

Karrieresenter Telemark

Årsmelding 2014



Karrieresenter Telemark; et partnerskap mellom Telemark fylkeskommune og NAV Telemark.

Velkommen til Karrieresenter Telemarks årsmelding for 2014.

Karrieresenter Telemark ble etablert som et prosjekt i 2006. I 2009 gikk senteret over i ordinær drift. Karrieresenteret har fire faste ansatte og har i tillegg hatt en 90 % engasjementstilling i 2014. Karrieresenter Telemark er et ressurscenter for karriereveiledning i fylket. Senteret skal bidra til å utvikle karriereveiledning av høy kvalitet i hele Telemark.

Senteret er en partnerskapsorganisasjon som eies i fellesskap av NAV Telemark og Telemark fylkeskommune. Senteret rapporterer til et styre som består av opplæringssjefen i Telemark fylkeskommune og avdelingsdirektør for marked i NAV Telemark. Ansvarsfordelingen mellom partnerne er definert i en formell partnerskapsavtale.

Karrieresenter Telemark skal støtte befolkningen i å finne en god hylle i arbeidslivet. Vi er en av flere aktører som skal bidra til at innbyggerne tar gode utdannings- og yrkesvalg, og veilede dem i spørsmål knyttet til egen karriereutvikling. Vi arbeider på ulike måter for å ivareta dette samfunnsoppdraget. I tillegg til senterets eget karriereveiledningstilbud, har vi også en viktig rolle som støttespiller for ytterligere kvalitetsutvikling av den karriereveiledningen som foregår utenfor senteret. Her er NAV-veiledere og rådgivere på skoler i hele fylket vår viktigste målgruppe. En sentral oppgave for senteret er å tilby kompetansestøtte som støtter opp om arbeidet til disse viktige aktørene.

Senterets hovedmål:

1. Levere karriereveiledning av høy kvalitet til voksne over 19 år i Telemark.
2. Tilby oversiktlig og tilpasset informasjon via karrieresentertelemark.no.
3. Være en pådriver for profesjonalisering av fagfeltet og bidra til kompetanseutvikling for aktuelle rådgivere og veiledere i Telemark.
4. Levere karriereveiledningstjenester til bedrifter i omstilling og nedbemanning, i samarbeid med NAV.
5. Skape arenaer for diskusjon, inspirasjon og erfaringsdeling.
6. Bidra i den nasjonale utviklingen av feltet.

Senteret skal følgelig levere tjenester til tre kundegrupper:

1. Voksne over 19 år i Telemark.
2. Andre veiledere i Telemark, primært i NAV og grunnopplæringen.
3. Bedriftsmarkedet i Telemark.

Utover leveranser lokalt, ønsker vi å delta i den nasjonale utviklingen av fagfeltet. Aktører utenfor eget fylke er derfor en målgruppe for erfaringsdeling, samtidig som de er viktige diskusjonspartnere for utvikling av senterets arbeid lokalt.

2014 har vært nok et aktivt år for senteret. Pågangen av kunder som ønsker karriereveiledning øker fra år til år. Vi har i tillegg levert omfattende kompetansestøtte for å bidra til god kvalitet på den veiledningen som tilbys i regi av NAV Telemark og Telemark fylkeskommune. Vi har også i 2014 bidratt aktivt inn i det nasjonale arbeidet for å utvikle og profesjonalisere karriereveiledningsfeltet.

Kjersti Isachsen

Leder, Karrieresenter Telemark

Aktiviteter og resultater i 2014

Individuelle veiledninger og informasjon til befolkningen

Vi gjennomførte totalt 1133 karriereveiledningssamtaler i 2014, hvorav 967 var forhåndsbestilte karriereveiledningssamtaler (á 60 min) og 166 var drop-in samtaler (á inntil 60 min). Senteret tilbyr drop-in veiledning én dag i uken og i noen grad på telefon ellers i uken. Antall veiledningssamtaler ligger ganske nøyaktig på samme nivå som i 2013, og er en økning på 16,7 % sammenliknet med 2012

Det var 737 kunder som benyttet seg av senterets veiledningstilbud i 2014, hvorav 581 av var kunder som hadde forhåndsbestilt time og 156 var unike drop-in kunder som ikke bestilte karriereveiledningstime i etterkant. Antall kunder utgjør en økning på 8,2 % sammenliknet med 2013, og en økning på 21 % sammenliknet med 2012

Vi besvarte ca. 200 andre hendelser fra publikum med spørsmål knyttet til utdanning, voksenopplæring, arbeidsmarked, jobbsøkerprosesser o.l. Disse henvendelsene avklares direkte eller henvises videre.

Karrieresentertelemark.no gikk over til ny plattform i 2014. Ny design har styrket den faglige profilen, gjør siden mer brukervennlig og er tilpasset alle flater.

Hvem oppsøker karrieresenteret?

Vi når ut relativt bredt ift. alder, utdanningsnivå, bransjetilhørighet og tiknytning til arbeidsmarkedet. Senteret når ut til grupper som ellers ikke ville hatt et naturlig sted å henvende seg om spørsmål knyttet til yrkes- og utdanningsvalg, jobbsøkerstrategier eller egen karriereutvikling. Vi når ut til kunder i hele fylket. Det er imidlertid noe overrepresentasjon av kunder fra kommunene som ligger nærmest Skien, hvor senteret er lokalisert.

Tilbakemeldinger på det individuelle karriereveiledningstilbudet

Karrieresenteret har benyttet brukerundersøkelser kontinuerlig siden etableringen i 2006. I 2013 utarbeidet Nasjonal enhet for karriereveiledning imidlertid en felles nasjonal brukerundersøkelse for alle karrieresentrene. Denne benyttes nå av karrieresentre over hele landet. Brukerundersøkelsen viser hvordan kundene opplevde veilederen, bakgrunnen for at de oppsøkte karrieresenteret, samt hvilket utbytte de hadde av veiledningen, målt på en rekke indikatorer. Drøyt 45 % av våre kunder har fylt ut brukerundersøkelsen. 90, 4 % av disse er ganske fornøyd eller svært fornøyd med karriereveiledningen de fikk på senteret.

I tillegg til det individuelle karriereveiledningstilbudet på senteret samarbeider vi med Høgskolen i Telemark (HiT) om jobbsøkerkurs til studenter ifm. de årlige karrieredagene. Vi har også tilbud om gruppebasert veiledning til voksne elever med rett til videregående opplæring i regi av Telemark fylkeskommune. Se vedlagte «Leveranse og aktivitetsoversikt» for med informasjon om gruppebaserte leveranser»

Ressurscenterrollen; 170 NAV-veiledere og skolerådgivere på kurs og utdanning.

Senteret har også i 2014 levert mye kompetansestøtte til medarbeidere i NAV med veiledningsansvar og skolerådgivere innenfor grunnopplæringen. Flere av våre mer omfattende opplegg blir videreført fra år til år.

Nytt av året var at senteret fikk i oppdrag fra NAV Telemark å utvikle et opplegg for implementering av kollegaveiledning iht. føringer fra Arbeids- og velferdsdirektoratet om å innføre kollegaveiledning på alle NAV-kontor i tråd med NAVs veiledningsplattform. Det er frivillig for det enkelte NAV-kontor om de ønsker opplegget som Karrieresenter Telemark har utarbeidet og gir opplæring i, eller om de ønsker å utvikle et opplegg selv. Karrieresenterets opplegg er utarbeidet på bestilling fra, og i samarbeid med, NAV Telemark og består av en dagssamling og fire oppfølgingsmøter hvor deltakere praktiserer kollegaveiledning i mellomperiodene. Karrieresenteret har levert kurs og oppfølging på følgende NAV kontorer i 2014; (satsingen på kollegaveiledning fortsetter i 2015 med flere nye kontor)

- NAV Kragerø. 18 medarbeidere deltok
- NAV Drangedal. 13 deltakere deltok
- NAV Notodden. 40 medarbeidere deltok
- NAV Skien/ungteam. 7 medarbeider deltok

Vi gjennomførte studiet «Veiledning i offentlig sektor» 15 studiepoeng for fjerde gang i 2014. Studiet gjennomføres på oppdrag fra NAV Telemark og Telemark fylkeskommune. HiT har ansvaret for sensurering. Studiet er skreddersydd for veiledere i NAV og rådgivere innenfor grunnopplæringen. 20 studenter bestod eksamen i 2014. Dermed har 74 studenter blitt uteksaminert totalt. Studiet gjennomføres i samarbeid med Høgskolen i Telemark. Karrieresenteret står for alt faglig arbeid med unntak av opptak og sensurering av eksamensoppgaver. For mer inngående informasjon se vedlagte studieplan.

Vi gjennomførte det tredje kullet i «Opplæringspakke i interesseutforskning» (OPI 2014). OPI er et halvtårlig kompetanseutviklingsprogram for rådgivere innenfor grunnopplæringen. OPI gjennomføres på bestilling fra Telemark fylkeskommune. Målet med OPI er å videreutvikle karriereveiledningskompetansen til deltakerne. Den skal bidra til at de bedre kan benytte interesseutforskningsverktøy målrettet og med en undersøkende tilnærming, både i individuell veiledning og i gruppe. 11 deltakere fullførte på årets kull. For mer inngående informasjon se vedlagte prosjektskisse.

I tillegg til de mer omfattende oppleggene nevnt over har vi gjennomført en rekke kortere kurs og fagdager. Se vedlagte «Leveranse og aktivitetsoversikt» for å få oversikt over disse»

Effekter av karrieresenterets ressurscenterarbeid

Senteret har utviklet både studiet «Veiledning i offentlig sektor» og Opplæringspakke i interesseutforskning» (OPI) fra bunnen. Ved hjelp av tilbakemeldinger fra målgruppene underveis i utviklingen har konseptene truffet målgruppens behov.

Dette arbeidet gir positive ringvirkninger på systemnivå. Opplæringspakke i interesseutforskning (OPI) har fått svært gode evalueringer i forhold til nytteverdi.



På tampen av 2013 besluttet derfor Telemark fylkeskommune at den tilnærmingen og det digitale verktøyet som deltakerne har lært i OPI skal tilbys på alle de videregående skolene i fylket. Koordinator for karriereveiledning og karrieresenteret begynte i løpet av året arbeidet med hvordan senteret kan støtte opp om arbeidet med å videreutvikle en sterkere felles faglige plattform for rådgivningstjenesten på de videregående skolene i fylket.

Fylkets NAV direktør har også uttalt at hans langsiktige mål er å tilby studiet «Veiledning i offentlig sektor», 15 studiepoeng til alle NAV medarbeidere med veiledningsansvar ute på de lokale NAV-kontorene i fylket.

Ressurscenterrollen; samarbeid og bidrag utover kurs og opplæring.

Senteret har også i 2014 bidratt inn i en rekke faglige fora både lokalt og nasjonalt. Senteret hadde en *representant inn i VOX sin ekspertgruppe for CMS (Career management skills)*, sammen med ti andre representanter fra organisasjoner og relevante sektorer. Oppdraget startet i 2013 og ble avsluttet i 2014.

Vi ble våren 2014 forespurt om å bidra inn i en arbeidsgruppe nedsatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet for å *utarbeide en karriereveiledningsmodul* som skal rulles ut i NAV, ifm. NAVs veiledningsplattform. Senteret var i arbeidsgruppen sammen med fire andre representanter fra NAV og VOX-NEFK. Senterets medarbeider hadde en svært sentral rolle i utarbeidingen av modulen, og var også sentral i presentasjonen av den på en nasjonal samling i NAV. *Se vedlagte «Leveranse og aktivitetsoversikt» for øvrige nasjonale bidrag».*

I tillegg til nasjonale bidrag for å utvikle feltet trekkes også senteret inn i ulike lokale prosesser knyttet til karriereveiledning og voksenopplæring. I 2014 har vi vært representert i referansegruppen for å utarbeide en ny strategiplan for voksenopplæring i fylket. Vi har videre siddet i arbeidsgruppen som har hatt ansvaret for å arbeide fram nye partnerskapsavtaler om karriereveiledning i Telemark. Målet med partnerskapsavtalene er å sikre systematisk og godt samarbeid mellom de mange aktørene som kan bidra positivt inn i arbeidet med å sikre et godt karriereveiledningstilbud i et livslangt perspektiv.

2014; plan versus gjennomføring.

Våre eiere NAV Telemark og Telemark fylkeskommune hadde begge klare bestillinger til karrieresenteret i 2014. NAVs veiledningsplattform angir kollegaveiledning som et viktig verktøy for at veilederne i NAV skal heve kvaliteten ytterligere i sin brukeroppfølging. Her ønsket NAV at karrieresenteret skulle være støttespiller i implementeringen. Her er vi svært godt i gang.

I tillegg er Telemark fylkeskomme i økende grad opptatt av å sikre at senterets førstelinjetilbud når ut til voksne uten fullført videregående opplæring. Vi har i 2014 begynt et arbeid for systematisk å videreutvikle samarbeidet med den fylkeskommunale voksenopplæringen. Noe som blant annet har gitt seg utslag i at vi i 2014 har skreddersydd gruppebaserte konsept knyttet til karrierevalg for denne målgruppen.

Telemark fylkeskommune besluttet på tampen av 2013 å finansiere et anerkjent digitalt verktøy i interesseutforskning til alle de videregående skolene i Telemark. Denne strategiske beslutningen om å

satse på et felles verktøy som er forankret i anerkjent teori, legger en svært god plattform for å systematisere karriereveiledningen i videregående opplæring ytterligere. Senteret har startet arbeidet med å støtte opp om denne strategiske beslutningen.

Vi hadde i tillegg som mål å opprettholde både omfanget og kvaliteten på senterets eget veiledningstilbud. Vi ønsker å være et tilgjengelig senter med nyttige tjenester til befolkningen i Telemark. Senteret må kontinuerlig balansere forholdet mellom senterets eget førstelinjetilbud til befolkningen og arbeidet knyttet til å være et ressurscenter for karriereveiledningsfeltet i Telemark. Antall henvendelser fra telemarkinger som ønsker å bestille karriereveiledning øker fra år til år. Vi holdt imidlertid også i 2014 holdt ventetiden for karriereveiledning til mellom 2 og 3 uker i snitt.

Fokusområder 2015

2015 vil stå i videreføringens tegn. Vi viderefører fokuset på formell kompetansegivende videreutdanning og igangsetter det femte kullet på studiet «Veiledning i offentlig sektor» i samarbeid med HiT. Vi vil fortsette satsingen for å bidra til en enda sterkere felles faglig plattform for karriereveiledningen i videregående opplæring i tråd med fylkeskommunens strategiske beslutning på området. Vår rolle i forhold til å være en støttespiller i implementeringen av kollegaveiledning i NAV vil også kreve ressurser i 2015. Vi antar at det også vil avstedkomme viktige oppgaver for senteret i kjølevannet av avtalen om partnerskap for karriereveiledning som skal underskrives i løpet av første halvår 2015. I tillegg er fortsatt god kvalitet på vårt eget karriereveiledningstilbud til befolkningen et selvsagt fokusområde også i 2015.

Ivaretagelse av både vår egen førstelinjetjeneste og ressurscenterarbeidet fordrer god planlegging og gir et høyt arbeidstrykk i hverdagen. Senterets visjon og verdigrunnlag fungerer som nyttige ledestjerner i arbeidet med å støtte befolkningen i å finne en god hylle i utdanning og arbeidsliv.

Karrieresenterets visjon og verdier

«Med vår visjon 'Vi utgjør en forskjell!' ønsker vi å fremheve at alle de tjenestene vi tilbyr skal oppleves som nyttige for kundene og gi dem en klar opplevelse av at de har lært noe i møtet med oss. Det er dette vi hele tiden strekker oss etter.

*Kjerneverdiene våre er **lydhør, inspirerende og kompetent**. Verdigrunnlaget vårt betyr at vi skal møte alle mennesker med en åpen holdning og gjøre vårt beste for å forstå og imøtekomme behovene de har. Vi skal vekke tro, håp og motivasjon hos kundene våre og hjelpe dem med å huske det de en gang har drømt om. Vi skal dele vår kompetanse og vårt faglige engasjement på en måte som gjør at andre fagpersoner ønsker å strekke seg sammen med oss. Det skal være nyttig og energigivende å jobbe sammen med karrieresenteret. Vi skal være tydelige på vår faglige plattform, men i tillegg trygge nok til å si at vi også har mye å lære. Vi skal kjenne både våre styrker og utviklingsområder og hjelpe hverandre med å utvikle begge. På karrieresenteret gjør vi hverandre gode! Verdigrunnlaget vårt skal kjennetegne alle medarbeiderne og prege vår adferd i alle sammenhenger»*