

**QUINORAs riktlinjer för kvalitetsutveckling inom
yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser på
systemnivå**

06/2006

Projektansvarig: Karin Steiner

Författare: Maria E. Weber, Karin Steiner

Wien, 28 juni 2006

1. QUINORA: en överblick

Den viktigaste dimensionen i det Leonardo da Vinci-finansierade pilotprojektet Quinora ligger i att utveckla ett kvalitetssäkringsprogram för insatser inom yrkesvägledning och jobbaktivering. Detta sker utifrån internationella kvalitetsstandarder och förs samman med utvecklandet av ett s.k. E-learningverktyg och ett E-bibliotek. I sista hand syftar projektet till att integrera resultaten på arbetsmarknadens meta-/systemnivå inom de olika, deltagande länderna. Att QUINORAs produkter ska komma att användas till vardags på ledningsnivå, är även det en avgörande målsättning.

QUINORAs partnerländer är Österrike (projektsamordning sker genom abif¹), Bulgarien, Tyskland, Storbritannien, Italien, Sverige, Schweiz och Spanien.

QUINORA kan därför ses som ett "europeiskt svar" på internationaliseringen av yrkesvägledningssektorn. Syftet är att utifrån en kritisk kvalitetsdiskussion bidra till att utveckla benchmarks på europeisk nivå samt till att ta fram och sprida goda exempel.

Utifrån en komparativ syntesrapport – i vilken "Kvalitet inom sektorn för yrkesvägledning" undersöktes – har internationella riktlinjer tagits fram för yrkesväglednings- och aktiveringsutbildningar. Dessa skulle även kunna tjäna som intressant input för till arbetsmarknaden närliggande kvalificeringsområden samt för vuxenutbildningen i stort.

I detta sammanhang fokuseras inte – som vanligen är fallet – uteslutande på lärarnas kompetens, på kvaliteten på själva utbildningen eller på utbildningsinstitutionens ledning, utan även på intressenternas roll vid planering och genomförande, vid det efterföljande arbetet (utvärdering av feedback, genomförandet av en framgångskontroll utifrån fastslagna framgångsfaktorer) samt på deras roll vid arbetet och under planeringen inför framtida utbildningar. I varje enskilt fall går man igenom sju kvalitetsområden:

1. Behovsanalys, målsättningar inom yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser
2. Riktlinjer för utlysningen och utbildningens utformning

¹ Projektet QUINORA stöds bl a av österrikiska ams och det österrikiska näringslivsdepartementet.

3. Personalpolicy, kvalifikations- och kompetenskrav på lärare
4. Kursunderlag och utrustning
5. Allmänna kvalitetssäkringsinsatser, vilka på systemnivå inbegriper olika aktörer
6. Allmänna kvalitetssäkringsinsatser före och under utbildningen
7. Feedback och utvärdering

2. Projektresultat i nuläget

Under arbetet med den komparativa syntesrapporten (jfr www.quinora.com) identifierades existerande kvalitetsstandarder, -riktlinjer och –program inom de olika EU-länderna. Den första analysen visade (föga överraskande) att situationen för arbets sökande inom sektorn för yrkesvägledning skiljer sig väsentligt mellan de olika länderna. Vid sidan av utbildning i grupp, som framför allt förekommer i Österrike, är privat vägledning den vanligast förekommande metodologin. Båda erbjuds av såväl privata som offentliga institutioner. Därtill skiljer sig även situationen för kvalitetssäkring avsevärt mellan de olika partnerländerna. Så finns det t ex i Tyskland, Schweiz, Sverige och Storbritannien redan utarbetade kvalitetssäkrings- och standardiseringskoncept, medan de inom de andra länderna endast föreligger i rudimentär form.

Många partnerländer fordrar redan formella kvalifikationer av såväl rådgivare som lärare, och efterfrågar då även social och personlig kompetens, dvs erfarenheter som ligger bortom arbetsmarknaden i strikt mening. I många fall förfogar de länder, där man fordrar formella kvalifikationer av lärare och rådgivare, redan över mer eller mindre utvecklade kvalitetscertifieringssystem.

2. Bestående brister vid kvalitetsutvecklingen

Föreliggande kvalitetsstandarder rör sig antingen på ledningsnivå, dvs på organisationsnivå, eller beträffar personalen (de som tillhandahåller yrkesvägledningen). Endast i låg utsträckning betraktas yrkesvägledningen som en helhet som inbegriper olika aktörer, vilkas samspel och individuella erfarenheter påverkar kvaliteten på de olika utbildningsinsatserna. Snarare är det några delområden som har definierats, t ex lärarnas kompetens, avvecklandet av processerna genom de aktörer som erbjuder vidareutbildning, de detaljerade angivelserna vid utlysningen av anbud (AMS etc.). Vad som hittills endast i låg

utsträckning har beaktats, men som påverkar utbildningskvaliteten åtminstone lika starkt som lärarkompetensen, är de olika aktörernas inbördes förhållande.

Vid sidan av lärarnas motivation, kvalifikationer och kompetens, är därför de olika aktörernas samspel vid planeringen och genomförandet liksom vid utvärderingen utslagsgivande för utbildningens kvalitet.

3. Riktlinjer för kvalitetsutveckling inom yrkesväglednings- och aktiveringsutbildningar

Utifrån en analys av den nuvarande situationen har internationella riktlinjer för kvalitet inom yrkesvägledningsutbildningar tagits fram. Detta har skett vid två QUINORA-projektträffar. Dessa riktlinjer fokuserar i första hand på lednings- och systemnivån hos de arbetsmarknadspolitiska aktörerna. Som en följd därav kommer här en överblick över de väsentligaste aspekterna hos de identifierade kvalitetsområdena, vilka kommer att behandlas mer ingående i fortsättningen av QUINORA:

Kvalitetsområde 1: Behovsanalys

Behovsanalysen är att betrakta som ett underlag för förverkligandet av yrkesvägledning. Behovsanalysen baseras på en omfattande genomgång av aktuella och kontinuerliga förändringar på arbetsmarknaden. Som förändringar kan man nämna lokala, regionala och globala utvecklingstendenser och växelverknings. Man bör utgå ifrån att endast en målinriktad konfrontation med arbetsmarknaden kan resultera i kvalitativa utbildningsinsatser. Bara ifall man beaktar arbetsmarknadens aktuella situation blir det möjligt – även på ett etiskt plan – att förverkliga en yrkesvägledning som vet att inrymma deltagare från olika former av utbildningsinsatser.

Vid sidan av arbetsmarknadsbehov och arbetsmarknadens konstitution, är det viktigt att man låter deltagarnas ofta heterogena behov komma till tals vid utformningen av utbildningen. Därför bör man identifiera deltagarna med alla deras skillnader, och på samma vis bör de slutsatser man härifrån kan dra i termer av behov och intressen skrivas in i utbildningens utformning. Definitionen av innehåll, mål och målgrupp resulterar av behovsanalysen; här verkar som regel ett överordnat utbildningsmål bestämmande. I själva hjärtat på så gott som samtliga

arbetsmarknadspolitiska utbildningsinsatser återfinns en strävan att integrera deltagarna på arbetsmarknaden, samt att förse dem med ytterligare kvalifikationer. Syftet är naturligtvis att motverka en hotande (längre) arbetslöshet. För att uppnå de konkreta målsättningarna är det viktigt att låta utbildningen bestå av dels en uppsättning för *just denna* utbildning specifika inslag, och dels av vad vi kan kalla ett basinnehåll. Vägledning bör även ske vad beträffar frågor som rör livsinriktning och yrkesliv i stort.

Kvalitetsområde 2: Riktlinjer för utlysningar och utbildningens utformning

Utifrån gällande regler för utlysning offentliggör kontrakterande myndigheter detaljerade kvalitetskriterier. Riktlinjerna för utlysning skapar en struktur för insatsernas innehåll.

Utlisningsriktlinjer utgör en grund för utvärderandet av förslagen och för det slutgiltiga valet av anbud. Tydligt formulerade utlysningsriktlinjer utgör tillika grunden för utvärderingen av insatsen. I så mån kan man säga att utlysningens kriterier har en normativ funktion. Utvecklandet av kriterier och riktlinjer för planeringen, förverkligandet samt utvärderandet av olika utbildningsinsatser, utgör en kvalitetssäkringsprocess. För att utvärdera ifall kriterierna kan uppnås inom de föreliggande anbuden måste kontrakterande part försäkra sig om att det råder en gemensam förståelse kring kvalitet och målsättningar hos lärare, utbildningsansvariga och utvärderande part.

Kvalitetsområde 3: Personalpolicy, kvalitet och kvalifikationer som efterfrågas av lärare

Detta kvalitetsområde fokuserar på en av de viktigaste aspekterna inom sektorn för arbetsmarknadsinsatser. Utbildningsinsatsernas kvalitet beror till inte ringa del av lärarnas kompetens och kvalifikationer. Lärarnas kvalifikationer definieras i sin tur utifrån deras formella utbildning såväl som utifrån informellt förvärvade färdigheter. Det kommer an på utbildningsinstitutionerna att på ett systematiskt sätt definiera och kontinuerligt utveckla personalrelaterade kvalitetsstandarder och kriterier. Det rör sig om en komplicerad uppgift: t ex finns det inga definitiva standarder för lärare inom sektorn för yrkesvägledning och aktivering. Lärarna kommer från olika former av formella utbildningar, anställs som regel på deltidsbasis, har olika anställningskontrakt och arbetar dessutom vanligtvis för fler än en

utbildningsinstitution. Anställningarna är av oregelbunden karaktär, lönen låg i förhållande till arbetet, och en stor del av arbetet – förberedelse och kontinuerlig utvärdering – är så gott som alltid obetald. Kontinuerlig utbildning och vidareutbildning erbjuds inte på institutionell väg. En identifiering med utbildningsinstitutionernas mål och förväntningar är svår att etablera. I personalpolicyn måste utbildningsinstitutionerna även svara för administrativ och utbildande personal. Administrativa och organisatoriska frågor kan omöjligen ligga på lärarnas ansvar. Redan vid planeringsfasen måste utbildningsinstitutionerna tillhandahålla ett sammanfattande personalkoncept. Det är därför utbildningsinstitutionernas ansvar att se till att personalsituationen svarar mot projektbeskrivningen, samt, om nödvändigt, i god tid formulera tydliga krav vad gäller kvalifikationer och kompetens.

Kvalitetsområde 4: Kursunderlag och utrustning

Kursmaterialet måste matchas med kursmål och målgrupp. En självklarhet kan det tyckas, men som likväl ställer oss inför stora svårigheter: utbildningsdeltagarna skiljer sig ofta avsevärt sinsemellan vad gäller utbildnings- och yrkesmässig bakgrund. Vid insamlandet av kursunderlaget måste all nödvändig information beträffande utbildningens mål och målgrupp komma till kännedom. Av yttersta vikt är kunskapen om deltagarnas språkliga färdigheter (ordförråd, läsförmåga etc.) när det gäller att ta fram olika texter. Språket ska vara tydligt och fritt från expertjargong, främmande terminologi och stereotypa uttryck.

Inom vuxenutbildningen beslutar sig deltagarna ofta för en viss institution utifrån den tillgängliga utrustningen. Deltagare i arbetsmarknadsrelaterade kurser besitter vanligtvis inte dylik information: deltagande är mer eller mindre obligatoriskt och sammankopplat till bidragstagande. I detta sammanhang gäller det framför allt att vara medveten om den effekt utrustningen kan ha på deltagarnas motivation och inlärning.

I vilket fall måste utbildningsinstitutionen kunna tillhandahålla utrustning i enlighet med rådande hälso- och säkerhetsstandarder. Vad gäller teknisk utrustning (t ex ICT) måste det kunna garanteras att den lever upp till rådande standarder och krav. Man måste även kunna garantera att lärarna håller sig a jour med utvecklingen inom området. Vidare krävs det att man försäkras om att deltagarna är förberedda för att integreras på arbetsmarknaden genom att förse dem med alla nödvändiga (nyaste) lärandesituationer.

Kvalitetsområde 5: Kvalitetssäkring på systemnivå.

Kvalitetssäkring är en utmaning som berör hela institutionen och som återspeglas i varje del av dess organism. På systemnivå har utbildningsinstitutioner (eller bör åtminstone ha) system för kvalitetsutveckling (QM) och kvalitetssäkring (QA). Vanligtvis är dessa certifierade genom ISO, EQFM, TQM eller kvalitetsmodeller som är speciellt utvecklade för vidareutbildning, såsom CERTQUA, LQW, eduQua m fl. Blotta förekomsten av den här sortens system är ingalunda en garant för insatsernas kvalitet. QM-system genomförs ofta till höga kostnader och ansträngningar, men skapar inte i sig själva en för all personal gällande kvalitetsförståelse. Inte heller åstadkommer de per definition en kvalitetsförbättring. Institutioner förfogar ofta över dokumentation av QM-processer, men i många fall får inte dessa dokument (tillräcklig) uppmärksamhet och inlemmas inte heller i det vardagliga arbetet. Genomförda QM-system måste kunna kommunicera en för institutionen gemensam kvalitetsförståelse. För alla inblandade bör det stå klart vilken kvalitet institutionen står för, vilka kvalitetskriterier som är gällande, med hjälp av vilka processer man ämnar uppnå dessa kriterier och på vilka sätt man kontinuerligt ämnar vidareutveckla denna kvalitetsförståelse.

QM- och QA-system implicerar två aspekter: å ena sidan handlar det om att kontrollera institutionernas kvalitet, och å den andra om att ytterligare utveckla denna kvalitet. QM- och QA-systemen måste utgöra en integrerad del av institutionens strategi och genomsyra alla organisationens nivåer. En gemensam kvalitetsförståelse bland alla deltagande parter måste råda under processen i dess helhet.

Kvalitetsområde 6: Kvalitetssäkring under kursen

För att summera: kvaliteten på en insats definieras utifrån huruvida det är rätt insats för rätt målgrupp, utifrån att rätt utrustning tillhandahålls och att den adekvata kunskapen förmedlas genom en kompetent och kvalificerad personal. För detta ansvarar både kontrakterande och för insatsen ansvarig part. Dessa två parter är i lika hög grad ansvariga för att kvaliteten uppnås och förverkligas. T ex måste utbildningsinstitutionen förfoga över relevant information om insatsen, för att på så vis kunna förbereda de framtida deltagarna. Kontrakterande part måste å sin sida kunna förse lärarna med relevant (bakgrunds)information så att de kan ställa eventuella frågor.

Kvalitetsområde 7: Feedback och utvärdering

Kriterier för utvärdering och feedback är mer eller mindre fastställda i och med kvalitetscykeln (planering – genomförande – reflexion och analys av insatsen). Det kommer an på utbildningsinstitutionen att förse lärare och deltagare med ett tydligt feedbacksystem. Feedback måste säkerställas på institutionell nivå.

Vidare gör varje utbildningsinstitution gott i att på kontinuerlig basis utvärdera sina tjänster såväl externt som internt. Intern utvärdering syftar till att i form av en rapport göra redo för insatsens styrkor och svagheter; denna rapport kan sedan användas som en grund för den externa utvärderingen. Denna utförs i sin tur av extern expertis. Målet med en extern utvärdering är att med experters hjälp identifiera strategier för kvalitetsförbättring. Som regel ser den externa utvärderingen till att förbättringsförslagen och den allmänna feedbacken får ett genomslag i projektet. De externa experterna måste få *carte blanche* att agera och bedöma efter eget huvud. Det är därför viktigt att man hyser ett grundläggande förtroende för deras omdömen. Experterna bör besitta olika sorters kompetens (t ex forskning, kunskap om utvärderingsprocesser, arbetsmarknadsrelaterad know-how och lärarkompetens). Utifrån deras expertis ges sedan rekommendationer, varpå beslut kan fattas.

4. Ytterligare steg inom projektet

Utifrån ovanstående kvalitetsdomäner kommer ett e-learningverktyg att utvecklas till och med slutet av 2006. Verktöget kommer att hjälpa organisationer att stegvis genomföra kvalitetsstandarderna. Det består av en teoretisk del vars huvudsakliga innehåll är goda exempel som kommer att ge insikter i den praktiska kvalitetsutvecklingen inom de deltagande länderna. Ett e-bibliotek kommer att tillhandahålla ytterligare information om kvalitet inom sektorn för yrkesvägledning. Det första testet av dessa verktyg kommer att utföras i form av en serie workshops för arbetsmarknadsaktörer, gruppleddare eller utbildningsansvariga från de berörda utbildningsinstitutionerna. Dessa workshops påbörjas under vintern 2006/2007 och kommer givetvis även de att utvärderas. Det rör sig om fyra workshops, och de kommer att tjäna som forum för erfarenhetsutbyte och diskussion. Ett annat mål är att utveckla en gemensam produkt (t ex en sammanfattning av diskussionerna och vad de resulterat i, grundläggande möjligheter för att åstadkomma en förändring av systemet och/eller organisationen i fråga) som även kommer att spridas offentligt.

