

# **GuideMe! İş Arayanlara Yönelik Grup Rehberliğinden Kalite Standartları**

Proje Yöneticisi:	Karin Steiner
Yazarlar:	Maria E. Weber, Karin Steiner, Ruth Kasper
Proje:	GuideMe! <a href="http://www.guideme.at">www.guideme.at</a>
Tarih:	Haziran 2010

## 1 GuideMe! – Genel Bir Bakış

GuideMe! projesi “Leonardo da Vinci Projesi” çerçevesinde Avrupa Birliği tarafından desteklenen bir inovasyon transfer projesidir. Projenin amacı, **QUINORA projesi bağlamında rehberlik önlemlerinin kalitesini artırmak için** mevcut gelişmiş kalite ilke ve müfredatını “yeni” ülkelere ulaştırmaktır. Böylece, rehberlikte genel AB kalite kriterlerinin tesisi QUINORA projesi kapsamında geliştirildi; oluşturulan kriterler Bulgaristan ve Avusturya’nın (mevcut QUINORA paydaşları) bir çok bölgesine ve yeni paydaş ülkelere transfer edilecektir: Yunanistan, Litvanya, Türkiye ve Polanya.

İş arayanlar için rehberliğin uluslararasılaşmasına yanıt olarak Avrupa kalite standartları ve öncülü QUINORA projesinin Avrupalı perspektifi daha da geliştirilecektir. QUINORA projesi (2005-2007, [www.quinora.com](http://www.quinora.com)) yedi kalite alanı, Avrupa çapında uygulanabilir, 48 en iyi pratikle tamamlanan toplam 22 modül içermektedir. GuideMe! projesi, ilgili materyaller yeni dillere çevrilerek ve 16 ülke temelli en iyi pratikle, yeni paydaş ülkelere transfer edilecektir. Üstelik GuideMe! tüm katılımcı ülkeler tarafından sağlanan kalite ve rehberlik konularıyla ilgili literatür, web-bağlantıları, internetten indirilebilecek programları içeren “e-learning” internet tabanlı bir platformdan oluşacaktır.

Müfredat, her bir ülkede 4 adet 2 gün sürecek çalıştay kapsamında, eğitim kurumlarında **rehberlik eğitim faaliyetlerinin yöneticileriyle, kariyer önlemleri eğitmenleriyle ve rehberlik faaliyetleriyle ilişkili işgücü ve eğitim konularında söz sahibi politik karar alıcılarla** (örneğin AB’deki istihdam kurumlarıyla) tartışılacaktır.

Sonraki sayfa QUINORA ve GuideMe! projelerinin temelini ve benzer biçimde mesleki yönlendirme ve grup oluşumunda aktivasyon için uluslararası ilkeleri tanımlamaktadır. Bu ilkeler, işgücü piyasasıyla ilgili yeterlik önlemleri ya da yetişkin eğitim önlemlerini kolaylaştırmak için ilginç bir girdi (tartışma) sağlayabilir.

Tüm bunlar sadece eğitimcilerin yeterliklerine, eğitimde kalite ya da eğitim kurumlarının kalite yönetim anlayışına odaklanılarak yapılmayacaktır; planlama, gerçekleştirme ve işlem sonrasında (geribildirim analizi, önceden tanımlanmış kriter araçlarıyla başarı kontrolü) gelecek önlemlerin planlanması ve gerçekleştirilmesine deneyimlerin dahil edilmesini de sağlayacak şekilde, paydaşların etkileşimi dikkate alınarak yapılacaktır. Detaylı olarak, yedi kalite alanı (quality domain) üzerinde çalışılacaktır:

1. Talep ve ihtiyaç analizi, mesleki yönlendirme ve aktivasyon önlemleri
2. Kılavuz ve eğitim tasarımının ihalesi
3. Personel politikası, eğitimcilerin gerekli nitelik ve yeterliği
4. Kurs materyalleri ve altyapı
5. Sistem düzeyinde farklı aktörleri içeren genel kalite temini önlemleri
6. Önlemeden önce ve sonra genel kalite temini önlemleri
7. Geribildirim ve değerlendirme

## 2 QUINORA and Guide me!' de Kalite Durumu paydaş ülkeler

Yeni paydaş ülkelerde (bkz. [www.guideme.at](http://www.guideme.at)) kalite karşılaştırmasıyla eklenmiş bulunan karşılaştırmalı sentez raporunun (bkz. [www.quinora.com](http://www.quinora.com)) derlenmesi sürecinde mevcut kalite standartları, kılavuz ve programlar tanımlanmıştır. İlk analiz, katılımcı ülkelerde mesleki yönlendirme programında iş arayanlar için durumun oldukça heterojen olduğunu göstermiştir. Avusturya'da temel olarak kullanılan grup danışmanlığının yanında, Guide me! paydaş ülkelerinde bireysel danışmanlık mesleki yönlendirmenin yaygın yöntemidir. Her iki yöntem hem kamu hem de özel kurumla tarafından sunulmaktadır. Kalite teminiyle ilişkili durum katılımcı ülkelerde oldukça çeşitlidir. QUINORA paydaş ülkeleri Almanya, Büyük Britanya, İsveç ve İsviçre'de oldukça detaylandırılmış kalite temin ve standardizasyon kavramları yer almaktadır. Guide Me! paydaş ülkelerinde (Avusturya, Bulgaristan, Türkiye, Polonya, Yunanistan, Litvanya) rehberlikte kalite yönetim ve temin stratejilerin yerine getirilmesiyle ve ayrıca eğitimcilerin nitelikleriyle ilgili büyük farklılıklar vardır. Bugün katılımcı ülkelerin çoğu eğitimci ya da danışmanlar için zorunlu resmi nitelikler koymuştur. Ayrıca sosyal ve mesleki yeteliklerin yanında mesleki yönlendirme alanının dışında mesleki deneyim talep edilmektedir. Bir

çok durumda, az ya da çok detaylandırılmış kalite belgelendirme sistemleri eğitmen ve danışmanların resmi yeterliklerini talep eden ülkelerde hali hazırda mevcuttur. Polonya ve Litvanya gibi bazı ülkelerde rehberlikte kalite standartları son zamanlarda yasal statüye kavuşmuştur. Yunanistan mesleki eğitim sektöründe uygulanan fakat rehberlik önlemlerinde uygulanmayan kalite standartları tesis etmiştir. Avusturya'da, birkaç mesleki danışmanlık kurumu kendi kalite standardını geliştirmesi nedeniyle farklı kalite standartları mevcuttur. Fakat henüz tutarlı kalite standartları tesis edilmemiştir. Aynı durumu Mesleki Yeterlik Otoritesinin hem mesleki eğitim hem de rehberlik için kalite standartları henüz geliştirmeye başladığı Türkiye için de geçerlidir. Kalite durumunun paydaş ülkelerde oldukça farklı olmasına rağmen, bazı benzerlikler tanımlanabilir: İlk olarak, paydaş ülkelerde ulusal kamu istihdam hizmetleri öncü ve rehberlik önlemlerinin sağlayıcıları olarak çok önemli bir rol oynamaktadır. Doğrudan yerel ve bölgesel merkezlerde ve bürolarda rehberlik hizmetini sağlamaktadırlar. Özellikle, eğitim önlemlerinin ihaleye vermektedirler. İkinci olarak, giderek daha fazla sayıda üniversite lisans (Litvanya, Yunanistan ve Türkiye) ve lisans-üstü (Polonya) düzeyde mesleki danışmanlık ve eğitimde uzmanlaşmaya yönelik programlar sunmaktadır. Üçüncü olarak, farklı rehberlik düzenleyici ve sağlayıcıları arasında eşgüdüm ve iletişim çoğu zaman zor ve yetersizdir, bu durum rehberlik öncüleri ve yerine getirici kurumlar (kurumlar ve eğiticiler) arasındaki iletişim için de geçerlidir. Dördüncü olarak, düzenli (diğer eğitim alanlar için olduğu kadar stajyerler için de) değerlendirme birkaç paydaş ülkede yeterince ya da hiç yerine getirilmemektedir. Nihai olarak, ulusal işgücü piyasasının ihtiyaçları ve rehberlik piyasasındaki trendlere ve ihtiyaçlara göre rehberlik piyasasının sürekli adaptasyonu çoğu ülkede halen önemli bir zorluktur.

### **3 Kalite Değerlendirmede Mevcut Eksiklikler**

Mevcut kalite standartları ya yönetim düzeyinde (rehberli sağlayıcılar arasında) ya da eğitmenlerin kendilerine uygulanır. Kalite standartları tüm mesleki yönlendirme ve danışmanlık sistemine (farklı paydaşları ve aktörleri içerecek şekilde) nadiren uygulanır. Şimdiye kadar mesleki eğitmen ya da danışmanların yeterlikleri ve kabiliyetleri, hizmet ya da eğitim kurumlarının faaliyetleri ya da

eğitim önlemlerini ihaleye çıkaracak (ulusal işgücü piyasası kurumları, kamu istihdam hizmetleri ofisi gibi) kurumların hazırlayacağı ihale ilanı için detaylandırılmış zorunluluklar gibi kalite sisteminin bireysel kısımlarına odaklaşıldı. Şimdiye kadar dikkatlerden kaçan, fakat önlemin kalitesi için eğitmenlerin yeterlikleri bakımından eşit derecede önemli olan, aktörlerin kendi aralarındaki etkileşimidir.

Dolayısıyla, eğitmenlerin güdülenmesi, kalifikasyonu ve yeterliklerinin yanında, planlama ve gerçekleştirilmede etkileşim ve işlem sonrası süreçlerin (geribildirim, önceden belirlenmiş kriterler yardımıyla başarı kontrolü) yanında gelecek ya da bir sonraki önlemlerin planlanması ve gerçekleştirilmesine deneyimlerin dahil edilmesi bütün bir sürecin kalitesi için hayatidir.

#### **4 Meslek ve Aktivasyon Eğitimlerinde Kalite Gelişimi için Kılavuz**

Şu an ki durumun analizine dayanan, işgücü piyasası aktörlerinin yönetim ve system düzeyine spesifik olarak odaklaşan, mesleki yönlendirme ve aktivasyon eğitimleri için uluslararası kalite ilkeleri iki QUINORA projesi toplantısında geliştirildi. Aşağıda tanımlanmış yoğun bir biçimde Guide Me! tarafından üzerinde çalışılacak olan kalite alanlarının temel boyutları tanımlanacaktır:

##### *Kalite Alanı 1: Talep ve İhtiyaç Analizi*

Talep ve ihtiyaç analizi, mesleki yönlendirme ve aktivasyon önlemlerinin kavramsallaştırılması ve gerçekleştirilmesi için temel oluşturur. Talep analizleri işgücü piyasasına ilişkin güncel ve sürekli gelişmelerin kapsamlı gözetimine dayanır. Yerel, bölgesel ve küresel gelişmeler bağımlılıklar ve karşılıklı etkileşimler gözetimde içerilmelidir. Sadece işgücü piyasası koşullarına ilişkin amaç odaklı incelemenin niteliksel olarak iyi bir biçimde kavramsallaştırılmış önlemlerle sonuçlanabileceği tahmin edilebilir. Sadece güncel işgücü piyasası koşullarının entegrasyonu muhtemel katılımcılar için etik olarak etkili önlemlerin tesisini oluşturacaktır.

İşgücü piyasası talebi ve işgücü piyasası koşullarına ilaveten, katılımcıların ihtiyaçları – sıkça heterojen olsa da - bir önlemin kavramsallaştırmasına dahil

edilmelidir. Katılımcıların çeşitliliği zamanında tanımlanmalıdır ve belirlenen intiyaçlar ve çıkarlar kavramsallaştırmaya uygun bir biçimde dahil edilmelidir. İçerik, amaç ve hedef grubun tanımı talep ve ihtiyaç analizlerinin bir sonucudur. genel bir kural olarak üst önlem amacı rehber ilke olarak hizmet edecektir. Temel odak noktası katılımcıların işgücü piyasasına entegrasyonu ve uzun dönem işsizliği önlemek için ilave nitelik kazandırmak üzerinedir. Çeşitli spesifik konuların yanında temel içerik her durumda dahil edilmelidir. Bununla birlikte kariyer ve yaşam yönetimi becerileri de dahil edilmelidir.

### *Kalite Alanı 2: Kılavuz ve Eğitim Tasarımının İhalesi*

Kamu ihalesine ilişkin yasalar ve düzenlemelere uygun olarak kamu sözleşmesi tarafları detaylı ve zorunlu kalite kriterlerini tanımlar. İhale kılavuzu önlem içeriklerinin uygun sunumuna için temel oluşturmaktadır.

İhale kılavuzu sunulan kavramların yapılandırılmış değerlendirilmesi ve sözleşmelerin ödüllendirilmesi için zorunlu bir temeldir. İhale kriterleri bütün bir önlem süreci için yönlendirici işleve sahip olduğu sürece, açıkça yapılandırılmış ihale kriterleri önlemlerin gözetimi ve nihai değerlendirme için temel oluşturmaktadır. Planlama, gerçekleştirme ve eğitim önlemlerinin değerlendirilmesi için kriter ve kılavuzların gelişimi mesleki yönlendirme ve akitvasyon önlemlerinde kalite temin edici bir süreçtir. Sunulan tekliflerde formüle edilmiş – spesifik bir eğitim tasarımında- kriterlerin yerine getirilmesini değerlendirmek için sözleşmeciler taraflar görüşü olarak evrensel kalite ve hedef standartları olduğunu garanti etmek durumundadır – planlama takımı, icra edici bölüm (eğitmenler) ve ayrıca değerlendirme komisyonu.

### *Kalite Alanı 3: Personel Politikası, Eğitimcilerin Gerekli Nitelik ve Yeterliliği*

Bu kalite alanı işgücü piyasası önlemlerinin en önemli boyutlarından birine odaklanmaktadır. Eğitim önlemlerinin kalitesi büyük ölçüde eğitimcilerin niteliklerine ve yeterliklerine bağlıdır. Eğitimcilerin nitelikleri enformel edinilmiş becerilerin yanında resmi eğitimle belirlenir. Personelle ilişkili kalite standartları ve kriterlerinin sistematik bir biçimde tanımlanması ve sürekli geliştirilmesi eğitim kurumlarının görevidir. Bu zor bir görevdir: mesleki yönlendirme ve

aktivasyon sahalarında tanımlayıcı standardize olmuş bir formasyon yoktur. Eğitimciler heterojen resmi eğitim geçmişlerine sahiptir, genellikle kısmi zamanlı, farklı iş sözleşmeleriyle ve sıkça birden fazla eğitim kurumunda istihdam edilir.

İstihdam süreksizdir. Ödemeler sarfedilen çabayla çok az ilişkilidir. Hazırlık aşaması ve işlem sonrası süreçleri içeren yapılan iş miktarına nadiren ödeme yapılır. Sürekli ve ilave uzman eğitimi kurumsal olarak sunulmaz. Eğitim kurumları ile yetkilendirici kurumların hedef ve beklentilerinin özdeşleştirilmesi sağlamak zordur. Personel politikalarında eğitim kurumları yeterli idari ve ticari personeli açıklamalıdır. İdari ve örgütsel meseleler eğitimcilerin sorumluluğuna bırakılmamalıdır. Başlangıç ve planlama sürecinde eğitim kurumları belirli bir personel kavramı tanımlamak durumundadır. Dolayısıyla yetkilendirici kurumların sorumluluğu personelin durumunu kontrol etmektir – önlemedeki tanımlamaya göre- ve gerekiyorsa zamanında açık zorunlulukları (örneğin nitelikler ve yeterlikler bakımından) formüle etmelidir.

#### *Kalite Alanı 4: Kurs Materylleri ve Altyapı*

Kurs materylleri kurs hedefleriyle ve hedef kitleyle eşleştirilmelidir. Bazı şeyler tartışmasız görülür fakat önemli zorluklar yaratır: Katılımcılar kendi eğitimsel ve mesleki geçmişleriyle ilişkili heterojen özellikler taşımaktadır. Kurs materyalinin derlenmesi için, önlemin hedefi tanımlanmalı ve hedef kitle bakımından tüm gerekli bilgiler verilmelidir. Karmaşık metinleri hazırlamadan önce dile hakimiyet düzeyini (okur-yazarlık, okuma becerisi ve diğerlerini içeren) bilmek önemlidir. Dil açık olmalı ve uzmanlık gerektirmemeli, yabancı terimlerden ve klişe ifadelerden uzak durulmalıdır.

“Serbest yetişkin eğitim” de katılımcılar sıkça mevcut altyapı ve hizmetler temelinde kendi kayıtları hakkında karar verirken, kurslarla ilişkili işgücü piyasası katılımcıları genellikle bu bilgiden yoksundur. Katılım az ya da çok zorunludur ve finansal yardımların alınmasıyla bağlantılıdır.

Altyapının katılımcıların motivasyonu ve öğrenim yönelimleri üzerinde etkide bulunması nedeniyle altyapıya yeterince dikkat edilmelidir.

Eğitim kurumu her durumda güncel sağlık ve güvenlik standartlarına ve düzenlemelerine göre altyapıyı sağlayabilmelidir. Teknik donanımla ilişkili olarak (örneğin ICT) ekipman güncel standartları ve zorunluluk hallerini karşılayabilmeyi garanti etmelidir. Eğitimcilerin bilgi ve becerilerinin güncellenmesi garanti edilmelidir. Tüm gerekli-güncel öğrenimin gerçekleştirilmesi koşuluyla katılımcıların düzenli işgücü piyasasına giriş için hazırlanacağından emin olunmalıdır.

#### *Kalite Alanı 5: Sistem Düzeyinde Kalite Temini*

Kalite temini bütün bir kurumu ilgilendiren bir sorun ve bu sorun kurumun her bir parçasına yansır. Sistem düzeyinde eğitim kurumları kalite yönetim (KY) ve kalite temin (KT) sistemlerine sahiptir (sahip olmalıdır). Normal olarak bu belgeler CERTQUA, LQW, eduQua gibi ileri eğitim alanında spesifik olarak geliştirilmiş ISO, EQFM, TQM<sup>1</sup> normları veya kalite modelleri güvencesindedir. KY sistemlerinin tek mevcudiyeti alınan önlemlerin yüksek kaliteden ibaret olmasını garantilmek değildir. KY sistemleri sıklıkla yüksek çaba ve maliyetle yerine getirilir. Bu sistemler ne kendi başlarına kurum çapında kalite algısı yaratırlar ne de kalite önleminde bir artışı garantilerler. Kurumlar sıklıkla KY süreci belgelendirmesine ilişkin kendi kütüphanelerine sahiptir fakat çoğu durumda bu belgelere yeterince dikkat edilmez ve günlük çalışmada yararlanılmaz. Uygulanan KY sistemleri, süreçte yer alan herkesin katılımı anlamına gelen kurum çapında kalite anlayışını yansıtabilmelidir. Kalite kavramının ne olduğu, bu genel anlayışı gerçekleştirmede hangi kriterlerin uygun olduğu, bunu gerçekleştirmede hangi süreçlerin tanımlanması gerektiği ve bu anlayışın nasıl sürekli geliştirileceği süreçte yer alan herkes için açık olmalıdır.

KY ve KT sistemleri iki boyutu belirtir: bir tarafta kurumun kalitesini kontrol etmeyi, diğer tarafta kalitenin geliştirilmesini ifade eder. KY ve KT sistemleri kurum stratejilerinin bütünleyici bir parçası olmalıdır. Süreçler yer alan her kişi

---

<sup>1</sup> Toplam Kalite Yönetiminin İngilizce kısaltılmış baş harfleri olan TQM (Total Quality Management) ilk kez 1940'larda Amerika'da geliştirildi. Amacı bir örgütün/firmanın temel sistem hedefi olarak kalite ve kalite kontrolünü tesis etmektir.



tarafından aynı temel kalite algısı tüm uygun süreçler esnasında temin edilmelidir.

#### *Kalite Alanı 6: Süreçte Kalite Temini*

Özetleyecek olursak, bir önlemin kalitesi, nitelikli ve yetkin personel tarafından doğru içeriğin bilgi transferiyle birlikte yeterli ve doğru kaynak ve altyapının bulunması koşulu altında, doğru hedef kitle için doğru önlem anlayışıyla belirlenir. Hem yetki veren kuruluş hem de paydaş bunun temininden sorumludur. Her iki taraf kalitenin gerçekleştirilmesinde eşit ölçüde sorumluluk taşımaktadır. Örnek olarak, yetkili actor gelecek katılımcıları yeterli bir şekilde hazırlamak için süreçle ilgili tüm bilgiyi vermelidir. Diğer taraftan paydaş kursiyerlere ilgili tüm bilgiyi sağlamalı ve gerekli olduğunda daha detaylı bilgi edinebilmeleri için onlara gerekli fırsatı vermelidir.

#### *Kalite Alanı 7: Geribildirim ve Değerlendirme*

Değerlendirme ve geribildirim için kriterler ve bağlayıcı faktörler az çok kalite çemberi sürecinde (planlama – gerçekleştirme – önlemin analiz ve değerlendirmesi) belirlenir. Kursiyer ve katılımcılar için geribildirim sistemi üzerine açık düzenlemeler getirmek eğitim kurumunun sorumluluğudur. Önlemdaki katılım sırasına göre yapılan işin geribildirim ve değerlendirmesi kurumsallaşmalıdır.

Her eğitim kurumu hizmetlerini içerden ve dışardan sürekli değerlendirtmelidir. İç değerlendirmenin amacı, daha sonra yapılacak dış değerlendirme için temel oluşturabilecek bir raporda söz konusu önlemin dayanıklılık ve zayıflığını sergilemektir. Dış değerlendirme dışardan uzmanlardan tarafından yapılır. Dış değerlendirmenin amacı ilgili alanda kalite gelişimi için uzmanların yardımıyla stratejileri tanımlamaktır. Kural olarak dış değerlendirme ilerleme ve genel geribildirime yönelik birbirini takip eden süreçte önerilerin gerçekleştirilmesini planlar. Dışardan uzmanlar yeterliklerinde serbest olmalıdır ve uygun gördüklerinde serbest hareket etmelidir. Bu uzmanların seçimi ve konumlanması hayati bir süreçtir. Uzmanlar çeşitli yeterliklere sahip olmalıdır (örnek olarak, değerlendirme ve temel bilimsel araştırma bilgisi, know-how ve eğitim

yeterlikleriyle ilgili işgücü piyasası bilgisi). Uzmanlık ve değerlendirme sonuçları temelinde tavsiyeler verilir ve kararlar alınır.

## 5 Projenin İlerlemesi

Formüle edilen kalite alanlarına dayalı e-learning aracı QUINORA kapsamında geliştirildi. Araç en iyi pratiklerin toplanmasını içerir ve organizasyonların adım adım kalite standartlarını yerine getirmesine yardımcı olur. Ayrıca QUINORA'nın katılımcı ülkelerinin pratik kalite gelişim süreçlerine ilişkin bilgi verir. E-library mesleki yönlendirme konusunda kalite hakkında ilave bilgi sağlar. Hem e-learning hem de e-library işgücü piyasası aktörleri, takım liderleri veya eğitim kurumlarının eğitim yöneticileri için birkaç çalıştayda test edildi (ayrıca değerlendirildi). 4 çalıştay tarafların deneyim ve görüşlerini birbirine aktarmasını sağladı. Değerlendirme sırasında, çok sayıda katılımcı ve paydaş pozitif geribildirim verdi. Dolayısıyla QUINORA müfredatı Guide me!'nin şu an ki hedefi olan diğer bölge ve ülkelere aktarılmalıdır. Guide me! ayrıca rehberlik uygulayıcılarını doğrudan belirterek ve deneyimlerini içererek iş arayanlara yönelik grup rehberliğinde genel AB kalite kriterleri sistemi için temel oluşturacaktır.

Paydaşlar, ilk olarak, yeni paydaş ülkelerin dillerine çevrilen (projenin websitesinde [www.guideme.at](http://www.guideme.at) ve üterilecek olan CD-ROM'da mevcuttur) en iyi eski on pratikle birlikte, yeni e-library'nin parçası olan ülkelerinde geliştirilmiş bazı yeni en iyi pratikleri sunacaktır. Her bir paydaş ülkede farklı bölgelerden gerçekleştirilecek 4 adet 2 günlük çalıştayda, yeni materyaller tartışılacak ve hedef kitle (rehberlik ve eğitim kurumları yöneticileri, istihdam kurumları gibi çeşitli işgücü ve eğitim konularında politik karar alıcılar ve rehberlik önlemi eğitimci) tarafından değeri belirlenecektir. Son olarak, proje paydaşları arasında eşgüdümün yanısıra faaliyetlerin değerinin saptanması ve yayımı değerlendirilecektir.

