



Program
Uczenie się
przez całe życie

ELGPN TOOLS

Rozwój polityki poradnictwa przez całe życie: Zestaw zasobów europejskich



ELGPN Tools No. 1

Zeszyt Informacyjno-Metodyczny
Doradcy Zawodowego nr 56



EUROPEAN LIFELONG
GUIDANCE POLICY
NETWORK

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy

**Rozwój polityki poradnictwa przez całe życie:
Zestaw zasobów europejskich**

Lifelong Guidance Policy Development:
A European Resource Kit

Rozwój polityki poradnictwa przez całe życie: Zestaw zasobów europejskich

Zeszyty Informacyjno-Metodyczne Doradcy Zawodowego – zeszyt nr 56

Wydawca:

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy
ul. Nowogrodzka 1/3/5
00-513 Warszawa

Opracowanie redakcyjne:

Paulina Bogdańska

Fotoskład:

Agencja Pinek – Piotr Krojec

Druk:

ZWP MPiPS

Warszawa 2013

Copyright © by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej



Program
Uczenie się
przez całe życie

Ta publikacja została zrealizowana przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autora i Komisja Europejska oraz Agencja Wykonawcza ds. Audiowizualnych, Edukacji i Kultury nie ponoszą odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną.

Wprowadzenie

Przekazujemy Państwu kolejny, pięćdziesiąty szósty zeszyt z serii Zeszytów informacyjno-metodycznych doradcy zawodowego, przygotowany w polskiej i angielskiej wersji językowej.

Publikacja zawiera przegląd dobrych praktyk dotyczących rozwijania polityki poradnictwa zawodowego przez całe życie. Powstała z myślą o pomocy decydentom i innym zainteresowanym stronom w przeprowadzeniu analizy funkcjonowania systemów poradnictwa przez całe życie (*lifelong guidance systems*) w wybranych państwach Unii Europejskiej, a także w rozpoznawaniu problemów i trudności w oparciu o stosowane oraz sprawdzone rozwiązania.

Publikacja przedstawia działania podejmowane w latach 2011-2012 przez Europejską Sieć Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego (*European Lifelong Guidance Policy Network – ELGPN*). Przygotowana została przez koordynatora Sieci, fiński Uniwersytet w Jyväskylä, we współpracy z krajami członkowskimi Unii Europejskiej, uczestnikami Sieci ELGPN.

Najważniejszym celem Sieci ELGPN jest wspieranie rozwoju poradnictwa zawodowego przez całe życie, realizowanego przez instytucje sektora edukacji i publiczne służby zatrudnienia oraz innych partnerów. Aktywności Sieci finansowane są przez Komisję Europejską w ramach Programu Uczenie się przez Całe Życie.

Polska uczestniczy w pracach Sieci od 2007 r. Od samego początku Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej pełni funkcję krajowego punktu kontaktowego.

Przekazując Państwu kolejny zeszyt z serii Zeszytów informacyjno-metodycznych doradcy zawodowego jesteśmy przekonani, że publikacja poświęcona zagadnieniom wspierania rozwoju poradnictwa zawodowego przez całe życie okaże się przydatna zarówno dla doradców zawodowych, jak i innych pracowników publicznych służb zatrudnienia.

Departament Rynku Pracy

**Rozwój polityki poradnictwa przez całe życie:
Zestaw zasobów europejskich**



Niniejsze niezależne sprawozdanie zostało przygotowane przez Europejską Sieć Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego (ELGPN, ang. European Lifelong Guidance Policy Network), sieć państw członkowskich otrzymującą wsparcie finansowe z UE w ramach programu „Uczenie się przez całe życie”. Przedstawione poglądy należą do ELGPN i nie muszą odzwierciedlać oficjalnego stanowiska Komisji Europejskiej ani żadnej osoby działającej w imieniu Komisji.

© Europejska Sieć Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego (ELGPN)

Koordynator 2011-12:

Uniwersytet Jyväskylä, Finlandia

Fiński Instytut Badań Edukacyjnych (FIER, ang. Finnish Institute for Educational Research)

<http://elgpn.eu>

elgpn@jyu.fi

Redaktor: Dr Raimo Vuorinen / Fiński Instytut Badań Edukacyjnych oraz

Prof. Anthony G. Watts / Narodowy Instytut Edukacji w Zakresie Kariery i Poradnictwa Zawodowego (National Institute for Career Education and Counselling), Wielka Brytania

Okładka i projekt graficzny: Martti Minkkinen / Fiński Instytut Badań Edukacyjnych (FIER)

Układ: Taittopalvelu Yliveto Oy

ISBN 978-951-39-4880-1 (wersja drukowana)

ISBN 978-951-39-4881-8 (pdf)

Druk: Saarijarven Offset Oy

Saarijarvi, Finlandia 2012 r.

Spis treści

Przedmowa	11
1 Wstęp	13
1.1 Wstęp	13
1.2 Kontekst polityczny	13
1.3 Źródło Zestawu zasobów	14
1.4 Struktura Zestawu zasobów	15
1.5 Stosowanie niniejszego Zestawu zasobów	16
2 Cele i zasady	17
2.1 Wstęp	17
2.2 Co oznacza poradnictwo przez całe życie?	17
2.3 Cele poradnictwa przez całe życie	18
2.4 Zasady świadczenia poradnictwa przez całe życie	18
3 Główne cechy systemu poradnictwa przez całe życie	21
3.1 Wstęp	21
3.2 Ogólne cechy systemu	21
3.3 Cechy umiejętności kierowania karierą	22
3.4 Cechy dostępu	22
3.5 Cechy jakości i podstaw merytorycznych	22
3.6 Cechy koordynacji i współpracy	23
3.7 Studia przypadku	23
4 Umiejętności kierowania karierą	25
4.1 Wstęp	25
4.2 Kwestie polityczne	25
4.3 Zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce	27
4.4 Działania polityczne	27

4.5	Znaczenie dla sektorów polityki	29
4.5.1	Szkoły	29
4.5.2	Kształcenie i szkolenie zawodowe	31
4.5.3	Szkolnictwo wyższe	32
4.5.4	Edukacja dorosłych	34
4.5.5	Zatrudnienie	35
4.5.6	Włączenie społeczne	36
5	Dostęp	39
5.1	Wstęp	39
5.2	Kwestie polityczne	39
5.3	Zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce	40
5.4	Działania polityczne	40
5.5	Znaczenie dla sektorów polityki	42
5.5.1	Szkoły	42
5.5.2	Kształcenie i szkolenie zawodowe	45
5.5.3	Szkolnictwo wyższe	45
5.5.4	Edukacja dorosłych	46
5.5.5	Zatrudnienie	49
5.5.6	Włączenie społeczne	50
6	Jakość i podstawy merytoryczne	53
6.1	Wstęp	53
6.2	Kwestie polityczne	53
6.3	Zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce	55
6.4	Działania polityczne	55
6.5	Znaczenie dla sektorów polityki	57
6.5.1	Szkoły	57
6.5.2	Kształcenie i szkolenie zawodowe	60
6.5.3	Szkolnictwo wyższe	63
6.5.4	Edukacja dorosłych	65
6.5.5	Zatrudnienie	67
6.5.6	Włączenie społeczne	67
6.5.7	Działania międzysektorowe	69
7	Koordinacja i współpraca	71
7.1	Wstęp	71
7.2	Kwestie polityczne	71
7.3	Zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce	72
7.4	Działania polityczne	75
7.5	Znaczenie dla sektorów polityki	80
7.5.1	Szkoły	80
7.5.2	Kształcenie i szkolenie zawodowe	80
7.5.3	Szkolnictwo wyższe	80
7.5.4	Edukacja dorosłych	81
7.5.5	Zatrudnienie	81
7.5.6	Włączenie społeczne	81
7.5.7	Działania międzysektorowe	82

Załączniki	87
Załącznik A: Europejska Sieć Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego	87
Załącznik B: Inne istotne instrumenty i sieci UE	89
Załącznik C: Wytyczne dotyczące rozwoju umiejętności kierowania karierą	92
Załącznik D: Ramy zapewniania jakości i podstawy merytoryczne	104

Przedmowa

Gwałtowne zmiany gospodarcze i technologiczne prowadzą do przekwalifikowania zawodowego poszczególnych osób. Model „jednej pracy przez całe życie” jest wypierany przez model kariery oparty na kilku doświadczeniach zawodowych połączonych z okresami nauki lub obowiązkami rodzinnymi. Poradnictwo przez całe życie, którego celem jest wspieranie poszczególnych osób w kierowaniu karierą, ma coraz większe znaczenie dla osób w każdym wieku i na każdym etapie życia: w formie nauki umiejętności kierowania karierą w szkole, wyboru ścieżki kształcenia (np. kształcenia i szkolenia zawodowego, szkolnictwa wyższego, dalszego szkolenia), poszukiwania pracy lub znajdowania innej pracy, utrzymywania równowagi między życiem zawodowym a prywatnym oraz dążenia do włączenia społecznego (np. w przypadku zaprzestania kształcenia lub po długim okresie bezrobocia lub bierności zawodowej).

Poradnictwo zawodowe stanowi kluczowy element nowoczesnego systemu kształcenia i szkoleń w (ponownej) orientacji młodszych i starszych pokoleń w zakresie zdobywania umiejętności XXI w. W obecnej sytuacji wysokiego bezrobocia poradnictwo może przyczynić się do zwiększenia

świadomości ludzi bez względu na wiek czy poziom kwalifikacji w zakresie możliwości uczenia się, które prowadzi do rozwoju nowych umiejętności poszukiwanych na rynku pracy lub zwiększenia samozatrudnienia i rozwoju przedsiębiorczości. W związku z tym poradnictwo zawodowe przyczynia się do realizacji głównych celów strategii „Europa 2020” w zakresie zredukowania zjawiska wczesnego kończenia nauki, zwiększenia uczestnictwa w szkolnictwie wyższym, wzrostu stopy zatrudnienia oraz walki z wykluczeniem społecznym. Zgodnie z rezolucją Rady z 2008 r. w sprawie lepszego uwzględniania poradnictwa przez całe życie w strategiach uczenia się przez całe życie poradnictwo to główny aspekt uczenia się przez całe życie. Poradnictwo w miejscu uczenia się nie tylko pomaga studentom w podejmowaniu decyzji edukacyjnych w odniesieniu do przyszłych miejsc pracy, ale także przyczynia się do zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki oraz zachęcania uczniów do kontynuowania nauki i szkolenia na wyższych szczeblach.

Po pierwszych pięciu latach działalności oraz dzięki intensywnej działalności członków sieci, Europejska Sieć Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego (ELGPN, ang. *European Lifelong Guidance Policy Ne-*

work) przedstawia niniejszy Zestaw zasobów europejskich zawierający wytyczne dla państw członkowskich, dzięki którym będą mogły dokonać przeglądu i oceny polityki i działań w zakresie poradnictwa przez całe życie na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym – zarówno na szczeblu sektorowym, jak i międzysektorowym, a także planować przyszłą działalność. Niniejszy dokument, zawierający wiele przykładów innowacyjnych i skutecznych praktyk, obejmuje aspekty przekrojowe związane z umiejętnościami kierowania karierą, dostępem do usług w zakresie poradnictwa, zapewnienia jakości oraz koordynacji pomiędzy poszczególnymi podmiotami i zainteresowanymi stronami związanymi z poradnictwem. Dotyczy również wymiaru sektorowego, uwzględniając szczególną analizę dotyczącą szkół, kształcenia i szkolenia zawodowego, kształcenia

osób dorosłych, szkolnictwa wyższego, zatrudnienia i włączenia społecznego.

Komisja z zadowoleniem przyjmuje niniejszy dokument z przekonaniem o jego znaczeniu dla wsparcia państw członkowskich we wdrażaniu poradnictwa przez całe życie. Zawsze docenialiśmy działalność sieci i cieszą nas sukcesy przyczyniające się do przygotowania tak przydatnego narzędzia. Obecnie najważniejszym zadaniem jest utrzymanie aktualności niniejszego dokumentu oraz zapewnienie jego skutecznego wdrożenia na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym. Życzę sieci ELGPN samych sukcesów w przyszłej działalności.

Jan Truszczyński
Dyrektor Generalny ds. Edukacji i Kultury
Komisja Europejska



Wstęp

1.1 Wstęp

Niniejszy dokument powstał z myślą o pomocy decydentom i innym zainteresowanym stronom w przeprowadzeniu przeglądu zapisów dotyczących poradnictwa przez całe życie obowiązujących w danym kraju bądź regionie, a także w rozpoznawaniu problemów i braków w oparciu o praktyki stosowane w innych krajach europejskich. Poradnictwo przez całe życie obejmuje wszystkie działania mające na celu pomóc poszczególnym osobom w dowolnym momencie życia w podejmowaniu decyzji dotyczących kształcenia, szkoleń i pracy zawodowej oraz w kierowaniu karierą zawodową.

1.2 Kontekst polityczny

Poradnictwo przez całe życie coraz częściej jest przedmiotem zainteresowania na szczeblu europejskim i krajowym. Jest uznawane za główny aspekt uczenia się przez całe życie, poprzez promocję celów społecznych i gospodarczych: w szczególności poprawę wydajności i skuteczności kształcenia, szkoleń i rynku pracy poprzez pomoc w redukowaniu zjawiska rezygnowania z nauki, zapobieganie niedopasowaniu umiejętności i zwiększenie wydajności; a także ze względu na odniesienie do tematu sprawiedliwości społecznej i włączenia społecznego.

W dwóch uchwałach Rady ds. Edukacji (z 2004 r.¹ i z 2008 r.²) podkreślono konieczność świadczenia solidnych usług w zakresie poradnictwa przez całe życie w celu rozwinięcia umiejętności kierowania procesem kształcenia i życiem zawodowym oraz przejścia pomiędzy kształceniem/szkoleniem a pracą zawodową. W wyżej wymienionych uchwałach zwrócono uwagę na cztery obszary priorytetowe: rozwój umiejętności kierowania karierą; dostępność usług; zapewnienie jakości oraz podstawy merytoryczne rozwoju polityki i systemów; oraz koordynacja usług. Państwa członkowskie zachęcono do podjęcia działań mających na celu modernizację i umocnienie polityki i systemów w zakresie poradnictwa.

Świadomość zapotrzebowania na poradnictwo przez całe życie jest oczywista, wyraźnie lub w sposób dorozumiany, w wielu nowych dokumentach dotyczących polityki UE zarówno w sektorze kształcenia, jak i w sektorze zatrudnienia. Ma to również bliski związek ze strategią „Europa 2020” określającą strategiczne kierunki polityki mające na celu ożywienie inteligentnego, trwałego wzrostu gospodarczego sprzyjającego włączeniu społecznemu.

¹ Rada Unii Europejskiej (2004). Rezolucja w sprawie poradnictwa przez całe życie. 9286/04. EDUC 109 SOC 234.

² Rada Unii Europejskiej (2008). Rezolucja w sprawie lepszego uwzględnienia poradnictwa przez całe życie w strategiach uczenia się przez całe życie. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.

W tak szerokim kontekście poradnictwo przez całe życie może pomóc decydującym w realizacji szeregu celów politycznych:

- Skuteczne inwestowanie w kształcenie i szkolenia: wzrost wskaźników uczestnictwa i ukończenia kształcenia i szkolenia poprzez lepsze rozumienie i dostosowanie zainteresowań i zdolności poszczególnych osób do możliwości uczenia się.
- **Wydajność rynku pracy:** Poprawa wyników pracy i motywacji do pracy, wskaźników utrzymania miejsca pracy, ograniczenie czasu poszukiwania pracy oraz skrócenie okresu bezrobocia poprzez lepsze rozumienie i dostosowanie kompetencji i zainteresowań poszczególnych osób do możliwości zatrudnienia i rozwoju zawodowego, poprzez zwiększanie świadomości aktualnych i przyszłych możliwości zatrudnienia i uczenia się, w tym samozatrudnienia i przedsiębiorczości, a także poprzez mobilność geograficzną i zawodową.
- **Uczenie się przez całe życie:** Umożliwienie rozwoju osobistego i zdolności do zatrudnienia wszystkich obywateli w każdym wieku poprzez stałe zaangażowanie w kształcenie i szkolenia w formie pomocy w odnajdywaniu własnego kierunku kariery poprzez proponowanie coraz bardziej zróżnicowanych, choć powiązanych ze sobą, ścieżek kształcenia w celu rozpoznania ich uniwersalnych umiejętności oraz sprawdzenia ich doświadczeń z zakresu uczenia się pozaformalnego i nieformalnego.
- **Włączenie społeczne:** Wsparcie integracji i ponownej integracji edukacyjnej, społecznej i gospodarczej wszystkich obywateli i grup obywateli, w tym osób wcześniej kończących naukę oraz obywateli państw trzecich, zwłaszcza osób z trudnościami w dostępie do informacji dotyczących uczenia się i pracy oraz w ich zrozumieniu, prowadzącej do włączenia społecznego, aktywności obywatelskiej oraz

do ograniczenia długotrwałego bezrobocia i cykli ubóstwa.

- **Sprawiedliwość społeczna:** Wsparcie obywateli w pokonywaniu przeszkód w uczeniu się i pracy na tle płciowym, etnicznym, instytucjonalnym czy też w odniesieniu do wieku, niepełnosprawności, klasy społecznej.
- **Rozwój gospodarczy:** Wsparcie wyższych wskaźników uczestniczenia w życiu zawodowym oraz poprawa wzrostu umiejętności siły roboczej na rzecz gospodarki opartej na wiedzy.

1.3 Źródło Zestawu zasobów

Niniejszy Zestaw zasobów rozszerza i uzupełnia poradnik wydany w 2004 r. wspólnie przez OECD i Komisję Europejską.³ Poradnik z 2004 r. opierał się na przeglądzie polityki wielu państw OECD i krajów europejskich.⁴ Obejmował liczne wspólne narzędzia referencyjne (CRT, ang. *Common Reference Tools*) opracowane przez Grupę Ekspertów Komisji Europejskiej ds. Poradnictwa przez całe życie. Narzędzia te powstały z myślą o wykorzystaniu na potrzeby rozwoju polityki i systemów na szczeblu krajowym i regionalnym oraz w zakresie partnerskiego uczenia się na szczeblu europejskim. Wpływ na ich kluczowe elementy miała pierwsza rezolucja Rady w sprawie poradnictwa przez całe życie (2004 r.) zachęcająca państwa członkowskie UE do przeanalizowania krajowych systemów poradnictwa w świetle wyników badań Komisji, OECD i Banku Światowego nad polityką poradnictwa. Następnie Cedefop wydało broszurę⁵ popierającą korzystanie z tych narzędzi podczas

³ Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju oraz Komisja Europejska (2004). Podręcznik dla twórców polityki w dziedzinie poradnictwa zawodowego. Paryż: OECD.

⁴ Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (2004). Poradnictwo zawodowe a polityka publiczna: Zmniejszanie różnic. Paryż: OECD. Sul-tana, R.G. (2004). Polityka poradnictwa zawodowego w społeczeństwie wiedzy. Cedefop Panorama Series 85. Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej.

⁵ Cedefop (2005). Doskonalenie polityki i systemów poradnictwa przez całe życie: Stosowanie wspólnych europejskich narzędzi referencyjnych. Saloniki: Cedefop.

wizyt studyjnych oraz w działalności w zakresie partnerskiego uczenia się w ramach różnych programów UE pomiędzy państwami członkowskimi.

Niniejszy dokument obejmuje niektóre elementy poprzednich prac (zwłaszcza Sekcja 2), poddając je aktualizacji i rozszerzeniu. Powstał w oparciu o stabilny proces współpracy pomiędzy członkami Europejskiej Sieci Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego (zob. Załącznik A).

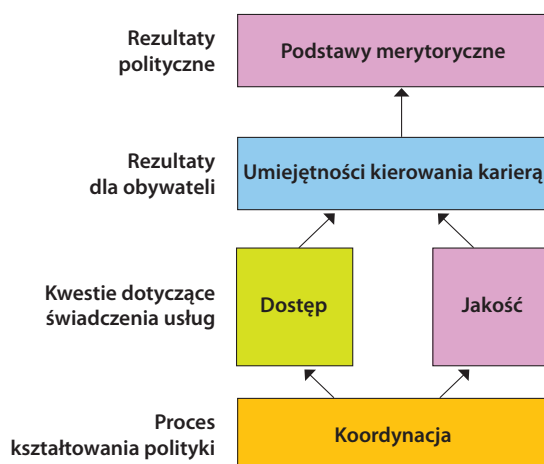
1.4 Struktura Zestawu zasobów

W Sekcji 2 niniejszego dokumentu przedstawiono wspólne cele i zasady świadczenia poradnictwa przez całe życie (na podstawie CRT określonych w poradniku z 2004 r.). W Sekcji 3 opisano główne cechy systemu poradnictwa przez całe życie (na podstawie wersji z 2004 r. ze zmianami).

Sekcje 4-7 opracowano na podstawie czterech kluczowych tematów określonych w rezolucjach UE z 2004 i 2008 r.:

- umiejętności kierowania karierą,
- dostęp, w tym uznawanie kompetencji nabytych poprzez doświadczenie (APEL, ang. *accreditation of prior experiential learning*),
- mechanizmy współpracy i koordynacji w rozwoju polityki i systemów w zakresie poradnictwa,
- zapewnienie jakości oraz podstawy merytoryczne rozwoju polityki i systemów.

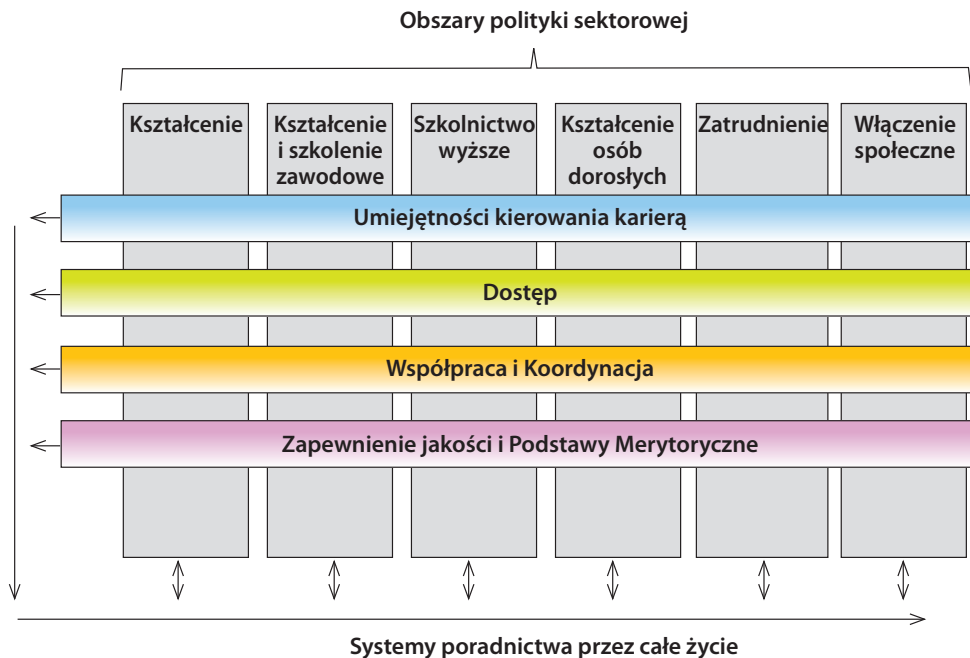
Powiązanie pomiędzy czterema wyżej wymienionymi tematami przedstawia Rys. 1.1. Pokróćce trzeci temat (mechanizmy współpracy i koordynacji) dotyczy procesu kształtowania polityki; drugi (dostęp) oraz pierwsza część czwartego (jakość) stanowią analizę dwóch kwestii polityki międzysektorowej; pierwszy (umiejętności kierowania karierą) dotyczy przewidywanych wyników wśród obywateli; a druga część czwartego tematu (podstawy merytoryczne) dotyczy przewidywanych rezultatów politycznych.



Rys. 1.1: Model przedstawiający powiązania pomiędzy czterema kluczowymi tematami

W kontekście celów strategii „Europa 2020”: *inteligentnego* wzrostu gospodarczego (rozwój gospodarki opartej na wiedzy i innowacji), *trwałego* wzrostu gospodarczego (promowanie bardziej zasobooszczędnej, ekologicznej i konkurencyjnej gospodarki) i wzrostu gospodarczego *sprzyjającego włączeniu społecznemu* (wspieranie gospodarki charakteryzującej się wysokim poziomem zatrudnienia, spójnością społeczną i terytorialną) celem niniejszego dokumentu jest zbadanie właściwych obszarów polityki na szczeblu UE i państw członkowskich. Przy utrzymaniu przekrojowego przeglądu rozwoju polityki poradnictwa przez całe życie został opracowany z myślą o wspieraniu solidnych połączeń z rozwojem polityki sektorowej w sześciu głównych obszarach:

- szkoły,
- kształcenie i szkolenie zawodowe,
- szkolnictwo wyższe,
- kształcenie osób dorosłych,
- zatrudnienie,
- włączenie społeczne.



Rys. 1.2: Połączenia pomiędzy kluczowymi tematami a obszarami polityki sektorowej

Rys. 1.2 przedstawia połączenia pomiędzy kluczowymi tematami a obszarami polityki sektorowej.

W związku z tym, strukturę Sekcji 4-7 opracowano w sposób standardowy:

- kwestie związane z polityką (przekrojowe),
- zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce (przekrojowe),
- działania polityczne (przekrojowe),
- implikacje dla sektorów politycznych.

Należy zauważyć, że nawet *sektorowe* (zazwyczaj) usługi w zakresie poradnictwa, mają na celu pomóc poszczególnym osobom w poruszaniu się *między* sektorami.

1.5 Stosowanie niniejszego Zestawu zasobów

Niniejszy dokument może być stosowany:

- poprzez krajowe, regionalne albo lokalne fora w zakresie poradnictwa (lub inne mechanizmy koordynacji) w celu dokonania przeglądu wszystkich świadczeń w zakresie poradnictwa przez całe życie w danym kraju/regionie/obszarze,
- przez decydentów lub zainteresowane strony w poszczególnych sektorach w celu dokonania przeglądu polityki, usług czy programów w zakresie poradnictwa w kontekście poradnictwa przez całe życie.
- przez decydentów lub strony zainteresowane analizą właściwych rozwiązań w zakresie polityki w innych krajach, w ramach programów szkoleniowych dla praktyków poradnictwa w celu zwiększenia zrozumienia kontekstu politycznego ich pracy.



Cele i zasady

2.1 Wstęp

Poniżej przedstawiono wspólne cele i zasady dotyczące świadczenia poradnictwa przez całe życie pierwotnie uzgodnione pod patronatem programu prac szkolnictwa i szkoleń Unii Europejskiej 2010. Opracowanie wspólnych celów i zasad dotyczących świadczenia poradnictwa przez całe życie na szczeblu europejskim w celu wsparcia rozwoju polityki i systemów krajowych odnotowano w rezolucji Rady (Kształcenie/Młodzież) z maja 2004 r. w sprawie wzmocnienia polityk, systemów i praktyk stosowanych w dziedzinie poradnictwa przez całe życie w Europie. W rezolucji priorytetowo potraktowano główne znaczenie danej osoby/ucznia w świadczeniu takich usług oraz konieczność (i) ponownej orientacji na rozwój kompetencji zawodowych poszczególnych osób, (ii) poszerzenia dostępu do usług oraz (iii) poprawy jakości usług. Poniższe zasady świadczenia poradnictwa grupuje się zgodnie z tymi priorytetami.

2.2 Co oznacza poradnictwo przez całe życie?

Poradnictwo przez całe życie odnosi się do szeregu działań⁶ umożliwiających obywatelom w każdym wieku w dowolnym momencie życia: określenie własnych zdolności, kompetencji i zainteresowań; podejmowanie istotnych decyzji w zakresie kształcenia i szkolenia oraz decyzji zawodowych; a także kierowanie własną ścieżką kształcenia, kariery oraz każdą inną ścieżką, w której nabywa się lub wykorzystuje takie zdolności i kompetencje. Poradnictwo przez całe życie dotyczy wielu dziedzin życia: kształcenia, szkolenia, zatrudnienia, życia w społeczeństwie oraz życia osobistego.

⁶ Do takich działań należą: udzielanie informacji i porad, doradztwo, ocena kompetencji, opieka mentorska, obrona praw, a także nauka podejmowania decyzji w życiu zawodowym oraz umiejętności kierowania karierą. W poszczególnych krajach takie działania określa się stosując różnorodne terminy, np. poradnictwo w zakresie edukacji, poradnictwo zawodowe, poradnictwo i doradztwo, doradztwo zawodowe. W celu uniknięcia dwuznaczności, w niniejszym dokumencie termin „poradnictwo” stosuje się w odniesieniu do wszystkich tych form świadczeń; termin „poradnictwo przez całe życie”, podobnie jak „uczenie się przez całe życie” odnosi się do dążenia do świadczenia poradnictwa przez całe życie.

2.3 Cele poradnictwa przez całe życie

Cele poradnictwa przez całe życie to:

- umożliwienie **obywatelom** kierowania i planowania własnej ścieżki kształcenia i ścieżki zawodowej zgodnie z własnymi celami, kompetencjami i zainteresowaniami w zakresie kształcenia, szkolenia i w odniesieniu do ich szans na rynku pracy, a także umożliwienie samozatrudnienia tym samym przyczyniając się do samorealizacji,
- pomoc **instytucjom kształcenia i szkolenia** w kształceniu dobrze zmotywowanych uczniów, studentów i kursantów odpowiedzialnych za własną naukę i wyznaczających sobie określone cele,
- pomoc **przedsiębiorstwom i organizacjom** w zatrudnianiu odpowiednich, zmotywowanych i potrafiących się przystosować pracowników zdolnych do oceny i czerpania korzyści z możliwości kształcenia zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim,
- zapewnienie **decydującym** istotnych środków potrzebnych do osiągnięcia szeregu celów interesu publicznego,
- wspieranie gospodarki lokalnej, regionalnej, krajowej i europejskiej poprzez rozwój siły roboczej i dostosowanie jej do zmieniających się wymogów gospodarczych i okoliczności społecznych,
- pomoc w społecznym, demokratycznym i trwałym rozwoju społeczności, w którym aktywnie uczestniczą obywatele.

2.4 Zasady świadczenia poradnictwa przez całe życie

Do podstawowych zasad świadczenia poradnictwa przez całe życie należą:

Główne znaczenie beneficjenta

- **niezależność** – usługi w zakresie poradnictwa szanują wolność wyborów dotyczących kariery i rozwoju osobistego obywatela/użytkownika,
- **bezstronność** – poradnictwo jest dostosowane wyłącznie do zainteresowań obywatela, nie zależy od interesu usługodawcy, interesów instytucjonalnych ani finansowych, a także nie dyskryminuje pod względem płci, wieku, tożsamości etnicznej, klasy społecznej, kwalifikacji, zdolności, itd.
- **poufność** – obywatele mają prawo do zachowania poufności danych osobowych przekazywanych w procesie poradnictwa,
- **równość szans** – poradnictwo promuje równość szans wszystkich obywateli w uczeniu się i w życiu zawodowym,
- **podejście holistyczne** – w poradnictwie uwzględnia się kontekst osobisty, społeczny, kulturowy i gospodarczy podejmowania decyzji przez obywatela.

Umożliwienie obywatelom

- **aktywnego zaangażowania** – poradnictwo to praca zespołowa obywatela i usługodawcy oraz innych podmiotów (np. instytucji kształcenia, przedsiębiorstw, członków rodzin, lokalnych zainteresowanych stron) wymagająca aktywnego zaangażowania obywatela,
- **mocnej pozycji** – poradnictwo pomaga obywatelom w zdobyciu kompetencji w zakresie planowania i kierowania ścieżką kształcenia i kariery oraz przejścia pomiędzy nimi.

Poprawa dostępu

- **przejrzystość** – usługi w zakresie poradnictwa mają charakter oczywisty dla obywatela,
- **życzliwość i empatia** – personel świadczący usługi w zakresie poradnictwa buduje serdeczną atmosferę,
- **ciągłość** – poradnictwo stanowi wsparcie dla obywateli podczas szeregu podejmowanych lub napotykanym zmian dotyczących kształcenia, życia zawodowego, społecznego i osobistego,
- **dostępność** – wszyscy obywatele mają prawo⁷ do dostępu do usług w zakresie poradnictwa w każdym momencie życia,
- **przystępność** – usługi w zakresie poradnictwa są świadczone w sposób przystępny, elastyczny i przyjazny dla użytkownika w formie kontaktu bezpośredniego, telefonicznego, mailowego, w ramach programu pomocy, a także w miejscu i czasie dostosowanym do potrzeb obywateli,
- **dostosowanie** – poradnictwo opiera się na szeregu metod odpowiadających zróżnicowanym potrzebom obywateli.

Zapewnienie jakości

- Stosowność metod poradnictwa – **takie** metody poradnictwa są oparte na podstawach teoretycznych lub naukowych właściwych dla danego celu,
- **stałe udoskonalanie** – usługi w zakresie poradnictwa charakteryzują się stałym udoskonalaniem, włącznie z regularnym otrzymywaniem informacji zwrotnych od obywateli, a także stwarzaniem szans w zakresie szkolenia ustawicznego personelu,
- **prawo do odwołań** – obywatele mają prawo do składania formalnych zażaleń jeżeli uznają, że przyznane im usługi w zakresie poradnictwa nie były wystarczające,
- **kompetentny personel** – personel świadczący usługi poradnictwa posiada udokumentowane kwalifikacje świadczone rozpoznawania i realizowania potrzeb obywateli oraz, w razie konieczności, dobrania bardziej odpowiednich usług.

⁷ Europejska Karta Społeczna (zrewidowana 1996) art. 9 – Prawo do poradnictwa zawodowego: „W celu zapewnienia skutecznego wykonywania prawa do poradnictwa zawodowego, Umawiające się Strony zobowiązują się zapewnić lub popierać, w miarę potrzeby, służby, które będą udzielać pomocy wszystkim osobom, w tym osobom niepełnosprawnym, w rozwiązywaniu problemów dotyczących wyboru zawodu i awansu zawodowego, uwzględniając indywidualne predyspozycje oraz związek tych predyspozycji z możliwościami zatrudnienia; pomoc ta będzie dostępna bezpłatnie, zarówno dla młodzieży, w tym dla dzieci w wieku szkolnym, jak i dla dorosłych”.



Główne cechy systemu poradnictwa przez całe życie

3.1 Wstęp

W tej sekcji dokumentu opisano główne cechy systemu poradnictwa przez całe życie. Opracowano ją z myślą o wykorzystywaniu przez decydentów i zainteresowane strony jako listy kontrolnej na potrzeby samooceny oraz wzajemnej oceny na szczeblu krajowym, regionalnym oraz lokalnym. Stanowi idealny model systemu poradnictwa przez całe życie, w oparciu o który można przeprowadzić ocenę cech istniejących systemów. Tę część dokumentu należy wykorzystywać w połączeniu ze wspólnymi celami i zasadami poradnictwa przez całe życie określonymi w Sekcji 2.

3.2 Ogólne cechy systemu

- Ramy orientacyjne dla rozwoju polityki, systemów i praktyk w zakresie poradnictwa przez całe życie stanowi uczenie się przez całe życie i trwała zdolność do zatrudnienia.
- Poradnictwo przez całe życie stanowi integralną część polityki i programów dotyczących kształcenia, szkolenia, zatrudnienia i włączenia społecznego, w tym kwestii związanych z równością płci, rozwojem zasobów kadrowych, aktywnym starzeniem się, rozwojem regionalnym i rozwojem obszarów wiejskich oraz poprawą warunków życia i pracy.
- System poradnictwa przez całe życie obejmuje świadczenie usług w szkołach, szkołach wyższych, na uniwersytetach, przez agencje szkoleniowe, służby zatrudnienia, w miejscu pracy oraz w innych miejscach związanych z życiem społeczności.
- Odpowiednio obejmuje usługi świadczone w sektorze publicznym, prywatnym oraz w sektorze wolontariatu i w sektorze lokalnym.
- W związku z tym, że dostęp do dobrej jakości poradnictwa jest dobrem zarówno publicznym, jak i prywatnym, rząd pełni ważną rolę nie tylko usługodawcy, ale również w poszerzaniu rynku usług w zakresie poradnictwa oraz zapewniania ich wysokiej jakości.
- Polityka poradnictwa przez całe życie powstaje w sposób skoordynowany na szczeblu krajowym, regionalnym, lokalnym i instytucjonalnym zgodnie ze strukturami finansowania i jurysdykcją w zakresie różnych sektorów i struktur.

3.3 Cechy umiejętności kierowania karierą

- Obywatele otrzymują szansę nauki podejmowania istotnych decyzji w zakresie kształcenia i życia zawodowego oraz kierowania rozwojem w dziedzinie uczenia się i pracy.
- Programy rozwoju tego rodzaju umiejętności kierowania karierą realizuje się w ramach obowiązkowego kształcenia młodzieży.
- Celem późniejszego etapu poradnictwa jest dalszy rozwój posiadanych umiejętności kierowania karierą.

3.4 Cechy dostępu

- Obywatele mają dostęp do poradnictwa przez całe swoje życie, a w szczególności w kluczowych okresach przejściowych.
- Dotyczy to dostępu do kompleksowych i zintegrowanych informacji w zakresie rynku kształcenia i rynku pracy.
- Tego rodzaju poradnictwo świadczy się w czasie, miejscu oraz w formie odpowiadającej zróżnicowanym potrzebom indywidualnych osób; obejmuje dostęp do usług świadczonych niezależnie od interesu poszczególnych instytucji i przedsiębiorstw.
- Szczególną uwagę zwraca się na zapewnienie dostępu do właściwej formy poradnictwa dla grup zagrożonych wykluczeniem społecznym, np.: osób, które nie ukończyły obowiązkowego kształcenia lub opuściły szkołę bez kwalifikacji; członków grup językowych lub innych mniejszości; osób z niepełnosprawnością; pracowników migrujących; osób bezrobotnych.
- Systemy świadczenia usług obejmują procesy stymulujące regularny przegląd i planowanie w celu rozpoznawania kompetencji nabytych w procesie uczenia się pozaformalnego i nieformalnego oraz badania i doświadczenia moż-

liwości uczenia się i pracy przed dokonaniem wyboru.

- Systemy świadczenia usług dostosowują poziom pomocy (od podstawowego do rozszerzonego) do osobistych potrzeb i okoliczności.
- Skutecznie łączy się technologię z usługami osobistymi w celu rozszerzenia i zwiększenia dostępu do poradnictwa.
- Prawo do poradnictwa jest określone w sposób jasny i przejrzysty.

3.5 Cechy jakości i podstaw merytorycznych

- Określono jasne standardy zawodowe dla osób świadczących usługi poradnictwa zawodowego pełniących wiele ról w różnych sektorach.
- Standardy te są powiązane ze ścieżkami rozwoju kariery dla doradców zawodowych obejmującymi zmianę określonych zawodów.
- Standardy dla doradców uzupełniają organizacyjne standardy jakości.
- Poprzez zaangażowanie obywateli/użytkowników oraz stosowanie uprawnień i procedur zapewnienia jakości promuje się stałe udoskonalanie w zakresie przygotowywania i realizacji usług poradnictwa oraz narzędzi i produktów poradnictwa.
- Kształtowanie polityki opiera się na podstawach merytorycznych obejmujących systematycznie zbierane dane o zasobach finansowych i ludzkich poświęconych poradnictwu w zakresie kariery zawodowej (w tym kosztów i korzyści dla władz i dla poszczególnych osób), o potrzebach klienta, dotyczące charakterystyki klienta, zadowolenia klienta, a także wyników i opłacalności poszczególnych form świadczenia usług poradnictwa (w tym usług świadczonych online i offline).
- Celem prowadzonych badań jest wsparcie rozwoju polityki i systemów opartych na dowodach.

3.6 Cechy koordynacji i współpracy

- Polityka i programy w zakresie poradnictwa powstają w sposób skoordynowany w sektorach kształcenia, szkolenia, zatrudnienia i w sektorze lokalnym.
- Role i obowiązki osób opracowujących politykę, systemy i programy w zakresie poradnictwa przez całe życie są jasno określone.
- Polityka i programy poradnictwa przez całe życie powstają i są realizowane poprzez udział zainteresowanych stron w forach dotyczących poradnictwa lub poprzez zastosowanie innych mechanizmów koordynacji/współpracy na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym. Do zainteresowanych stron należą: ministerstwa, partnerzy społeczni, instytucje edukacyjne i szkoleniowe, doradcy zawodowi i osoby korzystające z usług (np. rodzice, młodzież).
- Formalne sieci i partnerstwa usługodawców w zakresie poradnictwa ustanawia się na szczeblu lokalnym.
- Przedstawiciele partnerów społecznych i innych stron zainteresowanych należą do organów odpowiedzialnych za zarządzanie usługami w zakresie poradnictwa finansowanymi ze środków publicznych.

3.7 Studia przypadku

Studium przypadku 3.1 i studium przypadku 3.2 to dwa przykłady systematycznych działań mających na celu rozwój systemu poradnictwa przez całe życie. W innych krajach próbowano opracować spójny system poradnictwa przez całe życie za pomocą innych środków, np. międzysektorowych inicjatyw w zakresie jakości i podstaw merytorycznych (zob. Studium przypadku 6.13 dotyczące Niemiec w Sekcji 6.5.7).

Studium przypadku 3.1: Rozwój węgierskiego systemu poradnictwa przez całe życie

Dzięki funduszom z UE w 2008 r. w ramach Programu Operacyjnego Odnowy Społecznej realizowanego przez publiczne służby zatrudnienia rozpoczęto przygotowywanie węgierskiego systemu poradnictwa przez całe życie. Pierwszy etap zakończony w czerwcu 2011 r. obejmował:

- budowę podstawowej sieci osób świadczących usługi poradnictwa przez całe życie posiadającej jednolity protokół i nową krajową macierz kompetencji;
- budowę szerszej sieci świadczenia usług w zakresie poradnictwa przez całe życie (w tym nauczycieli, pracowników socjalnych i innych fachowców);
- utworzenie nowego portalu internetowego zawierającego filmy i foldery dotyczące zawodów, szeroki wybór kwestionariuszy samooceny (dotyczącej umiejętności, wartości, preferencji zawodowych, itd.), rozszerzone bazy danych dotyczących wszystkich sektorów kształcenia, szkolenia i możliwości zatrudnienia, a także wirtualną społeczność osób świadczących usługi poradnictwa zawodowego;
- świadczenie pomocy dla 83 osób rozpoczynających studia magisterskie z poradnictwa w zakresie kariery zawodowej na dwóch uniwersytetach;
- krótkie kursy dla nauczycieli, pracowników socjalnych i innych osób w dziedzinie podstawowych umiejętności poradnictwa w zakresie kariery zawodowej przygotowane w oparciu o dziesięciomodułowy program opracowany w tym celu (2000 uczestników).

Rozwój poprzez prace Krajowej Rady Poradnictwa przez Całe życie w zakresie: regulacji prawnych dotyczących orientacji zawodowej; oddziaływania i opłacalności poradnictwa przez całe życie; opracowywania wskaźników skuteczności działania w odniesieniu do poradnictwa przez całe życie; a także postrzegania usług poradnictwa w zakresie kariery zawodowej przez użytkowników.

Studium przypadku 3.2: Prawo obywateli do poradnictwa przez całe życie we Francji

Od 2009 r. wszystkim obywatelom Francji przysługuje prawo do korzystania z poradnictwa przez całe życie, w tym do dostępu do informacji zawodowej. Powołano międzyministerialnego delegata nadzorowanego przez Premiera w dziedzinie poradnictwa w zakresie kariery zawodowej i kształcenia. Rolą delegata jest koordynowanie działań w zakresie usług kształcenia, usług dla studentów, służb zatrudnienia oraz usług w zakresie szkoleń zawodowych i szkoleń młodzieży. Do jego zadań należą:

- wyznaczanie priorytetów w zakresie krajowej polityki dotyczącej informacji zawodowej oraz poradnictwa w zakresie kształcenia i kariery zawodowej,
- wyznaczanie standardów jakości,
- koordynowanie strategii politycznych na szczeblu regionalnym.

Promuje się trzy główne strategie polityczne:

- przyznawanie znaku jakości „poradnictwo dla wszystkich” (*orientation pour tous*) organizacjom bądź agencjom zdolnym do świadczenia indywidualnego doradztwa, które wyraziły zgodę na pracę w skoordynowanej sieci;
- darmowy serwis internetowy (www.orientation-pour-tous.fr) obejmujący 200 000 plików dotyczących szkolenia, ponad 1000 plików dotyczących kwalifikacji oraz ponad 2000 plików dotyczących zatrudnienia. Zawiera również wykaz wszystkich usług w zakresie poradnictwa posiadających znak jakości;
- krajowa linia telefoniczna (0811-703939) udzielająca darmowych informacji i pomocy w kwestii poradnictwa w zakresie kształcenia i kariery zawodowej. Jeżeli konsultant telefoniczny nie potrafi udzielić odpowiedzi rozmowa zostaje przekierowana do właściwego doradcy.

Dalsze informacje na temat wszystkich studiów przypadków w niniejszym opracowaniu pt. „Zestaw zasobów” są dostępne w bazie danych ELGPN (<http://elgpn.eu>).



Umiejętności kierowania karierą

4.1 Wstęp

Niniejsza sekcja dotyczy kwestii politycznych w zakresie rozwoju umiejętności kierowania karierą. Termin umiejętności kierowania karierą dotyczy szeregu kompetencji osób indywidualnych i grup w zakresie gromadzenia, analizy, syntezy i organizacji informacji zawodowych i informacji w zakresie kształcenia, a także umiejętności podejmowania i realizowania decyzji i przeprowadzania zmian. W związku z tym mają znaczenie dla poszczególnych osób pod względem tworzenia i realizacji projektu życiowego, w którym praca ma główne znaczenie – bez względu na to, czy dla pracownika czy osoby samozatrudnionej. Wiele państw członkowskich UE inwestuje w rozwój programów w zakresie umiejętności kierowania karierą dla uczniów w szkołach oraz na etapie szkolnictwa wyższego, a także dla młodzieży i dorosłych przez publiczne służby zatrudnienia. Jeżeli celem programów poradnictwa przez całe życie jest pomoc poszczególnym osobom w kierowaniu karierą, to umiejętności kierowania karierą stanowią przewidywane wyniki takich programów.

Niniejsza sekcja została podzielona na cztery części: kwestie związane z polityką (Sekcja 4.2), zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce (Sekcja 4.3); możliwa ciągłość działań politycznych (Sekcja 4.4); implikacje dla sześciu sektorów politycznych –

szkoły (Sekcja 4.5.1), kształcenie i szkolenie zawodowe (Sekcja 4.5.2), szkolnictwo wyższe (Sekcja 4.5.3), kształcenie dorosłych (4.5.4), zatrudnienie (Sekcja 4.5.5) oraz włączenie społeczne (Sekcja 4.5.6).

4.2 Kwestie polityczne

- Konieczność radzenia sobie z różnorodnymi wyzwaniami w trakcie całego życia, w tym częstymi zmianami w życiu zawodowym, wymaga od poszczególnych osób rozwiniętych umiejętności kierowania karierą, zwłaszcza w czasach wysokiego bezrobocia i niepewności zatrudnienia. W wielu krajach takie umiejętności nie są jednak znaczącą częścią programów uczenia się, ani nie są przekazywane w taki sposób, aby wszyscy obywatele mieli do nich dostęp i mogli uzyskać tego rodzaju kompetencje. W niewielu krajach, jeżeli w ogóle, opracowano ramy w jasny sposób określające powody do nauki umiejętności kierowania karierą, a także treści programu w zakresie umiejętności kierowania karierą dla różnych grup wiekowych i docelowych.
- W sektorze obowiązkowego kształcenia programy w zakresie umiejętności kierowania ka-

riera zazwyczaj wdraża się jako przedmiot niezależny i zaplanowany albo jako serię tematów realizowanych w ramach różnych przedmiotów w programie nauczania albo w ramach ponadprogramowych zajęć. Do głównych wyzwań związanych ze wszystkimi sposobami realizacji polityki należą: świadczenie szczególnych szkoleń osób prowadzących program w zakresie umiejętności kierowania karierą; wybór pedagogiki umożliwiającej skuteczne uczenie się; a także rozwój strategii oceny stanowiącej podstawy merytoryczne w zakresie uczenia się. Ponadto gdy do programu nauczania wprowadza się umiejętności kierowania karierą, należy opracować politykę, której celem jest zapewnienie, że osoby uczące się rozpoznają umiejętności kierowania karierą przekazywane w ramach poszczególnych przedmiotów, a także mobilizowanie tego rodzaju uczenia się w odpowiedzi na różnorodne wyzwania. W sektorze szkolnictwa wyższego wymagania dotyczące orientacji na wyniki oraz zwiększenia zdolności do zatrudnienia przewidywane w procesie bolońskim doprowadziły do mnogości działań i modeli w zakresie umiejętności kierowania karierą na poziomie ogólnym i fakultatywnym. W zależności od kontekstu tego rodzaju inicjatywami kieruje wydział, służby poradnictwa w zakresie kariery lub sami studenci. Niektóre uniwersytety uznają swoje programy w zakresie umiejętności kierowania karierą podczas gdy inne postrzegają je jako ofertę ponadprogramową. Głównym wyzwaniem politycznym w tym sektorze jest pokonanie fragmentacji i integracja oddolnych i odgórnych procesów w perspektywie strategicznej. Taka strategia wymaga znaczącej integracji popytu w zakresie kształcenia skoncentrowanego na studencie oraz zwiększenia zdolności do zatrudnienia, a także wykorzystania potencjału umiejętności kierowania karierą w poprawie jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego. Odnotowuje

się również zapotrzebowanie młodych ludzi na umiejętności kierowania karierą w ramach innych form nadobowiązkowego kształcenia i szkolenia. Jednak usługi w tym zakresie świadczy niewiele instytucji. Zdarza się również tak, że korzystanie z takich programów nie jest formalnie uznawane. W związku z tym często umacnia się przekonanie, że umiejętności kierowania karierą mają drugorzędne znaczenie. Publiczne służby zatrudnienia często oferują programy pomagające bezrobotnym młodym ludziom i dorosłym w rozwijaniu umiejętności kierowania karierą. Wyzwanie polega na wykroczeniu poza krótkoterminowe kwestie dotyczące umiejętności kierowania karierą wymaganych do natychmiastowego pośrednictwa pracy ku długoterminowym kwestiom w zakresie planowania i kierowania rozwojem własnego życia zawodowego.

- Do innych zainteresowanych stron odgrywających ważną rolę w promocji i wdrażaniu umiejętności kierowania karierą należą pracodawcy, zwłaszcza w związku z ich rolą w kształceniu i szkoleniu wstępnym i ustawicznym, np. z oferowaniem praktyk i miejsc pracy.
- Poszczególne grupy społeczne spotykają się z różnorodnymi wyzwaniami w trakcie negocjowania wymogów w życiu prywatnym/zawodowym. W wielu przypadkach programy w zakresie umiejętności kierowania karierą nie powstają jednak z myślą o zaspokajaniu różnorodnych potrzeb obywateli, w związku z czym w najlepszym przypadku mogą być nieznacznie skuteczne.
- Dzieci, młodzi ludzie i dorośli często uczą się, w jaki sposób zarządzać wymogami w życiu prywatnym/zawodowym w kontekście innym niż kształcenie i szkolenie formalne. W związku z tym ważne jest budowanie zdolności partnerów i poszczególnych osób, które mają wpływ na zdobywanie umiejętności kierowania karierą w środowisku nieformalnym, w tym rodziców, organizacji pozarządowych i organizacji wolontariackich.

4.3 Zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce

- Jakich kompetencji potrzebują obywatele w każdym wieku w zakresie skutecznego kierowania karierą przez całe życie? W jaki sposób można zorganizować takie kompetencje, aby miały znaczenie co do istoty oraz pod względem rozwoju?
- W jaki sposób można przekazywać takie kompetencje w kontekście kształcenia i nie tylko tak, aby odpowiadały potrzebom wszystkich obywateli przy jednoczesnej wrażliwości na różnorodne wyzwania życiowe oraz specyficzne problemy grup i osób o różnorodnych potrzebach społecznych, ekonomicznych, kulturowych i nie tylko?
- W jaki sposób poszczególni usługodawcy mogą ze sobą współpracować, aby bardziej skutecznie realizować programy w zakresie umiejętności kierowania karierą, w celu maksymalnego wykorzystania wiedzy specjalistycznej w świecie kształcenia, szkolenia i zatrudnienia?
- Kto powinien prowadzić szkolenia w zakresie umiejętności kierowania karierą i jaką rolę powinni pełnić doradcy zawodowi w rozwoju i realizacji programów w zakresie umiejętności kierowania karierą w różnych kontekstach i okolicznościach?
- Jakie strategiczne decyzje polityczne należy podjąć w celu zwiększenia dostępu do usług w zakresie umiejętności kierowania karierą, zapewnienia ich jakości oraz zagwarantowania wszystkim obywatelom możliwości uzyskania kluczowych kompetencji w zakresie kierowania karierą?
- Które strategie i zasoby pedagogiczne/ andragogiczne najbardziej skutecznie umożliwiają uzyskanie kompetencji kierowania karierą? W jaki sposób można je ocenić i uznać za znaczące dla rozwoju kariery na różnych etapach życia? W jaki sposób można szkolić doradców w zakresie umiejętności kierowania karierą, aby mogli w skuteczny sposób pomagać obywatelom w zdobywaniu umiejętności kierowania karierą?
- W jaki sposób można zagwarantować, aby obywatele byli w stanie rozszyfrować otaczający ich świat w taki sposób, aby jednocześnie mogli rozwijać kluczowe kompetencje wspierające rozwój kariery, mieli świadomość ograniczeń ekonomicznych wpływających na ich szanse i możliwości, a także nie zakładali, że osobiście odpowiadają za błędy strukturalne i systemowe?
- W jaki sposób można pomóc osobom zatrudnionym i bezrobotnym w zdobyciu umiejętności kierowania karierą w kontekście PSZ, aby jednocześnie wspierać zmiany oraz realizować określone potrzeby grup i osób w różnym wieku, z różnych środowisk społecznych, ekonomicznych, kulturowych i innych?
- Jaką rolę w pomaganiu obywatelom w rozwoju kompetencji kierowania karierą oraz w przechodzeniu przez życiowe zmiany powinni pełnić pracodawcy i partnerzy społeczni?
- Jakie kryteria należy zastosować w ocenie jakości programów w zakresie umiejętności kierowania karierą?
- Jakie dane należy opracować, aby zmierzyć oddziaływanie programów w zakresie umiejętności kierowania karierą?

4.4 Działania polityczne

Każdy kontekst – regionalny, krajowy czy inny – ma własne cechy charakterystyczne. W związku z tym próby śledzenia postępu pojedynczej polityki w ramach realizacji programów w zakresie umiejętności kierowania karierą stosowanej w różnych kontekstach czy nawet w różnych sektorach w tym samym kontekście jest trudne i prawdopodobnie niemądre. Pomimo to, przy założeniu wartości racjonalnie zaplanowanego programu wzmacniającego zdobywanie umiejętności kierowania karierą, pomocny może okazać się przegląd serii działań politycznych pod kątem różnych aspektów postępu, jak przedstawiono w Tabeli 4.1.

Tabela 4.1: Ciągłość działań politycznych prowadzących do realizacji programów w zakresie umiejętności kierowania karierą

Właściwość 1: Uczenie się/ rozwój		
<p>Treść opcjonalna ad hoc nieuwzględniona w polityce Nieobowiązkowa edukacja zawodowa; umiejętności kierowania karierą nieuwzględnione w programie nauczania; umiejętności kierowania karierą nieświadczane przez PSZ</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Zorganizowana treść obowiązkowa Obowiązkowa edukacja zawodowa, umiejętności kierowania karierą przekazywane w ramach odrębnego przedmiotu z zakresu edukacji zawodowej, jako temat wielokierunkowego programu nauczania bądź na oba te sposoby; szkoły/universytety mogą zdecydować się na wybór przedmiotu dotyczącego umiejętności kierowania karierą bądź wybrać model wielokierunkowego przekazywania tych umiejętności; umiejętności kierowania karierą w formie interwencji PSZ</p>
<p>Podejście uniwersalne</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Podejście rozwojowe, dostosowane do potrzeb</p>
<p>Brak specjalnych szkoleń dla personelu Brak szkoleń w zakresie umiejętności kierowania karierą dla personelu; brak partnerstwa z zasobami zewnętrznymi</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Przeszkolony personel, partnerstwa Źródła i agencje zajmujące się uzyskiwaniem umiejętności kierowania karierą za pośrednictwem szkolnych doradców w zakresie kariery zawodowej lub osób świadczących usługi poradnictwa zawodowego; podstawy merytoryczne szkolenia personelu świadczącego usługi w zakresie kształtowania umiejętności kierowania karierą; szkoły/universytety oraz zespoły PSZ przeszkolone w zakresie kształtowania umiejętności kierowania karierą we współpracy z zasobami zewnętrznymi</p>
<p>Tradycyjne nauczanie/metodologie Przeważa tradycyjne podejście do nauczania i szkolenia; nauczanie ogranicza się do instrukcji dydaktycznych; brak szczególnych materiałów naukowych dotyczących umiejętności kierowania karierą</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Stymulacja i zasoby pedagogiczne/andragogiczne Podstawy merytoryczne stosowania materiałów i innowacyjnych metod w zakresie umiejętności kierowania karierą, w tym uczenia się opartego na doświadczeniach w ramach zajęć szkolnych, jak i pozaszkolnych</p>
Właściwość 2: Monitorowanie i weryfikacja wyników		
<p>Brak nadzory i standardów jakości Brak systemu monitorowania i oceny działań w zakresie umiejętności kierowania karierą</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Monitorowany i nadzorowany program System monitorowania i oceny działań w zakresie umiejętności kierowania karierą; monitorowanie prowadzi do stopniowych osiągnięć w zakresie jakości i oddziaływania</p>
<p>Wąskie ukierunkowanie na wyniki Umiejętności kierowania karierą nie stanowią jasno określonego wyniku uczenia się/rozwoju</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Nabywanie umiejętności kierowania karierą jako nieodłącznych kompetencji Umiejętności kierowania karierą stanowią jasno określony wynik uczenia się/rozwoju – osobny bądź w ramach właściwych przedmiotów lub interwencji</p>
<p>Brak oceny lub formalność Brak podstaw merytorycznych formalnej oceny umiejętności kierowania karierą</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Dostosowana ocena autentyczna Podstawy merytoryczne systematycznej i zaawansowanej oceny formatywnej umiejętności kierowania karierą; ocena jako narzędzie dydaktyczne w zakresie samokształcenia</p>
<p>Brak regularnej sprawozdawczości</p>	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	<p>Regularna sprawozdawczość Instytucjonalne sprawozdania w zakresie kształcenia, szkolenia i PSZ wraz z udokumentowanymi podstawami merytorycznymi zestawione w krajowej bazie danych oraz poddane ocenie; wydanie rocznego sprawozdania krajowego, wraz z rekomendacjami; zalecenia uwzględnione w kolejnych reformach polityki i planach działań</p>

4.5 Znaczenie dla sektorów polityki

4.5.1 Szkoły

- Szkoły stanowią dla decydentów politycznych cenną okazję do zadbania, by wszyscy obywatele posiadali umiejętności kierowania własną karierą, biorąc pod uwagę fakt, że uczniowie w sektorze kształcenia obowiązkowego stanowią „podatną grupę odbiorców”.
- Jednak włączenie CMS do potrzeb programu nauczania musi odbywać się w sposób zorganizowany, a nie „ad hoc”, zgodnie z ustanowionymi zasadami opracowywania programów nauczania takimi jak: znaczenie, kolejność, dostosowanie i elastyczność.
- Dobrym przykładem takiego podejścia do ram CMS włączonych do krajowej podstawy programowej, jest Finlandia (patrz studium przypadku 4.1).
- Wiele krajów opracowuje metodologie innowacyjnego nauczania i oceny w celu wspierania studentów w istotnych refleksjach na temat sytuacji przejściowej ze szkoły do pracy i rozwoju umiejętności CMS. Dobrym przykładem takiej inicjatywy programowej jest niemiecki *Berufswahlpass* lub „Paszport wyboru kariery” (patrz: studium przypadku 4.2). Inne przykłady to inicjatywa „STOP & GO” w Luksemburgu (studium przypadku 4.3) i „Kontakt z pracą” na Malcie (studium przypadku 4.4).
- Osoby zapewniające programy CMS muszą być blisko światów kształcenia i szkolenia, a także pracy: oznacza to, że wymagają specjalistycznego przygotowania do swoich ról, w tym umiejętności współpracy z innymi, zarówno wewnątrz szkoły jak i poza nią.

Studium przypadku 4.1: Podstawy programowe w Finlandii i promowanie umiejętności CMS

W Finlandii w klasach 1-6 kształcenia powszechnego, doradztwo szkolne jest zintegrowane z innymi przedmiotami. W klasach 7-9 uczniowie mają w sumie 95 godzin poradnictwa i doradztwa, które uwzględnia się w planach lekcji tak jak każdy inny przedmiot. W ogólnokształcącym szkolnictwie średnim uczniowie mają 38-godzinny fakultatywny specjalistyczny kurs z poradnictwa. W ponadgminajalnym kształceniu zawodowym stosowny moduł jest uwzględniony we wszystkich przedmiotach zawodowych. Podstawowe cele wytycznych dla programu nauczania (2004), poradnictwa i doradztwa są następujące:

- Wspieranie rozwoju osobistego i rozwoju uczniów.
- Wspieranie rozwoju umiejętności uczenia się i pomoc z problemami w nauce.
- Doradztwo i poradnictwo dla uczniów w ramach orientacji edukacyjnej i zawodowej.

Wytyczne dla programów nauczania podkreślają znaczenie wykorzystania różnych źródeł informacji, łącznie z wykorzystaniem Internetu dla edukacji informatycznej, którą uznaje się za szczególnie ważną. Poradnictwo i doradztwo w placówkach oświatowych można określić jako procesy, za pomocą których uczniowie są przygotowywani do aktywnego podejścia do sytuacji przejściowych i na przyszłość. Oznacza to, że obywatele posiadają wystarczające informacje o możliwościach edukacyjnych, praktyczną wiedzę na temat życia zawodowego i odpowiednie informacje o różnych zawodach.

Studium przypadku 4.2: Berufswahlpass (paszport wyboru kariery): podejście oparte o portfolio wspierające CMS w szkołach ogólnokształcących w Niemczech

W Niemczech we wszystkich państwach federalnych (Landach) systematyczne przygotowanie zawodowe i orientacja zawodowa od dawna są oddzielnymi przedmiotami, które nazwane są na różne sposoby (np. lekcje o pracy lub o pracy-gospodarce-technologii), lub są włączone do innych przedmiotów. Orientacja zawodowa i CMS są kluczowymi elementami.

W celu wspierania procesów uczenia się, portfolio *Berufswahlpass* (paszport wyboru kariery) jest zintegrowane z lekcjami w 12 z 16 państw federalnych. Zawiera ono informacje na temat orientacji zawodowej; ułatwia ocenianie własnych mocnych stron i zainteresowań poprzez samoocenę i ocenę zewnętrzną; i zawiera listę kontrolną umożliwiającą dopasowanie orientacji zawodowej i własnych mocnych stron. W związku z tym ma ono na celu umożliwienie oceny kształcenia w zakresie kariery i zachęcać do krytycznej refleksji i wymiany poglądów z innymi uczniami. Dzięki podejściu opartym o zorientowane na zasoby portfolio, samoświadomość, poczucie własnej wartości i poczucie własnej skuteczności zostają wzmocnione. Proces orientacji zawodowej i nabywanie umiejętności CMS są dalej wspierane i oceniane w ramach poradnictwa zawodowego zapewnianego poprzez współpracę z usługami poradnictwa PSZ. Paszport pomaga uczniom w udokumentowaniu czynności w procesie wyboru kariery, pozwalając na zarządzanie odpowiednimi dokumentami i ich ocenę. Został on opracowany w ramach programu „Szkoła / gospodarka i praca”, finansowanego przez Federalne Ministerstwo Edukacji

i Badań i jest szeroko stosowany w około 80% szkół ogólnokształcących od 2005 roku. Ciągły rozwój jest zapewniony dzięki grupie roboczej państw federalnych korzystającej z narzędzia, która również prowadzi stronę internetową i organizuje powiązane działania.

Studium przypadku 4.3: Program „STOP & GO”, Luksemburg

Program „STOP & GO” koncentruje się na orientacji osobistej, rozwoju osobistym i poradnictwie zawodowym poprzez połączenie zasobów dydaktycznych wewnątrz szkoły z zewnętrznymi bodźcami dzięki pracownikom specjalizującym się w dziedzinach artystycznych, kulturalnych i terapeutycznych. Program skierowany jest do uczniów w wieku 14-15 lat w sytuacji przejściowej od edukacji gimnazjalnej do edukacji ponadgimnazjalnej (głównie kształcenie i szkolenie zawodowe). Jego celem jest zintegrowanie doświadczeń pracy twórczej z życiem codziennym i wspieranie rozwoju umiejętności przekrojowych uczniów: pewności siebie, poczucia własnej wartości, trwałej niezależności, wliczając w to zdolność do podejmowania decyzji i elastyczność w podejmowaniu działań. „Warsztaty etapów życia” włączone w tygodniowe zajęcia pomagają rozwijać umiejętności społeczne i osobiste podczas roku szkolnego, a intensywne warsztaty artystyczne przyczyniają się do rozwoju artystycznego i kształtowania umiejętności. W ramach oceny dokonanej przez Uniwersytet w Trewirze (Niemcy) stwierdzono, że program umożliwił młodym ludziom poznać swoją biografię i ciało oraz radzić sobie bardziej efektywnie w sytuacjach społecznych.

Studium przypadku 4.4: Kontakt z pracą na Malcie

Kontakt z pracą to narodowy projekt, w którym wybrani uczniowie z klasy 4 (w wieku 14-15 lat) są wysyłani na tydzień do miejsca pracy związanego z sektorem finansowym (np. bank lub firma ubezpieczeniowa), sektorem zdrowia (np. w szpitalu lub centrum opieki zdrowotnej) lub sektorem ICT (np. firma produkująca oprogramowanie). Studenci obserwują pracowników w miejscu pracy, a także wykonują drobne zadania. Dziennik pomaga im zastanowić się nad problemami dotyczącymi kwestii osobistych i miejsca pracy. Są oni również przygotowani dzięki cotygodniowym samouczkom posyłanym e-mailem, dotyczącym czterech tematów: informacje na temat branży i informacje związane ze zdrowiem; sprawianie dobrego pierwszego wrażenia; planowanie ścieżki do zatrudnienia; dobre wykorzystanie dziennika. Na zapytania udzielane są odpowiedzi i oferowane jest stosowne poradnictwo.

Kontakt z pracą pomaga uczniom myśleć konkretnie o ich ścieżce kariery i poszerza ich wiedzę na temat możliwości rozwoju kariery zawodowej. Pomaga również uczniom zrozumieć powiązania między tym, czego uczą się w szkole i możliwościami w zakresie zatrudnienia. W związku z tym jest bardziej prawdopodobne, że uczniowie uczęszczając będą na zajęcia szkolne i wytworzą sobie pozytywne wyobrażenie o własnej przyszłości. Uświadamia im się również znaczenie opanowania wielu umiejętności miękkich. Kontakt z rynkiem pracy odgrywa ważną rolę w przygotowaniu młodych ludzi do ich przejścia do zatrudnienia i wypełnia lukę między szkolnictwem i światem pracy.

4.5.2. Kształcenie i szkolenie zawodowe

- Zakłada się często błędnie, że uczniowie uczęszczający na kursy zawodowe dokonali już przemyślanych decyzji co do kariery i że wykształcili oni umiejętności CMS dzięki doświadczeniu w formalnych stażach lub dzięki pracy po szkole, pracy wakacyjnej i pracy w niepełnym wymiarze godzin.
- Kłóci się to z faktami i doświadczeniem, bowiem uczniowie w sektorze kształcenia zawodowego są w nim czasami nie z wyboru, ale ponieważ zostali doń skierowani przez system edukacji ogólnej głównego nurtu, lub dlatego, że nie było innych lepszych rozwiązań. Czasami uczniowie uczestniczący w kształceniu i szkoleniu zawodowym są na dobrej drodze, ale pracują w złym programie: tacy uczniowie mogliby również korzystać z poradnictwa.
- Uczniowie często mają negatywne doświadczenia wyniesione ze szkoły, widzą niewielki związek między formalną nauką i światem pracy i najczęściej potrzebują wiedzy na temat kariery zawodowej, aby lepiej radzić sobie z coraz bardziej złożonymi i nieliniowymi sytuacjami przejściowymi, jakie mają miejsce między edukacją, szkoleniem i pracą.
- Częste zmiany w produkcji i gospodarce a także coraz bardziej niepewne umowy o pracę utwierdzają w przekonaniu, że uczniowie uczestniczący w kształceniu i szkoleniu zawodowym muszą także rozwijać umiejętności CMS i czynić to w perspektywie uczenia się przez całe życie. Uwydatnia to potrzebę umiejętności CMS, nie tylko w początkowym, ale także w dalszym kształceniu i szkoleniu zawodowym, ponieważ takie umiejętności mogą być przydatne dla pracowników w ich wysiłkach zmierzających do planowania rozwoju zawodowego i kierowania własnymi karierami w przyszłości. Studium przypadku 4.5 pokazuje, jak we Włoszech udokumentowanie szkoleń wprowadzono w celu wsparcia w trakcie sy-

tuacji przejściowych, pomagając obywatelom eksponować kształcenie i szkolenie zawodowe, dzięki czemu staje się ono bardziej przejrzyste do celów kierowania własną karierą.

Studium przypadku 4.5: Nadanie kształceniu zawodowemu bardziej przejrzystego charakteru we Włoszech

Libretto formativo del cittadino (Rejestr Osobistego Kształcenia) jest narzędziem przeznaczonym do zbierania, podsumowywania i udokumentowania różnych doświadczeń związanych z kształceniem oraz umiejętności nabytych przez obywateli podczas ich uczestnictwa w kursach kształcenia i szkolenia zawodowego, jak również w pracy i w życiu codziennym. Celem jest zwiększenie przejrzystości i możliwości wykorzystania umiejętności i zdolności zatrudnienia. Rejestr Osobistego Kształcenia został określony przez krajowe instytucje (Rozporządzenie międzyresortowe z dnia 10 października 2005 r.) i jest publikowany i zarządzany przez regiony i niezależne prowincje, w ramach ich obowiązków w zakresie kształcenia zawodowego i certyfikacji umiejętności. Początkowo został on wprowadzony i był pilotowany tylko w niektórych regionach. Pilotaż dostosowano w taki sposób, by odzwierciedlał on charakterystyczne realia każdego regionu w ramach wspólnego planu pracy. Z końcem okresu pilotażowego, Rejestr Osobistego Kształcenia będzie dostępny dla wszystkich obywateli, którzy go potrzebują. Może on być wykorzystywany w systemach edukacji i kształcenia jak również na rynku pracy. Jest przede wszystkim narzędziem do eksponowania własnych umiejętności, cech i osiągnięć, sprzyjającym przejrzystości i uznawaniu kwalifikacji i umożliwiającym obywatelom przejście na inny etap.

4.5.3 Szkolnictwo wyższe

- Coraz częściej uniwersytety i inne instytucje kształcenia wyższego uznają, że poza tym, iż mają one obowiązek przekazywania wiedzy i umiejętności w konkretnych dziedzinach i dyscyplinach, mają też ważną rolę we wspieraniu w sytuacjach przejściowych młodzieży i dorosłych na rynku pracy, a także w pomaganiu im w rozwoju umiejętności kierowania własną karierą w przyszłości.
- W niektórych przypadkach uczniowie biorą udział w programach CMS, które mają charakter ponadprogramowy. Wprawdzie mogą być one przydatne i skuteczne, czasami bywają postrzegane jako dodatek.
- Inne instytucje szkolnictwa wyższego przyznają punkty uczniom, którzy uczęszczają na takie programy, a w niektórych przypadkach opracowały one wyrafinowane strategie nauczania i oceny, zapewniające inspirujące środowisko nauki dla uczniów, w których mogą oni zastanowić się nad sposobem, w jaki ich mogą wykorzystywać naukę z różnych sytuacji życiowych, przyczyniając się do własnego rozwoju zawodowego.
- Jedną z takich inicjatyw jest opisana w studium przypadku 4.6, które ilustruje, w jaki sposób portfolio może być używane w taki sposób, aby promować planowanie w zakresie własnych działań i bardziej świadomą wiedzę na temat kariery zawodowej i bardziej świadome podejmowanie decyzji.
- Przykład kształcenia w zakresie kierowania karierą w ramach głównej usługi w zakresie kierowania własną karierą dla studentów w szkolnictwie wyższym dostarcza studium przypadku 4.7. Przykład seminariów dotyczących samodzielnego kierowania karierą na konkretnej uczelni opisuje studium przypadku 4.8.

Studium przypadku 4.6: Portfolio doświadczeń i kompetencji (PEC) we Francji

Od 2008 roku, w ramach programu krajowego 20 uniwersytetów francuskich rozwija umiejętności CMS poprzez wspieranie uczniów w walidacji własnych doświadczeń i kompetencji. Walidacja ta jest zorganizowana w taki sposób, że stała się ona bardzo istotnym z akademickiego punktu widzenia procesem edukacyjnym. Towarzyszą mu nauczyciele akademicy – naukowcy, którzy zostali przeszkoleni do pracy z takim podejściem. PEC (*le Portfeuille d'Experiences et de Competences*) nie tylko przygotowuje młodych ludzi, by potrafili mówić o sobie w kategoriach wiedzy i kompetencji potrzebnych do przejścia do pracy, ale jest także narzędziem, które pomaga im znaleźć sens w nauce teoretycznej poprzez refleksję na temat podejmowanych przez siebie działań. Studenci intensyfikują swoją naukę w środowisku uczelnianym, zyskując umiejętność przenoszenia wiedzy do kontekstów społecznych i zawodowych.

Program obejmuje sesje szkoleniowe, osobiste doradztwo i narzędzia na platformie cyfrowej. Wydziały współpracują na rzecz włączenia tego podejścia do programów studiów i opracowują moduły wspierające ten proces. Jednym z celów długoterminowych PEC jest zapewnienie „rusztowania” dla autonomii studentów w perspektywie potrzeb gospodarki. W ten sposób, projekt PEC stanowi ważny wkład do realizacji trzech podstawowych celów europejskiego obszaru szkolnictwa wyższego: uczenie się ukierunkowane na potrzeby studenta, zdolność do zatrudnienia i orientacja wynikowa/kompetencyjna.

Studium przypadku 4.7: Model usług w zakresie kierowania własną karierą dla studentów uczelni wyższych na Litwie

Na Litwie model usług w zakresie kierowania własną karierą dla studentów szkolnictwa wyższego został zatwierdzony przez Ministerstwo Edukacji i Nauki w 2011 roku. Jest on opracowany w ramach finansowanego przez UE projektu realizowanego przez Uniwersytet Wileński we współpracy z 27 innymi instytucjami szkolnictwa wyższego na Litwie i opisuje system usług w zakresie kierowania karierą w instytucjach szkolnictwa wyższego: ich misję, wizję, cele, zadania i kryteria oceny oraz ich główne usługi i zasady ich świadczenia, w tym kwestie organizacyjne i finansowe. Usługi obejmują:

1. Kształcenie w zakresie kariery zawodowej – rozwój umiejętności studentów w zakresie kierowania własną karierą zawodową (wiedza, umiejętności i postawy).
2. Ocena kariery – pomaga studentom nabywać i stosować wiedzę na temat własnych cech istotnych dla rozwoju zawodowego.
3. Doradztwo zawodowe – pomaga studentom rozwiązywać problemy z karierą zawodową.
4. Poszukiwanie możliwości w zakresie kariery zawodowej – pomaga uczniom nabywać i stosować wiedzę na temat możliwości w zakresie kariery zawodowej w ramach procesu rozwoju zawodowego.
5. Szukanie pracy – studenci nabywają umiejętności poszukiwania pracy i szukają pracy, która spełnia ich własne potrzeby.

Model ten odnosi się do kształcenia w zakresie kariery zawodowej jako podstawowej usługi w zakresie kierowania własną karierą studentów uczelni wyższych.

Studium przypadku 4.8: Umiejętności kierowania własną karierą na uniwersytecie w Portugalii

Seminaria dotyczące samodzielnego kierowania własną karierą zostały opracowane i wdrożone przez nauczycieli psychologii i naukowców z Centrum Doradztwa Zawodowego i Poradnictwa na Uniwersytecie w Minho. Jedno z nich ma na celu wspieranie kierowania własną karierą przez studentów studiów licencjackich (poszukiwanie ścieżki kariery, ustalanie celów, opracowywanie i realizacja planów działania, monitorowanie i informacje zwrotne): składa się on z ośmiu sesji po 120 minut każda, prowadzonych co tydzień w środowisku klasowym lub w centrum kariery w niewielkich grupach 8-10 studentów z różnych kierunków studiów. Drugie ma na celu wsparcie doktorantów i badaczy-stypendystów w poznawaniu lub rozwoju strategicznych zachowań dotyczących kierowania własną karierą: składa się ono z siedmiu sesji po 90 minut każda, prowadzonych co tydzień w centrum kariery w niewielkich grupach uczestników z różnych dyscyplin naukowych. Oba seminaria są zorganizowane jako trzy główne bloki sesji uwzględniające trzy elementy procesu konstruowania własnej kariery: osobowość zawodowa, zdolność adaptacji zawodowej i tematyka dotycząca życia. Specjalny nacisk położono na zasoby na potrzeby zdolności adaptacji zawodowej. Proces oraz wyniki oceniane są za pośrednictwem list kontrolnych, kwestionariuszy i ustrukturyzowanych wywiadów.

4.5.4 Edukacja dorosłych

- Tematyka uczenia się przez całe życie stała się wszechobecna i osoby dorosłe coraz częściej są zachęcane do ponownego uczestnictwa w kształceniu i szkoleniu w różnych momentach swojego życia.
- Czasami takie ponowne uczestnictwo staje się nieuniknione ze względu na utratę zatrudnienia, lub dążenie do zmiany ścieżki kariery.
- Często jednak osoby dorosłe uczestniczą w kształceniu i szkoleniu z powodów, które nie są zawsze mocno związane z pracą, ale raczej czynią to w celu osiągnięcia lepszej równowagi w życiu prywatnym i zawodowym, znalezienia sposobów na korzystanie z czasu wolnego i ze względu na nowe możliwości towarzyskie.
- Kształcenie i szkolenie w związku z tym dostarczają metod na organizowanie własnego życia w sposób, który zapewnia możliwości samorozwoju i większą satysfakcję z życia.
- Obszary kompetencji zwykle związane z umiejętnościami CMS – samoświadomość, świadomość możliwości, podejmowanie decyzji i umiejętności radzenia sobie z sytuacjami przejściowymi – są zazwyczaj potencjalnie wzmacniane poprzez programy edukacyjne dla dorosłych i faktycznie mogą stanowić integralny element takich programów. Studium przypadku 4.9, stanowi przykład tego, w jaki sposób nieformalne uczenie się może być identyfikowane, zatwierdzone i akredytowane w ramach programu edukacyjnego dla dorosłych, w celu ustanowienia solidnej podstawy do planowania kariery i jej rozwoju.
- W innych inicjatywach dotyczących edukacji dorosłych, konkretne umiejętności CMS mogą być rozwijane w sposób odpowiadający różnym potrzebom osób dorosłych, włączając w to pionową i poziomą mobilność zawodową, radzenie sobie z okresami bezrobocia, przejście na niepełny wymiar czasu pracy i przejście na emeryturę.

Studium przypadku 4.9: Akredytacja wcześniejszego uczenia się w kształceniu dorosłych w Szwecji

Szwedzki rząd wspiera placówki kształcenia dorosłych (AE – ang. *adult education*) w organizacji kursów w zakresie poradnictwa ułatwiających akredytację wcześniejszego uczenia się (APL – Accreditation of Prior Learning). Kurs równoważny z 10 tygodniami nauki w pełnym wymiarze może otrzymać wsparcie w formie dotacji rządowej. Kurs może mieć różne formaty: może być organizowany dla jednej osoby lub w grupie i może odbywać się w pełnym lub niepełnym wymiarze godzin. Ustawa o kształceniu stanowi, że przed rozpoczęciem kursu AE, każdy kandydat musi otrzymać poradnictwo zawodowe w zakresie opracowania indywidualnego planu nauki. Jeśli doradca zawodowy stwierdzi możliwość akredytacji APL, może on zachęcać kandydata do ubiegania się o uczestnictwo w rzeczonym kursie w zakresie doradztwa. Powszechne dla takich kursów jest rozpoczynanie od ogólnej identyfikacji kompetencji, po której następuje bardziej szczegółowa identyfikacja, często we współpracy z doświadczonymi fachowcami. Uczeń uczestniczy w tym procesie, a mentor w miejscu pracy i nauczyciel VET podejmują działania na podstawie wyników wraz z doradcą zawodowym, działającym w charakterze koordynatora. Wyniki akredytacji APL mogą zostać wykorzystane w celu skrócenia czasu potrzebnego do osiągnięcia poziomu dyplomowego. Wyniki również pomagają uczestnikom udoskonalić ich umiejętności CMS: wiedzę na temat wartości ich kompetencji i tego jak dalej je rozwijać.

4.5.5 Zatrudnienie

- Analizy trendów zatrudnienia pokazują rozwój w kierunku przejściowych rynków pracy. Młodzi i dorośli doświadczają coraz większych trudności w znalezieniu i utrzymaniu pracy i częściej doświadczają „niepewności” i braku bezpieczeństwa, zarówno ze względu na rodzaj umów o pracę, jakie są im oferowane, jak również ze względu na to, że restrukturyzacja i przekształcenia w spółkach (dbających o dalszą rentowność w silnie konkurencyjnym otoczeniu) wymagają stałego dokształcania i podnoszenia kwalifikacji.
- Podejmowane są wysiłki mające na celu znalezienie bardziej sprawiedliwych i społecznie słusznym sposobów równoważenia potrzeb dotyczących elastyczności ze strony zarówno firm (przy zatrudnianiu i zwalnianiu pracowników, w odniesieniu do restrukturyzacji profili umiejętności w odpowiedzi na nowe wyzwania i w dopasowaniu dostępności siły roboczej poprzez ewidencje czasu pracy i rozwiązania w zakresie pracy krótkoterminowej) i pracowników (dostosowanie obowiązków zawodowych i prywatnych w zakresie opieki nad dziećmi lub osobami starszymi) do potrzeb obywateli i firm w kwestii bezpieczeństwa – poprzez tworzenie rozwiązań typu flexicurity, które są do przyjęcia przez przedstawicieli zarówno pracodawców i pracowników.
- W tym kontekście konieczność rozwijania umiejętności CMS u młodzieży i dorosłych staje się jeszcze bardziej nagląca i kilka publicznych służb zatrudnienia w całej Europie stara się zapewnić, że ich klienci będą lepiej przygotowani do radzenia sobie z wyzwaniami, jakim muszą stawić czoło. Studium przypadku 4.10 zawiera przykład takiej inicjatywy.

Studium przypadku 4.10: Rozwój umiejętności CMS w firmach przechodzących restrukturyzację w Portugalii

Publiczne służby zatrudnienia w Portugalii opracowały program w firmach przechodzących restrukturyzację w celu zmniejszenia wpływu tych zmian i umożliwienia ludziom radzenia sobie z bezrobociem. Inicjatywa ta jest w rękach osób świadczących usługi w zakresie poradnictwa zawodowego, które pracują w ramach szerszego zespołu merytorycznego, który ściśle współpracuje z różnymi podmiotami. Celem jest wspieranie przekwalifikowania pracowników, równocześnie zwiększając ich zdolność zatrudnienia, głównie poprzez rozwijanie umiejętności CMS, które nie tylko umożliwiają im stawienie czoła tej sytuacji przejściowej, ale również przyszłe kierowanie własną karierą w sposób autonomiczny. Pracownicy zazwyczaj gromadzą wiedzę, która może być przeniesiona do innych kontekstów zawodowych. „Bilans kompetencji” może pomóc w identyfikacji, ocenie i doskonaleniu umiejętności nabytych przez całe życie w różnych kontekstach, jak również w wykryciu luk w umiejętnościach. Umożliwia to wsparcie wysiłków na rzecz powrotu pracowników do pracy w powiązaniu z potrzebami rynku pracy. Po zakończeniu „bilansu kompetencji”, sporządzany jest plan umożliwiający doskonalenie umiejętności CMS. Może on obejmować rozwój umiejętności relacyjnych, jak również rozwiązywania problemów, zarządzania informacjami, umiejętności uczenia się i pracy zespołowej. Inne aspekty, które można przyjąć za cel obejmują postawy wobec zmiany i przedsiębiorczość. Strategie poszukiwania pracy są również częścią programu, tak jak działania na rzecz promowania poczucia własnej wartości.

4.5.6 Włączenie społeczne

- Wiele inicjatyw politycznych często cierpi z powodu podejścia uniwersalnego, nie uznając faktu, że sytuacje życiowe, z jakimi mają do czynienia różne grupy obywateli są bardzo zróżnicowane.
- Dzieje się tak w odniesieniu do wielu programów CMS, oferowanych uczniom, młodzieży i dorosłym, w których takie aspekty jak treść (tj. wybór kompetencji), pedagogika/andragogika (tj. podejście do nauczania) i ocenianie (tj. metody używane do testowania poziomu opanowania umiejętności) nie biorą pod uwagę szczególnych potrzeb różnych grup docelowych.
- W tej ostatniej grupie są kobiety (w tym kobiety powracających do pracy po długiej nieobecności w związku z wychowywaniem dziecka, lub ofiary przemocy domowej, które opuszczają swojego partnera i w ten sposób mogą znaleźć się w trudnej sytuacji materialnej), byli przestępcy, osoby nadużywające określonych substancji, imigranci, podróżni, mniejszości etniczne oraz osoby niepełnosprawne.
- Każda grupa korzysta z podstawowych elementów CMS, które są cenne dla wszystkich obywateli, ale pewne aspekty CMS będą musiały być dostosowane do ich konkretnej sytuacji życiowej.
- Wszystkie grupy odnoszą korzyści dzięki kontaktowi z inspirującym środowiskiem kształcenia, ale takie środowiska muszą być tworzone z myślą o charakterystycznych potrzebach grupy docelowej.
- Studia przypadku 4.11 i 4.12 podają przykłady przedmiotowych programów, opracowanych dla Romów i dla osób niepełnosprawnych odpowiednio.

Studium przypadku 4.11: IQ Roma Service – Centrum Doradztwa i Zatrudnienia, Republika Czeska

IQ Roma Service, stowarzyszenie obywatelskie, jest aktywne w Brnie od 1997 roku. Ta organizacja pozarządowa prowadzi działania w różnych sieciach, obejmujących partnerów rządowych i pozarządowych, realizując tym samym swoje cele w ramach szerszych procesów zapewniających usamodzielnienie społeczeństwa obywatelskiego. Centrum Doradztwa i Zatrudnienia, integralna część stowarzyszenia, oferuje szeroki wachlarz usług w dziedzinie zatrudnienia, które wypełniają pewne luki w usługach finansowanych przez państwo. We współpracy z klientami przy aktywnym poszukiwaniu pracy stosowane są ogłoszenia i własna baza pracodawców. Działalność ta opiera się na jasno określonym zatrudnieniu, które klient chce zdobyć i identyfikacji konkretnych warunków, w których klient może i chce pracować. Intensywna współpraca z klientami opiera się na indywidualnych planach działań, które pociągają za sobą zdefiniowany przez klienta proces w celu uzyskania pożądanej pracy. Usługi wsparcia koncentrują się na udzielaniu pomocy przy przygotowaniu CV i listów motywacyjnych oraz przygotowaniu do rozmowy kwalifikacyjnej lub rozpoczynaniu pracy. Usługa obejmuje doradztwo, długoterminowe monitorowanie zatrudnionych klientów w celu pomagania im w utrzymaniu nowej pracy, a także usługi mediacyjne i kształcenie/szkolenia w odpowiednich przypadkach.

Studium przypadku 4.12: Model CMS oparty na partnerstwie dla osób niepełnosprawnych w Chorwacji

Strategia na rzecz wyrównania możliwości dla osób niepełnosprawnych w Chorwacji (2007-15) zawiera postanowienie o „umożliwieniu dostępu do kierowania własną karierą osobom niepełnosprawnym”. Chorwackie służby zatrudnienia we współpracy z URIHO (organizacja działająca w obszarze rehabilitacji) opracowały model do zwiększenia możliwości zatrudnienia niepełnosprawnych osób bezrobotnych poprzez doskonalenie ich umiejętności kierowania własną karierą przy użyciu dostosowanych działań związanych z pracą zawodową. Model przewiduje zadania grupowe, sesje indywidualne i działalność społeczną. Obejmują one ocenę i podwyższanie kompetencji zawodowych i kompetencji kluczowych (komunikacja w języku ojczystym; kompetencje matematyczne i informatyczne, duch inicjatywy i przedsiębiorczość; umiejętności społeczne, umiejętności w zakresie poszukiwania pracy). Istnieje także możliwość samooceny za pomocą oprogramowania dla poradnictwa zawodowego „My Choice”. Ponadto poradnictwo indywidualne dotyczące możliwości rozwoju kariery zawodowej prowadzi do poprawy umiejętności kierowania własną karierą. Przeprowadzona ocena wskazuje, że po 6 miesiącach uczestnicy zwiększyli potencjał zawodowy, w tym w zakresie umiejętności kierowania własną karierą. Według dalszych badań 45% niepełnosprawnych osób bezrobotnych, które korzystały ze wsparcia URIHO, znalazło pracę na otwartym rynku pracy.

Dalsze informacje na temat wszystkich studiów przypadków w niniejszym opracowaniu pt. „Zestaw zasobów” są dostępne w bazie danych ELGPN (<http://elgpn.eu>).



Dostęp

5.1 Wstęp

Niniejsza część sprawozdania dotyczy zagadnień polityki powiązanych z dostępem do usług poradnictwa zawodowego dotyczącego całego życia. Została podzielona na cztery podrozdziały: kwestie polityczne (Sekcja 5.2), kwestie do rozwiązania w ramach polityki (Sekcja 5.3), ewentualna systematyczna kontynuacja działań politycznych (Sekcja 5.4) oraz wnioski dla sześciu działów polityki – szkolnictwa (Sekcja 5.5.1), kształcenia zawodowego (Sekcja 5.5.2), szkolnictwa wyższego (Sekcja 5.5.3) kształcenia dorosłych (Sekcja 5.5.4), zatrudnienia (Sekcja 5.5.5) oraz włączenia społecznego (Sekcja 5.5.6).

5.2 Kwestie polityczne

- Należy zapewnić dostęp do usług poradnictwa zawodowego dotyczących całego życia dla jak największej liczby grup społecznych. Wśród tych grup znajdują się między innymi: młodzież zagrożona przedwczesnym porzuceniem nauki, uczniowie szkół zawodowych oraz studenci szkół wyższych, zatrudnione osoby dorosłe, osoby starzejące się oraz osoby z niepełnosprawnością. Potrzebne są szerzej zakrojone polityczne ramy odniesienia, by zapewnić odpowiednie usługi a także inspirować i motywować jednostki do ich wykorzystania w różnym wieku i na różnych etapach życia.
- Usługi poradnictwa świadczone są w ograniczonej liczbie miejsc i za pomocą ograniczonych środków przekazu, tylko w niektóre dni tygodnia, koncentrują się na krótkich okresach życia, a zatem mają ograniczony zasięg w perspektywie całego życia i wymagają jego poszerzenia.
- Każde państwo ma unikalną infrastrukturę i kulturę w zakresie zasobów zarządzania karierą i świadczenia usług. Jednak siedem głównych cech dostępu (spójność i wzajemne dopasowanie, kanalizacja, różnicowanie, penetracja, nastawienie na określonego odbiorcę, marketing, współtworzenie) stanowi wyzwanie strategiczne w zakresie poprawy dostępu dla wszystkich państw.
- Niezależnie od potrzeby i wartości interwencji w kontakcie osobistym oraz osobistego wsparcia, nowe technologie mają duży potencjał w zakresie ułatwiania dostępu, ograniczania kosztów i przyjaznych dla użytkowników rozwiązań. Jednak dla większości państw członkowskich sieci ELGPN tworzenie innowacyjnych, elastycznych systemów usług powiązanych z trybami nauki samodziel-

nej i samopomocy stanowi nadal wyzwanie. W niektórych państwach stworzenie zintegrowanego modelu usług dla klientów w każdym wieku stanowi część agendy, w innych promuje się kompleksowe usługi skierowane do różnych grup wiekowych. W wielu przypadkach wymaga to nowych kontekstów instytucjonalnych i nowej mentalności oraz kultury.

- Ważną kwestią polityczną jest podejście systemowe do tworzenia aktywizujących usług dotyczących całego życia i wszystkich dziedzin. Mogą się tu znaleźć podejścia takie, jak „wychodzenie do ludzi zamiast czekać, aż sami przyjdą”, „tworzenie kultury uczenia się poprzez podnoszenie świadomości” oraz zachęcanie jednostek do inwestowania w pracę nad umiejętnościami i zarządzanie motywacją oraz pewnością siebie. Uprawnienia do wolnego dostępu do poradnictwa muszą stanowić część tego typu podejść.
- Obecnie w wielu krajach pracuje się nad świadczeniem usług doradczych w ramach procesów walidacji kształcenia nieformalnego i pozaformalnego. Obecnie kładzie się powszechny nacisk na walidację oraz podejmuje się różnorodne inicjatywy na rzecz wprowadzania, wdrażania i konsolidacji systemów walidacji. Jednak stan zaawansowania prac różni się w zależności od kraju. Chociaż zauważa się i dobrze rozumie potrzebę dostępu do usług poradnictwa zawodowego, wsparcie dla poradnictwa jest w wielu przypadkach kwestią przyszłości.

5.3 Zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce

- W jaki sposób należy alokować finansowanie pomiędzy różnymi kanałami dystrybucji, by sprostać oczekiwaniom różnych grup priorytetowych?
- Jakie strategie należy opracować, by lepiej promować struktury i możliwości w zakresie

wysokiej jakości poradnictwa zawodowego? W jaki sposób powinno się oceniać zasoby i świadczenie usług w odniesieniu do zapewnienia dostępu w perspektywie całego życia?

- W jaki sposób można doskonalić kompetencje praktyków w dziedzinie poradnictwa zawodowego, w reakcji na zmianę zapotrzebowania, tak na poziomie ogólnym, jak i dotyczącym poszczególnych grup docelowych?
- Do jakiego stopnia dostępne usługi mają oparcie w ramach prawnych lub rozporządzeniach?

5.4 Działania polityczne

Narzędzia samooceny przedstawione na stronach 37-38 mają być dla państw członkowskich okazją do refleksji nad polityką i wdrażaniem działań polepszających dostęp do poradnictwa w ciągu całego życia, biorąc pod uwagę Rezolucje Rady Unii Europejskiej dotyczące poradnictwa w ciągu całego życia (2004, 2008) oraz priorytetowego traktowania kwestii poprawy dostępu obywateli do usług poradnictwa dotyczących całego życia w nich ujętych. Uzasadnieniem jest fakt, że usługi poradnictwa zawodowego dotyczące całego życia powinny być dostępne dla wszystkich obywateli, niezależnie od ich statusu społeczno-zawodowego oraz miejsca zamieszkania. Dla każdej kluczowej cechy poprawy dostępu zapewniono odpowiednie deskryptory, przedstawiające kontinuum rozwoju. Państwa członkowskie mogą je wykorzystywać jako narzędzie oceny istniejących usług oraz planowania na przyszłość, w kontynuowanym procesie tworzenia usług dla wszystkich obywateli. Państwa mogą wykorzystać podpunkty jako listę kontrolną do samooceny.

Tabela 5.1: Deskrytory dla każdej kluczowej cechy poprawy dostępu

1. Poprawa dostępu poprzez różne tryby świadczenia usług

Ograniczone usługi dla niektórych grup docelowych	Ograniczone usługi i edukacja zawodowa	Ograniczone usługi i usługi internetowe	Ograniczone usługi i pełen zestaw narzędzi ICT	Model zintegrowany/kompleksowy
<p>Świadczenie usług w ograniczonym zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> w standardowych godzinach pracy w stałych lokalizacjach w otoczeniu edukacyjnym w stałych lokalizacjach w Publicznych Służbach Zatrudnienia dla niektórych grup docelowych <p>Ograniczone świadczenie usług poradnictwa w procesie walidacji</p>	<p>Świadczenie usług w ograniczonym zakresie, uzupełnione inną działalnością w zakresie poradnictwa zawodowego:</p> <ul style="list-style-type: none"> kształcenie zawodowe praca w grupach kluby pracy <p>bazy danych w zakresie informacji zawodowej</p> <p>poradnictwo ujęte w programach nauczania</p> <ul style="list-style-type: none"> doświadczenie zawodowe „dni wspólnej pracy” opieka mentorska 	<p>Świadczenie usług w ograniczonym zakresie oraz inna działalność w zakresie poradnictwa zawodowego, uzupełnione narzędziami ICT:</p> <ul style="list-style-type: none"> strony internetowe narzędzia sieciowe strony internetowe (kształcenie i praca) integrujące informacje na temat obu sektorów z/bez narzędzi w zakresie kształcenia dotyczącego całego życia <p>zintegrowane strony krajowe i/lub regionalne na temat poradnictwa zawodowego dla wszystkich obywateli dotyczącego całego życia z narzędziami w zakresie poradnictwa przez całe życie</p>	<p>Świadczenie usług w ograniczonym zakresie w tym usług przez Internet, wspierane przez telefon zaufania umożliwiający dostęp do wykwalifikowanego doradcy, w tym chat i usługi e-mailowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> zinstytucjonalizowane w całym kraju/regionalnie dla niektórych lub wszystkich grup docelowych 	<p>Zintegrowany lub kompleksowy model poradnictwa zawodowego dotyczącego całego życia, obejmujący zarówno usługi na poziomie krajowym, jak i regionalnym:</p> <ul style="list-style-type: none"> świadczone przez telefon internetowe narzędzia wsparcia świadczenie usług w ograniczonym zakresie, uzupełnione inną działalnością w zakresie poradnictwa zawodowego dla niektórych lub wszystkich grup docelowych <p>Usługi są świadczone w miejscach i o czasie dostosowanych do potrzeb obywateli</p> <p>Język usług:</p> <ul style="list-style-type: none"> tylko w języku ojczystym możliwość dostępu do usług w innych językach (regionalnych lub obcych) <p>W świadczeniu usług poradnictwa zawodowego bierze się po uwagę ustawowe prawa obywateli</p> <p>Skuteczne poradnictwo zawodowe w procesie walidacji</p>

2. Gromadzenie danych w celu rozwijania dostępu do nauki opartej na dowodach i tworzenia polityki

<p>Brak infrastruktury do zbierania danych na temat istniejących usług poradnictwa zawodowego w ciągu całego życia dla młodoży i dorosłych</p> <ul style="list-style-type: none"> Ewidencje nie ma mapowania lub profilowania przyszłych potrzeb różnych grup docelowych na rzecz tworzenia dalszej polityki w oparciu o materiały dowodowe <p>Brak danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> dla różnych grup docelowych dla różnych sektorów (kształcenie i PSZ) 	<p>Podjęto pewne próby zebrania danych na temat różnych grup społecznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> istnieją dane dla niektórych grup społecznych na ich podstawie sporządzono częściowe opracowania w zakresie polityki 	<p>Niektóre dane są zbierane na poziomie instytucjonalnym i udostępniane na poziomie regionalnym/krajowym oraz sektorowym dla celów opracowywania polityki, np. polityki skierowanej do konkretnych grup społecznych</p> <p>Udostępniane dane są oceniane, by poprawić jakość kształcenia dotyczącego całego życia</p>	<p>Dane na temat wykorzystania usług zbierane są na poziomie sektorów, udostępniane natomiast na poziomie krajowym/regionalnym w perspektywie poradnictwa dotyczącego całego życia</p> <p>Dane na temat wykorzystania usług poradnictwa zawodowego dotyczącego całego życia oraz ewentualnego na nie zapotrzebowania są zbierane i systematycznie udostępniane na poziomie krajowym/regionalnym by zapewnić profilowanie usług i stworzyć polityki oparte na faktach, przeznaczone dla różnych grup społecznych</p>	
--	---	--	---	--

3. Promowanie dostępu

Brak widocznych i komunikowanych prób promowania usług poradnictwa dotyczącego całego życia wśród obywateli	Pewna widoczność komunikacyjna i inne działania promocyjne na rzecz promowania poradnictwa jako usługi dla wszystkich grup docelowych	Podejmuje się pewne działania na rzecz zapewnienia zrozumienia proponowanych usług przez potencjalnych użytkowników	Promowanie i świadomość marki usług poradnictwa zawodowego dotyczących całego życia stale monitorowana na poziomie krajowym i regionalnym przez partnerstwa polityczne, w celu podjęcia dalszych działań w zakresie poprawy ich jakości	Systematyczne i regularne promowanie charakteru usług poradnictwa dotyczącego całego życia i korzyści z niego płynących na poziomie krajowym i regionalnym (np. tydzień kariery, reklamy w mediach i kampanie reklamowe)
---	---	---	---	--

5.5. Znaczenie dla sektorów polityki

5.5.1 Szkoły

- Usługi poradnictwa w szkołach odbywają się w różnych formach kontaktu osobistego oraz za pomocą narzędzi ICT. Mają na celu rozwój zawodowy, osobisty i społeczny uczniów w perspektywie holistycznej. Rolą poradnictwa jest wspieranie wyborów uczniów w tym zakresie oraz ułatwianie pokonywania momentów przejściowych.
- Biorąc pod uwagę, że rodzice często odgrywają ważną rolę w decyzjach zawodowych ich dzieci, należy wspierać inicjatywy adresowane do rodziców, w zakresie treningu umiejętności korzystania z narzędzi ICT, by mogli oni lepiej wspierać dzieci w wyborach zawodowych.
- Świadczenie w szkołach może zostać uzupełnione zasobami zewnętrznymi, w tym e-poradnictwem, jak pokazano na przykładzie studium przypadku 5.1.
- By ograniczyć przedwczesne opuszczanie szkoły należy zapewnić wsparcie zagrożonym uczniom, zwłaszcza w kluczowych momentach przejściowych: Studium przypadku 5.2 z Niemiec stanowi dobry przykład tego typu działań.
- W miarę możliwości, szkoły powinny współpracować z Publicznymi Służbami Zatrudnienia (PSZ) by wspierać rozwój zawodowy uczniów, jak pokazano na przykładzie Niemiec i Austrii (por. studia przypadku 5.2 i 5.3).
- Dostęp może być rozszerzony poprzez inicjatywy w ramach programu, jak wynika ze studium przypadku 5.4.

Studium przypadku 5.1: e-poradnictwo w Danii

Duńskie Ministerstwo Dzieci i Edukacji wprowadziło program e-poradnictwa w styczniu 2011 r. Polega on na zapewnianiu indywidualnych, osobistych porad wszystkim obywatelom za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji wirtualnej: czatu, telefonu, SMS, e-maila i Facebooka. E-poradnictwo adresowane jest do wszystkich zainteresowanych kształceniem i zatrudnieniem, może także kierować użytkowników do wykorzystania innych narzędzi w zakresie poradnictwa (www.ug.dk) oraz do instytucji na rzecz dalszych usług w zakresie poradnictwa. Jest skierowany przede wszystkim do przedsiębiorczych młodych ludzi i ich rodziców, by zapewnić im łatwy dostęp do obiektywnych informacji i poradnictwa, a w ten sposób motywować młodych ludzi do dalszych poszukiwań i uściśleń wyborów zawodowych na własną rękę. Program odgrywa główną rolę jako przewodnik po krajowym portalu w zakresie poradnictwa i komunikator informacji na ten temat itd. Wykorzystanie Facebooka zostało wprowadzone w styczniu 2012 r., umożliwiając e-poradnictwo na forum publicznym i w mediach społecznościowych (www.facebook.com/eVejledning). Użytkownicy mogą korzystać z e-poradnictwa w godzinach dziennych i wieczornych, a także w weekendy.

Studium przypadku 5.2: Poradnictwo dla zagrożonej młodzieży w Niemczech

W Niemczech poradnictwo dla zagrożonej młodzieży w okresie przejściowym między szkołą a pracą jest inicjatywą federalną pt. „Więzi edukacyjne i coaching”. Jego celem jest zapobieganie przedwczesnemu opuszczaniu szkoły. Jest to inicjatywa federalnego Ministerstwa Edukacji i Badań Naukowych, powiązana z programami i narzędziami stanów federalnych Niemiec (landów). Łączy się on również z programem „Coaching w okresie przejściowym między nauką a pracą” federalnego Ministerstwa Pracy i Spraw Społecznych, mającym na celu wspieranie przejścia od kształcenia ogólnego do kształcenia zawodowego oraz zapobieganie przedwczesnej rezygnacji z obu systemów. Inicjatywa „Więzi edukacyjne” wspiera młodych ludzi w przygotowaniu do ukończenia szkoły i podjęcia kształcenia zawodowego. Ma on polegać na połączeniu skutecznych programów, jak ogniów łańcucha, by zapewnić transparentność i kontynuację. Wstępna analiza potencjału w siódmej i ósmej klasie szkoły podstawowej koncentruje się na kluczowych kompetencjach i ocenia zainteresowania i mocne strony uczniów. W kolejnych etapach trener edukacyjny towarzyszy młodym ludziom i wspiera ich w dokonywaniu wyborów zawodowych oraz procesie przejścia do systemu kształcenia zawodowego, poprzez wyszukiwanie i ocenę miejsc do odbycia praktyk zawodowych, a także wspiera poprzez wyszukiwanie i selekcję informacji przy wykorzystaniu zasobów internetowych i powiązaniu z usługą poradnictwa zawodowego PSZ (w tym Centrum Informacji Zawodowej (BIZ)).

Studium przypadku 5.3: Informacja zawodowa dla młodzieży, Austria

By poprawić dostęp do informacji zawodowej i poradnictwa zawodowego, federalne Ministerstwo Pracy, Spraw Społecznych i Ochrony Konsumentów prowadzi ścisłą współpracę z federalnym Ministerstwem Edukacji. Ministerstwa podjęły wspólnie zobowiązanie, by siódmo- i ósmoklasiści odwiedzili ośrodki informacji zawodowej przy Publicznych Służbach Zatrudnienia (PSZ). Biura regionalne PSZ zapraszają uczniów do odwiedzin i udzielają informacji na temat świadczonych usług, a także zaopatrują uczniów w inne materiały informacyjne. Działanie to ma służyć jak najszybszemu oswojeniu młodych ludzi z dokonywaniem wyborów edukacyjno-zawodowych w warunkach gospodarki opartej na wiedzy i dynamicznego rynku pracy tak, by ułatwić przejście ze szkoły podstawowej (klasy 1-9) do średniej lub do terminowania na rynku pracy, a także, by zapobiegać przedwczesnej rezygnacji z nauki. Młodzi ludzie muszą mieć dostęp do informacji, wsparcia i doradztwa, by mogli dokonywać świadomych, samodzielnych wyborów przyszłej kariery zawodowej. Ponieważ rodzice często odgrywają ważną rolę w decyzjach zawodowych swoich dzieci, podejmuje się próby dotarcia również do nich i udzielania informacji. W ten sposób centra informacji organizują wydarzenia adresowane między innymi do rodziców, organizatorów praktyk czy nauczycieli. Informacji udziela się również w językach obcych.

Studium przypadku 5.4: Od poradnictwa dla wszystkich do spersonalizowanych ścieżek dla klientów indywidualnych, Francja

Polityka PDMF (*Parcours de decouverte des metiers et des formations*) to polityka skierowana do wszystkich uczniów szkół ponadpodstawowych (od 12 roku życia) oraz studentów wyższych uczelni. Jej celem jest umożliwienie wszystkim uczniom budowanie ścieżki edukacyjnej poprzez naukę podejmowania wyborów. Metoda polega na nabywaniu kompetencji w zakresie wiedzy o zatrudnieniu, kierunkach studiów przydatnych w osiągnięciu osobistych celów i tego, z czym się wiąże. Stanowi ona część programu nauczania w ramach przedmiotów szkolnych i jest uzupełniana przez różnorodne praktyki w zakresie poradnictwa. Autonomia i inicjatywa są oceniane jako część wspólnej bazy wiedzy i umiejętności, jakie powinno nabyć każde dziecko. Na poziomie szkoły średniej organizowane są specjalne sesje, mające przygotować do uzyskania dostępu do pracy lub szkolnictwa wyższego.

Ponadto od 2009 r. prawo umożliwia uczniom, którzy nie ukończyli szkół ogólnokształcących przyjęcie do szkół zawodowych powiązanych z terminowaniem/praktyką zawodową. W myśl tego prawa uczniowie mogą realizować program nauczania w którym nauka i szkolenie praktyczne w jednej lub kilku firmach występują naprzemiennie, a następnie mogą wrócić do systemu kształcenia ogólnego, jeżeli mają takie życzenie. Otrzymują również porady w zakresie zarządzania karierą, oraz wsparcie w ramach programu. Kolejne prawo na temat specjalnego funduszu na rzecz młodzieży ma na celu wspieranie osiągnięć szkolnych, włączenia społecznego i integracji zawodowej.

W basie Sieci ELGPN dostępne są również inne studia przypadku:

- rządowa inicjatywa zapobiegająca przedwczesnemu porzuceniu nauki (*Ny Giv*) (Norwegia).
- Kształcenie zawodowe i poradnictwo zawodowe w szkołach, oraz poradnictwo zawodowe dla zagrożonej młodzieży (Republika Słowacka).
- Zapobieganie przedwczesnemu porzuceniu nauki (*Aanval op de Schooluitval*) (Holandia).
- Kształcenie jako proces pracy (Islandia).
- Szkoły z internatem na rzecz doskonalenia: nowe narzędzie zapobiegające przedwczesnej rezygnacji z nauki (Francja).
- Dobre praktyki dla szkół (Austria).
- Szkolenia dla rodziców uczniów w wieku od 7 do 19 lat (Turcja).
- Role doradców w sektorze kształcenia (Cypr).

5.5.2. Kształcenie i szkolenie zawodowe

- Uczniowie szkół zawodowych potrzebują lepszych systemów informacji i poradnictwa zawodowego w zakresie przejścia z nauki na rynek pracy oraz elastycznych ścieżek w sektorze kształcenia. Usługi poradnictwa zawodowego powinny wspierać mobilność, dostęp do przedsiębiorczości oraz walidację kształcenia nieformalnego i pozaformalnego. Studium przypadku 5.5 z Holandii stanowi przykład wspierania orientacji zawodowej i poradnictwa w kształceniu zawodowym.

Studium przypadku 5.5: Wspieranie orientacji zawodowej i poradnictwa w kształceniu zawodowym, Holandia

Holenderskie Ministerstwo Edukacji, Kultury i Nauki finansuje projekt przewidziany na lata 2010-2013, mający wspierać orientację zawodową i poradnictwo zawodowe w systemach kształcenia zawodowego. Projekt jest koordynowany przez Radę ds. Kształcenia Zawodowego. Jego celem jest stworzenie strukturalnej pozycji dla orientacji zawodowej i poradnictwa zawodowego w programach kształcenia zawodowego. Ma on na celu również ograniczenie zjawiska przedwczesnej rezygnacji z nauki poprzez lepszy wgląd w talenty, cechy i możliwości uczniów i, co za tym idzie, świadomy wybór dalszego kształcenia lub wejścia na rynek pracy. W trakcie wdrażania uruchomiono cyfrowy portal (*VET Stad*) oraz opracowano dokument pt. „Nauka, kariera i obywatelstwo” (*Leren Loop-baan en Burger-schap*) by określić kwestie związane z orientacją zawodową i poradnictwem zawodowym, które należy podjąć w szkołach. W programie zwraca się również uwagę na rezultaty, w tym kontynuację kształcenia zawodowego na uniwersytetach nauk stosowanych.

Kolejnym istotnym studium przypadku w Sieci ELGPN jest program austriacki Career Catching Counsellors.

5.5.3 Szkolnictwo wyższe

- Świadczenie usług poradnictwa w szkolnictwie wyższym wymaga wspierania studentów w odkrywaniu samych siebie, rynku pracy oraz rozwijaniu potencjału w zakresie zatrudnialności, a także mobilności. Przykładem może tu być studium przypadku 5.6.

- Poprawa dostępu do poradnictwa dla grup nieuprzywilejowanych w szkolnictwie wyższym
- Informacja i doradztwo związane z procesem walidacji doświadczenia a priori na uniwersytetach są ważne w większości państw członkowskich.

Studium przypadku 5.6: Usługi poradnictwa na uniwersytetach w Republice Słowacji

Zgodnie z Ustawą o szkolnictwie wyższym każdy uniwersytet powinien zapewnić dostęp do usług poradnictwa i informacji zawodowej związanych z programem studiów zarówno kandydatom, studentom, jak i innym zainteresowanym, a także informować absolwentów o perspektywach znalezienia pracy. Ten obowiązek jest ustawowo uzupełniony prawem studentów do dostępu do informacji i poradnictwa zawodowego. Usługi te są potrzebne, by wspierać studentów w decyzjach o wyborze studiów a także kariery zawodowej, jak również, by mogli pokonywać trudności na tej drodze. Usługi te skierowane są do wszystkich studentów z kraju i zagranicy uczestniczących w formalnych, nieformalnych i pozaformalnych systemach kształcenia. Są one szczególnie ważne w instytucjach nastawionych na kształcenie ustawiczne, zainteresowanych zróżnicowaniem puli studentów.

Poradnictwo zawodowe jako usługa powinno być dostępne wszędzie i dla wszystkich zainteresowanych – zróżnicowane w zależności od potrzeb klientów, nawet dla specyficznych grup (studenci zagraniczni, osoby niepełnosprawne i in.). W ramach usług podkreśla się znaczenie specjalistycznych szkoleń dla personelu, jak również jakości usług, w tym odpowiedzialności personelu, która powinna stanowić część oceny jakości uniwersytetu. Doradztwo w szkolnictwie wyższym ma znaczenie nie tylko w kontekście szans studentów na znalezienie zatrudnienia, ale również ich rozwoju osobistego.

5.5.4 Edukacja dorosłych

- Osoby dorosłe często nie wiedzą, że mają de facto dostęp do nowych kwalifikacji i mogą mieć ograniczony pogląd na własne umiejętności i wiedzę. Wybór odpowiedniej i realistycznej drogi kwalifikacji jest niezbędny osobom dorosłym, by doprecyzować oczekiwania i pogłębić samowiedzę, a również nakreślić alternatywne rozwiązania w celu osiągnięcia preferowanych kwalifikacji. Istotnym przykładem potencjalnego zapotrzebowania na tego typu usługi jest rola marketingu w kształtowaniu tego zapotrzebowania, oraz potencjał poradnictwa na odległość w odpowiadaniu na zapotrzebowanie, jak wykazano w studium przypadku 5.7.
- Rola poradnictwa jest kluczowym elementem procesu walidacji kształcenia nieformalnego i pozaformalnego. Przykład tego typu działania przedstawiono w studium przypadku 5.8.
- Rada Unii Europejskiej rozważa włączenie poradnictwa dla starszych pracowników jako instrumentu promowania aktywnego starzenia się.⁸ Niektóre kraje tworzą obecnie usługi przeznaczone specjalnie dla osób powyżej 50 roku życia lub w momencie przejściowym między pracą a emeryturą, jak wykazano w studiach przypadku 5.9 i 5.10.

⁸ Rada Unii Europejskiej (2011r.) *Ageing as an Opportunity for the Labour Market and for the Development of Social Services and Community Activities*. 3131 spotkanie Rady ds. Zatrudnienia, Polityki Społecznej, Zdrowia i Spraw Konsumentów, 1-2 grudnia

Studium przypadku 5.7: Telefon zaufania/ usługi przez Internet w Zjednoczonym Królestwie

Learndirect, krajowy telefon zaufania dla dorosłych, został założony w roku 2000. Za jej pośrednictwem przeszkolony, wykwalifikowany personel udziela się informacji zawodowych i porad. W 2007 r. usługa rozszerzyła się o poradnictwo przez telefon dla określonych grup docelowych w Anglii, w pozostałych częściach Królestwa wprowadzono inne rozwiązania. Usługi świadczone w ponad 14 milionach sesji internetowych i ponad milionie rozmów telefonicznych rocznie. Wyniki te uległy jeszcze poprawie dzięki kampaniom marketingowym, w tym telewizyjnym w najlepszym czasie antenowym.

Od 2008 r. odpowiedzialność za tę usługę spoczywa na Radzie ds. Nauczania i Umiejętności [Learning and Skills Council]. Wtedy również zmieniono jej nazwę na Centrum Poradnictwa Zawodowego [Careers Advice Service], następnie na „Następny Krok” [Next Step], a ostatnio „Krajowe Centrum Karier dla Anglii” [National Careers Service for England]. Telefon zaufania to nie tylko linia telefoniczna, ale również email i czat online. Odrębne rozwiązania zastosowano obecnie w Szkocji, Walii i Irlandii Północnej, wykorzystuje się również szereg narzędzi marketingowych w tym artykuły w prasie, serwisy społecznościowe Facebook i Twitter, by zwiększyć świadomość klientów i wykorzystanie usług

Studium przypadku 5.8: Walidacja kształcenia dorosłych, Polska

W latach 2007/2008 Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego, pierwszy w Polsce projekt nastawiony na walidację kompetencji został wdrożony w dwóch zawodach w branży konstrukcyjno-budowlanej. Program, zatytułowany „Budujmy razem” działał w ramach Programu Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL i dotyczył walidacji kompetencji, powiązanych z informacją, poradnictwem i doradztwem w zawodach instalatora instalacji gazowych i sanitarnych. Projekt zakładał stworzenie procedury walidacyjnej, wykorzystanej przez 200 osób.

Zdobyte w projekcie doświadczenie wykorzystano do wdrożenia dwóch kolejnych projektów: „specjalista z dyplomem” i „specjalista z dyplomem 2”. W ramach pierwszego z nich (2009-2010) można było uzyskać tytuł zawodowy lub mistrzowski w zawodach tapicera i stolarza. W ramach drugiego projektu można było dokonać walidacji kompetencji w ośmiu zawodach: tynkarza, murarza-zbrojarza, elektryka, instalatora instalacji gazowej, kamieniarza, stolarza, tapicera i technika ds. wykończenia w branży budowlanej. W latach 2008-2009 prowadzono projekt transferu innowacji, pod tytułem „Lista kwalifikacji w polskim przemyśle budowlanym”.

Studium przypadku 5.9: Poradnictwo dla starzejącego się społeczeństwa powyżej 50 roku życia, Niemcy

Kompas na emeryturę (*Ruhestandskompass*) jest nowym narzędziem dla osób przechodzących na emeryturę. Został utworzony jako część programu federalnego „Lokalne uczenie się” (*Lernen vor Ort*) w Lipsku (Niemcy). Jego celem jest wspieranie przechodzenia na emeryturę i planowania aktywności na ten okres. W świetle zmian demograficznych oraz przyszłych niedoborów siły roboczej, rola starszych osób jako aktywnych obywateli coraz bardziej zyskuje na znaczeniu. Jednak ta grupa wiekowa rzadko korzysta z poradnictwa zawodowego. Program „Kompas na emeryturę” jest tak skonstruowany, że można z niego łatwo korzystać samodzielnie, tworzy jednak szanse dostępu do poradnictwa i zachęca do skorzystania z tej możliwości.

Studium przypadku 5.10: Poradnictwo zawodowe dla starszych osób dorosłych w Republice Słowackiej

Krajowy Program na rzecz Seniorów jest polityką ochronną skierowaną do starszych osób. Powstała na skutek inicjatywy Republiki Słowackiej w związku z Międzynarodowym Rokiem Seniorów (1999). Ministerstwo Edukacji, Nauki, Badań i Sportu, zgodnie z zasadami i warunkami krajowego programu promuje szanse dla tej grupy beneficjentów i zapewnia dostęp publiczny do kształcenia ustawicznego jako jedną z możliwości poszukiwania spełnienia w życiu, równowagi duchowej i fizycznej oraz dobrego wykorzystania czasu wolnego. Kształcenie w wieku emerytalnym może wprowadzić nową perspektywę życiową dla starszych osób i poprawić ich rozwój osobisty. W 2000 r. powołano Forum Pomocy Seniorom. Zrzesza ono 150 organizacji członkowskich na poziomie krajowym i regionalnym, świadczących opiekę, wsparcie i usługi dla starszych osób, zajmujących się ochroną ich praw, promowaniem interesów i pomocą w zaspokajaniu potrzeb. Jego działania koncentrują się na zapewnianiu usług doradztwa i poradnictwa dla osób starszych i członków ich rodzin, oraz świadczeniu usług opieki dziennej dla tej grupy docelowej.

Kolejne studium przypadku mające znaczenie w tym zakresie, „Sieć poradnictwa w kształceniu dorosłych” (Austria) dostępne jest w bazie danych Sieci ELGPN.

5.5.5 Zatrudnienie

- Świadczenie poradnictwa oraz wspieranie procesów zdobywania samowiedzy a także odkrywania możliwości na rynku edukacji i pracy mają kluczowe znaczenie dla zwiększania zatrudnienia na dynamicznie zmieniających się rynkach pracy. Poradnictwo jest również zintegrowaną częścią procesu praktyk zawodowych. Bycie częścią systemu aktywizacji stanowi ważny krok na drodze do unikania przedłużającego się bezrobocia i, co za tym idzie, wykluczenia społecznego.
- Rolą poradnictwa jest również zabezpieczanie ścieżek kształcenia ustawicznego, stanowiącego część obowiązków wynikających ze stosunku pracy.
- Poradnictwo w miejscu pracy może wspierać doskonalenie kwalifikacji zawodowych w celu poprawy efektywności i zatrudnienia. W miarę przejścia od podaźowych do popytowych rynków pracy, zwiększa się dostęp potencjalnych klientów do usług poradnictwa zawodowego. Niektóre Publiczne Służby Zatrudnienia reagują na tę zmianę proponując doradztwo zawodowe dla firm. Kwestia dostępu powinna zatem wykraczać poza poziom jednostek i sięgać poziomu firm jako całości – jak to pokazano na przykładzie Islandii (studium przypadku 5.11).

Dalsze studia przypadku zebrane w bazie danych Sieci ELGPN to m.in. projekty Jugendcoaching (Austria) oraz Krajowy Portal Poradnictwa dotyczącego całego życia (Vi@s) w Portugalii.

Studium przypadku 5.11: Poradnictwo i doradztwo w miejscu pracy, Islandia

Głównym celem projektu „Poradnictwo i doradztwo w miejscu pracy” jest udzielanie informacji i porad w zakresie rozwoju kompetencji dla pracowników w miejscu pracy. Celem jest dotarcie do grupy docelowej, udzielanie informacji i porad, a także analiza potrzeb edukacyjnych w celu opracowania odpowiednich programów szkoleń. Grupa docelowa to przede wszystkim osoby z niskim wykształceniem formalnym (np. które nie ukończyły szkoły średniej), stanowiące około 1/3 islandzkiego rynku pracy. Oczekuje się, że informacje i porady dla tej grupy społecznej zwiększy ich udział w programach ustawicznego kształcenia, a co za tym idzie, poprawi poziom wykształcenia na poziomie kraju.

Projekt jest finansowany przez Ministerstwo Edukacji, Nauki i Kultury, koordynowany przez Centrum Usług Edukacyjno-Treningowych (ETSC); współpracuje również z interesariuszami (związkami zawodowymi, funduszami edukacyjnymi i nauczycielami). Doradcy zawodowi nawiązują współpracę z firmami, prowadzą zajęcia i porady indywidualne w miejscu zatrudnienia lub w centrach doradztwa zawodowego. Podejście jest zorientowane na klienta, któremu pomaga się w znalezieniu odpowiednich ścieżek kariery. Zapewnia się również indywidualne wsparcie po zakończeniu procesu. Od 2006 r. projekt zaowocował liczbą około 20 000 rozmów kwalifikacyjnych na poziomie kraju. Więcej osób z grupy docelowej odwiedza obecnie centra nauki w celu uzyskania porady z własnej inicjatywy.

5.5.6 Włączenie społeczne

- Usługi informacji, doradztwa i poradnictwa zawodowego powinny być dostępne dla wszystkich obywateli, niezależnie od ich osiągnięć edukacyjnych, pozycji na rynku pracy, bazy umiejętności czy ogólnej sytuacji życiowej. Unia Europejska planuje usunięcie barier w dostępie do usług oraz udzielenie wsparcia dla indywidualnych procesów kształcenia ustawicznego i zarządzania karierą.
- Pojawia się rosnąca tendencja do większej indywidualizacji usług, zwłaszcza w zakresie informacji, poradnictwa i potrzeb edukacyjnych grup, do których trudniej dotrzeć takich, jak młodzi ludzie zagrożeni wykluczeniem społecznym (np. osoby przedwcześnie porzucające naukę) (por. studium przypadku 5.12), osoby długotrwale bezrobotne, starsi pracownicy (w wieku 50+), osoby niepełnosprawne (por. studia przypadku 5.13 i 5.14) oraz pracownicy zatrudnienie w restrukturyzowanych przedsiębiorstwach/branżach, a także mniejszości etnicznej i kulturowej.
- Dzięki łatwo dostępnym usługom można dotrzeć do najbardziej marginalizowanych grup i zwiększyć ich szanse na zatrudnienie, o ile promowane usługi dostępne są na szczeblu lokalnym, regionalnym i krajowym.

Studium przypadku 5.12: Ochotnicze Hufce Pracy, Polska

Ochotnicze Hufce Pracy to jednostka budżetowa pod nadzorem ministra odpowiedzialnego za kwestie zatrudnienia. Pełni obowiązki państwa w dziedzinie polityki zatrudnienia oraz przeciwdziałania marginalizacji i wykluczeniu społecznemu młodzieży. Ochotnicze Hufce Pracy korzystają z sieci wyspecjalizowanych stacjonarnych i mobilnych placówek świadczących różnorodne usługi dla młodzieży.

W latach 2009-2013 Ochotnicze Hufce Pracy realizują projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach EFS „Ochotnicze Hufce Pracy jako Realizator Usług Rynku Pracy”. Działania w projekcie adresowane będą do 25 000 młodych ludzi w wieku od 15 do 25 lat, w tym 600 bezrobotnych oraz 2 440 nieaktywnych zawodowo. Beneficjenci działań to następujące grupy: Osoby bezrobotne lub poszukujące pracy o różnym poziomie wykształcenia i kwalifikacji, wymagające wsparcia na rynku pracy, studenci i absolwenci przygotowujący się do wejścia na rynek pracy i potrzebujący wsparcia w postaci profesjonalnego doradztwa, dopasowania pracy do umiejętności i praktyki zawodowej, a także osoby zagrożone wykluczeniem społecznym.

Studium przypadku 5.13: Usługi poradnictwa dla studentów z niepełnosprawnością lub o specjalnych potrzebach, Uniwersytet Islandzki

Uniwersytet Islandzki, największa instytucja akademicka w kraju, kształcąca ok. 16 000 studentów, jest jedynym uniwersytetem na Islandii posiadającym ustrukturyzowane, regularne usługi dla studentów z niepełnosprawnością lub o specjalnych potrzebach. Studenci mogą ubiegać się o specjalny tok nauczania w Systemie Doradztwa Zawodowego, w tym o informacje na temat programu kształcenia z odpowiednim wyprzedzeniem, by umożliwić przygotowanie, elastyczność w zakresie realizacji programu i osobiste postępy, informacje na temat obowiązujących lektur oraz wybór odpowiedniego miejsca nauczania. Mogą oni ubiegać się również o dostosowanie procedury egzaminacyjnej, w tym wydłużenie czasu egzaminowania, prywatny egzamin, pomoc przy czytaniu i pisaniu oraz alternatywne formy egzaminu (np. test wielokrotnego wyboru, krótkie odpowiedzi pisemne lub egzamin ustny zamiast długiego egzaminu obejmującego napisanie eseju). W roku akademickim 2010-2011 z tej formy wsparcia skorzystało ok. 700 studentów.

Studium przypadku 5.14: Szkoły zawodowe dla uczniów o specjalnych potrzebach, Turcja

W Turcji usługi edukacyjne świadczone są w szkołach specjalnych dla dzieci i młodzieży w sześciu grupach: Osoby niewidome i niedowidzące, niedosłyszące, z niepełnosprawnością ruchową, z niepełnosprawnością intelektualną, dzieci autystyczne i dzieci cierpiące na choroby przewlekłe. Osoby, których stan zdrowia na to pozwala, uczęszczają do szkół powszechnych, korzystając ze wsparcia nauczania w specjalnych oddziałach. Ponadto, specjalne szkoły zawodowe zapewniają możliwości kształcenia i rozwoju zawodowego studentom o specjalnych potrzebach. Osoby powyżej 21 roku życia upośledzone umysłowo w stopniu lekkim są kształcone w tych szkołach, by uzyskać kwalifikacje zawodowe. Program nauczania obejmuje język turecki, matematykę, kształcenie społeczne, religijne i moralne, muzykę, sztukę i gimnastykę oraz kształcenie zawodowe i etykę zawodową powiązaną ze szkoleniem efektywnościowym. Okres kształcenia wynosi cztery lata, o ile jest taka możliwość, pod koniec pierwszego roku studenci biorą udział w praktykach typu „wspólna praca”. Studenci otrzymują świadectwo ukończenia szkoły zawodowej po ukończeniu nauki. W trakcie procesu są wspierani w ramach poradnictwa edukacyjnego, indywidualnego i zawodowego w szkołach.

Dalsze informacje na temat wszystkich studiów przypadków w niniejszym opracowaniu pt. „Zestaw zasobów” są dostępne w bazie danych ELGPN (<http://elgpn.eu>).



Jakość i podstawy merytoryczne

6.1 Wstęp

Niniejszy Sekcja zajmuje się kwestiami politycznymi powiązanymi z jakością poradnictwa przez całe życie oraz gromadzeniem faktów dotyczących ich świadczenia i ich oddziaływania. Sekcja ten jest podzielony na cztery podrozdziały. kwestie polityczne (Sekcja 6.2); kwestie, do których muszą odnieść się polityki (Sekcja 6.3); możliwość progresywnej kontynuacji działań podjętych w ramach polityki (Sekcja 6.4); oraz konsekwencje dla sześciu obszarów polityki – szkoły (Sekcja 6.5.1); kształcenie i szkolenie zawodowe (Sekcja 6.5.2); szkolnictwo wyższe (Sekcja 6.5.3); kształcenie osób dorosłych (Sekcja 6.5.4); zatrudnienie (Sekcja 6.5.5) oraz włączenie społeczne (Sekcja 6.5.6).

6.2 Kwestie polityczne

- Niezmiernie potrzebne jest poprawienie poziomu wiedzy i lepsze zrozumienie skutecznych systemów gwarancji jakości oraz ram odpowiedzialności. Inwestycje w zakresie poradnictwa przez całe życie oraz usług świadczonych w tym zakresie muszą w wyraźniejszy sposób wykazywać na korzyści płynące z uzyskania wartości dodanej dla poszczególnych osób, społeczności i społeczeństwa ogółem. Celem

systemu i mechanizmów gwarancji jakości jest poprawa skuteczności w zakresie świadczenia usług, zwiększenie instytucjonalnej odpowiedzialności finansowej oraz zapewnienia przejrzystości z perspektywy obywatela. Opracowanie systemu gwarancji jakości w odniesieniu do usług w zakresie rozwoju kariery nie jest odizolowanym procesem: wręcz przeciwnie, jest to zintegrowane zagadnienie przekrojowe w ramach krajowego systemu poradnictwa przez całe życie i systemów instytucjonalnej gwarancji jakości, które obejmują edukację i szkolenia, zatrudnienie i włączenie społeczne.

- Z perspektywy nowych możliwości i wyzwań dla podmiotów opracowujących i świadczących usługi posiadające gwarancję jakości szczególnie istotna jest rola technologii informacyjno-komunikacyjnych w docieraniu do obywateli w czasie i miejscu, które najlepiej odpowiada ich potrzebom, a także oferowanie nowych systemów zarządzania stosunkami z klientami oraz poprawa dostępu do informacji o rynku pracy. Plany strategiczne i operacyjne muszą brać pod uwagę różnorodność poszczególnych jednostek, ich prawa i dostęp do usług, w tym dialog międzyludzki online i offline. Konieczne jest osiągnięcie równowagi pomiędzy usługami bezpośredni-

mi oraz online, w powiązaniu z ich wpływem, efektywnością kosztową i jakością. Umiejętności informatyczne użytkowników i doradców są również ważną kwestią do rozważenia.

- W miarę pogarszania się warunków fiskalnych, będziemy świadkami coraz większej presji ze strony rządów na powiązanie wydatków na poradnictwo przez całe życie z wymogami konkurencji. Do tej pory większość krajów skupiała się na jakości świadczonych usług i jej poprawie, przy czym w centrum zainteresowania pozostawała kwestia kompetencji posiadanych przez doradców. Niektóre państwa podejmują działania mające na celu zaangażowanie obywateli i osób korzystających z usług poradnictwa zawodowego do pomocy przy opracowywaniu i świadczeniu usług. Tylko niektóre publiczne służby zatrudnienia, jeżeli w ogóle jakiegokolwiek, korzysta ze statystycznych modeli danych w celu wsparcia analizy krótko, średnio i długoterminowych dotyczącej obliczenia oszczędności publicznych wyrażonych w formie ekonomicznych i/lub społecznych zwrotów z inwestycji. Kolejnym wyzwaniem jest program Edukacja i Szkolenie (2020), uzupełniający i wzmacniający podstawy merytoryczne w zakresie edukacji oraz publicznych służb zatrudnienia.
- Istnieje silna konieczność stworzenia wspólnej terminologii dla różnych działań na polu gwarancji jakości oraz polityki opartej na faktach, aby umożliwić zwiększoną porównywalność pomiarów i oddziaływania inicjatyw i, tym samym, dojść do wzajemnego zrozumienia i nauczania w ramach i pomiędzy państwami członkowskimi Europejskiej Sieci Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego (ELGPN). W dalszym rozwoju równowaga pomiędzy gwarantowaniem jakości oraz faktami powinna być mocno poparta niewielką liczbą uzgodnionych elementów, kryteriów i wskaźników jakościowych wykorzystywanych do dokonywania pomiarów, które mogą zostać przetestowane i zastosowane w praktyce, przy wsparciu przykładów moż-

liwych danych. Od samego początku należy wspierać uczenie się oparte na faktach oraz politykę opartą na faktach za pomocą systematycznego gromadzenia danych, korzystając z dostępnych i nowych baz danych i badań. Powyższe z kolei wymusza położenie szczególnego nacisku na inwestycje w rozwój siły roboczej oraz zdolności, aby upewnić się, że doradcy i menadżerowie posiadają wystarczającą wiedzę, umiejętności i kompetencje do gromadzenia dowodów i tworzenia odpowiednich zestawów danych, które umożliwiają podejmowanie decyzji politycznych oraz uzyskiwanie pomyslnych wyników kontroli publicznej. Aby to osiągnąć, niezbędne jest stosowanie elastycznych ram gwarancji jakości i faktów oraz narzędzi pomiarowych, które mogą być stosowane w praktyce i przynosić namacalne rezultaty pilotowania nowych i innowacyjnych podejść w zakresie systemu poradnictwa przez całe życie. Koordynacja polityki poradnictwa i regularnie podejmowana współpraca powinna również być traktowana jako element jakościowy. Jest to bowiem słaby punkt większości podejść dotyczących kontroli jakości.

- Wraz z pojawianiem się coraz większej liczby uczestników rynku oraz partnerstw międzysektorowych, obejmujących sferę publiczną, prywatną i sektory trzecie wzrasta popyt na wsparcie kariery zawodowej ze strony szerokiego grona osób. Tendencja ta nie jest jedyna w swoim rodzaju; OECD⁹ donosi, że wiele rządów w coraz większym stopniu korzysta z usług organów prywatnych i non-profit, zapewniając towary i usługi dla obywateli w wielu dziedzinach. Biorąc pod uwagę cięcia wydatków publicznych, starzejące się społeczeństwo oraz potrzebę stymulowania większych inwestycji i dochodów w postaci wartości dodanej udział-

⁹ Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (2010). Restoring Fiscal Sustainability: Lessons for the Public Sector. [Przywracanie zrównoważenia podatkowego: wnioski dla sektora publicznego] Paryż: OECD

łu uczenia się i pracy, niezbędne jest opracowanie nowych podejść.

6.3 Zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce

- Jakie polityczne środki nacisku można zastosować do zapewnienia kompetencji doradców oraz ich zdolności do świadczenia wysokiej jakości usług poradnictwa zawodowego o znacznym stopniu oddziaływania w ramach usług wielokanałowo łączących poszczególne elementy?
- Jaką strategiczną rolę powinny odgrywać rządy w kształtowaniu (lub nadawaniu nowego kształtu) strukturze, formie i funkcji pełnionej przez siłę roboczą operującą w zakresie poradnictwa przez całe życie, jej kwalifikacji oraz trwałego rozwoju zawodowego?
- Co więcej można zrobić, aby zaangażować obywateli i partnerów społecznych w polepszanie i rozszerzanie zakresu i jakości usług poradnictwa przez całe życie?
- W jaki sposób obywatele mogą być pewni, że świadczone usługi są wysokiej jakości i że ich indywidualne potrzeby i interesy nie będą wykorzystywane w nieuczciwy sposób? Jaką rolę, jeżeli jakkolwiek, powinni odgrywać decydenci w odniesieniu do ustanowienia krajowego rejestru doradców zawodowych lub bardziej formalnych ustaleń podpartych aktami prawnymi?
- Jaka jest konkretna rola sektora prywatnego, publicznego oraz społecznego/wolontariatu w opracowywaniu i świadczeniu usług poradnictwa zawodowego o wysokiej jakości?
- W jaki sposób technologia może ułatwić lepszą wymianę zestawów danych i wykorzystanie na większą skalę technologii analizy korzyści ekonomicznych oraz zwrotów z inwestycji społecznych w usługi poradnictwa przez całe życie w ramach poszczególnych sektorów i pomiędzy nimi?
- W jakim stopniu strony internetowe dotyczące usług poradnictwa przez całe życie pomagają w zdobywaniu umiejętności jednostek w obszarze zarządzania karierą zawodową oraz średnioterminowego i długoterminowego rozwoju tej kariery?
- Do jakich celów gromadzi się dane w zakresie gwarancji jakości, jakie typy danych są niezbędne i w jaki sposób można wykorzystać rezultaty, aby opracować strategiczne polityki i praktyki oparte na faktach?
- W jaki sposób można osiągnąć odpowiednią równowagę pomiędzy dostępem obywateli do usług poradnictwa przez całe życie zarówno w wersji online, jak i offline, biorąc pod uwagę poważne ograniczenia budżetów sektora publicznego? Kto powinien finansować usługi poradnictwa przez całe życie?
- Jakie są rzeczywiste koszty i zyski dla rządów i jednostek i w jaki sposób mogą być one najskuteczniej oszacowane i zmierzone?
- W jaki sposób decydenci mogą uzyskać wystarczającą pewność, że są wystarczająco świadomi rozwoju polityk opartych na faktach i w zakresie gwarancji jakości?

6.4 Działania polityczne

Jest oczywiste, że pomimo systematycznych postępów obserwowanych w Europie i poza nią, w wielu krajach nadal istnieją braki w zakresie usług poradnictwa zawodowego. Uzasadnienie wydatków publicznych na systemy i usługi poradnictwa przez całe życie, w powiązaniu z wyraźnymi dowodami ich skuteczności i oddziaływania, jest prawdziwym wyzwaniem. Dowody takie muszą zostać wzmocnione poprzez nowe ramy odpowiedzialności, które obejmują rutynowe gromadzenie danych oraz obserwacje długofalowe, aby stwierdzić poziom długoterminowego oddziaływania, koszty i zyski dla rządów i jednostek. Każdy system gwarancji jakości lub takie ramy posiadają własne, charakterystyczne

cechy; wiele dobrych przykładów jest dostępnych w UE i poza nią. Dlatego też nie jest zalecane aby próbować zastąpić je innym systemem lub ramami. Zamiast tego można wykorzystać zestaw elementów jakościowych opracowanych w celu zapewnienia dobrego punktu startowego do kontroli różnych aspektów polityki jakości i opartych na faktach, co zostało opisane na stronie 52, i w celu prowadzenia wstępnych i długotrwałych dyskusji dotyczących uczenia się na faktach i opracowania polityki w różnych kontekstach, w tym w odniesieniu do poszczególnych sektorów w ramach tego samego kontekstu. Bardziej szczegółowa prezentacja ram zapewnienia jakości i polityki opartej na faktach ELGPN znajduje się w załączniku D.

We wszystkich krajach istnieje pilna potrzeba zapewnienia odpowiedniej równowagi pomiędzy świadczeniem usług podstawowych dla wszystkich obywateli (unikając marginalizowania głównego nurtu) a ukierunkowaniem usług intensywnych na osoby najbardziej ich potrzebujące. Biorąc pod uwagę fakt, że polityki i usługi poradnictwa przez całe życie są ulokowane w ramach poszczególnych sektorów oraz wykraczają poza ich granice (np. szkoły, edukacja i szkolenia zawodowe, szkolnictwo wyższe, edukacja dorosłych oraz zatrudnienie), usługi dla jednostek muszą być jak najbardziej jednolicie powiązane.

Tabela 6.1: Elementy jakościowe krajowego systemu poradnictwa przez całe życie

Element jakościowy 1: Kompetencje doradców		
Ustalenia ad-hoc niemieszczące się w ramach polityki	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Ustalenia dotyczące „rejestrów” lub „licencji na prowadzenie działalności poradniczej”, będące w znacznym stopniu uregulowane
Element jakościowy 2: Udział obywateli i użytkowników		
Fragmentaryczne i/lub jednorazowe badania satysfakcji klientów	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Wysokie zorganizowane systemy zapewniania jakości i polityki opartej na faktach, które aktywnie angażują użytkowników w opracowanie i rozwój usług
Element jakościowy 3: Świadczenie usług i ich ulepszanie		
Brak ram umiejętności zarządzania karierą zawodową, w powiązaniu z dostępem kluczowych grup priorytetowych do usług	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Całościowy system zapewniania jakości, który gromadzi również dane na temat umiejętności zarządzania karierą zawodową, poziomów inwestycji oraz dochodów płynących z wartości dodanej
Element jakościowy 4: Koszty i zyski dla władz		
Brak informacji na temat kosztów i zysków dla władz	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Krótko, średnio lub długoterminowe oszczędności dla budżetu publicznego w formie ekonomicznych i/lub społecznych zwrotów z inwestycji
Element jakościowy 5: Koszty i zyski dla jednostek		
Ograniczona liczba informacji o wartości dodanej uzyskiwanej dzięki uczestnictwu jednostek w systemie świadczenia usług poradnictwa zawodowego	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Dowody długotrwałych obserwacji i badań mierzących oddziaływanie różnych interwencji w zakresie kariery zawodowej w różnych warunkach

6.5 Znaczenie dla sektorów polityki

6.5.1 Szkoły

- Szkoły stanowią wyzwanie dla decydentów w postaci podejmowania kluczowych decyzji dotyczących wprowadzenia gwarancji jakości w szkoleniu w zakresie kariery zawodowej, poradnictwa zawodowego i doradztwa poprzez zastosowanie możliwości zdobywania umiejętności kierowania karierą zawodową, jako działania niezależnego, międzyprogramowego i/lub ponadprogramowego, obok poradnictwa i doradztwa w zakresie kariery zawodowej; oraz w szczególności, w postaci monitorowania i obserwowania postępów studentów, w powiązaniu z poziomami osiągnięć i drogami nabywania wiedzy, a także liczbą osób rezygnujących z edukacji. Ustawodawstwo, przepisy ustawowe i/lub ogólne wytyczne będące podstawą szkolenia i poradnictwa w zakresie kariery zawodowej mogą tu być pomocne. Studium przypadku 6.1 przedstawia interesujący przykład ogólnych wytycznych w sprawie szkolenia i poradnictwa w zakresie kariery zawodowej, zawierających zalecenia dotyczące sposobu stosowania właściwych statutów, które to wytyczne są stosowane w Szwecji.
- Ocena oddziaływania różnego rodzaju interwencji w ramach, pomiędzy i poza programem musi odbywać się w sposób zorganizowany, nie zaś ad-hoc, bazując na uzgodnionych zasadach przeglądu kompetencji doradców, zaangażowania obywateli/użytkowników, świadczenia i ulepszenia świadczonej usługi oraz kosztów i zysków zarówno dla jednostki, jak i dla rządu. Jeśli chodzi o szkoły, usługi poradnictwa przez całe życie świadczone bezpośrednio i online, przez telefon, czat internetowy, SMS i media społeczne (np. Facebook), nierzadko nie są możliwe do zaaranżowania jako niezależny program. Technologie internetowe 2.0 i 3.0, w tym smartfony i coraz bardziej rozpowszechnione korzystanie ze stron typu mashup w odniesieniu do informacji oso-

bistych i dotyczących kariery zawodowej, w ramach i poza sektorami nauczania i zatrudnienia (takich jak informacje o rynku pracy) w znacznym stopniu zmieniają nauczanie i uczenie się w szkołach europejskich i pozaeuropejskich. Dlatego też niezbędne są połączenia pomiędzy wymogami zapewniania jakości, ustaleniami w zakresie kontroli, uczeniu opartym na faktach i politykami opartymi na faktach.

- Interesujący przykład nowego i rozwijającego się podejścia do zapewniania jakości w ramach faktualnych, zintegrowanego poprzez zastosowanie systemu bazy danych o młodzieży (15-29 latkach) płynie z Danii (zob. studium przypadku 6.2). W tym kontekście praca w szkołach, ośrodkach poradnictwa i instytucjach kształcenia ludzi młodych jest punktem wyjścia do budowania podstaw merytorycznych oraz dokonania oceny oddziaływania dróg kariery zawodowej osób w danym okresie czasu.
- Wiele krajów opracowuje innowacyjne systemy zapewniania jakości oraz polityk opartych na faktach, w celu wspierania decydentów w dokonywaniu krytycznej oceny procesu przechodzenia z rzeczywistości szkolnej do zawodowej oraz w opracowywaniu bardziej systematycznych i solidnych sposobów gromadzenia danych, powiązanych z konkretnymi wskaźnikami jakości. Przykładem tego jest estońskie trójstopniowe podejście do kwestii zapewniania jakości (zob. studium przypadku 6.3).
- Osoby opracowujące i dostarczające systemy zapewniania jakości i standardów jakości muszą powiązać je z politykami opartymi na faktach, mających zastosowanie w obszarze edukacji i szkolenia oraz zatrudnienia: narzuca to wymóg rozjaśnienia kwestii rozwoju zawodowego kluczowych uczestników procesu odnośnie do tego, jakie dane są wymagane i do jakich celów są gromadzone, w tym sposobu ich wykorzystania do realizowania polityk rządowych. Doradcy w zakresie kariery zawodowej, nauczyciele i menadżerowie muszą być prowadzeni

przez silnego lidera, który będzie zachęcał ich do zdobywania nowych umiejętności w celu dokonywania oceny i pomiarów oddziaływania konkretnych interwencji, w tym umiejętności współpracy partnerskiej oraz poufnego raportowania, zarówno w warunkach szkolnych, jak i pozaszkolnych (zob. studium przypadku 6.4).

Studium przypadku 6.1: Ogólne wytyczne powiązane ze statutami, wspierane narzędziami oceny, Szwecja

Szwedzka Narodowa Agencja Edukacji (*Skoilverket*) opublikowała ogólne wytyczne dotyczące szkolenia i poradnictwa w zakresie kariery zawodowej, które zawierają zalecenia na temat sposobu stosowania właściwych statutów (praw, rozporządzeń, zasad i przepisów). Wytyczne wskazują sposoby działania i mają na celu wpływanie na rozwój i promowanie jednolitego stosowania aktów prawnych. Dlatego też należy ich przestrzegać, chyba że gmina i szkoła wykaza, że nauczanie jest prowadzone w inny sposób, który spełnia określone wymogi. Ogólnym wytycznym towarzyszą uwagi, które mają na celu wyjaśnienie podanych porad, w oparciu o badania na temat poradnictwa zawodowego, oceny i zweryfikowane doświadczenia.

Ogólne wytyczne i uwagi mają na celu zapewnienie podstaw planowania pracy dla nauczycieli i planistów, organizacji i wdrażania nauczania i poradnictwa w zakresie kariery zawodowej dla korzystających z nauczania obowiązkowego, szkół średnich, edukacji zawodowej i nauczania dla dorosłych. Mogą również służyć jako wsparcie dla gmin i szkół w przeprowadzaniu ocen jakości własnych programów nauczania i poradnictwa w zakresie kariery zawodowej, a także dla szwedzkiego narodowego inspektoratu szkolnictwa. Dodatkowo opracowano narzędzie oceny wraz ze wskaźnikami jakości dla nauczania i poradnictwa w zakresie kariery zawodowej.

Studium przypadku 6.2: Projekt systemu baz danych o młodzieży i zapewniania jakości w Danii

Duńskie Ministerstwo ds. Dzieci i Edukacji opracowało system baz danych o młodzieży, ukierunkowany na gromadzenie danych o stanie wykształcenia i zatrudnienia wszystkich osób w przedziale wiekowym 15-29 lat (zgodnie z systemem rejestrów ludności), aby wspierać ośrodki poradnictwa dla młodzieży w działaniach zewnętrznych. Wprowadzono również nowe ustawodawstwo, które wymaga od każdej osoby w wieku 15-18 lat opracowania planu edukacyjnego we współpracy ze wspomnianymi ośrodkami.

Co więcej, wykorzystywane są informacje statystyczne, które są następnie analizowane przez Ministerstwo, aby porównać wnioski o przyjęcie na uczelnie składane przez uczniów w marcu i ich wyniki w październiku. Informacje te są przetwarzane przez doradców zawodowych, nauczycieli i menadżerów i trafiają na listę celów i poprawy wyników opracowaną przez Ministerstwo.

Nowym projektem pilotażowym, nad którym zastanawia się Ministerstwo, jest wprowadzenie „zrównoważonej karty wyników” w odniesieniu do zapewniania jakości i uczenia opartego na faktach w regionalnych ośrodkach poradnictwa, która przewiduje gromadzenie danych powiązanych z sześcioma konkretnymi dziedzinami:

- Współczynniki przejścia (po 15 miesiącach).
- Ilość lat przed rozpoczęciem przez młodych ludzi nauki policealnej.
- Współczynnik rezygnujących z nauki (po 12 miesiącach).
- Korzyści dla użytkowników z otrzymanego poradnictwa.
- Respondenci uczestniczący we wspólnych wydarzeniach.
- Liczba szkolnych doradców z dyplomem zawodowym.

Wyniki mają wpływ na prace nad planem poprawy projektowania i świadczenia usług w ramach krajowego, regionalnego i lokalnego programu rozwoju kariery zawodowej.

Studium przypadku 6.3: Korzystanie z podręczników zapewniania jakości w celu rozwinięcia kultury nauczania w ramach i pomiędzy poszczególnymi usługami rozwoju kariery zawodowej w Estonii

W Estonii funkcjonują obecnie trzy wzajemnie powiązane programy usług: edukacja zawodowa, informacje dotyczące kariery zawodowej oraz poradnictwo w zakresie kariery zawodowej. Działania w zakresie usług doradztwa zawodowego są prowadzone i wspierane przez trzy podręczniki zapewniania jakości, zawierające pomysły i materiały dotyczące: (i) sposobu zapewniania jakości edukacji zawodowej w szkołach, przeznaczone dla nauczycieli i dyrektorów zakładów szkolnictwa ogólnego i zawodowego, łączące reguły pedagogiczne z politykami i praktykami poradnictwa przez całe życie; (ii) sposobu opracowywania ocen jakości usług oraz wymogów dotyczących świadczenia usług i systemów zarządzania rejestrami; oraz (iii) sposobu zrozumienia kierowania karierą i świadczenia usług doradztwa zawodowego, które mają wpływ

na jakość doradztwa zawodowego. Przykłady wskaźników jakości obejmują:

- zadowolenie użytkowników z usług doradztwa zawodowego, mierzone za pomocą kwestionariuszy i ankiet;
- zadowolenie interesariuszy (głównie przedstawicieli Krajowego Forum Poradnictwa Zawodowego), mierzone za pomocą kwestionariuszy i ankiet;
- zadowolenie pracowników świadczących usługi doradztwa zawodowego: mierzone za pomocą kwestionariuszy, ankiet i kontroli na miejscu;
- osiągnięcie założonych celów: mierzone za pomocą rzeczywistych wyników zestawionych z wynikami zamierzonymi.

W 2011 r. korzystanie z podręczników było pilotowane w 17 regionalnych ośrodkach informacji i doradztwa dla młodzieży. Rozszerzenie systemu ma objąć estoński fundusz ubezpieczenia osób bezrobotnych (krajowe biura zatrudnienia) oraz centra doradztwa zawodowego w instytucjach szkolnictwa wyższego.

Studium przypadku 6.4: Profesjonalizacja pracowników instytucji rozwoju zawodowego w Finlandii

W porównaniu do standardów międzynarodowych fiński system rozwoju zawodowego jest wysoce sprofesjonalizowany. Wszystkie szkoły średnie zatrudniają na pełny etat, co najmniej jednego doradcę, który standardowo otrzymuje pięcioletnie szkolenie nauczycielskie i posiada doświadczenie w nauczaniu oraz przechodzi roczne szkolenie specjalistyczne. Do obowiązków pracowników należą indywidualne doradztwo zawodowe oraz prowadzenie zajęć skupiających się na edukacji zawodowej i umiejętnościach uczenia się. Dodatkowo większość uczniów odbywa, co najmniej dwukrotnie tygodniowe praktyki zawodowe, które są koordynowane z pracodawcami poprzez portal internetowy. Doradztwo jest obowiązkowym przedmiotem programu i istnieją wyraźne wytyczne jakościowe dla szkół średnich i pomaturalnych, określające minimalny poziom usług doradztwa, a także usług sieciowych wspierających instytucjonalną samoocенę w odniesieniu do usług poradnictwa zawodowego. Podjęto również próby wprowadzenia kwestii polityki w zakresie doradztwa zawodowego do krajowych programów doskonalenia zawodowego dla dyrektorów szkół.

Co więcej, w fińskim biurze zatrudnienia pracuje około 280 psychologów specjalizujących się w poradnictwie zawodowym. Każdy z nich jest magistrem psychologii i musi przejść krótki program doskonalenia zawodowego. Wielu z nich kończy studia pomagisterskie. Do ich klientów należą osoby niezdecydowane, które zakończyły edukację szkolną, osoby bezrobotne i dorośli, którzy pragną zmienić ścieżkę kariery.

6.5.2 Kształcenie i szkolenie zawodowe

- Europejskie ramy odniesienia na rzecz zapewniania jakości w kształceniu i szkoleniu zawodowym (EQUAVET) stanowi użyteczne narzędzie odniesienia, opracowane w celu wspierania decydentów. Stanowi ono część inicjatyw europejskich ukierunkowanych na uznawanie umiejętności i kompetencji nabytych przez uczniów w różnych krajach lub środowiskach nauczania (zob. załącznik B). Utworzenie krajowych punktów odniesienia EQUAVET, jako struktury wspierającej plany wdrożeniowe na szczeblu krajowym, w szczególności wspiera i dopełnia europejskie ramy kwalifikacji (EQF).
- Wdrożenie standardów jakości oraz terminologia stosowana w edukacji i szkoleniu zawodowym różnią się od siebie, mimo iż poszczególne kraje idą w podobnym kierunku jeśli chodzi o opracowanie i stosowanie standardów jakości, w tym korzystanie z badań zadowolenia uczniów i klientów. Pomimo istnienia podobieństw w strukturze, zawartości i wynikach, występują również znaczące różnice pomiędzy krajami, nawet tymi, które współdzielą podejście do kształcenia i szkolenia zawodowego; w tych ramach zawierać się mogą również różniące się od siebie podejścia na poziomie regionalnym lub lokalnym.
- Istnieje konieczność odpowiedniego nauczania umiejętności kierowania swoją karierą zawodową i informowania młodych ludzi (i ich rodziców) o możliwościach zatrudnienia i szkoleń oraz o sposobie, w jaki mogą one wspierać budowę umiejętności kierowania swoją karierą, w tym umiejętności adaptacyjnych i elastyczności, aby być w stanie sprostać szybko zmieniającym się trendom w zakresie kształcenia i szkoleń zawodowych, a także od-

nośnie do innych opcji i ścieżek. Głównym wyzwaniem jest podtrzymanie jakości usług doradztwa zawodowego przy jednoczesnym obniżeniu kosztów. Dla wielu państw oznacza to konieczność przeprowadzenia dogłębnego przeglądu obecnych ustaleń, co egzemplifikuje studium przypadku 6.5 z Grecji.

- Na szybko zmieniającym się rynku pracy, usługodawcy z zakresu kształcenia i szkolenia zawodowego, a także personel szkół, donoszą o braku mocnych i rzetelnych LMI w odniesieniu do ścieżek kariery, doświadczenia zawodowego i możliwości zatrudnienia, w szczególności niezbędnych w przyszłości umiejętności. Wymaga to mocnego i sprofesjonalizowanego wkładu i wsparcia dla usługodawców w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego w odniesieniu do polityk i praktyk dotyczących poradnictwa przez całe życie.
- Zauważyć można wzrastające zainteresowanie poszukiwaniem nowych sposobów oceny wyników kształcenia studentów w rezultacie ich uczestnictwa w systemie edukacji lub szkolenia zawodowego, w tym korzystania z usług poradnictwa przez całe życie (wśród tych, którzy podążają bardziej ogólną ścieżką kształcenia). Podczas gdy ramy umiejętności kierowania swoją karierą zawodową (zob. Sekcja 4) oferują strukturę i treść wspierającą studentów w kształceniu i rozwoju osobistym, większość państw musi dopiero znaleźć sposób systematycznego gromadzenia i porównywania danych odnośnie do poszczególnych rezultatów nauczania, wynikających z podejść pedagogicznych w kwestii kształcenia i szkolenia zawodowego. Wyraźnie widać, że istnieje możliwość wykorzystania technologii do zbierania rezultatów kształcenia, wynikających z samopomocy, krótkotrwałej pomocy i dogłębnego poradnictwa z perspektywy klienta,

co zostało przedstawione w studium przypadku 6.6 z Węgier.

- Ogólnie rzecz biorąc, usługodawcy w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego w coraz większym stopniu skupiają się na wynikach i rezultatach różnych typów interwencji, które są niekiedy powiązane z „wynagrodzeniem za osiągnięte rezultaty”, ustalonym pomiędzy usługodawcą a rządem. Może to przewidywać szczególne skupienie na zapewnieniu jakości łańcuchów i sieci dostaw będących częścią sektorów zatrudnienia, szkolenia, społeczno-ściowych i wolontariackich.
- Programy prowadzone przez pracodawców, które uwzględniają standardy jakości i/lub reżimy inspekcji, mogą przewidywać stosowanie standardu krajowego lub znaku zgodności z normą, ustalonego pomiędzy rządem a pracodawcami. Zastosować można również zestaw nagród regionalnych lub lokalnych, celem zapewnienia jakości świadczenia usług w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego (podobnie jak w szkołach, liceach i uczelniach wyższych). Dodatkowo zapewnianie jakości usług świadczonych przez poszczególnych usługodawców w zakresie poradnictwa zawodowego powinno podlegać samoregulacji poprzez wierność standardom zawodowym w sektorze, aby dać pewność usługobiorcom, że poszczególni usługodawcy w zakresie poradnictwa zawodowego trzymają się uzgodnionego kodu etycznego i wspólnych standardów zawodowych. Zarówno Niemcy, jak i Wielka Brytania testują nowe ustalenia w tej materii (zob., dla przykładu, studium przypadku 6.7).
- Kompetencje usługodawców w kontaktach z pracodawcami i korzystaniu z lokalnego rynku pracy są często ograniczane, gdy dyrektywy polityczne skupiają się zbyt na innych priorytetach.

Studium przypadku 6.5: Wzór systemu zapewniania jakości zestawiony z ramami oceny zapewnienia jakości ELGPN w Grecji

W 2012 r. utworzono Krajową Organizację Akredytacji Kwalifikacji i Poradnictwa Zawodowego (EOPPEP). Jednym z jej celów jest wdrażanie i wspieranie wdrażania solidnego systemu zapewnienia jakości. Wstępne opracowanie obejmowało podręcznik jakości, opracowanie bibliograficzne oraz badanie 50 usług poradnictwa zawodowego w sektorze edukacji (drugiego i trzeciego stopnia) oraz wstępnego kształcenia i szkolenia zawodowego. Dzięki badaniu uzyskano ważne dane ilościowe i jakościowe dotyczące obecnego stanu tych usług w odniesieniu do pięciu zestawów kryteriów jakościowych. Analiza wyników śródrocznych, raport syntetyczny oraz panel ekspercki składający się z 13 czołowych doradców reprezentujących usługodawców, rząd i pracodawców, złożyły się na krajowy plan działania na rzecz ciągłego ulepszania usług poradnictwa zawodowego. Wyzwaniem jest znalezienie sposobów podniesienia jakości przy jednoczesnej redukcji kosztów. Ramy ELGPN QAE zostały wykorzystane jako skuteczne narzędzie kontroli, w celu określenia braków w danych, które następnie mogą być udostępnione różnym interesariuszom na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym. Trwa procedura ocen zewnętrznych, mających na celu upewnienie się, że usługi spełniają kryteria jakościowe i dostarczają rzetelnych danych do systemów zapewnienia jakości EOPPEP oraz systemu kształcenia przez całe życie.

Studium przypadku 6.6: Badanie rezultatów kształcenia na Węgrzech

Aby ocenić rezultaty kształcenia wynikające z różnych typów interwencji w zakresie wspierania kariery zawodowej, przeprowadzane jest badanie pilotażowe w obszarze kształcenia i szkolenia zawodowego (i w innych kluczowych sektorach) przez departament doradztwa psychologicznego Uniwersytetu ELTE na Węgrzech, wraz ze współpracownikami z UE. Głównym celem jest zbadanie metodologii gromadzenia danych klientów online i badania wyników poprzez platformę informatyczną, aby określić wartość dodaną wkładu ze strony samopomocy, krótkotrwałego wsparcia oraz dogłębnych interwencji w zakresie poradnictwa, z perspektywy klientów. Powyższe opiera się na badaniu oddziaływania zleconym w 2009 r. przez węgierską krajową radę poradnictwa przez całe życie, jako kontynuacja pierwszego węgierskiego projektu systemu poradnictwa przez całe życie. Zespół Uniwersytetu ELTE opracował rejestr oddziaływania usług w zakresie poradnictwa zawodowego: kwestionariusz online dla klientów i instytucji, mający na celu ocenę potrzeb i wrażeń klientów, który został wdrożony w Estonii, Niemczech, Portugalii i na Węgrzech. Zmierzone zmienne są powiązane z koncepcjami kierowania własną karierą zawodową oraz możliwościami adaptacji jednostek na szybko zmieniającym się i często nieprzewidywalnym rynku pracy. Główne aspekty obejmują: strategie zarządzania informacjami, samokształcenie, umiejętności interpersonalne, uznawanie oraz radzenie sobie z niepewnością i czynnikami środowiskowymi związanymi z budowaniem kariery zawodowej, określaniem celów kariery oraz integrowaniem i zwiększaniem możliwości rozwoju kariery zawodowej.

Studium przypadku 6.7: Profesjonalizacja w Wielkiej Brytanii

W Wielkiej Brytanii cztery stowarzyszenia zawodowe utworzyły nowy Sojusz Doradców Zawodowych (CPA). Ich główne hasło – „Jeden głos może mieć wpływ” – ma na celu wzmocnienie zawodu doradcy zawodowego w Wielkiej Brytanii, posiłkując się zaleceniami angielskiej grupy zadaniowej ds. doradztwa zawodowego (2010). Głównym celem misji CPA jest podnoszenie standardu pracy wszystkich doradców zawodowych i zapewnienie publicznego zabezpieczenia jakości działań i usług na rzecz rozwoju kariery zawodowej w Wielkiej Brytanii. CPA ustanowił krajowy rejestr doradców zawodowych, który gwarantuje, że doradcy posiadają odpowiednie kwalifikacje i dochowują wierności najwyższym standardom pracy. Rejestr ten jest wspierany przez nowe ramy rozwoju zawodowego online. CPA angażuje pracodawców i innych interesariuszy do promowania doradztwa zawodowego i będzie ubiegał się o przyznanie przywileju królewskiego przez Tajną Radę Królewską. W czterech krajach składających się na Wielką Brytanię prowadzi się aktywne konsultacje z rządem, aby upewnić się, że zapewnianie jakości, systemy danych i ustalenia dotyczące rozwoju zawodowego są wzajemnie spójne i wspierają się wzajemnie. W Anglii rząd uznał znaczenie prac CPA poprzez dopisanie nowych krajowych służb doradztwa zawodowego do wniosków CPA.

6.5.3 Szkolnictwo wyższe

- Uniwersytety oraz inne instytucje szkolnictwa wyższego są pod wyraźnym wpływem programów na rzecz zapewniania szans zatrudnienia, ustanowionych przez decydentów, studentów, rodziców i pracodawców. Wiele osób oczekuje pomocy ze strony służb doradztwa zawodowego w ułatwieniu wejścia na rynek pracy. W Europie i poza nią zwiększa się popyt i oczekiwanie wobec służb odnośnie do ich zdolności wskazywania kierunków i dochodów z inwestycji w szkolnictwo wyższe.
- Proces Boloński, program na rzecz modernizacji szkolnictwa wyższego, dialog i współpraca pomiędzy uniwersytetami a biznesem oraz zielona księga Komisji „Promowanie mobilności edukacyjnej młodych ludzi” dowodzą, że służby doradztwa zawodowego mają do odegrania ważną rolę w procesie wspierania obywateli nie tylko w zakresie wchodzenia na rynek pracy, lecz także jeśli chodzi o utrzymanie ich otwartości na zmiany i zdolności adaptacyjnych przez całe życie. W odpowiedzi na powyższe uniwersytety i inne instytucje szkolnictwa wyższego opracowują bardziej wyrafinowane podejścia do powiązań ze światem biznesu oraz gromadzenia danych studentów i obserwowania ich doświadczeń w zakresie kształcenia i szans na zatrudnienie, aby włączyć je w proces zapewniania jakości i ciągłego ulepszania.
- W większości przypadków wewnętrzne ramy i mechanizmy zapewnienia jakości są wbudowane w podejście pedagogiczne i andragogiczne. Wraz z narastającą promocją i urynkowaniem świadczeń szkolnictwa wyższego w Europie, staje się jasne, że zapewnienie jakości jest postrzegane przez wielu jako „kluczowy punkt w ofercie sprzedaży”, stanowiąc zachętę dla nowych studentów i zapewniając udział pracodawcy w programie zwiększania szans na zatrudnienie. Powiązania z innowacyjnością

i przedsiębiorczością obligują do stosowania nowych form dialogu pomiędzy sektorem edukacyjnym oraz szerzej pojętym sektorem rynkowym, co wymaga inwestycji w rozwój zawodowy personelu celem zapewnienia jakości doradztwa zawodowego. Studium przypadku 6.8 opisuje nową inicjatywę niemiecką, której celem jest podniesienie jakości i dokonanie oceny oddziaływania wzmocnienia profesjonalizmu doradców.

- Połączenie „wewnętrznego zapewnienia jakości” i „zewnętrznych powiązań z pracodawcami” stanowi potencjał dla ściślejszej wymiany danych i współdzielenia doświadczenia eksperckiego pomiędzy takimi podmiotami, jak uniwersytety, szkoły, licea i usługodawcy w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego. Jedną z takich inicjatyw opisujemy w studium przypadku 6.9, który ilustruje sposób osiągnięcia powyższego.
- Do tej pory nie znaleziono dowodów na to, że instytucje szkolnictwa wyższego korzystają z modelowania danych statystycznych, które obejmuje kontrolę zestawów danych i/lub opracowywanie nowych koncepcji teoretycznych w zakresie oceny i pomiarów kosztów i korzyści oraz dochodów społecznych płynących z inwestycji w różne formy interwencji zawodowych przez ekspertów spoza sektora doradztwa zawodowego. W niektórych krajach podejście to zyskuje rozmach w innych sektorach, takich jak organizacje wolontariuszy i społecznościowe, w ich walce o zachowanie dotychczasowego poziomu budżetu oraz stref wpływów.

Studium przypadku 6.8: Zapewnienie jakości poprzez program szkolenia dla doradców w zakresie szkolnictwa wyższego w Niemczech

Aby podnieść jakość i profesjonalizm usług doradczych w szkolnictwie wyższym oraz zapewnienia profesjonalnego statusu takich usług poprzez wymóg odpowiednich kwalifikacji i certyfikacji, stowarzyszenie doradców uniwersyteckich – stowarzyszenie na rzecz informacji, doradztwa i terapii na uniwersytetach (GIBeT) opracowało program szkoleniowy dla doradców zawodowych w tym sektorze. Obejmuje on szereg kursów szkoleniowych, akredytowanych przez komisję szkoleniową stowarzyszenia. Są one zawarte w bazie danych, która wspiera przejrzystość i oferuje elastyczne i zdecentralizowane usługi szkoleniowe. Program, który jest podzielony na moduły podstawowe i zaawansowane, zawiera kursy dotyczące wszelkich aspektów doradztwa uniwersyteckiego. Doradcy mogą wybierać pomiędzy dwoma profilami, zgodnie z ich głównym obszarem pracy zawodowej: poradnictwo edukacyjne i kierowanie ścieżką edukacji. Po poświadczeniu odpowiednich kwalifikacji i odbyciu odpowiednich szkoleń uzyskują oni certyfikat. Do tej pory nie istnieją wspólne przepisy odnośnie do statusu zawodowego oraz edukacji i szkolenia doradców edukacyjnych, które byłyby podstawą zapewnienia jakości w niemieckim szkolnictwie wyższym. Oczekuje się że certyfikat zostanie przekształcony w dowód jakości i kwalifikacji w tym obszarze pracy zawodowej.

Studium przypadku 6.9: Szkolnictwo wyższe i zapewnienie jakości na Łotwie

Program wspierania studentów jest koordynowany przez służby studenckie w oparciu o jakościowo zatwierdzony model, który umożliwia integrację wszelkich usług dla studentów, w tym kształcenie, kariera zawodowa, kwestie psychologiczne oraz pomoc osobom niepełnosprawnym. Biorąc pod uwagę interdyscyplinarny charakter wsparcia rozwoju kariery zawodowej, podejście zintegrowane wspomaga świadczenie odpowiedniego rodzaju pomocy i współpracy wśród doradców (i innego personelu). Doradztwo jako usługa scentralizowana jest świadczone indywidualnie, w formie warsztatów grupowych, wykładów tematycznych, działań informacyjnych oraz poprzez zasoby internetowe, w tym za pomocą narzędzia „E-kariera”. Funkcja internetowa umożliwia pracodawcom nawiązanie bezpośredniego kontaktu z potencjalnymi aplikantami. Aby rozszerzyć kanały komunikacyjne, wykorzystuje się także sieci społecznościowe, takie jak Twitter i Skype. Uniwersytet, we współpracy z pracodawcami, zaprasza wykładowców wizytujących, którzy wzbogacają program aktualnymi informacjami na temat działań podejmowanych w konkretnych sektorach. Stanowi to część łotewskiego procesu zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego. Wykładowcy wizytujący pracują w dziedzinie chemii, finansów, bankowości, informatyki, handlu detalicznego i innych. Program obejmuje dalsze plany dotyczące ustanowienia jednolitego systemu wsparcia na poziomie instytucjonalnym, łączącego w jeden system różne rodzaje usług świadczonych na różnych poziomach w ramach instytucji i obejmującego wprowadzenie wzajemnej opieki pedagogicznej, dodatkowego nauczania i planowania osobistego rozwoju zawodowego, aby promować współpracę pomiędzy uniwersytetami i pracodawcami.

6.5.4 Edukacja dorosłych

- Zaangażowanie obywateli/użytkowników końcowych w organizację i rozwój usług doradztwa przez całe życie jest ważnym sposobem upodmiotowienia obywateli i przyczynienia się do ogólnej poprawy jakości świadczonych usług.
- Zbyt często brak jest reakcji na głosy korzystających z usług doradztwa przez całe życie i sprowadza się to do standardowego stosowania badań zadowolenia klientów. Oznacza to znajdowanie innowacyjnych rozwiązań za pomocą wielu mediów, w tym grup fokusowych i dialogu bezpośredniego, które zachęcają dorosłych do odgrywania aktywnej roli w opracowaniu i świadczeniu usług doradztwa zawodowego. Zapewnienie jakości i kształcenie oparte na faktach, wbudowane we wspólne projekty badawcze UE, takie jak badanie prowadzone w krajach nordyckich, przedstawione w studium przypadku 6.10, podkreśla kwestię dojrzewania wiedzy i opracowania programu działania.
- Ze względu na złożoność edukacji osób dorosłych, która odbywa się w ramach różnych publicznych ustaleń, sektorów prywatnych oraz społecznych/wolontariackich, tradycyjne standardy jakości, takie jak „macierzowy” standard jakości stosowany w Wielkiej Brytanii, zostały poddane przeglądowi, aby zredukować skalę niepotrzebnych procesów biurokratycznych i uprościć wymogi dotyczące monitorowania i oceny. Wymóg spełniania ustalonych standardów zawodowych, opracowanych i zatwierdzonych przez samoregulujące się stowarzyszenia zawodowe, zawiera się w niektórych standardach krajowych i jest przyjmowany z zadowoleniem przez pracodawców, praktyków i rządy.
- Dzięki wprowadzeniu możliwości kierowania własną karierą zawodową, powiązanej z poszukiwaniem własnych szans i analizowaniem możliwości rozwoju kariery zawodowej, moż-

liwe jest stosowanie internetowych systemów informacji zawodowej w celu dokonania oceny stopnia, w jakim zaangażowanie takie przekłada się indywidualnie i kolektywnie na lepsze wyniki naukowe, ukończenie bardziej wymagających kursów oraz korzystanie z planowania kształcenia policealnego. Doradcy i menadżerowie muszą wyraźniej wykazać wartość tego działania.

Studium przypadku 6.10: Głos użytkowników w promowaniu jakości doradztwa wśród dorosłych w krajach nordyckich

Projekt zakładający reagowanie na opinie użytkowników, finansowany przez nordycką sieć kształcenia dorosłych, rozpoczął działanie w 2010 r., a jego wyniki zostały opublikowane w 2011 r. Grupa projektowa składała się z badaczy duńskich, fińskich, islandzkich, norweskich i szwedzkich, zaś kierowana była przez Centrum Doradztwa Całozyciowego Uniwersytetu Islandzkiego. Projekt skupiał się na dwóch głównych założeniach: (i) opisanie czy i w jaki sposób dorośli korzystający z doradztwa zawodowego mają wpływ na świadczone usługi oraz porównanie zaangażowania użytkowników w doradztwo dla osób dorosłych; (ii) ocena wyników nauczania dorosłych w krajach nordyckich, którzy mają dostęp do usług świadczonych w centrach kształcenia dorosłych. Kształcenie dorosłych w powyższych krajach skupia się głównie na udzielaniu poradnictwa dotyczącego kwestii edukacyjnych i osobistych, w mniejszym stopniu kwestii zawodowych. Wyniki badań pokazują, że istnieje znaczny potencjał większego zaangażowania użytkowników, które nie zostało jeszcze zmaksymalizowane.

Studium przypadku 6.11: Macierzowy standard jakości w Wielkiej Brytanii

Standard macierzowy oznacza ramy jakościowe dla skutecznego przekazywania informacji i/lub poradnictwa w kwestii kształcenia się i pracy i został opracowany w celu promowania ciągłego podnoszenia umiejętności wśród jednostek i organizacji. Raz na trzy lata organizacje są poddawane ocenie przez zewnętrznych rzeczoznawców i wymaga się od nich ciągłego wdrażania ulepszeń w zakresie świadczonych usług. Standard macierzowy został wdrożony w lutym 2002 r. i został poddany przeglądowi w 2005 r. W 2011 r. przetestowano przerobioną wersję wśród organizacji akredytowanych lub potencjalnie starających się o akredytację, test wykazał, że według badanych przerobiony standard jest trudniejszy, lecz nadal możliwy do spełnienia. Doceniono następujące kwestie: zgodność z procesami biznesowymi; zwiększona koncentracja na rezultatach; powiązania z celami organizacyjnymi i rezultatami świadczonych usług; skupienie się na rozwoju personelu; oraz stosowanie ukierunkowanej oceny wspierającej ciągłą poprawę. Standard macierzowy został przyjęty przez wiele brytyjskich organizacji i wzbudza coraz większe zainteresowanie międzynarodowe. W ramach standardu akredytowano ponad 2100 organizacji. Standard stanowi własność intelektualną Ministerstwa Gospodarki a prawo autorskie posiada Korona Brytyjska.

6.5.5 Zatrudnienie

- Z racji wysokiego bezrobocia oraz faktu, iż wielu pracodawców prowadzi rekrutację na stanowiska z pominięciem publicznych służb zatrudnienia, w wielu krajach opracowywane są nowe strategie angażujące prywatne agencje zatrudnienia w polityki włączenia społecznego, takie jak poszukiwanie zatrudnienia dla bezrobotnych i/lub wprowadzanie podejścia rynkowego i quasi-rynkowego do działań publicznych służb zatrudnienia.
- Publiczne służby zatrudnienia na szeroką skalę stosują wskaźniki efektywności, aby dokonywać i wspierać ustalenia pomiędzy scentralizowanymi i lokalnymi politykami oraz strukturami usługowymi, celem poszukiwania regionalnych i lokalnych rozwiązań. W niektórych przypadkach w publicznych służbach zatrudnienia ewoluowały strategie wczesnego reagowania, które skupiają się na stosowaniu aktywnych środków ukierunkowanych na konkretne grupy.
- Szeroki zakres ilościowych wskaźników efektywności i celów obejmuje: informacje o udziale rynku oraz liczbie wolnych stanowisk; współczynnik zajmowania wolnych stanowisk pracy; szybkość przetwarzania nowych wniosków o świadczenia; udział grup o określonych potrzebach; liczba wizyt personelu publicznych służb zatrudnienia u pracodawców lokalnych; oraz współczynnik zatrudnienia wśród uczestników programu aktywnego rynku pracy po jego zakończeniu. Zastosowanie mogą również mieć dodatkowe cele ilościowe, poddawane ocenie na podstawie subiektywnej. Napływ osób poszukujących pracy na zarejestrowane wolne stanowiska jest jednym z najważniejszych wskaźników efektywności. Jednakże powyższe wskaźniki efektywności nie odnoszą się obecnie konkretnie do poradnictwa przez całe życie: istnieje możliwość prowadzenia dalszych wspólnych prac w tej materii.

- Nie jest łatwo zmierzyć oddziaływanie miejsc pracy lub szkoleń uzyskanych lub ukończonych dzięki własnej inicjatywie, gdyż korzystanie z tych możliwości przez klientów często nie jest rejestrowane. Istnieją silne argumenty za wzajemnie wspierającym się procesem uczenia, wynikające z pomiarów trudności doświadczanych w ramach publicznych służb zatrudnienia w odniesieniu do usług poradnictwa przez całe życie, w tym za stosowaniem technik regresyjnych w celu dostosowania danych do różnic w charakterystykach osób poszukujących pracy oraz warunków panujących na rynku pracy. Informacje i bazy danych dotyczące rynku pracy mogą pełnić coraz bardziej wyrafinowane funkcje w celu wspierania monitorowania i obserwowania struktur możliwości na znalezienie pracy oraz zmian odnoszących się do siły roboczej.
- Pojawiają się nowe aktywne polityki na rzecz rynku pracy, ukierunkowane na świadczenie wysokiej jakości pomocy dla jednostek poprzez służby zatrudnienia i usługi poradnictwa przez całe życie, współpracujące bardziej ściśle (np. w formie wspólnej lokalizacji i podejmowania w razie konieczności wspólnych szkoleń zawodowych). Konieczna jest dalsza praca z krajowymi forami poradnictwa, w celu obserwacji takich strategii oraz relatywnej skuteczności różnych struktur, form i funkcji. Studium przypadku 3.1 w Sekcji 3 opisuje rolę i wpływ ustanowienia krajowego forum poradnictwa, któremu przewodniczy węgierska publiczna służba zatrudnienia.

6.5.6 Włączenie społeczne

- Prawdopodobnie popyt na poradnictwo przez całe życie będzie wzrastał, z powodu dużej liczby przypadków przekwalifikowania się lub bezrobocia powodowanego przez kryzysy mikroekonomiczne i makroekonomiczne w Europie.
- Przepisem na sukces w kontekście możliwości działania decydentów, biorąc pod uwagę wzra-

stającą presję polityczną na wspieranie młodych bezrobotnych – zwłaszcza osób w wieku 18-25 lat – jest monitorowanie skutecznych programów, które są ściśle powiązane z rynkiem pracy i stosowanie uzyskanych informacji w celu poprawy poziomu programów kształcenia i szkolenia.

- Zapewnienie jakości i kształcenie oparte na faktach musi podkreślać ważność ukierunkowania wsparcia nie tylko dla ludzi młodych, lecz także na ich rodziny i społeczności lokalne.
- Istnieje niebezpieczeństwo, że niektóre wskaźniki efektywności nie dość wyraźnie wskażą charakterystykę „niekorzystnego położenia” jednostek oraz związanych z tym barier. Istnieje również ryzyko tak zwanej stygmatyzacji, które może zniechęcać doradców do rejestrowania danych dotyczących oczekiwanej produktywności i motywacji klientów do uczestniczenia w procesie kształcenia i/lub podejmowania pracy.
- Ważną rolę ma do odegrania rząd w kontekście zajęcia się koniecznością zabezpieczenia usługobiorców, w szczególności osób najbardziej narażonych na wykluczenie społeczne, oraz poufności ich danych, jednocześnie łagodząc restrykcje prowadzące do narzucania przez organizacje zredukowanych form interwencji w zakresie doradztwa zawodowego (na przykład zakaz korzystania z portali społecznościowych) ze względu na obawy związane z bezpieczeństwem usługobiorców. Kluczowe znaczenie ma nauczanie oparte na faktach oraz tworzenie polityki, która łączy skuteczne stosowanie technologii informacyjnych oraz informacji o rynku pracy w odniesieniu do jednostek zagrożonych wykluczeniem społecznym.
- Studium przypadku 6.12 stanowi przykład zajęcia się kwestią zachęcania doradców zawodowych pracujących z dorosłymi do dokładniejszego rejestrowania danych, aby móc stwierdzić, jakie są przeszkody i bodźce do rozwoju kariery zawodowej jednostek.

Studium przypadku 6.12: Korzystanie z systemu rozwoju i szkolenia personelu oraz obserwacji danych klienta w Irlandii

Krajowe Centrum Poradnictwa Edukacyjnego (NCGE) opracowało program na rzecz ciągłego rozwoju zawodowego (CPD) dla doradców zawodowych¹⁰, który skupia się na konkretnych potrzebach i/lub kwestiach związanych z klientem. Program ten funkcjonuje w kontekście ukierunkowywania na konkretne grupy, które kwalifikują się do skorzystania z inicjatywy w zakresie poradnictwa edukacyjnego dla dorosłych (AEGI). System kierowania poradnictwem dla dorosłych, opracowany po konsultacjach ze służbami poradnictwa, gromadzi dane klientów w celu prowadzenia lokalnych i krajowych działań planistycznych. Stwierdzenie i monitorowanie barier dla rozwoju klientów oraz pozytywnych rezultatów, umożliwi decydentom i doradcom określenie stopnia oddziaływania ich pracy oraz identyfikację braków w świadczonych usługach. NCGE zapewnia wytyczne wspierające rozwój solidnej bazy danych. Program CPD skupia się na praktycznym zastosowaniu danych zarejestrowanych na poziomie świadczonej usługi i dokonywaniu przeglądu umiejętności doradców w celu znalezienia kreatywnych sposobów prowadzenia działań informacyjnych, w szczególności wśród jednostek i grup, do których dostęp jest utrudniony. Celem wspierania działań ukierunkowanych na zapewnienie jakości, NCGE opracowało internetowy podręcznik AEGI, zawierający przykłady dobrych praktyk w zakresie świadczonych usług. Podręcznik jest stosowany lokalnie podczas kursów wprowadzających dla nowych pracowników oraz w trakcie projektowania i świadczenia usług.

¹⁰ Doradcy zawodowi posiadają kwalifikacje studiów pomagisterskich i współpracują z informatykami posiadającymi odpowiednie certyfikaty.

6.5.7 Działania międzysektorowe

Wiele powyższych studiów przypadku obejmuje elementy międzysektorowe. Co więcej, niektóre kraje zajmują się kwestią jakości i dowodów w ujęciu międzysektorowym, jako sposób opracowania bardziej spójnego systemu poradnictwa przez całe życie. Na przykład w Niemczech, krajowe forum poradnictwa skupia szeroki zakres agencji, działając na rzecz badania wspólnego zapewnienia jakości, kształcenia opartego na faktach oraz tworzenia polityk opartych na faktach (zob. studium przypadku 6.13).

Studium przypadku 6.13: Opracowanie krajowego systemu zapewnienia jakości w Niemczech

W Niemczech od momentu zniesienia monopolu państwa w 1998 r. nie istnieje ustawodawstwo lub uzgodnione standardy krajowe w zakresie poradnictwa zawodowego. Strategie zapewnienia jakości są domeną rynku. Dlatego też niemieckie krajowe forum poradnictwa oraz Instytut Badań Edukacyjnych Uniwersytetu w Heidelbergu zainicjowały w 2008 r. krajowy „otwarty proces koordynacji” wśród decydentów, właściwych podmiotów i interesariuszy w obszarze poradnictwa, mając na celu opracowanie uzgodnionych ram jakościowych poradnictwa zawodowego. Dzięki finansowaniu ze strony Federalnego Ministerstwa Edukacji i Nauki opracowano i przebadano następujące produkty wśród usługodawców:

- Katalog wspólnie opracowanych i uzgodnionych kryteriów jakościowych, wraz ze wskaźnikami i propozycjami instrumentów pomiarowych.
- Ramy zapewnienia jakości wspomagające doradców w ich staraniach w zakresie zapewnienia jakości.
- Wspólnie opracowany i zatwierdzony profil kompetencji doradcy.

Rezultaty zostały opublikowane w styczniu 2012 r. Kontynuacja projektu, finansowana przez Ministerstwo, zakończy się w połowie 2014 r. po wdrożeniu wspomnianych rezultatów. Jednym z celów projektu jest przekonanie decydentów na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym oraz menadżerów i doradców o korzyściach ekonomicznych i społecznych płynących ze świadczenia wysokiej jakości usług poradnictwa zawodowego poprzez zademonstrowanie oddziaływania inwestycji w jakość.

Dalsze informacje na temat wszystkich studiów przypadków w niniejszym opracowaniu pt. „Zestaw zasobów” są dostępne w bazie danych ELGPN (<http://elgpn.eu>).



Koordinacja i współpraca

7.1 Wstęp

Niniejsza sekcja dotyczy kwestii politycznych dotyczących koordynacji i współpracy między usługami poradnictwa przez całe życie. Przesłanką dla ustanowienia krajowych, regionalnych lub lokalnych forów są synergie zapewniane przez takie mechanizmy w jednoczeniu różnorodnych zainteresowanych stron przy realizacji różnych zadań. Dążenia takie mogą przyjmować różne formy, od opracowywania skoordynowanych strategii poradnictwa przez całe życie, przez bardziej konkretne strategie takie jak ramy jakości, po praktyczną, codzienną koordynację dni kariery czy targów kariery.

Niniejsza sekcja składa się z czterech podrozdziałów dotyczących: kwestii związanych z polityką (sekcja 7.2), zagadnień, które należy uwzględnić w polityce (sekcja 7.3), ewentualnego progresywnego kontinuum działań politycznych (sekcja 7.4) oraz implikacji dla sześciu sektorów polityki – szkół (sekcja 7.5.1), kształcenia i szkolenia zawodowego (sekcja 7.5.2), szkolnictwa wyższego (sekcja 7.5.3), kształcenia dorosłych (sekcja 7.5.4), zatrudnienia (sekcja 7.5.5) i włączenia społecznego (sekcja 7.5.6).

7.2 Kwestie polityczne

- Przedstawiony w Rezolucji Rady z 2008 r.¹¹ priorytet 4 brzmi następująco: „Zachęcanie do koordynacji i współpracy różnych podmiotów na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym.” Oznacza to, że powiązania między sektorami mają kluczowe znaczenie dla wydajności i spójności usług poradnictwa.
- Starając się udoskonalić koordynację i spójność polityki i systemów świadczenia poradnictwa większość państw europejskich staje wobec wyzwania fragmentacji i „sektoryzacji”. Różne usługi poradnictwa przez całe życie mają własną historię, cele, metody działania i budżety: funkcjonują w odrębnych, zamkniętych strukturach. Niemniej jednak są one odpowiedzialne za zapewnianie poradnictwa w perspektywie całego życia, co w sytuacji idealnej oznaczałoby spójny, płynnie funkcjonujący system. Obecnie w większości krajów jest to wizja na przyszłość, nie zaś rzeczywistość.
- Poradnictwo przez całe życie jest kluczowym elementem strategii uczenia się przez całe życie, zarówno na szczeblu krajowym, regionalnym

¹¹ Rada Unii Europejskiej (2008). *Rezolucja Rady w sprawie lepszego uwzględniania poradnictwa przez całe życie w strategiach uczenia się przez całe życie*. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.

i lokalnym, jak i unijnym. W społeczeństwie opartym na wiedzy – do jakiego dąży UE – spójny system poradnictwa obejmujący wszystkich obywateli, w każdym wieku, z wbudowanym rozwojem obejmującym całe życie, ma kluczowe znaczenie dla powodzenia tych strategii.

- Ustanowienie lokalnych, regionalnych i krajowych forów poradnictwa oraz podobne mechanizmy koordynacji polityki są istotną cechą tych dążeń, dzięki której różne podmioty i zainteresowane strony zrzeszają się w ramach partnerstw. Uzupełnieniem forów krajowych mogą być fora regionalne, wspierające fora krajowe lub – w krajach o zdecentralizowanym systemie rządów – funkcjonujące jako odrębne mechanizmy o powiązaniach krajowych.
- W odniesieniu do ustanawiania krajowego forum lub mechanizmu dla poradnictwa Cedefop¹² sformułował dziesięć „kluczowych komunikatów”, tzn. propozycji zasługujących na uwzględnienie w procesie ustanawiania i rozwijania forów krajowych. Odnoszą się one do konieczności:
 - (1) stworzenia jasnego powiązania między uczeniem się przez całe życie a strategiami związanymi ze zdolnością do zatrudnienia;
 - (2) ustalenia wspólnych definicji i terminologii;
 - (3) stosowania dokładnej selekcji przy zapraszaniu stron do udziału w pracach forum;
 - (4) posiadania jasno zdefiniowanych celów, zadań i ról;
 - (5) posiadania przykładów do naśladowania i zaangażowania ze strony najważniejszych uczestników forum;
 - (6) jasnego określenia relacji z rządem;
 - (7) posiadania niezależnego sekretariatu;
 - (8) uniknięcia zmiany ukierunkowania misji;
 - (9) pamiętania o istnieniu ryzyka konfliktu ról;

- (10) dążenia do tego, by działać z perspektywy obywatela.

Te kluczowe komunikaty należy poddawać ocenie i interpretować w odniesieniu do mechanizmów współpracy i koordynacji na wszystkich właściwych szczeblach – krajowym, regionalnym, lokalnym - jak również w odniesieniu do współpracy ponad granicami, między regionami i między państwami.

- Taksonomia intensywności powiązań obejmuje trzy poziomy:
 - *Komunikacja*. Może ona obejmować wymianę informacji oraz poszukiwanie możliwości współpracy i koordynacji.
 - *Współpraca* między partnerami w ramach istniejących struktur. Może ona mieć charakter nieformalny i opierać się na umowie o współpracy, w ramach której każdy z partnerów zachowuje zdolność podejmowania decyzji.
 - *Koordynacja*. Może ona wymagać wprowadzenia struktury koordynacyjnej, z kompetencjami operacyjnymi i dofinansowaniem (oraz ew. umową lub upoważnieniem).

Niewiele krajowych lub regionalnych forów czy mechanizmów funkcjonuje na poziomie koordynacji; większość działa na poziomie komunikacji, a niektóre na poziomie współpracy. Niektóre z nich są jedynie forami dyskusyjnymi lub nastawionymi na dialog.

7.3 Zagadnienia, które należy uwzględnić w polityce

- Jakie są *role* forów/mechanizmów poradnictwa? Można wyróżnić cztery role; konieczne jest ich doprecyzowanie, ponieważ nie są one wyłączne, a wiele forów/mechanizmów przyjmuje więcej niż jedną rolę. Wspomniana czwórka to:
 - *Dialog*: platforma, w ramach której uczestnicy i zainteresowane strony spotykają się

¹² Cedefop (2010). *Establishing and Developing National Lifelong Guidance Policy Forums: a Manual for Policy-Makers and Stakeholders*. Panorama Series 153. Luksemburg: Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich.

- celem omawiania oraz wymiany informacji i poglądów; głównym wynikiem jej prac jest rozwój lepszego zrozumienia i dobrowolna koordynacja działań.
- *Konsultacja*: organ o charakterze reaktywnym, ustanowiony przede wszystkim w celu konsultowania inicjatyw i polityk rządowych
 - *Rozwój polityki*: proaktywne forum mające promować poradnictwo przez całe życie poprzez konkretne propozycje i inicjatywy polityczne.
 - *Rozwój systemów*: miejsce opracowywania i wdrażania konkretnych, praktycznie ukierunkowanych zagadnień w ramach poradnictwa przez całe życie (np. ram zapewniania jakości lub oferowania szkoleń).
- Kto decyduje o *członkostwie* w forach/mechanizmach na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym? Może to obejmować krajowe ministerstwa właściwe do spraw świadczenia poradnictwa, w szczególności ministerstwa edukacji i zatrudnienia, a także przedstawiciele organizacji świadczących najważniejsze usługi poradnictwa, zwłaszcza publiczne służby zatrudnienia (PSZ). Inne ważne podmioty, które mają swoją reprezentację w ramach niektórych forów/mechanizmów, to partnerzy społeczni, stowarzyszenia osób zajmujących się poradnictwem oraz przedstawiciele grup użytkowników (rodziców, studentów, osób starszych, mniejszości etnicznych, osób niepełnosprawnych, itp.).
 - Jakie są *funkcje* forów/mechanizmów? Można wyróżnić sześć głównych funkcji:
 - *Poprawa komunikacji* – stworzenie forum do dyskusji nad kluczowymi kwestiami związanymi z polityką; ustalenie wspólnej definicji poradnictwa; opracowanie wspólnej terminologii dotyczącej poradnictwa.
 - *Wspieranie współpracy* – stymulowanie współpracy i koordynacji między agencjami w zakresie konkretnych działań (wydarzeń, projektów, badań); podejmowanie przekrojowych inicjatyw w kwestiach dotyczących kilku usług lub sektorów.
- *Identyfikacja potrzeb obywateli* – identyfikacja istniejących usług i luk w ich ofercie; zarządzanie badaniami konsumentów i konsultacjami społecznymi; opracowywanie ram umiejętności kierowania własną karierą dla obywateli.
 - *Poprawa projektowania i doskonalenia usług, w tym jakości* – opracowywanie standardów jakości i systemów zapewniania jakości; opracowywanie ram kwalifikacji i systemów akredytacji dla osób zajmujących się poradnictwem.
 - *Wpływ na politykę* – opracowywanie udoskonalonych struktur i strategii wspierających świadczenie usług poradnictwa przez całe życie; promocja poradnictwa przez całe życie jako integralnej części krajowej polityki w zakresie uczenia się, zatrudnienia i włączenia społecznego; pozyskiwanie wsparcia politycznego dla zapewnienia luk w obecnej ofercie poradnictwa przez całe życie.
 - *Czerpanie korzyści ze współpracy międzynarodowej* – wspieranie uczestnictwa kraju w ELGPN; wspieranie uczestnictwa kraju w opracowywaniu polityki na szczeblu międzynarodowym; rozpowszechnianie innowacji i najlepszych praktyk powstałych dzięki inicjatywom europejskim i międzynarodowym.
- Jaki jest *status* i *zakres zadań* danego forum/mechanizmu? Zagadnienia strukturalne i operacyjne obejmują:
 - *Status* – czy dane forum lub mechanizm powinny mieć strukturę formalną, ewentualnie nawet umocowaną w prawodawstwie, czy też organizację mniej formalną, a także jakie powinno być ich odniesienie do rządu.
 - *Skład członkowski* – jakie podmioty i zainteresowane strony należy zaprosić do uczestnictwa.

- *Środki finansowe* – jaki rodzaj finansowania i wsparcia jest konieczny do realizacji zadań i w jaki sposób należy je zapewnić.
- *Przywództwo* – czy forum/mechanizm powinny mieć przewodniczącego, w jaki sposób określa się, kto ma nim być (czy ma być mianowany, czy wybierany), czy potrzebny jest komitet wykonawczy i w jaki sposób należy zapewnić usługi sekretariatu.
- *Procesy podejmowania decyzji* – czy forum/mechanizm powinny podejmować jakiegokolwiek decyzje, a jeśli tak, to w jaki sposób mają one być wypracowywane (konsensus, większość zwykła, większość kwalifikowana).
- *Kanały komunikacji* – jak i kogo forum powinno informować o wyniku swych działań.
- Jakie przyjęto ogólne *podejście polityczne*? Pewna taksonomia mogłaby pomóc w rozróżnieniu między:
 - podejściem *reaktywnym*, które polega na odzwierciedlaniu krajowej/regionalnej/lokalnej polityki w zakresie poradnictwa i wspieraniu jej;
 - podejściem *krytycznym*, w ramach którego kwestionuje się krajową/regionalną/lokalną politykę w zakresie poradnictwa;
 - a podejściem *proaktywnym*, w ramach którego formułuje się krajową/regionalną/lokalną politykę w zakresie poradnictwa.
- Jak definiuje się *podejście sektorowe* forów/mechanizmów? Chociaż kraje widzą znaczny potencjał w intensywniejszym tworzeniu sieci kontaktów oraz koordynacji i współpracy między sektorami i organizacjami, opartej na partnerstwie, dostrzegają także ograniczenia i wyzwania. Często wiążą się one z różnicami w kulturze operacyjnej różnych sektorów (np. między edukacją a zatrudnieniem). Sektory różnią się także strukturami i specyficznym mandatem opartym na regulacjach, które określają ich finansowanie, metody pracy i zakres odpowiedzialności. Czasami może okazać się, że poszczególne sektory i instytucje konkurują ze sobą o te same, ograniczone zasoby. Ponadto protekcjonizm sektorowy może powodować brak synergii, jak również brak ciągłości, gdyż utrzymywanie relacji między organizacjami staje się zbyt skomplikowane; może to wzmacniać funkcjonujące w sektorach stereotypy na temat siebie nawzajem.
- Jaki jest *zasięg regionalny* forów/mechanizmów? Ważną kwestią polityczną jest to, czy należy tworzyć niezależne fora/mechanizmy na szczeblu lokalnym, regionalnym, a także krajowym, tzn. ustanawiać zestaw mechanizmów koordynacji i współpracy, funkcjonujących w znacznym stopniu “na dystans”. W chwili obecnej znaczna część koordynacji na poziomie kraju podlega poszczególnym ministerstwom (edukacji lub zatrudnienia), a tam, gdzie ustanowiono prawdziwie międzysektorowe fora krajowe, mogą pojawiać się trudności w utrzymaniu jego niezależności.
- W jaki sposób ustala się *relacje między forami/mechanizmami na różnych szczeblach*? Relacje i powiązania między krajowymi, regionalnymi i lokalnymi forami/mechanizmami mają kluczowe znaczenie dla jednolitych podejść w zakresie poradnictwa przez całe życie. Jednym z pierwszych kroków w formowaniu forum krajowego może być zwłaszcza budowanie na szczeblu regionalnym, co jest niezwykle istotne przy tworzeniu partnerstw o charakterze operacyjnym. Można wyróżnić cztery wymiary współpracy i koordynacji na szczeblu regionalnym:
 - (1) *Wymiar intra-regionalny*: powiązania w ramach regionu, pomiędzy odrębnymi, zamkniętymi strukturami i różnymi sektorami.
 - (2) *Wymiar międzyregionalny*: powiązania ponad granicami sąsiadujących ze sobą regionów.
 - (3) *Wymiar trans-regionalny*: łączenie kilku regionów w klastry tematyczne.

(4) *Wymiar międzypaństwowy*: regionalne powiązania ponad granicami państw.

Spośród wymienionych wyżej wymiarów pierwszy jest najbardziej rozpowszechniony, drugi jest rzadki, a trzeci i czwarty występują sporadycznie.

- W jaki sposób wsparcie dla współpracy i koordynacji w zakresie poradnictwa mogłoby funkcjonować *między regionami i ponad granicami państw*? Partnerstwo graniczących ze sobą regionów ponad granicami państw mogłoby być ważną opcją polityczną dla dalszego rozwoju współpracy i koordynacji w zakresie poradnictwa na szczeblu międzyregionalnym. Takie działania stanowiłyby odzwierciedlenie ostatnich polityk w zakresie mobilności w polityce edukacyjnej, społecznej i w polityce rynku pracy w Unii Europejskiej, a także rozwinięcie dążenia w ramach ELGPN pod względem silniejszego wymiaru regionalnego, obok wymiaru krajowego, który do tej pory był głównym przedmiotem uwagi.
- Jakie rodzaje *podejść międzyregionalnych* mogłyby być pomocne i skuteczne? W niektórych państwach o dalszym podziale administracyjnym i politycznym podejście międzyregionalne może służyć jako środek ułatwiający współpracę i koordynację w obszarze poradnictwa. Pod względem praktycznym mogłoby to pociągać za sobą następujące kwestie między- i intra-regionalne:
 - Wsparcie dla tworzenia regionalnych, międzysektorowych forów/platform/partnerstw/struktur przedstawicielskich poświęconych koordynacji i współpracy;
 - Poparcie dla regionalnych, międzysektorowych szkoleń dla ekspertów w zakresie poradnictwa, np. w sektorach poradnictwa dla dorosłych celem uzyskania łatwości udzielania skierowań oraz dla podtrzymywania osobistych relacji między profesjonalistami-praktykami.
 - Poparcie dla wspólnego planowania i opra-

cowywania programów praktyk zawodowych, wizyt w miejscu pracy, „dni wspólnej pracy”, próbnych kursów edukacyjnych, targów edukacyjnych lub targów pracy itp. pod kątem programowym.

- Poparcie dla skoordynowanych działań w zakresie poradnictwa w miejscu pracy i innych powszechnych zewnętrznych działań w zakresie poradnictwa.
- Poparcie dla planowania dorocznych działań tematycznych dotyczących poradnictwa, prowadzonych na skalę regionalną.
- Ocena skuteczności różnych modeli/podejść dotyczących poradnictwa (przy świadomości, że nie wszystko można od razu zmierzyć ilościowo).

7.4 Działania polityczne

W zależności od formy rządu, relacji między centralizacją a decentralizacją, poziomu profesjonalizmu, tradycji itp. fora i podobne mechanizmy mogą przybierać różne formy na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym. Przedstawione poniżej trzy narzędzia samooceny zaprojektowano tak, by stanowiły pomoc w ocenie obecnych mechanizmów i rozważeniu kierunków przyszłych działań:

Narzędzie 7.1: Punkty odniesienia dla rozwoju polityki i systemów dotyczących poradnictwa przez całe życie

Strategiczny wysiłek na rzecz opracowania i promocji polityk i systemów w zakresie poradnictwa przez całe życie wymaga wkładu ze strony ministerstw, partnerów społecznych, społeczeństwa obywatelskiego, stowarzyszeń doradców-praktyków i innych zainteresowanych stron. Celem narzędzia 7.1 jest przedstawienie obecnej sytuacji na skali obejmującej zakres od braku struktur lub procedur po dobrze rozwinięte, systemowe podejście do mechanizmów współpracy/koordynacji oraz rozwoju systemów na szczeblu krajowym, regionalnym lub lokalnym.

Narzędzie 7.2: Punkty odniesienia dla forów lub podobnych mechanizmów dla polityki dotyczącej poradnictwa przez całe życie

Ta część narzędzia samooceny opiera się na wnioskach i kluczowych komunikatach zawartych w podręczniku Cedefop (2010). Termin „forum” może obejmować szereg mechanizmów współpracy i koordynacji. Pomiędzy dwiema skrajnościami znajduje się całe spektrum możliwości politycznych.

Narzędzie 7.3: Poziomy funkcjonowania forum lub podobnego mechanizmu

Jak wspomniano w sekcji 7.2, fora związane z poradnictwem przez całe życie mogą działać na co najmniej jednym z trzech poziomów: *komunikacji, współpracy i koordynacji*. Pierwszy poziom (komunikacja) mógłby dotyczyć np. grupy roboczej, sieci lub ośrodka analitycznego; drugi poziom (współpraca) obejmuje na przykład porozumienia o wspólnej pracy nad konkretnymi zadaniami; trzeci poziom (koordynacja) prawdopodobnie wymagać będzie bardziej formalnej, trwałej struktury.

Narzędzie 7.1: Punkty odniesienia dla rozwoju polityki i systemów dotyczących poradnictwa przez całe życie

I.1 Partnerstwo w zakresie polityki		
Nie istnieje żadna zorganizowana współpraca między ministerstwami, partnerami społecznymi a społeczeństwem obywatelskim w zakresie polityki i systemów poradnictwa przez całe życie	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Krajowe partnerstwo w zakresie poradnictwa przez całe życie doradza w kwestiach związanych z szeregiem strategii krajowych (edukacja, zatrudnienie, włączenie społeczne) i planów działania, a także wnosi wkład w działania ELGPN
I.2 Środki finansowe wspierające politykę		
Brak systematycznej alokacji środków finansowych na wspieranie realizacji polityki poradnictwa przez całe życie i zharmonizowane świadczenie usług	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	W budżecie na edukację i zatrudnienie można jasno zidentyfikować środki finansowe przeznaczone na rozwój systemów poradnictwa przez całe życie; sytuacja w kraju w zakresie poradnictwa przez całe życie obejmuje finansowe zaangażowanie ze strony partnerów pozarządowych
I.3 Proces opracowywania polityki		
W sektorze edukacji brak dowodów na istnienie możliwości do wyraźnego zidentyfikowania lub sformułowanej polityki w zakresie poradnictwa przez całe życie	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Krajowy plan rozwoju gospodarczego zawiera konkretną część poświęconą poradnictwu przez całe życie, w której szczegółowo przedstawiono konkretne, uzupełniające się cele dla obszarów polityki w zakresie edukacji, zatrudnienia i włączenia społecznego
I.4 Monitoring i ocena		
Nie funkcjonuje system monitorowania i oceny sytuacji w zakresie poradnictwa przez całe życie	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Zalecenia z monitoringu i oceny sytuacji i działań w zakresie poradnictwa przez całe życie włącza się w dalsze reformy polityczne i plany działania w sektorach edukacji i zatrudnienia
I.5 Wymiana interesujących praktyk		
Brak systematycznej wymiany dobrych praktyk między podmiotami świadczącymi poradnictwo przez całe życie	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Rezultaty praktyk krajowych/regionalnych/lokalnych/ponad-regionalnych są dostępne dla wszystkich poprzez internetową bazę danych, obejmującą także multimedia

Narzędzie 7.2: Punkty odniesienia dla forów lub podobnych mechanizmów dla polityki dotyczącej poradnictwa przez całe życie

II.1. Powiązania z uczeniem się przez całe życie i strategiami związanymi ze zdolnością do zatrudnienia		
Brak powiązań w polityce lub praktyce pomiędzy zagadnieniami związanymi z poradnictwem przez całe życie a uczeniem się przez całe życie / zatrudnieniem / polityką społeczną	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Wyraźną, opartą na decyzjach krajową/regionalną/lokalną politykę i strategię poradnictwa przez całe życie uznano za integralną część narodowej/regionalnej/lokalnej polityki na rzecz uczenia się przez całe życie i zatrudnienia/spraw społecznych
II.2. Wspólne definicje i terminologia		
Debata na temat terminologii i definicji w różnych kontekstach związanych z poradnictwem nie jest postrzegana jako zagadnienie, którym forum miałyby się zająć	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Panuje jasne, powszechne zrozumienie terminologii i definicji dotyczących poradnictwa w różnych kontekstach
II.3. Wybór uczestników		
II.3.1 Uczestnictwo w forum wynika z przyczyn bardziej nieformalnych, przypadkowych lub dzięki powiązaniom osobistym	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Najważniejsze zainteresowane strony w ramach forum określa się i mianuje w drodze wyraźnie sprecyzowanej i szeroko akceptowanej procedurze
II.3.2 Reprezentacja w ramach forum ma charakter fragmentaryczny i pozbawiony równowagi	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Wszystkie odpowiednie podmioty i zainteresowane strony reprezentują w forum delegaci posiadający wyraźnie określony mandat
II.3.3 Liczba uczestników, a także mandat i skład forum sugerują, że ma ono status forum dyskusyjnego pozbawionego uprawnień formalnych	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Liczba uczestników i jasne mandaty delegatów zapewniają ukierunkowane i skuteczne funkcjonowanie forum
II.3.4 Brak uporządkowanych i zróżnicowanych procesów pracy	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Forum może ustanawiać podgrupy lub grupy zadaniowe, aby zajęły się konkretnymi zadaniami i zagadnieniami
II.4. Jasno zdefiniowane zadania i role		
II.4.1 Brak pisemnego zobowiązania czy powszechnej świadomości co do celów, zadań i ról forum	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Istnieje jasno określony zestaw celów, zadań i ról forum
II.4.2 Forum funkcjonuje bez jasnej procedury organizacyjnej	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Forum działa z jasnymi procedurami dotyczącymi ustalania celów, harmonogramów i dokumentacji dla uczestników oraz organizacji posiadających swoje przedstawicielstwo, jak również dla partnerów politycznych
II.5. Przykłady do naśladowania i silne zaangażowanie ze strony najważniejszych uczestników forum		
II.5.1 Przywództwo jest niejasne	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Przywództwo jest jasno określone i akceptowane przez wszystkich uczestników, organizacje i zainteresowane strony
II.5.2 Profesjonalne przywództwo forum jest niejasne i nie jest dobrze akceptowane	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Forum przewodniczą osoby szanowane jako profesjonaliści, które są w stanie aktywnie angażować uczestników i najważniejsze strony

II.6. Relacja wobec rządu		
II.6.1 Nie istnieje wspólne porozumienie co do relacji między forum a rządem na poziomie krajowym/regionalnym/lokalnym	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Relacja między forum a rządem na szczeblu krajowym/regionalnym/lokalnym jest jasno określona i szeroko akceptowana
II.6.2 Brak powszechnego zrozumienia i świadomości co do wagi procedur informacyjnych	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Między forum, rządem, społeczeństwem i mediami istnieje jasna świadomość i zaangażowanie co do procedur informacyjnych
II.7. Niezależny sekretariat		
Nie istnieje baza administracyjna lub organizacyjna dla forum	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Administracyjne i organizacyjne funkcje forum są dobrze rozwinięte, jasne i skuteczne, wyposażone w stabilne środki finansowe; akceptują je wszystkie zainteresowane strony i członkowie forum
II.8. Unikanie zmiany ukierunkowania misji		
Czynniki wpływające na rozwój lub zmianę celów, zadań i ról są niejasne	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Członkowie forum wykazują silne zaangażowanie w odniesieniu do ról i zadań; zmian celów, ról i zadań dokonuje się w sposób otwarty, angażujący wszystkich uczestników
II.9. Świadomość ryzyka konfliktu ról		
Brak powszechnego zrozumienia dla odmienności ról i ewentualnych konfliktów oraz ich rozwiązywania	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Praca w ramach forum opiera się na powszechnej świadomości skutków i korzyści dla wszystkich obszarów poradnictwa przez całe życie we wszystkich sektorach; problem ewentualnej konkurencji dotyczącej ról, zadań, zasobów finansowych i wpływów politycznych rozwiązuje się w sposób harmonijny w ramach forum
II.10. Praca z punktu widzenia obywatela		
Interesy instytucjonalne, organizacyjne i polityczne stanowią główne punkty związane z wpływem, władzą i motywacją dla działań w ramach forum	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Działania w ramach forum koncentrują się na potrzebach i wymaganiach użytkowników indywidualnych we wszystkich obszarach poradnictwa przez całe życie oraz na ich korzyściach

Narzędzie 7.3: Poziomy funkcjonowania forum lub podobnego mechanizmu

Poziom	Intensywność powiązań	
Komunikacja: <i>Zasadniczą funkcją krajowego/regionalnego/lokalnego forum lub podobnego mechanizmu jest:</i>		
Łączenie podmiotów i zainteresowanych stron funkcjonujących w obszarze poradnictwa przez całe życie	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Wymiana informacji i doświadczeń w zakresie poradnictwa przez całe życie na szczeblach krajowym/regionalnym/lokalnym	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Dokumentowanie i publikowanie zagadnień, tematów i przykładów praktyk w zakresie poradnictwa przez całe życie	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Poszukiwanie możliwości współpracy i koordynacji w zakresie poradnictwa przez całe życie	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Współpraca <i>Zasadniczą funkcją krajowego/regionalnego/lokalnego forum lub podobnego mechanizmu jest:</i>		
Inicjowanie i doskonalenie współpracy, zasadniczo o charakterze nieformalnym, pomiędzy podmiotami i zainteresowanymi stronami w zakresie poradnictwa przez całe życie	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Dostarczanie zachęt i wsparcia dla współpracy między podmiotami i zainteresowanymi stronami w zakresie poradnictwa przez całe życie w ramach istniejących struktur	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Rozwijanie działań o charakterze współpracy między podmiotami i zainteresowanymi stronami w dziedzinie poradnictwa przez całe życie, w oparciu o porozumienie o współpracy	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Wnoszenie wkładu w działania o charakterze współpracy, przy zachowaniu mocy decyzyjnej każdego partnera	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Koordynacja <i>Zasadniczą funkcją krajowego/regionalnego/lokalnego forum lub podobnego mechanizmu jest:</i>		
Funkcjonowanie jako „grupa sterująca” dla odpowiednich podmiotów i zainteresowanych stron w dziedzinie poradnictwa przez całe życie na szczeblu krajowym/regionalnym/lokalnym	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Reprezentowanie struktury koordynacyjnej, posiadającej kompetencje operacyjne i środki finansowe	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Funkcjonowanie jako struktura koordynująca na podstawie umowy lub mandatu prawnego	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶
Funkcjonowanie jako oficjalny organ polityczny w zakresie poradnictwa przez całe życie w ramach uczenia się przez całe życie, z upoważnienia odpowiednich władz krajowych/regionalnych/lokalnych	w ogóle nie ▶ ▶ ▶	w dużej mierze ▶ ▶ ▶

7.5 Znaczenie dla sektorów polityki

Właściwie funkcjonujące mechanizmy koordynacji i współpracy między doradcami a właściwymi interesariuszami na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym mają dla poszczególnych sektorów różne znaczenie.

7.5.1 Szkoły

Szkoły muszą współpracować z interesariuszami i partnerami poza szkołami, by wzbogacić zasoby związane z poradnictwem oraz doświadczenie w zakresie uczenia się, jakie mogą zaoferować uczniom.

Najważniejsze zagadnienia to:

- Dodatkowe wsparcie dla osób wczesnie kończących naukę w zakresie współpracy ze służbami informacyjnymi zajmującymi się poradnictwem.
- Skupienie się na programach szkolnych dotyczących kreatywności, innowacyjności i przedsiębiorczości we współpracy z lokalnymi interesariuszami i partnerami.
- Powiązania z osobami zapewniającymi doświadczenie zawodowe, wzorami do naśladowania, kursami otwartymi.
- Standardy współpracy we wszystkich właściwych kluczowych momentach, począwszy od edukacji przedszkolnej, wczesnoszkolnej, na średniej skończywszy.
- Zorganizowana komunikacja między interesariuszami a doradcami z różnych sektorów.
- Opinie sektora edukacji i zawodowego, uniwersytetów i pracodawców.

7.5.2 Kształcenie i szkolenie zawodowe

Zarówno wstępne, jak i ustawiczne kształcenie i szkolenie (zawodowe) musi obejmować współpracę z interesariuszami i partnerami poza instytucjami edukacyjnymi, by wspierać zasadność starań na rzecz świata pracy oraz przyszłych karier studentów.

Najważniejsze zagadnienia to:

- Poradnictwo na rzecz wspierania narzędzi mobilności UE w zakresie współpracy z doradcami.
- Silniejsze powiązania z pracodawcami, izbami handlowymi, organizacjami pracowniczymi oraz publicznymi służbami zatrudnienia. Twórcy szkoleń muszą współpracować z rynkiem pracy na rzecz rozwoju świadczenia usług kształcenia i szkolenia zawodowego, by dostosować je do potrzeb rynku pracy.
- Strategie komunikacji między światem pracy a usługami kształcenia i szkolenia zawodowego na rzecz identyfikacji potrzeb i wymagań przedsiębiorstw i pracodawców, jeśli chodzi o usługi kształcenia i szkolenia zawodowego.
- Komunikacja i współpraca między edukacją ogólną a systemami kształcenia i szkolenia zawodowego/ nauki zawodu.
- Tworzenie miejsc pracy i przedsiębiorczość, gdzie poradnictwo może generować powiązania między osobami oferującymi miejsca pracy, przedsiębiorcami i z innowacyjnością.

7.5.3 Szkolnictwo wyższe

Powiązania między instytucjami szkolnictwa wyższego a zewnętrznymi służbami poradnictwa, partnerami i interesariuszami są istotne dla zapewnienia gładkiego przejścia studentów, zwłaszcza w punktach wejścia i wyjścia, oraz dla ustanowienia trwałych powiązań ze światem pracy.

Najważniejsze zagadnienia to:

- Okres przed wejściem, by umożliwić trwałe wybory i przejścia.
- Przygotowanie uczniów do studiów akademickich poprzez otwarte kursy dzięki współpracy służb poradnictwa z usługodawcami w dziedzinie edukacji.
- Powiązania z pracodawcami i organizacjami absolwentów oraz rozwój kompetencji doradców: komunikacja i współpraca pionowa (np.

ze szkolnictwem na poziomie średnim) oraz pozioma (między różnymi sektorami szkolnictwa wyższego: uniwersytetami, uniwersytetami nauk stosowanych, akademiami, organizatorami kierunków akademickich).

- Zabezpieczenie ciągłości rozwoju umiejętności zarządzania karierą między szkolnictwem na poziomie średnim i wyższym.
- Poprawa przejścia między szkolnictwem na poziomie średnim/ kształceniem i szkoleniem zawodowym a szkolnictwem wyższym.
- Wspieranie studentów w punkcie wyjścia w zakresie poszukiwania pracy i tworzenia miejsc pracy.
- Wspieranie studentów uczestniczących w szkolnictwie wyższym drugiej szansy oraz kontynuujących edukację na poziomie wyższym.
- Wspieranie roli edukacji na poziomie wyższym poprzez początkowe i nieprzerwane szkolenie doradców i innego personelu doradczego oraz poprzez właściwe badania.

7.5.4 Edukacja dorosłych

Edukacja i szkolenie osób dorosłych to zasadniczy element podnoszenia umiejętności elastycznej siły roboczej oraz osobistych, zawodowych i społecznych ścieżek życiowych. Współpraca i koordynacja służb poradnictwa odgrywa istotną rolę w umożliwianiu łatwych i ciągłych możliwości uczenia się, obejmując nie tylko uczenie się formalne, ale również nieformalne i pozaformalne.

Najważniejsze zagadnienia to:

- Poprawa motywacji uczącego się w kontekście edukacji osób dorosłych.
- Podnoszenie roli poradnictwa w odniesieniu do akredytacji wcześniejszej nauki przez doświadczenie (APEL) oraz uczenia się w miejscu pracy, w tym uczenia się formalnego, nieformalnego i pozaformalnego.

- Określenie i stworzenie oferty dotyczącej uczenia się, która odpowiada na potrzeby i wymogi potencjalnych uczących się osób dorosłych na wszystkich etapach życia, w tym w trzecim wieku.
- Umacnianie roli partnerów społecznych i przedsiębiorstw w zakresie zapewniania poradnictwa.
- Umacnianie rozwoju umiejętności zarządzania karierą przez dorosłych w miejscu pracy.

7.5.5 Zatrudnienie

Mechanizmy współpracy i koordynacji odgrywają istotną rolę we wspieraniu rozwoju nowych kompetencji na rzecz umożliwienia poszczególnym osobom funkcjonowania na ulegających gwałtownym zmianom rynkach.

Najważniejsze zagadnienia to:

- Powiązania z sieciami PSZ, wspieranie elementów uczenia się przez całe życie, obejmujących model flexicurity oraz polityk mobilności i edukacji.
- Poprawa środowiska uczenia się w przedsiębiorstwach, strukturach wsparcia, w finansowaniu itd. na rzecz uczenia się w pracy i poza nią, w tym systemów rotacji pracowników.
- Rozwijanie umiejętności zarządzania karierą wśród osób dorosłych, w tym osób zatrudnionych.
- Promowanie i rozwój polityk na rzecz promowania tworzenia miejsc pracy od strony zapotrzebowania.
- Motywowanie i wspieranie osób w zakresie rozwijania nowych kompetencji i zmiany karier.
- Promowanie mechanizmów przewidywania wąskich gardeł na rynku pracy.

7.5.6 Włączenie społeczne

Mechanizmy współpracy i koordynacji mogą wspierać rolę poradnictwa przez całe życie w zakresie zapobiegania wykluczeniu społecznemu.

Najważniejsze zagadnienia to:

- Powiązania między wzajemnym wsparciem a zapleczem profesjonalnego poradnictwa; zaangażowanie użytkownika.
- Komunikacja i współpraca, jeśli chodzi o dzielenie się doświadczeniem i danymi dotyczącymi oddziaływania w obszarach dotyczących włączenia społecznego.
- Koordynacja zasad, kryteriów i standardów włączenia społecznego we wszystkich obszarach, zwłaszcza poza aktywną polityką rynku pracy (APRP).
- Minimalizowanie procedur biurokratycznych na rzecz wspierania włączenia społecznego.
- Pozytywna dyskryminacja dla osób w niekorzystnej sytuacji na rzecz wspierania włączenia społecznego.

7.5.7 Działania międzysektorowe

Poniższe studia przypadku stanowią przykłady bogactwa różnych podejść do krajowej i regionalnej koordynacji i współpracy. Mając na względzie różne uwarunkowania, tradycje narodowe i regionalne, jak również poziom profesjonalizacji i struktur administracyjnych, niektóre mechanizmy koordynacji i współpracy przybierają formę partnerstwa lokalnego, w tym formalnych porozumień między PSZ/ sektorem opieki a regionalnymi instytucjami edukacyjnymi (studia przypadku 7.2, 7.3, 7.5 i 7.7); niektóre wykraczają poza granice narodowe (studium przypadku 7.1); inne polegają na inicjatywach krajowych (studium przypadku 7.4); jeszcze inne wykorzystują technologie informacyjno-telekomunikacyjne na rzecz tworzenia takich powiązań (studium przypadku 7.6). Istnieją również takie, które realizują badania w zakresie ogólnej podaży i potrzeby poradnictwa w poszczególnych sektorach (studium przypadku 7.8). Nie istnieje \ podejście, które mogłoby posłużyć jako model europejski pasujący do każdego przypadku.

Studium przypadku 7.9 prezentuje wpływ narodowy określonego forum krajowego na poszczególne sektory.

Studium przypadku 7.1: Współpraca transgraniczna w regionie Bodensee

Region Bodensee stanowi model współpracy obejmujący kilka wymiarów, z których jednym jest poradnictwo. Regiony i powiaty wokół Jeziora Bodeńskiego obejmują cztery państwa (AT, CH, DE, FL), w tym jedną prowincję AT, sześć szwajcarskich kantonów oraz trzy regionalne agencje pracy w DE i FL. Platforma współpracy składa się z 30 krajowych, regionalnych i lokalnych organizacji, np. regionalnych samorządów i administracji powiatów ds. edukacji, pracy i gospodarki, publicznych służb zatrudnienia na szczeblu krajowym i regionalnym, partnerów społecznych, np. izb handlowych i związków zawodowych, jak również Międzynarodowej Konferencji Jeziora Bodeńskiego. Jest to również jeden z 22 regionów sieci EURES, korzystających z możliwości wynikających ze współpracy europejskiej. Jeśli chodzi o poradnictwo w rejonie Jeziora Bodeńskiego, innowacyjne usługi i działania, np. „Poradnictwo na pokładzie” (akcja transgraniczna na pokładzie statku), powiązane są z innymi aspektami współpracy transgranicznej i między regionami na rzecz wspierania mobilności. We wszystkich zaangażowanych regionach odbywają się regularne transgraniczne targi pracy oraz wydarzenia związane z działalnością sieci EURES, jak również targi edukacyjne z udziałem przedsiębiorstw, instytucji edukacyjnych i publicznych służb zatrudnienia. Region Jeziora Bodeńskiego zapewnia również portal poradnictwa dla młodzieży oraz informacji na temat edukacji, pracy i karier (zob.: <http://www.jobs-ohne-grenzen.org/Jugendportal.69.0.html>).

Studium przypadku 7.2: Podejście na zasadzie wczesnej interwencji oparte na partnerstwie w Chorwacji

Aby zapobiec długotrwałemu bezrobociu, Chorwackie Publiczne Służby Zatrudnienia realizują działania w zakresie wczesnej interwencji oraz świadczą usługi poradnictwa zawodowego dla uczniów ostatnich klas szkół podstawowych, szkół średnich i studentów uniwersytetów. Poradnictwo zawodowe udzielane jest na zasadzie podejścia krok po kroku i opiera się na partnerstwie, obejmując instytucje szkolnictwa podstawowego i średniego, uniwersytety, pracodawców, innych ekspertów, rodziców itd. Raz do roku przeprowadzana jest ankieta badająca plany w zakresie zatrudnienia pośród uczniów ostatnich klas szkół podstawowych i średnich. Bazując na tej ocenie, określa się grupy priorytetowe oraz właściwe rodzaje usług dla każdej grupy uczniów. Wsparcie dla tych grup przybiera różne formy (grupowe i indywidualne informowanie uczniów i rodziców oraz poradnictwo, narzędzia samooceny itd.), bazując na zidentyfikowanych potrzebach. Dzięki tworzeniu ścisłych sieci oraz zaangażowaniu właściwych interesariuszy, podejście holistyczne odpowiada na oczekiwania społeczne i przyczynia się do łatwej realizacji tego działania zapobiegawczego.

Studium przypadku 7.3: Mechanizmy współpracy i koordynacji narodowej w praktyce poradnictwa oraz rozwój polityki w Norwegii

Świadczenie usług publicznego poradnictwa zawodowego w Norwegii możliwe jest dzięki publicznym służbom w sektorze edukacji i w sektorze pracy i opieki. Na szczeblu krajowym władze lokalne ustanowiły partnerstwo regionalne na rzecz umacniania współpracy i koordynacji między poszczególnymi interesariuszami w poszczególnych okręgach. Wspieranie tego partnerstwa wymagało krajowej koordynacji. W związku z tym Ministerstwo Edukacji i Badań oraz usytuowana w Vox Norweska agencja uczenia się przez całe życie powołały do życia Krajową jednostkę ds. poradnictwa przez całe życie. Najważniejsze punkty centralne Jednostki to:

- Koordynacja wszystkich zróżnicowanych przepisów dotyczących poradnictwa zawodowego oraz zaangażowanych interesariuszy, w tym partnerstwa regionalnego.
- Rozwijanie kompetencji i badanie na rzecz rozwoju poradnictwa zawodowego jako określonego zawodu, jak również umacnianie rozwoju kompetencji doradców.
- Rozwój jakości i zapewnianie jakości.

Jednostka powołała dwa krajowe organy ds. koordynacji i współpracy: Narodowe Forum Poradnictwa Zawodowego i Narodową Grupę Koordynującą. Ogólna strategia opiera się na perspektywie na całe życie: poradnictwo zawodowe jest istotne i konieczne na wszystkich etapach i w momentach przemian, których dana osoba doświadcza przez całe życie.

Studium przypadku 7.4: Platforma Dyskusyjna Całościowego Poradnictwa Zawodowego, Polska

W roku 2007 Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej ustanowiło Platformę Dyskusyjną Całościowego Poradnictwa Zawodowego. Celem tej inicjatywy jest poprawa współpracy w zakresie działań dotyczących poradnictwa zawodowego na szczeblu krajowym poprzez zaangażowanie najważniejszych instytucji rządowych i pozarządowych odpowiedzialnych za przepisy prawne i rozwiązania strategiczne. Posiedzenia w obrębie platformy odbywają się raz do roku. Każde posiedzenie poświęcone jest określonym tematom, pozwalając na przygotowanie materiałów do dyskusji i dając szansę wspólnym inicjatywom. Udział biorą instytucje, których kompetencje obejmują poradnictwo, m.in. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Ministerstwo Obrony Narodowej, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Centralny Zarząd Służby Więziennej, Komenda Główna Ochotniczych Hufców Pracy, Zarząd Główny ZDZ, Sieć Akademickich Biur Karier, Konwent Dyrektorów Wojewódzkich Urzędów Pracy, Forum Dyrektorów Powiatowych Urzędów Pracy, Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych RP oraz Narodowe Forum Doradztwa Kariery. Posiedzenia pozwalają partnerom na wymianę najważniejszych informacji oraz szukanie wspólnych stanowisk w ważnych sprawach. Współpraca nie została sformalizowana: instytucje nie są powiązane żadnym formalnym porozumieniem ani umową.

Studium przypadku 7.5: Warmińsko-Mazurski Pakt na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego, Polska

Warmińsko-Mazurski Pakt na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego funkcjonuje od 2007 r. Został zapoczątkowany przez Wojewódzki Urząd Pracy w Olsztynie i jest narzędziem umacniania współpracy między 58 instytucjami i organizacjami, w tym instytucjami rynku pracy, ośrodków edukacyjnych i organizacji zajmujących się poradnictwem zawodowym na Warmii i Mazurach. Na mocy Paktu zespoły odpowiadają za różne zadania i są wspierane przez badaczy-ekspertów. Cztery zespoły to:

- Zespół ds. informacji zawodowej.
- Zespół ds. szkoleń i rozwoju zawodowego.
- Zespół diagnostyczny.
- Zespół ds. koordynacji i promocji.

Każdy zespół spotyka się zwykle kilka razy do roku. Posiedzenia organizowane są w siedzibach partnerów, dzięki czemu partnerzy mogą się lepiej przyjrzeć działalności pozostałych. Głównym zadaniem jest organizacja różnego rodzaju spotkań, konferencji i targów oraz uczestnictwo w tych imprezach. W styczniu 2010 r. odbyła się konferencja w sprawie partnerstwa na rzecz rozwoju poradnictwa zawodowego i informacji na Warmii i Mazurach.

Studium przypadku 7.6: Narodowa Sieć Doradców i Struktur Poradnictwa w Grecji, forum sieciowe (IRIDIA) wykorzystujące technologie informacyjno-telekomunikacyjne

Rozwój sieci i platformy komunikacji elektronicznej, których odbiorcami są doradcy, nastąpił w 2007 r. Celem platformy (IRIDIA) jest połączenie wszystkich służb poradnictwa świadczących usługi poradnictwa zawodowego na szczeblu krajowym, w tym:

- Ośrodków i biur poradnictwa i karier w szkolnictwie średnim.
 - Ośrodków promocji zatrudnienia działających w strukturach greckich publicznych służb zatrudnienia.
 - Biur karier na uczelniach wyższych.
 - Struktur poradnictwa partnerów społecznych.
- Interfejs wykorzystujący technologie informacyjno-telekomunikacyjne służy jako narzędzie:
- udzielania informacji doradcom w zakresie działań podejmowanych przez najważniejszych interesariuszy w dziedzinie poradnictwa (posiedzenia, konferencje, publikacje itd.);
 - umacniania współpracy i umożliwiania rozwoju wspólnych inicjatyw i działań;
 - stymulujące dialog i wymianę opinii dotyczących kwestii związanych z polityką i praktyką poradnictwa.

Krajowe Centrum Orientacji Zawodowej (EKEP) odpowiada za tworzenie i systematyczne aktualizowanie platformy sieciowej (<http://irida.ekep.gr>). W wyniku decyzji ministerialnej z listopada 2011 r. nowo powołany organ prawny, pod nazwą Krajowa Organizacja Certyfikacji Kwalifikacji i Poradnictwa Zawodowego (EOP-PEP), przejął wszelkie obowiązki, działalność i projekty realizowane wcześniej przez EKEP. Plany na przyszłość obejmują aktualizację IRIDIA na rzecz wspierania Greckiego Narodowego Forum Poradnictwa przez Całe Życie.

Studium przypadku 7.7: Porozumienia regionalne między urzędem pracy i dobrobytu (NAV) oraz okręgową administracją szkolnictwa na rzecz użytkowników w dowolnym wieku w Norwegii

Aby sprostać wyzwaniom związanym z faktem, że wielu użytkowników NAV (PSZ) nie ukończyło edukacji na poziomie średnim, w 2007 roku doszło do podpisania centralnego porozumienia. Celem porozumienia jest umocnienie i usystematyzowanie współpracy regionalnej i lokalnej międzysektorowej na rzecz lepszego osiągnięcia celów rynku pracy i celów związanych z edukacją (np. wykwalifikowania osób poszukujących pracy, by zagwarantować ich stabilną pozycję na rynku pracy). Porozumienie nakłania oba sektory do zaangażowania się w lepsze ukierunkowywanie i łączenie środków i działań, w tym jeśli chodzi o porozumienia lokalne dotyczące powielających się obowiązków. Wszystkie 19 okręgów Norwegii wdrożyło już porozumienia regionalne między NAV a okręgową administracją szkolnictwa. Przykłady obszarów współpracy obejmują rozpoznawanie posiadanego doświadczenia, poradnictwo zawodowe, środki na rzecz promocji ukończenia edukacji na poziomie średnim oraz środki związane z rozwojem kompetencji i rozwojem regionalnym. Ośrodki karier współpracują z lokalnym biurem NAV w zakresie świadczenia usług firmom redukującym zatrudnienie lub zwalniającym pracowników oraz prowadzenia kursów planowania karier dla młodych ludzi (19-30 lat). Doświadczenie wskazuje na pozytywny rozwój zarówno na poziomie systemu, jak i praktyki.

Studium przypadku 7.8: Badania dotyczące potrzeb związanych z poradnictwem w poszczególnych sektorach we Włoszech

„Raport dotyczący poradnictwa” to jakościowy i ilościowy projekt badawczy zlecony przez Ministerstwo Pracy i Polityk Społecznych, realizowany przez Instytut Rozwoju Szkolenia Zawodowego dla Pracowników, ISOFL. Od roku 2009 realizowane jest badanie narodowe wśród wszystkich publicznych i prywatnych dostawców usług poradnictwa w zakresie szkolnictwa, uniwersytetów, szkolenia zawodowego, ośrodków poradnictwa, publicznych służb zatrudnienia i firm. Od roku 2010 prowadzi się również analizę zapotrzebowania na poradnictwo. Cele ogólne obejmują analizę świadczenia usług poradnictwa we Włoszech, tj. działań i praktyk w różnych regionach i sektorach, jak również potrzeb i wymagań odbiorców poradnictwa. Będą stanowić one podstawę dla strategii interwencji skierowanych do określonej ludności zgłaszającej potrzeby związane z poradnictwem.

Studium przypadku 7.9: Poradnictwo zawodowe w Słowenii – od polityki do realizacji

W roku 2006 Narodowe forum w zakresie polityki poradnictwa w Słowenii, przemianowane później na Grupę roboczą ds. poradnictwa zawodowego w zakresie uczenia się przez całe życie, wyszło ze skoordynowaną, międzysektorową propozycją priorytetów polityki poradnictwa dla Słoweńskiego programu Europejskiego Funduszu Społecznego (2007-2013). Następnie pojawiły się propozycje dotyczące konkretnych projektów w zakresie poradnictwa. Dalsze działania obejmowały:

- W ramach projektu „krajowy punkt odniesienia dla poradnictwa przez całe życie” zrealizowano niektóre elementy (wsparcie techniczne/profesjonalne dla grupy roboczej, glosariusz dotyczący poradnictwa krajowego), inne zaś miały zostać zrealizowane (szkolenie dla doradców zawodowych; opracowanie standardów jakości poradnictwa zawodowego).
- Ustanowione zostały ośrodki karier w HE, które obecnie funkcjonują.
- Sieć służb poradnictwa w edukacji osób dorosłych została umocniona i poszerzona, powstały nowe centra operacyjne.
- Zrealizowano ogólne szkolenie dla doradców szkolnych, a zwłaszcza dla tych w szkołach oferujących kształcenie i szkolenie zawodowe.
- Powołane zostały służby poradnictwa zawodowego dla osób zatrudnionych oraz ich pracodawców.
- Zrealizowany ma zostać projekt w zakresie opracowania narzędzi poradnictwa zawodowego do pracy z bezrobotnymi.

Prace forum i grupy roboczej przyczyniły się więc istotnie do rozwoju systemu poradnictwa zawodowego w zakresie uczenia się przez całe życie w Słowenii.

Szczegółowe informacje dotyczące wszystkich studiów przypadków Zestawu Ratunkowego znajdują się w bazie danych ELGPN (<http://elgpn.eu>).

Załącznik A: Europejska Sieć Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego

Europejską Sieć Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego (ang. European Lifelong Guidance Policy Network, ELGPN) ustanowiono w 2007 r. w celu wsparcia należących do niej państw i Komisji Europejskiej w rozwoju współpracy na poziomie europejskim w zakresie poradnictwa przez całe życie w odniesieniu do edukacji i zatrudnienia. Rolę i cele tej sieci zatwierdzono w rezolucji Rady (2008). Program prac sieci oparto na czterech działaniach tematycznych określonych w rezolucjach z 2004 i 2008 r. (zob. sekcja 1):

- umiejętności kierowania własną karierą (pakiet dot. pracy 1);
- dostęp, w tym akredytacja dotychczasowego kształcenia/uczenia się przez doświadczenie (ang. accreditation of prior experiential learning, APEL) (pakiet dot. pracy 2);
- mechanizmy współpracy i koordynacji w ramach rozwoju polityki oraz systemów poradnictwa (pakiet dot. pracy 3);
- zapewnianie jakości oraz baza danych konieczna do rozwój polityki i systemów (pakiet dot. pracy 4).

Obecnie wśród członków sieci ELGPN są wszystkie państwa członkowskie UE, a także członkowie Europejskiego Obszaru Ekonomicznego oraz państwa kandydujące do członkostwa w UE. Każde z nich reprezentuje niewielki zespół składający się z przedstawicieli odpowiednich ministerstw (zazwyczaj odpowiedzialnych za edukację i zatrudnienie) oraz odpowiednich organizacji pozarządowych, oraz który jest także powiązany z krajowym forum lub innym mechanizmem koordynacji zrzeszającym różnych partnerów społecznych oraz inne zainteresowane organizacje. Ponadto ELGPN obejmuje przedstawicieli z licznych organizacji partnerskich: International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG, Międzynarodowe Stowarzyszenie na rzecz Poradnictwa Zawodowego i w zakresie Edukacji), European Forum for Student Guidance (Fedora, Europejskie Forum na rzecz Poradnictwa dla Studentów) (obecnie połączone z European Association for International Education (Europejskim Stowarzyszeniem Edukacji Międzynarodowej)), European Centre for the Development of Vocational Training (Cedefop, Europejski Ośrodek Rozwoju Szkolenia Zawodowego), European Training Foundation (ETF, Europejska Fundacja na rzecz Szkoleń),

International Centre for Career Development and Public Policy (ICCDPP, Międzynarodowy Ośrodek na rzecz Rozwoju Kariery i Polityki Publicznej), Sieć Publicznych Służb Zatrudnienia (Public Employment Services (PES) Network), Sieć Euroguidance Network, European Trade Union Confederation (ETUC, Europejska Konfederacja Związków Zawodowych) oraz Europejskie Forum Młodzieży (YFJ). Sieć prowadzona jest przez państwa członkowskie oraz wspierana finansowo przez Komisję Europejską.

Zestaw zasobów opracowali członkowie sieci ELGPN, pracując w ramach czterech zestawów:

Zestaw 1: Umiejętności kierowania własną karierą
Państwo kierujące pracami: Czechy
Konsultant: Profesor Ronald Sultana (Malta)

Zestaw 2: Zwiększanie dostępu
Państwa kierujące pracami: Francja, Islandia
Konsultant: Profesor Fusun Akkok (Turcja)

Zestaw 3: mechanizmy współpracy i koordynacji w ramach poradnictwa i rozwoju polityki
Państwo kierujące pracami: Austria
Konsultant: Profesor Peter Plant (Dania)

Zestaw 4: Zapewnianie jakości i baza danych niezbędna do kształtowania polityki i rozwoju systemów
Państwo kierujące pracami: Węgry
Konsultant: dr Deirdre Hughes (Zjednoczone Królestwo)

Proces formułowania zestawu zasobów koordynował dr Raimo Vuorinen (Finlandia) (koordynator ELGPN) oraz profesor Tony Watts (Zjednoczone Królestwo) (konsultant ELGPN), przy wsparciu Françoise Divisia (Francja) (konsultant ELGPN).

Załącznik B: Inne istotne instrumenty i sieci UE

1. Narzędzia i instrumenty związane z zapewnieniem przejrzystości i uznawania kwalifikacji w celu wspierania mobilności

Europass to jednolite ramy dotyczące przejrzystości umiejętności i kwalifikacji dla osób, które szukają pracy lub możliwości edukacyjnych – niezależnie, czy we własnym kraju, czy za granicą – oraz muszą przedstawić swoje kwalifikacje i umiejętności w jednoznaczny oraz czytelny sposób.

Paszport Europass, dostępny w 26 językach, składa się z pięciu dokumentów:

- CV, podkreślające umiejętności i zdolności danej osoby, w tym również umiejętności nabytych w sposób inny niż formalna edukacja i kształcenie.
- Paszport Językowy, umożliwiający samodzielne dokonanie oceny własnych umiejętności językowych. Paszport językowy został opracowany przez Radę Europy w ramach europejskiego paszportu językowego, który składa się z trzech dokumentów: Paszportu Językowego, Biografii Językowej i Dossier.
- Europass – Mobilność, potwierdzający wiedzę i umiejętności nabyte podczas pobytu w innym kraju europejskim (w ramach stażu, pracy, wymiany uniwersyteckiej, wolontariatu itp.).

- Suplement do Dyplomu opisujący treść kwalifikacji zawodowych. Ten element uzupełnia informacje zawarte w oficjalnym zaświadczeniu, sprawiając, że jest on czytelniejszy, szczególnie dla pracodawców lub instytucji poza państwem wydania zaświadczenia. Suplement Dyplomu wydawany przez organy przyznające dyplom może zostać pobrany z ich stron internetowych.
- Suplement Dyplomu, wydawany absolwentom instytucji szkolnictwa wyższego wraz ze świadectwem lub dyplomem, wyszczególniający zaliczone przedmioty. Dzięki temu elementowi kwalifikacje nabyte w ramach szkolnictwa wyższego są czytelniejsze, zwłaszcza poza krajem ich zdobycia.

Do końca 2012 r. użytkownicy Europass uzyskują możliwość stworzenia elektronicznego Europejskiego Paszportu Umiejętności, który będzie można załączyć wraz z innymi dokumentami (takimi jak świadectwa, referencje itp.) do CV.

Europejskie ramy kwalifikacji (EQF) to wspólny europejski system referencyjny, który funkcjonuje niczym urządzenie do tłumaczenia, dzięki któremu kwalifikacje mogą zostać właściwie zrozumiane i porównywane w różnych państwach. System ten obejmuje kształcenie ogólne, zawodowe i wyższe. Jego

struktura bazuje na ośmiu poziomach, opartych na efektach nauczania się zdefiniowanych w odniesieniu do wiedzy, umiejętności i kompetencji. Europejskie ramy kwalifikacji stanowią wsparcie w procesie rozwoju i wdrażania krajowych ram kwalifikacji.

Europejski system zapewniania jakości w kształceniu i szkoleniu zawodowym (ang. European Quality Assurance for Vocational Education and Training, EQAVET) to narzędzie odniesienia dla decydentów politycznych oparte na czterostopniowym cyklu, obejmującym określanie celów i planowanie, wdrażanie, ewaluację i przegląd. Jego celem jest promowanie krajowych strategii mających na celu poprawę systemów zapewniania jakości, w których biorą udział wszystkie zainteresowane strony.

Europejski systemu transferu i akumulacji punktów w kształceniu i szkoleniu zawodowym (ECVET) to techniczne ramy dotyczące transferu, uznawania i akumulacji efektów uczenia się osób w celu zdobycia kwalifikacji. System ten ma ułatwić uznawanie efektów uczenia się zgodnie z krajowym ustawodawstwem, w celu wspierania mobilności na potrzeby zdobycia kwalifikacji.

Europejski system transferu i akumulacji punktów w szkolnictwie wyższym (ECTS) umożliwia wyrażenie „efektów uczenia się” (tj. tego, co studenci powinni wiedzieć, rozumieć i być w stanie wykonać) oraz „obciążenia pracą” (tj. czasu, jaki uczniowie przeciętnie potrzebują w celu osiągnięcia takich efektów) w formie punktów, przy czym obciążenie pracą studentów w ciągu roku akademickiego stanowi od 1500 do 1800 godzin, co odpowiada 60 punktom ECTS (jeden punkt odpowiada zazwyczaj 25-30 godzinom pracy). System ECTS sprawia, że nauczanie i uczenie się w ramach szkolnictwa wyższego jest w Europie bardziej przejrzyste, a także ułatwia uznawanie wszystkich studiów. System ten wspiera wymianę doświadczeń związanych z uczeniem się między różnymi instytucjami, oraz przyczynia się do zwiększonej mobilności i większej elastyczności w uzyskiwaniu świadectwa.

2. Inicjatywy mające na celu wspieranie lepszego obiegu informacji i przejrzystości na rynku pracy

Euroguidance to sieć przeznaczona dla doradców zawodowych, która zapewnia im informacje, dokumenty i szkolenia.

PLOTEUS to portal, który pomaga studentom, osobom poszukującym pracy, pracownikom, rodzicom, doradcom zawodowym i nauczycielom w wyszukaniu informacji na temat studiów w Europie.

EURES to portal zapewniający informacje na temat pracy na terenie UE. Portal ten obejmuje mechanizm wyszukiwania ofert pracy, bazę danych CV (którą mogą przeszukiwać pracodawcy) oraz informacje na temat poradnictwa w zakresie kariery zawodowej.

Europejska klasyfikacja umiejętności, kompetencji i zawodów (European Classification on Skills, Competences, Qualifications and Occupations, ESCO) to funkcjonująca w wielu językach taksonomia terminów opisujących umiejętności i kwalifikacje, stosowana we wszystkich obszarach zawodowych. Po jej ukończeniu będzie ona stanowić wspólny słownik wyrażen dotyczących edukacji i kształcenia oraz zatrudnienia. Ma ona na celu pomóc w opisywaniu doświadczeń związanych z edukacją i zatrudnieniem oraz ogólnych zdobytych doświadczeń, w odniesieniu do różnych zawodów. Taksonomia ta umożliwi opracowanie poradnictwa nie tylko w oparciu o poszczególne zawody, ale również w odniesieniu do bardziej szczegółowych opisów kluczowych umiejętności i kompetencji.

Unijna Panorama Umiejętności (EU Skills Panorama) to internetowe narzędzie, które zostanie uruchomione pod koniec 2012 roku i będzie przedstawiać aktualizowane prognozy dotyczące podaży umiejętności oraz potrzeb rynku pracy, a także niedopasowanie umiejętności, w horyzoncie czasowym do 2020 r. Informacje zostaną przedstawione w podziale na kraje, sektory i zawody, z wyróżnieniem obszarów rynku pracy, na których występuje efekt

„wąskiego gardła”, a także obszarów o potencjale wzrostu. Celem tego narzędzia jest bardziej przejrzyste przedstawienie rynku pracy osobom poszukującym pracy, pracownikom, przedsiębiorstwom lub instytucjom publicznym.

(W celu uzyskania szczegółowych informacji na temat poradnictwa przez całe życie w kontekście inicjatyw UE zob. sekcja 3 *Polityka UE dotycząca poradnictwa przez całe życie: sprawozdanie dotyczące postępów 2011-2012*).

Załącznik C: Wytyczne dotyczące rozwoju umiejętności kierowania karierą

Wstęp

Niniejsze wytyczne dotyczące rozwoju umiejętności kierowania własną karierą opracowano na podstawie analizy danych dotyczących opracowywania polityki na rzecz umiejętności kierowania własną karierą oraz praktycznych działań w tym zakresie prowadzonych w krajach uczestniczących w opracowaniu zestawu nr 1 w ramach ELGPN (Umiejętności kierowania własną karierą). Kraje uczestniczące w takich pracach udostępniły bogate dane dotyczące polityki i praktycznych działań w zakresie umiejętności kierowania własną karierą, które wskazują na różnorodność doświadczeń i metod stosowanych w danych krajach.

Niniejsze wytyczne stanowią próbę określenia cech wspólnych dla rozwoju umiejętności kierowania własną karierą na poziomie UE, oraz zilustrowania ich odpowiednimi przykładami. Takie podejście wiąże się z pewnymi ograniczeniami:

- Niniejsze wytyczne oparte są na niewielkiej liczbie odpowiedzi. Nie uwzględniono w nich odpowiednich doświadczeń innych europejskich krajów nieuczestniczących w pracach nad zestawem nr 1. W celu potwierdzenia

poprawności niniejszych wytycznych wymagane jest w przyszłości rozszerzenie bazy doświadczeń, w oparciu o kolejne wkłady innych państw europejskich.

- Pomimo że wszystkie dostarczone dane miały istotne znaczenie dla opracowania niniejszych wytycznych, na potrzeby ilustracji wytycznych wybrano jedynie ograniczoną liczbę przykładów z poszczególnych krajów.

W niniejszej wersji wytycznych położono nacisk na możliwe scenariusze dotyczące rozwoju polityki i działań praktycznych związanych z umiejętnościami kierowania własną karierą, tym samym przedstawiając kluczowe wskazówki krajom, które planują opracować program nauczania umiejętności kierowania własną karierą lub wdrożyć inne działania, które mogłyby przyczynić się do rozwoju takich umiejętności.

Przyszłe wersje wytycznych mogą obejmować katalog umiejętności kierowania własną karierą lub ramy umiejętności kierowania własną karierą, w sposób bardziej szczegółowy odzwierciedlając różne elementy takich umiejętności (wiedza, umiejętności, postawy), a także aspekty rozwojowe (umiejętności kierowania własną karierą dla różnych grup wieko-

wych lub sektorów), oraz mogą w większym stopniu koncentrować się na poszczególnych poziomach umiejętności niż na kwestiach organizacyjnych związanych z rozwojem takich umiejętności.

Treść

Wytyczne obejmują listę tematów i opisy, które mają na celu zaprezentować prawdopodobne scenariusze dotyczące rozwoju polityki i działań praktycznych związanych z umiejętnościami kierowania własną karierą w różnych okolicznościach, a także zilustrować je zestawami takich umiejętności powiązanych z takimi scenariuszami.

Definicja

Umiejętności kierowania własną karierą odnoszą się do szeregu kompetencji, które zapewniają ustrukturyzowane sposoby, za pomocą jakich osoby lub grupy gromadzą, analizują, syntetyzują i organizują informacje na temat ich samych, edukacji i pracy, a także umiejętności podejmowania i wdrażania decyzji oraz podejmowania decyzji na etapach związanych ze zmianą.

Struktura

Wytyczne przedstawiają dwa prawdopodobne scenariusze rozwoju umiejętności kierowania własną karierą, przy czym w ramach drugiego wydzielono dwie podkategorie (zob. tabela C.1):

1. Nauka na temat kariery zawodowej jako element uczenia się wyraźnie zorientowany na rozwój umiejętności kierowania własną karierą:

Główne cechy tego scenariusza obejmują: wewnętrzną spójność procesu formalnego nauczania; wyraźny nacisk na system umiejętności, które są ważne z punktu widzenia rozwoju kariery; spójną strukturę

umiejętności kierowania własną karierą zastosowaną do opracowania elementu uczenia się; oraz zastosowanie umiejętności kierowania własną karierą jako jasno określonych i zmierzonych efektów planowanego elementu uczenia się.

2. Działania pośrednio związane z rozwojem umiejętności kierowania własną karierą:

Główne cechy tego scenariusza obejmują: ogólny cel zorganizowanego działania (doświadczenia związanego z nauką lub usługą w ramach poradnictwa) jest szerzej zakrojony niż umiejętności, które są ważne z punktu widzenia rozwoju kariery, choć pewne efekty tego działania można zaklasyfikować jako umiejętności kierowania własną karierą.

2.1. **Doświadczenie związane z uczeniem się** (w trybie formalnym, nieformalnym lub pozaformalnym)

2.2. **Usługi poradnictwa** oraz działania związane z poradnictwem.

W przypadku rozwoju umiejętności kierowania własną karierą w środowisku edukacyjnym (związanym z realizacją programu nauczania) należy wziąć pod uwagę następujące kwestie organizacyjne (niezależnie od tego, który scenariusz rozwoju umiejętności kierowania własną karierą jest realizowany):

- umiejętności kierowania własną karierą jako szczególny obszar nauki/interwencji w ramach programu nauczania (oddzielny przedmiot w programie nauczania);
- umiejętności kierowania własną karierą w ramach programu/interwencji (wprowadzanie do programu nauczania nowych elementów praktycznych);
- umiejętności kierowania własną karierą jako działanie ponadprogramowe.
- podejście mieszane.

Twórcy wytycznych oraz zainteresowane strony mogą uzgodnić wspólne definicje głównych umiejętności kierowania własną karierą, które obywatele w dowolnym wieku mogliby rozwijać przez całe życie we wszystkich środowiskach (i tym samym urzeczywistnić postulat rozwoju umiejętności kie-

rowania własną karierą w różnych sytuacjach życiowych i przez całe życie) oraz opisać je w formie ram takich umiejętności.

Takie ramy mogłyby opierać się na solidnych podstawach teoretycznych (np. teorii uczenia się) składających się z kilku poziomów umiejętności kierowania własną karierą, przedstawiając aspekt rozwojowy oraz związany z ciągłością doskonalenia umiejętności (np. uwzględniając różne grupy wiekowe) oraz kilka obszarów tematycznych odzwierciedlających podstawowe cechy rozwoju umiejętności kierowania własną karierą (np. zarządzanie sobą, zdobywanie informacji na temat procesu uczenia się i na temat pracy, budowanie kariery). Takie ramy mogłyby również pomóc w zapewnieniu ciągłości oraz przejrzystości procesu rozwoju umiejętności kierowania własną karierą w różnych środowiskach. Scenariusze rozwoju polityki i działań praktycznych dotyczące umiejętności kierowania własną karierą oraz poszczególne efekty wybranego działania związane z takimi umiejętnościami mogłyby być wtedy planowanie w oparciu o takie ramy. Przykład takich ram, opracowanych w Portugalii, przedstawiono w tabeli C.2, wraz z opisem znajdującym się poniżej tabeli.

Powiązania między scenariuszami a opisami zestawów umiejętności kierowania własną karierą:

- Umiejętności kierowania własną karierą są z natury rzeczy złożone. Obywatele nabywają i rozwijają takie umiejętności w różnych środowiskach, przy czym pewne ich elementy często powtarzają się lub pokrywają.

- Krajowe strategie polityczne dotyczące poradnictwa przez całe życie związane z umiejętnościami kierowania własną karierą często opierają się częściowo na scenariuszach dotyczących umiejętności kierowania własną karierą, częściowo zaś na unikalnych opisach zestawów takich umiejętności.

Korzystanie z wytycznych

Niniejsze wytyczne dotyczące rozwoju umiejętności kierowania własną karierą opracowano w celu przedstawienia decydentom politycznym odpowiedzialnym za poradnictwo przez całe życie oraz jednostkom zapewniającym takie poradnictwo możliwych sposobów opracowywania polityki oraz działań praktycznych w tym zakresie w odniesieniu do rozwoju umiejętności kierowania własną karierą, przy uwzględnieniu potrzeb obywateli ze wszystkich kategorii wiekowych oraz sześciu obszarów, w jakich takie umiejętności mogą być nabywane i rozwijane (edukacja podstawowa/ponadpodstawowa, edukacja i kształcenie zawodowe, szkolnictwo wyższe, kształcenie dorosłych, środowisko pracy oraz inicjatywy mające na celu włączenie społeczne).

Użytkownicy niniejszych wytycznych powinni mieć świadomość, że niniejszy dokument nie pełni roli instrumentu normatywnego. Na potrzeby zilustrowania wytycznych przedstawiono szczegółowy model z jednego z krajów (tabela C.2).

Tabela C.1. Scenariusze rozwoju umiejętności kierowania własną karierą

<p>1. Scenariusz</p>	<p>Nauka na temat kariery zawodowej jako element nauki wyraźnie zorientowany na rozwój umiejętności kierowania własną karierą</p> <p>Główne cechy tego scenariusza obejmują: wewnętrzną spójność procesu formalnego nauczania; wyraźny nacisk na system umiejętności, które są ważne z punktu widzenia rozwoju kariery; spójną strukturę umiejętności kierowania własną karierą zastosowaną do opracowania działania związanego z uczeniem się; oraz zastosowanie umiejętności kierowania własną karierą jako jasno określonych i zmierzonych efektów planowanego działania związanego z uczeniem się.</p>
<p>Cel</p>	<p>wsparcie osób w usystematyzowanym rozwoju ich umiejętności kierowania własną karierą, które dotyczy spójnych grup umiejętności ważnych z punktu widzenia ich kariery</p>
<p>Ramy teoretyczne</p>	<p>Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • model DOTS (samoświadomość, świadomość możliwości, nauka podejmowania decyzji, nauka podejmowania decyzji na etapach związanych ze zmianą); • rozwojowa socjologiczno-konstruktivistyczna teoria uczenia się
<p>Zestaw umiejętności kierowania własną karierą</p>	<p>Na przykład:</p> <p>Nauka na temat kariery zawodowej powiązana z trzema głównymi obszarami wiedzy i umiejętności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dokonywanie wyborów 2. edukacja, kształcenie i zawody 3. rynek pracy <p>W efekcie studenci mają:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozwinąć kompetencje o charakterze zawodowym, społecznym i osobistym; • dokonać świadomego i opartego na realiach wyboru programu edukacji lub szkolenia; • poznać wartość uczenia się przez całe życie; • potrafić radzić sobie z warunkami dotyczącymi edukacji, kształcenia, zawodów i rynku pracy; • rozwinąć zdolność przyswajania wiedzy. <p>(Ten przykład pochodzi z programu nauki na temat kariery zawodowej dla uczniów w wieku 7-16 lat).</p> <p>Kluczowe kompetencje konieczne do wyboru zawodu (obszar edukacyjny „Ludzie i świat pracy”) zdefiniowano w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pozytywne podejście do pracy; • rozumienie aktywności zawodowej jako możliwości spełnienia, samorealizacji i rozwoju przedsiębiorczego sposobu myślenia; • wiedza na temat różnych obszarów ludzkiej działalności, w tym różnych form pracy fizycznej i umysłowej; • nabywanie koniecznej wiedzy i umiejętności istotnych w kontekście wyboru kierunku rozwoju zawodowego, dalszego nabywania wiedzy na temat życia i wybranej profesji, oraz zaistnienia na rynku pracy. <p>(Ten przykład pochodzi z ramowego programu nauczania na poziomie podstawowym realizowanego w Czechach).</p> <p>Podstawą programów dotyczących nauki na temat kariery zawodowej są kompetencje związane z zarządzaniem karierą – wiedza i zrozumienie, umiejętności i postawy konieczne, by odnieść możliwość własnego rozwoju oraz rozwoju zawodowego, planowanie kariery, zarządzanie własną karierą oraz harmonijne łączenie tych działań z innymi aspektami życia. Trzy główne obszary kompetencji związanych z karierą:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Samowiedza i asertywność: <ul style="list-style-type: none"> • świadomość swoich mocnych i słabych stron; • świadomość swoich zainteresowań, wartości i predyspozycji; • dbanie o pozytywny obraz własnej osoby we własnej ocenie; • dbanie o pozytywne relacje z innymi.

<p>2. Poszukiwanie możliwości związanych z nauką i karierą:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wyszukiwanie, przetwarzanie i wykorzystywanie informacji; • uczenie się przez całe życie; • poszukiwanie możliwości związanych z karierą i nauką; • poznawanie otoczenia społecznego. <p>3. Kompetencje dotyczące kariery zawodowej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • podejmowanie decyzji związanych z karierą zawodową; • opracowanie planu własnej kariery zawodowej; • określenie odpowiednich celów związanych z nauką/karierą i celów życiowych; • stosowanie wiedzy i umiejętności w dążeniu do realizacji celów związanych z nauką/karierą i celów życiowych; • zarządzanie etapami związanymi ze zmianą (po ukończeniu szkoły na dalsze etapy edukacji lub rynek pracy); • zdolność do zatrudnienia (dla uczniów w szkołach prowadzących kształcenie i szkolenie zawodowe); <p>(Ten przykład pochodzi z modelu nauki o karierze zawodowej dla uczniów szkół ogólnokształcących i zawodowych na Litwie).</p> <p>Orientację zawodową oferuje się jako przedmiot opcjonalny i nieobowiązkowy lub też jako element pojawiający się w ramach różnych przedmiotów z programu nauczania. Umiejętności kierowania własną karierą są wymienione wśród oczekiwanych osiągnięć ucznia w krajowych ramach programu nauczania, z określeniem osobnych cykli edukacyjnych dla obszaru nauk humanistycznych i społecznych. Część ogólnych celów edukacji określa się w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozwój aktualnych postaw i umiejętności dotyczących uczenia się z wykorzystaniem wszystkich dostępnych zasobów; • gotowość uczenia się przez całe życie; • przyjęcie odpowiedzialności za własną naukę i rozwój zawodowy. (Ten przykład pochodzi z krajowych ram nauczania obowiązujących w Chorwacji). <p>Lekcje dotyczące nauki na temat kariery zawodowej (łącznie 6 godzin) dla wszystkich uczniów 4. klasy w dziesięciu szkołach okręgowych, obejmujące trzy główne obszary kompetencji związanych z karierą zawodową:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Samoświadomość – zachęcania uczniów do zastanowienia się nad sobą oraz swoimi aspiracjami w kontekście tych ścieżek zawodowych, które najbardziej ich interesują. Dzięki temu uczniowie stają się również świadomi wartości, zainteresowań i umiejętności koniecznych do poznawania świata pracy. 2. Świadomość możliwości - nacisk na wsparcie uczniów w nabywaniu umiejętności szukania i oceny gromadzonych informacji na temat ścieżek kariery, szkolenia i możliwości na rynku pracy. Uczniowie uczą się również o różnicach i podobieństwach między nauką w szkole a pracą, nowych wyzwaniach wynikających z globalizacji oraz o znaczeniu uczenia się przez całe życie. 3. Umiejętności uczenia się w kontekście etapów związanych ze zmianami – nacisk na umiejętności poszukiwania pracy, a także informacje na temat krajowych ram kwalifikacji. Uczniowie uczą się pisać list motywacyjny oraz przygotowują CV zgodnie z modelem Europass. Kładzie się również nacisk na przygotowanie do rozmowy o pracę oraz zachowanie podczas takiej rozmowy. <p>(Powyższy przykład pochodzi z programu dotyczącej poradnictwa zawodowego realizowanego na Malcie).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nauczyciele przedmiotu nauka o karierze zawodowej / nauczyciele zajmujący się poradnictwem zawodowym, • nauczyciele innych przedmiotów, • osoby prowadzące szkolenia, • wykładowcy, • doradcy.
	<p>Specjaliści</p>

Metody i organizacja rozwoju umiejętności kierowania własną karierą	Na przykład: podejście i metody pedagogiczne (podstawowe), oparte na organizowaniu regularnych doświadczeń związanych z uczeniem się w formie obowiązkowych lub opcjonalnych lekcji na temat kariery zawodowej, które mogą być realizowane w ramach różnych obszarów programu nauczania lub też mogą stanowić działania dodatkowe (seminaria, projekty, warsztaty; doświadczenia zawodowe, np. staże towarzyszące, wizyty w miejscach pracy, targi kariery zawodowej; targi expo dotyczące zatrudnienia; praktyki; spotkania z przedstawicielami instytucji prowadzących szkolenia na poziomie ponadpodstawowym; spotkania z pracodawcami), wraz z usługami wspierającymi (informowanie, poradnictwo, doradztwo)
Metody oceny kierowania własną karierą	Na przykład: ocena efektów nauki na temat kariery zawodowej (tj. nabytych kompetencji związanych z umiejętnościami kierowania własną karierą) na podstawie portfolio, osobistych relacji oraz stosowania innych technik i narzędzi oceny umiejętności kierowania własną karierą mogą zostać wymienione i poddane ocenie w ramach oczekiwanych osiągnięć ucznia dla poszczególnych cykli edukacyjnych
Aspekty związane z wiekiem	typowy wiek uczestników edukacji na temat kariery zawodowej – uczniowie szkół podstawowych i ponadpodstawowych, również szkół kształcenia i szkolenia zawodowego oraz studenci instytucji szkolnictwa wyższego Ewentualny wyższy stopień intensywności programu dotyczącego nauki na temat kariery zawodowej (liczba godzin) dla grup wiekowych na etapach związanych ze zmianą (np. z poziomu edukacji obowiązkowej na poziom edukacji zawodowej (ponadpodstawowej), tj. w wieku 14-16 lat)
Aspekty związane z sektorami edukacji	Edukacja związana z nauką na temat kariery zawodowej zazwyczaj odbywa się na poziomie edukacji podstawowej i ponadpodstawowej, ale może być realizowana również w szkołach zawodowych oraz instytucjach szkolnictwa wyższego
2. Scenariusz	Działania pośrednio związane z rozwojem umiejętności kierowania własną karierą Główne cechy tego scenariusza obejmują: ogólny cel zorganizowanego działania (doświadczenia związane z nauką lub usługi poradnictwa) jest szerzej zakrojony niż umiejętności, które są ważne z punktu widzenia rozwoju kariery, choć pewne efekty tego działania można zaklasyfikować jako umiejętności kierowania własną karierą.
2.1 Scenariusz	Doświadczenie związane z uczeniem się (w trybie formalnym, nieformalnym lub pozaformalnym)
Cel	wsparcie osób w rozwijaniu przekrojowych (miękkich/meta-) umiejętności, które są istotne z punktu widzenia życia i kariery zawodowej
Ramy teoretyczne	Na przykład: <ul style="list-style-type: none"> • znaczenie ról życiowych w programie nauczania (ang. life-role relevance in curriculum, LIRRIC); • rozwój osobisty i związane z nim metody uczenia się; • model DOTS (samoświadomość, świadomość możliwości, nauka podejmowania decyzji, nauka podejmowania decyzji na etapach związanych ze zmianą)

Zestaw umiejętności kierowania własną karierą	<p>Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • podstawowe kompetencje (autorefleksja, podejmowanie decyzji, wyszukiwanie i ocena informacji, określanie celów i dążenie do ich realizacji); • kompetencje osobiste (ocena własnej skuteczności, budowanie własnej oceny, pewność siebie); • umiejętności społeczne (komunikacja, praca w zespole, zarządzanie konfliktami z innymi osobami); <p>Umiejętności kierowania własną karierą stanowią część umiejętności osobistych i społecznych, opisanych jako:</p> <ul style="list-style-type: none"> • umiejętności zarządzania własną pracą (w tym umiejętności komunikacyjne, umiejętności związane z przywództwem, umiejętności związane z samoświadomością oraz samooceną – tj. świadomość własnych możliwości oraz zainteresowań; umiejętności związane z pewnością siebie i oceną własnej skuteczności, umiejętności rozwiązywania problemów, praca w zespole, umiejętności związane z podejmowaniem decyzji); • świadomość możliwości (w tym umiejętności szukania i oceny gromadzonych informacji na temat ścieżek kariery, szkolenia i możliwości na rynku pracy); • umiejętności dotyczące etapów związanych ze zmianą (w tym umiejętności związane z planowaniem własnych działań; umiejętności poszukiwania pracy – pisanie listów motywacyjnych i życiorysów, odbywanie rozmów rekrutacyjnych oraz umiejętności związane z autoprezentacją; świadomość etyki pracy) (Powyższy przykład pochodzi z programu rozwoju osobistego i społecznego realizowanego na Malcie). • umiejętności związane z przywództwem; • zdolność do zatrudnienia, umiejętności poszukiwania pracy ; • umiejętności rozwiązywania problemów • umiejętności związane z przedsiębiorczością; • zdobywanie podstawowych informacji na temat kariery, uczenie się o źródłach informacji na temat kariery zawodowej, uczenie się zarządzania informacjami na temat kariery zawodowej.
Specjaliści	<ul style="list-style-type: none"> • nauczyciele, • osoby prowadzące szkolenia, • wykładowcy, • wychowawcy, • pracownicy służb zatrudnienia; • pracownicy socjalni (zwłaszcza z sektora organizacji pozarządowych zajmujących się realizacją programów na rzecz włączenia społecznego dla osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji pod względem edukacji lub zatrudnienia)
Metody i organizacja rozwoju umiejętności kierowania własną karierą	<p>Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • podejście i metody pedagogiczne (podstawowe), • tematy i przedmioty pojawiające się na różnych obszarach programu nauczania, • okresy tematyczne, krótkie kursy i seminaria (np. dla osób bezrobotnych, z naciskiem na odbudowanie zdolności do zatrudnienia, poszukiwania pracy), sesje szkoleniowe (np. dotyczące umiejętności poszukiwania pracy oraz umiejętności poszukiwanych przez pracodawców); • lekcje powiązane tematycznie z umiejętnościami kierowania własną karierą (np. ekonomia, psychologia itp.); • biura pośrednictwa pracy; • kontakt ze środowiskiem pracy (w celu zachęcenia osób poszukujących pracy do zdobywania doświadczenia zawodowego)
Metody oceny umiejętności kierowania własną karierą	<p>Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ocena skuteczności doświadczeń związanych z uczeniem się (program) w odniesieniu do ich celów (za pomocą portfolio lub innych metod), • akredytacja dotychczasowego kształcenia/uczenia się przez doświadczenie (APEL), włącznie z umiejętnościami kierowania własną karierą

Aspekty związane z wiekiem	<ul style="list-style-type: none"> uczniowie szkół podstawowych i ponadpodstawowych, zawodowych oraz instytucji szkolnictwa wyższego, przeważnie starsi nastolatki i dorośli; grupy użytkowników, którzy potrzebują przejść przez dodatkowe procesy rozwoju kariery zawodowej oraz nabyć umiejętności kierowania własną karierą, które pomogą im przezwyciężyć trudności związane z karierą zawodową (np. osoby, które od dłuższego czasu pracują na stanowiskach niewymagających szczególnych umiejętności bez posiadania formalnego wykształcenia);
Aspekty związane z sektorami	<p>Doświadczenia związane z uczeniem się są realizowane w środowisku edukacji i zatrudnienia (edukacja ponadpodstawowa, również szkoły zawodowe oraz instytucje szkolnictwa wyższego; instytucje rynku pracy, publiczne służby zatrudnienia, ośrodki kariery dla młodzieży itp.)</p> <ul style="list-style-type: none"> podstawowe kompetencje, umiejętności społeczne, kompetencje osobiste, umiejętności zarządzania własną pracą, umiejętności związane z przywództwem <p>wymienia się częściej jako związane z sektorem edukacji.</p> <ul style="list-style-type: none"> umiejętności związane ze zdolnością do zatrudnienia; umiejętności rozwiązywania problemów; umiejętności związane z przedsiębiorczością; <p>wymienia się częściej jako związane z sektorem zatrudnienia.</p> <p>W sektorze organizacji pozarządowych wspieranie i rozwijanie umiejętności kierowania własną karierą stanowi kluczową część pracy społecznej mającej na celu wspieranie osób niepełnosprawnych oraz grup i osób w niekorzystnej sytuacji społecznej; inne aspekty powiązane z umiejętnościami kierowania własną karierą obejmują zarządzanie własnymi działaniami w kontekście kwestii mieszkaniowych, finansowych i społeczno-kulturowych.</p>
2.2 Scenariusz	Usługi poradnictwa i działania związane z poradnictwem
Cel	wsparcie poszczególnych procesów rozwoju kariery zawodowej poprzez poradnictwo, udzielenie informacji, coaching i inne usługi poradnictwa, a także przyczynianie się do rozwoju przekrojowych (miękkich/meta-) umiejętności, które są istotne z punktu widzenia życia i kariery zawodowej Umiejętności kierowania własną karierą opisano jako „pozytywny skutek uboczny” usług poradnictwa.
Ramy teoretyczne	<p>Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> Teoria społeczno-konstruktivistyczna W niektórych przypadkach przeważają tradycyjne teorie dotyczące poradnictwa, takie jak teorie dopasowania (cecha/czynnik), różne modele oceny zdolności i osobowości (teorie autorstwa Guilforda, Thurstone'a, Hollanda, Bujasa, Cattella, Glassera, Plutchicka, Eysencka itp.) W sektorze zatrudnienia umiejętności kierowania własną karierą zazwyczaj rozwija się na podstawie wiedzy i metod opracowanych w ramach psychologii pracy i organizacji.

<p>Zestaw umiejętności kierowania własną karierą</p>	<p>Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ocena własnej skuteczności; • poczucie własnej wartości; • budowanie pewności siebie; • podejmowanie decyzji; • lepsza znajomość możliwości związanych z nauką, na rynku pracy itp. <p>Ramy poradnictwa przez całe życie określają wiedzę, postawy, umiejętności i zachowania, jakich dzieci, młodzież i dorośli potrzebują, by w sposób skuteczny zarządzać swoimi karierami i wyborami, których będą dokonywać przez całe swoje życie. Kompetencje, jakie należy opracować obejmują:</p> <ul style="list-style-type: none"> • budowanie pozytywnego postrzeżenia samego siebie; • skuteczna interakcja; • zarządzanie informacjami; • zarządzanie zmianą; • podejmowanie decyzji; • wejście na rynek pracy. <p>(Ten przykład pochodzi z ram poradnictwa przez całe życie opracowanych w Portugalii – zob. tabela CZ).</p> <p>Grupowe poradnictwo dla osób bezrobotnych obejmuje moduły mające na celu rozwój:</p> <ul style="list-style-type: none"> • umiejętności związanych ze zdolnością do zatrudnienia: <ul style="list-style-type: none"> • pisanie listów motywacyjnych i życiorysu; • techniki aktywnego poszukiwania pracy; • przygotowanie do rozmów rekrutacyjnych; • własna ocena możliwości zawodowych; • umiejętności zarządzania własną pracą; • umiejętności podejmowania decyzji; • samoświadomość; • pewność siebie; • poczucie własnej wartości; • umiejętności związane z komunikacją; • umiejętności związane z autoprezentacją; <p>(Ten przykład pochodzi z modelu poradnictwa grupowego dla osób bezrobotnych opracowanego w Chorwacji).</p> <p>W odniesieniu do sektora edukacji naucza się różnych aspektów umiejętności kierowania własną karierą poprzez działania związane z poradnictwem zawodowym regulowane na poziomie krajowym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doświadczenia związane z kontaktem ze środowiskiem zawodowym; • wizyty pogłądowe związane z karierą; • dni, targi i wykłady dotyczące kariery zawodowej; • targi dotyczące nauki; • ćwiczenia z oceny możliwości; • ćwiczenia dotyczące etapów związanych ze zmianą; <p>(Ten przykład pochodzi z programu poradnictwa zawodowego dla uczniów edukacji na poziomie obowiązkowym na Malcie).</p>
---	--

Specjaliści	<ul style="list-style-type: none"> • doradcy (psychologowie, pracownicy socjalni, doradcy szkolni itp.) • psychologowie zajmujące się psychologią pracy; • doradcy ds. kariery; • personel służb zatrudnienia (doradcy ds. zatrudnienia)
Metody i organizacja rozwoju umiejętności kierowania własną karierą	<p>Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sesje indywidualnego i grupowego poradnictwa, a także kursy wprowadzające oraz programy pomostowe <p>Narzędzia wykorzystywane w odniesieniu do różnych aspektów umiejętności kierowania własną karierą w zatrudnieniu obejmują:</p> <ul style="list-style-type: none"> • profil osobowy lub zawodowy; • plan zawodowy; • portfolio; • oprogramowanie do poradnictwa zawodowego „My Choice”; • portal publicznych służb zatrudnienia; • poradnictwo dotyczące poszczególnych zawodów; • ocena zdolności, w tym testy psychologiczne • pośrednictwo pracy; • informacje w formie elektronicznej. <p>(Ten przykład pochodzi z modelu poradnictwa grupowego dla osób bezrobotnych opracowanego w Chorwacji).</p>
Metody oceny umiejętności kierowania własną karierą	<p>Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ocena wyników realizacji usług poradnictwa (np. pomyślne przejście między kolejnymi etapami edukacji, szkolenia lub zatrudnienia)
Aspekty związane z wiekiem	Usługi dla wszystkich grup wiekowych (poradnictwo przez całe życie)
Aspekty związane z sektorami	<p>Sektor edukacji: nacisk na podejmowanie decyzji na temat dalszej ścieżki edukacji lub zatrudnienia w oparciu o wybory związane z karierą zawodową, a także rozwój umiejętności przekrojowych, które są konieczne w życiu i karierze zawodowej</p> <p>Sektor zatrudnienia: nacisk na zatrudnienia, samowiedzę opartą na cechach/czynnikach prowadzących do budowania kompetencji w celu zwiększenia zdolności do zatrudnienia</p>

Tabela C.2. Ramy umiejętności kierowania własną karierą opracowane w Portugalii

KOMPETENCJE	POZIOM OSIĄGNIĘCIA			
	Poznawanie	Analizowanie	Działanie	Ocena
Budowanie pozytywnego postrzegania siebie	określenie cech charakteru i ich samoświadomość	analiza własnego wpływu w różnych sytuacjach życiowych oraz zachowania, które mają na niego wpływ	przyjęcie strategii wzmacniających odpowiednie postrzeganie własnej osoby, w celu wspierania silnego wizerunku samego siebie	ocena przyjętych strategii i zachowania
Skuteczna interakcja	określenie znaczenia komunikacji w różnych sytuacjach życiowych	analiza i przyswojenie strategii mających na celu budowanie pozytywnych relacji z innymi	przyjęcie strategii w celu zapewnienia pozytywnych interakcji w różnych sytuacjach życiowych	ocena przyjętych strategii i zachowania
Zarządzanie informacjami	określenie charakteru i źródeł informacji koniecznych do zarządzania karierą/planem życiowym	analiza i sprawdzenie strategii skutecznego zarządzania informacjami	przyjęcie strategii w celu niezależnego zarządzania informacjami na temat ekonomii, społeczeństwa i możliwości dotyczących nauki i pracy	ocena przyjętych strategii i zachowania
Zarządzanie zmianą	określenie różnych okresów przejściowych w życiu oraz sposobów radzenia sobie z nimi	analiza procesów zmiany/przejścia oraz korzyści płynących z podejmowania działań w takich sytuacjach	przyjmowanie strategii mających ułatwić moment przejścia w różnych sytuacjach życiowych w kontekście aktywnej zmiany	ocena przyjętych strategii i zachowania
Podejmowanie decyzji	określenie podstawowych zasad podejmowania decyzji	analiza relacji między procesem podejmowania decyzji a zarządzaniem karierą	przyjęcie pozytywnych strategii podejmowania decyzji	ocena przyjętych strategii i zachowania
Wejście na rynek pracy	określenie strategii i umiejętności koniecznych do wejścia na rynek pracy	analiza strategii mających na celu zdobycie pozycji na rynku pracy i jej utrzymanie	przyjęcie odpowiednich strategii mających na celu zdobycie pozycji na rynku pracy i jej utrzymanie	ocena przyjętych strategii i zachowania

Ramy poradnictwa przez całe życie opracowane w Portugalii określają wiedzę, postawy, umiejętności i zachowania, jakich dzieci, młodzież i dorośli potrzebują, by w sposób skuteczny zarządzać swoimi karierami i wyborami, których będą dokonywać przez całe swoje życie. Ramy te stanowią wynik wspólnych prac Dyrekcji Generalnej ds. Edukacji, Instytutu ds. zatrudnienia i szkolenia zawodowego, Krajowej agencji ds. kwalifikacji i szkolenia zawodowego oraz Instytutu poradnictwa zawodowego i Uniwersytetu Lizbońskiego.

Dzięki wdrożeniu takich ram tak wykształcone osoby będą rozumieć swój plan życiowy, angażować się w jego realizację oraz brać odpowiedzialność za jego wdrażanie, zachowując przy tym pozytywne postrzeganie własnej osoby niezależnie od ról, jakie mogą pełnić w ciągu swojego życia. Kompetencje, jakie należy rozwinąć obejmują: budowanie pozytywnego postrzegania własnej osoby, efektywną interakcję, zarządzanie informacjami, zarządzanie zmianą, podejmowanie decyzji oraz wejście na rynek pracy.

Dla każdej kompetencji określono cztery różne poziomy jej osiągnięcia:

Poznawanie – na poziomie podstawowym osoby poznają informacje i przyswajają wiedzę konieczną do podjęcia działań w przyszłości – w tym zlokalizowanie informacji, zbadania tematu, poznanie koncepcji i zilustrowanie sytuacji. Ten etap obejmuje następujące działania: identyfikowanie, poznawanie, rozpoznawanie, wyjaśnianie, wyrażanie, wyszukiwanie, wybieranie, ilustrowanie, podawanie przykładów – na podstawie wiedzy i rozumienia.

Analizowanie – na tym poziomie osoby zapoznają się ze zgromadzonymi informacjami w drodze ich weryfikacji, klasyfikacji, zgłębiania i ilustrowania przykładami. Ten etap obejmuje następujące działania: planowanie, wytwarzanie, tworzenie, organizowanie, podział według kategorii, porównywanie, wyciąganie wniosków, rozróżnianie, nadawanie

priorytetów – poprzez analizę (relacje i zasady organizacyjne) i syntezę (ustanawianie standardów) w ramach strefy poznawczej, a także poprzez reagowanie (nastroj i satysfakcja w odniesieniu do reakcji) w ramach strefy emocjonalnej.

Działanie – na tym etapie osoby prezentują nabytą wcześniej wiedzę, postawy i umiejętności, takie jak planowanie i opracowywanie projektów/zadań, rozwiązywanie problemów lub stosowanie zdobytej wiedzy.

Ocena – na tym etapie osoby pogłębiają swoją wiedzę, postawy i umiejętności oraz dokonują ich oceny. W wyniku takiej oceny mogą przetwarzać taką wiedzę, wykorzystując ją ponownie w nowych procesach badania i poznawania. Ten etap obejmuje następujące działania: przedstawianie, rozważanie, krytykowanie, tworzenie zaleceń, ocena.

Załącznik D: Ramy zapewniania jakości i podstawy merytoryczne

Zapewnianie jakości oraz polityka i praktyki oparte na faktach mające wspierać systemy i usługi poradnictwa przez całe życie działają w sześciu szeroko pojętych dziedzinach: szkolnictwo, kształcenie i szkolenia zawodowe, szkolnictwo wyższe, edukacja dorosłych, formy zatrudnienia oraz inicjatywy włączenia społecznego. Niniejsze ramy mają na celu wykorzystanie wcześniejszych prac ELGPN (2009/10) i ich rozszerzenie w formie wspólnego zbioru **elementów, kryteriów i wskaźników jakości** oraz **możliwych źródeł danych**, które decydenci i inne zainteresowane strony mogą zastosować i rozwinąć w celu wspólnej oceny postępów dokonanych w związku z tymi sześcioma szeroko pojętymi obszarami rozwoju polityki poradnictwa przez całe życie. Pewne uwagi dotyczące rozwijania tych ram podano w dodatku do niniejszego załącznika.

Ramy można wykorzystać:

1. jako **prostą listę kontrolną** służącą do wspólnej oceny i zarejestrowania rodzaju informacji, które już są dostępne w danym kraju, o ile istnieją;
2. do sporządzenia **listy źródeł danych, w których obecnie można znaleźć rodzaj informacji** dostępnych na szczeblu krajowym, regional-

nym lub lokalnym oraz do zastanowienia się, gdzie znajdują się luki i jak można je wypełnić w ramach planu ciągłego doskonalenia;

3. **do identyfikacji wszelkich znanych źródeł danych, które decydenci mogliby potencjalnie wykorzystać**, a które nie zostały wcześniej użyte w programach zapewniania jakości i oceny skutków w danym kraju. Może to obejmować przykładowo sprawozdanie z badania PISA, sprawozdania z krajowych badań kohorty młodzieży, regionalne sprawozdania z oceny usług poradnictwa przez całe życie, wyniki lokalnych/regionalnych/krajowych badań oznaczeń jakości itp.;
4. **do odnotowania kontekstu**, w jakim są stosowane te elementy, kryteria i wskaźniki jakości; tam, gdzie to możliwe, tj. w szkolnictwie, szkolnictwie wyższym, kształceniu i szkoleniach zawodowych, edukacji dorosłych, publicznych służbach zatrudnienia oraz inicjatywach włączenia społecznego;
5. do rozważenia, **czy istnieje miejsce na udoskonalenie „podejścia przekrojowego”** w celu opracowania bardziej spójnych i jednolitych polityk i praktyk poradnictwa przez całe życie.

Ramy zostały zaprojektowane nie jako „perfekcyjne podejście naukowe”, lecz jako użyteczny punkt startowy dla państw, które rozpoczynają praktyczną ocenę zakresu, w jakim mają dostęp do danych i lokalizacji istniejących luk. Nie zaleca się decydom stosowania ich jako narzędzia do ocen porównawczych między państwami. W każdym kraju istnieją jedyne w swoim rodzaju, zmieniające się warunki, np. różnice rozmiarów, liczby mieszkańców i kontekstu geograficznego, i czynniki te mocno oddziałują na konstrukcję i realizację usług poradnictwa przez całe życie.

W Europie stosuje się bądź opracowuje wiele rodzajów ram zapewniania jakości i podstaw mery-

torycznych. Niniejsze ramy zostały skonstruowane w celu wsparcia i uzupełnienia tych ram krajowych przy uwzględnieniu obecnie istniejących zbiorów danych i przyjętych w każdym państwie podejść do zapewniania jakości. Podstawowym zamierzeniem jest tutaj stworzenie europejskich ram zapewniania jakości, które umożliwią decydom identyfikację *solidnych* i *użytecznych* polityk zapewniania jakości opartych na faktach, w tym miar wpływu takich jak koszty i korzyści dla rządów i poszczególnych osób. Kluczowym celem jest rozwinięcie silnej kultury polityki opartej na faktach, w której uwzględnia się tematy przekrojowe w kontekście polityki poradnictwa przez całe życie.

KRAJ:

GŁÓWNA OSOBA KONTAKTOWA

SEKTOR POLITYKI: (1) szkoły; (2) kształcenie i szkolenia zawodowe; (3) szkolnictwo wyższe; (4) edukacja dorosłych; (5) zatrudnienie; (6) włączenie społeczne

SPORZĄDZONE PRZEZ

DATA SPORZĄDZENIA:

SPRAWDZONE PRZEZ

Element jakości	Kryteria	Wskaźnik	Przykłady danych	Uwagi w związku z przeglądem polityki
1. Kompetencje dostawców usług	1.1. Uznawane kwalifikacje związane z sektorem karier	Podany poziom kwalifikacji¹³ <ul style="list-style-type: none"> Wymogi sektora zatrudnienia <ul style="list-style-type: none"> % w pełni wykwalifikowanych częściowo wykwalifikowanych % niewykwalifikowanych – poniżej pewnego poziomu 	<ul style="list-style-type: none"> Krajowe wymogi regulacyjne/prawne Krajowy rejestr profesjonalistów w dziedzinie kariery Sprawozdania usługodawców Sprawozdania fundatorów Rządowa baza danych 	
	1.2. Zaangażowanie w ciągły rozwój zawodowy	Liczba godzin CPD w ciągu 1 roku: <ul style="list-style-type: none"> na poziomie dostawcy usług związanych z karierą¹⁴ na poziomie menedżera usług związanych z rozwojem kariery¹⁵ Liczba osób, które podpisały kodeks etyki zawodowej wśród: <ul style="list-style-type: none"> dostawców usług związanych z karierą¹⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Krajowa baza danych Zlecenie sprawozdań na zewnątrz Krajowe oznaczenie jakości Sprawozdanie (sprawozdania) z krajowych norm jakości Stosowanie ram kompetencji CEDEFOP (2009) Sprawozdanie (sprawozdania) kontrolne Krajowe oznaczenie jakości Sprawozdanie (sprawozdania) z krajowych norm jakości Krajowy rejestr dostawców usług związanych z karierą 	

¹³ Tam gdzie to możliwe, odnotować szczegóły w odpowiedzi, w sekcji przeznaczony na uwagi.

¹⁴ Podać uwagi do wymogów dla CPD oraz nazwę organizacji lub departamentu rządowego, który wyznaczył dany wymóg.

¹⁵ Podać uwagi do wymogów dla CPD oraz nazwę organizacji i lub departamentu rządowego, który wyznaczył dany wymóg.

	1.3. Członkostwo w stowarzyszeniach profesjonalistów w zakresie kariery	<p>Ogółem w sile roboczej sektora karier</p> <ul style="list-style-type: none"> • % członków stowarzyszeń profesjonalistów w zakresie kariery np. członkostwo w 1; 2; 3; 3+ stowarzyszeniach 	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawozdania w zakresie polityki • Sprawozdania usługodawców • Sprawozdania kontrolne • Stowarzyszenia profesjonalistów w zakresie kariery • Sprawozdawczość własna 	
<p>2. Zaangażowanie obywateli i użytkowników</p>	<p>2.1. Łatwość dostępu do odpowiednich usług i produktów</p>	<p>Rzeczywista liczba obywateli/użytkowników korzystających z usług:</p> <ul style="list-style-type: none"> • w sieci (liczba wizyt obejmujących dostęp do różnych rodzajów usług wsparcia kariery); • przez telefon (liczba dzwoniących); • sesje indywidualne (liczba klientów); • sesje grupowe (liczba klientów) <p>Szczególne polityki i cele ustanowione dla wsparcia równości i różnorodności w projektowaniu i świadczeniu usług</p> <ul style="list-style-type: none"> • % obywateli z różnych środowisk przedstawiających swoje poglądy na sposób zaprojektowania i świadczenia usług w zakresie kariery <p>Stosunek liczby pracowników z dziedziny kariery do liczby klientów</p> <p>np. liczba klientów w danym okresie podzielona przez liczbę godzin pracy personelu w ustalonym okresie.</p> <p>Koszt interwencji</p> <p>np. liczba godzin pracy personelu i koszty ogólne podzielone przez liczbę różnych rodzajów interwencji.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dane dotyczące dostawców usług w zakresie kariery i zarządzania, w tym czas poświęcony na wyszukiwanie i ustalanie adresu IP • aktualizowane, dostępne online portfele karier • sprawozdania z wyników działania usługi oraz sprawozdawczość własna, np. systemy wewnętrzne, systemy śledzenia ICT takie jak Google Analytics, sprawozdania z planowania działań • Rejestry zaangażowania klientów w projektowanie i realizację usług w zakresie kariery • Polityka równości i różnorodności • Sprawozdawczość własna klienta • Sprawozdania kontrolne 	<ul style="list-style-type: none"> • Dane o zasobach ludzkich • Dane dotyczące przepływu klientów • Sprawozdania zwrotne od dostawców usług • Informacje dotyczące zarządzania, np. zbiory danych dotyczących różnych rodzajów interwencji, w tym terminy i koszty

Załączniki		<p>2.2. Satisfakcja klienta ze świadczonych usług, w tym poziom świadomości w różnych sektorach, np. szkołach, kształceniu i szkoleniach zawodowych, szkoleniowiec wyższym, wśród zatrudnionych w różnej formie oraz w inicjatywach w zakresie włączenia społecznego.</p> <p>2.3. Uczestnictwo użytkowników w planowaniu i programowaniu działalności i planu działania danej służby</p> <p>2.4. Udział użytkowników we własnej i zewnętrznej ocenie usługi</p>	<p>Uzgodniony poziom satysfakcji klienta wyrażony jako odsetek</p> <p>Badania następcze telefoniczne lub online w uzgodnionych odstępach czasowych np. co 3, 6 lub 12+ miesięcy</p> <p>Aktualna karta klienta lub oświadczenie o uprawnieniach</p> <p>Uzgodniony odsetek reprezentantów obywateli / użytkowników końcowych, z którymi konsultuje się zespół zarządzający odpowiedzialny za planowanie roczne i długoterminowe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Badania satysfakcji klienta online i offline • Terminy spotkań • Badania ewaluacyjne dostawców usług lub niezależne • Znak jakości • Odpowiedź klienta na badanie
		<p>2.4. Udział użytkowników we własnej i zewnętrznej ocenie usługi</p>	<p>Uzgodniony poziom udziału użytkowników w następczych badaniach ewaluacyjnych</p> <p>Uzgodniony procent reprezentantów użytkowników zaangażowanych w pracę organów kontrolnych</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planowanie roczne z ustalonymi celami ilościowymi i jakościowymi • Plan działania • Protokoły ze spotkania zarządu itp. • Sprawozdania z badania grupy fokusowej
3. Świadczenie i doskonalenie usług	<p>3.1. Nabywanie i stosowanie umiejętności kierowania własną karierą</p>	<p>Wyniki uczenia się powiązane ze szczególnymi aspektami umiejętności kierowania własną karierą np. kompetencje w zakresie zarządzania własną karierą powiązane z krajowym „wzorcem” dla umiejętności kierowania własną karierą</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Badania ewaluacyjne dla klientów • Sprawozdania z oceny zewnętrznej (np. sprawozdania ISO) • Sprawozdania zwrotne dotyczące norm jakości 	<ul style="list-style-type: none"> • Ocena / ewaluacje przed świadczeniem i po nim
	<p>3.2. System zarządzania jakością¹⁶</p>	<p>Dowody dostarczone przez system zarządzania jakością dla uzgodnionego wspólnego standardu krajowego obejmujące miary:</p> <p>(i) kompetencji dostawców usług; (ii) zaangażowania obywateli i użytkowników; (iii) powiązań ze szkolnictwem i rynkiem pracy; (iv) poziomu odniesienia i działania na rzecz ciągłego doskonalenia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrole i audyty na miejscu, jak również przeprowadzane przez niezależnego weryfikatora • Liczby dotyczące wykorzystania przez klientów oraz badania satysfakcji • Sprawozdania z wywiadu na rynku pracy • Portal danych internetowego testu LMI • Informacje o zasobach ludzkich 	

	3.3. Odpowiednie narzędzia i oprogramowanie ICT	<p>Poziom inwestycji finansowych w wyposażenie i oprogramowanie ICT <i>np. podział kosztów rzeczywistych w porównaniu z rokiem ubiegłym</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wydatki • Sprawozdania z oceny w sprawie „zwrotu z wartości dodanej” 	
3.4. Aktualna wiedza i doświadczenie w zakresie edukacji i rynków pracy	<p>Poziom inwestycji w zasoby informacji na temat rynku pracy i szkolenia <i>np. dostęp do krajowych, unijnych i międzynarodowych baz danych dotyczących możliwości uczenia się i pracy/równoważności kwalifikacji/opisów miejsc pracy</i> <i>np. podział kosztów na opracowywanie publikacji i materiałów online i offline</i> <i>np. czas pracy personelu poświęcony na szkolenia w zakresie LMI i rozwijanie zasobów w porównaniu z opcją zakupu usług konsultacji</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wydatki • Sprawozdania z oceny w sprawie zwrotu z wartości dodanej 		
3.5. Profil i charakterystyka grup użytkowników serwisu (wyróżnienie zdefiniowanych, powiązanych z grupami celów politycznych)	<p>Poziom inwestycji w szkolenie personelu <i>np. odsetek/liczba przeszkolonych pracowników i związane z tym koszty</i> <i>np. zdobywanie kwalifikacji w trakcie pracy, szkolenia w szkołach wyższych; inne</i> <i>np. odsetek/liczba pracowników, którzy otrzymali wsparcie dla udziału w konferencjach i wydarzeniach CPD, i związane z tym koszty</i> <i>np. odsetek/liczba pracowników inwestujących we własny udział w konferencjach i wydarzeniach CPD</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • System audytu szkoleń wewnętrznych 		

¹⁶ Może to odnosić się do organizacji krajowej, sektorowej, właściwej dla danej usługi lub dostawcy.

<p>4. Koszty i korzyści dla rządów</p>	<p>4.1. Natychmiastowe, średnio- i długoterminowe oszczędności dla środków publicznych dzięki poszczególnym formom interwencji¹⁷</p>	<p>Odsetek użytkowników, którzy uzyskali zatrudnienie, podjęli edukację bądź szkolenia, bezrobotnych, w tym dowody działań następczych</p> <p>Czas trwania i tempo postępów w podejmowaniu nauki lub pracy np. długość przebywania w rejestrze bezrobotnych lub przedłużone pozostawanie w systemie edukacji</p> <p>Śledzenie postępów poszczególnych klientów usług doradztwa w kwestii kolejnych etapów ich zatrudnienia, ścieżki kariery lub procesu szkolenia. np. liczba osób, które bezpośrednio na skutek danej interwencji przestają pobierać świadczenia; np. mniejsza liczba osób, które przedwcześnie opuszczają szkołę, dalsze etapy edukacji lub szkoły wyższe oraz konsekwencje kosztowe np. odsetek młodzieży NEET przechodzącej do edukacji, szkoleń lub zatrudnienia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Miary celu • System monitorowania młodzieży NEET • System zrównoważonej karty wyników • Badania za pomocą strategii porównań podłużnych • Badania grup kontrolnych • Rejestr klientów • Podział środków interwencyjnych • Koszty lub oszczędności powiązane z podjęciami opartymi na kontakcie telefonicznym lub internetowym • Oceny przed świadczeniem i po nim 	
<p>4.2. Oszczędności środków</p> <ul style="list-style-type: none"> • krajowe telefony zaufania • krajowy portal usług w zakresie kariery • osobiste świadczenie usług 	<ul style="list-style-type: none"> • Roczne wydatki na: np. krajowy telefon zaufania np. krajowy portal usług w zakresie kariery np. osobiste świadczenie usług 		<ul style="list-style-type: none"> • Sprawozdanie z audytu • Rachunki firmowe 	

¹⁷ Sekcję 4 można dostosować w celu ukierunkowania na szereg różnych interwencji w zakresie poradnictwa przez całe życie, w tym zwroty kosztów i korzyści dla pracodawców i rządu/rządów.

<p>5. Koszty i korzyści dla osób</p>	<p>5.1. Wzrost dochodów gospodarstwa domowego</p>	<p>Zmniejszenie zależności od świadczeń opieki społecznej poprzez zatrudnienie <i>np. informacje o wyższych zarobkach/ płacach pozyskane przed dostawców usług w zakresie kariery</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Roczne plany wyników i sprawozdawczości 	
---	---	---	---	--

Dodatek do Ram zapewniania jakości i podstaw merytorycznych

W zakresie planowania, zarządzania i świadczenia usług poradnictwa zawodowego stosuje się wiele różnych modeli zapewniania jakości. Należą do nich podejścia zakładające:

- ujednoczenie procesu samooceny organizacyjnej¹⁸;
- mierzenie skuteczności informacji, porad i poradnictwa zawodowego w oparciu o czynniki „wzorcowego wkładu”¹⁹;
- gromadzenie informacji merytorycznych demonstrowujących odpowiedzialność²⁰;
- rozróżnienie pomiędzy różnymi czynnikami wkładu, procesu i wyników dotyczącymi udzielania informacji, porad i poradnictwa zawodowego²¹;
- zastosowanie modelu zapewnienia jakości

w odniesieniu do informacji, porad i poradnictwa zawodowego (tzn. osoby świadczące usługi poradnictwa zawodowego współpracują ze sobą w celu opracowania karty obsługi klienta oraz procedur zapewnienia określonych standardów jakości).¹⁷

Chociaż koncepcje teoretyczne różnią się pomiędzy sobą w zakresie treści i zastosowania, standardy jakości określa się często pod kątem wkładu, procesu i wyników. Ogólnie mówiąc, wyróżniamy przynajmniej trzy ogólne podejścia zapewniające jakość edukacji zawodowej, informacji i poradnictwa.

1. **Zapewnienie jakości usług świadczonych przez organizacje (Norma krajowa).** Celem tej normy jest zapewnienie jakości usług w zakresie edukacji zawodowej, informacji i poradnictwa: np. poprzez indywidualne normy krajowe (np. w Estonii, Grecji, na Litwie i w Wielkiej Brytanii). Rola rządu polega na formalnym zatwierdzeniu lub „wyrażeniu aprobaty” dla takiej normy krajowej jako wskaźnika jakości i cechy charakterystycznej ochrony konsumenta/klienta. Ogólnie mówiąc,

¹⁸ Model doskonałości EFQM uważa się za najczęściej stosowane ramy samooceny organizacyjnej w Europie. Model ten stanowi podstawy większości krajowych i regionalnych oznaczeń jakości. Więcej szczegółów, zob.: <http://www.guidance-research.org/EG/ip/theory/tp/efqm>

¹⁹ Mayston, D. (2002). *Evaluating the Benefits of Guidance*. Derby: Centre for Guidance Studies, University of Derby.

²⁰ Sampson, J.P., Reardon, R.C., Peterson, G.W. & Lenz, J.G. (2004). *Career Counseling and Services: a Cognitive Information Processing Approach*, Rozdział 14. Belmont, CA: Brooks/Cole.

²¹ den Boer, P., Mittendorf, K., Scheerens, J. & Sjenitzer, T. (2005). *Indicators and Benchmarks for Lifelong Guidance*. *Saloniki: Cedefop*.

²² Evangelista, L. (2003). Quality assurance in guidance services - a tri-variable model. *Professionalita Journal*, No. 78. Włochy: Editrice la Scola. Zob. <http://www.orientamento.it/orientamento/tri-varibile.pdf>

pracodawcy odpowiadają za kierowanie pracami przygotowawczymi oraz realizacją „oznaczenia jakości” normy krajowej przy wkładzie stowarzyszeń zawodowych w odniesieniu do praktycznych kompetencji.

2. Zapewnienie jakości usług świadczonych

w szkołach, na uniwersytetach oraz podczas szkoleń (Regionalne lub lokalne oznaczenia/karty). Celem tej normy jest zapewnienie jakości usług w zakresie edukacji zawodowej, informacji i poradnictwa lub usług w zakresie doradztwa na szczeblu regionalnym albo lokalnym. Rola rządu polega na zachęcaniu instytucji do pracy na rzecz regionalnego/lokalnego oznaczenia jakości zgodnie z planem stałego ulepszania oraz ramami zewnętrznej kontroli. Pracodawcy odpowiadają za realizację planu stałego ulepszania; osoby świadczące usługi poradnictwa zawodowego biorą udział w tworzeniu podstaw merytorycznych w zakresie oddziaływania interwencji dotyczących poradnictwa i kariery.

3. Zapewnienie jakości usług osób świadczących

indywidualne usługi poradnictwa zawodowego (Normy zawodowe). Celem tej normy jest zapewnienie osób korzystających z usług, że osoby świadczące indywidualne usługi poradnictwa zawodowego działają zgodnie z ustalonymi zasadami etyki oraz wspólnymi normami zawodowymi.

Ramy zapewniania jakości i podstaw merytorycznych stanowią podstawy dla serii działań pilotażowych i działań w zakresie rozwoju realizowanych w latach 2011-2012. Przynajmniej siedem państw członkowskich z powodzeniem zrealizowało pilotażowe i ulepszone działania w zakresie Ram zapewniania jakości i podstaw merytorycznych w odniesieniu do krajowej polityki poradnictwa zawodowego. Obejmowały zdobywanie danych i rozpoznawanie braków w istniejących podstawach merytorycznych i miarach wpływu. Dokument ten przedstawia również inne wyniki w oparciu o właściwe ramy unijne²³ i globalne normy zawodowe²⁴. Co więcej, przeprowadzono analizę wcześniejszych badań nad merytoryczną polityką w zakresie poradnictwa²⁵ oraz szczegółowo zbadano właściwe zagraniczne strategie polityczne i praktyki²⁶.

ELGPN również pilotowała uzupełniające podejście merytoryczne do mierzenia wyników interwencji zawodowych. Wykaz dotyczący oddziaływania usług w zakresie poradnictwa zawodowego powstał z myślą o przeprowadzeniu oceny potrzeb klientów i sposobów reagowania na te potrzeby. Obecnie jest testowany w Estonii, Niemczech, na Węgrzech, w Portugalii i Słowenii, co opisano w Studium przypadku 6.6 w Sekcji 6.

²³ Na przykład: Cedefop (2009). *Professionalising Career Guidance in Europe*. Panorama Series 164. Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej.

²⁴ Na przykład: International Association for Educational and Vocational Guidance (2003). *International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners*.

²⁵ Na przykład: Maguire, M. & Killeen, J. (2003). *Outcomes from Career Information and Guidance Services*. Paryż: Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju.

²⁶ Na przykład: Canadian Standards for Career Development Practitioners.

Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit



This is an independent report prepared by the European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN), a Member State network in receipt of EU financial support under the Lifelong Learning Programme. The views expressed are those of ELGPN and do not necessarily reflect the official position of the European Commission or any person acting on behalf of the Commission.

© The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN)

Co-ordinator 2011–12:
University of Jyväskylä, Finland
Finnish Institute for Educational Research (FIER)
<http://elgpn.eu>
elgpn@jyu.fi

Editors: Dr Raimo Vuorinen / Finnish Institute for Educational Research &
Professor Anthony G. Watts / National Institute for Career Education and Counselling, UK

Cover and graphic design: Martti Minkkinen / Finnish Institute for Educational Research (FIER)
Layout: Taittopalvelu Yliveto Oy

ISBN 978-951-39-4880-1 (printed version)
ISBN 978-951-39-4881-8 (pdf)

Printed by Saarijärven Offset Oy
Saarijärvi, Finland 2012

Contents

Preface	121
1 Introduction	123
1.1 Introduction	123
1.2 Policy context	123
1.3 Origins of the Resource Kit	124
1.4 Structure of the Resource Kit	124
1.5 Using the Resource Kit	126
2 Aims and Principles	127
2.1 Introduction	127
2.2 What does lifelong guidance mean?	127
2.3 Aims of lifelong guidance	127
2.4 Principles of lifelong guidance provision	128
3 Key Features of a Lifelong Guidance System	131
3.1 Introduction	131
3.2 General system features	131
3.3 Career management skills features	131
3.4 Access features	132
3.5 Quality and evidence features	132
3.6 Co-ordination and co-operation features	132
3.7 Case studies	133
4 Career Management Skills	135
4.1 Introduction	135
4.2 Policy issues	135
4.3 Questions that policies need to address	136
4.4 Policy steps	137

4.5	Implications for policy sectors	139
4.5.1	Schools	139
4.5.2	VET	141
4.5.3	Higher education	142
4.5.4	Adult education	144
4.5.5	Employment	145
4.5.6	Social inclusion	146
5	Access	149
5.1	Introduction	149
5.2	Policy issues	149
5.3	Questions that policies need to address	150
5.4	Policy steps	150
5.5	Implications for policy sectors	152
5.5.1	Schools	152
5.5.2	VET	155
5.5.3	Higher education	155
5.5.4	Adult education	156
5.5.5	Employment	159
5.5.6	Social inclusion	159
6	Quality and Evidence	163
6.1	Introduction	163
6.2	Policy issues	163
6.3	Questions that policies need to address	164
6.4	Policy steps	165
6.5	Implications for policy sectors	167
6.5.1	Schools	167
6.5.2	VET	169
6.5.3	Higher education	172
6.5.4	Adult education	174
6.5.5	Employment	175
6.5.6	Social inclusion	176
6.5.7	Cross-sectoral	178
7	Co-ordination and Co-operation	179
7.1	Introduction	179
7.2	Policy issues	179
7.3	Questions that policies need to address	180
7.4	Policy steps	183
7.5	Implications for policy sectors	187
7.5.1	Schools	187
7.5.2	VET	188
7.5.3	Higher education	188
7.5.4	Adult education	188
7.5.5	Employment	189
7.5.6	Social inclusion	189
7.5.7	Cross-sectoral	189

Annexes	195
Annex A: The European Lifelong Guidance Policy Network	195
Annex B: Other Relevant EU Instruments and Networks	197
Annex C: Guidelines for Career Management Skills Development	199
Annex D: Quality-Assurance and Evidence-Base (QAE) Framework	210

Preface

Rapid economic and technological changes are pushing individuals to have several job transitions during their working lives. The model 'one job for life' is being replaced by careers with several job experiences and periods of learning or of family responsibilities. Lifelong guidance to support individuals in the management of their careers is increasingly important at any age and at any point in their lives: when career management skills are being taught in schools, choosing an educational pathway (e.g. VET, higher education, further training), looking for a job or finding another job, managing work-life balance and struggling for social inclusion (e.g. in case of a drop-out from education or after long-term unemployment or inactivity).

Career guidance is an essential component of modern education and training systems to (re-)orientate younger and older generations towards the acquisition of 21st century skills. In the current context of high unemployment, guidance can help raise the awareness of people, whatever their age or qualification level, of learning opportunities that lead to the development of new skills much needed on the labour market, or that increase self-employment and entrepreneurship. As such, career guidance contrib-

utes to the Europe 2020 headline targets on reducing early school-leaving, increasing participation in tertiary education, increasing the employment rate and combating social exclusion. As expressed in the 2008 Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies, guidance represents a crucial dimension of lifelong and life-wide learning. Guidance in the learning place not only helps students to make their learning choices for future jobs but also contributes to preventing students from leaving education prematurely and to stimulating them into higher levels of education and training.

After its first five years of existence and through intensive work processes between the network members, the European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) presents this European Resource Kit with guidance to Member States to assess and review their national, regional and local lifelong guidance policies and practices, both within and across sectors, and for planning future development. The Resource Kit, illustrated by numerous examples of innovative and successful practices, covers transversal aspects related to career management skills, access to guidance services, quality assurance, and co-ordination

between different actors and stakeholders in guidance. It also includes a sectoral dimension with specific analysis related to schools, vocational education and training, adult education, higher education, employment and social inclusion.

The Commission welcomes this Resource Kit and is convinced of its value to support Member States in making lifelong guidance a reality. We have always valued the work of the network and are glad to see

the successful manifestation of ELGPN endeavours into such a useful tool. The challenge now lies in keeping the Resource Kit up-to-date and its effective implementation at national, regional and local levels. I wish the ELGPN every success for its future.

Jan Truszczyński
Director General for Education and Culture
European Commission



Introduction

1.1 Introduction

This Resource Kit is designed to help policy-makers and other stakeholders to review existing lifelong guidance provision within their country or region, and to identify issues requiring attention and gaps that need to be filled, drawing from practices in other European countries. Lifelong guidance covers all activities designed to help individuals, at any point in their lives, to make educational, training and occupational choices and to manage their careers.

1.2 Policy context

Lifelong guidance has been receiving increasing attention at both European and national levels. It is recognised as a crucial dimension of lifelong learning, promoting both social and economic goals: in particular, improving the efficiency and effectiveness of education, training and the labour market through its contribution to reducing drop-out, preventing skill mismatches and boosting productivity; and also addressing social equity and social inclusion.

Two Resolutions of the Education Council (in 2004¹

and 2008²) have highlighted the need for strong guidance services throughout the lifespan to equip citizens with the skills to manage their learning and careers and the transitions between and within education/training and work. The Resolutions drew attention to four priority areas: the development of career management skills; accessibility of services; quality assurance and evidence base for policy and systems development; and co-ordination of services. Member States were invited to take action to modernise and strengthen their guidance policies and systems.

Awareness of the need for lifelong guidance is evident, explicitly or implicitly, in many recent EU policy documents in both the education and employment sectors. It is also closely linked to the Europe 2020 Strategy which sets out strategic policy directions to re-invigorate economic growth that is smart, sustainable and inclusive.

Within this broad context, lifelong guidance can assist policy-makers in addressing a range of policy goals:

- **Efficient investment in education and training:** Increasing the rates of participation in and of completion of education and training

¹ Council of the European Union (2004). *Strengthening Policies, Systems and Practices on Guidance throughout Life*. 9286/04. EDUC 109 SOC 234.

² Council of the European Union (2008). *Better Integrating Lifelong Guidance into Lifelong Learning Strategies*. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.

through improved understanding and matching of individuals' interests and abilities with learning opportunities.

- **Labour market efficiency:** Improving work performance and motivation, rates of job retention, reducing time spent in job search and time spent unemployed through improved understanding and matching of individual's competences and interests with work and career development opportunities, through raising awareness of current and future employment and learning opportunities, including self-employment and entrepreneurship, and through geographical and occupational mobility.
- **Lifelong learning:** Facilitating personal development and employability of all citizens of all ages through continuous engagement with education and training, assisting them to find their way through increasingly diversified but linked learning pathways, to identify their transferable skills, and to facilitate the validation of their non-formal and informal learning experiences.
- **Social inclusion:** Assisting the educational, social and economic integration and reintegration of all citizens and groups including early school-leavers and third-country nationals, especially those who have difficulties in accessing and understanding information about learning and work, leading to social inclusion, to active citizenship and to a reduction in long-term unemployment and poverty cycles.
- **Social equity:** Assisting citizens to overcome gender, ethnic, age, disability, social class and institutional barriers to learning and work.
- **Economic development:** Supporting higher work participation rates and enhancing the upskilling of the workforce for the knowledge-based economy and society.

1.3 Origins of the Resource Kit

This Resource Kit builds upon and complements a handbook published jointly in 2004 by OECD and the European Commission.³ The 2004 handbook drew upon policy reviews in a large number of OECD and European countries.⁴ It included a number of Common Reference Tools (CRTs) developed by the European Commission's Expert Group on Lifelong Guidance. These CRTs were designed to be used for policy and systems development at national and regional levels and in peer learning activities at European level. Their key elements were reinforced through the first Council Resolution on lifelong guidance (2004) which invited the EU Member States to examine their national guidance systems in the light of the findings of the Commission, OECD and World Bank guidance policy reviews. Cedefop subsequently produced a booklet⁵ to support the use of these tools during study visits and peer learning activities in different EU programmes between the Member States.

The present Resource Kit incorporates some elements from the previous work (especially Section 2) but updates and extends it. It has been developed through a strong collaborative process by members of the European Lifelong Guidance Policy Network (see Annex A).

1.4 Structure of the Resource Kit

Section 2 of the Resource Kit identifies the common aims and principles for lifelong guidance provision (taken from the CRT in the 2004 handbook). Section

³ Organisation for Economic Co-operation and Development & European Commission (2004). *Career Guidance: a Handbook for Policy Makers*. Paris: OECD.

⁴ Organisation for Economic Co-operation and Development (2004). *Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap*. Paris: OECD. Sultana, R.G. (2004). *Guidance Policies in the Knowledge Society*. Cedefop Panorama Series 85. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

⁵ Cedefop (2005). *Improving Lifelong Guidance Policies and Systems: Using Common European Reference Tools*. Thessaloniki: Cedefop.

3 describes the key features of a lifelong guidance system (adapted from the 2004 version, with some changes).

Sections 4–7 are based on the four key themes identified in the 2004 and 2008 EU Resolutions:

- Career management skills.
- Access, including accreditation of prior experiential learning (APEL).
- Co-operation and co-ordination mechanisms in guidance policy and systems development.
- Quality assurance and evidence base for policy and systems development.

The relationship between these four themes is outlined in Figure 1.1. In brief, the third (co-operation and co-ordination mechanisms) addresses the policy process; the second (access) and the first part of the fourth (quality) examine two key cross-sectoral policy issues; the first (career management skills) addresses the sought citizen outcomes; and the other part of the fourth (evidence base) addresses the sought policy outcomes.

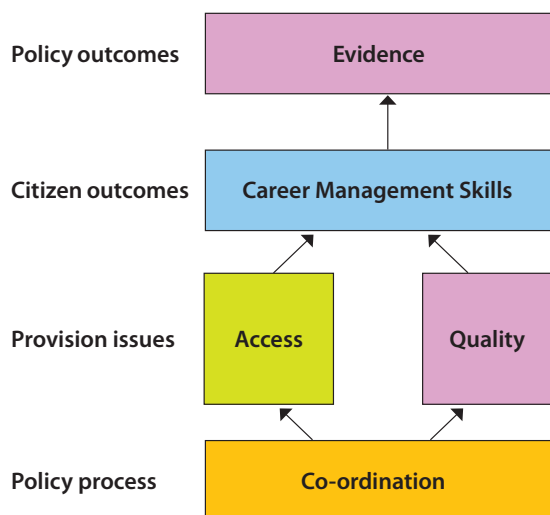


Figure 1.1: Model indicating the relationship between the four key themes

In the context of the Europe 2020 aims of *smart* growth (developing an economy based on knowledge and innovation), *sustainable* growth (promoting a more resource-efficient, greener and more competitive economy) and *inclusive* growth (fostering a high-employment economy delivering economic, social and territorial cohesion), the Resource Kit seeks to address relevant policy areas at EU and member-country levels. While maintaining a transversal overview of lifelong guidance policy development, it is designed to support strong interfaces with sectoral policy developments in six main areas:

- Schools.
- Vocational education and training (VET).
- Higher education.
- Adult education.
- Employment.
- Social inclusion.

The bridges between the key themes and the sectoral policy areas are presented in Figure 1.2 overleaf.

Accordingly, Sections 4–7 are structured in a standard form:

- Policy issues (transversal).
- Questions that policies need to address (transversal).
- Policy steps (transversal).
- Implications for policy sectors.

It is important to note that even where guidance services are located *within* sectors (as they often are), they are concerned with helping individuals to move *across* sectors.

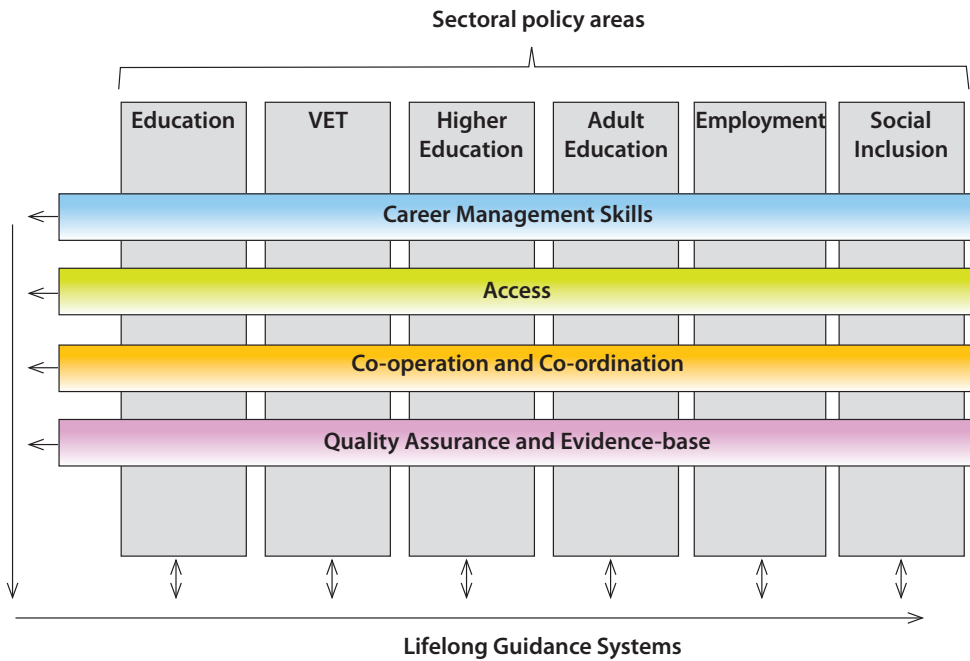


Figure 1.2: Bridges between the key themes and the sectoral policy areas

1.5 Using the Resource Kit

Possible ways in which the Resource Kit might be used include:

- By national or regional or local guidance forums (or other co-ordination mechanisms), to review the full range of lifelong guidance provision in their country/region/area.
- By policy-makers and/or stakeholders in particular sectors, to review their guidance policies, services or programmes within a lifelong guidance context.
- By policy-makers and/or stakeholders interested in examining relevant policy developments in other countries.
- Within training programmes for guidance practitioners, to enrich their understanding of the policy context to their work.



Aims and Principles

2.1 Introduction

The text below represents a set of common aims and principles for lifelong guidance provision originally agreed under the auspices of the European Union's Education and Training 2010 work programme. The development of common aims and principles for lifelong guidance provision at European level to support national policy and systems development was noted in the Council Resolution (Education/Youth) of May 2004 on strengthening policies, systems and practices for lifelong guidance in Europe. The Resolution prioritised the centrality of the individual/learner in the provision of such services, and the needs to (i) refocus provision to develop individuals' career competence, (ii) widen access to services and (iii) improve the quality of the services. The principles for guidance provision that follow are grouped according to those priorities.

2.2 What does lifelong guidance mean?

Lifelong guidance refers to a range of activities⁶ that enable citizens of any age, and at any point in their lives, to: identify their capacities, competences and interests; make meaningful educational, training and occupational decisions; and manage their individual life paths in learning, work and other settings in which these capacities and competences are learned and/or used. Lifelong guidance is provided in a range of settings: education, training, employment, community, and private.

2.3 Aims of lifelong guidance

Lifelong guidance aims to:

- Enable **citizens** to manage and plan their learning and work pathways in accordance with their

⁶ Examples of such activities include information and advice giving, counselling, competence assessment, mentoring, advocacy, and teaching career decision-making and career management skills. A variety of terms is used in different countries to describe these activities. These terms include educational, vocational or career guidance, guidance and counselling, occupational guidance, and counselling. To avoid ambiguity, the term 'guidance' is used in the text to identify any or all of these forms of provision; the term 'lifelong guidance', parallel to 'lifelong learning', indicates the aspiration to make such guidance available on a lifelong basis.

- life goals, relating their competences and interests to education, training and labour market opportunities and to self-employment, thus contributing to their personal fulfilment.
- Assist **educational and training institutions** to have well-motivated pupils, students and trainees who take responsibility for their own learning and set their own goals for achievement.
 - Assist **enterprises and organisations** to have well-motivated, employable and adaptable staff, capable of accessing and benefiting from learning opportunities both within and outside the workplace.
 - Provide **policy-makers** with an important means to achieve a wide range of public policy goals.
 - Support local, regional, national and European **economies** through workforce development and adaptation to changing economic demands and social circumstances.
 - Assist in the development of **societies** in which citizens actively contribute to their social, democratic and sustainable development.

2.4 Principles of lifelong guidance provision

The following principles underlie the provision of lifelong guidance:

Centrality of the beneficiary

- **Independence** – the guidance provided respects the freedom of the career choice and personal development of the citizen/user.
- **Impartiality** – the guidance provided is in accordance with the citizen's interests only, is not influenced by provider, institutional and funding interests, and does not discriminate on the basis of gender, age, ethnicity, social class, qualifications, ability etc.
- **Confidentiality** – citizens have a right to the privacy of personal information they provide in the guidance process.
- **Equal opportunities** – the guidance provided promotes equal opportunities in learning and work for all citizens.
- **Holistic approach** – the personal, social, cultural and economic context of a citizen's decision-making is valued in the guidance provided.

Enabling citizens

- **Active involvement** – guidance is a collaborative activity between the citizen and the provider and other significant actors (e.g. learning providers, enterprises, family members, community interests) and builds on the active involvement of the citizen.
- **Empowerment** – the guidance provided assists citizens to become competent at planning and managing their learning and career paths and the transitions therein.

Improving access

- **Transparency** – the nature of the guidance service(s) provided is immediately apparent to the citizen.
- **Friendliness and empathy** – guidance staff provide a welcoming atmosphere for the citizen.
- **Continuity** – the guidance provided supports citizens through the range of learning, work, societal and personal transitions they undertake and/or encounter.
- **Availability** – all citizens have a right⁷ to access guidance services at any point in their lives.

⁷ European Social Charter (1996 Revision) Article 9 – The right to vocational guidance: 'With a view to ensuring the effective exercise of the right to vocational guidance, the Parties undertake to provide or promote, as necessary, a service which will assist all persons, including the handicapped, to solve problems related to occupational choice and progress, with due regard to the individual's characteristics and their relation to occupational opportunity: this assistance should be available free of charge, both to young persons, including schoolchildren, and to adults.'

- **Accessibility** – the guidance provided is accessible in a flexible and user-friendly way such as face-to-face, telephone, e-mail, outreach, and is available at times and in places that suit citizens' needs.
 - **Responsiveness** – guidance is provided through a wide range of methods to meet the diverse needs of citizens.
 - **Continuous improvement** – guidance services have a culture of continuous improvement involving regular citizen feedback and provide opportunities for staff for continuous training.
 - **Right of redress** – citizens have an entitlement to complain through a formal procedure if they deem the guidance they have received to be unsatisfactory.
 - **Competent staff** – staff providing guidance have nationally accredited guidance competences to identify and address the citizen's needs, and where appropriate, to refer the citizen to more suitable provision/service.
- Assuring quality*
- **Appropriateness of guidance methods** – the guidance methods used have a theoretical and/or scientific basis, relevant to the purpose for which they are used.



Key Features of a Lifelong Guidance System

3.1 Introduction

This section describes the key features of a lifelong guidance system. It is intended to be used by policy-makers and stakeholders as a checklist for self- and peer-review at national, regional and local levels. It represents an ideal model of a lifelong guidance system against which the features of existing systems can be assessed. It is intended to be used in conjunction with the common aims and principles for lifelong guidance set out in Section 2.

3.2 General system features

- Lifelong learning and sustained employability are the guiding frameworks for the development of policies, systems and practices for lifelong guidance.
- Lifelong guidance is an integral part of policies and programmes relating to education, training, employment and social inclusion, including such issues as gender equity, human resource development, active ageing, regional and rural development, and improving living and working conditions.
- The lifelong guidance system includes provision in schools, colleges, universities, training

agencies, employment services, workplaces and other community settings.

- It accordingly includes provision in the public sector, in the private sector, and in the voluntary and community sector.
- Since access to quality-assured guidance is a public as well as a private good, the government is recognised as having an important role not only as a provider but also in stimulating the wider market in guidance and ensuring that it is quality-assured.
- Policies in relation to lifelong guidance are developed in a co-ordinated way at national level, at regional level, at local level, and at institutional level, linked to funding structures and jurisdictional powers in the range of different sectors and structures in which it is located.

3.3 Career management skills features

- Citizens are provided with opportunities to learn how to make meaningful educational and occupational decisions and how to manage their progression in learning and work.

- Programmes to develop such career management skills are provided to all young people as part of compulsory schooling.
- The continued development of these career management skills is the focus for all subsequent guidance provision.

3.4 Access features

- Citizens have access to guidance throughout their lives, and particularly at key transition points.
- This includes access to comprehensive and integrated educational, occupational and labour market information.
- Such guidance is provided at times, in locations, and in forms that respond to their diverse individual needs, and includes access to service delivery that is independent of the interests of particular institutions or enterprises.
- Particular attention is paid to assuring access to relevant guidance for groups at risk of social exclusion, such as: those who do not complete compulsory schooling or leave school without qualifications; members of linguistic and other minority groups; persons with disabilities; migrant workers; and people who are unemployed.
- Delivery systems include processes to stimulate regular review and planning, to identify competences gained from non-formal and informal learning, and to investigate and experience learning and work options before choosing them.
- Delivery systems match levels of personal help (from brief to extensive) to personal needs and circumstances.
- Technology is integrated effectively with personal services to extend and enhance access to guidance.
- Entitlements to guidance are clearly defined and transparent to citizens.

3.5 Quality and evidence features

- Clear professional standards are established for guidance practitioners working in a variety of different roles in different sectors.
- These standards are linked to career progression routes for guidance practitioners, which include progression to and from related occupations.
- The standards for practitioners are complemented by organisational quality standards.
- Continuing improvement in the design and implementation of guidance services and of guidance tools and products is promoted through citizen/user involvement and through the application of citizen entitlements and quality-assurance procedures.
- Policy-making is informed by an evidence base which includes systematically-collected data on the financial and human resources devoted to career guidance (including cost-benefits to governments and to individuals), on client need and demand, on the characteristics of clients, on client satisfaction, and on the outcomes and cost-effectiveness of different forms of careers provision (including on-line and off-line provision).
- Research is undertaken to support evidence-based policy and systems development.

3.6 Co-ordination and co-operation features

- Guidance policies and programmes are developed in a co-ordinated way across the education, training, employment and community sectors.
- The roles and responsibilities of all those who develop lifelong guidance policies, systems and programmes are clearly defined.
- Policies and programmes for lifelong guidance are formulated and implemented through

stakeholder participation in guidance forums or other co-ordination/co-operation mechanisms, at national, regional and local levels. Relevant stakeholders include ministries, social partners, service providers, education and training institutions, guidance practitioners, and service users (e.g. parents, youth).

- Formal networks and partnerships of guidance providers are established at local level.
- Representatives of the social partners and other stakeholders are included in the bodies responsible for governing publicly-funded guidance services.

3.7 Case studies

For two examples of systematic efforts to develop a lifelong guidance system, see Case Studies 3.1 and 3.2. Other countries have sought to develop a more coherent lifelong guidance system through other means, e.g. cross-sectoral quality and evidence initiatives (see Case Study 6.13 on Germany in Section 6.5.7).

Case Study 3.1: Development of the Hungarian lifelong guidance system

With EU funding, the systematic development of the Hungarian lifelong guidance system started in 2008 under the Social Renewal Operative Programme, led by the Public Employment Service. The first phase ended in June 2011, and included:

- Building a core network of lifelong guidance professionals, with a unified protocol and a newly developed national competency matrix.
- Building a wider lifelong guidance delivery network (including teachers, social workers and other professionals).
- Creating a new web portal, including films and folders about occupations, a wide range of self-assessment questionnaires (on skills, interests, values, work preferences, etc.), an extended range of databases covering all sectors of education, training and employment opportunities, and a virtual community of career guidance professionals.
- Providing support for 83 people to start master's level studies in career guidance, in two universities.
- Short courses for teachers, social workers and others to train them in basic career guidance skills, drawing from a ten-module programme developed for this purpose (with 2,000 participants).
- Developments through the National Lifelong Guidance Council in relation to: legal regulation of career orientation; impact and cost-effectiveness of lifelong guidance; developing performance indicators for lifelong guidance; and user perceptions of career guidance services.

Case Study 3.2: Citizens' right to lifelong guidance in France

Since 2009, a French law has established for every citizen a right to benefit from lifelong guidance, including career information. This law set up an inter-ministerial delegate, reporting to the Prime Minister, on educational and career guidance. The delegate's role is to co-ordinate the actions of the educational services, student services, employment services, and youth and vocational training services. It includes:

- Setting priorities regarding national policies on career information and on educational and career guidance.
- Setting quality standards.
- Co-ordinating policies at regional level.

Three main policies are promoted:

- The awarding of a quality label 'guidance for all' (*orientation pour tous*) to organisations or agencies which are capable of providing individual counselling and have agreed to work as a co-ordinated network.
- A free online service (www.orientation-pour-tous.fr) which includes 200,000 files on training, more than 1,000 on qualifications, and more than 2,000 on employment. It also lists all guidance services which have been awarded the quality label.
- A national telephone line (0811-703939) which provides free information and support on educational and career guidance. When the telephone practitioner is not able to answer a question, the call is transferred to a relevant counsellor.

Further details of all the case studies in this Resource Kit are available in the ELGPN database (<http://elgpn.eu>).



Career Management Skills

4.1 Introduction

This section addresses policy issues related to the development of career management skills (CMS). CMS refer to a range of competences which provide structured ways for individuals and groups to gather, analyse, synthesise and organise self, educational and occupational information, as well as the skills to make and implement decisions and transitions. They are therefore of value to the individual in terms of constructing and implementing a life project in which work, whether as an employee or as a self-employed person, occupies a central place. A number of EU Member States have invested resources in developing CMS programmes for students in schools and in further and higher education settings, as well as for youths and adults in such contexts as Public Employment Services. If the aim of lifelong guidance programmes is to help individuals to manage their careers, then CMS define the sought outcomes from such programmes.

The section is divided into four sub-sections: policy issues (Section 4.2); questions that policies need to address (Section 4.3); a possible progressive continuum of policy steps (Section 4.4); and implications for six policy sectors – schools (Section 4.5.1), VET (Section 4.5.2), higher education (Section 4.5.3),

adult education (Section 4.5.4), employment (Section 4.5.5) and social inclusion (Section 4.5.6).

4.2 Policy issues

- The need for citizens to cope with diverse challenges throughout their lives, including more frequent career changes, require individuals to have highly developed CMS, especially in times of high rates of unemployment and intensified job insecurity. In many countries, however, such skills either do not feature prominently in learning programmes, or are delivered in ways that do not guarantee access and mastery of competences to all. Few if any have developed a framework that clearly articulates the rationale behind the learning of CMS, and the content of a CMS programme for different age and target groups.
- In the compulsory education sector, CMS programmes tend to be delivered either as a stand-alone and timetabled subject, or as a series of themes taught across different subjects in the curriculum, or through extra-curricular activities. Key policy challenges relevant across all

modalities of delivery include: the provision of specific training of those who run CMS programmes; the choice of pedagogy to facilitate effective learning; and the deployment of assessment strategies that provide evidence of mastery. Furthermore, when CMS is infused throughout the curriculum, policies need to be developed in order to ensure that learners recognise the CMS input made in different subjects, and to mobilise that learning in response to different life challenges.

- In the university sector, the demands on outcome orientation and on the enhancement of employability called for by the Bologna Process have led to a great variety of CMS activities and models at central as well as faculty levels. Depending on context, such initiatives have been led either by faculty, by career guidance services, and/or by students themselves. Some universities award academic credit for their CMS programmes, while others see such programmes as part of their extra-curricular offer. The key policy challenge in this sector is to overcome fragmentation and to integrate existing bottom-up and top-down processes in a strategic perspective. Such a strategy needs to integrate the demands on student-centred teaching and learning, student support and the enhancement of employability in a meaningful way, and to make use of the potential of CMS for improving the quality of teaching and learning in the European Higher Education Area.
- CMS are also required by young people in other post-compulsory education and training, but few institutions offer specific services in this regard, or they do so without assigning formal credit to those who follow such programmes. This tends to reinforce the notion that CMS are peripheral to such provision.
- Public Employment Services often offer programmes that help unemployed young people and adults develop CMS. Here, the challenge is to go beyond short-term concerns with CMS

needed to gain immediate job placement, to more long-term concerns with planning and managing one's own career development.

- Other stakeholders who play a part in promoting and inculcating CMS include employers, particularly through the role they play in education and in initial and continuing training, such as when they offer traineeships and placements.
- Different population groups are presented with diverse challenges as they negotiate work/life demands. In many cases, however, CMS programmes are not designed to respond to the diversity of citizen needs, and may therefore only be marginally effective at best.
- Children, young people and adults often learn how to manage work/life demands in contexts that are not dedicated to formal education and training. It is accordingly important to develop capability in those partners and individuals who influence the learning of CMS in non-formal environments, including parents, NGOs and voluntary organisations.

4.3 Questions that policies need to address

- What are the competences that citizens of all ages need in order to effectively manage their career in a lifelong perspective? How can such competences be organised within a framework that is meaningful in their substance and in developmental terms?
- How can such competences be taught in educational and other contexts, in ways that, while effectively catering for all citizens, are also sensitive to different life development challenges, and the specific concerns of groups and individuals with diverse social, economic, cultural and other needs?
- How can different providers work together to offer CMS programmes more effectively, in

ways that make the best use of their specialised knowledge of the worlds of education, training, and employment?

- Who should provide CMS training, and what role is to be played by guidance staff in developing and delivering CMS programmes in different contexts and settings?
- What strategic policy decisions need to be taken in order to widen access to CMS provision, to assure its quality, and to ensure that all citizens have the opportunity to master key career management competences effectively?
- Which pedagogical/andragogical strategies and resources are most effective in enabling the mastery of career management competences, and how can such mastery be assessed and accredited in ways that support career development across different life stages? How can CMS staff be trained in ways that render them more effective in helping citizens to develop CMS?
- How can we ensure that citizens are able to decode the world around them, so that while they are empowered to develop key competences that support career development, they are also critically aware of the economic constraints that limit their options and capacities, and do not assume that they are individually responsible for structural and systemic failures?
- How can such CMS be developed with

employed and unemployed people in PES contexts, in ways that support different transitions, and the specific needs and concerns of groups and individuals with diverse age, social, economic, cultural and other backgrounds?

- What role should be played by employers and the social partners in helping citizens to develop career management competences, facilitating their transitions throughout life?
- Which criteria should be used in order to evaluate the quality of CMS programmes?
- Which kinds of data need to be generated in order to measure the impact of CMS programmes?

4.4 Policy steps

Each context, whether regional, national or otherwise, has its own specific features. It is therefore difficult and probably unwise to try to trace a single policy progression route in the implementation of CMS programmes that is applicable to different contexts, or even to different sectors within the same context. Despite this, assuming that there is value in a rationally planned programme that enhances CMS learning, it may be helpful to review a series of policy steps on different aspects of progression, as outlined in Table 4.1.

Table 4.1: Progression continuum of policy steps leading to CMS implementation

Feature 1: The learning/development experience		
Ad hoc, optional content, not framed by policy Career education optional; CMS not mentioned in the curriculum; CMS not delivered in PES	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Organised, compulsory content Career education compulsory; CMS taught within a separate career education subject, or as a cross-curricular topic, or both; schools/colleges can opt for CMS as a subject or choose a cross-curricular model of CMS teaching; CMS as an intervention embedded in PES
One-size-fits-all	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Developmental, customised focus
No special staff training No staff training for CMS delivery; no partnership with external resources	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Delivered by trained staff, in partnerships Sources and agencies of CMS acquisition co-ordinated through careers teacher or guidance practitioner; evidence of staff training to deliver CMS; school/college and PES team trained to deliver CMS in co-operation with external resources
Traditional teaching/methodologies Traditional teaching and training approaches prevail; teaching limited to didactic instruction; no specific learning materials for CMS	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Pedagogically/andragogically stimulating and resourced Evidence of use of CMS materials and of innovative methods, including experiential learning with both in/out-of-school activities
Feature 2: Monitoring and verification of outcomes		
No supervision or quality standards No system in place to monitor and evaluate CMS activities	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Programme monitored and supervised System in place to monitor and evaluate CMS activities; monitoring leads to progressive quality and impact gains
Narrow outcome focus CMS not explicitly set as a learning/developmental outcome	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	CMS learning integral part of citizen competences CMS set explicitly as an learning/developmental outcome either separately or within relevant subjects or interventions
Assessment absent or a formality No evidence of formal CMS assessment	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Authentic assessment, fit-for-purpose Evidence of systematic and advanced formative assessment of CMS; assessment used as a didactic tool for self-development
No regular reporting	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Regular reporting Education, training and PES institutional reports with documented evidence collated in a national database and evaluated; annual national report published, with recommendations; recommendations integrated into further policy reforms and action plans

4.5 Implications for policy sectors

4.5.1 Schools

- Schools present the policy-maker with an invaluable opportunity to ensure that all citizens are equipped with CMS, given that students in the compulsory education sector constitute a 'captive audience'.
- However, the integration of CMS in and/or across the curriculum needs to take place in an organised rather than 'ad hoc' manner, following established curriculum design principles such as relevance, progression, customisation, and flexibility.
- A good example of such an organised approach to CMS frameworks, integrated within a country's core curriculum, is from Finland (see Case Study 4.1).
- Many countries are developing innovative teaching and assessment methodologies in order to support students in critical reflection on the transition from school to work and in their development of CMS. A good example of such curricular initiatives is Germany's *Berufswahlpass* or 'Career Choice Passport' (see Case Study 4.2). Other examples are the 'STOP & GO' initiative in Luxembourg (Case Study 4.3) and 'Job Exposure' in Malta (Case Study 4.4).
- Those who deliver CMS programmes need to be close to both the worlds of education and training, and of work: this implies that they require specialised preparation for their roles, including the skills to work in partnership with others both inside and outside the school.

Case Study 4.1: Finland's core curricula and the promotion of CMS

In Finland, in the comprehensive education grades 1-6, school counselling is integrated in other subjects. Within grades 7-9, students have a total of 95 hours of guidance and counselling, which are timetabled like any other subject. In upper secondary general education, students have a 38-hour compulsory course and one optional 38-hour specialisation course in guidance. In vocational secondary level education, a relevant module is integrated into all vocational subjects. The basic goals of the curriculum guidelines (2004) for guidance and counselling are:

- To support personal growth and development of the students.
- To promote the development of study skills and to help with learning difficulties.
- To counsel and guide the students in educational and occupational orientation.

The curriculum guidelines stress the importance of using different sources of information, with computer-literacy use of the internet being considered particularly important. Guidance and counselling services in educational settings can be described as processes by means of which students are prepared for active transitions and for the future. This entails citizens having enough information about educational opportunities, an experiential understanding of what working life is like, and adequate information about different occupations.

Case Study 4.2: The Berufswahlpass (Career Choice Passport): a portfolio approach to support CMS in general schools in Germany

In Germany, in all federal states (*Länder*), systematic vocational preparation and orientation have long been taught as a special subject, which may be named in different ways (e.g. lessons on work, or on work-economy-technology), or are embedded in other subjects. Career orientation and CMS are key components.

To support the learning processes, the portfolio *Berufswahlpass* (career choice passport) is integrated into the lessons in 12 of the 16 federal states. It includes information for career orientation; helps to assess and evaluate personal strengths and interests through self- and external assessment; and provides checklists to match career orientations and personal strengths. Thus, it seeks to assess career learning and to encourage critical reflection and exchange with other learners. Through its resource-oriented portfolio approach, self-awareness, self-esteem and self-efficacy are strengthened. The career orientation process and the acquisition of CMS are further supported and assessed through career guidance, provided through co-operation with the PES guidance service. The passport helps pupils with documenting the steps in the career choice process and with managing and valuing relevant documents. Developed as part of a 'School / Economy and Work' programme funded by the Federal Ministry of Education and Research, it has been widely used in about 80% of general schools since 2005. Continuing development is ensured by a working group of federal states using the tool, which also runs the website and organises related activities.

Case Study 4.3: 'STOP & GO' programme, Luxembourg

The 'STOP & GO' programme focuses on personal orientation, personal development and career guidance by bringing together teaching resources inside the school with external stimulus from staff specialised in the artistic, cultural and therapeutic areas. The programme is targeted at students aged 14-15 in transition from lower secondary to upper secondary school (mainly VET). Its aim is to integrate the experiences of creative work into everyday life and to support the development of students' transversal skills: self-assurance, self-worth, self-confidence and sustainable self-efficiency, including ability to take decisions and flexibility in taking action. 'Life stage workshops' integrated into the weekly course-work help to develop social and personal skills during the school year, while intensive artistic workshops help to develop formative and artistic skills. The evaluation by Trier University (Germany) concluded that the programme enabled young people to understand their biographical and body awareness and to cope with social situations more effectively.

Case Study 4.4: Job Exposure in Malta

Job Exposure is a national project in which a selection of Form 4 students (aged 14-15) are placed for one week in a workplace context related to the financial sector (e.g. bank or insurance company), the health sector (e.g. hospital or health-care centre) or the ICT sector (e.g. software company). Students observe workers on the job, while also performing small tasks. A log-book helps them to reflect upon personal and workplace issues. They are also prepared through weekly e-mailed tutorials, addressing four topics: gathering industry and health-related information; making a good first impression; planning your way to the place of work; and making good use of the log-book. Queries are followed up and appropriate guidance provided.

Job Exposure helps students to think concretely about their career path and widens their awareness of career opportunities. It also helps students to understand the links between what they are learning in school and work opportunities. Consequently students are more likely to attend to their class work and build a positive mental image of their future. They are also made aware of the importance of mastering a number of soft skills. Exposure to the labour market plays an important role in preparing young people for their transition to employment and bridging the gap between schooling and the world of work.

4.5.2. VET

- It is often erroneously assumed that students following vocational courses have already made informed decisions about what careers they would like to pursue, and that they have developed CMS through their experience in formal apprenticeships, or through after-school, holiday and part-time employment.
- This flies in the face of evidence and experience, which indicates that students in the VET sector are sometimes there not by choice, but because they have been tracked there by the mainstream general education system, or because there were no better options. Sometimes VET students are in the right track, but in the wrong programme: such students could also have benefited from guidance.
- Students often have negative experiences at school, see little relationship between formal learning and the world of work, and are frequently in need of career learning in order to better manage the increasingly complex and non-linear transitions between education, training, and work.
- Frequent changes in production and the economy, together with increasingly insecure employment contracts, reinforce the claim that VET students also need to develop CMS, and to do so in a lifelong perspective. This highlights the need for CMS not only in initial but also in continuing VET, since such skills can be beneficial to employees in their efforts to plan their professional development and to manage their careers over time. Case Study 4.5 shows how, in Italy, a training record has been introduced to support transitions by helping citizens highlight their vocational learning, making this more transparent for career management purposes.

Case Study 4.5: Making vocational learning more transparent in Italy

The *Libretto formativo del cittadino* (Personal Training Record) is a tool designed to gather, summarise and document the various learning experiences and skills acquired by citizens during their participation in VET courses, as well as in work and in their everyday lives. The goal is to increase the transparency and usability of skills and employability. The Personal Training Record was defined by national institutions (Inter-Ministerial Decree, 10 October 2005) and is issued and managed by the Regions and independent Provinces, as part of their responsibilities for vocational training and skills certification. Initially it was introduced and piloted only in some Regions. This piloting was tailored to correspond to the distinctive realities of each Region, within a shared work-plan. At the end of the pilot period, the Personal Training Record will be available for all citizens requiring it. It can be used within education and training systems as well as in the labour market. It is primarily a tool to highlight one's skills, qualities, and achievements, facilitating transparency and recognition in order to enable citizens' transitions.

4.5.3 Higher education

- Increasingly, universities and other higher education institutions acknowledge that, besides having responsibilities to impart knowledge and skills in specific areas and disciplines, they also have an important role to play in supporting the transition of young people and adults into employment, and in helping them to develop the skills to manage their career development over time.
- In some cases, students take part in CMS programmes which are extra-curricular in nature. While these can be both useful and effective, they may at times be viewed as frills.
- Other higher education institutions award credit to students who follow such programmes, and in some cases have designed sophisticated teaching and assessment strategies that provide powerful learning environments for students to reflect on the way they can mobilise learning from different life situations in order to support their own career development.
- One such initiative is reported in Case Study 4.6, which illustrates how portfolios can be used to encourage personal action planning and better-informed career self-awareness and decision-making.
- An example of career education as a core career management service for students in HE is provided in Case Study 4.7. An example of career self-management seminars in one particular university is offered in Case Study 4.8.

Case Study 4.6: Portfolio of Experiences and Competences (PEC) in France

Since 2008, in the framework of a national programme, 20 French universities have been developing CMS by supporting students in validating their experiences and competences. This validation is structured in such a way that it becomes an academically highly relevant educational process. It is accompanied by university teacher-researchers who have been trained to work with this approach. PEC (*le Portfeuille d'Expériences et de Compétences*) not only prepares young people to talk about themselves in terms of knowledge and competences needed for transition to work, but is also a tool that helps them find meaning in theoretical learning through reflection on their activities. Students intensify their learning in the context of the university by gaining the ability to transfer their knowledge to social and professional contexts.

The programme includes training sessions, personal counselling and tools on a digital platform. Faculties co-operate in integrating the approach into their study programmes, and develop modules to support this process. One of PEC's long-term objectives is to 'scaffold' students' autonomy, within the perspective of the needs of the economy. In this way, the PEC project constitutes an important contribution to implement three essential objectives of the European Higher Education Area: student-centred learning, employability, and outcome/competence orientation.

Case Study 4.7: Model of the career management services for students in HE in Lithuania

In Lithuania, the model of career management services for students in HE was approved by the Ministry of Education and Science in 2011. Developed as a part of an EU-funded project implemented by Vilnius University in partnership with 27 other higher education institutions in Lithuania, it describes the system of career management services in HE institutions: their mission, vision, goals, tasks and evaluation criteria, and their main services and principles of provision, including organisational and financial issues. The services include:

1. Career education – developing students' career management competences (knowledge, skills and attitudes).
2. Career evaluation – helping students acquire and apply knowledge about personal features relevant for career development.
3. Career counselling – helping students to solve career problems.
4. Career opportunities exploration – helping students acquire and apply knowledge about career opportunities in the career development process.
5. Job search – helping students acquire job-search skills and seek employment which meets their personal needs.

The model refers to career education as the core career management service for students in HE.

Case Study 4.8: Career management skills in a university in Portugal

Career self-management seminars have been developed and implemented by psychology teachers and researchers of the Career Guidance and Counselling Centre of the University of Minho. One is intended to support career self-management of undergraduate students (career exploration, goal setting, design and implementation of action plans, monitoring and feedback): it consists of eight sessions of 120 minutes each, developed weekly in a classroom environment or at the career centre, with small groups of 8-10 students from different majors. Another is intended to support PhD students and research grant-holders in the acquisition or development of career strategic behaviours: it consists of seven sessions of 90 minutes each, developed weekly in the career centre, with small groups of participants from different scientific disciplines. Both seminars are structured into three main blocks of sessions, to reflect three components of the career construction process: vocational personality, career adaptability, and life themes. Special emphasis is given to career adaptability resources. The process and outcomes are assessed through checklists, questionnaires and structured interviews.

4.5.4 Adult education

- The theme of lifelong learning has become ubiquitous, with adults being increasingly encouraged to re-engage with education and training at different points in their lives.
- Sometimes such re-engagement is rendered inevitable due to loss of employment, or through the desire to change one's career path.
- Often, however, adults take up education and training for reasons which are not necessarily tightly linked to work, but rather in an effort to attain a better life/work balance, fulfilling ways to enjoy leisure and new opportunities for sociability.
- Education and training, therefore, represent ways of organising one's life in ways that provide opportunities for self-development and increased life satisfaction.
- The areas of competence normally associated with CMS – self-awareness, opportunity awareness, decision-making, and transition skills – are all potentially enhanced by adult education programmes, and indeed can be an integral feature of such programmes. Case Study 4.9, for instance, provides an example of how one's informal learning can be identified, acknowledged and accredited within an adult education programme, with a view to establishing a sound basis for career planning and development.
- In other adult education initiatives, specific CMS can be designed in a tailor-made manner to respond to the diverse needs of adults, including vertical and horizontal career mobility, coping with periods of unemployment, shifting to part-time work, and retirement.

Case Study 4.9: Accreditation of Prior Learning in adult education in Sweden

The Swedish government supports adult education (AE) providers in organising guidance courses to facilitate the Accreditation of Prior Learning (APL). A course equivalent to 10 weeks' full-time study can be supported by government grants. The course can take different formats: it can be organised for an individual or for a group, and can be full-time or part-time. The Education Act stipulates that before starting an AE course, every applicant must be offered career guidance in designing an individual study plan. If career counsellors identify the possibility of APL, they can encourage the applicant to apply for a bespoke guidance course. It is common for such courses to start with a general mapping of competences, followed by a more detailed mapping, often in co-operation with skilled craftsmen. The student participates in the process, and a workplace tutor and a VET teacher follow up the results, with the career counsellor acting as a co-ordinator. The results of the APL can be used to shorten the time needed to reach diploma level. The results also help the participants to enhance their CMS: knowledge about the value of their existing competences and how to further develop them.

4.5.5 Employment

- Analyses of employment trends show a development towards transitional labour markets. Young people and adults find it increasingly difficult to find and keep work, and more often experience 'precarity' and insecurity, both because of the nature of the employment contract they are offered, and because restructuring and transformation of companies (in search of continued profitability in an intensely competitive environment) require constant re- and up-skilling.
- Efforts are being made to find a more just and socially equitable way of balancing the need for flexibility on the part both of companies (in hiring and firing employees, in restructuring skills profiles in response to new challenges, and in adjusting the availability of their workforce through working time accounts and short-term work arrangements) and of workers (aligning work and private responsibilities for care for the children or the elderly), with the citizens' and companies' need for security – through the development of flexicurity arrangements that are acceptable to representatives of both employers and workers.
- In such contexts, the need for young people and adults to develop CMS becomes even more pressing, and several Public Employment Services across Europe are trying to ensure that their clients are better equipped to deal with the challenges they have to face. Case Study 4.10 provides an example of such an initiative.

Case Study 4.10: Developing CMS in companies undergoing restructuring in Portugal

The Portuguese Public Employment Service has developed a programme in companies undergoing restructuring, with a view to decreasing the impact of these changes and to manage unemployment. This initiative is in the hands of guidance practitioners, who operate as part of a wider technical team that works closely with diverse entities. The goal is to support worker retraining while enhancing employability, largely by fostering the CMS that enable them to face not only this transition, but also the future management of their careers in an autonomous way. Workers typically accumulate knowledge that can be transferred to other work contexts. A 'balance of competences' can help identify, assess and enhance the skills acquired throughout life in various contexts, as well as to detect skills gaps. This supports efforts to re-integrate workers in employment, linked to the needs of the labour market.

After the 'balance of competences' is completed, a plan is drawn up to enhance CMS. This may include the development of relational skills, as well as problem-solving, information management, learning skills, and teamwork. Other aspects that may be targeted include attitudes towards change, and entrepreneurship. Job-seeking strategies are also often part of the programme, as are efforts to promote self-esteem.

4.5.6 Social inclusion

- Many policy initiatives tend to suffer from a 'one-size-fits-all' approach, failing to acknowledge the very different life circumstances that diverse groups of citizens have to deal with.
- This is true for many CMS programmes that are offered to students, young people and adults, where such aspects as content (i.e. the selection of competences), pedagogy/andragogy (i.e. the approach to teaching) and assessment (i.e. the methods used to test mastery) do not take into account the specific needs of different target groups.
- Among the latter are women (including women returning to work after lengthy absence dedicated to child-rearing, or victims of domestic violence who leave their partner and may thus find themselves in an economically vulnerable position), ex-offenders, substance abusers, immigrants, travellers, ethnic minorities, and persons with disabilities.
- Each group will benefit from a core of CMS that is valuable to all citizens, but will need aspects of these to be tailor-made to their own particular life circumstances.
- All groups will benefit from exposure to powerful learning environments, but such environments need to be designed with the distinctive needs of the target group in mind.
- Case Studies 4.11 and 4.12 provide examples of such bespoke programmes, catering respectively for Roma people and for persons with disability.

Case Study 4.11: The IQ Roma Service – The Centre for Counselling and Employment, Czech Republic

The IQ Roma Service, a Civic Association, has been active in Brno since 1997. This NGO acts within various networks, which include governmental and non-governmental partners, thus implementing its aims as a part of broader civil society empowerment processes. The Centre of Counselling and Employment, an integral part of the Association, provides a wide array of services in the area of employment, which fill certain gaps in the state-sponsored services. Co-operation with clients on active job search uses advertising and its own database of employers. This activity is based on clearly defined employment which the client wishes to get and specification of particular conditions under which the client can and wishes to work. Intensive co-operation with clients is based on individual action plans, which entail a process defined by the client with the aim of getting the desired job. Assistance services are focused on providing help with preparation of CVs and motivational letters of application, and with preparation for a job interview or the commencement of employment. The service includes counselling, a long-term follow-up of employed clients with a view to helping them retain their new job, and mediation services and education/training where appropriate.

Case Study 4.12: Partnership-based CMS model for persons with disability in Croatia

The Strategy on Equalisation of Possibilities for Persons with Disabilities in Croatia (2007-15) includes provision 'to allow access to career management for persons with disabilities'. The Croatian Employment Service in co-operation with URIHO (organisation for rehabilitation) have developed a model to enhance the employability of unemployed persons with disabilities by improving their career management skills using tailor-made work-related activities. The model includes group activities, individual sessions and social activities. These cover assessment and upgrading of vocational competences and of key competences (communication in the mother tongue; mathematical and digital competences; sense of initiative and entrepreneurship; social skills; job-searching skills). There are also possibilities for self-evaluation using the 'My Choice' career guidance software. In addition, individual counselling on career possibilities leads to improvements in career management skills. An evaluation indicates that after 6 months, participants have improved their working potential including that related to career management skills. According to follow-up surveys, 45% of unemployed persons with disabilities who have used URIHO facilities have found jobs on the open labour market.

Further details of all the case studies in this Resource Kit are available in the ELGPN database (<http://elgpn.eu>).



Access

5.1 Introduction

This section addresses policy issues related to access to lifelong guidance services. The section is divided into four sub-sections: policy issues (Section 5.2); questions that policies need to address (Section 5.3); a possible progressive continuum of policy steps (Section 5.4); and implications for six policy sectors – schools (Section 5.5.1), VET (Section 5.5.2), higher education (Section 5.5.3), adult education (Section 5.5.4), employment (Section 5.5.5) and social inclusion (Section 5.5.6).

5.2 Policy issues

- Access to lifelong guidance services still needs to be sufficiently developed for a wide range of particular groups of citizens. These groups include young people at risk of early school-leaving, VET and tertiary students, employed adults, the ageing population, and people with disabilities. More robust policy frameworks are needed to provide adequate services and to motivate and inspire individuals to make use of them at different ages and stages in their life course.
- Guidance services are delivered in a limited

range of locations and media, at limited times of the day or week, focusing on limited periods in the life cycle, thus restricting lifelong and life-wide access, and needs widening in these aspects.

- Every country is unique in their infrastructures and cultures for career resources and service delivery. However, the seven key features of access (coherence and consistency, channelling, differentiation, penetration, targeting, marketing, co-creating) are a policy and implementation challenge for widening access for all.
- Regardless of the need and value of face-to-face interventions for personal assistance, the new technologies have great potential for making access more feasible, cost-effective and user-friendly. However, it is still a challenge for most ELGPN member-countries to create innovative and flexible service delivery linked to self-access and self-help modes. In some countries, developing an integrated model of all-age services is on the agenda; in others, comprehensive services for all target-groups are promoted. In many cases, this demands new institutional contexts and a new mentality and culture.
- An important policy issue is to employ a systems approach in developing proactive services,

life-wide and in all sectors. These may include approaches such as 'reaching out rather than waiting for people to come', 'building a culture of learning by raising awareness', and encouraging individuals to invest in their own skill development and to manage their motivation and self-confidence. Entitlement to free access to guidance must be part of such approaches.

- Guidance provisions within the process of validation of non-formal and informal learning are in process of development in many countries. The role of validation is now widely recognised, and there is a widespread commitment to introducing, implementing and consolidating systems of validation. However, the actual scale of implementation varies. Although the need for guidance services is well understood, the guidance support within the validation process seems in many cases to be, at best, in progress.

5.3 Questions that policies need to address

- How should funding be allocated between different delivery channels to meet the needs of different priority groups?
- What strategies can be developed to better promote the existence of quality-assured guidance structures and possibilities? How should the resources and service delivery be evaluated in

relation to assuring access within a lifelong guidance perspective?

- How can the competences of guidance practitioners be developed in response to changing demands in general and for particular target-groups?
- To what extent are the services provided founded in laws or regulations?

5.4 Policy steps

The self-assessment tool on pages 37–38 aims to provide an opportunity for the member-countries to reflect on their policies and implementation of measures for widening access to lifelong guidance, taking into account the EU Council Resolutions on lifelong guidance (2004, 2008) and the priority they attach to improving citizens' access to lifelong guidance services. The rationale is that lifelong guidance services should be readily accessible to all citizens, regardless of their social and occupational status and their geographical location. Descriptors are provided for each of the key features of widening access. The descriptors represent a continuum of development. Member-countries may use them as a tool to evaluate their existing services and to plan for the future, in a continuing process of developing the provision for all citizens. The countries may use the bullet points as a checklist for self-assessment.

Table 5.1: Descriptors for key features of widening access

1. Widening access through diverse modes of delivery				
Limited services for some target groups	Limited services and career education	Limited services and web-based services	Limited services and full ICT tools	Integrated/comprehensive model
<p>Limited services are performed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • within standard opening hours • in fixed locations in educational settings • in fixed locations in the Public Employment Services • for some target groups <p>Limited guidance provision in the validation process</p>	<p>Limited services are supplemented by other guidance activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • careers education • group work • job clubs • information databases • guidance integrated in curriculum • work experience • work shadowing • mentoring 	<p>Limited services and other guidance activities are supplemented by ICT tools:</p> <ul style="list-style-type: none"> • websites • web tools • websites (education & labour) that integrate the information on their sectors • with/without lifelong guidance tools • an integrated national and/or regional websites on lifelong guidance for all citizens, with lifelong guidance tools 	<p>Limited services including web-based services are supported by a telephone helpline allowing access to a qualified adviser, including chat or e-mail services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • institutionally led in the whole country/region • for some or all target groups 	<p>Integrated or comprehensive model of lifelong guidance provision exists, involving nation-wide and regional services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telephone • web-based support tools • limited services and other guidance activities for some or all target groups <p>The service is delivered at places and times pertinent to citizen availability</p> <p>Language provision:</p> <ul style="list-style-type: none"> • only in the mainstream language • possibility of other languages (regional or foreign languages) <p>The statutory right of the citizens (by legislation) is valued in guidance provision</p> <p>Effective guidance provision in the validation process</p>
2. Data collection for evidence-based learning and policy development in widening access				
<p>No infrastructure is in place to collect data on existing lifelong guidance services for young people and adults</p> <ul style="list-style-type: none"> • No mapping or profiling of future needs of different target-groups for further evidence-based policy development is evident <p>No data present:</p> <ul style="list-style-type: none"> • for different target groups • for different sectors (education & PES) 	<p>Some efforts are in place to collect data from different sectors of the population:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data exists for some sectors of the population • some evidence-based reports for policy-making are drafted with this data 	<p>Some data are collected at institutional level and collated at national/regional level and sectorally for policy-making purposes, e.g. targeting different groups</p>	<p>Data on service usage are collected at sector level but collated at the national/regional level in a lifelong guidance perspective</p> <p>Collated data are evaluated to improve the quality of lifelong guidance</p>	<p>Data on lifelong guidance service usage and potential demand are collected and collated systematically at national/regional level to profile the services and develop evidence-based policies to target different groups for provision</p>

3. Promoting access

No visible and communicated attempts to promote lifelong guidance services among the population		Some communication visibility and other promotion activities are in place to highlight lifelong guidance as a service provided for all target groups		Some attempts are made to ensure that users and potential users clearly understand the services offered		Promotion and branding of lifelong guidance services are currently being reviewed at national and regional level by the policy partnership, with a view to follow-up action to improve lifelong guidance services/provision		Systematic and regular promotion of the nature and benefits of lifelong guidance services takes place at national and regional level (e.g. careers week, media advertising and publicity campaign)	
---	--	--	--	---	--	---	--	--	--

5.5 Implications for policy sectors

5.5.1 Schools

- Guidance services are delivered in schools through a variety of face-to-face provisions and ICT tools to contribute to the career development as well as personal and social development of the students, within a holistic approach. The role of guidance is to support students' career choices and transitions.
- As parents often play an important role in their children's career decision, it is important to support initiatives designed to provide them with the basic skills to use ICT tools so that they are able to support their children.
- Provision within schools can be complemented by external resources, including e-guidance, as illustrated in Case Study 5.1.
- To reduce early school-leaving, support should be provided for students at risk, especially at key transitions: Case Study 5.2 from Germany is an example.
- Wherever possible, schools should work in co-ordination and collaboration with the Public Employment Services (PES) to support the career development of students, as in the German and Austrian examples (see Case Studies 5.2 and 5.3).
- Access can be extended through initiatives within the curriculum, as in Case Study 5.4.

Case Study 5.1: eGuidance in Denmark

The Danish Ministry of Children and Education launched eGuidance in January 2011. It provides individual and personal guidance to all citizens via various virtual communication channels: chat, telephone, SMS, e-mail and Facebook. eGuidance is for everyone who wants information about education and employment; it may also refer users to other guidance tools (www.ug.dk) and to institutions for further guidance. It is especially targeted at resourceful young people and their parents, to give them easy access to independent information and guidance and thereby to motivate the young people to continue the search and clarification process on their own. It plays a central role as a guide to the national guidance portal, and as a communicator of guidance information etc. Use of Facebook was introduced in January 2012, enabling eGuidance to provide guidance in a common forum and in the social media (www.facebook.com/eVejledning). Users can contact eGuidance during the day and evening as well as at weekends.

Case Study 5.2: Guidance provision for youth-at-risk in Germany

In Germany, guidance for youth at risk in the transition from school to work is a Federal initiative called 'Educational Chains and Coaching'. Designed to prevent drop-out and early school-leaving, this initiative of the Federal Ministry of Education and Research connects with the existing programmes and tools of the German federal states (*Länder*). It also combines with the 'Coaching for the Transition to Work' programme of the Federal Ministry of Labour and Social Affairs, which aims to support the transition from general into vocational education, as well as to prevent drop-outs in both systems. The 'Educational Chains' initiative supports young people in preparing for their general school certificate and their vocational education. The idea is to connect existing successful programmes like links in a chain, to ensure transparency and continuity. An initial analysis of potential in the 7th or 8th grade focuses on key competences and assesses the pupil's interests and strengths. In the subsequent stages, an Educational Coach accompanies the young people and supports them in the career choice and the transition process to VET, through finding and evaluating work-experience placements, and also assisting with information research through the use of internet resources and linking to the career guidance service of the PES (including its Career Information Centre (BIZ)).

Case Study 5.3: Career information for young people in Austria

In order to widen access to career guidance and vocational information, the Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection is working closely with the Federal Ministry of Education. The ministries have made a common commitment that all 7th and 8th grades should visit the career information centres of the public employment service (PES). The regional offices of the PES invite schools for a visit and provide information about their guidance services and other information material. The ambition behind this measure is that in a knowledge-based economy and a dynamic labour market, young people should deal with educational and career choice at an early stage, in order to smooth the transition from primary school (1st to 9th levels) to secondary school or to an apprenticeship in the labour market, and also to prevent drop-outs. Young people must have access to information, advice and counselling in order to enable them to make a self-determined choice about their future career. As parents often play an important role in their children's career decisions, an effort is made to reach and inform them as well. Thus the career information centres organise events for groups like parents, organisers of training measures and teachers. Information is also provided in foreign languages.

Case Study 5.4: From guidance for all to a personalised path for each individual, in France

The PDMF (*Parcours de découverte des métiers et des formations*) is a policy that addresses all students from secondary education (from age 12) to university studies. It aims at enabling every student to build their educational path in knowing how to make choices. The method consists of teaching competences regarding knowledge of employment, what studies should be followed to reach personal goals, and what this implies for oneself. It is built within the curriculum through mainstream subjects, supported by various guidance activities. The skill 'autonomy and initiative' is assessed as part of the common base of knowledge and skills which every child has to attain. Specific sessions are provided at high-school level to prepare for access to work or to higher education.

In addition, since 2009, a law has enabled students who have not completed their common base to enter vocational schools linked to apprenticeships. Under this law, students can follow a curriculum which alternates schooling with training within one or more companies, and then may return to traditional schooling if they so wish. They also receive guidance on career management, plus counselling, as part of the programme. A further law on a special fund for youth has the objective of supporting school achievement, social inclusion and vocational integration.

A number of other relevant case studies are showcased in the ELGPN database:

- Government anti-drop-out initiative (*Ny Giv*) (Norway).
- Career education and guidance in schools and career guidance for young people at risk (Slovak Republic).
- Attacking early school-leaving (*Aanval op de Schooluitval*) (Netherlands).
- Education as a work process (Iceland).
- Boarding Schools for Excellence: a new device to fight early school-leaving (France).
- Best practice for schools (Austria).
- Training for the parents of students aged 7-19 (Turkey).
- The roles of counsellors in the education sector (Cyprus).

5.5.2 VET

- VET students need better information and counselling on transitions to the labour market and jobs, and to flexible pathways in the education sector. Guidance provision needs to provide support on mobility, access to entrepreneurship, and validation of non-formal and informal learning. Case Study 5.5 from The Netherlands is an example of stimulating career orientation and guidance in vocational education.

Case Study 5.5: Stimulating career orientation and guidance in vocational education, The Netherlands

The Dutch Ministry of Education, Culture and Science is funding a project in 2010-13 to stimulate Career Orientation and Guidance (COG) in VET. Co-ordinated by the VET Council, the project is designed to develop a structural position for COG within the educational programmes of VET institutions. Its aim is to reduce early school-leaving by developing better insights into a student's qualities, talents and possibilities and thus being able to make a deliberate choice for further education or the labour market. During the implementation, a Digital Portal (*VET Stad*) has been launched and a document entitled 'Learning, Career and Citizenship' (*Leren Loopbaan en Burgerschap*) is being prepared to identify the aspects of COG which a VET school should address. Attention is also paid to outcomes, including the flow from VET schools to universities of applied sciences.

A further relevant case study in the ELGPN database is the Career Catching Counsellors scheme in Austria.

5.5.3 Higher education

- Counselling provision in higher education needs to support students in self-exploration, exploration of the labour market and developing employability skills, as well as for mobility. Case Study 5.6 provides an example.
- Improving access for disadvantaged groups in higher education has been on the agenda of many countries ('Universities without barriers').
- Information and counselling related to prior-experience validation processes within universities are important in a number of member countries.

Case Study 5.6: Guidance services in universities in the Slovak Republic

According to the Act on Higher Education, each university should provide applicants, students and others with information and counselling services related to the course of study and possibilities for graduates to find a job. This obligation is complemented within the Act by the right of students to have access to information and counselling services. Such services are needed to support students in their decisions about university studies and professional careers, as well as to overcome the difficulties on this pathway, regardless of whether they are domestic or foreign students participating in formal, non-formal or informal learning. These services are particularly important in institutions aiming at lifelong learning and wanting to attract a diverse student population.

Career guidance as a service should be available everywhere and to all people – differentiated according to the clients' needs, even for specific groups (foreign students, disabled people and others). Within the provision of services, the training of specialised personnel is emphasised, plus quality of services including staff responsibilities, which should be included in assessing the quality of universities. Counselling in higher education is relevant not only to the employability of students but also to their personal development.

5.5.4 Adult education

- Adults are often not aware of the qualification opportunities available to them, and may have a restricted view of their own skills and know-how. For adults to choose an appropriate and realistic qualification path, it is necessary to clarify their expectations and deepen their self-knowledge, as well as to map the alternatives in order to reach the preferred qualification. A notable example of the potential demand for such services, the role of marketing in eliciting this demand, and the potential of distance guidance in helping to meet the demand, is shown in Case Study 5.7.
- The role of guidance provision is a pivotal element of the process for validating non-formal and informal learning. An example is shown in Case Study 5.8.
- The Council of the European Union considers guidance for older workers to be an important instrument in promoting active ageing.⁸ Some countries are now developing services specifically targeted at those aged over 50 or in transition to retirement, as illustrated in Case Studies 5.9 and 5.10.

⁸ Council of the European Union (2011). *Ageing as an Opportunity for the Labour Market and for the Development of Social Services and Community Activities*. 3131st Employment, Social Policy, Health and Consumer Affairs Council meeting, 1-2 December.

Case Study 5.7: Helpline/web-based services in the UK

Learndirect, a national careers helpline for adults, was established in 2000. It offered online career information and advice by trained and qualified staff. In 2007, the service expanded to giving guidance over the telephone to specific target-groups in England; other arrangements were in place for the rest of the UK. The service delivered over 14 million web sessions and over a million calls per year. These volumes were stimulated by marketing campaigns, including prime-time television advertising.

From 2008, responsibility for this service passed to the Learning and Skills Council, and it was re-titled the Careers Advice Service; this later became Next Step, and more recently the National Careers Service for England. The helpline includes not only telephone but also email and online chat. Separate arrangements now operate in Scotland, Wales and Northern Ireland, and a range of marketing tools including press articles, Facebook and Twitter are used to increase customer awareness and uptake of services.

Case Study 5.8: Validation for adult education, Poland

In 2007/08 in the Warmińsko-Mazurskie Vocational Development Centre, the first project in Poland aiming at the validation of competences was implemented in two building and construction professions. Entitled 'Let's Build Together', it operated within the framework of the EQUAL programme and covered the validation of competences, linked to information, guidance and counselling, in the professions of gas installation fitter and sanitary installation fitter. The project included the development of a validation procedure, used by 200 people.

Experience gathered contributed to the implementation of two further projects: 'Specialist with a Degree' and 'Specialist with a Degree 2'. Within the first of these projects (2009/10), a vocational degree or a master degree could be obtained in the occupations of upholsterer and carpenter. Within the second project, competences could be validated in 8 occupations: concrete placer, reinforcement fitter, electrician, gas installation fitter, stonemason, carpenter, upholsterer, and furnishing works technician in the construction sector. In 2008/09 a two-year project of innovation transfer was implemented, entitled 'Towards a Qualified Construction Workforce for Poland'.

Case Study 5.9: Guidance provisions for the ageing population over 50, Germany

The Retirement Compass (*Ruhestandskompass*) is a new tool for people at the transition from work to retirement. It has been developed as part of the federal programme 'Local Learning' (*Lernen vor Ort*) in the city of Leipzig/Germany. It aims to support people to prepare for their retirement and to plan their future activities. In the light of the changing demographics and the future manpower shortage, older people are becoming increasingly important as active citizens. However, guidance provisions are rarely used by older people. The Retirement Compass is constructed so that it can be accessed and handled easily on its own, but it creates an opportunity for guidance and actively encourages the use of guidance provision.

Case Study 5.10: Career guidance for older adults in the Slovak Republic

The National Programme for Elderly People is a policy for protection of older people. It originated as one of the activities of the Slovak Republic in relation to the International Year of Elderly People (1999). The Ministry of Education, Science, Research and Sports in accordance with the principles and practices of the National Programme promotes opportunities for this target group and ensures public access to lifelong learning as one of the options of self-fulfilment, gaining mental and physical balance, and good use of leisure time. Education at a senior age can introduce a new life perspective for older people and improve their personal growth. In 2000 a Forum for Helping Senior Citizens was established. This Forum brings together 150 member organisations at national and regional level providing care, support and services for elderly people, to protect their rights, promote their interests and help to meet their needs. It includes a focus on providing guidance and counselling services to older people and their family members, as well as providing day-care services for this target group.

A further relevant case study, 'Guidance network in adult education' (Austria), is available in the ELGPN database.

5.5.5 Employment

- Guidance provision to support individuals in self-exploration and exploration of educational and labour market opportunities are pivotal to increase employment in transitional labour markets. Guidance also is an integrated part of placement processes. To be part of an activation regime is an important step to avoid staying unemployed and becoming socially excluded.
- The role of guidance is also important to secure pathways for lifelong learning that is part of contractual employment obligations.
- Workplace guidance can support upskilling for improved performance and employment. As labour markets shift from supply- to demand-driven markets, the range of customers having access to guidance services is being enlarged. Some Public Employment Services have reacted to this shift by offering guidance services to companies. The issue of access should therefore be extended beyond individuals to companies as entities – as in the example from Iceland (Case Study 5.11).

Further case studies showcased in the ELGPN database are Jugendcoaching (Austria) and the National Lifelong Guidance Portal (Vi@s) in Portugal.

Case Study 5.11: Guidance and counselling in the workplace, Iceland

The main goal of the project 'Guidance and Counselling in the Workplace' is to bring information and counselling about competence development to people in their workplaces. The objective is to reach out to the target group to deliver information and guidance, as well as to analyse the need for education in order to develop suitable courses. The target group is mainly people with little formal education (i.e. not completed upper secondary school) who are around 1/3 of the Icelandic labour market. Bringing information and guidance to this group is anticipated to have an impact on participation in lifelong learning and so to raise the educational level of the nation.

The project is financed by the Ministry of Education, Science and Culture, and co-ordinated by the Education and Training Service Centre (ETSC); it works in co-operation with stakeholders (unions, educational funds and educational providers). The career counsellors establish collaboration with companies, offer presentations and provide individual interviews in the workplace or at their centre. The approach is person-centred, with individuals being assisted to find suitable learning pathways. Personal follow-up is also provided. Since 2006, the project has provided about 20,000 interviews nationwide. More people from the target group are now coming to lifelong learning centres for guidance on their own initiative.

5.5.6 Social inclusion

- Information, guidance and counselling services should be open to all citizens, regardless of their educational attainment, labour market position, skills base or overall life situation. The European Union aims to remove entry bar-

riers to services as well as to provide support for individual lifelong learning and career management processes.

- There is a growing trend towards a stronger individualisation of services, especially to cater for the information, counselling and learning needs of more hard-to-reach groups, such as young people at risk (e.g. early school-leavers) (see Case Study 5.12), the long-term unemployed, older workers (50+), disabled people (see Case Studies 5.13 and 5.14), and employees/workers in restructuring industries/companies, as well as ethnic and cultural minorities.
- With easily accessible services, the most disadvantaged groups of people can be reached and their employability skills enhanced, provided that the services are promoted at local, regional and national levels.

Case Study 5.12: The Voluntary Labour Corps, Poland

The Voluntary Labour Corps is a state budget entity supervised by the minister responsible for labour issues. It fulfils the duties of the state in the fields of employment policy and of counteracting the marginalisation and social exclusion of young people. The Voluntary Labour Corps has a network of specialised stationary and mobile units providing a range of services for young people.

Between 2009 and 2013 the Voluntary Labour Corps is carrying out a project co-financed by the EU within the ESF on 'The Voluntary Labour Corps as the Provider of Labour Market Services'. The activities of the project will be directed to 25,000 young people aged between 15–25, including 600 who are unemployed and 2,440 who are professionally inactive. The target groups are: unemployed people or job-seekers with different levels of education and qualifications, requiring assistance in the labour market; students and graduates preparing to enter the labour market and requiring assistance in terms of professional counselling, job matching and vocational training; and people at risk of social exclusion.

Case Study 5.13: Guidance services for students with handicaps or special needs, University of Iceland

The University of Iceland, the largest in the country with about 16,000 students, is the only Icelandic university which has structured and regulated services for students with handicaps or special needs. Students can apply to its Career Counselling Service for special study circumstances, including the provision of information on curriculum in time to allow sufficient preparation, flexibility in programme arrangements and personal progress, recording of lectures and a choice of suitable location for instruction. They can also apply for adjustments of examination procedures, including the extension of examination time, private examinations, reading and writing assistance, and alternative examination forms (e.g. multiple choice, brief written responses or oral examinations in place of long essay-type examinations). During the academic year 2010/11, approximately 700 students received such assistance.

Case Study 5.14: Vocational schools for pupils with special needs in Turkey

In Turkey, educational services are provided in special schools to children and young people in six groups: the visually impaired, the hearing impaired, the physically impaired, the mentally impaired, autistic children and children with long-term illness. Those in a suitable condition are included within mainstream education in regular schools, benefiting from special classes and supportive education. In addition, special vocational schools provide education and career opportunities to students with special needs. Individuals over 21 with mild mental retardation are educated in these schools to acquire vocational skills. Their curriculum includes Turkish, mathematics, social education, religious and moral education, music, art and gymnastics, plus vocational education and vocational ethics linked to performance-oriented training. The study period is four years; where possible, at the end of first year students are also placed for work shadowing. Students who complete the course receive a vocational school certificate. Throughout this process, students are supported by educational, personal and vocational guidance services in the schools.

Further details of all the case studies in this Resource Kit are available in the ELGPN database (<http://elgpn.eu>).



Quality and Evidence

6.1 Introduction

This section addresses policy issues related to the quality of lifelong guidance services and collecting evidence on their performance and impact. The section is divided into four sub-sections: policy issues (Section 6.2); questions that policies need to address (Section 6.3); a possible progressive continuum of policy steps (Section 6.4); and implications for six policy sectors – schools (Section 6.5.1), VET (Section 6.5.2), higher education (Section 6.5.3), adult education (Section 6.5.4), employment (Section 6.5.5) and social inclusion (Section 6.5.6).

6.2 Policy issues

- There is an urgent imperative to improve knowledge and understanding of effective quality-assurance systems and accountability frameworks. Investments made in lifelong guidance systems and services must demonstrate more clearly the added-value returns for individuals, communities and societies. The aims of a quality-assurance system and mechanisms are to improve efficiency in service provision, to increase institutional financial accountability and to create transparency from the perspec-

tive of the citizen. The development of quality assurance in career development services is not an isolated process: instead, it is an integral cross-cutting theme in a national lifelong guidance system and within institutional quality-assurance systems that encompass education and training, employment and social inclusion.

- In particular, the role of information and communications technology (ICT) in reaching out to citizens at a time and place best suited to their needs, as well as providing new customer relations management systems and improving access to labour market intelligence, provides new opportunities and challenges for those designing and delivering quality-assured provision. Strategic and operational plans must take into account the diversity of individuals, their entitlements and access to services, including person-to-person dialogue both on-line and off-line. A balance needs to be achieved between face-to-face and online services linked to impact, cost-effectiveness and quality. The digital literacy of users and practitioners is also a significant issue for consideration.
- As fiscal arrangements tighten, there will be ever greater pressure from governments to justify expenditure on lifelong guidance services

in relation to competing demands. So far, most countries have focused on the quality of service provision and improvements, with practitioner competence positioned centrally within this. Some have taken action to involve citizens and users of careers services to help inform the design and delivery of services. With the exception of some Public Employment Services, few if any have used data statistical modelling to help analyse the immediate, medium- and longer-term calculated savings to the public purse in the form of economic and/or social returns on investment. A further challenge is for EU Education and Training (2020) developments to complement and strengthen the evidence base between education and Public Employment Services.

- There is a strong case for common agreed terminology for different quality-assurance and evidence-based activities, to enable measurement and impact of initiatives to become more comparable and so to achieve shared understanding and learning within and across ELGPN member countries. In moving forward, the balance between quality assurance and evidence should be strongly influenced by a small number of agreed quality elements, criteria and indicators for measurement that can be tested out and applied in practice, supported by examples of possible data.
- From the outset, evidence-based learning and evidence-based policy need to be informed by systematic data collection, making use of available and new databases and research. This necessitates a specific focus on investments in workforce development and capacity building, to ensure that practitioners and managers have sufficient knowledge, skills and competence to gather evidence and construct appropriate data-sets that can both inform policy decisions and withstand public scrutiny. To achieve this, a flexible quality-assurance and evidence-base framework, and measurement tool(s) that

can be applied in practice with tangible outcomes derived from piloting new and innovative approaches, are essential pre-requisites within a lifelong guidance system. Also, guidance policy co-ordination and co-operation undertaken on a systematic basis should be regarded as a quality item in itself. This appears to be a 'blind spot' in most quality-control approaches.

- Demand for careers support from a broad spectrum of individuals is on the increase, with the emergence of a plethora of new market players and cross-sector partnerships involving public, private and third sectors. This trend is not unique, with OECD⁹ reporting that many governments are increasingly using private and non-profit entities to provide goods and services to citizens in a wide range of fields. With pressures on the public purse, an ageing society, and the need to stimulate greater investments and added-value returns for participation in learning and work, fresh approaches are required.

6.3 Questions that policies need to address

- What policy levers can be used to ensure practitioner competence and capability to deliver high-impact and high-quality careers provision within a multi-channel blended service?
- What strategic role should governments perform in shaping (or reshaping) the structure, form and function of the lifelong guidance workforce, its qualifications and continuing professional development arrangements?
- What more needs to be done to involve citizens and social partners in improving and extending the range and quality of lifelong guidance provision?

⁹ Organisation for Economic Co-operation and Development (2010). *Restoring Fiscal Sustainability: Lessons for the Public Sector*. Paris: OECD.

- How can citizens be assured of high-quality services and reassured that their individual needs and interests will not be exploited by 'rogue traders'? What role, if any, should policy-makers perform in relation to establishing a national register of careers practitioners or more formal licence arrangements underpinned by legislation?
- What are the distinctive roles of the private, public and voluntary/community sectors in designing and delivering high-quality careers provision?
- How can technology facilitate improved sharing of data-sets and greater use of techniques for analysing the economic benefits from, and social returns on investments in, lifelong guidance services within and across sectors?
- To what extent do lifelong guidance websites help to increase individuals' career management skills and immediate, intermediate and longer-term career progression?
- For what purposes are quality-assurance data collected, what kinds of data collection are now needed, and how might the results be used to inform strategic evidence-based policies and practices?
- How can the right balance be achieved between access for citizens to online and offline lifelong guidance services, given the serious constraints on public-sector budgets? Who should pay for lifelong guidance services?
- What are the real cost-benefits to governments and individuals, and how can these be assessed and measured most effectively?
- How can policy-makers ensure they are sufficiently informed about evidence-based policy and quality-assurance developments?

6.4 Policy steps

It is clear that despite systematic progress being made across Europe and further afield, gaps and deficits in careers service provision exist in many countries. Justification of public expenditure on lifelong guidance systems and services, linked to clear evidence on effectiveness and impact, is a significant challenge. Such evidence must be strengthened through new accountability frameworks that include routine data collection, plus longitudinal tracking to determine longer-term impact and cost-saving benefits to governments and individuals. Each quality-assurance system or framework has its own specific features; there are many good examples available across the EU and further afield. It is therefore undesirable to try to replace these with yet another alternative system or framework. Instead, a series of quality elements designed to provide a useful starting point for auditing different aspects of quality and evidence-based policies can be used, as outlined on page 52, to inform initial and ongoing discussions on evidence-based learning and policy formation in different contexts, including different sectors within the same context. A more detailed presentation of the ELGPN Quality-Assurance and Evidence-Base (QAE) Framework is available in Annex D.

Table 6.1: Quality elements of a national lifelong guidance system

Quality element 1: Practitioner competence		
Ad hoc arrangements not framed by policy	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Highly regulated 'register' or 'licence to practise' arrangements
Quality element 2: Citizen/user involvement		
Fragmented and/or 'one-off' user satisfaction surveys	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Highly organised quality assurance and evidence-based systems that involve users actively in the design and development of services
Quality element 3: Service provision and improvement		
Absence of a career management skills framework, linked to access to services by key priority groups	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Total quality management system in place that also captures data on career management skills, levels of investments and added-value returns
Quality element 4: Cost-benefits to governments		
No information held on cost-benefits to governments	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Immediate, medium and long-term calculated savings to the public purse in the form of economic and/or social returns on investment (SROI)
Quality element 5: Cost-benefits to individuals		
Limited information on added-value returns as a result of individuals participating in careers services	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Evidence of ongoing longitudinal tracking and studies that measure the impact of differing careers interventions in differing settings

Quality

There is an urgent imperative in all countries to secure an appropriate balance between providing core services to all (avoiding 'marginalising the mainstream') and targeting intensive services to those who need them most. Given that lifelong guidance policies and provision are located within and across a range of sectors (e.g. schools, vocational education and training, higher education, adult education, and employment), services to individuals need to be as seamless as possible.

6.5 Implications for policy sectors

6.5.1 Schools

- Schools present the policy-maker with a challenge in making key decisions about embedding quality assurance in careers education, career guidance and counselling through the introduction of career management skills (CMS) delivered as a 'stand-alone', 'cross-curricular' and/or 'extra-curricular' activity, alongside

career guidance and counselling; and in particular, in monitoring and tracking students' progress linked to attainment levels and progression routes as well as drop-out rates. Legislation, statutory provisions and/or general guidelines underpinning career education and guidance can be helpful in this regard. An interesting example from Sweden of general guidelines in career education and guidance that provide recommendations on how relevant statutes can be applied is presented in Case Study 6.1.

- An assessment of the impact of differing interventions within, across and outside the curriculum needs to take place in an organised rather than 'ad hoc' manner, following agreed principles for reviewing practitioner competence, citizen/user involvement, service provision and improvement, and cost-benefit returns to both the individual and to government. In schools, face-to-face and online lifelong guidance services delivered through the telephone, webchat, sms and social media (e.g. Facebook) do not always fit into a single 'stand-alone' arrangement. Web 2.0 and 3.0 developments, including smartphones and greater usage of 'mash-ups' in personal and career information within and outside the education and employment sectors (such as labour market intelligence and information) are transforming teaching and learning in schools throughout Europe and further afield. Therefore, linkages are necessary between quality-assurance requirements, inspection arrangements, evidence-based learning and evidence-based policies.
- An interesting example of a new and emerging approach to quality assurance set within an evidence-based framework, integrated through using a country's youth database system (15–29-year-olds), is from Denmark (see Case Study 6.2). In this context, work in schools, guidance centres and youth education institutions is a starting point for building evidence and reviewing the impact of individuals' career trajectories over time.
- Many countries are developing innovative quality-assurance systems and evidence-based policies in order to support policy-makers in critical reflection on the transition from school to work and in the development of more systematic and robust data collection linked to specific quality indices. An example of this is Estonia's three-strand approach to quality assurance (see Case Study 6.3).
- Those who develop and deliver quality-assurance systems and quality standards must link these to evidence-based policies in the worlds of education and training, and of employment: this implies a requirement for professional development for key actors to be much clearer about what data are required, and for what purposes data are being collected, including how they can be used to inform government policies. Careers practitioners, teachers and managers must be guided by strong leadership that encourages them to learn new skills to assess and measure the impact of specific interventions, including the skills to work in partnership and report back confidently to others both inside and outside the school setting (see Case Study 6.4).

Case Study 6.1: General guidelines linked to statutes, supported by assessment tools, in Sweden

The National Agency for Education in Sweden (*Skolverket*) has published general guidelines in career education and guidance that provide recommendations on how relevant statutes (laws, ordinances, rules and regulations) can be applied. The guidelines indicate how one can or should act, and aim to influence developments and promote uniformity in the application of legislation. They should therefore be followed unless the municipality and school can show that education is conducted in another way that fulfils the stipulated demands. General guidelines are followed by comments that are intended to clarify the advice given, based upon research on career guidance, assessments and verified experience.

The general guidelines and comments are intended to give school providers and planners a foundation for their work to plan, organise and implement career education and guidance for students in compulsory school, upper secondary school, upper secondary vocational education and adult education. They can also serve as support for municipalities and schools in assessing the quality of their own career education and guidance, as well as for the Swedish National Schools Inspectorate. In addition, an assessment tool with quality indicators for career education and guidance (BRUK) has been developed.

Case Study 6.2: A youth database system and quality-assurance project in Denmark

In Denmark, the Ministry of Children and Education has a youth database system in place designed to collect data about educational and employment status on all 15–29-year-olds (in accordance with the civil registration system) in order to support the youth guidance centres in their outreach work. New legislation has also been introduced that requires every young person aged 15–18 to have an educational plan with these centres.

In addition, statistical information is used and analysed within the Ministry to compare student applications in March and placements in October. This information is supported by careers practitioners, teachers and managers, and feeds into the set goals and ‘performance improving’ agenda outlined by the Ministry.

A new pilot project is being considered by the Ministry to introduce a ‘balanced score card’ approach for quality assurance and evidence-based learning in the regional guidance centres, which includes data gathering linked to six specific domains:

- Transition rates (after 15 months).
- Number of years before young people start higher education.
- Drop-out rates (after 12 months).
- User benefits reported from the guidance they received.
- Respondents attending collective events.
- Number of counsellors holding a professional diploma.

The results will feed into a continuing improvement plan for national, regional and local career development service design and delivery.

Case Study 6.3: Using quality manuals to develop a culture of learning within and across career development services in Estonia

In Estonia, three inter-related services currently operate: career education, career information and career counselling. Career service developments are informed and supported by three quality manuals which contain ideas and resources on: (i) how to ensure the quality of career education in schools, aimed at teachers and directors of general education and vocational training institutions, linking pedagogical principles to lifelong guidance policies and practices; (ii) how to develop service quality-assessment reviews and requirements concerning service delivery and record management systems; and (iii) how to understand the management and delivery of careers services, which in turn affects the quality of careers provision. Examples of quality indices include:

- satisfaction of the users of careers services, measured through questionnaires and interviews;
- satisfaction of stakeholders (mainly representatives of the National Career Guidance Forum), measured through questionnaires and interviews;
- satisfaction of career service professionals: measured using questionnaires, interviews and 'on-the-spot' inspections;
- attainment of the objectives set: measured using actual results measured against intended results.

In 2011, manuals were piloted in 17 regional youth information and counselling centres. The system is being expanded to cover the Estonian Unemployment Insurance Fund (national employment offices) and career centres in the institutions of higher education.

Case Study 6.4: Professionalisation of the career development workforce in Finland

By international standards, the career development system in Finland is strongly professionalised. All comprehensive schools have at least one full-time-equivalent counsellor, who has normally had five years' training as a teacher, plus teaching experience, followed by a one-year specialist training. Duties include individual career counselling, and running guidance classes focusing on careers education and study skills. In addition, most pupils have at least two one-week work-experience placements, which are co-ordinated with employers through a web portal. Guidance is a compulsory subject within the curriculum, and there are clear quality guidelines for comprehensive and upper secondary schools, specifying the minimum level of guidance services permissible, together with a web-based service to support institutional self-evaluation of guidance services. Attempts have also been made to embed guidance policy issues in national in-service training programmes for school principals.

In addition, Finland's Employment Office employs some 280 specialised vocational guidance psychologists. Each has a master's degree in psychology, and also completes short in-service training. Many obtain further postgraduate qualifications. Their clients include undecided school-leavers, unemployed people, and adults who want to change careers.

6.5.2 VET

- The European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training (EQAVET) provides a useful reference tool designed to support policy-makers. It forms part of a series of European initiatives aimed at

recognising skills and competencies acquired by learners in different countries or learning environments (see Annex B). In particular, the creation of national reference points for EQAVET, as a structure to support implementation plans at national level, supports and complements European Qualification Framework (EQF) developments.

- The implementation of quality standards and the terminology used in vocational education and training remain variable, although countries are moving in a common direction in relation to the development and application of quality standards, including the use of student and customer satisfaction surveys. While there are commonalities in structure, content, and student outcomes, there are also substantial variations between countries, even those sharing a common approach to VET; and within this there may also be distinctive approaches at regional or local levels.
- There is a strong need to properly teach career management skills and inform young people (and parents) on employment and training possibilities and how these can support career management skills, including being adaptable and resilient in order to keep up with fast-changing vocational education and training and other options and routes. A major challenge is to sustain the quality of careers provision whilst reducing costs. For many countries, this requires an in-depth review of current arrangements, as outlined in Case Study 6.5 from Greece.
- In the rapidly changing labour market, VET providers as well as school staff report an absence of strong and reliable LMI concerning career pathways, work experience and job opportunities, in particular future skills needs. This requires strong professionalised input and support for VET providers concerning lifelong guidance policies and practices.
- There is a growing interest in finding new ways of assessing student learning outcomes as a

result of their participation in vocational education and training, including lifelong guidance services (set alongside those who pursue more general education pathways). Whilst a career management skills framework (see Section 4) can offer structure and content to support students in their learning and personal development, most countries have yet to find a systematic way of capturing and comparing data on the distinctive learning outcomes derived from VET pedagogical approaches. Clearly, there is scope to harness technology to examine reported learning outcomes that originate from self-help, brief-assisted and more in-depth guidance interventions from client perspectives, as outlined in Case Study 6.6 from Hungary.

- In general, providers of VET are increasingly focusing on the outcomes and results of different types of interventions, sometimes linked to a 'payment by results' arrangement between the contractor and government. This can include a particular focus on the quality assurance of supply chains and networks embedded within employment, training, community and voluntary sectors.
- Employer-led developments that take into account quality standards and/or inspection regimes may include a national standard or 'kitemark', agreed mainly between government and employers. A range of regional or local awards may also be used to assure the quality of provision in VET (as well as in schools, colleges and higher education institutions). In addition, quality assurance of individual careers professionals should be self-regulated through adherence to industry-led professional standards in order to assure service users that individual careers practitioners are working to an agreed code of ethics and common professional standards. Both Germany and the UK are testing out new arrangements in this regard (see, for example, Case Study 6.7).

- Practitioner competence in engaging with employers and utilising local labour market intelligence is often weakened when policy directives are steered towards other competing priorities.

Case Study 6.5: A model system for quality assurance mapped against the ELGPN Quality Assurance Evaluation Framework in Greece

In 2012, a new National Organisation for the Accreditation of Qualifications and Career Guidance (EOPPEP) was introduced. One of its aims is to inform and support the implementation of a robust quality-assurance system. The preparatory study included a quality manual, a bibliographical study, and a survey of 50 career guidance services in the education (secondary and tertiary) and initial VET sectors. The survey produced important quantitative and qualitative data on the current state of these services in relation to five sets of quality criteria. The analysis of interim results, a synthesis report, and an expert panel of 13 leading advisers representing practitioners, government and employers, fed into a national action plan for continuous improvement of career guidance services. The challenge is to find ways of improving quality whilst reducing costs. The ELGPN QAE Framework has been used as an effective auditing tool to identify gaps in data that can then be shared with various stakeholders at national, regional and local levels. External evaluations are under way to ensure that services observe the quality criteria and feed reliable data to the quality-assurance systems of both the EOPPEP and the lifelong learning system.

Case Study 6.6: A learning outcomes study in Hungary

In order to assess the learning outcomes derived from differing types of career support interventions, a pilot study with EU colleagues in vocational education and training (and other key sectors) is being led by the Department of Psychological Counselling at the University of ELTE in Hungary. The main purpose is to test out a methodology for capturing client data online and analysing the results through an ICT platform, in order to identify the added-value contribution of self-help, brief-assisted and more in-depth guidance interventions, drawing specifically upon client perspectives. This builds upon an impact study commissioned in 2009 by the Hungarian National LLG Council as a follow-up evaluation of the first Hungarian Lifelong Guidance System Development Project. The University of ELTE team has developed a Careers Service Impact Inventory: an online client and institutional questionnaire to assess client needs and responses, which is being rolled out in Estonia, Germany, Hungary and Portugal. The measured variables are linked to the concepts of career management and career adaptability of individuals in fast-changing and often unpredictable labour markets. The underpinning aspects include: information-handling strategies, self-knowledge, interpersonal skills, acknowledgement and handling of uncertainty and of environmental factors related to career construction, identifying career goals, and integrating and enhancing career opportunities.

Case Study 6.7: Professionalisation developments in the UK

In the UK, four career professional associations have formed a new Careers Profession Alliance (CPA). Their key message of 'One Voice – Making an Impact' aims to strengthen the UK careers profession, building upon recommendations from the Careers Profession Taskforce in England (2010). It is central to the mission of the CPA to raise the standard of all career development professionals and provide public assurance on the quality of career development activities and services across the UK. The CPA has established a National Register of Career Practitioners as part of a professional framework which guarantees that individuals are suitably qualified and operate to the highest standards. In England, this is supported by a new online Career Progression Framework. The CPA will engage employers and other stakeholders to promote the careers profession, and will eventually seek a Royal Charter from the Privy Council. In the four home nations within the UK, Government is being actively consulted to ensure that quality assurance, evidence-base systems and professional development arrangements are mutually supportive and coherent. In England, the Government has recognised the importance of the CPA's work by signing up the new National Careers Service to the CPA proposals.

demonstrating positive destinations and return on investments in higher education are on the increase across Europe and further afield.

- The Bologna Process, the Higher Education Modernisation Agenda, the University-Business dialogue and co-operation, and the Commission's Green Paper on *Learning Mobility for Young People*, all imply that careers services have an important role to play in supporting citizens not only in managing transitions but also in maintaining openness to change and adapting on a lifelong basis. In response to this, universities and other higher education institutions are developing more sophisticated approaches to linking with business, and to capturing student data and tracking their learning and employability experiences to feed into their quality-assurance and continuing-improvement processes.
- In most cases, internal institutional quality-assurance frameworks and mechanisms are embedded within both pedagogy and andragogy. With the promotion and marketisation of higher education provision expanding rapidly across Europe, it is clear that quality assurance is viewed by many as a 'key selling point' in attracting new students and securing employer participation in the employability curriculum. Also, links to innovation and enterprise necessitate new forms of dialogue between the education sector and the wider market place, requiring investment in staff development for quality assurance of careers provision. Case Study 6.8 highlights a new initiative in Germany which is designed to drive up quality and assess the impact of strengthening professionalism within and across the higher education workforce.
- The combination of 'internal quality assurance' and 'external links with employers' offers the potential for stronger linkages to be made for data exchange and shared professional expertise between and across agencies such as higher

6.5.3 Higher education

- Universities and other higher education institutions are influenced strongly by employability agendas set by policy-makers, students, parents and employers. Many individuals expect career guidance services to help smooth their transition into the labour market. Demand and expectations for services to be accountable for

education, schools, colleges and VET providers. One such initiative is reported in Case Study 6.9, which illustrates how this can be achieved.

- As yet, there is no available evidence that higher education institutions are making use of statistical data modelling that involves academics from outside the careers sector scrutinising data-sets and/or developing new theoretical concepts for assessing and measuring the cost benefits and social returns on investment of differing types of careers interventions. In some countries, this approach is gaining momentum in other sectors, such as voluntary and community organisations, as they strive to retain their budgets and sphere of influence.

Case Study 6.8: Quality assurance through a training curriculum for higher education counsellors in Germany

To enhance the quality and professionalism of advisory and counselling services in higher education, as well as to assure the professional status of such work through qualification and certification, the university counsellors' association – the Society for Information, Guidance and Therapy at Universities (GIBeT) – has developed a training curriculum for guidance practitioners in this sector. It involves a series of training courses which are accredited by the association's training commission. These are presented in a database which supports transparency and offers flexible and decentralised training provision. Arranged in basic and advanced modules, the curriculum involves courses on all different aspects of guidance and counselling in universities. Practitioners may choose between two profiles, according to their main professional tasks: educational guidance and education management. Once they can prove the related qualification and training, they receive a certificate. To date there are no common regulations for the professional status and the education and training of guidance practitioners as a basis for quality assurance in higher education in Germany. It is anticipated that the certificate will develop into a proof of quality as well as qualification in this field of work.

Case Study 6.9: Higher education and quality assurance in Latvia

Student support provision is co-ordinated by Student Services based on a quality-assured model that allows the integration of all support services for students, including education, career, psychological issues and assistance to persons with disabilities. Given the interdisciplinary nature of career development, an integrated approach helps to ensure the provision of appropriate types of support and co-operation among counsellors (and other staff). Guidance provision as a centralised service is offered through individual counselling, group workshops, thematic lectures, information activities, and online resources including an 'E-career' tool. The online facility allows employers to establish direct contact with potential applicants. In order to expand communication channels, social networks such as Twitter and Skype are also used. In co-operation with employers, the university has invited visiting lecturers to add to course content by providing current information on sectoral developments. This forms part of the Latvian higher education quality-assurance process. There have been visiting lecturers in chemistry, finance, banking, information technology, retail and other programmes. Further plans exist to establish a unified support system at the institutional level, combining different types of services provided at different levels within the institution into one system, and including the introduction of peer mentoring, tutoring and personal development planning, to promote co-operation between the university and employers.

6.5.4 Adult education

- The involvement of the citizen/end-user in organising and developing lifelong guidance services is an important way both of empowering citizens and of contributing to the overall improvement of the services.
- Capturing the voice of users of lifelong guidance services is often neglected, beyond the standardised use of client satisfaction surveys. This means finding innovative solutions using a range of media, including focus groups and person-to-person dialogue, that encourage and incentivise adults to play an active role in careers service design and delivery. Quality assurance and evidence-based learning embedded within joint EU research projects, such as the Nordic study outlined in Case Study 6.10, highlight both knowledge maturation and a programme for action.
- Due to the complexity of adult education operating with differing arrangements in the public, private and voluntary/community sectors, traditional quality standards, such as the 'matrix' quality standard in the UK (see Case Study 6.11), have been revised in an attempt to reduce unnecessary bureaucratic processes and to simplify monitoring and assessment requirements. The requirement to meet set professional standards developed and approved by self-regulating professional associations are contained within some national standards, and broadly welcomed by employers, practitioners and governments.
- By introducing the application of career management skills linked to both self-exploration and career exploration, it is possible to use online career information systems to evaluate the extent to which such engagement individually and collectively relates to better academic results, completing more rigorous courses, and post-secondary education planning. Careers practitioners and managers need to become much clearer on the merits of doing this.

Case Study 6.10: Voice of users in promoting the quality of guidance for adults in Nordic countries

A project on the voice of users, funded by the Nordic Network of Adult Learning, started in 2010, and its results were published in late 2011. The project group consisted of researchers in Denmark, Finland, Iceland, Norway and Sweden, under the management of the Centre of Lifelong Guidance Expertise at the University of Iceland. The project focused on two main goals: (i) to describe if, and how, adult users of career guidance have an impact on the services provided, as well as comparing user involvement in adult guidance; and (ii) to evaluate the learning outcomes of guidance for adults in the Nordic countries that access guidance in adult learning centres. In adult education in these countries, the main focus is on providing guidance on educational and personal issues, and to a lesser extent on vocational issues. Findings indicate that there is strong potential for greater user involvement, which is not currently being maximised.

Case Study 6.11: The matrix quality standard in the UK

The matrix Standard is a quality framework for the effective delivery of information, advice and/or guidance on learning and work, designed to promote continuous improvement amongst individuals and organisations. Organisations are assessed every three years by externally appointed assessors and are required to seek continuous improvements in the way they deliver their service. The matrix Standard was launched in February 2002 and revised in 2005. In 2011, a restructured and revised version was trialled with organisations accredited or likely to seek accreditation against the Standard, and was confirmed as being more robust but achievable. The organisations valued: the alignment with business processes; the increased focus on outcomes; the links between organisational aims and objectives and service outcomes; the focus on staff development; and the use of targeted evaluation to support continuous improvement. The matrix Standard has been adopted by a range of organisations across the UK and there is an increasing international interest. Over 2,100 organisations are accredited under the Standard. It is the intellectual property of the Secretary of State for Business, Innovation and Skills (BIS) and is Crown Copyright.

6.5.5 Employment

- As unemployment remains high and many employers continue to fill their vacancies without recourse to the Public Employment Service (PES), new strategies are being developed in many countries for involving private employment agencies in contributing to social-inclusion policies such as the placement of the unemployed and/or bringing market forces

and quasi-market approaches into the PES.

- Performance indicators are widely used within PES to inform and support devolved arrangements between centralised and localised policies and delivery structures, in an attempt to find more regional and local solutions. In some cases, early-intervention strategies have evolved from within the Public Employment Service that focus on active labour market measures targeted at certain groups.
- The wide range of quantitative performance indicators (PIs) and targets include: the market share and number of vacancies notified; the rate at which vacancies are filled; the speed at which new benefit claims are processed; the share of groups with specific needs; the number of visits of PES staff to local employers; and the post-programme employment rate of active labour market programme (ALMP) participants. Additional qualitative targets may also be used, with assessment on a subjective basis. The flow of job-seekers into registered vacancies is one of the most important indicators of performance. However, these PIs do not at present relate specifically to lifelong guidance: there is scope for further joint development work in this regard.
- It is not easy to measure the impact of jobs or training secured through self-service, since clients' use of such facilities is often not registered. There is a strong case for cross-fertilising learning from measurement difficulties experienced within the PES to lifelong guidance services, including the use of regression techniques to adjust data for differences in job-seeker characteristics and local labour market conditions. Labour market intelligence and information databases can increasingly perform more sophisticated functions to support the monitoring and tracking of opportunity structures and workforce developments.
- New active labour market policies, which aim to provide high-quality assistance for individuals through employment services and lifelong

guidance services working more closely (e.g. in the form of co-location, and undertaking shared professional training where appropriate) are beginning to emerge. Further work within national guidance forums is needed to look at the range of such strategies, and the relative efficiency of different structures, forms and functions. Case Study 3.1 in Section 3 describes the role and impact of an established national guidance forum led by the Public Employment Service in Hungary.

6.5.6 Social inclusion

- Demand for lifelong guidance is likely to increase significantly as a result of the numbers of transitions and of unemployed individuals caused by micro-economic or macro-economic shocks across Europe.
- A precept for success in terms of what policy-makers can do, given growing political pressures in favour of supporting the young unemployed – particularly 18–25-year-olds – is to monitor effective programmes that have a close link to the labour market and use this information to improve the quality of education and training programmes.
- Quality assurance and evidence-based learning must highlight the importance of targeting support not only to young people themselves but also to aim this at their families and local communities.
- There is a danger that some performance indicators fail to make explicit the characteristics of 'disadvantage' and multiple barriers associated with this. There is also the risk of so-called 'stigma' which may discourage practitioners from recording data concerning expected productivity and motivation of clients to participate in learning and/or work.
- There is an important role for government in addressing the need to keep recipients of ser-

vices, particularly those most vulnerable in society, safe and respecting their confidentiality, whilst at the same time loosening restrictions that result in organisations imposing some reduced forms of career interventions (for example, banning the use of social networking sites) because of fears related to safeguarding users of services. Evidence-based learning and policy formation that combines the effective use of ICT and labour market intelligence in reaching out to vulnerable individuals is of critical importance.

- Case Study 6.12 provides an example of how one country is addressing the issue of encouraging guidance practitioners working with adults to record data more accurately, in order to track the enablers and barriers to individuals' career progression over time.

Case Study 6.12: Using staff development and training and a client data tracking system in Ireland

The National Centre for Guidance in Education (NCGE) has developed a continuing professional development (CPD) programme for guidance practitioners¹⁰ to focus on particular skill needs and/or client issues. This is set within the context of targeting specific groups who are eligible to access the Adult Educational Guidance Initiative (AEGI). An Adult Guidance Management System, developed in consultation with guidance services, holds client data to inform local and national planning activities. Tracking and monitoring clients' barriers to progression, as well as positive outcomes, enables policy-makers and practitioners to reflect on the impact of their work and to identify any gaps in provision. The NCGE provides guidelines supporting the development of a robust evidence base. The CPD programme focuses on making practical use of the data recorded at a service-delivery level and reviewing practitioner skills to find creative ways of delivering outreach activities, especially to hard-to-reach individuals and groups. To support quality-assurance developments, the NCGE has produced an online AEGI Handbook with examples of good practice from services. The Handbook is used locally for induction training for new staff and ongoing service design and delivery.

¹⁰ Guidance counsellors are qualified to postgraduate level, working alongside information officers qualified to certificate level.

6.5.7 Cross-sectoral

Many of the case studies above include cross-sectoral elements. In addition, some countries have addressed quality and evidence issues on a cross-sectoral basis as a means of developing a more coherent lifelong guidance system. In Germany, for example, the National Guidance Forum is bringing together a wide range of agencies to examine shared quality assurance, evidence-based learning and evidence-based policy formation (see Case Study 6.13).

Case Study 6.13: Developing a national quality-assurance system in Germany

In Germany no legislation or agreed nationwide standards for quality in career guidance have existed since the abolition of the state monopoly in 1998. Quality development and strategies have been left to the market. Accordingly, the German National Guidance Forum and the Institute for Educational Science at the University of Heidelberg initiated in 2008 a nationwide 'open process of co-ordination' among policy-makers, relevant actors and stakeholders in the guidance field, with the aim of developing an agreed framework for quality development in career guidance. With funding from the Federal Ministry of Education and Science, the following products were developed and tested by a small number of service providers:

- A catalogue of commonly developed and agreed quality criteria, with indicators and proposals for measurement instruments.
- A Quality Development Framework (QDF) to assist providers in their quality efforts.
- A commonly developed and agreed practitioner competence profile.

The outcomes were published and launched in January 2012. A follow-up project with funding from the Ministry continues until mid-2014 to implement these outcomes. One of its aims is to convince policy-makers at national, regional, and local levels, as well as managers and professionals, of the economic and social benefits of high-quality career guidance services by demonstrating the outcomes and impact of quality investments.

Further details of all the case studies in this Resource Kit are available in the ELGPN database (<http://elgpn.eu>).



Co-ordination and Co-operation

7.1 Introduction

This section addresses policy issues related to co-ordination and co-operation between lifelong guidance services. The rationale for establishing national, regional and/or local forums lies in the synergies that such mechanisms provide in bringing a variety of stakeholders together on common tasks. Such efforts may range from developing co-ordinated lifelong guidance strategies, through more specific strategies such as quality frameworks, to practical day-to-day co-ordination of career days or career fairs.

The section is divided into four sub-sections: policy issues (Section 7.2); questions that policies need to address (Section 7.3); a possible progressive continuum of policy steps (Section 7.4); and implications for six policy sectors – schools (Section 7.5.1), VET (Section 7.5.2), higher education (Section 7.5.3), adult education (Section 7.5.4), employment (Section 7.5.5) and social inclusion (Section 7.5.6).

7.2 Policy issues

- The 2008 EU Council Resolution¹¹ Priority 4 reads: ‘Encourage co-ordination and co-operation among the various national, regional and local stakeholders.’ This implies that linkages across sectors are pivotal to efficient and coherent guidance services.
- In an attempt to improve co-ordination and coherence in policies and systems for guidance provision, most European countries face the challenge of fragmentation and ‘sectorising’. Different lifelong guidance services have their own history, aims, methods and budgets: they work in structural silos. Nonetheless, they are responsible for providing guidance in a lifelong perspective, which ideally would imply a seamless and coherent system. At present, this is a vision for the future, rather than a reality, in most countries.
- Lifelong guidance is a key component of lifelong learning strategies – nationally, regionally and locally, as well as at EU level. In a knowledge-based society, such as the EU aims to be, a coherent all-age guidance system for all citizens,

¹¹ Council of the European Union (2008). *Better Integrating Lifelong Guidance into Lifelong Learning Strategies*. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.

with built-in progression throughout the lifespan, is pivotal to the success of these strategies.

- The establishment of local, regional and national guidance forums and similar policy co-ordination mechanisms is an important feature of these efforts, bringing together actors and stakeholders in partnerships. National forums may be complemented by regional forums, either in support of national forums, or – in countries with devolved government – as separate mechanisms with national links.
- In establishing a national guidance forum/mechanism, Cedefop¹² identified ten ‘key messages’, i.e. propositions that merit consideration in the process of establishing and developing national forums. These relate to the need:
 - (1) To make a clear connection to lifelong learning and employability strategies.
 - (2) To establish shared definitions and terminology.
 - (3) To be selective in determining those invited to participate.
 - (4) To have clearly identified tasks and roles.
 - (5) To have strong champions, and strong commitment from key parties.
 - (6) To define clearly the relationship with the government.
 - (7) To have an independent secretariat.
 - (8) To avoid mission drift.
 - (9) To be aware of the risks of role conflict.
 - (10) To strive to work from the viewpoint of the individual citizen.

These key messages should be reviewed and interpreted in relation to co-operation and co-ordination mechanisms at all relevant levels – national, regional, local – as well as cross-border, cross-regional and cross-national co-operation.

- A taxonomy of the intensity of linkages identifies three levels:
 - *Communication*. This might include exchanging information, and exploring possibilities for co-operation and co-ordination.
 - *Co-operation* between partners, within existing structures. This might be largely informal in nature, and based on a co-operation agreement, with decision-making powers being retained by each partner.
 - *Co-ordination*. This is likely to require a co-ordinating structure, with operational powers and funding (and possibly a contract or legal mandate).

Few national or regional forums/mechanisms operate at the co-ordination level: most are at the communication level and some at the co-operation level. Some are merely discussion or dialogue forums.

7.3 Questions that policies need to address

- What are the *roles* of guidance forums/mechanisms? Four roles can be distinguished; these need to be clarified, as they are not exclusive, and many forums/mechanisms undertake more than one role. The four are:
 - *Dialogue*: a platform where actors and stakeholders meet to discuss and exchange information and viewpoints, and whose main outcome is creation of a common understanding and voluntary co-ordination of activities.
 - *Consultation*: a body set up primarily to act as a reactive sounding board for government initiatives and policies.
 - *Policy development*: a proactive forum to promote lifelong guidance through concrete policy proposals and initiatives.
 - *Systems development*: a place for developing

¹² Cedefop (2010). *Establishing and Developing National Lifelong Guidance Policy Forums: a Manual for Policy-Makers and Stakeholders*. Panorama Series 153. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

and implementing concrete, practically-oriented issues within the framework of lifelong guidance (e.g. quality-assurance frameworks, or training provision).

- Who decides on the *membership* of forums/mechanisms at national, regional and local levels? This may include national ministries responsible for providing guidance, in particular ministries of education and employment, accompanied by representatives of organisations which operate the main guidance services, notably public employment services (PES). Other core actors represented in some forums/mechanisms include the social partners, associations of guidance professionals, and representatives of user groups (parents, students, senior citizens, ethnic minorities, people with disabilities, etc.).
- What are the *functions* of forums/mechanisms? Six main functions can be distinguished:
 - *Improving communication* – providing a forum for discussion on key policy issues; establishing a common definition of guidance; developing shared terminology for guidance.
 - *Encouraging collaboration* – stimulating inter-agency co-operation and co-ordination on specific activities (events, projects, research); taking transversal initiatives on issues which span several services or sectors.
 - *Identifying citizens' needs* – mapping existing services and identifying gaps in provision; managing consumer research and public consultation exercises; developing career management competence frameworks for citizens.
 - *Improving service design and improvement, including quality* – developing quality standards and quality-assurance systems; developing competence frameworks and accreditation schemes for guidance practitioners.
- *Influencing policy* – developing improved structures and strategies for supporting lifelong guidance delivery; promoting lifelong guidance as an integral part of national learning, employment and social-inclusion policies; seeking policy support to fill gaps in existing lifelong guidance provision.
- *Benefiting from international co-operation* – supporting national participation in ELGPN; supporting national participation in international policy development; disseminating innovation and best practice generated by European and international initiatives.
- What are the *status* and *terms of reference* of a forum/mechanism? Structural and operational questions include:
 - *Status* – whether the forum/mechanism should be a formal structure, possibly even anchored in legislation, or a more informal organisation, and what its relationship to government should be.
 - *Membership composition* – which actors and stakeholders should be invited to participate.
 - *Resources* – what kind of funding and support is needed to perform the tasks, and how this should be provided.
 - *Leadership* – whether or not the forum/mechanism should have a chairperson, how it is determined who this should be (appointed or elected), whether an executive committee is needed, and how secretarial services should be provided.
 - *Decision-making processes* – whether the forum/mechanism should take any decisions, and if so, how these are to be reached (consensus, simple majority, qualified majority).
 - *Communication channels* – how the forum should communicate the outcome of its activities, and to whom.

- What general *policy-making approaches* are adopted? A taxonomy may be helpful in distinguishing between:
 - a *reactive* approach which mirrors and supports national/regional/local guidance policies;
 - a *critical* approach which questions national/regional/local guidance policies;
 - a *proactive* approach which formulates national/regional/local guidance policies.
- How is the *sectoral approach* of forums/mechanisms defined? Although countries see much potential in increasing networking and partnership-based co-ordination and co-operation across sectors and organisations, they also see limitations and challenges. These are often linked to differences in the operating cultures between sectors (e.g. between education and employment). Sectors also have different structures and specific mandates based on regulations defining their funding, methods and responsibilities. On occasion, sectors and institutions may find themselves in competition over the same limited resources. Moreover, sectoral protectionism may result in lack of synergies as well as a lack of continuity, as maintaining relationships between organisations becomes too complicated; this can strengthen sector-to-sector stereotypes.
- What is the *regional scope* of forums/mechanisms? An important policy issue is whether to form independent forums/mechanisms at local and regional as well as national levels, i.e. to establish a set of co-ordination and co-operation mechanisms which operate to a significant degree on an 'arm's length' basis. At present, much national co-ordination is dependent on single ministries (education or employment), and those which have established a truly cross-sectoral national forum can struggle to maintain their independence.
- How are the *relationships between forums/mechanisms at various levels* organised? The relation-

ships and linkages between national, regional and local forums/mechanisms are crucial to seamless lifelong guidance approaches. In particular, an early step in forming a national forum could be to build at the regional level, which is essential in forming operational partnerships. Four dimensions of regional co-operation and co-ordination can be distinguished:

- (1) *Intra-regional*: linkages within the regional, across structural silos and different sectors.
- (2) *Inter-regional*: linkages across neighbouring regional boundaries.
- (3) *Trans-regional*: linking several regions in thematic clusters.
- (4) *Cross-national*: regional linkages across national boundaries.

Of these, (1) is the most common, (2) is rare, and (3) and (4) are exceptional.

- How could support of guidance co-operation and co-ordination function *between regions across national boundaries*? The twinning of bordering regions across national borders could be an important policy option for further developing guidance co-operation and co-ordination on a cross-regional basis. Such activities would mirror recent mobility policies in educational, labour market and social policies in the European Union, and develop efforts in the ELGPN in terms of a stronger regional dimension, alongside the national dimension which has been the main focus to date.
- What kinds of *cross-regional approaches* could be helpful and effective? In some administratively and politically sub-divided countries, a cross-regional approach may serve as a vehicle to ease co-operation and co-ordination in the guidance field. In practical terms this could imply inter-regional and intra-regional issues such as:
 - Supporting the establishing of regional, cross-sectoral co-ordination and co-operation fora/platforms/partnerships/representative structures.

- Encouraging regional, cross-sectoral training for guidance experts, e.g. in the adult guidance sectors for ease of referral and to sustain personal links between practitioners.
- Encouraging common planning and curricular development of work-experience programmes, workplace visits, work shadowing, educational taster courses, educational/work fairs, etc.
- Encouraging co-ordinated workplace guidance activities, and other common outreach guidance activities.
- Encouraging the planning of regional, yearly thematic guidance activities.
- Assessing the effectiveness of different guidance models/approaches (recognising that not everything can be readily measured in quantitative form).

7.4 Policy steps

Depending on the form of government, the relationship between centralisation and decentralisation, the level of professionalisation, traditions, etc., forums and similar mechanisms may take various forms at national, regional and local levels. The three self-assessment tools that follow are designed to help in reviewing existing mechanisms and considering directions for future action:

Tool 7.1: Reference points for lifelong guidance policy and systems development

A strategic effort to develop and promote lifelong guidance policies and systems requires inputs from ministries, social partners, civil society, guidance practitioner associations and other relevant stakeholders. Tool 7.1 is designed to clarify existing conditions on a scale from no structures or procedures to a well-developed and systemic approach to co-operation/co-ordination mechanisms for lifelong guidance policy and systems development at national, regional and/or local levels.

Tool 7.2: Reference points for forums or similar mechanisms for lifelong guidance policies

This part of the self-assessment tool is based on the conclusions and key messages in the Cedefop (2010) manual. The term ‘forum’ can cover a range of co-operation and co-ordination mechanisms. Between the two poles lies a continuum of policy options.

Tool 7.3: Levels of operation for a forum or a similar mechanism

As noted in Section 7.2, lifelong guidance forums may operate at one or more of three levels: *communication*, *co-operation* and *co-ordination*. The first level (communication) could be, for example, a working party or network or think-tank; the second level (co-operation) includes, for instance, agreements to work together on specific tasks; the third level (co-ordination) is likely to need a more formal and more sustainable structure.

Tool 7.1: Reference points for lifelong guidance policy and systems development

I.1 Policy partnership		
No structured co-operation exists between government ministries, social partners, and civil society on lifelong guidance policies and systems	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	A national lifelong guidance partnership advises on a range of national strategies (education, employment, social inclusion) and action plans, and contributes to ELGPN activities
I.2 Policy support resources		
There is no systematic allocation of funds to support lifelong guidance policy implementation and harmonised service provision	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Financial allocation for lifelong guidance systems development is clearly identifiable within education and employment budgets; national lifelong guidance developments include financial commitment from the non-government partners
I.3 Policy elaboration process		
No evidence exists of clearly identifiable or articulated lifelong guidance policy in the education sector	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	National economic development plan includes a specific section on lifelong guidance, detailing specific and complementary objectives for education, employment and social inclusion policy fields
I.4 Monitoring and evaluation		
No system is in place to monitor and evaluate lifelong guidance developments	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Recommendations from monitoring and evaluation of lifelong guidance developments and activities are integrated into further policy reforms and action plans in the education and employment sectors
I.5 Exchange of interesting practices		
There is no systematic exchange of good practice between lifelong guidance providers	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Results of national/regional/local/cross-regional etc. practices are accessible to all through an on-line database including multimedia

Co-ordination

Tool 7.2: Reference points for forums or similar mechanisms for lifelong guidance policies

II.1. Connections to lifelong learning and employability strategies		
No connection is made in policies or in practice between issues of lifelong guidance and lifelong learning / employment / social policies	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	A clear, decision-based national/regional/ local policy and strategy for lifelong guidance is defined as an integrated part of national/ regional/local policies for lifelong learning and employment / social affairs
II.2. Shared definitions and terminology		
The discourse about terms and definitions in different contexts of guidance is not regarded as an issue for the forum	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	A clear common understanding exists of terms and definitions in guidance in various contexts
II.3. Selecting participants		
II.3.1 Participation in the forum occurs more informally, by accident or by personal connections	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Key stakeholders of the forum are identified and appointed by a clearly defined and broadly accepted procedure
II.3.2 The representation in the forum is fragmented and unbalanced	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	All relevant actors and stakeholders are represented in the forum by delegates with a clear mandate
II.3.3 The number of participants, and the mandate and composition of the forum, imply the status of a debating forum with no formal powers	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	The number of participants and clear mandates of the delegates secure targeted and effective activities for the forum
II.3.4 No structured and differentiated working process exists	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	The forum may establish sub-groups or task groups to deal with specific tasks and issues
II.4. Clearly identified tasks and roles		
II.4.1 A written commitment or a common awareness about aims, tasks and roles of the forum does not exist	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	A clearly defined set of aims, objective, tasks and roles of the forum exists
II.4.2 The forum works without a clear organisational procedure	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	The forum works with a clear procedure of setting objectives, timetables and documentation for the participants and represented organisations as well as for partners in policy and politics
II.5. Strong champions, and strong commitment from key parties		
II.5.1 Leadership is unclear	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Leadership is clearly defined and accepted by all participants, organisations and stakeholders

<p>II.5.2</p> <p>Professional leadership of the forum is unclear and not well accepted</p>	<p>▶ ▶ ▶ ▶ ▶</p>	<p>The forum is led by professionally respected persons who are able to involve participants and key parties actively</p>
<p>II.6. Relationship with the government</p>		
<p>II.6.1</p> <p>A common agreement on the relationship between the forum and government at national/regional/local level does not exist</p>	<p>▶ ▶ ▶ ▶ ▶</p>	<p>The relationship between the forum and the government at national/regional/local level is clearly defined and well accepted</p>
<p>II.6.2</p> <p>A common understanding and awareness about the importance of information procedures does not exist</p>	<p>▶ ▶ ▶ ▶ ▶</p>	<p>A clear awareness and commitment exists concerning information procedures between the forum, the government, the public, and the media</p>
<p>II.7. Independent secretariat</p>		
<p>An administrative and/or organisational base for the forum does not exist</p>	<p>▶ ▶ ▶ ▶ ▶</p>	<p>Administrative and organisational functions of the forum are well-developed, clear and effective, with stable financial resources, and accepted by all stakeholders and members of the forum</p>
<p>II.8. Avoid mission drift</p>		
<p>Influences on development or changes of aims, tasks and roles are unclear</p>	<p>▶ ▶ ▶ ▶ ▶</p>	<p>A strong commitment between members of the forum concerning roles and tasks exists; developments of aims, objectives, roles and tasks are carried out openly, involving all participants</p>
<p>II.9. To be aware of the risks of role conflict</p>		
<p>A common understanding of and dealing with different roles and possible conflicts is not present</p>	<p>▶ ▶ ▶ ▶ ▶</p>	<p>The work within the forum is based on a common awareness of effects and benefits in all areas of lifelong guidance across sectors; possible competition concerning roles, tasks, financial resources and policy influence is dealt with harmoniously in the forum</p>
<p>II.10. Work from the viewpoint of the individual citizen</p>		
<p>Institutional, organisational and political interests are the main focal points of influence, power and motivation for activities within the forum</p>	<p>▶ ▶ ▶ ▶ ▶</p>	<p>Activities within the forum focus on the needs and demands of and the benefits for individual users in all areas of lifelong guidance</p>

Key issues here include:

- Additional support for early school-leavers in co-operation with outreach guidance services.
- Focusing of school curricula on creativity, innovation and entrepreneurship in co-operation with local stakeholders and partners.
- Links with work-experience providers, role models, taster courses.
- Standards for co-operation at all relevant transition points, from pre-school/early childhood education to upper secondary education.
- Organised communication between stakeholders and practitioners in different sectors.
- Feedback between educational and professional sectors, universities, and employers.

7.5.2 VET

Both initial VET and continuing VET need to co-operate with stakeholders and partners outside educational institutions in order to support the relevance of its provision to the world of work and to students' future careers.

Key issues here include:

- Guidance/counselling to support EU mobility tools in co-operation with providers.
- Firmer links with employers, chambers of commerce, labour organisations, and Public Employment Services. Training designers need to co-operate with the labour market in order to develop VET provision that will fit labour market needs.
- Communication strategies between the world of work and VET for identifying the needs and demands of enterprises and employers concerning VET.
- Communication and co-operation between general education and VET/apprenticeship schemes.
- Job creation and entrepreneurship, where guidance may facilitate linkages between job providers, entrepreneurs, and innovation.

7.5.3 Higher education

Links between higher education institutions and external guidance services, partners and stakeholders are important to create seamless transitions for students, in particular at entry and exit points, and to establish effective links with the world of work.

Key issues here include:

- Pre-entry, to facilitate effective choices and transitions.
- Preparing students for academic studies through taster courses facilitated by co-operation between guidance services and educational providers.
- Links with employers and alumni organisations, and competence development of counsellors: communication and co-operation vertically (e.g. with upper secondary level education) and horizontally (between various higher education sectors: universities, universities of applied sciences, academies, providers of academic courses).
- Securing the continuity of career management skills development between secondary education and higher education.
- Improving transitions between secondary education / VET and higher education.
- Assisting students on exit in terms of job-search and job creation.
- Supporting students engaged in second-chance higher education and in continuing higher education.
- Supporting the role of higher education in initial and continuing training of guidance counsellors and other guidance staff, and in relevant research.

7.5.4 Adult education

Adult education and training is pivotal to upskilling a flexible labour force, and to personal, vocational and social pathways during the lifespan. Co-operation

and co-ordination between guidance services plays an important role in facilitating smooth and seamless learning opportunities, encompassing not only formal but also non-formal and informal learning.

Key issues here include:

- Improving learners' motivation within adult education.
- Enhancing the role of guidance in relation to accreditation of prior experiential learning (APEL) and to learning in the workplace including formal, non-formal and informal learning.
- Identifying and constructing learning offers that meet the needs and demands of potential adult learners at all life phases, including the 'third age'.
- Strengthening the role of social partners and enterprises in guidance provision.
- Enhancing career management skills development for adults in the workplace.

7.5.5 Employment

Co-operation and co-ordination mechanisms have a role to play in supporting the development of new competences to enable individuals to function in rapidly changing labour markets.

Key issues here include:

- Links with PES networks, supporting lifelong learning components of flexicurity and 'mobility' (mobility + education) policies.
- Improving learning environments in enterprises, support structures, financing etc. for learning on and alongside the job, including job-rotation schemes.
- Developing career management skills for adults, including unemployed people.
- Promoting and developing policies to promote job creation from the demand side.
- Motivating and helping people to develop new competences and to make career changes.

- Fostering mechanisms to predict labour market bottlenecks.

7.5.6 Social inclusion

Co-operation and co-ordination mechanisms can support the role of lifelong guidance in preventing social exclusion.

Key issues here include:

- Links between peer support and professional guidance back-up; user involvement.
- Communication and co-operation concerning transfer of experiences and impact evidence in fields related to social inclusion.
- Co-ordination of principles, criteria and standards for social inclusion in all areas, especially for those Not in Education, Employment or Training (NEETs).
- Minimising bureaucratic procedures to support social inclusion.
- Positive discrimination for disadvantaged people to support social inclusion.

7.5.7 Cross-sectoral

The following case studies illustrate examples of the wealth of different approaches to national and regional co-ordination and co-operation. With a view to differing national and regional conditions, traditions, degree of professionalisation, and administrative structures, some co-ordination and co-operation mechanisms take the form of regional partnerships, including formal agreements between PES/welfare sector and regional educational institutions (Case Studies 7.2, 7.3, 7.5 and 7.7); some cross national borders (Case Study 7.1); some rely on national initiatives (Case Study 7.4); and some use ICT to create such linkages (Case Study 7.6). Others carry out research on the overall supply and need for guidance across sectors (Case Study 7.8). There is no

single approach which can serve as a one-size-fits-all European model.

Case Study 7.9 depicts the national impact of a particular national forum across sectors.

Case Study 7.1: Cross-border co-operation in the Region of Bodensee

The Region of Bodensee represents a co-operation model that includes several dimensions, one of which is guidance and counselling. The regions and districts around Lake Bodensee cover four states (AT, CH, DE, FL) and comprise one province of AT, six Swiss cantons, and three regional labour agencies in DE and FL. The co-operation platform is composed of 30 national, regional and local organisations such as regional governments and district administrations for education, labour and the economy, public employment services at national and regional levels, social partners such as chambers of commerce and trade unions, and the International Bodensee Conference. The region is also one of 22 EURES regions, using the opportunities provided within European co-operation. In terms of guidance in the Bodensee region, innovative services and activities such as 'Guidance on Board' (a ship-based cross-border action) are combined with other aspects of cross-border and cross-regional co-operation, to support mobility. Regular cross-border job markets take place, as do EURES events in all the regions involved, and educational fairs involving enterprises, educational institutions and public employment services. The Bodensee region also provides a portal for youth guidance and information about education, jobs and careers (see: <http://www.jobs-ohne-grenzen.org/Jugendportal.69.0.html>).

Case Study 7.2: A partnership-based early-intervention approach in Croatia

As a measure to prevent long-term unemployment, the Croatian Public Employment Service (CES) is implementing early-intervention activities and career guidance services aimed at final-grade basic-school pupils, secondary-school pupils and university students. Career guidance is provided through a step-by-step approach and is partnership-based, including primary and secondary education institutions, universities, employers, other experts, parents, etc. Once a year, a Vocational Intentions Survey is carried out with final-year pupils of primary and secondary schools. On the basis of this assessment, priority groups are identified, as well as the appropriate types of services for each group of pupils. Support to these groups takes different forms (group and individual informing and counselling of pupils and parents, self-assessment tools, etc.) according to the identified needs. The holistic approach through close networking and commitment of relevant stakeholders responds to societal expectations and contributes to the smooth implementation of this preventive action.

Case Study 7.3: National co-operation and co-ordination mechanisms in guidance practice and policy development in Norway

Public career guidance provision in Norway is available through public services in the education sector and in the work and welfare sector. At county level, local authorities have established regional partnerships to enhance co-operation and co-ordination between the different stakeholders in the counties. To support these partnerships, a need for national co-ordination was evident. A National Unit for Lifelong Guidance was accordingly established by the Ministry of Education and Research and situated in Vox, the Norwegian Agency for Lifelong Learning. The major focal points of the Unit are:

- Co-ordination of all the different career guidance provisions and the stakeholders involved, including regional partnerships.
- Competence development and research, both to develop career guidance as a specific profession and to enhance competence development for professionals.
- Quality development and quality assurance.

The Unit has established two national bodies for co-ordination and co-operation: the National Forum for Career Guidance; and the National Co-ordinating Group. The overall strategy is based on a lifelong perspective: that career guidance is relevant and necessary in all the different phases and transitions a person faces throughout life.

Case Study 7.4: Discussion Platform for Lifelong Guidance, Poland

In 2007, the Ministry of Labour and Social Policy established a Discussion Platform for Lifelong Guidance. This initiative is designed to improve co-operation in career guidance activities at national level through involvement of the most important government and non-government institutions responsible for legal provisions and strategic solutions. Cross-platform meetings are held once a year. Each meeting is devoted to specific topics, allowing preparation of materials for discussion and facilitation of joint initiatives. Institutions which include guidance in their responsibilities take part, including the Ministry of Labor and Social Policy, the Ministry of National Education, the Ministry of National Defence, the Ministry of Science and Higher Education, the National Centre for Supporting Vocational and Continuing Education, the Central Board of the Prison Service, the Headquarters of Voluntary Labour Corps, the Management Board of the Professional Development Centre, the Network of Academic Career Services, the Forum of Directors of District Labour Offices, the Assembly of Directors of Regional Labour Offices, the Polish Association of Educational and Vocational Counsellors, and the National Forum for Lifelong Career Counselling Co-operation. The meetings enable the partners to exchange key information and to seek common positions on important matters. The co-operation is not formalised: the institutions are not tied with any formal agreement or contract.

Case Study 7.5: Warmia and Mazury Pact for Vocational Counselling Development, Poland

The Warmia and Mazury Pact for Vocational Counselling Development has functioned since 2007. Initiated by the Regional Labour Office in Olsztyn, it is a tool for enhancing co-operation between 58 institutions and organisations, including labour market institutions, educational centres, and organisations dealing with vocational guidance, in the Warmia and Mazury Region. Under the Pact, teams are responsible for different tasks, supported by expert researchers. The four teams are:

- Vocational information team.
- Training and professional development team.
- Diagnostic team.
- Co-ordination and promotion team.

Each team typically meets several times during the year. Meetings are organised in partners' premises in order to help partners become more acquainted with each other's activities. The main task is organisation of and participation in different meetings, conferences and fairs. A conference on 'partnership for the development of vocational guidance and information in Warmia and Mazury' was held in January 2010.

Case Study 7.6: National Network of Counsellors and Counselling Structures in Greece – ICT web forum (IRIDA)

The development of a network and electronic communication platform targeted to guidance practitioners was implemented in 2007. The aim of the platform (IRIDA) is to connect all the guidance services providing career guidance at national level, including:

- Counselling and career centres and offices in secondary education.
- Centres for Promotion to Employment operating within the Greek Public Employment Services.
- Career offices in tertiary education.
- Social partners' guidance structures.

The ICT interface serves as a tool to:

- provide information to guidance practitioners on activities organised by the major stakeholders within the guidance field (meetings, conferences, publications, etc.);
- strengthen co-operation and facilitate the development of common initiatives and actions;
- stimulate dialogue and exchange of opinions on issues relating to guidance policy and practice.

The National Centre for Vocational Orientation (EKEP) has been responsible for the creation and systematic update of the web platform (<http://irida.ekep.gr>). Following a Ministerial Decision in November 2011, a newly-established legal body named the National Organisation for the Certification of Qualifications and Career Guidance (EOPPEP) has incorporated all the responsibilities, activities and projects previously carried out by EKEP. Future plans include upgrading IRIDA to support the Greek National Lifelong Guidance Forum.

Case Study 7.7: Regional agreements between labour and welfare service (NAV) and county education administration directed to users of all ages in Norway

To address the challenges related to the fact that many NAV (PES) users have not completed upper secondary education, a central agreement was signed in 2007. The objectives are to enhance and systematise regional and local cross-sectoral co-operation in order to better achieve labour market goals and educational goals (e.g. to qualify job-seekers aiming at a steady foothold in the labour market). The agreement encourages both sectors to commit themselves to improved targeting and to combining means and measures, including local agreements relating to overlapping responsibilities. All 19 counties in Norway have now implemented regional agreements between NAV and the county education administration. Examples of areas of co-operation are recognition of prior experience, career guidance, measures to promote completing upper secondary school, and measures relating to competence development and regional development. Career centres co-operate with the local NAV office in providing services to companies that downsize or lay off employees, and in running career-planning courses for young adults (19–30). The experience so far shows positive development at both system and practice levels.

Case Study 7.8: Research on guidance needs across sectors in Italy

The 'Report on Guidance' is a quantitative and qualitative research project commissioned by the Ministry of Labour and Social Policies and carried out by ISFOL (Institute for the Development of Vocational Training for Workers). Since 2009, a national survey has been conducted of all public and private guidance service providers in education, universities, vocational training, guidance centres, Public Employment Services and companies. From 2010, an analysis of the demand for guidance has been added. The overall objectives include analysing guidance supply in Italy, i.e. activities and practices in different regions and across sectors, along with the needs and requirements of guidance users. These will form the basis of strategies for interventions targeted at specific populations with guidance needs.

Case Study 7.9: Career guidance in Slovenia – from policy to implementation

In 2006 the National Guidance Policy Forum in Slovenia, later renamed the Lifelong Career Guidance Working Group, produced a co-ordinated cross-sectoral proposal on guidance policy priorities for the Slovenian European Social Fund programme (2007-13). This was followed by proposals for concrete guidance projects. Subsequent progress has included:

- Within the project ‘national reference point for lifelong guidance’, some components have been carried out (technical/professional support for working group; national guidance glossary) while others are under way (training for career guidance practitioners; development of career guidance quality standards).
- Career centres within HE have been established and are now operational.
- The network of counselling services in adult education has been strengthened and extended, with new operational centres.
- Training for school counsellors in general and those in VET schools in particular has been carried out.
- Career guidance services for employed individuals and their employers have been established.
- A project on development of career guidance tools for work with the unemployed is under way.

The work of the Forum and Working Group has thus contributed substantially to the development of a lifelong career guidance system in Slovenia.

Further details of all the case studies in this Resource Kit are available in the ELGPN database (<http://elgpn.eu>).

Annex A: The European Lifelong Guidance Policy Network

The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) was established in 2007 with the aim of assisting its member countries and the European Commission in developing European co-operation on lifelong guidance in both the education and the employment sectors. The role and aims of the Network were endorsed in the second Council Resolution (2008). Its work programme has been built around the four thematic activities identified in the 2004 and 2008 Resolutions (see Section 1):

- Career management skills (Work Package 1).
- Access, including accreditation of prior experiential learning (APEL) (Work Package 2).
- Co-ordination and co-operation mechanisms in guidance policy and systems development (Work Package 3).
- Quality assurance and evidence base for policy and systems development (Work Package 4).

The current members of ELGPN include all the EU Member States, plus a number of European Economic Area and EU candidate countries. Each is represented by a small team covering the relevant ministries (usually education and employment) and relevant non-governmental organisations, and is linked to a national forum or other co-ordination mechanism

bringing together a wider range of social partners and other stakeholder organisations. In addition, ELGPN includes representatives from a number of partner organisations: the International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG), the European Forum for Student Guidance (Fedora) (now merged with the European Association for International Education), the European Centre for the Development of Vocational Training (Cedefop), the European Training Foundation (ETF), the International Centre for Career Development and Public Policy (ICCDPP), the Public Employment Services (PES) Network, the Euroguidance Network, the European Trade Union Confederation (ETUC) and the European Youth Forum. The Network is Member-State-led, and supported by funding from the European Commission.

The Resource Kit has been developed by members of ELGPN, working in its four Work Packages:

WP1: Career Management Skills

Lead country: Czech Republic

Consultant: Professor Ronald Sultana (Malta)

WP2: Widening Access

Lead countries: France; Iceland

Consultant: Professor Fusun Akkök (Turkey)

WP3: Co-ordination and co-operation mechanisms
in guidance practice and policy development

Lead country: Austria

Consultant: Professor Peter Plant (Denmark)

WP4: Quality assurance and evidence base for policy
and systems development

Lead country: Hungary

Consultant: Dr Deirdre Hughes (UK)

The production of the Resource Kit has been co-ordinated by Dr Raimo Vuorinen (Finland) (ELGPN Co-ordinator) and Professor Tony Watts (UK) (ELGPN Consultant), with support from Françoise Divisia (France) (ELGPN Consultant).

Annex B: Other Relevant EU Instruments and Networks

1. Tools/instruments related to transparency and recognition of qualifications, to support mobility

Europass is a single framework for transparency of skills and qualifications for people who are looking for a job or training – whether in their own country or abroad – and who need to present their qualifications and skills in a clear and legible way.

The Europass portfolio, available in 26 languages, consists of five documents:

- CV, highlighting the individual's skills and abilities, including those acquired outside formal education and training.
- Language Passport, providing a self-assessment of language skills. Developed by the Council of Europe as part of the European Language Portfolio which consists of three documents: the Language Passport, the Language Biography and the Dossier.
- The Europass Mobility, recording knowledge and skills acquired during an experience (placement, work, university exchange, voluntary work, etc.) in another European country.
- The Certificate Supplement (CS), describing the content of vocational qualifications. This adds to the information already included in the

official certificate, making it more easily understood, especially by employers or institutions outside the issuing country. The CS is issued by awarding authorities and can be downloaded from their websites.

- The Diploma Supplement, issued to graduates of higher education institutions along with their degree or diploma, including the subjects studied. This helps to ensure that higher education qualifications are more easily understood, especially outside the country where they were awarded.

By the end of 2012, Europass users will have the opportunity to create an electronic European Skills Passport, to attach supporting documents (certificates, reference letters, etc.) to their CV.

European Qualification Framework (EQF) is a common European reference system which functions as a translation device to understand and compare qualifications across countries. It covers general, vocational and higher education. It is structured around eight levels, based on learning outcomes defined in terms of knowledge, skills and competences. It has supported the development and implementation of national qualifications frameworks.

European Quality Assurance for Vocational Education and Training (EQAVET) is a reference tool for

policy-makers based on a four-stage quality cycle that includes goal-setting and planning, implementation, evaluation and review. It is designed to encourage national approaches to improving quality-assurance systems that involve all relevant stakeholders.

European Credit System for Vocational Education and Training (ECVET) is a technical framework for the transfer, recognition and accumulation of individuals' learning outcomes with a view to achieving a qualification. It is intended to facilitate the recognition of learning outcomes in accordance with national legislation, in order to support mobility for the purpose of achieving a qualification.

European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS) enables 'learning outcomes' (i.e. what students are expected to know, understand and be able to do) and 'workload' (i.e. the time students typically need to achieve these outcomes) to be expressed in terms of credits, with a student workload ranging from 1,500 to 1,800 hours for an academic year, representing 60 ECTS credits (one credit generally corresponding to 25-30 hours of work). ECTS makes teaching and learning in higher education more transparent across Europe and facilitates the recognition of all studies. The system supports the transfer of learning experiences between different institutions, greater student mobility and more flexible routes to degrees.

2. Initiatives to support improved information and transparency in the labour market

Euroguidance is a network which supports guidance counsellors and provides them with information, documentation and training.

PLOTEUS is a portal which helps students, job-seekers, workers, parents, guidance counsellors and teachers to find information about studying in Europe.

EURES is a portal which provides information on working in the EU. It includes a job-search facility, a CV database (searchable by employers), and information on career guidance.

European Classification on Skills, Competences, Qualifications and Occupations (ESCO) is a multi-lingual taxonomy of skills and qualification terms used in and across all occupational areas. Once completed, it will provide a common vocabulary for education & training and for employment. It is designed to be used to help people describe their experience in education, at work and from life in general, in relation to various occupations. It enables the content of guidance to be extended from occupations to a more detailed picture of the underlying skills and competences.

EU Skills Panorama is an online tool which, from the end of 2012, will contain updated forecasts of skills supply and labour market needs, as well as skills mismatches, up to 2020. The information will be broken down by country, sector and occupation, highlighting labour market bottlenecks and specific areas of growth potential. This is designed to improve the transparency of the labour market for job-seekers, workers, companies and/or public institutions.

(For detailed information on the relationship of life-long guidance to EU policy initiatives, see Section 3 of *European Lifelong Guidance Policies: Progress Report 2011-12.*)

Annex C: Guidelines for Career Management Skills Development

Introduction

These Guidelines for Career Management Skills Development were developed from an analysis of data on CMS policy and practice development in countries participating in ELGPN Work Package 1 (Career Management Skills). Rich data were obtained on CMS-related policy and practice in the participating countries, indicating the diversity of their experiences and approaches.

The Guidelines represent an attempt to identify the common features in CMS development at European level and to illustrate them with appropriate examples. There are certain limitations to this approach:

- The Guidelines are based on a small number of responses. Relevant experiences in other European countries not participating in Work Package 1 were not considered. To validate the Guidelines, expansion of the empirical base is required over time, based on further inputs by other European countries.
- In spite of the fact that all of the data provided were important for the development of the Guidelines, only a limited number of country examples were chosen for illustrative purposes.

The current version of the Guidelines focuses on possible scenarios of CMS policy and practice development, thus providing signposts to countries wishing to develop a CMS learning programme or implement other activities which could contribute to CMS development.

Future versions of the Guidelines could include a Catalogue of Career Management Skills or a Career Management Skills Framework, reflecting more strongly the various components of CMS (knowledge, skills, attitudes) and progression and developmental aspects (CMS for different age-groups or sectors), and more focused on individual skill levels than on organisational issues related to CMS development.

Contents

The Guidelines comprise a list of topics and descriptions which aim to present possible scenarios for CMS-related policy and practice development in various settings, as well as to illustrate them with sets of CMS associated with these scenarios.

Definition

Career management skills (CMS) refer to a range of competences which provide structured ways for individuals and groups to gather, analyse, synthesise and organise self, educational and occupational information, as well as the skills to make and implement decisions and transitions.

Structure

The Guidelines contain two possible scenarios of CMS development, the second being divided into two sub-categories (see Table C.1):

1. Career education as a learning activity explicitly focused on CMS development:

Main features of this scenario are: consistency of the formal learning process; clear focus on system of skills that are important for the development of career; consistent structure of CMS used for the development of the learning activity; and CMS as clearly defined and measured outcomes of the planned learning activity.

2. Activities implicitly related to CMS development:

Main features of these scenarios are: general aim of the organised activity (learning experience or guidance service) is broader than skills that are important for the development of career, although certain outcomes of the activity could be classified as CMS.

2.1. **Learning experience** (formal, informal, non-formal).

2.2. **Guidance services** and guidance-related activities.

For CMS development in educational settings (related to the implementation of curriculum) the following organisational issues are important to consider (irrespective of the scenario of CMS development being implemented):

- CMS as a specific area of learning/intervention in the curriculum (separate subject in the curriculum).
- CMS across a learning programme/intervention (curriculum infusion).
- CMS as an extra-curricular activity.
- Mixed approach.

Guidance providers and stakeholders could agree on a shared understanding of the core CMS which citizens of any age could develop throughout life in all settings (and thus to reflect life-long and life-wide aspect of CMS development) and describe it in the form of a CMS Framework.

Such a Framework could be based on a solid theoretical background (e.g. learning theory) composed of several levels of CMS, representing the developmental aspect and progression continuum (e.g. representing age groups) and several thematic areas reflecting the basic features of CMS development (e.g. personal management, learning and work exploration, career building). This Framework could help to ensure the continuity and transparent process of CMS development in various settings. Scenarios of CMS policy and practice development and particular CMS outcomes of the chosen activity then could be planned in respect to the Framework. An example of such a Framework, developed in Portugal, is provided in Table C.2, with a subsequent description.

Links between the scenarios and descriptions of CMS sets:

- CMS are complex by their nature. They are acquired and developed by citizens in different settings, often with some repeated or overlapping elements.
- National CMS-related lifelong guidance policies can often reflect a combination of CMS scenarios and a unique description of CMS sets.

Using the Guidelines

The Guidelines for Career Management Skills Development are designed to inform lifelong guidance policy-makers and providers on potential ways to develop lifelong guidance policy and practice related to the development of CMS, taking into account the needs of citizens of all age categories and the six sectoral areas in which CMS can be acquired and

developed (general/secondary education, vocational education and training, higher education, adult education, employment settings and social inclusion initiatives).

The users of the Guidelines should be aware that they are not designed as a normative instrument. The detailed model from one particular country (Table C.2) is included as an illustration.

Table C.1. Scenarios of career management skills development

1. Scenario	<p>Career education as a learning activity explicitly focused on CMS development</p> <p>Main features of the scenario are: consistency of the formal learning process, clear focus on system of skills that are important for the development of career; consistent structure of CMS used for the development of the learning activity; CMS as clearly defined and measured outcomes of the planned learning activity.</p>
Goal	To help individuals systematically develop CMS which encompass coherent groups of skills that are important for their career
Theoretical framework	<p>For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOTS (self awareness, opportunity awareness, decision learning, transition learning) • Developmental socio-constructivist learning theory
Sets of CMS	<p>For example:</p> <p>Career education related to three central knowledge and skills areas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The personal choice 2. Education, training and occupations 3. The labour market <p>The aims are for the students to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • develop professional, social and personal competencies; • make an informed and realistic choice of education or training programme; • understand the value of lifelong learning; • be able to deal with conditions related to education, training, vocations and the labour market; • 'educability'. <p>(This example is from Career Education in Denmark for students aged 7–16)</p> <p>Key competencies for the choice of occupation (educational area 'People and World of Work') are defined as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> • positive attitude towards work; • understanding of labour and work activities as an opportunity for self-realisation, self-actualisation and development of entrepreneurial thinking; • orientation in various fields of human activities, including various forms of manual and intellectual work; • acquisition of necessary knowledge and skills important for choice of occupational direction, for further orientation in life and profession, and for assertion in the labour market. <p>(This example is from the Framework Education Programme for the primary level in the Czech Republic)</p> <p>At the core of the career education programme are career management competences – knowledge and comprehension, skills and attitudes, required for the discovering of self and career opportunities, career planning, career self-management and harmonising these with other aspects of life.</p> <p>Three main areas of career competences:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Self-knowledge and self-assertiveness: <ul style="list-style-type: none"> • Knowing about individual strengths and weaknesses • Knowing personal interests, values and predispositions • Developing positive self-image • Developing positive relationships with others

	<p>2. Exploring learning and career opportunities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finding, processing and applying of information • Lifelong learning • Exploring career and learning opportunities • Exploring social environment <p>3. Career-specific competences:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taking career decisions • Developing personal career plan • Defining adequate learning/career and life goals • Applying knowledge and skills in seeking implementation of learning/career and life goals • Managing transitions (from school to further learning or the labour market) • Employability (for students in VET schools) <p>(This example is from the Model of Career Education for students in general education and VET in Lithuania)</p> <p>Professional orientation is offered as optional and non-compulsory subject or as a cross-curriculum topic. CMS is listed within expected pupil achievements in the National Curriculum Framework, in individual educational cycles for the areas of humanities and social sciences. Part of the general educational goals are defined as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> • developing valid attitudes and skills of learning from all available sources; • readiness for lifelong learning; • assuming responsibility for one's own learning and professional development. <p>(This example is from the National Curriculum Framework in Croatia)</p> <p>Career education lessons (6 hours in total) for all Form 4 students in 10 state colleges cover three main areas of career competences:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Self awareness – to encourage students to reflect upon themselves as well as on their aspirations in terms of which careers are of particular interest to them. This also helps students become aware of values, interests and skills needed in exploring the world of work. 2. Opportunity awareness – with a focus on helping students acquire skills in looking for and evaluating information collected on career pathways, training and labour market opportunities. Students are also made aware of the differences and similarities between school life and the world of work, new challenges as a result of globalisation, and the importance of lifelong learning. 3. Transition learning skills – with a focus on job-seeking skills as well as a curriculum vitae according to the National Qualifications Framework. Students are given the opportunity to prepare a letter of application as well as a curriculum vitae according to the Europass model. Attention is also given to preparing for and experiencing an interview. <p>(This example is taken from the Career Guidance Programme in Malta)</p>
<p>Practitioners</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Careers teachers / career guidance teachers • Teachers of other subjects • Trainers • Lecturers • Guidance practitioners
<p>Methods and organisation of CMS development</p>	<p>For example:</p> <p>Pedagogical approach and methods (prevailing), based on arranging regular learning experiences in the form of mandatory or optional careers lessons, which may be implemented across the curriculum, and may include extra-curricular activities (seminars, projects, workshops; vocational experiences, e.g. job shadowing, on-site visits, career fairs, job expos, work tasters; talks by representatives from post-secondary institutions; talks by employers), alongside supportive services (information, counselling, advice)</p>

Methods of CMS evaluation	For example: evaluation of career education outcomes (i.e. acquired CMS competences) through portfolio, personal accounts and applying other evaluation techniques and tools CMS could be listed and evaluated within expected student achievements in individual educational cycles
Age-specific aspects	Typical age of participants of career education are students in primary and secondary education, also in VET or HE Possible higher intensity of career education programme (number of hours) for age-groups at transition points (e.g. from compulsory to vocational (upper secondary) education level, i.e. aged 14-16)
Sector-specific aspects	Career education usually takes place in primary and secondary education, but can also be organised in VET or HE
2. Scenario	Activities implicitly related to CMS development Main features of the scenarios are: general aim of the organised activity (learning experience or guidance service) is broader than skills that are important for the development of career, although certain outcomes of the activity could be classified as CMS.
2.1. Scenario	Learning experience (formal, informal, non-formal).
Goal	To help individuals develop transversal (soft/meta) skills which are important in life and career
Theoretical framework	For example: <ul style="list-style-type: none"> • Life-role relevance in curriculum (LiRRIC) • Personal development and embedded learning methods • DOTS (self awareness, opportunity awareness, decision learning, transition learning)
Sets of CMS	For example: <ul style="list-style-type: none"> • Basic competences (self-reflection, decision-making, searching and evaluating information, defining and pursuing targets) • Personal skills (self-efficacy, promotion of self-esteem, self-confidence) • Social skills (communication, teamwork, managing interpersonal conflicts) <p>CMS constitutes a part of personal and social skills, described as:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Self-management skills (including communication skills, leadership skills, self-awareness skills, and self-evaluation skills – i.e. understanding one's abilities and interests; self-confidence/self-efficacy skills, problem-solving skills, teamwork, decision-making skills) • Opportunity awareness skills (including skills in looking for and evaluating information collected related to career pathways, training and labour market opportunities) • Transition skills (including skills in personal action planning; job-search skills – writing letters of applications, CV writing, interview and self-presentation skills; awareness of work ethics) <p>(This example is from the Personal-Social Development programme in Malta)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leadership skills • Employability, job-search skills • Problem-solving skills • Entrepreneurship skills • Acquisition of basic career information, learning about career information sources, learning how to manage career information
Practitioners	<ul style="list-style-type: none"> • Teachers • Trainers • Lecturers • Tutors • Employment service staff • Social workers (especially in NGO sector engaged in social inclusion programmes with disadvantaged people in education and employment)

Methods and organisation of CMS development	<p>For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedagogical approach and methods (prevailing) • Cross-curricular themes and subjects • Thematic periods, short-term course/seminars (e.g. for unemployed focusing on re-employability, job-search), training sessions (e.g. on job-seeking skills and skills employers look for) • Lessons that are thematically related to CMS (e.g. economics, psychology, other) • Job clubs • Work exposure (to encourage job-seekers to gain work experience)
Methods of CMS evaluation	<p>For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation of efficacy of the learning experience (programme) in relation to its goals (through portfolio or other methods) • Accreditation of prior experiential learning (APEL) including CMS
Age-specific aspects	<ul style="list-style-type: none"> • Students in primary, secondary education, VET and HE, mostly older youngsters and adults • Groups of users who need extra career development processes and to acquire CMS that could help overcome career obstacles (e.g. people who have work in unskilled jobs for several years with no formal education)
Sector-specific aspects	<p>Learning experience takes place in education and employment settings (secondary education; also in VET and HE, labour market institutions, public employment services (PES), youth job centres, other)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic competences • Social skills • Personal skills • Self-management skills • Leadership skills <p>are more frequently mentioned as related to the educational sector.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employability skills • Problem-solving skills • Entrepreneurship skills <p>are more frequently mentioned as related to the employment sector.</p> <p>In the NGO sector, fostering and developing CMS is an integral part of social work aimed at supporting disabled or socially disadvantaged groups and individuals; other aspects blended with CMS include self-management on housing, finance and socio-cultural issues</p>
2.2. Scenario	Guidance services and guidance-related activities
Goal	To assist individual career development process through counselling, information, advice, coaching and other guidance services and also contribute to the development of transversal (soft/meta) skills which are important in life and career. CMS are usually described as a 'positive side-effect' of the guidance services.
Theoretical framework	<p>For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socio-constructivist theory. • In some instances, traditional guidance theories prevalent, such as matching (trait/factor) theories. Different models of capability and personality assessment (theories by Guilford, Thurstone, Holland, Bujas, Cattell, Glasser, Plutchick, Eysenck, etc.) • In employment sector, CMS tend to be developed under knowledge and approaches from work and organisational psychology.

<p>Sets of CMS</p>	<p>For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Self-efficacy • Self-esteem • Confidence-building • Decision-making • Better knowledge of learning opportunities, labour market, etc. <p>A lifelong guidance framework identifies the knowledge, attitudes and behaviours that children, youth and adults need to effectively manage their careers and the choices they will make throughout their lives. The competencies to be developed include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • develop a positive self-concept • interact effectively • manage information • manage change • make decisions • access the labour market <p>(This example is from the Lifelong Guidance Framework in Portugal – see Table C.2)</p> <p>Group counselling for unemployed persons comprises modules developing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • employability skills: <ul style="list-style-type: none"> • writing cover letters and resume • active job-seeking techniques • preparing for interviews • self-assessment of professional possibilities • self-management skills • decision-making skills • self-awareness • self-confidence • self-esteem • communication skills • self-presentation skills <p>(This example is from the Group Counselling Model for unemployed persons in Croatia)</p> <p>Within the education sector, different aspects of CMS are taught through the following career guidance activities at a national level:</p> <ul style="list-style-type: none"> • job exposure experiences • career orientation visits • careers days/fairs/talks • learning expos • subject options exercises • transition exercises <p>(This example is from the Career Guidance Programme for students within compulsory schooling in Malta)</p>
<p>Practitioners</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Counsellors (psychologists, social workers, school counsellors, other) • Occupational psychologists • Careers advisers • Employment service staff (employment counsellors)

Methods and organisation of CMS development	<p>For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individual and group guidance sessions, as well as introductory courses and bridge-building schemes <p>The tools used for different aspects of CMS within employment are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal/professional profile • Professional plan • Portfolio • Vocational guidance software 'My Choice' • PES portal • Guide through occupations • Assessment of capabilities which could include psychological testing • Labour exchange • E-information <p>(This example is from the Group Counselling Model for unemployed persons in Croatia)</p>
Methods of CMS evaluation	<p>For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluating the results of guidance service provision (e.g. success of transition to education, training or employment)
Age-specific aspects	All-age provision (lifelong guidance)
Sector-specific aspects	<p>In the education sector: emphasis on decision about further education or employment path based on a career choice as well as development of transversal skills which are important in life and career</p> <p>In the employment sector: emphasis on employment, on trait/factor-based self-knowledge leading to build-up of competences to increase employability</p>

Table C.2. CMS framework in Portugal

COMPETENCIES	LEVEL OF ACHIEVEMENT			
	Explore	Analyse	Act	Assess
Develop a positive self-concept	Identify the personal characteristics and become aware of self	Analyse the influence of self in different contexts of life and behaviours that affect it	Adopt strategies that enhance an adequate self-concept which promotes a solid identity	Assess strategies and behaviours adopted
Interact effectively	Identify the importance of communication in different life contexts	Analyse and internalise strategies to build positive relationships	Adopt strategies for positive interaction in different contexts of life	Assess strategies and behaviours adopted
Manage information	Identify the nature and sources of information needed to manage the career/ life plan	Analyse and validate strategies for effective information management	Adopt strategies for autonomous information management on the economy, society and opportunities for learning and working	Assess strategies and behaviours adopted
Manage change	Identify different transitions throughout life and the ways to experience them	Analyse the processes of change/transition and the benefits of proactivity	Adopt strategies to facilitate transitions in the various contexts of life as an agent of change	Assess strategies and behaviours adopted
Make decisions	Identify the underlying principles of decision-making	Analyse the relationship of the decision-making process to career management	Adopt positive strategies of decision-making	Assess strategies and behaviours adopted
Access the labour market	Identify the necessary strategies and skills to access the labour market	Analyse the strategies to integrate and stay within the labour market	Adopt adequate strategies to integrate and stay within the labour market	Assess strategies and behaviours adopted

The **Lifelong Guidance Framework** in Portugal identifies the knowledge, attitudes, skills and behaviours that children, youth and adults need to effectively manage their careers and the choices they will make throughout their lives. It represents the outcome of a joint effort by the General Directorate of Education, the Institute of Employment and Vocational Training, the National Agency for Qualification and Vocational Education and the Vocational Guidance Institute, University of Lisbon.

With the implementation of this framework, individuals will be able to understand, engage and take responsibility for their life project, keeping a positive perception of their identity regardless of the roles that they may take throughout life. The competencies to be developed are: to develop a positive self-concept, interact effectively, manage information, manage change, make decisions and access the labour market.

Four levels of achievement were identified in each competency:

To Explore – At this first level, individuals explore information and acquire the knowledge necessary for future action – locate information, investigate a topic, explore concepts and illustrate situations, among other tasks. This includes the following actions: identify, discover, recognise, explain, express, search, select, illustrate, exemplify – through knowledge and understanding.

To Analyse – At this level, individuals develop an understanding of the collected information, through verification, classification, questioning and illustration of information. This includes the following actions: plan, produce, create, organise, categorise, compare, infer, distinguish, prioritise – through anal-

ysis (think of relationships and organisational principles) and synthesis (setting standards) within the cognitive domain, and through response (mood and satisfaction in responding) in the affective domain.

To Act – At this level, individuals demonstrate the knowledge, attitudes and skills previously acquired such as planning and developing projects/tasks, solving problems and/or applying the acquired knowledge.

To Assess – At this level, individuals deepen their knowledge, attitudes and skills, and evaluate them. As a result of this evaluation they may transform knowledge, reinventing it into new processes of exploration and discovery. This includes the following actions: relate, consider, criticise, consider, recommend, assess, judge.

Annex D: Quality-Assurance and Evidence-Base (QAE) Framework

Quality assurance and evidence-based policies and practices to support lifelong guidance systems and services operate in six broad contexts: schools, vocational education and training (VET), higher education, adult education, employment settings, and social inclusion initiatives. This Framework is designed to build upon earlier work undertaken by the ELGPN (2009/10) and to extend this further in the form of a common set of **quality elements, criteria, indicators** and **possible sources of data** that can be utilised and further developed by policy-makers and other interested parties to jointly assess progress being made in relation to these six broad areas of lifelong guidance policy development. Some notes on the development of the Framework are included in an appendix to this Annex.

The Framework can be used:

1. As a **simple checklist**, to jointly assess and record what information, if any, already exists within your country.
2. To **list the sources of data that currently provide the type of information** which are available at national, regional and/or local levels and

reflect on where gaps exist and how they can be addressed as part of a continuing improvement plan.

3. To **identify any known sources of data that could potentially be used by policy-makers** that have not been used so far in quality-assurance and impact-assessment developments within your country. This might include, for example, a PISA study report, National Youth Cohort studies, regional assessment reports on lifelong guidance services, local/regional/national kitemark results, etc.
4. To **note the context in which these quality elements, criteria and indicators are being applied**, where this is possible, i.e. schools, higher education, VET, adult education, public employment services, social inclusion initiatives.
5. To **consider whether or not there is scope for improved 'read across'** to develop more coherent and consistent lifelong guidance policies and practices.

The Framework is designed not as a 'perfect scientific approach' but rather as a useful starting-point

for countries to begin a practical assessment of the extent to which they have access to available data and where the gaps are in present arrangements. It is not advisable for policy-makers to use it as a comparative assessment tool between countries. Each country has its own unique and varying set of circumstances, including diversity in size, population and geographical context, and these factors are strong influences on lifelong guidance service design and delivery.

Across Europe there are several quality-assurance and evidence-base frameworks being used or developed. This Framework is designed to support and

complement these, taking into account the current data-collection and quality-assurance approaches adopted in each country. The primary aim here is to produce a European QA framework that will enable policy-makers to identify *robust* and *useful* quality assurance and evidence-based policies, including impact measures such as cost-benefits to governments and individuals. A key goal is to develop a strong culture of evidence-based policies that recognise cross-cutting themes within a lifelong guidance policy context.

COUNTRY: KEY CONTACT PERSON:

POLICY SECTOR: (1) Schools; (2) VET; (3) Higher Education; (4) Adult Education; (5) Employment; (6) Social Inclusion COMPLETED BY

COMPLETION DATE: REVIEWED BY

Quality Element	Criteria	Indicator	Examples of Possible Data	Policy Review Comments
1. Practitioner competence	1.1. Recognised qualifications relevant to careers sector	Qualification level specified¹³ <ul style="list-style-type: none"> • Careers sector requirements • % fully qualified • % partially qualified • % non-qualified below a certain level 	<ul style="list-style-type: none"> • National regulations / legislative requirements • Careers professionals national register • Provider reports • Funder reports • Government database 	
	1.2. Engaged in continuing professional development	Nos. of CPD hours undertaken in 1 year at a: <ul style="list-style-type: none"> • careers practitioner level¹⁴ • manager of career development services level¹⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • National database • Outsourcing reports • National kitemark • National quality standards report(s) • Application of CEDEFOP Competence Framework (2009) • Inspection report(s) 	
	1.3. Membership level of careers professional association(s)	Nos. signed up to a professional code of ethics at a: <ul style="list-style-type: none"> • careers practitioner level Total in careers sector workforce <ul style="list-style-type: none"> • % members of careers professional association(s) e.g. membership of 1; 2; 3; 3+; 	<ul style="list-style-type: none"> • National kitemark • National quality standards report(s) • National register of careers practitioners 	<ul style="list-style-type: none"> • Policy reports • Provider reports • In-specion reports • Careers professional association(s) • Self-reporting

¹³ Please note specific details, where possible, in your response within the comments section.
¹⁴ Please comment on the requirements for CPD and name of the organisation or government department that sets this specific requirement.
¹⁵ Please comment on the requirements for CPD and name of the organisation or government department that sets this specific requirement.

<p>2. Citizen/user involvement</p>	<p>2.1. Ease of access to relevant services and products</p>	<p>Actual numbers of citizens/users accessing the services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • on the web (nos. of visits including differing types of careers support services being accessed); • by telephone (nos. of callers); • individual sessions (nos. of clients); • group sessions (nos. of clients) <p>Specific policy and targets set for equality and diversity in service design and delivery</p> <ul style="list-style-type: none"> • % of citizens from diverse backgrounds representing their views on careers service design and delivery <p>Careers dedicated staff to client ratio e.g. nos. of clients in set time period divided by nos. of staff hours in set time period.</p> <p>Cost per intervention e.g. nos of staff hours and overhead costs divided by nos. of differing types of interventions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Careers practitioner and management data, including time spent on searches and IP address on-line and updated career portfolios • service performance reports and self-reporting, e.g. in-house systems, ICT tracking systems e.g. Google Analytics action planning reports • Records of clients' involvement in careers service design and delivery • Equality and diversity policy • Client self-reporting • Inspection reports • Human resource data • Client throughput data • Practitioner feedback reports • Management information, e.g. datasets on differing types of interventions, including timings and costs 	
	<p>2.2. Client satisfaction with services provided, including level of awareness in differing sectors e.g. schools, VET, HE, adult education, employment settings, and social inclusion initiatives.</p>	<p>An agreed level of client satisfaction expressed as a percentage (%)</p> <p>Follow-up telephone or online surveys at agreed set intervals e.g. 3, 6 and/or 12 months+</p> <p>An up-to-date customer charter or entitlement statement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Client satisfaction surveys online and off-line • Appointment lead-in times • Practitioner and/or independent evaluation surveys • Quality kitemark • Client survey response 	

<p>3. Service provision and improvement</p>	<p>2.3. Participation of users in planning and programming of service's activities and action plan</p>	<p>An agreed percentage of citizen/end-user representatives informing the management team responsible for the annual and long-term planning</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Annual planning with quantitative and qualitative set targets • Action plan • Minutes of meeting of the board of directors etc • Focus group reports 	
	<p>2.4. Participation of users in self and external evaluation of the service</p>	<p>An agreed level of user participation in follow-up evaluation surveys</p> <p>An agreed percentage of user representatives involved in controlling bodies</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Client evaluation surveys • External evaluation reports (e.g. ISO reports) • Quality standards feedback reports 	
	<p>3.1. Learning and applying career management skills (CMS)</p>	<p>Learning outcomes related to specific aspects of CMS e.g. <i>career management competencies linked to national 'Blueprint' for CMS</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pre- and post- treatment assessment/ evaluations 	
	<p>3.2. Quality management system (QMS)¹⁶</p>	<p>Evidence of a QMS to an agreed national common standard to include measures of:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) <i>practitioner competence;</i> (ii) <i>citizen/user involvement;</i> (iii) <i>connectivity to education and labour markets;</i> (iv) <i>benchmarking and actions for continuing improvement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspection and audits in-house, as well as by independent verifier • Self-reporting • Client usage figures and satisfaction surveys • Labour market intelligence reports • Online LMI portal data • Human resource information 	
	<p>3.3. Appropriate ICT tools and software</p>	<p>Level of financial investment in ICT equipment and software e.g. <i>break down of actual costs compared to previous year</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expenditure costs • Assessment reports on 'added-value returns' 	

¹⁶ This may refer to a national, sectoral, service and/or provider setting.

	<ul style="list-style-type: none"> Expenditure costs Assessment reports on added value returns 	<p>Level of investment in labour market information resources and training</p> <p><i>e.g. access to national, EU and international databases on learning and work opportunities/ qualification equivalences/ job descriptions</i></p> <p><i>e.g. breakdown of costs for developing on-line and off-line publications and materials</i></p> <p><i>e.g. staff time spent on LMI training and resource developments compared with option of buying in consultancy expertise</i></p>	<p>3.4. Up-to-date knowledge in and expertise of education and labour markets</p>
	<ul style="list-style-type: none"> In-house training audit system 	<p>Level of investment in staff training</p> <p><i>e.g. %/nos. of staff trained and associated costs</i></p> <p><i>e.g. on-the-job training; HEI training; other.</i></p> <p><i>e.g. %/nos. of staff supported to attend conferences and CPD events, and associated costs</i></p> <p><i>e.g. %/nos. of staff investing in their own attendance at conferences and CPD events</i></p>	<p>3.5. Profile and characteristics of service user groups (clearly defined, linked to policy target groups)</p>

<p>4. Cost-benefits to governments</p>	<p>4.1. Immediate, medium and long-term savings to public purse from specific forms of interventions¹⁷</p>	<p>Percentage of users progressing into employment, education/ training, unemployed, including evidence of follow-up</p> <p>Duration and rate of progression into learning and/or work <i>e.g. duration of time spent on unemployment register or prolonged staying on rates in education.</i></p> <p>Keeping track of the progress of individual advisees to the next stage of their employment, career path or of the education and training process <i>e.g. nos of individuals no longer claiming benefits as a direct result of specific intervention</i> <i>e.g. nos of reduced drop-out rates from schooling, further education and/or higher education institutions and cost implications</i> <i>e.g. transfer rates from NEETs into education, training and/or employment.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Destination measures • NEET monitoring system • Balance Score Card system • Longitudinal studies • Control group studies <ul style="list-style-type: none"> • Register of clients • Breakdown of intervention measures • Costs or cost savings linked to telephone or web-based approaches • Pre- and post-treatment assessments 	
---	---	---	--	--

¹⁷ Section 4 can be adapted to focus on a range of differing lifelong guidance interventions, including cost-benefit returns to employers and government(s).

	<p>4.2. Savings on expenditure</p> <ul style="list-style-type: none"> • national telephone helpline service • national web portal for careers service • face-to-face delivery 	<ul style="list-style-type: none"> • Annual expenditure costs on: <ul style="list-style-type: none"> e.g. national telephone helpline service e.g. national web portal for careers service e.g. face-to-face delivery 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit report • Business accounts 	
<p>5. Cost-benefits to individuals</p>	<p>5.1. Increase in household income</p>	<p>Reduced dependency on welfare benefits through employment</p> <p>e.g. higher earnings / salary information captured by careers practitioners</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Annual performance and reporting plans 	

Appendix to QAE Framework

A number of different quality-assurance (QA) models have been applied to the planning, management and delivery of career guidance services. These include approaches that seek to:

- standardise the process of organisational self-assessment¹⁸;
- measure the effectiveness of careers information, advice and guidance based upon ‘ideal input’ factors¹⁹;
- gather evidence to demonstrate accountability²⁰;
- distinguish between the various input, process and outcome factors involved in the delivery of careers information, advice and guidance²¹;

- apply a model of quality assurance to careers information, advice and guidance (i.e. career professionals working together to produce a customer service charter and procedures for guaranteeing desired quality standards).²²

Although these theoretical approaches differ in the detail of their content and application, quality assurance is often conceptualised in terms of inputs, processes and outcomes. In general, there are at least three broad approaches to ensuring the quality of careers education, information, guidance and counselling:

1. **Quality assurance of service delivery by organisations (*National Standard*)**. The purpose here is to quality-assure the delivery of careers education, information, guidance and counselling services: for example, through a national customised standard (e.g. Estonia, Greece, Lithuania, UK). The role of government is to formally endorse or ‘smile upon’ such a national standard as an

¹⁸ The EFQM Excellence Model is said to be the most widely used framework for organisational self-assessment in Europe and has become the basis for the majority of national and regional quality awards. For further details, see: <http://www.guidance-research.org/EG/ip/theory/tp/efqm>

¹⁹ Mayston, D. (2002). *Evaluating the Benefits of Guidance*. Derby: Centre for Guidance Studies, University of Derby.

²⁰ Sampson, J.P., Reardon, R.C., Peterson, G.W. & Lenz, J.G. (2004). *Career Counseling and Services: a Cognitive Information Processing Approach*, Chapter 14. Belmont, CA: Brooks/Cole.

²¹ den Boer, P., Mittendorf, K., Scheerens, J. & Sjenitzer, T. (2005). *Indicators and Benchmarks for Lifelong Guidance*. Thessaloniki: Cedefop.

²² Evangelista, L. (2003). Quality assurance in guidance services – a tri-variable model. *Professionalità Journal*, No. 78. Italy: Editrice la Scuola. See <http://www.orientamento.it/orientamento/tri-varibile.pdf>

indicator of quality and a hallmark for consumer/customer protection. In general, employers take responsibility for leading on the design and implementation of a national standard 'kitemark', with input from professional associations regarding practitioner competence.

2. **Quality assurance of provision in schools colleges, training providers and universities (Regional or Local Awards/Charter Mark).** The purpose here is to quality-assure the provision of careers education, information, guidance and/or counselling services at a regional or local level. The role of government is to incentivise institutions to want to work towards a regional/local quality award linked to their continuing improvement plan (CIP) and external inspection frameworks. Employers have responsibility for implementation of CIP; careers professionals have a role to perform in contributing to evidence on the impact of careers and guidance-related interventions.
3. **Quality assurance of individual careers professionals (Professional Standards).** The purpose here is to assure users of the service that indi-

vidual careers professionals are working to an agreed code of ethics and common professional standards.

The QAE Framework builds upon a series of ongoing piloting and development activities undertaken in 2011–12. At least seven Member States have successfully piloted and refined the QAE Framework within their national careers policy developments. This included capturing data and identifying gaps in existing evidence and impact measures. The work also draws upon other findings from relevant EU frameworks²³ and global professional standards²⁴. In addition, earlier studies on evidence-based guidance policies²⁵ were analysed, and relevant overseas policies and practices²⁶ were scrutinised.

A complementary evidence-based approach to measuring the learning outcomes from career interventions was also piloted by ELGPN. The Careers Service Impact Inventory is designed to assess client needs and responses. This is currently being tested in Estonia, Germany, Hungary, Portugal and Slovenia, as described in Case Study 6.6 in Section 6.

²³ For example: Cedefop (2009). *Professionalising Career Guidance in Europe*. Panorama Series 164. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

²⁴ For example: International Association for Educational and Vocational Guidance (2003). *International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners*.

²⁵ For example: Maguire, M. & Killeen, J. (2003). *Outcomes from Career Information and Guidance Services*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.

²⁶ For example: Canadian Standards for Career Development Practitioners.



EUROPEAN LIFELONG GUIDANCE POLICY NETWORK (ELGPN) aims to assist the European Union Member States (and the neighbouring countries eligible for the Lifelong Learning Programme) and the European Commission in developing European co-operation on lifelong guidance in both the education and the employment sectors. The purpose of the Network is to promote co-operation and systems development at member-country level in implementing the priorities identified in EU 2020 strategies and EU Resolutions on Lifelong Guidance (2004; 2008). The Network was established in 2007 by the member-states; the Commission supports its activities under the Lifelong Learning Programme.

NINIEJSZY DOKUMENT powstał z myślą o pomocy decydom i innym zainteresowanym stronom w przeprowadzeniu przeglądu zapisów dotyczących poradnictwa przez całe życie obowiązujących w danym kraju bądź regionie, a także w rozpoznawaniu problemów i braków w oparciu o praktyki stosowane w innych krajach europejskich. Poradnictwo przez całe życie obejmuje wszystkie działania mające na celu pomoc poszczególnym osobom w dowolnym momencie życia w podejmowaniu decyzji dotyczących kształcenia, szkoleń i pracy zawodowej oraz w kierowaniu karierą zawodową. Dokument opracowano na podstawie czterech kluczowych tematów określonych w rezolucjach UE z 2004 i 2008 r.:

- umiejętności kierowania karierą,
- dostęp, w tym uznawanie kompetencji nabytych poprzez doświadczenie (APEL, ang. *accreditation of prior experiential learning*),
- mechanizmy współpracy i koordynacji w rozwoju polityki i systemów w zakresie poradnictwa,
- zapewnienie jakości oraz podstawy merytoryczne rozwoju polityki i systemów.

Dokument został przygotowany przez członków Europejskiej Sieci Całozyciowego Poradnictwa Zawodowego (ELGPN). ELGPN stanowi znaczny postęp we wspieraniu rozwoju krajowych polityk poradnictwa przez całe życie w Europie. Obecnie do sieci ELGPN należy 29 państw członkowskich (AT, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IS, IT, LV, LT, LU, MT, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR, UK), z dodatkowymi 2 państwami w roli obserwatorów (BE, BG). Kraje członkowskie Sieci desygnują krajowych przedstawicieli i są zachęcane do angażowania w prace zarówno przedstawicieli instytucji rządowych, jak i pozarządowych. Jako że Sieć kierowana jest przez państwa członkowskie, jest ona przykładem innowacyjnego zastosowania otwartej metody koordynacji w UE.

