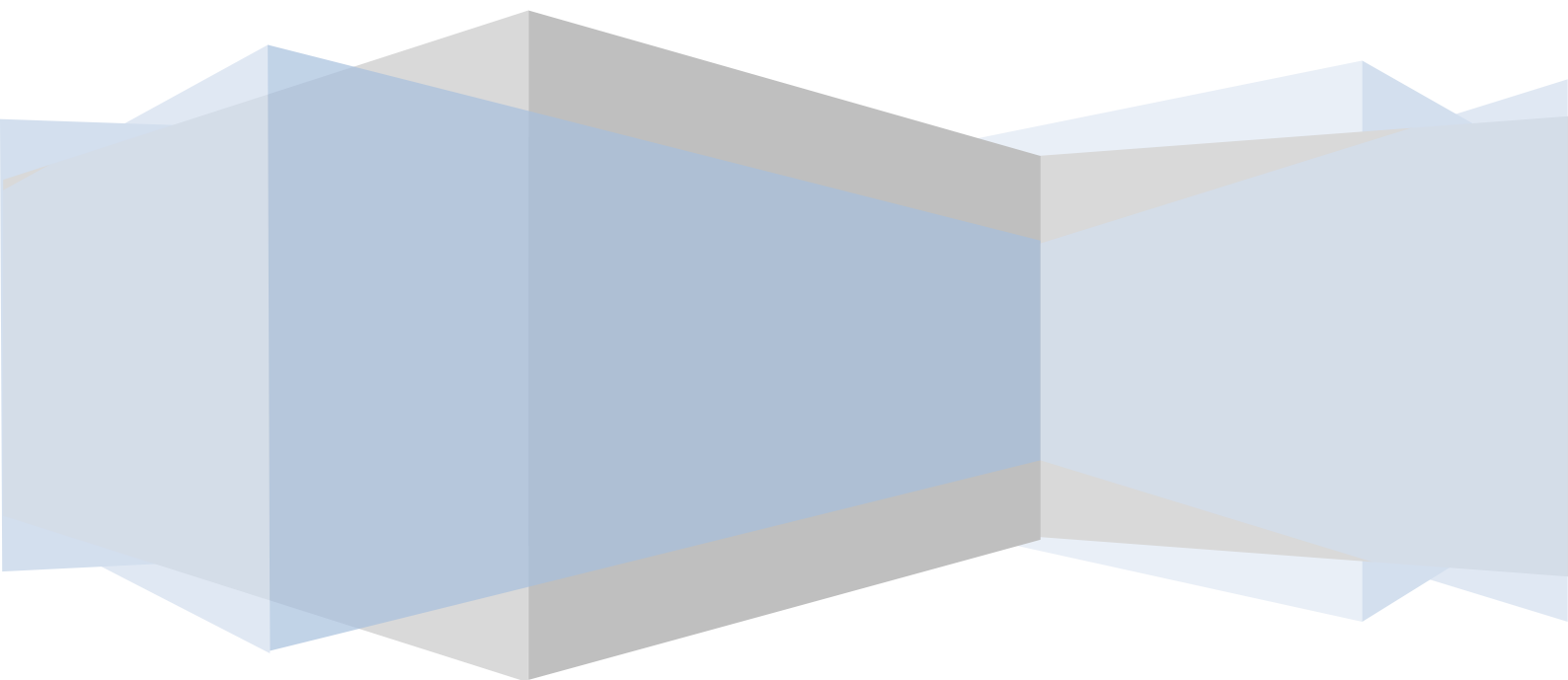


Eszköztár a politikai hatás eléréséhez

**Gyakorlati tapasztalataink a szakpolitikai
gyakorlatok fejlesztése érdekében egy
szervezetközi megközelítésen és a minőségi
kultúrán alapuló koprodukcióval**



"Azon emberek közös elköteleződése, akik részt vesznek a tanulók tapasztalatainak támogatásában, hogy együtt dolgozzanak, és a lehető legjobb szolgáltatást nyújtsák a tanulóknak"

(Országos találkozó résztvevője, Észak-Írországból az Egyesült Királyságban)

A partnerek észrevételei

Az NQCA projekt partnereként úgy véljük, hogy a szervezeti munka alapvető fontosságú a teljes szakképzési életút minőségének biztosítása érdekében. Az NQCA projekt célja a minőség jobb megértése és az elköteleződés fejlesztése. Fontos, hogy minden szolgáltatás, amelyben az ügyfelek részt vesznek a szakképzési életútjuk során, minőség tudatosak legyenek és összhangban álljanak egymással.

Az NQCA projektpartnerek megfogalmazták és elfogadták a következő elveket:

- A tanulót minden tevékenység középpontjába kell helyezni
- Hatékony kommunikációt kell folytatni a szakképzésben részt vevő összes kulcsfontosságú szereplő között.
- A tudást és az információkat meg kell osztani más érdekeltekkel a kiváló, ügyfélközpontú döntéshozatal támogatása érdekében
- Az értékelésnek olyan szerepet kell játszania, amely a javítja a minőséget és támogatja a hálózat kiépítését.
- A megszerzett tudást meg kell osztani másokkal

Köszönetnyilvánítás

A minőségi kultúra és a minőségbiztosítás hálózatépítése (NQCA) az Erasmus + program keretében finanszírozott stratégiai partnerségi projekt, amely a Ballymun Munkaügyi Központ (Észak Írország), Turku városa (Finnország), a Ciofs-FP (Olaszország), a Gems-NI UK), Gsub (Németország), Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (Magyarország), MetropolisNet (Európai Hálózat) és Rinova (Egyesült Királyság) közreműködésével jött létre.

A "szakpolitikai gyakorlat hiányosságait" és az "ajánlásokat" a partnerországokban elvégzett esettanulmányok alapján mutatja be a tanulmány. Az Esettanulmányok és nagylelkű támogatás nélkül, a projektünk nem valósulhatott volna meg.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	4
1.1 Erasmus+ KA2	4
1.2 Az NQCA Projekt	4
2. Módszertan	7
3. A politikai gyakorlat hiányosságai	10
3.1 Kommunikáció hiánya:.....	10
3.2 A releváns információk hiánya	12
3.3 A rugalmas finanszírozási struktúra és a feltételek hiánya	13
4. Ajánlások	15
4.1. Az ügyfelek meghallgatása	15
4.2. Határozza meg a megfelelő kommunikációs csatornákat, és használjon megfelelő nyelvet, hogy pontos információkat nyújtson a célcsoportnak.....	16
4.3. Tervezzen rugalmas programokat és szolgáltatásokat, amelyek megfelelnek az ügyfelek igényeinek és életkörülményeinek.....	17
4.4 Folyamatosan visszajelzést kap az ügyfelektől és szakemberektől	17
4.5 Szervezetközi csoportok létrehozása program vagy szolgáltatás tervezésénél	18
5. NQCA Szervezetközi Együttműködés Modellje	19
6. Appendix	21
Appendix A: Policy-Practice Gaps Case Studies	21
Appendix B: Information on the project	33

1. Bevezetés

1.1 Erasmus+ KA2

Az Erasmus + az Európai Unió oktatási, képzési, ifjúsági és sportprogramja. Az Erasmus + immáron hetedik éve (2014-2020) törekszik az oktatási, a képzési és az ifjúsági munka modernizálására Európa-szerte. A program nyitva áll az egyes ágazatok szervezetei előtt, beleértve az iskolai oktatást, a továbbképzést és a felsőoktatást, a felnőttoktatást és az ifjúsági ágazatot is.

Az NQCA projekt finanszírozása az Erasmus + 2. kulcsfontosságú akciója: együttműködés az innováció és a helyes gyakorlatok cseréje a szakoktatás és szakképzés területén. Az a tevékenység fő célja, hogy lehetővé tegye a szervezetek együttműködését annak érdekében, hogy javítani tudjanak szolgáltatásaikon, a tanulók számára az innovatív gyakorlatok megosztása révén.

1.2 Az NQCA Projekt

Az NQCA projekt célja egy valódi minőségbiztosítási kultúra előmozdítása és ápolása az egyéni tanulói / ügyfélkezelési folyamaton keresztül, az európai szintű szervezetek széles skálájának szintézisével. Az NQCA projekt elkötelezett a szakképzés útján, a minőségi kultúrára és minőségbiztosításra összpontosító interagency (a továbbiakban szervezatközi) munkamodell tervezésével, fejlesztésével, megvalósításával és fenntartásával kapcsolatosan.

A hat partnerország nyolc partnere adaptálta és fejlesztette ki az NQCA projekt minőségbiztosítási hálózatának (NQA) modelljét. Annak érdekében tették, hogy biztosítsák relevanciáját a szélesebb szakoktatás területén. A jelenlegi célok tükrében a szakképzési utat, olyan szakmai pályafutásnak nevezhetjük, amely magában foglalja a pályaválasztási tanácsadást vagy az érintett szakoktatási,

képzési és továbbképzési programokat, valamint a folyamatos munkahelyi tanulást vagy a szakképzést követő elhelyezéseket is. A korábbi NQA-projekt

(Hálózatépítés a Minőségbizosításért) megállapította, hogy a minőség a szolgáltatások nyújtása során megjelenik. Hangsúlyozta, hogy a minőség jelentősen csökkent a kulcsfontosságú átmeneti pontokon a kliens szakképzési életútja során.

A javasolt szervezetközi megközelítés célja az érdekelttek közötti kapcsolat erősítése. Különös figyelemmel a közös célok megvalósítására és a bizalom megteremtésére. A minőségi kultúra kialakítása során, számos érdekelt fél törekszik a szakoktatás és szakképzés különböző szakaszaiban a munka megvalósítására.

A projekt eredményeiről tájékoztatjuk a bekapcsolódó érdekelt szervezeteket. A projekt kidolgozásához hozzájárultak a résztvevők, beleértve a partnereket is, a helyi és országos szervezetek, akik bekapcsolódtak a szervezetközi munkába, és természetesen, a tanulók / ügyfelek is.

- **Tanulókra gyakorolt hatás:** a minőség az alapját fogja képezni a tanuló / ügyfél teljes szakoktatási és szakképzési életútjának. Ennek következtében a tanuló a szakoktatás és a szakképzés középpontjába kerül.
- **Résztvevő szervezetek:** a szervezetközi munka és a minőségi kultúra fejlesztése, lehetővé teszi a jövőben a minőségbiztosítás alulról felfelé történő megközelítését. Továbbá a korábbi NQA projekt során kidolgozott minőségi logo használata, amelyet különböző földrajzi területeken is elismertek.

- **A politikai döntéshozók:** az alulról felfelé építkező megközelítés és a felülről lefelé irányuló szakpolitikai megközelítés közötti kommunikáció csatornáinak javítása. A szakpolitika és a gyakorlat közötti szakadék
- csökkentése, valamint a minőségi kultúra teljes minőségciklusának megvalósítása.
- Az NQA-értékelés megállapította, hogy sok partner / érdekelt fél nem tudott arról, hogy fórumokra van szükség a minőségbiztosítás és a szakképzés problémakörének megvitatására. Az NQCA célja ilyen típusú széles körű hatás elérése fórumok és szervezetközi hálózatok létrehozása révén, annak érdekében, hogy támogassa a szervezeteket a szakképzés minőségének megértésében / javításában.
- Az NQCA hosszú távú, tartós hatással van a partnerekre és az érdekelt felekre, mivel befolyással van az értékekere, a meggyőződésekre és a magatartásra. Olyan modell, amely sok helyzetre, környezetre és más ágazatokra átalakítható. Az érdekelt felek közötti jobb együttműködés a szakoktatás egész területén javítja a minőséget, végső soron pedig az alacsonyan képzettek és a munkanélküliek helyzetét.

2. Módszertan

Az NQCA Projektben úgy gondoljuk, hogy a teljes szakképzési életút során tudatos elkötelezettségre van szükség a minőséget illetően; ellenkező esetben a szervezet által az ügyfelek javára végzett jó munka potenciálisan elvész. Számos lehetőség áll rendelkezésre az életpálya során a képzésekhez kapcsolódóan, ezért az életút minden egyes lépését be kell vonni minőségirányítás folyamatába.

A következőket szükséges figyelembe venni:

A tanácsadói szolgálat tudni szeretné, hogy a képzés, amelyet az ügyfeleknek nyújt a minőségre fókuszál. A képzést szolgáltató pedig azt szeretné tudni, hogy a munkáltató ügyfelei a foglalkoztatással törődnek-e a minőségre összpontosítva. A tanfolyam lezárását követően, lesz-e folytonosság a szolgáltatások között? Honnan fogja az ügyfél tudni, hogy milyen lépést kell tennie?

A fenti kérdésekre való tekintettel nyilvánvaló, hogy a teljes szakoktatási életút minőségi tapasztalata szükséges az ügyfél számára. Fel kell hívni a figyelmet arra, hogy a szakképzési oktatás csak egy lépés egy hosszabb úton. A tanácsadó szolgálatoknak biztosítaniuk kell a megfelelő ellátást és támogatást. A tréningeknek tartalmazniuk kell a megfelelő oktató által biztosított helyes tartalmat, valamint a munka önmagában is szükséges az életút során; ellenkező esetben az ügyfél / tanuló ezen szakaszok bármelyikében kieshet a rendszerből. Miután az összes szervezet személyzete elkötelezte magát a minőség mellett, az eredmények átjárják az egész szervezetet, végül pedig így átrostálódva jutnak el a tanulóhoz / ügyfélhez.

Ez a példa azt mutatja, hogy az NQCA szervezetközi hálózat modelljét a szervezetek közötti munka és a szélesebb szakoktatáson belüli minőségi kultúra kialakítása inspirálja.

Szervezetek közötti munka:

A szervezetközi munka egynél több ügynökséget / szervezetet foglal magába, tervszerűen és formálisan együttműködve, nem pedig informális hálózaton keresztül (bár ez utóbbi támogathatja és fejlesztheti az előbbieket). Ez működhet stratégiai vagy operatív szinten (Lloyd et al., 2001).

A minőségi kultúra megértése:

“A minőségi kultúrát a szervezet minden szintjén el kell sajátítani”

(Az észak-írországi helyi találkozó résztvevője)

A minőségi kultúra egy olyan szervezeti kultúra, amely folyamatosan javítja a minőséget, két különböző elemmel jellemezhető:

1. A közös értékek, hiedelmek, elvárások és a minőség iránti elkötelezettség kulturális / pszichológiai elemei.
2. Olyan strukturális / vezetői elem, amely meghatározott folyamatokkal rendelkezik, amelyek javítják a minőséget és az egyéni erőfeszítések összehangolására irányulnak.

NQCA Szervezetközi Hálózatépítés Modellje:

Az NQCA projekt során az NQCA Szervezetközi Hálózatépítés Modelljét a szervezetközi munkacsoport különböző tagjaival folytatott találkozókra dolgozták és tesztelték. Minden partner végrehajtotta a találkozókat:

- 6 helyi szervezetek közötti találkozó a különböző területek szakembereivel
- 4 tanulói találkozó egy adott szolgáltatás ügyfeleivel / tanulóival

- 3 országos találkozó a politikai döntéshozókkal

A munka eredményeként azonosított szakpolitikai gyakorlati hiányosságokat, ez pedig ajánlásokat eredményezett. Továbbá kidolgozták az NQCA minőségi címkéjét is.

3. A politikai gyakorlat hiányosságai

A politikai gyakorlat (törvényi szabályozások) és a valódi szakmai gyakorlati munka között hiányosságok tárhatóak fel. Az NQCA projekt során a tanulókkal folytatott megbeszélések azt mutatták, hogy a tanulók igényeit nem kielégítő intézkedések frusztrációt, pénzügyi nyomást, strukturális kirekesztést, zavart és általános félelmet okoznak a tanulók jövőjével kapcsolatban. Az alábbiakban vázoljuk a tipikus szakpolitikai gyakorlat hiányosságait, és ilyen esetek példái láthatók az A. függelékben.

3.1 Kommunikáció hiánya:

Az NQCA projekt egészében tárgyalt témakör a kommunikáció hiánya, amely nagy jelentőséggel bír, a tanulók, az érkekképviselek és a politikai döntéshozók esetében is. A kommunikáció hiánya három különböző kategóriába sorolható:

3.1.1 Kommunikációs problémák kulturális megértése, földrajzi értelemben

A "kultúra" szónak különböző jelentése van, és különböző összefüggésekben használatos. A kultúra tükrözi azt az életmódot és szokásokat, amelyeken egy adott társadalomban osztoznak. A kultúra biztosítja az emberek identitását, gyökereinek és történelmi háttérének tudatában, amely azt is jelenti, hogy egy bizonyos társadalomhoz tartozik (Luka et al., 2013).

Jellemző, hogy egy ország saját kulturális szempontból dolgoz ki egy politikai intézkedést. Ez nem vezet összetévesztéshez vagy irritációhoz mindaddig, amíg a politika csak azoknak szól, akik ismerik a kultúrát, ahonnan a politika származik. Nehézségek merülnek fel azonban, ha a politikai intézkedések hatással vannak a kultúrára, amelyből a politika fejlődött. Ebben az esetben az ilyen egyének nem ismerik az adott társadalom által jól ismert és elfogadott

specifikus szabályokat és fogalmakat. A tapasztalat azt sugallja, hogy minél nagyobb a különbség az egyén nemzeti kultúrájának értékei között és a politikai kultúra értékei között, annál valószínűbb, hogy felmerülnek félreértések a kommunikációban.

3.1.2 Kommunikációs problémák a szakpolitikák, a kormányzati szervek és a program végrehajtó szervezetek között

Az NQCA projekt megállapította, hogy az eltérő politikai intézkedések és a kormányzati osztályok különböző filozófiákat és értékeket képviselnek, amelyek összetartoznak egymással. Ezek a különbségek nyilvánvalóak a szervezetek és a képzési szolgáltatók között is, akik végrehajtják a programokat különböző módokon, amikor a személyzet ugyanazt a célcsoportot célozza meg. Az NQCA projekt azonosította a negatív hatásokat, amikor a különböző politikák nem tudják összehangolni vagy harmonizálni szolgáltatásaikat. Ez lehetetlenné teszi a tanulók számára, hogy megtapasztalják a szolgáltatások teljes körét, holisztikus szolgáltatási megközelítés révén.

3.1.3 A különböző szintek közötti kommunikációs problémák (döntéshozók, szolgáltatók és ügyfelek).

Gyakran előfordul, hogy a konkrét szolgáltatásokat a döntéshozók tervezik, anélkül, hogy kapcsolatba lépnének a szolgáltatóval / szakemberrel vagy az ügyfelekkel. Ez a fajta egyirányú kommunikációs stratégia hatástalan lehet az ügyfelek igényeinek megragadására, a szolgáltatás megvalósítására. Általában ezek a szükségletek csak a szolgáltatás megvalósítása során valósulnak meg, mivel ez az első alkalom, amikor a szolgáltató és a döntéshozó közötti kommunikáció megtörténik. Ebben az esetben a visszajelzést gyakran írásos

jelentések vagy előre megfogalmazott kérdőívek segítségével, korlátozott mértékben igénylik.

"A diákok nem tudtak valódi kommunikációt folytatni a döntéshozókkal; teljes egészében úgy érzik, hogy a politikai döntéshozók nem hallgatják meg aktuális szükségleteiket és ötleteiket. A politikai döntéshozókat egy "showmen" -nek tekintik, mintha csak hallgatnák a hétköznapi embereket, de valójában csak saját elgondolásaikat szerveznék. Példa az állításukra, hogy szinte lehetetlenné teszik a számukra, hogy részt vegyenek a mobilitási tevékenységekben. A tanulók többsége nem engedheti meg magának, hogy előre tervezze az utazás költségeit; az ilyen "álmok" megvalósulását csak a szakképzési szolgáltatónak köszönhetik "

(A Cinisello Balsamo (MI) és Cesano Maderno (MB) tanulói fórumának résztvevői Olaszországban)

"A DSP politikája túl merev, és nincs emberközeli eleme. A politikusok túl messze vannak az egyéntől. Ez olyan kemény és ésszerűtlen döntésekhez vezet, amelyek komoly problémákat okoznak az ügyfelek számára. "

(A szervezetek közötti munkacsoport tagjai a dublini Ballymunban.).

3.2 A releváns információk hiánya

A mai világban folyamatosan óriási mennyiségű információt kapunk a különböző csatornákon keresztül. Az NQCA projekttalálkozókon összegyűjtött visszajelzések alapján azonban, különösen az ügyfelek / tanulók a tájékoztatás hiányáról számoltak be. Az ügyfelek elmondták, hogy nehéz megtalálni a helyes és naprakész információkat. Általában a politikai igazgatások kommunikációs formái nem egyeznek meg az ügyfelek kommunikációs módozataival. Az NQCA

projekt különböző szervezetei megjegyezték továbbá, hogy az ügyfelek nem rendelkeznek tudással az elérhető szolgáltatásokról és lehetőségekről szóló ismeretanyaggal, mivel az általuk kapott információ nem egyértelmű és könnyen félreértelmezhető. Az ügyfelek gyakran frusztráltak és demotiváltak érzik magukat ennek következtében.

"Az átláthatóság és az egységesség hiánya a fedezhető fel. Ez zavart okoz az ügyfelekben "

(A szervezetek közötti munkacsoport tagjai a dublini Ballymunban.)

3.3 A rugalmas finanszírozási struktúra és a feltételek hiánya

Az NQCA projekt során a szakpolitikai gyakorlat hiányosságait különösen a szolgáltatók (szervezetközi csoportok) vitatták meg. A közreműködők azt állítják, hogy a finanszírozás nem mindig felel meg az ügyfelek igényeinek, és gyakran vannak zavaró tényezők a finanszírozási feltételek körül. Ez látható a programok létrehozásának példáján, anélkül, hogy a képzési szolgáltatókat bevonná a tervezési fázisba.

"Az egyik legnagyobb kihívás a megvalósított projekt kapcsán politikai terület, erre alapozzuk projektünket, ahol lehetőséget kínálunk arra, hogy olyan munkatársakkal dolgozzunk együtt, akik a munkanélküliség ügyén dolgoznak, ahol megbízatásuk az Észak Ír kormányzati lépések sikereihez hozzájárul. Jelenleg az ügyfél Jobs and Benefits ügyvezetője szerint 90 napos időkülönbség figyelhető meg, mire a kliens megteszi a megfelelő lépést a sikerhez. Ez nem elegendő ahhoz, hogy a program kielégítően működjön együtt olyan klienssel, aki összetett szükségletekkel és akadályokkal szembesült. Személyre szabott segítségre van szüksége ahhoz, hogy a tartós munkanélküliségből a fenntartható foglalkoztatásba lépjen. A közügyekkel foglalkozó ülések megfogalmazták, hogy

ez egy olyan kérdéskör, amely politikai átállást igényelne; azaz a legjobb beavatkozáson alapuló szolgáltatásokhoz való hozzáférés az ügyféligények kielégítéséhez - nem pedig csupán az előnyök státuszához.”

(A regionális találkozó résztvevője, Észak-Írországból az Egyesült Királyságban)

4. Ajánlások

Az alábbiakban felsoroljuk azokat az ajánlásokat, amelyeket gyakorlatias és hatékony módon fogalmaztunk meg, hogy segítsék a szakpolitikai gyakorlat hiányosságait:

4.1. Az ügyfelek meghallgatása

Semmi sem hatékonyabb a szervezeti programok vagy szolgáltatások minőségének javításában, mint az ügyfelek valódi meghallgatása. Nem csak "meghallgatják", amit az ügyfelek mondanak, hanem aktívan és koncentráltan hallgatnak. Ez fontos különbség, és az NQCA projekt legfontosabb megállapítása; hogy az ügyfelek gyakran úgy érzik, hogy senki sem hallgatja őket. A gyakornokok nem tudják kitalálni vagy feltételezni, hogy mi a legjobb az ügyfél számára, csak úgy lehet meghatározni, ha közvetlenül beszélnek velük.

Az ügyfél / tanuló helyzetének fenntartható módon történő javítása érdekében folyamatos kommunikációra van szükség ahhoz, hogy megállapíthassuk, mi az ügyfél igénye és milyen akadályokkal szembesülnek. A visszajelzések összegyűjtése és az ügyfelek igényeinek figyelése nem sok költséggel jár, és csak a szervezet programjainak és szolgáltatásainak javítását szolgálja. A visszajelzéseknek el kell ismerniük, és ügyelniük kell arra, hogy az ügyfelek érteni és értékelni tudják őket. A meghallgatás nélküli kapcsolatban az ügyfelek csalódottnak és demotiváltnak érezhetik magukat.

"Az nagyon jó, ha a tanácskozás után friss a remény érzése"

"Fontos, hogy új energiát kapjunk az út során"

(Egy menekült a tanulói fórumon Berlinben)

4.2. Határozza meg a megfelelő kommunikációs csatornákat, és használjon megfelelő nyelvet, hogy pontos információkat nyújtson a célcsoportnak

A megfelelő kommunikációs csatornák használata az ügyfelek tájékoztatására elengedhetetlen a program vagy szolgáltatások megvalósítása és fenntartása érdekében. Hasznos a kommunikációs stratégiák tesztelése elsőként kisszámú ügyfelek bevonásával, a program elfogadása előtt, és szükség szerint adaptálhatja a kapott visszajelzések függvényében. Fontos megjegyezni, hogy az ügyfelekkel való kommunikáció során, világos és könnyen érthető nyelvet szükséges használni. Az NQCA projekt számos szolgáltatás-ügyfél kommunikációs csatornát azonosított, amelyek különösen hasznosnak bizonyultak:

- Információk nyújtása egyszerre az ügyfelek kis csoportjainak
- Nyilvános információs pontok létrehozása
- A szervezet weboldalának naprakész információkat kell tartalmazni
- Az érdekelt felek releváns és jól előkészített információkkal való ellátása, amelyek könnyen átadhatóak az ügyfelek számára.

"Jó, ha az emberek lassan beszélnek, és időt szánnak a kérdéseimre".

(Egy menekült a tanulói fórumon Berlinben)

4.3. Tervezzen rugalmas programokat és szolgáltatásokat, amelyek megfelelnek az ügyfelek igényeinek és életkörülményeinek

Az NQCA projekt időtartama alatt számos programmal találkoztak, amelyek nem vették figyelembe az ügyfél igényeit, és teljes mértékben csak az ügyfél státuszának előrelépésére koncentráltak. Gyakran előfordul ilyen esetekben, hogy az ügyfelek nem vehetnek részt olyan képzési és fejlesztési tanfolyamokon és programokon, amelyek hosszabb ideig tartana, függetlenül attól, hogy milyen előnyökkel jár az ügyfél előrehaladása szempontjából. Ez a projekt ezért határozottan ajánlja az olyan programok irányába való elmozdulást, amelyek a legjobb beavatkozáson alapuló szolgáltatáshoz való hozzáférést elősegítik, nem pedig a juttatási rendszeren alapulókat.

Az NQCA projekt olyan szolgáltatásokkal is találkozott, amelyek nem figyelnek ügyfeleik életkörülményeire. A társadalmi beilleszkedés végső célja az ügyfelek életkörülményeinek (élethelyzete, életmódja stb.) javítása, amelyhez nagyfokú rugalmasság szükséges. A gyakorlatban ez olyan szolgáltatásokat igényel (például tanfolyamok), amelyek az adott ügyfélcsoportot beillesztik, pl. az egyedülálló szülők nagyobb rugalmasságot igényelnek a részvétel és a gyermekgondozás elérhetőségének és szükségleteinek megértésében.

"Az emberek olyan kurzusokból kerülnek ki, amelyek nem felelnek meg nekik, és olyan tanfolyamokra kerülnek be, amelyekre alkalmatlanok. Ez csalódást okoz a számukra, kudarchoz vezethet és visszaveti életútjukat "(A szervezetek közötti munkacsoport tagjai a dublini Ballymunban.)

4.4 Folyamatosan visszajelzést kap az ügyfelektől és szakemberektől

A kiváló minőségű programok és szolgáltatások fejlesztése érdekében fontos, hogy megértsük az ügyfélcsoportot. A 4.1. Ajánláshoz hasonlóan célszerű rendszeres kapcsolatot létesíteni az ügyfelekkel a problémák és akadályok

felmérése érdekében. Célcsoportorientált eszközök (például felmérések, rövid visszajelzések, kétoldalú tárgyalások stb.) Felhasználhatók ezen információk rögzítésére. Ajánlott továbbá a "szakértői forródrótok" létrehozása is. Ezek a forróvonalak kommunikációs csatornaként működhetnek a programot végrehajtó szakemberek és a szakpolitikai szinten lévők számára a megfelelő naprakész információk és visszajelzések megosztásával. A gyakorlati szakembereknek folyamatos visszajelzést kell nyújtaniuk a programok minőségének és a szolgáltatások nyújtásának javítása érdekében.

"Meg kell bízni a gyakorlati személyzetben, és tiszteletben kell tartani a szakmai szerepüket" (A szervezetek közötti munkacsoport tagjai a dublini Ballymunban.)

4.5 Szervezetközi csoportok létrehozása program vagy szolgáltatás tervezésénél

A szervezetközi megközelítés (lásd a 2. szakaszt) egy projekt szemszögéből nézve a legalkalmasabb módszer a többszörös és egymással összefüggő problémákkal küzdő emberek számára történő szolgáltatások nyújtására. A szervezetközi megközelítés különböző érdekelt felekkel dolgozik (mindegyik a célcsoporttal közösen) tervezett és formális módon együttműködve. Ez a megközelítés a legmegfelelőbb a kommunikáció és a döntéshozatal számára, a programtervezés és végrehajtás során. A szervezetközi megközelítés alkalmazása csökkentheti a politika és a szolgáltatás széttagoeltságát (azonosított szakpolitikai-gyakorlati szakadék). A legjobb eredmény érdekében a megközelítést be kell ágyazni az egyes tagszervezetek kultúrájába.

5. NQCA Szervezetközi Együttműködés Modellje

NQCA Szervezetközi Iránymutatások és Erőforrás Csomag:

Az NQA projekt során kidolgozott ilyen szervezetközi modellt és erőforráscsomagot az NQCA projekt részeként fejlesztették ki és tették ezt annak érdekében, hogy biztosítsák annak relevanciáját a szélesebb szakoktatás során. Ezek biztosítják a tanulói, a helyi, a regionális és a nemzeti szintű munkát, amelynek célja a minőségi kultúra fejlesztése és ösztönzése. Az NQCA Szervezetközi iránymutatások és erőforrás csomagok megtekinthetők [02-NQCA-IO1Guidelines-and-Resource-Pack-HU.pdf](#)

Sablonok a bevont szervezetek találkozóiira:

A szervezeti ülések formális és szisztematikus lebonyolításának elősegítése érdekében az NQCA sablonokat úgy alakították ki, hogy az információk rutinszerűen rögzíthetők legyenek. Mintákat és sablonokat láthatunk

[03-NQCA-Agenda-Template-for-Learner-Meeting-HU.pdf](#)

[04-NQCA-Agenda-Template-Local-Interagency-Group-Meeting-HU.pdf](#)

[05-NQCA-Agenda-Template-National-Group-Meeting-HU.pdf](#)

[06-Learner-Questionnaire-Final-HU.pdf](#)

[07-Interagency-Meeting-Consultation-for-Social-Evaluation-HU.pdf](#)

[08-National-Meeting-Questions-HU.pdf](#)

Társadalmi hatás megtérülésének rátája (SROI), kérdőívek

Annak érdekében, hogy összegyűjtsék a releváns információkat, értékeléseket és a visszajelzések (az érdekelt felek azonosítása és a projekt eredményeként azonosított változások), a projekt az SROI módszertant alkalmazta. Kérdőív sablon látható [09-Toolkit-Social-Impact-Assessment-Framework-HU.pdf](#)

Minőségi címke:

Ha a minőségre gondolunk, gyakran olyan szabványokra gondolunk, amelyek egy minőségi jelöléssel vagy címkével azonosíthatók. Ezek azonnal felismerhetőek és elismerést és bizalmat keltenek, hogy egy termék vagy szolgáltatás minőségi szabványnak felel meg. Azt akarjuk, hogy a hálózati címke a minőségbiztosítás és a minőségi kultúra szinonimájává váljon, és elismerjék a bizonyító erejét, hogy a megjelenítő szervezetek és intézmények elkötelezettek a minőségbiztosítás és a minőségi kultúra területén. Munkánk egyik célja, hogy a hálózati minőségbiztosítási minőséget, mint címkét olyan módon fejlesszük és alkalmazzuk, amelyet partnerországainkban és végül Európa-szerte érdekeket ölelnek fel és érvényesítenek minőségi jelként; az Együttműködés a Minőségbiztosításért (Network QA) minőségi címke megmutatja, hogy a szervezetek és intézmények elfogadják a minőségi kultúra és a tanulók eredményeinek a szakoktatásban és képzésben való javulásának értékét. Feliratkozhat a Minőségi címkére a következő linken keresztül [Quality Label](#)

Helyi képzés:

Az NQCA projekt során mindegyik partnerországnak 2 helyi képzési műhelymunkát kellett elvégeznie, amelyek célja a helyi ügynökségek közötti kommunikáció és tájékoztatás. A képzési anyagok a mesterképzési program részeként kifejlesztett modulokból álltak (lásd fent). A különálló modulok

kidolgozásának célja, hogy lehetővé tegye a képzést facilitálók számára, hogy a csoport kulturális igényeire, tapasztalataikra, a csoport céljára vagy szolgáltatásaira alapozva válasszák ki azt a tartalmat, amelyről úgy gondolják, hogy a résztvevők csoportja részt vehet a szervezetközi munka 2. moduljának munkájában. Ezért a helyi oktatási tartalmat úgy kell finomítani, hogy megfeleljen az egyes résztvevők igényeinek. Fontos, hogy minden képzésnek tartalmaznia kell egy facilitátort, aki tisztában van a csoport szükségleteivel, képes finomítani a képzési anyagokat úgy, hogy megfeleljen ezeknek az igényeknek. Informatív és vonzó csoportos tanulási tapasztalatokat mutasson be. A képzési tartalom itt látható:

To access the training lesson and the training material please contact Martina Keogh at Ballymun Job Centre at keoghm@bmunjob.ie

6. Appendix

Appendix A: Policy-Practice Gaps Case Studies

Case Study	The Activation Process for Unemployed Learners (specifically clients on Job Seeker Transitional payments) Dublin, Ireland
Target Group	<p>The Jobseeker's Transitional payment (JST) is a special arrangement under the Jobseeker's Allowance (JA) scheme that aims to support lone parents (i.e. those not cohabiting) into the workforce while they have young children (youngest child aged between 7 and 13 years inclusive).</p> <p>JST recipients are exempt from certain JA conditions. For example JST recipients are not required to be available/actively seeking full-time work, are exempt from the „7 in 7” rule i.e. can work any pattern and still receive payment (subject to a means test), and can enter into education and/or employment, including part-time employment and will still receive payment (subject to a means test). All JST recipients must engage with the Department's Intreo Service.</p> <p>Source: http://www.welfare.ie/en/Pages/Jobseekers-Transitional-Payment.aspx</p>

Stakeholder Organisations involved	<p>The Department of Social Protection (Intreo), Local Employment Services/ Ballymun Job Centre, SOLAS, CDETB, Community Employment Providers, DCU in the community, SICAP, Ballymun Adult Read and Write Scheme, Ballymun Regional Youth Resource (BRYR), Whitehall College and Plunkett College.</p>
Summary	<p>Learners who are in receipt of the One Parent Family Payment (OPFP) payment will be automatically changed to the JST payment by the Department of Social Protection (DSP) when their youngest child reaches the age of 7-13 years inclusive.</p> <p>Learners received a letter informing them of the payment change and were invited to a Group Information Session in their local Intreo centre, those working part-time were invited to a one-to-one meeting with a case officer to discuss financial options (e.g. Family Income Supplement payment). Unfortunately, since this time, the learners have received no further information and, therefore, have not engaged in any services unless via self-referral.</p> <p>From our learner meetings we learned:</p> <p>fears: Learners feared that their payments would be cut under the new scheme and that they may be forced into doing something they weren't ready for.</p> <p>Communication Issues: Learners didn't understand the information they received in the letters or at the Group Information Session. Information was typically shared via „word of mouth“and was often incorrect.</p> <p>Missed Opportunity: Some learners have missed the time that they are allowed to upskill while being exempt from the JA conditions, because their youngest child has turned 14 years old.</p> <p>Learning: JST learners are a very diverse group, often requiring much support and encouragement to re-enter training, education and employment.</p> <p>From the Interagency meetings, we learned:</p> <p>There was much confusion regarding the JST payment, the presentation delivered to learners was difficult to understand, and the interagency group did not have the necessary information needed to effectively inform/guide their clients. Some programmes run by members of the interagency group may need to be tailored to meet the needs of this new learner group.</p> <p>Learning: The interagency group has many valuable, varied skills and works very well together, trusting that all member agencies have the learners'interests at the centre of all actions, leading the learner to a quality driven VET journey.</p>

Recommendations

JST learners should and need to be on a priority list. Where the DSP cannot facilitate this, referral to the LES should occur.

Prior to the introduction of new policies, learner forums should be used (alongside an experienced facilitator) to capture the queries, fears, and hopes the learners may have when payment changes occur.

All supporting agencies should be informed of any changes to payment rules, and should be brought together at a local level to receive the same presentation that will be presented to learners, thus ensuring that the learner receives clear and correct information from all agencies they engage with.

All agencies working with learners should have Interagency Networking and Quality as part of all staffs' Performance Indicators, therefore composing the organisation's Quality Culture.

Learners and policy-implementing agencies should be listened to as they are the most aware of the barriers/pitfalls which may occur. Implementing clear communication strategies among all those involved in the learner's journey will help to reduce and remove potential policy-practice gaps.

Case Study	<p>ITALY - DUL Dote Unica Lavoro (Unique Endowment for Work)</p> <p>VET Journey that includes different services such as guidance, training activities, coaching, tutoring and employment services. It is financed by Lombardy Region.</p>
Target Group	<p>Non-employed, unemployed, employed citizens, including those belonging to the police, residents and/or domiciled or from production units/business which are located in Lombardy. In particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 to 29 years old young unemployed, resident or domiciled in Lombardy; • unemployed, from thirty years old regardless of the professional category possessed before the job loss, • citizens not immediately employable/high risk of social exclusion
Stakeholder Organisations involved	<p>The main objective of this VET journey is to provide citizens with the accompaniment for the qualification, retraining, job search and, consequently, fostering a high-employment conducive to social and territorial cohesion. Therefore training providers, companies, employment agencies, employment centers, Public Administration/authorities (Municipalities, Provinces, Regions)</p>

	are stakeholders in the whole process and contribute to the achievement of the results of the services
Summary	<p>In order to increase employment and employability, DUL let citizens benefit from more employment and/or training services according to the endowment given and group/range of aid intensities being entered. All services are employment-oriented and/or oriented to the development of professional skills. Over the years DUL proved to be particularly effective for relocation, ensuring continuity of service in support of people seeking employment.</p> <p>Definition of the journey</p> <p>The citizens, depending on the range of aid intensities being entered, have access to an endowment that is a specific budget, within the limits of which they agree, together with an accredited operator, the services answering to their own needs of employment and/or qualification. The operator, free of charge, must provide the beneficiaries with the basic services necessary to understand the characteristics and needs of the person. The operator and the beneficiary jointly design a Personalized Intervention Plan (PIP). Beneficiaries should not financially contribute to the endowment nor the operator can receive other funding to cover the same cost units already funded by Lombardy Region. Once the requirements of the citizens verified, the operator shall also support their profiling within the information system. Such profiling is based on the characteristics of each beneficiary (employment status/distance from the labor market, education, gender, age, indicator of the economic situation) and the system automatically defines their belonging to one of the following group/range of aid intensities:</p> <p>Group/Range 1 - "low intensity of support" includes people able to re-enter themselves autonomously the labour market or requiring minimal support;</p> <p>Group/Range 2 - "medium intensity of support" includes people who need intensive services for the placement or relocation in the labour market;</p> <p>Group/Range 3 - "high intensity of support " includes people who need intensive services for medium/long period and strong individual support for the placement or relocation in the labour market;</p> <p>Group/Range 3 Plus - " high intensity of support - disadvantage" includes people with particularly weak characteristics compared to labour market and thus they require intensive services of active policy, including short and/or training comprehensive value in work experience;</p> <p>Group/Range 4- "other aid" include people in need of services aimed at professional retraining and employability</p> <p>Types of possible services to provide</p>

	<p>A. Basic services - Reception and access to services such as interview with specialists, definition of the journey;</p> <p>B. Welcome and orientation such as skills assessment/analysis of the tendencies and attitudes to entrepreneurship, orientation and training to job search and continuous accompaniment;</p> <p>C. Consolidation of skills such as coaching, tutoring and support to training / work experience, certification of skills, promotion of knowledge in the management of enterprise, specific training;</p> <p>D. Job placement - Insertion and start working</p> <p>E. Self-employment (as an alternative to the labour)</p>
Recommendations	<p>Engage in working tables by policy makers, all entities of the territory and start an active listening to their real needs.</p> <p>Observe the activities on-going and collect the voice of the beneficiaries.</p>

Case Study	Berlin, Germany - A refugees VET journey
Target Group	VET journey of refugees in Berlin
Stakeholder Organisations involved	TeachCom Edutainment gGmbH; Gesbit GmbH with learning shop and Job Point Neukölln; Arrivo Übungswerkstatt, Jobassistenz Berlin; Arbeit und Leben e.V.; Zgs consult GmbH; Senate Administration for Integration, Labour and Social Affairs; Bezirksamt Neukölln; Senate Administration for Education, Youth and Family – Koordination der Bildungsangebote für Neuzugewanderte
Summary	<p>Background: Berlin has a long history of delegating public tasks to private (charitable) organisations. These private structures are developed and grown for years. The integration of refugees into work and/or training is done in general by private (charitable) organisations engaged by the public sector (Senate Administrations).</p> <p>Specific situation: To provide people and/or organisations with any kind of information is something which gets very normal for refugees during their flight to Germany. And it doesn't stop once they are arrived in Germany. During the</p>

	<p>VET journey they are again asked to provide different organisations with any kind of information. Often they do not know, why they are asked these questions. They are not able to associate the questions with any experience they had before. For example “What are your strengths? What is your dreamjob”. This is not a language matter but a matter of culture, as view of life’s are different in the countries of origin (e.g. life is life and work is work). Furthermore they are confronted with so many organisations (which hardly noticeable differences and every organisation start to ask the same questions. And so refugees are asked to answer the same questions more than one time. This is unhelpful, time consuming and can lead to frustration and demotivation.</p> <p>Therefore, the participants of the interagency meetings, agreed that a simple document which summarizes the most important information is helpful & provides orientation for the involved persons & organisations.</p>
Recommendations	<ul style="list-style-type: none"> • A lot of refugees arrive in Germany without any certificates. Furthermore professional titles often cannot be just translated. In general it is a large process to develop a CV which corresponds with the German minimum standards. So the most important need of the refugees is to have a CV which helps not to answer again and again the same questions. • Consider the different views of lifes • Consider the importance of prepared transitions (warme Übergänge) • Develop appropriate tools to support transition • Make sure that involved organisations know who is doing what!

Case Study	EmployAbility South Belfast, Northern Ireland
Target Group	375 People of working age who are unemployed/underemployed and reside in areas of high social and economic deprivation within South Belfast
Stakeholder Organisations involved	<p>Funding Authority: EmployAbility South is funded by the Northern Ireland Executive Delivering Social Change initiative through the Social Investment Fund. The government department is Office of First Minister and Deputy First Minister with support from the Strategic Investment Board.</p> <p>Managing Agent: Belfast South Social Investment Partnership Lead Organisation for the revenue project Greater Village Regeneration Trust</p> <p>Delivery Organisations: GEMS NI Lead Partner , Time Associates, Bryson FutureSkills, South Belfast Partnership</p>

	<p>Community Hubs: Belfast South Community Resources, T.R.E.E. Project, Cromac Regeneration Initiative, Micah Centre, Mornington Community Project, Lower Ormeau Residents Action Group, Markets Community Development, Donegall Pass Community Forum</p> <p>Other Stakeholders: Department for Employment and Learning, Employers, Business Associations</p>
Summary	<p>EmployAbility South – a project designed and delivered by GEMS NI and funded by the Northern Ireland Social Investment Programme. 3 Year €2Million project providing employability support and training including access to 3-6 month paid job opportunities. Eligibility to participate in EmployAbility South is restricted to people living in certain geographical locations¹ in South Belfast that experience deprivation in a number of zones e.g. Unemployment, health, and educational attainment. The issues experienced by the project delivery team included trying to access and engage with people living in areas of high social and economic deprivation, who were often fearful of change i.e. coming of welfare benefit dependence and entering employment; this fear related to what would happen to them if they started work and the job did not last or if their personal circumstances changed.</p>
Recommendations	<ul style="list-style-type: none"> • Demographically the project should be expanded outside the SOA to be open to all in the area who suffer from disadvantage in the labour market • Extended time for paid work placements allowing the client to fully adjust into the world of work • More involvement from government departments opening up paid work placements in public offices • Peer participants to be more involved in setting up advisory groups and buddying systems. • To increase the number of trained mentors to for 1-1 work to allow to look at other zones i.e health, education and social inclusion • Increase interagency work at national levels to enable an active approach to policy makers.

¹ These are known as SOA – Super Output areas

Title	
Country/Case Study	United Kingdom
Description of the specific situation and scope	<p>In early 2017, according to Eurostat, Bureau of Labour Statistics, the UK unemployment rate is at a 11-year all-time low of 4.8% (source: at 4.8% for the three months to November 2016). In London, the unemployment rate (according to official figures) has fallen to 5.8%. However, when looking at those who are in most need of support it tends to be those with complex needs e.g. those with disabilities/on disability benefits; those from minority ethnic backgrounds, and lone parents, for example.</p> <p>The Employment Commission (in Islington) was established to understand the nature of unemployment in Islington and what could be done to reduce it to the lowest possible level and to keep it there, whilst making employment meaningful and enjoyable for all. The Commission brought together local employers, public services, the voluntary sector and residents to shine a light on employment and understand how we can work better together to bring about dramatic and long-lasting change.</p> <p>During the Inter-agency Meeting dedicated to the Policy-Practice Gaps, the summary of discussions highlighted the following:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - the impact of changes to Housing Policy in terms of benefits, rents and commercial values/rents linked to commercial market rents. https://www.theguardian.com/society/2016/jan/04/end-of-council-housing-bill-secure-tenancies-pay-to-stay - Continual changes to Policy relating to childcare https://www.gov.uk/government/publications/2010-to-2015-government-policy-childcare-and-early-education/2010-to-2015-government-policy-childcare-and-early-education - Changes to how benefits are claimed and received and the move to the online system, and the Benefits Cap, which are changing rapidly/being piloted and therefore benefits claimants are confused about their rights/scared about their financial stability: https://www.turn2us.org.uk/Benefit-guides/Benefit-Changes/Benefit-Changes-Timetable-2017-2018 <p>Therefore, it is quite evident that those already vulnerable are finding themselves in more of a vulnerable position due to confusion, lack of information and pressure in terms of financial stability.</p>
Do you already have recommendations on how to approach the issue(s)?	<p>The NQCA approach to inter-agency working is considered by the South Islington Employment Cluster as an approach/a way of joined-up working that could/should present the answer/a way forward for dealing with multiple and complex changes to Policy and how this is impacting upon those most vulnerable. It would appear, at the moment, that the GAP is a very topical issue – there needs to be stronger identification of NEED and a RESPONSE to the need by having a series of information events where key stakeholders provide information for Employment Practitioners/provide ‘hot lines’ to experts so that people are helped quickly (from a one-stop-shop’ type of approach), and key stakeholders should provide ‘pop-up’ specialist support at the entry points (the agencies/organisations involved in the Employment Cluster).</p>
If relevant, who was/would be involved in solving the issue?	<p>The Ward Profiles for Bunhill and Clerkenwell (indeed all of the Wards in Islington) provide a list of key local stakeholders, but these tend to be out of date. So, there needs to be a brand-new, flexible and easy to manage way of ensuring that the South Islington Employment Cluster is aware of / involves as many key local stakeholders as possible. Further, there needs to be better joined-up working between key Council departments – those who can provide the wrap-around support and specialist provision that our local residents need; often their needs are complex, so we need to be able to tailor services better to individual needs. Those identified so far, can include: Benefit CAP –<u>IMAX</u> - the Islington Income Maximisation Team to help residents manage benefits and payment of rent, etc; easy access to/awareness of the services/activities that are provided through Adult and Community Learning, and St Luke’s Community Hub, for example.</p> <p>There needs to be a stronger more tailored response to providing employability support to those who are in most need of support back into the workforce e.g. those on disability benefits.</p>
If possible, please identify 2/3 concrete steps that would bring you closer to a solution	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continue with the Employment Cluster model as a means to developing an inter-agency approach – this will facilitate joined-up working. 2. Extract more exact information from Islington Council to better identify the most vulnerable residents and tailor a package of back to work support that meets their specific needs.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Securing funding that would specifically support a pilot programme of services/activities tailored for those residents and to use this to capture effective practice in order to grow and sustain the service. 4. Build stronger links with Islington Council and the core departments that provide access to specialist support (Income Maximisation, iWork, Adult and Community Learning, Prevent) and encourage them to provide 'pop-up' support via a one-stop-shop approach; and map-out a 'timeline' of support – setting out which organisations can provide what type of support along the journey back to work.
Are there elements/factors that could hinder the possible resolution of the issue?	<p>For both the Employment Clusters and for Islington Council it is a time of austerity and challenges in terms of securing funding – competition for contracts and grants is becoming harder and more resource intensive. As Islington Council makes more and more cuts to services, the demand on the services that do exist increases, and fewer staff can result in the service being less flexible, thus, much more unlikely to 'pop-up' in various centres.</p>
Did you put in practice successful strategies during the project implementation?	<p>In testing the NQCA model, Islington's Employment Cluster model has provided an excellent 'test bed'. However, there is still some way to go in terms of fostering a meaningful joined-up approach to tackling local employability issues. Primarily, it would appear that the implementation of the Model will be a long-term investment of time and resource, and there must be a common purpose to those organisations to work in an inter-agency way. It is possible that the Kite Mark will provide the VALUES that need to be set out and which have the potential to forge a stronger relationship between diverse organisations.</p> <p>Further, in terms of the Employment Clusters in Islington, their existence provides ample opportunity for the NQCA model to be cascaded to other Employment Clusters.</p>

Case Study	Multi-employer apprenticeship training for young people. The focus is on the transition phases between school and training periods: who gives guidance, when and what is the quality of guidance and training. (Turku, Finland)
Target Group	Young people between the ages of 15 and 25 at the vocational training
Stakeholder Organisations involved	Before training: responsible organizations are basic education providers, career advisers at local services During training: VET providers, apprenticeship training offices, employers, parents (if the client is a minor), vocational teachers and the provider of the training/education After training: employers, graduated students
Summary	<p>After career guidance (e.g. study counselors in basic education, career guidance after basic education, preparatory training) the student enters secondary education program that always grants eligibility to tertiary education (vocational training).</p> <p>VET has a strong work-life focus, and it is always competence - based (i.e. credits are only granted on the basis of competence, not time spent in the training ; through demonstrated skills and competence, credits can even be acquired without study). Upon graduation: The feature that sets apprenticeship training apart from school-based VET is its secondary function as a recruitment tool - the goal is that the workplace educating the student (or in the case of the multi-employer model, the final workplace in the journey) will offer him/her a regular employment contract upon graduation. Completing a qualification or a part of a qualification through an apprenticeship contract places quality assurance is more demanding than in vocational institute. That's because working places are different and the focus is more on working than training. There are many levels and forms of support and guiding in VET that don't exist in apprenticeship training: social services, student health services (not available in apprenticeship training), Kela –the Social Insurance Institution of Finland (student support; not available in apprenticeship training), apprenticeship training office (employment contract issues; not available in school-based VET), multidisciplinary Student Support Team at the VET institution. That's why quality of guiding in apprenticeship training needs to focus more.</p> <p>In NQCA project we found out that communication is the key issue in the quality of support and guiding, and there is a clear need to create usable tools to communicate with young adults. These tools are more or less digital solutions. All the information relevant to education needs to flow between actors without obstacles (as allowed by the Act on the Openness of Government Activities).</p>
Recommendations	<ul style="list-style-type: none"> - involvement of young people is important when creating new, qualified and useful guiding models - teachers and guiding personnel must be trained to use new digital solution - students in working life (apprenticeship training) need peer students and support of teacher as much as students in schools

Case Study	Quality improvement of the apprenticeship contract system Eger, Hungary
Target Group	<p>The primary target group of local implementations are young people, studying the profession with apprenticeship contract. Another unavoidable target group for quality improvement is the schools that are the basis for the vocational training system and the practical training sites (enterprise).</p>
Stakeholder Organisations involved	<p>The project involved all the organizations that the student can have in contact with during training or at work. In order to jointly improve the quality of education in vocational education, such as employment center, vocational training center, pedagogical center.</p>
Summary	<p>Our VET system is state regulated; the schools are supervised by the representatives of the ministry and the central government. Schools follow central regulation about their QA activity. The regulations contain principles for the training period, and the theoretical part of the training as a regulation without any approaches as QA framework. During the project, we developed a questionnaire for satisfaction of all target groups. This creates feedback in the system. The questionnaire was developed with the relevant target group considering their needs and expectations. The results can support the system's shortcomings by supporting numbers. Presenting these to central policy-making organizations, it is possible to modify the regulations according to the user's expectations. During the process, we have put great emphasis on developing co-operation between actors. This will help direct the quality development of local vocational training practice.</p>
Recommendations	<ul style="list-style-type: none"> • To make young people more transparent and accessible to the vocational training career. • Quality education of enterprises promotes the enhancement of the prestige of vocational training. • Schools, practical venues, and chamber co-operation will lead to a drop in the number of school-leaving graduates. • An annual survey of the satisfaction survey provides an opportunity to implement the PDCA principle, thus increasing satisfaction and quality.

Appendix B: Information on the project

Website

www.nqca.eu

Project Partners:

(1) Ballymun Job Centre Ballymun, Dublin, Ireland

Martina Keogh

keoghm@bmunjob.ie

(2) GEMS NI Belfast, Northern Ireland, UK

Susan Russam

susan.russam@gemsni.org.uk

(3) MetropolisNet EEIG Berlin, Germany

Jasmin Zouizi

Jasmin.zouizi@metropolisnet.eu

(4) C.I.O.F.S. FP Rome, Italy

Francesca Di Paolantonio

fdipaolantonio@ciofs-fp.org

(5) gsub mbH Berlin, Germany

Jasmin Zouizi

jasmin.zouizi@gsub.de

Sarah Müller

sarah.mueller@gsub.de

(6) Rinova London, UK

Julie Parish

j.parish@rinova.co.uk

(7) City of Turku

Anu Parantainen

anu.parantainen@turku.fi

(8) HKIK Heves County, Hungary

Zoltán Fodor

zoltan.fodor@hkik.hu

This Publication has been funded with support from the European Commission. This publication is the sole responsibility of the publisher and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.