

QUINORA – Internationellt kvalitetssäkringsprogram inom yrkesvägledning
samt vägledningsinsatser för arbetssökande på systemnivå

**Syntesrapport om kvalitetsstandarder inom sektorn för yrkes-
vägledning – Kort version**

Projektansvarig: Karin Steiner
Redaktör för den långa versionen
(se www.quinora.com)
Mark Bayley, City College
Norwich U.K.
Kort version: Barbara Rother
Datum: Maj 2006

Innehåll

1	Sammanfattning	2
2	Erbjudande inom ramen för yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser	3
3	Organisationer som genomför utbildningsinsatsen	4
4	Sätt på vilka yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser utförs	4
5	Krav som ställs på lärarnas grundutbildning och vidareutbildning	5
6	Kvalitetscertifikat som efterfrågas av utbildningsinstitutionen	6
7	Kvalitetsprogram i kontinuerlig utbildning och vidareutbildning i grupp	7
8	Kvalitet inom yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser	8
9	Existerande kvalitetsstandarder inom yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser	10
10	Problem på system- och metanivå	11
11	Expertförslag för att förbättra situationen eller lösa problemen	12
12	Kvalitetsområden som utvecklats av partnerskapet	15

1 Sammanfattning

Syftet med syntesrapporten är att samla ihop nyckelteman, redan existerande kvalitetsstandarder och goda exempel inom yrkesvägledning. Därigenom kan vi komma på förslag på 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 vägledningen definieras i allmänhet 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 de 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 tillämpat 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 yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser

I vissa länder (t.ex. Österrike, Tyskland och Italien) delas yrkesvägledningen upp mellan ett antal olika ansvariga aktörer, och sprids på så vis ut till såväl privata som offentliga institutioner. I detta sammanhang kan nämnas t.ex. olika utbildningsorganisationer, arbetsmarknadsaktörer samt de fackföreningar och kommuner som erbjuder yrkesvägledning i form av grupputbildning och individuell rådgivning, och som har den huvudsakliga uppgiften att hjälpa vuxna personer att erhålla den information och vägledning som krävs för att ta sig in på arbetsmarknaden.

Därutöver har regionala informationscenter för yrkesvägledning etablerats i Österrike och Tyskland. De drivs av arbetsförmedlingen och tillhandahåller råd samt ickediskriminerande vägledning.

AMS är Sveriges främsta statliga organ, och de lokala arbetsförmedlingarna erbjuder yrkesvägledning på regional nivå, medan arbetsförmedlingen i Tyskland har påtagit sig det huvudsakliga ansvaret för initial- och vidareutbildning. I England och Wales är yrkesvägledning i form av "Information, Advice and Guidance" (IAG) tillgänglig inom ett större antal yrkes- och utbildningsmässiga sektorer.

Bulgarien söker alltså efter möjliga sätt att uppnå effektiva resultat inom yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser. Här avgör ett lagstadgat ramverk vilka tjänster och vilken form av vägledning som ska erbjudas. 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.

3 Organisationer som genomför utbildningsinsatsen

En av de viktigaste aktörer som genomför yrkesvägledning är arbetsförmedlingen. AMS är i såväl Bulgarien som Sverige den huvudsakliga aktören inom sektorn för yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser. I Bulgarien organiseras och finansieras utbildningen för arbetslösa av arbetsförmedlingens "sysselsättningsavdelning". I Tyskland tillhandahåller de olika arbetsförmedlingarna skräddarsydd yrkesvägledning åt bestämda målgrupper. I Österrike erbjuder arbetsförmedlingen sina tjänster på tre nivåer: self-service, service (personlig rådgivning och assistans) samt vägledning (intensiv vägledning).

Medan det i Bulgarien, som sagt, finns ett specifikt lagstadgat regelverk för hur yrkesvägledningen ska se ut, bestäms utbildningsprogrammen i Italien av nationell lagstiftning. I Italien måste varje utbildningscenter ansöka för "accreditamento", en sorts kredit, vilken ger institutionen i fråga rätten att agera offentligt och på samma nivå som de organisationer som går under den offentliga (regionala) sektorn.

Schweiz yrkesvägledningscenter, vilka till sin karaktär liknar dem i Österrike och Tyskland, erbjuder ett stort utbud av information om olika yrken och utbildningsprogram. Dessa center är tillgängliga för alla och hjälper även till att söka reda på information. Det erbjuds även personlig rådgivning.

I Österrike erbjuder utbildningsdepartementet och handelskammaren yrkes- och utbildningsmässig information och vägledning, samt håller även informationsdagar och olika mässor. Organisationer för vuxenutbildning erbjuder ofta sin egen, vanligen av AMS finansierade vägledning.

I England arbetar utbildningsdepartementet nära *The Learning and Skills Council* (LSC) och *University for Industry (Ufi)/LearnDirect* för att på så vis erbjuda IAG i England och Wales.

I Sverige genomför även kommunerna, dvs olika arbetsmarknadsavdelningar, utbildningsdepartement och socialtjänsten, yrkesvägledningsinsatser.

Slutligen kan man tillägga att oberoende aktörer, t.ex. utbildningsorganisationer, fackföreningar, olika branschorganisationer och företag, är vanligt förekommande inom ett flertal länder. Dessa aktörer kan båda anlitas och själva ta initiativ till att genomföra yrkesväglednings- och aktiveringsutbildningar.

4 Sätt på vilka yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser utförs

I de flesta deltagarländerna utförs yrkesvägledning i form av personlig rådgivning eller grupprådgivning. Det brittiska institutet för yrkesvägledning har definierat yrkesvägledning som verksamheter som sker på individuell nivå eller gruppnivå, som må ske i form av möten eller per distans, och som innehåller hjälplinor och webbaserade tjänster. Dessa verksamheter består av tillhandahållande av yrkeslivsinformation, verktyg för bedömning och självbedömning, rådgivning i form av intervjuer, yrkesutbildningsprogram, arbetssökarprogram samt övergångstjänster. I Storbritannien är det traditionella sättet att utföra yrkesvägledning i form av halvtimmeslånga samtal. I Italien är det för ändamålet specialutbildad personal som genomför vägledning i grupp eller i form av enskilda samtal. I Tyskland är det arbetsförmedlingen som beslutar om målgrupp och som genomför utbildningsinsatser (i överensstämmelse med tillgänglig budget).

Ju mer praktiskt inriktade insatserna är, desto mindre blir grupperna. De svenska grupputbildningarna beror även av resurser, kompetens och möjligheter.

I Spanien finns det 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. 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 erbjuda personer som innehar akademiska betyg av olika slag 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 de nödvändiga kvalifikationerna för ett utbildningskontrakt. Målet ligger här i att förse arbetare med praktiska kunskaper inom ett visst yrke.

Medan man i Schweiz erbjuder öppna och konfidentiella tjänster, utförs yrkesvägledningen i Bulgarien ofta i den kontrakterade institutionens lokaler, utan att det föreligger några för ändamålet anpassade resurser såsom lämpliga rum och utrustning, och utan att arbetsplatsen har några standarder för motivationsutbildning.

5 Krav som ställs på lärarnas grundutbildning och vidareutbildning

I många länder måste lärarna kvalificera sig som yrkesvägledningslärare. I till exempel England och Wales beror kvalifikationerna av att man klarat testet *"Qualification in Careers Guidance"* (QCG) eller del I och II av *"Diploma in Careers Guidance"*. Båda kvalifikationerna utdelas av Institutet för Yrkesvägledning (ICG) och kvalificerar personen till ett fullt medlemskap i ICG. QCG finns på 14 universitet, och är tillgängligt som en heltidskurs på ett (1) år eller deltidskurs på två (2) år. QCG kombinerar akademiskt studium med arbetsbaserad utbildning.

Tillgängliga finns även ytterligare 2 kvalifikationer, nämligen *The National Vocational Qualification Level 3* och *Level 4*.

För att kvalificeras som lärare inom yrkesvägledning är det i Sverige nödvändigt med en universitetsutbildning. Spaniens arbetsförmedling arbetar i gengäld med fyra olika slags 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.

I Österrike, Tyskland och Bulgarien föreligger ingen klar arbetsbeskrivning för "lärare" och/eller "lärare i yrkesvägledning". Vad formella kvalifikationer beträffar måste lärarna i Österrike ha gått klart en lärarutbildning resp. en utbildning som innefattar åtminstone två av följande element: grundläggande gruppdynamik och grupppsykologi, systematiska förhållningssätt till rådgivning, konflikthantering, grunder för kommunikation eller handledning

I fråga om lärarnas erfarenhet måste de ha arbetat i åtminstone två år med vuxenutbildning, med aktivering och yrkesvägledning, och ha arbetat med arbetssökande/arbetslösa som är äldre än 25 år. I Bulgarien finns i gengäld inga uttalade krav på lärare inom motivationsutbildning. Men ett viktigt kriterium för

bedömning (vid kontraktering) är att lärarnas kvalifikationer svarar mot utbildningens tematik. Alla lärare måste ha en universitetsexamen, åtminstone 600 arbetstimmar inom det berörda området samt åtminstone 600 arbetstimmar inom vuxenutbildning. Men då detta snarast måste betraktas som utvärderingskriterier snarare än kvalifikationskrav, är det upp till varje utbildningsinstitution att sätta ihop sitt eget lärarteam. Vidare erbjuds yrkesmässig vidareutbildning endast i mycket låg utsträckning på bulgariska universitet och institutioner för kontinuerlig utbildning.

I Tyskland anställs personal utifrån överensstämmelse mellan kvalifikationer och utbildningsinsatsens tematik. Lärarens kvalifikationer måste sedan kunna styrkas av organisationen. Vidare måste det kunna garanteras att den utbildningsansvariga ("genomförande") organisationen ser till att dess personal får delta i kontinuerliga vidareutbildningsprogram. Somliga av dessa program står direkt under arbetsförmedlingens regi.

I Schweiz finns tämligen utvecklad utbildning att tillgå (i synnerhet på universitetsnivå) för dem som önskar specialisera sig på vuxenutbildning. Ifall de har ett av regeringen utdelat diplom får de ta del av utbildningen. Detta diplom erhålls genom att man följer modulerna samt kan styrka att man arbetat med vuxenutbildning som minst 4 år på deltidsbasis.

6 Kvalitetscertifikat som efterfrågas av utbildningsinstitutionen

På det stora hela har varje land sina egna standarder och kvalifikationer. Till exempel använder 41,9% av Österrikes institutioner för vuxenutbildning officiellt erkända kvalitetscertifikat (ISO, EFQM, Kvalitetscertifikat för norra delen av Österrike). Enligt en studie har ISO, EFQM och TQM-modeller genomförts endast hos ett litet antal yrkesvägledningstjänster. Vad de har gemensamt är att de utgör allmänna begreppsliga ramverk och att de inte i första hand fokuserar på yrkesvägledning. I norra delen av Österrike finns kvalitetsstandarderna för vidareutbildning och vuxenutbildning till för att försäkra att en viss kvalitet råder inom regionen.

I Tyskland krävs att man certifieras genom DIN ISO. Här måste den för utbildningen ansvariga organisationen officiellt erkännas och certifieras för att få erbjuda yrkesvägledning för vuxna. Därutöver har Institutet ArtSet utvecklat den användarvänliga kvalitetsmodellen LQW för att kunna garantera utbildningarnas kvalitet.

Kvalitetscykeln startar med en självutvärdering från utbildningsorganisationen, samt med fastställandet av ett antal principer. Därefter följer planering och en introduktion av förbättringsinsatser. Organisationens utvecklingsprocess bekräftas i form av en extern utvärdering. Kvalitetsutvecklingsprocessen kan sägas innefatta 11 områden; även ISO används i hög grad, men är i Italien inte obligatorisk. Här måste institutioner som erbjuder utbildning ackrediteras med hjälp av det ovan nämnda "accreditamento"-systemet. Denna kredit auktoriserar institutionen till att bedriva sin verksamhet. En annan certifieringsnivå är "kvalitetscertifikationen" ("Certificazione di qualità"). Medan "accreditamento" verifierar organisationens struktur verifierar "certificazione di qualità" den verksamhet som bedrivs. De institutioner som tillhandahåller IAG i England och Wales tvingas möta vissa standarder, och i synnerhet då *The Matrix Standard*. De måste även kunna tillhandahålla en kvalitetssäkringsgaranti för att erhålla finansiering och ackreditering. Ackreditering erhålls genom en initial webbaserad bedömning samt

genom kontinuerliga kvalitetsförbättringsmetoder. Standarden är emellertid allmänt hållen, och kan vara oförmögen att svara mot mer specifika förhållanden, t.ex. kvaliteten på en viss utbildningsinsats som riktar sig till en viss målgrupp.

Även i Schweiz är kvalitetsutveckling vanligt förekommande inom vidareutbildning och vuxenutbildning. Vid sidan av EFQM och ISO finns även det schweiziska EduQua-certifikatet. Det rymmer sex olika kriterier:

- 1) Erbjudanden som tillfredsställer samhällets och kundens behov
- 2) Deltagarnas långsiktiga utbildningsmässiga framgångar
- 3) Transparent beskrivning av erbjudandena och det pedagogiska uppdraget
- 4) Effektivt utförande av utbildningen
- 5) Engagerade lärare med uppdaterad yrkesmässig, metodologisk och pedagogisk know-how
- 6) Att det finns ett medvetande om kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling

Certifiering av modulerna, EduQua eller andra kvalitetscertifikat kan erhållas genom berörda myndigheter.

I Bulgarien och Sverige behövs ingen kvalitetscertifikation för motivationsutbildning och yrkesvägledning. I Sverige finns emellertid specifika krav som den utbildningsansvarige organisationen måste kunna svara mot.

7 Kvalitetsprogram i kontinuerlig utbildning och vidareutbildning i grupp

I Österrike föreligger förutom arbetsförmedlingens standarder även två andra kvalitetsprogram.

Ett program har utvecklats av 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*" som erbjuder kvalitetskriterier för deltagare som är osäkra på vilken form av yrkesutbildning de bör välja.

Alla dessa program är praktiskt inriktade, men inget av dem är speciellt inriktat på yrkesvägledning.

Det österrikiska Leonardo da Vinci-projektet MEVOC (Quality Manual for Educational and Vocational Counselling) fokuserar på kvalitetsstandarder för personlig vägledning. Projektet baseras på ett verktyg för självutvärdering av individuell rådgivning.

I Bulgarien vinnlägger man sig på statlig nivå för att försäkra kvaliteten på yrkesutbildning genom särskilda procedurer. Dessa procedurer är obligatoriska för

alla som tillhandahåller yrkesutbildning. De tillämpas på utbildning för både studenter och vuxna.

Inom alla sektorer i Italien 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. I Italien måste vidare 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.

Utvecklandet av yrkesvägledning har i Schweiz spelat en viktig roll vid framtagandet av psykotekniska verktyg. I Schweiz finns inget enhetligt nationellt förhållningssätt till kvalitet, även om organisationerna och en stor del övriga aktörer har ett uttalat intresse av att förbättra kvaliteten.

8 Kvalitet inom yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser

Utbildningsinsatsernas kvalitet beror av ett antal faktorer. Kvalitetsstandarderna måste vara transparenta och utgöra en kontrollerande faktor för systemet i sin helhet. Kvalitetsstandarder, kvalitetsutveckling och översiktsmekanismer är nödvändiga. Dessa mekanismer är i Tyskland offentliggjorda i produktbeskrivningarna. Den kvalitet som där beskrivs måste genomföras och bekräftas av den för utbildningen ansvariga organisationen (som alltså är kontrakterad av arbetsförmedlingen). Revisionsgrupper och en kontinuerlig översikt över kontrakteringsförfarandet, försäkrar att utbildningen genomförs med fordrad kvalitet.

I Österrike utvärderar arbetsförmedlingen 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 ger 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. Arbetsförmedlingen utför dessutom slumpvisa kontroller av yrkesvägledningsinsatser.

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.

Även 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.

I länder som Bulgarien och Italien har det ännu inte utvecklats några mätinstrument för yrkesvägledning. I Bulgarien täcker de beskrivna kvalitetsstandarderna ännu inte yrkesväglednings- 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. Hur som helst är följande kvalitetsområden de viktigaste för Bulgarien:

- 1) Definition av målgruppens behov
- 2) Utbildningens mål, utbildningens utformning
- 3) Kursunderlag och stenciler
- 4) Lärarens utbildningsmässiga bakgrund
- 5) Ytterligare kvalifikationer som förvärvats under lärarens yrkes- och utbildningsmässiga liv

Därtill borde det finnas ett kontinuerligt bedömnings- och utvärderingsförfarande under kursen, samt feedback vid dess slut. Inte heller i Italien finns några kvalitetsinsatser som ritar sig mot sektorn för yrkesvägledning och yrkesutbildning. Däremot finns det en stor oro över kvaliteten på yrkesvägledningen. Systemet kräver att de som tillhandahåller dessa tjänster ger mycket uppmärksamhet åt frågan, och fordrar dessutom en verifiering av kvalitet genom vissa framställda utvärderingsverktyg.

9 Existerande kvalitetsstandarder inom yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser

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.

I Tyskland presenteras kvalitetsstandarderna i produktbeskrivningen, medan Österrikes arbetsförmedling inte själv genomför utbildningsinsatsen, utan utlyser den och därmed även bestämmer urvalskriterier. 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 stenciler som ska användas under utbildningen
- Lokaler och utrustning för utbildningen
- Allmänna kvalitetsmätningar för kursen

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	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

10 Problem på system- och metanivå

Många frågor påverkar kvaliteten inom sektorn för yrkesvägledning och aktivering. En översikt av de problem som existerar i anslutning till genomförandet av yrkesvägledning innefattar ekonomiska ansträngningar, bristande kommunikation och olika förväntningar, brist på tydliga standarder, byråkrati, lågt deltagande, dåliga kontakter till arbetsmarknaden samt dålig utrustning och brist på IT-utrustning. Ytterligare ett problem som bara blir allt tydligare, är arbetsmarknadens föränderliga karaktär. Det blir bara svårare att förutse framtida trender och mönster på arbetsmarknaden.

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.

Det finns många frågor som påverkar kvaliteten på yrkesväglednings- 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. Slutligen är de villkor som slås fast vid utlysningen 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 har ett flertal problem på system- och metanivå. För det första är motivationsutbildningen (såväl som yrkesutbildningen) inte direkt kopplad till arbetsmarknadssituationen, så dess främsta mål – att hjälpa deltagaren tillbaka på arbetsmarknaden – uppnås sällan som ett resultat av utbildningen.

Vidare finns det inga tydliga standarder för tillhandahållandet av motivationsutbildning i termer av utbildningsläroplan och förmåga hos utbildningsinstitutionen. Slutligen har "motivationsläraren" ännu inte en tydligt definierad pedagogisk funktion, och erhåller inget som helst stöd vad gäller resurser, material och ytterligare utbildningsmöjligheter.

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

I Sverige är det en svag koppling 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. 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.

I Tyskland försäkrar nuvarande processer 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.

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.

Medan utbudet av yrkesvägledning i England/Wales har fått beröm, så har tillhandahållandet av yrkesvägledning varit behäftat en hel del problem både vad gäller genomförandet och meta-/politiknivån.

11 Expertförslag för att förbättra situationen eller lösa problemen

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 aktörernas 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

Vad kvalitetsbehov beträffar finns det några allmänna förslag på hur man skulle kunna förbättra systemet för certifiering av kvalitet inom sektorn för utbildning och yrkesvägledning. Syftet är här att kvalitet ska ses som en grundläggande beståndsdel, och inte som ett resultat av vissa frågor. Kvalitetssystem måste skapas för yrkesutbildning (inte för utbildning i allmänhet) och för yrkesvägledning. Samma sak med objektiva parametrar, vilka skulle gå att tillämpa på varje enskild situation. Därtill bör det finnas fastslagna, gemensamma kriterier, så att inte varje organisation tvingas ta fram en egenhändig utvärdering. Det finns ett behov av att utvärdera insatsens kvalitet och effektivitet på kontinuerlig basis, snarare än just vid dess slut. Utvärdering bör även ske efter olika långa perioder, så att man skapar sig en förståelse för dess effektivitet på sikt. För en god utvärdering är det dessutom viktigt att ta hänsyn till relationerna mellan student och lärare, studenter sinsemellan, samt mellan studenterna och utbildningsmiljön.

Utvärderingen av utbildningsinsatsen bör å ena sidan beröra innehållet (hur det har presenterats/framförts, vad som har lärts ut etc.) och å andra sidan hur kompetensnivån har förändrats (vilka förändringar som utbildningen inneburit för deltagarna, både i termer av yrkesliv och personligt förhållningssätt till yrkeslivet). Utvärderingen bör även beskriva det nätverk inom vilket utbildningsinsatsen genomförs. På vilka sätt används nätverket för att utbilda studenterna (deltagarna): på vilka sätt blir familj, andra organisationer, arbetsinstitut och arbetsmarknad inblandade?

Kvaliteten på yrkesvägledningen bör mätas genom en utvärdering av de förändringar som den inneburit för den enskilde deltagaren. Mätinstrumenten bör rikta in sig på de kompetensmässiga förändringar som tagit plats, liksom på vägledningsgruppen och dess dynamik, på frågor som berör varför de som fullföljde utbildningen valde att inte hoppa av, vilka motivationskrafter som drev dem, vilka förhållningssätt de intar till arbetsmarknaden, ifall deras självförtroende ökat, etc. Med andra ord: frågor som berör vilka förändringar som tagit plats i och med utbildningen, och hur dessa förändringar kan hjälpa deltagarna i deras fortsatta arbetsliv. Slutligen bör påpekas att utvärderande part bör vara med och ta fram mätinstrumenten, och alltså inte bara betrakta sig själv som den som utför jobbet.

För att summera: vi har ett behov av ett systematiskt, omfattande, komparativt, unifierande och välfungerande kvalitetsmätningssystem.

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 långa) kurser. Detta kan innebära ett effektivt sätt att inte bara öka deltagandet utan även att skapa ett mer flexibelt utbud. En emphasis på flexibilitet skulle dessutom rent generellt förbättra möjligheterna att anpassa systemet till individens behov.

I Österrike, och i synnerhet i Wien, har unga utbildade lärare som saknar arbetserfarenhet svårt att få medverka i en utbildningsinsats inom sektorn för yrkesvägledning. Lärarna själva vänder sig mot att unga lärare är exkluderade från den här sortens kurser, då de i själva verket kan komma med nya och kreativa idéer. Den ideala lösningen vore att låta en erfaren lärare hålla i kursen tillsammans med en lärare med mindre än två års erfarenhet.

I allmänhet har deltagarna svårt att integreras i utbildningen: en rak och öppen dialog med arbetsförmedlingen måste initieras.

Ett annat förslag för att förbättra utbildningens kvalitet, består i att lärarnas stress måste minska, samtidigt som de måste bli bättre på att hantera den. Detta skulle kunna ske genom vidareutbildning, handledning och feedback från arbetskamrater. Det är viktigt att de lär sig att väl hemma distansera sig från arbetet.

I Österrike pågår nu även en förbättrad användning av modulära kurssystem, där deltagarna i yrkesväglednings- eller aktiveringsinsatsen har möjlighet att delta i beslutsfattandet kring de moduler de tar del av. 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 ytterliga 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.

Attityden till vägledning måste förändras och ses som en ständigt närvarande del i det livslånga lärandet och inte som 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 ska 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 som ger olika infallsvinklar och 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 kvaliteten i vägledningsprocessen och ge erkännande åt det lärande som sker i den processen och i andra aktiveringsinsatser.

12 Kvalitetsområden som utvecklats av partnerskapet

Utifrån denna analys identifierade partnerskapet följande kvalitetsområden som väsentliga för att kunna förbättra kvaliteten på utbildningar inom sektorn för yrkesvägledning.

1. Behovsanalys

- 1.1 Arbetsmarknadsbehov och analys av olika målgruppers behov
- 1.2 Definition av den planerade utbildningsinsatsens innehåll, målsättningar och målgrupper
- 1.3 Det grundläggande innehållet i yrkesväglednings- och aktiveringsinsatser

2. Utlysningar och utbildningens utformning

- 2.1 Bedömningskriterier
- 2.2 Innehåll, målsättningar och målgrupp

3. Personalpolicy & lärarkompetens

- 3.1 Personalpolicy
- 3.2 Lärarnas kompetens och kvalifikationer

4. Material & utrustning

- 4.1 Spridning av material
 - 4.2 Utrustning
- Tillgänglighet
- Teknisk utrustning

5. Kvalitetssäkring på systemnivå

- 5.1 Utbildningsinstitutionernas kvalitetssystem
- 5.2 Analys av relevanta interna/externa aktörer
- 5.3 Utbyte och kommunikation mellan olika aktörer vid planering och genomförande

6. Kursens kvalitet

- 6.1 Urval av kursdeltagare
- 6.2 Individuella förväntningar och inlärningsmål
- 6.3 Mediering av förväntningar och planerat kursinnehåll
- 6.4 Inlärningsöverenskommelser mellan deltagare och lärare
- 6.5 Förhindrande av avhopp
- 6.6 Självutvärdering av deltagarnas kompetens

7. Feedback & Utvärdering

7.1 Feedback och reflexion

7.2 Intern utvärdering

7.2 Extern utvärdering

7.4 Framgångskontroll