



## Utilizarea tehnologiilor informatice în consilierea carierii

Lect. univ. dr. *Cristina CARAMETE*  
Conf. univ. dr. *Sofia Elena COLESCA*

### Rezumat

Internet-ul și rețelele de calculatoare au revoluționat comunicarea, comerțul și toate domeniile vieții sociale, culturale și profesionale. Cu ajutorul unui calculator conectat la Internet, accesul la aceste servicii este nelimitat. Științele socio-umane au resimțit și ele influența exercitată de tehnologiile informatice. Consilierea prin intermediul tehnologiilor informatice și a Internet-ului câștigă în ultimii ani teren față de consilierea directă.

### Abstract

*The Internet and computer networks have changed the way the activities are performed in various fields. Using a computer connected to Internet, the access to services offered in electronically forms is unlimited. The social and human sciences have also been affected by information technologies. Internet and IT counseling gain in the last years over the direct counseling.*

**P**rognosticul Biroului Internațional al Muncii privind rata de ocupare a forței de muncă în industriile producătoare de tehnologii informatice și de comunicație – TIC și serviciile asociate (echipamente de comunicare, software) este extrem de optimistă pentru țările industrializate și în curs de industrializare (Lee). Pentru SUA, estimările până în anul 2008 arată că următoarele trei ramuri industriale: echipamente de computer și birotică, componente și accesorii electronice, servicii informatice și procesare de date vor avea o rată de creștere de peste 10%. Această rată este considerabil mai mare față de media anuală a PIB de 3% și va implica,

concomitent, declinul industriilor din „vechea economie”. Aceste schimbări în organizațiile de muncă și creșterea „economiei cunoașterii” presupun că o parte tot mai mare a muncitorilor vor trebui să fie minimal alfabetizați din punct de vedere al utilizării calculatorului, ca o condiție preliminară de adaptare la procesele de producție și sistemele de administrare. Abilități precum cea de a folosi *e-mail*-ul și alte căi moderne de comunicare, de a manevra resursele de informație de pe *Internet*, de a folosi computerul pentru procesarea textelor și informațiilor numerice vor deveni treptat cerințe standard pentru obținerea slujbelor din categoria „gulerelor albe”. La un nivel superior de profesionalizare, abilități complexe precum programarea, analiza sistemelor, administrarea bazelor de date vor fi tot mai cerute și vor înregistra rata de creștere cea mai mare în decada 2005-2010. Intrarea în competiție a computerului și preluarea de către acesta a unor sarcini de muncă va duce la declinul unor ocupații slab calificate. Ca răspuns la aceste probleme au apărut servicii noi de consiliere a carierei.

Categoriile tipice de solicitări și probleme ale clienților pentru serviciile de consiliere a carierei vizează:

- informații generale despre oferta de educație și formare (cu localizări geografice și de niveluri diferite de școlarizare);
- clarificări cu privire la condițiile, regulile și standardele de înscriere la diferite forme și niveluri de educație și formare, de angajare, perfecționare și mobilitatea muncii;
- solicitarea de informații, consiliere și orientare cu privire la educația și formarea permanentă și inserția socio-profesională;
- obținerea unui sfat, a unei opinii diferite, externe, dar avizate cu privire la chestiuni legate de sfera educației și muncii (pentru verificarea deciziei personale);
- obținerea de informații despre inițiative guvernamentale sau private în domeniul formării și muncii, al programelor europene și pieței muncii;
- solicitarea de informații și evaluări asupra competențelor lingvistice, informatice, aptitudinale, capacităților cerute în anumite situații de educație, formare și muncă;
- rezolvarea unor situații de criză (conflicte cu părinții, profesorii, colegii, autoritățile), anumite „urgente” psihologice (depresie, anxietate) sau „urgente decizionale” (în preajma unor concursuri, examene).

Consilierea carierei se referă nu doar la cei care caută un loc de muncă, ci la toate categoriile de persoane (inclusiv la cei care au deja o slujbă și vor alta, vor să fie mai eficienți și în posturi mai înalte sau la cei care se pensionează, dacă au avut o slujbă plătită), indiferent de nivelul de calificare, profesie, sex, vârstă etc. Pentru aceasta, toate categoriile menționate anterior au nevoie de informații, consiliere, orientare. A satisface aceste nevoi ale unui public atât de numeros presupune apelarea la tehnologiile de informare și consiliere. Investițiile în TIC pot ameliora eficiența serviciilor de consiliere a carierei, preluând partea repetitivă a activității consilierului, precum difuzarea informațiilor sau administrarea unor probe de evaluare. Programele de consiliere a carierei asistată de calculator pot fi privite ca o alternativă la serviciile care necesită contact personal sau ca un mijloc de a ameliora calitatea acestor servicii.

Prin *sisteme informatizate de consilierea carierei* înțelegem orice tip de program informatizat care răspunde unei nevoi de consiliere, indiferent dacă este vorba de simple programe de căutare în baze de date sau de luarea deciziilor. Pentru desemnarea acestora sunt utilizate mai multe denumiri: *e-counseling*, consiliere *online*, consiliere mediată cu ajutorul computerului, servicii bazate pe utilizarea *Internet*-ului, *cyber-consiliere*.

Pe baza analizei de conținut, informațiile furnizate prin intermediul programelor informatizate de consilierea carierei vizează următoarele aspecte:

- *studii* – instituții, filiere, profile, specializări, programe, facilități oferite etc.;
- *formare* – instituții de formare, adresele lor, tipuri de cursuri oferite;
- *profesii, ocupații, meserii, locuri de muncă* - monografii profesionale, descrierea analitică a meseriilor, profile ocupaționale, cerințe și condiții de lucru;
- *tehnici* – de căutare a unei slujbe, de recrutare, de (re)inserție etc.

În conformitate cu o clasificare a tipurilor de programe informatice utilizate în consilierea carierei, făcută de Offer, pot fi identificate:

- jocuri și programe de simulare (create pentru a fi utilizate ca *jocuri comerciale*, de formare în școli profesionale, cu tematică educativă și conexă carierei profesionale);

- programe de „punere în corespondență”, de căutare și „alegere” dintr-o listă de slujbe a celei „potrivite” pentru un client în funcție de caracteristicile sale;
- profiluri personale obținute prin autoevaluare: programe care „realizează” un profil psihologic pe baza unor chestionare;
- programe de căutare a informațiilor: programe de (re)găsire a datelor stocate, după anumite criterii, în baze de date, de mărimi și complexități variabile, programe de furnizare a informațiilor în scopul conștientizării oportunităților;
- programe de informare cu privire la rețeaua școlilor și instituțiilor de educație și formare profesională;
- programe de sprijinire a luării deciziilor: programe care ajută indivizii în analizarea factorilor ce influențează sau de care trebuie ținut cont în luarea unei decizii, „propunând” și căi sau variante de urmat;
- programe de sprijin în elaborarea unui Curriculum Vitae (CV), redactarea unei scrisori de prezentare sau completarea unor formulare tipizate;
- programe de dezvoltare a aptitudinilor de căutare a unei slujbe;
- aplicații cross-curriculare;
- teste psihometrice pentru măsurarea unor aptitudini, teste de personalitate etc.;
- sisteme multimedia: programe complexe care înglobează mai multe categorii de date (sunet, imagine, text).

Argumentele de bază pentru utilizarea tehnologiilor informatice în consilierea carierei sunt de natură economică și socială:

- flexibilitatea modului de prezentare a informațiilor, selectarea rapidă a acestora cu ajutorul criteriilor multiple, a cuvintelor-cheie;
- personalizarea timpului de acces la informații și sporirea gradului de autonomie a beneficiarilor față de consilieri;
- creșterea posibilităților de stocare, regăsire, manipulare și corelare a informațiilor despre persoane, ocupații, instituții pentru a răspunde nevoilor unui public numeros;
- ameliorarea raportului număr de clienți per consilier și scăderea costurilor sociale ale consilierii și orientării;

- numărul relativ redus de specialiști și instituții ofertante de informare, consiliere și orientare în raport cu cererea de astfel de servicii;
- existența unei abordări teoretice consistente și cu ecou real în practică orientării și consilierii carierei;
- nevoia de a facilita accesul unui public din ce în ce mai numeros la oferta de servicii, în condițiile sporirii numărului de computere personale la domiciliu, conectării prin cablu la *Internet*, creșterii spectaculoase a pieței producătorilor de programe de consilierea carierei;
- imparțialitate, precizie, stabilitatea structurilor de răspunsuri oferite la aceleași cereri, operativitatea, neutralitatea răspunsului.

În consecință, utilizarea resurselor noilor tehnologii informatice în consilierea și orientarea școlară și profesională prezintă următoarele *avantaje*:

- contactarea directă a surselor de informare care poate avea durate considerate convenabile de fiecare (personalizarea timpului de acces la informații);
- oferirea unei experiențe repetabile, care facilitează învățarea și reținerea informațiilor;
- sporirea gradului de realism al situațiilor de muncă utilizate ca exemple și sursă de informație (prin simulare electronică);
- furnizarea de informații într-un mod extensiv;
- creșterea flexibilității modului de prezentare a datelor, fapt care permite organizarea și selectarea imediată a informațiilor după mai multe criterii (de exemplu: ocupațiile pot fi clasificate, analizate sau asociate după diferite caracteristici sau cerințe, desigur, atâtea specificații câte au fost introduse în sistem).

Vulnerabilitățile principale ale programelor informatizate de consilierea carierei, care se consideră pentru moment ca *dezavantaje* în calea utilizării TIC în consilierea carierei, sunt cele legate de:

- sensibilitatea redusă a programelor de consiliere la diferențele individuale ale clienților;
- dificultatea utilizării acestor programe în instituțiile care nu au resurse pentru achiziționarea echipamentelor informatice;

- depersonalizarea actului consilierii prin „mecanizarea comunicării”;
- apariția erorilor de programare sau a căderilor de tensiune;
- receptarea pasivă a informațiilor de către clienți;
- dezinformarea, în cazul apariției unor erori prin omisiune;
- „perisabilitatea” ridicată în timp a informațiilor introduse în programe; mereu este nevoie de consilieri care să „alimenteze” sistemul și informaticienii care să asiste funcționarea *servere*-lor, a rețelelor de consiliere la distanță, cât și ameliorarea programelor;
- programele care nu sunt totdeauna în consens cu cererile tipice sau dinamice ale clienților;
- flexibilitatea încă redusă sau nulă a programelor informatizate la schimbarea priorităților, nevoilor și categoriilor de informații ale clienților; acestea acționează, strict, în consens cu programul și informațiile introduse inițial;
- incapacitatea programelor de a învăța, de a se adapta, de empatie sau de a deține alte calități psihologice ale consilierului;
- posibilitatea redusă de a obține informații noi sau diferite, de a pune întrebări sau de a exersa anumite situații ipotetice.

Tendința actuală este de a realiza programe complexe, care să parcurgă toate etapele, de la autoevaluare, informare despre cursurile de formare existente, piața muncii, luarea deciziei, până la identificarea locului de muncă vacant și angajare. Un avantaj important al TIC îl reprezintă facilitatea efectuării de calcule statistice, corelații, probabilități sau stocarea informațiilor despre clienți, instituții educative sau întreprinderi.

Utilizarea TIC în ansamblul serviciilor de informare, consiliere și orientare este, fără îndoială, în creștere, ca de altfel în toate celelalte domenii. Problema în discuție este cea a calității unei astfel de oferte de servicii, adică măsura în care consilierea carierei prin mijlocirea TIC este performantă și răspunde nevoilor clientului. Trecerea de la orientarea carierei asistată de calculator la utilizarea *Internet*-ului este un proces care, începând cu anii '90, când a fost lansată această facilitate, a înregistrat salturi calitative de excepție. Cei mai semnificativi pași înregistrați se constată în:

- sporirea accesibilității publicului la resursele *web site*-urilor prin utilizarea facilităților oferite de *Internet* (acasă, la școală, în instituții);

- sporirea calității ofertei în domeniu (datorită concurenței, achiziționării de experiență, apariției unor facilități tehnice și programe informatice auxiliare);
- creșterea eficienței serviciilor de informare, consiliere și orientare prin TIC prin adecvarea ofertei la cererea tot mai diversă a beneficiarilor;
- sporirea caracterului interactiv al programelor informatizate de consiliere și orientare destinate utilizatorilor, inclusiv prin integrarea în aceste tipuri de programe și a altor mijloace capabile să poată transmite informații: televiziune, telefonie digitală, „presa electronică”.

Preocupările pentru integrarea treptată a tehnologiilor informatice în actul consilierii curente sunt încă nesistematice din cauza lipsei de formare și expertiză în domeniul TIC, de mijloace tehnice, a conectării la Internet, de programe adaptate cerințelor TIC. Procesul utilizării TIC în consiliere trebuie să fie sincronizat cu activitatea de inițiere a publicului / beneficiarilor / clienților / tinerilor din școli etc. în utilizarea acestor resurse de informare.

### Bibliografie

1. JIGAU, M. *Consilierea carierei*, București, Editura Sigma, 2001
2. LEE, E. „The Future of Work and Changes”, in the *Employment Structure*, Beraten für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Internationale Konferenz für Berufsberatung, Berlin, 2000
3. SAMPSON, J. P. „Quality and Ethics in Internet-Based, Guidance” *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2002
4. SAVARD, R.  
GINGRAS, M.  
TURCOTTE, M. „Delivery of Career Development Information, in the Context of Information Computer Technology”, *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2002
5. WATTS, A. G. „The Role of Information and Communication Technologies in Integrated Career Information and Guidance System: a Policy Perspective”, *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2002