

GuideMe! Οδηγίες για την Εξασφάλιση της Ποιότητας στις Οδηγίες Καθοδήγησης των Ατόμων που Αναζητούν Εργασία σε Επίπεδο Συστήματος

Διαχειριστής του
Προγράμματος:

Karin Steiner

Συγγραφείς:

Maria E. Weber, Karin
Steiner, Ruth Kasper

Πρόγραμμα:

GuideMe!
www.guideme.at

Ημερομηνία:

June 2010

1 GuideMe! – Μια Περίληψη

Το πρόγραμμα GuideMe! είναι μια καινοτόμος μεταφορά του προγράμματος μέσα στο πλαίσιο του «Προγράμματος Λεονάρντο ντα Βίντσι», που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ο στόχος είναι να επεκταθούν οι ήδη αναπτυγμένες οδηγίες ποιότητας και το πρόγραμμα σπουδών, για **να βελτιωθεί η ποιότητα των μέτρων καθοδήγησης στο πλαίσιο του προηγούμενου προγράμματος QUINORA, στις «νέες» χώρες**. Επομένως δημιουργήθηκε ήδη ένα ίδρυμα για τα κοινά ποιοτικά κριτήρια της ΕΕ στην καθοδήγηση, στα πλαίσια του προγράμματος QUINORA, και θα μεταφερθεί τώρα σε περισσότερες περιοχές της Βουλγαρίας και της Αυστρίας (ήδη εταίροι του QUINORA) και στις νέες χώρες εταίρων : την Ελλάδα, τη Λιθουανία, την Τουρκία και την Πολωνία.

Σε απάντηση στη διεθνοποίηση για την καθοδήγηση των ατόμων που αναζητούν εργασία, τα ευρωπαϊκά ποιοτικά πρότυπα και η ευρωπαϊκή προοπτική του προηγούμενου προγράμματος QUINORA θα καθιερωθεί περαιτέρω. Το πρόγραμμα QUINORA (2005 - 2007, www.quinora.com) περιλαμβάνει ένα πρόγραμμα σπουδών με επτά ποιοτικές περιοχές και έναν συνολικό αριθμό 22 ενοτήτων, που συμπληρώνεται με 48 καλύτερες πρακτικές εφαρμόσιμες σε όλη την Ευρώπη. Το GuideMe! θα μεταφερθεί στις νέες χώρες των εταίρων με περαιτέρω μεταφρασμένα υλικά σε νέες γλώσσες, και σε 16 πρόσθετες χώρες-συγκεκριμένες καλύτερες πρακτικές. Επιπλέον, η πλατφόρμα του GuideMe! θα αποτελείται από μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης, που θα περιλαμβάνει λογοτεχνία, διαδικτυακούς συνδέσμους και δυνατότητα λήψης αρχείων στα θέματα της ποιότητας και της καθοδήγησης που παρέχονται από όλες τις συμμετέχουσες χώρες.

Σε κάθε χώρα, το πρόγραμμα σπουδών θα συζητηθεί μέσα σε τέσσερα διήμερα εργαστήρια, με τους υπεύθυνους των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων καθοδήγησης στα ινστιτούτα κατάρτισης, διάφορα άτομα που σχεδιάζουν την εργατική και εκπαιδευτική πολιτική (π.χ. γραφεία απασχόλησης στις χώρες της ΕΕ), και που **συμμετέχουν στις δραστηριότητες καθοδήγησης**, καθώς επίσης και **τους εκπαιδευτές των μέτρων καθοδήγησης**.

Το ακόλουθο έγγραφο περιγράφει τη βάση και των δύο προγραμμάτων, QUINORA και GuideMe! , συγκεκριμένα τις διεθνείς οδηγίες για τον επαγγελματικό προσανατολισμό και την ενεργοποίηση σε επίπεδο ομάδας. Αυτές οι οδηγίες θα μπορούσαν επίσης να επιφέρουν μια ενδιαφέρουσα (συζήτηση) συνεισφορά στα σχετιζόμενα με την αγορά εργασίας μέτρα προσόντων ή στα περαιτέρω μέτρα εκπαίδευσης ενηλίκων.

Όλο αυτό δεν θα μπορούσε να γίνει – όπως συνηθίζεται –εστιάζοντας αποκλειστικά στις ικανότητες των εκπαιδευτών, στην ποιότητα της κατάρτισης ή την ποιοτική διαχείριση των ινστιτούτων κατάρτισης, αλλά λαμβάνοντας επίσης υπόψη την αλληλεπίδραση των συμμετεχόντων στον προγραμματισμό, στην πραγματοποίηση και την μετέπειτα επεξεργασία (την ανάλυση της ανατροφοδότησης, τον έλεγχο της επιτυχίας με τα μέσα καθορισμένων κριτηρίων), καθώς επίσης και σύμφωνα με την ενσωμάτωση των εμπειριών στον προγραμματισμό και την πραγματοποίηση των μελλοντικών μέτρων. Λεπτομερώς, σε επτά ποιοτικούς τομείς («ποιοτικές περιοχές») θα επικεντρωθεί η εργασία με τρόπο προσανατολισμένο στο περιεχόμενο:

1. Η ανάλυση της ζήτησης και της ανάγκης, οι στόχοι των μέτρων του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης
2. Οι οδηγίες υποβολής επίσημων προσφορών και σχεδίων κατάρτισης
3. Η πολιτική για το προσωπικό, την ποιότητα και τα προσόντα που απαιτούνται από τους εκπαιδευτές
4. Το υλικό του μαθήματος και η υποδομή
5. Τα γενικά μέτρα εξασφάλισης της ποιότητας, που περιλαμβάνουν διαφορετικούς παράγοντες σε επίπεδο συστήματος
6. Τα γενικά μέτρα εξασφάλισης της ποιότητας πριν και μετά από το μέτρο
7. Η ανατροφοδότηση και η αξιολόγηση

2 Η ποιοτική κατάσταση στις χώρες εταίρους του QUINORA και του Guide me!

Κατά τη διάρκεια της σύνταξης της συγκριτικής συνθετικής έκθεσης (δείτε το www.quinora.com) που τώρα επίσης συμπληρώθηκε με μια σύγκριση της ποιότητας στις νέες χώρες εταίρων (δείτε το www.guideme.at), προσδιορίστηκαν τα υπάρχοντα ποιοτικά πρότυπα, οι οδηγίες και τα προγράμματα. Μια πρώτη ανάλυση έδειξε ότι οι καταστάσεις για τα άτομα που αναζητούν εργασία, στον επαγγελματικό

προσανατολισμό στις συμμετέχουσες χώρες, είναι πολύ ετερογενείς. Δίπλα στην παροχή συμβουλών ομάδας, που υιοθετείται πρώτιστα στην Αυστρία, η ατομική παροχή συμβουλών είναι η επικρατέστερη μέθοδος επαγγελματικού προσανατολισμού στις χώρες εταίρους του Guide me!. Και οι δύο μέθοδοι προσφέρονται από ιδιωτικά και δημόσια ινστιτούτα. Η κατάσταση, σχετικά με την εξασφάλιση της ποιότητας, είναι επίσης πολύ διαφορετική στις χώρες που συμμετέχουν. Στις χώρες εταίρους του QUINORA, τη Γερμανία, τη Μεγάλη Βρετανία, τη Σουηδία, και την Ελβετία, είναι ήδη σε ισχύ ιδιαίτερα περίτεχνες έννοιες εξασφάλισης της ποιότητας και έννοιες τυποποίησης. Στις χώρες εταίρους του Guide me! (την Αυστρία, τη Βουλγαρία, την Τουρκία, την Πολωνία, την Ελλάδα, τη Λιθουανία) υπάρχουν μεγάλες διαφορές σχετικά με την εφαρμογή των στρατηγικών διαχείρισης ποιότητας και εξασφάλισης στην καθοδήγηση, και επίσης σχετικά με τα προσόντα των εκπαιδευτών. Σήμερα, οι περισσότερες από τις χώρες που συμμετέχουν, καθιέρωσαν ήδη τα υποχρεωτικά επίσημα προσόντα των συμβούλων / εκπαιδευτών, ενώ η πλειοψηφία απαιτεί επίσης την επαγγελματική εμπειρία έξω από τον τομέα του επαγγελματικού προσανατολισμού, καθώς επίσης και κοινωνικές και προσωπικές ικανότητες. Σε πολλές περιπτώσεις υπάρχουν ήδη τα περισσότερο ή λιγότερο λεπτομερή συστήματα πιστοποίησης της ποιότητας, στις χώρες που απαιτούν επίσημα προσόντα για τους εκπαιδευτές και τους συμβούλους. Σε μερικές χώρες, όπως στην Πολωνία και τη Λιθουανία, καθιερώθηκαν πρόσφατα τα πρότυπα ποιότητας στην καθοδήγηση σε μια νομική βάση. Η Ελλάδα καθιέρωσε επίσης πρότυπα ποιότητας, τα οποία εφαρμόζονται ήδη στον τομέα της επαγγελματικής κατάρτισης αλλά όχι στα μέτρα καθοδήγησης. Στην Αυστρία υπάρχουν διαφορετικά πρότυπα ποιότητας, καθώς διάφορα ινστιτούτα παροχής επαγγελματικών συμβουλών ανέπτυξαν τα δικά τους πρότυπα ποιότητας, αλλά δεν έχουν καθιερωθεί ακόμα συνεπή ποιοτικά πρότυπα. Αυτό ισχύει επίσης για την Τουρκία, όπου η Αρχή των Επαγγελματικών Προσόντων καθιερώνει αυτήν την περίοδο τα πρότυπα ποιότητας, και για την επαγγελματική κατάρτιση και για την καθοδήγηση. Αν και η ποιοτική κατάσταση στις χώρες εταίρων είναι πολύ ετερογενής, θα μπορούσαν να προσδιοριστούν μερικές ομοιότητες: Κατ' αρχάς, οι εθνικές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης στις χώρες των εταίρων διαδραματίζουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο ως ιδρυτές και προμηθευτές των μέτρων καθοδήγησης. Παρέχουν καθοδήγηση άμεσα στα τοπικά και περιφερειακά κέντρα τους και γραφεία, και επιπλέον, καλούν για την κατάθεση επίσημων προσφορών για τα μέτρα (ειδικά τα μέτρα κατάρτισης).

Δεύτερον, όλο και περισσότερα πανεπιστήμια προσφέρουν προγράμματα μελέτης εξειδικευμένα στην επαγγελματική παροχή συμβουλών (και την κατάρτιση) σε προπτυχιακό (στη Λιθουανία, στην Ελλάδα, και στην Τουρκία) ή μεταπτυχιακό επίπεδο (στην Πολωνία). Τρίτον, η συνεργασία και η επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών διοργανωτών καθοδήγησης και των προμηθευτών είναι συχνά δύσκολη και ανεπαρκής, ενώ αυτό ισχύει επίσης για την επικοινωνία μεταξύ των ιδρυτών της καθοδήγησης και των ινστιτούτων που την εφαρμόζουν (και τα ινστιτούτα που την εφαρμόζουν και οι εκπαιδευτές). Τέταρτο, η τακτική (εσωτερική καθώς και εξωτερική) αξιολόγηση δεν πραγματοποιείται ή δεν πραγματοποιείται ανεπαρκώς σε αρκετές χώρες εταιρών. Τέλος, η (συνεχής) προσαρμογή των αγορών καθοδήγησης στις τάσεις και οι ανάγκες των εθνικών αγορών εργασίας, είναι ακόμα μια σημαντική πρόκληση στις περισσότερες χώρες εταιρών

3 Τα Υπάρχοντα Ελλείμματα στην Ανάπτυξη της Ποιότητας

Τα υπάρχοντα πρότυπα εφαρμόζονται είτε σε διοικητικό επίπεδο (στους προμηθευτές της καθοδήγησης) είτε στους ίδιους τους εκπαιδευτές. Αν και τα πρότυπα ποιότητας εφαρμόζονται πολύ σπάνια σε ολόκληρο το σύστημα (συμπεριλαμβανομένων όλων των διαφορετικών ενδιαφερομένων και εντολέων) του επαγγελματικού προσανατολισμού/της παροχής συμβουλών. Μέχρι τώρα, η εστίαση ήταν μάλλον σε μεμονωμένα μέρη του συστήματος ποιότητας, όπως οι ικανότητες και οι δυνατότητες των επαγγελματικών εκπαιδευτών / συμβούλων, στις δραστηριότητες της υπηρεσίας / των εκπαιδευτικών ινστιτούτων ή στις λεπτομερείς απαιτήσεις για την προκήρυξη κατάθεσης επίσημων προσφορών, που καλούν για την κατάθεση επίσημων προσφορών για τα μέτρα καθοδήγησης (όπως τα εθνικά γραφεία αγοράς εργασίας, τις Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης). Αυτό που μέχρι τώρα διέφυγε της προσοχής, αλλά είναι εξίσου σημαντικό για την ποιότητα ενός μέτρου, όπως οι ικανότητες του εκπαιδευτή, είναι η αλληλεπίδραση των εμπλεκόμενων εντολέων.

Για αυτόν το λόγο, δίπλα στο κίνητρο, τα προσόντα και τις ικανότητες των εκπαιδευτών, η αλληλεπίδραση των εντολέων στον προγραμματισμό και την υλοποίηση αλλά και στην μετέπειτα επεξεργασία (στην ανάλυση της ανατροφοδότησης, στον έλεγχο της επιτυχίας με τα μέσα των προκαθορισμένων κριτηρίων) καθώς επίσης και σύμφωνα με την ενσωμάτωση των εμπειριών στον

προγραμματισμό και την υλοποίηση των μελλοντικών ή ακόλουθων μέτρων, είναι αποφασιστικές για τη ποιότητα της συνολικής διαδικασίας.

4 Οι Οδηγίες για την Ανάπτυξη της Ποιότητας σε Επαγγελματικές Καταρτίσεις και Καταρτίσεις Ενεργοποίησης

Με βάση αυτήν την ανάλυση της παρούσας κατάστασης, οι διεθνείς οδηγίες ποιότητας για τον επαγγελματικό προσανατολισμό και τις καταρτίσεις ενεργοποίησης, που εστιάζουν συγκεκριμένα στη διαχείριση και στο επίπεδο συστημάτων των παραγόντων της αγοράς εργασίας, έχουν αναπτυχθεί κατά τη διάρκεια δύο συναντήσεων του προγράμματος QUINORA. Στην συνέχεια θα περιγραφούν οι απαραίτητες πτυχές των αναγνωρισμένων περιοχών ποιότητας, που θα δουλευτούν εντατικά από το Guide me!:

1^η Περιοχή ποιότητας: Ανάλυση της ζήτησης και των αναγκών

Η ανάλυση της ζήτησης και των αναγκών, αποτελούν τη βάση για τη σύλληψη και την υλοποίηση των μέτρων του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης. Οι αναλύσεις της ζήτησης βασίζονται σε μια περιεκτική εποπτεία των τρεχουσών και συνεχών αλλαγών στην αγορά εργασίας. Οι τοπικές, οι περιφερειακές, και οι παγκόσμιες εξελίξεις, οι εξαρτήσεις και οι αλληλεπιδράσεις πρέπει να περιληφθούν στην εποπτεία. Μπορεί να υποθεθεί, ότι μόνο μια εξέταση επικεντρωμένη στον στόχο των συνθηκών της αγοράς εργασίας, μπορεί να οδηγήσει σε καλώς ληφθέντα ποιοτικά μέτρα. Μόνο μια ενσωμάτωση των τρεχόντων συνθηκών της αγοράς εργασίας θα καταστήσει πιθανή την καθιέρωση των ηθικά ορθών μέτρων για τους συμμετέχοντες.

Επιπλέον στη ζήτηση αγοράς εργασίας και τις συνθήκες της αγοράς εργασίας, οι - συχνά ετερογενείς - ανάγκες των συμμετεχόντων πρέπει να ενσωματωθούν στη σύλληψη ενός μέτρου. Η ποικιλομορφία των συμμετεχόντων πρέπει να προσδιοριστεί εγκαίρως, και οι επαγόμενες ανάγκες και τα ενδιαφέροντα πρέπει να ενσωματωθούν αναλόγως στη σύλληψη. Ο ορισμός του περιεχομένου, των στόχων και της ομάδας-στόχου είναι ένα αποτέλεσμα της ανάλυσης της ζήτησης και των αναγκών. Κατά γενικό κανόνα ο στόχος του ανώτερου μέτρου θα χρησιμεύσει ως μια κατευθυντήρια αρχή. Η κύρια εστίαση βρίσκεται συνήθως στην ένταξη των

συμμετεχόντων στην αγορά εργασίας και στην παροχή των περαιτέρω προσόντων, προκειμένου να αποτραπεί η μακροπρόθεσμη ανεργία. Δίπλα σε μια ποικιλία συγκεκριμένων θεμάτων, το βασικό περιεχόμενο θα πρέπει να περιλαμβάνεται σε κάθε περίπτωση. Επιπλέον, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται η καριέρα της διδασκαλίας και οι ικανότητες διαχείρισης - της ζωής.

2^η Περιοχή ποιότητας: Οι οδηγίες για την υποβολή Επίσημων Προσφορών και ο Σχεδιασμός της Κατάρτισης

Ακολουθώντας τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς της δημόσιας υποβολής επίσημων προσφορών, οι δημόσιες συμβαλλόμενες υπηρεσίες καθορίζουν τα λεπτομερή και υποχρεωτικά κριτήρια ποιότητας. Οι οδηγίες για τις επίσημες προσφορές δημιουργούν μια βάση για την σοφή, από την πλευρά του περιεχομένου, παρουσίαση των μέτρων.

Οι οδηγίες για τις επίσημες προσφορές είναι μια υποχρεωτική βάση για τη δομημένη αξιολόγηση των παρουσιασμένων εννοιών και για την ανάθεση των συμβάσεων. Τα σαφώς δομημένα κριτήρια υποβολής επίσημων προσφορών, αποτελούν επίσης τη βάση για την εποπτεία και την τελική αξιολόγηση των μέτρων. Σε αυτόν τον βαθμό τα κριτήρια υποβολής επίσημων προσφορών καθοδηγούν ολόκληρη τη διαδικασία των μέτρων. Η ανάπτυξη των κριτηρίων και των οδηγιών για τον προγραμματισμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση των μέτρων κατάρτισης, είναι μια διαδικασία εξασφάλισης ποιότητας στα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης. Για να αξιολογηθεί η εφαρμογή των διατυπωμένων κριτηρίων - που υλοποιούνται σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο κατάρτισης - στις παρουσιασμένες προσφορές, τα συμβαλλόμενα μέρη - η ομάδα του προγραμματισμού, το εκτελεστικό κομμάτι (οι εκπαιδευτές) καθώς επίσης και η επιτροπή αξιολόγησης - πρέπει να εξασφαλίσουν ότι υπάρχει μια καθολική κατανόηση της ποιότητας και των στόχων της ιδέας.

3^η Περιοχή ποιότητας: Η Πολιτική για το Προσωπικό, η Ποιότητα και τα προσόντα που απαιτούνται από τους εκπαιδευτές

Αυτή η ποιοτική περιοχή εστιάζει σε μια από τις πιο ουσιαστικές πλευρές των μέτρων της αγοράς εργασίας. Η ποιότητα των μέτρων κατάρτισης εξαρτάται πολύ από τα προσόντα και τις ικανότητες των εκπαιδευτών. Τα προσόντα των εκπαιδευτών

καθορίζονται από την επίσημη εκπαίδευση, καθώς επίσης και από τις ανεπίσημα αποκτηθείσες ικανότητες. Είναι η εργασία των ινστιτούτων κατάρτισης να ορίζουν συστηματικά και να αναπτύσσουν συνεχώς ποιοτικά πρότυπα και κριτήρια, που σχετίζονται με το προσωπικό. Αυτό είναι ένα δύσκολο έργο: Δεν υπάρχει κανένας οριστικός τυποποιημένος σχηματισμός για τους εκπαιδευτές, στα πεδία του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης. Οι εκπαιδευτές που διαθέτουν γνώσεις από ετερογενή εκπαιδευτικά υπόβαθρα, απασχολούνται συνήθως με μερική απασχόληση, με διαφορετικές συμβάσεις απασχόλησης και συχνά με περισσότερα από ένα ινστιτούτα κατάρτισης.

Η απασχόληση είναι ασυνεχής, η πληρωμή είναι μικρή συγκριτικά με την προσπάθεια και το ποσό της εργασίας, συμπεριλαμβανομένου του ότι η προετοιμασία και η μετέπειτα επεξεργασία σχεδόν ποτέ δεν πληρώνεται. Η διαρκής και η ειδική περαιτέρω εκπαίδευση δεν προσφέρεται θεσμικά. Είναι δύσκολο να καθιερωθεί ο προσδιορισμός των στόχων και των προσδοκιών των ινστιτούτων κατάρτισης και των εντεταλμένων γραφείων. Στην πολιτική προσωπικού τους, τα ινστιτούτα κατάρτισης πρέπει επίσης να είναι υπεύθυνα για την ύπαρξη επαρκούς διοικητικού και εμπορικού προσωπικού. Τα διοικητικά και οργανωτικά ζητήματα δεν θα πρέπει να τοποθετούνται στην ευθύνη των εκπαιδευτών. Ήδη, κατά τη διάρκεια της σύλληψης και του προγραμματισμού, τα ινστιτούτα κατάρτισης πρέπει να διαθέτουν μια σαφή εικόνα του προσωπικού. Είναι επομένως η ευθύνη των εντεταλμένων γραφείων να ελέγξουν την κατάσταση του προσωπικού - σύμφωνα με την περιγραφή του μέτρου - και να διατυπώσουν, εάν είναι απαραίτητο, εγκαίρως τις σαφείς απαιτήσεις (π.χ. σχετικά με τα προσόντα και τις ικανότητες).

4^η Περιοχή ποιότητας: Το Υλικό των Μαθημάτων και η Υποδομή

Το υλικό του μαθήματος πρέπει να ταιριάζει με τους στόχους του μαθήματος και την ομάδα-στόχο. Κάτι που θεωρείται ως αυτονόητο, αλλά συχνά θέτει δύσκολες προκλήσεις: Οι συμμετέχοντες στα μέτρα είναι συχνά πολύ ετερογενείς, όσον αφορά το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό υπόβαθρό τους. Για τη σύνταξη του υλικού του μαθήματος πρέπει να δοθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τους στόχους και την ομάδα-στόχο του μέτρου. Είναι απαραίτητο να είναι γνωστό το γλωσσικό επίπεδο (συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου μόρφωσης, τις δεξιότητες

ανάγνωσης και άλλες) πριν την προετοιμασία περίπλοκων κειμένων. Η γλώσσα θα πρέπει να είναι σαφής και χωρίς ειδική ή ξένη ορολογία και στερεότυπα.

Ενώ οι συμμετέχοντες της «ελεύθερης εκπαίδευσης ενηλίκων» (= με πελάτες που πληρώνουν), συχνά αποφασίζουν για την εγγραφή τους βάσει της διαθέσιμης υποδομής και των υπηρεσιών, οι συμμετέχοντες των μαθημάτων που σχετίζονται με την αγορά εργασίας συνήθως στερούνται αυτές τις πληροφορίες. Η συμμετοχή είναι λίγο πολύ υποχρεωτική και συνδέεται με την παραλαβή των οικονομικών επιχορηγήσεων.

Δεδομένου ότι η υποδομή μπορεί να επηρεάσει το κίνητρο των συμμετεχόντων και επίσης τον γνωστικό τους προσανατολισμό, πρέπει να της δοθεί ικανοποιητική προσοχή.

Σε κάθε περίπτωση, το ινστιτούτο κατάρτισης πρέπει να είναι ικανό να παρέχει υποδομή, σύμφωνα με τα τρέχοντα πρότυπα και κανονισμούς υγείας και ασφάλειας. Σχετικά με τον τεχνικό εξοπλισμό (π.χ. ICT) πρέπει να εγγυηθεί ότι ο εξοπλισμός εκπληρώνει τις τρέχουσες ανάγκες και πρότυπα. Πρέπει να εγγυηθεί ότι οι εκπαιδευτές είναι επίσης ενημερωμένοι για τις εξελίξεις. Πρέπει να είναι σίγουρο, ότι οι συμμετέχοντες προετοιμάζονται για την ένταξη στην κανονική αγορά εργασίας με την παροχή όλων απαραίτητων και ενημερωμένων γνωστικών υποδομών.

5^η Περιοχή ποιότητας: Εξασφάλιση της Ποιότητας σε Επίπεδο Συστήματος

Η εξασφάλιση της ποιότητας είναι μια πρόκληση που αφορά ένα ολόκληρο ινστιτούτο και απεικονίζεται σε κάθε μέρος του. Στο επίπεδο συστήματος τα ινστιτούτα κατάρτισης έχουν (ή πρέπει να έχουν) συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (ΔΠ) και Εξασφάλισης Ποιότητας (ΕΠ). Κανονικά αυτές είναι πιστοποιήσεις από τους κανόνες ISO, τα πρότυπα EQFM, ΟΔΠ¹ ή τα πρότυπα ποιότητας που αναπτύχθηκαν συγκεκριμένα για το πεδίο της περαιτέρω εκπαίδευσης όπως CERTQUA, LQW, eduQua ή παρόμοια. Η ύπαρξη μόνο τέτοιων συστημάτων ΔΠ δεν αποτελεί εγγύηση ότι τα υλοποιούμενα μέτρα είναι υψηλής ποιότητας. Τα συστήματα ΔΠ εφαρμόζονται

¹ΟΔΠ (Ολική Διαχείριση Ποιότητας) αναπτύχθηκε αρχικά στις ΗΠΑ το 1940 και έχει ως στόχο την ίδρυση ελέγχου ποιότητας, ως το αντικειμενικό σύστημα ενός οργανισμού / μιας εταιρίας .

συχνά με μεγάλη προσπάθεια και κόστος, αλλά δεν δημιουργούν από μόνα τους ένα ινστιτούτο – η ευρεία αντίληψη της ποιότητας δεν εγγυάται την αύξηση της ποιότητας του μέτρου. Τα ινστιτούτα συχνά δίνουν τις βιβλιοθήκες με τα έγγραφα των διαδικασιών ΔΠ, αλλά στις περισσότερες περιπτώσεις αυτά τα έγγραφα δεν λαμβάνουν (ικανοποιητική) περαιτέρω προσοχή και δεν εφαρμόζονται στην καθημερινή εργασία. Τα εφαρμοσμένα συστήματα ΔΠ πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνούν την ευρεία κατανόηση του ινστιτούτου για την ποιότητα, που σημαίνει την εμπλοκή όλων των ανθρώπων που λαμβάνουν μέρος στην διαδικασία. Θα πρέπει να είναι σαφές για όλους όσους εμπλέκονται, ποια είναι η αντίληψη του ινστιτούτου για την ποιότητα, ποια κριτήρια σχετίζονται με την υλοποίηση αυτής της κατανόησης, ποιες διαδικασίες έχουν οριστεί για να την πραγματοποιήσουν και πως η κατανόηση αυτή συνεχώς αναπτύσσεται.

Τα συστήματα ΔΠ και ΕΠ υπονοούν δύο πλευρές: Αφ' ενός πρόκειται για τον έλεγχο της ποιότητας των ινστιτούτων, και αφ' ετέρου για την περαιτέρω ανάπτυξη της ποιότητας. Τα συστήματα ΔΠ και ΕΠ χρειάζεται να γίνουν ένα αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής των ινστιτούτων. Η ίδια βασική κατανόηση της ποιότητας, από όλα τα πρόσωπα που εμπλέκονται, πρέπει να εξασφαλιστεί κατά τη διάρκεια όλων των σχετικών φάσεων της διαδικασίας.

6^η Περιοχή ποιότητας: Εξασφάλιση της Ποιότητας κατά τη διάρκεια του Μαθήματος

Ανακεφαλαιώνοντας, η ποιότητα ενός μέτρου καθορίζεται από τη σύλληψη του σωστού μέτρου για τη σωστή ομάδα-στόχο, στο πλαίσιο της παροχής επαρκών και σωστών πόρων και υποδομής, καθώς επίσης και της μεταφοράς γνώσης του σωστού περιεχομένου, από το καταρτισμένο και ικανό προσωπικό. Και ο επίτροπος και ο ανάδοχος είναι υπεύθυνοι για αυτό. Αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη πρέπει να φέρουν την ίση ευθύνη ότι η ποιότητα – που συνήθως καθορίζεται από τη σύλληψη και τις ανάγκες – μπορεί να πραγματοποιηθεί. Π.χ. ο εντολέας πρέπει να διαθέσει όλη τη σχετική πληροφορία για τη σειρά μαθημάτων, για να προετοιμάσει επαρκώς τους μελλοντικούς συμμετέχοντες. Ο ανάδοχος από την άλλη πλευρά, πρέπει να παρέχει στους εκπαιδευτές όλες τις σχετικές πληροφορίες (υπόβαθρο), και να τους δώσει τη δυνατότητα να ζητήσουν πιο αναλυτικές πληροφορίες εάν κριθεί απαραίτητο

7^η Περιοχή ποιότητας: Ανατροφοδότηση και Αξιολόγηση

Τα κριτήρια και ο συνδετικός παράγοντας για την αξιολόγηση και την ανατροφοδότηση καθορίζονται λίγο πολύ στην διαδικασία του ποιοτικού κύκλου (προγραμματισμός- υλοποίηση - και ανάλυση και συλλογισμός του μέτρου). Είναι ευθύνη των ινστιτούτων κατάρτισης να παρέχουν σαφείς κανονισμούς σχετικά με τα συστήματα ανατροφοδότησης για τους εκπαιδευτές και τους συμμετέχοντες. Η ανατροφοδότηση και ο συλλογισμός της ολοκληρωμένης εργασίας για τη συμμετοχή σε ένα μέτρο, πρέπει να ανατεθούν στα ινστιτούτα.

Επιπλέον, κάθε ινστιτούτο κατάρτισης θα πρέπει να αξιολογεί συνεχώς τις υπηρεσίες του εσωτερικά και εξωτερικά. Η εσωτερική αξιολόγηση έχει ως στόχο να απεικονίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία ενός μέτρου σε μια αναφορά, που μπορεί αργότερα να χρησιμοποιηθεί σαν βάση για την εξωτερική αξιολόγηση. Οι εξωτερικές αξιολογήσεις πραγματοποιούνται από εξωτερικούς εμπειρογνώμονες. Ο στόχος μιας εξωτερικής αξιολόγησης είναι να προσδιοριστούν οι στρατηγικές για τη βελτίωση της ποιότητας στην ενδιαφερόμενη περιοχή, με την βοήθεια των εμπειρογνομένων. Κατά κανόνα η εξωτερική αξιολόγηση προγραμματίζει για την υλοποίηση των προτάσεων για τη βελτίωση και τη γενική ανατροφοδότηση κατά τη διάρκεια της ακόλουθης δράσης. Οι εξωτερικοί ειδικοί πρέπει να είναι ελεύθεροι στις ικανότητές τους και ελεύθεροι να ενεργούν όπως κρίνουν απαραίτητο. Στο βαθμό αυτό η επιλογή και η ανάπτυξη αυτών των εμπειρογνομένων είναι μια κρίσιμη διαδικασία. Οι ειδικοί θα πρέπει να διαθέτουν διάφορες ικανότητες (π.χ. γνώση της αξιολόγησης και της βασικής επιστημονικής έρευνας, τη σχετική τεχνογνωσία της αγοράς εργασίας και τις ικανότητες κατάρτισης). Βάσει της πείρας τους και των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, μπορούν να δοθούν συστάσεις και να ληφθούν αποφάσεις.

5 Η Περαιτέρω Πρόοδος του Προγράμματος

Με βάση αυτές τις διατυπωμένες περιοχές ποιότητας, αναπτύχθηκε μέσα στο QUINORA ένα εργαλείο ηλεκτρονικής μάθησης. Το εργαλείο περιέχει μια συλλογή των καλύτερων πρακτικών και βοηθάει οργανισμούς στην βαθμιαία υλοποίηση ποιοτικών προτύπων. Παρέχει επίσης μια διεισδυτική ματιά στην ποιοτική ανάπτυξη των πρακτικών διαδικασιών των χωρών που συμμετέχουν στο QUINORA. Η

ηλεκτρονική βιβλιοθήκη παρέχει τις πρόσθετες πληροφορίες για την ποιότητα στον επαγγελματικό προσανατολισμό. Και το εργαλείο ηλεκτρονικής μάθησης και η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη εξετάστηκαν μέσα σε διάφορα εργαστήρια για τους εντολείς της αγοράς εργασίας, τους αρχηγούς ομάδας, ή τους διευθυντές κατάρτισης των ίδιων των εκπαιδευτικών ινστιτούτων (που αξιολογήθηκαν επίσης). Τα τέσσερα εργαστήρια επέτρεψαν την ανταλλαγή εμπειριών και τη συζήτηση. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, οι πολυάριθμοι συμμετέχοντες των εργαστηρίων και ενδιαφερόμενοι έδωσαν θετική ανατροφοδότηση. Επομένως, το πρόγραμμα σπουδών του QUINORA θα πρέπει να μεταφερθεί σε άλλες περιοχές και χώρες, που είναι τώρα ο κύριος σκοπός του Guide me!. Το Guide me! θα θέσει επίσης τη βάση για ένα κοινό σύστημα κριτηρίων ποιότητας της ΕΕ στην καθοδήγηση ομάδων, που θα απευθύνεται άμεσα στο επίπεδο των επαγγελματιών της καθοδήγησης και θα περιλαμβάνει την εμπειρία τους.

Οι εταίροι θα παρουσιάσουν αρχικά μερικές νέες καλύτερες πρακτικές που αναπτύχθηκαν στη χώρα τους, οι οποίες γίνονται μέρος της νέας ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης, μαζί με δέκα παλιές καλύτερες πρακτικές, που είναι όλες μεταφρασμένες στις γλώσσες των νέων εταίρων (διαθέσιμες στον ιστοχώρο του προγράμματος www.guideme.at και σε ένα CD-ROM που θα δημιουργηθεί). Οι ενότητες των ασκήσεων και της θεωρίας, που αναπτύχθηκαν στο QUINORA, θα είναι επίσης διαθέσιμες στην ιστοσελίδα. Μέσω τεσσάρων διήμερων εργαστηρίων, που θα πραγματοποιηθούν σε διαφορετικές περιοχές σε κάθε χώρα εταίρου, τα νέα υλικά θα συζητηθούν και θα αξιοποιηθούν μεταξύ της ομάδας-στόχου (τους διευθυντές της καθοδήγησης και των ινστιτούτων κατάρτισης, τους διάφορους σχεδιαστές της πολιτικής της αγοράς εργασίας και της εκπαίδευσης, όπως γραφεία απασχόλησης, καθώς επίσης και τους εκπαιδευτές των μέτρων καθοδήγησης). Τέλος, θα αξιολογηθούν οι δραστηριότητες αξιοποίησης και διάδοσης, καθώς επίσης και η συνεργασία μεταξύ των εταίρων του προγράμματος.

