

# Karrieresenter Telemark

## Årsmelding 2015



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

## Velkommen til Karrieresenter Telemarks årsmelding for 2015.

Karrieresenter Telemark 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 bidrar positivt inn i arbeidet til disse viktige aktørene.

Senteret er en partnerskapsorganisasjon som eies i fellesskap av NAV Telemark og Telemark fylkeskommune. Senteret rapporterer til et styre som består av opplæringsjefen i Telemark fylkeskommune og avdelingsdirektøren for marked i NAV Telemark. Ansvarsfordelingen mellom partnerne er definert i en formell partnerskapsavtale. Karrieresenteret har fire faste ansatte.

### *Senterets hovedmål er:*

1. Levere karriereveiledning av høy kvalitet til voksne over 19 år i Telemark
2. Tilby oversiktlig og tilpasset informasjon via [karrieresentertelemark.no](http://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 senteret å bidra i den nasjonale utviklingen av fagfeltet. Dette arbeidet bidrar positivt inn i utviklingen av senterets arbeid lokalt.

2015 har vært nok et aktivt år for senteret. Vi har opprettholdt omfanget av kompetansestøtte for å bidra til god kvalitet på den veiledningen som tilbys i regi av NAV Telemark og Telemark fylkeskommune. Vi har også i 2015 bidratt aktivt inn i det nasjonale arbeidet på feltet. Nivået på karriereveiledningssamtaler er imidlertid redusert, noe som hovedsakelig skyldes en bemanningsreduksjon på ca. 20 % fra og med andre kvartal ved at en engasjementstilling som senteret har hatt siden 2011 da opphørte. Årsmeldingen gir en kortfattet oversikt over aktiviteter og resultater. Den vedlagte «Leveranse- og aktivitetsoversikten» gir et mer detaljert bilde for de spesielt interesserte.

Kjersti Isachsen

Leder, Karrieresenter Telemark

## Aktiviteter og resultater i 2015

### Individuelle veiledninger og informasjon til befolkningen

Vi gjennomførte totalt 894 karriereveiledningssamtaler i 2015, hvorav 787 var forhåndsbestilte karriereveiledningssamtaler (å 60 min) og 107 var drop-in samtaler (å inntil 60 min). Senteret tilbyr drop-in veiledning én halv dag i uken. Antall veiledningssamtaler er redusert med 21 % sammenliknet med 2014. Dette er som forventet i og med at engasjementstillingen som senteret har hatt siden 2011 opphørte 1. april.

Det var 550 kunder som benyttet seg av senterets veiledningstilbud i 2015, hvorav 451 var kunder som hadde forhåndsbestilt time og 99 var drop-in kunder som ikke bestilte karriereveiledningstime i etterkant. I tillegg besvarte vi ca. 150 andre henvendelser fra publikum med spørsmål knyttet til utdanning, voksenopplæring, arbeidsmarked, jobbsøkerprosesser o.l. Disse henvendelsene ble avklart direkte eller henvist videre.

I tillegg til det individuelle karriereveiledningstilbudet på senteret har vi i flere år samarbeidet både med Høgskolen i Telemark (nå Høgskolen i Sørøst-Norge) og fagskolen i Telemark om jobbsøkerkurs til studenter. Vi tilbyr også karrierkurs med individuell oppfølging til voksne elever som deltar på videregående opplæring i regi av Telemark fylkeskommune. Disse gruppebaserte tilbudene hadde tilsammen ca. 350 deltakere i 2015. Se vedlagte «Leveranse og aktivitetsoversikt» for mer informasjon om de gruppebaserte leveransene.

### *Hvem oppsøker karrieresenteret?*

Det var i løpet av 2015 ingen vesentlige endringer i sammensetningen av de som oppsøkte senteret. Vi når ut relativt bredt ift. alder, utdanningsnivå, etnisk bakgrunn, 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 har hatt kunder fra 16 av fylkets 18 kommuner. Kunder fra kommunene som ligger nærmest Skien, hvor senteret er lokalisert, er imidlertid overrepresentert.

### *Tilbakemeldinger på det individuelle karriereveiledningstilbudet*

Karrieresenteret benytter en felles nasjonal brukerundersøkelse for alle karrieresentrene utarbeidet av Nasjonal enhet for karriereveiledning i VOX. Brukerundersøkelsen gir et bilde av hvordan kundene opplevde veilederen, bakgrunnen for at de oppsøkte karrieresenteret, samt hvilket utbytte de hadde av veiledningen, målt på en rekke indikatorer. Drøyt 38% av våre kunder har fylt ut brukerundersøkelsen. 96, 5 % av disse er ganske fornøyd eller svært fornøyd med karriereveiledningen de fikk på senteret, og over 98 % er helt eller delvis enige i at de fikk svar på sine spørsmål i møtet med senteret.

### **Karrieresenteret som ressurscenter**

Ressurscenterarbeidet består både av kompetansestøttetiltak og bidrag inn i fora hvor det arbeides systematisk for å styrke kvalitet og samarbeid på karriereveiledningsfeltet.

*Kompetansestøtte; Kurs, høgskolestudiet, fagdager, workshops og foredrag*

Senteret leverte også i 2015 mye kompetansestøtte til medarbeidere i NAV og skolerådgivere innenfor grunnopplæringen. I likhet med de siste fem årene fikk ca. 20 medarbeidere formell kompetanse i veiledning gjennom vårt eget utviklede studie «Veiledning i offentlig sektor». Også denne gangen gjennomførte vi studiet under Høgskolen i Telemark sine vinger. I tillegg hadde senterets fagdager, dagskurs, workshops og todagerskurs drøyt 130 deltakere og ytterligere 250 var tilstede på våre halvdagskurs og foredrag. Senterets kompetansestøttetilbud favner et bredt spekter av temaer knyttet til alt fra grunnleggende veiledningsferdigheter, hva som finnes av god karriereinformasjon på nett, etikk i veiledning, systematisk interesseutforskning som en del av karriereveiledningen, veiledning i endringsprosesser, kollegaveiledning m.m. De aller fleste av våre leveranser med en varighet fra en halv dag og oppover, evalueres med tanke på nytteverdi for deltakerne. Disse scorer jevnt over svært bra. Dette skyldes trolig at vi i planleggingsfasen som oftest har tett kontakt med de som bestiller leveransen og / eller målgruppen. Dette sikrer at tilbudene treffer behovene. Se vedlagte «Leveranse og aktivitetsoversikt» for mer informasjon om disse leveransene.

*Annet arbeid for å styrke kvalitet og samarbeid på karriereveiledningsfeltet*

Høsten 2015 var det ni år siden senteret ble etablert. I disse årene har senteret utviklet en rekke kompetansestøtteopplegg rettet mot veiledere og rådgivere innenfor NAV og grunnopplæringen. Disse leveransene har vært senterets fremste bidrag for å videreutvikle kvaliteten på karriereveiledningstjenestene i fylket. De senere årene har vi imidlertid i økende grad inngått samarbeid eller bidratt inn i ulike lokale og nasjonale prosesser der målet er å sikre bedre samarbeid, koordinering og kvalitet på feltet.

Et eksempel på slikt lokalt arbeid i 2015 er det pågående samarbeidet med den fylkeskommunale voksenopplæringen (ViT) om utvikling av samarbeidsrutiner for å styrke samspillet mellom ViT og senteret ovenfor voksne med rett til videregående opplæring til. Sammen med ViT identifiserer vi hvordan karrieresenteret kan bidra enda tettere inn mot fylkeskommunens lovpålagte oppgaver. Våren 2015 gjennomførte vi også en større kartleggingsundersøkelse blant rådgivere i videregående opplæring som tidligere har fullført vår opplæringspakke i interesseutforskning (OPI)<sup>1</sup>. Vi ønsket å få et klart bilde av hvor mye verktøyet blir brukt, nytteverdi og utfordringer med tanke på gjennomføring. Bekreftelse på nytteverdien er viktig for å være sikre på at senteret bruker ressursene på tiltak som er i tråd med rådgivernes behov. Senteret har videre vært representert i arbeidsgruppen som har hatt ansvaret for å arbeide fram nye partnerskapsavtaler om karriereveiledning i Telemark. Dette arbeidet ble påbegynt i 2014. Målet med partnerskapsavtalene er å bidra til systematisk og godt samarbeid mellom de mange aktørene som kan medvirke positivt i arbeidet med å sikre et godt karriereveiledningstilbud i et livslangt perspektiv.

Når det gjelder arbeid på nasjonalt nivå for å styrke kvalitet og samarbeid på karriereveiledningsfeltet har senterets medarbeidere bidratt på flere måter i 2015. Vi har et medlem i Regjeringens ekspertutvalg for livslang karriereveiledning. Utvalget skal våren 2016 levere en offentlig utredning

---

<sup>1</sup> OPI er et halvårlig kompetanseutviklingsprogram for rådgivere innenfor grunnopplæringen. OPI gjennomføres på bestilling fra Telemark fylkeskommune og målet er å bidra til at rådgiverne bedre kan benytte interesseutforskningsverktøy, både i individuell veiledning og i gruppe.

(NOU) om hvordan karriereveiledningen i Norge kan styrkes. Senteret har videre en representant i redaksjonsrådet for veilederforum.no. Dette er en nasjonal nettside drevet av Senter for IKT i utdanningen og Nasjonal enhet for karriereveiledning i VOX. Et viktig mål med nettsiden er å bidra til økt kvalitet og profesjonalitet i karriereveiledningen. Vi har også publisert en artikkel på dette nettstedet om hvordan man kan kombinere yrkesrollers ulike funksjoner med profesjonell veiledning. Artikkelen har sett dagens lys som et resultat av det mangeårige arbeidet med studenter fra NAV og grunnopplæringen. Vi har også bidratt inn i arbeidet med å utvikle nasjonale «*Etiske retningslinjer for karriereveiledningssamtalene ved de fylkesvise karrieresentrene*». Arbeidet ble ledet av Nasjonal enhet for karriereveiledning i VOX og representanter fra ti organisasjoner og relevante sektorer deltok. Ferdigstillingen av de felles etiske retningslinjene for alle som tilbyr karriereveiledning ved de fylkesvise karrieresentrene, er et viktig steg på veien for å profesjonalisere den veiledningen som tilbys på sentrene. De nye retningslinjene, som vi kommer til å tilslutte oss, ligger vedlagt. Se ellers vedlagte «*Leveranse og aktivitetsoversikt*» for ytterligere informasjon om senterets bidrag for å styrke kvalitet og samarbeid på karriereveiledningsfeltet.

#### *Et oppsummerende blick på 2015 og et innblikk i 2016*

Vi ser at antallet gjennomførte veiledninger som forventet er noe redusert sammenliknet med de senere årene. Nivået på leveranser og oppdrag knyttet til ressurscenterarbeidet er imidlertid opprettholdt. I 2016 har våre eiere NAV Telemark og Telemark fylkeskommune gitt signaler om at hovedfokuset blir å følge opp påbegynte prosesser. Ellers er senteret ti år 1.11.2016. Dette ønsker vi å markere med en jubileumskonferanse der faglige aspekter ved karriereveiledning står i sentrum. Vi vil av praktiske grunner legge gjennomføringen av denne til januar 2017.

#### **Karrieresenterets visjon og verdier**

Ivaretagelse av både senterets eget karriereveiledningstilbud til befolkningen og ressurscenterarbeidet, fordrer god planlegging og gir et høyt arbeidstrykk i hverdagen. Senterets visjon og verdigrunnlag fungerer som nyttige ledestjerner i arbeidet med å fokusere på begge rollene. De hjelper oss også å finne den nødvendige balansen mellom dem slik at vi løser samfunnsoppdraget vi er satt til på en best mulig måte.

*«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»*