την πιστοποίηση των Λειτουργών ΣΥΕΠ και την αξιολόγηση των φορέων ΣΥΕΠ. Το Σύστημα δοκιμάζεται για μια σειρά ετών (εκτιμάται ότι τουλάχιστον 3 έτη είναι αναγκαία), και γίνονται σταδιακά οι αναγκαίες περαιτέρω βελτιώσεις, μέχρι οριστικοποίησης του περιεχομένου του. Έπειτα, γίνεται κανονική εφαρμογή του, σε συνδυασμό με συνεχή βελτίωσή του μέσω της δυναμικής αυτό-αξιολόγησης.
6. Παράλληλα προχωρεί στην **περαιτέρω ανάπτυξη και εφαρμογή των υπόλοιπων μηχανισμών**, τους οποίους, εν τω μεταξύ, έχει φροντίσει να αναπτύξει σε πληρέστερο βαθμό. Ανάλογα, έχει αναπτύξει και το αντίστοιχο εγχειρίδιο ποιότητας.

Το ΣΔΠ που υποβάλλεται είναι γενικού χαρακτήρα και όχι εξειδικευμένου γιατί, με τις παρούσες συνθήκες, η εξειδίκευση του θα αποτελούσε βιαστική και παρακινδυνευμένη ενέργεια. Επειδή ο χώρος της ΣΥΕΠ αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς, σε ένα επόμενο στάδιο ανάπτυξης του ΣΔΠ και όχι μακρινό, το ΕΚΕΠ θα πρέπει να προχωρήσει στην εξειδίκευση του ΣΔΠ και κατ' επέκταση και του Εγχειριδίου Ποιότητας. Σε πρώτη φάση θα πρέπει να εξειδικευτεί το Σύστημα για κάθε φορέα που καλύπτει το παρόν ΣΔΠ - πλαίσιο (δηλαδή για τα ΚΠΑ, για τα ΚΕΣΥΠ, τα Γραφεία διασύνδεσης κτλ). Εν συνεχεία, το ΣΔΠ θα πρέπει να εξειδικευτεί για Φορείς και Λειτουργούς ΣΥΕΠ που εξυπηρετούν ειδικές ομάδες - στόχους: άτομα με αναπηρίες, πρώην χρήστες εξαρτησιογόνων ουσιών κτλ. Η εξειδίκευση του ΣΔΠ, τόσο σε σχέση με την πιστοποίηση των Λειτουργών όσο και των φορέων ΣΥΕΠ, προϋποθέτει την πραγματοποίηση μελετών με σκοπό τη διερεύνηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών και απαιτήσεων των διαφόρων τομέων ΣΥΕΠ. Ειδικότερα, θα πρέπει:

1. Να μελετηθούν οι απαιτήσεις των διαφόρων φορέων ΣΥΕΠ καθώς και των εξειδικευμένων που παρέχουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ σε ειδικές ομάδες στόχους.



2. Να αναλυθεί το επαγγελματικό προφίλ (περίγραμμα) του Λειτουργού ΣΥΕΠ, τόσο γενικά όσο και ειδικότερα σε σχέση με την παροχή Υπηρεσιών ΣΥΕΠ στους διάφορους τομείς ΣΥΕΠ και σε διάφορες ομάδες - στόχους. Σημειωτέον ότι η ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος του Λειτουργού ΣΥΕΠ θα ήταν χρήσιμο να γίνει, έτσι κι αλλιώς, και να συνδεθεί, μελλοντικά, με την πιστοποίησή τους. Το υπάρχον σχέδιο ΚΥΑ που αναφέρεται στην πιστοποίησή τους περιλαμβάνει μεν τις βασικές λειτουργίες του τομέα ΣΥΕΠ, αλλά βασίζεται, κατά κύριο λόγο, στα τυπικά προσόντα των Λειτουργών και καθόλου στις γνώσεις, ικανότητες και στάσεις/ αξίες που πρέπει να διαθέτουν.

Ανακεφαλαιώνοντας, τα βήματα που προτείνονται για την εφαρμογή του ΣΔΠ είναι τα ακόλουθα:

- Η ευρεία ενημέρωση των φορέων και Λειτουργών ΣΥΕΠ για την ανάγκη διαχείρισης της ποιότητας στον χώρο ΣΥΕΠ γενικά και ειδικότερα για το συγκεκριμένο σύστημα.
- Η πραγματοποίηση αξιολογικής έρευνας όλων των φορέων ΣΔΠ
- Η **πειραματική εφαρμογή του ΣΔΠ** (των τμημάτων: πιστοποίηση Λειτουργών και αξιολόγηση φορέων ΣΥΕΠ) για ένα χρονικό διάστημα - μεταβατικό -, ως **εργαλείου αξιολόγησης των Υπηρεσιών ΣΥΕΠ** προκειμένου να εντοπιστούν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία τους και να σχεδιαστεί η συνεχής βελτίωσή τους βάσει των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης τους.
- Η αξιολόγηση αυτή, έστω και αν δεν συνιστά προϋπόθεση για να δοθεί άδεια λειτουργίας στις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ, εν τούτοις **πρέπει να κατοχυρωθεί νομοθετικά** μέσω των ΚΥΑ που εκκρεμούν
- Κατά τη διάρκεια του μεταβατικού αυτού σταδίου, πραγματοποίηση μελετών για την εξειδίκευση του ΣΔΠ στις ανάγκες των διαφόρων τύπων Υπηρεσιών ΣΥΕΠ.
- Μετά την πάροδο αυτού του μεταβατικού σταδίου, **η αξιολόγηση και βελτίωση του συστήματος**
- Τέλος, η οριστική/επίσημη εφαρμογή του ΣΔΠ και η πιστοποίηση των φορέων με βάση το βελτιωμένο ΣΔΠ
- Η σύνδεση της πιστοποίησης των φορέων και Λειτουργών με την άδεια λειτουργίας τους και ασκήσεως του επαγγέλματος

Κλείνοντας, επισημαίνεται ότι καλό θα είναι το ΕΚΕΠ να δώσει έμφαση στον υποστηρικτικό και όχι στον ελεγκτικό του ρόλο. Να μην εμπλακεί σε γρανάζια γραφειοκρατικής λειτουργίας κρατικής ελεγκτικής υπηρεσίας, αλλά να στραφεί προς τον επιστημονικό χαρακτήρα του ρόλου του, όπως ταιριάζει και στη φιλοσοφία των υπηρεσιών ΣΥΕΠ. Στο πλαίσιο αυτό, να

αυξήσει και να αναβαθμίσει τα μέτρα και τις διαδικασίες υποστήριξης, συντονισμού και επιμόρφωσης προς πάσα κατεύθυνση, να προχωρήσει στην ενιαιοποίηση των χαρακτηριστικών ποιότητας και επιπέδων ποιότητας μεταξύ των φορέων και των Λειτουργιών, να λάβει μέτρα για την περαιτέρω επιστημονική στήριξη του θεσμού και τη δημιουργία μιας πιο σταθερής και πιο ασφαλούς βάσης για την εφαρμογή του.

## **Η Εφαρμογή του Προτεινόμενου ΣΔΠ**

Τα στάδια που προτείνονται για την εφαρμογή του ΣΔΠ είναι τα ακόλουθα:

**1. Δέσμευση του φορέα:** Η Ηγεσία και τα στελέχη του φορέα ΣΥΕΠ δεσμεύονται να διαχειριστούν την ποιότητα των Υπηρεσιών ΣΥΕΠ στο χώρο τους. Για να επιτευχθεί αυτό:

- A)** Ενημερώνεται ο φορέας και τα στελέχη του από τα εκπαιδευμένα στελέχη του ΕΚΕΠ, σχετικά με την ανάγκη διαχείρισης της ποιότητας και το συγκεκριμένο ΣΔΠ
- B)** Διατυπώνεται κείμενο/ δήλωση από την Ηγεσία και τα στελέχη του φορέα στην οποία αναφέρεται η δέσμευσή του να διαχειριστεί την ποιότητα και να συμμορφωθεί σταδιακά στο ΣΔΠ

**2. Εφαρμογή του ΣΔΠ στο φορέα ΣΥΕΠ:** Ο φορέας ξεκινά την προσπάθεια κάλυψης των κριτηρίων ποιότητας και εφαρμογής του ΣΔΠ στο χώρο του (μια διαδικασία που δεν θα πρέπει να διαρκέσει περισσότερο από 2 χρόνια).

**3. Αυτό-αξιολόγηση του φορέα με την υποστήριξη του ΕΚΕΠ**

- A)** Ο φορέας, υποστηριζόμενος από την Επιτροπή Αξιολόγησης του ΕΚΕΠ, προχωρεί σε διαδικασία αυτο-αξιολόγησής του. Εντοπίζονται τα δυνατά σημεία του φορέα, καθώς και τα σημεία που χρειάζονται περαιτέρω βελτίωση.
- B)** Εκπόνηση σχεδίου δράσης για την βελτίωση/ αναβάθμιση του φορέα σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αυτο-αξιολόγησης

Τα τρία πρώτα στάδια της διαδικασίας μπορεί να εφαρμοστούν κατά την φάση της πειραματικής εφαρμογής του ΣΔΠ.

**4. Οριστική Πιστοποίηση:** Μετά την κάλυψη όλων των κριτηρίων ποιότητας από το φορέα, η Επιτροπή Αξιολόγησης του ΕΚΕΠ τον αξιολογεί και τον πιστοποιεί. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

- A)** Υποβολή αίτησης και φακέλου με τα σχετικά παραστατικά ο οποίος εξετάζεται από την Επιτροπή αξιολόγησης

- B)** Επιτόπια επίσκεψη της Επιτροπής Αξιολόγησης για επαλήθευση των στοιχείων και συνεντεύξεις με την ηγεσία και τους Λειτουργούς ΣΥΕΠ.
- Γ)** Έκδοση απόφασης πιστοποίησης

Το τέταρτο στάδιο θα γίνει εφικτό με την οριστική εφαρμογή του προτεινόμενου συστήματος.

### **Εγχειρίδιο για την Εφαρμογή του ΣΔΠ**

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας δεν είναι το ίδιο το «Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας». Το σύστημα είναι ανεξάρτητο και αυτοδύναμο. Αντίθετα, το Εγχειρίδιο είναι ένα αναγκαίο εργαλείο για την Διαχείριση της ποιότητας, για τη διευκόλυνση της εφαρμογής του ΣΔΠ στην πράξη και την διευκόλυνση της επικοινωνίας του ΣΔΠ με τους ενδιαφερομένους φορείς ΣΥΕΠ καθώς και τα στελέχη τους. Ενώ το ΣΔΠ είναι γραμμένο για το ΕΚΕΠ, αντίθετα το εγχειρίδιο πρέπει να είναι γραμμένο για να διευκολύνει τη σχέση μεταξύ ΣΔΠ και των υποψηφίων πελατών του, των Λειτουργών και των φορέων ΣΥΕΠ. Καθώς το ΣΔΠ συνιστά ένα σύστημα -πλαίσιο κατάλληλο για μεγάλο εύρος φορέων, έτσι και το Εγχειρίδιο είναι ένα Εγχειρίδιο – πλαίσιο, συμπληρωματικό μέρος του συστήματος που θα είναι δυνατόν να οριστικοποιηθεί και να εξειδικευτεί στο μέλλον, όταν οι εκκρεμούσες ΚΥΑ υπογραφούν και το ΣΔΠ έχει εφαρμοστεί πειραματικά και έχει οριστικοποιηθεί.

Υπό ιδανικές συνθήκες, και έτσι πρέπει να γίνει στο μέλλον, απαιτείται ένα ξεχωριστό εγχειρίδιο για κάθε φορέα-στόχο και μηχανισμό του ΣΔΠ. Αυτό πρέπει να αποτελέσει έναν από τους στόχους του ΕΚΕΠ στο άμεσο μέλλον σε σχέση με την εφαρμογή του ΣΔΠ.

Στο παράρτημα υποβάλλεται σχέδιο για ένα Εγχειρίδιο Ποιότητας. Είναι το γενικό εγχειρίδιο, στο πρότυπο του οποίου θα εξειδικευτούν τα ειδικά εγχειρίδια, που θα δημιουργηθούν σε εύθετο χρόνο.



## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στη μελέτη αυτή έγινε επισκόπηση των κυριότερων συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας, τόσο των γενικών όσο και των ειδικών που αναφέρονται στο χώρο ΣΥΕΠ. Παράλληλα προτάθηκε ένα σύστημα - πλαίσιο (ΣΔΠ), για τη διαχείριση της ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ της χώρας. Ως προς το σύστημα - πλαίσιο (ΣΔΠ), έγινε προσπάθεια να παρουσιαστεί ολόκληρο το οικοδόμημα μέσα στο οποίο πρέπει να ενταχθεί ένα ΣΔΠ. Σε εφαρμογή των όρων που τέθηκαν από την πρόσκληση για υποβολή προτάσεων, αλλά με πολύ μεγαλύτερο εύρος και εμβέλεια και σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή και διεθνή πρακτική εκπόνησης και παρουσίασης μελετών αυτού του είδους, αναπτύχθηκε το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας για τις υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στη χώρα μας. Προσπάθεια καταβλήθηκε ώστε:

- Το σύστημα να είναι πλήρες, ανεξάρτητα από τον χρονοπρογραμματισμό εφαρμογής του (μερική ή ολική ή σταδιακή) που θα αποφασίσει το ΕΚΕΠ.
- Να προταθούν τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν για να εφαρμοστεί το ΣΔΠ
- Να αναδειχθούν οι συμπληρωματικές ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν για να εφαρμοστεί και να εξελιχθεί το ΣΔΠ.

Όπως προαναφέρθηκε η Νομοθετική κατοχύρωση της ανάγκης διαχείρισης της ποιότητας στο χώρο του Επαγγελματικού Προσανατολισμού και η σύνδεσή της με τις εκκρεμούσες ΚΥΑ, είναι το εκ των ων ουκ άνευ για να αξιοποιηθεί πρακτικά η παρούσα μελέτη. Συγκεκριμένα:

- Η ορθότερη λύση θα ήταν να υπάρξει μια ειδική ΚΥΑ για την διαχείριση της ποιότητας στις Υπηρεσίες ΣΥΕΠ, η οποία να συνδεθεί με την Απόφαση των Υπουργών της Ε.Ε. (Μάιος 2004) αναφορικά με τον δια βίου Επαγγελματικό Προσανατολισμό και την ανάγκη διαχείρισης της ποιότητας στο χώρο της ΣΥΕΠ.
- Η πρακτικότερη, όμως λύση θα ήταν το ζήτημα της ποιότητας να ενταχθεί στην ΚΥΑ που αφορά στην πιστοποίηση των Λειτουργών ΣΥΕΠ, δεδομένου ότι η πιστοποίηση των Λειτουργών ΣΥΕΠ είναι βασικός πυλώνας της διαχείρισης της ποιότητας. Η υπό επεξεργασία ΚΥΑ θα μπορούσε να προβλέπει ένα πρώτο μέρος που θα αναφέρεται στην ανάγκη διασφάλισης της ποιότητας στο χώρο ΣΥΕΠ και ειδικότερα θα περιλαμβάνει:
  - ο Την ανάγκη διασφάλισης της ποιότητας και η σύνδεση της με την Ευρωπαϊκή Απόφαση των Υπουργών Παιδείας των χωρών μελών της Ε.Ε.
  - ο Ένα πλαίσιο πολιτικής και παραμέτρων, σε σχέση με τους οποίους θα πρέπει να διασφαλιστεί η ποιότητα στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό, το οποίο θα λάβει υπόψη του τα αποτελέσματα της σχετικής μελέτης του CEDEFOP αλλά και το προτεινόμενο ΣΔΠ.

- ο Αναφορά στους δύο βασικούς πυλώνες της διασφάλισης της ποιότητας (πιστοποίηση Λειτουργιών και πιστοποίηση φορέων)
- ο Ανάθεση της σχετικής αρμοδιότητας στο ΔΣ του ΕΚΕΠ, το οποίο με Απόφαση του θα καθορίσει το συγκεκριμένο σύστημα για τη διαχείριση της ποιότητας και τις σχετικές διαδικασίες.

Κλείνοντας, επισημαίνεται ότι η παρούσα μελέτη μπορεί να αποτελέσει πηγή για να εντοπιστούν και να ιεραρχηθούν έργα που θα μπορούσαν να χρηματοδοτηθούν και να υλοποιηθούν στο πλαίσιο του 4<sup>ου</sup> ΚΠΣ και να οδηγήσουν, σταδιακά, στην πραγμάτωση της Απόφασης των Υπουργών Παιδείας της Ε.Ε. για τον Δια Βίου Επαγγελματικό Προσανατολισμό.

### 1. Πηγές που αξιοποιήθηκαν

#### Έντυπες

- AGC&PLB *Occupational Standards* (1996), Advice, Guidance, Counselling and Psychotherapy Lead Body, Welwyn.
- Albani Zoe (2001) POLICIES FOR INFORMATION, GUIDANCE AND COUNSELLING SERVICES. IEKEP.
- Arthur, M.B. & Rousseau D.M. (1996), *The Boundaryless Career*, Oxford University Press, New York.
- Bartholomeus, Y. et. Al. (eds) (1995), *The Quest for Quality – Towards Joint European Quality Norms*, LDC, Leuwaarden.
- 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.
- CCDF (2001), *Second International Symposium on Career Development and Public Policy*, Canadian Career Development Foundation, Ottawa.
- CEDEFOP (2000). AGORA X. Social and Vocational Guidance. Thessaloniki: Cedefop.
- CEDEFOP (2005). *Improving lifelong guidance policies and systems*.
- Council of Europe *European social charter*. Revised. Strasbourg: Council of Europe, 1996. (European treaty series, 163)
- 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](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.
- Dvb (2001), *Qualitätsstandards für Berufliche Beratung*, Deutscher Verband für Berufsberatung, Roxheim.

- ETF (2003). *Review of Career Guidance Policies in 11 Ascending and Candidate Countries. Synthesis Report*. Torino: ETF.
- EUROPEAN COMMISSION. *Green paper on services of general interest*. Luxembourg: office for official Publications of the European Communities, 2003. (COM (2003) 270 final). Available from Internet: [http://europa.eu.int/int/comm/secretariat\\_general/services\\_general\\_interest/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/int/comm/secretariat_general/services_general_interest/index_en.htm) [cited 15.9.2004].
- EUROPEAN COMMISSION. *Declaration of the European Ministers of Vocational Education and Training, and the European Commission, convened in Copenhagen on 29 and 30 November 2002: the 'Copenhagen Declaration'*. Brussels: European Commission, 2002. Available on Internet: [http://europa.eu.int/int/comm/education/copenhagen/copenhagen\\_declaration\\_en.pdf](http://europa.eu.int/int/comm/education/copenhagen/copenhagen_declaration_en.pdf) [cited 15.9.2004].
- 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.
- Fourshcou, K. (2003). *A Common European Quality Assurance Framework for VET*. Thessaloniki: CEDEFOP.
- 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
- Leigh Henderson, Kate Highnett, Jackie Sadler, Ruth Hawthorn and Peter Plant. (May 2004)
- *Study on Quality Guidelines and Criteria in Guidance*. CEDEFOP commissioned Preliminary study.
- OECD (2003) Education Policy Analysis
- 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



- Peter den Boer, Kariene Mittendorff, Jaap Scheerens, Titia Sjenitzer, Wageningen/Twente. (2005) Study on ‘Indicators and benchmarks for Lifelong Guidance’ Final Report. CEDEFOP.
- Ravnmark, Lise-Lote (2003). *Technical Working Group on Quality in VET. A European Guide for Self – Assessment for VET Providers*. Thessaloniki: DEDEFOP.
- Teliopoulou Kassandra, Albani Zoe, Moutopoulou Natalia. (2005) Study on ‘Indicators and benchmarks for Lifelong Guidance’. ELLAS. IEKEP
- Δημητρόπουλος, Ε. (2002). *Εκπαιδευτική Αξιολόγηση. Μέρος Πρώτο: Η Αξιολόγηση της Εκπαίδευσης και του Εκπαιδευτικού Έργου (Ζ Έκδοση)*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
- Δημητρόπουλος, Ε. (2003). *Εκπαιδευτική Αξιολόγηση. Μέρος Δεύτερο: Η Αξιολόγηση του Μαθητή (Θ Έκδοση)*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
- Δημητρόπουλος, Ε. (2002). *Συμβουλευτική-Προσανατολισμός. Μέρος Πρώτο: Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία. Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Εκδ. Γρηγόρη.
- Δημητρόπουλος, Ε. (2003). *Συμβουλευτική-Προσανατολισμός. Μέρος Δεύτερο: Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας – Σχολικός & Επαγγελματικός Προσανατολισμός*. Αθήνα: Εκδ. Γρηγόρη.
- Δημητρόπουλος, Ε. (1999). *Αξιολόγηση Προγραμμάτων Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Β’ Έδ.)*. Αθήνα: Εκδ. Γρηγόρη.
- Dimitropoulos, E. (2004). *A System For Quality Assurance, Monitoring And Evaluation In Secondary VETSystem. Structure And Building Guidelines*. Belgrade, Serbia.
- Χαλάς, Ι. (2003). *Κατάρτιση Ολικής Ποιότητας*. Αθήνα: Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας – Leonardo Da Vinci.

### **Ηλεκτρονικές πηγές**

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

[http://www.connexions-cd.org.uk/practitioner\\_investorincareers.asp](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>

### 3. 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.
- ΠΥΛΛΑΡΙΝΟΣ Φ., *Εκπαιδευτικές Σημειώσεις: "Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9000 (έκδοση 2000)"*,  
B. 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.

# **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

## **1.ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΕΠ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

(Οδηγός Συγγραφής εγχειριδίου)

## **2. IAEVG ETHICAL STANDARDS**

## **3. COMPETENCY FRAMEWORK**

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή ..... σελ. ....

## A. ΔΥΟ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΚΕΠ

## B. ΣΚΟΠΟΣ – ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

1. Σκοπός .....
2. Προς ποιους απευθύνεται .....

## Γ. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΔΠ

1. Από την Πλευρά του ΕΚΕΠ .....
2. Από την Πλευρά των Υποψηφίων/ Πιστοποιημένων .....

## Δ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

1. Υποχρεώσεις των Υποψηφίων Φορέων .....
2. Υποχρεώσεις των Υποψηφίων Λειτουργών .....

## E. ΤΟ ΣΔΠ

1. Περιγραφή του ΣΔΠ
2. Επιτροπή Αξιολόγησης Ποιότητας

## ΣΤ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

1. Πιστοποίηση Φορέων .....
- α) Τι Πρέπει να Κάνει ο Υποψήφιος Φορέας .....
- β) Τι Διαδικασία Ακολουθείται .....
- γ) Έντυπα, Οδηγίες για τη Συμπλήρωση των Εντύπων .....
2. Πιστοποίηση Λειτουργών.....
- α) Τι Πρέπει να Κάνει ο Υποψήφιος Λειτουργός .....
- β) Τι Διαδικασία Ακολουθείται .....
- γ) Έντυπα, Οδηγίες για τη Συμπλήρωση των Εντύπων .....

## Z. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

1. Ποιες Περιπτώσεις Καλύπτονται .....
2. Ενέργειες .....

- α) Τι Πρέπει να Κάνει ο Υποψήφιος Φορέας και Λειτουργός .....
- β) Τι Διαδικασία Ακολουθείται .....
- γ) Έντυπα, Οδηγίες για τη Συμπλήρωση των Εντύπων .....

## **Η. Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

- 1. Πολιτική και Ενέργειες από την Πλευρά του ΕΚΕΠ .....
- 2. Υποχρεώσεις Φορέων .....
- 3. Υποχρεώσεις Λειτουργών .....

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (ΤΑ)**

### **1. Τα Έντυπα**

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

## (Κυρίως Κείμενο)

### Εισαγωγή

Πρόκειται για μια τυπική εισαγωγή σε ένα βιβλίο

Δίνονται εισαγωγικά στοιχεία και εισαγωγικές πληροφορίες για το Εγχειρίδιο: Για τους αποδέκτες και χρήστες του (Το *Εγχειρίδιο Ποιότητας Υπηρεσιών ΣΥΕΠ* απευθύνεται κατά κύριο λόγο στους φορείς παροχής τέτοιων υπηρεσιών αλλά και στους λειτουργούς αντίστοιχα) για το λόγο για τον οποίο συντάχτηκε (Το *Εγχειρίδιο* συντάχτηκε προκειμένου να εξυπηρετήσει σκοπούς του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του ΕΚΕΠ), σε ποιο πλαίσιο εκπονήθηκε (δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της μελέτης ..... συμπληρωματικά προς το ΣΔΠ .....), για ποιο λόγο συντάχτηκε (προκειμένου να διευκολύνει τις διαδικασίες που σχετίζονται με την υλοποίηση του ΣΔΠ από την πλευρά του ΕΚΕΠ), ποιο είναι το περιεχόμενό του (συνοπτική αναφορά στο περιεχόμενο του Εγχειριδίου), πού αλλού βρίσκονται οι πληροφορίες που υπάρχουν στο εγχειρίδιο (οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο εγχειρίδιο βρίσκονται και στον ηλεκτρονικό τόπο του ΕΚΕΠ, .....

Ιδιαίτερα σε αυτή την φάση, της επισημοποίησης στη χώρα μας της ποιότητας σε τέτοιες υπηρεσίες, προκειμένου να διευκολυνθούν οι φορείς και οι Λειτουργοί παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ στο να ενσωματώσουν στις πρακτικές τους τη φιλοσοφία αλλά και την άσκηση της ποιότητας .....

### A. ΔΥΟ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΚΕΠ

Αυτό το μέρος είναι σκόπιμο να γραφεί από το ίδιο το ΕΚΕΠ

Σύντομη περιγραφή της αποστολής του ΕΚΕΠ, του ρόλου του, των δραστηριοτήτων του, της δομής του, του προσωπικού του κτλ. Ιδιαίτερη έμφαση στον ρόλο του ως προς τη διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών ΣΥΕΠ.

Τι υπηρεσίες προσφέρει για το σκοπό αυτό και ποια μεθοδολογία χρησιμοποιεί.

Ποιος είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας που έχει υιοθετήσει, αν έχει, και πώς τον μετατρέπει σε πράξη τόσο στη γενικότερη δραστηριοποίησή του όσο, και κυρίως, στο πλαίσιο της εφαρμογής των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας .

### B. ΣΚΟΠΟΣ – ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

#### 1. Σκοπός

Σε αυτό το μέρος περιγράφεται η αποστολή του εγχειριδίου, και ο σκοπός για τον οποίο γράφτηκε.

Ενδεικτικά:

Το Εγχειρίδιο αυτό γράφτηκε προκειμένου να εξυπηρετήσει σκοπούς, όπως ενδεικτικά οι ακόλουθοι:

- Συμβάλλει στην αναβάθμιση και γενικά στη βελτίωση των υπηρεσιών ΣΥΕΠ που προσφέρονται από διάφορους φορείς στην Ελλάδα
- Εξασφαλίζει αναγνώριση στους φορείς και τους λειτουργούς που προσφέρουν υπηρεσίες ΣΥΕΠ μέσα από την ένταξή τους σε ένα μητρώο αλλά και σε ένα δίκτυο πιστοποιημένων φορέων και Λειτουργών .....
- Καθιερώνει ενιαίες πρακτικές διασφάλισης ποιότητας στον τομέα ΣΥΕΠ ...
- Προωθεί την φιλοσοφία της οικειοθελούς αυτο-αξιολόγησης στην εφαρμογή των υπηρεσιών.....
- Λειτουργεί ως μέσο πληροφόρησης στο ευρύτερο κοινό αλλά και στην ευαισθητοποίηση του ευρύτερου κοινού αναφορικά με την διασφάλιση ποιότητας στις υπηρεσίες ΣΥΕΠ
- Συμβάλλει στην διαμόρφωση κουλτούρας ποιότητας τόσο στον στενότερο επαγγελματικό χώρο όπου καλλιεργείται η Συμβουλευτική και προσφέρονται υπηρεσίες ΣΥΕΠ όσο και .....
- Βοηθά και ενθαρρύνει τους επιστήμονες και επαγγελματίες να αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες ΣΥΕΠ που προσφέρουν είτε ως ανεξάρτητοι επαγγελματίες είτε στο πλαίσιο των νομοθετημένων φορέων
- Συμβάλλει στην προσπάθεια για ενιαιοποίηση των πρακτικών και γενικότερα της μεθοδολογίας για την εφαρμογή των υπηρεσιών ΣΥΕΠ στη χώρα
- Συμβάλλει στη δημιουργία κοινής γλώσσας επικοινωνίας και καθιέρωσης σωστής ορολογίας στην ελληνική γλώσσα
- Συμβάλλει στην προώθηση της ευρωπαϊκής διάστασης στις πρακτικές ...
- Συμβάλλει στην εναρμόνιση των ΣΔΠ και των πρακτικών προσφοράς υπηρεσιών ΣΥΕΠ στην Ελλάδα με εκείνες σε άλλες χώρες της ΕΕ....

## **2. Προς ποιους απευθύνεται:**

Εδώ περιγράφονται οι αποδέκτες, οι χρήστες του Εγχειριδίου. Ενδεικτικά:

Απευθύνεται σε τέσσερις κυρίως ομάδες – στόχους:

- α) Στους φορείς εφαρμογής του θεσμού που είναι ήδη πιστοποιημένοι από ΕΚΕΠ,
- β) Στους φορείς που ενδιαφέρονται να εξασφαλίσουν πιστοποίηση για την παροχή υπηρεσιών ΣΥΕΠ,
- γ) Στους λειτουργούς ΣΥΕΠ που είναι ήδη πιστοποιημένοι από το ΕΚΕΠ, και
- δ) Στους λειτουργούς ΣΥΕΠ που ενδιαφέρονται να πιστοποιηθούν από το ΕΚΕΠ.

Τέλος σε καθένα που ενδιαφέρεται για τα θέματα που σχετίζονται με την ποιότητα και επιδιώκει σχετική ενημέρωση.

## **Γ. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΔΠ**

Εδώ δίνονται στοιχεία δεοντολογίας σχετικά με την εφαρμογή του ΣΔΠ. Ενδεικτικά:

### **1. Από την Πλευρά του ΕΚΕΠ**

*Το ΕΚΕΠ, με την αξιοποίηση αλλά και για την αξιοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας δεσμεύεται για τα ακόλουθα:*

- Να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την απρόσκοπτη εφαρμογή του ΣΔΠ στην ευρύτερη δυνατή έκταση και στο μεγαλύτερο δυνατό πλάτος και βάθος
- Να αξιοποιήσει τη διαδικασία ΣΔΠ για τη βελτίωση, την υποστήριξη, και την αναβάθμιση των υπηρεσιών ΣΥΕΠ στη χώρα μας.....
- Να εφαρμόσει τη μεθοδολογία με διαφάνεια, αντικειμενικότητα και ειλικρινή διάθεση βελτίωσης ....
- Στην περίπτωση άρνησης χορήγησης πιστοποίησης, να δικαιολογεί πλήρως την άρνηση αυτή .... παρέχοντας κάθε σχετική πληροφορία στους ενδιαφερόμενους ...
- Να εξετάζει τις κατά περίπτωση ενστάσεις με τη δέουσα προσοχή, και να διευκολύνει προς τούτο τις κατά περίπτωση λειτουργούσες επιτροπές
- Να σέβεται τα προσωπικά δεδομένα, ιδίως στις τράπεζες των μητρώων που κατά νόμο καταρτίζει και τηρεί, και να τηρεί την αντίστοιχη δεοντολογία .....

### **2. Από την Πλευρά των Πιστοποιημένων/ Υποψηφίων για Πιστοποίηση Φορέων**

*Οι φορείς παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ στη χώρα μας δεσμεύονται για τα ακόλουθα:*

- Να εισαγάγουν και να χρησιμοποιούν τα ανώτατου δυνατού επιπέδου χαρακτηριστικά ποιότητας και επίπεδα ποιότητας στην εφαρμογή και προσφορά των υπηρεσιών ΣΥΕΠ
- Να χρησιμοποιούν μέσα και μεθοδολογία που οδηγούν σε συνεχή βελτίωση προσφοράς των υπηρεσιών ΣΥΕΠ
- Να συνεργάζονται με το ΣΔΠ του ΕΚΕΠ προς το σκοπό της διασφάλισης ποιότητας, να παρέχουν πληροφορίες που ζητούνται από την αρμόδια υπηρεσία του ΕΚΕΠ, να εφαρμόζουν πρακτικές αυτο-αξιολόγησης ...
- Να προσφέρουν στην πελατεία τους μόνον τις υπηρεσίες για τις οποίες έχουν πιστοποιηθεί ....
- Να τηρούν τις βασικές αρχές και συνολικά τον κώδικα δεοντολογίας της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού, όπως ενδεικτικά την εμπιστευτικότητα, το σεβασμό στα προσωπικά δεδομένα του κάθε ατόμου.
- Να χρησιμοποιούν τη διεθνώς αποδεκτή μεθοδολογία με σύνεση, πιστότητα και επιστημονική ευσυνειδησία.....



- Να χρησιμοποιήσουν τις διεθνώς αποδεκτές πρακτικές και αρχές στην περίπτωση των πελατών από ειδικές και ευαίσθητες ομάδες όπως άτομα με ειδικές ανάγκες, ...
- Να δέχεται τις αποφάσεις αλλά και συστάσεις των αρμόδιων οργάνων του ΕΚΕΠ σε σχέση με την εφαρμογή του ΣΔΠ .....
- Να συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ΣΥΕΠ μέσω της συμμετοχής σε ενέργειες που στοχεύουν στην κοινοποίηση καλών πρακτικών ή σωστών μεθόδων .....

#### **Δ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ**

Εδώ περιγράφονται οι υποχρεώσεις των υποψήφιων φορέων και αντίστοιχα των Λειτουργών σε σχέση με την εφαρμογή του ΣΔΠ. Ενδεικτικά:

1. Να υποβάλλουν τις αιτήσεις σύμφωνα με τις οδηγίες του ΣΔΠ. Τι πρέπει να υποβάλλεται, και πώς.
2. Να τηρούν τις προβλέψεις του Εγχειριδίου Ποιότητας ή όποιες άλλες οδηγίες έχουν καταρτιστεί.
3. Να συμμορφώνονται με τις κατά περίπτωση υποδείξεις των αρμόδιων οργάνων που έχουν συσταθεί στο πλαίσιο λειτουργίας του ΣΔΠ.

#### **Ε. Το ΣΔΠ**

Εδώ περιγράφεται το προτεινόμενο σύστημα ΣΔΠ καθώς και η σύνθεση και ο ρόλος της Επιτροπής Αξιολόγησης

#### **ΣΤ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Εδώ περιγράφεται συνοπτικά η διαδικασία που ακολουθείται για την πιστοποίηση.

##### **1. Τι Πρέπει να Κάνει ο Υποψήφιος Φορέας/ Λειτουργός**

Πρέπει να ακολουθήσει τις οδηγίες που έχουν εκδοθεί από το ΕΚΕΠ ή βρίσκονται στη διάθεση του κάθε ενδιαφερόμενου στον ηλεκτρονικό τόπο του ΕΚΕΠ, αναφορικά με την υποβολή της αίτησης κτλ.

##### **2. Τι Διαδικασία Ακολουθείται**

Περιγραφή της διαδικασίας, ή παραπομπή στις ΚΥΑ

##### **3. Με Ποίους Τρόπους Υποβάλλονται οι Αιτήσεις**

Με δύο τρόπους, έντυπα ή έντυπα και ηλεκτρονικά.

##### **4. Έντυπα, Οδηγίες για τη Συμπλήρωση των Εντύπων**

Προκειμένου να διευκολυνθεί αλλά και να ενιαιοποιηθεί η διαδικασία πιστοποίησης, έχουν συνταχθεί και χρησιμοποιούνται μια σειρά εντύπων<sup>1</sup>: Βλ. Παράρτημα.

Τα έντυπα αυτά βρίσκονται καλό είναι να τοποθετηθούν στο παράρτημα του Εγχειριδίου ή να βρίσκονται στη διάθεση του κάθε ενδιαφερόμενου στην ιστοσελίδα του ΕΚΕΠ.

## **ΣΤ. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Εδώ περιγράφονται οι δυνατότητες για επανα-πιστοποίηση ενός φορέα ή λειτουργού. Ενδεικτικά:

### **1. Ποιες Περιπτώσεις Καλύπτονται**

α) Επαναπιστοποίηση αρχικής πιστοποίησης

Πότε κάποιο γραφείο ή κάποιο κέντρο ή κάποιος φορέας γενικότερα ή κάποιος λειτουργός χάνει την πιστοποίησή του και απαιτείται επαναπιστοποίηση

Πρόβλεψη επαναπιστοποίησης σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. κάθε πενταετία;)

### **β) Πιστοποίηση αναβάθμισης;**

Αναβάθμιση πιστοποίησης (π.χ. από τοπικό γραφείο ή κέντρο σε περιφερειακό ή εθνικής εμβέλειας;)

### **2. Ενέργειες**

α) Τι πρέπει να κάνει ο υποψήφιος φορέας

β) Τι διαδικασία ακολουθείται

γ) Έντυπα, οδηγίες για τη συμπλήρωση των εντύπων

## **Ζ. Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

Εδώ παρουσιάζονται πληροφορίες σχετικές με την πολιτική του ΕΚΕΠ για την εποπτεία της ποιότητας στην εφαρμογή των λειτουργιών ΣΥΕΠ από φορείς και λειτουργούς μετά την πιστοποίησή τους...

### **1. Πολιτική και Ενέργειες από την πλευρά του ΕΚΕΠ**

α) Ποια είναι η πολιτική του ΕΚΕΠ και ποια η φιλοσοφία του

β) Γιατί είναι απαραίτητη η εποπτεία και υποστήριξη του φορέα ή λειτουργού ως προς τη διασφάλιση ποιότητας

γ) Τι ακριβώς κάνει το ΕΚΕΠ για την υλοποίηση της πολιτικής αυτής.

### **2. Υποχρεώσεις Φορέων και Λειτουργών**

---

<sup>1</sup> Τα έντυπα αυτά δεν κατασκευάστηκαν ως μέρος του παρόντος εγχειριδίου, δεδομένου ότι το περιχόμενο που θα έχουν βρίσκεται σε συνάρτηση με το περιεχόμενο τν ΚΥΑ που δεν έχουν ακόμη υπογραφεί.

Περιγράφονται οι υποχρεώσεις. Ενδεικτικά:

- Υποβάλλουν τα προβλεπόμενα στοιχεία στα διαστήματα που προβλέπονται από το ΕΚΕΠ. Τα στοιχεία αυτά περιγράφονται εδώ ή γίνεται παραπομπή σε έντυπα.
- Συνεργάζονται με το ΕΚΕΠ με βάση τις οδηγίες που θα εκδοθούν από το ΕΚΕΠ.
- Διευκολύνουν τους εμπειρογνώμονες του συστήματος ποιότητας στις επιτόπιες επισκέψεις είτε όταν αυτό έχει προγραμματιστεί είτε ακόμη και αν γίνεται απροειδοποίητα..
- Διεξάγουν τις προβλεπόμενες από το ΣΔΠ περιοδικές αυτο-αξιολογήσεις και υποβάλλουν στο ΣΔΠ τα σχετικά αποτελέσματα με τη χρήση των ειδικών εντύπων που θα καταρτιστούν.
- Με βάση τα ευρήματα της αυτο-αξιολόγησης ή της αξιολόγησης από το ΣΔΠ προβαίνουν στις απαραίτητες αλλαγές που θα οδηγήσουν στη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών ΣΥΕΠ.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (ΤΑ)

### 1. Τα Έντυπα

Πίνακας με τα βασικά έντυπα του ΣΔΠ στο πλαίσιο κάλυψης του εγχειριδίου

<b>Πίνακας Βασικών Εντύπων του ΣΔΠ</b>		
<b>α/α</b>	<b>Περιεχόμενο Εντύπου</b>	<b>Αντίστοιχο Κεφάλαιο στο Κείμενο</b>
1	Έντυπο Αίτησης για Πιστοποίηση	E + ΣΤ
2	Έντυπο Αίτησης για Επαναπιστοποίηση	E + ΣΤ
3	Έντυπο Αίτησης για Αναβάθμιση Πιστοποίησης	E + ΣΤ
4	Έντυπο Αξιολόγησης Υποψηφιότητας	E + ΣΤ
5	Έντυπο Ανακοίνωσης των Αποτελεσμάτων της Αξιολόγησης	E + ΣΤ
6	Έντυπο για Υποβολή Ένστασης	E + ΣΤ
7	Έντυπο Αξιολόγησης της Ένστασης	E + ΣΤ
8	Έντυπο Ανακοίνωσης Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης της Ένστασης	E + ΣΤ
9	Έντυπο για Εισαγωγή Στοιχείων στο Μητρώο Πιστοποιημένων Φορέων	E

10	Έντυπο για εισαγωγή Στοιχείων στο Μητρώο Πιστοποιημένων Λειτουργών	ΣΤ
11	Έντυπο Επιτόπιας Επίσκεψης Συμβούλων Ποιότητας	E + ΣΤ
12	Έντυπα για τη Συνεχή Παρακολούθηση και Εποπτεία της Λειτουργίας των Φορέων και Λειτουργών	Z
13	Έντυπα για την Συνεχή Αυτο-Αξιολόγηση των Φορέων και Λειτουργών	Z
14	Έντυπο για τον Έλεγχο Εισαγωγής/ Ενσωμάτωσης των Λειτουργιών και Μηχανισμών στο ΣΔΠ	I
15	Έντυπο Δυναμικής Αυτο-αξιολόγησης του ΣΔΠ	I

## **IAEVG Ethical Standards**

*Approved by the IAEVG General Assembly, Stockholm, Sweden , 8. August 1995*

### **Preamble**

The International Association for Educational and Vocational Guidance is committed to the global provision of educational and vocational guidance processes, that are of high quality, provided by competent and recognized professionals, and designed to facilitate the personal choices and decisions of persons of all ages as they anticipate, prepare for, enter into, face and cope with the dynamics of the labour market and the workplace. The IAEVG mission statement, a separate document to which the ethical standards cited here relate, details the multiple ways by which the Association discharges its responsibilities on behalf of the quality of the practitioners of educational and vocational guidance in their training and qualifications; in the development and provision of methods and materials pertinent to the provision of educational and vocational counseling for persons of different ages and settings; in the conduct of research and development; and in the advocacy of client needs for educational and vocational guidance with governments and institutions.

The commitments of IAEVG members to its mission, as a professional organization concerned with the provision of quality services, research, and advocacy on behalf of personal educational and vocational choices, requires adherence to a public code of ethics that guides the actions of practitioners, provides evaluative criteria for self-assessments and peer evaluation regarding the quality of the practitioner role, and informs the public of expected standards of professional practices and behaviour. These ethical standards are consistent in essence with the ethical statements of colleagues in related professional areas who also are concerned with providing assistance to persons preparing for or engaged in work, training and education. Thus, the ethical standards of IAEVG, like those of members in other educational, scientific, and professional organizations, are dedicated to the enhancement of the worth, dignity, potential and uniqueness of those persons whom IAEVG members serve.

Ethical standards, such as those which follow, identify minimum essentials by which to gauge ethical behaviour. They cannot address every possible ethical conflict that IAEVG members experience in their nation or culture. Thus, the Ethical Standards provide below are intended to stimulate the self development of IAEVG members in their ethical behaviour and the creation of local and regional statements of ethical standards for which these standards may provide direction and advice.

## **Ethical Standards**

### ***Ethical Responsibilities to Clients***

1. Members of IAEVG accept the primary obligation to respect the dignity of each person to whom educational and vocational guidance services are rendered. This obligation includes acceptance of the rights of the individual to make independent choices, to take responsibility for decisions reached, to engage in self-direction and self-development, and to preserve confidentiality. It also includes practitioner responsibility to be current with laws and policies that pertain to client rights.
2. Members of IAEVG do recognize the obligation to provide equal opportunities in educational and vocational guidance without prejudice to persons of diversity in social status or educational background, gender, race, ethnicity, religious beliefs, sexual orientation, or disability and avoid all forms of related discriminations.
3. Members of IAEVG are sensitive to the total needs of clients (educational, vocational, personal and social) as they interact to affect the planning for or the adjustment to education and training, occupations, and careers and should refer to relevant experts if their own competency does not meet the client's need.
4. Members of IAEVG inform clients, orally or in writing, of the purposes, goals, techniques, policies and ethical standards under which educational and vocational guidance is provided, conditions in which consultation with other professionals might occur, and legal or policy constraints which relate to how services are provided. Any limits on confidentiality set by others will be discussed with the client before proceeding to put him or her in the position to choose personal responses to such limits and involvement. Disclosing of confidential information needs the client's expressed consent.
5. Members of IAEVG enhance client's independent actions and therefore refrain from consciously dictating or coercing client choices, values, lifestyles, plans, or beliefs (e.g., general views on economic life) that represent the counsellor's or other people's, but not the client's personal orientation or perspective. However, in situations where clients hold antisocial values that are of danger to themselves or others, it may be necessary for the counsellor to indicate what his/her professional values are and to what extent he/she supports social conventions.
6. Members of IAEVG provide explanations of the content, purposes, and results of tests in language that is understandable to clients. Such practitioners use relevant standards to select, administer, and interpret assessment techniques. They recognize that emerging techniques, e.g. computer-based testing or career guidance programs,

require periodic training and continuing familiarity with the professional literature in administration, scoring, and interpretation.

7. Members of IAEVG promote the benefits, to clients, of new techniques and appropriate computer applications when research or evaluation warrant such use. The counsellor/practitioner ensures that the use of computer applications or other techniques are appropriate for the individual needs of the client, that the client understands how to use the technique or process involved, and that follow-up counseling assistance is provided. IAEVG members further ensure that members of under-represented groups have equal access to the best techniques available to computer technologies, and to non-discriminatory, current and accurate information within whatever techniques are used.
8. IAEVG members, in representing their professional competencies, training and experience to individual clients as well as to organizations for which consultation is requested, provide information that is clear accurate and relevant and does not include misleading or deceptive materials.
9. Members of IAEVG avoid conflicts of interests which compromise the best interests of their clients when they engage concurrently in the career counseling of clients, serve as representatives of paid employment exchanges or as paid recruiters or intermediaries for training facilities. Where potential conflicts of interests occur, they should be made known to the client.
10. Members of IAEVG make appropriate referral when their professional assistance cannot be provided or continued.

### *Attitudes to Colleagues and Professional Associates*

1. IAEVG members contribute to development and maintenance of cooperative relationships with professional colleagues and administrators in order to facilitate the provision of optimal educational and vocational guidance.
2. IAEVG members are responsible for informing colleagues and administrators about aspects of the provision of educational and vocational guidance such as confidentiality and privacy guidelines.
3. IAEVG members will provide professional colleagues and administrators with accurate, objective, concise and relevant information about the needs and outcomes of educational and vocational guidance for evaluative or other purposes.
4. IAEVG members cooperate with their professional colleagues in implementing the Ethical Standards in the procedures and practices of their work setting. When direct

5. In cases of conflict between professional ethical standards and directives or non-cooperation of an employee, IAEVG members will seek to consult directly with responsible administrators about the implications of such conflicts and seek ways by which to eliminate them.

### ***Attitudes to Government and Other Community Agencies***

1. If necessary, IAEVG members will advocate for and assist in the development of educational and vocational guidance services that are ethically rendered and relevant to client needs in cooperation with policy-makers, legislators or administrative personnel.
2. IAEVG members are aware of and inform administrators, legislators and others of the accepted qualifications and training expectations of competent practitioners of educational and vocational guidance and counseling services.
3. IAEVG members actively cooperate with agencies, organizations and individuals in other institutions or in the community so as to meet the needs and provide services to clients.

### ***Responsibilities to Research and Related Processes***

1. IAEVG members who have the appropriate training and skills to do so, acknowledge their responsibility to conduct research and report findings using procedures that are consistent with the accepted ethical and scientific standards of educational and psychological research practices. When client data are used for statistical, evaluative, research or program planning purposes, the IAEVG member ensures the confidentiality of the identity of individual clients.
2. IAEVG members acknowledge their responsibility to share in the improvement of educational and vocational guidance by sharing skills, knowledge and expertise with colleagues and with professional associations, such as IAEVG.

### ***Responsibilities as an Individual Practitioner***

1. IAEVG members obtain the initial training and maintain a process of continuous learning in those areas of knowledge and skills required by the profession to be a qualified and competent practitioner of educational and vocational guidance.



2. IAEVG members function within the boundaries of their training and experience and refer to other professional persons, clients for whom the practitioner is not prepared to assist. Each IAEVG member accepts the consequences of his or her professional actions and does so within the conscious and deliberate application of ethical guidelines.
3. IAEVG members continue to reflect in their practice both the humanistic principles that underlie ethical behaviour as well as attention to the changing social and political questions that have ethical implications for practice. These include such questions as who are my clients (students, workers, employers, society as a whole) and what are the ethical issues of importance in these relationships? How do different forms of intervention (individual counselling, group work, computer-assisted programs, consultation with management in behalf of workers) differ in ethical concerns? How should educational and vocational guidance services ethically respond to the global tensions between economic and environmental issues in the working lives and workplaces of clients?
4. IAEVG members are responsible for monitoring and maintaining their professional competencies and obtaining training on a periodic basis to ensure that they are able to provide competent services to cultural diverse clients and to effectively use new theories and intervention techniques, computer applications, and assessment processes. IAEVG members strive to be current with innovations and trends in the contexts and content of educational and vocational guidance and counseling and do so with an acknowledgement that professional and personal experiences and growth go on throughout one's career.
5. IAEVG members seek and participate in regular supervision by which to increase the knowledge and skills required to effectively discharge their professional responsibilities and to develop goals for continued learning.
6. IAEVG members are aware of their values and attitudes, in order to remain discrete and objective in the help they provide to clients. In particular, they avoid all forms of racial, sexual, and age stereotyping and discrimination.
7. IAEVG members, in cases where ethical issues are unclear or ambiguous, will consult in a confidential manner with a professional association or colleagues to attempt to clarify the issue or develop strategies to rectify the conditions that caused the problem. Failing that possibility, practitioners should directly contact the Secretary General of IAEVG to seek clarification, advice or to file a question of professional ethics.





## **International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners**

*Approved by the General Assembly, Bern, 4<sup>th</sup> September 2003*

### **Competency Framework**

#### **Core Competencies**

- C1 Demonstrate appropriate ethical behavior and professional conduct in the fulfillment of roles and responsibilities
- C2 Demonstrate advocacy and leadership in advancing clients learning, career development and personal concerns
- C3 Demonstrate awareness and appreciation of clients' cultural differences to interact effectively with all populations
- C4 Integrate theory and research into practice in guidance, career development, counselling, and consultation
- C5 Skills to design, implement and evaluate guidance and counselling programs and interventions
- C6 Demonstrate awareness of him/her own capacity and limitations
- C7 Ability to communicate effectively with colleagues or clients, using the appropriate level of language
- C8 Knowledge of updated information on educational, training, employment trends, labor market, and social issues
- C9 Social and cross-cultural sensitiveness
- C10 Skills to cooperate effectively in a team of professionals
- C11 Demonstrate knowledge of lifelong career development process

#### **Specialized Competencies**

- 1. Assessment
  - 1.1. Accurately and thoroughly conceptualize and diagnose clients' needs based on different assessment tools and techniques
  - 1.2. Use the data derived from assessment appropriately and according to the situation
  - 1.3. Identify situations requiring referral to specialized services
  - 1.4. Facilitate effective referral by means of initiating contacts between referral sources and individuals
  - 1.5. Maintain up-to-date listings of referral sources
  - 1.6. Conduct a needs assessment of the clients' contexts

#### **2. Educational Guidance**

- 2.1. Demonstrate concern for students' potential and the skills to facilitate its achievement
- 2.2. Guide individuals and groups of students to develop educational plans
- 2.3. Assist students in their decision making process
- 2.4. Assist students to improve their self-awareness
- 2.5. Assist students in their course selection
- 2.6. Assist students to overcome learning difficulties

- 2.7. Motivate and help students to take part in international exchange programs
- 2.8. Consult with parents on their children's educational progress and development
- 2.9. Assist teachers to improve teaching methodologies
- 2.10. Assist teachers to implement guidance within the curriculum:

### **3. Career Development**

- 3.1. Knowledge of career developmental issues and the dynamics of vocational behavior
- 3.2. Demonstrate knowledge of pertinent legal factors and their implications for career development
- 3.3. Plan, design and implement lifelong career development programs and interventions
- 3.4. Knowledge of decision making and transition models to prepare and plan for transitional stages: School to work transition, Career shifts, Retirement, Job dismissing, Downsizing.
- 3.5. Identify influencing factors (family, friends, educational and financial opportunities) and biased attitudes (that stereotype others by gender, race, age and culture) in career decision making
- 3.6. Assist individuals in setting goals, identifying strategies to reach them, and continually reassess their goals, values, interest and career decisions
- 3.7. Knowledge of state and local referral services or agencies for job, financial, social and personal issues
- 3.8. Knowledge of career planning materials and computer-based career information systems, the Internet, and other online resources
- 3.9. Skills to use these career development resources and techniques appropriately.....
- 3.10. Skills to use career development resources designed to meet the needs of specific groups (migrants, ethnic groups and at risk populations).....
- 3.11. Help clients to build their career and life project:

### **4. Counselling**

- 4.1. Understand the main factors related to the personal development of clients and the dynamics of their individual behavior
- 4.2. Demonstrate empathy, respect and a constructive relationship with the client
- 4.3. Use individual counselling techniques
- 4.4. Use group counselling techniques
- 4.5. Address the needs of at-risk students
- 4.6. Assist clients in:
  - 4.6.1. Prevention of personal problems
  - 4.6.2. Personality development
  - 4.6.3. Personal problem solving
  - 4.6.4. Decision making
  - 4.6.5. Sexual identity
  - 4.6.6. Social skills
  - 4.6.7. Health education
  - 4.6.8. Use of leisure time
- 4.7. Help clients to develop a personal life plan
- 4.8. Detection and referral of cases to other specialized services:

### **5. Information Management**

- 5.1. Knowledge of legislation, pertaining to education, training, and work at local, national and international level
- 5.2. Knowledge of equivalence of degrees and professional qualifications obtained in different countries
- 5.3. Collect, organize, disseminate and provide up-to-date career, educational and personal/social information on:
  - 5.3.1. Education and training
  - 5.3.2. Occupational information

- 5.3.3. Employment opportunities
- 5.3.4. Others (Health, Leisure...)
- 5.4. Use Information Technologies to provide educational and occupational information (Databases, Computer-based educational and career guidance programs and the Internet)
- 5.5. Assist clients to access and use educational and occupational information in a meaningful way

## **6. Consultation and Coordination**

- 6.1. Consult with parents, teachers, tutors, social workers, administrators and other agents to enhance their work with students
- 6.2. Demonstrate interpersonal skills needed to create and maintain consultation relationships, goals, and desired behavior change
- 6.3. Demonstrate skills in working with organizations (universities, business, municipalities and other institutions)
- 6.4. Interpret and explain concepts and new information effectively
- 6.5. Coordinate school and community personnel to bring together resources for students
- 6.6. Use an effective referral process for assisting students and others to use special programs, services, and networks
- 6.7. Skills to coordinate and stimulate the student's creativity to built their own programs (studies and work)
- 6.8. Skills to build up a good image as a professional

## **7. Research and Evaluation**

- 7.1. Knowledge of research methodologies, data gathering and analysis techniques.
- 7.2. Promote research projects in relation to guidance and counselling
- 7.3. Use presentation methods to report the outcomes of the research
- 7.4. Interpret the results of this research
- 7.5. Integrate the results of this research into the guidance and counselling practice
- 7.6. Evaluate guidance programs and interventions, applying up-to date techniques and program evaluation models
- 7.7. Keep up-to date with current research findings

## **8. Program/Service Management**

- 8.1. Identify target populations
- 8.2. Conduct needs assessment
- 8.3. Inventory resources relevant to program planning and implementation
- 8.4. Knowledge about relevant current literature, trends and issues
- 8.5. Promote community awareness of the programs and services
- 8.6. Manage (design, implement, supervise) programs and interventions
- 8.7. Evaluate effectiveness of the interventions
- 8.8. Use results to effect program enhancement by recommending institutional/agency improvements
- 8.9. Skills to organize and manage the educational, counseling, guidance and placement services
- 8.10. Manage and supervise personnel
- 8.11. Promote staff development

## **9. Community Capacity Building**

- 9.1. Skills to develop relationships with key community partners
- 9.2. Conduct analysis of human and material resources
- 9.3. Conduct needs assessment of the community
- 9.4. Work with the community to effectively use these resources to meet their needs
- 9.5. Work with community to develop, implement, and evaluate action plans to address economic, social, educational & employment goals

- 9.6. Work with local, national and international resource networks for educational and vocational guidance (e.g. IAEVG)

## **10. Placement**

- 10.1. Coach clients in work search strategies
- 10.2. Use of the Internet in the job search process
- 10.3. Present work opportunities to clients and facilitate their appropriate job selection
- 10.4. Liaison with employers and with education and training providers to obtain information on the opportunities they offer
- 10.5. Consult with policy makers
- 10.6. Follow-up on placement suggestions
- 10.7. Match individuals to particular vacancies in employment, education or training  
Support clients with employment maintenance