



دليل الارشاد المهني لصانعي القرار

OECD

إعداد:

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
المفوضية الأوروبية

ترجمة واعداد النسخة العربية:
جامعة حمد بن خليفة

يتطلب إعادة نشر جزء من هذا العمل لأهداف غير اقتصادية أو لأهداف تعليمية الحصول على إذن من خلال المركز الفرنسي CFC الكائن في شارع ٢٠ جراند أوجستين، ٧٥٠٠٦ باريس - فرنسا ت (٠٧ ٤٧ ٧٠ ٤٤ ١-٢٣)، فاكس (١٩ ٦٧ ٤٦ ٢٤ ١-٢٣)، وذلك لجميع البلدان ما عدا الولايات المتحدة الأمريكية.

في الولايات المتحدة: ينبغي الحصول على الإذن من خلال مركز حقوق الطبع والنشر Copyright Clearance Center، وخدمة العملاء Customer Service، (٥٠٨) ٧٥٠-٨٤٠٠، ٢٢٢ طريق روزوود، دانفرز، ماجستير ٠١٩٢٢ الولايات المتحدة الأمريكية، أو عبر الإنترنت www.copyright.com للقيام بأي إعادة طبع أو ترجمة كل أو جزء من هذا الكتاب يجب الحصول على إذن من إدارة النشر لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD، ٢، شارع اندريه باسكال، ٧٥٧٧٥ باريس سيدكس ١٦، فرنسا.





دليل الارشاد المهني لصانعي القرار

Career Guidance: A Handbook for Policy makers



إعداد:

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الاقتصادية OECD
المفوضية الأوروبية

ترجمة وإعداد النسخة العربية:

جامعة حمد بن خليفة - قطر

ما هي منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المفوضية الأوروبية OECD؟

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)

وفقا للمادة ١ من الاتفاقية الموقعة في باريس في ١٤ ديسمبر (Article 1 of the convention in Paris) ١٩٦٠، التي دخلت حيز التنفيذ في ٣٠ سبتمبر ١٩٦١، قامت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، بنشر سياسات تهدف إلى:

- تحقيق أعلى مستوى من النمو الاقتصادي المستدام وتوظيف العمالة ورفع مستويات المعيشة في الدول الأعضاء، مع الحفاظ على الاستقرار المالي، وبالتالي المساهمة في تنمية الاقتصاد العالمي؛
- المساهمة في التوسع الاقتصادي السليم في الدول الأعضاء وكذلك الدول غير الأعضاء، دول في طور النمو الاقتصادي،
- المساهمة في توسيع التجارة العالمية على أسس تعددية الأطراف وعدم التمييز وفقا للالتزامات الدولية.

الدول الرئيسية في منظمة التعاون والتنمية OECD هي النمسا، بلجيكا، كندا، الدانمارك، فرنسا، ألمانيا، اليونان، ايسلندا، ايرلندا، ايطاليا، لوكسمبورغ، هولندا، النرويج، البرتغال، اسبانيا، السويد، سويسرا، تركيا، المملكة المتحدة و الولايات المتحدة. وأصبحت البلدان التالية أعضاء في وقت لاحق من خلال الانضمام في التواريخ المبينة فيما يلي: اليابان (٢٨ أبريل ١٩٦٤) وفلندا (٢٨ يناير ١٩٦٩) وأستراليا (٧ يونيو ١٩٧١)، نيوزيلندا (٢٩ مايو ١٩٧٣) والمكسيك (١٨ مايو ١٩٩٤، جمهورية التشيك (٢١ ديسمبر ١٩٩٥، هنغاريا (٧ مايو ١٩٩٦، بولندا (٢٢ نوفمبر ١٩٩٦، وكوريا (٢ ديسمبر ١٩٩٦، والجمهورية السلوفاكية (١٤ ديسمبر ٢٠٠٠). وتشارك المفوضية الأوروبية -The Commission of the European Communi- ties في أعمال منظمة التعاون والتنمية (المادة ١٣ من اتفاقية منظمة التعاون والتنمية Article 13 of the OECD Convention).

الآراء والتفسيرات الموجودة في الكتيب هي آراء المؤلفين وربما لا تعبر ، وفي أي ظرف من الظروف ، عن موقف رسمي من المفوضية الأوروبية ، أو من منظمة التعاون والتنمية أو أي من حكومات الدول الأعضاء فيها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية © / الاتحاد الأوروبي ٢٠٠٤
OECD/European Communities 2004©

كلمة رئيس جامعة حمد بن خليفة

أطلق حضرة صاحب السمو الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني وصاحبة السمو الشيخة موزا بنت ناصر برؤية شاملة مؤسسة قطر لتكون الداعم لدولة قطر في مسيرتها للتحويل إلى اقتصاد معرفي، وتضطلع بدور رئيسي في رؤية قطر الوطنية التي تهدف إلى وضع الدولة في مصاف الدول المتقدمة بحلول عام ٢٠٣٠ بعد أن تصبح دولة قادرة على استدامة مواردها وتطويرها وكذلك توفر لأبنائها مستوى معيشي راقى.

ان «دليل الإرشاد المهني لصانعي القرار» يعد مصدراً ومرجعاً قيماً، يساهم في تحقيق رؤية قطر الوطنية والتي تعتمد في المقام الأول على توفير المعلومات والمعارف والأدوات الصحيحة لأفراد المجتمع ليتمكنوا من النجاح ويصبحوا أعضاء فاعلين في المجتمع. وقد قامت منظمة التعاون الاقتصادية والتنمية والمفوضية الأوروبية بإصدار هذا الدليل الذي يهدف الى تقديم توجيه مهني يحدّد إطار عمل للتعلم مدى الحياة. وسوف يكون هذا الدليل مصدراً هاماً لدولة قطر والمكتبه العربيه مما يتيح لاي منظمة الاستفادة منه ليتماشى مع متطلباتها وثقافتها.

يستهدف هذا الدليل قطاعاً كبيراً من أفراد المجتمع بمن فيهم المرشدين المهنيين والطلاب ليستخدم كأداة فعالة في تحقيق مؤسسة قطر لرسالتها السامية المتمثلة في إطلاق قدرات الإنسان ومواجهة التحديات في مجال الإرشاد المهني في دولة قطر ودول المنطقة.

وتتوجّه مؤسسة قطر بالشكر لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والمفوضية الأوروبية على جهودهما وحرصهما على إصدار هذا المرجع القيّم. وأود أن أنتهز هذه الفرصة لأعرب عن شكري لفريق العمل في مكتب خدمات الهيئة التعليمية والطلاب الذين بذلوا جهوداً حثيثة كان نتاجها هذا الدليل المميّز. والذي يشكّل بصمة مهنية بارزة للأجيال القادمة.

عبدالله بن علي بن سعود آل ثاني

كلمة مساعد نائب الرئيس

تعد مساعدة الشباب في الحصول على العمل المناسب الذي يدمج بين مهاراتهم واحتياجات المجتمع القائم على المعرفة أحد أهم أهداف أية حكومة أو مؤسسة تعليمية. وفي هذا الإطار، قام الاتحاد الأوروبي بصياغة الدليل الذي بين أيدينا ليشكل نموذجاً إرشادياً دائماً لعملية صناعة القرار والتعليم المهني والتوظيف، فيوفر فرصاً استثنائية لجميع أفرادها لما يحويه من أفكار نيرة وشاملة، حيث سيكون هذا الدليل مرجعاً غنياً تستفيد منه دولة قطر ويمكنها مواهته ليتناسب مع طبيعة الدولة وثقافتها ورؤيتها.

ترجع فكرة توفير نسخة عربية من دليل الإرشاد المهني الذي قام بصياغته الاتحاد الأوروبي إلى عبد الله البنعلي الذي كان يعمل كمنسق لشؤون توظيف الطلاب والخدمات المهنية في مؤسسة قطر، فقد تملكه إيمان راسخ بأهمية هذا المشروع، الذي لم يكن ليرى النور لولا رؤية عبد الله وحماسه. وقد قام أبو بكر، مترجم الدليل، بعدة مراجعات لغوية وتحليل دقيق ليصل لصورته النهائية باللغة العربية. وقد عمل فهد الكواري (إخصائي التطوير) مع فهد الهاجري وأحلام الحجاجي الذين يعملون في الشؤون المهنية على بلورة الدليل حيث عكفوا جميعاً على وضع اللمسات الأخيرة على النص.

ويتمثل الهدف من ترجمة هذا الدليل إلى اللغة العربية هو أن يصبح في متناول قطاع أكبر من متحدثي اللغة العربية في دولة قطر ودول المنطقة مما يساهم في تعزيز المسار المهني وتحديات القرن الحادي والعشرين.

تضم مؤسسة قطر كوكبة من أرقى المؤسسات التعليمية في العالم. وتضطلع جامعة حمد بن خليفة، في ظل الجودة العالية لبرامجها الأكاديمية، بدور رئيسي في الإشراف على كافة البرامج التي تدعمها المؤسسة. ومن ثم تبرز الأهمية من توفير الخدمات المهنية في مساعدة الطلاب في الانتقال الناجح من الحياة الدراسية إلى الحياة المهنية وهذا ما يتحقق بالفعل، إذ يتمتع خريجو تلك المؤسسات التعليمية بمستوى متميز من الموهبة والدافعية. وينبغي الاستفادة من معارف ومواهب الشباب القطري بطرق محكمة وسديدة حتى نتمكن من توفير مستقبل مفعم بالرخاء والازدهار. نأمل أن يكون هذا الدليل مصدراً قيماً يساهم في تطوير المجال المهني في دولة قطر.

د. دينيس روبرتس

فريق عمل النسخة العربية

- ◀ عبدالله محمد البنعلي
- ◀ فهد عبدالله الهاجري
- ◀ ابوبكر بدوي
- ◀ فهد محمد الكواري
- ◀ أحلام عبدالحميد الحجاجي
- ◀ ميلاد هانديب

فهرس المحتويات

١٧	ملخص
٢١	مقدمة
	القسم الأول: تحسين التوجيه والإرشاد المهني للشباب
٢٥	التعليم والتوجيه والإرشاد المهني في المدارس
٣١	التوجيه والإرشاد المهني للشباب المعرضين للانسحاب من المدرسه
٣٥	خدمات التوجيه والإرشاد المهني في التعليم العالي
	القسم الثاني: تحسين التوجيه والإرشاد المهني لكبار السن
٣٩	التوجيه والإرشاد المهني للراشدين العاطلين عن العمل
٤٥	التوجيه والإرشاد المهني لكبار السن العاملين
٥١	التوجيه والإرشاد المهني للمتقدمين السن
	القسم الثالث: تحسين فرص الحصول على التوجيه والإرشاد المهني
٥٣	زيادة فرصة الحصول على خدمات التوجيه والإرشاد المهني
٥٧	خدمات التوجيه والإرشاد المهني للفئات المحرومة
	القسم الرابع: تحسين نظام التوجيه والإرشاد المهني
٦١	تحسين المعلومات المهنية
٦٧	التدريب و المؤهلات
٧١	تمويل خدمات التوجيه والإرشاد المهني
٧٥	التسيق والقيادة الإستراتيجية
٧٩	ضمان جودة التوجيه والإرشاد المهني
٨٣	تقييم فعالية التوجيه والإرشاد المهني
٨٧	الخلاصة: ملامح نظام توجيه وظيفي مستمر مدى الحياة
	الملاحق
٨٩	الموارد المتاحة على الإنترنت لصانعي قرار التوجيه والإرشاد المهني
٩١	أهداف ومبادئ مشتركة للتوجيه المهني
٩٥	بعض المعايير المستخدمة لتقييم نوعية التوجيه والإرشاد المهني
٩٧	الملامح الرئيسية لنظام التوجيه المستمر مدى الحياة

المصطلحات المتداولة في الكتيب:

الفئات المحرومة (disadvantaged group): هي الفئات التي لم تتوفر لها فرصة الحصول على خدمات التوجيه المهني.

الشيخوخة النشطة (active ageing): هي فئة متقدمة في العمر ولديهم القدرة على العمل وممارسة الحياة المهنية.

المرحلة العمرية الثالثة (Third-age): هي مرحلة المتقدمين في السن.

الاستبعاد الاجتماعي (Social exclusion): هم الفئة المعزولة عن الحصول على خدمات التوجيه المهني التي يتيحها المجتمع.

التعليم الشامل (Comprehensive education): هو نمط تعليمي يهدف الى اعداد الطلاب على مواجهة السلبيات بكفاءة.

خدمات التوظيف (Public Employment Services PSE): هي عباره عن خدمات توجيه عن سوق العمل ومتطلباته وتمنع زيادة البطالة.

أهم الأختصارات المتداولة في الكتيب:

Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD)

Public Employment Services (PES)

European Union (EU)

European Center for the Development of Vocational Training (CEDEFOP)

Information and communication technology (ICT)

European Trainig Foundation (ETF)

IDEO Information documentation edition (ONISEP)

ملخص

تزداد أهمية التخطيط التنظيم الجيد لخدمات التوجيه والإرشاد المهني بشكل مستمر. مما دعا دول منظمة التعاون والتنمية (OECD) والاتحاد الأوروبي (EU) إلى تطبيق استراتيجيات وسياسات التعلم المستمر لتشجيع تنمية فرص العمل لمواطنيها مدى الحياة. حيث أن التطبيق الناجح لمثل هذه الاستراتيجيات والسياسات يتطلب من المواطنين الحصول على المهارات اللازمة لإدارة مسيرة التعليم والعمل الخاصة بهم، فهي تتطلب أن يكون لجميع المواطنين فرصة الوصول إلى معلومات عالية الجودة وتلقي المشورة حول التعليم والتدريب والعمل، ولكن في كثير من الأحيان تكون الفجوة بين كيفية توصيل خدمات التوجيه والإرشاد وأهداف السياسات العامة واسعة. والهدف من هذا الكتيب هو مساعدة صانعي القرار في دول منظمة التعاون الاقتصادي OECD والاتحاد الأوروبي EU على وضع سياسات فعالة للتوجيه والإرشاد المهني: في مجال التعليم والتدريب والتوظيف. وقد وضعت من قبل المفوضية الأوروبية ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD في استجابة للتغيرات الجارية في سياسات التعليم والتدريب وسياسات التوظيف. وفي أوروبا، تم التعبير عن هذه التغييرات في إعلان لشبونة (Lisbon 2000) الذي وضع أهداف جعل أوروبا الاقتصاد الأكثر تنافسية في العالم، ويقوم على المعرفة بحلول عام ٢٠١٠، مع اتصاف هذا المجتمع بالتماسك الاجتماعي. ويستند هذا الكتيب على المراجعات الدولية لسياسات التوجيه والإرشاد المهني التي قامت بها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، و المركز الأوروبي لتطوير التدريب المهني CEDEFOP، ومؤسسة التدريب الأوروبية ETF والبنك الدولي World Bank. ويستخدم الكتيب لغة واضحة وبسيطة حددت لصانعي القرار في مجال التعليم والتدريب والتوظيف النقاط التالية:

- التحديات التي يواجهونها في التأكد من أن خدمات التوجيه والإرشاد المهني قادرة على تلبية أهداف السياسات العامة.
- الأسئلة التي يحتاجون أن يسألوها عن كيفية الاستجابة لهذه التحديات.
- بعض الخيارات المفتوحة لهم لتقديم التوجيه والإرشاد المهني في إطار التعليم المستمر مدى الحياة و للسياسة العملية للاستخدام.
- بعض الأمثلة على الاستجابات الفعالة، والمستمدة من دول منظمة التعاون والتنمية ودول الاتحاد الأوروبي.

يغطي الكتيب أربعة محاور عامة، هي: تحسين التوجيه والإرشاد المهني للشباب، وتحسين التوجيه والإرشاد المهني لكبار السن؛ تحسين فرص الحصول على التوجيه والإرشاد المهني وتحسين النظم التي تدعم التوجيه والإرشاد المهني.

تحسين التوجيه والإرشاد المهني للشباب Improving Career Guidance for young people

لتحسين التوجيه والإرشاد المهني للشباب، يجب على صانعي القرار التصدي لتحديات التعليم الإلزامي، في المدارس الثانوية، وفي التعليم العالي، وللشباب المعرضين للانسحاب من المدارس في سن مبكر. هناك تحديات لسد الثغرات في الوصول إلى خدمات التوجيه والإرشاد، وتحسين طبيعة ومستوى ونوعية هذه الخدمات. وتكمن التحديات الرئيسية في المدارس في: توفير الموارد البشرية والتمويلية الكافية لتقديم النوعية الصحيحة

من خدمات التوجيه والإرشاد، داخل المدرسة وداخل المجتمع المحيط بها على حد سواء، وضمان تخصيص هذه الموارد للتوجيه والإرشاد المهني، وتحقيق أفضل استخدام للموارد المتوفرة، وتبدو الثغرات في الوصول إلى الخدمات واضحة وخاصة في المدارس الابتدائية والمسارات المهنية في المدارس الثانوية. وتشمل خيارات السياسة تعزيز التعاون الرسمي بين جميع الأطراف ذات المصلحة والصلة، مما يجعل من اكتساب الطلاب مهارات إدارة الحياة الوظيفية هو الركيزة الأساسية في برامج التوجيه والإرشاد المهني، وتحسين آليات المساءلة.

هناك عدد كبير من الشباب اللذين يتركون المدرسة في وقت مبكر، بدون مؤهلات. وهم في حاجة إلى برامج في المجتمع تساعدهم في انتقالهم من المدرسة إلى الحياة العملية، والعودة إلى المشاركة في التعلم، ويتطلب ذلك أن يكون التوجيه والإرشاد المهني جزءاً من هذه البرامج، والتوجيه والإرشاد المهني في حاجة أيضاً إلى أن يكون له نصيب كبير في البرامج التي تُطرح داخل المدرسة بهدف الحد من التسرب من المدرسة في وقت مبكر.

وبشكل عام يوجد نقص في توفير التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية للطلاب في مرحلة التعليم العالي، على الرغم من التكلفة الكبيرة لهذا النوع من التعليم والتي يتكبدها كل من الطلاب المتعلمين ودافعي الضرائب، وهناك حاجة إلى توسيع مجموعة خدمات التوجيه والإرشاد التي تقدم في التعليم العالي، كما تحتاج أدوات السياسات اللازمة إلى تقوية لتوسيع الخدمات المقدمة. وتتضمن الخيارات المتاحة لصناع القرار عملية تحديد أهداف خدمات التوجيه والإرشاد في التعليم العالي، وبشكل أكثر وضوحاً الربط بين أولويات التمويل العام للتعليم العالي ومستوى ونوعية خدمات التوجيه والإرشاد المهني التي تقدم للطلاب.

تحسين الإرشاد المهني لكبار السن Improving Career Guidance for Adults

إن الطبيعة غير المتجانسة للسكان الراشدين تفرض مجموعة من التحديات على صانعي القرار اللذين يسعون لتحسين خدمات التوجيه والإرشاد المهني. ومع قلة الخدمات المتوفرة التي يسهل وصول كبار السن العاملين إليها؛ والعدد القليل من الشركات التي تلبى احتياجات التطوير الوظيفي للعاملين فيها؛ إلى جانب مبدأ الرسوم مقابل توفير الخدمة، والذي يجعل أعداد الذين يمكنهم دفع تكاليف خدمات التوجيه للقطاع الخاص أعداداً محدوداً للغاية؛ فضلاً إلى أن منظمات العمل والنقابات أبدت - حتى الآن - اهتماماً محدوداً بتوفير التوجيه والإرشاد المهني على الرغم من أن هذه المنظمات تعترف في كثير من الأحيان من حيث المبدأ بالحاجة إلى تطوير القوى العاملة من أجل تحسين القدرة التنافسية وتحقيق العدالة والإنصاف. وعلى الرغم من هذه المشاكل، إلا أن إقامة شراكات جديدة بين منظمات أصحاب العمل ومؤسسات التعليم والتدريب وخدمات التوظيف العامة والمنظمات الأخرى ذات الصلة تؤدي إلى توفير فرص عمل أكثر، وتوفير التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية للقوى العاملة الذي يجب أن يكون جزءاً لا يتجزأ من برامج تعليم الراشدين.

للتوجيه والإرشاد المهني دور رئيسي في منع زيادة البطالة، لاسيما البطالة طويلة الأمد. ولخدمات التوظيف العامة في معظم البلدان دور

رائد في الوقاية من هذ الزيادة. ونظراً لكون خدمات التوجيه والإرشاد المهني في مراكز خدمات التوظيف العامة غير متطورة، فإنه يمكن لتضافر الاستراتيجيات بين مراكز خدمات التوظيف العامة والخاصة، وخدمات التوجيه المجتمعية، ومؤسسات التعليم والتدريب المحلية أن تمكن العاطلين عن العمل من الانتقال إلى العمل وإلى إعادة الانخراط في التعلم.

نظرا لزيادة أعداد كبار السن، ومشاكل تمويل المعاشات التقاعدية في العديد من الدول، يتطلب الأمر العمل على تأخير سن التقاعد وزيادة المرونة في التحويل إلى التقاعد على حد سواء. وحتى وقتنا هذا يوجد تباطؤ من قبل صانعي القرار في توفير خدمات التوجيه والإرشاد لمسيرة المهني لدعم الشيخوخة النشطة Active Ageing حيث يمكن لممثلي أصحاب العمل والعمال تشجيع تبني مبادرات في مجال تقديم خدمات التوجيه للمتقدمين في السن أي ما يسمى «المرحلة العمرية الثالثة»، وذلك باستخدام الشراكات بين القطاعين العام والخاص.

تحسين طرق الوصول إلى خدمات التوجيه والإرشاد المهني Improving Access to Career Guidance Services

إن الطلب على خدمات التوجيه والإرشاد المهني يتجاوز المعروض منه. وأساليب التنفيذ الأكثر مرونة، بما في ذلك استخدام تكنولوجيا ومراكز تقديم الخدمات من خلال الاتصال الهاتفي Call Centers، يمكن أن تطوي على إمكانات كبيرة لتوسيع نطاق الوصول إلى المستهدفين به. ومع حقيقة أنه يستوجب حصول جميع المواطنين على خدمات التوجيه والإرشاد المهني، فإن ذلك يستوجب الحاجة الكبيرة لاستهداف خدمات التوجيه والإرشاد المهني للفئات المعرضة. للانسحاب من المدارس في سن مبكر. إن الإشراف الفعال لهذه الفئات في تصميم وتخطيط وتنفيذ ورصد سياسات التوجيه والإرشاد المهني وتقديم خدماته يعزز من تطوير الخدمات ذات الصلة باحتياجات هذه الفئات.

وتمثل عملية تحسين نوعية وملائمة المواد الإعلامية للتوجيه والإرشاد بهدف دعم الوصول للجميع تحدياً مستمراً، فكثيراً ما يكون هناك نقص في التعاون بين مختلف الوزارات الحكومية، والوكالات، وبين المستويات الوطنية والإقليمية للحكومة في توفير وتبادل المعلومات المتعلقة بالتوجيه والإرشاد المهني، بالإضافة إلى أن مواد التوجيه والإرشاد التي يضعها القطاع الخاص لا تخضع لأية معايير متفق عليها من أجل وضع سياسة وإستراتيجية مترابطة لتقديم معلومات توجيه وإرشاد قيمة للمواطنين على المستوى الوطني، يلزم أن يكون رسم خطط إقليمية ووطنية ومحلية لمعلومات التوجيه والإرشاد المهني التي تقدم من خلال مجموعة من وسائل الإعلام (مثل الصحف والتلفزيون) لشرائح من المجموعات المستهدفة (الشباب والعاملين والعاطلين عن العمل) هو المنطلق الأساسي للبدء.

تحسين النظم التي تدعم الإرشاد المهني Improving the Systems that Support Career Guidance

توجد اختلافات كبيرة في جودة وأنواع خدمات التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية التي يتم توفيرها للمواطنين، سواء داخل الدول أو فيما بينها، كنتيجة للفتاوت الكبير في تدريب العاملين في التوجيه والإرشاد المهني. وتفاوتت فترات التدريب لهؤلاء العاملين من ثلاثة أسابيع إلى خمس سنوات. وتعتبر الحكومات غير نشيطة بالقدر الكافي في تحديد مضمون وعمليات التدريب الأولي للعاملين في التوجيه والإرشاد المهني

، والمتعلقة بمحتوى التدريب لتحقيق النتائج التي تستهدفها السياسات العامة للتعليم والتدريب والتوظيف، وهناك حاجة أقوى لتوجهات من الوزارات من أجل سد هذه الفجوة.

ويوجد القليل من التقييم المنتظم والمنهجي لجودة خدمات التوجيه والإرشاد المهني المقدمة في معظم الدول . وقد لا تتوفر معايير كافية لتقديم الخدمة في بعض القطاعات، وقد تنعدم تماما وقد تتواجد في بعض القطاعات دون غيرها. بينما تميل أطر الجودة، إذا ما وجدت، إلى أن تكون طوعية وليست إلزامية، وأن تعمل كمبادئ توجيهية. إن مستخدمي خدمات التوجيه والإرشاد المهني يجب أن يكون لهم دور رئيسي في تصميم وتقييم تلك الخدمات.

تعتبر قاعدة البيانات اللازمة لوضع سياسات توفير خدمة التوجيه والإرشاد المهني ضعيفة جدا. وفي الوقت الحاضر، تعاني الحكومات من قلة البيانات اللازمة لتقديم صورة عامة عن توفير التوجيه والإرشاد المهني، أو عن فعالية خدماته في تحقيق أهداف السياسات العامة، وعدد قليل من الوزارات الحكومية تستطيع أن تضع تقديرا على وجه التحديد عن كم من الأموال العامة يتم إنفاقها على خدمات التوجيه والإرشاد المهني، وكيف يتم هذا الإنفاق على تلك الخدمات. ولا تتوفر المعلومات عما ينفقه القطاع الخاص في هذا المجال. إن التعاون بين أصحاب المصلحة (مثل مستخدمي خدمات التوجيه، والمدراء، وممارسي التوجيه والشركاء الاجتماعيين) على المستوى الوطني يساعد على تحديد المعطيات والإجراءات المفيدة والمهمة في تقييم الامكانيات الموضوعية وتفاصيل عملية التوجيه ونوعيتها والنتائج المترتبة عن توفير التوجيه والإرشاد المهني.

إن الأدلة المبنية على قرائن التي تعكس سياسات التوجيه والإرشاد المهني في سياسات التعليم والتدريب والتوظيف في معظم الدول ضعيفة للغاية. وهذا ليس غريبا، علاوة على ذلك فإن توفير التوجيه والإرشاد المهني غالبا ما يكون عبارة عن مجموعة من النظم الفرعية المختلفة في إطار التعليم والتدريب والعمل والمجتمع المحلي والقطاع الخاص، ولكل منها تاريخها الخاص، ومبرراتها والقوى المحركة لها، بدلا من أن تكون مجموعة من الأولويات متماسكة والمتكاملة. إن إنشاء منتدى وطني لتطوير سياسات ونظم التوجيه، تضم كلا من الحكومة وممثلي أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل أصحاب العمل والنقابات العمالية، فضلا عن المنظمات الرئيسية التي تقدم الخدمات، هو خطوة هامة يمكن أن تتخذها الحكومات للمساعدة على التركيز على السياسات وتعزيز صناعة القرار، ووضع جداول أعمالها.

إن معظم تكاليف تقديم خدمات التوجيه والإرشاد المهني يتحملها دافعو الضرائب. إن التوسع في إيصال هذه الخدمات إلى المستهدفين بها، وهو ما يتطلبه تبني مبدأ التعلم المستمر مدى الحياة، يمثل متطلبات والتزامات مالية جديدة من جانب الحكومات، في مجالات لا تجذب كثيرا من التمويل الفردي والاستثمار الخاص، ويمكن الحد من هذا الطلب على المصادر العامة في حالة ضخ الاستثمارات الخاصة في هذا المجال.

1

مقدمة

سياق وأهداف هذا الكتيب

هذا الكتيب هو نتيجة عمل مشترك بين منظمة التعاون والتنمية من جهة والمفوضية الأوروبية من جهة أخرى، صدر خصيصاً لمساعدة صانعي القرار في الدول الأعضاء في كلا المنظمتين لتسخير التوجيه والإرشاد المهني كأداة من أدوات السياسات العامة ومساعدتها على تطوير وبلورة سياسات فعالة والتواصل من أجل التوجيه والإرشاد المهني في مجال التعليم والتدريب والتوظيف. ويأتي هذا الكتيب على الصعيد الأوروبي استجابة للتغيرات الجارية في سياسات التعليم والتدريب والتوظيف الناشئة عن وثيقة لشبونة (٢٠٠٠) Lisbon التي تهدف لجعل أوروبا الأكثر تنافسية على مستوى العالم في الاقتصاد القائم على المعرفة بحلول عام ٢٠١٠، مصبوغةً بصبغة التماسك الاجتماعي. وأصبح التوجيه والإرشاد المهني نقطه هامة لواجبي السياسات حيث يعتبر عنصراً أساسياً من عناصر سياسات التعليم المستمر مدى الحياة، وسياسات التوظيف النشطة، وسياسات العدالة الاجتماعية، والاستراتيجيات التي تهدف إلى تحقيق أهداف وثيقة لشبونة.

إن سياسة تطوير التعليم والتدريب في الاتحاد الأوروبي EU يتم تنفيذها بمعرفة الدول الأعضاء، بالتعاون مع المديرية العامة للتعليم والثقافة في المفوضية الأوروبية European Commission's Directorate General for Education and Culture، من خلال برنامج التعليم والتدريب لعام ٢٠١٠م. ونظراً للعلاقة الوثيقة بين التوجيه المهني وسياسات التعليم والتدريب والتوظيف، فقد شكلت اللجنة في ديسمبر عام ٢٠٠٢ فريقاً من الخبراء للعمل على التوجيه المستمر مدى الحياة، تشارك فيها منظمة التعاون والتنمية، وهذا الكتيب هو مبادره من قبل اعمال المجموعه Expert Group.

محتويات هذا الكتيب تعكس نتائج الأراء الدولية التي عقدت مؤخراً للسياسات الوطنية للتوجيه والإرشاد المهني. في عام ٢٠٠١، بدأت منظمة التعاون والتنمية بحث دولياً عن كيف يمكن لتنظيم وإدارة وتقديم التوجيه والإرشاد المهني أن يساعد في تقدم بعض الدول الرئيسية في وضع أهداف للسياسات الرئيسية العامة، ولاسيما تلك الأهداف التي تنشأ من التعليم المستمر مدى الحياة وسياسات الاستخدام النشطة. تضمّن البحث ١٤ بلداً منها ١٠ من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وتم بالتعاون الوثيق مع المفوضية الأوروبية. وتوسع في وقت لاحق هذا البحث من قبل المفوضية الأوروبية والبنك الدولي ليضم ١٩ دولة أوروبية أخرى. نتائج هذه الأبحاث متاحة في منظمة التعاون والتنمية (٢٠٠٤)، سلطانة Sultana (٢٠٠٤)، وواتس وفريتويل (٢٠٠٤) Watts and Fretwell.

ويهدف الكتيب إلى :

- أن يكون دليلًا مرجعيًا سهلًا يمكن صانعي القرار في أوروبا وخارجها من التعرف بسهولة على أبعاد السياسات التي ينبغي أن تدرج في عملية صنع القرار لتقديم التوجيه في بيئات مختلفة في إطار التعليم المستمر مدى الحياة.
 - تقديم أمثلة جيدة للسياسة التي سارت على هذا الدرب.
 - تحديد الطرق المناسبة لتقييم السياسات وتنفيذها.
- أعد مادة هذا الكتيب البروفسور رونالد سلطانة Professor Ronald Sultana (مركز البحوث التربوية للدول الأوربية ودول البحر الأبيض المتوسط Euro-Mediternanean Center for Educational Research، جامعة مالطا University of Malta) ، والبروفسور توني واتس Professor Tony Watts (المعهد الوطني للتوجيه والإرشاد المهني ، المملكة المتحدة National Institute for Careers Education and Counselling, The United Kingdom) ، بمساعدة من موظفين من المديرية العامة للتعليم والثقافة في المفوضية الأوروبية والسيد ريتشارد سويت.

ويعرب المؤلفون عن شكرهم لأعضاء فريق الخبراء التابع للجنة الأوروبية للإرشاد المستمر مدى الحياة على نصائحهم المفيدة والدعم الذي قدموه، وكذلك للأفراد الذين قدموا تعليقات على مسودات أجزاء معينة من الكتاب.

استخدام هذا الكتيب

قسم الجزء الرئيسي من الكتيب إلى ١٤ موضوعًا رئيسيًا من مواضيع سياسات التوجيه والإرشاد تم تنظيمها في أربعة أقسام هي: تحسين التوجيه والإرشاد المهني للشباب ؛ تحسين التوجيه والإرشاد المهني لكبار السن؛ تحسين فرص الحصول على التوجيه والإرشاد المهني ، وتحسين سياسات وأنظمة التوجيه والإرشاد المهني . يحتوي كل موضوع من الأربعة عشرة موضوعًا رئيسيًا من مواضيع سياسات التوجيه والإرشاد على:

- المشاكل أو القضايا الرئيسية التي تحتاج إلى أن تؤخذ في الاعتبار (على سبيل المثال محدودية الوصول إلى الخدمات ؛ عدم كفاية الأدلة على ما يتم إنفاقه على تلك الخدمات)؛
- مجموعة من الأسئلة التي يستوجب على صانعي القرار أن يسألوها عند معالجة هذه القضايا (على سبيل المثال: ما هي المجموعات المحرومة من الوصول إلى خدمات التوجيه والإرشاد؟ ما هو حجم الإنفاق الحقيقي على خدمات التوجيه والإرشاد المهني؟)؛
- بعض الخيارات التي يمكن لصناع القرار اعتمادها في تحسين السياسات (على سبيل المثال وضع أهداف لتحقيق العدالة بين المجموعات؛ تقييم العائد على الإنفاق على التوجيه والإرشاد) . وبطبيعة الحال تختلف أهمية كل هذه الخيارات اختلافًا كبيرًا من دولة إلى أخرى وفقًا لمدى ما حققته جهود التنمية الوطنية لخدمات التوجيه والإرشاد المهني ؛
- بعض الأمثلة على استجابات فعالة، كما أظهرتها المراجعات التي أجرتها منظمة التعاون والتنمية والمفوضية الأوروبية.

ويختتم الكتيب بوضع الخطوط العريضة لبعض من السمات الرئيسية التي ينبغي على صانعي القرار أخذها في الاعتبار عند تصميم وتنفيذ نظم التوجيه المستمر مدى الحياة. ويحتوي الكتيب أيضا على عدد من الملاحق التقنية لدعم المواد المتضمنة فيه.

ما هو المقصود بالتوجيه والإرشاد المهني؟

يعتمد هذا الكتيب على تعريف التوجيه والإرشاد المهني الذي تم استخدامه في البحوث الدولية الأخيرة التي أجرتها كل من منظمة التعاون والتنمية، والمفوضية الأوروبية والبنك الدولي وهو:

«يشير التوجيه والإرشاد المهني إلى الخدمات والأنشطة التي تهدف إلى مساعدة الأفراد، في أي عمر، وفي أي وقت طوال حياتهم، على اتخاذ قرارات تتعلق بالتعليم والتدريب والخيارات المهنية وإدارة حياتهم المهنية، ويمكن تقديم تلك الخدمات في المدارس والجامعات والكليات، أو مؤسسات التدريب، المكاتب العامة للتوظيف، في أماكن العمل، في قطاعات العمل التطوعي، في مؤسسات المجتمع المحلي أو القطاع الخاص. ويمكن تقديم تلك الأنشطة للمستفيدين منها على أساس فردي أو جماعي، وقد يكون بشكل مباشر أو عن بعد، بما في ذلك استخدام خطوط التلفون للمساعدة، وأيضا الخدمات على شبكة الإنترنت. وهي تشمل توفير المعلومات المتعلقة بمسيرة الحياة العملية (في صورة مطبوعة، أو باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الأشكال الأخرى)، والأدوات التي تستخدم في تقييم قدرات الأفراد بما في ذلك التقييم الذاتي، وتقديم المشورة والمقابلات، وبرامج تعليمية عن التوجيه والإرشاد، لمساعدة الأفراد على تطوير وعيهم الذاتي، وإدراك الفرص التي تتاح لهم، واكتساب مهارات إدارة حياتهم المهنية، وبرامج تحديد المهن المناسبة للعمل (اختبار عينة من المهن قبل اتخاذ قرار الاختيار من بينها)، وبرامج البحث عن عمل، وخدمات المرحلة الانتقالية من التعليم إلى العمل»

المراجع

OECD (2004), Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap, Paris.

Sultana, R.G. (2004), Guidance Policies in the Knowledge Economy. Trends, Challenges and Responses Across Europe. A Cedefop Synthesis Report, Cedefop Panorama series No. 85, Office for Official Publications of the European Commission, Luxembourg.

Watts, A.G. and D. H. Fretwell (2004), Public Policies for Career Development. Case Studies and Emerging Issues for Designing Career Information and Guidance Systems in Developing and Transition Economies, The World Bank, Washington

2

التعليم والتوجيه والارشاد المهني في المدارس

قضايا مطروحة

في التعليم الإلزامي

- أسس مهارات الإدارة الذاتية لمسيرة الحياة العملية (على سبيل المثال اتخاذ القرار، والوعي الذاتي، والثقة بالنفس) يجب إرساؤها في سن مبكرة. ومع ذلك فالتعليم والتوجيه المرتبط بمسيرة الحياة العملية في المدارس الابتدائية إما محدود أو غير موجوده في الأساس، ويتم تقديم القليل لاستكشاف عالم العمل.
- يحتاج الشباب إلى تحقيق انتقال سلس من المدرسة الابتدائية إلى السنوات المبكرة من التعليم الثانوي: الخيارات المقدمة في هذه المرحلة لها آثار كبيرة على التعليم وعلى خيارات العمل فيما بعد، ولذلك فإن التوجيه المهني يجب أن يكون جزءاً من العملية التي تساعدهم على تحقيق هذا الانتقال السلس.
- يتزايد وجود برامج الارشاد المهني في المناهج الدراسية في السنوات الأولى من المرحلة المتوسطة أو الإعدادية، سواء كموضوع دراسي منفصل أو تضمينها في موضوعات أخرى. ومع ذلك فهو متضمن بطرق مختلفة على نطاق واسع، ويبدو أن تضمينها بهذه الطريقة مصمم ليناسب الإحتياجات التنظيمية للمدرسة بدلاً من إحتياجات تطوير مهارات إدارة مسار الحياة المهنية للطلاب. وغالبا ما تكون الصلة بين الارشاد المهني والمناهج المدرسية على اختلاف أنواعها ضعيفة.
- في السنوات المبكرة من المرحلة المتوسطة أو الإعدادية يستهدف التوجيه المهني في كثير من الأحيان الطلاب الذين يكونون في مرحلة رئيسية لأخذ القرار، عندما يكون مطلوباً منهم اختيار مواد دراسية؛ قبل نهاية التعليم الإلزامي، وفي الانتقال إلى المرحلة الثانوية أو العمل، ومع ذلك فإن المقابلات الشخصية للتوظيف تتم غالباً دون تحديد الامكانيات الذاتية للأشخاص الذين تجرى معهم هذه المقابلات (على سبيل المثال انخفاض مستوى نضجهم المهني؛ استعدادهم لاتخاذ قرارات تتعلق بمسيرتهم العملية).

في التعليم الثانوي

يفترض في كثير من الأحيان أن طلاب المدارس الثانوية العليا (مرحلة ما بعد التعليم الأساسي) قد قاموا بالفعل بعمل اختياراتهم التعليمية والمهنية بشكل محدد، وأنهم لا يحتاجون إلى مزيد من الدعم في هذا المجال. وينطبق هذا الافتراض بشكل خاص على طلاب مسار التعليم

التقني والمهني حيث يتلقى طلاب هذا المسار في كثير من الدول معاونة أقل بكثير مما يحصل عليه الطلاب في مسارات التعليم العام. ولا يأخذ مثل هذا التصور في الاعتبار زيادة المرونة المتضمنة في برامج التعليم الثانوي المهني، أو المجموعة الواسعة من الخيارات المهنية وفرص العمل التي يمكن أن تتدفق من التصميم الواسع للتعليم والتدريب المهني.

في مسارات التعليم العام غالباً ما يقضي موظفي التوجيه والإرشاد الوقت الكثير في إعداد الطلاب لاختيار دراستهم وللمنافسة على أماكن في التعليم العالي، مما يقلص فرص اهتمام هؤلاء الموظفين بمساعدة الطلاب غير الراغبين في الدخول إلى التعليم العالي. كما يمكن أن يؤدي أيضاً إلى قصور في ربط الفرص المهنية في سوق العمل بنتائج اختيار مسار معين من مسارات التعليم.

بعض القضايا التي تنطبق على جميع مستويات التعليم

- كثيراً ما يفترق القائمون على تقديم التعليم والتوجيه والإرشاد المهني في المدارس إلى التدريب المتخصص.
- غالباً ما يكون القائمون على التعليم المرتبط بمسيرة الحياة العملية والإرشاد المهني في المدارس غير متخصصين في التوجيه والإرشاد المهني . فهم غالباً ما يجمعون بين دورهم في التوجيه والإرشاد المهني إلى جانب دور آخر يقومون به مثل تدريس مواد دراسية أخرى، أو بالإضافة إلى تقديم المشورة والإرشاد في المشاكل الشخصية والصعوبات الدراسية.
- عدد الأشخاص الذين يعملون من أجل توفير التعليم والتوجيه المهني في المدارس غالباً لا يكفي لتلبية حاجة الطلاب والطلب على تلك الخدمات.
- غالباً ما يتم تقديم خدمات التوجيه والإرشاد للطلاب منفردين باتباع نمط «وجها لوجه» معهم (وهو نمط يستغرق وقتاً كبيراً)، الأمر الذي يقلل من قدرة العاملين في التوجيه على تلبية احتياجات باقي الطلاب.
- غالباً لا تتوفر لدى موظفي التوجيه الموارد التي يحتاجون إليها للقيام بهذه المهمة بشكل صحيح : مساحة خاصة حيث يمكن فيها إجراء مقابلات مع الطلاب ؛ مكتبة لأحدث المعلومات عن المهن؛ أجهزة كمبيوتر ، خط هاتف ، والمساعدة السكرتارية.
- العلاقة بين خدمات الإرشاد والتوجيه المهني في المدارس وعالم العمل ليست على المستوى المأمول.
 - أفراد هيئة التدريس لا يعرفون سوى القليل عن سوق العمل ، وما ينطوي عليه من أنواع مختلفة من الوظائف .
 - ضعف الاتصال بخدمات مكاتب التوظيف العامة
 - فرص حصول الطلاب على خبرة في مواقع العمل ضئيلة أو معدومة
 - عدد قليل من أصحاب العمل يتم دعوتهم للتحدث مع الطلاب
 - ضعف مشاركة الآباء في البرامج المهنية المدرسية
 - عدم إقامة المعارض التي تتاح فيها فرص لمجموعات من أصحاب العمل لتقديم معلومات مهنية للطلاب.
- التوجيه والتعليم المرتبط بالارشاد المهني في كثير من الأحيان يعتبر مسؤولية مقصورة على موظفي التوجيه والإرشاد المهني

- بدلا من أن تكون مسؤولية مشتركة بين جميع أعضاء هيئة التدريس.
- القليل فقط من خدمات التوجيه تسلك نهجا يهدف إلى مساعدة الطلاب على تطوير روح المبادرة والمهارات. ويميلون إلى التركيز على التوجيه للعمل بأجر ، وليس للحساب الخاص (العمل الحر).
- لا يتم مراجعة الخدمات المدرسية للتوجيه المهني في كثير من الأحيان، وفرصة المستفيدين منها في توضيح مدى رضاهم عنها ضئيلة. ولا توجد بيانات مجمعة عن مدى رضا الطلبة والمعلمين وأولياء الأمور أو صاحب العمل عن هذه الخدمة.

مسائل على صانعي القرار معالجتها:

- متى يمكن أن يبدأ التعليم المرتبط بمسيرة الحياة العملية المبكر في مرحلة التعليم الإلزامي؟ خلال المدرسة الابتدائية؟ خلال المدرسة الإعدادية؟ وإلى متى يجب أن تستمر؟ إلى نهاية التعليم الإلزامي ، أو في التعليم الثانوي؟ هل هناك أي مشاكل خاصة في ضمان أن يتلقى جميع الطلاب الدعم الذي يحتاجون إليه؟ كيف يمكن ضمان أن تكون قرارات السلطات الرسمية قادرة على التغلب على أي من تلك المشاكل؟ عندما تتضمن المناهج الدراسية الوطنية مسارات التعليم الفني والمهني والتعليم العام ، وكيف يمكن ضمان حصول الطلبة في كل مسار على التعليم والتوجيه المرتبط بمسيرة الحياة العملية الذي يحتاجون إليه؟
- هل ينبغي أن يكون التعليم المرتبط بمسيرة الحياة العملية مادة دراسية منفصلة في المناهج ، أو ينبغي أن تكون ضمن غيرها من المواد؟ ما هي الآثار المترتبة عن كل خيار على جودة البرنامج والموارد؟ وإذا كان الخيار هو تقديم مادة منفصلة، فهل تحتاج إلى روابط بينها وبين مواد أخرى؟ إذا لم تكن مادة منفصلة، كيف يتم التنسيق لضمان تقديم الخدمة للطلاب؟ وماذا يجب أن تكون أهدافها؟ وما هو مضمونها؟ من ينبغي أن يقوم بتعليم تلك المادة، وما هي التدريبات التي يحتاج إليها القائمون على تعليمها؟
- في إطار البرنامج الشامل للتوجيه والإرشاد في المدارس، كيف يكون التوازن بين دروس التعليم المرتبط بمسيرة الحياة العملية، والمقابلات الشخصية مع الطلاب، والفرص المتاحة لهم للاستكشاف والتجربة في عالم العمل؟ من هم الطلاب الذين يجب أن يحصلوا على المقابلات الشخصية، ومتى تتم هذه المقابلات؟
- ما هي الخدمات التي يمكن توفيرها بشكل خاص، إن وجدت، لمساعدة الطلاب المحرومين من الخدمات المهنية والمتوقع تركهم للمدرسة في وقت مبكر؟
- ما هو المطلوب من الموظفين لتنفيذ برنامج التوجيه والإرشاد المهني الشامل؟ ومن هو المسؤول في كل مدرسة عن تنسيق برنامج التوجيه والإرشاد المهني؟ ما هو التوازن المطلوب بين المعلمين واختصاصيي التدريب الذين يعملون بدوام جزئي وأولئك الاختصاصيين الذين يعملون بدوام كامل؟ هل ينبغي أن يكون التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية مجالا مستقلا داخل المدرسة، أو الجمع بينه وبين وظيفة أخرى مثل تقديم المشورة الشخصية للطلاب؟ ما هو الدعم الخارجي المطلوب: من مكاتب التوظيف العامة؛ من أفراد المجتمع، ومن أصحاب العمل، من الخريجين؟ ما هي البرامج التدريبية التي يجب أن يتم وضعها لهؤلاء الموظفين من خارج المدرسة؟ هل هناك حاجة إلى عقود خاصة أو اتفاقيات على المستوى المحلي أو الوطني لدعم دور تلك الوكالات الخارجية؟

- ما هي الموارد الخاصة التي تحتاج إليها كل مدرسة لضمان تنفيذها بنجاح لبرنامجها في التوجيه والإرشاد المهني (مكان مخصص وتوفير المعلومات اللازمة، ووقت المعلمين، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)؟
- عندما يكون تمويل المدارس غير مركزي، ما هي أدوات السياسات المطلوبة من أجل التأكد من أن جميع الطلاب يحصلون على تعليم وتوجيه مهني كاف ، وأن تكون البرامج ذات نوعية مناسبة في كل المدارس والمناطق ، وأن تكون الموارد كافية للتعليم والتوجيه المتعلق بمسيرة الحياة العملية؟
- كيف يمكن رصد وتقييم البرامج المدرسية للتوجيه والإرشاد المهني ؟ ما هي أنواع البيانات التي يجب جمعها على المستوى المركزي أو الوطني للمساعدة في تحديد التوجهات الأساسية العامة؟

بعض خيارات السياسات :

- إجراء استبيان وطني لبرامج التوجيه والإرشاد المهني المدرسية من أجل تحديد الثغرات في الأولويات ، ومستوى ونوع الموارد المالية والمادية والبشرية التي يتم استخدامها في هذه البرامج.
- عقد مشاورات على المستوى الوطني والمحلي والإقليمي مع مديري المدارس، وأصحاب العمل والآباء والطلاب تخص احتياجات التعليم والتوجيه والإرشاد المهني في المدارس. وتهدف هذه المشاورات إلى الحصول على وجهات النظر حول قضايا مثل مستوى الأولويات ، وكيف يمكن تحديد استحقاقات الطالب وكيفية الوفاء بها ، وكيف يمكن ضمان الاتساق والجودة؟
- إجراء استبيان استفتائي عن رضا الطلاب عن برامج التعليم والتوجيه والإرشاد المهني. وعند تحليل نتائج الاستبيان ، يجب التأكد من أن مستوى الرضا قد تم تحليله باستخدام عوامل مثل الجنس والمرحلة الدراسية ونوع المسار أو البرنامج للطلاب.
- عقد مشاورات دورية وطنية وقطاعية وإقليمية مع أصحاب العمل وهيئات سوق العمل للمساعدة على ضمان تكامل سوق العمل مع برامج التعليم المرتبطة بالإرشاد المهني في المدارس.
- إجراء استبيان للطلاب عن المواد المستخدمة لتوفير معلومات عن سوق العمل، ومدى استخدامها، ورضاهم عنها. مع استخدام نتائج الاستبيان في تحسين نوعية تلك المواد.
- في الأماكن التي يكون فيها فجوات في الأولويات، يتم تصميم وتقويم برامج تجريبية كقاعدة تستخدم نتائجها لبناء برامج وطنية على نطاق أوسع، عندما يقام التوجيه والإرشاد المهني من أشباه المتخصصين (على سبيل المثال من قبل المعلمين على أساس جزء من الوقت ، أو من قبل المرشدين في المدارس العامة أو اختصاصيي علم النفس الذين يقدمون أيضا المشورة الشخصية) ، يتم تطوير وتقييم برامج تجريبية يتم تقديمها من قبل اختصاصيي التوجيه المهني .
- وضع مبادئ توجيهية عن الحيز المادي المطلوب (المكان)، والموارد اللازمة لضمان فعالية التعليم المرتبط بالإرشاد المهني وبرنامج التوجيه في المدرسة.
- إنشاء منظمة وطنية ، بشراكة بين السلطات التعليمية وأصحاب العمل، لدعم المدارس في تقديم برامج «الخبرة في العمل» ،

- بما في ذلك ضمان دعم أصحاب العمل للبرنامج ، ووضع مبادئ توجيهية لمتابعة المدارس وأصحاب العمل لضمان جودة البرامج.
- إجراء تقييم وطني للاحتياجات التدريبية (الأولية وأثناء الخدمة) للأفراد الذين يقدمون التعليم المرتبط بالارشاد والتوجيه المهني في المدارس.
- وضع مبادئ توجيهية وطنية عن أنواع النتائج المتوقع تحقيقها من برامج التوجيه والتعليم المرتبط بالارشاد المهني في المدارس.
- استخدام هذه النتائج المتوقعة لرصد جودة وفعالية البرامج المدرسية، مع التأكد من حصول الآباء وأصحاب العمل المحليين على نتائج التقييم باستخدام تلك المعايير.
- إجراء استبيان دوري لمتابعة الطلاب الذين تركوا المدرسة، ومعرفة أين أصبحوا في التعليم أو في سوق العمل، مع ضمان تزويد المدارس ليس فقط بالنتائج الوطنية الإجمالية ، ولكن أيضا بالنتائج الخاصة بطلابهم.

أمثلة على الاستجابات الفعالة

- في المدارس التي تقوم بالارشاد المهني في مرحلتي التعليم الابتدائي والتعليم: في كندا (Quebec) كيبك، يتم تشجيع المدارس على تطوير مفهوم المدارس المتوجهة نحو الإرشاد المهني (l'école orientante) حيث يمثل التخطيط الشخصي و المهني أحد خمسة مجالات واسعة للتعليم في المدرسة بشكل عام). والهدف هو تقديم الدعم لتنمية قدرة طلاب المدارس الابتدائية على تحديد هويتهم، وطلاب المدارس الثانوية على تخطيط مساراتهم العملية. ويضمن هذا الأمر أن يفهم الطلاب جدوى ما يدرسون (من لغات ورياضيات، والعلوم إلخ)، ويفهمون أهمية دراستها، ولتطبيق هذا المفهوم ، يجب زيادة عدد المتخصصين المؤهلين في التوجيه، وبالإضافة إلى ذلك ، يتم اشراك جميع أصحاب المصلحة أولاً عبر تشجيع النقاش البناء بين المدرسين وموظفي التوجيه، ومن ثم من خلال تطوير الشراكات مع الآباء والأمهات والمجتمع المحلي. مع إتاحة قدر كبير من المرونة للمدارس في تحديد الخطوط العريضة لما يجب أن تكون عليه المدرسة المتوجهة نحو الإرشاد المهني ، في إطار المعايير المحددة لهذا النمط من المدارس.
- نظام الحقائق Portfolio System: وضعت بعض الدول استراتيجيات لمساعدة الطلاب على دمج المعارف والمهارات والاتجاهات نحو العمل، والتي اكتسبوها من كافة المعلمين، ويشمل ذلك استخدام الطلاب لما يمكن اعتباره «حقائب» ، حيث يسجل الطلاب فيها التعلم والخبرات ذات الصلة بمساراتهم العملية. ويشار إلى هذا على أنه «الجواز المهني Job Passport» ، كما هو الحال في النمسا Austria ، أو «السجل التعليمي Education log» في الدنمارك Denmark أو «جواز الاختيار المهني»- career-choice pass port في ألمانيا Germany ، ويمكن لتلك الحقيبة أن تساعد الطلاب على إدارة التعلم الخاص بهم وإدراك علاقة التعلم بالعمل مع وجود خطط لحياتهم المهنية.
- بناء الجسور مع عالم العمل: Building bridges with the world of work عن طريق مجموعة متنوعة من «تجربة العمل» ، العمل التطوعي ، التواجد في بيئة العمل “و الزيارات الميدانية لأماكن العمل» يمكن تنظيم مبادرات لمساعدة الطلاب على تطوير أفكارهم عن عالم العمل والتوجهات المهنية الخاصة بهم. فتجد في ألمانيا Germany أن الزيارات الاستطلاعية للمؤسسات هي

جزء لا يتجزأ من التوجيه والإرشاد المهني، وتتضمن عادة عناصر من عناصر الخبرة في العمل. وتقدر الشركات هذا الأسلوب من أساليب الاتصال مع المدارس، وغالبا ما تستغرق التدريبات العملية ما بين أسبوع إلى ثلاثة أسابيع، ويتم إعداد دليل إرشادي ومواد داعمة له تساعد في تطبيق إجراءات المعاونة على وضع الطلاب في مواقع التدريب، وإجراءات التحضير والمتابعة التي تقوم بها المدارس. بالإضافة إلى قواعد الصحة والسلامة لأسباب تتعلق بالجوانب القانونية والتأمين. ويمكن أيضا للطلاب قضاء هذا النوع من التدريب العملي في بلدان أوروبية أخرى.

- التوجيه المهني باعتباره مسؤولية مشتركة لجميع العاملين في المدرسة: في فنلندا ، المعلمون وغيرهم من الشركاء لديهم وصف تنفيذي لكافة الأنشطة المشاركين بها لضمان حسن تنظيم العمل. ويضمن هذا الأسلوب تقديم الخدمات على مستوى الحد الأدنى على أقل تقدير، وفي نفس الوقت تعزيز المسؤولية المؤسسية للتوجيه والإرشاد المهني على مستوى المدرسة ككل.
- التأكد من أن العاملين في التوجيه والإرشاد المهني هم من ذوي الخبرة بسوق العمل: تقوم الكثير من البلدان بتشجيع المدارس على تطوير شراكات في مجال التوجيه والإرشاد المهني . وغالبا ما تتضمن مثل هذه الشراكات دعوة أصحاب المصلحة البارزين (مثل أولياء الأمور والخريجين ، وممثلي مجتمع الأعمال ، والنقابات، والمنظمات غير الحكومية) للمساهمة في برنامج التعليم المرتبط بمسيرة الحياة العملية، وفي بعض الحالات، تشرك المدارس وكالات خارجية (ممن يعتبرون الأقرب إلى الحياة المهنية) في بعض مسؤوليات التوجيه والإرشاد المهني لطلابها.. ولكن ينبغي النظر إلى دور تلك الخدمات الخارجية على أنه دور تكميلي وليس بديلا عن دور المدرسة. وفي مثل هذه الحالات يُنصح بإبرام عقد تعاوني رسمي لتقديم تلك الخدمات (كما هو الحال في النموذج الألماني، على سبيل المثال).

3

التوجيه والإرشاد المهني للشباب المعرضين لانسحاب المبكر من المدرسة

Career Guidance for Young People at Risk

قضايا مطروحة

- في بعض الدول، تكون الخدمات التي تهدف إلى سرعة إعادة دمج المنسحبين من التعليم في وقت مبكر في التعلم والعمل، ليست على المستوى المطلوب. على الرغم من الوجود الفعلي لتلك الخدمات التي تعمل على إعادة دمج الشباب الذين تركوا المدارس في سن مبكر، إلا أن التوجيه والإرشاد المهني لا يمثل جزءاً من هذه الخدمات.
- والتحدي الذي يواجه صناع القرار هو التأكد من أن التوجيه والإرشاد المهني هو جزء من قائمة الخدمات المجتمعية التي تستهدف تاركي المدارس في وقت مبكر. ويجب تصميم هذه الخدمات بحيث يمكن للمستفيدين منها تحديد العمل الملائم لكل منهم والذي يتناسب معهم. ومن التحديات ذات الصلة، تطوير قدرات المجتمعات المحلية بحيث تساعد الطلاب الأكثر احتمالاً أن يتسربوا من التعليم في وقت مبكر على البقاء في المدارس، أو إعادة دمج أولئك الذين قد غادروا التعليم بالفعل.
- إن الخدمات المدرسية للتوجيه والإرشاد المهني ليست، في كثير من الأحيان، جزءاً من استراتيجيات الحد من انسحاب الطلاب من الدراسة في سن مبكرة، لاسيما من جانب الشباب الذين هم عرضة لخطر الاستبعاد الاجتماعي **Social exclusion** وثمة تحدٍ لصانعي القرار هو التأكد من أن التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية هو جزء من استراتيجيات المدارس لاكتشاف ومساعدة الشباب الذين يغادرون المدرسة في وقت مبكر أو بدون مؤهلات: لمساعدتهم في إيجاد معنى لبقائهم في المدرسة، أو يكون لديها استراتيجيات جيدة للتخطيط الذي تمكن هؤلاء الشباب من إعادة محاولة التعليم، والمشاركة في التعليم الثانوي، بل وإتمامه بنجاح، والانخراط في التدريب. وفي ظل غياب برامج من هذا النوع، يصبح التحدي الأكبر هو العمل مع التربويين لإيجاد تلك البرامج.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- في ظل عدم وجود برامج في المدارس للكشف المبكر عن المنقطعين عن الدراسة ومساعدتهم، ما هي الحجج التي يمكن لصانعي

قرار التوجيه والإرشاد المهني وممارسي التوجيه استخدامها للمساعدة في وضع تلك السياسات؟ ما هي الإرشادات المهنية التي يمكن تقديمها للشباب المحتمل أن يتركوا المدارس في وقت مبكر وكيف يتم تقديم ذلك التوجيه كجزء من المناهج التعليمية أو بالإضافة إليها؟ هل يتم تقديم ذلك التوجيه عن طريق موارد داخلية أم بالاستعانة بموارد من الخارج أم بكلاهما معاً؟ هل يجب أن يتضمن ذلك توظيف تجريبي لهؤلاء الطلاب خارج المدرسة؟

- ما هي التدريبات التي يحتاج إليها العاملون في التوجيه والإرشاد المهني حتى نحسن قدراتهم على العمل مع الذين يتركون التعليم في وقت مبكر، والشباب المعرض للانسحاب من المدرسه في سن مبكر؟ هل التوجيه والإرشاد المهني الحالي لديه هذه الاختصاصات (على سبيل المثال قيامهم بتحويل الشباب إلى الخدمات الأخرى المتاحة والتي تناسب احتياجاتهم، والتعاون فيما بين مقدمي الخدمات بحيث يعملون كفرق مشتركة بين القطاعات) ؟ كيف يمكن لموظفي المدرسة وغيرهم من القائمين على التوجيه والإرشاد المهني في مؤسسات التعليم والتدريب التعاون مع أفراد من خارج العاملين في المدرسة (مثل الشباب العاملين، والمرشدين الاجتماعيين والأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من المجتمع) لتحقيق أقصى تأثير لكلا الطرفين (المدرسة والمتعاونين من خارجها) ؟

- هل الخدمات القائمة على المجتمع التي تقدم لتاركي المدارس في وقت مبكر تخصص اعتمادات كافية للتوجيه المهني كجزء من مجموعة واسعة من المساعدات التي تقدم عادة للأفراد المتسربين من التعليم؟
- ما هو شكل التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية المقدم ضمن برامج «الفرصة الثانية للتعليم» الذي يقدم عادة للمتسربين من التعليم في وقت مبكر؟
- كيف يتم دمج التوجيه في برامج الفرصة الثانية هذه؟ ماذا يجب أن يكون مضمون التوجيه؟ كيف ينبغي توصيل خدمات التوجيه إلى هؤلاء المتسربين؟ ومن يقدمها؟ ومتى؟

بعض خيارات السياسات

- إعطاء الأولوية للطلاب الذين يحتمل تركهم للتعليم بشكل مبكر، وذلك عند تخصيص مصادر التوجيه والإرشاد في المدارس. العمل مع مديري النظام التعليمي وقادة المدارس لشرح قيمة استراتيجيات التدخل المبكر للكشف عن احتمال الانسحاب من المدارس ، وإظهار الدور الذي يمكن للتعليم والتوجيه والإرشاد المهني أن يقوموا به في هذه الاستراتيجيات.
- تطوير التدريب المقدم لمديري المدارس والمعلمين والعاملين في مجال التوجيه - قبل التحاقهم بالعمل وأثناء العمل - لتبنيهم إلى الطرق التي يمكن دمجها في برامج التوجيه والإرشاد المهني لمساعدة الشباب الذين يحتمل أن يتركوا المدارس في وقت مبكر.
- الاستفادة من تدابير التوعية المجتمعية لتقديم الخدمات في أماكن اجتماع الشباب والعمل من خلال الراشدين البارزين في المجتمع والذين هم على اتصال يومي بهؤلاء الشباب لتوفير التوجيه والإرشاد المهني للشباب المعرضين لانسحاب من المدرسه في سن مبكر

- ضمان أن تكون برامج التدريب للعاملين في الإرشاد لمسيرة الحياة العملية قادرة على تمكينهم من تطوير مهارات العمل مع الشباب المعرضين للانسحاب في سن مبكر ، والمنقطعين عن الدراسة ، بما في ذلك مهارات التواصل والتعاون مع الأشخاص البارزين في المجتمع والوكالات ، وإحالة من يحتاج من الطلاب إلى جهات تقديم خدمات لهم ، والعمل بروح الفريق.
- ضمان أن يكون لكل طالب معرض لترك المدرسة خطة عمل تتضمن خطته للتطوير في مجالات التعليم والعمل ومجالات الحياة بشكل عام.
- التأكد من أن المدارس تقوم بمتابعة المنسحبين من المدارس في وقت مبكر، وتوفير مساعدات التوجيه المهني لهم عند الاقتضاء وحيثما أمكن ، وذلك لمدة تصل الى عامين بعد أن يغادر الطالب المدرسة.
- وضع استراتيجيات التدخل المبكر من خلال العمل مع الاسراء ، والاجتماع مع الطلاب في منازلهم، وتنظيم مساعدتهم (على سبيل المثال من خلال «نوادي حل الواجبات المنزلية»).

أمثلة على استجابات فعالة

- تقديم الخدمات المتكاملة في الدول الاسكندنافية Scandinavia: إن أكثر السياسات نجاحا في التعامل مع الشباب المعرضين للتسرب المدرسي توجد في الدول الاسكندنافية Scandinavia (على الرغم من ظهور عناصر من نفس النهج في بلدان أوروبية أخرى). وقد اعتمدت هذه السياسات النهج الفردي في التعليم والتوجيه حيث يتحرك العاملون في المجال التربوي جنبا إلى جنب مع موظفي التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية، إلى جانب فئات متنوعة من الشخصيات الأخرى، والخدمات التعليمية وفرص العمل : على سبيل المثال، تقديم المساعدة في مناهج الصحة أو التدبير المنزلي على أساس محو الأمية، ومهارات البحث عن العمل ، وتدريب بناء الثقة بالنفس ، والتعلم عن طريق العمل ، أو برامج العمالة المدعومة. و يتطلب ذلك تعاونا وثيقا بين موظفي التوجيه والإرشاد المهني ومجموعة من ذوي الاختصاصات الأخرى. وبالنسبة للمنسحبين من المدارس ، تجمع هذه المبادرات بين التدخل المبكر ، والالتزام المتبادل والتخطيط للعمل الفردي ، مع التوجيه المهني كونه عنصرا رئيسيا في هذه العملية.
- البلديات النشطة في الدنمارك proactive municipalities in Denmark: البلديات الدنماركية ملزمة قانونيا بإجراء اتصالات مع الشباب الذين انسحبوا من التعليم النظامي على الأقل مرتين في السنة حتى سن التاسعة عشرة. وهناك مجالس بلدية تمتد السن إلى أبعد من ذلك، في بعض الحالات يتم هذا العمل من قبل مستشاري التوجيه المدرسي. وفي حالات أخرى، لاسيما البلديات الكبيرة، يتم ذلك عن طريق مجالس استشارية منفصلة ومختصة بالشباب، واعتبارا من سن الثامنة عشرة يصبح الشاب مستحقا لدعم محدود للدخل، ولكن فقط إذا كانت لديه خطط تطويرية وتطبيقية لمستقبله أعدت بالتنسيق مع القائمين على خدمات إرشاد الشباب، وينصب التركيز على إتباع مناهج الالتزام المتبادل المصممة لمساعدتهم في الحصول على حقوقهم في المشاركة في التعليم والتدريب.
- برنامج التواصل مع الشباب في أيرلندا: The Youthreach Programme in Ireland

تستهدف هذه البرامج الشباب العاطلين عن العمل ، وكثير منهم قد ترك المدارس مبكرا. ويتم تخصيص برامج منفصلة ضمن مجموعة واسعة من الأولويات : مراكز تحت رعاية لجان محلية للتعليم المهني Vocational Education Committees ؛ ورش تدريب مجتمعية Community Training workshops أسستها وكالة التوظيف والتدريب - Training and Employ-ment Agency (FAS) ؛ ومراكز التدريب المتنقلة Senior Traveller Training Centers. يتضمن البرنامج استعراض كل من المشاكل الشخصية والاجتماعية والتعليمية والتوظيفية التي تواجه العديد من المشاركين، مما يعني أن المشورة والتوجيه غالبا ما تشكل جزءا هاما من دور هؤلاء الذين يقومون بالتدريس في تلك البرامج. وقد وضعت برامج تجريبية لتدريب هؤلاء القائمين بالتدريس في تلك البرامج على مهارات التوجيه. وبالإضافة إلى ذلك ، يتم تقديم خدمة التوجيه في كل برنامج من قبل موجهين مؤهلين على أساس العمل الجزئي (لبعض الوقت) بما في ذلك موجهين في مجال التوجيه المهني من وكالة التوظيف والتدريب.

4

خدمات التوجيه والإرشاد المهني في التعليم العالي

Career Services in Tertiary Education

قضايا مطروحة

- هناك القليل، أو ربما لا شئ إطلاقاً ، من خدمات التوجيه والإرشاد المهني التي تتوفر للعديد من الطلاب في التعليم العالي. والخدمات المتوفرة على أرض الواقع ضئيلة، تاركة الطلاب دون قدرة على الوصول إلى الخدمات المتنوعة التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرارات تعليمية ومهنية تقوم على المعرفة.
- هناك نقص في الموظفين المدربين لتلبية احتياجات الطلاب من الإرشاد بشأن تطور مسيرتهم العملية في الحياة
- مجالات التركيز على خدمات التوجيه والإرشاد الموجودة في كثير من الأحيان ضعيفه، مع التركيز غالباً على الإرشاد الشخصي أو الدراسي. والاهتمام ضئيل بموضوعات تطوير المسيرة المهنية والاختيار الوظيفي، بما في ذلك في معاونة الطلاب على تطوير مهارات إدارة مسيرتهم المهنية ومهارات المبادرة (كإنشاء مشروعات صغيرة) والنظر في تناول خيارات العمل الحر.
- ليس هناك برامج تهتم بالتوجيه المهني لمجموعات بعينها من الطلاب، على سبيل المثال: الطلاب في مرحلة الانتقال من الدراسة إلى العمل، والطلاب الذين ينقطعون عن دراستهم أو يغيرونها، والطلاب الكبار الذين يعودون إلى الدراسة، التعلم عن بُعد، والطلاب القادمون من بلدان أخرى.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- هل على مؤسسات المستوى الثالث من التعليم (ما بعد الثانوي) التي تؤسسها الحكومات تقديم خدمات التوجيه والإرشاد للطلاب؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هو مستوى الخدمة الذي يجب تحديده؟ وهل هذا المستوى من الخدمة هو حق من حقوقهم؟
- هل ينبغي على جودة خدمات التوجيه والإرشاد، ومهارات ومؤهلات الموظفين الذين يقدمون هذه الخدمات، أن تكون جزءاً من التقييم العام لجودة مؤسسات التعليم العالي؟
- ما هي وظائف الخدمات المركزية المطلوبة داخل مؤسسة التعليم العالي؟ ما هو مدى علاقة تلك الخدمات بأدوار أعضاء

هيئة التدريس ومحتوى المناهج الدراسية (ولاسيما عندما يكون التطور المهني والتعليم القائم على موقع العمل جزءا من المقررات الأكاديمية)؟

- كيف يمكن الربط بين خدمات التوجيه والإرشاد لطلاب التعليم بعد الثانوي والتوجيه والإرشاد المهني التي تقدم خارج مؤسسات التعليم وفي مكاتب التوظيف ، وكذلك مع أصحاب العمل ، لضمان أن المعلومات التي يقدمها التوجيه والإرشاد المهني مناسبة وحديثة ، وتحتوي على معلومات دقيقة عن سوق العمل؟
- إلى أي مدى ينبغي دمج الإرشاد المهني وتطوير مسيرة الحياة المهنية بشكل وثيق في برامج التعليم والتعلم عبر الكليات والأقسام؟
- كيف يمكن الترويج لبرامج إدارة الأفراد الذاتية لمسيرة تطورهم المهني ضمن المناهج الدراسية ، وتحديد ملامحها ووضع نظم تجميعية لها؟
- ما هي الأدلة التي يجب جمعها حول نتائج التوجيه والإرشاد (على سبيل المثال في ما انتهى إليه الخريجون، معدلات عدم إتمام برامج الدراسة، وأين انتهى الحال بمن لم يتموا دراستهم، والتكاليف السنوية لعدم إتمام البرامج التعليمية؟) كيف يمكن استخدام هذه المعلومات في تحسين خدمات التوجيه والإرشاد للطلاب الحاليين، وتحسين قرارات التحاق الطلاب المحتملين؟
- كيف يمكن للطلاب وأصحاب العمل، والجهات المعنية الأخرى أن تشارك في تطوير وتقديم المزيد من خدمات التوجيه والإرشاد الفعالة؟
- ما هي محاور السياسات والحوافز التي يمكن استخدامها لتنشيط عملية تطوير خدمات التوجيه والإرشاد في التعليم العالي والتأثير عليها، أخذا في الاعتبار الدرجة العالية من الاستقلالية الذي يتمتع بها هذا القطاع بشكل تقليدي؟
- ما هو مدى تلبية متطلبات التوجيه والإرشاد المهني لمختلف الفئات المستهدفة في التعليم العالي (على سبيل المثال تعليم الكبار وذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص ذوي الدعم المالي المحدود للغاية، والطلاب الأجانب، والمتسربين من التعليم)؟

بعض خيارات السياسات

- القيام بمنشورات وطنية عن خدمات التوجيه والإرشاد في التعليم العالي، وضمان توزيع نتائجها على مستوى واسع في الإعلام.
- وكجزء من هذا المراجعة، وضع استبيان عن خدمات التوجيه والإرشاد للتعليم العالي بحيث يمكن استخدام تلك الاستبيانات على حد سواء لإجراء مراجعات على مستوى مؤسسة التدريب أو على المستوى الوطني. التأكيد من أن الطلاب، السابقين والحاليين على حد سواء، قد شاركوا بأرائهم، وكذلك غيرهم من أصحاب المصلحة مثل أصحاب العمل، وأعضاء هيئة التدريس والأسر، ولإدارة وتحليل مثل هذا الاستبيان، يتم استهداف فئات محددة من الطلاب مثل الطلاب الكبار، والطلاب في المرحلة الانتقالية، الطلاب الوافدين من دول أخرى والمحرومين وذوي الاحتياجات الخاصة.

- إعادة النظر في مؤهلات موظفي خدمات التوجيه والإرشاد في التعليم العالي، واقتراح التغييرات المطلوبة في التدريب الأولي والمستمر والتدريب على إدارة هذه الخدمات، وتنفيذ تلك المقترحات.
- ربط خدمات التوجيه في التعليم العالي مع أولويات التمويل الوطني للتعليم العالي، على سبيل المثال : إلزامية ضمان تلك المؤسسات خدمات التوجيه كجزء من نظم التخطيط الاستراتيجي ، أو أولويات ضمان الجودة وتحديدها كجزء من أهداف أداء مؤسسة التعليم العالي.
- التأكد من أن البيانات التي يتم جمعها على المستوى الوطني متناسقة بين سوق العمل والتعليم بعد الثانوي (على سبيل المثال نوع الصناعة وسمى المهنة، والدخل، ومعدلات البطالة، التعليم اللاحق الذي تم). وضمان توزيع هذه البيانات على نطاق واسع على الطلاب الحاليين والسابقين، وأصحاب العمل، ومسؤولي التعليم العالي وأعضاء هيئة التدريس.
- التحقيق في مجمل معدلات عدم إتمام الطلاب لبرامج مؤسسات التعليم العالي، والتكاليف الفعلية المرتبطة بعدم إكمالهم التعليم، ونسبة العائد على الإنفاق في تقديم خدمات التوجيه والإرشاد المهني قبل دخول البرنامج الدراسي وخلال مشاركة الطلاب فيه.
- إنشاء شبكة وطنية بين الخدمات التي يقدمها التعليم العالي في مجال مسيرة الحياة العملية، وغيرها من مقدمي خدمات التوجيه والإرشاد المهني وباقي أصحاب المصلحة، وعلى وجه الخصوص مقدمي خدمات التوجيه والإرشاد القائمة على سوق العمل، لضمان تزويد الطلاب بما يكفي من المعلومات المتعلقة بسوق العمل.
- الترويج لمنهج متميز لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد المهني في التعليم العالي مع مراعاة احتياجات مختلف الفئات المستهدفة من خلال تمويل موجه لهذه الفئات كحافز.
- توفير التمويل الأولي لحفز الابتكار والتطوير في خدمات التوجيه والإرشاد في مجال التعليم العالي.

أمثلة على استجابات فعالة

- تقدم لجنة الخدمات بكلية ترينيتي في دبلن Trinity College Dublin مجموعة واسعة من الخدمات للطلاب والخريجين والموظفين الأكاديميين وأصحاب العمل. فبالإضافة إلى تقديم المشورة الشخصية للطلاب، فإن لدى الطلاب إمكانية الدخول على مكتبة التوجيه والإرشاد ومجموعة واسعة من المواد عبر الإنترنت، التي تتوفر أيضا في أماكن أخرى في الحرم الجامعي وخارج الحرم الجامعي.
- تشتمل الخدمة على تنظيم معرض «اليوم المهني» Career Day الذي يمكن الطلبة من إجراء اتصالات مع أصحاب العمل لمناقشة الوظائف التي يتوقع أن تتوفر لهم بعد التخرج. ويوفر المعرض للطلاب فرص الحصول على الوظائف الشاغرة، ويساعد على تنظيم التدريب والخبرة العملية والاستفادة من فرص العمل الشاغرة. إلى جانب عقد حلقات دراسية منتظمة على مدار العام عن مهارات

البحث عن العمل، بما في ذلك عرض مقابلات مصورة عبر الفيديو، ويمكن للطلاب الحصول على الاختبارات النفسية لمساعدتهم في اتخاذ قراراتهم المتصلة باختيار المهن، إلى جانب ذلك تتضمن تلك الخدمات القيام بترتيب أولويات إتاحة الفرص للطلاب للحصول على إرشادات من شباب تخرجوا حديثًا منذ فترات قصيرة من أجل تحسين استعدادهم لمرحلة ما بعد التخرج. يتم توظيف برنامج تطوير شخصي في عدد من الأقسام في الجامعة للمساعدة في تطوير مهارات التوظيف.

- خريجو كلية ترينيتي يمكنهم الاستفادة من هذه الخدمة للحصول على المشورة الشخصية (مقابل رسوم بالنسبة لمن يعملون بالفعل)، للمساعدة في إيجاد فرص العمل لهم، واستخدام مكتبة الوظائف. وتتاح الفرصة لأصحاب العمل للاتصال بالطلاب لأغراض التعيين، ويمكنهم الإعلان عن الوظائف الشاغرة على موقع هذه الخدمة على الانترنت. وتتوفر مجموعة من أدلة الشركات في هذه الخدمة، حيث يتم بشكل دوري استطلاع آراء الشركات حول احتياجاتهم من الخريجين، ويتم عمل استبيان للخريجين بعد ستة أشهر من التخرج لمعرفة أين استقر بهم الحال.
- يقوم عدد محدد من أعضاء هيئة التدريس في كل كلية أو قسم بدور المنسق مع خدمات التوجيه والإرشاد. ويعمل مقدمو الخدمة بنشاط مع أعضاء هيئة التدريس للتأكد من أنهم يوجهون الطلاب بشكل مناسب لهذه الخدمة. ولدى أعضاء هيئة التدريس اتصال وثيق مع برنامج التطوير الشخصي للطلاب، الذي هو جزء من المنهج الدراسي الرسمي الأكاديمي.

الإرشاد الوظيفي للراشدين العاطلين عن العمل Career Guidance for Unemployed Adults

قضايا مطروحة

- تتطلب الاحتياجات الفورية للعديد من الباحثين عن وظائف الحصول على التوجيه والإرشاد المهني حتى يتمكنوا من الوصول إلى مجموعة واسعة من خدمات الدعم لزيادة قابليتهم للعمل. ويتضمن ذلك التدريب وإعادة التدريب ، والخبرة في العمل ، بالإضافة إلى مساعدة مستمرة في البحث عن وظيفة والحصول عليها. ومن التحديات الرئيسية في مجال السياسات هو ضمان حصولهم على خدمات الدعم تلك.
- إن منع زيادة نسبة البطالة ، وخاصة البطالة طويلة الأجل ، وتجنب عدم مواءمة مهارات العمال لاحتياجات سوق العمل، وتشجيع الحراك العمالي الإقليمي regional labour mobility ، وتطوير مهارات القابلية للتوظيف، هو جزء رئيسي من استراتيجيات التوظيف الوطنية والأوروبية والدولية، وخدمات التوظيف العامة (PES) في معظم الدول دور رائد في الوقاية من هذا الأمر. وحتى الآن ما زالت خدمات التوجيه والإرشاد المهني المقدمة ضمن خدمات التوظيف العامة في طور التطوير، ولا ترتبط بشكل منهجي بخطوات تحقيق الأهداف.
- وتقوم معظم خدمات التوظيف العامة ، التي تقدم خدمات التوجيه والإرشاد المهني للعاطلين عن العمل، في كثير من الأحيان بمهام أخرى أيضا: على سبيل المثال، تنفيذ سياسات استحقاقات العمل والبطالة؛ وتوفير المعلومات، وإيجاد فرص العمل للمتقدمين، مما يقلل من الأولوية التي يمكن أن تقدمها تلك الخدمات إلى التوجيه والإرشاد المهني. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تضارب المصالح بين الأولويات المتنافسة لأهداف التوظيف، والتوجيه والإرشاد المهني.
- يتلقى موظفو التوجيه المهني في خدمات التوظيف العامة دورات تدريبية متخصصة محدودة. وغالبا ما تهدف تلك الدورات التدريبية إلى تطوير مهاراتهم التنظيمية والإدارية بدلا من مهارات التوجيه والإرشاد المهني.
- لدي مجموعات كثيرة من الراشدين العاطلين عن العمل خصائص ومشاكل تختلف من مجموعة إلى أخرى بشكل تام (على سبيل المثال العمال كبار السن والنساء العائدات إلى العمل بعد تربية أطفالهن، والأقليات العرقية وذوي الاحتياجات الخاصة)، ومع ذلك ، غالبا ما يكون التوجيه والإرشاد المهني المتاح لهم لا يناسب احتياجاتهم الخاصة.

- خدمات التوجيه والإرشاد المهني المقدمة على أسس مجتمعية غالباً ما تكون أقرب إلى احتياجات المواطنين، وبالتالي أكثر فعالية في الوصول إلى الفئات المستهدفة من الراشدين. والتحدي هنا هو سياسة تحفيز الاستعانة بمصادر خارجية لتقديم هذه الخدمات ، وفي الوقت نفسه ضمان توفير الجودة بما يتوافق مع المعايير والأهداف المقبولة وطنياً .
- في مجال تقديم خدمات التوجيه والإرشاد المهني لكبار السن العاطلين عن العمل ، على الرغم من التقدم الكبير في خدمات التوظيف العامة في كثير من الدول ، لا تستخدم أساليب ذات فعالية عالية مقارنة بالتكلفة، من خلال موجهين مهنيين يستعان بهم من الخارج، ومراكز الخدمة الشاملة one-stop shops، أو الخدمة الذاتية self-services ، أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT ، أو الخدمات المختلفة التي تلبى مستويات مختلفة من الاحتياجات.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- إلى أي مدى يتم توفير التوجيه والإرشاد المهني ضمن خدمات التوظيف العامة للاطلاع بدور ريادي للمساعدة في تحسين قابلية الأفراد للعمل ليصبح العمال أكثر مرونة ، وخفض مستويات البطالة طويلة الأجل؟ هل خدمات التوجيه والإرشاد المهني التي تقدمها دائرة خدمات التوظيف لديها القدرة والمرونة للوصول إلى الأفراد العاطلين عن العمل وحفزهم على العودة للعمل وإعادةهم للتعليم والعمل؟ إلى أي مدى يمكن لخدمات التوجيه والإرشاد المهني التي تقدمها خدمات التوظيف العامة أن تصل إلى المناطق النائية والمجتمعات المحرومة اقتصادياً؟ وهل هناك حاجة إلى نوعية مختلفة - ولكن مرتبطة - من خدمات التوجيه المهني؟
- إلى أي مدى يتم التواصل بين خدمات التوظيف العامة والجهات الفاعلة ذات الصلة في مجال التوجيه، بحيث يمكن توسيع نطاق ما تقدمه من خدمات للعاطلين عن العمل، وتقديم الخدمات المحلية واللامركزية في التوجيه والإرشاد المهني؟
- ما هي وجهات نظر الفئات المستهدفة من العاطلين عن العمل في خدمات التوجيه والإرشاد المهني المقدمة لهم من قبل خدمات التوظيف العامة وغيرها من المنظمات؟
- إلى أي مدى يشترك العاملون في خدمات التوظيف العامة، وغيرها من المنظمات المهنية التي توفر التوجيه للعاطلين عن العمل في تصميم وتقييم الخدمات المقدمة لهم؟
- ما هي الاحتياجات التي تميز الفئات المختلفة من الراشدين العاطلين عن العمل؟ وما مدى تلبية هذه الاحتياجات في الوقت الراهن؟ وكيف يمكن أن يتم تنظيم الخدمات بحيث تكون أكثر فعالية في الوصول إلى هذه الفئات؟
- هل التوجيه والإرشاد المهني جزء لا يتجزأ من تدابير تحفيزية ترمي إلى زيادة قدرات وكفاءات العاطلين عن العمل المعرضين للاستبعاد الاجتماعي للتوظيف؟
- كيف يمكن لخدمات التوجيه والإرشاد المهني للراشدين العاطلين عن العمل التي تقدمها خدمات التوظيف العامة أن تتكامل مع الخدمات التي تقدمها المجتمعات المحلية والمنظمات المجتمعية التطوعية من قبل الشركاء الاجتماعيين، والمؤسسات الخاصة الربحية؟

- كيف يمكن المحافظة على معايير خدمات التوجيه والإرشاد المهني، المقدمة للعاطلين عن العمل من الراشدين من قبل مجموعة واسعة من المنظمات (الحكومية والخاصة والتطوعية)؟
- كيف يمكن لمراكز خدمات التوظيف العامة PES مساعدة كبار السن العاطلين عن العمل في الحصول على وجه السرعة على عمل، مع معاونتهم في نفس الوقت على تطوير مسيرتهم العملية على المدى الطويل؟
- كيف يمكن لخدمات التوظيف العامة PES دعم احتياجات التعليم مدى الحياة الراشدين العاطلين عن العمل؟
- هل تلعب مكاتب خدمات التوظيف العامة PES دوراً رائداً في مجال خدمات التوظيف، بما في ذلك خدمات المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد على شبكة الإنترنت؟
- كيف يمكن تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT لتحسين تقديم الخدمات في وسائل فعالة من حيث التكلفة، وتشجيع الخدمة الذاتية للوصول إلى المعلومات؟ وما هو نوع المساعدة المطلوبة من كل نوعية من المستخدمين لأنظمة المعلومات المتوفرة؟
- كيف يمكن لخدمات التوظيف العامة ضمان جودة ومحتوى ومواءمة المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد التي تقدم من خلال الخدمات التي تقدمها؟
- كيف يُقدّم البعد الأوروبي والدولي لأسواق العمالة إلى الباحثين عن عمل؟

بعض خيارات السياسات

- عرض السياسات والاستراتيجيات والمبادئ التوجيهية الوطنية والدولية الراهنة للتوظيف والنظر في أفضل استخدام للإرشاد المهني بين تدابير مقترحة لتفعيل العمل ومنع البطالة.
- ضمان تلبية احتياجات الباحثين عن عمل من خلال تزويدهم بالتوجيه المهني الشامل، مع دعمهم حتى يتمكنوا من الحصول على وظيفة أو غيرها من فرص زيادة قابليتهم للعمل، أو فرص التعليم مثل التدريب وإعادة التدريب، بالإضافة إلى، حيثما كان ذلك مناسباً، استمرار معاونتهم في البحث عن وظيفة.
 - وضع إستراتيجية لعلاقات التعاون بين مقدمي خدمات التوظيف العامة ومؤسسات التعليم والتدريب، والمجتمع، والمراكز التطوعية والخاصة التي تقدم خدمات التوجيه والإرشاد المهني المناسبة للعاطلين عن العمل.
 - التأكد من أن مكاتب خدمات التوظيف العامة PES العامة توظف الموظفين المختصين بالتوجيه والإرشاد المهني، وأنهم يحصلون على التدريب أثناء الخدمة لتطوير قدرات أولئك الذين تم توظيفهم في الماضي دون النظر في معايير الكفاءات المناسبة. والحفاظ على معلومات ومهارات موظفي التوجيه والإرشاد المهني في أسواق العمل السريعة التغير.
 - إجراء دراسات مراجعة لخدمات التوجيه والإرشاد المهني للعاطلين عن العمل وإعلان نتائج المراجعة على نطاق واسع.

- مراجعة خدمات التوجيه والإرشاد المهني الحالية التي يتم تقديمها للعاطلين عن العمل باستخدام، على سبيل المثال، المبادئ التوجيهية للممارسات الجيدة في مجالات الاستشارات المهنية والإرشاد - Guidelines for Good Practice in Employment Counseling and Guidance (1998) كنقاط مراجعة معيارية.
- وضع استراتيجيات فعالة لإشراك الفئات الأقل حظاً التي لم تتوفر لهم فرص التوظيف عند تصميم وتخطيط وتنفيذ ورصد السياسات والخدمات في التوجيه والإرشاد المهني.
- إنشاء وتحديث نظم بيانات سوق العمل المحلية والتأكد من أنه يتم استخدامها من قبل أولئك الذين يتم تزويدهم بخدمات التوجيه والإرشاد المهني من العاطلين عن العمل.
- النظر في الفصل بين وظائف التوجيه والإرشاد المهني عن الأدوار الأخرى التي يقوم بها الموظفون في مكاتب التوظيف العامة.
- عند اتخاذ قرار بالإبقاء على الأولويات المتكاملة، يجب إعطاء إهتمام خاص للتوجيه والإرشاد المهني.
- تحفيز المؤسسات الاجتماعية والخاصة الربحية على تقديم خدمات التوجيه والإرشاد المهني: على سبيل المثال عن طريق الاستعانة بمصادر خارجية، والتعاقد مع جهات خارجية.
- وضع معايير الجودة لتأسيس خدمات التوجيه والإرشاد المهني التي تستهدف الراشدين العاطلين عن العمل.
- توفير أمثلة من المستفيدين من خدمات التوجيه المهني لضمان أنها تلبى احتياجات الراشدين العاطلين عن العمل.
- التأكيد على أن يكون التوجيه والإرشاد المهني جزءاً لا يتجزأ من برامج تعليم الراشدين في التعليم الممول من القطاع العام ومؤسسات التدريب.

أمثلة على استجابات فعالة

- تلبية الاحتياجات المتباينة لكبار السن العاطلين عن العمل من خلال مستويات مختلفة للخدمات المقدمة: يمكن لتقسيم الخدمات إلى عدد من المستويات أن يوفر الوقت للعاملين في خدمات التوجيه. في خدمات التوظيف العامة في النمسا Austria، وإلى حد أقل في فنلندا Finland وألمانيا Germany وهولندا Netherlands والبرتغال Portugal والمملكة المتحدة The United Kingdom، يوجد ثلاثة مستويات من الخدمات المقدمة.
- في المستوى الأول: يمكن للمستفيدين الوصول إلى المواد المطبوعة والمسموعة والمرئية أو معلومات على الهاتف في وضع الخدمة الذاتية، دون الحاجة إلى الموظفين لمساعدتهم.
- المستوى الثاني: يحتوي على المقابلات الشخصية الوجيزة نسبياً.
- المستوى الثالث: توفر خدمات إرشاد شخصية لمن يُعتقد أنه في حاجة إليها و/أو يشعر بأنه سوف يستفيد منها. ويمكن أن تتنوع الخدمات في هذا المستوى ما بين المقابلات الشخصية المفصلة والمطولة، ويمكن أن تشمل نوادي العمل job clubs،

- والدورات التي تساعد مستخدمي الخدمات على استعادة الثقة بالنفس وتمية الدافع الشخصي لتطوير مهاراتهم المهنية.
- تطوير وتحسين التدريب المقدم للموظفين القائمين على تقديم خدمات التوجيه والإرشاد المهني في مكاتب التوظيف العامة : في أيرلندا Ireland، ما يقرب من ثمانية من كل عشرة من الموظفين الذين يقدمون خدمات التوجيه والإرشاد المهني قد حصلوا على شكل من أشكال التدريب الإرشادي، ويمكنهم الالتحاق بدراسة لبعض الوقت في الجامعة حول مناهج إرشاد الراشدين تمتد لفترة اثني عشرة شهرا، مع تسديد الرسوم الدراسية والسماح لهم بالتغيب فترات التدريب الفعلي بالجامعة، ومع منح علاوات تشجيعية لأولئك الذين يجتازون بنجاح دوراتهم التدريبية، والهدف هو زيادة أعداد الموظفين الذين سوف يملكون هذه المؤهلات.
- تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT لتطوير خدمات التوجيه الذاتية : في هولندا Netherlands ، تم وضع موقع جديد على شبكة الإنترنت (<http://www.werk.nl>) يشتمل على أدوات تشخيصية (على أساس الميول المهنية) ، وبيانات عن المهن (بما في ذلك اتجاهات سوق العمل وبيانات الرواتب، ومعلومات عن التعليم وفرص التدريب، وإمكانية الوصول إلى قاعدة بيانات الوظائف الشاغرة على شبكة الإنترنت. وهناك أيضا خطط لتطوير مركز دعم المستخدم User Support Center، ليكون متاحا عن طريق الهاتف ، والبريد الإلكتروني والفاكس والبريد العادي. وفي بلجيكا (فلاندرز Flanders) ، قامت مكاتب التوظيف العامة (VDAB) بإدخال نظام الخدمات الشاملة على أساس زيادة استخدام الأدوات التي تسمح بالتقييم الذاتي والتوجيه الذاتي من قبل الباحثين عن عمل ، ومن يسعون لتغيير وظائفهم. إن «VDAB MY» هو خطوة أخرى نحو تطوير جيل من الأدوات التي تدعم استقلال المستخدم واستخدام محفظة إلكترونية. فهو يقوم على تكامل المصادر القائمة ، مثل المعلومات عن الوظائف الشاغرة والسيارة الذاتية ، وإمكانيات التدريب، وذلك من خلال الانترنت بحيث يمكن لمستخدمي نظام الخدمات إدارة مسيرتهم بشكل ذاتي ، ويتمكنوا من مقارنة المعلومات المتوفرة لديهم عن أنفسهم بالبيانات عن مجموعات أخرى، وذلك من خلال محافظهم الإلكترونية. ويتوفر أيضا في مكاتب التوظيف العامة «VDAB» نظام متابعة العميل، بحيث يمكن متابعة مستخدمي نظام الخدمات في المراحل المختلفة من المسارات التي يسلكونها. ويتم توفير كتيب لهؤلاء المستخدمين لدعمهم في الاستفادة من العديد من الخدمات المقدمة عبر الإنترنت.
- خدمات الإرشاد القائمة على المجتمع: في لوكسمبورغ Luxembourg، توجد مشاريع العمل المحلية التي تديرها مجموعة من المؤسسات الطوعية وغير الربحية وتشتمل على شبكة التوظيف الكامل، وهو برنامج قد تم تصميمه للنساء اللواتي يقعن ضحايا للعنف المنزلي، إلى جانب المشاريع المحلية ومشاريع التنمية الإقليمية. في كندا ، يوجد ما يزيد عن ١٠,٠٠٠ منظمة اجتماعية تقدم خدمات الارشاد المهني ، تتنوع هذه المنظمات من الصغير الذي يحتوي من خمسة إلى سبعة موظفين دوام كامل، إلى المنظمات الأكبر التي يصل عدد موظفيها إلى ١٠٠ أو ٢٠٠ موظف عبر مواقع متعددة، وبعض هذه المنظمات تركز على أنشطة تطوير الارشاد المهني مثل خدمات المعلومات، وورش عمل التوجيه المهني والبحث عن عمل، والبعض الآخر

يقدم طيفا أوسع من الخدمات ، بما في ذلك مختلف أشكال وبرامج التعلم وخدمة المجتمع. وقد تشمل بعض البرامج، مثل برامج محو الأمية، على عناصر التطوير المهني، وتمكن بذلك من اعتماد نهج أكثر شمولية لتلبية احتياجات مستخدمي تلك الخدمات.

المراجع

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1998),
Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance,
<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf>

6

الإرشاد الوظيفي للعاملين الراشدين

Career Guidance for Employed Adults

قضايا مطروحة

- يحتاج الراشدين من العاملين إلى الوصول إلى خدمات التوجيه والإرشاد المهني لتطوير وظائفهم داخل شركاتهم، من أجل تطويرهم الوظيفي في عمل مماثل خارجها ، أو لإعادة التدريب على مهارات جديدة حتى يتمكنوا من الانتقال إلى أنواع مختلفة من الوظائف. وحتى وقتنا هذا ، يتوفر عدد قليل جدا من خدمات التوجيه والإرشاد المهني المتاحة لكبار السن العاملين، ولجى هؤلاء احتمال أقل من زملائهم العاطلين في الوصول إلى خدمات التوجيه والإرشاد المهني. فالخدمات المقدمة للعاملين الكبار في السن متأخرة في القطاعين العام والتطوعي والخاص في معظم البلدان. ويتطلب دعم التعليم المستمر مدى الحياة ، وسياسات التوظيف النشطة توفير الكثير من خدمات التوجيه والإرشاد المهني لمن يعملون بالفعل.
- الشركات التي توفر خدمات تطوير المسار المهني لموظفيها قليلة، والخدمات التي تتوفر عادة ما تكون مقتصرة على المنظمات الكبرى، ويكون معظمها لموظفي المناصب الإدارية والمتخصصة، وليس كافة الموظفين، وتستهدف إلى حد كبير التطوير الوظيفي داخل المؤسسة ، مع القليل من الاهتمام بفرص العمل خارج المؤسسة، وهناك عدد قليل جدا من منظمات أصحاب العمل التي تحاول تقديم تلك الخدمات التي لا ترتبط بشركة معينة: مقابل رسوم على سبيل المثال.
- تُظهر نقابات العمال Trade unions اهتماما محدودا في تطوير خدمات التوجيه والإرشاد المهني لأعضائها، وعندما تقوم بتوفير مثل هذه الخدمات، فهي تميل إلى أن تتم من قبل أفراد غير مختصين، مع التركيز على توفير التأهيل والتدريب أكثر، من التوجيه والإرشاد المهني بصورته الأوسع.
- خدمات التوظيف العامة تميل إلى استهداف العاطلين عن العمل بشكل ضيق، بدلا من العاملين الكبار في السن الذين يرغبون في الانخراط في التعلم أو تطوير مساهمهم الوظيفي.
- وعندما توجد خدمات توظيف خاصة، فإنها تركز على زيادة عدد الأفراد الذين تقدم لهم الخدمة، ومعاونة العمال المستغنى عنهم في الحصول على عمل خارج شركتهم، ويقدم بعضها خدمات للمديرين التنفيذيين. ونادرا ما تقدم هذه الخدمات توجيهها مهنيا للتطوير الوظيفي لمجموعة واسعة من المستفيدين.

- في جميع الدول تقريباً توجد مؤسسات خاصة (قطاع خاص ربحي) للتوجيه المهني ولكنها محدودة جداً، فتقتصر إمكانية وصول كبار في سن العاملين الذين يمكنهم تحمل تكاليف تلك الخدمات.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- إلى أي مدى تساند السياسات الوطنية تنمية خدمات التوجيه والإرشاد لتلبي الطلب المتزايد من احتياجات العاملين كبار السن؟
- كيف يمكن تشجيع الشركات على تقديم التوجيه والإرشاد المهني لموظفيها، ودعم تطوير مسيرتهم الوظيفية؟
- كيف يمكن دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تطوير خدمات التوجيه والإرشاد المهني لموظفيها؟
- كيف يمكن للشركات والنقابات والهيئات المهنية، ومنظمات أصحاب العمل والمؤسسات التعليمية وخدمات التشغيل الخاصة والعامّة، والمنظمات القائمة على المجتمع أن تقدم التوجيه والإرشاد المهني على نحو فعال لكبار السن؟
- كيف يمكن تحفيز تقديم خدمات القطاع الخاص في مجال التوجيه والإرشاد المهني؟

بعض خيارات السياسات

إجراء دراسات قطاعية وإقليمية ومحلية لتحديد آثار سياسات التوجيه والإرشاد المهني على المستوى الإقليمي والدولي، في تنمية القوى العاملة والتعليم المستمر مدى الحياة -- على سبيل المثال «إطار الخطه المستمره لتطوير المؤهلات والكفاءات» Framework of actions for the lifelong development of competencies and qualifacaitons (٢٠٠٢) الذي اعتمده الشركاء الاجتماعيين (أي أصحاب العمل والنقابات العمالية) في أوروبا .

- السعي لإيجاد طرق لتوسيع دور مكاتب التوظيف العامة في توفير التوجيه والإرشاد المهني العملية لكبار السن العاملين.
- تحفيز التوجيه والإرشاد المهني في الشركات من خلال تقديم الحوافز : على سبيل المثال جعل نفقات التوجيه والإرشاد المهني في إطار النفقات المعفية من ضريبة الدخل، أو منح الاعتراف العلني للمؤسسات التي تقدم برامج مثالية.
- تشجيع وتعزيز الشراكات بين منظمات أصحاب العمل ومؤسسات التعليم والتدريب ، وخدمات التوظيف العامة والمنظمات الأخرى ذات الصلة لتوفير خدمات التوجيه في مكان العمل ، ولاسيما بالنسبة للشركات الأصغر حجماً.
- تشجيع وتقديم الدعم إلى الهيئات المهنية والنقابات العمالية لتوفير خدمات ذات جودة للتوجيه والإرشاد المهني لأعضائها.
- التأكيد على أن سياسات التدريب المستمر للقوى العاملة تبرز أهمية التوجيه والإرشاد المهني للموظفين كوسيلة لضمان الاستثمار الفعال في مجال التدريب.
- ضمان أن التوجيه والإرشاد المهني هو جزء من برامج تدريب العاملين الممولة من خلال فرض رسوم التدريب.

الحكومية على أصحاب العمل.

- ضمان أن يكون التوجيه المهني للموظفين على رأس طاولة مفاوضات الشركاء الاجتماعيين (أي أبواب العمل والتقابات العمالية) في القطاعات الاقتصادية وعلى الصعيد الوطني.
- تقديم نموذج جيد يحتذى به القطاع غير الحكومي من خلال إدخال سياسات دعم التطوير الوظيفي للموظفين في القطاع العام.
- تشجيع القطاع الخاص على تقديم خدمات التوجيه والإرشاد من خلال أسواق أكبر للتوجيه المهني : على سبيل المثال من خلال استخدام التعاقد الخارجي وقسائم التوجيه لتشجيع ضمان رسوم أكثر لمقدمي الخدمات الخاصة.
- توسيع الخدمات المتاحة في الوقت الحالي في قطاعات تعليم الكبار والتعليم المستمر للبالغين العاملين.
- تشجيع تنمية خطوط المساعدة الهاتفية الوطنية كمصدر للحصول على المعلومات والمشورة بشأن التعليم المستمر مدى الحياة.
- تحسين فرص التعلم المستمر لكبار السن من خلال نظم الاعتماد والإعتراف بالتعلم السابق (ايا كانت طريقة الحصول عليه) ضمن خدمات التوجيه والإرشاد المهني.
- تشجيع تطوير جودة خدمات التوجيه والإرشاد المهني عبر الإنترنت للعاملين كبار السن لمساعدتهم على قضايا تطورهم الوظيفي.
- ضمان تقديم البعد الاوروبي والدولي في سوق العمل للباحثين عن عمل والعاملين في مجال السعي نحو تغيير وظائفهم ، بما في ذلك (في أوروبا) من خلال استخدام الشبكة الأوربية لخدمات التوظيف العامة.
- ضمان أن التوجيه والإرشاد المهني جزء لا يتجزأ من برامج تعليم كبار السن في مؤسسات التدريب والتعليم الممولة من القطاع العام.

أمثلة على استجابات فعالة

- التوجيه والإرشاد المهني في مجال خدمات التوظيف في القطاع العام: تشير بعض منظمات التوظيف العامة إلى أنها تلبى الاحتياجات الخاصة بتوجيه كبار السن العاملين من خلال تنظيم زيادة مستخدمي الخدمة على النحو الذي يقلل من ارتباطهم بخدمات العاطلين عن العمل طالبي الاستفادة من الرعاية الاجتماعية. والنرويج Norway هي مثال على ذلك، إذ تعمل مراكز خدمات التوظيف على إعادة تصميم مقرها لتشمل أحدث وسائل الاستفادة على نحو جذاب وسهل الوصول. وتتم خدمات الرعاية الاجتماعية، على نحو ضعيف، خلف الستار، وتشتمل مرافق الخدمات على المعلومات المطبوعة بالوظائف الشاغرة، برنامج للمساعدة في كتابة طلبات العمل والسير الذاتية والهاتف المجاني للاتصال بأصحاب العمل ، وعدد محدود من الموظفين لمساندة مستخدمي الخدمة، وبالإضافة إلى ذلك ، هناك مجموعة من أدوات المساعدة الذاتية المتقدمة ، وكثير منها متوفر على شبكة الإنترنت، وتشمل : استبيان الميول ، برنامج اختيار المهنة الذي يقدم إمكانية التقييم الذاتي طبقاً للميول، مهارات وقيم العمل ، بالإضافة إلى خدمة

مطابقة الفرد مع مهنة بعينها ومساعدة الباحثين عن عمل ، وبرنامج التعليم المرتبط بالخيارات المهنية الموجه أساسا إلى خريجي التعليم العالي.

- خدمات التوجيه والإرشاد المهني القائمة على الشركة: في هولندا Netherlands ، قام عدد لا بأس به من أصحاب الأعمال بتأسيس مراكز حراك لموظفيها mobility centers، ويعمل في هذه المراكز في كثير من الأحيان اخصائيو تنمية الموارد البشرية، ويحظون بدعم من استشاريين خارجيين، وتقدم هذه المراكز تحليلا لاحتياجات الفرد من التدريب، وتهتم تلك المراكز بشكل رئيسي بالحراك العمالي داخل الشركة ، ولكن يمكن أيضا تمكين الموظفين من استكشاف الفرص المتاحة في سوق العمل الخارجي ، اعتمادا على ما إذا كانت الشركة مستعدة لدعم هذا التوجه أم لا . وفي المملكة المتحدة The United Kingdom ، يقوم بعض أصحاب العمل بتجربة مجموعات من مراكز الاتصال والدعم الإلكتروني ومستشاري التوجيه والإرشاد المعينين من قطاع الأعمال.
- حوافز حكومية لتطوير خدمات التوجيه والإرشاد المهني القائم على الشركات: يمكن إدراج التوجيه والإرشاد المهني كمجال يسمح بتمويله من خلال رسوم التدريب المفروضة على الشركات (كضرائب) . في هولندا Netherlands، وضعت بعض قطاعات العمالة خطط التدريب الخاصة بها ، على أساس أموال رسوم التدريب (الضرائب) من أصحاب العمل والعاملين، ولهذا الأمر أهمية خاصة بالنسبة للشركات المتوسطة الحجم أو الشركات الصغيرة والتي غالبا ما تقتصر إلى مناهج التدريب الخاصة بها، ويمكن لتلك الخطط أن تتضمن الوصول إلى بعض خدمات محددة للتوجيه والإرشاد القطاعي. ويوجد شكل آخر من أشكال الحوافز الحكومية وهي مخططات علامة الجودة الطوعية ، وفي هولندا Netherlands والمملكة المتحدة The United Kingdom ، تدعم الدولة برنامج الاستثمار في البشر، والذي يقدم علامة جودة للشركات التي تتبنى سياسات جيدة لتطوير الموارد البشرية. وفي المملكة المتحدة The United Kingdom تسمح للمعايير matrix standard بمنح اعتراف بالمنظمات التي تقدم المعلومات والمشورة والتوجيه في مجالات التعلم والعمل لموظفيها. وفي هولندا Netherlands، تتضمن هذه الإجراءات تشجيع الشركات على استخدام مستشارين في مجال التوجيه والإرشاد لدعم نظم مراجعاتها للتطوير.
- خدمات التوجيه والإرشاد المهني والنقابات العمالية: بإمكان النقابات أن تتفاوض من أجل توفير خدمات التوجيه مع أصحاب العمل في عملية المفاوضة الجماعية، وبإمكانها أن تقدم تلك الخدمات بنفسها. في الدنمارك Denmark والنرويج Norway والمملكة المتحدة The United Kingdom ، تقوم بعض النقابات بعمل دورات لتدريب ممثلي النقابات العمالية ليكونوا بمثابة «سفراء التعليم» أو «ممثلي التعلم» لتشجيع أعضائها (السيما الذين لديهم مؤهلات محدودة أو معدومة) على الوصول إلى التعليم والتدريب، وينتشر هذا البرنامج على نطاق واسع في المملكة المتحدة The United Kingdom ويتلقى دعما قويا من الحكومة والحركة النقابية.
- خدمات التوجيه والإرشاد المهني واعتماد التعلم السابق: في كثير من الأحيان تشارك خدمات التوجيه والإرشاد المهني في ووضوح اعتماد التعلم السابق للأفراد، لأن هذا يسهل كل من التطور الوظيفي لهم والحراك الوظيفي للعاملين. في البرتغال Por-

tugal، يوجد النظام الوطني للاعتراف والتأكد من صحة التعلم السابق والتصديق عليه. ويتم ذلك من خلال شبكة من المراكز. ويتيح الفرصة لكبار السن، سواء عاملين أو عاطلين عن العمل، الحصول على خدمات من ثلاثة مستويات، وهي المعلومات، وتقديم المشورة، والتدريب المُكْمَل، بما في ذلك اعتماد الكفاءة. ويقوم مقدمو الخدمات والمؤسسات العامة والخاصة بإحالة الناس إلى تلك المراكز. بحلول عام ٢٠٠٦، من المتوقع أن تصل الشبكة إلى ٨٤ مركزاً، موزعة في كافة أنحاء البلاد وفقاً للكثافة السكانية ومستوى المدارس فيها.

المرجع

European Trade Union Confederation, Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe, European Centre of Enterprises with Public Participation and of Enterprises of General Economic Interest (2002), Framework of Actions for the Lifelong Development of Competencies and Qualifications <http://www.etuc.org/en/index.cfm?target=en/dossiers/colbargain/lll.cfm>.

7

التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية للمتقدمين في السن Career Guidance for Older Adults

قضايا مطروحة

- سوف يحتاج المُسنون في العديد من دول منظمة التعاون والتنمية والدول الأوروبية على حد سواء إلى تأخير سن التقاعد ومرونة أكثر في مرحلة التحول إلى التقاعد. ولكن صانعي القرار لديهم تباطؤ في تحريك خدمات الإرشاد المهني لدعم الشيخوخة النشطة.
- يحتاج المتقدمون في السن إلى المعلومات والمشورة المخصصة لدعم الشيخوخة النشطة : مثل الاهتمام الأكثر بالترفيه ، والعمل التطوعي، والأنشطة الرامية إلى الحفاظ على أنفسهم ذهنيا وجسديا. ولكن ما زالت خدمات التوجيه والإرشاد المهني في الوقت الراهن تقدم القليل في هذه المرحلة من حياة الناس.
- تتطلب مرونة الانتقال بين العمل بدوام كامل والتقاعد الكامل (مزيج من العمل بدوام كامل، والعمل بدوام جزئي، والعمل الطوعي وفترات الراحة) تحقيق تجانس كبير في التخطيط الوظيفي والتخطيط المالي. وهذا الأمر يحتاج إلى دراسة أكثر من قبل صانعي القرار.
- وهناك أمثلة قليلة من التدابير الفعالة لمواجهة التحدي المتمثل في توفير خدمات التوجيه والإرشاد المهني للمتقدمين في السن. فحتى الآن لم تضع أي دولة نهجا منتظما في هذا المجال.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- ما هي آثار وضع سياسات فعالة للتعليم المستمر مدى الحياة والتقاعد النشط على توفير التوجيه والإرشاد المهني للمتقدمين في السن؟
- بالنظر إلى التوقعات الاحصائية للعدد السكان الحالية، ما هو المطلوب القيام به مستقبليا تجاه التوجيه والإرشاد المهني للمرحلة العمرية الثالثة.
- كيف يمكن للإرشاد المهني مساعدة الناس على خلق مسارات أكثر مرونة بين العمل بدوام كامل والتقاعد الكامل (على سبيل المثال مزج العمل بدوام جزئي، والعمل التطوعي والعمل بدوام كامل مع أوقات من الراحة)؟
- في ضوء التفاعلات المعقدة القائمة بين الضرائب والمعاشات التقاعدية ، وأولويات دخل التقاعد وساعات العمل وعقود العمل ، كيف يمكن الوصول لتكامل أوثق بين التوجيه والإرشاد المهني والتخطيط المالي للمتقدمين في السن؟ وكيف يمكن تمويل هذه الخدمات؟
- ما هو التدريب الخاص لموظفي التوجيه والإرشاد المهني العاملين في هذا المجال (مع المتقدمين في السن)؟

- ما هي المؤسسات والجمعيات والمجموعات التي من المرجح أن يكون لها اهتمام بتطوير خدمات التوجيه والإرشاد المهني للمرحلة العمرية الثالثة، وأن يكون لديهم أيضاً الكفاءة فيها؟ وكيف يمكن للحكومات العمل في شراكة معهم؟

بعض خيارات السياسات

- ضمان أن يكون التوجيه والإرشاد المهني جزءاً لا يتجزأ من برامج تعليم الكبار في السن التي تعطى في المؤسسات التعليمية ومؤسسات التدريب الممولة من القطاع العام.
- الاعتماد على الأدلة المتاحة ، وأ القيام بإجراء بحوث، عن العلاقة بين الشيخوخة النشطة والصحة.
- إنشاء روابط مع صناديق الاستثمار والتقاعد لمناقشة العلاقة بين التخطيط المالي ، والتخطيط الوظيفي والانتقال المرن إلى التقاعد.
- حفز توفير التوجيه والإرشاد المهني للمتقدمين في السن بالاستعانة بمصادر خارجية من الجمعيات التي تعمل بشكل وثيق مع هذه المرحلة العمرية.
- اعتماد مناهج مبتكرة في مجال تقديم الخدمات، القائمة على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكنولوجيا الهاتف، وذلك لتلبية الاحتياجات غير المتوفرة.
- استكشاف كيف يمكن لمكاتب خدمات التوظيف العامة أن توسع من دورها لتصل إلى تلبية أفضل لاحتياجات التوجيه والإرشاد المهني للمتقدمين في السن.
- تشجيع المؤسسات والمبادرات القائمة على المجتمع على العمل لتغيير (عكس) توجه المتقدمين في السن من العاملين نحو الخروج المبكر والبطالة طويلة الأجل.
- دعم الدور المحتمل للصناعة في إعداد العاملين من المتقدمين في السن إلى تقاعد نشط.
- تشجيع أصحاب العمل لجعل التوجيه والإرشاد المهني جزءاً من إعادة التدريب وإعادة تصميم استراتيجيات العمل للاحتفاظ بالمتقدمين في السن من العمال لفترات أطول.

أمثلة على استجابات فعالة

- مشاريع التوجيه والإرشاد لمسيرة الحياة العملية للفترة العمرية الثالثة: في الدنمارك Denmark ، تم تطبيق عدد من مشاريع التوجيه الإرشاد المهني للمرحلة العمرية الثالثة، إحدى هذه المشاريع ممول من الاتحاد الدنماركي للمهندسين -Danish trade union of engi-neers، واستهدف كبار المهندسين في بلدة فريدريكسبورج.Frederiksborg وقد تم تمويل مشروع آخر من قبل وزارة المالية. دعم عودة القوة العاملة إلى العمل: في أستراليا الغربية Western Australia ، يقوم برنامج الاستفادة من الخبرات -Experience Pro-gramme ، الذي تموله إدارة التدريب في الولاية State's Department of Training، ويمكن الوصول إليه من خلال المراكز القائمة على المجتمع، بدعم المتقدمين في السن لإعادة التحاقهم بسوق العمل.

زيادة فرص الحصول على التوجيه والإرشاد المهني

Expanding access to career guidance services

قضايا مطروحة

- يتجاوز الطلب على التوجيه والإرشاد المهني على ما هو المعروض منه ، وكثير من الناس لا يستطيعون الوصول إليه، حيث يتم تقديمه على نطاق محدود للغاية من حيث النهج والتوقيت اليومي أو الأسبوعي، أو من حيث توقيت تقديمه بالنسبة لحياة الفرد. فنجد هناك العديد من غير المستفيدين من تلك الخدمات مثل : العاملون كبار السن، طلاب التعليم العالي ، و أمهات الأطفال الصغار والنساء اللواتي يرغبن في العودة إلى العمل ، و المتقدمين في السن وذوو الاحتياجات الخاصة ، والمجتمعات النائية ، وجميعهم لا تُلبى احتياجاتهم على نحو كاف.
- ما زال النموذج باهظ التكلفة والذي يحتاج إلى عدد كبير من العاملين لتقديم خدمات التوجيه من خلال المقابلات الشخصية هو المستعمل حتى الآن في الإرشاد المهني ، ويمكن لطرق أخرى ذات مردودية أكبر أن تزيد من عدد العملاء القادرين على الوصول إلى الخدمات (دون زيادة كبيرة في التكلفة) ، وتشتمل هذه الطرق على الخدمة الذاتية ومراكز الخدمة الشاملة؛ واستخدام شبكات موجهي التوجيه والإرشاد بشكل منهجي؛ وتضمين الإرشاد المهني في برامج التعليم في المدارس ومناهج التعليم العالي ؛ التوجيه والإرشاد المهني في مجموعات، والتكنولوجيات الجديدة، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراكز الاتصال الهاتفي.
- التوجيه والإرشاد المهني ليس متاحا على نطاق واسع في أماكن العمل أو في مواقع مثل مراكز الترفيه والمجتمعات الصغيرة، ومراكز التسوق والمكتبات العامة ومراكز استشارات المواطنين، والمراكز المجتمعية ، والمنازل، ويتوفر القليل من خدماته خارج ساعات العمل الرسمية للمؤسسات التعليمية والمكاتب الحكومية، بالإضافة إلى أن الخدمات المتجولة، و خدمات التوعية والعمل الجماعي لا يتم استخدامها على نطاق واسع لتقديم التوجيه والإرشاد المهني.
- تحتاج خدمات التوجيه والإرشاد المهني العامة أن يتم دعمها من قبل خدمات خاصة (مقابل أجر) والمؤسسات الاجتماعية، والتحدي هنا هو سياسة لإيجاد سبل لتحفيز هذه المؤسسات والجهات على المشاركة من خلال الشراكات والاستعانة بهم كمصادر خارجية.
- مسائل على صانعي القرار معالجتها ما هي القطاعات والمجتمعات التي تحتاج إلى خدمات التوجيه والإرشاد المهني والتي لا

- تتوفر فيها بشكل واضح؟ وكيف نتعرف على ذلك؟
- إذا كان هناك استحقاق قانوني للتوجيه المهني، ما هي كيفية تعزيز هذا الحق بحيث يتم تشجيع الأفراد على ممارسة ذلك الحق؟
- ما هو المزيج الأمثل بين القطاع العام والخاص والخدمات القائمة على المجتمع المحلي لتوفير أسس من شأنها ضمان تحسين تغطية احتياجات الأفراد للتوجيه والإرشاد المهني؟
- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن تطويرها لدعم التوجيه والإرشاد المهني الرسمي وغير الرسمي (على سبيل المثال، من خلال توفير التدريب والمواد الإعلامية لدعم التوجيه والإرشاد المهني في المجتمع المحلي وغيرها من الأولويات؟
- ما هي الاستثمارات اللازمة في مجال التدريب والدعم والبنية التحتية للاتصالات من أجل تطوير تقديم خدمات التوجيه والإرشاد من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
- ما هي الاستراتيجيات البديلة التي يمكن تواجدها في الدول والمناطق التي تكون فيها البنية التحتية لا تزال تحت التطوير؟ وما هي الطريقة التي يمكن أن نُفعل بها التلفزيون، والملاحق الصحفية واللوحات الإعلانية، والخدمات المتنقلة في هذا المجال؟
- ما هي أنواع الموارد التي تم تطويرها أو يمكن أن يتم تطويرها لدعم الخدمة الذاتية في التوجيه والإرشاد المهني؟ وهل هي متاحة بسهولة عن طريق الإنترنت و/أو على الأقراص المدمجة؟ وما هي نوعية التغيرات في الهياكل الوظيفية، وكذلك في تدريب وتنمية العاملين في التوجيه، لدعم تقديم نظام الخدمة الذاتية في التوجيه والإرشاد؟
- كيف يمكن تنظيم خدمات التوجيه والإرشاد المهني بحيث تكون متاحة بشكل أكبر خارج ساعات العمل الرسمية؛ عن طريق الخدمة الذاتية؛ في مراكز الموارد للمجتمع المحلي؟ وهل تتطلب هذه التغييرات إعادة التفاوض بشأن شروط العمل لموظفي التوجيه والإرشاد؟

بعض خيارات السياسات

- وضع خطط وطنية وإقليمية ومحلية للتوجيه المهني الذي تقدمه وسائل الإعلام (مثل الصحف والتلفزيون) لفئات من المجموعات المستهدفة (الشباب والعاملين والعاطلين عن العمل) من أجل تحسين خيارات السياسات العامة في المستقبل.
- تحفيز التوجيه والإرشاد المهني في القطاعين الخاص والتطوعي من خلال تطوير الشراكات مع مقدمي الخدمات في القطاع العام، ومن خلال الاستعانة بها كمصادر خارجية.
- تشجيع استخدام خطوط المساعدة الهاتفية والخدمات القائمة على البريد الإلكتروني عن التوجيه والإرشاد المهني للتغلب على الحرمان الجغرافي والسماح بالوصول إلى الخدمة خارج ساعات العمل العادية.
- تضمين أحكام للعمل لبعض الوقت في عقود عمل موظفي التوجيه والإرشاد المهني

- التأكد من توفر موارد لدعم توفير مصادر متنقلة وخدمات قائمة على المجتمع للتوجيه والإرشاد (السيارات؛ الهواتف النقالة؛ أجهزة الكمبيوتر المحمولة؛ المعلومات المطبوعة الموجهة).
- تمديد مواعيد العمل للخدمات العامة للتوجيه والإرشاد المهني ، بحيث تكون أكثر سهولة في متناول الأفراد الذين يعملون بالفعل.
- توفير المال الأساسي لتشجيع تمويل مشاريع لدعم تطوير أشكال من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة على الخدمة الذاتية لتقديم التوجيه والإرشاد المهني.
- تطوير وتكييف أو اعتماد برامج التوجيه والإرشاد المهني القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وجعلها متاحة بسهولة عن طريق شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة.
- تطوير طرق مبتكرة للمزج بين الخدمات عبر الهاتف، و التي لا تحتاج إلى هاتف وصولاً إلى الطرق التي تلبى بشكل واضح احتياجات المستفيدين منها.
- تطوير آليات ضمان الجودة لضمان أن تمديد خدمات التوجيه والإرشاد المهني (ومواد التوجيه التي تنتجها) تتم في إطار ضمان الجودة.
- تطوير وتشجيع استخدام إجراءات فصل مستخدمي خدمات التوجيه لتحديد العملاء الذين هم في حاجة إلى أنواع من خدمات التوجيه والإرشاد المكثفة والمكلفة ، وتقديم الخدمات لهم بأكثر الطرق مردودية للكلفة.
- توفير التوجيه والإرشاد المهني في المواقع والأماكن العامة حيث يتجمع المواطنون، من خلال نقاط إنترنت ومراكز المعلومات المجتمعية.
- منح عقود لمجموعات مجتمعية لتقديم بعض خدمات التوجيه والإرشاد المهني.
- التأكد من أن مناهج التدريبات الأولية والتدريبات أثناء الخدمة لموظفي التوجيه والإرشاد المهني تعاونهم على تعلم المهارات المطلوبة للاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، سواء من قبل أنفسهم ، أو العملاء .
- تطوير هيكل مؤسسي يقوم على توفير مجموعات متنوعة من موظفي التوجيه والإرشاد المهني من ذوي المؤهلات المتنوعة، حيث يكون موظفو الدعم جنباً إلى جنب مع موظفين أكثر خبره في تقديم الخدمات (على سبيل المثال، في تقديم المساعدة للباحثين عن المعلومات)

أمثلة على استجابات فعالة

- توفير التوجيه والإرشاد المهني من خلال مراكز تكنولوجيا الاتصال: تعتمد خدمات «التعلم» Learndirect في المملكة المتحدة The United Kingdom بشكل أساسي على مراكز تكنولوجيا الاتصال الهاتفي. هناك نوعان من مراكز الاتصالات في إنجلترا England، واحدة في أيرلندا الشمالية North Ireland ، والمراكز الأصغر في اسكتلندا Scotland وويلز Wales.

وتمول جامعة الصناعة مبادرة University for Industry «التعلم المباشر» ، وتطمح لتقديم المشورة المجانية التي يمكن أن تساعد كبار السن على الوصول إلى المزيد من التعليم وفرص التدريب. وتشمل هذه الخدمات، على سبيل المثال، معلومات عن توفر التمويل للتعليم ، ومرافق رعاية الطفولة لدعم أولياء الأمور ذوي الأطفال الصغار. ولكي تكون في متناول الجمهور، فإن خطوط المساعدة في المراكز تفتح على مدار السنة حتى العاشرة مساءً، وهناك أكثر من خمسة ملايين شخص قاموا بالاتصال بمراكز «التعلم المباشر» خلال أول خمس سنوات من عملها. ويوجد ثلاثة مستويات من الموظفين: «مستشارو المعلومات»؛ الذين يتعاملون مع طلبات المعلومات ومعالجة الاستفسارات الأساسية؛ «مستشارو التعليم» للتعامل مع استفسارات من أولئك الذين يحتاجون أكثر من المعلومات الأساسية؛ «مستشارو التعليم المستمر مدى الحياة» الذين يتعاملون مع طلبات أكثر تعقيداً. ويتلقى موظفو جميع المستويات تدريبات متخصصة، ولدى الجميع إمكانية الوصول إلى قاعدة بيانات على شبكة الإنترنت تحتوي على معلومات عن ما يقارب ٦٠٠,٠٠٠ من مناهج التعليم والدورات التدريبية، على كافة المستويات، فضلاً عن مجموعة واسعة من المعلومات المطبوعة. ويمكن الوصول إلى قاعدة البيانات عبر الإنترنت مباشرة ويتم تحديثها شهرياً، ويمكن استخدام حزمة الإنترنت للتشخيص من أجل تقييم ميول ورغبات الأفراد كجزء من الموقع على شبكة الإنترنت، وقد دخل أكثر من ١٠ مليون زائر على الموقع في السنوات الأولى من تفعيله. www.learndirect.co.uk

- التوجيه القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : في القطاع الخاص: في عام ١٩٩٩ قامت جريدة « Helsingin Sanomat واسعة الانتشار في فنلندا Finland، بتوفير خدمات التوجيه والإرشاد لجميع المواطنين على شبكة الإنترنت. حيث يوفر موقع الجريدة على الإنترنت للمستخدمين عدداً كبيراً من أدوات تخطيط المسيرة العملية والبحث عن الوظائف والخدمات. وجميع الخدمات مجانية، بما في ذلك تمارين للتقييم الذاتي على شبكة الإنترنت، التوجيه والإرشاد المهني عبر البريد الإلكتروني، وبرامج معالجة المسيرة الذاتية، وخيارات لتحويل المسيرة الذاتية مباشرة إلى أصحاب العمل. www.oikotie.fi
- مراكز الهواتف المتنقلة: حققت بعض الدول استخداماً مبتكراً لخدمات الهاتف النقال، وفرق توجيه الهواتف المتنقلة للوصول إلى المجتمعات التي يصعب الوصول إليها بالطرق الأخرى، أو بسبب عدم وجود موارد كافية لتغطية الطلب. فقد تمكنت جمهورية لاتفيا Republic of Latvia حتى الآن من تأسيس مراكز التوجيه والإرشاد المهني ومراكز التوجيه في ١٩ منطقة فقط من أصل ٢٦ منطقة تتكون منها الجمهورية، لكن مع استخدام فرق الهواتف المتنقلة استطاعت تغطية المناطق السبع المتبقية.

خدمات التوجيه والإرشاد المهني للفئات المحرومة Career guidance services for disadvantaged groups

قضايا مطروحة

- عدد قليل فقط من الدول التي وجدت حتى الآن توازناً فعلياً بين الخدمات الشاملة في التوجيه والإرشاد المهني ، والتي تكون متاحة للجميع على قدم المساواة ، والاستهداف الذي يعطي أولوية خاصة لفئات معينة محرومة لها احتياجات خاصة.
- لم يتم حتى الآن الاستفادة بشكل كامل من كافة إمكانات التوجيه والإرشاد المهني للمساعدة في تحديد الطلاب الأقل تحصيلاً وإعادة تحفيزهم من أجل خفض معدلات التسرب إلى حد كبير ، أو لجذب الشباب الذين لم يكملوا تعليمهم وتدريبهم للعودة إليها.
- تميل العديد من الفئات المهمشة والمحرومة التي تستهدفها خدمات التوجيه والإرشاد المهني لأن تكون مترددة في استخدام الخدمات التي تدار في سياق رسمي مؤسسي. والتحدي هنا هو سياسات الوصول إلى هذه المجموعات، والعمل معهم على شروطهم ، وفي سياقات أقل رسمية ومألوفة لديهم بشكل أكبر.
- مطلوب تضمين البرامج التعليمية والتدريبية المصممة للفئات المعرضة للانسحاب من المدارس في سن مبكر لتعزيز إعادة تعاملهم مع التعليم والإنجاز الدراسي، وضمان الانتقال الناجح لفرص العمل المستقر.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- ما هو مدى فعالية تكامل التوجيه والإرشاد المهني مع السياسات والبرامج المصممة لتلبية أهداف العدالة الوطنية؟ على سبيل المثال تلك التي تتناول دمج المهاجرين واللاجئين في التوظيف والتدريب ؛ والمساواة بين الجنسين في سوق العمل، والمساواة في جميع مستويات المشاركة التعليمية، واستكمال التعليم ونتائجه؟
- ما هي البيانات المتوفرة عن الاستفادة من خدمات التوجيه والإرشاد المهني من جانب المحرومين والفئات المعرضة للانسحاب من المدرسة في سن مبكر وما مدى رضاهم عن هذه الخدمات؟ هل تحتاج خدمات التوجيه والإرشاد المهني لأن تجمع وتحلل تلك البيانات؟

- ما هي الأشكال البديلة عن خدمات التوجيه والإرشاد المهني الموضوعة من أجل التغلب على تردد بعض الفئات المحرومة في استخدام الخدمات التي تقدمها المؤسسات الرسمية؟
- ما هي المصادر الموجودة في المجتمع القريبة من الفئات المستهدفة؟ و هل يمكن أن يتم الاستفادة من تلك المصادر في التوجيه والإرشاد، على سبيل المثال من خلال الاستعانة بها كمصادر خارجية لتوفير خدمات التوجيه والإرشاد المهني بطريقة أكثر قبولا من قبل تلك المجموعات؟
- هل البرامج التدريبية لموظفي التوجيه والإرشاد المهني تولي اهتماما لموضوع تمايز الاحتياجات بين مختلف الفئات المستهدفة، وتزودهم بالمعارف والمهارات والاتجاهات للعمل بفعالية مع هذه الفئات؟
- ما هي الخطوات التي يجب اتخاذها لضمان ألا يكون التوجيه والإرشاد المهني المقدم للفئات المعرضة لخطر الانسحاب من المدرسه في سن مبكر منحازا ثقافيا (لثقافة دون أخرى من الثقافات المتعددة للمجتمع)؟

بعض خيارات السياسات

- وضع استراتيجيات فعالة لإشراك الفئات الاقل حظا في تصميم وتخطيط وتنفيذ ورصد سياسات وخدمات التوجيه والإرشاد المهني.
- بالنظر إلى أن العديد من الفئات المحرومة من الارشاد المهني والتدريب تسعى أساسا للعمل محليا ، وضع وتحديث نظم المعلومات المحلية في سوق العمل.
- مراجعة الخدمات الحالية للتوجيه والإرشاد المهني للفئات الاقل حظا على سبيل المثال استخدام المبادئ التوجيهية للممارسات الجيدة في مجال استشارات التوظيف والتوجيه (١٩٩٨) كنقاط مرجعية للقياس.
- تعاقد خدمات التوجيه والإرشاد المهني مع الوكالات التي لديها خبرة في العمل مع فئات محرومة محددة، ودعم هذه المنظمات من خلال التدريب وتوفير الموارد.
- بناء قدرات الفئات الاقل حظا على مساعدة أنفسهم لتقديم التوجيه والإرشاد المهني: على سبيل المثال عن طريق تدريب أفراد راشدين يحظون بالاحترام من داخل هذه الجماعات للقيام بدور ميسرين للتعليم والتوجيه.
- التأكد من أن العاملين في التوجيه والإرشاد المهني يحصلون على التدريب اللازم للعمل والتعاون بشكل فعال مع مختلف الفئات المعرضة للانسحاب من المدرسه في سن مبكر والتأكد من أن مثل هذا التدريب يشتمل على الوعي بخصوصيات الثقافات المختلفة.
- وضع معايير واضحة لاستهداف الفئات المعرضة للانسحاب من المدرسة في سن مبكر.
- التأكد من جمع وتحليل بيانات عن استخدام الفئات المحرومة من الارشاد المهني لخدمات التوجيه والإرشاد المهني ، وعن مدى رضاهم عن تلك الخدمات.

- تقييم كيف يساعد التوجيه والإرشاد المهني في تعزيز العدالة الاجتماعية وأهداف شمول الجميع في السياسات الاجتماعية.

أمثلة على استجابات فعالة

- المراكز المحلية: في اليونان، تم إعداد مراكز المعلومات والاستشارة لتوظيف النساء والتكامل الاجتماعي، وذلك بدعم من تمويل الاتحاد الأوروبي، من خلال مركز البحوث للمساواة بين الجنسين (KETHI)، وتقدم تلك المراكز الخدمات على وجه التحديد للمرأة، للواتي يعانين من البطالة، أو يعملن في قطاعات العمل غير المحصنه ويرغبن في تغيير وظائفهن، وقد وضعت هذه المراكز أداة لتحديد احتياجات المرأة، تُسمى «The Lucky Clover»، وهي أداة تم تكييفها عن مثيلة لها تستخدمها مراكز الإرشاد الفرنسية، فهي تستعرض احتياجات المرأة في ثلاث فئات أساسية هي: التنمية الشخصية، ومعرفة القطاع المهني، وأساليب البحث عن عمل.
- مشاريع العمل: في لوكسمبورغ Luxembourg توجد مشاريع العمل المحلية التي تديرها مجموعة من المنظمات التطوعية وغير الهادفة للربح وتشتمل على «شبكة التوظيف الكامل»، (Full Employment Network) وهو برنامج للنساء اللواتي يقعن ضحايا للعنف المنزلي، وأيضا بعض مشاريع التنمية المحلية والإقليمية. ويتم تمويل هذه المشاريع من قبل مصادر متنوعة.

المراجع

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1998),
Guidelines
for Good Practice in Employment Counselling and Guidance,
<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf>

تحسين المعلومات المهنية Improving career information

قضايا مطروحة

- هناك فجوة كبيرة بين جمع معلومات سوق العمل وتحويلها إلى مواد يمكن استخدامها في التوجيه والإرشاد المهني.
- بعض الصناعات تواجه نقصا في المهارات، وغالبا ما لا يعرف كل من صغار السن والراشدين الكثير عن هذا النقص.
- تحديث المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد يشكل تحديا كبيرا، لاسيما في الدول التي يكون الناتج المحلي الإجمالي للفرد الواحد منخفض نسبيا.
- في بعض الدول تكون المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد غير شاملة وذات نوعية رديئة. وهذا الأمر يقلص من إمكانية اتخاذ القرارات المهنية.
- كثيرا ما يكون هناك نقص في التعاون بين الوكالات الحكومية المختلفة، وبخاصة بين التعليم والعمل، وبين مختلف مستويات الحكومة - وعلى وجه الخصوص بين الحكومات الوطنية والإقليمية (المحليات) - في توفير وتبادل المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد. ويؤدي هذا إلى ازدواج مكلف في العمل وتجزؤ في المعلومات، وانعدام الشفافية والشمولية.
- كما يحدث عن عدم وجود مثل هذا التعاون قصور في تكامل المعلومات عن محتوى الوظائف، ومعلومات عن خيارات ومسارات التعليم والتدريب، ومعلومات عن العرض والطلب في سوق العمل، وثمة مشكلة ترتبط ارتباطا وثيقا بغياب التعاون بين الوكالات الحكومية وهي عدم إمكانية دمج المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد مع أدوات التقييم الذاتي، وأدوات التخطيط المهني وأدوات البحث عن عمل.
- الخبرة هي وسيلة قوية للتعلم، حيث نرى أهمية الأشياء التي تم تعلمها عن طريق القراءة أو في الفصول الدراسية، وثمة وسيلة قوية أخرى للتعلم وهي أولئك الناس المعروفون والموثوق بهم، الذين يحولون المعلومات إلى تجربة شخصية. ولكن غالبا ما تفشل نظم المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد في السماح للشعب بتجربة العمل أو البيئات التعليمية الجديدة بشكل منهجي، كما تفشل في الاستفادة من شبكات المجتمع المحلي، مثل منظمات أصحاب العمل أو روابط وخريجي المؤسسات التعليمية.

- الكثير من المعلومات مصدرها هو القطاع الخاص، ولكن قليلة هي الدول التي تمتلك معايير إلزامية أو مبادئ توجيهية طوعية لجمع وإنتاج ونشر المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد من جانب القطاعين العام والخاص.
- تستفيد الحكومات بالقليل جدا من الخبرة التي يتمتع بها القطاع الخاص في مجالات التسويق، والنشر، ووسائل الإعلام عند إنتاج ونشر وتوزيع منتجات المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد، ونتيجة لذلك يكون الكثير من المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد على هيئة رتيبة، وسيئة التصميم، ولا تحقق الأهداف الصحيحة المرجوة.
- يتم تصميم القليل جداً من المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد باستخدام البحوث عن احتياجات العميل لأنواع مختلفة من المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد، وعلى ما يفضلونه من الطرق المختلفة للحصول، أو على ارتياحهم للمنتجات المتاحة عن المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد.
- تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (ICT) ونظم المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد على شبكة الإنترنت ليست في كثير من الأحيان أكثر من نسخ إلكترونية للمستندات المطبوعة، مما يؤدي إلى القصور في الاستفادة من إمكانات نظم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القائمة في توفير المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد بشكل مثير للاهتمام، وبطرق أكثر مرونة
- على نحو متزايد، تعمل الحكومات على تطوير المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد إلى حد كبير في شكل إلكتروني، لكن مع ذلك، تجعل مثل هذه السياسات الأفراد الذين ليس لديهم اتصال بشبكة الإنترنت، أو الاستعداد أو المهارة أو الثقة للتعامل مع شبكة المعلومات، وكأنهم أقل حظاً.
- غالباً ما يكون البعد الأوروبي والدولي غير متضمن في المعلومات الوطنية المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- كيف يمكن تسخير معلومات سوق العمل عن المهن للحصول على معلومات للتوجيه والإرشاد المهني؟
- كيف ينبغي أخذ رغبات الناس في التعلم بطرق مختلفة في الاعتبار عند تطوير أنظمة توصيل المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد؟ وكيف يجب أن يكون التوازن بين التعليم التجريبي وغير التجريبي في مجال أنماط التعلم للحصول على المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد، وأي مجاميع تستهدفها؟ كيف يمكن توفير المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد بطرق مختلفة (على سبيل المثال أدلة المهن والكراسات والنشرات والكتيبات والكتالوجات والمواد الترويجية، وأشربة الفيديو والأفلام والأقراص المدمجة وأقراص الفيديو الرقمية، والإنترنت، ووسائل الإعلام) بحيث تكون مصممة خصيصاً للاحتياجات المختلفة لمستخدمي هذه المعلومات؟
- كيف يمكن الوصول إلى أفضل تصميم للمعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد بحيث تكون أداة للتعلم، بدلاً من مجرد وسيلة لتوفير المعلومات الأساسية؟
- كيف يشارك مستخدمو المعلومات في تصميم وتقييم نظم تقديم المعلومات المتعلقة بمسيرة الحياة العملية ونواتج هذه الطرق؟

- كيف يمكن للمعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد أن تتكامل مع تعليم وتعلم الكفاءة التخصصية للوصول إلى تطوير مستمر مدى الحياة لمسيرة الحياة العملية؟
- ما هي الثغرات الرئيسية، إن وجدت، وما هي الفئات المستهدفة التي تتأثر بتلك الثغرات، في توفير المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرارات المهنية؟
- ما هي المعايير التي ينبغي أن تطبق على محتوى وأسلوب تقديم المواد الإعلامية المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد؟
- ما هو الدور الذي يلعبه القطاع الخاص في تقديم المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية لعامة الجمهور؟ وهل يمكن للشراكة بين القطاعين العام والخاص، فضلاً عن الاستعانة بمصادر خارجية، معالجة بعض التحديات التي تواجه إنتاج المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد؟
- ما هو دور الشركاء الاجتماعيين في مجال تطوير المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد وتوفيرها؟
- إلى أي مدى ينبغي أن يكون هناك تعاون بين الوزارات الحكومية المختلفة ووكالات التعاون في مجال تطوير المعلومات التربوية والمهنية وتزويد الباحثين عنها بحاجاتهم منها؟
- كيف يمكن تشارك المسؤولية لجمع، وإنتاج ونشر المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد بشكل كاف، مع مجموعة من المعايير المتفق عليها وطنياً؟
- ما الذي يضمن التوافق في جمع وإنتاج وربط ونشر المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد في مختلف المناطق الإدارية المختلفة في النظم اللامركزية، وذلك لتجنب التشتت وانعدام الشفافية؟
- هل يعمل مقدمي المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد بشكل تعاوني لتجنب التداخل، وضمان شمولية وشفافية النظم، والربط بين بيانات التعليم، والمهن والعرض والطلب في سوق العمل؟
- كيف يتكامل البعد الدولي والوطني والأوروبي في المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد؟
- هل تعمل الأدوات المتوفرة للمعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد على النحو الذي يجب على أسئلة مستخدميها، و/أو تحتوي على المعلومات التي يرغب منتجوا تلك المواد في أن تكون لدى هؤلاء المستخدمين؟
- هل يتم تقييم المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد بشكل دوري للوقوف على مدى سهولة الوصول إليها ومدى فعاليتها؟

بعض خيارات السياسات

- وضع خطط للتوجيه المهني التي تقدم من خلال مجموعة من وسائل الإعلام (مثل الصحف والتلفزيون) لمجموعة من الفئات المستهدفة (الشباب والعاملين والعاطلين عن العمل) من أجل وضع إستراتيجية متماسكة لتقديم المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد للمواطنين.

- وضع أو تكييف معايير وطنية للمعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد.
- إنشاء آليات لتتسيق المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد بين الوكالات الحكومية المختلفة وبين القطاعين العام والخاص.
- مساعدة المجالات التي تعاني من نقص المهارة لإنتاج معلومات مهنية مفيدة وموضوعية.
- فحص ما إذا كانت المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد التي يتم إنتاجها يتم استخدامها بالفعل، ومن الذي يستخدمها، وما إذا كانوا يجدونها مفيدة أم لا.
- التأكد من أن العاملين في التوجيه والإرشاد المهني مدربون وعلى دراية بكيفية استخدام وتقييم المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد.
- الاستثمار في تدريب وتطوير المتخصصين في المعلومات المتعلقة بمسيرة الحياة العملية.
- ربط برامج « Europe-wide » ونظم المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد على شبكة المعلومات الدولية مع نظم المعلومات الوطنية.

أمثلة على استجابات فعالة

- معلومات منهجة سوق العمل : في هولندا Netherlands، قد تم تطوير قاعدة بيانات للطلب المتوقع لسوق العمل لنحو (٢٥٠٠) مهنة، وتم ربطها بالمسارات التعليمية والتدريبية ذات الصلة.
- نظم معلومات متعددة الأبعاد للمسيرة المهنية للأفراد: وضعت بولندا Poland نظم المعلومات الوظيفية متعددة الأبعاد-- > Counsellor ٢٠٠٠ > والتي تتكامل مع معظم التطورات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي. فهو نظام يحفز العميل عن طريق الربط بين الجهود التي يبذلها في إدارة المعلومات المتاحة مع استراتيجيات صنع القرار، ويربط النظام بين المعلومات التقييمية حول مسارات التدريب ، والمهن التي تؤدي إليها تلك المسارات من جهة ، والتعريف الشخصي (profile) للعميل والذي يتم الوصول إليه من خلال عملية تقييم ذاتي عن طريق الأدوات المتاحة في البرنامج نفسه. وبالإضافة إلى ذلك ، تم تكييف النظام بحيث يمكن أن يستهدف مجموعات معينة من مستخدميه، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة.
- نظم المعلومات المتكاملة المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد: يهدف مشروع (وثائق المعلومات الفرنسية) IDEO Information documentation edition ONISEP إلى وضع نظام لهندسة المعلومات لأغراض النشر. ويهدف المشروع أيضا إلى تجديد منهجي ومنتظم لقواعد البيانات المستخدمة في مجال التوجيه، وربطها بأساليب النشر الآلي (automatic). ويعمل في هذا النظام على كمبيوتر سريع وفقا لتكنولوجيا شبكية جديدة ويهدف إلى تحقيق أقصى قدر من تبادل المعلومات على شبكة الإنترنت، مع ضمان نقل البيانات بطريقة آمنة تماما. ويعمل المكتب جنبا إلى جنب مع (مركز دراسات وبحوث خدمات التوجيه والإرشاد) وهي منظمة عامة تشرف عليها إدارة التعليم العام وخدمات التوظيف ، والذي تتمثل مهمته في تطوير الخبرة في مجالات مثل الإحصاءات ،

وإصدار الشهادات، والتكامل، والمنافذ المهنية، والربط بين التدريب والتوظيف، وما إلى ذلك من أنشطة.

مبادرة القطاع الخاص للمعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد: يستخدم نظام «مسارات الحياة العملية في العالم» -Ca-reers World «المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد على نطاق واسع، وهو نظام تم تطويره في أيرلندا Ireland من قبل القطاع الخاص بدعم مالي من وزارة التعليم والعلوم. وهو متوفر على شبكة الانترنت في عالم الوظائف http://www.careersworld.com ويتم توزيعه مجاناً على المدارس والمؤسسات التعليمية الأخرى في شكل قرص مدمج. وتتلقى «Careers World» المعلومات من المؤسسات، ومعظمها من المؤسسات الكبيرة من القطاع الخاص، مما يمكنها من تقديم معلومات عن فرص العمل والوظائف التي توفرها تلك المؤسسات، وتحصل على تمويلها من اشتراكات اصحاب العمل، وينظر إليها باعتبارها وسيلة للشركات للمساعدة في تعيين عاملين في سوق عمل ضيقة. وتغطية هذا النظام للشركات الصغيرة (التي تشكل غالبية الشركات الأيرلندية) محدودة، وكذلك تغطيتها لبعض المجالات المهنية. ويوفر النظام روابط إلى مواقع تقدم معلومات عن مسارات التعليم العالي والمستمر ذات الصلة بمجالات مهنية معينة، ويشمل أيضاً تمريناً لتقييم المجالات التي يفضلها الفرد، بالإضافة إلى نماذج من «الحياة الحقيقية» الذي يعرض نماذج من الأفراد الذين يعملون في المؤسسات المشاركة في النظام.

- معايير الجودة: تم تطوير مبادئ توجيهية لمعايير الجودة في معلومات التوجيه والإرشاد المهني وذلك في عدد من الدول، بما فيها الدنمارك Denmark وهولندا Netherlands. تعمل جميعها على أساس تطوعي.
- البعد الأوروبي في نظم المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد: هناك بوابة فرص التعليم في الاتحاد الأوروبي «-PLO EUROGUIDANCE (http://www.euroguidance.org.uk) وهي عبارة عن شبكة من مراكز التوجيه في الاتحاد الأوروبي وبلدان المنطقة الاقتصادية الأوروبية، ومصدراً للمعلومات، واستجابة لحاجة العاملين في التوجيه لأن يكونوا على دراية بنظم التعليم والتدريب والتوجيه في البلدان الأخرى. ويربط نظام EURES (http://europa.eu.int/eures/index.isp) جميع خدمات التوظيف العامة في دول الاتحاد الأوروبي والمنطقة الاقتصادية الأوروبية، والتي يجري تطويرها بتمويل من الاتحاد الأوروبي لتسهيل تنقل العمال عن طريق ضمان أن تكون المعلومات حول نقص المهارات والفائض منها في كل دولة ومنطقة أكثر شفافية ويمكن الوصول إلى معلومات عن الوظائف الشاغرة في بلدان الاتحاد الأوروبي بشكل أسير. موقع الوظائف (http://www.europa.eu.int/eracareers) هي البوابة التي تستهدف الباحثين في جميع مراحل حياتهم العملية، فتوفر معلومات عن الوظائف البحثية، والمنح الدراسية ومنح البحوث في جميع أنحاء أوروبا.

التدريب و المؤهلات

Training and qualifications

قضايا مطروحة

- لم تقم الحكومات بالكثير في تحديد مضمون وعمليات التدريب الأولي للعاملين في التوجيه والإرشاد المهني ، و في ربط ذلك بأهداف سياسات التعليم العام والتدريب والتوظيف. إذ قام ممارسو ومقدمو التوجيه والتدريب بوضع برامج تدريبية بمعزل تماما عن أهداف السياسات العامة.
- من النادر جدا أن تجرى مراجعة وطنية لتدريب العاملين في التوجيه والإرشاد المهني ، وقد لا تتم على الإطلاق.
- توجد اختلافات كبيرة في نوعية وأنواع خدمات التوجيه والإرشاد المهني للمستخدمين سواء داخل الدول أو فيما بين دولة واخرى، وقد نتج ذلك عن الاختلاف الكبير في مجال تدريب العاملين في التوجيه والإرشاد المهني .
- تعتبر المؤهلات في الميادين ذات الصلة (على سبيل المثال ، علم النفس أو علم التربية) في كثير من الأحيان كافية جدا للعاملين في التوجيه والإرشاد المهني ، على الرغم من كون هذه المؤهلات قد لا تولي أي اهتمام يذكر لكفاءات التوجيه والإرشاد المهني .
- ليس هناك ما يكفي من ممارسي التوجيه والإرشاد المهني المدربين جيدا على النحو الذي يفي بالمتطلبات.
- هناك القليل من البيانات الوطنية التي تسمح بالقيام بإجراء التخطيط السليم للموارد البشرية للعاملين في التوجيه والإرشاد المهني والاستثمار في تدريبهم.
- هناك تفاوت كبير في طول فترات برامج التدريب الأولي (تتراوح ما بين ثلاثة أسابيع إلى خمس سنوات). وغالبية برامج التدريب القصيرة جدا التي تم توفيرها غير كافية لتطوير المعارف والمهارات اللازمة لهذا العمل. ومن ناحية أخرى فإن كثيرا من برامج التدريب الطويلة تقوم بتطوير المهارات اللازمة التي تسمح بتقديم توجيه أعمق وتقديم المشورة النفسية، وهي مهارات مطلوبة من قبل أقلية فقط من مستخدمي خدمات التوجيه.
- في معظم الدول لا يوجد أي مسارات تعليمية متدرجة ومتكاملة تمكن غير الخبراء من العاملين في التوجيه من أن يصبحوا خبراء. وتُمنح وظائف معاوني خدمات التوجيه والإرشاد المهني (مثل موظفي الإعلام والاتصال مع المجتمع) لأشخاص دون اشتراط تدريب معين.

- يرتبط الكثير من التدريب الحالي للمرشدين بقطاع محدد، ولا تسمح هياكل المؤهلات القائمة بالتنقل الوظيفي للعاملين في الإرشاد المهني بين قطاعي العمل والتعليم، أو حتى بين مختلف قطاعات التربية والتعليم في بعض الحالات.
- هناك ثغرات كثيرة في محتوى برامج التدريب. ويتضمن ذلك : مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والقدرة على تدريب موظفي الدعم ؛ المهارات اللازمة لتقديم التعليم المرتبط بمسيرة الحياة العملية من خلال المناهج الدراسية ؛ معرفة التغيرات في سوق العمل ، والبعد الدولي للتوجيه ، وكيفية تنظيم وإدارة الخدمات.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- أخذًا في الاعتبار أهداف السياسات العامة التي تخدم التوجيه والإرشاد المهني ، وبالنظر إلى أن هذه الخدمات هي أساسا ممولة من الحكومة ، فما هو تأثير السياسات العامة على تدريب العاملين في التوجيه؟ وما هو دور الحكومة في تحديد ومراقبة محتوى وعملية التدريب؟
- ما هو دور الجهات الفاعلة الأخرى مثل الشركاء الاجتماعيين في عملية التدريب الأولي والتدريب المستمر لممارسي التوجيه والإرشاد المهني؟
- ما الدور الذي ينبغي أن تقوم به جمعيات ممارسي التوجيه المهني والمنظمات التي توفر التدريب في اتخاذ القرارات بشأن محتوى وعملية التدريب الأولي؟ هل لا ينبغي لها سوى أن تقدم المشورة؟ وهل ينبغي لها منح تلك البرامج الإعراف؟
- عند البحث في المحتوى ، ومستوى ومدة التدريب ، ما هو التوازن المناسب بين كل من : الحكومة، التي تحدد أهداف السياسة العامة للإرشاد الوظيفي وتقوم بتمويل البرامج؛ والجمعيات التي تمثل مصالح الممارسين لمهنة التوجيه والإرشاد، والمنظمات التي تقدم التدريب؟
- عندما يتم تطوير البرامج التدريبية لممارسي التوجيه والإرشاد المهني بشكل مستقل في مؤسسات التعليم العالي ، كيف يمكن وضع نهج موحد على الصعيد الوطني للحد من الاختلافات في النتائج - على مستخدمي خدمات التوجيه والإرشاد المهني - التي تنشأ عن الاختلافات في التدريب الأولي للعاملين في التوجيه؟
- ما هو التدريب اللازم لأولئك الذين يعاونون ممارسي التوجيه والإرشاد المهني في توفير الخدمات (على سبيل المثال مقدمي التعليم والتدريب ، والاستشاريين والمعلمين ومديري المدارس)؟ وكيف يمكن مثل هذا التدريب أن يكون مكملًا لتدريب العاملين في التوجيه والإرشاد المهني؟
- كيف وعلى يد من يتم رصد التغيير في طبيعة عمل ممارسي التوجيه والإرشاد المهني ، بحيث يمكن إجراء تعديلات مناسبة أو تغييرات على مضمون وعملية التدريب تتناسب التغيير الذي تم رصده؟
- هل المحتوى الحالي وعملية التدريب الأولي والمستمر لممارسي التوجيه والإرشاد المهني يتماشى مع متطلبات عملهم؟ وهل يوجد، على سبيل المثال ، توازن مناسب بين ما يتضمنه التدريب من علم النفس وعلم التربية ودراسات سوق العمل؟

- هل مدة التدريب كافية لتطوير المعرفة والمهارات المطلوبة؟ وماذا يجب أن يتضمن محتوى التدريب الأولي وعلاقته بمحتوى التدريب المستمر؟
- هل الموظفون الذين يقدمون خدمات التوجيه والإرشاد المهني لديهم بالفعل المعارف والمهارات المطلوبة للقيام بهذه المهمة؟ أم أنهم في حاجة للمزيد من التدريب؟
- هل الطريقة التي تم بها التدريب (على سبيل المثال : قبل الخدمة في المنهج الجامعي؛ في منهج التدريب المستمر أثناء الخدمة أو على رأس العمل) فعالة؟ وهل هي اقتصادية؟
- في التدريبات المتوفرة، هل هناك توازن مناسب بين المعرفة والنظرية من جهة، والمهارات العملية والكفاءة من جهة أخرى؟
- هل المؤهلات الممنوحة للعاملين : في مستوى أعلى من اللازم ؛ في مستوى منخفض جدا ؛ ذات كلفة يمكن لمن يقوم بتمويل التدريب تغطيتها؟
- كيف ينبغي تقسيم تكلفة التدريبات الأولية والتدريبات المستمرة بين ممارسي التوجيه والإرشاد من جهة ومن يوظفونهم من جهة أخرى؟
- هل هناك مجال لمزيد من توزيع العاملين في التوجيه والإرشاد بشكل تفاضلي، حيث يتم التوسع في استخدام موظفي الدعم المدربين، ويصبح دور ممارسي التوجيه والإرشاد المهني كمدراء ومنسقي الخدمات ، وليس فقط مقدمي الخدمات الشخصية؟
- ما التدريبات التي يمكن تقديمها للمساعدة في التقدم الوظيفي للعاملين في التوجيه والإرشاد المهني ؟ هل فرص التدريب المصممة لدعم ذلك التطور تبذل الاهتمام الكافي لقضايا السياسات، ولإدارة خدمات التوجيه والإرشاد المهني ، وإجراء البحوث؟

بعض خيارات السياسات

- وضع أهداف ونتائج واضحة لبرامج التوجيه والإرشاد المهني في التعليم العام والتدريب وسياسات التوظيف، واستخدامها لتوجيه تطوير ومراقبة برامج التدريب للعاملين في التوجيه والإرشاد المهني .
- إنشاء مراكز تدريب وطنية ومسارات المؤهلات لتمكين العاملين في التوجيه والإرشاد المهني من الترقى من موظفين غير خبراء إلى درجات أعلى.
- تطوير برامج تدريبية عالية الجودة تجمع بين التعلم القائم على أساس الدراسة " داخل الفصول الدراسية" مع تنمية المهارات العملية ، وعلى الخبرة المكتسبة أثناء مزاولة المهنة.
- تطوير التدريب الموجه لأولئك الذين يعملون مع الممارسين للتوجيه المهني مثل المدرسين والعاملين مع الشباب ، والمتطوعين من المجتمع المحلي والأخصائيين الاجتماعيين.
- استخدام تقنيات التعلم عن بعد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير المزيد من فرص الوصول إلى التدريب.
- التأكد من أن سياسات اختيار مقدمي خدمات التوجيه والإرشاد المهني الممولة من الميزانية العامة تولى اهتماما بالمعارف

والمهارات اللازمة للحصول على الوظيفة.

- إجراء دراسة لتوقعات العرض والطلب لموظفي التوجيه والإرشاد المهني للسنوات الـ ١٥ المقبلة.
- العمل مع مؤسسات التعليم العالي والعاملين في التوجيه والإرشاد المهني من أجل وضع إطار الكفاءة بالنسبة لجميع أولئك الذين يقدمون التوجيه والإرشاد المهني . والتأكد من أن هذا الإطار يشمل الكفاءات اللازمة لتحقيق أهداف سياسة الحكومة ، وأنه يغطي جميع الأوساط ذات الصلة التي تقدم التوجيه والإرشاد المهني وعلى جميع فئات الموظفين. واستخدام هذا الإطار لوضع برامج تدريب مشتركة بين القطاعات.

أمثلة على استجابات فعالة

- **إطار الاختصاص:** في كندا ، توفر المعايير والمبادئ التوجيهية لتطوير الكفاءات الوظيفية لممارسي التوجيه والإرشاد المهني إطارا يمكن من خلاله تحديد مجموعة متنوعة من الأدوار. ولقد تم تطويرها من خلال عملية دقيقة للتشاور وبناء توافق الآراء، ويحدد الإطار الخطوط العريضة لعدد من الكفاءات الأساسية التي يحتاج إليها جميع العاملين في مجال التوجيه والإرشاد المهني ، بغض النظر عن موقع عملهم، ويشمل أيضا مجموعة من الكفاءات المتخصصة التي تختلف الحاجة إليها وفقا لطبيعة الخدمة التي يقدمها ونوع العمل والمجموعات التي يتم تقديم الخدمة لها. ويجري اختبار هذا الإطار ميدانيا في مجموعة واسعة من الظروف لتقييم كيفية استخدامه (لمزيد من التفاصيل، انظر www.career-dev-guidelines.org) ، وقد كان للإطار الكندي أثر كبير على المعايير الدولية التي وضعتها الرابطة الدولية للتربية والتوجيه والإرشاد المهني ، والتي توفر بدورها نقطة مرجعية مفيدة لمثل هذه العمليات في بلدان أخرى.
- **البرنامج التدريبي:** تقدم جامعة شرق لندن The Universtiy of East London دبلوم دراسات عليا في الإرشاد المهني يمكن أن يلتحق به من لديهم شهادة جامعية معترف بها أو ما يعادلها. ويمكن أن تتم الدراسة إما في عام واحد بدوام كامل أو في ٢-٣ سنوات بدوام جزئي. ويتم تدريب الطلاب على العمل مع أفراد من مجموعات متعددة. ويلبي الانتهاء بنجاح من هذه الدراسة متطلبات العضوية في معهد التوجيه والإرشاد المهني (Instiute of Career and Guidance). ويشمل المنهج نظريات وممارسات التوجيه، وتكافؤ الفرص (بما في ذلك استراتيجيات تعزيز تكافؤ الفرص في سياق التوجيه المهني) ، تغيير وتطوير المنظمات (بما في ذلك النظر في جهاز التوجيه في إطار نظرية التنظيم وإدارة التغيير) ، ودراسات سوق العمل ، ونظم التعليم وممارساته.
- **سجل ممارسي التوجيه والإرشاد المهني:** في ألمانيا Germany ، أنشأت الرابطة الألمانية لمستشاري التوجيه والإرشاد المهني (The German Assocation of Career Counselling) سجلا لقيده مستشاري التوجيه والإرشاد المهني ، ويضم حاليا ٤٢٠ عضوا (حوالي ١٠٠ منهم ليسوا أعضاء) .ويجب على راغبي التسجيل ، تقديم إثبات المؤهلات الأولية ذات الصلة ، والخبرة المعتمدة ، والتدريب المستمر المنتظم.

تمويل خدمات التوجيه والإرشاد المهني

Funding career guidance

قضايا مطروحة

- يمكن تمويل خدمات التوجيه والإرشاد المهني بعدد من الطرق، منها: التمويل المباشر من قبل الحكومة المركزية ؛ عبر تحويل التمويل للمنظمات الإقليمية أو المحلية ؛ التعاقد على تقديم الخدمات، وعلى أسس تجارية. ويتمثل التحدي في العثور على أنسب نموذج، أو مزيج من النماذج، التي سوف تعمل بفعالية في السياق المعين.
- نظم التمويل المحول من ميزانيات تحويلها الحكومة المركزية إلى الحكومات/الإدارات المحلية أو الإقليمية التي تثير تساؤلات حول المسؤوليات المتبقية على الحكومة المركزية. وعلى وجه الخصوص حين ينتقل التمويل من قبل الحكومات إلى المحليات، ويجب طرح تساؤل حول كيفية ضمان جودة و تناسق الخدمات.
- سوق القطاع الخاص في خدمات التوجيه والإرشاد المهني ما زال قيد النمو في معظم الدول، مما يجعل القادرون على دفع تكاليف الخدمات لا يمكنهم الوصول إليها عن طريق القطاع الخاص (فيطلبونها من القطاع العام)، ومن جهة أخرى يوجد العديد من الأفراد الذين هم في أمس الحاجة إلى التوجيه المهني وهم الأقل قدرة على تحمل التكاليف، والأقل استعدادا لدفع ثمنها، وإذا ما توسع سوق القطاع الخاص (لتلبية احتياجات القادرين ماليا) فإنه يمكن زيادة المستوى العام لخدمات التوجيه والإرشاد المهني المتاحة للمواطنين، حيث سيتيح ذلك الفرصة لتوجيه المزيد من الأموال الحكومية إلى من هم في أمس الحاجة إليها، ومن ثم يتعين على الحكومات إيجاد سبل لتحفيز تطوير التمويل القائم على آليات السوق.
- هناك ثغرات كبيرة في توافر المعلومات عن الإنفاق الحكومي على خدمات التوجيه والإرشاد المهني ، وعلى نتائج هذا الإنفاق، مما يجعل من الصعب على صانعي القرار معرفة ما الفوائد التي يتم الحصول عليها مقابل الاستثمار المخصص لهذه الخدمات.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- كم تنفق الحكومة على خدمات التوجيه والإرشاد المهني ، وكيف تفقه؟ كيف يمكن تحسين البيانات عن تلك النفقات؟

- كيف يمكن استخدام الاستثمارات القائمة بكفاءة أكثر؟
- ما هي الاستثمارات الإضافية المطلوبة، ولأي جانب من جوانب تقديم الخدمات؟
- ما هي جوانب تقديم الخدمات التي تعد المسؤولية الأساسية للحكومة؟ ما هي الجوانب التي هي أكثر ملائمة لاستثمار القطاع الخاص أو للاستثمار المشترك؟
- أين يتم توفير الخدمات من القطاع الخاص ، وما هي مسؤولية الحكومة تجاهها؟
- ما هي البدائل المتاحة عوضاً عن التمويل الحكومي لخدمات التوجيه والإرشاد المهني؟ وكيف يمكن تحفيز تلك المصادر البديلة لمثل هذا التمويل؟
- ما هي القيود المفروضة على تحفيز القطاع الخاص على توفير التوجيه والإرشاد المهني ، ولاسيما فيما يتعلق بالحصول العادل على خدمات ذات نوعية جيدة؟ كيف يمكن التصدي لهذه القيود؟
- كيف يمكن لاستثمارات الحكومة في مجال خدمات التوجيه والإرشاد المهني أن تعود بأفضل عائد مقارنة بكلفتها؟
- ما هي الخطوات التي يمكن اتخاذها لضمان أن التمويل العام المخصص لتلبية احتياجات التوجيه والإرشاد المهني للجماعات المعرضة للانسحاب من المدرسه في سن مبكر يصل إلى هذه الفئات المستهدفة، وأنها تستفيد منه بالفعل؟
- عندما يخصص التمويل العام للمؤسسات لتغطية مجموعة من الخدمات، من بينها التوجيه والإرشاد المهني ، ما هي التدابير التي يمكن اتخاذها لضمان أن تخصص هذه المؤسسات هذا التمويل بالفعل لتوفير التوجيه والإرشاد المهني؟ وهل تخصيص تمويل محدد للتوجيه أفضل في ضمان تحقيق أهداف السياسات العامة؟
- هل ينبغي للدولة أن تمارس دوراً كضامن للجودة في تقديم الأفضل من خدمات التوجيه والإرشاد المهني؟ وإذا كان الأمر كذلك، كيف؟

بعض خيارات السياسات

- إجراء بحوث في السوق للوقوف على مدى طلب المواطنين لخدمات التوجيه والإرشاد المهني، واستعدادهم لدفع ثمن هذه الخدمات.
- وضع تصور للسوق في مجال توفير خدمات التوجيه والإرشاد المهني ، وتحفيز القطاع الخاص بمنح عقود عن طريق التعاقد مع المؤسسات الربحية و غير الربحية لتقديم تلك الخدمات، والتي يتم تقليدياً تقديمها من قبل القطاع العام.
- التأكد من أن جميع خدمات التوجيه والإرشاد المهني التي تتلقى التمويل من القطاع العام تلي معايير الجودة المطبقة.
- العمل على جعل العرض والطلب على خدمات التوجيه والإرشاد أكثر شفافية ، مما يشجع مقدمي الخدمة من القطاع الخاص على أن يكونوا أكثر ميلاً لاستثمار الموارد في هذا المجال.
- ربط التوجيه والإرشاد المهني بآليات مثل الحسابات الفردية للتعليم ورسوم التدريب التي تمول التعلم. وقبول تكاليف التوجيه والإرشاد المهني كبند من التكاليف المسموح بها في هذه الآليات، جنباً إلى جنب مع التعليم المباشر والتدريب.

- استكشاف إمكانية دعم التنمية والتوسع في التوجيه والإرشاد المهني من خلال اشتراكات التأمين الاجتماعي من الأفراد وأصحاب العمل ، وليس مباشرة من خلال الميزانيات الحكومية الممولة من الضرائب.
- تشجيع اصحاب العمل على الاستثمار في توفير التوجيه لمعالجة احتياجات التطوير الوظيفي للعاملين في مؤسساتهم ، على أساس أن هذا يساهم في تافسييتهم كاصحاب عمل من خلال التطوير المستمر لمهارات العمال ، ودافعتهم وإنتاجيتهم.
- النظر إلى البدائل الأعلى مردودية للكلفة بدلا من تقديم التوجيه والإرشاد المهني من خلال مقابلات شخصية وجها لوجه، بما في ذلك تضمين التوجيه والإرشاد في المناهج الدراسية ، والتوجيه للمجموعات، وخدمات المساعدة الذاتية ، والخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- عندما تكون خدمات التوجيه ممولة عبر الموازنة اللامركزية، يجب الاحتراس من المشاكل التي يمكن أن تنشأ عنها: تداخل التكاليف وعدم وجود تنسيق والتضارب بين القطاعات ؛ وجود عجز في مستويات المعايير بين المناطق مما يؤدي إلى عدم الإنصاف في الحصول على الخدمات؛ والانحطاط العام في المعايير. ولكن يجب أن نسعى للحصول على مزيج متوازن من النماذج المركزية واللامركزية للتمويل، مع قيام الوحدات المحلية بوضع السياسات الخاصة بها في سياق الأهداف المتفق عليها والمبادئ التوجيهية التي تم التوصل إليها بعد مشاورات واسعة مع الجهات المعنية.
- عندما يكون التمويل للمناطق أو للمؤسسات على شكل منح يتطلب الأمر اعتماد استراتيجيات تضمن قيام المناطق أو المؤسسات فعليا بتخصيص أموال للتوجيه المهني (على سبيل المثال، من خلال استخدام طريقة تحديد العاملين في التوجيه الذين يتم تمويل أجورهم من تلك المنح).
- عندما يتم تشجيع التوجيه والإرشاد المهني من خلال السوق، يجب وضع خطة استراتيجية للتعويض عندما يفشل السوق (في تقديم الخدمة المطلوبة).
- التأكد من أن يتم تعيين معايير الجودة للسوق من أجل رفع ثقة المستهلك.
- ضمان وجود استراتيجيات يتم اتباعها في جميع البيانات عن النفقات وعن استخدام الموارد، لاستخدام تلك البيانات في دعم تطوير السياسات.

أمثلة على استجابات فعالة

- التمويل الموجه (المحول): في جمهورية استونيا Republic of Estonia ، تقوم وزارة التربية والتعليم والبحوث بتوقيع عقد للتعاون السنوي مع كل من الخمسة عشر منطقة إدارية للدولة. ويحق لحاكم أي من تلك المناطق الاستعانة بمصادر خارجية لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد المهني ، والذي يمكن أن يكون إما جمعية غير هادفة للربح أو مؤسسة تابعة للبلدية. وتملك المناطق الحق في أن تقرر كيفية استخدام حوالي ٩٥٪ من الأموال المخصصة لتقديم المشورة المهنية للشباب من قبل وزارة التربية والتعليم، ويخصص ما

تبقى من أموال لإعادة التدريب ، وللمواد ولصيانة نظام المعلومات الإلكترونية. يتم توفير ميزانية تطوير العاملين في خدمات التوجيه والإرشاد (تدريب أثناء الخدمة) من قبل الحكومات المحلية للمناطق، وبالرغم من عدم وجود معايير إلزامية للخدمات ، إلا أنه توجد مبادئ توجيهية محددة والتي على مقدمي الخدمة إتباعها. وفي حالة وزارة الشؤون الاجتماعية فإن الرواتب للعاملين والمعدات المستخدمة في توفير التوجيه والإرشاد المهني تأتي من ميزانية الدولة، أما الأموال التكميلية، الناجمة عن عائدات الخصخصة ، فيتم تخصيصها لإعادة تدريب المرشدين المهنيين واستشاريي التوظيف، ونشر كتيبات المعلومات المتعلقة بمسيرة الحياة العملية للأفراد ، ولشراء اختبارات التوجيه المهني للأفراد والتدريب على استخدامها. ويمول برنامج الاتحاد الأوروبي (PHARE 2000) برنامجاً «لدعم التنمية المتوازنة لخدمات سوق العمل»، الذي ينطوي على تدريب الموظفين ، وتطوير نظام التوجيه المهني ومعايير الخدمة في مجال التوجيه والإرشاد المهني . وهذه المعايير قابلة للتطبيق في جميع الحالات.

التنسيق والقيادة الاستراتيجية Co-ordination and strategic leadership

قضايا مطروحة

- في معظم الدول تعطي سياسات التعليم والتدريب والعمالة القليل من الاعتبار لأهمية التوجيه والإرشاد المهني .
- تحتاج معظم الدول إلى توفير القيادة الإستراتيجية بشكل أقوى بحيث يمكن تخطيط وتنسيق خدمات التوجيه والإرشاد المهني بشكل أفضل حيث أنه حالياً:
- الخدمات في مجالات التعليم والتدريب والعمل والمجتمع المحلي والقطاع الخاص هي خدمات مجزأة: نادراً ما تكون منسقة، أو متماسكة، أو مندمجة بشكل جيد.
- كثيراً ما يؤخذ في الاعتبار متطلبات المؤسسات أو احتياجات الموجهين عوضاً عن احتياجات المستفيدين من الخدمات، عند تحديد ما هي الخدمات المقدمة وكيفية تقديمها.
- في تطوير وتخطيط خدمات التوجيه والإرشاد المهني يوجد نقص في التعاون الفعال بين الإدارات الحكومية المختلفة من جهة، وبين الحكومة وأصحاب المصلحة الآخرين من جهة أخرى.
- الشركاء الاجتماعيون وغيرهم من أصحاب المصلحة - عدا الحكومة - ليس لهم دور في وضع السياسات والتوجيه في تقديم الخدمات.
- ونتيجة لذلك، فإن الأشخاص الذين يحتاجون إلى التوجيه المهني يمكن أن يجدوا صعوبة في الحصول على الخدمات التي تلبى احتياجاتهم، كما أن الخدمات غير متناسقة بين القطاعات مثل التعليم والعمل.
- عدد قليل من الدول لديها هياكل لسياسات بحيث تضمن أن مختلف النظم الفرعية التي تقدم التوجيه المهني ترتبط مع بعضها البعض، عن طريق وسائل ربط مثل مجالس بين الوزارات، أو لجان مشتركة بين الإدارات المعنية، منتديات وطنية للتوجيه والإرشاد، أو وحدة للسياسات العامة يغطي اختصاصها كل النظام الوطني للتوجيه والإرشاد. من شأن اعتماد منظور التعلم والعمل مدى الحياة في تخطيط الخدمات أن يوفر إطاراً يساعد في التغلب على مثل هذا التجزؤ.
- القيادة الإستراتيجية الأفضل هي الأكثر أهمية، رغم صعوبة تحقيقها، في النظم اللامركزية. فهي في النظم اللامركزية ضمان للمساواة في الحصول على الخدمات ، وبمعايير قابلة للمقارنة.

- التشريعات التي تتعلق بالتوجيه والإرشاد المهني نادرا ما تشير إلى حقوق المواطنين بالخدمات والمعايير التي ينبغي أن تفي بها تلك الخدمات، وكثيرا ما تشير التشريعات فقط إلى تقديم الخدمات بعبارة عامة، وتكون قاصرة على قطاعات مثل التعليم أو في سوق العمل.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- كيف ستعكس سياسات التعليم والتدريب والتوظيف ضرورة وأهمية التوجيه والإرشاد المهني؟
- كيف يحقق إطار سياسة التعلم المستمر مدى الحياة التناسق في توفير التوجيه عبر التعليم والتدريب وقطاعات العمل؟
- ما هي الاستراتيجيات التي تحتاج إلى تطوير من أجل جعل الأنظمة الفرعية التي تشتمل على التوجيه والإرشاد تقوم بوضع توجيهات أكثر تماسكا داخليا، وجعلها أكثر تحديدا ويسهل وصول مستخدمي الخدمات إليها؟
- كيف يتم الترويج للتعاون بين القطاعات الحكومية المختلفة المسؤولة عن إدارات التوجيه والإرشاد المهني وكيف يمكن تعزيز هذا التعاون؟
- ما هي الآثار التمويلية والمتعلقة بالموارد أو بالتنظيم التي سوف تترتب عن تحويل نظام مجزأ للتوجيه والإرشاد (طبقا للعمر أو القطاع) إلى نهج واحد في إطار التعلم مدى الحياة؟ بحيث يمكن تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات في مختلف مراحل العمر ضمن هذا الإطار؟
- بالنظر إلى أولويات الحكومة وأهداف السياسات العامة ، ما هي الأهداف التي ينبغي أن يتم تحديدها بوضوح لخدمات التوجيه والإرشاد المهني؟
- ما هي أدوات السياسات التي تتوفر للتوجيه المهني المستمر مدى الحياة؟ وكيف يمكن تحسين ذلك؟
- ما التغييرات المطلوب إدخالها على التشريعات القائمة أو الأدوات التوجيهية الأخرى بغية تكييفها مع إطار سياسة التعلم مدى الحياة؟
- إذا كانت القوانين الحالية لا تشمل توفير التوجيه والإرشاد المهني، ما هي وثائق السياسات الأخرى (قرارات ومذكرات تقاهم وغيرها) التي يمكنها توجيه هذا العمل؟
- كيف ينبغي أن تعكس حقوق المواطن بخدمات التوجيه والإرشاد المهني في التشريعات وغيرها من الوثائق التوجيهية؟
- كيف يمكن تكييف هذا التشريع، إذا كان التشريع ملزما بتقديم خدمات التوجيه والإرشاد، بحيث يحقق التمكين للمواطنين من خلال تحديد (تقنين) حقوقهم بهذه الخدمات؟
- ما هي الثغرات الرئيسية في توفير التوجيه والإرشاد المهني، وكيف يمكن معالجة هذه الثغرات من خلال التعاون بين الوزارات والقطاعات والنظم الفرعية؟
- ما هي الآليات الموجودة لضمان الجودة و التناسق في تقديم الخدمات داخل القطاعات؟ وهل هذه الأحكام إلزامية، وإذا كان الأمر كذلك، فأى استراتيجيات تم وضعها لمتابعتها ومراقبتها؟ كيف يمكن أن يتم تطوير التعاون المشترك بين القطاعات في ضمان الجودة وتعزيزها؟

- كيف يمكن لمستخدمي ومقدمي الخدمات وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين أن يشاركوا في وضع سياسات التوجيه والإرشاد المهني؟

بعض خيارات السياسات

- وضع نقاط مراجعة معيارية لخدمات التوجيه والإرشاد المهني الحالية - الوطنية والإقليمية والمحلية - ومقاربتها مع أهداف سياسة التعلم مدى الحياة.
- بناء مفهوم الخدمات المتكاملة والشاملة والمستمرة مدى الحياة للتوجيه المهني في التعلم مدى الحياة، والسياسات التي يجري تطويرها.
- استكشاف إمكانات زيادة التعاون بين خدمات التوجيه والإرشاد المهني داخل وبين القطاعات وعلى جميع المستويات.
- إعادة النظر في الاطارات التشريعية ذات الصلة بمجال التعليم والتدريب والعمالة ، والتأكد من أنها تتناول على وجه التحديد التوجيه والإرشاد المهني ، ولاسيما من وجهة نظر المواطن ، في سياق التعلم مدى الحياة.
- إنشاء هيكلية مشتركة تجمع بين مختلف مَحافظ المستندات الحكومية المسؤولة عن توفير التوجيه والإرشاد المهني . واستخدام هذه الهيكلية في تطوير أهداف مشتركة للسياسات، وتحقيق مزيد من التماسك والتوجيه، بكفاءة أفضل ، مع تقاسم المسؤوليات في توفير خدمات التوجيه والإرشاد.
- إنشاء منتدى وطني لتطوير سياسات وأنظمة التوجيه والإرشاد الذي يضم الحكومة وممثلي أصحاب المصلحة الآخرين، فضلا عن الشركاء الرئيسيين في تقديم الخدمات، من أجل المساعدة على تركيز الجهود، ووضع جداول الأعمال وتوجيه صنع السياسات.
- تقوم الدول التي لديها نظام قوي للامركزية في المناطق، بإنشاء مننديات إقليمية للتوجيه والإرشاد كمجموعات فرعية من أنشطة المنتدى الوطني.
- تطوير السياسات والنظم والممارسات من أجل توفير التوجيه والإرشاد المهني من خلال التعلم المشترك والتعاون الدولي باستخدام الإمكانيات التي يوفرها الاتحاد الأوروبي في برامج التعليم وبرامج التدريب والعمل ، والصندوق الاجتماعي الأوروبي ، واستثمارات البنك الدولي.

أمثلة على استجابات فعالة

- التشريعات المتعلقة بخدمات التوجيه والإرشاد المهني: هناك بعض التشريعات التي تشير على وجه التحديد لأنواع الخدمات التي ستقدم، ولمن يتم تقديمها. ففي ألمانيا Germany - في إطار قانون التعليم العالي - يتوجب على مؤسسات التعليم العالي <إبلاغ الطلاب والمتقدمين بفرص وشروط الدراسة، وهيكل ومحتوى ومتطلبات المقررات الدراسية>، وأن تقدم خلال فترة الدراسة بأكملها بـ <مساعدة الطلاب من خلال توفير مشورة متصلة بموضوعات الدراسة>. ولكي يتم تقديم مثل هذه التوجيهات، فإنه يتطلب أيضا من المؤسسات التعاون مع السلطات المسؤولة عن التوظيف وعن التوجيه والإرشاد المهني .

تحسين التعاون المشترك بين القطاعات وإشراك الشركاء الاجتماعيين في وضع سياسات التوجيه والإرشاد المهني: في فلندا -Finland، ارتبط أصحاب المصلحة الرئيسيون على نطاق واسع متعدد الجوانب في مشاريع مشتركة مع العديد من المنظمات المهتمة في القضايا المتصلة بالتوجيه والإرشاد المهني. وثمة مجموعة استشارية وطنية منذ ١٩٨٠، بتكليف من وزارتي التعليم والعمل، وتضم طيفا واسعا في عضويتها بما في ذلك الشركاء الاجتماعيين. ويتم إصدار تقرير مرة كل عامين عن التوجيه والإرشاد المهني في التعليم الثانوي والفضي، والقضايا المتصلة بالانتقال من التعليم الشامل إلى التعليم الثانوي ومن التعليم إلى سوق العمل، كما قدمت المجموعة الاستشارية أيضا مقترحات لنشر الممارسات الجيدة وسد الثغرات الموجودة في التنظيمات. وهناك مناقشات حول تمديد دور المجموعة ليشمل التوجيه مدى الحياة.

تطوير نظام متكامل للتوجيه المهني المستمر مدى الحياة: في عام ٢٠٠١ أطلقت الجمعية الوطنية لويلز -The National Assembly for Wales نظام وظائف ويلز (Careers Wales)، وهو حملة التوجيه المهني لجميع الأعمار التي تعمل من خلال اتحاد كونفدرالي لسبع شركات إقليمية للتوجيه والإرشاد تعمل تحت اسم وعلامة تجارية مشتركة. حددت هذه الحملة في بيانها عن «رؤية خدمات التوجيه» بأن خدمات التوجيه والإرشاد المهني هي في قلب الرخاء الاجتماعي والاقتصادي، كما يعكس بيان «مهمتها» الاعتقاد في تنمية السكان من خلال التخطيط المهني على مدى الحياة. إن نظام «وظائف ويلز» هو المسؤول عن تقديم خدمات التوجيه والإرشاد القانونية للشباب وتوجيه الكبار، وكذا شبكة الاتصال التلفزيوني المسماه «تعلم مباشرة» (learndirect)، وبرنامج «مدخل للشباب» (Youth Gateway) الذي يقدم دورات تدريبية قصيرة مكثفة على المهارات للشباب المعرضين للانسحاب من المدرسه في سن مبكر والذين تتراوح أعمارهم بين ١٦-١٧ عاما، وروابط بين التعليم وعالم الأعمال، كما أنه يدعم المدارس والجامعات ببرامج التعليم المرتبط بمسيرة الحياة العملية (إلزامي في ويلز Wales لأولئك الذين تتراوح أعمارهم بين ١٣-١٩ عاما) من خلال تقديم استشارات حول المناهج الدراسية، وتدريب المعلمين، ودعم مكتبات التوجيه المهني. وتقدم مراكز الخدمات الشاملة التي يمكن الوصول بسهولة إلى خدماتها لكل من يحضر إليها من كافة الأعمار. ويتم توفير المزيد من الخدمات لتوعية الكبار في مجموعة واسعة من بيئات المجتمع المحلي، باستخدام بعض خدمات الهواتف الجواله، والانترنت. ويمكن للموظفين العاملين في نظام «وظائف ويلز» أن يتعاملوا مع الشباب والكبار على حد سواء، على الرغم من أن هؤلاء الموظفين متخصصون في التعامل مع هذا الطرف أو ذاك. ومع وجود سلطة توظيف موحدة يتبعها جميع الموظفين في هذا النظام، يكون لدى المديرين المرونة اللازمة لنشر الموظفين في مختلف مجالات التخصص والارتقاء بخبراتهم.

ضمان جودة التوجيه والإرشاد المهني Ensuring the quality of career guidance

قضايا مطروحة

- يوجد القليل من التقييم المنتظم والمنهجي لجودة التوجيه والإرشاد المهني الذي تقدمه معظم الدول. ولا تتوفر معايير لنوعية خدمات التوجيه وإذا وجدت تكون فقط في بعض القطاعات دون القطاعات الأخرى، وعندما توجد معايير الجودة ، فإنها تميل إلى أن تكون تطوعية وليست إلزامية. ويعد التقييم على معايير جودة هذه الخدمات هو الاستثناء وليس القاعدة. أحيانا فقط توجد إجراءات لفحص معايير الجودة والتحقق منها أو ربطها بعقوبات.
- لا توجد معايير أو ضوابط في القطاع الخاص تحكم توفير خدمات التوجيه والإرشاد المهني ، حيث أنه يتم التعاقد على خدمات التوجيه من قبل القطاع العام إلى القطاع الخاص أو التطوعي، مع عدم تحديد معايير الخدمة ونتائجها على مستخدمي الخدمة بشكل عام. وفي الدول التي تقدم فيها الحكومة خدمات التوجيه والإرشاد المهني بشكل غير مركزي، فإنه نادرا ما يتم وضع اطرار الجودة لضمان تحقيق الأهداف الرئيسية للسياسات العامة ومعاييرها.
- في ظل غياب اطرار الجودة ، هناك اعتماد زائد على مؤهلات العاملين والممارسة المهنية لضمان الجودة. وكثيرا ما تغطي هذه (المؤهلات والممارسات) بعض جوانب الحكم على الجودة، ولكن دون غيرها. وفي النظم المركزية التي تستخدم فيها ضوابط إدارية لضمان الجودة، كثيرا ما تنشأ مشاكل بسبب اختلاف أو نقص مؤهلات العاملين في التوجيه.
- معظم المعلومات المتاحة عن مدى توفر خدمات التوجيه والإرشاد المهني ذات فائدة محدودة في تقييم عمليات وجودة الخدمة التي تقدم.
- سياسات التوجيه لا تعتمد بقدر كاف على ردود فعل متلقي الخدمة، والأدلة والبيانات ذات الصلة، بما في ذلك المعلومات الأساسية ، مثل مستويات استخدام الخدمات وإمكانية الوصول إليها.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- لماذا يعتبر تقييم خدمات التوجيه والإرشاد المهني الممولة من القطاع العام مهما لمستخدمي هذه الخدمات ولدفاعي الضرائب؟ وما هي مصالح كل من مستخدمي الخدمات ودفاعي الضرائب في القيام بهذا التقييم؟
- بالنظر إلى الوضع الحالي لتوفير التوجيه في بلدكم، ما هي آليات التقييم المناسبة التي ينبغي استخدامها؟ من الذي ينبغي أن

يكون لهم رأي في اختيار تلك الآليات؟ وكيف؟

- ما هي المزايا والحدود لكل من آليات ضمان الجودة التي تدور حول (أولا) إجراءات إدارية، (ثانيا) آراء مستخدمي الخدمة، و (ثالثا) الممارس الذي يقدم الخدمة؟ وما هو المزيج المناسب بين هذه الآليات الذي يعطي أفضل النتائج؟
- ما هي مزايا وقيود أسلوب معايير الجودة التطوعية، أو وضع معايير إلزامية لضمان الجودة؟
- إلى أي مدى تكون الأطارات العامة في معايير الجودة مثل الأيزو ISO أو إدارة الجودة الشاملة مناسبة وكافية لضمان جودة خدمات التوجيه والإرشاد المهني؟ وكيف يمكننا معرفة ذلك؟
- ما هي الأمثلة الجيدة لضمان الجودة في التوجيه والإرشاد المهني التي تم وضعها على الصعيد الوطني أو القطاعي، والتي يمكن تعديلها ونقلها إلى سياقات أو قطاعات أخرى؟
- كيف يتم تقييم وتنظيم التوجيه والإرشاد المهني في القطاع الخاص؟ ماذا ينبغي أن يكون دور الحكومة؟
- ما هي أنواع البيانات المتاحة حاليا التي من شأنها أن تساعد في الحصول على نظرة ثاقبة عن جودة الخدمات؟
- كيف يتم استخدام عمليات التقييم المنتظمة للجودة مثل ردود فعل و تعليقات مستخدمي الخدمة؟
- من هم أصحاب المصلحة والمنظمات الممثلة التي يجب أن تشارك في تصميم ورصد معايير الخدمة؟ وكيف يمكن لمستخدمي الخدمة المشاركة في هذه العملية؟ إلى أي مدى تتمثل مصالح أصحاب المصلحة (مستخدمي الخدمة، دافعي الضرائب، والإداريين والممارسين) في الأطر الحالية لضمان الجودة؟ كيف ينبغي أن تؤخذ هذه المصالح بعين الاعتبار بشكل أفضل؟
- ما هي الآليات التي وضعت لضمان الاتساق في تقديم الخدمات في مختلف القطاعات والمناطق المختلفة، ولمقدمي الخدمات على اختلافهم؟
- ما هي معايير الجودة التي تحتاج إلى تطوير من أجل ضمان أن المعلومات المتعلقة بالمسيرة المهنية للأفراد يتم إنتاجها بموضوعية، مصداقية (موثوقة)، شمولية، وبطريقة سهلة الاستخدام من قبل مستخدمي الخدمة وفي الوقت المناسب؟

بعض خيارات السياسات

- دراسة آليات تقييم وضمان جودة التوجيه والإرشاد المهني، بما في ذلك أطر جودة مواد معلومات التوجيه والإرشاد، التي يتم استخدامها في دولكم . وكيف يمكن تحسينها؟
- دراسة آليات تقييم وضمان جودة التوجيه والإرشاد المهني، بما في ذلك أطر جودة مواد معلومات التوجيه والإرشاد، التي يتم استخدامها في دول أخرى. وما هي الدروس التي يمكن استخلاصها من خبراتهم؟
- دراسة أطر ضمان الجودة والأساليب التي يتم استخدامها في مجالات أخرى من مجالات التعليم والتدريب والتوظيف، وسياسات حقوق المستهلك في بلدكم، لتقييم مدى ملائمة أو مناسبة تكييفها للاستخدام مع خدمات التوجيه والإرشاد المهني .
- القيام باختبار تجريبي لمجموعة من إجراءات تقييم خدمات التوجيه والإرشاد المهني، لتحديد أيها يعطي أفضل النتائج للمستخدم، ودافعي الضرائب، وممولي الخدمة.

- البدء في مناقشات مشتركة بين القطاعات والجهات المعنية ذات الصلة (مستخدمي الخدمة ، ودافعي الضرائب ، والإداريين وممارسي التوجيه) بشأن عمليات التقييم وأطر ضمان الجودة، لوضع إستراتيجية لتحسين الإجراءات القائمة للتقييم، وتحديد الكيفية التي يمكن من خلالها أن تدعم مختلف القطاعات بعضها البعض في وضع تلك الإستراتيجية ، وكيف يمكن أن نتعلم من تجارب بعضنا البعض، لوضع نهج مشترك، حسب الاقتضاء.
- النظر في كيفية استخدام «معايير» يمكن من خلالها «اعتماد» خدمات التوجيه والإرشاد المهني . والنظر في كيفية دعم مثل هذا النهج من خلال منح علامات تجارية معتمدة للخدمات ، واستخدام هذا الأسلوب في تسويق الخدمات بشكل أكثر فعالية.
- وضع معايير الجودة في ضوء عبارات تصف الخدمة المقدمة للعميل (بما في ذلك إمكانية حصول الجماعات ذات الأولوية على الخدمات) ، وإدخال نظم متابعة المستخدم ورصد الآراء وآليات لضمان استيفاء هذه المعايير.
- استخدام معايير الجودة والمعايير اللازمة لوضع أهداف الأداء (بما في ذلك الأهداف للوصول إلى الخدمات من قبل الجماعات ذات الأولوية) ، لتنظيم خدمة التقييم والتفتيش، وآليات رصد وجمع الآراء.
- عندما يتم تقديم خدمات التوجيه والإرشاد المهني (سواء من خلال الاستعانة بمصادر خارجية أو من خلال اللامركزية) ، يتم تحديد الحد الأدنى من المعايير التي يجب الوفاء بها من قبل تلك السلطات الإقليمية والمحلية أو من أطراف أخرى مثل الجماعات المحلية التي تمويلها الحكومة لتوفير الخدمة.
- تحسين جودة الخدمات من خلال وضع معايير أعلى للتدريب قبل وأثناء الخدمة لمختلف فئات موظفي التوجيه والإرشاد المهني.
- تعهد أو تبني دراسات عن الأعمال التي يؤديها موظفو التوجيه والإرشاد المهني والذين يشاركون في إنتاج المعلومات المتعلقة بالتوجيه والإرشاد المهني للأفراد، في مجال التعليم وقطاعات سوق العمل على حد سواء، وذلك لتحديد الكفاءات التي يجب أن تتوفر في ممارسي التوجيه المهني .
- وضع مقاييس للمهارات والكفاءات التي تسعى خدمات التوجيه والإرشاد المهني إلى تطويرها لدى العملاء ، وبحث سبل دمج مثل هذه المقاييس في معايير الجودة.
- إشراك مستخدمي خدمات التوجيه في تصميم وتنفيذ وتقييم نظم ضمان الجودة.
- عندما يكون التوجيه والإرشاد المهني جزءاً من التقييم الشامل للمؤسسات والوكالات (مثل المدارس ومؤسسات التعليم المهني والجامعات أو مكاتب العمل) ، يجب التأكد من أن فريق التقييم يشمل الأشخاص الذين يفهمون في التوجيه المهني ولهم اختصاص فيه، ويتم تطوير معايير محددة، واستخدام تلك المعايير في التفتيش على التوجيه والإرشاد المهني في مثل هذه الأوضاع، ويتم إما نشر تقارير منفصلة عن التوجيه والإرشاد، أو تخصيص قسم فرعي كبير عن التوجيه المهني في تقرير التقييم الشامل.
- النظر في كيفية تطبيق ضمان جودة التوجيه المهني المطبقة على خدمات التوجيه الممولة من المال العام، على القطاع الخاص لضمان حماية المستهلك.

أمثلة على استجابات فعالة

- **معايير الجودة:** في المملكة المتحدة The United Kingdom، في بادئ الأمر تم تطوير معايير التوجيه والإرشاد المهني من قبل مجلس الإرشاد The Guidance Council، وهو منظمة مستقلة تمثل منظمات التوجيه والإرشاد المهني، وتدار الآن من قبل المنظمة الوطنية لتدريب العمالة Employment National Training Organization، وتُعرف حالياً باسم «مصفوفة معايير الجودة The matrix Quality Standard وتُغطي خمسة مجالات تهتم مباشرة بالطرق التي تساعد الأفراد (على سبيل المثال، مدى فعالية مساعدتهم في استكشاف الخيارات واتخاذ القرارات، أو للوصول إلى المعلومات) وخمسة من المواضيع التي تهتم بالطريقة التي تدار بها الخدمات (على سبيل المثال، مدى حسن الاستفادة من آراء العملاء، أو تطوير مهارات موظفيهم). ويتم تقييم منظمات التوجيه والإرشاد المهني التي ترغب في الحصول على الإعتماد - عن طريق مصفوفة المعايير - بواسطة هيئة خارجية، التي هي في الوقت الراهن مجلس اعتماد الإرشاد. والمنظمات الراغبة في الحصول على تمويل من الحكومة لتوفير التوجيه والإرشاد المهني يجب أن يكون لديها هذا الاعتماد. ويمكن استخدام المعايير أيضاً في تحسين الجودة، بمساعدة من خبراء استشاريون من مجلس الإرشاد. للمزيد من التفاصيل عن مصفوفة المعايير تفضل زيارة موقعها الإلكتروني: www.matrix-quality-standard.com.
- **التوجيهات التطوعية:** في الدنمارك Denmark، في أعقاب نشر المبادئ التوجيهية الأخلاقية publication of ethical guidelines في عام ١٩٩٥ من قبل المجلس الوطني للتربية والتوجيه المهني The National Council for Educational and Vocational Guidance، تم نشر مبادئ توجيهية إضافية لتطوير عمليات ضمان الجودة. وهي تشير إلى أن كل خدمة ينبغي أن تناقش ويتم الاتفاق على معايير الجودة فيها، وإعداد التدابير المناسبة للتقييم الذاتي.

تقييم فعالية التوجيه المهني

Assessing the effectiveness of career guidance

قضايا مطروحة

- في الوقت الحاضر، هناك عدد قليل من الحكومات لديها البيانات اللازمة لتقديم صورة عامة عن توفير التوجيه والإرشاد المهني، أو مدى فعاليته في تحقيق أهداف السياسات العامة.
- هناك عدد قليل من الوزارات الحكومية قادرة على أن تحدد تماما كمية الأموال العامة التي يتم إنفاقها على خدمات التوجيه والإرشاد المهني، وكيفية الإنفاق على تلك الخدمات. ولا تتوفر المعلومات عن استثمارات وإنفاق القطاع الخاص في هذا المجال.
- معظم صانعي القرار يعتمدون على قاعدة أدلة محدودة للغاية عند تقييم المدخلات والعمليات والمخرجات من خدمات التوجيه والإرشاد المهني.
- عندما يتم جمع البيانات، هناك ميل للتركيز على مؤشرات كمية بسيطة (مثل عدد مستخدمي الخدمة الذين أجريت معهم مقابلات ضمن خدمات التوجيه، ومعدلات النجاح في توفير فرص عمل ضمن خدمات التوظيف العام) بدلا من مزيد من المؤشرات ذات الصلة مثل مدى رضا العملاء أو مدى تحسن مهارات اتخاذ القرارات بشأن مسيرة الحياة العملية لدى الأفراد.
- مهمة إنشاء قاعدة أدلة موثوق بها تمثل تحديا لاسيما في مجال التوجيه والإرشاد المهني، حيث أن العملية ونتائجها ليست مرئية بسهولة ولا تقاس بسهولة، ومن الصعب تحديدها.
- على الرغم من وجود تقاليد قوية في بحوث التوجيه والإرشاد المهني، إلا أنه يوجد عدد قليل من الباحثين والمراكز البحثية المتخصصة التي تتناول على وجه التحديد القضايا المنهجية المتصلة بتوليد قاعدة أدلة صحيحة مرتبطة ارتباطا مباشرا بالسياسات العامة. ومع قلة البحوث إلا أنها تظل مجزأة وغير تراكمية في طبيعتها.
- وحتى عندما يتم بناء قاعدة أدلة، فإن الصلة بين هذه البيانات وعملية صنع السياسات العامة غالبا ما تكون ضعيفة.

مسائل على صانعي القرار معالجتها

- ما هي الفوائد الناجمة عن وجود قاعدة لأدلة صنع سياسات التوجيه والإرشاد المهني؟ من سيستفيد منها؟ وكيف؟
- ما هي نوعية البيانات التي يتم جمعها حاليا، وعلى يد من، وفي أي القطاعات، ولأي أغراض؟ كيف تستخدم هذا البيانات لتوجيه رسم وتقييم السياسات (إذا كان ذلك ينطبق)؟ ما هي الثغرات في البيانات التي تلزم تغطيتها؟

- عندما تكون هناك نظم معلومات إدارية موجودة بالفعل، ما هي التغييرات المطلوب إدخالها لضمان البيانات المتعلقة بالتوجيه؟ وهل تعمل نظم المعلومات وسلطات التعليم وسوق العمل بالتوافق معاً، وهل يمكن ربط وتكامل البيانات المتوفرة في النظم المختلفة؟
- في النظم اللامركزية، ما هي الاستراتيجيات المتبعة لضمان أن المعلومات التي تم جمعها على المستوى الإقليمي أو على مستوى النظام الفرعي الإقليمي يمكن ربطها وتكاملها معاً على المستوى الوطني (على سبيل المثال لرصد تناسق الخدمات والمساواة في الحصول على الحقوق)؟
- ما هي الأنواع الجديدة من البيانات المطلوبة لمتابعة مدى تمشي خدمات التوجيه والإرشاد المهني التي يتم توفيرها مع الأهداف المحددة في السياسات؟
- ما هي استراتيجيات جمع البيانات المتبعة للتعرف على الاحتياجات الجديدة، أو المختلفة، أو تلك المطلوب التوسع فيها، أو فئات جديدة مستهدفة؟
- ما هي الأدلة على وجود عائد من الاستثمار الحالي من المال العام في خدمات التوجيه والإرشاد المهني؟
- ما هي كلفة ومردود الإنفاق على كل من أنواع خدمات التوجيه والإرشاد؟
- ما هي المعلومات المتاحة عن مدى وطبيعة ما يقدمه القطاع الخاص لتوفير التوجيه والإرشاد المهني؟ ومن الذي يستفيد من هذه الخدمات؟ وبأي ثمن؟
- هل البيانات التي يتم جمعها عن خدمات الإرشاد على المستوى العام والخاص تشمل:
- أعداد المستفيدين من خدمات التوجيه وخصائصهم (مثل العمر والجنس والمنطقة، والوضع الاجتماعي والاقتصادي والمستوى التعليمي والانتماء العرقي)؛
- الاحتياجات المختلفة لكل نوعية من مستخدمي خدمات التوجيه؛
- معدلات رضا مستخدمي الخدمات،
- التغيير في معدلات الرضا وفقاً لخصائص المستخدم (العمر - الجنس - الخ)؟

بعض خيارات السياسات

- تحديد مدى الأدلة التي يتم جمعها حالياً عن الأبعاد المختلفة لتوفير التوجيه والإرشاد المهني، والغرض من جمعها وكيفية استخدام هذه البيانات وفائدتها.
- تحديد الثغرات في الأدلة اللازمة لقياس أثر الاستثمارات الحالية في مجال التوجيه والإرشاد المهني. والنظر في أنواع البيانات الأخرى المطلوبة الآن.
- التعاون مع الجهات المعنية (مستخدمي الخدمة والمديرين وممارسي التوجيه) على الصعيد الوطني لتحديد ما هي أنواع البيانات، وما هي الإجراءات اللازمة لجمع تلك البيانات، التي يمكن أن تكون مطلوبة لتحسين البيانات بشأن أثر التوجيه والإرشاد

- المهني على تحقيق أهداف السياسات العامة. (الأمثلة يمكن أن تشمل مؤشرات عن مستخدمي الخدمات ، والخدمات المقدمة ، والاستفادة من وقت العاملين، والتكاليف والنتائج).
- الاطلاع على مدى وأنواع البيانات التي يتم جمعها حاليا في دول أخرى، وطرق جمعها، والنظر في تكييفها أو اعتمادها حسب الحاجة.
 - التعاون مع الدول الأخرى في وضع مؤشرات مشتركة ومعايير ونقاط مقارنة مرجعية تحكم جمع البيانات، ودراسات التكلفة والعائدات.
 - توفير تمويل البحوث لتحديد أنواع الأدلة المطلوبة لوضع سياسات سليمة في مجال التوجيه والإرشاد المهني ، والبدء في إجراء البحوث والدراسات التقييمية.
 - ضمان أن الأبحاث التي تتم لتنفيذ وتقييم سياسات التعليم والتدريب والتوظيف تتضمن إشارات قوية على توفير التوجيه والإرشاد المهني .
 - التأكد من أن الإحصائيين في الوزارات على وعي بطرق تقييم التوجيه والإرشاد المهني ، وعقد مناقشات بين هؤلاء الموظفين والمسؤولين عن سياسات التوجيه والإرشاد المهني .
 - إنشاء وحدة للبحوث تركز بصفة خاصة على قضايا التوجيه والإرشاد المهني من أجل تعزيز قاعدة الأدلة اللازمة لتقديم معلومات لتطوير السياسات.
 - تمويل الباحثين الأكاديميين، بما في ذلك أولئك الذين يعملون في مجال التوجيه والإرشاد المهني ، لإجراء بحوث لدعم السياسات القائمة على الأدلة في مجال التوجيه والإرشاد المهني .
 - التأكد من أن برامج التدريب الأولي للعاملين في التوجيه والإرشاد المهني تتضمن عنصرا قويا عن بناء السياسات القائمة على الأدلة. وتوفير التدريب أثناء الخدمة في هذا المجال للعاملين في التوجيه والإرشاد المهني .
 - وضع أسئلة حول التوجيه المهني ضمن استبيانات تجرى على المستوى الوطني والإقليمي في موضوعات مثل استخدام أفراد الأسرة للخدمات والمنتجات، ومسوحات القوى العاملة، وتعليم الكبار، أو المتسربين من المدارس. واستعراض إمكانية إجراء أبحاث عن السوق لإلقاء الضوء على احتياجات الناس من خدمات التوجيه والإرشاد المهني ، وأين وكيف يتم حاليا تلبية هذه الاحتياجات.

أمثلة على استجابات فعالة

الربط بين تقييم ووضع السياسات : خلال ٢٠٠٠-٢٠٠٣ في فنلندا Finland تم إجراء تقييم واسع النطاق لخدمات التوجيه والإرشاد المهني : في المدارس الشاملة Comprehensive schools، وفي التعليم الثانوي ، وفي التعليم العالي ، وفي تعليم الكبار ، وفي الخدمات العامة للتوظيف . في الوقت الذي تم الكشف فيه عن العديد من الأمثلة على الممارسات الجيدة، أشارت التقييمات إلى أن السياسات الوطنية كانت مجزأة ، وأن الخدمات لم تكن قادرة على تلبية الطلب المتزايد. وأظهر التقييم أن آليات التقييم ضعيفة على المستوى المؤسسي ، وأن هناك حاجة إلى تخطيط وقيادة أقوى في تقديم التوجيه المهني . وقد ترجمت نتائج عملية التقييم إلى سياسات بطرق متعددة، على سبيل المثال، فإن قابلية الخدمات للتغير في التعليم العالي التي كشفت عنها دراسات التقييم أدت إلى تشديد العلاقة بين التمويل والتوجيه والإرشاد

المهني ، باشرط أن تقوم مؤسسات التعليم العالي بإعداد خطط التوجيه والإرشاد . وأن يقوم المجلس الوطني للتعليم بتنفيذ مبادئ توجيهية وطنية جديدة للإرشاد في المدارس ، وتنفيذ خدمة على شبكة الإنترنت للدعم المؤسسي لعمليات التقييم الذاتي للخدمات. وتشمل المبادرات الأخرى تعزيز التدريب في أثناء الخدمة للمعلمين والعاملين في التوجيه ، وإنشاء شبكة إقليمية للاستشاريين الإقليميين، وإدخال عدد من البرامج التجريبية الإقليمية، ووضع معايير وطنية تحدد معدل الطلاب إلى مرشد التوجيه المهني .

مراكز التوجيه والإرشاد المهني المتخصصة في عمل الأبحاث:

- في الجمهورية التشيكية Czech Republic، قام المعهد الوطني للتعليم المهني The National Institute of Vocational Education بإجراء بحوث واسعة النطاق حول استخدام الطلاب، ورضاهم عن. مدى معين من خدمات التوجيه والإرشاد المهني ، وشملت الخدمات التي تقدمها المدارس وتلك التي تقدم للمدارس من قبل الوكالات الخارجية، مثل وسائل الإعلام وشبكة الإنترنت ، ومصادر غير رسمية مثل الأسر والأصدقاء.
- ولدى أيرلندا Ireland مركز وطني للتوجيه في مجال التعليم ، وهو وكالة تابعة لوزارة التعليم والعلوم. ويشمل دوره إدارة المبادرات الوطنية، تطوير مواد توجيه وإرشاد مساندة لممارسي التوجيه (المُرشدين)، وتقديم المشورة بشأن الممارسات الجيدة ، ودعم الابتكار والمشاريع التجريبية ، ونشر المعلومات لممارسي التوجيه ، وتنظيم التدريب أثناء الخدمة ، وإطلاق وتنفيذ استفتاءات وبحوث عن التوجيه والإرشاد، وتقديم المشورة إلى الإدارة لتطوير السياسات.
- رومانيا Romania لديها قسم للتربية المهنية في معهد العلوم التربوية Educational Sciences ، وقد تم اختياره ليكون بمثابة سلطة منهجية لشبكة التوجيه والاستشارات بوزارة التربية والتعليم. ويقوم بالعمل فيه فريق من العلماء المؤهلين تأهيلا عاليا مع درجات علمية متقدمة في مجموعة متنوعة من المجالات المرتبطة بالتوجيه والإرشاد. وأجرى هذا القسم عددا من مشاريع بحوث تقييمية للموارد البشرية ومصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مؤهلات الموظفين ، والاختبارات ، والتوجيه والإرشاد المهني للراشدين ، وبرامج التوجيه والإرشاد المهني على الحاسوب، وعن المستفيدين من خدمات الإرشاد.
- وفي المملكة المتحدة The United Kingdom، توجد مراكز متخصصة لبحث وتحليل السياسات في التوجيه المهني وتشمل المعهد الوطني للتربية المرتبطة بمسيرة الحياة العملية والتوجيه (NICCE)، ومركز دراسات التوجيه في جامعة ديربي (University of Derby). وتقوم مراكز أخرى، سواء في إطار التعليم الجامعي أو خارجه ، بتعيين موظفين لإجراء البحوث من ذوي الخبرة الخاصة في مجال التوجيه والإرشاد المهني . وترعى إدارة التعليم والمهارات في إنجلترا إنشاء منتدى البحوث الوطنية للتوجيه المهني ، وهو منتدى يجمع اللاعبين الأساسيين في مجال بحوث التوجيه والإرشاد المهني من أجل تحسين القدرة والتلاحم والجودة وتنسيق البحوث بشأن التوجيه والإرشاد المهني في المملكة المتحدة The United Kingdom، والذي سوف يكون محورا للحوار بين الباحثين ومقدمي الخدمات ، ومنظمات الممارسين، وصانعي القرار لتعزيز قاعدة بيانات أقوى بكثير لوضع السياسات العامة، وللممارسات.

الخلاصة: ملامح نظام التوجيه المهني المستمر مدى الحياة

- إن الالتزام بالتعلم مدى الحياة ، وسياسات التوظيف النشطة يتطلب من منظمة التعاون والتنمية والدول أعضاء الاتحاد الأوروبي مواجهة تحديين رئيسيين في بناء نظم التوجيه مدى الحياة. وهما :
- الانتقال من نهج يركز على تقديم مساعدة في اتخاذ قرارات فورية تتعلق بالمهن والتعليم، إلى نهج أوسع يطور أيضا قدرة الناس على إدارة حياتهم المهنية : تطوير مهارات التخطيط المهني واكتساب مهارات القابلية للتوظيف ،
- إيجاد طرق ذات مردودية أعلى للكلفة لتوسيع وصول المواطنين إلى التوجيه والإرشاد المهني في مختلف مراحل العمر.

إن نظم التوجيه مدى الحياة التي تواجه مثل هذه التحديات بحاجة إلى وجود عدد من السمات. وهي كالتالي:

- الشفافية وسهولة الوصول إليها مدى الحياة، بما في ذلك القدرة على تلبية احتياجات مجموعات متنوعة من المواطنين ؛
- الاهتمام الخاص بنقاط الانتقال الرئيسية (بين مستويات ونوعيات التعليم والعمل) على مدى حياة الفرد؛
- المرونة والابتكار في تقديم الخدمات لتعكس الاحتياجات والظروف المختلفة لمختلف فئات العملاء ؛
- برامج لتطوير مهارات الأفراد في إدارة مسيرتهم العملية في الحياة؛
- توفير فرص للأفراد لاختبار وتجربة التعليم والعمل قبل تحديد اختياراتهم؛
- إمكانية الوصول إلى معلومات شاملة ومتكاملة عن التعليم والمهن وسوق العمل ؛
- الوصول إلى التوجيه الفردي من قبل ممارسين مدربين ومؤهلين بشكل مناسب لأولئك الذين يحتاجون إلى مثل هذه المساعدة، وفي الوقت الذي يكونون فيه بحاجة إلى تلك المساعدة؛
- ضمان الوصول إلى خدمات لا ترتبط بمصالح مؤسسات خاصة أو شركات ؛
- عمليات لتحفيز المراجعة والتخطيط المنتظم،
- إشراك أصحاب المصلحة ذوي الصلة.

يحدد الملحق (٢) بتفصيل أكبر بعض المبادئ التي ينبغي أن تقوم عليها هذه السمات. وقد وضع هذا الكتيب عددا من قضايا السياسات المحددة التي يتعين تناولها في بناء الأنظمة التي تتوفر فيها هذه السمات. ولقد حدد الكتيب بعض الأسئلة التي ينبغي على صانعي القرار أن يسألوها لأنفسهم في التعامل مع هذه القضايا، وبعض الخيارات المفتوحة لهم. وقد تم بعض الأمثلة العملية لاستجابة عدد من الدول لهذه القضايا والأسئلة.

الملحق (أ)

الموارد الإلكترونية المباشرة لصناع سياسات التوجيه والإرشاد المهني

١. موارد CEDEFOP

تتوفر لدى المركز الأوروبي لتطوير التدريب المهني (CEDEFOP) مجموعة من الموارد الإلكترونية لمساعدة صانعي القرار الخاص بالتوجيه والإرشاد المهني .

١.١ معلومات عن سياسات الاتحاد الأوروبي والدراسات والمشاريع المتصلة بالتوجيه :

يتضمن موقع CEDEFOP للتوجيه على شبكة الإنترنت ما يلي : نتائج أعمال فريق خبراء المفوضية للتوجيه المستمر مدى الحياة؛ والمعلومات ذات الصلة بسياسات وبرامج الاتحاد الأوروبي؛ نتائج الاستعراض الوطني لسياسات التوجيه المهني من قبل منظمة التعاون والتنمية، والمركز الأوربي لتطوير التدريب المهني CEDEFOP، ومؤسسة التدريب الأوروبية ETF؛ وأوراق من أحدث أنشطة التوجيه الدولية السابقة، ومعلومات حول الأحداث (الأنشطة) المقبلة. ويحتوي الموقع على شبكة الإنترنت على رابط بنظام معلومات لإدارة المعارف وقاعدة البيانات Knowledge Management System eKnowVet التي تمكن المستخدمين من البحث عن واستخراج بيانات التوجيه المهني الوطنية مفصلة لكل «موضوع» سواء لدولة واحدة أو مجموعة الدول الأوروبية التسع وعشرين التي شاركت في الاستعراضات. وهناك أيضا روابط مواقع على شبكة الإنترنت تحتوي على معلومات إضافية عن هذه الاستعراضات. وسيتم إنشاء قسم على الموقع لأمثلة من السياسات والممارسات ذات الاهتمام.

للوصول إلى صفحات الانترنت الخاصة بالتوجيه يرجى الدخول إلى موقع: <http://www.trainingvillage.gr/etv/> و للتسجيل، قم بإدخال اسمك، واختيار اسم تسجيل الدخول، واختيار كلمة المرور، وتأكيدها كلمة المرور، وإعطاء عنوان بريدك الإلكتروني وبلدك، حدد اللغة والدولة التي تقع فيها مؤسستك ومركزك في المؤسسة (إذا كنت ترغب في ذلك، يمكنك ان تختار الإنضمام إلى قائمة «من هو من (Who >S)»؟ الخاصة بالمهتمين بالتعليم والتدريب المهني (ETV's)، وذلك على القرية الإلكترونية للتدريب الخاصة بمركز CEDEFOP . وبمجرد أن يتم تسجيلك يتم دعوتك إلى الدخول باسم المستخدم وكلمة المرور الجديدة. ومن ثم تقوم باختيار «المشاريع» ثم «الشبكات» ثم «التوجيه»، وعندها سوف ترى صفحة الانترنت الخاصة بالتوجيه المهني هذه.

أنت في حاجة إلى التسجيل مرة واحدة فقط : بعد التسجيل الأولي سوف يتذكرك النظام، مما يمكنك من الوصول إلى الصفحات مباشرة باستخدام الرابط التالي:

(http://www.trainingvillage.gr/etv/Proiects_Networks/Guidance/)

للمزيد من المعلومات الاتصال بـ «جنيفر وانان Jennifer Wannan» على : (wanj@cedefop.eu.int)

١.٢ مجتمع CEDEFOP الافتراضي

يوفر أيضا المركز الاوروبي لتنمية التدريب المهني CEDEFOP مجتمعا افتراضيا موجهها إلى صانعي القرار والممارسين والباحثين الذين يرغبون في المشاركة في تبادل نشط لوجهات النظر والمعلومات حول مجموعة من المواضيع الخاصة بالتوجيه. للانضمام إلى المجتمع الافتراضي ، استخدم الرابط التالي:

(http://cedefop.communityzero.com/lifelong_guidance)

٢. موارد منظمة التعاون والتنمية (OECD)

تشتمل مراجعة السياسات الوطنية للتوجيه المهني في بلدان منظمة التعاون والتنمية على مجموعة من المواد ذات الصلة لصانعي سياسات التوجيه والإرشاد المهني. وتشمل هذه المواد الردود الوطنية على الاستبيانات التي وجهت للدول التي شاركت في المراجعة، و«مذكرات قطرية» عن كل بلد أعدتها فرق الخبراء التي زارت هذه الدول، ومجموعة من ثمانية أوراق عمل أعدها الخبراء المكلفين معا من قبل منظمة التعاون والتنمية والمفوضية الأوروبية ، ومجموعة أخرى من أوراق المناقشات. يمكن الوصول إلى هذه المواد عبر الرابط التالي: <http://www.oecd.org/edu/careerguidance>

المرفق (٢)

الأهداف والمبادئ المشتركة لتوفير التوجيه المهني المستمر مدى الحياة

مقدمة

النص أدناه يمثل مجموعة من الأهداف والمبادئ المشتركة لتوفير التوجيه مدى الحياة المتفق عليها تحت رعاية برنامج عمل التربية والتعليم والتدريب ٢٠١٠ في الاتحاد الأوروبي. وقد تم إعدادها بالتعاون مع فريق الخبراء التابع للمفوضية الأوروبية للتوجيه المستمر مدى الحياة. وقد تم وضع الأهداف والمبادئ المشتركة لتوفير التوجيه المستمر مدى الحياة على المستوى الأوروبي لدعم تطوير السياسات الوطنية ونظم التوجيه، طبقاً لتوصية تقرير نصف المدة عن «التعليم والتدريب ٢٠١٠» للمجلس الأوروبي (التربية والتعليم / الشباب) والمفوضية الأوروبية (٢٠٠٤)، والتي قد تمت الإشارة إليها في قرار المجلس الأوروبي (التربية والتعليم / الشباب) في مايو ٢٠٠٤ بشأن تعزيز السياسات والنظم والممارسات للتوجيه المهني مدى الحياة في أوروبا. وقد أعطى القرار الأولوية لأن يكون الفرد/ المتعلم هو مركز (محور) مثل هذه الخدمات، والحاجة إلى (أولاً) إعادة التركيز على تطوير كفايات الفرد المتعلقة بمسيرة حياته العملية، (ثانياً) توسيع فرص الحصول على خدمات التوجيه (ثالثاً) تحسين جودة الخدمات. وفيما يلي نتناول مبادئ التوجيه في مجموعات وفقاً لتلك الأولويات.

١. ماذا يعني التوجيه مدى الحياة؟

يشير التوجيه إلى مجموعة من الأنشطة التي تمكن المواطنين في أي عمر، وعند أي مرحلة في حياتهم، بما يلي: تحديد قدراتهم وكفاءاتهم وميولهم؛ إتخاذ قرارات ذات معنى فيما يخص التعليم والتدريب والمهن، وإدارة مسارات حياتهم الفردية في التعلم والعمل وغيرها من أولويات تعلم هذه القدرات والكفاءات و/أو استخدامها. يتم توفير التوجيه في مجموعة من الأولويات: التعليم والتدريب، التوظيف، والمجتمع، والقطاع الخاص.

٢. الأهداف

يهدف التوجيه إلى:

- تمكين المواطنين من إدارة وتخطيط مسارات التعلم والعمل وفقاً لأهداف حياتهم، محققين الربط بين كفاءاتهم وميولهم من جهة وفرص التعليم والتدريب وسوق العمل، وأيضاً العمل الحر، من جهة أخرى، مما يساهم في تحقيق الشخصية الخاصة بهم؛

- الأمثلة على هذه الأنشطة تشمل إعطاء المعلومات والمشورة، وتقديم استشارات، وتقييم الكفاءات، وتقديم النصح كمتعلم خاص، والتأييد، وتعليم صنع قرارات المسيرة العملية ومهارات إدارة الحياة الوظيفية. وتوجد مصطلحات متنوعة في دول مختلفة لوصف هذه الأنشطة. وتشمل هذه المصطلحات: التوجيه التعليمي، والمهني، أو التوجيه لمسيرة الحياة العملية، والتوظيف، والإرشاد والمشورة. وتجنب الغموض، فإن مصطلح «التوجيه» المستخدم في النص يشير إلى أي أو كل هذه الأشكال من التوجيه. وينبغي لكل من الدول أن تفسر المصطلح طبقاً للوضع المناسب في دولهم

- مساعدة المؤسسات التعليمية والتدريبية على أن تكون لدى تلاميذها وطلابها ومدربيها دافعية بشكل جيد، ويتحملون مسؤولية تعلمهم وتعيين أهدافهم الخاصة التي يسعون لتحقيقها؛
- مساعدة المؤسسات والمنظمات على توظيف الموظفين الذين لديهم دافعية والقابلين للتوظيف والتكيف، والقادرين على الوصول إلى فرص التعلم داخل وخارج مكان العمل، والاستفادة منها؛
- تزويد صانعي القرار بوسيلة هامة لتحقيق مجموعة واسعة من أهداف السياسات العامة؛
- دعم الاقتصادات المحلية والإقليمية والوطنية والأوروبية من خلال تطوير قوة العمل القادرة على التكيف مع المطالب الاقتصادية والظروف الاجتماعية المتغيرة؛
- المساعدة في تنمية المجتمعات التي يكون فيها دور فعال للمواطنين في التنمية، والديمقراطية الاجتماعية المستدامة.

٣. مبادئ تنظيمية للتوجيه المهني

تاليا المبادئ الأساسية لتقديم التوجيه:

الأهمية المركزية للمستفيد

- الاستقلال: يحترم التوجيه حرية اختيار المهنة والتنمية الشخصية للمواطن/ مستخدم خدمات التوجيه؛
- الحياد: التوجيهات المقدمة تتم وفقا لمصالح المواطن فقط، لا تتأثر بمصالح مقدم الخدمة، مصالح المؤسسات والتمويل، وبدون تمييز على أساس الجنس والعمر والعرق والطبقة الاجتماعية، والمؤهلات والقدرة الخ؛
- السرية: للمواطنين الحق في خصوصية المعلومات الشخصية التي يقدمونها خلال عملية التوجيه؛
- تكافؤ الفرص: التوجيهات المقدمة تعزز تكافؤ الفرص في التعليم والعمل لجميع المواطنين؛
- المنهج الشمولي: تقدير مضمون الشخصية والسياق الاجتماعي والثقافي والاقتصادي للمواطن في التوجيه المقدم له.

تمكين المواطنين من:

- المشاركة الفعالة: التوجيه هو نشاط تعاوني فعال بين المواطن ومقدمي الخدمة والمعنيين الآخرين (مثل مقدمي التعليم والشركات وأفراد الأسرة، ومصالح المجتمع)، وتبنى على أساس المشاركة النشطة للمواطن؛
- التمكين: يعاون التوجيه المقدم للمواطن على أن يصبح مؤهلا لتخطيط وإدارة التعلم والمسارات الوظيفية ونقاط التحول الواردة فيها.

تحسين الوصول إلى خدمات التوجيه:

- الشفافية: طبيعة خدمات التوجيه المقدمة تتضح فوراً للمواطن؛
- الود والتعاطف: يوفر موظفو التوجيه مناخاً ودياً للمواطنين؛

- الاستمرارية: يدعم التوجيه المواطنين على مدى التعلم والعمل والتحولات المجتمعية والشخصية التي يقررونها أو يواجهونها؛
- الإتاحة: جميع المواطنين لهم الحق في الحصول على خدمات التوجيه في أي لحظة في حياتهم؛
- سهولة الحصول على التوجيه: التوجيه المقدم يمكن الحصول عليه بشكل مرن ومناسب لمستخدم الخدمة، مثل اللقاءات الشخصية وجها لوجه، عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، والوصول إليهم في أماكنهم، ويتم توفيرها للمواطنين في الأوقات والأماكن التي تناسب مع احتياجاتهم؛
- الاستجابة: يتم توفير التوجيه من خلال مجموعة واسعة من الأساليب لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمواطنين.

ضمان الجودة:

- ملاءمة أساليب التوجيه: الأساليب المستخدمة في التوجيه ذات أساس نظري و/ أو أساس علمي، ذات صلة بالفرض الذي تستخدم فيه؛
- التحسين المستمر: خدمات التوجيه تتبع ثقافة التحسين المستمر، تتطوي على إعادة تنظيم الخدمة وفقا لأراء المواطنين، وتوفر الفرص لموظفيها للتدريب المستمر؛
- الحق في الإنصاف (التعويض): لدى المواطنين الحق في تقديم شكوى من خلال إجراءات رسمية، إذا ما رأوا أن التوجيه الذي يتلقونه غير مرض؛
- عاملون أكفاء: لدى موظفي تقديم التوجيه اعتراف وطني بكفاءتهم في تحديد ومعالجة احتياجات المواطن، وعند الاقتضاء، أن يشير على المواطن بكيفية الحصول على أنسب الخدمات.

٤. أهداف سياسة الاتحاد الأوروبي التي تسهم في التوجيه المستمر مدى الحياة

التوجيه مدى الحياة يساعد صناع القرار في أوروبا على تحقيق عدد من الأهداف المشتركة للسياسات:

- كفاءة الاستثمار في التعليم والتدريب: زيادة معدلات المشاركة واستكمال التعليم والتدريب من خلال تحسين مطابقة ميول الأفراد وقدراتهم مع فرص التعلم؛
- كفاءة سوق العمل: تحسين أداء العمل والدافعية، ومعدلات أعلى للاحتفاظ بالوظائف، والحد من الوقت الذي يقضيه الفرد في البحث عن عمل أو عاطلا، من خلال مطابقة كفاءة وميول الأفراد مع فرص العمل المتاحة ومسيرة حياتهم العملية، ورفع مستوى وعي الأفراد بفرص العمل الحالية والمستقبلية و فرص التعلم، بما في ذلك العمل للحساب الخاص، والمبادرة، ومن خلال حراك عمالي جغرافي أو بين المهن؛
- التعلم مدى الحياة: تسهيل النمو الشخصي لجميع المواطنين، وزيادة قابليتهم للتوظيف، من خلال التشابك المستمر مع التعليم والتدريب، ومساعدتهم على إيجاد طريقهم من خلال مجموعة من الخدمات المتنوعة والمرتبطة بشكل متزايد مع مسارات التعلم، وتحديد مهاراتهم القابلة للتحويل (بين المهن)، والتحقق من التعلم الرسمي وغير الرسمي الذي تلقونه؛

- **الإدماج الاجتماعي:** معاونة جميع المواطنين والمجموعات على التكامل / إعادة التكامل في الجوانب التعليمية والاجتماعية والاقتصادية بما في ذلك رعايا البلدان الأخرى ، وخاصة أولئك الذين يعانون من صعوبات في فهم المعلومات عن التعلم والعمل، مما يحقق الاندماج الاجتماعي، والمواطنة النشطة وإلى التقليل من البطالة طويلة الأجل و الفقر؛
- **العدالة الاجتماعية:** مساعدة المواطنين للتغلب على حواجز نوع الجنس أو العرق أو السن أو الإعاقة أو الطبقة الاجتماعية، والحواجز المؤسسية المرتبطة بالتعلم والعمل ؛
- **التنمية الاقتصادية:** دعم ارتفاع معدلات المشاركة في العمل وتعزيز تحسين مهارات القوى العاملة بالنسبة للاقتصاد والمجتمع القائم على المعرفة.

«ويغية ضمان الممارسة الفعلية للحق في التوجيه المهني ، تتمهد الأطراف أن توفر أو تعزز ، حسب الاقتضاء ، الخدمات التي سوف تساعد جميع الأشخاص ، بمن فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة، من أجل حل المشاكل المتعلقة بالاختيار والتطور المهني ، مع وجوب إعطاء أولوية واجبة للخصائص الفردية وعلاقتها بالفرصة المهنية : هذه المساعدة ستكون متاحة مجاناً ، لكل من الشباب ، بما في ذلك طلاب المدارس ، والكبار.»

الملحق (٣)

بعض المعايير المشتركة المستخدمة لتقييم جودة التوجيه المهني

المعايير المحددة فيما يلي تستند إلى النتائج التي توصلت إليها دراسة للنظم الأوروبية لضمان جودة التوجيه المهني قام بها المركز الأوروبي لتطوير التدريب المهني (CEDEFOP) في عام ٢٠٠٣-٢٠٠٤، وهي تجمع بين المعايير التي وجدت مشتركة بين مجموعة متنوعة من الأطر القائمة لضمان الجودة في التوجيه، وتلك المرغوب في إدراجها في أي من تلك الأطر.

١. مشاركة المواطن ومستخدمي خدمات التوجيه

يجب على نظم ضمان الجودة في التوجيه المهني:

- تضمين معلومات لمستخدمي الخدمات بشأن حقوقهم باحصول على خدمات التوجيه (على سبيل المثال من خلال موثيق مستخدمي الخدمة)، وتأخذ في الاعتبار عمل جمعيات حماية المستهلكين الوطنية والأوروبية في مجالات حماية المستهلك وحق الإنصاف (التعويض).
- التأكد من أنه يتم التشاور مع الأفراد مستخدمي الخدمات بانتظام حول رضاهم عن الخدمات وخبرتهم معها.
- الطلب إلى مزودي خدمات التوجيه والإرشاد أن يستفيدوا بشكل منهجي من نتائج ذلك التشاور
- إشراك مستخدمي خدمات التوجيه في تصميم وإدارة وتقييم خدمات التوجيه والمنتجات المستخدمة.

٢. كفاءات ممارسي التوجيه (المرشدين ومعاونيهم)

يجب على نظم ضمان الجودة في التوجيه أن تؤدي إلى:

- الطلب من ممارسي التوجيه أن يكون لديهم الكفاءات اللازمة لأداء مهام التوجيه المطلوبة منهم.
- الطلب من ممارسي التوجيه أن يكون لديهم بالفعل، أو يكونوا في طريقهم للحصول على، المؤهلات التي تضمن أن لديهم الكفاءات اللازمة للقيام بمهام التوجيه اللازمة؛
- تضمين رصد أو تقييم عمل ممارسي التوجيه المرتبط بنتائج التدخلات التوجيهية المتوقعة منهم (مع طالبي خدمة التوجيه).
- طلب التطوير المهني المستمر لممارسي التوجيه، والتحسين المستمر للخدمات المقدمة لطالبي التوجيه؛
- تضمين كافة الجمعيات ذات العلاقة بتمثيل ممارسي خدمات التوجيه في وضع معايير وإجراءات ضمان الجودة.

٣. تحسين الخدمة

يجب على نظم ضمان الجودة في التوجيه المهني:

- تضمين معايير محددة تحديدا واضحا لخدمات التوجيه، وبعض طرق رصد ما إذا كانت الخدمة المقدمة تلبى تلك المعايير، وفي الحالات التي لا يكون فيها كذلك، وضع الإجراءات الذي يتبع للارتقاء بالخدمات المقدمة إلى مستوى المعايير الموضوعية؛
- تضمين بعض الوسائل لرصد وتقييم ما إذا كانت الإجراءات المتخذة لتحسين الخدمات والمعلومات تؤدي، في الواقع، إلى التحسن المستمر في النتائج وصولاً إلى المعايير المحددة.
- تضمين بعض الوسائل لتمييز ورصد توفر خدمات التوجيه في ما يتعلق باحتياجات مختلف الفئات المستهدفة؛
- مطالبة مقدمي الخدمات إنشاء روابط عمل مع الجماعات والهيئات التي تقدم توجيهها غير رسمي (مثل الآباء والأمهات، والمنظمات الطوعية أو الهيئات المرتبطة بالأنشطة الترفيهية)، وتقديم الدعم لهم؛
- التأكد من أن المواد الإرشادية المستخدمة (على سبيل المثال أدوات التقييم) تأتي بمواصفات فنية وفقاً لمعايير ضمان الجودة.

٤. الترابط المنطقي

ينبغي على نظم ضمان الجودة في التوجيه المهني:

- تضمين روابط لتعزيز علاقات عمل فعالة داخل وعبر الإدارات الحكومية فيما يتعلق بضمان الجودة في التوجيه .
- التأكد من عدم وجود تعارض بين مختلف أنظمة ضمان جودة التوجيه التي تعمل في قطاعات مختلفة، أو فيما يتعلق بمختلف الفئات المستهدفة .
- تضمين طرق لمراقبة استخدام، وفائدة، الروابط بين الوكالات التي تقدم خدمات التوجيه المهني .

٥. ترتيبات الجهات التي تقدم الخدمة بشكل مستقل

ينبغي لنظم ضمان جودة التوجيه المهني أن تتضمن المبادئ التوجيهية بشأن الأنشطة التي تضطلع بها وكالات التوجيه الخاصة، واصحاب العمل والتقابات العمالية وغيرها من مقدمي الخدمات من غير الهيئات الحكومية.

وينبغي تطبيق معايير الخدمة على كل من الخدمات المباشرة لمستخدمي الخدمة، والحصول على المعلومات (سواء مطبوعة، أو من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو في شكل آخر) المقدمة للمستخدمين.

المرفق (٤)

الملامح الرئيسية لنظام التوجيه المستمر مدى الحياة

يصف هذا الملحق الملامح الرئيسية لنظام التوجيه المستمر مدى الحياة، التي أعدها فريق خبراء التوجيه المستمر مدى الحياة التابع للمفوضية الأوروبية، وأعدت هذه الملامح كي يتم استخدامها من قبل صانعي القرار كقائمة مرجعية للمراجعة الذاتية، ومراجعة النظراء على الصعيد الوطني. وهي تمثل نموذجاً مثالياً لنظام التوجيه المستمر مدى الحياة، الذي يمكن تقييم خصائص النظم الوطنية القائمة من خلال مقارنتها بخصائص هذا النموذج. ومن المعتزم أن تستخدم جنباً إلى جنب مع الأهداف والمبادئ المشتركة للتوجيه المستمر مدى الحياة المنصوص عليها في الملحق (٢) ومعايير تقييم جودة التوجيه المهني والواردة في الملحق (٣).

١. ملامح النظام الذي يتمحور حول المواطن

- جميع المواطنين يمكنهم الوصول إلى خدمات التوجيه في جميع مراحل حياتهم: في الوقت والمكان وبالنماذج التي تستجيب لاحتياجاتهم.
- تُقدّم للمواطنين فرص تعلم كيفية صنع قرارات مهنية وتعليمية ذات معنى، وكيفية إدارة التعلم والعمل حتى يتسنى لهم إحراز التقدم من خلال مختلف الفرص التعليمية والمهنية ومسيرتهم العملية في الحياة.
- هناك آليات تسمح للمواطنين أن يستثمروا بكفاءة في التعليم المستمر مدى الحياة، والاستفادة من هذا الاستثمار، وتحديد الكفاءات التي اكتسبوها من خلال تعلم لا رسمي وغير رسمي، وتطوير كفاءات أخرى.
- تعزيز مشاركة المواطنين في التوجيه من خلال تطبيق مبادئ لتوفير التوجيه مدى الحياة مثل تلك الواردة في الملحق (٢).
- حقوق المواطنين للتوجيه محددة بوضوح.
- يتم تحويل المواطنين للحصول على مساعدة إضافية في التوجيه، حسب الاقتضاء، داخل وعبر القطاعات، وعبر الحدود الوطنية.
- الترويج للتحسين المستمر لخدمات التوجيه ومعلومات مسيرة الحياة العملية، وأدوات التوجيه ومنتجاته، من خلال تطبيق آليات ضمان الجودة، مثل تلك الواردة في الملحق ٢، والتي يكون للمواطن وللمستخدم الخدمات دور رئيسي فيها.

٢. ملامح هامة بوضع السياسات

- التعلم مدى الحياة وقابلية الأفراد للتوظيف هي المبادئ التوجيهية التي تمثل الأطر اللازمة لتطوير سياسات ونظم وممارسات

مصطلح مسيرة الحياة العملية يشير إلى مسارات الحياة التي يتم فيها اكتساب واستخدام الكفاءة ويغطي المصطلح خبرات الحياة الواسعة بشقيها الرسمي (تعليم وعمل) وغير الرسمي (المنزل والمجتمع).

التوجيه المستمر مدى الحياة؛

- سياسات وبرامج التوجيه مدى الحياة هي جزء لا يتجزأ من سياسات وبرامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية على المستوى الوطني وعلى مستوى الاتحاد الأوروبي . وهي تتضمن: السياسات والبرامج المتصلة بالتعليم والتدريب والتوظيف والاندماج الاجتماعي والمساواة بين الجنسين وتنمية الموارد البشرية، والتنمية الإقليمية والريفية ، وتحسين مستويات المعيشة والعمل ؛
- يتم تطوير سياسات وبرامج التوجيه بطريقة متناسقة عبر التعليم والتدريب والتوظيف وقطاعات المجتمع في إطار التعلم مدى الحياة والقابلية النشطة للعمل؛
- أدوار ومسؤوليات جميع أولئك الذين يضعون سياسات ونظم وبرامج التوجيه مدى الحياة واضحة ومحددة؛
- تصاغ سياسات وبرامج التوجيه مدى الحياة، وتنفذ من خلال مشاركة أصحاب الشأن (المصلحة) في آليات مثل المنتديات الوطنية للتوجيه. وأصحاب الشأن تشمل الوزارات ومستخدمي خدمات التوجيه والشركاء الاجتماعيين ومقدمي خدمات التوجيه، وخدمات التوظيف، ومؤسسات التعليم والتدريب والعاملين في التوجيه (الممارسين) ، والآباء، والشباب؛
- سياسات وبرامج التوجيه مدى الحياة تأخذ في الاعتبار التغيرات الاقتصادية الوطنية والدولية والتطور التكنولوجي. ويتم مراجعة تلك السياسات والبرامج دوريا فيما يتعلق بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية الحالية والمستقبلية.

٣. ملامح تنسيق النظام

- نظم التوجيه تعمل بطريقة مفتوحة مرنة ومتكاملة عبر التعليم والتدريب والتوظيف وقطاعات المجتمع؛
- يتم تنسيق خدمات التوجيه في القطاع الواحد مع الخدمات في القطاعات الأخرى على المستويات الوطنية والإقليمية والمحلية. وهناك تعاون وثيق وتنسيق بين التوجيه من خارج نظام التعليم والتدريب والتوجيه من داخله؛
- يتم إنشاء الشبكات الرسمية والشراكات من مقدمي التوجيه على المستوى المحلي ؛
- يتم تقديم التوجيه في مكان العمل من خلال شراكات بين التعليم والتدريب، وخدمات التوظيف العامة والشركات والمنظمات التي تمثل العمال؛
- يتم إشراك ممثلين عن الشركاء الاجتماعيين وغيرهم من أصحاب المصلحة في الهيئات المسؤولة عن تنظم خدمات التوجيه الممولة من القطاع العام ؛
- في الهياكل اللامركزية ، تكون هناك ترتيبات مركزية لضمان التناسق في مجال الخدمات الإقليمية والمحلية، حتى يتسنى لجميع المواطنين الاستفادة على قدم المساواة ، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي.

٤. الاستهداف في الإطار العام

- يتم اتخاذ التدابير اللازمة لتوفير توجيه فعال وكاف للتعلم والعمل للجماعات المعرضة لخطر الاستبعاد الاجتماعي، مثل :

الأشخاص الذين لم يكملوا التعليم الإلزامي أو الذين تركوا المدرسة دون مؤهلات ، والمرأة ؛ المتقدمين في السن من العمال وأعضاء الأقليات (اللغوية وغيرها)؛ ذوي الاحتياجات الخاصة والعمال المهاجرين ، والعمال في القطاعات والمؤسسات الاقتصادية الهشة الذين يتعرضون لخطر البطالة. والهدف من هذه الإجراءات هو مساعدة هذه الفئات على التمتع بالمساواة في فرص العمل وتحسين تكاملهم في المجتمع والاقتصاد.

- هذه التدابير تشكل جزءا من الاستراتيجيات الوطنية والإقليمية والمحلية لتوفير التوجيه مدى الحياة على نطاق عام.

٥. ملامح المراجعات

- يتم مراجعة نظم وبرامج التوجيه دوريا من أجل :
- الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة ؛
- تعزيز (التعاون) داخل وعبر قطاعات التعليم والتدريب والعمل ؛
- (ضبط) محتوى وأساليب نظم وبرامج التوجيه في ضوء تغير الظروف الاجتماعية والاقتصادية؛ الاحتياجات المتغيرة لجماعات معينة ، والتقدم في المعرفة ذات الصلة ،
- إجراء أية تغييرات تكون مطلوبة من أجل فعالية السياسات الوطنية.

إجراء البحوث لدعم سياسات توجيه تستند إلى الأدلة وتطوير النظم

- تصميم البحوث وبرامج التوجيه التجريبية من أجل :
- تقييم الكفاءة الداخلية والفعالية الخارجية للعناصر الفردية لنظام التوجيه مدى الحياة ؛
- تحديد التكاليف المباشرة وغير المباشرة والعائد، لأنماط وأساليب بديلة لتوفير التوجيه مدى الحياة ؛
- تحديد معايير لتحديد الأولويات ووضع استراتيجيات لتطوير التوجيه مدى الحياة لقطاعات معينة من النشاط الاقتصادي ولفئات معينة من السكان ؛
- زيادة المعرفة عن الجوانب النفسية والاجتماعية والتربوية في التوجيه مدى الحياة ؛
- تحسين الاختبارات النفسية وغيرها من الطرق المستخدمة لتحديد الكفاءات (الجدارات)، وتقييم القدرات والميول، وتقييم مستويات المعرفة والمهارات المكتسبة من خلال تعلم لارسمي وغير رسمي؛
- تقييم فرص العمل في مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي والمهن،
- تحسين المعلومات المتاحة عن المهن ومتطلباتها ومسارات التقدم الوظيفي فيها.
- تصميم الترتيبات الإدارية والأساليب وتعديلها بحيث تدعم تنفيذ برامج التوجيه مدى الحياة.

٦. الملامح الدولية

- أوروبا هو الحقل المرجعي لتقديم خدمات التوجيه مدى الحياة داخل الاتحاد الأوروبي.
- تتعاون الدول الأعضاء مع بعضها البعض، مع المفوضية الأوروبية ومع غيرها من أصحاب المصلحة في تخطيط وإعداد وتنفيذ العمل التعاوني في مجال التوجيه مدى الحياة في سياق سياسات المجتمع وبرامج التعليم والتدريب والتشغيل.

قد يحتوي مثل هذا التعاون على ما يلي:

- المساعدة الثنائية أو متعددة الأطراف إلى دول أخرى في تخطيط وصياغة أو تنفيذ هذه البرامج؛
- بحوث مشتركة ومراجعة الأقران لتحسين نوعية تخطيط وتنفيذ البرامج؛
- مساعدة أولئك الذين يعملون في مجال التوجيه على اكتساب المعرفة والمهارة والخبرة التي لا تتوفر في بلدانهم: على سبيل المثال من خلال منحهم إمكانية الوصول إلى مرافق في بلدان أخرى أو من خلال إنشاء المرافق المشتركة؛
- التبادل المنتظم للمعلومات، بما في ذلك نتائج البحوث والبرامج التجريبية، من خلال اجتماعات الخبراء، والتبادلات والتسكين عبر الدول، والحلقات الدراسية، ومجموعات الدراسة، والشبكات أو تبادل المنشورات، و
- إعداد ونشر مواد إرشادية أساسية، بما في ذلك المناهج ومواصفات العمل، لتسهيل الحراك المهني والجغرافي.
- تُشجّع الدول الأعضاء، وتدعم، المراكز التي تسهل تبادل الخبرات وتعزيز التعاون الدولي في مجال سياسات مناهج وبرامج التنمية والبحوث المنهجية.

للتواصل مع مكتب خدمات الهيئة التدريسية والطلاب

Director: Administrative Assistant
Fax: +974 44540818
Email: rzakharia@qf.org.qa
P.O.Box: +974 44540353
