

# Karrieresenter Telemark

-Et partnerskapsprosjekt for karriereveiledning 2006 - 2009



Sluttrapport

## Forord

Denne rapporten oppsummerer erfaringer fra partnerskapsprosjektet Karrieresenter Telemark. Bakgrunnen for prosjektet var et initiativ fra KompetanseForum Telemark som gjennomførte et toårig forprosjekt fra 2004 – 06. De ønsket et samarbeid med andre relevante aktører for å styrke karriereveiledningstilbudet i fylket. Telemark Fylkeskommune og NAV Telemark ble sentrale i den videre prosessen.

Etableringen av karrieresenteret er resultat av dette toårige forprosjektet som fokuserte på hvordan karriereveiledningen kunne styrkes i et livslangt perspektiv. Etablering av et karrieresenter var et av tre tiltak som ble igangsatt. Totalt skulle disse tre tiltakene bidra til et mer helhetlig system for karriereveiledning. De to andre tiltakene var oppretting av et studium i karriereveiledning ved Høgskolen i Telemark og styrking av karriereveiledningen i grunnopplæringa i Telemark. Denne rapporten tar ikke for seg disse tiltakene.

Prosjektet i Telemark var del av en større nasjonal satsing for å styrke og samordne yrkes- og utdanningsveiledningen i Norge. Telemark er ett av tre pilotfylker som har mottatt prosjektstøtte fra Utdanningsdirektoratet. Som pilotfylke har prosjektet i Telemark også mottatt forsøksmidler fra arbeids- og velferdsdirektoratet. Prosjektet Karrieresenter Telemark er etter NAV-reformen i 2006 også finansiert av FARVE – forsøksmidler arbeid og velferd.

Pilotfylkene skal bidra med erfaringer som kan gi innspill til myndighetenes vurdering ift. videre organisering av feltet. Vi håper at erfaringene fra Karrieresenter Telemark kan være til inspirasjon og nytte for andre som skal etablere karrieresentre innenfor rammen av forpliktende partnerskap.

Prosjektet Karrieresenter Telemark åpnet sine dører for publikum 1. november 2006. 1. juli 2009 gikk prosjektet over i ordinær drift. Høsten 2009 fungerte som en overgangs- og implementeringsperiode. Våren 2009 inngikk NAV Telemark og Telemark fylkeskommune en partnerskapsavtale som definerer partenes ansvar for Karrieresenter Telemark framover.

Kjersti Isachsen  
Leder, Karrieresenter Telemark

## Innhold

1. Innledning.....	4
2. Mål for prosjektet .....	4
3. Organisering av Karrieresenter Telemark .....	5
3.1 Prosjektets organisering .....	5
Styret .....	5
Referansegruppe.....	5
Bemanning, ansettelsesforhold og lokalisering.....	5
3.2 Økonomi.....	6
Sentrale midler .....	6
Andre økonomiske bidragsytere.....	6
4. Gjennomføring av prosjektet.....	7
4.1 Overordnede mål .....	7
4.1.1 Være en støttespiller for voksne i Telemark i spørsmål knyttet til yrkes- og utdanningsvalg. Tjeneste; en ”åpen dør”.....	7
Utvikling av tjenesten.....	7
Resultater.....	8
Veien videre .....	8
4.1.2 Være en støttespiller for voksne i Telemark i spørsmål knyttet til yrkes- og utdanningsvalg. Tjeneste; individuell karriereveiledning .....	8
Utvikling av tjenesten.....	8
Samarbeidet med NAV om brukere av NAVs tjenester .....	10
Samarbeidet med Attføringscenteret i Rauland (AiR) .....	10
Resultater.....	10
Statistiske data om senterets kunder.....	11
Oversikt over individuelle samtaler fra 01.11.06 til 31.12.09.....	12
Veien videre .....	12
4.1.3 Bidra til koordinering, nettverksbygging og kompetanseheving for relevante karriereveiledningsgrupper i Telemark. ....	12
Utvikling av tjenesten.....	12
Resultater.....	14
Veien videre .....	15
4.1.4 Være en støttespiller for bedrifter i endring og omstilling.....	16
Utvikling av tjenesten.....	16
Resultater.....	16
Veien videre .....	17
4.1.5 Være et ressurscenter og en pådriver for profesjonalisering av veiledere og de tjenestene veiledere tilbyr og være en sentral bidragsyter i utviklingen av veiledningsmetodikk innenfor feltet karriereveiledning. ....	17
4.1.6 Være en sentral bidragsyter i utviklingen av IKT til informasjon, kommunikasjon og som veiledningsverktøy.....	17
4.1.7 Være oppdaterte om den nasjonale og internasjonale utviklingen i faget.....	18
4.2 Markedsføring av senterets tjenester.....	18
5. Suksesskriterier .....	18
6. Avslutning .....	19

## 1. Innledning

Karrieresenter Telemark åpnet for publikum høsten 2006. Senteret ble etablert i etterkant av en lengre periode med fokus på hvordan Telemark kunne utvikle et mer helhetlig system for karriereveiledning i fylket. Arbeidet forut for etableringen var bredt forankret i Kompetanseforum Telemark og var organisert som et prosjekt med en prosjektleder i 100 % stilling. Arbeidet fra forprosjektet er dokumentert i rapporten ”*Prosjekt yrkes og utdanningsveiledning. Plan for karriereveiledning i Telemark*”. I rapporten foreslås det tre tiltak for å styrke karriereveiledningen i et livslangt perspektiv.

1. Etablering av Karrieresenter Telemark
2. Studie i karriereveiledning i Høyskolen i Telemark.
3. Bedre koordinering av karriereveiledningen i grunnopplæringen

I tillegg anbefalte prosjektgruppen at den fylkeskommunale voksenopplæringen ble lokalisert på senteret.

Karrieresenter Telemark ble etablert som en egen resultatenheter med fem ansatte i 1.11.2006. Senteret ble samlokalisert med NAV Skien arbeid, men med egen tydelig profil og avgrensede lokaler. Senteret har i hele perioden rapportert til en styringsgruppe bestående av NAV direktøren i Telemark og fylkesrådmannen i Telemark Fylkeskommune. Det var disse to aktørene som gikk inn med lokal finansiering. I løpet av 2007 ble det etablert fire distriktskontor. Disse ble avviklet da prosjektperioden ble avsluttet 1.7.2009. Fra og med samme dato ble senteret i Skien nedskalert fra fem til fire heltidsstillinger

På senteret i Skien kom det helt fra oppstart inn ytterligere to aktører. Voksenopplæringen i Telemark og koordinator for karriereveiledning i grunnopplæringen. Disse aktørene har ikke mottatt FARVE-midler og rapporterer direkte til sin linje i fylkeskommunen. Arbeidet til disse aktørene omfattes derfor ikke i denne rapporten.

## 2. Mål for prosjektet

Forprosjektet skisserte en rekke overordnede mål for senteret i prosjektperioden. Disse har stått fast i hele perioden, kun med ubetydelige justeringer. Vi rapporterer i henhold til disse målene i kapittelet om gjennomføring.

Det var et mål helt fra oppstart at senteret skulle være et ressurscenter for karriereveiledning. Senteret skulle bidra til et helhetlig system for karriereveiledning av høy kvalitet i Telemark. For NAV har det vært et viktig mål at prosjektet skal gi NAV Telemark økt kompetanse og profesjonalitet gjennom forpliktende og utøvende partnerskap innen yrkes- og utdanningsveiledning.

Videre har det vært et mål at senterets veiledningstilbud skal være *et tillegg* til den veiledningen NAV, skolen og andre instanser gir til sine brukere. Ved å samle flere instanser med oppgaver på feltet, var målet at senteret skulle tilby en mer samlet, effektiv, tilgjengelig og treffsikker veiledning til flere brukergrupper, i hele fylket.

Hele tanken med denne styrkingen av karriereveiledningen i et livslangt perspektiv var at unge og voksne skulle ta mer bevisste valg, noe som bidrar til at de velger utdanning og yrke som bedre treffer deres muligheter og forutsetninger.

## 3. Organisering av Karrieresenter Telemark

### 3.1 Prosjektets organisering

Prosjektet har hatt en organisasjonsform som gjenspeiler partnerskapet. I forprosjektperioden 2004 og 2005 var arbeidet forankret i Kompetanseforum Telemark. Forumet har representanter fra både arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjonene, NAV, Fylkeskommunen, KS, høyskolemiljøet og Voksenopplæringsforbundet. Fylkeskommunen ansatte en prosjektleder i 100 % stilling for å lede arbeidet. Da senteret skulle etableres var det kun NAV og Fylkeskommunen som kunne gå inn med økonomiske midler av betydning. De etablerte derfor en styringsgruppe, mens resterende aktører fortsatte som samtalepartnere uten beslutningsmyndighet

#### Styret

Senteret har hatt et styre bestående av partnerne Telemark Fylkeskommune v/ rådmann Rolf Helge Grønås og NAV Telemark v/ NAV direktør Terje Tønnesen. Styret har vært prosjektets øverste besluttsende organ og senterets leder har rapportert til styret gjennom regelmessige styremøter ca. fire ganger pr år. Styret fortsetter uforandret inn i driftsperioden.

#### Referansegruppe

Det ble etablert en referansegruppe med representanter fra partnerne. I tillegg ble Kompetanseforum Telemark jevnlig orientert. Møtene i referansegruppa ble avholdt hyppigere i starten av prosjektperioden. Etter hvert ble møtene i referansegruppen erstattet med mer uformelle møter med ildsjelene bak etableringen. Disse har hatt jevnlig kontakt med senterets medarbeidere og har god innsikt senterets drift.

#### Bemanning, ansettelsesforhold og lokalisering

Ved senteret i Skien har det i hele prosjektperioden vært en leder, tre karriereveiledere og en informasjonsmedarbeider/kundebehandler.

I tillegg til senteret i Skien etablerte man i løpet av 2007 fire distriktskontor. Senteret har derfor hatt fire medarbeidere i distriktene i deler av prosjektperioden. Distriktskontorene var bemannet med totalt 2,5 stillinger. Distriktskontorene ble etablert på følgende steder; Notodden, Vinje, Tinn og Kragerø. Tanken var at senterets tjenester på denne måten ble lett tilgjengelige for voksne i hele fylket.

Leder, informasjonsmedarbeideren i Skien og alle ansatte på distriktskontorene var ansatt i NAV før de ble rekruttert inn til senteret. Disse fortsatte sitt ansettelsesforhold i NAV i prosjektperioden. De tre karriereveilederne i Skien ble rekruttert eksternt. Disse fikk sitt ansettelsesforhold i fylkeskommunen.

Senteret i Skien har i hele perioden leid lokaler av NAV Telemark i Skien sentrum. Lokalene har vært i tilknytning til NAV Skien arbeid. Vi har disponert seks kontor samt et informasjonsområde. I tillegg til selve "resultatenheten karrieresenteret" har to andre aktører vært lokalisert i senteret. Det er koordinator for karriereveiledning i grunnopplæringen i

Telemark og rådgiver for voksenopplæringen i Telemark. Hos distriktskontorene har situasjonen vært som følger:

- Notodden: Disponert 1 kontor på NAV Notodden
- Kragerø: Disponert 1 kontor på NAV arbeid Kragerø
- Vinje: Disponert 1 kontor på NAV Vinje og 1 kontor på Attføringscenteret i Rauland
- Tinn: Disponert 1 kontor på NAV Tinn

### **3.2 Økonomi**

Senteret har fått tildelt prosjektmidler fra sentrale myndigheter hvert år i hele prosjektperioden. Styringsgruppen kom i tillegg til enighet om en fordeling av utgifter mellom NAV Telemark og Telemark fylkeskommune. Det ble besluttet en økonomisk fordelingsnøkkel mellom partene der begge parter gikk inn med friske midler til senteret i Skien. Distriktskontorene ble organisert som frikjøp fra NAV. De ansatte fortsatte da i sin ordinære stilling i NAV 50 % og jobbet som karriereveiledere for senteret 50 %.

#### **Sentrale midler**

Prosjektet har mottatt prosjektmidler fra FARVE – forsøksmidler arbeid og velferd. Disse midlene har vært en sentral forutsetning for at prosjektet kunne realiseres. Det er også mottatt pilotmidler fra Utdanningsdirektoratet, siden Telemark ble plukket ut til å være et av tre pilotfylker. Regnskapet er blitt innrapportert tertialvis til NDU/direktoratet. Karrieresenter Telemark har hatt følgende midler til disposisjon fra FARVE.

2006: kr. 650 000,-  
 2007: kr. 800 000,-  
 2008: kr. 1 050 000,-  
 2009: kr. 1 000 000,-

**Sum: kr 3 500 000,-**

Prosjektmidlene har i hovedsak dekket etablering av senteret, lønns- og reiseutgifter, kompetanseutvikling, etablering i nytt senter, utgifter i forbindelse med informasjons- og opplæringsrettet arbeid og lignende.

#### **Andre økonomiske bidragsyttere**

Prosjektet har mottatt økonomisk støtte fra andre parter. Kommunenes Sentralforbund bidro med noe støtte i prosjektperioden. Kommunal- og regionaldepartementet har også har også bidratt med midler som er kanalisert via Telemark. Fylkeskommune. Deler av stillingen i Vinje ble finansiert av Attføringscenteret i Rauland.

Videre mottok Telemark fylkeskommune, øremerkede midler til senteret fra Utdanningsdirektoratet i 2009, jmf utbetalingsbrev 12.02.09. Disse midlene ble gitt for å fortsette "Partnerskap for karriereveiledning" og skal for senterets del benyttes til å styrke rådgivningstjenesten på grunnskolenes ungdomstrinn. Det er ansatt en prosjektmedarbeider i 40 % stilling for å jobbe med dette som et eget underprosjekt.

Senteret har ellers utarbeidet helhetlige budsjetter. Det gir derfor liten mening å stykke opp de enkelte bidragene ytterligere.

## 4. Gjennomføring av prosjektet

Karrieresenter Telemark skal yte tjenester til fire kundegrupper:

- Den voksne befolkningen i Telemark
- Andre veiledere i Telemark, primært i NAV og grunnopplæringen
- Bedriftsmarkedet i Telemark
- Relevante aktører nasjonalt og i andre regioner

Senterets overordna mål er relatert til disse fire kundegruppene. Vi har hatt syv overordnede mål for virksomheten i prosjektperioden. Vi har strukturert stoffet etter disse. Under hvert mål beskriver vi følgende tre aspekter; utvikling av tjenesten som skal bidra til måloppnåelse, resultater og veien videre

### 4.1 Overordnede mål

1. Være en støttespiller for voksne i Telemark i spørsmål knyttet til yrkes- og utdanningsvalg.
2. Bidra til koordinering, nettverksbygging og kompetanseheving for relevante karriereveiledningsgrupper i Telemark.
3. Være en støttespiller for bedrifter i Telemark ift. hvordan de kan beholde og utvikle kompetent arbeidskraft.
4. Være et ressurscenter og en pådriver for profesjonalisering av veiledere og de tjenestene veiledere tilbyr.
5. Være en sentral bidragsyter i utviklingen av veiledningsmetodikk innenfor feltet karriereveiledning.
6. Være en sentral bidragsyter i utviklingen av IKT til informasjon, kommunikasjon og som veiledningsverktøy.
7. Være oppdaterte om den nasjonale og internasjonale utviklingen i faget.

#### 4.1.1 Være en støttespiller for voksne i Telemark i spørsmål knyttet til yrkes- og utdanningsvalg. Tjeneste; en "åpen dør".

Målgruppene for denne tjenesten er voksne i Telemark som har behov for informasjon om yrkes- og utdanningsmuligheter.

#### Utvikling av tjenesten

Ved etableringen vektla vi et innbydende kundesenter med fire stk PC'er, aviskrok og brosjyrehyll med et rikt utvalg av kurs- og utdanningstilbud både lokalt og nasjonalt.

Kundesenteret er blitt relativt lite brukt av mennesker som stikker innom og vil bruke PC'ene til surfing eller skriving av søknader. Det samme er tilfellet med brosjyrehyllene. Vi har ikke målt hvor mange som har benyttet kundesenteret, men kan slå fast at flesteparten av de som har oppsøkt senteret har kommet for å bestille time for karriereveiledning. Det som i utgangspunktet var en informasjonsmedarbeiderstilling har derfor blitt omgjort til en kombinasjonstilling, der karriereveilederrollen utgjør ca. 50 % av stillingen.

Internettsiden har derfor vokst fram til å bli senterets viktigste verktøy for nå målet om å tilby tilpasset informasjon. Vi foretok en revidering av nettsiden i 2008. Strukturen på siden ble da utarbeidet slik at den tydelig viser at vi henvender oss til forskjellige målgrupper. I tillegg til

oversiktlige "lenkesamlinger", ha vi utviklet stoff om jobbsøkerprosessen og lagt ut noe fagstoff. Nettsiden har også et "Kontakt oss" skjema hvor befolkningen kan sende inn konkrete enkle spørsmål om yrker og utdanning. Vi har svart på ca. 250 "Kontakt oss" henvendelser i prosjektperioden.

## Resultater

Vi har fått mye bra tilbakemeldinger på nettsiden både fra kunder og andre. Den oppleves som oversiktlig og oppdatert. Høsten 2009 kom det en forespørsel fra Karrieresenter Østfold om de kunne kopiere senterets side, med tanke på å gjøre lokale tilpasninger før de publiserte denne. Det har vært en jevn økning i antall personer som er inne på siden. Tabellen viser relevante tall fra 2009.

	Unike gjester	Antall besøk	Sider	Treff	Datamengde
Total	11000	19955	147997	1013975	9.37 GB

## Veien videre

Kundesenteret, i den form det har hatt, er avviklet i forbindelse med at vi flyttet til nye og vesentlige mindre lokaler i det nye NAV bygget i Skien. Framover vil derfor nettsiden utgjøre en ennå viktigere del av vår informasjonsservice. Nettsiden blir i økende grad også brukt til å kommunisere med senterets kunder.

### 4.1.2 Være en støttespiller for voksne i Telemark i spørsmål knyttet til yrkes- og utdanningsvalg. Tjeneste; individuell karriereveiledning

Målgruppen for denne tjenesten er alle kategorier voksne i Telemark med behov for veiledning i forbindelse med karrierevalg. Veiledningen på senteret skal bidra til refleksjon over egen karriereutvikling og styrke evnen til gode karrierevalg. Karriereveiledningen på senteret skal bidra til at kundene blir kompetente velgere, samt kompetente og trygge jobbsøkere.

## Utvikling av tjenesten

Det har vært jevn og stor pågang av kunder fra første dag. Vi har gjennomført et ganske omfattende kvalitetsarbeid knyttet til karriereveiledningssamtalene. Kundene har gjerne mellom 1 og 4 veiledninger. Karriereveiledningen hos oss er derfor kun en liten intervensjon i et menneskets liv og selve samtalen er eneste virkemiddel. Dette fordrer høy kvalitet i alle samtaler hvis kunden skal få noe ut av det. Vi har samlet kvalitetsarbeidet under tre hovedoverskrifter; kvalitetsutvikling, kvalitetssikring og kvalitetsmåling.

### Kvalitetsutvikling av samtalene

Kvalitetsutvikling handler om å utvikle en tydelig og relevant faglig plattform som er felles for alle medarbeiderne på senteret. Dette innebærer blant annet at vi har;

1) *Koblet de to fagfeltene veiledning og karriereutvikling.* Medarbeiderne har videreutviklet kompetanse innfor begge områdene. Dette er to store kompetanseområder som skal "smelte sammen" i samtalen. Medarbeiderne kom inn med ulik utdanning og arbeidserfaring og det har derfor vært individuelle forskjeller i hva de måttet tilegne seg av ny kompetanse.



2) *Definert og utviklet en felles forståelse av karriereveiledning.* Hva skal karriereveiledning bidra til og hva er karriereveilederens rolle i denne prosessen? Dette er spørsmål vi har arbeidet mye med. Vi har også utviklet prosessverktøy som skal støtte opp under formålet.

3) *Definert elementer i en kvalitativ god karriereveiledningssamtale.* Vi har stilt oss spørsmålet om hva som skiller den profesjonelle karriereveiledningssamtalen fra andre gode samtaler om karriererelaterte spørsmål. Dette punktet ble for øvrig ennå mer aktualisert i og med at vi ble bedt om å skrive en fagartikkel om temaet i en bok om karriereveiledning som publiseres på Universitetsforlaget våren 2010.

#### Kvalitetssikring av samtalene

Kvalitetssikringen har handlet om å utvikle en form for standardisering og gjenkjenning. Det skal være tydelig gjenkjennelige elementer i samtalene på karrieresenteret uavhengig av hvem som veileder. En kollektiv trygghet med tanke på hva som er betydningsfulle elementer i samtalen, som alle medarbeiderne skal forholde seg til, gjør at medarbeiderne profesjonaliseres i rollen. For oss har kvalitetssikringsarbeidet innebåret at vi blant annet har jobbet mye med å skriftliggjøre vår plattform og metodiske tilnærming og videreutviklet denne kontinuerlig. Vi har vært tydelig på at alle medarbeiderne skal forholde seg til tre betydningsfulle elementer på en aktiv og bevisst måte:

- være forankret i det "bakenforliggende" menneskesynet i veiledning
- bidra til retning og framdrift i samtalen gjennom å forholde seg til struktur; nærmere bestemt ha et bevisst forhold til faser i samtalen og hvilke prosesser det er viktig å ivareta i hver fase slik at disse prosessene blir gode
- balansere forholdet mellom informasjon, refleksjon og handlingsorientering

Vi har videre fokusert på:

- faglig veiledning av hverandre gjennom at vi er tilstede i hverandres samtaler og gir hverandre førveiledning, observerer hverandre "in action" og gir etterveiledning
- videreutvikling av teoretisk plattform gjennom felles faglig oppdatering i karrierevalgsteorier, i tillegg til karriereveiledningsstudiet som samtlige har gjennomført
- utvikling av prosessverktøy til bruk i samtalene.
- systematisk diskutert konkrete kunderelaterte problemstillinger på fast avsatte tidspunkter
- løpende tilbud om telefonveiledning for våre kolleger ute i distriktene
- fast dagssamling med medarbeiderne på distriktskontorene en gang pr. måned
- tydeliggjort på nettsiden hva kunden kan forvente av oss og hva vi forventer av kunden
- sertifisering i test- og kartleggingsverktøy slik at dette kan benyttes der det er relevant

#### Kvalitetsmåling av tjenestetilbudet

Dette har handlet om å utvikle system og rutiner som fanger opp veiledningens betydning for kunden. Vi har helt fra etableringen hatt et ønske om å dokumentere hvorvidt veiledningen vi tilbyr oppleves som meningsfylt og nyttig for kunden. For å fange opp hvorvidt dette faktisk er resultatet bestemte vi tidlig at vi ønsket en systematisk form for tilbakemelding fra våre kunder. Vi har vært bevisste på å ikke utvikle en kultur hvor vår praksis ble veldig "privatisert" og unntatt innsyn. I kvalitetmålingsarbeidet har det vært to sentrale elementer kunden oppsummerer utbytte av veiledningen, i selve timen sammen med veileder. Dette kaller vi for den "lukkede" målingen Denne form for måling er jo en del av veiledningsfaget. Den kjennetegnes ved at den ikke dokumenteres systematisk, ikke er åpen for innsyn og ikke er anonym.

en standardisert og anonymisert brukerundersøkelse som alle kundene fyller ut umiddelbart etter endt prosess. Dette kaller vi for den ”åpne” målingen. Den kjennetegnes ved at den dokumenteres systematisk, er åpen for innsyn og anonym. I tillegg er den et godt lærings- og styringsverktøy da den enkelte medarbeider får rapport fra sine egne kunder.

## Samarbeidet med NAV om brukere av NAVs tjenester

Mange voksne som befinner seg i utkanten av arbeidsmarkedet, kan ha behov for god karriereveiledning. Senteret tilbyr individuell karriereveiledning til alle voksne i fylket, også til brukere av NAVs velferdstjenester. Det har imidlertid helt fra oppstart vært klart at senteret ikke skulle være en henvisningsinstans på den måten at saksbehandlere i NAV kunne sende sine brukere til senteret når de selv ikke ”kom videre” med brukeren sin. Hensikten med senteret har hele tiden vært å videreutvikle kompetansen til saksbehandlere i NAV slik at NAV i stor utstrekning selv kan tilby karriereveiledning. Målet er at alle saksbehandlere i NAV som ønsker å henvise sin bruker til oss, selv blir med på samtalen. Dette vil kunne bidra til direkte kompetansee støtte og gjør våre metoder kjent og tilgjengelige for NAV. Se mer om dette under 4.1.3.

## Samarbeidet med Attføringscenteret i Rauland (AiR)

Medarbeideren på distriktskontoret i Vinje jobber 2 ganger i uka ved AiR. Målet for samarbeidet med AiR var som følger:

- Karriereveiledning ved AIR skal bidra til at personer (brukere) ved AiR tar gode karrierevalg for seg selv og tar ansvar for egen karriereutvikling.
- Medarbeidere ved AIR skal få økt kompetanse om karriereveiledning – fag og metode.
- Karriereveiledning som fag og metode skal prøves ut ved AiR og bidra til at erfaringer om metoder og verktøy formidles til ARR nettverket
- Karriereveileder skal være et bindeledd mellom NAV, aktuelle samhandlingsaktører og Air.

Prosjektet ble avsluttet 1. juli 2009. Prosjektrapporten er oversendt Arbeids- og velferdsdirektoratet. Vi kommer derfor ikke nærmere inn på dette her.

## Resultater

I prosjektperioden har vi, i tillegg til systematisk innhenting av statistikkopplysninger, målt ”grad av fornøydhet” med tjenestene. Brukerfornøydheten har vært svært høy. På en skala fra 1 til 6 ligger brukerfornøydheten i på 5,53. Vi har spurt kundene hva de er aller mest fornøyd med. Vi har derfor ikke spurt eksplisitt etter utbytte. Mange har imidlertid kommet med svært innholdsrike kommentarer om dette i fritekstfeltene. Målet med karriereveiledningen på senteret er å øke kundenes beslutningskompetanse. Svært mange av uttalelsene fra kundene underbygger at de har kommet et skritt på veien i forhold til nettopp dette. Eksempler på uttalelser fra brukerundersøkelsen, på spørsmålet om hva de er aller mest fornøyd med, er:

- *At karriereveilederen var direkte og forklarte bra. Hjalp meg med å innse hva jeg egentlig ville og trengte å gjøre for å oppnå ønskene mine.*
- *Veileder gjorde meg oppmerksom på den kompetansen jeg sitter inne med, både via samtale og å konkretisere søknaden/Cv'n. Hun klarte å tilbakeføre selv tilliten min innen yrkeslivet. Hun ga meg trygghet på at jeg kan få hjelp.*

- *Fått knagger og verktøy som kan hjelpe meg videre på veien til en ny karriere. Kom med et åpent sinn - men hadde ikke forventet å få så mye ut av dette som jeg har gjort*
- *veilederen var enkel å snakke med, lyttet og kom med gode innspill. hjalp meg med å finne ut hvilke områder jeg trenger å jobbe mer med for å kunne ta et godt utdanningsvalg.*
- *”Jeg var utrolig fornøyd med måten jeg ble møtt på. Jeg synes det var som et friskt pust å komme hit, og jeg fikk mange kloke innspill. Det var profft med standardisert test, og jeg synes veiledningen ble gjort på en veldig systematisk og oversiktlig måte. Tusen takk!*
- *reflektere sammen ut fra en veileders modell på tavla. Nyttig, tydeliggjorde situasjonen, Fikk opplevelsen av å komme et skritt videre, og klarhet i hva jeg skal jobbe videre med.*
- *jeg skjønnte raskt at hun hadde en fornuftig måte å tenke på mht fremgangsmåte for å finne det beste alternativet for meg. At jeg forstår og er enig i hennes tenkemåte, er noe som har stor betydning for meg om jeg føler vi skal komme noen vei. Jeg synes også at det var flott å få noen kontakter å snakke med innen yrker som var interessante. Pluss at det å snakke rundt forskjellige yrker, nevne muligheter, plasser å jobbe, arbeidsoppgaver var av stor nytteverdi*
- *Samtalen gikk mye på å kartlegge nåværende situasjon, samt se på hva som er ønsket situasjon. Det å få hjelp til å komme i gang med en slik prosess var veldig nyttig.”*

## Statistiske data om senterets kunder

Tabellen under viser antall registrerte samtaler pr år. 2008 har et naturlig toppunkt fordi distriktskontorene eksisterte hele dette året. Det totale antallet registrerte samtaler er 3116. Disse samtalerne er fordelt på ca 1150 kunder. Det har vært få endringer i senterets kundegruppe i prosjektperioden. Nedenfor gis en stikkordsmessig oversikt over nøkkeltall.

### *Kjønn*

Ca 73% kvinner

Ca. 27% menn

### *Alder*

- Alle aldersgrupper representert. Andelen av personer i aldersgruppen 41 - 45 år har vært høyest(ca 17%).

### *Arbeidsmarkedstilknypning*

- Noe i underkant av 60% oppgir at de er i hel- eller deltidsjobb (inkl sykemeldte).
- Ca. 30% står utenfor arbeidslivet ved at de er under attføring, er arbeidsledige eller uføretrygdede.
- Knappt 5 % % studenter

### *Helsetilstand*

- Ca. 26% er sykmeldte fra hel- eller deltidsjobb.

### *Opprinnelse og bosted*

- Drøyt 5 % med innvandrerbakgrunn, under 3 % ikke vestlige innvandrere.
- Flesteparten er bosatt i en av Grenlandskommunene.

### *Utdanningsnivå*

- Ca .47 % har fullført videregående skole som høyeste fullførte utdanning
- Ca 15% har fullført grunnskolen som høyeste fullførte utdanning
- Ca 21 % har fullført noe høyskole- eller universitetsutdanning, inkl de som har fullført bachelorgrad

- 16% har fullført mer enn 4 år på høyskole eller universitet

#### Arbeidserfaring

- Nesten alle som har oppsøkt senteret har en eller annen form for arbeidserfaring.
- Drøyt 65 % har mer enn 10 års arbeidserfaring

#### Bransjetilhørighet

- Stor spredning på bransjer
- Nesten 25 % kommer fra en jobb innen helse- og sosialsektoren.

Brukerundersøkelsen viser at senterets tilbud har nådd ut til et bredt lag av befolkningen i fylket. Noen grupper er likevel det vi på en uvitenskapelig måte kaller underrepresentert. Dette betyr at de i forhold til enten folketall eller antatte utfordringer på arbeidsmarkedet ikke oppsøker senteret i så stor grad vi kunne forvente. Underrepresenterte grupper er blant annet ikke-vestlige innvandrere, menn, befolkningen i distriktene og unge med lav og ustabil tilknytning til arbeidsmarkedet.

### Oversikt over individuelle samtaler fra 01.11.06 til 31.12.09

Tabellen nedenfor viser antall samtaler fordelt på de ulike kontorene.

År	2006	2007	2008	2009	Hele perioden
Antall samtaler	116	759	1290	951	3116

Det er verdt å merke seg at kundesamtalene til voksenopplæringa i Telemark ikke inngår i tallene ovenfor. Rådgiveren på voksenopplæringa har loggført drøyt 1200 samtaler fra 1.11.2006 til 31.12.2009.

### Veien videre

Karrieresenteret er avhengig av god kvalitet i karriereveiledningssamtalene. Kvalitetsarbeid, utprøving av nye tilnærminger, prosess- og kartleggingsverktøy, vil derfor stå sentralt også framover. Eksempelvis videreutviklet vi brukerundersøkelsen høsten -09 i dialog med karrieresenteret på Blindern og partnerskapet i Nordland. Fra og med 1.1.2010 spør vi derfor mer eksplisitt etter utbytte og relaterer spørsmålene tydeligere til det vi har satt som en definisjon på karriereveiledning. Vi oppsøker også samarbeidspartnere aktivt, for å nå ut til det vi karakteriserer som underrepresenterte grupper.

#### 4.1.3 Bidra til koordinering, nettverksbygging og kompetanseheving for relevante karriereveiledningsgrupper i Telemark.

Tjenesten tilknyttet dette målet kalles ressurs – og kompetansesenter for karriereveiledning. Målgruppene for tjenesten er primært ansatte i NAV og Telemark Fylkeskommune.

### Utvikling av tjenesten

Denne tjenesten har for oss handlet om å tilby kompetansestøtte. Kompetansestøtterollen til senteret har blitt vektlagt i hele prosjektperioden. Vi kom fort i gang med aktiviteter for å videreutvikle kompetansen til veiledere, først og fremst i NAV. En av karriereveilederne hadde allerede undervist i veiledning på høyskolenivå og bearbeidet raskt sitt opplegg til nye målgrupper. Senteret har derfor helt fra oppstart tilbudt et todagers grunnkurs i veiledning og karriereveiledning. En annen av karriereveilederne hadde utstrakt arbeidsmarkedskunnskap etter ca. 12 år i bemanningsbransjen og dybdekompetanse om prosesser knyttet til å utforme

CV, søknad og forberedelser til jobbintervju. Dette var også kompetanse veilederne i NAV hadde behov for; hvordan de kunne jobbe best mulig med sine kunder for å styrke dem i jobbsøkerprosesser. En slik solid kompetanse blant medarbeiderne ga senteret legitimitet fra starten.

NAV har i den perioden senteret har eksistert vært under et konstant press. Det er derfor en utfordring å få gjennomført kompetanseutvikling, selv om både ønske og behov kan være tilstede. En slik situasjon fordrer flere angrepvinkler og et variert tilbud tilpasset NAVs krevende rammebetingelser.

Når det gjelder ressurs- og kompetansestøtterollen ovenfor rådgiverne i grunnopplæringa har strategien vært annerledes enn hos NAV. Det ble ansatt en ”koordinator for karriereveiledning i grunnopplæringa i Telemark” parallelt med at senteret ble opprettet. Koordinatorstillingen er også et av tiltakene ifm den økte satsingen i fylket. Han har et overordnet ansvar for koordinering av karriereveiledning for rådgiverne i grunnopplæringa. Han har ønsket å trekke oss inn når han har ansett det som relevant. Vi har derfor ikke hatt den samme proaktive tilnærmingen til denne målgruppen som til veilederne i NAV.

#### *Kompetansestøtte til ansatte i NAV*

Veiledningskurs til hele NAV kontor; Det ble tidlig i prosjektperioden informert om karrieresenteret på de fleste NAV kontorene i fylket slik at lederne selv kunne vurdere om de ønsket å ta kontakt for kurs og annen kompetansestøtte til sitt kontor. Flere kontor har valgt å gjennomføre to dagers kurs i veiledning for alle sine ansatte.

Åpne veiledningskurs: Vi har hvert år gjennomført åpne to dagers kurs i Skien slik at en eller flere ansatte fra et kontor kunne delta på kurs uten at det involverte hele kontoret.

Trekantsamtaler; Det har vært et sterkt ønske fra styringsgruppa at ansatte i NAV skulle delta i trekantsamtaler. Dette innebærer at den ansatte booker time for sin bruker hos karrieresenteret, og er selv med som observatør i timen. Vår rolle i denne sammenhengen er å bidra til bevisstgjøring om hvordan veiledning kan benyttes som et samtaleverktøy. Fokuset er på hvordan den NAV ansatte kan benytte det som observeres i egen praksis. Det har derfor vært sterke styringssignaler på at karrieresenteret ikke får gjennomføre samtaler med kunder som har en ”fast saksbehandler” i NAV, uten at saksbehandleren selv er med. Dette gjelder da særlig brukere av attføringsordningen, der det er saksbehandler og brukeren som i fellesskap skal komme fram til en god handlingsplan. 18,5 % av senterets samtaler i 2009 var trekantsamtaler.

Helhetlige kompetanseutviklingsprosjekt; Vi har også gjennomført det vi kaller for mer helhetlige kompetanseutviklingsopplegg. Disse har vært organisert som prosjekter der både mål, individuelle læringsmål, metoder, former for evaluering osv. er tydelig definert. I disse prosjektene benyttes både kurs, trekantsamtaler og fellesmøter med alle deltakerne der vi reflekterer over prosessen. I tillegg må alle deltakerne i slike prosjekter veilede sine brukere under observasjon og veiledning fra senterets medarbeidere. Det at de NAV ansatte selv veileder under veiledning fra oss, gir et helt annet læringsutbytte enn at de observerer senterets medarbeidere slik de gjør i ordinære trekantsamtaler. Det å selv praktisere og reflektere over egen praksis gir flere oppdagelser og øker læringsutbyttet betraktelig.

Bistand til utvikling av kurs for NAVs egne brukere; NAV kontorene i Grenland utviklet våren 2009 et tredagers kurs for personer som ble arbeidsledige på grunn av finanskrisen. En

av medarbeiderne på senteret var helt sentral i utviklingen av opplegget og i opplæringen av NAV-ansatte. Ideen var som følger; etter at senterets medarbeider hadde kjørt kurset noen ganger, kunne de ansatte i NAV ta over kurset og gjennomføre dette uten støtte fra oss.

Bidragstyttere i "NAV Basis": NAV Telemark gjennomførte i 2009 et modulbasert opplæringsopplegg for sine ansatte. NAV Basis inneholdt en rekke moduler: Senteret hadde ansvaret for følgende to moduler; "Karriereveiledning" og "Fra registrering til aktiv jobbsøking. Jobbsøkerprosessen og arbeidsmarked".

Utvikling av Veivisere: Senteret har sammen med voksenopplæringen i Telemark utviklet et sett med brukervennlig informasjon om utdanningssystemet. Her er målgruppen både ansatte i NAV og deres brukere, men også karrieresenterets egne kunder. Informasjonsarkene er gitt en leservennlig layout og lagt ut på våre nettsider. Mellomledere i NAV har fått informasjon om Veiviserne og kan når om helst invitere oss til sitt kontor for en dypere gjennomgang av fagstoffet.

*Kompetansestøtte til rådgiverne i grunnopplæringen*

Bidragstyttere i fylkeskommunalt opplæringsopplegg. Senteret ble raskt koblet på et større kompetanseutviklingsprosjekt som fylkeskommunen gjennomførte for alle rådgiverne i grunnopplæringen. Vi ble koblet på i form av et heldagsopplegg i karriereveiledning etter at den opprinnelige "tilbyderen" ikke leverte som forventet.

Bidragstyttere i kurs og opplæring; Senteret er blitt koblet på når koordinator har ønsket å benytte senterets kompetanse i sine kurs og fellessamlinger. Dette har hatt et mindre omfang enn kompetansestøtten vi har bidratt med ovenfor NAV. Vi har holdt forelesning om "Etikk i veiledning", og "Personlig kompetanse". I tillegg bidrar senteret fast på et fire timers kurs i utdanningsvalg for lærere.

Aktiviteter knyttet til øremerkede midler fra Utdanningsdirektoratet: Senvinteren 2009 mottok fylkeskommuner øremerkede midler som skulle bidra til at karrieresenterne økte sin innsats for å styrke rådgivningstjenesten i grunnskolens ungdomstrinn. Vi har ansatt en prosjektmedarbeider i 40 % stilling til dette arbeidet. Vi jobber her konkret med et utviklingsarbeid på en ungdomsskole og har ellers et bredt fokus.

*Kompetansestøtte til begge sektorer*

Forelesere på "Studie i karriereveiledning" (30 studiepoeng) i regi av Høgskolen i Telemark. Vi har bidratt som forelesere på tre kull, der har vi ansvaret for tre av ti undervisningsdager.

Nyhetsbrev med relevant fagstoff: Vi sender ut nyhetsbrevet hver måned. Pr dags dato har vi 110 faste abonnenter, hovedsakelig fra NAV og grunnopplæringen i Telemark.

## Resultater

Solid og relevant utdanningsbakgrunn blant medarbeiderne, samt variert arbeidserfaring har bidratt til at senteret har kunnet tilby noe annet enn eierne allerede hadde av kompetanse. Dette har vært avgjørende for høyt aktivitetsnivå og gode evalueringer på kompetansestøtten. Det at senteret allerede ved etableringen hadde solid veiledningsfaglig kompetanse, kunne tilby et allerede gjennomprøvd kursopplegg i veiledning, hadde inngående arbeidsmarkeds-kompetanse, dybdekunnskap om kritiske faser i jobbsøkerprosessen, samt innsikt relevant tematikk fra det arbeids -og organisasjonspsykologiske området har vært viktig i forhold til

god bredde på senterets kompetansestøttetilbud og legitimitet blant de ansatte i NAV og grunnopplæringen.

Alle kompetansestøttetiltak er evaluert med unntak av trekantsamtalene. Der er det kun kunden som fyller ut senterets brukerundersøkelse. Disse kundene er like fornøyd med tjenesten som øvrige kunder. NAV ansatte uttrykker at det er lærerikt å være med på trekantsamtaler, her har vi imidlertid ikke foretatt en systematisk evaluering.

Samtlige evalueringer av prosjekter og kompetanseutviklingsaktiviteter viser at deltakerne får utbytte av å delta. Senteret får svært gode tilbakemeldinger på kurs og prosjekter. Kurset i karriereveiledning har hatt ca. 390 kursdeltakere fra NAV og grunnopplæringa. I tillegg har et betydelig antall deltatt på kurs i arbeidsmarkedskunnskap og jobbsøkerprosessen gjennom NAV basis. Tre team ved tre ulike NAV kontor har deltatt i mer helhetlige kompetanseutviklingsprosjekt.

## Veien videre

Kompetansestøtterollen vil bli vektlagt i minst like stor grad framover. Vi vil fortsette med samme profil som tidligere, men vil selvsagt videreutvikle tilbudet. Vi har allerede utarbeidet to nye konsepter for kompetansestøtte.

- Vi skal i 2010 tilby før- og etterveiledning på *telefon* til ansatte i NAV og grunnopplæringen. Dette vil bidra til å ivareta distriktsperspektivet på en bedre måte
- Vi skal i 2010 tilby *trekantsamtaler til distriktkontorene i "oppsamlingsheat"*. Det betyr at de avtaler veiledning med flere kunder samme dag og så drar vi ut. Dette er også ment å styrke distriktsperspektivet i kompetansestøtterollen.

Vi har også videreutviklet rammene for "trekantsamtaler": Vi har strammet opp alle faser i avviklingen for å sikre større læringsutbytte av denne noe mer tilfeldige formen for kompetansestøtte.

Vi vil sannsynligvis øke vår innsats ovenfor grunnopplæringen i og med at "Styrkeprosjektet" vil synliggjøre rådgivernes behov for og ønske om kompetanseutvikling.

Senterets tilnærming til kompetansestøtterollen har vært mer strukturert kurs- og opplæringsvirksomhet der vi selv har bidratt med det faglige innholdet inn i disse oppleggene. Vi kaller dette å gi *direkte kompetansestøtte*. Vi har i mindre grad lagt oss på en mer indirekte tilnærming hvor vi f.eks arrangerer større tilstelninger der vi trekker inn andre fagpersoner, det vil si arrangementer hvor vi tar på oss en mer tilretteleggende og koordinerende rolle. Eksempler på slike aktiviteter kan være seminarer, konferanser, forelesninger, temafrokoster og lignende. Dette kan selvsagt være fruktbare aktiviteter ifm kompetansestøtterollen. Vi har imidlertid valgt å fokusere på mer tradisjonelle og fokuserte opplæringsopplegg enn på større "happenings" (med unntak av vår ettårskonferanse med over 150 deltakere). Det er selvsagt mulig å gjøre litt av alt, men vi mener at dette, i tillegg til å være et økonomisk spørsmål (kostnader til innleide kursledere osv..) også handler om bevisste veivalg. Hvis man legger opp til en strategi hvor senteret skal yte mye direkte kompetansestøtte selv, må medarbeiderne ha solid karriereveiledningsfaglig- og pedagogisk kompetanse. Det kan få konsekvenser for hvilke kompetanseprofiler man rekrutterer inn i senterne og hvilket fokus man må ha på kontinuerlig kompetanseutvikling for medarbeiderne. Det er mye kompetanse hos den målgruppen senterne skal betjene. Av den grunn må det være høy faglig kvalitet på leveransene.

Senteret har ellers valgt å ikke jobbe med systemforbedringer der dette eventuelt kunne vært fruktbart. I skolesystemet har imidlertid koordinatoren for karriereveiledning i grunnopplæringa jobbet med dette.

#### **4.1.4 Være en støttespiller for bedrifter i endring og omstilling**

KST har som mål å være en støttespiller for virksomheter som ønsker å beholde og videreutvikle riktig kompetanse, øke omstillingsevnen ved å fokusere på karriereutvikling, redusere sykefravær og utstøtning, fokusere på mestring, motivasjon og arbeidsglede.

Tjenesten kalles karriereveiledning i bedrift.

#### **Utvikling av tjenesten**

Senteret utviklet tjenesten ut fra et ønske om å skreddersy tilbudet til aktuelle virksomheter.

Vi utformet en brosjyre som skisserte hovedtrekkene i tilbudet og sendte denne ut til et større antall små- og mellomstore bedrifter. Vi fulgte opp bedriftene pr telefon. Dette medførte et par mindre oppdrag.

I tillegg har vi informert om senteret i fora der representanter fra kommunesektoren har vært tilstede. Vi har også deltatt på arrangementer der relevante aktører har fått informasjon om senterets tjenester. Fra og med 2008 har fokuset kun vært på bedrifter i nedbemanning. Fra ca. samme tidspunkt ble det også besluttet at senteret ikke markedsfører seg aktivt overfor bedriftsmarkedet, men samordnet sin virksomhet med markedsteamene i NAV. Ser vi prosjektperioden under ett har senteret kommet i kontakt med bedrifter på følgende måter: Senteret har tatt initiativ til et møte, NAV kontakter senteret for et samarbeid etter å ha etablert kontakt med en bedrift, eller bedrifter kontakter KST direkte og ber om et møte. Tjenestene utviklet seg til i praksis å omfatte

- Gruppevis informasjon og veiledning knyttet til jobbsøkerprosessen, dvs. CV, søknad og intervju trening
- Individuell veiledning i etterkant av gruppeinformasjonen
- Informasjon om utdannings- eller yrkesvalg

I tillegg til tjenestene ovenfor var senteret høsten -08 og våren -09 ressurs for Vox sine kontakter i "Program for basiskompetanse i arbeidslivet". Vox samarbeider med lokale kontakter rundt om i landet for å rekruttere flere søkere til BKA-midler. Det er én BKA-kontakt i hvert fylke.

#### **Resultater**

Bedriftsmarkedet har etterspurt senterets tjenester litt i "rykk og napp". Pågangen har vært relativt beskjeden. Tjenesten har i praksis utviklet seg til å omfatte "Kurs i CV, søknad og jobbintervju" hos bedrifter som er rammet av nedbemanning. Ansatte som har ønsket individuell karriereveiledning har fortsatt med dette i etterkant. Den individuelle veiledningen er gjennomført enten ute i virksomheten eller på senteret, avhengig av kundenes ønsker. Tilbakemeldingene på leveransene er imidlertid gode både fra bedriftens representanter og ansatte.



## Veien videre

Vi ønsker å ta tre hovedgrep ift bedriftsmarkedet framover. Det viktigste er trolig å synliggjøre og integrere mulighetene for realkompetansevurdering i vårt tjenestetilbud på en mye tydeligere måte. På denne måten kobler vi på Voksenopplæringen tydeligere på bedriftsmarkedet. Det andre grepet er å videreutvikle konsepter for gruppeveiledning, gruppesamtaler, kurs og innledninger for ansatte i nedbemanningssituasjon. Til sist ønsker vi å utvikle konkrete produktark slik at det blir ennå tydeligere for bedriftsmarkedet hva vi kan tilby. Vi ønsker i tillegg å fortsette med samme strategi som før; samordne alle oppdrag i bedriftsmarkedet med NAV.

Når det gjelder omfanget av tjenester til bedriftsmarkedet har det i hele prosjektperioden vært stipulert til å ta like mye ressurser som ressurscenterrollen. Dette gjenspeiler ikke virkeligheten og vi nedskalere den forventede tiden vi kommer å bruke på bedriftsmarkedet til ca. 15 % prosent av tjenesteproduksjonen til senteret. Vi ser oss ikke i stand til å betjene bedriftsmarkedet utenfor Grenlandsområdet.

### **4.1.5 Være et ressurscenter og en pådriver for profesjonalisering av veiledere og de tjenestene veiledere tilbyr og være en sentral bidragsyter i utviklingen av veiledningsmetodikk innenfor feltet karriereveiledning.**

Disse to målene, som her presenteres sammen, har hovedsakelig blitt realisert gjennom våre kompetansestøtteaktiviteter, slik de er skissert ovenfor. I prosjektperioden har medarbeidere i tillegg skrevet en fagartikkel som skal publiseres i boken "Karriereveiledning". Boken kommer ut våren 2010 på Universitetsforlaget. I artikkelen forsøker vi å besvare spørsmålet om hva som skiller den profesjonelle karriereveiledningssamtalen fra den mer uprofesjonelle. Vi har og forelest på karriereveiledningsstudier ved Høyskolen på Lillehammer og Høyskolen i Buskerud. Vi har også skriftliggjort vår faglige plattform og utarbeidet prosessverktøy. Dette har deltakere på våre kompetanseutviklingsaktiviteter fått utlevert.

I løpet av prosjektperioden har vi holdt en rekke innledninger og foredrag for representanter fra andre fylker som skal i gang med karrieresenteretablering. I tillegg har vi hatt ansatte på andre karrieresentre på studiebesøk hvor vi også har gått dypere inn i den faglige tilnærmingen. Se vedlagt aktivitetsplan for 2009 for en oversikt over hvilke fylker vi har vært i kontakt med det siste året i prosjektperioden.

### **4.1.6 Være en sentral bidragsyter i utviklingen av IKT til informasjon, kommunikasjon og som veiledningsverktøy.**

Vi har nedlagt betydelige ressurser i etablering og revidering av nettsiden. Som nevnt er den pr i dag vår viktigste kilde for å tilby tilpasset informasjon til befolkningen i Telemark. Vi har fått svært gode tilbakemeldinger på siden. Som tidligere nevnt valgte karrieresenteret i Østfold å kopiere vår side da de etablerte sitt senter. De valgte vår side etter en systematisk gjennomgang av tilsvarende nettsider.

Vi bruker i økende grad nettsiden til å kommunisere med senterets kunder. Dette gjelder både i forhold til hva vi forventer av kunder som ønsker å benytte våre tjenester og hva kunden kan forvente av karriereveilederne på senteret. I tillegg legger vi ut eksempler på gode CV'er, søknader og lignende.

Vi nå har utviklet et konsept for telefonveiledning som vi vil iverksette i 2010. Dette tilbudet er primært for kunder i distriktene og kunder som av ulike grunner ikke kan møte opp på senteret. Vi vil i den forbindelse benytte siden til å legge ut prosessverktøy som kundene kan laste ned og jobbe med i veiledningsprosessen.

#### **4.1.7 Være oppdaterte om den nasjonale og internasjonale utviklingen i faget.**

Det er en forutsetning at et ressurs- og kompetansesenter holder seg oppdatert om nasjonal og i noen grad internasjonal utvikling. Målet er ikke oppdatering i seg selv, men oppdatert kunnskap er et middel som bidrar til gode tjenester overfor senterets kundegrupper. Senteret har deltatt på relevante nasjonale konferanser, i noen grad internasjonale konferanser og abonnert på et lite utvalg tidsskrifter.

Vi har i tillegg bidratt inn i et internasjonalt prosjekt kalt "Gateway to guidance". Vårt bidrag i prosjektet var å prøve ut karriereveiledning overfor to klart definerte målgrupper; uføre og ufrivillig deltidsarbeidende. Arbeidet er oppsummert og formidlet.

### **4.2 Markedsføring av senterets tjenester**

Vår hovedstrategi har vært å finne rimelige markedsføringsmetoder som kan nå ut til flest mulig av den voksne befolkningen i fylket. Følgende metoder er benyttet i markedsføringsarbeidet;

1. Fast spalte med "lett fagstoff" en gang pr. måned, kalt "Karrierehjørnet" i en fylkesdekkende lokalavis.
2. Kontakt med media for å få redaksjonell omtale
3. Annonser i fylkesdekkende aviser
4. Reklamesnutter på nærradio i Grenlandsområdet
5. Nettsiden
6. Brosjyre som jevnlig er blitt lagt ut på kafeer, legekantor, frisører og lignende
7. Store "boards" i tilknytning til reklamemontere i byen. Kostnadsfritt for oss etter avtale med Skien og Porsgrunn kommune.
8. Stand på kjøpesenter (i begrenset grad)

Vi har benyttet brukerundersøkelsen til å få et bilde av hvor kundene har hørt om senteret. Den største andelen oppsøker oss fordi de har blitt anbefalt det av personer som allerede har besøkt senteret eller av venner og familie. Denne gruppen utgjør drøyt 36%. Videre oppgir ca 30% at de har hørt om oss via NAV. Det resterende fordeler seg relativt jevnt på andre alternativer.

## **5. Suksesskriterier**

Senterets virksomhet for hele prosjektperioden er ikke evaluert av eksterne forskere<sup>1</sup>. På bakgrunn av det vi har beskrevet i denne rapporten mener vi selv at vi har oppnådd rimelig gode resultater ift de skisserte målene. De viktigste suksesskriteriene anser vi til å være;

---

<sup>1</sup> NIFU STEP foretok imidlertid en erfaringsanalyse etter ca. 1 år; "Erfaringsanalyse av Partnerskap for karriereveiledning i Telemark". Rapport, 7 2008 Oslo.

1. Nøytral instans; Senteret har klart å markere sitt tjenestetilbud som noe annet enn det som allerede eksisterer. Tydelig profilering med egen logo osv., er medvirkende til dette, men det viktigste er den *klare defineringen av rollen* ift andre aktører som driver liknende aktiviteter og vår taushetsplikt ovenfor alle aktører utenfor senteret.
2. Tilbyder av kompetansestøtte og ikke en henvisningsinstans; Senterets rolle overfor andre veiledere i fylket har vært å gi kompetansestøtte. Senteret har ikke påtatt seg den rollen det er å være en henvisningsinstans for ”krevende” brukere av andre velferdstjenester.
3. Profilering av det forebyggende aspektet ved karriereveiledning; Det er naturlig å ha behov for karriereveiledning i løpet av livet og man trenger ikke ha ”problemer” for å oppsøke karrieresenteret. Senteret har klart å opparbeide seg en profil der det er naturlig for alle kategorier voksne å benytte senterets tjenester, vi har derfor stor pågang av kunder som oppsøker oss i forkant av situasjoner som senere kan bli vanskelige. På denne måten kan senteret være med på å forebygge utstøtning fra arbeidslivet.
4. Samlokalisering med voksenopplæringa i Telemark; Mange voksne har ikke fullført videregående utdanning. Det å ha voksenopplæringen *lokalisert på senteret*, har hatt stor betydning. Voksenopplæringen kan bistå i alle spørsmål knyttet til rettigheter, realkompetansevurdering og lignende. Disse kundene har sluppet å bli henvist videre. På samme måte har mange av voksenopplæringens brukere hatt behov for karriereveiledning for å klargjøre hvordan de vil benytte voksenretten sin. Denne tjenesten har da vært lett tilgjengelig for dem. Videre har den kompetansestøtten voksenopplæringen gir til senterets karriereveiledere på dette området vært uvurderlig.
5. Solid fagkompetanse med tanke på å betjene alle senterets kundegrupper; Senteret har rekruttert inn medarbeidere med solid og relevant kompetanse. Vi har også hatt fokus på å videreutvikle denne kompetansen slik at senteret kan tilby høy kvalitet på leveransene til alle kundegruppene. Det at vi selv besitter høy karriereveiledningsfaglig kompetanse har vært en forutsetning for å bidra på området, slik vi vurderer det.
6. Kvalitetsarbeid og evaluering; Nye aktører må utvikle sin faglige plattform og finne metoder som fanger opp hvorvidt tjenestetilbudet oppleves som relevant for målgruppene. Vårt fokus på kvalitetsarbeid og systematiske tilbakemeldinger fra kundene har gitt senteret legitimitet som en profesjonell aktør med sin naturlige plass i det etablerte landskapet senteret en gang ble etablert i.

## 6. Avslutning

Karrieresentre innenfor rammen av forpliktende partnerskap er et relativt nytt fenomen. Erfaringene fra Telemark viser at det er et stort behov for de tjenestene senteret tilbyr. Vårt inntrykk er at pågangen er stor også i andre fylker. Det ser derfor ut som karrieresentre er kommet for å bli.

Det er pr. i dag et stort mangfold ift. hvordan senterne er organisert, finansiert og hva de tilbyr av tjenester. Utviklingen går i retning av at alle fylker etter hvert etablerer karrieresentre. Det blir interessant å se hvordan dette feltet utvikler seg både når det gjelder finansieringsordninger, utdanningstilbud, profesjonalisering av tjenestene og rolleavklaringer ift andre aktører på feltet.

Vedlegg: Aktivitetsoversikt 2009. -Et blikk inn i den praktiske hverdagen til Karrieresenter Telemark