

Abreviere:	eGOS		
Titlu proiect:	eGOS– Servicii de eOrientare si eGuvernare		
Număr de contract:	CIP ICT PSP 224971		
Data de începere:	01.11.2008	Data de finalizare:	31.10.2011

Număr de livrare:	D 3.1 (versiunea 1)
Denumirea obiectului livrat:	Linii etice directe pentru furnizarea și utilizarea e-orientării
Sarcini/WP legate de document:	WP3 Etică și dispozitive de securitate a datelor
Tipul (intern, restricționat sau public) :	Public
Autor(i):	D-nul. Raimo Vuorinen, Institutul Educational de Cercetare, Universitatea din Jyväskylä D-nul. James P. Sampson, Jr., Institutul Educațional de Cercetare, Universitatea din Jyväskylä
Alți Partener(i):	D-na. Cristina Nucuța, Primăria Iași, România

Data contractuală de livrare către CEC:	28.02.2009
Data efectivă de livrare către CEC:	(nu completați – vom face noi acest lucru)

<u>Lider WP</u>	<u>Coordonator de proiect</u>	<u>Coordonator tehnic</u>
Denumirea companiei: Primăria Iași Nume reprezentant: Cristina Nucuța Adresa: Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 11, 700064 Iași, România..... Telefon: +40232267626 Fax : +40232267626. E-mail: ncris@primaria-iasi.ro	Denumirea companiei: Arezzo Provincial Government Nume reprezentant: Paolo Grasso Adresa: Via M. Falco n.49/55 I - Arezzo Telefon: +39. 0575.402826 Fax r: +39.0575.3998213 E-mail: pgrasso@provincia.aretzo.it	Denumirea companiei: Melius srl Nume reprezentant: Cristina Cogoi Adresa: Via San Felice, 3 I - 40122 Bologna Telefon: +39.051.2960203 Fax : +39.051.274419 E-mail: cristina.cogoi@meliusitaly.eu

Adresa WEB a Proiectului: www.egos-cip.eu

Sumar Executiv	3
Introducere.....	4
Livrarea de servicii la distanță.....	5
Sprijin inadecvat pentru clienții care utilizează resursele de e-orientare.....	6
Dificultăți de citire	6
Capacități verbale limitate	6
Cunoștințe, încredere și motivație limitată	6
Gândirea negativă în ceea ce privește cariera.....	6
Recomandări	7
Probleme cu orientarea la distanță.....	7
Consimțământ informat	7
Recomandări	7
Situatii de urgență	7
Recomandări	8
Adaptabilitatea clienților față de natura serviciilor de orientare la distanță	8
Recomandări	8
Cunoștințe insuficiente ale practicianului cu privire la problemele multiculturale	8
Recomandări	8
Accesul limitat al clienților la internet.....	8
Recomandări	9
Conștientizarea limitată a practicianului privind circumstanțele locale care pot influența clientul	9
Recomandări	9
Lipsa de transparență în ceea ce privește acreditarea practicienilor	9
Recomandări	9
Validitatea evaluării carierei și a informațiilor disponibile pe site-urile web.....	9
Validitatea evaluării în ceea ce privește cariera.....	10
Recomandări	10
Validitatea informațiilor în ceea ce privește cariera	10
Recomandări	10
Un model realizat în patru etape pentru promovarea utilizării eficiente a resurselor de orientare prin internet	11
Alegerea unui nivel de servicii adecvat pentru nivelul de disponibilitate al clienților în luarea deciziilor	11
Un model în patru etape în vederea promovării utilizării eficiente a resurselor furnizate de orientare pe internet	12
Bibliografie.....	14

SUMAR EXECUTIV

Acest raport se referă la principiile care ar trebui să constituie baza de e-orientare. Scopul stabilirii principiilor etice pentru proiectarea și utilizarea TIC în orientarea carierei, este de a promova furnizarea eficientă a resurselor și serviciilor. Intenția este de a proteja bunăstarea clienților prin identificarea de potențiale aplicații dăunătoare pe calculator, precum și identificarea serviciilor care utilizează inadecvat instrumentele TIC. Competențele practicianului sunt esențiale pentru utilizarea eficientă a serviciilor și resurselor bazate pe TIC. Atingerea unui nivel adecvat de competența a practicianului în instrumentele TIC ajută, de asemenea, la evitarea potențialelor probleme etice rezultate din acțiunile practicianului sau din lipsa acestora.

Acest raport face comparație între serviciile oferite de orientarea furnizată în mod tradițional (față-în-față) și utilizarea de instrumente TIC în orientarea furnizată prin internet. Au fost identificate posibile riscuri care pot apărea prin furnizarea de servicii de orientare folosind instrumente TIC, și anume: suport inadecvat pentru orientarea persoanelor care utilizează resursele online, probleme cu orientarea la distanță, validitatea datelor și modul de evaluare a carierei și a informațiilor disponibile pe internet.

Există o serie de recomandări pentru realizarea orientării prin internet:

- Site-urile care oferă informații și evaluări în ceea ce privește cariera ar trebui să includă link-uri către practicieni calificați și acreditați care pot furniza îndrumare atunci când este necesar.
- Specialiștii în orientare folosesc consimțământul informat pentru a indica clienților persoanele care au acces la datele personale ale acestora, problemele de securitate care există în cazul datelor existente online, precum și perioada de stocare a datelor personale.
- Specialiștii în orientare instruesc clienții cu privire la provocările și situațiile problematice ce pot apărea în timpul orientării la distanță.
- Specialiștii în orientare determină compatibilitatea clienților cu specificul serviciilor la distanță care vor fi utilizate.
- Dacă este posibil, practicienii trebuie să se limiteze la a oferi orientare la distanță clienților care provin din medii culturale care le sînt familiare sau să se pregătească în mod adecvat atunci cînd oferă servicii clienților din medii culturale diferite.
- Specialiștii în orientare ar trebui să evalueze propriul lor nivel de pregătire pentru a putea lucra cu clienții din medii diferite.
- Dovezile privitoare la calitatea evaluării, inclusiv a fiabilității și valabilității datelor trebuie să fie incluse în manualul profesional și în materialele de instruire pentru a putea fi evaluate.
- Scopul utilizării, publicul țintă la care se referă, precum și potențialul de utilizare a informațiilor trebuie să fie clar identificate.

Acest raport prezintă un model de furnizare a orientării la distanță într-o manieră responsabilă din punct de vedere etic (un model realizat în patru etape pentru promovarea utilizării eficiente a resurselor prin orientare prin internet). Acest model furnizează o succesiune de strategii ajutătoare: 1) identificarea nevoilor, 2)recomandarea, 3)orientarea și 4)monitorizarea.

INTRODUCERE

Orientarea pe tot parcursul vieții se referă la o serie de activități¹ care permit cetățenilor de orice vârstă și în orice perioadă a vieții să-și identifice capacitățile, competențele și interesele, să poată învăța, să se formeze profesional și să ia decizii de a-și gestiona viața personală prin învățare, muncă și alte metode prin care aceste capacități și competențe sînt învățate și/sau utilizate. Orientarea este furnizată printr-o serie de metode: educație, formare, ocupare a forței de muncă, viață socială și privată.

Orientarea are ca scop ajutarea clienți în luarea deciziilor corecte și informarea acestora cu privire la ocupații, educație, formare profesională și ocuparea forței de muncă pe durata întregii vieți. Serviciile și resursele privind orientarea carierei sînt componente cheie puse la dispoziție în procesul de îndrumare. Livrarea acestora către clienți se poate efectua direct, în școli și centre de carieră sau la distanță, prin telefon sau internet.

- *Clienții* reprezintă persoanele angajate sau șomere, tineri sau adulți, cei care pot sau nu să fie implicați în procesul de educare și formare profesională.
- *Serviciile* includ ajutor neasistat, asistență moderată din partea personalului specializat și servicii dedicate asistenței adaptate cazurilor individuale, precum și servicii livrate de la distanță, prin care personalul asistă clienții în luarea deciziilor cu atenție și după o informare prealabilă.
- *Resursele* includ evaluări și informații care sînt proiectate pentru a ajuta clienții să clarifice ceea ce știu despre ei înșiși, opțiunile legate de carieră și modul de luare a deciziilor.
- *Centrele de orientare a carierei* reprezintă locul în care membri ai personalului uneia sau mai multor organizații livrează resurse și servicii care ajută clienții să negocieze cu succes în cadrul ocupării forței de muncă sau să-și îmbunătățească educația și formarea profesională. Aceste centre se găsesc, de obicei, în cadrul agențiilor guvernamentale precum și în colegii sau universități.
- *Școlile* includ o varietate largă de instituții de învățămînt cum ar fi: școlile primare, profesionale/tehnice, colegii, instituții politehnice, universități, care oferă servicii și resurse pentru a-și ajuta elevii să negocieze cu succes în cadrul ocupării forței de muncă sau să-și îmbunătățească educația și formarea profesională.
- *Mediile non-formale și informale* presupun îndrumarea furnizată de voluntari sau profesioniști din alte domenii (ex: tinerii și comunitatea celor care lucrează). Mai poate include, de asemenea, profesioniști în orientare care lucrează prin aceste agenții informale de îndrumare sau profesioniști în orientare care lucrează într-un cadru informal (ex: la locurile de muncă)

¹ Exemple de astfel de activități includ oferirea de informații și sfaturi, consiliere, evaluarea competențelor, mentoratul, ajutorul, modul de luare a deciziilor și abilitățile de management al carierei. Pentru a evita ambiguitatea, deoarece este utilizată o varietate de termeni în Statele Membre care descriu serviciile presupuse de aceste activități, inclusiv orientarea educațională, vocațională, îndrumarea în ceea ce privește cariera/orientarea și consilierea, orientarea ocupațională/servicii de consiliere, etc., termenul „orientare” este utilizat în acest text cu scopul de a identifica unele sau toate aceste forme de prevederi, iar Statele membre ar trebui să interpreteze termenul cu referire la prevederea corectă pentru țara pe care o reprezintă. Definiția orientării este cea adoptată în „Rezoluția Consiliului pentru îmbunătățirea politicilor, a sistemului și practicilor pentru orientarea pe tot parcursul vieții” (Mai, 2004)

Furnizarea orientării prin internet este din ce în ce mai frecventă și include atât servicii, cât și resurse. Orientarea prin internet completează cu succes metodele tradiționale directe. Aceste două abordări pot fi utilizate separat sau în asociere, în funcție de nevoile clientului, așa cum este redat în figura 1.

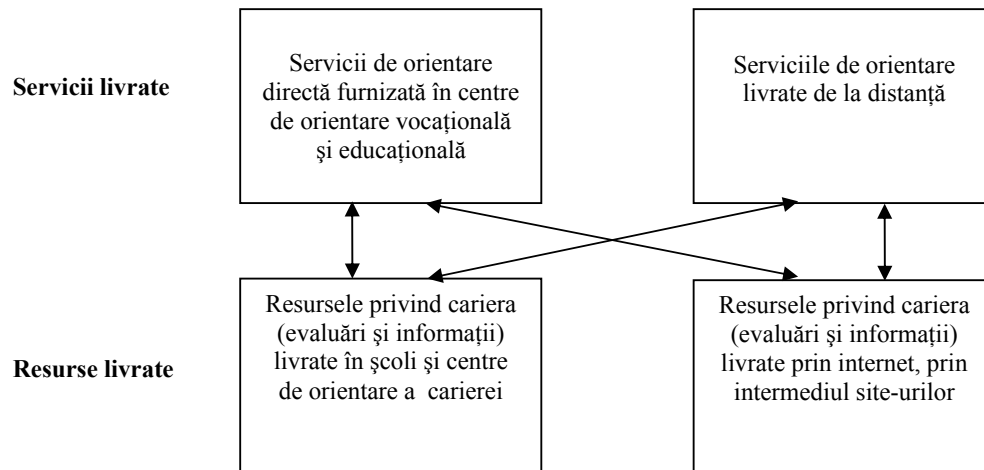


Figura 1. Integrarea directă și la distanță a resurselor și serviciilor de orientare prin internet.

LIVRAREA DE SERVICII LA DISTANȚĂ

Livrarea de servicii la distanță este un element cheie al orientării prin internet, și include folosirea de către client a internetului și a site-urilor cu sprijinul practicianului de orientare a carierei, sau interacționarea dintre utilizator și practician fără utilizarea unui site web. Practicienii pot interacționa cu clienții prin e-mail, chat, telefon sau videoconferință. Intervențiile la distanță ale practicienilor oferă răspunsuri sumare la întrebări simple pentru furnizarea mai multor variante de orientare. O varietate de niveluri ale serviciilor de livrare poate fi facilitată de la distanță, incluzând ajutorul neasistat, asistență moderată sau intensivă din partea personalului specializat. Practicienii pot răspunde la întrebări ce provin din utilizarea resurselor de pe site-uri web prin ajutor neasistat al clienților. Poate fi oferită și opțiunea de asistență moderată a clienților care au nevoie de ajutor în găsirea și utilizarea resurselor de pe site-uri. Asistența intensivă poate fi furnizată în cadrul unor întâlniri individuale programate. (Sampson, 2008)

Utilizarea de la distanță de către clienți a resurselor și serviciilor poate fi considerată o necesitate, dar și o oportunitate. Livrarea de la distanță poate fi o necesitate pentru că: a) ajută persoanele cu handicap care au probleme locomotorii, b) ajută persoanele aflate în zone geografice izolate, fără acces la resurse și servicii în ceea ce privește cariera, c) ajută persoanele care au nevoie de acces la orientarea oferită de practicienii specializați din alte zone geografice, d) persoanele reticente în a solicita asistență pentru alegerea unei cariere, care preferă anonimatul pe internet, considerându-l un loc sigur pentru a accesa obținerea de resurse și servicii. Site-urile sînt un avantaj pentru persoanele care doresc să acceseze resurse și servicii în afara programului de lucru sau a celor care doresc să primească informații acasă sau la locul de muncă. (Sampson, 2008; Sampson & Bloom, 2001).

În timp ce livrarea serviciilor de la distanță are avantajul de a oferi asistență efectivă persoanelor în ceea ce privește cariera, câteva aspecte etice pot avea un impact negativ asupra

clientului. În memento-ul acestei lucrări sînt identificate aceste aspecte etice și se fac recomandări cu privire la strategiile destinate să prevină aceste probleme care ar compromite eficiența orientării prin internet. Problemele etice specifice includ un sprijin inadecvat de orientare pentru persoanele care folosesc orientarea prin internet, probleme cu orientarea la distanță precum și validitatea informațiilor și a resurselor disponibile pe internet. Ultima secțiune a lucrării prezintă un model de livrare a orientării la distanță într-o manieră etică și de încredere.

SPRIJIN INADECVAT PENTRU CLIENȚII CARE UTILIZEAZĂ RESURSELE DE E-ORIENTARE

În timp ce unii indivizi se pot folosi cu succes de resursele aflate pe site-urile web, alții nu se pot folosi în mod eficient de evaluări și informații fără asistență din partea unui practician. Cele mai multe pagini de internet nu furnizează nicio recomandare care să indice circumstanțele în care expresia “a te descurca” nu este oportună și astfel o intervenție a practicianului este necesară..

Oamenii pot folosi resurse de pe internet în mod independent, însă pot întâmpina dificultăți, ajungînd astfel la concluzia eronată că nu pot fi ajutați, cînd de fapt intervenția unui practician ar putea fi efecace (Sampson, 1999). Prince, Chartrand , și Silver (1999) spuneau ca este o responsabilitate etică pentru creatorii de pagini de internet să indice cînd există o posibilă necesitate a utilizatorilor de a căuta ajutor la un consultant și cum acestia pot să le asigure ajutorul. Următorii factori pot indica faptul că un individ ar putea avea nevoie de asistență de la un practician pentru a beneficia de utilizarea eficientă a unei pagini de internet.

DIFICULTĂȚI DE CITIRE

Haring-Hidore (1984) a observat că cerințele referitoare la lecturare asociate sistemelor de orientare profesională asistate de calculator (Computer-Assisted Career Guidance **systems**) ar putea face utilizarea acestora dificilă, îndeosebi pentru studenții cu probleme de citire.

CAPACITĂȚI VERBALE LIMITATE

Chapman și Katz (1982) au descoperit că indivizii cu abilități verbale reduse au mai multe probleme în folosirea informațiilor despre ocupație în alegerea carierei. Indivizii cu un nivel redus al dezvoltării intelectuale nu pot folosi eficient un sistem de orientare profesională asistat de calculator (Roselle & Hummel, 1988).

CUNOȘTINȚE, ÎNCREDERE ȘI MOTIVAȚIE LIMITATĂ

Dungy (1984) a descoperit că indivizii cu mai puține cunoștințe proprii și profesionale, mai puțin încrezători, care refuză să-și asume responsabilități în deciziile luate și reticenți în ceea ce privește utilizarea resurselor au avut mai puțin succes în folosirea unui sistem de orientare profesională asistat de calculator.

GÎNDIREA NEGATIVĂ ÎN CEEA CE PRIVEȘTE CARIERA

Gîndirea profesională negativă despre sine, ocupație și despre luarea deciziilor face mai dificilă luarea deciziilor în orientarea carierei. Indivizii cu gîndire profesională negativă sînt mai degrabă într-o continuă stare de indecizie, dovedesc o identitate vocațională scăzută, nesiguranță în decizii și în ceea ce privește noțiunile legate de ocupație și training.

În plus, gândirea profesională negativă face mai dificilă percepția indivizilor asupra lor înșiși, a opțiunilor lor și asupra procesului de luare a deciziilor (Sampson, Peterson, Reardon, Lenz & Saunders, 1996)

RECOMANDĂRI

Paginile de internet care promovează evaluarea și informarea profesională ar trebui să includă link-uri ce direcționează utilizatorul către practicienii calificați și acreditați care pot oferi asistență atunci când este nevoie. De asemenea, aceste pagini de internet ar trebui să indice circumstanțele în care ajutorul neasistat nu este potrivit și când asistența unui practician ar fi necesară.

Dacă există vreo dovadă a faptului că utilizatorul nu înțelege rezultatele, evidențe obținute prin poșta electronică (e-mail) sau discuțiile telefonice, practicianul trebuie să îndrume clientul către un practician, calificat în formare profesională din zona geografică a clientului.

PROBLEME CU ORIENTAREA LA DISTANȚĂ

Deși pot rezulta multe avantaje din utilizarea orientării la distanță, potențiale aspecte etice pot duce la probleme grave. Acestea includ calitatea evaluărilor disponibile pe internet.

CONSIMȚĂMÎNT INFORMAT

Când sînt folosite serviciile la distanță, clienții trebuie să fie complet informați despre natura serviciilor pe care le primesc, incluzînd ceea ce presupun ele și modul în care sînt livrate. Intimitatea, confidențialitatea, întrebările etice și legale, doleanțele, terminologia și alte întrebări asemănătoare ar trebui incluse în procesul de livrare al serviciului. O declarație a consimțămîntului informat care este aprobată de către client reprezintă o opțiune pentru a ajuta clientul să înțeleagă serviciul pe care-l recepționează (Ravis, 2007).

RECOMANDĂRI

Specialiștii în orientare folosesc consimțămîntul informat pentru a indica clienților persoanele care au acces la datele personale ale acestora, problemele de securitate care există în cazul datelor existente online, precum și perioada de stocare a datelor personale.

SITUAȚII DE URGENȚĂ

O varietate de situații de urgență pot conduce la probleme care dăunează clienților sau altor persoane. O situație de maximă urgență poate apărea atunci când un client dezvăluie faptul că planuiește să-și facă rău, chiar să se sinucidă. Altă situație critică poate apărea atunci când un client își dezvăluie intenția de a provoca rău altei persoane (Ravis, 2007). Ambele situații necesită acțiuni prompte și decisive din partea consultantului.

RECOMANDĂRI

Experții în orientare își educă clienții cu privire la provocările și situațiile problematice care pot să apară în timpul orientării la distanță. Aceștia își ajută clienții să ia măsuri de prevenire, precum și să stabilească strategii pentru rezolvarea problemelor apărute.

Experții în orientare se familiarizează cu resursele locale disponibile în vederea acordării de sprijin în situații de urgență, ajutând clienții care au intenția de a-și face rău sau de a face rău altora.

ADAPTABILITATEA CLIENȚILOR FAȚĂ DE NATURA SERVICIILOR DE ORIENTARE LA DISTANȚĂ

Unii clienți posedă caracteristici sau se află în circumstanțe nepotrivite serviciilor de orientare la distanță. Aceste cauze pot fi provocate de stări de anxietate, depresii severe sau tulburări de comportament (Malone, 2007b; Ravis, 2007). Unii clienți pot să nu posedă competențele necesare pentru a accesa cu succes serviciul de orientare la distanță. Aici putem include, de exemplu, lipsa abilității de exprimare în scris sau de a folosi comunicarea sincronă sau asincronă.

RECOMANDĂRI

Experții în orientare analizează clienții, ținând cont de specificul serviciilor la distanță ce se intenționează a fi utilizate. Competențele tehnice necesare clientului pentru a utiliza cu succes orientarea la distanță trebuie, de asemenea, să fie evaluate de un expert în orientare.

Experții în orientare trebuie să se asigure că clientul care solicită serviciul poate profita de el în acest mod. Se analizează situația în care clientul este sau nu capabil să proceseze informațiile prin intermediul internetului.

CUNOȘTINȚE INSUFICIENTE ALE PRACTICIANULUI CU PRIVIRE LA PROBLEMELE MULTICULTURALE

Dacă practicienii au cunoștințe limitate cu privire la multiplele probleme multiculturale, ei ar putea fi nepregătiți pentru a oferi servicii de consultanță clienților aflați în comunitățile îndepărtate și care diferă de grupurile pe care aceștia, în mod normal le deservește. (Anthony Jamieson, 2005; Malone, 2007b; Ravis, 2007)

RECOMANDĂRI

Dacă este posibil, practicienii trebuie să se limiteze la a oferi orientare la distanță clienților care provin din medii culturale care le sînt familiare sau să se pregătească în mod adecvat atunci cînd oferă servicii clienților din medii culturale diferite.

ACCESUL LIMITAT AL CLIENȚILOR LA INTERNET

Unii clienți ar putea să nu aibă acces la resursele și serviciile de pe internet de care au nevoie datorită resurselor financiare limitate (Malone, 2007b; Sampson, 1991; Sampson & Bloom, 2001).

RECOMANDĂRI

Practicienii de orientare ar trebui să ajute clienții în identificarea facilităților cu costuri minime sau cu acces public gratuit la internet.

CONȘTIENȚIZAREA LIMITATĂ A PRACTICIANULUI PRIVIND CIRCUMSTANȚELE LOCALE CARE POT INFLUENȚA CLIENTUL

Practicienii care furnizează servicii de orientare la distanță pot să nu conștientizeze circumstanțele unei locații îndepărtate, care pot avea un impact important asupra clientului servit, cum ar fi cazul unui practician neinformați în legătură cu o recentă criză economică dintr-o comunitate îndepărtată care ar limita serios oportunitățile de angajare a clienților pe care-i ajută (Sampson & Bloom, 2001; Byshe & Parsons, 1999; Watts & Dent 2007).

RECOMANDĂRI

Practicienii de orientare ar trebui să-și evalueze propriul nivel de pregătire pentru a lucra cu clienții dintr-o altă zonă.

Practicienii de orientare ar trebui să se pregătească adecvat atunci când oferă servicii clienților din locații diferite, locații care ar putea avea influență în procesul de orientare.

LIPSA DE TRANSPARENTĂ ÎN CEEA CE PRIVEȘTE ACREDITAREA PRACTICIENILOR

Unii practicieni oferă puține informații sau deloc cu privire la site-uri care descriu acreditările care îi vizează (cum ar fi nivelul de educație, formare profesională, supervizări, licențe, certificate de înregistrare) aspect care face dificilă pentru clienți luarea hotărârii cu privire la oportunitatea de a menține legătura cu practicianul (Sampson & Bloom, 2001). Practicienii fără competențele specifice de furnizare de orientare la distanță pot, cu bună știință sau în mod inconștient, să ofere clienților servicii inadecvate. (Ravis, 2007).

RECOMANDĂRI

Practicienii de orientare oferă clienților informații cu privire la acreditările și calificările pe care le dețin, precum și orice alte informații despre alți experți care au acces la informațiile legate de client.

VALIDITATEA EVALUĂRII CARIEREI ȘI A INFORMAȚIILOR DISPONIBILE PE SITE-URILE WEB

Evaluările și informațiile în ceea ce privește cariera sînt deseori elemente cheie ale orientării la distanță. Din nefericire, evaluarea carierei și informațiile disponibile pe internet variază foarte mult, ceea ce diminuează validitatea resurselor oferite. În cele mai multe cazuri există informații puține sau deloc cu privire la modul în care resursele s-au dezvoltat, în măsura în care, pe de altă parte, a fost limitat accesul la diverse grupări, și, deși există unele recomandări pentru practicieni în ceea ce privește modul de utilizare a resurselor prin diferite setări, cu diferite comunități, aceste informații nu sînt consecvente. Pentru un public neinformați prezentările atractive de informații și evaluări pot ascunde faptul că sursa poate fi în mod inerent invalidă și potențial nocivă.

VALIDITATEA EVALUĂRII ÎN CEEA CE PRIVEȘTE CARIERA

Numeroase evaluări în ceea ce privește cariera sînt disponibile pe internet. Unele dintre aceste resurse sunt disponibile în mod gratuit, în timp ce altele sînt condiționate de o taxă de utilizare. Lumsden (2007) a observat că există probleme legate de calitatea și confidențialitatea datelor. Multe evaluări conferă puține dovezi de încredere și de validitate. Rezultatele și interpretările acestora sînt compromise în cazul în care evaluarea nu este destul de bine calculată. În acest caz, clienții pot ajunge la concluzii eronate despre ei înșiși și opțiunile lor în ceea ce privește cariera.

Oliver și Zack (1999) au studiat calitatea a 24 de site-uri gratuite de evaluare profesională. “Deși sînt ușor de folosit, site-urile oferă doar un nivel moderat de interpretări ale testelor și se potrivesc cu o schemă de planificare profesională doar într-o măsură limitată... puține site-uri oferă mai multe informații despre creatorul lor și niciun site nu a revendicat instrumente de evaluare ce pot fi validate pentru uz propriu ...” (p. 323). Avînd în vedere că, de obicei, clienții au acces facil la internet, lipsa de dovezi cu privire la validitatea auto-evaluărilor reprezintă o situație deosebit de problematică. Calitatea interpretării testelor realizate neasistat este crucială atunci cînd nu este disponibil un practician. (Oliver & Chartrand, 2000). Lipsa de dovezi cu privire la validitatea evaluării testului face dificilă stabilirea adevăratelor cote de interpretare. (Sampson & Lumsden, 2000).

RECOMANDĂRI

Testele trebuie să fi fost validate pentru utilizarea neasistată în cazul în care nu este prevăzut un serviciu de orientare sau să fie disponibilă o intervenție de orientare înainte și după completarea respectivei evaluări, dacă testul nu a fost validat pentru utilizarea neasistată.

Dovezile cu privire la calitatea evaluării, inclusiv a fiabilității și validității, trebuie incluse în manualul profesional și în materialele de instruire pentru a putea fi verificate.

Testele care sunt aplicate, de obicei, cu hîrtie și creion trebuie să fie verificate pentru testarea în format electronic pentru a se asigura dacă proprietățile lor sînt identice în acest mod de livrare, ca și în formatul tipărit. Clientul trebuie să fie informat dacă nu s-a testat încă acest mod de livrare.

VALIDITATEA INFORMAȚIILOR ÎN CEEA CE PRIVEȘTE CARIERA

Există potențiale probleme privind validarea informațiilor disponibile pe internet, în ceea ce privește cariera. Erorile pot apărea în colectarea sau procesarea datelor originale. De exemplu, informațiile privind ocupația, în format text, ar putea fi corecte, dar procesul de codare care leagă informațiile de variabilele autoevaluării ar putea fi incorecte, rezultînd o listă improprie pentru utilizator, ce va fi luată în calcul. De asemenea, o parte din informații ar putea fi influențate de prezentarea datelor, de exemplu organizații care doresc să descrie o ocupație sau o instituție în cea mai pozitivă manieră posibilă (Gati, 1994)

RECOMANDĂRI

Scopul stabilit, publicul țintă și potențialii utilizatori ai informațiilor ar trebui identificați clar de la început.

Data publicării informațiilor profesionale trebuie să fie clar indicată, precum și modul în care se garantează validarea și imparțialitatea informațiilor.

Trebuie prezentate dovezi cum că informația rezultată este nealterată și fără distorsiuni datorate în parte interesului propriu, stereotipiilor legate de sex sau resurselor prestabilite. Limbajul informațiilor trebuie să fie accesibil grupului țintă de beneficiari.

UN MODEL REALIZAT ÎN PATRU ETAPE PENTRU PROMOVAREA UTILIZĂRII EFICIENTE A RESURSELOR DE ORIENTARE PRIN INTERNET

După cum am afirmat anterior, a oferi clienților evaluările și informațiile de care au nevoie în utilizarea eficientă a resurselor prin intermediul internetului fără un sprijin specializat reprezintă o gravă problemă de etică. Unii clienți, având cunoștințe minime în luarea deciziilor legate de orientarea în carieră, pot face eficientă utilizarea evaluărilor și a informațiilor de pe internet, fără asistența unui practician. În scopul maximizării livrării etice în orientarea pe internet, proiectarea site-urilor în privința carierei, are nevoie de resurse pentru a putea anticipa punctele forte pe care practicianul asistent le posedă. În mod similar, proiectantul are nevoie de îndrumare pentru a putea include modele de practici necesare în a ajuta clienții cu diferite nevoi să facă cât mai eficientă utilizarea site-urilor în ceea ce privește cariera. Această secțiune se continuă cu o discuție despre nivelul serviciilor care este adecvat nivelului de disponibilitate a clienților de a face alegeri în privința carierei și se încheie cu o descriere a unui model realizat în patru etape pentru promovarea eficientă a resurselor în orientare pe internet.

ALEGEREA UNUI NIVEL DE SERVICII ADECVAT PENTRU NIVELUL DE DISPONIBILITATE AL CLIENȚILOR ÎN LUAREA DECIZIILOR

Clienții variază foarte mult în funcție de tipul și nivelul de sprijin de care au nevoie pentru a face alegeri documentate și atente în ceea ce privește cariera. Tipul de ajutor furnizat depinde de natura deciziei pe care clienții o iau, cum ar fi: ocupația, educația, formarea profesională sau decizia de angajare. Nivelul de ajutor necesar depinde de pregătirea pe care o au în luarea deciziilor. Disponibilitatea în luarea deciziilor profesionale implică capacitatea clienților de a rezolva probleme profesionale, în funcție de complexitatea modului lor de trăi. Capacitatea se referă la factorii interni (cum ar fi: motivația, capacitatea de a gândi limpede, încrederea în luarea deciziilor, disponibilitatea de a accepta responsabilitatea alegerilor făcute), care fac mai mult sau mai puțin dificilă luarea deciziilor privind cariera. Complexitatea se referă la factorii externi (cum ar fi: familia, societatea, economia și organizațiile), aceștia făcând mai mult sau mai puțin dificilă luarea deciziilor privind cariera. (Sampson, 2008; Sampson, Reardon, Peterson, & Lenz, 2004).

Clienții cu o capacitate ridicată de luare a deciziilor și un nivel scăzut al complexității vieții, au, de obicei, un grad mare de pregătire și experiență, cu mai puține provocări în luarea deciziilor. Cei cu o capacitate scăzută de luare a deciziilor și un nivel crescut al complexității vieții au, de obicei, un grad mai scăzut de pregătire și întâmpină mai multe dificultăți în luarea deciziilor. Nivelul asistenței oferite de practicieni trebuie să se potrivească cu pregătirea clientului. În modelul diferențiat de livrare a serviciului (Sampson, 2008; Sampson, Reardon, Peterson, & Lenz, 2004), clienții cu o disponibilitate ridicată în luarea deciziilor profesionale primesc servicii neasistate. Cei cu pregătire moderată primesc instrucțiuni, asistență moderată, iar clienții cu un nivel scăzut de disponibilitate, în funcție de caz, primesc servicii dedicate de asistență, adaptate cazurilor individuale. Toate cele trei niveluri de servicii pot fi oferite direct sau la distanță.

UN MODEL ÎN PATRU ETAPE ÎN VEDEREA PROMOVĂRII UTILIZĂRII EFICIENTE A RESURSELOR FURNIZATE DE ORIENTARE PE INTERNET

O varietate de evaluări și resurse informaționale pot fi furnizate pe calea orientării prin internet. Aceste resurse sînt realizate să ajute clienții să-și clarifice propria viziune despre ei înșiși, opțiunile și modalitatea de a lua decizii. Perspicacitatea și învățarea obținute prin utilizarea acestor resurse privin orientarea carierei reprezintă un element important pentru ajutorul oferit clienților în vederea luării de decizii documentate și atente în ceea ce privește locurile de muncă, educația, trainingul și angajarea. Evaluările includ teste, instrumente și chestionare. Sursele de informare sînt reprezentate de cărți, broșuri, documente, aplicații computerizate și multimedia. Aceste surse de informare se adaugă la alte opțiuni pentru obținerea de informații, cum ar fi input-ul venit de la alții, informații din interviuri, observarea, experiența obținută de la locul de muncă, educația, trainingul, munca voluntară, programele învățare prin muncă și activitățile de recreere. Site-urile web furnizează clienților acces limitat la evaluări și informații, deși unii clienți nu au acces sau nu doresc să acceseze internetul. Accesul direct la resursele privind cariera este disponibil în centrele de orientare a carierei și în școli.

Practicienii pot furniza servicii de orientare a carierei prin e-mail, chat, telefon sau videoconferință clienților care se pot simți nesatisfăcuți de serviciile directe sau care ar putea prefera asistență de la distanță. Serviciile oferite de practicieni de la distanță variază în intensitate și durată, de la răspunsuri date la întrebări simple legate de un site web pînă la a ajuta clienții să găsească și să utilizeze resursele de pe un site web, pînă la furnizarea efectivă a serviciului de orientare.

Următorul model în patru etape poate fi folosit pentru a ajuta clienții să beneficieze la maximum de evaluarea carierei și de resursele de informații (Sampson, 2008). Acest model oferă o serie de strategii de ajutor care includ 1) identificarea nevoilor, 2)recomandarea, 3)orientarea și 4)monitorizarea. așa cum este prezentat în Tabelul 1 de mai jos și apoi descries în detaliu.

1. *Identificarea nevoilor* – Practicianul de e-orientare clarifică evaluarea carierei clienților și nevoile privind informarea prin:
 - Stabilirea disponibilității clientului în ceea ce privește luarea deciziilor.
 - Stabilirea nevoilor de cunoaștere ale clientului în ceea ce privește alegerea carierei (cum ar fi cunoașterea de sine raportată la valori, interese și abilități, precum și informații legate de joburi potrivite, educație, training și oportunități de angajare).
 - Stabilirea nevoilor clientului în ceea ce privește alegerea carierei (cum ar fi identificarea unei succesiuni de pași necesari pentru luarea deciziilor corecte).
2. *Recomandarea* – Practicianul sugerează clientului resurse ale orientării prin internet (evaluări ale carierei și informații) care se potrivesc nevoilor clientului prin:
 - Stabilirea evaluărilor carierei și a informațiilor care l-ar putea ajuta pe client să-și atingă scopul.
 - Stabilirea gradului și a naturii sprijinului acordat de practician de care un client ar avea nevoie pentru a profita din plin de informațiile și evaluările privitoare la carieră.
 - Selectarea și împărțirea pe secvențe a evaluării specifice a carierei și a resurselor de informare care ar putea îndeplini cel mai bine nevoile clientului, precum și împărțirea modului de utilizare a acestor resurse la

un nivel potrivit capacității clientului de a lua decizii în ceea ce privește cariera.

- Selectarea resurselor se realizează cel mai bine sub forma unui proces de cooperare, prin care clientul devine conștient de nevoile sale și înțelege potențialul pe care-l au resursele specifice în ceea ce privește îndeplinirea acestor nevoi, cum ar fi modul în care completarea unei autoevaluări poate fi folosită în identificarea ocupațiilor de explorare.
- Împărțirea în secvențe a resurselor este necesară atunci când pentru a parcurge o etapă este necesară informația obținută din etapa anterioară, cum ar fi trecerea în revistă a informațiilor ocupaționale și instruirile privind modul de prezentare la un interviu, înainte de realizarea efectivă a interviului.
- În ceea ce privește împărțirea pe pași, clienții cu capacitate scăzută în luarea deciziilor pot fi cu ușurință copleșiți de un număr mare de sarcini de orice fel. Având probleme de învățare, abilități cognitive scăzute, educație precară, o exprimare defectuoasă și o sănătate mentală problematică, toate acestea fac ca respectivul client să fie copleșit de sarcinile de învățare asociate utilizării evaluărilor și informațiilor. Deoarece un client depășit de situație devine conștient de faptul că nu învață eficient, există o șansă crescută a unui eșec anticipat, urmat de o renunțare în ceea ce privește procesul de ghidare. Este mai bine ca startul să fie mai lent, cum ar fi îndrumarea unui client să utilizeze doar câteva resurse și apoi să fie verificat dacă a asimilat eficient și abia după acest lucru să fie crescută, menținută sau încetinită secvența de utilizare a resurselor. Pe măsură ce un client are experiența unui succes în ceea ce privește învățarea, încrederea în sine crește și apoi este posibil să se crească intensitatea utilizării adecvate a resurselor de orientare prin internet.
- Când un client participă activ la selectarea resurselor și a serviciilor relative la carieră, procesul de învățare poate deveni un aspect important al vieții clientului și crește probabilitatea utilizării cu succes a evaluărilor și informațiilor. Implicarea adecvată a clientului în proces transmite un mesaj important și anume că acesta este capabil să ia decizii corecte.
- Examinarea potențialilor factori multiculturali care pot influența utilizarea resurselor carierei (cum ar fi părerea că informația verbală informală venită de la cei în vârstă sau de la alți oameni importanți este mai credibilă decât informația formală publică).

3. *Orientarea* – Practicianul de orientare pregătește clientul pentru utilizarea eficientă a evaluărilor carierei și a informațiilor prin:

- Raportarea utilizării evaluărilor recomandate ale carierei și a informațiilor la ceea ce trebuie să știe și să facă clientul pentru a se orienta în carieră.
- Ajutarea clienților să înțeleagă potențialele beneficii, restricții și funcționări ale evaluărilor carierei și a informațiilor relaționate cu obiectivele lor.
- Îmbunătățirea modului în care clienții înțeleg cum să utilizeze cel mai eficient evaluările și informațiile.
- Modelarea comportamentului de căutare a informației prin indicarea modului în care clientul trebuie să localizeze și să utilizeze evaluările sau informațiile.

4. *Monitorizarea* – Practicianul de orientare verifică dacă clienții au utilizat corect resursele carierei și informațiile care le-au fost recomandate pentru

a-și duce la bun sfârșit obiectivele și dacă au un plan de acțiune pentru viitor prin:

- Trecerea în revistă a experienței clientului în ceea ce privește utilizarea informațiilor și a testelor privind cariera, precum și identificarea oricărei probleme care necesită rezolvare.
- Încurajarea comportamentului de căutare de informații al clientului
- Verificarea progresului făcut de client în ceea ce privește atingerea obiectivelor sale. Dacă obiectivele nu au fost încă atinse, este recomandată utilizarea suplimentară a resurselor și serviciilor ce privesc cariera.

BIBLIOGRAFIE

- Allen, V. B., Sampson, J. P., Jr., & Herlihy, B. (1988). Details of the new 1988 AACD Ethical Standards. *Journal of Counseling and Development*, 67, 157-158.
- American Counseling Association. (1995). *Code of ethics and standards of practice [Online]*. Alexandria, VA: Author. Available: <http://www.counseling.org/resources/codeofethics.htm>
- American Counseling Association (1999). *Ethical standards for Internet on-line counseling*. Retrieved June 3, 2003, from http://www.counseling.org/site/PageServer?pagename=resources_internet
- American Psychological Association Ethics Committee. (1997). *Services by telephone, teleconferencing, and internet*. Retrieved November 21, 2007, from <http://www.apa.org/ethics/stmnt01.html>
- Anthony, K., & Jamieson, A. (2005). *Guidelines for online counseling and psychotherapy* (2nd ed.). Rugby, United Kingdom: British Association for Counseling and Psychotherapy.
- Attridge, W. C. (2000). *Ethical considerations for Internet counseling*. Retrieved June 4, 2003, from <http://cybercounsel.uncg.edu/book/featurearticles/FinalEthicalMsAttridge.htm>
- Bloom, J. W. (1998). The ethical practice of WebCounseling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26, 53-59.
- Chapman, W., & Katz, M. R. (1982). *Summary of survey of career information systems in secondary schools and assessment of alternative types*. Princeton, NJ: Educational Testing Service.
- DuMez, E. (2000). Cyberpaths to ethical competence. In Bloom, J. W., & Walz, G. (Eds.). (2000). *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 379-397). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Duncan, D. M., & Watts, R. E. (1999). Counseling and the Internet. In P. Stevens (Ed.), *Ethical casebook for the practice of marriage and family counseling* (pp. 159-172). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Dungy, G. (1984). Computer-assisted guidance: Determining who is ready. *Journal of College Student Personnel*, 25, 539-546.

- Gati, I. (1994). Computer-assisted career counselling: dilemmas, problems, and possible solutions. *Journal of Counseling and Development*, 73, 51-56.
- Haring-Hidore, M. (1984). In pursuit of students who do not use computers for career guidance. *Journal of Counseling and Development*, 63, 139-140
- Harris-Bowlsbey, J., Riley-Dikel, M., & Sampson, J. P., Jr. (Eds.). (2002). *The Internet: A tool for career planning* (2nd ed.). Tulsa, OK: National Career Development Association.
- Heinlen, K. T., Welfel, E. R., Richmond, E. N., & Rak, C. F. (2003). The scope of webcounseling: A survey of services and compliance with NBCC standards for the ethical practice of webcounseling. *Journal of Counseling & Development*, 81, 61-69.
- Lumsden, J. (2007). The assessment process via distance counseling. In J. F. Malone, R. M. Miller & G. R. Walz, (Eds.). *Distance counseling: Expanding the counselor's reach and impact* (pp. 53-63). Ann Arbor, MI: Counseling Outfitters.
- Malone, J. F. (2007a). Understanding distance counseling. In J. F. Malone, R. M. Miller, & G. R. Walz, (Eds.). *Distance counseling: Expanding the counselor's reach and impact* (pp. 9-35). Ann Arbor, MI: Counseling Outfitters.
- Malone, J. F. (2007b). Ethical guidelines, legal and regulatory issues in distance counseling. In J. F. Malone, R. M. Miller, & G. R. Walz, (Eds.). *Distance counseling: Expanding the counselor's reach and impact* (pp. 133-148). Ann Arbor, MI: Counseling Outfitters.
- National Board for Certified Counselors and the Council for Credentialing and Education. (1997). *The practice of Internet counseling*. Retrieved October 3, 2005, from <http://www.nbcc.org/webethics2>
- Offer, M. (2004). *Career service Web site design*. Graduate Prospects: HECSU Research Notes, Manchester, England. Retrieved November 9, 2007, from http://www.hecsu.ac.uk/cms/ShowPage/Home_page/Research_notes/plcLaecXf
- Offer, M., & Sampson, J. P., Jr. (1999). Quality in the content and use of information and communications technology in guidance. *British Journal of Guidance and Counselling*, 27, 501-516.
- Offer, M., Sampson, J. P., Jr., & Watts, A. G. (2001). *Career services technology and the future*. Manchester, United Kingdom: Higher Education Careers Services Unit and the National Institute for Careers Education and Counselling.
- Oliver, L. W., & Chartrand, J. M. (2000). Strategies for career assessment research on the Internet. *Journal of Career Assessment*, 8, 95-103.
- Oliver, L. W., & Zack, J. S. (1999). Career assessment on the Internet: An exploratory study. *Journal of Career Assessment*, 7, 323-356.
- Prince, J. P., Chartrand, J. M., & Silver, D. G. (2000). Constructing a quality career assessment site. *Journal of Career Assessment*, 8, 55-67

- Ravis, H. B. (2007). Challenges and special problems in distance counseling: How to respond to them. In J. F. Malone, R. M. Miller, & G. R. Walz, (Eds.). *Distance counseling: Expanding the counselor's reach and impact* (pp. 119-132). Ann Arbor, MI: Counseling Outfitters.
- Robson, D., & Robson, M. (2000). Ethical Issues in Internet counselling. *Counselling Psychology Quarterly*, 13, 249-257.
- Roselle, B. E., & Hummel, T. J. (1988). Intellectual development and interaction effectiveness with DISCOVER. *Career Development Quarterly*, 36, 241-250.
- Sampson, J. P., Jr. (1999). Effective design and use of Internet-based career resources and services. *IAEVG (International Association for Educational and Vocational Guidance) Bulletin*, 63, 4-12.
- Sampson, J. P., Jr. (2002). Potential problems and ethical concerns. In J. Harris-Bowlsbey, M. Riley-Dikel, & Sampson, J. P., Jr. (Eds.). *The Internet: A tool for career planning* (2nd Ed.). Tulsa, OK: National Career Development Association.
- Sampson, J. P., Jr. (2002). Quality and Ethics in Internet-Based Guidance. *The International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2, 157-171.
- Sampson, J. P., Jr. (2008). *Designing and implementing career programs: A handbook for effective practice*. Broken Arrow, OK: National Career Development Association.
- Sampson, J. P., Jr., & Bloom, J. W. (2001). The potential for success and failure of computer applications in counseling and guidance. In D. C. Locke, J. Myers, & E. L. Herr (Eds.), *The handbook of counseling* (pp. 613-627). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sampson, J. P., Jr., Carr, D. L., Makela, J. P., Arkin, S., Minvielle, M., & Vernick, S. H. (2003). Enhancing counseling services with Internet Web sites. *Journal of Technology in Counseling*, 3(1), 1-29. Retrieved November 9, 2007, from http://jtc.colstate.edu/vol3_1/Sampson/Sampson.htm.
- Sampson, J. P., Jr., Carr, D. L., Panke, J., Arkin, S., Minvielle, M., & Vernick, S. H. (2001). *Design strategies for need-based Internet Web sites in counseling (technical report No. 28)*. Tallahassee, FL: Florida State University, Center for the Study of Technology in Counseling and Career Development. Retrieved November 9, 2007, from http://www.career.fsu.edu/techcenter/computer_applications/need-based_web_sites.html
- Sampson, J. P., Jr., & Lumsden, J. A. (2000). Ethical issues in the design and use of Internet-based career assessment. *Journal of Career Assessment* 8(1), 21-35.
- Sampson, J. P., Jr., Peterson, G. W., Lenz, J. G., Reardon, R. C., & Saunders, D. E. (1996). *Career Thoughts Inventory: Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc
- Sampson, J. P., Jr., Reardon, R. C., Peterson, G. W., & Lenz, J. G. (2004). *Career counseling and services: A cognitive information processing approach*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Vuorinen, R. (2006). *The Internet in guidance or guidance in the Internet: Perceptions of guidance practitioners on the use of the Internet as a tool in guidance*. Doctoral dissertation, University of Jyväskylä, Institute for Educational Research, Finland. Retrieved February 11, 2007 from <http://ktl.jyu.fi/img/portal/6430/T019.pdf>

Watts, A. G., & Dent, G. (2007). The use of telephone helplines in career information and guidance. In J. F. Malone, R. M. Miller, & G. R. Walz, (Eds.). *Distance counseling: Expanding the counselor's reach and impact* (pp. 159-179). Ann Arbor, MI: Counseling Outfitters.