

**Syntesrapport om kvalitetsstandarder inom
yrkesvägledning – kort version**
Versionen i dess helhet (inklusive referenser och
appendix) finns på www.quinora.com.

Projektledare: Karin Steiner

Redaktör: Mark Bayley, City College
Norwich Storbritannien.

Mai 2006

Content

1	Sammanfattning	2
2	Erbjudande inom ramen för yrkesvägledning	3
3	Ansvariga för yrkesvägledning och aktiveringsinsatser	6
4	Organisationer som genomför utbildningsinsatsen	9
5	Sätt på vilka yrkesvägledning och aktiveringsinsatser utförs (personlig rådgivning, i grupp etc.)	12
6	Krav som ställs på lärarnas initiala utbildning och vidareutbildning	14
7	Kvalitetscertifikat som efterfrågas av utbildningsinstitutionen	17
8	Kvalitetsprogram i kontinuerlig utbildning och vidareutbildning i grupp	18
9	Kvaliteten inom yrkesvägledning och aktiveringsinsatser	19
10	Problem på system- och metanivå	21
11	Expertförslag för att förbättra situationen eller lösa problemen	24
12	Existerande kvalitetsstandarder inom yrkesvägledning och aktiveringsinsatser	27
13	Kvalitetscertifikat	29
14	Beskriv specifika kvalitetsinsatser som genomförts för att förbättra problem inom yrkesvägledning och aktiveringsinsatser	30

1 Sammanfattning

Syftet med syntesrapporten är att samla ihop nyckelteman, redan existerande kvalitetsstandarder och goda exempel inom yrkesvägledning. Därigenom kan vi komma på förslag hur dessa kan förbättras och utvecklas med hjälp av en ny gemensam uppsättning kvalitetsstandarder.

De länder som deltar i projektet är Österrike, Bulgarien, England, Tyskland, Italien, Rumänien, Spanien, Sverige och Schweiz. Det rör sig med andra ord om länder som skiljer sig åt sinsemellan vad beträffar geografi, politiskt klimat, socioekonomisk struktur och kulturhistoria. En första tanke skulle därför kunna lyda: Hur ska man kunna utveckla gemensamma kvalitetsstandarder när det råder så pass stora skillnader? Emellertid finns det en sak som länderna har gemensamt, och vars väsentlighet alla länder (i högre eller lägre utsträckning) erkänner: nämligen att unga människor (och i all synnerhet de som är arbetslösa) behöver stöd och hjälp med att fatta beslut ifall de ska få tillfredställande och framgångsrika yrkesliv. Uppfattningarna om hur ett sådant stöd ska se ut och komma till stånd varierar allt efter de olika länderna, och beror av social lagstiftning, ekonomi, infrastruktur och utbildningspolitik.

Sammanhanget för – och de metoder som används vid – tillhandahållandet av rådgivningen definieras allmänt sett av den ansvariga organisationen. Stödet kan ske antingen som personlig rådgivning eller i grupper, och tillhandahållas av såväl privata som offentliga institutioner.

I större delen av partnerländerna måste lärarna ha formella kvalifikationer i yrkesvägledning. Det finns emellertid även dem som menar att lärarna – eller de personer som arbetar inom sektorn – bör ha en lämplig nivå av "arbetslivserfarenhet" såväl som akademiska kvalifikationer. De bör därtill besitta nyckelkompetens vad gäller frågor som relaterar till social kompetens och personligt bemötande.

Av detta följer att de länder som kräver att lärare besitter formella kvalifikationer som regel även har ett certifikationssystem. Här sker dessutom en ytterligare indelning i allmänna kvalitetsutvecklingssystem (t.ex. ISO) och specifika insatser (t.ex. The Matrix Standards i Storbritannien).

Problemen med att kunna tillhandahålla effektiv vägledning är bl.a:

- Ekonomisk press
- Kommunikation och olika förväntningar
- Brist på tydliga standarder
- Byråkrati
- Lågt deltagande
- Klyfta mellan teori och genomförande
- Bristande band till arbetsmarknaden
- Dåligt med lokaler och tillgång till Internet

Lagstiftning i form av socialpolitik visar sig som regel inte vara tillräckligt grundlig och effektiv. För att förändringar ska kunna genomföras krävs handlande på en sektoriell och lokal nivå. Ett vanligt tema är att "inställningen" måste förändras så att råd- och vägledning erkänns som en väsentlig del av människans personliga utveckling, samt att lärarna måste vara tillräckligt utbildade – såväl yrkesmässigt som akademiskt. Lika viktigt är att lärarna får betalt efter sin yrkesmässiga kompetens och har tillgång till den utrustning som krävs för att utföra sina tjänster.

Redan existerande kvalitetsstandarder tenderar att fokusera på antingen utförandet av tjänsten eller dess organisatoriska nivå. Av brist på tydliga direktiv har många organisationer och institutioner sökt alternativa tillvägagångssätt till frågan om kvalitet. Å ena sidan har man adopterat procedurer och tillvägagångssätt från andra länder, å den andra har man sökt utveckla egna system. Av avgörande betydelse är att lärarna själva har insikt och förståelse för de enskilda personernas behov och föresatser. Frågan är bara hur dessa kan mötas på ett genomtänkt och effektivt sätt i trots mot politiska, sociala och ekonomiska begränsningar.

Utvecklandet av QUINORA-standarder erbjuder en möjlighet att adressera dessa frågor samt att ta fram ett verktyg som kan användas på sektoriell och lokal nivå. Med hjälp av detta verktyg kan man försäkra att alla yrkesvägledare har möjlighet att genomföra standarderna på ett konsekvent och progressivt sätt.

2 Erbjudande inom ramen för yrkesvägledning

ÖSTERRIKE

I Österrike erbjuds vuxenutbildning från ett antal olika institutioner, inklusive: utbildningsorganisationerna inom handelskammaren (WIFI), "arbetskammaren" och fackföreningarna (BFI); organisationer som representerar särskilda grupper, t.ex. invandrare och zigenare; kommuner som erbjuder yrkesvägledning inom ramen för grupputbildning och personlig vägledning. Den aktör som i huvudsak finansierar dessa insatser är arbetsförmedlingen.

Regionala yrkesvägledningscenter (BIZ) i arbetsförmedlingens regi tillhandahåller opartisk information och rådgivning på regional basis.

BULGARIEN

Systemet för yrkesvägledning och aktiveringsinsatser i Bulgarien befinner sig i en period av förändringar. Nya vägar och metoder eftersträvas på det att man ska kunna uppnå effektivare resultat.

Bulgarien har en stark tradition av att samla in information om yrken, ge beskrivningar av yrkesprofiler, analyser av – och information om – utvecklingen av arbetsplatsspecifikationer och kompetenskrav etc. På senare tid har den höga arbetslösheten och kraven på "omskolning" av ett stort antal människor, vars yrkeskompetens inte längre svarar mot den faktiska jobbsituationen, inneburit att den bulgariska yrkesvägledningssektorn står inför behovet av en rejäl ansiktslyftning.

Det lagstaddade ramverket definierar vilka tjänster och insatser som bör tillhandahållas av de olika agenturerna.

Arbetsmarknadsdepartementet har i första hand tillförtrott arbetsförmedlingen med genomförandet av socialpolitiken vad gäller nya anställningar, arbetsmarknadsskydd, yrkesrelaterad information och rådgivning, motivations- och yrkesutbildning av anställda och arbetslösa, såväl som för genomförandet av medierande yrkesverksamhet.

Grupputbildning definieras bäst som "motivationsutbildning" – det kommer an på att stimulera enskilda personer till att förvärva de kvalifikationer och färdigheter som krävs för att ta sig fram på arbetsmarknaden.

ENGLAND & WALES

Yrkesvägledning – eller "Information, Advice and Guidance" (IAG) som det vanligtvis kallas – är i England och Wales en högt utvecklad och reglerad sektor. Det finns tillgängligt inom ett antal olika utbildnings- och arbetsmarknadsområden, såväl som i övriga samhället. Yrkesvägledningen (IAG) riktas även ofta mot särskilda grupper utifrån t.ex. ålder, livssituation eller personliga målsättningar. OECD har identifierat vidden av och kvaliteten på det institutionella stödet som huvudmarkörer för det integrerade förhållningssättet till yrkesvägledning i England och Wales.

IAG har även varit föremål för en betydande granskning under regeringens *National Skills Strategy*, först 2003 och sedan 2005. Genom dessa initiativ har man bland annat sökt sammanföra de olika metoder som används inom yrkesvägledningssektorn i Storbritannien, samt försäkra att enhetliga och obligatoriska kvalitetsstandarder följs av såväl enskilda personer som intressenter.

Denna granskning av yrkeslivsinriktad vägledning och kvalitetssäkrande standarder i England och Wales, fokuserar på tjänster för vuxna (20+) eller personer som inte är kvalificerade till vägledning under strategin "Connexions" (vilken i första hand riktar sig till 13-19-åringar).

TYSKLAND

I Tyskland är livslångt lärande (och i synnerhet yrkesvägledning) uppdelat på ett antal ansvariga parter och utförs av ett antal olika institutioner. Initial utbildning och vidareutbildning genomförs inte bara inom den offentliga sektorn, utan även av privata företag (institut, privatskolor etc.). Sektorn är därmed öppen för alla, förutsatt att man kan svara för egen finansiering.

Vid sidan av skolor har AMS ("BA"), i egenskap av den största inblandade myndigheten, tagit på sig det största ansvaret för initial utbildning och vidareutbildning tillsammans med kommunala institutioner.

Utbildningsinsatser som erbjuds av AMS är gratis för deltagare som svarar mot de statligt fastställda kraven. Utbildningarna erbjuds över hela Tyskland av 181 av AMS' arbetsförmedlingar.

Därtill har ett stort antal regionala yrkesvägledningscenter (BIZ) etablerats under AMS. På så vis tillhandahålls även information om yrkeslivet på regional basis.

ITALIEN

Yrkesutbildning erbjuds i Italien på flera olika nivåer:

- Till personer som just slutat grundskolan och aldrig har arbetat
- Till personer som slutat gymnasiet och är i behov av specifik kompetens
- Till personer som arbetar för närvarande men är i behov av nya kvalifikationer eftersom arbetsmarknaden kräver att de byter verksamhet eller anställning
- Till personer som behöver ytterligare kvalifikationer
- Till personer som har blivit sjukskrivna och som nu behöver nya kvalifikationer för att åter kunna ta sig in på arbetsmarknaden

Å andra sidan erbjuds yrkesvägledning av såväl privata som offentliga agenturer, vilka har den huvudsakliga uppgiften att hjälpa och bistå vuxna med att hitta information, att finna nya lösningar och att erhålla personlig rådgivning för att så (åter) kunna komma in på arbetsmarknaden.

SPANIEN

Det finns i Spanien ett starkt behov av att förbättra deltagandet i vuxenutbildning. Hög arbetslöshet och, i synnerhet för kvinnor och ungdomar, en mycket hög nivå av temporär arbetslöshet, en sen övergång från skola till yrkesliv, en åldrande befolkning samt kompetensbrist – allt sammantaget innebär att det krävs handlande för att försäkra den framtida ekonomiska utvecklingen.

Unga människor är i betydligt högre grad än vuxna involverade i inlärningsprocesser. De vuxna "eleverna" är som regel personer som nu genomgår en andra eller tredje utbildning, snarare än personer som saknar eller endast har en utbildning.

Invandrare, industriarbetare eller egenföretagare har lägre chanser att få delta i vuxenutbildning.

Genom särskilda program har vuxna även möjlighet att få studera vid universitet, även vid ett så kallat långdistansuniversitet (UNED).

SVERIGE

I Sverige är AMS det främsta statliga organet, och arbetsförmedlingarna arbetar med yrkesvägledning och aktiveringsinsatser på regional nivå. Vägledningen sker på flera olika sätt, och utförs av arbetsförmedlingarnas egen personal.

SCHWEIZ

Målet med vägledning är att hjälpa ungdomar och vuxna att välja ett yrke eller en viss studieinriktning, såväl som att ta fram en viss karriärsplan.

3 Ansvariga för yrkesvägledning och aktiveringsinsatser

ÖSTERRIKE

Det finns olika organisationer som svarar för yrkesvägledning, men den mest betydande är arbetsförmedlingen.

Österrikes arbetsförmedling (AMS) erbjuder sina tjänster via ca 110 lokala förmedlingar. Det erbjuder tjänster på tre olika nivåer: självservice, service (personalvägledning) och rådgivning (intensiv vägledning och råd). Man har tillgång till dessa tjänster beroende av ens behov och personliga omständigheter.

Dessa tjänster tillhandahålls av all AMS-personal som har genomgått samma sex månader långa heltidskurs. Denna grundutbildning åtföljs sedan av en en och en halv vecka lång kurs en gång per år.

Ca 90 % av AMS' klienter är arbetssökande på socialbidrag. De resterande 10 procenten består av t.ex. skolavhoppare och kvinnor som åter ämnar börja arbeta. AMS kontrakterar ett stort antal olika ideella och icke-ideella organisationer, vilka, i sin tur, kan kontraktera privata rådgivare. Mycket av arbetet sker i form av sex veckor långa "orienteringskurser" för grupper om 14-20 personer. Här behandlas t.ex. frågor om tekniker för att finna arbete och karriärsplanering, men även personliga färdigheter och social kompetens.

Ytterligare en institution som erbjuder vägledningstjänster är utbildningsdepartementet, som erbjuder informationsdagar och yrkeslivsmässor.

Även Handelskammaren erbjuder yrkeslivsinriktad information och vägledningstjänster, framförallt för ungdomar (15-18 år).

Organisationer för vuxenutbildning – t.ex. Wirtschaftsförderungsinstitut, Berufsförderungsinstitut, folkhögskolor, kyrkliga institutioner för vuxenutbildning och Ländliches Fortbildungsinstitut – tillhandahåller ofta sina egna vägledningstjänster, av vilka de flesta är finansierade av arbetsförmedlingen.

BULGARIEN

Arbetsförmedlingen är den aktör som i första hand svarar för yrkesvägledning och aktiveringsinsatser i Bulgarien. Dessa insatser ses som en del av de s.k. "förmedlingstjänsterna", vilka inbegriper att ge information och rådgivning åt arbetssökande, psykologiskt stöd, samt att hjälpa dem att finna yrkesmässig utbildning och/eller motivationsutbildning.

Omständigheterna kring att organisera yrkeslivsorienterad information och vägledning bestäms av regelverket för genomförande av den så kallade Lagen för Uppmuntrande av Arbete.

Arbetsförmedlingens direktorat organiserar och finansierar motivationsutbildning för arbetslösa och beslutar om vilka utbildningsorganisationer som ska tillhandahålla utbildningen.

Motivationsutbildning innefattar arbetssökande och arbete med att få lära sig skriva ansökningar och klara av intervjuer. Beroende av kursens karaktär kan utbildningen vara allt från 30 timmar, när den erbjuds i form av en modul inom en yrkesutbildningskurs, till upp emot 120 timmar, när den erbjuds som en separat utbildning.

ENGLAND & WALES

The Department for Education and Skills (DfES) arbetar nära tillsammans med *The Learning and Skills Council (LSC)* och *University for Industry (Ufi)/Learndirect* för att tillhandahålla yrkesvägledning till vuxna i England och Wales. Partnerskapet har definierat omfattningen och kvaliteten på yrkesvägledningen, så att klienterna vet vad de har rätt att förvänta sig. Regeringens *National Policy Framework and Action Plan: Information, Advice and Guidance for Adults* slår fast att LSC är nationellt ansvariga för att säkra yrkesvägledningstjänster, i samarbete med *Learndirects* nationella rådgivningscenter och lokala yrkesvägledningspartnerskap.

TYSKLAND

Nu för tiden kan man inte utgå från att arbetare kommer att ha möjlighet att stanna inom det yrke som de ursprungligen utbildade sig till. Tvärtom förväntas det snarast att man byter yrke, gärna mer än en gång. Därför är det desto viktigare att man är inställd och beredd på att hela tiden vidareutbilda sig.

Den omfattande finansieringen av yrkesutbildning visar hur pass högt prioriterad vidareutbildning är.

Stöd finns hela tiden tillgängligt genom att center för yrkeslivsinformation (BIZ) erbjuder utbildningsinitiativ under olika program, tillsammans med information om grundläggande utbildning och vidareutbildning. På arbetsförmedlingen har man även tillgång till personlig rådgivning. Där finns dels tjänster som anpassats till specifika målgrupper, men även tjänster där man delat upp arbetsförmedlingens klientel i olika grupper.

ITALIEN

Nationell lagstiftning definierar ramverket för – och innehållet i – alla utbildningsprogram inom Italien. Men utbildningen måste emellertid skötas på regional nivå och struktureras och kontrolleras regionalt. Utbildningen måste tillhandahållas av både offentliga och privata institutioner, och måste godkännas på regional nivå.

Yrkesvägledning erbjuds av offentliga och privata förmedlingar, vars huvudsakliga uppgift består i att hjälpa vuxna att hitta information och erbjuda dem rådgivning så att de (åter) kan ta sig in på arbetsmarknaden. Vägledning erbjuds såväl på individuell nivå (personlig rådgivning) som på gruppnivå (vägledning och utbildning i grupp) och utförs av för ändamålet utbildad personal. Varje förmedling måste ansöka om "accreditamento" (ackreditering). Detta ger institutionen rätt att verka offentligt och på samma villkor som de organisationer som står direkt under regional regi.

SPANIEN

På både nationell och regional nivå organiseras enkla vuxenutbildningstjänster av utbildningsmyndigheterna, t.ex. rättstavningskurser, utbildningsprogram motsvarande gymnasiekompetens och spanska för invandrare. Även andra yrkeslivsinriktade tjänster tillhandahålls genom ett nätverk av vuxenutbildningscenter som sträcker sig över hela landet. Denna vuxenutbildning innebär en andra chans för människor som inte gick klart skolan eller inte har de kvalifikationer som är nödvändiga för att få en anställning.

Arbetsdepartementet har beslutat att befrämja utbildning för att på sätt sänka arbetslösheten. Det finns kurser inom ett stort antal områden, från 200 till över 600 kurser per år.

Utbildningsmöjligheter för arbetande människor (formación continua) är en annan beståndsdel av arbetsmarknadspolitiken. Deltagandet i denna typ av verksamhet förefaller vara högt, år 2000 fler än 1,5 miljoner. Tydligt är emellertid att det rör sig om fler män än kvinnor, och att den största gruppen är personer från 24-45 år. Därtill kommer att högtbildade personer har högst deltagande. Större delen av utbildningen fokuserar på ICT-användning, språk samt affärs- och serviceyrken.

SVERIGE

I Sverige är AMS det främsta statliga organet, och arbetsförmedlingarna arbetar med yrkesvägledning och aktiveringsinsatser på regional nivå. Vägledningen sker på flera olika sätt, och utförs av arbetsförmedlingarnas egen personal.

Av stor vikt är även kommunerna, vilkas arbetsmarknadsavdelningar, utbildningsavdelningar samt socialtjänst genomför yrkesvägledning.

Därtill kommer oberoende aktörer såsom utbildningsorganisationer, fackföreningar, olika branschorganisationer och företag. Dessa aktörer kan både kontrakteras och själva ta initiativ till att genomföra yrkesvägledning och aktiveringsinsatser. AMS ger uppdrag åt arbetsförmedlingarna som i sin tur utlyser anbud. Ett annat alternativ är att kommunen kontrakterar en oberoende aktör.

SCHWEIZ

Målet med yrkes- och utbildningsvägledning är att hjälpa ungdomar och vuxna att välja ett yrke eller en studieinriktning.

Information: Centren för yrkeslivsinformation erbjuder ett stort utbud av information om olika yrken och kurser.

Rådgivning: Personlig rådgivning hjälper till att ta fram och tydliggöra en persons färdigheter, något som tillåter honom att fatta genomtänkta beslut utifrån intresse och förmåga.

Andra erbjudanden: Ett stort antal ytterligare tjänster erbjuds i samarbete med andra partners som t.ex. skola eller arbetsförmedling.

4 Organisationer som genomför utbildningsinsatsen

ÖSTERRIKE

Utbildningsinsatserna utförs inte av arbetsförmedlingen själv, utan delegeras till arbetsmarknadens parter utbildningsinstitutioner (Wifi, BFI, BBRZ etc.) eller privata utbildningsorganisationer (Venetia, Mentor, ABZ Wien) som är inbjudna att ge anbud. Alla organisationer som hör till arbetsmarknadens parter, såväl arbetsgivare som anställda, förestår institutioner för karriärsinformation och rådgivning. Handelskammaren (Wirtschaftskammern) lägger vikt på kommersiell och yrkeslivsinriktad utbildning, men även på arbetsrelaterad vidareutbildning i samarbete med institutet för ekonomisk utveckling.

Arbetskammaren är den lagliga representanten för anställda i Österrike.

Den arbetar i nära samarbete med fackföreningarna och representerar de anställdas sociala, yrkesmässiga, ekonomiska och kulturella intressen.

Arbetskammaren erbjuder även bl.a. fri karriärs vägledning och rådgivning.

BULGARIEN

Yrkesväglednings- och aktiveringsinsatserna utförs av ett antal olika typer av institutioner:

Utbildningsinstitutioner som tillhandahåller utbildning för vuxna, vilka lämnar in anbud till arbetsförmedlingarnas utlysning av motivationsutbildning. De flesta av dessa är "Center för yrkesutbildning" – dvs. privata företag eller ideella organisationer, auktoriserade av Förmedlingen för Yrkesutbildning.

Förutom kurserna som anordnas av arbetsförmedlingarna finns det yrkeslivsinriktade insatser och aktiveringsinsatser som utförs av privata institutioner för rekrytering av personal. Dessa agerar som förmedlare mellan arbetssökande och arbetsgivare.

ENGLAND & WALES

I England och Wales riktar sig yrkesutbildnings- och aktiveringsansatser till ett flertal olika grupper. T.ex. söker man nå ungdomar (13-19) genom "Connexions"-tjänsterna och skolbaserade program. Å andra sidan finns det, å de vuxnas vägnar, lagstadgade initiativ som Job Centre Plus, de olika yrkesvägledningpartnerskapen samt den "call-centre"-baserade vägledningstjänsten "Learndirect". OECDs *Review of Career Guidance Policies*, som ofta fungerar som en del av vägledningpartnerskap, identifierar ett antal viktiga aktörer som tillhandahåller yrkesvägledning i England och Wales: fängelser, hälsocenter, socialtjänsten, lokala myndigheter samt den privata sektorn.

TYSKLAND

Utbildningsinsatser får såväl ungdomar som vuxna utförs inte bara av arbetsförmedlingen, utan även av privata, ideella eller av regeringen styrda organisationer (utanför AMS).

Dessa innefattar:

- privata institutioner
- ideella organisationer
- välgörenhetsinstitutioner eller kyrkobaserade d: o
- handelskammaren
- hantverkskammaren

Beslutet om vilken organisation som ska genomföra en viss insats är statligt fastställt.

ITALIEN

I Italien finns det varje år ca 2000 organisationer som tillhandahåller utbildningstjänster finansierade av offentliga institutioner. Vanligtvis håller organisationer som arbetar med yrkesutbildning denna verksamhet för den mest väsentliga.

SPANIEN

Utbildningsförvaltningen (*“Educational administrations”*) inrymmer grundläggande vuxenutbildning; ansvaret delas upp mellan stat, självstyrande regioner, den lokala administrationen och utbildningsinstitut.

Arbetsförmedlingen (Instituto Nacional de Empleo, INEM) är självstyrd och organiserar yrkeslivsriktad utbildning för arbetslösa, även om dessa verksamheter har överförts till regioner med självstyre för att man på så sätt ska kunna hantera aktiv arbetspolitik i samarbete med arbetsförmedlingen. Det finns 28 arbetsförmedlingar i Spanien, och det finns ett stort antal center som har rättighet att tillhandahålla den typen av utbildning: auktoriserade privata center (centros colaboradores), sociala partnerorganisationer och offentliga eller privata utbildningsagenturer.

Bland målgrupperna för yrkeslivsriktad utbildning finns t.ex. arbetslösa ungdomar som saknar kvalifikationer för att kunna få en anställning.

Arbetsutbildning: I detta uttaxeringsschema som etablerades 1993 ger arbetsgivare 0.7% av lönen till en utbildningsfond som administreras av en Trepartsstiftelse för arbetsutbildning. Stora företag med över 100 anställda kan lämna in sina personliga planer medan små och medelstora företag måste göra gemensam sak och lämna in sektoriella eller områdesbaserade grupplaner.

Andra offentliga institutioner, t.ex. folkhögskolor eller kommunala medborgarcenter, erbjuder även grundläggande vuxenutbildning. Det finns även ett stort utbud av privata och ideella organisationer som tillhandahåller olika typer av inlärningsmöjligheter, t.ex. språkkurser och kurser i informationsteknologi.

SVERIGE

Inom det reguljära skolsystemet är både studie- och yrkesvägledning obligatoriskt. Vägledningen (i synnerhet studievägledningen) börjar i nionde klass för att sedan, på gymnasiet och vid universitet, åtföljas av yrkesvägledning.

Andra organisationer är de lokala arbetsförmedlingarna och olika oberoende aktörer.

Samverkan är även vanligt förekommande, dvs. projekt där ett antal organisationer arbetar tillsammans för att genomföra yrkesvägledning och aktiveringsinsatser. Man kan ta som exempel en utbildningsorganisation som samarbetar med en lokal arbetsförmedling och en fackförening.

SCHWEIZ

Kantonerna ansvarar för vägledningstjänster som är tillgängliga för alla och svarar mot allmänhetens behov. Detta sker i enlighet med lagstiftningen kring yrkesutbildning.

Swiss Conference of vocational, academic and career counseling directors (KBSB/CDOPU) är, i egenskap av offentligt organ inom *Swiss Conference of cantonal Ministers of Education EDK/CDIP*, ansvarig för de yrkesmässiga och organisatoriska aspekterna, såväl som för frågor som knyter an till utbildningspolitik. KBSB/CDOPU utför denna uppgift i samarbete med olika partners.

Den nationella paraplyorganisationen för yrkesutbildning, *The Swiss Federation for Adult Education (SFAE)*, rymmer ca 175 institutioner och 250 enskilda personer som tillhandahåller vuxenutbildning. Denna förening ("*Federation*") är en ideell organisation som till 50 % finansieras statligt, medan resten tjänas ihop genom publikationer, handledarutbildning, konferenser och andra projekt. SFAE har sekretariat i Zürich och Lausanne (för den franskspråkiga minoriteten).

Schweizisk vuxenutbildning karakteriseras av ett överflöd och en osystematisk blandning av ideella och statliga organisationer, där den första gruppen utgör en majoritet.

5 Sätt på vilka yrkesvägledning och aktiveringsinsatser utförs (personlig rådgivning, i grupp etc.)

ÖSTERRIKE

Arbetsförmedlingen slår fast antalet deltagare i en utbildning. Den har även möjlighet att höja antalet deltagare. AF bestämmer därtill antalet grupper som är aktuella för kursen och hur många deltagare som bör finnas inom varje grupp.

Yrkesvägledning och aktiveringsinsatser genomförs i grupper om ca 10-15 personer. Utbildningen kan delas in i olika grupper, och det är upp till arbetsförmedlingen att bestämma hur många. I enlighet med arbetsförmedlingens förordningar består utbildningen av både gruppsessioner – dvs. att läraren arbetar med gruppen i sin helhet – och personlig rådgivning, där läraren arbetar med en deltagare i taget. Detta är sant även för ovannämnda utlysningar av anbud: den andra delen kombinerar aktivering och ansökan för yrkesutbildningar med personlig rådgivning och information. Dessa verksamheter kan ta plats på en och samma gång.

BULGARIEN

Vanligtvis utförs yrkesvägledning och aktiveringsinsatser i den kontrakterade institutions lokaler, utan att det för den skull finns särskilda resurser i form av lämpliga rum eller utrustning.

På arbetsförmedlingarna finns det som regel separata rum för konsultation och intervjuer. De arbetsförmedlingarna som har "Jobbcenter" har ofta även ett bibliotek med informationsmaterial och video/DVD-spelare.

Det finns inga standarder för var motivationsutbildning ska ta plats. Det enda kravet som fastställs vid utlysningarna är att "arbetsutrymmet måste kunna möjliggöra att utbildningsmålen uppnås".

ENGLAND & WALES

Det brittiska *Institute of Career Guidance* (ICG) har definierat yrkesvägledning som "... verksamheter som tar plats på individuell eller gruppmässig basis, ansikte mot ansikte eller per distans. Aktörerna inom yrkesvägledning tillhandahåller information om yrkeslivet (tryckt material, ICT-baserat och i andra former), verktyg för bedömning och självbedömning, vägledningsintervjuer, yrkeslivsprogram (för att hjälpa till att utveckla deltagarnas självförståelse, deras insikter i de möjligheter som finns och deras förmåga att besluta om sin egen karriär), "provprogram" (att få en försmak av olika alternativ innan man väljer dem), arbetssökarprogram samt övergångstjänster."

I Storbritannien tillhandahålls yrkesvägledning traditionellt sett i form av 30-min intervjuer. Klienter ombeds anmäla sig för ett möte och besöka ett speciellt yrkesvägledningscenter. Personliga intervjuer har förblivit den vanligaste metoden, men om sistone har ett flertal innovativa förhållningssätt utvecklats som ett svar på t.ex. heltidsarbetsares, ensamstående föräldrars och funktionshindrade personers behov. Det tillvägagångssätt som Learndirect står för är t.ex. ett tydligt exempel på flexibel yrkesvägledning.

TYSKLAND

Arbetsförmedlingens lokala kontor beslutar om målgruppens behov och ger yrkesutbildningar allt efter sin budget.

Utbildningarna sker i form av grupper i olika storlekar.

Ju mer praktiskt orienterade utbildningarna är – med andra ord, ifall de utförs i en workshop – desto mindre är grupperna.

För i synnerhet arbetslösa vuxna erbjuds mer allmänt hållna supplementära utbildningar vid sidan av fullskalig vidareutbildning.

Unga personer får hjälp med initial yrkesutbildning och *pre-training*.

Ett exempel är *pre-trainingsinsatser* inom läroplanen, vilka tillämpas och ska genomföras i Tyskland.

ITALIEN

Centri di Formazione Professionale (CFP) erbjuder under hela året standard- och fortsättningskurser för unga människor. Det främsta målet med dessa center är att förbereda eller ytterligare utrusta vuxna människor för att kunna återinträda på arbetsmarknaden med de nödvändiga kvalifikationerna.

Yrkesvägledning erbjuds av både offentliga och privata förmedlingar på individuell (personlig rådgivning) och gruppnivå (vägledning i grupp). Den sköts av för ändamålet utbildad personal.

SPANIEN

Det finns två olika modeller för vuxenutbildning: en extensiv modell, som tillhandahåller förhållandevis få utbildningar till ett stort antal arbetare, och dels en intensiv modell, som koncentrerar fler utbildningar på ett färre antal människor.

I Spanien erhåller de flesta ungdomar en initial yrkesutbildning som är inriktad på att i första hand få en anställning vid privata center, så kallade akademier. Denna form av utbildning har två egenskaper: den är så gott som oreglerad och dess kurser inriktar sig på tillägnande av färdigheter (snarare än kunskap). Dessa utbildningskurser är inte officiellt auktoriserade, och därför erhåller inte studenter erkända yrkeskvalifikationer.

För att underlätta anställningen av unga människor som söker ett första jobb, finns det två typer av utbildningskontrakt: utbildningskontrakt ("*training placement contract*") och lärlingskontrakt. Utbildningskontraktet är ämnat att tillhandahålla personer som innehar akademiska betyg av olika slag med deras första yrkeslivserfarenhet. Studenterna får tillfälle att tillämpa sina studierelaterade kunskaper och färdigheter på riktiga arbetssituationer.

Lärlingskontraktet är ämnat för arbetare i åldern 17-24 som saknar kvalifikationerna för ett utbildningskontrakt. Målet ligger här i att förse arbetare med praktiska kunskaper inom ett visst yrke. Lärlingar måste spendera åtminstone 15 % av arbetsdagen på yrkesutbildningscenter.

Lärlingskontraktet ersätter den tidigare utbildningen i ett försök att få in så många människor som möjligt på arbetsmarknaden.

SVERIGE

I Sverige sker yrkesvägledning och aktiveringsinsatser genom ett antal olika metoder.

Personlig rådgivning, beroende av den enskilde individens behov och omständigheter

Vägledning i grupp som utgår från en allmän förståelse för att därefter rikta in sig på mer specifik vägledning

Grupputbildningar genomförs av olika organisationer och beror av resurser, kompetens och möjligheter. Det är uppenbart att vägledningen inte utgår från en omdömesgill omvärldsanalys; snarare beror dess utformning och genomförande av traditionella ståndpunkter och (icke-) existerande resurser. Ett pregnant exempel är i detta avseende hur man vägleder personer till att välja antingen traditionellt manliga eller kvinnliga yrken.

SCHWEIZ

I Schweiz finns det i varje kanton en förmedling för yrkesvägledning. Ifall förmedlingen (dvs. kantonen) är stor finns det även regionala förmedlingar, där det även finns studievägledning. Tjänsterna som erbjuds är frivilliga, gratis och konfidentiella. Alla har möjlighet att få yrkesvägledning.

6 Krav som ställs på lärarnas initiala utbildning och vidareutbildning

ÖSTERRIKE

Det finns ingen tydlig jobbeskrivning för "lärare" och/eller "yrkesvägledningslärare", vare sig i arbetsförmedlingens databas eller i dess utlysningar av olika yrkesvägledningsinsatser. Likväl måste vi skilja mellan beskrivningen av ett specifikt jobb och de kvalifikationer en person som efterstavar detta jobb är i behov av – något som utgör ett viktigt bedömningskriterium för utlysningar av vägledningstjänster.

Vad de formella kvalifikationerna beträffar måste lärarna ha gått en lärar-/vägledarutbildning, respektive en utbildning som innehåller åtminstone två av följande moment:

- Grundläggande kunskaper i gruppdynamik/gruppsykologi (arbete med grupper, gruppvägledning)
- Systematiska förhållningssätt till rådgivning
- Konflikthantering
- Grunder för kommunikation
- Handledning ("*moderation*")

Vad gäller lärarnas erfarenhet måste de ha minst två års arbetserfarenhet av vuxenutbildning inom sektorn för aktivering/yrkesvägledning. De måste även ha arbetat med arbetssökande och/eller arbetslösa samt vara äldre än 25 år gamla.

BULGARIEN

Inga definitiva krav har officiellt fastställts för lärare inom motivationsutbildning i Bulgarien. I vilket fall är det ett viktigt bedömningskriterium vid kontraktering att man erbjuder yrkesvägledning som innehåller följande moment:

- Lärarnas kvalifikationer svarar mot kursens tematik
- Samtliga lärare har universitetsbetyg
- Samtliga lärare har undervisat i åtminstone 600 timmar inom det berörda området
- Samtliga lärare har undervisat i åtminstone 600 timmar inom vuxenutbildning

Men eftersom detta måste betraktas som utvärderingskriterier snarare än efterfrågade kvalifikationer, är det upp till utbildningsinstitutionerna att sätta ihop sina egna lärarteam.

De flest lärarna inom motivationsutbildning är psykologer eller har betyg i pedagogik eller sociologi. I Bulgarien är det mycket ovanligt att vanliga lärare skolar om sig till motivationslärare.

Ytterligare yrkesutbildning erbjuds endast ytterst sällan av bulgariska universitet och institutioner för kontinuerlig utbildning.

ENGLAND & WALES

För att vara verksam som yrkesvägledare i Storbritannien måste man först kvalificera sig. Kvalificerad blir man genom "Qualification in Careers Guidance" (QCG) eller "Diploma in Careers Guidance" (DCG) del I och II. Bägge kvalifikationsmöjligheterna sker under Institutet för yrkesvägledning ("*Institute of Career Guidance*", ICG) och berättigar till ett fullt medlemskap i ICG. QCG finns vid 14 universitet och finns både som ettårskurs (heltid) och tvåårig kurs (deltid). I bägge fallen kombineras akademiska studier med arbetsbaserad undervisning. Deltagarna måste visa att de klarar av postgymnasiala studier, även om högsta betyg inte är nödvändigt för att gå ut QCG.

Två ytterligare kvalifikationer finns även tillgängliga: Nationella Kvalifikationer Nivå 3 och Nivå 4 inom Yrkesrådgivning. *The Secretary of State for Education and Skills* fordrar att alla yrkesvägledare som arbetar med Connexion-tjänster i England går klart Nivå 4 efter att ha avslutat QCG.

TYSKLAND

De enskilda produktbeskrivningarna, t.ex. beskrivningarna av insatser för ungdomar, specialiserar sig i detalj på hur mycket personal som bör finnas i de olika insatserna. Personal tillsätts utifrån nödvändiga kvalifikationer. Ett formulär används för att besluta antalet personal som ska tillsättas. Med hjälp av detta formulär avgörs kvaliteten på vägledningen, och i synnerhet den utsträckning i vilken socialarbetare ger vägledning åt ungdomar. De formella kvalifikationer som efterfrågas bestäms utifrån insatsens karaktär och måste dokumenteras av finansierande part. Därtill måste det försäkras att den genomförande organisationen ser till att personalen deltar i kontinuerlig vidareutbildning.

Arbetsförmedlingen svarar själv för en del av denna kontinuerliga utbildning (i enlighet med lagstadgade föreskrifter), och finansierar den kontinuerliga

utbildningen av personalen. Varje lärare förväntas dessutom ha flera års yrkeserfarenhet inom det specifika området för utbildningen. Erfarenheten bör gälla såväl rådgivning per se som det specifika utbildningsinnehållet. Det finns inga riktlinjer beträffande personalens ålder.

SPANIEN

Arbetsförmedlingen arbetar med fyra typer av lärare: AF:s egen utbildningspersonal, workshopinstruktörer, lärare vid anslutna förmedlingar samt kontrakterade experter.

AF:s egen utbildningspersonal utgörs av AF:s ordinarie, kommunalt anställda personal.

Workshopinstruktörer är anställda lärare som kommer utifrån.

Lärare från anslutna förmedlingar: dessa är praktiserande lärare som (förstås) är anknutna till anslutna förmedlingar.

Kontrakterade experter: dessa innehar samma funktion som AF:s egen personal. Skillnaden är emellertid att de inte är anställda på permanent basis utan endast för specifik utbildningsverksamhet.

SVERIGE

Inom det reguljära skolväsendet krävs högskoleutbildning till SYV- studie och yrkesvägledare. Utbildningen omfattar tre års heltidsstudier enligt innehåll nedan:

- Studie och yrkesvägledning grundkurs
- (yrkesroll, sociologiska perspektiv på studie och yrkesval, vägledning)
- Studie och yrkesvägledning fortsättningskurs
- (utbildningspolitik, utbildningsväsendet, vetenskaplig teori och metod)
- Studie och yrkesvägledning, påbyggnadskurs
- (vägledning, vetenskaplig teori och metod, examensarbete)
- Arbetsliv och näringar
- (näringar, yrken, utbildning-arbete-yrke)
- Samhällsvetenskapliga grunder
- (arbetsmarknadspolitik och ekonomi, politik och samhälle)
- Beteendevetenskapliga grunder
- (socialpsykologiska perspektiv, inlärnings och utvecklingspsykologiska perspektiv, didaktiska perspektiv)
- Handledd praktik

På högskolenivå finns också ett antal fristående kurser som t.ex. Gruppvägledning, Handledarutbildning för studie och yrkesvägledare, Pedagogik med inriktning mot studie och yrkesvägledning, Val och socialisation. Inom Arbetsmarknadsstyrelsen finns internutbildning inom området vägledning för arbetsförmedlare. Detta är dock inte ett formellt krav, vilket betyder i realiteten att en del av personalen har utbildning på yrkesvägledning och andra inte. Inom övriga verksamheter som arbetar med yrkesvägledning t.ex. socialtjänst, fria utbildningsorganisationer,

enskilda företag ser bakgrund väldigt olika ut. Det finns ej uttalade formella krav på vad som skall gälla.

7 Kvalitetscertifikat som efterfrågas av utbildningsinstitutionen

ÖSTERRIKE

Standarder för tillhandahållande av vägledning (ISO, EFQM, TQM): dessa innefattar även kvalitetssystemet ISO som baseras på en industrimodell, och som fokuserar på kvalitetsförfaranden snarare än på utförandet i egentlig mening. Vad de alla har gemensamt är att de utgör allmänna begreppsliga ramverk och alltså inte fokuserar på just yrkesvägledning. I norra delen av Österrike utformades ett kvalitetscertifikat för institutioner som erbjuder vidareutbildning för vuxna.

BULGARIEN

I skrivande stund krävs inget certifikat för tillhandahållande av motivationsutbildning (auktorisering är endast obligatorisk för utbildning och certifiering inom yrkesutbildning).

ENGLAND & WALES

Institutioner som erbjuder yrkesvägledning är i England och Wales tvungna att leva upp till vissa standarder och tillhandahålla en kvalitetssäkringsgaranti för att erhålla finansiering och ackreditering. Detta gäller i synnerhet för Matrix-standarderna.

TYSKLAND

Som redan påpekats är de fordrade kvalitetsstandarderna formulerade i produktbeskrivningarna, och utgör en del av tilldelningsförfarandet.

Att vara certifierad för DIN ISO är inte ett krav för insatserna som arbetsförmedlingen utlyser. Men ifall institutionen *har* ett sådant certifikat kommer det att ha en positiv inverkan på utvärderandet av anbuden.

Situationen är annorlunda vad gäller stöd för ytterligare yrkesutbildning för vuxna. Här måste utbildningsorganisatörer officiellt erkännas och certifieras, eftersom det inte sker några utlysningar.

ITALIEN

Utbildningsinstitutioner måste ackrediteras under det ovannämnda systemet "accreditamento". Denna ackreditering auktoriserar institutionen att verka offentligt (även om förmedlingen i egenskap av ideell organisation kan finansieras av privata fonder) och på jämställd fot med de offentliga regionala organisationerna.

Själva det regionala ackrediteringsförfarandet ("accreditamento") försäkras av förmedlingar som verkar i regionen.

En annan nivå av certifikationen är "kvalitetscertifieringen" ("Certificazione di qualità"). In summa kan man säga att om "accreditamento" verifierar organisationens strukturella förhållanden, verifierar "certificazione di qualità" de verksamheter som genomförs inom organisationen. ISO:s kvalitetsscheman

används även i omfattande utsträckning men är inte obligatoriska inom detta område.

SVERIGE

Förutom de reguljära skolsystemet krävs inte kvalitetscertifikat för att utföra yrkesvägledning.

Inom det reguljära skolsystemet krävs utbildning till SYV enligt punkt 1.4.

Vid offentlig upphandling av vägledningskurs eller orienteringskurs hos andra aktörer finns ett underlag med en kravspecifikation som skall besvaras av anordnaren. Valet görs sedan av kommunen eller AMS utifrån de krav kriterier man satt upp. Priset kan också vara en avgörande faktor, vilket kan innebära att man gör avkall på kvalitetsaspekten.

SCHWEIZ

De som önskar specialisera sig inom vuxenutbildning kan delta i utbildningen förutsatt att de har ett av regeringen utfärdat diplom. Denna titel erhåller man ifall man följer de erkända modulerna och genom att kunna förevisa praktiska erfarenheter av åtminstone 4 års deltidsarbete med vuxenutbildning (minst 300 timmar). Certifieringen av modulerna – eduQua eller andra kvalitetscertifikat – erhålls från berörda myndigheter.

8 Kvalitetsprogram i kontinuerlig utbildning och vidareutbildning i grupp

ÖSTERRIKE

I Österrike finns (vid sidan av arbetsförmedlingens standarder) två specifika kvalitetsprogram. Ett program som har utvecklats är kvalitetsarbetsgruppen från work@education, som står under arbetsgivarorganisationen. Det utgör en plattform för anställda och/eller frilansande lärare som arbetar med utbildning och vägledning. Arbetsgruppen fokuserar på frågor som t.ex. kvalitetskriterier, utbildningsetik, möjligheter för kvalitetssäkring etc.

Det andra programmet för kvalitetsstandarder skapades av *Verband österreichischer Volkshochschulen (VÖV)* och publicerades i form av en handbok 1999. Det bestod av tre delar: kvalitetskriterier, insatser för kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring samt verktyg för kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling.

Det tredje kvalitetsinriktade projektet inom vidareutbildning är det så kallade "*Checklist Continuous Training*" (<http://www.checklist-weiterbildung.at>) som erbjuder kvalitetskriterier för deltagare som är osäkra på vilken form av yrkesutbildning de bör välja.

BULGARIEN

Genom särskilda procedurer vinnlägger man sig på statlig nivå för att försäkra kvaliteten på yrkesutbildning. Dessa procedurer är obligatoriska för alla som tillhandahåller yrkesutbildning. De tillämpas på utbildning för både studenter och vuxna.

ITALIEN

I alla sektorer växer nu behovet av att höja kvaliteten på erbjudanden: från skolor till universitet, från företag till den offentliga administrationen. Förmedlingarna utför ett stort antal aktiviteter för att förbättra verksamheterna på marknaden. Därför är det viktigt att ge dem garantier angående deras förmåga att erbjuda adekvata tjänster i överensstämmelse med klienternas behov samt en kvalitetsnivå som kontinuerligt går att verifiera.

Kvalitetssystemet representerar ett verktyg för ledning och kontinuerligt förbättrande av förmedlingarna så att kunderna ska bli nöjda och resultatet tillfredsställande.

Utifrån kvaliteten på handlingsprogrammets resultat måste varje organisation eller institution utveckla sina egna verktyg och på så vis verifiera sitt resultat. De följer härvid ett exempel som ett utbildningscenter har tagit fram utifrån regionala bestämmelser.

SCHWEIZ

I Schweiz har varje kanton en förmedling för yrkesvägledning. I fall kantonen är stor finns det även regionala förmedlingar, samt några förmedlingar för studievägledning. Tjänsterna som erbjuds är frivilliga, gratis och konfidentiella. Studievägledning och yrkesvägledning finns till för alla. Det finns inget utarbetat nationellt förhållningssätt till kvalitet, även om organisationernas vice direktörer i likhet med de flesta vägledare har intresse av att förbättra kvaliteten.

Dessa slutsatser visar på att kvalitet för närvarande är en stor fråga för alla inblandade organisationer, såväl som för *The Swiss Association for the Vocational and Professional Guidance (SBV-ASOSP)*.

Stor vikt läggs för närvarande på betydelsen av att göra sig en bild av kvaliteten på vägledningen inom de olika kantonerna, samt på att lyckas skapa en gemensam hög kvalitet dem emellan.

9 Kvaliteten inom yrkesvägledning och aktiveringsinsatser

ÖSTERRIKE

Kvalitet kan betyda olika saker, beroende av vilken av de tre aktörernas synsätt man förhåller sig till: arbetsförmedlingens, utbildningsinstitutionens och så lärarnas. För att nu inte tala om hur kurskvaliteten uppskattas av klienterna, dvs. av dem som deltar i utbildningen.

Enligt resultaten från det projekt som abif utförde för arbetsförmedlingen i Wien, bör man inte mäta utbildningens framgång utifrån antalet deltagare som lyckades erhålla en anställning under en viss tid efter utbildningens slut. Man måste nämligen även beakta att integrationen av t.ex. funktionshindrade kan ta längre tid än människor som saknar den sortens problem. Vid mätandet av framgången med ovanstående projekt, tryckte de intervjuade lärarna på att inte enbart de vanligaste formerna av anställning bör beaktas utan även så kallat "atypiska", t.ex. frilanskontrakt.

Arbetsförmedlingen utvärderar anbuden utifrån vissa kvalitetskriterier; det är AF som bestämmer reglerna för på vilka sätt utbildningen ska rikta sig till målgruppen,

vilken målgrupp den ska rikta sig mot, vilka förutsättningar lärarna måste leva upp till, under vilka förhållanden utbildningen ska genomföras, dess utrustning etc. Varje utbildningsinstitution som gör ett anbud bedöms och ges poäng utifrån i vilken utsträckning de svarar mot de krav som fastställts vid utlysningen. Den utbildningsinstitution som får flest poäng blir erbjuden att skriva kontrakt och genomföra utbildningen.

BULGARIEN

De beskrivna kvalitetsstandarderna täcker ännu inte yrkesvägledningen och aktiveringsinsatserna, så vid detta stadium beslutas kvaliteten på motivationsutbildningen inom varje organisation. På så vis är den i hög utsträckning beroende av den enskilda utbildningsinstitutionens kvalitet och kvalifikationsnivån hos dess lärare.

ENGLAND & WALES

England och Wales har sedan en tid tillbaka haft ett högt utvecklat, differentierat och lättillgängligt utbud av yrkesvägledning. OECD-rapporten av år 2003 slog fast att landets erbjudanden "är av mycket hög klass... i synnerhet ifall man jämför med många andra OECD-länder... Kvalitet tas mycket allvarligt på." Trots detta bedömdes emellertid en förbättring av yrkesvägledningens profil och standard som nödvändig. Detta har kommit att utgöra ett huvudelement i regeringens politik sedan sjösättningen av *National Skills Strategy* år 2003.

TYSKLAND

Kvaliteten på yrkesvägledningen beror av ett flertal faktorer. Kvalitetsstandarder måste tydliggöras och etableras för hela systemet. Kvalitetsutveckling, kvalitetsstandarder och "översiktsmekanismer" är nödvändiga. Dessa mekanismer bör även publiceras som en del av produktbeskrivningen.

Den kvalitet som beskrivs måste genomföras och bekräftas av den organisation som kontrakteras för en insats.

Revisionsgrupper och en kontinuerlig översikt över kontrakteringsförfarandet, försäkrar att utbildningen genomförs med fordrad kvalitet.

ITALIEN

Det finns (som ett resultat av ovanstående) en stor oro över kvaliteten på yrkesvägledningen. Systemet kräver att dem som tillhandahåller dessa tjänster ger mycket uppmärksamhet åt frågan, och fordrar dessutom en verifiering av kvalitet genom vissa framställda utvärderingsverktyg.

I Italien finns det ingen specifik kvalitetsinsats som uttryckligen riktar sig till insatser inom yrkesvägledning.

SCHWEIZ

I Schweiz är standarden hög på studie- och yrkesvägledningen.

Som en grund för dess kvalitetsutvecklingspolitik har KBSB/CDOPU beslutat att fastställa 9 grundläggande principer i fråga om studie- och yrkesvägledning.

- 1) Tjänsternas tillgänglighet
- 2) Deltagarorienterat förhållningssätt
- 3) Iakttagande av kontextuella faktorer
- 4) Transparens
- 5) Konfidentialitet
- 6) Objektiv information
- 7) Nätverkande
- 8) Kvalifikationer och professionella verktyg
- 9) Kvalitetssystem

Kvalitetsutvecklingsinsatser bör genomföras på ett samstämmigt vis över hela landet. Tillsammans med universitet i Lausanne utvecklar KBSB/CDOPU ett verktyg för kvalitetskontroll: Swiss Counseling Quality SCQ.

10 Problem på system- och metanivå

ÖSTERRIKE

Det finns många frågor som påverkar kvaliteten på yrkesvägledning och aktiveringsinsatser i Österrike. Ett av de viktigaste problemen är prisdumpning. Ökad press vad gäller priser leder till lägre löner för lärarna och en osäker arbetssituation, såväl som till lägre kvalitet på utbildningen.

En annan faktor som påverkar kvaliteten är kommunikationen mellan deltagarna. Det kan hända att deltagarnas förväntningar inte alls svarar mot vad de får ta del av under utbildningen: ett fenomen som kan ta plats vid början av kursen eller någon gång under tiden.

De villkor som slås fast vid utlysningen är så pass strikta att vare sig utbildningsorganisationen eller lärarna har möjlighet att anpassa utbildningsinsatsens innehåll till den enskilde deltagaren. Detta är anledningen till att kommunikationen behöver förbättras mellan arbetsförmedlingen, utbildningsorganisationen och lärarna.

BULGARIEN

Bulgarien har ett flertal problem på system- och metanivå:

- Motivationsutbildningen (såväl som yrkesutbildningen) är inte direkt kopplad till arbetsmarknadssituationen, så dess främsta mål – att hjälpa deltagaren tillbaka på arbetsmarknaden – uppnås sällan som ett resultat av utbildningen.
- Det finns inga tydliga standarder för tillhandahållandet av motivationsutbildning i termer av utbildningsläroplan och förmåga hos utbildningsinstitutionen.
- "Motivationsläraren" innehar ännu inte en tydligt definierad pedagogisk funktion, och erhåller inget som helst stöd vad gäller resurser, material och ytterligare utbildningsmöjligheter.

ENGLAND & WALES

Medan utbudet av yrkesvägledning har fått beröm – OECD-rapporten talade om yrkesvägledningen för vuxna som "tillgänglig i form av ett flertal organisationer, i ett antal olika miljöer, tillhandahållen på ett flertal olika sätt och anpassbar efter lokala förhållanden... något som tillåter den att svara bättre mot individuella och lokala behov än vad som vid ett mer helhetligt förhållningssätt vore fallet – så har tillhandahållandet av yrkesvägledning haft en hel del problem både vad gäller genomförandet och meta-/politiknivån.

TYSKLAND

Nuvarande processer försäkrar att de insatser som genomförs är av den kvalitet som angetts i projektbeskrivningarna. Detta innebär emellertid, att projektbeskrivningarna kontinuerligt måste uppdateras. På samma vis måste arbets- och utbildningsmarknaden hela tiden bevakas, så att beskrivningarna alltid svarar mot de reella förhållandena.

Här behövs en omfattande dialog mellan AF, utbildningsorganisationen som genomför insatsen, ministerier och andra organ. Endast därigenom kan man hela tiden svara mot lagstiftningen och upprätthålla aktuell information.

ITALIEN

Kvalitetsmätningen är en del av ett större byråkratiskt system. Den kräver oerhörda resurser (även tidsliga) och för på så vis fokus bort från kvalitetsmätningens riktiga mål.

Kvalitetsmätningen anpassas inte efter varje institutions erbjudande, och kvalitetsverktygen fokuserar inte på specifika frågor. De som ansvarar för utvärderingen använder sig av utvärderingsprogram och verktyg som aldrig har kommit upp till diskussion (och definitivt inte erkänts).

SPANIEN

Hög arbetslöshet bland ungdomar, lång övergång från skola till arbete, ineffektivitet från utbildningssystemets håll i att föra in studenter på arbetsmarknaden, arbetsförmedlingar som inte vet att ta till vara studenternas potential, ekonomiska och arbetsmarknadsmässiga strukturer... - Allt detta är för Spanien viktiga problem.

I detta sammanhang ställer sig frågan hur pass förmöget utbildningssystemet är att förbereda ungdomar för arbetsmarknaden.

Deltagandet i vuxenutbildning har stigit i Spanien under de senaste åren, vilket står för en positiv utveckling. Detta deltagande speglar emellertid långt ifrån jämställda möjligheter.

SVERIGE

Det är en svag koppling i Sverige mellan skola och arbetsliv vilket innebär att den yrkesvägledning som sker inom det reguljära skolsystemet inte har förankring i arbetsmarknadens faktiska behov.

Efter avslutad gymnasieskola blir det ett stort glapp till val av arbete. Den unga människan som slutar gymnasieskolan vid 19 års ålder har inte fått med sig grundläggande kunskaper i hur arbetsmarknaden ser ut lokalt, nationellt och /eller internationellt. Nästa möte med yrkesvägledare kan finnas långt bort i framtiden och gör det problematiskt att få stöd och vägledning när det gäller yrkesval. Om individen inte går direkt vidare till högskola/universitet så blir nästa möte med en yrkesvägledare när man anmäler sig som arbets sökande på lokala arbetsförmedlingen och då kan det uppstå andra problem som grundar sig arbetsmarknadspolitik. Det sker ständigt tvära kast då det gäller prioriterade områden, t.ex. så kan vägledning utmynna i ett behov av att gå svetsutbildning men under processens gång har resurser för att genomföra svetsutbildningar försvunnit.

Problem kan uppstå också i samband med förutsättningarna regionalt dvs det ser väldigt olika ut i de olika arbetsmarkandsområdena och påverkas tillika av samverkan mellan kommun och stat. Tydligast visar sig detta i exemplet med en kommuns målsättning kontra arbetsförmedlingens, kommunen vill ha kvar kommuninvånare och skapa sysselsättning på orten, arbetsförmedlingen har ett nationellt uppdrag och skall förmedla arbeten över landet.

SCHWEIZ

Förmedlingarna för vägledning i Schweiz har under ett flertal år sysselsatt sig med kvalitetsfrågor (under de franskspråkiga kanonernas ledning). De har tagit fram handlingsprogram, en inventering av tjänsterna, ett kontrakt som utgår från pliktetik, samt ett frågeformulär för självutvärdering.

Utgångspunkten för utvecklandet av kvalitet är kantonernas strävan att försäkra att förmedlingarna har bästa möjliga kvalitet på sin vägledning.

Denna kvalitetsutveckling bör inte ses i standardiserande termer. Vägen till nationell eller internationell certifiering ligger alltså öppen. På detta sätt kommer kantonerna att vara beredda att försäkra det ansvar som de nya lagarna pålägger dem.

11 Expertförslag för att förbättra situationen eller lösa problemen

ÖSTERRIKE

En förbättrad användning av modulära kurssystem, där deltagarna i yrkesvägledningen eller aktiveringsinsatsen har möjlighet att delta i beslutsfattandet kring de moduler de tar del i. De bör även ha möjlighet att bestämma vilka verktyg de vill använda sig av. Det är på detta sätt man kan undvika överskottet på viss utbildning. I en yrkesvägledningsutbildning bör man t.ex. undvika att deltagare som nyligen har lärt sig att skriva en CV ska göra det igen.

Praktikaspekten bör förklaras mer tydligt av arbetsförmedlingen, ifall nu detta är kursens mål. Praktikkvoten bör även vara mer transparent.

AF skulle kunna tillmötesgå kravet på allmänna kvalitetsstandarder genom att vid utlysningen ge exakta beskrivningar av utbildningarna.

Till exempel var ett förslag på att förbättra utbildningens kvalitet, att en del av budgeten bör läggas på vidareutbildning av lärarna.

För att förbättra kvaliteten bör man använda sig av lärarnas förmåga att ytterligare utveckla koncept och metoder för att på så sätt utforma ett koncept.

Informationsutbyte och transparens fordras av utbildningsorganisationerna. Endast genom ett starkt samarbete mellan AF och utbildningsorganisationen kan det kontinuerliga utvecklandet av utbildningsinsatser garanteras. Relevant information från aktuella rapporter bör ges till lärare och utbildningsorganisation, så att de på så vis kan få en bättre bild av sin arbetssituation.

Intressena hos arbetsförmedlingens klienter bör även beaktas när de väljs ut för att delta i en viss utbildning. Det är därför informationsdagen, där lärare och (eventuella) deltagare får tillfälle att lära känna varandra, är så högt uppskattad hos både lärare och representanter från AF.

Slutsatsen är därför att bra kommunikation mellan klient, lärare och arbetsförmedling i mycket hög utsträckning kan bidra till en utbildnings framgång. En sådan dialog kan även förse deltagarna med en stor dos inspiration.

BULGARIEN

Yrkesvägledning och aktiveringsinsatser för vuxna är fortfarande mycket nytt för Bulgarien. På senare år har stora framsteg gjorts vad gäller lag- och regelverk. Tillsammans med regeringens och de utbildningsansvarigas gemensamma ansträngningar, kan dessa regelmässiga initiativ inom kort visa sig ha en positiv effekt.

ENGLAND & WALES

2003 påbörjades den omfattande ansatsen att visa på och lösa problemen på system- och metanivån. Publiceringen av *National Policy Framework* i december 2003 utkristalliserade vissa reformförsök och etablerade en 15 månader lång tidtabell (med slut i mars 2005) som var ämnad att på nationell nivå förändra kvaliteten på yrkesvägledning.

Reformens huvudinnehåll löd

- En nationell inträdespoäng för integrerad vägledning, tillhandahållen av Learndirect
- "Inget tillträde bakvägen"
- En "övergripande aktör" som ser till att sammanföra de aktörer som tillhandahåller yrkesvägledning för vuxna
- Koherent planering för att möjliggöra ett samordnat utbud av tjänster
- Konsekvens vad gäller utbudet av och kvaliteten på tjänster och information
- Ramverk för de inom yrkesvägledning verksamma kompetens och kvalifikationer
- En resurstjänst på nationell nivå för att befrämja innovativa förhållningssätt till yrkesvägledning
- Samtliga LSC-finansierade yrkesvägledningsansvariga aktörer ackrediteras utifrån "The Matrix Standard"
- Ett krav på att samla in bevis för yrkesvägledningens betydelse för deltagande och framsteg inom utbildning och arbete, samt på att utvärdera bevisen för yrkesvägledningens betydelse

TYSKLAND

Processen som beskrivs i nästa del försäkrar att yrkesutbildningen i Tyskland är av en så pass hög kvalitet att förbättringar inte bedöms nödvändiga.

ITALIEN

Ifall vi bortser från mer specifika förslag gällande kvalitetsbehov i Italien, så finns det även några allmänna förslag på hur man skulle kunna förbättra kvalitetscertifieringen av studie- och yrkesvägledning:

- Att inte betrakta kvaliteten i utbildning och vägledning som ett resultat av andra frågor, utan som något i sig självt
- Att etablera ett kvalitetssystem för yrkesutbildning (alltså inte för utbildning generellt) och för yrkesvägledning
- Att vara medveten om dessa två verksamheters särprägel: de bygger på relationer, de berör människor, närmare bestämt enskilda individer (och grupper)
- Att inse vikten av objektiva indikatorer som samtidigt måste gå att anpassa efter enskilda situationer
- Att inse vikten av att utvärderande part är med och tar fram utvärderingsverktygen, snarare än att bara utföra själva utvärderingen
- Att hitta innovativa sätt att utvärdera verksamheter som involverar människor (förväntningar, önsknings, behov, yttre krav) och på så sätt vara respektfull gentemot målgruppen

SPANIEN

Ett engagemang för att lösa de problem som identifierats skulle försäkra en större koherens mellan utbildnings- och arbetsmarknaden.

I Spanien lider vuxenutbildningen av brist på koherens, bristande samverkan och, i vissa fall, bristande kommunikation mellan de aktörer som svarar för utbildningarna. Ett förslag som framställts är att förbättra ovannämnda problem genom lagstiftning.

Flexibilitet är ett annat förslag för att öka deltagandet i vuxenutbildning. En annan möjlighet vore att införa kortare (mindre än 100 timmar) kurser. Detta kan innebära ett effektivt sätt att inte bara öka deltagandet utan även att skapa ett mer flexibelt utbud. En emfas på flexibilitet skulle dessutom rent generellt förbättra möjligheterna att anpassa systemet till individens behov.

SVERIGE

Attityden till vägledning måste förändras och ses som en ständig närvarande del i det livslånga lärandet och inte en isolerad företeelse som tar plats och tid endast vid speciellt utvalda tillfällen. Detta kan i sin förlängning betyda att utbildningsinslag som behandlar arbetsmarknad och dess möjligheter ska ingå som ett obligatorium för alla lärare inom det reguljära skolsystemet. Om man riktigt skall utmana systemet skulle det kanske vara på sin plats att denna yrkeskår samt SYV:are före utbildning och under sitt yrkesverksamma liv får möjlighet att praktisera på fältet för att få en reell upplevelse av olika yrken.

Metoder och samverkan mellan flera aktörer ger olika infallsvinklar från som för processen framåt kan för deltagaren var positiv. Man stöttar och bekräftar varandra. Det gemensamma slutmålet måste dock vara tydligt uttalat.

Kontinuerlig metodutveckling och tid för vägledningsprocessen som ligger i linje med individens behov är en förutsättning för att skapa kvalitet i vägledningsarbetet.

Ett annat förslag är ju det spår som Quinora i sig är inne på, säkerställa kvalitén i vägledningsprocessen och ge erkännande åt det lärande som sker i den processen och i andra aktiveringsinsatser.

12 Existerande kvalitetsstandarder inom yrkesvägledning och aktiveringsinsatser

ÖSTERRIKE

Som nämnts tidigare utför inte arbetsförmedlingen själva utbildningsinsatserna, utan utlyser dem och bestämmer urvalskriterierna. Arbetsförmedlingens utlysningar innehåller en exakt beskrivning av utbildningsinsatsen, målgruppen och hur utbildningen kommer att ske (t.ex. antalet enheter, hur länge enheterna kommer att vara etc.).

I grund och botten är alltså kvalitetsstandarderna beslutade av arbetsförmedlingen. Här följer de kvalitetsstandarder som vanligtvis återfinns i AF:s utlysningar av yrkesvägledning och aktiveringsinsatser:

- Definition och urval av målgruppen
- Beslutande av målen med utbildningen
- Beslutande av tiden för utbildningens genomförande
- Lärarkvalifikationer, lärarnas erfarenhet och kompetens
- Material och stencilar som ska användas under utbildningen
- Lokaler och utrustning för utbildningen
- Allmänna kvalitetsmätningar för kursen

BULGARIEN

Kvalitetsstandarderna i Bulgarien utvecklas mer i form av lagstiftning än i termer av praktiskt genomförande. Här följer nu existerande standarder:

Standard för:	Beskrivning:	Beskrivning i:
Målet med yrkesvägledning	Yrkesvägledningen och yrkesutbildningen ska utföras för yrken som ingår i listan på yrken för yrkesutbildning (Kicki: det står verkligen så...)	Lagen för yrkesutbildning, Art. 6
Auktorisering av utbildningsinstitutioner	Bulgariens förmedling för yrkesutbildning har rätten att ge och frånta licensen för att få utföra yrkesutbildning och yrkesvägledning. Licensen berättigar till att utföra (och certifiera betyg inom) yrkesutbildning och yrkesvägledning.	Lagen för yrkesutbildning, Art. 49a
Registrering av institutioner som tillhandahåller yrkesvägledning	Bulgariens förmedling för yrkesutbildning bör skapa och bibehålla register för center för yrkesutbildning och yrkesvägledning	Lagen för yrkesutbildning, Art. 42 s.10

ENGLAND & WALES

I *National Policy Framework and Action Plan: IAG for Adults* fokuserade DfES på att uppnå och bibehålla höga standarder inom yrkesvägledning och kvalitetssäkring. Dokumentet "definierar på nationell nivå de informations- och rådgivningscenter som vuxna människor bör kunna förvänta sig samt standarderna för en sådan tjänst." Den innehåller även en handlingsplan som beskriver hur högkvalitativ yrkesvägledning bör tillhandahållas. Kvalitetssäkring är av central betydelse för tillhandahållandet av yrkesvägledning för vuxna.

TYSKLAND

De rådande kvalitetsstandarderna är, som redan nämnts vid ett flertal tillfällen, presenterade i beskrivningen av tjänsterna.

ITALIEN

På nationell nivå finns det ingen analys av existerande problem. Genom intervjuerna blev det tydligt att varje inblandad organisation årligen utvecklar och förbättrar utvärderingssystemet för att höja dess kvalitet och fullfölja den efterfrågade effektiviteten.

De flesta av dessa strävanden åstadkommer som resultat en periodisk förnyelse av de utvärderingsverktyg som förmedlingarna använder för utbildningarna.

SPANIEN

Metodologi

Den metodologi som tillämpas på utformningen av yrkesutbildning har specifika kännetecken beroende av den målgrupp till vilken den riktar sig. I vårt fall ser metodologin ut som följer:

Den har en modulär struktur som består av lättanvändbara ("*easily capitalized*") utbildningsenheter, vilka tillåter deltagaren att välja sin egen väg. "Modaliteten" kan antingen vara personliga möten, inlärning på distans eller ett mellanting – så kallad *blended learning*.

Det föreslagna metodologiska förhållningssättet har studerats utifrån yrkesfärdigheter, vilket här betyder förmågan att utföra uppgifter som svarar mot den nivå som man förväntas kunna hålla på en arbetsplats. Konceptet inkluderar även förmågan att överföra kunskaper och färdigheter till nya situationer inom det yrkesmässiga området, samt till andra yrken.

Yrkesmässiga färdigheter bör innefatta alla aspekter av yrkeslivet: teknisk förmåga, organisatoriska färdigheter, social kompetens, metodologiska kunskaper etc.

13 Kvalitetscertifikat

ÖSTERRIKE

Förutom ISO finns det inga allmänt erkända kvalitetscertifikat.

BULGARIEN

I Bulgarien finns för närvarande inga kvalitetscertifikat för yrkesvägledning.

ENGLAND & WALES

Den kvalitetssäkringsstandard som alla som tillhandahåller yrkesvägledning nu måste leva upp till är den nationella, standardiserade "Matrix Standard". Ackreditering erhålls genom en Internetbaserad bedömning och genom kontinuerlig kvalitetsförbättring. För att erhålla full ackreditering krävs att man går igenom åtta steg. Fr.o.m. mars 2002 är alla av DfES eller LSC:s programfond finansierade yrkesvägledningsaktörer tvungna att leva upp till "Matrix Standard". Alla övriga, av LSC finansierade aktörer uppmuntrades att erhålla sin ackreditering till mars 2005.

ITALIEN

Det finns ingen officiell, gemensam, landsomspännande eller obligatorisk kvalitetsmätning som används för vägledningsprogram.

De certifikationer som ofta används går tillbaka på ett mer allmänt system som tillämpas på de genomförda utbildningarna. Dessa lägger emellertid ingen särskild vikt på utbildningens resultat (effektivitet).

SPANIEN

För arbetslösa finns det ett yrkesutbildningssystem som syftar till att uppnå kvalifikationer. Detta system når 300000 människor per år. Utbildningarna kan ha ett vitt omfång, i synnerhet när de förser ungdomar med allmänna yrkeskunskaper, riktar sig till personer som saknar kvalifikationer, lär ut ett nytt yrkesområde eller syftar till att uppdatera eller förbättra tidigare förvärvade kunskaper. De inkluderar teoretiska och praktiska modeller. Studenter får betyg (certificado de profesionalidad) som anger kursens namn och längd.

SVERIGE

I Sverige används betyg från högskola som en form av kvalitetscertifikat då det visar formell behörighet inom det reguljära skolsystemet.

Dock börjar andra former av kvalitetssäkring ta sig uttryck främst bland fristående utbildningsaktörer då det finns ett uppdämt behov av att visa på faktiska kunskaper som förvärvats utanför det reguljära skolsystemet. Ett exempel på detta är OCN-Open College Network som är överfört från England av organisationen Urkraft. I England har det funnits i ca 25 år och ger idag certifiering till ca 600.000 människor per år.

SCHWEIZ

KVALITETSGARANTI

Kvaliteten på utbildningen och institutionerna är inte bara ett försäljningsargument utan gör det möjligt att hysa tilltro till det schweiziska utbildningssystemet och sektorn för kontinuerlig utbildning. Skapandet av kvalitetsstandarder, standardiseringen av kvalitetsbefrämjande metoder, utgjorde en utmaning som de styrande har sökt svara mot under de senaste åren.

Schweiz har länge associerats med kvalitet. På grund av Schweiz geografiska läge, med dess tillgång till havet (sic!) och neutrala politiska status, har det blivit tvunget att utveckla sina tillgångar. På så vis har landet blivit eftersträvansvärt på många områden.

Schweiz håller hög internationell klass inom området för yrkesvägledning. Ett tecken på detta står att finna i att landet vid ett mycket tidigt stadium i varje kanton grundade en förmedling för yrkesvägledning. Schweiz' utveckling av yrkesvägledning, som har spelat en viktig roll vid framtagandet av psykotekniska verktyg, förblir ett gott exempel för många europeiska länder.

14 Beskriv specifika kvalitetsinsatser som genomförts för att förbättra problem inom yrkesvägledning och aktiveringsinsatser

ÖSTERRIKE

Följande expertförslag – tillsammans med dem som angavs under Förslag...” – kan bidra till en förbättring av yrkesvägledning och aktiveringsinsatser.

Lärarna tror att arbetsförmedlingen skulle kunna bidra till förbättrad kurskvalitet genom att försäkra en bättre kommunikation med såväl deltagarna som lärarna själva.

AF reglerar de förkunskaper en lärare måste ha för att leva upp till de krav som ställs på utbildningsorganisationen: de formella kunskaperna, erfarenheten och minimiåldern. Som tidigare nämnts har unga lärare med akademiska betyg men utan erfarenhet ingen möjlighet att få ta del av arbetet med yrkesvägledning. De intervjuade lärarna angav att det inte är någon god idé att exkludera unga lärare från utbildningarna: chansen är ju stor att det är just dessa lärare som kan komma med nya, kreativa och innovativa metoder. En lösning skulle kunna vara att låta en erfaren lärare hålla i utbildningen tillsammans med en lärare som har färre än två års erfarenhet. Den sistnämnde skulle även vara under tillsyn från utbildningsinstitutionen.

I fallet med deltagare som själva inte lyckas komma in i kursen är en öppen och förbehållslös dialog med AF nödvändig. Därefter måste AF försöka finna individuella lösningar och alternativ.

Arbetsförmedlingen måste kunna förse klienterna med bättre information om utbildningens målsättningar, bevekelsegrunder och innehåll.

Eftertänksamhet bör iakttagas vid valet av utbildningsdeltagare: kvaliteten förbättras ifall deltagare befinner sig i samma ålder, ifall de kommer från snarlika sociala förhållanden och ifall de har en liknande utbildningsnivå.

Även lärarnas arbetsmiljö måste förbättras: utbildningsinstitutionerna skulle antingen kunna hyra lärarna eller också ge dem en rimlig betalning. Som regel tvingas lärare som söker ytterligare utbildning betala för detta själv.

Vad skulle lärarna kunna göra för att förbättra utbildningens kvalitet? De intervjuade lärarna sade att de måste lära sig att minska stressen och bli bättre på att utstå tryck utifrån. Detta skulle kunna åstadkommas genom vidareutbildning samt feedback och vägledning från andra lärare. De måste lära sig att inte ta jobbet med sig hem.

BULGARIEN

Följande kvalitetsområden är viktigast för Bulgarien:

Kategori	
Planering och kontextualisering	Att definiera målgruppens behov Att definiera utbildningens målsättningar Utbildningens utformning Utformning av kursmaterial och stencilar
Lärarnas kvalifikationer	Utbildningsbakgrund Ytterligare kvalifikationer Nivåer i lärarnas kvalifikationer ("ledande lärare", "stödjande lärare", moderator etc.) vad gäller kvalifikationer och yrkeslivserfarenhet
(Resultatorienterad) utvärdering av utbildningen	Kontinuerlig utvärdering och bedömning Feedback vid slutet på utbildningen Kontinuerlig utvärdering av resultaten (6-12-18 månader)

ENGLAND & WALES

Standarden Matrix är numera en kvalitetsstämpel som gäller för alla organisationer som tillhandahåller vägledning i olika former. Standarden är emellertid allmänt hållen och adresser inte specifika problem som kan uppstå i mötet mellan en viss utbildning och målgrupp. Det finns få definitioner av "kvalitet" annat än att organisationerna fordras "tillhandahålla relevant kvalitativ information i tillgängligt format så att människors behov tillmötesgås".

TYSKLAND

Här kommer åter en gång en sammanfattning av hur arbetsmarknadstjänster tillhandahålls i Tyskland:

Högre kvalitet och mer transparens har uppnåtts genom beviljningsprocessen ("award process").

"Produktbeskrivningar" formuleras för att ge precisa beskrivningar av de utbildningar som svarar mot stadgarna i *Book III of the Social Code* och arbetsförmedlingens målsättningar. På så sätt uppnås målsättningen med en hög integration av deltagare.

Arbetsförmedlingen och de kommunalt anknutna organisationerna (*employment organisations*) beslutar vilka insatser som behövs, och hur många deltagare som kan antas. Därför måste utlysningen tydligt klargöra vilka insatser och hur många deltagare som kontrakteringen gäller.

Experter formulerar kraven (kvalitetsstandarder, kursinnehåll, klassrumsutrymme, personal, teknisk utrustning), personalens kontinuerliga utbildning, insatsens

målsättningar samt dess integration. Allt detta spelar stor roll för en insats eventuella framgångar, och är det som starkast avgör kostnad och pris.

För att förhindra prisdumpning betraktas erbjudandenas finansiering/kostnadsberäkning (*costing*) som en del av utlysningprocessen. Ifall priserna tycks indikera att utbildningen inte kommer att ge tillräckligt mycket i inkomst till utbildningsorganisationen exkluderas erbjudandet.

Priset och det totala antalet poäng för ett visst erbjudande kalkyleras enligt en mall. På så vis kan man få fram det mest kostnadseffektiva erbjudandet.

Den kritiska punkten är utvärderingen av konceptet – dvs. frågan är huruvida den genomförda insatsen svarar mot hur erbjudandet lades fram. Här genomförs kvalitetsutveckling i form av kontinuerliga granskningar av insatsen (testgrupper/kontaktledning). Ifall diskrepanser återfinns mellan resultatet och kontraktet praktiserar straffåtgärder. Alternativt avslutas kontraktet.

Insatser (i synnerhet de som riktar sig till ungdomar) utvärderas även för att försäkra att innehållet kontinuerligt anpassas till utbildnings- och arbetsmarknaden, samt till målgruppens behov.

ITALIEN

Genom litteratur och intervjuer med de inblandade aktörerna har följande områden identifierats.

På en **allmän nivå**:

- Behovet av ett omfattande, komparativt och enhetligt kvalitetsmätningssystem
- Behov av fastställda gemensamma kriterier för olika förmedlingar inom samma område (utbildning och vägledning). Det är viktigt att inte varje organisation ska behöva ta fram sin egen utvärdering av kvalitetssystem, då dessa mycket väl kan vara ineffektiva, partiska och begränsade. Utvärdering bör inte vara samma sak som självutvärdering, utan det måste finnas en gemensam grund och gemensamma kriterier.
- Behov av att hålla en balans mellan mätningar (*measures*) som är nödvändiga för varje organisation, och mätningar av specifika aspekter som berör enskilda lokala erfarenheter, och på vilka ett allmänt mätinstrument kan vara mindre användbart
- Ytterst sett bör målet med utvärderingen alltid vara den enskilde individen och inte arbetsplatsen, utbildningsorganisationen eller arbetsmarknaden
- Effektivitet är inte en fråga om logistik eller diverse processer, utan om verkliga förändringar som sker hos den enskilde individen i fråga om dennes kompetens och förhållningssätt till sin arbetsförmåga, sina intressen, sin motivation och sitt behov
- Det finns ett behov av att utvärdera verksamhetens kvalitet och effektivitet inte bara vid slutet utan även under dess gång
- Det är viktigt att inte bara registrera resultat utan även kunna beakta den enskilde deltagarens utgångspunkt och förutsättningar
- Sektorn för yrkesutbildning och yrkesvägledning kräver att mätinstrumenten även beaktar "ovanliga synsätt" vid utvärderandet av resultaten

På en mer specifik nivå gäller behoven vad som bör mätas och genom vilka indikationer man kan identifiera kvaliteten.

Vad gäller **yrkesutbildning** bör olika element beaktas för att uppnå en bra utvärdering:

- Relationerna: mellan lärare och student, mellan studenter, mellan studenter och utbildningsmiljö (annan personal, sammanhanget i stort)
- Utbildningsverksamheten: å ena sidan innehållet (hur det har presenterats, vad som har förmedlats, vad deltagarna har kunnat lära sig), å andra sidan den förändrade kompetensnivån (vilka förändringar har utbildningen åstadkommit i termer av yrkesliv/yrkeskunskande, vilka personliga/yrkesmässiga förhållningssätt har modifierats) samt klimatet i klassrummet
- Nätverket inom vilket utbildningen tar plats: hur aktiveras och kommer nätverket till användning för att på så vis vara studenterna till hjälp: på vilka sätt tar familjer, andra organisationer, arbetsinstitutioner och arbetsmarknad del av utbildningsverksamheten?

Inom ramarna för **yrkesvägledning** bör kvaliteten mätas genom att granska de förändringar som i och med programmet har tagit plats hos den enskilde deltagaren.

Verktygen bör framförallt mäta:

- De beteendemässiga förändringar som tagit plats
- Gruppen och dess dynamik
- De personer som kommer till vägledningscentret: vilken är deras (framtida) situation, vilken motivation har de? (kom de av sig själva?)
- Deras delaktighet i vägledningsprocessen
- Antal personer som inte dök upp, och anledningen till hur detta kom sig
- Den förmåga som den person som erhållit vägledning har att bedöma sin egen situation, hans/hennes förmåga att förstå personliga och externa frågor (ökad självinsikt)
- Tillägnande av strategier för att kunna erbjuda sig själv på arbetsmarknaden
- Förmåga att läsa av yrkeslivet och arbetsmarknaden (förmåga att läsa anställningserbjudanden, hitta vägar att få tag på information)
- Kompetens att få tag på resurser (personliga och materiella) för att kunna få en anställning
- Självständighet när det kommer till att välja och söka anställning eller att hålla sig utanför arbetsmarknaden
- Självständighet när det kommer till att förstå (de personliga och yttre) gränserna och hur dessa påverkar både honom/henne själv och arbetsmarknaden
- Förmåga att "förhandla" mellan sig själv och den omgivande världen
- Förmåga att kombinera sina personliga och yrkesmässiga egenskaper
- Förhöjd självkänsla och förmåga att "röra sig" på ett kompetent sätt

- Förmåga att skapa ett nätverk av meningsfulla relationer, i synnerhet då till arbetsmiljön

SVERIGE

Utifrån det annex som finns för Quinora är de de mest viktiga områden täckta men dock kanske några tillägg:

Kvalité och planering och konceptualisering av utbildning

Inom detta område kan finnas anledning att också ta hänsyn till gender mainstreaming perspektivet.

Utbildningsinstitutionens infrastruktur

Viktigt att också framhäva den psykosociala arbetsmiljön och förhållningssätt, en uttalad värdegrund där man utgår från den enskilde individens behov.

Intern kvalitetsstyrning

Om intern kvalitetssäkring skall kunna genomföras bör infrastruktur för detta vara klart i inledningsskedet.

Om vägledning har skett individuellt, måste det finnas metoder för att kvalitets-säkra även denna process.

Det bör också tydliggöras vem som är extern kursutvärderare och vad den/de egentligen skall mäta, för gäller det målsättningar måste ju dessa vara så formulerade att det går att mäta kvantitativt/kvalitativt.