



# Χαρτοφυλάκιο από επιτυχημένες πρακτικές

για τον χώρο υποδοχής των Κέντρων  
Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού





Ανάπτυξη δεξιοτήτων της υποδοχής, Ανταλλαγή και Κατάρτιση στον Οδηγό Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Χαρτοφυλάκιο επιτυχημένων πρακτικών για τον χώρο υποδοχής στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Σεπτέμβριος 2024

Σχεδιασμένος για να ευαισθητοποιήσει τους ενδιαφερόμενους φορείς του ευρωπαϊκού επαγγελματικού προσανατολισμού σχετικά με τη σημασία και την αξία του χώρου υποδοχής, ο παρών οδηγός περιγράφει δέκα καινοτόμες πρακτικές που αναπτύχθηκαν για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υποδοχής.

---

Συγγραφέας: Réseau International des Cités des métiers

Ημερομηνία έναρξης του έργου: 01/11/2021

Διάρκεια: 33 μήνες

Συμφωνία επιχορήγησης: 2021 - 1 - FR 01 - KA220 - VET-000030464



Co-funded by  
the European Union

# Περιεχόμενα

<b>Παρουσίαση έργου.....</b>	<b>2</b>
<b>Παρουσίαση χαρτοφυλακίου.....</b>	<b>4</b>
<i>Γιατί να παράγετε αυτόν τον οδηγό;.....</i>	<i>4</i>
<i>Δομή.....</i>	<i>5</i>
<b>Επιτυχημένες πρακτικές.....</b>	<b>8</b>
<i>Περιοχή πολυμέσων.....</i>	<i>9</i>
<i>Δίγλωσσες επιγραφές.....</i>	<i>10</i>
<i>Καθοδηγούμενη εικονική ξενάγηση.....</i>	<i>11</i>
<i>Γενικές πληροφορίες.....</i>	<i>12</i>
<i>Σημεία BCN.....</i>	<i>13</i>
<i>Φορητός μαγνητικός κύκλος.....</i>	<i>14</i>
<i>Λογισμικό Netvibes.....</i>	<i>15</i>
<i>Παιδικός σταθμός.....</i>	<i>16</i>
<i>Γωνιά καφέ.....</i>	<i>17</i>
<i>Οδηγός υποδοχής.....</i>	<i>18</i>

# 1. Παρουσίαση του έργου

Το Desk Reset είναι ένα πρόγραμμα Erasmus+, που χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Συγκεντρώνει έξι εταιρους από τέσσερις ευρωπαϊκές χώρες: Βέλγιο, Ελλάδα, Ιταλία και Γαλλία.

Το έργο αυτό αναπτύχθηκε μετά από την παρατήρηση ότι ο ρόλος του υπαλλήλου υποδοχής υφίσταται βαθιά αλλαγή ως αποτέλεσμα της πανδημίας Covid-19 και της επιταχυνόμενης ψηφιακής μετάβασης. Μέσα από αυτόπτες μαρτυρίες και έρευνα πεδίου, προέκυψε ότι αυτές οι κοινωνικές αλλαγές αναδιαμόρφωναν τη λειτουργία της υποδοχής και ότι οι οργανισμοί που δέχονται τελικούς χρήστες, ιδίως όσοι παρέχουν κοινωνικές ή δημόσιες υπηρεσίες, έπρεπε να προσαρμοστούν προκειμένου να διατηρήσουν υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών στον τομέα της υποδοχής.

Οι εταιροι του Desk Reset αποφάσισαν να στοχεύσουν στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού, επειδή ο τομέας αυτός πρέπει να παρέχει και να διατηρεί υψηλής ποιότητας υπηρεσίες υποδοχής για τους επισκέπτες του, προκειμένου να εκπληρώνει αποτελεσματικά τον κοινωνικό του ρόλο.

Ο στόχος ήταν στο να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε μια σειρά εργαλείων που έχουν σχεδιαστεί για να υποστηρίξουν την εφαρμογή νέων και καινοτόμων πρακτικών στο χώρο υποδοχής, αλλά κι επίσης στη διευκόλυνση του προσωπικού που εργάζεται στην υποδοχή.

## Το έργο αποσκοπεί στην αντιμετώπιση 3 βασικών προκλήσεων:

Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υποδοχής στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Αναβάθμιση και επανεκπαίδευση του ρόλου του υπεύθυνου υποδοχής στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού κέντρα

Αύξηση της γνώσης και της ευαισθητοποίησης των ευρωπαϊκών ενδιαφερομένων όσον αφορά τον σημαντικό ρόλο των υπαλλήλων υποδοχής στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

## Για την επίτευξη των προαναφερθέντων στόχων αναπτύχθηκαν οι τρεις παρακάτω στόχοι:



### Χαρτοφυλάκιο

των πρακτικών υποδοχής του 21ου αιώνα για τα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού



### Αποθετήριο δεξιοτήτων

και μη τυπικό πλαίσιο επικύρωσης



### Πρόγραμμα κατάρτισης

για υπαλλήλους υποδοχής σε Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού

# 2. Παρουσίαση χαρτοφυλακίου

## Γιατί να παράγετε αυτόν τον οδηγό;

Αυτός ο οδηγός είναι το πρώτο παραδοτέο του έργου. Έχει αναπτυχθεί κατόπιν ανάλυσης των εσωτερικών πρακτικών και έρευνας καινοτόμων πρακτικών σε όλη την Ευρώπη, προκειμένου να επιλεγούν οι πιο συναφείς και καινοτόμες πρακτικές για τον τομέα υποδοχής.

Σκοπός του παρόντος οδηγού είναι να διαδώσει τις βέλτιστες πρακτικές και να αναδείξει τα απτά αποτελέσματα των εργασιών προβληματισμού που πραγματοποιήθηκαν στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υποδοχής και των πληροφοριών που παρέχονται στους επισκέπτες. Αυτό το παραδοτέο αντικατοπτρίζει τη δέσμευσή μας να ευαισθητοποιήσουμε τον σημαντικό ρόλο του τομέα υποδοχής στη διαδικασία επαγγελματικού προσανατολισμού. Περιγράφει δέκα πρακτικές που καλύπτουν όλους τους τομείς των εργασιών υποδοχής και καταδεικνύει ότι όλοι οι ενδιαφερόμενοι φορείς του οργανισμού πρέπει να συμμετέχουν στη βελτίωση του χώρου υποδοχής και της ποιότητας των υπηρεσιών του.

Ο οδηγός αυτός, καθώς και τα παραδείγματα που επισημαίνονται σε αυτόν, έχουν επίσης ενσωματωθεί στο πρόγραμμα κατάρτισης, με υλικό ανάγνωσης που έχει σχεδιαστεί για να ενισχύσει τις γνώσεις των εκπαιδευομένων και να περιγράψει θεωρητικές έννοιες που υποστηρίζονται από παραδείγματα από το πεδίο, δείχνοντας έτσι πώς μπορούν να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι δεξιότητες και οι αρχές που εξετάζονται κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών συνεδριών.

# Δομή

Οι πρακτικές που παρουσιάζονται σε αυτό το χαρτοφυλάκιο έχουν επιλεγεί σύμφωνα με τα ακόλουθα κριτήρια:

- ♦ Η πρακτική που προσδιορίστηκε μπορεί να εφαρμοστεί σε κέντρα δια βίου επαγγελματικού προσανατολισμού ή σε οποιονδήποτε άλλο οργανισμό που δέχεται τελικούς χρήστες ( π.χ: βιβλιοθήκη, τοπικό συμβούλιο κ.λπ.)
- ♦ Η πρακτική που προσδιορίζεται μπορεί να εφαρμοστεί επιτόπου ή διαδικτυακά
- ♦ Η πρακτική που προσδιορίστηκε μπορεί να εφαρμοστεί και σε άλλους οργανισμούς που δέχονται επισκέπτες

Για να διευκολύνουμε την παρακολούθηση αυτού του οδηγού, ταξινομήσαμε τις πρακτικές σε θεματικές κατηγορίες, οι οποίες απεικονίζονται με εικονογράμματα.



## Διαχείριση της ροής των ανθρώπων

Ένας από τους ρόλους που ανατίθενται στον χώρο υποδοχής είναι ο έλεγχος και η διαχείριση της ροής των επισκεπτών. Για να επιτευχθεί αυτό, η υποδοχή και το προσωπικό της υποδοχής πρέπει να διαθέτουν τα κατάλληλα εργαλεία, διαδικασίες και εξοπλισμό για να καθοδηγούν τους επισκέπτες στις σωστές υπηρεσίες, να τους βοηθούν να βρίσκουν το δρόμο τους και να διαχειρίζονται τους χρόνους αναμονής. Ο τρόπος λειτουργίας του χώρου υποδοχής διαμορφώνεται ανάλογα με το αν οι υπηρεσίες παρέχονται διαδικτυακά ή επί τόπου και αν μπορούν να κλείνονται ή όχι ραντεβού, γεγονός που μπορεί να απαιτεί την εφαρμογή νέων και καινοτόμων πρακτικών.

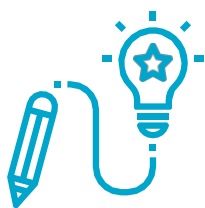
Οι πρακτικές που απαριθμούνται σε αυτή την κατηγορία αποσκοπούν στην παροχή εύκολης και γρήγορης πρόσβασης στις υπηρεσίες σύμφωνα με τις διάφορες μεθόδους λειτουργίας που μπορούν να υιοθετηθούν από τα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.



## **Συνεργασία μεταξύ του υπαλλήλου υποδοχής και άλλων επαγγελματιών:**

Προκειμένου να παρέχονται σχετικές και ακριβείς πληροφορίες με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, πρέπει να εφαρμόζονται διαδικασίες που να εξασφαλίζουν συνεχή πρόσβαση σε ενημερωμένες πληροφορίες, όπως η ημερήσια ατζέντα ή οι διαθέσιμες υπηρεσίες. Σε ένα περιβάλλον εργασίας με πολλούς εταίρους, μπορεί να είναι δύσκολο να διασφαλιστεί ότι οι υπάλληλοι υποδοχής έχουν πάντα πρόσβαση στις πιο πρόσφατες και ενημερωμένες πληροφορίες.

Σε αυτήν την ενότητα, θα εξετάσουμε εργαλεία και διαδικασίες που έχουν σχεδιαστεί για τη διευκόλυνση της εσωτερικής επικοινωνίας και τη διασφάλιση της καλύτερης κυκλοφορίας των πληροφοριών.



## **Συμμετοχή των χρηστών στη διαδικασία σχεδιασμού του χώρου υποδοχής**

Ο χώρος υποδοχής είναι ο πρώτος και μερικές φορές ο μοναδικός χώρος όπου οι επισκέπτες έρχονται σε επαφή με τον οργανισμό. Εκπληρώνει ποικίλες λειτουργίες, χρησιμεύοντας ως χώρος πληροφόρησης, χώρος αναμονής ή χώρος συνάντησης κ.ο.κ. Προκειμένου να σχεδιαστεί ένας χώρος προσαρμοσμένος στις ανάγκες των χρηστών, συνιστάται ιδιαίτερα η διενέργεια ανάλυσης αναγκών με βάση μια συμμετοχική προσέγγιση. Συνεπώς, κατά το σχεδιασμό ή την αναδιοργάνωση του χώρου υποδοχής των κέντρων δια βίου καθοδήγησης ή οποιουδήποτε χώρου δέχεται επισκέπτες, οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να συμμετέχουν στη διαδικασία προβληματισμού.

Οι πρωτοβουλίες και οι μεθοδολογίες που παρουσιάζονται σε αυτή την κατηγορία αποσκοπούν στη διευκόλυνση της συμμετοχής των τελικών χρηστών στο σχεδιασμό του χώρου υποδοχής ή παρέχουν τρόπους συλλογής ανατροφοδότησης των χρηστών για την καλύτερη προσαρμογή του εξοπλισμού ή των διαδικασιών στις ανησυχίες και τις ανάγκες τους.





## **Διευκόλυνση της πρόσβασης των χρηστών στις υπηρεσίες**

Σε μια εποχή που οι άνθρωποι βομβαρδίζονται με μια ατελείωτη ροή δεδομένων, μπορεί να είναι δύσκολο να βρουν και να εντοπίσουν τις ακριβείς πληροφορίες που χρειάζονται. Καθώς οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να επιδιώκουν την ενδυνάμωση των χρηστών τους, η διευκόλυνση της πρόσβασης στις υπηρεσίες αποτελεί βασική πρόκληση για την προώθηση της αυτονομίας των χρηστών. Στο χώρο υποδοχής παρέχονται στους επισκέπτες πληροφορίες που τους βοηθούν να εντοπίσουν τις υπηρεσίες που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες τους. Οι εν λόγω πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με διαφορετικούς τρόπους και η μορφή με την οποία διατίθενται πρέπει να προσαρμόζεται ώστε να ανταποκρίνεται στις διάφορες ανάγκες και στους διάφορους τύπους επισκεπτών. Έτσι, η διαδικασία αυτή μπορεί να διευκολυνθεί με τη χρήση οπτικών βοηθημάτων, βίντεο ή έντυπων εκπαιδευτικών οδηγιών, με την παροχή πληροφοριών προσωπικά με συγκεκριμένο τρόπο κ.λπ.

Σε αυτήν την ενότητα, εστιάζουμε σε καινοτόμους τρόπους παροχής πληροφοριών, έχοντας κατά νου τον τελικό στόχο της προώθησης της αυτονομίας του χρήστη.



## **Υποδοχή, παροχή υποστήριξης και διασφάλιση της προσβασιμότητας για όλους:**

Μια βασική πτυχή της εμπειρίας του χρήστη στο χώρο υποδοχής είναι ότι οι χώροι αυτοί πρέπει να παρέχουν ένα καθησυχαστικό και φιλικό περιβάλλον. Η εξασφάλιση και η βελτίωση της προσβασιμότητας παίζει καθοριστικό ρόλο σε αυτό. Η πρόβλεψη του τρόπου χρήσης του χώρου με την παροχή επίπλων και εξοπλισμού με τα οποία οι επισκέπτες μπορούν να εξοικειωθούν γρήγορα, θα τους βοηθήσει να αισθανθούν ότι ο χώρος έχει σχεδιαστεί ειδικά γι' αυτούς.

Σε αυτή την κατηγορία, εστιάζουμε σε πρακτικές που βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών υποδοχής διευκολύνοντας την πρόσβαση σε ένα ολόένα και πιο ποικιλόμορφο κοινό και αυξάνοντας το φάσμα των λύσεων που προσφέρονται στους επισκέπτες με μαθησιακές διαφορές.

# Επιτυχημένες πρακτικές

Πρακτικές	Διοργανωτής	Τύπος	Κατηγορία
Περιοχή πολυμέσων	Cité des métiers των Βρυξελλών	Εξοπλισμός	Πρόσβαση σε υπηρεσίες Συνεργασία με την ομάδα
Δίγλωσσες επιγραφές	Cité des métiers των Βρυξελλών	Εξοπλισμός	Πρόσβαση σε υπηρεσίες Προσβασιμότητα για όλους
Εικονική ξενάγηση	Cité des métiers του Τορίνο	Ψηφιακό εργαλείο	Πρόσβαση σε υπηρεσίες Συνεργασία με την ομάδα Διαχείριση της ροής
Γενικές πληροφορίες	Cité des métiers του Παρισιού	Οργανωτική πρακτική	Συνεργασία με την ομάδα
Πόντοι BCN	Barcelona Activa	Εξοπλισμός	Πρόσβαση σε υπηρεσίες Προσβασιμότητα για όλους Διαχείριση της ροής
Φορητός μαγνητικός βρόχος	Barcelona Activa	Εξοπλισμός	Προσβασιμότητα για όλους
Netvibes	Cité des métiers του Παρισιού	Οργανωτική πρακτική Ψηφιακό εργαλείο	Συνεργασία με την ομάδα
Παιδικός σταθμός	Cité des métiers του Παρισιού	Οργανωτική πρακτική Πρωτοβουλία	Πρόσβαση σε υπηρεσίες Προσβασιμότητα για όλους
Οδηγός υποδοχής	Cité des métiers των Βρυξελλών	Οδηγός Οργανωτική πρακτική	Συνεργασία με την ομάδα

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ:**

Cité des Métiers των Βρυξελλών

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:**

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες
- Συνεργασία με την ομάδα

**ΜΟΡΦΗ:**

Εξοπλισμός

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η Cité des Métiers των Βρυξελλών ανέπτυξε έναν χώρο πολυμέσων που αποτελείται από περισσότερους από 40 υπολογιστές προσβάσιμους στους χρήστες. Παρέχεται πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες καθοδήγησης και πόρους, καθώς και τεκμηρίωση και πρόγραμμα δραστηριοτήτων που έχει αναπτύξει η Cité des métiers.

Στο χώρο αυτό, οι χρήστες μπορούν να διεκπεραιώνουν διοικητικές διαδικασίες και να διεξάγουν έρευνα μέσω διαδικτύου. Έχει επίσης αναπτυχθεί για τη βελτίωση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού, ιδίως μέσω του «ψηφιακού διαχειριστή», ο οποίος βοηθά τους χρήστες που ζητούν αυτή την υπηρεσία να μάθουν και να εξοικειωθούν με την εκτέλεση εργασιών στο διαδίκτυο (δημιουργία βιογραφικού σημειώματος, χρήση βασικού λογισμικού, πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο κ.λπ.

Η διαχείριση του χώρου γίνεται από τον χώρο υποδοχής, καθώς η υπηρεσία ψηφιακής βοήθειας παρέχεται από την ίδια ομάδα με την υποδοχή της ρεσεψιόν.

**ΣΤΟΧΟΙ:**

- Γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος που εμποδίζει τους ανθρώπους να έχουν πρόσβαση στα δικαιώματά τους και μειώνει την αυτονομία τους
- Διαφοροποίηση των καθηκόντων που εκτελούν οι υπάλληλοι υποδοχής

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:**

Ο χώρος πολυμέσων διευκολύνει την πρόσβαση στις υπηρεσίες που προσφέρει η Cité des métiers.

Η προσέγγιση αυτή συμβάλλει στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος και στην ενδυνάμωση των χρηστών παρέχοντας τα απαραίτητα εργαλεία για την προώθηση της ψηφιακής αυτονομίας τους.

Αυτό διευκολύνει τον εντοπισμό των αναγκών των χρηστών όσον αφορά την ψηφιακή διαμεσολάβηση και, ως εκ τούτου, την εδραίωση και την προσαρμογή των δραστηριοτήτων που προσφέρονται στον συγκεκριμένο τομέα.

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ:**

Cité des Métiers των Βρυξελλών

**ΜΟΡΦΗ:**

Εξοπλισμός

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Οι επιγραφές στο Cité des métiers των Βρυξελλών έχουν σχεδιαστεί για να ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του. Οι Βρυξέλλες είναι επίσημα μια δίγλωσση πόλη, όπου οι τοπικές αρχές πρέπει να παρέχουν πόρους και υπηρεσίες τόσο στα γαλλικά όσο και στα ολλανδικά.

Ως εκ τούτου, η Cité des métiers των Βρυξελλών, η οποία προωθείται και υποστηρίζεται κυρίως από τοπικούς φορείς, έπρεπε να ξεπεράσει διπλές προκλήσεις κατά το σχεδιασμό του χώρου της:

- Δημιουργήστε επιγραφές που προάγουν την αυτονομία των χρηστών και τους διευκολύνουν να πλοηγηθούν στις διάφορες περιοχές και τους διαθέσιμους πόρους

Σχεδιάστε επιγραφές και στις δύο γλώσσες που να είναι ευανάγνωστες, κατανοητές και σχετικές

Η CDM ζήτησε τη βοήθεια ενός στούντιο σχεδιασμού, το οποίο πρότεινε την ιδέα ενός χώρου όπου όλες οι επιγραφές θα είναι δίγλωσσες, αλλά θα περιλαμβάνουν μια σειρά από εικονογράμματα με νόημα, ώστε να βελτιωθεί η προσβασιμότητα για όλους τους τύπους ανθρώπων, ανεξάρτητα από το γλωσσικό εμπόδιο.

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:**

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες
- Προσβασιμότητα για όλους

**ΣΤΟΧΟΙ:**

- Δημιουργήστε έναν χώρο που να είναι προσβάσιμος σε κοινότητες με γλωσσικές διαφορές.
- Ενθαρρύνετε τους χρήστες να βρίσκουν τον δρόμο τους ανεξάρτητα, υποδεικνύοντας με σαφήνεια τη λειτουργία κάθε περιοχής και τους διαθέσιμους πόρους

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:**

Κάθε χώρος προσδιορίζεται σαφώς από τη λειτουργία που παρέχει στους χρήστες.

Η CDM δέχεται ένα ευρύ φάσμα ανθρώπων και χρησιμοποιείται από κοινότητες με γλωσσικές διαφορές.



## ΟΡΓΑΝΩΣΗ:

Cité des Métiers του Τορίνο



## ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες
- Διαχείριση της ροής
- Συνεργασία με την ομάδα



## ΜΟΡΦΗ:

Ψηφιακό εργαλείο



## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Καθώς η Cité des métiers αντιπροσωπεύει μια καινοτόμο πρωτοβουλία στον τομέα του επαγγελματικού προσανατολισμού, μια πρόκληση που αντιμετώπισε η Cité des métiers του Τορίνο όταν άνοιξε τις πόρτες της ήταν πώς να διαφημίσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες και πώς να πείσει τους χρήστες να έρθουν και να χρησιμοποιήσουν αυτές τις υπηρεσίες.

Η εικονική ξενάγηση αναπτύχθηκε για να μοιραστεί και να διαδώσει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τις προσφορές της CDM με έναν απλό, σύγχρονο και διασκεδαστικό τρόπο. Έδωσε μια πλατφόρμα στους πολλαπλούς εταίρους που συμμετείχαν, και είναι τώρα διαθέσιμη σε πολλές γλώσσες για να παρέχει πρόσβαση σε όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους.



## ΣΤΟΧΟΙ:

- ♦ Καλύτερη επικοινωνία με τους χρήστες σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Κέντρο Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού
- ♦ Διευκόλυνση της αντιστοίχισης των απαιτήσεων των χρηστών με εξατομικευμένες υπηρεσίες
- ♦ Προώθηση της ένταξης με την ανάπτυξη ενός πιο προσαρμόσιμου εργαλείου για την παρουσίαση της δραστηριότητας και των υπηρεσιών του κέντρου



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:

Η εικονική ξενάγηση βοήθησε το προσωπικό να επικοινωνήσει και να ευαισθητοποιήσει το ευρύ κοινό σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει το Κέντρο Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ:**

Cité des Métiers του Παρισιού

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:**

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες

**ΜΟΡΦΗ:**

Οργανωτική πρακτική

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η CDM του Παρισιού αποφάσισε να σπάσει την παραδοσιακή οργάνωση του χώρου υποδοχής. Πρώτα απ' όλα, αντί να το ονομάσουν «Υποδοχή», το ονόμασαν «Γενικές πληροφορίες».

Τα κοινωνικά και διοικητικά ιδρύματα είναι γενικά οργανωμένα έτσι ώστε η στάση στη ρεσεψιόν να είναι υποχρεωτική. Για να ξεφύγει από αυτή την πρακτική και να προωθήσει την αυτονομία των χρηστών, η CDM αποφάσισε να ονομάσει την περιοχή αυτή διαφορετικά και να τονίσει τη λειτουργία της συγκεκριμένης ζώνης, η οποία είναι η παροχή πληροφοριών.

Επιπλέον, η CDM του Παρισιού αποφάσισε να μην αναθέσει σε ένα συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού να εργαστεί στο χώρο υποδοχής, αλλά να εφαρμόσει ένα σύστημα βάρδιας ώστε ο φόρτος εργασίας να μοιράζεται μεταξύ όλων των μελών της ομάδας. Κάθε εβδομάδα καταρτίζεται ένα νέο πρόγραμμα στο οποίο κατανέμονται οι βάρδιες σε κάθε μέλος του προσωπικού, είτε πρόκειται για διαχειριστές εταιρικών σχέσεων, είτε για υπεύθυνους επικοινωνίας, είτε για διοργανωτές εκδηλώσεων κ.λπ.

**ΣΤΟΧΟΙ:**

- Υιοθέτηση της έννοιας ενός συστήματος μη υποχρεωτικής υποδοχής
- Ευαισθητοποίηση της ομάδας σχετικά με τον καίριο ρόλο της υποδοχής στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:**

Εκτελώντας καθήκοντα υποδοχής, όπως η παροχή πληροφοριών στους επισκέπτες και η παρουσίαση των υπηρεσιών, τα μέλη του προσωπικού που συνήθως δεν έρχονται σε άμεση επαφή με τους χρήστες έχουν αποκτήσει μεγαλύτερη επίγνωση των προβλημάτων και των προκλήσεων που προκύπτουν κατά την αντιμετώπιση των επισκεπτών, και γενικότερα, ως αποτέλεσμα της οργάνωσης του κέντρου.

Πολλοί χρήστες, είτε επισκέπτονται για πρώτη φορά είτε έχουν ξαναπάει εκεί, δε σταματούν στην υποδοχή της Cité des métiers. Αισθάνονται ελεύθεροι να πάνε κατευθείαν στον σύμβουλο που πρέπει να δουν ή στον εξοπλισμό που πρέπει να χρησιμοποιήσουν. Αυτό το σύστημα αποτρέπει τους χρήστες από το να περιμένουν άσκοπα στην υποδοχή.



**ΟΡΓΑΝΩΣΗ:**

Barcelona Activa

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:**

- Διαχείριση της ροής των επισκεπτών
- Πρόσβαση στις υπηρεσίες
- Προσβασιμότητα για όλους

**ΜΟΡΦΗ:**

Εξοπλισμός Ψηφιακό εργαλείο

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Τα σημεία BCN είναι ένα σύνολο τερματικών σταθμών που αναπτύχθηκαν από το Δημοτικό Συμβούλιο της Βαρκελώνης.

Τα εν λόγω τερματικά αυτοεξυπηρέτησης έχουν σχεδιαστεί για να βοηθούν τους τοπικούς πολίτες να διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες των δημόσιων αρχών χωρίς την ανάγκη ραντεβού. Υπάρχουν 45 τερματικά σε διάφορα σημεία της πόλης.

Διευκολύνουν τους πολίτες να ολοκληρώσουν αυτές τις διαδικασίες παρέχοντας πληροφορίες, καθοδήγηση και σεμινάρια.

Τα τερματικά παρέχουν μια ολοκληρωμένη υπηρεσία, η οποία περιλαμβάνει την πρόσβαση στο σύστημα πληρωμής φόρων και προστίμων και την εκτύπωση των διαδικαστικών εγγράφων των μηνυτών.

**ΣΤΟΧΟΙ:**

- Μείωση των χρόνων αναμονής στις διοικητικές υπηρεσίες υποδοχής χωρίς περιορισμό της πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες
- Περιορισμός των επιπτώσεων των χαμένων ραντεβού στην οργάνωση της διοικητικής υπηρεσίας
- Ελαχιστοποίηση των χρόνων αναμονής για τους χρήστες που θέλουν να ολοκληρώσουν απλές διαδικασίες

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:**

Τα σημεία BCN χρησιμοποιούνται ευρέως από τους πολίτες, επιτρέποντάς τους να ολοκληρώνουν τις διοικητικές διαδικασίες κατά τη διεκπεραίωση άλλων εργασιών, γεγονός που τα καθιστά πολύ βολικά. Τα τερματικά αυτά συμβάλλουν στη μείωση του ψηφιακού χάσματος, επειδή διευκολύνουν την ψηφιακή πρόσβαση στις διοικητικές διαδικασίες και είναι πολύ εύχρηστα.

# ΦΟΡΗΤΟΣ ΜΑΓΝΗΤΙΚΟΣ ΒΡΟΧΟΣ



## ΟΡΓΑΝΩΣΗ:

Barcelona Activa



## ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:

- Πρόσβαση από όλους



## ΜΟΡΦΗ:

Εξοπλισμός



## ΣΤΟΧΟΙ:

- Προώθηση της ένταξης των χρηστών με προβλήματα ακοής
- Επίτευξη αυτού του στόχου παρέχοντάς τους μη στιγματίζουσες συσκευές



## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Το 2021, ο οργανισμός διενήργησε έλεγχο προσβασιμότητας για να ενισχύσει τα μέτρα ένταξής του, ιδίως για τους χρήστες με προβλήματα ακοής. Η λύση που δόθηκε από το τμήμα ποιότητας και οργάνωσης της Barcelona Activa ήταν η αγορά δώδεκα φορητών μαγνητικών βρόχων.

Οι εν λόγω συσκευές επιτρέπουν στα άτομα με ακουστικά βαρηκοΐας και κοχλιακά εμφυτεύματα να ακούν τις πληροφορίες που παρέχει ο υπάλληλος υποδοχής και να επικοινωνούν υπό τις ίδιες συνθήκες με τους άλλους χρήστες.

Είναι ελεύθερα προσβάσιμα, εξασφαλίζοντας την

αυτονομία των χρηστών και αποφεύγοντας δυσάρεστες καταστάσεις όπου οι χρήστες πρέπει να επιστήσουν την προσοχή στην προσωπική τους κατάσταση χωρίς λόγο.

Οι υπάλληλοι υποδοχής και οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας έλαβαν μία ώρα εκπαίδευσης από το τμήμα Ισότητας και Ένταξης, προκειμένου να ευαισθητοποιηθούν σε θέματα ένταξης και να διευκολυνθεί η εφαρμογή αυτού του νέου συστήματος.



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:

Αν και δεν ήταν εύκολο για τον οργανισμό να παρακολουθεί τον αριθμό των επισκεπτών που χρησιμοποιούσαν αυτές τις συσκευές, οι οποίες είναι ελεύθερα προσβάσιμες, παρατηρήθηκε ότι οι χρήστες με προβλήματα ακοής εντοπίζονταν λιγότερο συχνά από τους υπαλλήλους υποδοχής.

Επιπλέον, το μέτρο αυτό έδωσε την ευκαιρία να ευαισθητοποιηθεί το προσωπικό του Barcelona Activa σχετικά με το πώς πρέπει να υιοθετήσουν μια προσέγγιση χωρίς αποκλεισμούς, προκειμένου να υποδεχτούν σωστά τους επισκέπτες με προβλήματα ακοής.





## ΟΡΓΑΝΩΣΗ:

Cité des métiers του Παρισιού



## ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:

- Συνεργασία με την ομάδα



## ΜΟΡΦΗ:

Ψηφιακό εργαλείο  
Οργανωτική  
πρακτική



## ΣΤΟΧΟΙ:

- Παροχή δυνατότητας στους υπαλλήλους υποδοχής να παρέχουν στους επισκέπτες ποιοτικές, επικαιροποιημένες και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την εσωτερική ατζέντα και τις υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού
- Εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης σε επικαιροποιημένες πληροφορίες για όλη την ομάδα



## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Το Netvibes είναι μια πλατφόρμα που χρησιμοποιείται από ομάδες για τη συγκέντρωση διαδικτυακών πόρων μέσω συνδέσμων URL. Η CDM του Παρισιού χρησιμοποιεί αυτό το λογισμικό ως εσωτερική πλατφόρμα ανταλλαγής πληροφοριών, διευκολύνοντας την πρόσβαση σε χρήσιμες και ενημερωτικές πηγές.

Καθώς οι υπάλληλοι υποδοχής είναι οι πρώτοι υπάλληλοι που παρέχουν πληροφορίες στους χρήστες, είναι ζωτικής σημασίας να έχουν πρόσβαση σε ενημερωμένες πληροφορίες. Αυτό μπορεί να είναι πολύ πιο δύσκολο σε έναν πολυεταίρικό χώρο εργασίας, όπου η ροή των πληροφοριών είναι τεράστια και διαρκώς μεταβαλλόμενη.

Ως εκ τούτου, το Netvibes χρησιμοποιείται για την παροχή θεματικών, κατηγοριοποιημένων πληροφοριών μέσω μιας πλατφόρμας η οποία αναπτύσσεται συλλογικά, ενημερώνεται τακτικά και χρησιμοποιείται από όλη την ομάδα για να εξασφαλίσει μια συνεργατική προσέγγιση.



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:

- Αυξημένη αποτελεσματικότητα στην παροχή αρχικών πληροφοριών
- Αυξημένο εύρος πληροφοριών που παρέχονται από έναν υπάλληλο υποδοχής
- Καλύτερη καθοδήγηση των τελικών χρηστών

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ:**

Cité des métiers του Παρισιού

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:**

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες
- Προσβασιμότητα για όλους

**ΜΟΡΦΗ:**

Πρωτοβουλία  
Οργανωτικές πρακτικές

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Για δύο συνεχή έτη, η Cité des métiers του Παρισιού και το Συμβούλιο του Τμήματος Seine Saint-Denis (περιοχή του βόρειου Παρισιού) διοργανώνουν την έκθεση για την απασχόληση των γυναικών.

Στόχος αυτής της εκδήλωσης, η οποία απευθύνεται κυρίως σε γυναίκες που είναι αποκλεισμένες ή απομονωμένες από την αγορά εργασίας, είναι να τους παρέχει σχέδια επαγγελματικής ένταξης, ευκαιρίες κατάρτισης και προσφορές εργασίας.

Καθώς η εκδήλωση αυτή απευθύνεται σε απομονωμένες γυναίκες, μια σημαντική πρόκληση ήταν να εξασφαλιστεί ένας προσβάσιμος χώρος για αυτές, καθώς συχνά φροντίζουν τα παιδιά τους, είτε πρόκειται για μητέρες που μένουν στο σπίτι είτε για ανύπαντρες μητέρες. Αυτό καθιστά επίσης δύσκολο για αυτά τα άτομα το να βρουν εργασία ή προγράμματα κατάρτισης, ακόμη και το να παρακολουθήσουν και να επωφεληθούν από συμβουλευτικές συνεδρίες.

Κατά συνέπεια, αποφασίστηκε να δημιουργηθεί μια γωνιά παιδικού σταθμού, όπου οι γυναίκες που συμμετείχαν στην εκδήλωση θα μπορούσαν να εμπιστευτούν τα παιδιά τους σε επαγγελματίες παιδαγωγούς. Η υπηρεσία αυτή επέτρεψε στις γυναίκες αυτές να συμμετάσχουν πλήρως στην εκδήλωση, χωρίς να χρειάζεται να οργανώσουν μόνες τους τη φύλαξη των παιδιών τους.

**ΣΤΟΧΟΙ:**

- Παροχή υπηρεσιών υποδοχής προσαρμοσμένων στις γυναίκες με παιδιά
- Διευκόλυνση της πρόσβασης σε υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού για μια κατηγορία χρηστών

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:**

- Την εκδήλωση παρακολούθησαν περισσότερες από 800 γυναίκες
- Στην έκθεση για την απασχόληση των γυναικών συμμετείχε μια διαφορετική ομάδα γυναικών, όπως οι ανύπαντρες μητέρες και οι μετανάστριες, οι οποίες γενικά αποκλείονται από τέτοιες εκδηλώσεις λόγω έλλειψης παιδικής μέριμνας. Οι διοργανωτές μπόρεσαν έτσι να προσεγγίσουν αποτελεσματικά αυτή την ομάδα-στόχο.
- Ορισμένες γυναίκες παραδέχθηκαν ότι το γεγονός αυτό ήταν η πρώτη φορά που άφηναν το παιδί τους στη φροντίδα κάποιου άλλου.

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ:**

Cité des métiers της  
ιταλικής Ελβετίας

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:**

- Διαχείριση της ροής των επισκεπτών
- Προσβασιμότητα για όλους

**ΜΟΡΦΗ:**

Εξοπλισμός

 **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η Cité des métiers της Ιταλικής Ελβετίας έπρεπε να επανασχεδιάσει τον χώρο της για να ξεπεράσει την πρόκληση της παροχής υπηρεσιών υποδοχής και συμβουλευτικής σε πολλούς ορόφους. Δυστυχώς, δεν ήταν δυνατόν να φιλοξενηθούν όλες αυτές οι υπηρεσίες στον ίδιο όροφο. Επομένως, ο χώρος υποδοχής έπρεπε να επανασχεδιαστεί έτσι ώστε η διάταξη των χώρων να είναι σαφής και να προωθεί την αυτονομία των χρηστών.

Για αυτόν τον σκοπό, το κέντρο αποφάσισε να δημιουργήσει μια γωνιά καφέ με άνετα καθίσματα, χώρο ανάγνωσης και αυτοεξυπηρετούμενα ζεστά ροφήματα. Σε αυτόν τον χώρο, οι χρήστες μπορούν να περιμένουν, να συνομιλούν, να ανταλλάσσουν ιδέες και να δημιουργούν δεσμούς με άλλα άτομα. Είναι ελεύθερα προσβάσιμο για την προώθηση της αυτονομίας των χρηστών. Τέλος, έχει ως στόχο να βοηθήσει τους χρήστες να κάνουν τον χώρο δικό τους, προσφέροντας έναν ελεύθερο χώρο όπου μπορούν να χαλαρώσουν.

Στο πλαίσιο της μελλοντικής ανάπτυξης της Cité des métiers, σχεδιάζεται επί του παρόντος ένας χώρος βιβλιοθήκης, ο οποίος θα βρίσκεται ακριβώς δίπλα στην αίθουσα υποδοχής και αναμονής. Η ιδέα είναι να ενθαρρυνθούν οι επισκέπτες να αξιοποιήσουν στο έπακρο τον χρόνο αναμονής τους για να ανακαλύψουν τις έντυπες πηγές που είναι διαθέσιμες σε αυτούς.

**ΣΤΟΧΟΙ:**

- Απομάκρυνση από το παραδοσιακό, αποστειρωμένο στυλ της αίθουσας αναμονής
- Προώθηση της αλληλεπίδρασης και της ψυχαγωγίας μεταξύ των ανθρώπων
- Παροχή ενός ευχάριστου και φιλόξενου χώρου για τους χρήστες.

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:**

- Σύμφωνα με την επανατροφοδότηση της έρευνας ποιότητας που συμπλήρωσαν οι χρήστες, η ικανοποίηση των χρηστών της Cité des métiers έχει αυξηθεί σημαντικά.
- Οι χρόνοι αναμονής θεωρούνται σύντομοι σε σύγκριση με άλλα ιδρύματα και οι χρήστες έδωσαν ιδιαίτερα θετικά σχόλια για τις συνθήκες στο χώρο αναμονής.

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ:**

Cité des métiers των Βρυξελλών

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:**

- Συνεργασία με την ομάδα

**ΜΟΡΦΗ:**Οδηγός Πρακτική  
οργάνωσης**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η αίθουσα υποδοχής στη CDM των Βρυξελλών αποτελείται από μια ομάδα πέντε υπαλλήλων. Ως αποτέλεσμα των χαρακτηριστικών και του αριθμού των εργαζομένων, υπάρχει υψηλό ποσοστό εναλλαγής προσωπικού. Η ενσωμάτωση των νεοεισερχομένων είχε γίνει έτσι μια χρονοβόρα δραστηριότητα. Ήταν απαραίτητο να αναπτυχθεί ένα εργαλείο για τη συγκέντρωση και τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε θεμελιώδεις και χρήσιμες πληροφορίες που θα βοηθούσαν στην ενσωμάτωση των νέων μελών της ομάδας.

Για το λόγο αυτό, η CDM των Βρυξελλών αποφάσισε να δημιουργήσει τον Οδηγό Υποδοχής. Αυτό το εικοσασέλιδο φυλλάδιο περιέχει πληροφορίες προτεραιότητας για να βοηθήσει τους νεοεισερχόμενους σχετικά με την εξοικείωση τους με τον ρόλο του υπαλλήλου υποδοχής. Παρέχει λεπτομέρειες σχετικά με τη γενική οργάνωση του κέντρου, όπως το οργανόγραμμα, τα βασικά στοιχεία επικοινωνίας, τον κατάλογο των κυριότερων συνεργασιών, τις σχέσεις και τις λειτουργίες των διαφόρων υπηρεσιών, τις σημαντικότερες δημόσιες ή κοινωνικές υπηρεσίες για τους επισκέπτες κ.λπ.

**ΣΤΟΧΟΙ:**

- Διευκόλυνση της ένταξης των νέων υπαλλήλων υποδοχής στην ομάδα και στο εργασιακό περιβάλλον (εσωτερική οργάνωση, οργανόγραμμα)
- Εξοικείωση των υπαλλήλων υποδοχής με το οικοσύστημα των εταιρών
- Παρακολούθηση των βασικών πληροφοριών και διασφάλιση της διαθεσιμότητάς τους

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ:**

Το εισαγωγικό πρόγραμμα για τους νεοεισερχόμενους είναι πλέον πιο αποτελεσματικό από άποψη χρόνου και ποιότητας.

Η εισαγωγή έχει γίνει μια πιο αυτόνομη διαδικασία μέσω της οποίας ο καθένας μπορεί να μαθαίνει με το δικό του ρυθμό, ενώ οι διευθυντές παραμένουν διαθέσιμοι ανάλογα με τις ανάγκες.

Ο οδηγός συγκεντρώνει όλες τις βασικές πληροφορίες που απαιτούνται για την ενσωμάτωση, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη ενός πιο τυποποιημένου επιπέδου δεξιοτήτων και γνώσεων μεταξύ ολόκληρης της ομάδας.