



Kunnskapsrapport om karriereveiledning i Oslo

Rapport 2018 - 05

Proba-rapport nr. 2018 - 05, Prosjekt nr. 17080

ISSN: 1891-8093

AG, SEA, TB/TT, 25.5.2018

--

Offentlig

--

Kunnskapsrapport om karriereveiledning i Oslo

Utarbeidet for Oslo kommune

Forord

Prosjektet er finansiert av Oslo kommune ved Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap. Det ble utlyst åpen konkurranse om prosjektet. Kontaktpersoner i Oslo kommune har vært Marte-Marit Berntsen Aarvik. Vi takker for hyggelig samarbeid og nyttige bidrag.

Prosjektet har vært gjennomført i samarbeid med universitetslektor Jeanine van Halteren ved Institutt for yrkesfaglærerutdanning ved OsloMet. Hun er spesialist i karriereveiledning og har bidratt med helt nødvendig kompetanse på dette området.

I Proba har følgende arbeidet med prosjektet: Audun Gleinsvik (prosjektleder), Saliha El-Amrani, Tonje Bentzen og Trude Thorbjørnsrud (kvalitetssikrer).

Oslo 25.5.2018

Innhold:

SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER.....	1
1 BAKGRUNN OG PROBLEMSTILLINGER.....	6
2 METODE.....	7
3 OM KARRIEREVEILEDNING	10
3.1 Hva er karriereveiledning?.....	10
3.2 Karriereveiledning i Norge	16
3.3 Karriereveiledning i Norden	22
4 TILBUDET OM KARRIEREVEILEDNING I OSLO	26
4.1 Aktørene	26
4.1.1 Oslo Voksenopplæring	26
4.1.2 Institusjoner innenfor høyere utdanning.....	39
4.1.3 NAV	42
4.1.4 Spir	55
4.1.5 Introduksjonsordningen	56
4.1.6 Ungdom.....	60
4.1.7 Tilbud knyttet til rusomsorg og helsetjenester.....	64
4.1.8 Andre tilbud	68
4.2 Omfang av tilbudet til ulike grupper	72
4.3 Vurdering av kvalitet på utvalgte tilbud	77
5 DRØFTING OG KONKLUSJONER.....	82
5.1 Hvilke grupper.....	82
5.2 Anbefaling om videre utvikling av karriereveiledning i Oslo.....	83
LITTERATUR.....	86

Sammendrag og konklusjoner

Resymé

Karriereveiledning er under utvikling i Norge, og det er mange - både i Oslo og resten av landet - som ikke har tilgang til gratis karriereveiledning med god kvalitet. Oslo er det eneste fylket uten et karrieresenter som er åpent for alle målgrupper. Fraværet av karrieresenter går trolig særlig utover tilbudet til de som er i arbeid og som ikke dekkes av tilbud til unge, eller av ulike typer tiltak med innslag av karriereveiledning rettet mot spesifiserte målgrupper.

Med unntak av enkelte NAV-tiltak og tilbud til en del studenter, er tilbudene begrenset til at personer som hovedsakelig har andre oppgaver og med begrenset utdanning i karriereveiledning, gir veiledningen som en del av eller i tilknytning til en annen tjeneste.

Vi anbefaler at Oslo kommune etablerer et karrieresenter, slik som de andre fylkene har gjort, som en institusjon, men ikke nødvendigvis som ett samlokalisert senter. En slik institusjon vil være best egnet til å koordinere tilbudet om karriereveiledning i Oslo, til å sikre et tilbud av høy kvalitet til de som trenger det og til understøtte statlig politikk for karriereveiledning og kompetanseutvikling.

Bakgrunn

Sammenlignet med flere andre europeiske land, har Norge ligget etter i utvikling av tilbud om karriereveiledning. Det er nå en satsing på dette feltet på nasjonalt nivå.

Alle fylker utenom Oslo har etablert fylkesvise karrieresentre, men i svært ulik form og i varierende omfang.

Oslo kommune har fått tilskuddsmidler fra Kompetanse Norge for å drive utviklingsarbeid med sikte på å styrke karriereveiledningstilbudet i Oslo. I den forbindelse har Oslo kommune ved Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap bestilt en kunnskapsrapport om karriereveiledning i Oslo.

Problemstilling

Prosjektet omfatter en kartlegging av tilbudet om gratis karriereveiledning i Oslo, hvem som kan bruke tilbudet, samarbeid mellom tilbyderne og kvaliteten på de mest sentrale tilbudene. Videre omfatter prosjektet en analyse av hvilke grupper som ikke får et tilfredsstillende tilbud. Prosjektet dekker kun tilbudet til personer over 19 år og tilbud knyttet til grunnskole og videregående utdanning for personer med ungdomsrett er holdt utenfor.

Prosjektet konkluderer med anbefalinger om hva som bør gjøres med videre utvikling av tilbudet om karriereveiledning i Oslo.

Konklusjoner og tilrådinger

Nasjonale føringer og rammebetingelser

Regjeringen har i Nasjonal kompetansestrategi stilt seg bak et mål om å

- Sørge for tilgang til karriereveiledning og et helhetlig system for karriereveiledning, med særlig vekt på de regionale karrieresentrene.
- Styrke kompetansen til karriereveiledere og rådgivere, inkludert kunnskap om arbeidsliv, arbeidsmarkedets behov for kompetanse, seniorperspektivet, integreringsperspektivet og samisk kultur- og næringsliv.

Strategien er utarbeidet i samarbeid med bl.a. flere store arbeidslivsorganisasjoner. Regjeringen har gitt Kompetanse Norge i oppdrag å utarbeide en kvalitetsstandard for karriereveiledning i Norge og utarbeide en plan for etablering av nasjonal løsning for digital karriereveiledning.

I forbindelse med regionreformen har et ekspertutvalg foreslått at fylkene får betydelig større ansvar for utøvelse av kompetansepoltiske virkemidler. Dette er også tatt inn i den nevnte kompetansepoltiske strategien.

Tilbudet om gratis karriereveiledning i Oslo

Vi har lagt til grunn en vid definisjon av karriereveiledning. Dette innebærer at all rådgivning om utdanning og utvikling av arbeidslivstilpasning er inkludert, også tilbud som gis som en mindre del av et større tjenestetilbud (f.eks. rehabilitering fra rus eller integrering av flyktninger).

Det er mange aktører som tilbyr karriereveiledning. Alle tilbudene er rettet mot spesifiserte grupper, definert ved livssituasjon eller andre kriterier. Ingen av tilbudene kan regnes som åpne for alle. Med unntak av tilbud gjennom NAV-tiltaket karriereveiledning og tilbudet til studenter ved universitetene og BI, gis veiledning som en del av et bredere tjenestetilbud.

Figur 1 illustrerer de tilbudene om gratis karriereveiledning i Oslo som vi har identifisert og hvilke grupper de er rettet mot.

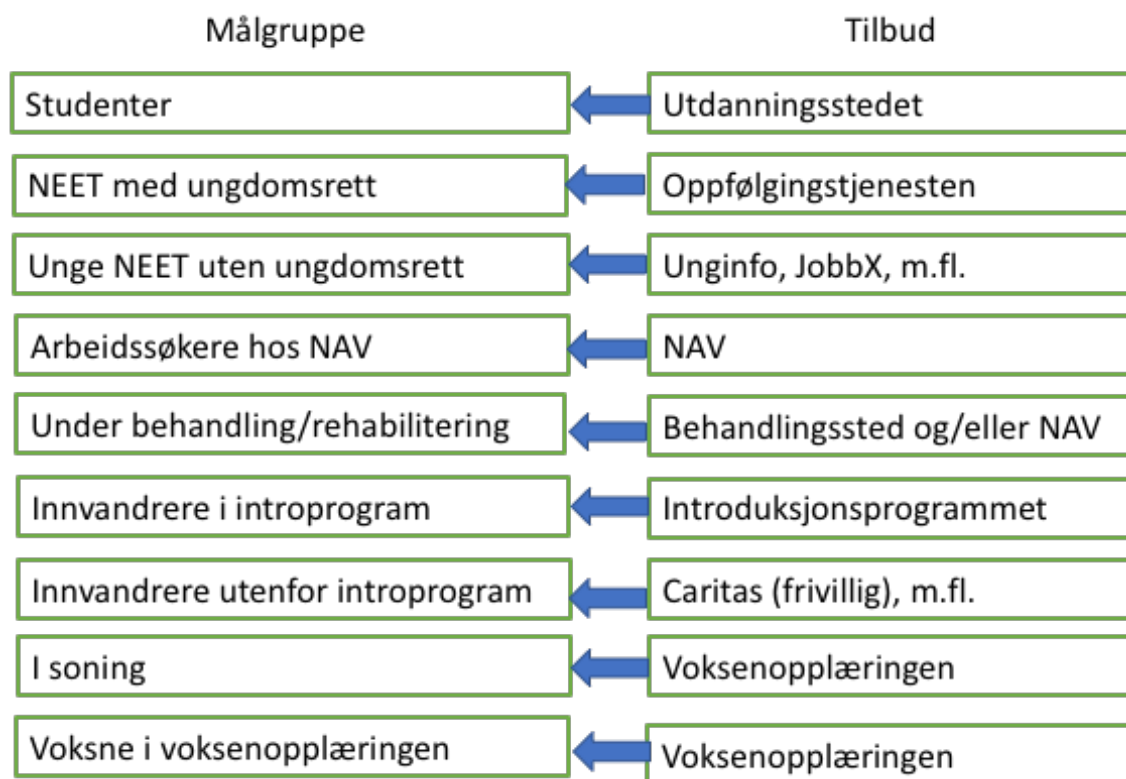
Studenter ser ut til å være den gruppen som har det beste tilbudet, men det er betydelig forskjeller i kvaliteten og omfanget på tilbudet hos de tre utdanningsinstitusjonene vi har kartlagt (UiO, OsloMet og BI).

NEET står for «Not in employment, education, or training» og omfatter bl.a. personer som forsørges av sin familie, lever av oppsparte midler eller svart arbeid. Mange i denne gruppen er unge. Hvis de har ungdomsrett til videregående utdanning, skal de følges opp av oppfølgingstjenesten. Hvis de er over 25 år eller har brukt opp ungdomsretten, men ikke registrerer seg som ledige hos NAV, kan tilbud rettet mot ungdom (f.eks. Unginfo) fortsatt være aktuelle. For eldre NEETs, som bl.a. kan omfatte hjemmeværende ektefeller, er det ikke noe tilbud, hvis de ikke registrerer seg som arbeidssøkere hos NAV.

De som registrerer seg som ledige hos NAV og som er aktuelle for arbeid på kort eller lengre sikt, får en form for karriereveiledning.

NAVs veiledere kartlegger kompetanse, ønsker og vurderer muligheter og mulige tiltak. Noen få av de arbeidsledige som søker bistand fra NAV får tilbud om tiltak med omfattende karriereveiledning av eksterne leverandører med høy kompetanse og verktøy for karriereveiledning. For andre som søker bistand fra NAV, varierer tilbudet om karriereveiledning sterkt.

Figur 1: Tilbudet om karriereveiledning til ulike grupper i Oslo



Kommunen har tilbud om behandling og rehabilitering for personer med psykiske eller somatiske lidelser og for personer med rusproblemer. I tilknytning til disse tilbudene gis det ulike former for karriereveiledning. Dette tilbudet gis primært av frivillige organisasjoner som får tilskudd fra kommunen for å tilby veiledning.

I introduksjonsprogrammet er vurdering av kompetanse, kartlegging av ønsker og muligheter for utdanning og arbeid samt råd om slike valg en viktig del av arbeidet. Veiledningen utføres av ansatte som har bredere ansvar for integrering av deltakerne i samfunnslivet. En del av de ansatte i bydelenes introduksjonsprogram har opplæring i karriereveiledning, og enkelte bruker også karriereverktøy.

Det er flyktninger og de som kommer på familiegjenforening til flyktninger som deltar i introduksjonsprogrammet. Programmet dekker ikke arbeidsinnvandrere fra EØS-området og medlemmer av deres familie. For denne gruppen er det etablert et tilbud drevet av en frivillig organisasjon.

Straffedømte får tilbud om karriereveiledning hos voksenopplæringen under soning.

Voksenopplæringen gir også veiledning til voksne med rett til grunnskole eller videregående skole.

Hvem får ikke et godt tilbud?

Ved vurdering av hvem som ikke får et godt tilbud om karriereveiledning i Oslo, kan man anvende minst to ulike kriterier:

- Internasjonale kvalitetskriterier
- Tilbudet i resten av landet

Det tilbudet som gis til de aller fleste i Oslo, og trolig også i resten av landet, har preg av rådgivning (og ikke karrierelæring) og gis av veiledere som primært har andre oppgaver og kompetanser. Ikke alle har behov for karrierelæring, men et godt tilbud bør sikre at alle som trenger det får tilbud. Det gjør de ikke i Oslo, og trolig i begrenset grad i resten av landet.

Vi har ikke kartlagt tilbudet om karriereveiledning i resten av landet, og har derfor ikke grunnlag for å vurdere om det tilbudet som gis av, eller finansieres av Oslo kommune, er bedre eller dårligere enn det tilsvarende grupper får i andre fylker. Det vi vet er at andre fylker har karrieresentre. VOX (nå: Kompetanse Norge) har kartlagt hvem som brukte karrieresentrene i 2014. Kartleggingen viste at en stor del av brukerne var i arbeid. I Oslo mangler det et tilbud som dekker behovet til de som er i arbeid. Hvis man er i arbeid og ikke tilhører en av de definerte målgruppene for eksisterende tilbud (ungdom, innvandrere, mangler fullført grunnskole eller har voksenrett til videregående utdanning, mv) får man ikke et tilbud om karriereveiledning i Oslo. Den gruppen som ikke får tilbud utgjør en stor del av brukerne av karrieresentrene i andre fylker.

Oslo mangler også et tilbud til NEETs som ikke tilhører spesifikke målgrupper.

Forsvaret hadde tidligere et tilbud til vernepliktige. Ved avviklingen av dette tilbudet ble det lagt til grunn at vernepliktige skulle anbefales å oppsøke et karrieresenter. Vernepliktige i Oslo har ikke et slikt tilbud.

Anbefaling om videre utvikling av karriereveiledning i Oslo

Vi kan se to mulige veier for utvikling av karriereveiledning i Oslo:

1. Oppgradering og utvidelse av eksisterende tilbud
2. Etablering av et karrieresenter

Det første alternativet vil innebære at man utvider kapasiteten der dagens kapasitet ikke er tilstrekkelig til å ivareta målgruppens behov, hever kvaliteten på tilbudene der kvaliteten er utilfredsstillende/særlig svak og utvider målgruppen for enkelte tilbud.

Det andre alternativet utelukker ikke tiltakene i det første alternativet, men innebærer også etablering av et karrieresenter som er åpent for alle. Senteret

vil være en institusjon, men ikke nødvendigvis med bare én adresse hvor det gis veiledning.

Vi ser fem grunner for å velge alternativet med karrieresenter:

- Det er fare for at man overser enkelte grupper hvis man velger en strategi med å «fylle hull» i tilbudet
- Det er behov for å etablere et senter som bidrar til koordinering og faglig utvikling av de andre tilbudene
- Staten vil etablere en løsning for digital karriereveiledning som vil bygge på en forutsetning om at brukerne skal kunne kommunisere med fylkesvise karrieresentre hvis den digitale løsningen alene er utilstrekkelig
- Tilbudet om karrierelæring er nesten fraværende i dag. Det er neppe realistisk å bygge opp kapasitet på dette i de eksisterende tilbudene. Løsningen kan derfor være at personer med behov for karrierelæring sluses videre fra dagens tilbud til ett senter for karrierelæring.
- I Nasjonal kompetansestrategi og regionreformen legges det opp til en større rolle for fylkene i utøvelse av politikk for kompetanseutvikling. Bl.a. skal fylkene etablere møteplasser for både næringsliv, arbeidslivets organisasjoner og offentlige myndigheter med ansvar på dette området. Denne møteplassen/institusjonen vil også måtte ha oppgaver innenfor karriereveiledning.

1 Bakgrunn og problemstillinger

Oslo kommune har fått tilskuddsmidler fra Kompetanse Norge for å drive utviklingsarbeid med sikte på å styrke karriereveiledningstilbudet i Oslo. I den forbindelse har Oslo kommune ved Byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap bestilt en kunnskapsrapport om karriereveiledning i Oslo.

Rapporten omfatter en kartlegging av hvem som tilbyr gratis veiledning/rådgivning om utdannings- og karrieremuligheter til voksne (over 19 år), omfanget og tilgjengeligheten av tilbudene og hvilke grupper som får tilbudet. Videre beskriver prosjektet samarbeid mellom aktørene. Oversikten omfatter også velferdstilbud som inneholder et element av karriereveiledning.

Videre viser prosjektet om det er noen grupper i befolkningen som ikke har tilbud om gratis veiledning/rådgivning, eller som kun har et begrenset eller kvalitativt svakt tilbud om dette.

Prosjektet omfatter også en kartlegging av innholdet i noen av de mest sentrale tilbudene og om noen av de mest sentrale tilbudene har en kvalitet som samsvarer med målene for profesjonalitet for karriereveiledning utarbeidet av det europeiske nettverket NICE¹.

Videre leder prosjektet fram til anbefalinger om hva som bør gjøres med videre utvikling av tilbudet om karriereveiledning i Oslo for å sikre at alle voksne har tilgang til gratis karriereveiledning av god kvalitet.

¹ Nettverket omtales i avsnitt 3.1

2 Metode

Kartleggingen av karriereveiledningstilbudet i Oslo er gjennomført ved hjelp av intervjuer og spørreundersøkelser. I tillegg har vi gjennomgått en del litteratur om karriereveiledning. Blant annet har vi brukt litteratur fra Sverige, Danmark og Finland for å beskrive hovedtrekk i tilbudene i disse landene.

Vi gjennomførte innledningsvis intervjuer i

- NAV Oslo og Akershus,
- Kompetanse Norge,
- Utdanningsetaten i Oslo kommune
- Byrådsavdelingen for eldre, helse og arbeid i Oslo kommune
- Statlig leder for NAV Grünerløkka

Målet med disse intervjuene var å få en oversikt over tilbudet om gratis karriereveiledning i Oslo. På grunnlag av denne oversikten, besluttet vi hvem vi skulle intervjuer og til hvem vi skulle sende spørreundersøkelsen.

I neste runde intervjuet vi hovedsakelig de som tilbyr gratis karriereveiledning til personer over 19 år i Oslo. Dette gjaldt

- Voksenopplæringen
- Frivillige organisasjoner som arbeider med rusavhengige og mental helse
- Frivillige organisasjoner som tilbyr rådgivning til innvandrere og ungdom
- Leverandører av tiltak i NAV
- Institusjoner innenfor høyere utdanning

I tillegg intervjuet vi LO og NHO samt ansvarlige for utvikling av digital karriereveiledning i Kompetanse Norge.

Spørreundersøkelsen ble sendt til

- Statlig og kommunal leder for alle NAV-kontor i Oslo (totalt 24 personer, hvorav 17 svarte)
- Fagansvarlig for introduksjonsprogram i bydelene (totalt 12 personer, hvorav 8 svarte)
- Leverandører av NAV-tiltak med innslag av karriereveiledning (13 relevante leverandører, hvorav 9 ønsket å motta undersøkelsen og 6 svarte)

Spørreundersøkelsen til NAV ble sendt ut til 23 NAV-ledere via e-post. De fleste mottakerne var ledere for statlig eller kommunal del av NAV-kontor, mens noen var leder både for statlig og kommunal del. Av 23 som mottok undersøkelsen, har 17 respondenter svart på spørreskjemaet, noe som gir en svarprosent på

74 prosent. Ni av respondentene er enhetsleder for kommunal del, seks er enhetsleder for statlig del, mens én er leder for både kommunal og statlig del.

Undersøkelsen ble purret til sammen fire ganger. to ganger før og to etter at oppdragsgiver sendte ut en skriftlig oppfordring til respondentene om å svare på undersøkelsen.

Vi fikk utlevert en liste over aktive rammeavtaler NAV Tiltak Oslo har med leverandører om tiltak som inneholder karriereveiledning eller elementer av karriereveiledning som en del av tilbudet. Det var til sammen 14 rammeavtaler om 8 forskjellige tiltak fordelt på 8 leverandører. De aktuelle tiltakene er listet opp nedenfor:

- Jobbsøkerkurs
- Jobbsøkerkurs for polskspråklige
- Jobbveiledning for seniorer
- Karriereveiledning med praksis
- Kompetanseformidling og nettverksbygging
- Oppfølging
- Prosjektstyring
- Yrkesveiledning og jobbsøk for ungdom

Vi kontaktet alle leverandørene for å innhente kontaktinformasjon til den ansvarlige for leveransen i hver av de 14 rammeavtalene. Undersøkelsen ble sendt ut til 9 respondenter, hvorav 6 har svart. 4 leverandører ønsket ikke å få tilsendt undersøkelsen. Svarene fra tiltaksleverandørene er oppsummert etter tiltak.²

Både i spørreundersøkelsen og intervjuene med de som gir karriereveiledning spurte vi om:

- Hva slags tilbud de gir
- Hvem og hvor mange som får tilbudet
- Veiledernes kompetanse
- Verktøy de bruker innenfor karriereveiledning
- Samhandling med andre aktører innenfor karriereveiledning (f.eks. om de henviser videre til andre)
- Om det er grupper de kjenner til som ikke får et godt tilbud om karriereveiledning i Oslo

Kompetanse Norge ble spurt om utviklingen av digital karriereveiledning og antatt bruk av denne løsningen. LO og NHO ble spurt om hvordan de ser på utvikling i karriereveiledning i Norge og om hvilke grupper i Oslo som ikke får et godt tilbud.

² Ikke alle tiltakene i lista over er dekket ettersom flere leverandører ikke ønsket å svare på undersøkelsen

Kvaliteten på sentrale karriereveiledningstilbud

Oppdragsbeskrivelsen sier at prosjektet skal redegjøre for i hvilken grad de mest sentrale tilbudene har en kvalitet som kan svare til NICEs mål for profesjonalitet. På bakgrunn av de innledende intervjuene og i samråd med oppdragsgiver, valgte vi ut en del tilbud som vi kartla enten gjennom intervjuer eller spørreundersøkelser. Vi har spurt aktørene om:

- Hvilken formell kompetanse ansatte har
- Hvilke brukergrupper de dekker
- Innholdet i tilbudet
- Bruk av systematisk kvalitetsutvikling
- Systemer for brukerinvolvering
- Måling av kvaliteten på karriereveiledningen
- Bruk av metoder
- Bruk av karriereverktøy
- Samarbeid med andre aktører om karriereveiledning

I tillegg har oppdragsgiver bedt oss legge ekstra vekt på kartleggingen av kvaliteten på to av tilbudene: Voksenopplæringen og Karriereveiledningsprosjektet Oslo vest

3 Om karriereveiledning

Karriereveiledningsbegrepet er relativt nytt i Norge og karriereveiledningsfeltet i Norge ganske ungt, sammenlignet med andre nordiske land, men bygger på en godt etablert yrkes- og utdanningsveiledningstradisjon. OECD³ pekte allerede i 2002 på en rekke mangler og utfordringer i norske karriereveiledningstjenester, når det gjaldt kvalitet og profesjonalitet. OECD påpekte en «svak profesjonalisering», sammenlignet med andre nordiske land, samt fragmenterte tjenester som manglet koordinering og strategisk utvikling.

Særlig etter at OECD i 2003⁴ understreket nødvendigheten av et etablert system for livslang karriereveiledning, opplevde fagfeltet en rask utvikling. Flere stortingsmeldinger tok opp karriereveiledning som tema, fylkesvise partnerskap for karriereveiledning og karrieresentre ble etablert, og forskrift til opplæringsloven presiserte innholdet i den todelte rådgivningstjenesten (2009). Utdanningsdirektoratet utarbeidet samme år «Anbefalt formell kompetanse og veiledende kompetansekriterier for rådgivere», noe som førte til en styrking av videreutdanningstilbudet for rådgivere gjennom ordningen «Kompetanse for kvalitet». I 2011 fikk VOX (nå Kompetanse Norge) i oppdrag å etablere en nasjonal koordinerende enhet for karriereveiledning, og i 2014 ble Norges første mastergrad i karriereveiledning etablert.

I 2014 kom OECD med rapporten «*OECD Skills Strategy – Action report – Norway*». Den pekte på behovet for en helhetlig strategi og bedre kapasitet for karriereveiledning i Norge. Regjeringen nedsatte et utvalg for å vurdere tiltak (jf. NOU 2016:7). I ettertid har regjeringen gitt Kompetanse Norge i oppdrag å utarbeide et nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning i Norge og utarbeide en plan for etablering av nasjonal løsning for digital karriereveiledning. Videre har regjeringen kommet med en nasjonal kompetansestrategi hvor karriereveiledning har en sentral plass.

3.1 Hva er karriereveiledning?

I NOU 2016:7 brukes følgende avgrensning av karriereveiledning:

Karriereveiledning viser til tjenester og aktiviteter som skal hjelpe personer, uavhengig av alder og tidspunkt i livet, til å ta valg når det gjelder utdanning, opplæring og arbeid, og til å håndtere egen karriere.

Definisjonen over gjør at en rekke ulike aktiviteter og tjenester kan forstås som karriereveiledning. F.eks. kan man tolke informasjon om studier, både digitale, skriftlige og muntlige, som karriereveiledning.

Man kan også anvende en snevrere forståelse ved å si at karriereveiledning kun er tjenester som knytter de viktigste kunnskapsgrunnlag og

³ OECD (2002): Review of Career Guidance Policies. Country Note: Norway. Paris: OECD

⁴ OECD (2003) Education Policy Analysis. Paris: OECD,

forståelsesmåter sammen. I så fall faller begrensede tjenester som f.eks. ren informasjon om utdanningstilbud eller arbeidsmarkedet utenfor. Et eksempel på mer helhetlig veiledning kan være samtaler hvor mottaker får hjelp til å se egne ressurser og ønsker i sammenheng med muligheter og begrensninger i utdanningssystemet og arbeidsmarkedet, og hjelp til å vurdere de langsiktige konsekvensene av ulike valg.

Karriereveiledning står i skjæringspunktet mellom samfunnets behov og individets behov. Veiledningen har i et livslangt perspektiv, tre spesifikke mål: et utdanningsmål, et arbeidsmarkedsmål og et sosialt inkluderingsmål. Vi kan videre skille mellom tre typer veiledningsinnsatser: preventiv, intervenserende og kompenserende. God karriereveiledning bidrar til økt «karrierekompetanse» og tar utgangspunktet i den enkeltes behov. Karriereveiledning kan være individuell eller gruppeorientert, være preget av informasjonsformidling eller prosessorientert problemløsning, og foregå på flere måter, som for eksempel gjennom e-veiledning, samtaler ansikt til ansikt eller i undervisning.

Kvalitet i karriereveiledning

Fagområdet karriereveiledning er et ganske nytt fagfelt, og i stadig utvikling. Det er pågående faglige diskusjoner rundt begrepet karriereveiledning og videreutvikling av fagfeltet, også i Norge. Haug⁵ drøfter kvalitetsbegrepet for karriereveiledning. Han beskriver en inndeling i struktur-, prosess- og resultat kvalitet. Strukturell kvalitet omhandler hensiktsmessige organisatoriske rammer for tjenesten. Prosesskvalitet omhandler hvorvidt utøvelsen av tjenesten gjøres på en god måte. Resultatkvalitet viser til hvorvidt behovene og forventningen som angis for tjenesten oppnås. Haug mener at i tillegg til å tenke kvalitetssikring om karriereveiledning bør en også tenke kvalitetsutvikling ved å spørre hvorfor målene settes slik de gjør. Ved både å tenke «gjør vi det riktig» og «gjør vi de riktige tingene» vil en få frem hvilke problemer og utfordringer som faktisk ønskes løst. Haug mener at ulike syn på kvalitet i karriereveiledning delvis henger sammen med ulike personers referanserammer og problemforståelse.

Kompetanse Norge er gitt i oppdrag å lede oppfølgingen av NOU 2016:7, og legge planer for arbeidet med et rammeverk der målet er å gi alle innbyggere i landet et likeverdig karriereveiledningstilbud⁶. Kvalitetsrammeverket skal være tverrsektorielt, og blant annet definere kvalitetskriterier for tjenestene og kompetansestandarder for karriereveiledere. Både statlige virksomheter, kommunesektor og andre relevante aktører deltar i arbeidet. Kunnskapsdepartementet, Arbeids- og sosialdepartementet og Justis- og

⁵<http://veilederforum.no/content/fra-god-til-bedre---om-kvalitetsutvikling-av-karriereveiledningstjenester-i-norge>. Se også Buland, T., I.H.Mathiesen og S. Mordal (2014) «Æ skjønne itj, æ våkne opp kvar dag å vil bli nå nytt æ.». *Skolens rådgivning i Møre og Romsdal, sør-Trøndelag og Nord-Trøndelag*. Trondheim, NTNU.

⁶ <https://www.kompetansenorge.no/nyheter/nye-rammer-skal-heve-kvaliteten/>

beredskapsdepartementet fungerer som referansegruppe. Eksempler på relevante spørsmål som skal stilles er om rammene skal være veiledende eller forpliktende, hvilket utbytte brukerne skal ha av veiledningen, og hvordan man tilpasser tilbud til lokale forhold.

NICE⁷ (akademisk nettverk for karriereveiledning i Europa) beskriver tre ulike nivåer som påvirker kvaliteten på karriereveiledningstjenestene⁸, disse nivåene omhandler faktorer både på makro- og mikronivå:

- Det sosiopolitiske nivået, som omhandler utforming av lovverk og systemer som påvirker kvaliteten. Eksempler er definisjon og bruk av nasjonale eller lokale standarder, for eksempel for veiledernes kompetanse, bruk av kvalitetssystemer og sammenheng mellom de ulike sektorene blant annet når det gjelder hvordan tjenestene er designet, koordinert og hvordan de samarbeider.
- Det organisatoriske nivået, som blant annet omhandler etablering av kvalitetssystemer, involvering av brukere i utforming og evaluering, tilgjengelige ressurser (for eksempel digitale verktøy og oppdatert informasjon), effektive organisasjonsstrukturer og prosedyrer og organisasjonskultur.
- Praksisnivået, som dreier seg om veiledernes kompetanse og profesjonalitet, inkludert både profesjonell adferd og verdier, bruk av adekvat metodikk og oppdatert kunnskap. I følge NICE er dette den enkeltfaktoren som har størst innflytelse på kvaliteten.

Vi har i vår kartlegging av tilbud konsentrert oss om det organisatoriske nivået og praksisnivået.

Karriereveilederens oppgaver og kompetansekrav

Det er etablert et faglig samarbeid om karriereveiledning i Europa. Samarbeidet omtales som NICE (Network for Innovation in Career Guidance and Counselling in Europe). NICE har blant annet etablert kvalitetsstandarder, håndbøker, mv.

NICE deler karriereveilederprofesjonen inn i fem arbeidsområder. En karriereveileder kan arbeide med områdene hver for seg, kombinert eller eventuelt kun med enkelte av dem.⁹ Arbeidsområdene er *karrierelæring, informasjon og vurdering, karriereveiledning, planlegging, koordinering og markedsføring, og intervensjon og utvikling av sosiale systemer*. Til hvert av disse områdene er det beskrevet kjernekompetanser som fungerer som kompetansekrav og skal sikre høy kvalitet i veiledningstjenestene.

⁷ Network for Innovation in Career Guidance and Counselling in Europe

⁸ NICE – Network for Innovation in Career Guidance and Counselling in Europe (2012): Handbook for the academic training of career guidance and counselling professionals. Heidelberg: Heidelberg University

⁹ Videre definerer håndboken sub-kompetansekrav til hver av de ulike typene yrkesutøvere i karriereveiledning – ulike roller – ulike kompetansebehov.

- Karrierelæring - å kunne lære bort kunnskaper og ferdigheter knyttet til karriere, og utvikle folks karrierekompetanse og kompetanse i å håndtere overganger i utdanning, arbeid og arbeidstrening
- Informasjon og vurdering – å kunne sette folk i stand til å vurdere sine personlige egenskaper, forutsetninger og behov, og sette dette i sammenheng med informasjon om muligheter og krav i utdanningssystemet og på arbeidsmarkedet.
- Karriereveiledning – å kunne sette folk i stand til å forstå sin situasjon og arbeide fram mot løsninger og ta beslutninger gjennom refleksjoner basert på sine erfaringer og behov
- Planlegging, koordinering og markedsføring – å kunne sikre og utvikle kvaliteten på veiledningstilbudet, kunne lede og utvikle veiledningsaktiviteter, samt kvaliteten av organisasjonens veiledningstjenester generelt.
- Intervensjon i og utvikling av sosiale systemer – å kunne bistå folk ved å gjøre en forskjell i utdannings- og arbeidsmiljøer (både forebyggende arbeid og i kritiske situasjoner) gjennom nettverksarbeid, konsultasjonsarbeid og som talsperson for personer med behov for veiledning.

Målene for profesjonalitet for karriereveiledning er av NICE definert som de fem kjernekompetanser som er beskrevet over.

NICE-håndbøkene beskriver hvordan karriereveiledere kan deles inn i tre grupper, basert på hvilke oppgaver og profesjonstilknytning de har. For å bedre kvaliteten på tjenestene anbefaler NICE også hvilken formell kompetanse veilederen bør ha for å utføre de ulike oppgavene:

- "Career Advisor" bidrar med grunnleggende informasjon og hjelp i karriereorientering. De kan være lærere, saksbehandlere, sosialarbeidere eller lignende. De har i utgangspunktet en annen profesjonstilhørighet enn som veileder og arbeider ofte i førstelinjetjenester. De må kunne gi informasjon og hjelp i karriereorientering, og kunne vurdere når en person har behov for profesjonell veiledning. Oppgavene er gjerne knyttet til enkeltindivider og generelle karriererelaterte utfordringer. NICE anbefaler at disse har en formell utdanning på bachelornivå med karriereveiledning som del av denne.
- "Career Professional" har både individuell veiledning og gruppeveiledning som sin hovedoppgave, i tillegg til enkle oppgaver som også karriererådgiveren gjør. De har spesialkompetanse i karriereveiledning og veileder personer som står overfor komplekse valg, usikre situasjoner og kritiske overganger. Deres profesjonstilknytning er veilederprofesjonen, og oppgavene omhandler mer komplekse karriererelaterte utfordringer. De kan jobbe på skoler, arbeidsplasser, karrieresenter og lignende. De kan ha oppgaver tilknyttet karriereundervisning, veiledning, kartlegging, informasjon, organisering, evaluering og utvikling av

tjenestene. NICE anbefaler at disse har en mastergrad eller diplom-utdanning i karriereveiledning.

- "Career Specialist" har ansvar for veilederprofesjonalitet, og jobber for å fremme rammene for karriereveiledning og karrierelæring på ulike måter. Noen jobber med politikkutvikling, administrering av karriereveilednings-tjenester, forskning, undervisning på veilederutdanning og lignende. NICE anbefaler at disse har minst en PhD-utdanning.

Profesjonalitet i karriereveiledning

NICE understreker profesjonalitet som et viktig kvalitetssikringselement for innholdet i karriereveiledningstjenester. Profesjonalitet i karriereveiledning forutsetter at tjenestene ivaretas av personer som har tilstrekkelig fagkompetanse. Karrierefaglig utdanning styrker veilederens faglige profil og hever nivået på veiledningen, slik at han eller hun bedre kan møte behovene til den som får veiledning. Kompetanseheving gjennom formell utdanning og kvalifisering som karriereveileder er grunnlaget for profesjonalitet i veiledningen.

I følge NICE sine anbefalinger skal veilederne ha formell utdanning og deres yrkesidentitet skal være knyttet til karriereveileder-profesjonen der karriereveiledning gis som en spesialisttjeneste. Mange steder gis imidlertid karriereveiledning av såkalte subspecialister, det vil si at de har en annen hovedoppgave og yrkesidentitet enn karriereveileder. De har ofte fått oppgaven med utgangspunkt i sin generelle kompetanse eller har et erfaringsgrunnlag som regnes som relevant for veilederfunksjonen (NOU 2016:07). Eksempler er veiledere i NAV, ansatte hos tiltaksarrangører og programrådgivere i introduksjonsprogrammet. Ettersom disse rollene ofte har en annen primærfunksjon er det i en presset arbeidssituasjon en risiko for at karriereveiledningstjenesten blir nedprioritert, og at tjenesten dermed blir mindre synlig og tilgjengelig for brukerne.

OECDs kritikk (2002, 2003) satte fart i utviklingen av karriereveiledningsfagfeltet. Flere høyere utdanningsinstitusjoner begynte å tilby videreutdanning i rådgivning og karriereveiledning. I 2005 etablerte Høgskolen i Akershus (nå OsloMet-storbyuniversitetet) en videreutdanning i karriereveiledning (30 stp.) og i 2014 Utdanningsvalg (30 stp). Høgskolen i Sørøst-Norge og Høgskolen i Innlandet tilbyr mastergrad i karriereveiledning.

Både NICE og ekspertutvalget (NOU 2016:7) anbefaler kompetansekrav for karriereveiledere. Denne kompetansen skal inneholde kjernekompetanser knyttet til de fem arbeidsområdene nevnt over. Ifølge NICE bør en profesjonell karriereveileder ha teoretisk kunnskap, profesjonelle holdninger og etiske retningslinjer for praksis, utvikle gode relasjoner, være en talsperson for sin profesjon og engasjert i faglig utvikling og kritisk tenkning. Veilederen bør ha veiledningsferdigheter som gjør at vedkommende kan variere mellom forskjellige veiledningsmetoder, modeller og verktøy som er forankret i disse teoriene. Veiledningsmetoder kan for eksempel være coaching, gruppeveiledning eller narrativ veiledning.

Utviklingen har kommet et stykke på vei, men flere evalueringer (jf. NOU 2016:7) peker på at det fortsatt er en god del som gjenstår før karriereveiledningen i alle sektorer er tilstrekkelig profesjonell og av høy kvalitet.

Verktøy i karriereveiledning

Karriereverktøy kan være et misvisende begrep, da det lett forveksles med «kartleggingsverktøy». Kartleggingsverktøy (som for eksempel RIASEC, WIE eller VIP24) samler inn og kategoriserer informasjon om individet, for eksempel personlige egenskaper, ferdigheter, kunnskap og verdier. Disse bygger stort sett på trekk-faktor-teorien til Holland, som hadde til hensikt å «matche» en person til «riktig» aktivitet. Karriereverktøy kan være metoder og modeller (som for eksempel SØT, CIP eller Karrirehjulet) som har til hensikt å bidra til refleksjon, bevisstgjøring og innsikt i egne muligheter og utfordringer vedrørende aktivitet. Det er veilederens verdenssyn, menneskesyn og teoretiske ståsted som påvirker valg av metode og medfølgende verktøy. Ved å kjenne til og ha ferdigheter i å bruke et utvalg av teorier, metoder og verktøy har veilederen større muligheter til å strukturere, organisere og gjennomføre veiledningen slik at den passer til veisøkerens behov, og dermed oppnå bedre resultat og kvalitet.

Effekter av karriereveiledning

Weber (2018) oppsummerer forskningsresultater om effekter av karriereveiledning. Hovedkonklusjonen er at karriereveiledning har positive virkninger for utdanningsvalg og selvtillit, mv. Det er få eksempler på forskning på de langsiktige konsekvensene for yrkesdeltagelse, inntekt og andre mulige resultater. Forskerne påpeker store utfordringer med å identifisere slike virkninger. Videre er det svakt grunnlag for å konkludere om hvilke elementer i karriereveiledning som virker, hvilke typer veiledning som har best effekt og hva som virker best for ulike typer brukere og i ulike typer situasjoner/omgivelser.

Det finnes ingen effektanalyser med anerkjente metoder fra Norge. I VOX (2015) gjengis resultater av en spørreundersøkelse blant brukere av karriereveiledning. En betydelig andel av brukerne mente karriereveiledningen hadde vært nyttig og en del rapporterte også at veiledningen hadde påvirket deres karrierevalg. Undersøkelsens utsagnskraft svekkes av lav svarprosent (19 prosent).

VOX (2015) tyder på at karriereveiledning har sterkere effekt på utdanningsvalg enn direkte på arbeid. Blant respondentene i undersøkelsen er da også ønske om informasjon om utdanningsmuligheter den viktigste grunnen for å oppsøke karriereveiledning. Dette gjelder særlig for brukere med lav utdanning. Men det er også en betydelig andel som svarer at veiledningen har bidratt til at de har fått ny jobb. Generelt er det rundt 60 prosent som svarer at veiledningen har bidratt til å klargjøre muligheter, motivere og/eller gi selvtillit.

3.2 Karriereveiledning i Norge

Norge har ikke utviklet en helhetlig karriereveiledning (jf. NOU 2016:7). Det er ikke etablert ordninger som sikrer at alle som trenger det får karriereveiledning, at kvaliteten blir tilfredsstillende eller at ulike aktiviteter koordineres.

Kompetanse Norge har et nasjonalt faglig ansvar på feltet. I tillegg til pedagogiske virkemidler, forvalter Kompetanse Norge en tilskuddsordning for de fylkesvise partnerskapene for karriereveiledning. Dessuten er Kompetanse Norge i ferd med å utvikle et nettsted for digital karriereveiledning og en kvalitetsstandard. Videre har Kompetanse Norge fått i oppdrag å utvikle en kvalitetsstandard for karriereveiledning i Norge, men det er ikke avklart hvilken rolle standarden vil få.

Det er en rekke ulike aktører som tilbyr rådgivning og andre tjenester som har elementer av karriereveiledning i Norge. De største aktørene er utdanningsinstitusjonene, NAV og karrieresentrene.

Alle fylker utenom Oslo har etablert karrieresentre. Oslo har fått midler av Kompetanse Norge for å utvikle partnerskapet for karriereveiledning. Denne rapporten er en del av grunnlaget for beslutninger om videre utvikling av karriereveiledning i Oslo.

Kjennskap til karriereveiledning

I VOX (2015) gjengis det tall for andelen som kjenner til hvor de kan henvende seg for å få karriereveiledning. 44 prosent av respondentene i undersøkelsen svarte at de visste hvor de kunne henvende seg. Andelen var høyest blant personer under utdanning og lavest blant de som er i arbeid. Personer med «annen» arbeidsmarkedsstatus kommer i en mellomstilling.

I en undersøkelse blant brukere av fylkenes karrieresentre, framkommer det at NAV er den vanligste kilden til informasjon om karrieresenteret. Den nest viktigste kilden er venner og kjente, mens ganske få får informasjon fra andre kilder, herunder karrieresentrenes eller forvaltningens nettsider. Særlig personer i arbeid er avhengige av venner og bekjente som kilde til informasjon om sentrene.

Bruk av karriereveiledning

Det lages ikke løpende statistikk for tilbudet om eller bruken av karriereveiledning i Norge. Heller ikke de største tilbyderne av karriereveiledning – NAV og karrieresentrene tilknyttet de fylkesvise partnerskapene – lager systematisk statistikk over sine tilbud. Vi mener derfor at undersøkelser som VOX fikk gjennomført i 2015 er den beste kilden. Sannsynligvis har bildet endret seg en del siden undersøkelsene ble laget. Bl.a. er det nå flere fylker som har etablert karrieresentre, noe som trolig har gitt økt kjennskap til, og bruk av karriereveiledning.

I VOX (2015) gjengis resultater av en spørreundersøkelse blant et representativt utvalg av befolkningen i alderen 18-65 år. Undersøkelsen viser blant annet at interessen og behovet for karriereveiledning:

- Synker med alderen
- Synker med individenes utdanningsnivå
- Er høyest blant personer under utdanningen og lavest blant de som er i arbeid. Personer med «annet» som hovedbeskjeftigelse kommer i en mellomstilling.

En majoritet av befolkningen i aktuelle aldersgruppen er i arbeid. Kombinerer man resultatene av spørreundersøkelsen med tall fra SSBs Arbeidskraftundersøkelse om arbeidsmarkedsstatus, kan man anslå at blant de som har interesse eller behov for karriereveiledning, er omlag halvparten i arbeid, mens omlag en fjerdedel enten er i utdanning eller har «annet» som arbeidsmarkedsstatus.

Tabell 3-1: Behov for karriereveiledning fordelt på arbeidsmarkedsstatus

	Yrkes- aktive	Under utdanning	Annen arbeids- markedsstatus	Totalt
Gruppens andel i befolkningen	67 %	14 %	19 %	100%
Andel i gruppen som har behov for karriereveiledning	18 %	45 %	38 %	100%
Gruppens andel blant de som har behov for karriereveiledning	47 %	25 %	28 %	100%

Kilde: VOX (2015), SSBs arbeidskraftundersøkelse

VOX (2015) gjengir også resultatene av en brukerundersøkelse blant de som har benyttet karrieresenter. Av disse var 48 prosent i arbeid, 28 prosent arbeidsledige, 16 prosent sykmeldte og 12 prosent i utdanning. Når de som er under utdanning i relativt liten grad bruker karrieresentre, har dette trolig sammenheng med at mange av dem vil ha tilgang til veiledning gjennom utdanningsinstitusjonen de er tilknyttet.

VOX (2015) viser også at interessen for og behov for karriereveiledning er større blant dem som nylig har begynt på utdanning eller skiftet jobb enn blant de som ikke har det. Men enda høyere er interessen og behovet blant dem som har et ønske om å starte på en utdanning eller å skifte jobb.

Undersøkelsen tyder også på at den situasjonen som flest oppgir at det kunne vært nyttig med karriereveiledning er «Omskolering eller etter- og videreutdanning». Men også «Jeg rammes av nedbemanning», «valg av utdanning», «at jeg ønsker å få meg jobb» og «bytte av jobb» scorer høyt. Svarene på dette spørsmålet avhenger til en viss grad av respondentenes nåværende tilknytning til arbeid og utdanning og av respondentens utdanningsnivå, men rangeringen av svaralternativene er relativt lik mellom ulike grupper.

De aller fleste oppgir at de ønsker å få karriereveiledning ved frammøte hos veileder. På spørsmålet om ønsket gjennomføringsform kunne man krysse av

for flere alternativer, og nær halvparten kunne også tenke seg å få veiledning per telefon eller epost.

Det var 14 prosent av respondentene som hadde gjennomført karriereveiledning. Deltagelsen var lavest blant de høyt utdannede og blant dem som var i arbeid. 19 prosent av dem som verken var i arbeid eller utdanning hadde gjennomført karriereveiledning. Det var flere som hadde gjennomført karriereveiledning i tilknytning til arbeid/attføring (39 prosent) eller karrieresenter (37 prosent) enn i skolesammenheng (24 prosent).

Brukerundersøkelsen viser også at motivet for søke veiledning er sterkt avhengig av utdanningsnivå. De med lav utdanning er primært interessert i veiledning om utdanning, mens de med høy utdanning er interessert i jobbmuligheter.

Uansett tilknytning til arbeid og utdanning, er ønske om veiledning om utdanningsmuligheter det vanligste motivet for å oppsøke veiledning. Blant de som verken er i arbeid eller utdanning, er veiledning om jobbmuligheter nesten like vanlig motiv.

Karrieresentrene

Fylkeskommunene får tilskudd av Kompetanse Norge for å styrke partnerskapet for karriereveiledning.

Formålet med tilskuddsordningen er at unge og voksne i alle livsfaser får et likeverdig tilbud om karriereveiledning. Tilskuddet til de fylkesvise partnerskapene for karriereveiledning skal bidra til å styrke kvaliteten og sikre tilgang til karriereveiledning i hele landet. Tilskuddet skal videre bidra til å samordne informasjon og kunnskap hos alle veiledningsaktørene i fylkene slik at brukeren får et helhetlig veiledningstilbud. Tilskuddsordningen skal bidra til:

- å utvikle arbeidet med karriereveiledning i de ulike sektorene i fylket
- å øke samarbeid om og koordinering av karriereveiledning mellom de ulike aktørene i fylket
- å heve kvaliteten og profesjonaliteten i karriereveiledningen
- likeverdig tilbud i karriereveiledning mellom fylkene

Tilskuddet gis bare til fylker som har etablert karrieresenter eller som har planer om dette. Det er også et vilkår at fylkeskommunen har etablert en partnerskapsavtale med NAV fylke.

Bortsett fra formuleringene i formålsparagrafen for tilskuddet, har ikke Kompetanse Norge lagt føringer på utforming av karrieresentrene. Det er store forskjeller mellom fylkene når det gjelder bla.

- antall karrieresentre i fylket
- samhandlingen med NAV og andre aktører som driver med karriereveiledning
- styringssystemet
- sentrenes oppgaver og aktiviteter

Sentrene tilbyr karriereveiledning til allmennheten og har visse koordinerende funksjoner. Enkelte sentre er nært knyttet til NAV gjennom NAVs deleierskap og/eller deltagelse i styrende organer. Det er også en del eksempler på at lokale/regionale næringsforeninger deltar i styrer for karrieresentre.

Digital karriereveiledning

I NOU 2016:7 legges det stor vekt på å drøfte hvordan man kan utvikle digital karriereveiledning. Dette temaet var også eksplisitt nevnt i utvalgets mandat. Utredningen viser også at det eksisterer et mangfoldig tilbud av nettbaserte løsninger med elementer av karriereveiledning i dag, men da i hovedsak i form av samlet informasjon om utdanningstilbud og regelverk.

Digitale løsninger kan helt klart spille en viktig rolle i et helhetlig system for karriereveiledning. Mange vil kunne få dekket sitt behov for karriereveiledning med digitale løsninger alene, mens andre vil kunne ha nytte av digitale løsninger, men også ha behov for andre former for veiledning.

Digital karriereveiledning vil kunne omfatte følgende tre hovedfunksjoner:

- Informasjon/data med søkefunksjon
- Selvhjelpsløsninger
- IKT-løsninger for kommunikasjon med veiledere

Man kan se for seg ulike funksjoner for digitale løsninger, og det er selvsagt kostnadsbesparende hvis mange kun bruker digitale løsninger uten å kontakte veiledere. Både utformingen av den digitale løsningen, brukernes digitale kompetanse og hva slags karriereveiledning de har behov for vil påvirke bruken av digital og annen karriereveiledning.

Kompetanse Norge har fått i oppdrag av Kunnskapsdepartementet å skissere en løsning for digital karriereveiledning og for etableringen av denne. Kompetanse Norge hadde frist 1. mars 2018 for å levere planen. Planen er oversendt, men er ikke offentlig. I Tildelingsbrevet til Kompetanse Norge for 2018 er oppdraget beskrevet som følger:

Styringsparameter: Utvikle digitale tjenester som skal kunne nå hele befolkningen.

Resultatkrav: Kompetanse Norge skal innen 1. mars 2018 utarbeide en plan for utvikling av et digitalt karriereveiledningssystem i samarbeid med Utdanningsdirektoratet, basert på føringene i Prop. 1 S.

Arbeidet skal ta utgangspunkt i følgende elementer:

1. En utvikling av digital karriereveiledning med en chattetjeneste. Denne skal i hovedsak bygge på de kompetansemiljøene som allerede eksisterer ved regionale karrieresentre, og være tilgjengelig for alle.
2. Den tekniske løsningen for chattetjenesten vil være statlig og driftes i tilknytning til den teknologiske kompetansen som allerede finnes i Utdanningsdirektoratets nettportal utdanning.no. Kompetanse Norge vil ha et overordnet koordineringsansvar for utviklingen i tråd med det

statlige systemansvaret Kompetanse Norge har for karriereveiledningstjenestene i Norge.

3. En oppbygging av en nettside med utgangspunkt i utdanning.no, som felles nettsted for alle som trenger informasjon om utdanninger og yrker.

Den digitale løsningen skal være åpen for alle, men det er mulig at den ikke vil være like godt tilpasset alle brukere. F.eks. er det mulig at den kun vil utvikles på norsk og at den ikke vil utgjøre en fullgod erstatning for eksisterende løsninger rettet mot utdanningsvalg for ungdom.

Løsningen skal inkludere en chattetjeneste. Denne vil i hovedsak kunne betjenes av ansatte i de regionale karrieresentrene (jf. pkt 1). Det er mulig at det også knyttes andre kommunikasjonskanaler til løsningen og at det legges til rette for at brukerne kan bestille veiledning enten en-til-en eller i gruppe.

Blant spørsmålene som ikke er avklart er om departementet sikter mot at løsningen skal erstatte eksisterende løsninger for utdanningsvalg og annen karriereveiledning (jf. boks 7.2 på side 101-105 i NOU 2016:7). Hvis løsningen skal være den sentrale digitale løsningen for alle grupper, kan det være behov for å bringe de andre aktørene inn i utforming av ordningen.

Det er mulig at den digitale løsningen vil bli et så sentralt element i tilbudet om gratis karriereveiledning rettet mot allmennheten at den vil fungere som en strukturerende kraft som andre initiativer og elementer vil tilpasse seg. Dette kan også lede til økt standardisering av de regionale tilbudene om karriereveiledning.

Karriereveiledning og livslang læring

Regjeringen presenterte i 2017 Nasjonal kompetansepolitisk strategi 2017-2021. Karriereveiledning framheves som et viktig element i realisering av strategien. Bl.a. trekkes karriereveiledning fram

- som verktøy for å redusere frafallet i videregående gjennom å bidra til riktige utdanningsvalg.
- i forbindelse med mål om holde seniorene i arbeidslivet gjennom å bidra til livslang læring
- som verktøy for å forbedre integrering av innvandrere gjennom bedre utdannings- og yrkesvalg

Det er godt dokumentert at personer med svak basiskompetanse (i norsk/samisk, matematikk, mv.) har relativ lav deltagelse i arbeidslivet. Den teknologiske utviklingen kan forsterke tendensene til at personer med svak basiskompetanse blir stående utenfor. Karriereveiledning kan bidra til at personer med svak basiskompetanse får økt sin kompetanse slik at mulighetene for arbeid og annen deltagelse i samfunnet øker.

Etter- og videreutdanning kan føre både til økt deltagelse i arbeidslivet og til økt lønn/produktivitet blant de som er i arbeidslivet¹⁰. Forskningsresultater om

¹⁰ Se f.eks. Field (2012) og Søgaard (2011)

virksomhet av etter- og videreutdanning er ikke entydige, heller ikke om slik utdanning har noen positiv effekt. Men flertallet av studiene tyder på at etter- og videreutdanning har positive virkninger for lønn (kan antas å reflektere produktivitet) og yrkesdeltagelse. Forskjeller i forskningsresultater kan skyldes bl.a. at forskerne har studert ulike situasjoner (land, grupper, tidsperioder og opplæringsstiltak) og ulike metoder.

Fylkenes fremtidige rolle i nærings- og kompetansepolitikk

Den pågående regionreformen kan føre til at det overføres ansvar fra staten til fylkeskommunene innenfor nærings- og kompetansepolitikk. Et ekspertutvalg foreslo nylig å styrke fylkenes ansvar både på dette og andre felt.

Utvalget skriver at deres strategi er «å kople næringspolitikken tettere til forsknings-, kompetanse- og innovasjonspolitikken». Utvalget foreslår å regionalisere så mye av politikutformingen som mulig for å nå nasjonale verdiskapingsmål.

Konkret foreslår utvalget å overføre følgende til fylkeskommunene:

- Minst halvparten av midlene til Innovasjon Norge
- Halvparten av midlene til næringsrettet forskning som i dag forvaltes av Forskningsrådet. Oppgavene og virkemidlene som i dag forvaltes av Siva
- Regionalt næringsprogram, inkl. ansvar for midler til investeringer og bedriftsutvikling i landbruket (IBU-midlene)
- Ansvar og oppgaver i Distriktssenteret
- Oppgavene og virkemidlene knyttet til karriereveiledning som i dag ligger til Kompetanse Norge og NAV
- Tilskudd til voksenopplæring og livslang læring fra Kompetanse Norge.
- Tilskudd til etablerersentre, trainee-ordninger, opplæring i norsk og samfunnskunnskap, Jobbsjansen, m.m. som ligger i IMDi.

Utvalget skriver videre at «nasjonale oppgaver i Kompetanse Norge kan overføres til Utdanningsdirektoratet».

Utvalget foreslår altså å flytte ansvaret som Kompetanse Norge i dag har for karriereveiledning til fylkene. I tillegg innebærer forslaget en betydelig styrking av fylkenes ansvar for næringspolitikk, men ikke for utdanning (utenom opplæring knyttet til integrering som i dag ligger under IMDi).

Ut fra uttalelsene til politiske ledere, er det grunn til å tro at det vil skje en betydelig overføring av ansvar fra staten til fylkene, men alle forslag fra utvalget har også møtt motstand. Det er derfor fortsatt åpent om ansvarsfordelingen knyttet til karriereveiledning vil endres.

Vi mener at en eventuell overføring av ansvar for livslang læring, voksenopplæringen og karriereveiledning fra staten til fylkene styrker grunnlaget for å etablere et karrieresenter med bredt ansvar for ulike

befolkningsgrupper og ulike sider ved livslang læring, herunder karriereveiledning.

3.3 Karriereveiledning i Norden

Vi vil her gjengi hovedtrekkene i tilbudet om gratis karriereveiledning i Sverige, Danmark og Finland. Framstillingen er basert på gjennomgang av offentlige dokumenter og nettsider.

Sverige¹¹

I Sverige skjer utdannings- og arbeids/karriereveiledning hovedsakelig gjennom utdanningssystemet og arbeidsformidlingen.

Veiledning innenfor høyere utdanning er utdanningsinstitusjonenes ansvar, men de skal følge nasjonale mål og føringer. Informasjon og veiledning gis vanligvis på skoler og utdanningsinstitusjoner, men noen kommuner gir veiledning via eksterne veiledningssentre. Ved 50 høyere utdanningsinstitusjoner er det anslagsvis 700 personer som er ansatt for å gi veiledning. På universitetene er tjenestene lagt opp til en sentral tjeneste for førstehåndskontakt, studierådgivning på fakultets-/avdelingsnivå og på karrieresentrene. Aktuelle temaer er karrierevalg, sommerjobber, ledige traineestillinger osv.

Veiledning til jobbsøkere skjer hovedsakelig på arbeidsformidlingen. De lokale arbeidsformidlingskontorene bestemmer hvilke tjenester og aktiviteter som skal tilbys den enkelte. Veiledning gis både via internett, via kundeservice på skype og telefon, og ved personlig kontakt på de lokale arbeidsformidlingskontorene. Det er ca. 340 karriererådgivningsspesialister og 9000 ikke-spesialister som gir informasjon og karriereråd.

Det er flere nasjonale nettsider som gir informasjon om utdanning, arbeidsmarked, interestetester og informasjon om ulike yrker. *Utbildningsinfo.se* er for elever, foreldre og profesjonelle innenfor utdanning. Nettsiden har en søkemotor for ulike utdanningsområder i Sverige, et web-basert karriereveiledningsprogram og en beskrivelse av det svenske skolesystemet.

Studera.nu og *antagning.se* gir informasjon om høyere utdanning. Det er mulig å søke og sammenligne utdanningsalternativer, få mer informasjon og få forespeilet fremtidige muligheter på arbeidsmarkedet. Studenter kan søke seg til programmer og kurs på antagning.se.

studyinsweden.se og *universityadmissions.se* gir informasjon om høyere utdanning og retter fokus mot mulige studenter fra utlandet. Siden har en database med engelsk-språklige programmer, en oversikt over det svenske utdanningssystemet, praktisk informasjon om oppholdstillatelser og innkvartering, stipender, søknadsprosedyrer osv. På *universityadmissions.se*

¹¹ Kilder: https://www.uhr.se/globalassets/syv/utlandsvistelse/euroguidance/fler-rapporter/career-guidance_uppslag.pdf og <https://www.euroguidance.eu/guidance-systems-and-practice/national-guidance-systems/guidance-system-in-sweden>

kan utenlandske studenter lære mer om søknadsprosedyrer og søke seg inn online.

Arbetsförmedlingen.se har ulike verktøy og informasjon om arbeidsmarkedet. Ett verktøy omhandler å velge yrke og dekker det fremtidige arbeidsmarkedet og oppfordrer veisøkeren til å tenke gjennom ulike områder relatert til fremtidig jobb. Videre kan man ta en interestetest. Et yrkeskompass gir informasjon om muligheter innenfor ulike sektorer og forespeiler fremtidige jobbmuligheter. Kortfilmer gir innsikt i ulike yrker.

Danmark¹²

Den danske veiledningsloven (eng. «Act on Guidance») fra 2004 har som mål å utvikle et gjennomgående veiledningssystem med lett tilgjengelighet til veiledningstjenester av høy kvalitet. Ny lov forventes vedtatt i 2018. For at alle skal ha tilgang til informasjon om utdanning og arbeid er det etablert ulike typer veiledningssentre som arbeider uavhengig fra sektorer og institusjoners interesser. Disse inkluderer kommunale veiledningssentre for unge, regionale sentre, nettbasert løsninger og sentre for voksne i utdanning og trening (VEU)

Danmark har etablert 52 kommunale veiledningssentre for ungdom opp til 25 år (Ungdommens Uddannelsesvejledning, UU). Her er fokus på overgang fra obligatorisk skole til videre utdanning eller arbeid. Syv regionale veiledningssentre (Studievalg) gir veiledning til studenter og unge voksne utenfor utdanningssystemet som ønsker å komme inn på et høyere utdanningsprogram. Universiteter står fritt til å bestemme hvordan og hvem som skal yte veiledningstjenester. De skal veilede rundt studieprogrammer, mulige jobber og skal bistå studenter som er forsinket slik at de kan fortsette sin utdanning.

Det er 13 voksen- og etterutdanningsentre (VEU-senter) som gir veiledning når det gjelder utdanning og tilbyr veiledning om utdanningsprogrammer til voksne som både står i og utenfor arbeid. Noen av sentrene gir spesialisert yrkesopplæring eller voksenopplæring. Både voksne med og uten jobb kan få kunnskap om utdanning og opplæringsprogrammer og en individuell plan.

Yrkesveiledere og jobbkonsulenter gir veiledning på 91 kommunale arbeidsformidlinger (PES). Veiledning er rettet mot alle over 18 år og arbeidsløse voksne (gjennom jobbsentre). Denne tjenesten er for alle jobbsøkere og arbeidsgivere og gir informasjon om jobbsøking, utdanning og ledige stillinger. Veiledning gis av yrkesveiledere og jobbkonsulenter. Portalen jobnet.dk inneholder jobb-bank, CV-bank og verktøy for å finne jobb og planlegge jobbsøking.

¹² Kilde: <https://www.euroguidance.eu/guidance-systems-and-practice/national-guidance-systems/guidance-system-in-denmark> og <https://ufm.dk/publikationer/2014/filer-2014/guidance-in-education-2014.pdf>

eGuidance er en digital løsning der personer som ønsker veiledning kan ta kontakt vie epost, chat, telefon eller sms syv dager i uken fra morgen til kveld. *eGuidance* er for alle.

Ug.dk er en nasjonal portal som gir informasjon om utdanningsmuligheter, yrker, arbeidsmarkedstemaer og engelske studieprogrammer. Portalen skal hjelpe personer med å finne informasjon som kan gjøre dem i stand til å foreta kvalifiserte beslutninger om utdanning, opplæring, praksis og karriere.

Uddannelseszoom er en nasjonal veiledningsportal der man kan sammenligne informasjon om ulike utdanningsretninger. Den har verktøy man kan bruke for å velge retning, og man kan få vurderinger av kvaliteten på de ulike utdanningene og om hvilke muligheter utdanningsretningenes gir i arbeidslivet.

Finland¹³

Alle innbyggere i Finland har rett på veilednings- og rådgivningstjenester uavhengig av om de studerer, arbeider, er arbeidsledige eller utenfor arbeidsmarkedet. Finland har lagt mye arbeid i å utarbeide et helhetlig livslangt læringssystem som er tilgjengelige for alle, og med tid, sted og metode som er mest egnet for brukerens behov.

Offentlige utdanningsinstitusjoner, arbeidsmyndigheter og kommunene er hovedaktører med ansvar for veilednings- og rådgivningstjenester. Utdannings- og opplæringsinstitusjoner har hovedansvaret for veiledning og rådgivning av elever og studenter. Elever og studenter har rett til å motta veiledning og rådgivningstjenester ved utdanningsinstitusjonene. Disse tjenestene omfatter hovedsakelig individuelle, gruppe- eller klassebaserte veiledningssesjoner. Rådgivere og lærere gis veiledning i yrkesfaglig utdanning og arbeidspraksis.

Finland har et profesjonalisert system der kvalifikasjonskrav for veiledere i skole- og yrkesutdanningssektoren er lovregulert. Alle skolerådgivere må ha 60 studiepoeng innen veiledning eller mastergrad. For å kunne jobbe som yrkesveiledende psykolog må man ha master i psykologi. Tilsvarende gjelder ikke for veiledere innenfor høyere utdanning. Det er ikke lovpålagt med formell utdanning for de som gir informasjonsbaserte råd og veiledning på de ulike arbeidsformidlings- og økonomikontorene, men de fleste har enten yrkesfaglig eller universitetsutdanning. Finland har integrert karriereveiledning på alle nivåer i utdannings- og arbeidssektoren¹⁴.

Veiledning på arbeidsformidlingene gis av yrkesfaglige psykologveiledere og andre spesialister. Arbeidsløse og unge voksne som står utenfor utdanning og opplæring prioriteres. Hovedmålet er å øke yrkesdeltagelsen ved styrke disses muligheter til å få arbeid. Veiledning skal stimulere til opplæring, arbeidspraksis,

13

Kilder:

http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/25493_Lifelong_guidance_in_Finland.pdf og <https://www.euroguidance.eu/guidance-systems-and-practice/national-guidance-systems/guidance-system-in-sweden>

14

http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/26711_Lifelong_Guidance_in_Finland_diagram.pdf

rehabilitering eller språkopplæring mv. Fra 2020 vil arbeidsformidlingen delta i en regional næringsutviklingstjeneste der også private selskaper og frivillige organisasjoner kan levere tjenester.

4 Tilbudet om karriereveiledning i Oslo

4.1 Aktørene

Vi vil her presentere de viktigste tilbyderne av gratis karriereveiledning i Oslo. Innholdet i, og kvaliteten på tilbudene, varierer mye. På den ene siden har man tilbud som innebærer at en rådgiver uten særlig opplæring i karriereveiledning gir informasjon om arbeids- og utdanningsmuligheter innenfor en ramme av et bredere tjenestetilbud. Eksempler på bredere tjenestetilbud med innslag av karriereveiledning er NAV, som også forvalter inntektsstøtteordninger og arbeidsrettede tiltak, og Unginfo som gir informasjon om «jobb, bolig, utdanning, helse, rettigheter og fritidsaktiviteter i byen». På den andre siden har man karrierelæring integrert i et studium innenfor høyere utdanning.

I framstillingen har vi gruppert tilbudene dels ut fra kjennetegn ved leverandøren og dels ut fra målgruppen. Målgruppene er til dels overlappende. F.eks. kan en student også dekkes av tilbud for unge og for personer under psykiatrisk behandling.

Tabell 4-1: De viktigste typene aktører som gir gratis karriereveiledning i Oslo og målgruppene for tilbudet

Aktører	Målgrupper
Oslo voksenopplæringen	Straffedømte Deltakere i norskopplæring Voksne i grunnskole eller videregående
Institusjoner i høyere utdanning	Studenter
NAV (egne veiledere, arbeids- og inkluderingsbedrifter og andre tiltaksleverandører)	Arbeidsledige
Introduksjonsprogram	Nyankomne flyktninger og personer på familiegjenforening
Frivillige organisasjoner	Ungdom Personer med tilbud i rusomsorgen Personer under psykiatrisk behandling

4.1.1 Oslo Voksenopplæring

Utdanningsetaten i Oslo kommune har gjennom Oslo Voksenopplæring (Oslo VO) ansvar for å gi voksenopplæring til voksne med rett til grunnskole eller videregående opplæring, norskopplæring til personer med rettigheter etter introduksjonsloven, og opplæring i norsk og samfunnsfag til deltakere i introduksjonsprogrammet. Oslo VO har fem sentre for voksenopplæring.

Opplæringstilbudene ved de ulike sentrene fremgår av tabell 4-2 nedenfor. Oslo VO har et felles inntakskontor for voksenopplæringen på Oslo VO Servicesenter. Servicesenteret har også en informasjons- og rådgivningstjeneste. Samtlige skoler har også en rådgivningstjeneste. Alle rådgiverne i Oslo Voksenopplæring skal følge Oslo kommunes etiske retningslinjer for ansatte. Ingen av de vi har vært i kontakt med kjenner til de særlige etiske retningslinjene som er utviklet for karriere-veiledere¹⁵.

Tabell 4-2 Oversikt over opplæring og sentre i Oslo VO

Opplæringstype	VO-senter
Norskkurs for voksne innvandrere	Oslo VO Skullerud Oslo VO Helsfyr Oslo VO Rosenhof Oslo VO Rosenhof, avd Sentrum
50 timers kurs i samfunnskunnskap for voksne innvandrere	Oslo VO Servicesenter (og på ulike skoler i skoleferier)
Grunnskole, nivå 1-7	Oslo VO Skullerud Oslo VO Helsfyr Oslo Rosenhof, avd Sentrum
Grunnskolefag, rettet mot grunnskoleeksamen, over 1-3 år	Oslo VO Helsfyr
Videregående opplæring	Oslo VO Sinsen
Spesialundervisning på grunnskolens område	Oslo VO Skullerud Oslo VO Nydalen

Kilde: Oslo VO Servicesenter

Voksenopplæringen styres av to ulike lovverk: opplæringsloven og introduksjonsloven. Opplæringsloven gir rett til grunnskoleopplæring, spesialundervisning og videregående opplæring til voksne. Opplæringsloven sier at voksne som har rett til grunnskoleopplæring har rett til rådgivning for å kartlegge hvilken opplæring de har behov for. Regelen omfatter ikke deltakere med vedtak etter introduksjonsloven og gir heller ikke voksne samme rett til rådgivning som barn og unge. Introduksjonsloven gir rett til opplæring i norsk og samfunnskunnskap. Introduksjonsloven gir ingen rett til karriereveiledning, men ordinære deltakere i norskopplæring har likevel tilgang på rådgiver- og karriereveiledningstjenester på VO-sentrene i Oslo. Selve norskopplæringen inneholder også elementer av karriereveiledning, fordi opplæringen gis i henhold til ulike «domener», som for eksempel opplæringsdomenet og arbeidslivsdomenet. Innenfor disse domenene får deltakere opplæring i, og det tilrettelegges for refleksjon omkring, elementer som har med karriereveiledning å gjøre.

¹⁵ Dette er anbefalte retningslinjer som ikke er knyttet til Oslo kommune eller voksenopplæring

Deltakere i introduksjonsprogrammet skal få tiltak som forbereder til utdanning og arbeid. Deltakere i introduksjonsprogrammet får ofte et mer omfattende tilbud om karriereveiledning enn øvrige deltakere i norskopplæring. Deltakere i introduksjonsprogrammet utgjør en liten andel av det totale antallet elever som har rettigheter etter introduksjonsloven, og av det totale antallet elever i norskopplæringen.

Oslo Voksenopplæring Servicesenter

Servicesenteret er inntakskontor for Oslo Voksenopplæring. Rammen for tilbudene i voksenopplæringen er introduksjonsloven og opplæringsloven.

Servicesenteret har mange oppgaver. Som felles inntakskontor for Oslo Voksenopplæring har senteret ansvar for å administrere søknadsprosessen og vurdere opplæringsretten til voksne søkere. Senteret har også som oppgave å organisere og gjennomføre 50 timers kurs i samfunnskunnskap for de med rett og/eller plikt til det. I tillegg har Servicesenteret en informasjons- og rådgivningstjeneste.

Rådgivningstjenesten ved Servicesenteret

Rådgivningstjenesten er organisert under Inntaks- og rådgivningsavdelingen. Avdelingen har i tillegg til rådgivningstjenesten ansvar for inntak til videregående opplæring, mens inntak til grunnskole og norskopplæring ligger under Inntaksavdelingen. Servicesenterets rådgivningstilbud er rettet mot potensielle søkere til Oslo VOs opplæringstilbud, det vil si personer som oppfyller rett til videregående opplæring for voksne. Målgruppen omfatter også deltakere i introduksjonsprogrammet og straffedømte (under eller etter soning). Rådgivningstjenesten har fem dedikerte rådgivere som tilbyr individuell utdanningsveiledning.

Rådgivningstjenesten ved Servicesenteret er et av få «drop-in»-tilbud i Oslo. Ifølge vår informant ved senteret, oppfattes tjenesten som et lett tilgjengelig lavterskeltilbud. I tillegg til drop-in, er det også mulighet for å få veiledning fra rådgiverne via telefon, e-post eller gjennom å booke en veiledningssamtale. Rådgiverne opplever størst pågang rundt søknadsfrister og inntak, og må derfor prioritere potensielle søkere i de periodene. Utover det forsøker veilederne å tilby veiledning til alle som tar kontakt. Vår informant formidler at rådgivningstilbudet til personer uten voksenrett er begrenset av senterets kapasitet. De fleste andre som oppsøker er personer som har behov for omskolering.

Målgruppen

Fordi rådgivningstilbudet ved servicesenteret oppfattes som et veldig åpent tilbud, er brukergruppen som oppsøker Servicesenteret sammensatt. Majoriteten er voksne uten grunnskole eller videregående opplæring, eller personer som har utdanning fra utlandet og har behov for en realkompetansevurdering, mange av disse er nyankomne flyktninger. Servicesenteret oppsøkes også av unge som har droppet ut av videregående opplæring, og personer som har behov for omskolering fordi de ikke lenger kan stå i sitt arbeid. Førstnevnte kan få et tilbud dersom de har voksenrett, mens

sistnevnte faller utenfor målgruppen fordi de ikke har voksenrett (til ny utdanning). Om lag 80-90 prosent av servicesenterets brukere har minoritetsbakgrunn.

Omfang

I 2016 ble det gjennomført i overkant av 3 800 rådgivningssamtaler, i tillegg til rådgivning via telefon eller e-post. Samme året mottok servicesenteret 1 700 søknader til videregående opplæring. Disse tallene indikerer at en betydelig andel av veiledningssamtalene dreier seg om andre temaer enn inntak til videregående opplæring. Informanten nevner realkompetansevurdering, godkjenning av utdanning fra utlandet, og veiledning om annen utdanning.

Kompetanse og metodikk

Alle rådgiverne har minimum en årsenhet i karriereveiledning fra høgsolen, eller har gjennomført et eget kurs i regi av Utdanningsetaten. To av rådgiverne holder på å ta master i karriereveiledning.

Veiledningstilbudet ved Servicesenteret kan plasseres et sted mellom rådgivning og karrierelæring. Mange av de som oppsøker rådgivertjenesten har allerede en klar ide om hva de ønsker å utdanne seg til, og trenger rådgivning og bistand for å nå målet sitt. Andre har mer vage ideer om hva de ønsker å studere eller jobbe med og trenger derfor hjelp til å reflektere over egen situasjon og kompetanse. Vår informant mener rådgiverne har lite kapasitet til å drive med «dyp veiledning» fordi ressursituasjonen er presset.

Metodikken som brukes er primært samtaleteknikker som for eksempel motiverende intervju. Rådgiverne har også erfaring med bruk av ulike karriereverktøy som for eksempel Jobpics og VIP24. Vår informant mener det ideelt sett hadde vært nyttig å bruke verktøy for hjelpe brukere med å tenke og reflektere rundt egen situasjon tidlig i veiledningsprosessen, men på grunn av manglende kapasitet brukes verktøyene primært for å bevisstgjøre brukere rundt egne ønsker og valg.

Kvalitetssikring

Servicesenteret har tidligere gjennomført brukerundersøkelser, men har gått bort fra det fordi de mener det er lite hensiktsmessig. Bakgrunnen er at det er vanskelig å måle brukertilfredsheten med veiledningen de har fått ettersom det i stor grad vil være preget av om de har fått innvilget rett til utdanning eller ikke.

Samarbeid med andre

Servicesenteret har flere samarbeid med ulike NAV-kontor. I Groruddalen samarbeider de med NAV-kontorene innenfor karriereveiledningsprosjektet i Groruddalsatsingen. Servicesenteret har også et samarbeid med NAV-kontorene i de fire vestlige bydelene som er med i karriereveiledningsprosjektet Oslo Vest. I tillegg er et samarbeid med NAV Grünerløkka som ble etablert i forbindelse med etablering av integreringsmottaket (for asylsøkere) i Oslo videreført.

Vår informant understreker betydningen av samarbeidet med NAV. Brukergruppen til Servicesenteret og NAV overlapper i stor grad, og vår informant mener derfor begge instanser har mye hente ved å samarbeide med hverandre. Servicesenteret kan mye om rettigheter og muligheter innenfor utdanningssystemet, har verktøy som kan kartlegge språk og andre fag, mens NAV ofte kjenner deltakerens livssituasjon godt. Vår informant opplever at samarbeidet med NAV har blitt tettere de senere årene.

Karriereveiledning?

Servicesenteret hadde på prosjektbasis etablert et karriereveiledningstilbud i tilknytning til Oslo Mottak. Dette var et rendyrket karriereveiledningstilbud. Oslo mottak er nå nedlagt. Oslo Voksenopplæring, herunder servicesenteret, hadde ansvar for å sikre at beboerne i mottaket fikk tilbud om norskopplæring for å sikre en god overgang til ordinært introduksjonsprogram, vurdere eventuelt samarbeid med andre aktører (kommunale eller frivillige) om opplæring, kvalifisering og karriereveiledning, og sist men ikke minst skulle servicesenteret også tilby karriereveiledning og rådgivning til alle beboere i mottaket over 19 år. Tilbudet er nærmere omtalt nedenfor.

Karriereveiledning i Oslo Mottak

Oslo Mottak var et integreringsmottak¹⁶ som ble nedlagt i 2017. Karriereveiledning i Oslo mottak ble gjennomført i tett samarbeid mellom Servicesenteret og NAV Grünerløkka. Veiledere ved Servicesenteret hadde ansvar for et fulltidsprogram med norskundervisning, og en rekke andre aktiviteter hvor karriereveiledning inngikk. Ved oppstart skulle deltakerne registrere egen kompetanse, og det ble gjennomført en grundig kartlegging av skolegang, tidligere erfaring og fremtidsønsker. Veiledere fra servicesenteret hadde også ansvar for kartlegging av beboerne i forbindelse med inntak til norskundervisning.

Veilederne hadde videre ansvar for å gjennomføre individuelle samtaler med beboerne. Ifølge vår informant ble det forsøkt å gjennomføre samtaler som trekantsamtaler med NAV som tredjepart. Det var et mål å involvere NAV tidlig i løpet. . Omfanget av samtaler var minimum én time per beboer, men mange beboere hadde behov for mer. De individuelle samtaler ble ofte gjennomført med tolk. Mens veilederne fra servicesenteret hadde ansvar for karriereveiledning, var NAV inne når det gjaldt arbeidsmarkedstiltak, mulighet for praksis og avklaring av helse/arbeidsevne.

Oslo VO Helfyr

Oslo VO Helfyr tilbyr grunnskole for voksne (Opplæringsloven)¹⁷, norskopplæring (Introduksjonsloven), og ulike særskilt tilpassede yrkesfaglige løp som gir fagbrev. Karriereveiledning i grunnskole og videregående

¹⁶ Integreringsmottak innebærer tidligere oppstart av integreringstilbud enn det som vanligvis tilbys flyktninger

¹⁷ Elever som skal videre over på videregående opplæring overføres til Sinsen Voksenopplæring.

opplæring er lovhjemlet i Opplæringsloven og tilbys derfor i tilknytning til undervisningen, særlig rundt overgangen fra grunnskole til videregående opplæring. Elever som skal ta videregående opplæring etter avsluttet grunnskoleopplæringen på VO Helsefyr overføres til VO Sinsen. Deltakere i introduksjonsprogrammet har ikke lovfestet rett til karriereveiledning.

Vår informant formidler at de opplever at det er et udekket behov for karriereveiledning for introduksjonsdeltakere og at lærerne ofte får spørsmål om utdanning og arbeid i undervisningstiden. Derfor forsøker skolen å integrere karriereveiledning i den ordinære norskundervisningen, gjennom for eksempel å «understreke de utdannings- eller arbeidsrettede elementene i temaene som tas opp i undervisningen».

Karriereveiledning innenfor Groruddalssatsingen

Oslo Voksenopplæring ved VO Helsefyr og Felles introduksjonsprogram i Groruddalen (FIG)¹⁸ tok i 2017 initiativ til et felles karriereveiledningsprosjekt. Prosjektet har søkt prosjektmidler for å videreføre arbeidet med et «systemisert opplegg rundt karriereveiledning» for introduksjonsdeltakere. I prosjektet ønsker Oslo VO Helsefyr, som skal ha det operasjonelle ansvaret, å gjennomføre både individuell og klassevis karriereveiledning. Planen er å sette av egne personellressurser til å drive karriereveiledning i prosjektet. I forprosjektet har den individuelle veiledningen bestått av en oppstartsamtale, utviklingssamtale og sluttsamtale. Ifølge informanten har erfaringer fra forprosjektet vist at samhandlingen mellom relevante aktører knyttet til introduksjonsprogrammet må styrkes. En utfordring for samhandling er at aktørene jobber i ulike administrative systemer.

Prosjektet har hentet inspirasjon fra et karriereveiledningsopplegg som Karriere Troms tilbyr deltakere i introduksjonsprogrammet i Tromsø. Karriereveiledningsprosjektet i Groruddalen har inngått en avtale med Karriere Troms om å sertifisere en gruppe ansatte ved VO Helsefyr og FIG i metodikken som ligger i programmet «Klart jeg kan – utsyn gir innsyn».

I prosjektbeskrivelsen understrekes det at det er utdannings- og studieveiledning som skal tilbys. Dette innebærer «veiledning i forhold til utdanningssystemet i Norge, og hvilke utdannings- og yrkesmuligheter som finnes, slik at deltakerne selv skal kunne ta informerte valg for sin egen yrkesdeltakelse». I det ligger det at karriereveileder også skal drive en del informasjons- og læringsarbeid. Karriereveiledningen skjer parallelt med andre aktiviteter introduksjonsdeltakerne deltar i, på voksenopplæringen eller i aktiviteter som bydelene har ansvar for.

Det brukes ikke en bestemt veiledningsmetodikk, men veilederne bruker ulike egenutviklede samtaleguider. Fokuset er å utvikle gode læringsstrategier hvor karriereveiledning er en integrert komponent. Det er heller ikke noen

¹⁸ Felles introduksjonsprogram i Groruddalen (FIG) har ansvar for kartlegging og oppfølging, mens bosetting etablering er skilt ut og ansvaret ligger hos bydelenes NAV-kontor

systematisk bruk av karriereverktøy. Veilederne har sporadisk brukt kartleggingsverktøyet Jobpics.

Oslo VO Sinsen

Oslo VO Sinsen er en videregående skole for voksne som tilbyr eksamensrettet opplæring for voksne innenfor ulike utdanningsprogram. Skolen har omtrent 1 400 deltakere som tar opplæring innen i fag for studiekompetanse eller yrkesfaglig utdanningsprogram som for eksempel helse- og oppvekstfag, elektrofag eller bygg og anleggsteknikk. Deltakere som tar fag for studiekompetanse skal kvalifiseres til høyere utdanning på høyskole eller universitet. Skolen har også ansvaret for å kartlegge og vurdere voksne utdanningssøkeres realkompetanse.

Skolen er en ordinær videregående skole for voksne, men undervisningstilbudet er fleksibelt slik at deltakerne får et individuelt utdanningsløp som er tilpasset deres livssituasjon. Kvalifiserte utdanningssøkere får tilbud én gang, men tilbudet er ikke tidsbegrenset. Skolen anbefaler tre fag i året, men deltakerne tar mellom ett og fire fag samtidig avhengig av livssituasjon.

Rådgivningstjenesten ved VO Sinsen

Skolen har fem rådgivere som tilbyr råd og veiledning til aktive elever. Deres hovedoppgave er råd og veiledning, men enkelte jobber også med realkompetansevurdering og inntak. Rådgivningstjenesten består av et drop-in tilbud som betjenes av én rådgiver innenfor et bestemt tidsrom hver dag, mens de fire andre veilederne utfører individuelle veiledningssamtaler etter timebestilling (bestilling i resepsjonen). Rådgivningstjenesten organiserer også informasjonsmøter til nye søkere, og informasjon og veiledning i klasserom.

Det tilbys råd og veiledning ut fra elevenes studiesituasjon og hvordan de best mulig kan mestre studiet i den livssituasjonen de er. De som tar studiekompetanse får ofte veiledning knyttet til utdanningsmuligheter og hvordan de kan realisere sine utdanningsønsker, mens de som tar yrkesrettet utdanningsløp i større grad får veiledning i forhold til blant annet yrkesmuligheter og godkjenning av praksis for å ta fagbrev. Rådgiverne gir også råd og veiledning knyttet til andre temaer som deltakerne har behov for. Det kan for eksempel være knyttet til rettigheter hos NAV, søknad til Lånekassen, godkjenning av attester, realkompetansevurdering, eller søknad om bistand eller tilpasset utdanning for de med lese- skrivevansker. Rådgiverne følger også opp elever som står i fare for å falle fra.

Det arrangeres informasjonsmøter for nye elever på de yrkesrettede utdanningsløpene. Disse består av informasjon om skolen, utdanningsløpet, og hva det innebærer å studere på videregående skole som voksen. Vår informant beskriver det som en realitetsorientering der skolen er opptatt av å understreke viktigheten av selvstendig studier og prioritering i hverdagen.

Rådgiverne er også inne i klasserommene og gir informasjon om en rekke temaer, for eksempel yrkesmuligheter, relevante søknadsfrister, inntakskrav til andre skoler/utdanningsløp og konsekvenser av høyt fravær. De gir også generell informasjon om rådgivningstjenesten.

Deltakerne

Deltakerne på skolen er over 25 år og opp til 50-årene. Ifølge vår informant har omtrent 80 prosent av deltakerne minoritetsbakgrunn, et flertall er kvinner. Noen av deltakerne har hatt problemer med rus og psykiatri. En høy andel av elevene er i yrkesrettet utdanningsløp. Skolen har opplevd økt innsøking etter utvidelsen av retten til videregående opplæring, og økende innsøking til helsefagene.

Søkere med minoritetsspråklig bakgrunn må ha et norsknivå som tilsvarer B1 for å bli tatt opp i skolen.

Omfang

Hver rådgiver har omtrent 15-20 individuelle samtaler i løpet av en uke. De fleste elever som bestiller en veiledningstime får det i løpet av en uke.

Rådgiverne opplever særlig stor pågang rundt oppstart på høsten, ved søknadsfrister til høyere utdanning og rundt prøve-/eksamensperioder og sensur.

Kompetanse

Fire av rådgiverne har utdanning innenfor karriereveiledning, hvorav to har fullført et årsstudium (60 studiepoeng) og to gjennomfører master i karriereveiledning. Rådgiverne deltar også i Karrierenettverket i Oslo, som er et rådgiverforum for alle rådgivere i Oslo Voksenopplæring og andre aktuelle fagmiljøer. Rådgiverne oppfordres også til å delta på kurs og konferanser om karriereveiledning.

Vi kjenner ikke til hvilke veiledningsmetodikker eller karriereverktøy rådgiverne bruker.

Kvalitetssikring

Rådgiverteamet på skolen har ukentlige møter der de utveksler erfaringer og drøfter ulike case for å sikre lik praksis i rådgivningstjenesten. I møtene brukes også årsplanene aktivt for å vurdere status og fokusområder fremover.

Skolen gjennomfører ikke en brukerundersøkelse om rådgivningstilbudet.

Samarbeid med andre

Skolen har samarbeid med enkelte NAV-kontor om mentorordning for 10 deltakere på skolen. Utover dette samarbeider rådgiverne på skolen med NAV-kontorene i enkeltsaker dersom skoletilbudet kan være aktuelt for en NAV-bruker, eller skolen har en elev som har behov for ekstra bistand fra NAV.

Skolen har også samarbeid med opplæringskontoret i forbindelse med at noen lærlinger går på skolen for å ta ekstra fag.

Skolen samarbeider også tett med servicesenteret på Helsefyrt. Ansvaret for gjennomføring av realkompetansevurdering ligger hos skolen, men henvendelsene går via servicesenteret. Institusjonene har også et samarbeid

knyttet til inntak, ettersom det er servicesenteret som vurderer og tildeler voksenrett til videregående skole.

Skolen har også samarbeid med voksenopplæringssettene i Oslo som tilbyr grunnskole for voksne. De samarbeider om overgang til videregående skole for de elever som er aktuelle for dette.

Oslo VO Rosenhof

Rosenhof opplæringssett er inndelt i tre avdelinger; avdeling Sentrum som har ansvar for grunnskoleopplæring til voksne nivå 1-4 og norskopplæring, avdeling Osterhaugsgate som har grunnskole på nivå 5-10 og norskopplæring, og avdeling Dynekilgata som har norskopplæring på ulike nivåer. Rosenhof VO tilbyr også introduksjonsprogrammet for deltakere i spor 1 (avdeling Sentrum og Osterhaugsgate) og spor 2 og 3 (avdeling Dynekilgata).

Rådgivningstjenesten ved VO Rosenhof

Det er for øyeblikket fire rådgivere (tre årsverk) fordelt på de ulike avdelingene. Det er en rådgiverressurs fast på hver avdeling, mens resten fordeles mellom avdelingene etter behov. Rådgivernes oppgaver og hvilken type veiledning de gir avhenger i stor grad av hvilken elevgruppe de jobber med. Vår informant har inntrykk av at veiledningen av deltakere på de lavere utdanningsnivåene i større grad preges av sosialpedagogisk eller psykososial veiledning, mens veiledning til elever på de høyere utdanningsnivåene i større grad består av karriereveiledning.

Mange elever får veiledning for å fullføre grunnskole, andre trenger veiledning i krav til å komme inn på videregående skole eller for å oppnå studiekompetanse. En del elever har også behov for råd og veiledning om forhold knyttet til kontakt med NAV, personlig økonomi, bosituasjon, og andre utfordringer i deres personlige liv.

Rådgiveren på spor 2 og 3¹⁹ formidler at arbeidet i stor grad består av veiledning av deltakerne knyttet til godkjenning av utdanning eller autorisasjon av lovregulerte yrker (som krever autorisasjon og realkompetansevurdering), veiledning om høyere utdanning og videregående opplæring, hjelp til jobbsøk og bistand ved psykososiale spørsmål.

En annen del av rådgivningen handler om å finne løsninger for deltakere som har lese- og skrivevansker. Disse deltakerne kartlegges og deres situasjon vurderes i såkalte ressursteam. Når det er deltakere i introduksjonsprogrammet er programrådgiveren ofte med i den prosessen. Flere deltakere søkes videre inn til tilrettelagte grupper på Oslo VO Skullerud.

Alle som er elev/deltaker ved skolene og ønsker rådgivning eller veiledning skal få tilbud om en individuell samtale. Rådgivningstjenesten ivaretar også deltakere i introduksjonsprogrammet. Rådgiverne har kontorplass på skolen og har drop-in på faste tider i uken. De er også tilgjengelige på telefon og gjennom timebestilling. På avdeling Sentrum har rådgiverne satt opp en postkasse i

¹⁹ Norskopplæringen tilpasses deltakernes bakgrunn. Undervisningsoppleggene omtales som «spor»

resepsjonen der elevene kan legge igjen bestilling om rådgivningssamtale. Rådgiverne har oversikt over timeplanene til elevene og innkaller dermed til samtale på et ledig tidspunkt.

Omfang

En av rådgiverne for deltakere på grunnskolen nivå 1-4 på avdeling Sentrum anslår at hun i gjennomsnitt har fire veiledningssamtaler hver dag, men antallet varierer mye. En annen rådgiver for deltakere i spor 2 og 3 anslår at hun gjennomfører 6-7 samtaler daglig i travle perioder, i tillegg til klassebesøk for informasjon i klassene.

Skolen har forsøkt gruppeveiledning, men dette har fungert dårlig. Rådgiverne opplever dessuten at mange elever trenger bistand med utfylling av skjemaer etter et informasjonsmøte i forbindelse med innsøking, for eksempel.

Deltakerne

Deltakere på grunnskoleopplæring nivå 1-4 er ofte innvandrere uten skolebakgrunn som ønsker å starte et løp for å lære grunnleggende ferdigheter, mens deltakere i grunnskoleopplæring nivå 5-10 har gode norskferdigheter og læringsstrategier og kommer raskere inn i videregående opplæring. Det er oftest flertall av kvinner på nivåene 1-4, mens det er flertall menn på nivåene 5-10. Ved avdeling Dynekilgata er det både deltakere i introduksjonsprogrammet spor 2 og 3 og ordinære innvandrere. Disse deltakerne beskrives som motiverte og mange har høyere utdanning fra hjemlandet eller fullført grunnskole. De fleste av elevene trenger norsk for å fortsette i sitt yrke, eller for å kvalifisere til høyere utdanning på høyskole eller universitet.

Rådgiverne opplever at det er de mest motiverte elevene og elever med god progresjon som aktivt søker veiledning hos rådgiverne.

Kompetanse og metodikk

Rådgiverne har rådgiverutdanning med fordypning innenfor karriereveiledning, spesialpedagogikk, voksenpedagogikk eller sosialpedagogikk. En av rådgiverne er i utgangspunktet lærer men har fått kurs for å kunne gå inn i rådgiverrollen. Rådgiverne opplever at de får mange tilbud om kurs eller annen kompetanseheving via Utdanningsetaten.

Rådgiverne bruker ikke en bestemt veilednings- eller samtalemotodikk, metodikken som brukes er avhengig av elevens situasjon og behov, og rådgiverens kompetanse. En rådgiver for deltakere på grunnskolenivå oppgir at hun bruker Motiverende intervju, LØFT og SØT. I tillegg tar hun utgangspunkt i CMS (Career Management Skills) når hun skal kartlegge situasjon, interesser, verdier, egenskaper og muligheter hos elevene. Rådgiveren formidler også at rådgivningen for det meste tar utgangspunkt i et gestaltorientert og konstruktivistisk (Parsons modell) perspektiv, og noen ganger i enkel kognitiv veiledning.

Rådgiver på spor 2 og 3 formidler at veiledningen alltid starter med en kartlegging av utdanningsbakgrunn, arbeidserfaring og forventinger til

fremtiden. Deretter følger ulike aktiviteter som f.eks. innhenting og oversettelse av dokumentasjon, veiledning i forbindelse med søknad om godkjenning, hjelp til fortolkning av vedtak osv. Rådgiveren opplever at mange deltakere trenger en realitetsorientering når det gjelder muligheter og ofte må tenke nytt i forhold til fremtid i Norge. Metodikken som brukes er basert på CMS (Career management skills).

Når det gjelder deltakere i introduksjonsprogrammet, hender det at programrådgiver skal være med og de bestiller tolk dersom det er behov for det.

Kvalitetssikring

Rådgivningstilbudet blir i liten grad evaluert. Evaluerings- og utviklingsarbeidet er først og fremst knyttet til opplæringstilbudet på skolen. Det blir også gjennomført en brukerundersøkelse, men den måler også elevenes tilfredshet og trivsel i forhold til opplæringstilbudet.

Samarbeid med andre

Skolen har uformelt samarbeid med NAV i enkeltsaker dersom skoletilbudet kan være aktuelt for en NAV-bruker, eller skolen har en elev som har behov for ekstra bistand fra NAV.

Servicesenteret bidrar med faglig kartlegging av elevene når det er aktuelt med en overgang til høyere nivå eller til videregående opplæring.

Introduksjonsprogrammet spor 1 i bydelen ligger i bygget ved siden av skolen i avdeling Sentrum. Det er et samarbeid mellom rådgiverne på skolen og programrådgiverne rundt de deltakerne som går over til grunnskoleutdanning etter avsluttet introduksjonsprogram.

Grønland Voksenopplæring

I andre fylker er fengselsundervisningen tilknyttet en videregående skole, men i Oslo har Grønland voksenopplæringssenter ansvar for fengselsundervisningen og fungerer som et oppfølgingssenter for tidligere innsatte og samfunnsstraffedømte. Fengselsundervisningen i Oslo finansieres med midler fra Fylkesmannen i Hordaland²⁰, men Oslo Voksenopplæring Grønland er administrativt underlagt Oslo kommune og er organisert som en egen enhet med egen rektor under Oslo Voksenopplæring.

Enheten består av fem avdelinger: et oppfølgingssenter på hovedkontoret, en avdeling i Oslo fengsel og Bredtveit fengsel, en avdeling på Tyrili Kampen (behandling og oppfølging av rusavhengige), og nylig en rådgiverstilling tilknyttet Narkotikaprogram med domstolkontroll. Sistnevnte er et alternativ til betinget fengsel og kan idømmes rusmiddelmissbrukere som begår kriminalitet på grunn av misbruket.

Det er satt av egne personellressurser til en rådgiverfunksjon i hver avdeling. I Oslo fengsel tilsvarende rådgiverfunksjonen en 80 prosent stilling, tilsvarende 40

²⁰ Har direktoratsfunksjon for fengselsundervisningen i Norge

prosent stillinger på Bredtveit fengsel og Avdeling Tyrili Kampen, 100 prosent i Narkotikaprogram med domstolkontroll, og 80 prosent på Oppfølgingscenteret.

Ifølge vår informant er en av de viktigste oppgavene for rådgiverne å gjennomføre inntakssamtaler med innsatte som har ønske om å gjennomføre et utdanningsløp. Kartleggingen skal avdekke hvilket utdanningsbehov den enkelte har. I tilknytning til inntakssamtalen legges det en plan for utdanning og yrkesveiledning videre (etter soning). Rådgiveren i fengselet har en viktig rolle i å sikre rask overgang til oppfølgingscenteret etter soning.

I begge fengslene er det fellesfag og studieforbereidende fag, i tillegg til yrkesfaglige programfag som service og samferdsel, håndverk, og kurs i frisørfaget. Det gis også undervisning til utenlandske innsatte. Skolen tilrettelegger også for, og gjennomfører realkompetansevurdering. I sommerferiene har det vært arrangert kurs i jobbsøk, yrkesetikk, HMS og hvordan man forholder seg til «arbeidslivets spilleregler».

Oppfølgingscenteret drifter en oppfølgingsklasse som finansieres av Oslo kommune. Deltakere er ofte domfelte i sluttfasen av soning som skal over til åpen soning eller overgangsbolig. Alle har fått undervisning i fengsel og ønsker å fortsette utdanningen for å ta eksamen. Da kan det være rådgiver i fengsel som kontakter rådgivere på oppfølgingscenteret for å få til en inntakssamtale. Inntakssamtalen kan for eksempel bestå av en kartlegging av hvilke fag (eksamener) som mangler for at deltakeren skal oppnå fullstendig kompetansebevis.

Tyrili Kampen tilbyr døgntilrettelegging for voksne menn med rusavhengighet. Ifølge vår informant er voksenopplæringens mandat å sette deltakerne «i stand til å ta i mot vanlig undervisning». Det gjennomføres ulike kurs, blant annet kurs i personlig økonomi, hverdagsmestring, datakurs, norsk og samfunnsfag. Rådgiveren fra voksenopplæringen fungerer som et bindeledd til opplæringscenteret dersom noen av deltakerne på Tyrili ønsker å begynne på en utdanning eller ta fag mens de er i behandling. Ifølge informanten har det kun vært én deltaker fra Tyrili i oppfølgingsklassen i år.

«Narkotikaprogram med domstolkontroll» er et prosjekt underlagt friomsorgen i Oslo, men har knyttet til seg en rådgiver fra voksenopplæringen. Rådgiveren har ansvar for veiledning knyttet til utdanning, opplæring og arbeid.

Kompetanse

Det er et ønske at alle rådgivere skal ha minimum 30 studiepoeng i karriereveiledning. I dag har rådgiveren ved 3 av de 5 avdelingene etterutdanning i karriereveiledning som tilsvarer 30 eller 60 studiepoeng. Blant de to andre holder den ene på med etterutdanning i karriereveiledning, mens den andre har hovedfag i sosialpedagogikk.

Ifølge informanten får rådgiverne også en del kompetanseheving gjennom deltakelse i ulike nettverk og samarbeidsfora. Rådgiverne deltar blant annet jevnlig i nettverksmøter sammen med rådgivere ved de andre voksenopplæringscenterene i Oslo. I tillegg er det innenfor fengselsundervisning

et eget rådgivernetverk som årlig har en inspirasjons- og delingskonferanse for kompetanseoverføring.

Veiledningsmetodikk og karriereverktøy

Rådgiverne følger ikke en bestemt veiledningsmetodikk, men har ifølge informanten stor faglig frihet i valg av metode og verktøy. Det er utarbeidet egne kartleggingsskjemaer for inntakssamtaler, men de brukes i varierende grad. Nettsiden vilbli.no brukes også i noen grad.

Informanten mener imidlertid at rådgiverne er opptatt av metodikk og verktøy, og at rådgivergruppen har drøftet ulike verktøy tidligere.

En stor utfordring i det daglige arbeidet er desentraliserte rapporteringssystem, noe som gjør samhandling mellom avdelingene vanskelig. Det har i følge informanten vært jobbet med å utvikle et felles datasystem der alle rådgiverne kan legge inn opplysninger om deltaker og ha en felles individuell plan.

Samarbeid med andre aktører

Senteret har lenge ønsket et tettere samarbeid med NAV for å sikre bedre overgang for sine deltakere og få en mer helhetlig tilnærming. Ifølge informanten kom det på plass en strategi i fjor for å utvikle samarbeidet om målgruppen. Rådgiverne har tett kontakt med NAV og er ofte med på ansvarsgruppemøter.

Informanten understreker viktigheten av samarbeid mellom relevante aktører for å forhindre tilbakefall til kriminalitet. For eksempel er det slik at løslatte som ikke har vært i kontakt med voksenopplæringen i fengsel, og som ikke skal i overgangsbolig (kriminalomsorgens ansvar) etter soning ofte er vanskelig å fange opp etter løslatelse. Samlokaliseringen og samarbeidet med tilbakeføringssenteret oppleves derfor som veldig givende.

Oslo VO Nydalen

Nydalen VO gir spesialundervisning i grunnskolefag til voksne elever med lærevansker som skyldes ervervet eller medfødt skade. Opplæringen er på deltid og ikke eksamensrettet. Skolen har også noen elever med såkalte «migrasjonstraumer». Dette er typisk elever som ikke har hatt forventet progresjon i ordinær voksenopplæring (i introduksjonsprogrammet) på grunn av psykiske plager.

Skolen har tilsammen 500 deltakere i løpet av et år.

Rådgivernes oppgave er i utgangspunktet å kartlegge elevenes rettigheter til voksenopplæring, men opplever at de tar et større og mer helhetlig ansvar enn det som kan forventes av rollen de har. I praksis veileder de både deltakere og deres pårørende i ulike forhold. Det foregår mye kartlegging av elevenes behov for hjelpemidler og bistand fra andre instanser, og rådgiverne bistår ofte med praktiske ting og oppfølging når det gjelder NAV og andre instanser i bydelen. Rådgiverne bistår også elevene sine med å finne (varig) tilpasset arbeid når det er aktuelt.

Rådgiverne vi har snakket med har ikke hatt mulighet til å anslå omfanget i form av antall personer som mottar rådgivning eller tidsbruk.

Kompetanse og metodikk

Skolen har til sammen fire rådgiverstillinger. Rådgiverne har formell utdanning innenfor barnevernspedagogikk, spesialpedagogikk, og rådgivning, men to har i tillegg tatt 30 studiepoeng eller årsenhet (60 studiepoeng) i karriereveiledning på høgsolen. En av rådgiverne har bakgrunn fra NAV.

Ifølge rådgiveren vi var i kontakt med brukes en konstruktivistisk tilnærming i veiledningen. Veiledningen er ikke skjemasbasert, men består av en «samtale om nåsituasjon, interesser, hva som fungerer og ikke, framtidsutsikter og veien dit». Noen rådgivere bruker også SØT-modellen og GAP-analyse²¹.

4.1.2 Institusjoner innenfor høyere utdanning

I Oslo er det flere institusjoner som tilbyr høyere utdanning. Vi har kartlagt tilbudet ved de tre største:

- Universitetet I Oslo
- OsloMet
- BI

Karrieresenteret ved Universitetet i Oslo

Karrieresenteret er et samarbeid mellom studentsamskipnaden i Oslo og Akershus og Universitetet i Oslo, og holder til på Blindern campus. Karrieresenteret gir et tilbud til alle studenter og til nyutdannede inntil et halvt år etter studier. Flesteparten av de som benytter seg av tilbudet er masterstudenter, men senteret opplever en økende pågang fra studenter som er tidlig i utdanningsløpet. Nyutdannede utgjør om lag en femtedel av de som benytter seg av tjenestene.

Tilbudet

Karrieresenteret tilbyr jobbsøkerkurs, søknadskurs og intervjukurs, i tillegg til individuelle veiledningssamtaler og individuell CV- og søknadsjekk (15 min) og intervjutrening (30 min). Kursene og tjenestene tilbys både på norsk og engelsk. Lederen understreker at karrieresenteret har et tilbud og karriereveiledning og ikke rådgivning. Fokuset er å gi et tilbud som er «hjelp til selvhjelp» basert på karrierekompetanse (Career management skills).

Leder for karrieresenteret mener innholdet i CV-en er minst like viktig som de dokumenterte ferdighetene. Han opplever at mange studenter søker karriereveiledning når de er i ferd med å bli ferdig med utdanningen sin. Da er det bare ferdighetene man kan gjøre noe med. Karrieresenteret er derfor

²¹ Jf. f.eks. <http://mestringforalle.no/sot-modellen/> eller Hartviksen, M. og K.S.Kversøy (2008)

opptatt av å komme i kontakt med studentene så tidlig som mulig i utdanningsløpet for å understreke viktigheten av innholdet i CV-en.

Karrieresenteret opplever også noe pågang fra studenter via Facebook. Facebook-siden brukes bl.a. til å promotere deltidsjobber, internships ol. Studenter må som regel avtale på forhånd hvis de skal benytte seg av de individuelle tilbudene, eller benytte seg av drop-in tilbudet som gjelder til bestemte tidspunkter.

Omfang

Det er omtrent 6 000 deltakere på de ulike kursene i løpet av et år, i tillegg benytter om lag 1 900 studenter seg av CV- og søknadsjekk. Det gjennomføres om lag 500 individuelle veiledningssamtaler. Studenter på utveksling får tilbud om veiledningssamtale via Skype.

Kompetanse og metodikk

Det er til sammen 9 veiledere som jobber ved karrieresenteret, hvorav 2 har master i karriereveiledning fra Høgskolen i Lillehammer. De har fokus på intern opplæring og kollegaveiledning. Veilederne bruker ulike kartleggings- og samtaleverktøy, som for eksempel «sommerfuglmodellen».

Kvalitetssikring

Karrieresenteret har en veiledningsansvarlig som er ansvarlig for kvaliteten. Det gjennomføres en del intern opplæring i form av undervisning i teori om karriereveiledning, observasjon av veiledningssamtaler og interne møter hvor veilederne tar opp og diskuterer typiske problemstillinger og krevende samtaler.

Karrieresenteret har et godt etablert system for brukerinvolvering. Studentene har mulighet til å evaluere både kursene og veiledningssamtalene. Studentsamskipnaden gjennomfører også egne undersøkelser hvor det stilles noen spørsmål om bl.a. bruken av og tilfredshet med karriereveiledningstilbudet.

Samarbeid med andre

Karrieresenterets tilknytning til studentsamskipnaden i Oslo og Akershus gjør det lettere for karriereveilederne å henvise studenter til andre tjenester organisert under SIO, som for eksempel psykolog, lege og rådgivningstjeneste. Karrieresenteret samarbeider med de ulike fakultetene for å synliggjøre hva Karrieresenteret kan tilby studentene. Veilederne samarbeider ikke med andre aktører om selve karriereveiledningstilbudet, men karrieresenteret deltar i ulike nettverk (nordisk og norsk).

Karrieresenteret ved OsloMet

Oslo Mets karrieresenter gir tilbud til studenter og de som nylig er utdannet. Senteret gir i utgangspunktet tilbud til studenter og nyutdannede fra Oslo Met, og det er mange de må avvise som ikke faller innenfor denne kategorien. De har noen begrensninger i tilbudet til personer som vurderer å søke seg til Oslo Met. Karrieretjenesten består både av systemutvikling og veiledningssamtaler

med enkeltbrukere. De samarbeider blant annet med BI, Universitetet i Oslo og Kompetanse Norge. De henviser en del aktuelle til Business Lillestrøm som har gratis veiledning om hvordan starte egen bedrift, og ellers viser de til studieprogrammer og andre studieinstitusjoner.

Veiledningstilbud gis både i form av individuelle samtaler og gruppesamtaler og som en integrert del av utdanningen. Det gis tilbud om veiledningssamtaler om hva du kan bruke utdanningen til, hvilke jobber som kan være relevante osv., og et drop-in tilbud der man kan få tilbakemelding på CV og jobbsøknader. Mer enn 700 var benyttet seg av drop-in timer i 2017, og over 500 var til studie- og karriereveiledningssamtaler.

I tillegg har Oslo Met etablert programmet Karriereklar, som består av kurs, aktiviteter og veiledning som i kombinasjon med studiet skal gjøre studentene rustet til møtet med fremtidig arbeidsliv. Målet er å starte tidlig, og gi studentene en bevissthet tidlig slik at de kan reflektere og tenke strategisk rundt hvordan de navigerer underveis i studieløpet. De har integrert ulike elementer inn i ulike deler av studieløpet, og inndelt programmet i tre faser slik at studentene kan gjøre gode valg ut fra hvem de er og hva de vil. Ca. 2500 mottok kurs i 2017.

I *innsiktsfasen* er fokus på å utvikle selvinnsikt, reflektere over hva man er god på og å utvikle samarbeids- og annen personlig kompetanse for å utvikle «career management skills». Dette vektlegges bl.a. i aktiviteter i fadderuker. Videre stimuleres det til at studenter søker seg til eksempelvis foreninger og andre måter å fremme sosial mestring på. I studiet etableres gruppearbeid der studentene kan utvikle personlig kompetanse via samarbeid og konfliktløsning. Videre gis det tilbud om ulike kurs rettet mot å gi innsikt i egen kompetanse er og hvordan den kan formidles.

I fase to underveis i studieløpet, *muligheter*, gis andre kurs som eksempelvis hvordan nå sine mål, hvordan utnytte internasjonal kompetanse for å få drømmejobben, LinkedIn, hvordan starte egen bedrift og utforske jobber som matcher ens kompetanse. Det holdes alumniarrangementer og karrieredager.

I den siste fasen, *jobb*, er fokus på overgang fra studier til arbeidslivet. I denne fasen har kursene temaer som jobbsøking, CV-utforming, jobbsøknader, nettverksbygging og intervju trening.

Det anvendes flere typer veiledningsmetodikk, som coaching og prosesstenkning. De fleste ansatte har studert karriereveiledning og coaching og har lært metodikk for veiledningssamtaler. Alle har, eller er i ferd med å oppnå minimum 60 studiepoeng i tillegg til annen fagkompetanse og erfaring fra arbeidslivet.

Rådgiverne opplever at mange verktøy er lite hensiktsmessige for brukergruppen og jobber for å utvikle verktøyene videre. De bruker bla DISC, cut-e (personlighetstest) og Garuda.

De har evalueringer på alle kurs.

BIs karrieresenter

BIs karrieresenter gir i hovedsak tilbud til aktive fulltidsstudenter ved BI samt til tidligere studenter inntil ett år etter at de har avsluttet studiet. Karrieresenteret prioriterer til unge studenter med lite arbeidserfaring. Årlig mottar ca. 1 000 studenter en til en samtaler med veileder, og ca. 1 000 deltar på ulike kurs som jobbsøkerkurs. I tillegg tilbys nettbaserte tjenester.

Karrieresenterets hovedfokusområde er arbeidsmarkedet og overgangen fra studier til jobb. Dersom studenter ønsker studieveiledning henviser de som oftest til Emmaly Smart Studie og karrierevalg (privat) dersom studenten ønsker informasjon om tilbud utenfor BI, alternativt til studieveileder.

BI karrieresenters primære tilbud er individuell veiledning. De som søker veiledning har vanligvis først en halvtimes samtale med veileder. Ved behov kan det avtales en times oppfølgingssamtale. Samtalene kan omhandle karriererelaterte valg, utforming av søknader og CV og forberedelse til jobbintervjuer.

Karrieresenteret har forsøkt å ha veiledning i mindre grupper der fokus har vært på å finne egne styrker og egenskaper, og noe bruk av tester. Hovedfokus i gruppeveiledningen har vært refleksjon. De har også hatt noe veilederstyrt intervjutrening i mindre grupper.

Senteret har også hatt tett samarbeid med BI om bruk av internship, arbeidstrening som en del av studiet. Internship kan gis som en del av studieplanen som et valgfag. Målet er å minske avstand mellom teori og praksis, at studentene skal få erfaring og innsikt i arbeidslivet, og lære hvordan man løser jobbsituasjoner.

Karrieresenteret har en intern jobbsøkerdatabase der relevante stillinger legges ut, og de bruker også to nettstedet der det ligger informasjon, tips og råd om karriere og jobbsøking. På denne siden lenkes det også til eksterne sider, blant annet til en global jobbdatabase.

Karrieresenterets tilbud handler i hovedsak om å håndtere henvendelser fra studenter og omfatter ikke en prosessbasert veiledning. Veilederne bruker ikke en spesifikk veiledningsmetodikk eller karriereverktøy. Tidligere har enkelte ansatte hatt utdanning i karriereveiledning, men det er ingen per dags dato. Tidligere ansatte med veiledningsutdanning har veiledet andre ansatte i metodikk mv. Veilederne har høyere utdanning, eksempelvis innenfor pedagogikk, og senteret vektlegger at veilederne skal ha erfaring fra, kontakt med og relasjoner i arbeidsmarkedet.

Det ble tidligere gjennomført brukerundersøkelser, men det gjennomføres ikke i dag.

4.1.3 NAV

Mange som ikke er i arbeid eller utdanning har rett til ytelser fra NAV. Blant de som søker slike ytelser og er i yrkesaktiv alder, har flertallet tilstrekkelig arbeidsevne til at deltagelse i arbeidsmarkedet er realistisk og ønskelig. NAV kan bruke rådgivning og en rekke ulike typer tiltak for å øke sannsynligheten for

at arbeidsledige kommer i jobb, eventuelt etter en periode med arbeidspraksis, rehabilitering, opplæring eller andre former for tiltak. I tillegg formidler NAV ledige stillinger til arbeidssøkere. NAVs funksjon innebærer at elementer av karriereveiledning tilbys svært mange av de som oppsøker NAV.

NAV drifter i hovedsak ikke selv tiltak, men baserer seg på eksterne leverandører. I en del bydeler (og kommuner i andre fylker) er det etablert kommunalt finansierte tiltak enten drevet av kommunen selv eller av eksterne. Typiske kommunale tiltak er «Jobbsenter» el. med opplæring i arbeidssøking, ofte med mulighet for arbeidspraksis. Både i forbindelse med vedtak om inntektssikring og tiltak og oppfølgingen av personer som har fått inntektssikring, gjennomfører NAVs ansatte avklaring og rådgivning som har innslag av karriereveiledning. I tillegg er det innslag av karriereveiledning i en rekke av tiltakene som NAV kjøper eksternt.

I framstillingen nedenfor skiller vi mellom

- Veiledning som gis av NAVs egne ansatte
- Veiledning i arbeidsmarkedsbedrifter
- Veiledning i andre NAV-tiltak

Framstillingen er i hovedsak basert på spørreundersøkelser, men vi har supplert med informasjon fra intervjuene med NAV Oslo og Akershus (fylkesnivå) og leder for NAV Grünerløkka.

Veiledning som gis av NAVs egne ansatte

Hvem får karriereveiledning i NAV?

Vi spurte respondentene om hvilke grupper som får rutinemessig karriereveiledning fra NAV-veiledere. Vi definerte en del grupper ved hjelp av alder, innsatsbehov²², ytelse og innvandringsbakgrunn. Bakgrunnen for inndelingen var at innledende intervjuer kunne tyde på at dette er kjennetegn som kan påvirke omfanget av veiledning.

Svarfordelingene er oppsummert i Figur 4-1 og Figur 4-2. Figurene viser at deltakere i NAV-interne tiltak, det vil si kvalifiseringsprogrammet og utvidet oppfølging, er de som får karriereveiledning hyppigst av NAVs egne ansatte. Figurene viser også at «unge» brukere får karriereveiledning oftere enn «voksne» brukere, uavhengig av innsatsgruppene.

På statlig side er det voksne arbeidsledige med standard innsats som får minst karriereveiledning.

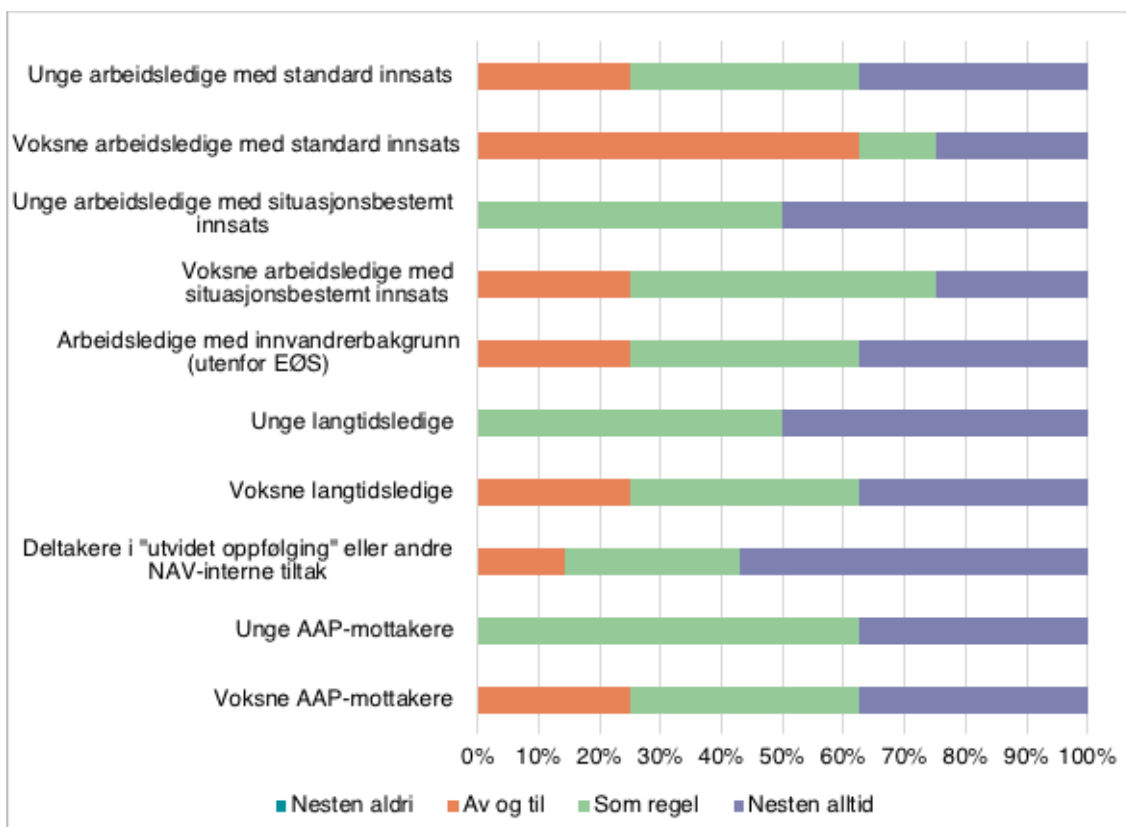
På kommunal side ser det ut som sosialhjelpsmottakere med ikke-vestlig bakgrunn sjeldnere får karriereveiledning enn andre sosialhjelpsmottakere,

²² NAV vurderer hva som skal til for at ulike brukere kan komme i arbeid. Dette omtales som innsatsbehov, og dette deles inn i bl.a. standard innsats (gjelder de mest lite behov for innsats fra NAV, situasjonsbestemt innsats, mv. Jf. «Retningslinjer for oppfølgingsvedtak i NAV». https://www.nav.no/systemsider/ettDokument/_attachment/269927?_ts=12e57ae3cc0&download=true

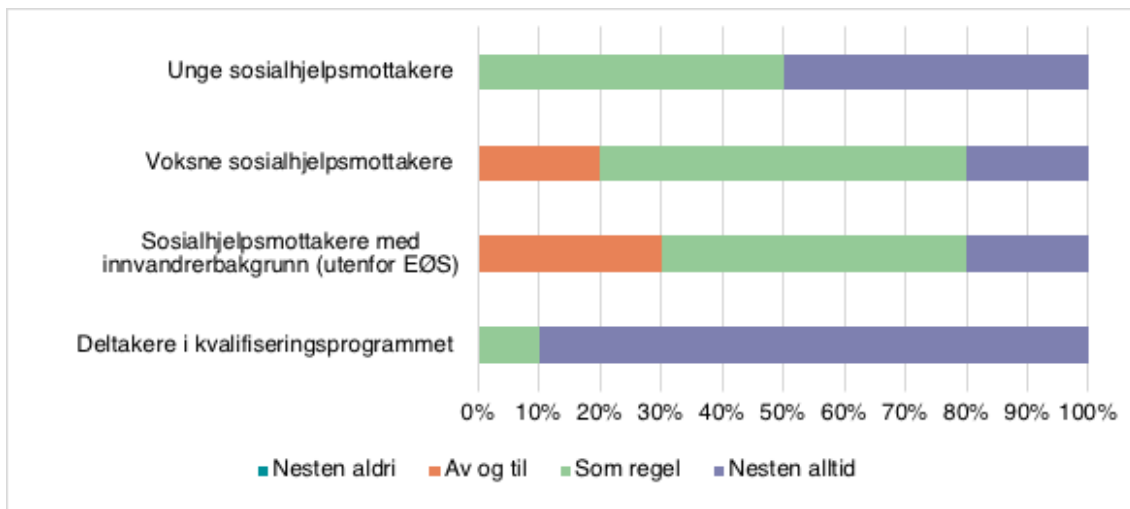
mens deltakere i kvalifiseringsprogrammet er de som oftest får karriereveiledning. På den annen side kan flere av disse kategoriene være overlappende, det er derfor ikke mulig med en absolutt rangering.

Blant andre grupper som får karriereveiledning av NAV nevner en av respondentene deltakere i introduksjonsprogrammet.

Figur 4-1 Statlig del: Grupper som får karriereveiledning i NAV (av NAV-veiledere)



Figur 4-2 Kommunal del: Grupper som får karriereveiledning i NAV (av NAV-veileder)



Ressurser til karriereveiledning i NAV

Av 17 respondenter er det én som svarer at kontoret har ansatte som har karriereveiledning som sin primær oppgave. Denne respondenten formidler at karriereveiledningstjenesten er organisert sammen med yrkesrettet norskopplæring, som er en del av det kommunale tilbudet på dette NAV-kontoret.

De fleste respondentene oppgir at karriereveiledningstjenesten er en av mange oppgaver de ansatte har. Tilbudet og organiseringen av tjenesten varierer noe mellom de forskjellige kontorene. Noen oppgir at det er markedskontaktene som bistår NAV-veilederne med karriereveiledning ved behov, mens andre oppgir at de har egne lokale karriereveiledningskurs og/eller drop-in tilbud som driftes av ansatte som også har andre oppgaver. Ifølge informantene er karriereveiledningskurset og drop-in tilbudet først og fremst rettet mot unge NAV brukere, men kan også brukes av andre.

Former for karriereveiledning

Alle NAV-lederne oppgir at karriereveiledningen foregår individuelt. I underkant av halvparten av respondentene svarer at de også gir karriereveiledning i grupper, mens fire respondenter oppgir at de også benytter e-veiledningsverktøy. Alle som oppgir at karriereveiledningen foregår individuelt svarer at den blant annet består av individuell kartlegging av brukers ønsker om jobb/utdanning/kvalifisering og individuelle veiledningssamtaler. I tillegg svarer de fleste at det også gis informasjon om utdanning, arbeidsmarked og karrieremuligheter på individuell basis. Halvparten av lederne for kommunal del oppgir også at de har et drop-in tilbud med mulighet for en-til-en veiledning for brukerne sine. Bortimot alle oppgir at det også gis individuell informasjon om NAVs kvalifiserende kurs, og over halvparten oppgir at de også informerer om realkompetansevurdering.

Gruppetilbudet består av jobbsøkeraktiviteter som kurs i CV- og søknadsskriving, og intervjutrening. I tillegg gis det også informasjon om temaer knyttet til utdanning, arbeidsmarked og NAVs kvalifiserende kurs i grupper. Noen av lederne for kommunal del oppgir at de har egne lokale gruppetiltak for sine brukere. En respondent skriver at de har gruppetilbud spesielt tilpasset til ulike grupper som for eksempel ungdom, innvandrerkvinner og nyankomne flyktninger. En annen informerer om at de har en egen «jobbhjelper» som kjører 10-dagers kurs for ungdom mellom 18 og 24 år, og et kortere kurs for øvrige brukere. Vi har ikke kjennskap til innholdet i disse gruppetilbudene.

Blant de som oppga at de bruker e-veiledningsverktøy var det kun to som beskrev hva det består av. En av respondentene svarte at det innebærer henvisning til ulike ressursider, mens den andre oppga at det innebærer bruk av kartleggingsverktøyet WIE.

Vi spurte respondentene om de kunne anslå omfanget av karriereveiledningstilbudet som gis. De fleste svarte at det styres av brukers behov og den enkelte veileders kapasitet/portefølje, og derfor varierer mye. Enkelte utdyper at karriereveiledning gis frem til bruker har oppnådd målet om arbeid, mens for andre kan omfanget være stort fordi de har utfordringer på flere områder som for eksempel bolig og økonomi. For noen kan det derfor være tilstrekkelig med én veiledningssamtale, mens andre kan få veiledning ukentlig. Det er kun én respondent som anslår at tilbudet tilsvarer 15-30 minutter per deltaker.

Veiledningsmetodikk og karriereverktøy

Vi spurte lederne om veilederne følger en bestemt mal eller guide for veiledningssamtalene. Det var i alt 16 respondenter som svarte på dette spørsmålet. 13 av dem svarte at de har en mal/guide for veiledningssamtaler, hvorav 4 beskrev hvilken de brukte. To av dem oppga at de bruker en mal som heter «utvidet kartleggingsverktøy» som er utviklet av Kompetanse Norge. En annen oppga at de har en egen mal for deltakere i kvalifiseringsprogrammet, mens en annen formidlet at kontoret har utviklet et eget karriereveiledningshefte der språket er tilpasset deltakere som holder på å lære seg norsk. Karriereveiledningsheftet inneholder blant annet en karriereplan, spørsmål og visualisering av karriereveien. Blant de som svarte at de ikke bruker en bestemt mal er det en som utdyper at veilederne ofte drøfter og deler «lure grep» seg i mellom, og at det lages «lære-case» som de ansatte kan bruke.

10 av 17 respondenter svarer at veilederne bruker en bestemt veiledningsmetodikk, hvorav flesteparten er ledere på statlig side. Når det gjelder typer veiledningsmetodikk oppgir fem respondenter at veilederne bruker «LØFT», én oppgir «sosiodynamisk veiledning» og en annen oppgir «Narrativ karriereveiledning». Andre metoder som ble nevnt er MI – motiverende intervju, HPMT – helhetlig, prinsippstyrt, metodisk tilnærming, og «arbeidsrettet brukeropfølging».

Når det gjelder karriereverktøy, svarte 12 av 17 respondenter at veiledere bruker karriereverktøy. De mest brukte verktøyene er WIE og Jobpics. RIASEC og VIP24 nevnes også av to respondenter. En annen respondent oppgir at

veilederne bruker et eget karriereverktøy som er utviklet av NAV Intro i Oslo. En av respondentene formidler at de gjerne skulle brukt WIE mer, men får ikke lov til det.

Kompetanse

Vi spurte respondentene om det er særskilte kompetansekrav til stillinger som innebærer karriereveiledning. De fleste svarer nei. De fleste har høyskoleutdanning innenfor pedagogikk eller samfunnsfag. Enkelte har svart at det er ansatte i markedsteamet som bistår veiledere der de ikke har kompetanse eller erfaring med karriereveiledning. En av respondentene mener de ansatte mangler både «veiledningskompetanse og karrierefakta».

Over halvparten av respondentene svarer at ansatte som driver med karriereveiledning har tatt kurs, studiepoeng eller annen kompetanseheving i karriereveiledning. Den vanligste formen for kompetanseheving er kurs eller annen opplæring internt eller i regi av NAV Oslo. Enkelte oppgir også at de ansatte har gjennomført opplæring i SE-metodikk (Supported Employment²³). En av respondentene formidler at ansatte har fått omfattende kompetanseheving gjennom blant «ekskursjon» til to fylkesvise karrieresentre, sertifisering i kartleggingsverktøyet WIE, og at de deltar i faglige samarbeidsforum i kommunen. Det er kun én respondent som oppgir at minst en av de ansatte har gjennomført et høyskolestudium i karriereveiledning.

På spørsmål om de ansatte får tilbud om etterutdanning eller kompetanseheving i karriereveiledning svarer 14 av 17 at de gjør det. Fire respondenter nevner at ansatte er i gang med høyskoleutdanning, mens en annen forteller at de tilbyr kompetanseheving i veiledningskompetanse i samarbeid med OsloMet. Andre tilbud om kompetanseheving omfatter kurs i HPMT og SE metodikk, eller innleie av eksterne kursholdere. Tre av respondentene oppgir ikke konkrete kurs, men understreker at det vurderes individuelt etter den enkelte ansattes ønsker og behov.

Mangelfullt tilbud om karriereveiledning?

Vi spurte respondentene om de opplever at noen grupper har et mangelfullt tilbud om karriereveiledning. Ti respondenter besvarte dette spørsmålet, hvorav flere formidler at de gjerne skulle hatt et større og bedre tilbud om karriereveiledning i NAV, men at tid og ressurser ikke strekker til. Respondentene nevner sosialhjelpsmottakere, grupper med språkutfordringer, introduksjonsdeltakere, personer med innvandrerbakgrunn og lav eller ingen utdanning som eksempler på grupper de mener mangler et tilfredsstillende tilbud om karriereveiledning. En annen respondent formidler at brukere over 30 år generelt har et mangelfullt tilbud. Tre av de ti som besvarte dette spørsmålet

²³ Dette er primært en metode for å få personer med omfattende og sammensatte støttebehov til å få og beholde jobb. Metoden har elementer av karriereveiledning

mener det ikke er noen grupper som mangler et tilfredsstillende tilbud om karriereveiledning i dag.

Videre spurte vi om det var vanlig for veilederne å henvise brukere som har behov for karriereveiledning til andre aktører. Halvparten av respondentene svarte på dette spørsmålet, hvorav to svarer at det ikke er vanlig å henvise videre (kommunal del). Blant de som svarer at det er vanlig praksis oppgir de fleste statlige tiltak eller eksterne tiltaksarrangører. Enkelte nevner konkrete tiltak som AMO-kurs eller «karriereveiledning med praksis».

Samarbeid med andre

Vi spurte respondentene om de samarbeider med andre aktører når det gjelder karriereveiledning. De fleste av de som har svart på dette spørsmålet oppgir tiltaksleverandører som samarbeidspart. Et par andre respondenter oppgir andre bydeler/kommuner, Voksenopplæringen, OsloMet, Papirbredden karrieresenter i Drammen og Fylkesmannens opplæring i IPS²⁴. En fjerdedel oppgir at de ikke samarbeider med andre aktører.

Eksterne leverandører

Tilbudene fra eksterne leverandører av utvalgte NAV-tiltak ble kartlagt gjennom en spørreundersøkelse (jf. omtale av undersøkelsen i kapittel 2).

NAV- tiltaket «karriereveiledning med praksis»

Tiltaket «karriereveiledning med praksis» er et kurs som inngår i NAV-kontorenes tiltaksportefølje sammen med andre statlige tiltak NAV Oslo anskaffer. Det er to tiltaksleverandører som leverer tiltaket, med henholdsvis 200 og 65 plasser hver. Faktisk antall deltakere avhenger av NAVs løpende henvisning av ledige.

Tiltaket markedsføres for arbeidsledige som har behov for mer arbeidserfaring og som er motivert for jobb. Det er fokus på praksis, og målet med tiltaket er overgang til ordinært arbeid. Kurset er på fulltid og varer i opptil 12 uker, med inntil 10 uker i praksis. Praksisperiodens varighet avhenger av hvor raskt deltakeren blir utplassert.

Deltakerne på kurset blir alle søkt inn fra NAV, noe som innebærer at de er registrert som arbeidsledige. Ifølge leverandørene består deltakerne hovedsakelig av arbeidsinnvandrere, innvandrere fra land utenfor EØS, tidligere innsatte, og tidligere vernepliktige. En av leverandørene svarte også at de av og til har kursdeltakere som er voksne i arbeid med behov eller ønske om etterutdanning eller omskolering.

Tilbudene er standardiserte i den forstand at leverandørene leverer i henhold til en kravspesifikasjon fastsatt av NAV. Leverandørene tilbyr både individuell og gruppebasert veiledning og informasjon. En av leverandørene har også et digitalt modulbasert verktøy som deltakerne kan jobbe med individuelt.

²⁴ Står for Individual Placement and Support og er et arbeidsmarkedstiltak som brukes for personer med psykiske lidelser

Det individuelle tilbudet består i hovedsak av individuelle veiledningssamtaler. Leverandørene oppgir også at de kartlegger deltakernes ønsker om jobb, utdanning eller kvalifisering. Gruppeaktivitetene består av kurs i CV- og søknadsskriving og intervjutrening. I tillegg gis det informasjon om arbeidsmarkedet og karrieremuligheter både på individuell basis og i grupper. En leverandør oppgir også at de gir informasjon om utdanningssystemet og muligheter og rettigheter knyttet til dette. Begge leverandørene har også et drop-in tilbud med mulighet for en-til-en veiledning.

Begge leverandørene oppgir at deres rådgivere har gjennomgått intern trening og sertifisering i egen metodikk. Hos en av leverandørene har rådgiverne karriereveiledning som sin primære oppgave. En av leverandørene oppgir også at rådgiverne har tatt studiepoeng i karriereveiledning, men uten å si noe om omfang og hvor stor andel av rådgiverne som har det. Begge oppgir at de ansatte får tilbud om kompetanseheving, hvorav den ene i form av intern opplæring i egen metodikk mens den andre oppgir at de tilbud kompetanseheving i temaene arbeidslivskunnskap, kartlegging, MI og Supported Employment.

Veiledningsmetodikken som brukes er delvis egenutviklet og delvis fastlagt i kravspesifikasjonen for tiltaket. En av leverandørene svarer at de bruker karriereverktøyene WIE, RIASEC, og DISC.

Begge leverandørene oppgir at de ikke samarbeider med andre aktører om tilbudet. Begge leverandørene oppgir at de tilbyr karriereveiledningstjenester til bedrifter i omstilling gjennom en annen del av organisasjonen.

Tiltaket «Oppfølging»

Tiltaket skal omfatte bistand til den enkelte deltaker med sikte på å komme i, eller beholde arbeid. Bistanden kan bestå av kartlegging, veiledning og råd både til tiltaksdeltaker og eventuell arbeidsgiver, oppfølging på arbeidsplassen, opplæring i arbeidsrelaterte og sosiale ferdigheter, bistand til å søke arbeid, samt bistand til tilpasning og tilrettelegging av arbeid/arbeidssituasjon.

Oppfølging kan tilbys personer som har behov for en mer omfattende formidlings- og oppfølgingsbistand enn den Arbeids- og velferdsetaten kan tilby. Ifølge statistikk fra Arbeids- og velferdsdirektoratet har NAV Tiltak Oslo rammeavtaler med to leverandører om 785 plasser for oppfølgingstiltaket i Oslo. I januar 2018 var det i overkant av 1 300 personer som deltok i tiltaket i Oslo.

Varigheten skal tilpasses deltakernes individuelle behov. Tiltaket kan i utgangspunktet vare opptil seks måneder. I visse tilfeller er det mulighet for forlengelse i seks måneder, og ved særlige behov i inntil tre år.

Vi har fått svar fra to respondenter om oppfølgingstiltaket i Oslo.

Ifølge respondentene er det vanligere å gi karriereveiledning til arbeidsledige enn til personer med nedsatt arbeidsevne. Ifølge en av respondentene får gruppene arbeidsinnvandrere, ikke-vestlige innvandrere, tidligere innsatte, og tidligere vernepliktige sjeldnere karriereveiledning i tiltaket enn øvrige deltakere.

Det er uklart om dette skyldes at disse gruppene i liten grad er representert i tiltaket, eller om det er bevisst.

I oppfølgingstiltaket skal det i gjennomsnitt tilbys 10 timer oppfølging per deltaker per måned. Karriereveiledningstjenesten er en integrert del av veiledernes oppfølging av deltakerne.

Begge respondentene oppgir at karriereveiledningen foregår individuelt. I tillegg oppgir den ene at de også gir karriereveiledning i grupper.

Det individuelle tilbudet består av individuell kartlegging, individuelle veiledningssamtaler og informasjon. Temaer det gis informasjon om er arbeidsmarked og karrieremuligheter og informasjon om realkompetansevurdering. En av respondentene oppgir at de også informerer om utdanningssystemet og muligheter og rettigheter knyttet til det. I tillegg gis det individuell oppfølging på arbeidsplassen eller i en praksisplass. Gruppevis karriereveiledning består av kurs i CV- og søknadsskriving og intervjutrening.

Bare en av respondentene svarte at de ansatte bruker en bestemt veiledningsmetodikk. Hovedmetodikken er Supported Employment, men de ansatte benytter også metoder som motiverende intervju (MI), LØFT, CIP, sosiodynamisk veiledning og narrativ karriereveiledning.

Det er ikke grunnlag for å si noe om hvor aktivt de ansatte bruker de ulike metodene.

Begge respondentene oppgir at de ansatte bruker karriereverktøy. Karriereverktøyene som brukes er WIE, DISC og Cut-e.

Begge respondentene oppgir at de ansatte har tatt kurs i karriereveiledning. Den ene oppgir at de ansatte også har tatt studiepoeng eller annen kompetanseheving i karriereveiledning. Annen kompetanseheving består av videreutdanning i Supported Employment, velferdsteknologi, prosjektledelse, psykisk helsearbeid, og motiverende intervju. Respondenten oppgir også at de ansatte får kompetanseheving gjennom jevnlig deltakelse på konferanser og foredrag.

Vi har ikke anledning til å si noe om hvorvidt denne kompetansen besittes av alle ansatte. Respondenten oppgir imidlertid at alle ansatte får tilbud om etterutdanning eller kompetanseheving innenfor temaene som er nevnt over.

Jobbsøkerkurs

Dette tiltaket er et fire ukers langt kurs som er rettet mot aktive jobbsøkere som trenger bistand i jobbsøkerprosessen. Vi har ikke oversikt over hvor mange tiltaksplasser som finnes, og hvor mange som deltar på dette kurset i løpet av året. Ifølge informasjon fra NAV Oslo er det inngått rammeavtale med to leverandører om dette tiltaket. Det er bare en av leverandørene som har svart på spørreundersøkelsen. Respondenten beskriver målgruppen som «personer som bare trenger litt hjelp for å komme seg ut i jobb». Denne leverandøren har 30 kursplasser. Faktisk antall deltakere avhenger av NAVs løpende bestillinger.

Ifølge respondenten driver alle de ansatte med aktiv karriereveiledning som en del av deres oppgaver på daglig basis. Karriereveiledning gis hovedsakelig i

gruppe, men også på individuell basis. Det individuelle tilbudet består av en individuell veiledningssamtale ved oppstart, deretter er det behovsstyrt. Gruppeaktivitetene er kurs i jobbtekniske ferdigheter som CV- og søknadsskriving, intervjutrening og stillingsanalyse. Det gis også informasjon om arbeidsmarked og karrieremuligheter.

På spørsmål om veiledningsmetodikk og karriereverktøy svarer respondenten at de ansatte ikke følger en bestemt veiledningsmetodikk, men bruker et egenutviklet karriereverktøy. Respondenten uttrykker at det hadde vært en fordel med tilgang til kartleggingsverktøyet WIE, men opplever likevel at deltakerne får god nok oppfølging i dag. Det er ikke stilt særlige kompetansekrav til de ansatte som driver med karriereveiledning, men alle har tatt kurs i MI – motiverende intervju.

Yrkesveiledning og jobbsøk for ungdom

I informasjonsarket om kurset står det at det tilbys individuell yrkes- og karriereveiledning, vurdering av muligheter på arbeidsmarkedet og opplæring i å markedsføre seg selv overfor potensielle arbeidsgivere. Kurset har en varighet på 4 uker og retter seg mot unge mellom 19-25 som har behov for yrkes- eller utdanningsveiledning, eller bistand til å finne jobb. Kurset har 20 plasser i Oslo.

Karriereveiledningstjenesten foregår individuelt og i grupper. Respondenten oppgir at tilbudet er utarbeidet i henhold til kravspesifikasjon fra NAV og de retningslinjene som følger av den. De ansatte følger ikke en bestemt veiledningsmetodikk, men bruker et egenutviklet karriereverktøy.

Det er ikke stilt særskilte kompetansekrav til veilederstillingen, men leverandøren oppgir at noen har utdanning innenfor karriereveiledning. Utover det har leverandøren et internt opplæringsprogram som alle ansatte må gjennom.

Arbeids- og inkluderingsbedrifter

Disse bedriftene leverer tiltak til NAV. De kan være kommunalt eller privat eid (mange er eid av frivillige organisasjoner). Hovedvekten av tiltak som disse bedriftene leverer er rettet primært mot personer som «står langt fra arbeidsmarkedet», men de leverer også andre typer tiltak.

Undersøkelsen ble sendt ut til 7 arbeidsinkluderingsbedrifter i Oslo. E-postlisten fikk vi fra bransjeforeningen Arbeid og inkludering. Vi fikk svar fra 4 leverandører, i tillegg ble det også gjennomført et intervju med fagansvarlig i SpirOslo.

Leverandørene som besvarte undersøkelsen tilbyr til sammen tiltakene

- Arbeidsforberedende trening (AFT)
- Senter for jobbmestring
- Avklaring for minoritetsspråklige
- Kvalifisering i arbeidsmarkedsbedrift

Respondentene ble bedt om å svare med utgangspunkt i karriereveiledningstilbudet de gir i disse tiltakene, men enkelte har svart samlet for hele virksomheten. Besvarelsene er oppsummert etter tiltak.

Arbeidsforberedende trening (AFT)

AFT er et tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne som har behov for å jobbe i et skjermet og tilrettelagt arbeidsmiljø, før deltakeren går over i arbeidstrening i ordinært arbeidsliv. Målet med tiltaket er å styrke deltakers mulighet til å skaffe arbeid. Tiltaket har en varighet på inntil ett år med mulighet for forlengelse i ett år. Tiltaket består blant annet av kartlegging av kompetanse og karriereveiledning. Det kan også gis tilrettelagt opplæring som kan legge til rette for et yrkesfaglig løp.

Til sammen tre respondenter fra to leverandører som tilbyr AFT har besvart undersøkelsen.

Karriereveiledningstjenesten er en integrert del av tiltaket og organisert sånn at alle ansatte driver med karriereveiledning i tillegg til andre oppgaver. Hos en av leverandørene gjennomføres karriereveiledningstilbudet både individuelt og gjennom gruppeaktiviteter, mens den andre formidler at det foregår kun på individuell basis. Førstnevnte leverandør har et drop-in tilbud med mulighet for en-til-en veiledning.

Det individuelle tilbudet består av individuell kartlegging av deltakers kompetanse, individuelle veiledningssamtaler og informasjon om yrkes- og utdanningsmuligheter. En av respondentene formidler at veilederne i tiltak også er med deltakerne ut og oppsøker potensielle arbeidsgivere.

Gruppetilbudet består av ulike jobbsøkeraktiviteter som CV- og søknadsskriving og intervjutrening. Det tilbys også undervisning i temaer knyttet til yrkes- og utdanningsmuligheter.

Omfanget av veiledningen er individuelt tilpasset og derfor vanskelig å anslå. En respondent anslår at hver deltaker i gjennomsnitt får én time veiledning hver uke. Respondentene opplever at tilbudet om karriereveiledning for deltakerne er tilfredsstillende.

Det er noe variasjon i veiledningsmetodikken som brukes av de ulike leverandørene. En respondent oppgir at de bruker LØFT, en annen oppgir narrativ karriereveiledning, den tredje oppgir samtalemotodikken MI. Det er også noe variasjon i hvilke karriereverktøy som brukes. Alle oppgir verktøyene Jobpics og SCI-S. To respondenter oppgir WIE. Andre verktøy som brukes er RIASEC og VIP24. En av respondentene oppgir at de bruker et eget skjema, «karriereprofil», som mal for veiledningssamtalene.

Alle respondentene oppgir at de ansatte har tatt kurs i karriereverktøy gjennom bransjeforeningen Arbeid og Inkludering. I tillegg oppgir to andre at ansatte har tatt studiepoeng eller annen kompetanseheving, blant annet gjennom kurs som tilbys av bransjeforeningen. Alle opplyser også om at det gjennomføres en del intern opplæring, blant annet om «bevisstgjøring rundt å stille gode spørsmål» i kartleggingen.

Alle oppgir at de ansatte får tilbud om etterutdanning eller kompetanseheving, og at dette som regel består av kurs gjennom bransjeorganisasjonen Arbeid & Inkludering.

Tiltaket leveres i henhold til en kravspesifikasjon fra NAV og kvaliteten måles blant annet gjennom hvorvidt tiltaket lykkes med å nå sine mål. En respondent formidler at de bruker kvalitetsevalueringen i IPS til å evaluere tilbudet halvårlig. En annen formidler at de har fokus på erfaringsutveksling internt i organisasjonen gjennom fellessamlinger 2 ganger i året.

Avklaring for minoritetsspråklige

Avklaringstiltaket omfatter kartlegging og vurdering av den enkeltes arbeidsevne og eventuelle ytterligere behov for bistand for å komme i eller beholde arbeid. Avklaringen skal være et individuelt tilpasset tiltak og kan inneholde veiledning knyttet til den enkeltes muligheter på arbeidsmarkedet. Uprøving av arbeidsevne kan også inngå i kartleggingen når dette anses nødvendig og hensiktsmessig.

Avklaring kan tilbys personer som har behov for en mer omfattende avklaringsbistand enn den Arbeids- og velferdsetaten kan tilby. Tiltaket kan vare i fire uker, med mulighet for forlengelse i inntil åtte uker.

Avklaring for minoritetsspråklige er rettet mot personer som snakker lite eller ingenting norsk og har lite arbeidserfaring og skolegang. Personene kan også ha helserelaterte utfordringer som gjør det vanskelig å finne jobb. Tiltaket består av en individuell kartlegging av ressurser, muligheter og ferdigheter for arbeidsmarkedet og skal resultere i en rapport/plan for veien videre. Det er til sammen 50 tiltaksplasser i Oslo.

Ifølge respondenten består deltakergruppen av voksne ikke-vestlige innvandrere med nedsatt arbeidsevne, og disse får «som regel» karriereveiledning i tiltaket.

Karriereveiledningstjenesten er organisert slik at alle ansatte driver med karriereveiledning i tillegg til andre oppgaver. Karriereveiledningen i tiltaket foregår både på individuell basis og i grupper. Gruppetilbudet består av gruppeundervisning eller veiledning innenfor temaer knyttet til utdanning og arbeidsmarked, og sosiale forhold.

Det individuelle tilbudet består av individuelle veiledningssamtaler, kartlegging, og informasjon om ulike temaer knyttet til utdanning og arbeidsmarked. Ifølge respondenten gjennomføres det en systematisk kartlegging av basisferdigheter, skolegang/utdanning, arbeidserfaring, og forutsetninger for kompetanseheving. Veilederne følger egne maler for veiledningssamtaler for oppstart, oppfølging og avslutning.

Vi spurte om respondenten kunne anslå omfanget av veiledningen per deltaker. Respondenten formidler at det er høy veiledertetthet i tiltaket og at deltakerne har tilgang til veileder flere ganger i uken. Respondenten opplever at deltakerne får et tilfredsstillende tilbud om karriereveiledning i tiltaket, men mener kunnskap om arbeidsmarkedet kan bli bedre.

Veilederne i tiltaket benytter LØFT, CIP og narrativ karriereveiledning. I tillegg opplyser respondenten at de bruker et rammeverk for karriereferdigheter og samtalemotodikken Motiverende intervju. Ifølge respondenten bruker veilederne også en rekke karriereverktøy. De som nevnes er WIE, Jobpics, RIASEC og SCI-S.

Om de ansattes kompetanse i karriereveiledning formidler respondenten at de ansatte har tatt kurs i SCI, flerkulturell karriereveiledning, Motiverende intervju med arbeidsfokus og kurs i karriereferdigheter. De ansatte får også tilbud om etterutdanning eller annen kompetanseheving. Ifølge respondenten utarbeides det en kompetanseplan for de ansatte, og en bestemt andel av lønnsbudsjettet settes av årlig til dette.

Respondenten opplyser om at veiledere i tiltaket har jevn dialog med Voksenopplæringen og Utdanningsetaten i enkeltsaker, og utveksler erfaringer fra karriereveiledning med Voksenopplæringen servicesenter på Helsefy.

Alle deltakere besvarer en brukertilfredshetsundersøkelse ved avslutning av tiltaket. Leverandøren har ikke et eget system for å måle kvaliteten på karriereveiledningstjenesten, men bruker kvalitetssikringssystemet eQuass til å måle kvaliteten på hele leveransen.

Senter for jobbmestring

Målgruppen til Senter for jobbmestring er personer som har lettere til moderate psykiske plager (angst og depresjon), og som er uten arbeidsforhold eller har et arbeidsforhold, som de ikke kan gå tilbake til. Tiltaket tilbyr en kombinasjon av arbeidsrettet kognitiv terapi og individuell jobbstøtte. Mens den kognitive terapeuten skal bistå deltaker i å mestre de psykiske helseplagene, vil en jobbspesialist bistå med jobbsøk, nettverksbygging, karriereveiledning og oppfølging på arbeidsplassen. Målet er å komme raskt ut i jobb og stå i arbeid over tid.

Leverandøren som har besvart undersøkelsen om dette tiltaket oppgir at de har 215 tiltaksplasser. Leverandøren leverer tiltaket i to andre fylker og det er derfor uklart om antall tiltaksplasser er i Oslo alene, eller totalt i hele virksomheten.

Det er ikke satt av egne personellressurser til karriereveiledning, men alle jobbspesialister har det som en del av sine oppgaver. Karriereveiledningen i tiltaket foregår på individuell basis og gjennom e-veiledningsverktøyet WIE.

Det individuelle tilbudet består av individuelle veiledningssamtaler, kartlegging av deltakere, og informasjon yrkes- og utdanningsmuligheter. Det tilbys også noe som kalles «walk and talk», som innebærer at jobbspesialist blir med og besøker potensielle arbeidsgivere.

Omfanget av oppfølgingen i tiltaket følger deltakers behov. Ifølge respondenten er det i gjennomsnitt 10 timer individuell oppfølging per deltaker i måneden. Det er uklart hvor stor del av disse timene som er karriereveiledning.

Alle jobbspesialister har kompetanse på individuell jobbstøtte (IPS) og jobber etter denne metodikken. I tillegg har alle jobbspesialister fått opplæring i samtalemotodikken Motiverende intervju. Av karriereverktøy brukes WIE og SCI-S, som alle jobbspesialister har fått opplæring i. Jobbspesialistene har ikke

annen kompetanseheving i karriereveiledning annet enn IPS-metodikken og opplæring i de nevnte karriereverktøyene.

«Spir i jobb»

Spir i jobb er et samarbeidsprosjekt mellom Spir Oslo og bydel Søndre Nordstrand. Hensikten med prosjektet var i utgangspunktet å bidra til kompetanseoverføring mellom Spir Oslo og veiledere i bydelen knyttet til markedsarbeid. Samarbeidet utviklet seg etterhvert til et tilbud om karriereveiledning for sosialhjelpsmottakere i bydelen. Det er om lag 30 plasser i tiltaket og deltakere søkes inn via NAV. Deltakerne blir grundig kartlagt og får et individuelt tilpasset tilbud. I tillegg til individuelle veiledningssamtaler tilbys det også kurs i jobbsøkertekniske ferdigheter som CV- og søknadsskriving. Noen deltakere følges også opp på arbeidsplassen etter at de har kommet ut i arbeid.

Spir – arbeidstrening i Bydel Bjerke

Spir tilbyr karriereveiledning til utvalgte sosialhjelpsmottakere som er i arbeidstrening i kantine i bydel Bjerke. Det er NAV i bydelen som søker inn deltakere. Det er i hovedsak minoritetsspråklige som får dette tilbudet.

Det er ikke dedikerte ressurser til karriereveiledningstjenesten, men alle veiledere driver med karriereveiledning som en del av oppfølgingen av deltakere. Veilederne bruker ulike samtalemotodikker, blant annet LØFT og Motiverende intervju. Når det gjelder verktøy har alle grunnleggende sertifisering i SCI, WIE og Jobpics, i tillegg til kurs i karriereveiledning fra Arne Svendsrud. Flere har også tatt studiepoeng (10 og 15 studiepoeng) i karriereveiledning. Bedriften arrangerer også flere fagdager gjennom året der veilederne jobber med konkrete case og utveksler erfaringer og kompetanse. Organisasjonen er opptatt av å sikre samme kompetansenivå hos alle veilederne og dermed lik kvalitet i alle tilbudene.

4.1.4 Spir

Spir Oslo er en arbeid- og inkluderingsbedrift heleid av Oslo kommune. I tillegg til å være godkjent tiltaksleverandør for NAV-tiltaket AFT (Arbeidsforberedende trening) yter Spir også tjenester til bydelene og etatene i Oslo kommune. Spir Oslo hadde også et tilbud i tilknytning til integreringsmottaket som nå er lagt ned.

Tilbudene fra Spir til brukere av NAV og til ungdom står under avsnitt 4.1.3 og 4.1.6 om tilbud til disse gruppene. I tillegg har Spir et tilbud til ansatte i Oslo kommune. Dette tilbudet beskrives nedenfor.

Spirs tilbud til ansatte er rettet mot langtidssykemeldte og personer i omstilling («overtallige») som har sin arbeidsplass i Oslo kommune. Det er den enkelte ansatte som sammen med arbeidsgiver sender søknad til Spir. Det er omtrent 60-70 personer som mottar dette tilbudet årlig. Alle deltakere får karriereveiledning, men det totale tilbudet varierer fra person til person. Noen kan ha behov for kartlegging av basisferdigheter, opplæring eller

arbeidsutprøving. Varigheten av tiltaket vil derfor også variere, men et gjennomsnittlig løp varer i 3 måneder. For de langtidssykemeldte er målet enten å gå tilbake til den jobben de er sykmeldt fra, eller få nødvendig tilrettelegging for å finne seg en annen jobb. For personer som er i omstilling er målet å finne seg en ny jobb. For noen kan tiltaket også være starten på et avklaringsløp mot en helserelatert ytelse fra NAV.

Det tilbys både individuell karriereveiledning og gruppeaktiviteter som tar sikte på å styrke deltakers evne til å mestre egen situasjon. Det tilbys i gjennomsnitt 6 individuelle veiledningssamtaler per deltaker. Samtalene er delt inn i ulike faser, hvor prosessen alltid starter med en kartleggingssamtale. Veileder lager også en prosessplan som sendes til arbeidsgiver i de tilfellene bestillingen (fra Oslo kommune) innebærer mer enn individuell karriereveiledning.

Gruppetilbudet består av ulike mestringskurs. Alle får delta på kurs i belastningsmestring. Dette kurset gjennomføres av sertifiserte kursinstruktører. Det tilbys også kurs i depresjonsmestring for de som har behov.

Veilederne bruker metoden «strukturert karriereintervju» og samtalemotodikken SCI. Det brukes to kartleggingsverktøy, bruken varierer etter brukers situasjon. For personer som er svake i språk brukes billedverktøyet Jobpics, men for personer som behersker språket godt og har gode datakunnskaper, brukes WIE.

4.1.5 Introduksjonsordningen

Formålet med introduksjonsprogrammet er å styrke flyktingers mulighet for deltakelse i arbeidslivet og deres økonomiske selvstendighet. Introduksjonsprogrammet skal minst inneholde opplæring i norsk og samfunnskunnskap, og forberedelser til å delta i arbeidslivet. Det skal blant annet utarbeides en individuell plan med bakgrunn i den enkeltes opplæringsbehov. Programrådgivere har ansvar for oppfølging og veiledning av introduksjonsdeltakerne, men mye tyder på at de ofte har mange andre oppgaver slik at tilbudet om karriereveiledning i det ordinære introduksjonsprogrammet er begrenset (VOX, 2016).

Ansvar for introduksjonsprogrammet er lagt til bydelene. I Oslo er det til sammen 12 introduksjonsprogram. Bydelene Alna, Bjerke, Grorud og Stovner har etablert et felles introduksjonsprogram (Felles introduksjonsprogram i Groruddalen) som har ansvar for sysselsetting og kvalifisering, mens ansvaret for bolig og etablering ligger fortsatt hos den enkelte bydel.

Felles introduksjonsprogram i Groruddalen samarbeider med Oslo Voksenopplæring Helsfyr om et karriereveiledningsprosjekt for introduksjonsdeltakerne i bydelene. Det foregår også et karriereveiledningsprosjekt i Oslo vest for bydelene Frogner, Ullern, Vestre Aker og Nordre Aker. Dette prosjektet har begrenset deltakelse fra de ulike bydelene, i motsetning til karriereveiledningsprosjektet i Groruddalen som retter seg mot alle introduksjonsdeltakerne. Disse prosjektene blir omtalt nærmere nederst i dette kapitlet.

Karriereveiledningstjeneste i introduksjonsprogrammet

Vi sendte ut et spørreskjema til fagansvarlig i 12 introduksjonsprogram (Groruddalsbydelene har et felles introduksjonsprogram). I alt svarte åtte respondenter på spørreskjema, som gir en svarprosent på 67 prosent.²⁵

Innledningsvis i spørreundersøkelsen spurte vi respondentene om de tilbyr karriereveiledning, eller elementer av karriereveiledning som en del av introduksjonsprogrammet. To av respondentene oppga at bydelen ikke har en karriereveiledningstjeneste som en del av introduksjonsprogrammet. Spørsmål om innholdet tilbudet, kompetanse hos de som gir karriereveiledning, og samarbeid med andre aktører ble stilt til de som tilbyr karriereveiledning.

Det er ikke satt av egne personellressurser til karriereveiledningstjenesten i introduksjonsprogrammet. Vurdert etter NICE-håndbøkene opptrer programrådgiverne som «Career Advisors», noe som innebærer at karriereveiledning ikke er deres hovedbeskjeftigelse, men tilbyr tjenesten som en integrert del av deres oppgaver.

Tilbudet

Karriereveiledningstilbudet foregår på individuell basis i de bydelene som har svart. To respondenter oppgir at karriereveiledning i tillegg gis gjennom gruppebaserte aktiviteter. Ingen svarer at de bruker nettbaserte karriereveiledningstjenester.

Det individuelle tilbudet består av individuelle informasjons- og veiledningssamtaler. Informasjonen omhandler utdanningsmuligheter og rettigheter, arbeidsmarkedet og karrieremuligheter. De fleste av de som har svart oppgir også at de gir informasjon om realkompetansevurdering og informasjon om NAVs kvalifiserende kurs.

De gruppebaserte aktivitetene består av kurs i CV- og søknadsskriving og intervjukurs. En av respondentene oppgir at de gir informasjon om temaer knyttet til utdanning, arbeidsmarked og karrieremuligheter, og NAVs kvalifiseringstiltak i grupper. Den samme respondenten oppgir også at de tilbyr et klassevis modulbasert kurs kalt «Innsyn gir utsyn» som følger «klart jeg kan» metodikken.

Vi spurte respondentene om de kunne anslå omfanget av tilbudet. Dette er naturligvis vanskelig fordi behovene kan variere fra deltaker til deltaker, men kan også variere med grad av standardisering i tilbudet. To respondenter anslår at det gis et snitt på 10 timer veiledning per bruker (per år). En annen anslår at det gis 1 time per bruker annenhver uke. Resten mener det er vanskelig å svare

²⁵ Undersøkelsen ble purret til sammen 4 ganger. 2 ganger før og 2 etter at oppdragsgiver sendte ut en skriftlig oppfordring til respondentene om å svare på undersøkelsen.

fordi omfanget i stor grad styres av deltakers behov og av hvilken fase i programperioden deltakeren er i.

Veiledningsmetodikk og karriereverktøy

Det er kun en av respondentene som oppgir at de ansatte bruker en bestemt veiledningsmetodikk. Metodikken som benyttes kalles «klart jeg kan», og er basert på LØFT metodikken. Vi har ikke fått noe nærmere innsikt i hva «klart jeg kan» metodikken inneholder.

Vi spurte også om bruk av karriereverktøy. Alle svarer at de gjennomfører individuelle kartlegginger av deltakernes ønsker om jobb, utdanning eller kvalifisering. Tre respondenter oppga at de ansatte bruker karriereverktøy, hvorav to oppgir at de bruker det billedbaserte verktøyet Jobpics og en svarer at de bruker et kartleggings skjema utviklet av IMDi. I tillegg til Jobpics bruker ansatte i en bydel et egenutviklet skjema og et billedkorts system.

Kompetanse

Når det gjelder veiledernes kompetanse er svarene ulike. To respondenter oppgir at de ansatte hverken har tatt eller får tilbud om kurs, studiepoeng eller annen kompetanseheving i karriereveiledning. En respondent oppgir at de ansatte har tatt kurs, mens en annen svarer at de ansatte har tatt kurs og/eller annen kompetanseheving. Kompetansehevingen består av sertifisering som coach, sertifisering i motiverende intervju og opplæring som jobbspesialister (Supported Employment). En annen oppgir at de ansatte har grunnutdanning i karriereveiledning.

De som svarer at de ansatte har tatt kurs eller annen kompetanseheving i karriereveiledning oppgir at de ansatte også får tilbud om etterutdanning/kompetanseheving innen karriereveiledning.

Samarbeid med andre

Vi spurte respondentene om de opplever at tilbudet om gratis karriereveiledning for deltakere i introduksjonsprogrammet er mangelfullt. Kun tre svarte på dette spørsmålet. Alle tre oppgir at de mener at tilbudet er mangelfullt, hvorav to svarer at det er mangelfullt for de fleste, mens en oppgir at tilbudet er mangelfullt for enkelte. I den sammenheng spurte vi også om det er vanlig for programrådgiverne å henvise deltakere som har behov for karriereveiledning til andre aktører. Det er fire respondenter som har svart på dette spørsmålet og alle oppgir at de henviser sine deltakere til Voksenopplærings sentrene eller Servicesenteret på Helsfyr. Programrådgivere i introduksjonsprogrammet samarbeider også tett med voksenopplæringen, både formelt i prosjekt, eller uformelt om enkeltpersoner. En respondent oppgir at de også samarbeid tett med «innvandreresursen» tilknyttet NAV-kontoret.

Karriereveiledningsprosjektet Oslo Vest

Bydel Frogner har med delfinansiering gjennom tilskuddsordningen «Kommunale utviklingsmidler» (forvaltes av IMDi) gjennomført et karriereveiledningsprosjekt for introduksjonsdeltakere i bydel Frogner, Ullern,

Vestre Aker og Nordre Aker. Målet var «å utvikle en metode innenfor karriereveiledning for å øke sysselsettingen blant introduksjonsdeltakere, og bidra til å styrke deltakerens kompetanse til å håndtere sin egen karriere i et livslangt perspektiv.»

Prosjektet har et begrenset antall plasser slik at de fleste introduksjonsdeltakere i bydelene får karriereveiledning gjennom det «ordinære» tilbudet i introduksjonsprogrammet. De som har jobbet med prosjektet i bydelene har bakgrunn som pedagoger og språklærere.

Utviklingsarbeidet resulterte i et metodehefte som består av ulike øvelser som er utviklet i prosjektet, eller som er tilpasset målgruppen knyttet opp mot temaet karriereveiledning. Øvelsene er kategorisert etter DOTS-modellen som er utviklet av Bill Law og Anthony Watts. DOTS-modellen fokuserer på fire ferdigheter/kompetanseområder i karrierelæringen: Valgkompetanse, mulighetskompetanse, evne til å håndtere overgangsfaser og selvinnsikt.

Metodeheftet beskriver også ulike veiledningsmetodikker og karriereverktøy som brukes i ulike øvelser som skal bidra til deltakeren oppnår de ulike kompetansene i karrierelæringen. Verktøyene som nevnes er RIASEC, WIE, og Jobpics. Av veiledningsmetoder beskrives CIP-modellen.

Metodeheftet er laget for deltakere på A2/B1-nivå i norsk, men kan også brukes for deltakere på høyere språklig nivå.

Utvalgte deltakere fikk tilbud om et åtte ukers intensivt karriereveiledningskurs, etterfulgt av individuell undervisning på praksisplass og gruppeundervisning én dag i uken. Prosjektansatte selekterer deltakere ved hjelp av inntakssamtaler og spesifikke inntakskriterier (motivasjon og språkferdigheter på minimum nivå A2). Kurset gis i egne lokaler på Frogner, har 10 deltakere, 1 prosjektleder og 2 ansatte (pedagoger, norsklærere) som har et 60 prosent engasjement. De har tilgang på klasserom, mail, telefon og digitale verktøy og internett. Målet for kurset var at deltakerne skulle «utvikle ferdigheter, kunnskaper, holdninger og egenskaper som trengs for å kunne ta reflekterte valg og mestre overganger til utdanning og arbeidsliv». Temaer i karriereveiledningskurset har vært²⁶:

- Introduksjon til karriereveiledning
- Arbeidslivet i Norge
- Utdanning i Norge
- CV og åpen søknad
- WIE- karriereverktøy
- «Hvordan starte eget firma»
- Praksis- og jobbsøking
- Praksis- og jobbintervju

²⁶ Flere av disse temaene er en del av «pensum» i den ordinære norskopplæringen i Oslo VO.

Prosjektrapporten for 2017 oppsummerer at deltakerne fikk 192 timer karriereveiledning (i gruppe), 50 timer gruppeundervisning knyttet til praksishverdagen, i tillegg til at deltakerne har fått minimum 12 timer individuell eller duo norskundervisning med fokus på bransjerettet vokabular. Deltakerne har også laget CV, skrevet jobbsøknad og registrert seg som arbeidssøker på NAV.no. De har også fått intervjutrening.

Prosjektet etablerte samarbeid med en rekke relevante aktører som har bistått underveis. Det er etablert tett samarbeid med blant annet Oslo Voksenopplæring, Servicetorget, Felles introduksjonsprogram i Groruddalen, og integreringsmottaket i Oslo. I prosjektrapporten står det at det blant annet har vært et mål å koordinere tilbudene for å forhindre dobbeltarbeid, og samarbeide om karriereveiledning som fagfelt.

4.1.6 Ungdom

Vi presenterer her en del tilbud til ungdom. En del av tilbudene ble identifisert av oppdragsgiver. I intervjuer med disse, ble det nevnt andre lignende tilbud. En del av disse valgte vi å intervju.

Flere av tilbudene er helt eller delvis finansiert av Oslo kommune. Dette gjelder Unginfo, JobbX og Jobbsøkerhjelpen.

Røde Kors' Groruddalen Ressurscenter

Senteret har elementer av karriereveiledning i sitt tilbud til unge mellom 13 og 25 år. Aktiviteten «Fokus på egen fremtid» er et drop-in tilbud på mandager der unge kan få hjelp og veiledning rundt utdanning og yrkesvalg og hjelp til å søke jobber. Dette er et lavterskeltilbud til alle innenfor aldersspennet. Det arrangeres temakvelder i løpet av året med temaer som for eksempel søke skoleplass, hvordan søke sommerjobb, hvordan gjøre et intervju. Aktiviteten Barista-opplæring gis til unge mellom 13 og 25. Dette er et begrenset tilbud der hver enkelt må søke om plass i arbeidstreningsprogrammet og får plass i inntil ett år. En ungdom står i cafeen tre timer en gang i uken sammen med en frivillig. I denne aktiviteten gis arbeidspraksis og opplæring, og etter endt praksis bistår de med jobbsøking og CV-skriving og står som referanse. Både Fokus på egen fremtid og Barista-opplæring drives av frivillige med ulik bakgrunn. Det brukes ikke karriereverktøy eller en spesifikk veiledningsmetodikk.

Unginfo

Dette er Ungorgs største prosjekt. Ungorg er en organisasjon som organiserer 64 barne- og ungdomsorganisasjoner. De søker midler fra Oslo kommune hvert år. Unginfo er et informasjons- og veiledningssenter til unge mellom 13 og 27 år. Senteret er åpent for alle, seks dager i uken, fra 11-12 -tiden til 17. På onsdager har de nå en prøveordning med lengre åpningstid for å kunne tilpasse tilbudet til personer i jobb. De krever ikke timeavtale og tilbudet er gratis. Senteret gir informasjon om ulike temaer, som jobb, bolig, utdanning, helse, rettigheter og fritidsaktiviteter i Oslo. En stor majoritet av brukerne er unge menn. I 2017 hadde senteret ca. 8 000 besøkende (der samme bruker vil bli registrert flere ganger), og 148 000 var innom nettsidene deres.

Unginfo gir informasjon om utdanningssystemet og arbeidsmarkedet. De har laget et årshjul der de har delt inn året etter hva de erfaringsmessig tenker seg det er behov for, som utdanningsveiledning i februar før søknadsfrister i mars og hjelp til jobbsøking før søking om sommerjobber osv. Før søknadsfrister til utdanningsinstitusjoner har brukere typisk stort behov for hjelp og informasjon rundt dette. Unge kan ønske svar på hva de trenger for å komme inn på ulike utdanningsinstitusjoner, om de trenger å ta opp fag osv. Unginfo arrangerer også jobbsøkerkurs på skoler, fritidsklubber og for andre interesserte. Kursene omfatter blant annet av hvordan man skriver CV, hvordan man utformer jobbsøknader og informasjon om hvordan arbeidsmarkedet fungerer.

Unginfo tilbyr individuell veiledning til senterets brukere. Brukerne kan både bestille time i forkant eller bruke «drop-in»-metoden. Det er ingen begrensninger på hvor mye tid hver enkelt bruker kan benytte hos senteret.

Mange av brukerne er i en eller annen form for utvidet karrierevei, de ønsker å søke seg jobb i en ny retning, er ved et veiskille og skal gjøre noe annet, har jobbet og vil studere, har fått en utdanning men ikke ønsker å jobbe med det, har jobbet lenge i en bransje og vil jobbe med noe annet eller studere, osv. Ofte kan de ha spørsmål om flere livsområder samtidig, for eksempel at de ønsker informasjon og råd om både jobb og boligsituasjon. En del av brukerne har hatt en god del korte jobbengasjementer og praksisplasser og en løsere tilknytning til arbeidslivet. De fleste henvendelsene gjelder jobb. Veiledning kan bestå av å gi råd om hvor man kan finne jobber, hvordan man skriver søknader og utformer CV, håndtering av språklige utfordringer, utforskning av ønsker og egne ressurser og intervju trening.

Unginfo har en nettside der man blant annet kan finne informasjon om utdanning, valg, rettigheter, og ulike aspekter ved jobbsøking, som å skrive CV. Henvendelser via nettsidene kommer fra hele landet. De prøver å tilpasse informasjonen på nettsidene sine til det som er relevant for brukerne. Noen brukere kommer direkte til infosenteret, mens andre bruker nettsiden deres. Noen har også brukt mye tid på nettet og søkt før de tar kontakt med Unginfo med spørsmål.

De har ikke egne digitale ressurser som karriereverktøy utover nettsiden, men på nettsiden er det linker til utdanning.no, interessedest hos NAV og Vilbli.

Unginfo har en ressursfokusert tilnærming, men ikke noen spesifikk metodikk utover fokus på motivasjon. Se ansatte har ikke formell utdanning i karriereveiledning, men har variert arbeidsbakgrunn og ønsker om å jobbe med ungdom.

Unginfo har ikke noe system for kartlegging eller registrering av brukerne, hvor ofte de kommer og hvor lenge de blir. Det er derfor ikke utarbeidet noen detaljert oversikt over hvorfor brukere kommer eller hvorfor de slutter å bruke senteret. De hadde tidligere brukerundersøkelser. De har det ikke nå, da de opplevde brukerundersøkelsene som lite nyttige fordi brukere kan ønske å være positive nettopp fordi tilbudet er gratis. De ønsker å finne mer hensiktsmessige metoder.

Unginfo påpeker at det er karriereveiledningstilbud på universiteter og høyskoler, men Unginfo møter flere som faller utenfor dette systemet og dermed ikke får ta i bruk det nettverket. Noen unge faller også utenfor i systemer der det legges opp til timeavtaler, og klarer dermed ikke å benytte seg av veiledning fra rådgivere på utdanningsinstitusjoner de har gått på. Unginfo er opptatt av at det skal være uformelt og at ungdommene kan komme når det passer dem. Unginfo er noe usikre på om alle potensielle brukere er klar over at de finnes og hva de kan tilby.

Unginfo er et åpent lavterskeltilbud og avviser ikke personer med mindre de forstyrrer andre eller er for ruset. Ettersom de er generalister er det mye de ikke har svar på, og de henviser da videre til for eksempel utdanningsinstitusjoner og deres rådgivere eller inntakskontor.

De samarbeider med flere, blant annet Spir, JobbX, Jobbsøkerhjelpen, NAV i varierende grad, Jussbuss, Arbeidstilsynet og Voksenopplæringen på Helsfyr.

JobbX

Dette er et tilbud som ble startet i 2004, og holder til i Oslo sentrum. Målgruppen har tidligere vært unge i alderen 16-26, men fra nyttår er den utvidet til aldersgruppen 15-30. JobbX har gjort noen endringer i sitt tilbud. De ønsker å tydeliggjøre en lavterskelprofil, få flere besøkende og selv drive mer oppsøkende virksomhet til bydeler for å nå ungdom som ikke benytter seg av tilbudet i sentrum. De ønsker å nå ut også til mer sårbar ungdom som ikke har benyttet tilbudet tidligere. Fra årsskiftet har de derfor utvidet tilbudet til ukentlige drop-in punkter på Stovner bibliotek, Furuset bibliotek og aktivitetshus og Grønland på Ung Arena i tillegg til Storgata.

Utover drop-in tilbudet, der unge selv kan komme innom for å få hjelp til jobbsøking, arrangerer de også månedlige jobbsøkerkurs som går over tre kvelder med til sammen ni timers varighet. Her lærer deltakerne blant annet hvor de finner ledige stillinger, utforming av CV og søknader, intervju trening og informasjon om rettigheter og plikter i arbeidslivet.

JobbX har motiverende intervju som sentral tilnærming. Et par av de ansatte har kurs i karriereveiledning fra tidligere jobber, andre har realkompetanse. De bruker ikke karriereverktøy. De er i fasen med å utarbeide eget materiell basert på metodikk fra jobbsjansen i NAV Drammen, og arbeider med å oppdatere tidligere materiell.

De samarbeider med Unginfo og UngArena (psykisk helse), NAV i enkelte bydeler, enkelte skoler og SaLTo (samarbeidsmodell mellom Oslo kommune og Oslo politidistrikt om forebygging av kriminalitet og rusmisbruk blant barn og unge), og Oslo Met. De henviser til rådgivere på skoler hvis utfordringene brukerne har omfatter skolevansker. JobbX har større fokus på jobb enn utdanning, men er opptatt av at det viktig å fullføre videregående skole.

Jobbsøkerhjelpen

Tilbudet ble etablert i juni 2017, og ligger i Aktivitetshuset K1 på Tøyen. Det er et tilbud til personer i alderen 15 til 25, hovedgruppen er mellom 17-20 år. De har relativt jevn kjønnsfordeling. Flertallet av brukerne er unge med

minoritetsbakgrunn. Generelt er området preget av innbyggere med fattigdomsutfordringer. Siden oppstart i 2017 anslås det løselig et antall på 120 enkeltdeltakere som enten har gått på kurs eller har mottatt individuelle samtaler.

Jobbsøkerhjelpen vil være tydelige på at de ikke driver med karriereveiledning i smal forstand der de skal bistå med karriere- og utdanningsvalg, men være et tilbud om jobbsøkerveiledning, enten det søkes heltid eller deltid. Tilbudet skal være et lavterskeltilbud for unge, og være fristilt maktforholdet som ligger i NAV-baserte tiltak der det ofte er obligatorisk fremmøte for å motta en ytelse.

De individuelle én-til-én samtalene består både av hjelp til CV- og søknadsutforming og bistand til jobbsøking. De er opptatt av å få noe mer helhetlig oversikt over andre aspekter, slik som brukernes motivasjon og erfaring, kontaktnettverk og aktiviteter for å få innsikt i hva slags situasjon brukeren er i, og hvilken bistand vedkommende kan trenge. Det er ikke noe tak på antall timer. Mange brukere er der over lengre perioder og bruker det som arbeidssted i åpningstiden.

I tillegg til én-til-en samtaler er det tilbud om gruppebaserte kurs som går over tre kvelder à tre timer. På kursene skal deltakerne blir kjent med seg selv og egne ressurser og gjennomgå en bevisstgjøringsprosess. Gjennom kurset opplever de også at mange er i samme fase. Kursene innebærer å lære om arbeidslivets koder, regler for jobbsøking, intervju trening og grunnleggende digital opplæring ved å vise deltakerne hvordan man digitalt søker stillinger via webskjemaer og hvordan man kobler vedlegg til søknaden med mer. Målet er at deltakeren ved kursets slutt står med ferdig CV og søknad. Veilederne er tett på deltakerne. De bruker mye tid på deltakerne både i for- og etterkant av kursene. Mange kommer ikke selv om de har meldt seg på, og trenger ekstra oppmuntring.

Jobbsøkerhjelpen har ingen spesifikk veiledningsmetodikk, men de har en intern metodeopplæring og et metodekurs de kan selge som handler om hvordan man snakker med unge om jobbsøking. De tar i bruk elementer fra psykologi og pedagogikk og driver intern skolering. De ansatte utdanning innenfor sosialt arbeid eller andre studie. De gjennomfører brukerevalueringer.

Én av de ansatte har tatt kurs i karriereveiledning.

De fleste som kommer til Jobbsøkerhjelpen kommer via nettverk, Facebook-annonsering eller via bydelen. NAV henviser personer som ikke har rettigheter til ytelse til Jobbsøkerhjelpen. Deltakerne må søke om opptak til kursene, men trenger ikke å søke om veiledning. Jobbsøkerhjelpen ønsker å være et lavterskeltilbud. Det er tidvis stor etterspørsel etter en-til-en tilbudene, og da prioriterer de brukere under 26 år. De avviser derfor enkelte, og opplever at det få instanser de kan henvise disse til hvis de ikke har rettigheter andre steder. Ved spørsmål om utdanning hender det de ber brukerne kontakte skolerådgivere. De samarbeider med flere, og har blant annet et samarbeid med Tøyen sportsklubb <http://www.toyensportsklubb.no/toyenaakademiet/opptak> og Jobbsjansen.

«Unge lovende»

Dette er et tilbud Spir Oslo har for unge mellom 18 og 30 år. Tilbudet har vært organisert som et jobbsenter på Holmlia og Økern. Målet er at ungdom i Gamle Oslo og Søndre Nordstrand skal komme ut i jobb. Tilbudet er åpent og mange deltakere kommer enten selv eller via NAV. Tilbudet i Gamle Oslo er nå avsluttet, mens det i Søndre Nordstrand skal trolig avsluttes i september i år.

Det tilbys individuelle veiledningssamtaler og kurs i ulike jobbsøkerferdigheter, i tillegg til oppfølging på arbeidsplassen. Det er fokus på raske prosesser for å forhindre at ungdommene faller fra.

4.1.7 Tilbud knyttet til rusomsorg og helsetjenester

Tilbudene knyttet til rus og psykisk helse er hver for seg små og finansieres på ulike måter. Fontenehuset er finansiert av Oslo kommune, mens MAR Oslo poliklinikk er finansiert med tilskudd som forvaltes av fylkesmannen samt midler fra helsedirektoratet.

Mar Oslo poliklinikk

I tilknytning til medikamentassistert rehabilitering (MAR) er det etablert et treårig Individuell jobbstøtteprosjekt (IPS) for pasientgruppen, tilbudet har vart i ca. halvannet år. Lønnsmidlene kommer via en tilskuddsordning som fylkesmannen administrerer på vegne av Helsedirektoratet. Kompetanse og driftsutgifter går fra budsjettet tildelt via Velferdsetaten. Målgruppen er voksne over 18 år som bor i Oslo og som har enten pågående eller tilbakelagte rusproblemer eller rusrelaterte problemer. Deltakeren må ha et behov for veiledning rundt livsutfordringer. Deltakeren må også ønske å delta i det fastlagte behandlingsopplegget, og ikke kun delta på jobbsøking. Poliklinikken har totalt 120 brukere, hvorav 29 er i IPS-porteføljen. Det vurderes at det bør være tett samarbeid mellom behandler og jobbspesialisten, og for at jobbsøking og karriereveiledning skal være en integrert del av behandlingstilbudet forutsettes det at jobbspesialisten deltar på behandlingsmøter og har en rolle i det tverrfaglige behandlingsteamet som er ansvarlige for deltakeren.

Behandlingen er individuell og følger ikke et fast program. Tidsperspektivet er ikke avgrenset så lenge bruker ønsker tilbud, det er ting å jobbe med og tiden nyttes konstruktivt. Avsluttes behandlingen avsluttes også IPS-tilbudet. Temaer kan være på utfordringer vedkommende kan se for seg, psykososiale elementer som arbeidsmiljø, krav, sosiale koder, sosial angst, situasjoner som kan trigge rustrang, kollegarolle eller intervjutrening.

Det kartlegges hva deltakeren har gjort før, hva som har gitt motivasjon, glede og trivsel. Det er et positivt ressursfokus og bruk av anerkjennende intervju der det brukes fysiske kort som beskriver ulike egenskaper. Ut fra samtaler med deltakeren foreslås ulike egenskaper som deltakeren kan si seg enig i eller ikke. Disse brukes som utgangspunkt for å finne ressurser, og utarbeide delmål og mål. Hovedmålet er jobb, og delmålene hva som skal til for å nå dit.

Det er mye intervjutrening, og det utarbeides CV, søkes jobber og det letes etter jobber både på nett og ved å oppsøke mulige arbeidsgivere. Utdanningsmuligheter utforskes der det er aktuelt.

Mar Oslo poliklinikk bruker kartleggings skjemaer som er utarbeidet av IPS i England og USA. Skjemaene skal kartlegge motivasjon, erfaring, glede- og trivselsfaktorer. De har et positivt ressursfokus og fokus på hvordan man lager planer med mål og delmål.

De har tatt i bruk kartleggingsverktøy som WIE, men erfarte at brukerne ikke nyttiggjorde seg verktøyet da det forutsetter en relativt stor grad av digital kompetanse. De søker etter nye verktøy som anses hensiktsmessig for brukergruppen, da de opplever dagens verktøy som noe omstendelige. De har fått opplæring i anerkjennende intervju (appreciative inquiry), og har hatt gode erfaringer med dette. De påpeker at IPS-metoden i utgangspunktet ikke tilsier bruk av klassiske verktøy, men har mer fokus på at brukeren kommer seg ut og orienterer seg via handling. Behandlerne involvert i behandlingen har egne metoder, deriblant samtalemetoden BaM (Bygging av mestringstillit), som de supplerer med narrativ terapi og motiverende intervju.

Veilederne/jobbspesialistene har sertifisering i IPS men også i supported employment. Forøvrig har de variert yrkesbakgrunn fra næringsliv og skoleverk.

Tiltaket har en egen oppnevnt evaluator der de måles etter 25 kvalitetskriterier, hvorav ett eksempelvis skal være at jobbspesialistene har en høy grad av kontakt med mulige arbeidsgivere. Utover dette har de brukerundersøkelser som gjelder poliklinikken spesielt, der det nå også er innbakt spørsmål om IPS-tilbudet.

Oslo Mar poliklinikks tilbud gis til enkelte brukere, og forutsetter at brukerne ser de har et behov for veiledning rundt livsutfordringer og delta i behandling. Det er slik sett ikke åpent for alle, men det er åpent i den forstand at de ikke krever eksempelvis rusfrihet for å kunne starte med programmet. Hvis søkere ønsker karriereveiledning, men ikke ønsker å delta i behandlingsløpet, henvises de til NAV. Poliklinikken samarbeider med bydelene, med NAV fylkesenhet spesielt rundt gjeldsrådgivning, Gatas økonomi, arbeidsgivernettsverk, IPS-nettverket nasjonalt og lokalt i Oslo, opplæringskontakter for lærlingeordningen, osv.

Fontenehuset

Fontenehuset er et tilbud til personer som har en psykisk lidelse eller har hatt psykiske helseutfordringer. Mange har hatt lange sykdomsløp. Driften dekkes hovedsakelig av Oslo kommune. Det er 600 medlemmer, hvorav halvparten er aktive og 60 daglige brukere av huset. Fontenehuset bruker arbeid som rehabilitering, og har organisert driften og aktiviteter på huset som et type arbeidsfelleskap. Å styrke brukeres arbeidshelse for å kunne mestre arbeidslivet er et daglig mål på huset. Å lære praktiske ferdigheter, arbeidslivets regler og døgnrytme er eksempler på elementer de anser viktig og grunnleggende for brukernes videre karrieremuligheter. Fontenehuset har 14 jobber som fordeles til brukere. Jobbene har en varighet på ni måneder og innebærer at brukerne er i lønnet arbeid. Jobbene tildeles de med størst behov,

eksempelvis med svakest CV. Utover å bistå personene hjelper Fontenehuset med å utforme CV, søke jobber osv. mens personen er i jobb. Fontenehuset har brukt supported employment som pedagogisk vinkling.

Fontenehuset har gruppebaserte jobbklubber²⁷ som er blitt tilpasset brukernes behov og ønsker. Temaer på disse kursene er eksemplvis motivasjon, interessedtesting, arbeidslivsferdigheter, sosiale koder, finne stillinger, nettverk og veivalg, CV-utforming, intervjutrening osv. Ved Fontenehuset er det også en ressursgruppe som kan gi medlemmene bistand rundt utdanningsønsker ved å gi hjelp til å ta interessedtester, orientere om ulike muligheter og rettigheter og tilbud. De har arrangert temamiddager for studier og arbeid, blant annet i samarbeid med Høyskolen i Oslo.

I tillegg har Fontenehuset nylig fått avtale med NAV som tiltaksarrangør for et Arbeidsforberedende Treningstiltak (AFT) som skulle igangsettes i mars. Tiltaket har 10 plasser og to veiledere som startet våren 2018. I dette tiltaket skal deltakerne blant annet gjennomgå et karriereveiledningsløp for å utforske retning og utforme plan. Den ene veilederen er i gang med master i karriereveiledning, den andre har lærerbakgrunn med kurs i supported employment.

Fontenehusets metodikk er i hovedsak supported employment. Verktøyene var ikke endelig fastsatt da vi var i kontakt med Fontenehuset, men WIE og jobpics hadde vært nevnt som mulige verktøy uten at det var konkludert. Jobbklubbene er drevet av brukerne selv og en ansatt med lærerbakgrunn. I NAV-tiltaket er kravet at 50 prosent skal formidles til jobb, et høyt tall gitt brukergruppens utfordringer.

Fontenehuset gjennomfører brukerundersøkelser.

Fontenehuset er åpent for brukere innenfor målgruppen, mens AFT-tiltaket som skal starte opp vil få brukere henvist fra NAV. De søker forøvrig samarbeid med andre aktører, og har henvist brukere til andre tiltaksarrangører når de har sett at disse kan ha tilbud som egner seg mer for den enkelte bruker, for eksempel i tilknytning til arbeidspraksis. Utover dette er det en del samarbeid med NAV og ulike DPSer, som da tar utgangspunkt i et brukerstyrt ønske om samarbeid.

Robuste Mennesker AS

Dette er et lite nyetablert tilbud som startet opp i januar 2018 og holder til ved Oslo sentralstasjon. Målgruppen er personer fra 16-30 år, og hovedvekten ligger i alderen 20-25 år. Kriterium for å delta er at man ønsker en forandring i eget liv. Aktuelle personer er gjerne unge som har falt ut av jobb og skole (nevner «guttegamere» og rus, barnevernbakgrunn). De har ikke fast finansiering og er dermed avhengig av at NAV eller barneverntjenester innvilger tiltaket for den enkelte bruker. Enkelte NAV-kontor har gått utenfor anbudsrammene og funnet midler. Det er plass til 12 personer på hvert program. Hittil har de hatt ca. 10 brukere, og har noen flere som ønsker og venter på finansiering.

²⁷ Jobbklubb er også navnet på et NAV-tiltak. Fontenehusets tilbud er ikke knyttet til NAV

De som driver tiltaket mener at NAVs tiltaksvifte er for smal og ofte ikke gir tilstrekkelig bistand til alle. De påpeker at det er mye aktivitetsrettede tilbud der målet er å komme rett i jobb, som for eksempel jobbsøkerklubber. For mange er det ikke tilstrekkelig med en riktig utfylt CV og søknad, hvis det også er andre elementer som angst eller depresjon som hindrer personen i å få eller beholde en jobb.

De bruker et syv ukers intensivt modulbasert program kalt FROG, som er et treningsprogram i selvledelse og selvutvikling. Programmet skal gi brukerne teknikker og verktøy for å kunne stå i ulike situasjoner som tidligere har fungert som hindre. De oppgir å ta i bruk kognitive grunnprinsipper, coaching, nevrofysiologi og kommunikasjonsteknikker. Prosessen skal få frem skjulte egenskaper og verdier. Målet er å gi brukerne ferdigheter i selvledelse og at de skal foreta et dypdykk i veivalg for å finne riktig jobb eller gå tilbake til skole. Programmet består både av grupper og en-til-en oppfølging. Workshopene ledes av to ledere og en assistent. Avhengig av den enkeltes behov kan de bistå for eksempel i dialog med NAV og med praksisplass og ha tett samarbeid med foreldre til yngre deltakere.

Den ene rådgiveren har rådgiverbakgrunn fra utdanningssektor, sosial- og migrasjonspedagogikk og har jobbet med sosial kompetanse. Den andre har bakgrunn fra barnevern med videreutdanning i familieterapi og FROG-sertifisering. Det er ikke utarbeidet brukerundersøkelser.

Robuste Mennesker samarbeider blant andre med K1 på Tøyen og Tøyen sportsklubb. Annet samarbeid er med NKI, og de har etablert dialog med enkelte bydeler. Tilbudet forutsetter at brukerens deltagelse finansieres av andre, da i hovedsak fra NAV eller barneverntjenester.

Maritastiftelsen

Maritastiftelsen har ulike avdelinger, blant annet kafé, et kvinnetilbud, et fengselstilbud og botilbud. De ulike avdelingene er tematisk innom temaer som utdanning, skole og fremtid i samtaler med brukerne, men inneholder i mindre grad karriereveiledningstilbud.

Maritastiftelsen i Oslo driver også et arbeidstreningstilbud i Oslo. De har arbeidstrening på Sagene og Grünerløkka, der de har bruktbuikk, transportavdeling, sykkelverksted, klesmottak og vaktmestertjenester. Tilbudet har innbakt elementer av karriereveiledning. Tiltaket er omsorgsbasert, opptatt av å se hele mennesket og skal bistå personer til å ta tak i elementer ved sine liv slik at de kan få en retningsendring og lykkes i å ta bedre valg. I 2017 var det ca. 35 deltakere, bestående både av yngre og eldre, kvinner og menn.

Personer som kan benytte seg av arbeidstreningstilbudet er personer med rushistorikk, straffedømte med frigangsavtale og etter soning, og personer som avtjener samfunnsstraff. Personer under soning kan påbegynne arbeidstrening mens de fremdeles soner, og kan fortsette etter løslatelse med mindre de har skaffet seg annen jobb i mellomtiden. Tanken er å hjelpe den innsatte med å få etablert det mest elementære når de er ferdig sonet, som bolig, arbeid og nettverk. De tar ikke inn personer på uføretrygd, da målsettingen skal være

trening med henblikk på fremtidig arbeid. De tar heller ikke inn personer i aktiv rus, og det forutsettes at det er en viss distanse til rusen, anslagsvis et halvt år. De tar heller ikke inn personer på LAR (legemiddelassistert behandling) eller personer med tyngre psykiske lidelser og vansker. De definerer seg som et arbeidsted, ikke rehabiliteringssted. De opplever at grenseoppgangene har blitt vanskeligere fordi langt flere har psykiske vansker. .

Deltakere kommer til arbeidstreningstilbudet på ulike måter, noen via Maritastiftelsens øvrige avdelinger, noen i følge med familie og nettverk, eller i forlengelsen av at de er søkt inn fra barneverntjenester eller NAV på Maritas botilbud. De samarbeider særlig med andre tiltaksleverandører og NAV. De ønsker at deltakerne i arbeidstrening har kontakt med NAV. De tilbyr praksisplasser for deltakere på tiltak hos leverandører med knapphet på slike plasser.

Det er ansatt arbeidsledere som jobber praktisk sammen med deltakerne. Etterhvert introduseres elementer av karriereveiledning inn, der deltakerne har samtaler med primærkontakt og avdelingsleder blant annet om hvordan de har det, om hva de opplever som hindringer og mestringsområder. Videre får en del deltakere informasjon om utdanning og muligheter og rettigheter, arbeidsmarked og karrieremuligheter, jobbsøkerkurs, hjelp med CV og intervjuer.

Det anvendes en selvevalueringsmal, noe avhengig av hvor lenge deltakeren har vært i tiltaket. Denne selvevalueringsmalen har satt opp noen mål som er nødvendige for å lykkes i arbeidslivet. De har brukerundersøkelser.

De bruker ulike typer metodikk, både løft, generell empowerment, valgteori, realitetsterapi og miljøterapi. Ansatte har varierende bakgrunn, blant annet som lærere og sosionomer.

Det er stor spennvidde i hvor lenge deltakerne er der, og varighet kan variere mellom alt fra tre måneder til halvannet år. Personer som avtjener samfunnsstraff kan være der på kort eller lang sikt, avhengig av lengden på samfunnsstraffen.

4.1.8 Andre tilbud

Kristent Interkulturelt Arbeid (KIA) Kompetanse

KIA Velferd består av KIA Kompetanse, KIA Mestring (ulike kurs) og KIA framtid (barnehage). KIA Kompetanse gir tilbud om norskopplæring til kvinner som ikke har rett til norskopplæring via eks voksenopplæringen, som har brukt opp retten, eller som ønsker å lære mer norsk. Førsteprioritet gis kvinner i krise og vanskelige livssituasjoner. Kvinner som har rettigheter til voksenopplæring henvises til Rosenhof. KIA kompetanse hadde tidligere samarbeid med Servicesenteret, og KIA fikk deltakere derfra, men fra juli 2017 opphørte samarbeidet. De har drøyt 60 skoleplasser som er individuelt tilrettelagt. Fire skoleklasser er omgjort til tre etter at samarbeidet med Oslo kommune ble opphevet. Etterspørselen er stor og de avviser mange.

KIA Mestring har fokus også på andre områder enn norskopplæring, og gir kurs som skal gi økt livsmestring i vid forstand slik som svømmekurs, juridisk rådgivning, mm. KIA Fremtid driver integreringsbarnehage.

KIA Kompetanses er pålagt å følge læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere. Tilbudet har elementer av karriereveiledning som en integrert del av norskopplæringen. Det inngår formidling om norsk arbeidsliv samt å snakke om planer for fremtiden, yrker, bakgrunn og forventninger, CV, stille på jobbintervju, forstå jobbannonser, orientere om NAV og vikarbyråer osv. Læreplanen vektlegger også yrkesgrupper og yrkesvalg, hva man vil og kan, og lærerne bruker kunnskap.no hver dag. KIA vektlegger også samfunnsfag og opplæring i digital kompetanse.

I tillegg kan leder gi rådgivning og/eller veiledning og bistand, men dette avhenger bl.a. av leders tid. Dette kan omhandle hva kvinnene har med seg fra hjemlandet, avklare hva de trenger av godkjenninger opp mot NOKUT, bistå med godkjenninger og oversettelser og informere om hvordan man omsetter tidligere kompetanse til norsk kompetanse. Kvinner med yrkesfaglig bakgrunn kan KIA sette i kontakt med Kuben eller Sinsen med tanke på realkompetansevurdering. Leder er opptatt av å formidle at personer med yrkesbakgrunn bør lære seg fagspråket i faget sitt.

KIA Kompetanse bruker ikke karriereverktøy. Karriereveiledningen er mer elementer som er integrert i norskopplæringen. De ansatte har ikke tatt kurs eller utdanning i karriereveiledning. Leder har tidligere jobbet som coach og med karriereveiledning.

KIA må avvise mange, og har en prioriteringsliste. Tilbudet gis dermed ikke til alle. Med mindre de har plass, henviser de arbeidsinnvandrere fra EØS til betalte norskkurs og unge henvises til Unginfo. De må også henvise kvinner med rett til voksenopplæring til Rosenhof Voksenopplæring. KIA samarbeider med ulike instanser som ulike bydeler, Introprogram, Rosenhof voksenopplæring, barneverntjenester, Maritastiftelsen og Krisesenteret.

Caritas

Caritas driver et ressurscenter for innvandrere. Ressurscenteret kan brukes av alle innvandrere uansett bakgrunn og oppholdsstatus. Ca. 80 prosent er arbeidsmigranter fra EØS-områder - de resterende hovedsakelig flyktninger og familiegjenforente. I 2017 benyttet ca. 7 000 seg av veiledningstilbudet og ca. 8 000 av kurs og aktiviteter. Det er karriereveiledning i alle deler av tilbudet.

Ressurscenteret har ulike tilbud. De har en drop-in tjeneste som personer som ønsker arbeid kan benytte seg av. Her utforskes hva vedkommende ønsker, bakgrunn, kompetanse, CV, hvor de ønsker jobb, osv. Besøkende kan få veiledning rundt spørsmål de har, men det er ikke ressurser til å bistå med utforming av CV og lignende.

Hver uke arrangeres tre timers jobbsøkerkurs der deltakere kan få generell informasjon om arbeidsmarkedet, krav til kompetanse, og råd om jobber som er relevante for personer uten mye kompetanse. Deltakerne deles inn i to

arbeidsgrupper, som jobber med CV og jobbsøknader. Her er det maksimum 10 deltakere per kurs. På kurset gis grunnleggende veiledning.

Enkelte kan gå videre til selvhjelpsgrupper. Deltakerne blir håndplukket basert blant annet på graden av motivasjon. Gruppene går over to måneder, der en gruppe på 6-10 deltakere og en rådgiver møtes fast to ganger i uken. Målet er å komme i arbeid. Temaer som diskuteres er blant annet karrieremål, hvordan man skal komme seg ut i arbeid, hvilke støttespillere man har, og det utveksles erfaringer. Deltakerne søker mange jobber i denne perioden og det stilles krav til aktivitet og deltakelse. Det gis tett oppfølging, og en næringslivskontakt kan kobles på.

Caritas har også en mentorordning, en arbeidslivsfadderordning der en innvandrere kobles på en frivillig arbeidslivsfadder i ca. et år. Mentoren må ha god kjennskap og tilknytning til norsk arbeidsliv. For å kunne delta må deltakeren ha motivasjon og kunne et minimum av norsk. Her gis mye én til én oppfølging, og de forsøker å legge til en god match mellom mentoren og deltakeren blant annet basert på hvor mentoren jobber og hvor deltakeren ønsker seg inn. Til nå er 70 par koblet sammen.

Caritas har også norskkurs og datakurs. På datakurset får deltakerne praktisk hjelp i å søke arbeid. Digitale ferdigheter anses essensielt for å kunne være en reell arbeidssøker. I 2017 ble det av holdt 36 gratis norskkurs. Fra april 2018 får de ikke lenger delfinansiering fra Kompetanse pluss²⁸, og de må ta betalt for kursene. Caritas har hatt prosjektbaserte aktiviteter på asylmottak i 2017, deriblant en del som har vært karriererettet, men mindre aktivitet i 2018 da mange mottak legges ned. De har hatt karriereveiledning for å sette i gang prosessen allerede på mottakene, eksempelvis med å sende inn papirer til NOKUT.

Deltakere kan også jobbe frivillig for slik sett å opparbeide seg referanser, arbeidserfaring og nettverk.

Caritas har jevnlig brukerundersøkelser flere ganger årlig. De bruker SurveyMonkey der de kan hente ut statistikk. De har ingen spesifikk veiledningsmetodikk, men det brukes mye motiverende samtaler, der hensikten er å motivere brukerne til å ta tak i situasjonen og gjøre noe med utfordringer. De bruker ikke karriereverktøy. De anser at brukere ofte har mer sammensatte og komplekse utfordringer, slik som helse eller boligsituasjon, som må håndteres før brukeren kan anses som en reell arbeidssøker.

Karriereveiledning gis både av fast ansatte og frivillige. De ansatte har ansvar for å utarbeide kurs, aktiviteter og lære opp frivillige. Kun ansatte driver selvhjelpsgruppene. Informasjons- og veiledningstjenesten drives kun av frivillige. Det gis intern opplæring til frivillige rundt hva som eksempelvis er en godt nok utformet CV, det arrangeres fagdager og frivillighetssamlinger og det tas inn foredragsholdere som kommer med innspill. Av to fast ansatte og åtte frivillige har minst én tidligere arbeidet med karriereveiledning og har gjennomført kurs.

²⁸ Tilskuddsordning forvaltet av Kompetanse Norge

Caritas' ressurscenter er sentralt plassert og tilgjengelig for alle innenfor målgruppen, men behovet er langt større enn tilbudet de kan gi. De korte tretimerskursene og generell veiledning kan alle få, men de mer omfattende og inngående kursene, selvhjelpsgrupper og mentorordning prioriteres til personer Caritas anser kan nyttiggjøre seg kursene. Brukere kommer både på egenhånd, etter anbefaling fra bekjente, og fra andre organisasjoner og NAV. De har ingen praksis for å henvise videre til andre, men samarbeider med en del bydeler, andre organisasjoner og etater som voksenopplæringen. De er også med i ulike samarbeidsfora som samarbeidsforum for bostedsløse EØS-borgere, nettverk for innvandrerhelse og i forum for organisasjoner som tilbyr rettshjelp fra Jussbuss og Blå Kors. NAV henviser en del personer som ikke har rettigheter til Caritas.

Røde Kors Stella Kvinnesenter

Stella kvinnesenter er et kurs- og kompetansesenter for kvinner, hovedsakelig med minoritetsbakgrunn, men åpent for alle kvinner. For å kunne bruke tilbudet må kvinnene ha norsk nivå på mist A2 og være over 18 år. Stella har ca. 500-700 besøkende i løpet av et semester. Senteret har fokus på kompetanseheving, nettverksbygging og selvutvikling. De har stort fokus på mestring og bygging av selvtillit. Målet er økt samfunnsdeltakelse og samfunnsbidrag på sikt. Senteret har fokus på utdanning, arbeid og det som ligger i forkant av målet. De arrangerer 20 ulike kursaktiviteter der fokus er norsk trening, norsk kultur og norsk samfunn. Senteret drives av 150 frivillige, og de har 2,5 stillinger. Kvinnene kan få praktisk hjelp og melde seg på ulike kurs og månedlige arrangementer.

Hovedtilbudet er individuell veiledning. To dager i uken er det tilbud om jobbveiledning, med plass til seks personer på mandager og åtte på torsdager. Kvinnene kan bestille en halvtimes veiledning der de sammen med en frivillig veileder kan få innsikt i arbeidsmarkedet og karrieremuligheter, bistand til å skrive spissede jobbsøknader, utforme CV, snakke om egen erfaring, bli bevisst sin realkompetanse, opparbeide digital kompetanse og gjøre seg kjent med nettsider som Finn.no og nav.no. Torsdager er forbeholdt intervju trening.

Senteret har god kontakt med voksenopplæringen, og de ser ofte at kvinnene trenger mer opplæring enn det de får på senteret. De opplever at mange kan ha mye erfaring fra respektive hjemland, men trengte å få noen ting på plass før de kan få jobb i Norge, slik som digitale ferdigheter eller norskkunnskaper. De opplever også at digitalt utenforskap er en økende utfordring. De bruker derfor pc-er og forsøker å heve digital kompetanse. De har også tilbud til kvinner om å jobbe med frivillig arbeid, slik at de kan få referanse, bygge på CV-ene og utvide nettverkene sine.

Stella kvinnesenter bruker ingen bestemt veiledningsmetodikk. Utgangspunkt for arbeidet er mestringsfokus. En del av de frivillige har kjennskap til karriereveiledning fra tidligere arbeid, som fra NAV eller rekrutteringsbransjen. Gruppeledere har ansvar for opplæring av frivillige, for eksempel gir de opplæring i hvordan møte deltakere. De bruker ikke karriereverktøy. De har

deltakerevalueringer på kurs, men det hender deltakere slutter uten å gi beskjed og dermed uten å besvare deltakerevalueringen.

Senteret har åpent hus for brukergruppen, men for å bli registrert deltaker og delta på kurs forutsettes det at kvinnene har et norsknivå på minst A2, at deltakeren er over 18 og ikke har med seg barn. De fleste kvinnene kommer på egenhånd etter å ha hørt om tilbudet fra venninner og familie, en god del henvises fra NAV. Senteret kan vise brukere videre til Oslo Røde Kors' Infosenter som gir informasjon om tilbud og har oversikt over Røde Kors' tilbud. De setter også personer i kontakt med NAV. Senteret har et samarbeid med NAV og Oslo Met, som ble opprettet i etterkant av den store innstrømningen av flyktninger i 2015. Dette nettverket diskuterer fag og karriereveiledning. De driver gjensidig formidling, og kan benytte hverandres ressurser. De har også et samarbeid med Cap Gemini Consulting som har drevet noen kurs med speedintervju og bevisstgjøring av egne kvalifikasjoner. Jobbveiledningstilbudet har stort sett fulle lister.

4.2 Omfang av tilbudet til ulike grupper

Når man skal beskrive tilbudet om karriereveiledning til ulike grupper støter man på to problemer:

- Det er ingen systematisk registrering av hvem som får karriereveiledning eller tilbud om dette
- Det er mange måter man kan gruppere befolkningen på. Selv med god registrering av hvem som får karriereveiledning ville dette gjøre det vanskelig å beskrive dekningsgrader.

I vår kartlegging har vi tatt utgangspunkt i at de fleste trolig ønsker karriereveiledning i forbindelse med situasjoner der de står i en overgangsfase mellom ulike typer utdanning eller jobber, eller som er på vei til arbeid eller utdanning fra en annen livssituasjon.

Overgang mellom ulike typer arbeid eller utdanning kan oppstå både frivillig og ufrivillig. Det kan ofte ta tid fra man avslutter et arbeid eller en utdanning til man kan påbegynne en annen utdanning eller et annet arbeid. Derfor er det en fordel om de som kommer i en slik overgangsfase får tilgang til karriereveiledning før overgangsfasen oppstår. NAV forvalter blant annet inntektssikringsordninger for de som ikke er i arbeid eller mottar utdanningsstøtte. NAV vil normalt ikke gi råd til personer som ikke har søkt om inntektssikring, og dekker dermed ikke behovet for veiledning til de som fortsatt er i arbeid eller utdanning.

Overgang til arbeid eller utdanning fra en annen livssituasjon kan bl.a. være aktuelt for personer som

- innvandrer
- kommer fra behandling i helsevesenet eller rusomsorg
- kommer ut av soning i kriminalomsorgen
- kommer ut av førstegangstjeneste i forsvaret

Flyktninger har rett (og plikt) til å delta i introduksjonsprogrammet, og kan ha tilgang til karriereveiledning gjennom denne deltagelsen. Men det er også mange som innvandrer uten rett til å delta i introduksjonsordningen. Dette gjelder bl.a. innvandrere fra EØS-land, herunder ektefelle og annen familie til innvandrere som har avtale om arbeid allerede når de kommer til Norge.

Personer som er under behandling i rusomsorg eller helsevesenet vil normalt ha rett til ytelser fra NAV (sykepengene, AAP eller sosialhjelp) og kan få tilgang til karriereveiledning fra NAV. Tilgangen varierer trolig med om de registrerer seg som arbeidssøkere og med hvor realistisk det er at de kommer i arbeid på kort sikt. Det er vanlig å tilby karriereveiledning i forbindelse med rusomsorg og i enkelte andre deler av helsevesenet, herunder i deler av det psykiatriske helsetilbudet.

Mange som soner fengselsstraff har lite utdanning og svak tilknytning til arbeidslivet. Det er en del som tar utdanning i soningstiden og som søker arbeid eller fortsetter i utdanning etter soning. I soningstiden er man ikke definert som arbeidsledig, og det er behov for karriereveiledning.

I prosjektet har vi innhentet informasjon om tilbudet om karriereveiledning i Oslo til innvandrere, personer som er til behandling i psykiatrien eller rusomsorgen, til innsatte og til personer som gjennomfører førstegangstjenesten.

Det er også personer i andre livssituasjoner som trenger karriereveiledning. Det er to store grupper vi mener ikke har et tilbud fra andre og som kan ha behov for karriereveiledning:

- Personer som verken er i arbeid, deltar i utdanning eller er registrert som arbeidsledig (NEETs)
- Personer i arbeid som ønsker å ta etter- og videreutdanning eller å skifte arbeidsforhold.

NEET står for «not in education, employment, or training». Hvis personene heller ikke mottar velferdsytelser eller er under behandling i helsevesenet/rusomsorgen har de ikke nødvendigvis løpende kontakt med de delene av forvaltningen som tilbyr karriereveiledning. NEETs er ofte unge. De kan bli forsørget av sin familie (herunder være hjemmeværende med omsorgsansvar), men de kan også leve av kriminalitet eller svart arbeid. Hvis de fortsatt har ungdomsrett til videregående utdanning skal oppfølgingstjenesten følge dem opp. Hvis ungdomsretten er utløpt (pga. av alder eller antall år med deltagelse i videregående), har de ikke nødvendigvis kontakt med velferdsforvaltningen. I 2012 var det på landsbasis vel 105 000 personer under 30 år som verken var i arbeid eller utdanning²⁹. Av disse hadde omlag halvparten en velferdsytelse, mens omlag like mange ikke hadde registrert kilde til livsopphold og var dermed trolig ikke i kontakt med NAV. Blant NEET-ene var 47 000 i aldersgruppen 25-29 år, noe som betød at de ikke lenger hadde ungdomsrett til videregående.

²⁹ Jf. Bø og Vigran (2014)

En annen gruppe er personer som er i arbeid, men som ønsker å ta mer utdanning eller å skifte jobb. Disse vil normalt ikke ha rett til ytelser fra NAV og er heller i løpende kontakt med andre deler av velferdsforvaltningen. Enkelte kan ha tilgang til rådgivning eller karriereveiledning gjennom arbeidsgiver eller fagorganisering. Hvis de vurderer å ta utdanning, kan de ha tilgang til råd gjennom voksenopplæring eller studiested, men flertallet vil ikke ha noe tilbud om gratis karriereveiledning, bortsett fra gjennom karrieresenter (gjelder ikke Oslo).

Hovedtrekk

Figur 4-3 illustrerer hva som er de viktigste tilbyderne av gratis karriereveiledning til ulike grupper i Oslo³⁰. I en del tilfeller brukes det eksterne tilbydere som leverandører av karriereveiledning.

I figuren har vi indikert om det finnes et dedikert tilbud til den aktuelle gruppen, men ikke om tilbudet kan sies å dekke behovet eller om det holder god kvalitet. Ettersom både dekningsgrad og kvalitet varierer betydelig, er dette hovedbildet ikke dekkende.

Studenter

Det er betydelige forskjeller mellom studiestedenes satsing på karriereveiledning, men vi mener likevel at dette er den gruppen som har det beste tilbudet, ikke minst når det gjelder kompetansen blant dem som veileder. OsloMet skiller seg ut ved å satse på karrierelæring som en del av studiet.

NEETs

NEET med ungdomsrett skal følges opp av oppfølgingstjenesten.

NEETs uten ungdomsrett kan registrere seg som ledige eller søke sosialhjelp eller andre NAV-ytelser, og vil da kunne få veiledning av NAV.

Alle unge kan søke Unginfo om råd. Tilbudet hos Unginfo er det eneste tilbudet til NEETs uten ungdomsrett som ikke søker ytelse fra NAV.

NEETs som ikke har ungdomsrett, ikke registrerer seg hos NAV og ikke bruker sin voksenrett til voksenopplæring, har ikke noe tilbud i Oslo, hvis de da ikke dekkes av dedikerte tilbud til ungdom, mv. Vi mener tilbudet til denne gruppen er svakt utviklet i Oslo.

³⁰ Vi har holdt elever i videregående utdanning utenfor framstillingen. De har tilgang til rådgivning ved den skolen de er knyttet til. Lærlinger er ikke alltid knyttet til en skole, og de mangler tilbud om rådgivning/karriereveiledning.

Figur 4-3: Tilbud om gratis karriereveiledning i Oslo. Hovedtilbud til ulike grupper

Målgruppe	Tilbud
Studenter	Utdanningsstedet
NEET med ungdomsrett	Oppfølgingstjenesten
Unge NEET uten ungdomsrett	Unginfo, JobbX, m.fl.
Andre NEET	?
Vernepliktige	?
Arbeidssøkere hos NAV	NAV
Under behandling/rehabilitering	Behandlingssted og/eller NAV
Innvandrere i introprogram	Introduksjonsprogrammet
Innvandrere utenfor introprogram	Caritas (frivillig), m.fl.
I soning	Voksenopplæringen
Voksen i voksenopplæringen	Voksenopplæringen
I arbeid	?

Personer registrert som ledige hos NAV

Når en person som er i posisjon til å arbeide³¹ melder seg ledig eller søker en NAV-ytelse som skal erstatte arbeidsinntekt, skal NAV gjøre en vurdering av mottakerens arbeidsevne og treffe tiltak rettet mot å få personen i arbeid. I en slik situasjon vil karriereveiledning kunne være nyttig. NAV har også egne prosedyrer for arbeidsevnevurdering og har tiltaket karriereveiledning.

I avsnitt 4.1.3 presenterte vi NAVs tilbud om karriereveiledning. Vi oppfatter karriereveiledning i NAV som en tjeneste som hovedsakelig ytes i tillegg til andre tjenester, og som regel av personer som ikke har utdanning i karriereveiledning, men de har ofte svært mye praksis fra arbeid med denne typen problemstillinger.

³¹ Gjelder ikke alderspensjonister, mottakere av foreldrepenger, mv.

Noen få av de som har registrert seg som arbeidsledige hos NAV får tiltak som innebærer ganske omfattende karriereveiledning av høy kvalitet, sammenlignet med det de fleste andre grupper får.

Personer i arbeid

Personer som har arbeidsinntekt vil normalt ikke ha rett til NAV-ytelser som skal erstatte arbeidsinntekt. Unntakene er personer som arbeider redusert som følge av nedsatt arbeidsevne eller som har så lav inntekt at de får supplerende sosialhjelp. I sistnevnte gruppe vil man bl.a. kunne finne mange uten fast ansettelse eller som har deltidsarbeid med lav stillingsandel.

I andre fylker enn Oslo, vil personer som er i arbeid kunne henvende seg på de fylkesvise karrieresentrene. I Oslo, kan de unge bruke Unginfo. Andre vil kunne finne et tilbud hos arbeidsgiver (særlig aktuelt i forbindelse med nedbemanning) eller i fagorganisasjon. De som ønsker å ta utdanning kan også få råd ved utdanningsinstitusjon, inkludert voksenopplæring, men da primært knyttet til informasjon om den aktuelle utdanningen.

Vi mener at tilbudet til denne gruppen er svært mangelfullt i Oslo.

Personer under behandling i rusomsorg eller helsevesenet

Flere organisasjoner og arbeids- og inkluderingsbedrifter gir tilbud om rådgivning knyttet til utdanning og arbeid for personer som er under behandling. I tillegg vil disse personene også kunne ha tilgang til rådgivning fra NAV.

Selv om vi både har intervjuet Byrådsavdelingen for eldre, helse og arbeid kommune og flere av de som tilbyr karriereveiledning til den aktuelle gruppen, er vi usikre på om alle i denne gruppen som ønsker karriereveiledning får tilbud om det. Hovedinntrykket er likevel at behovet til denne gruppen er relativt godt dekket sammenlignet med andre grupper.

Innvandrere med rett til deltagelse i introduksjonsprogram

Flyktninger har rett og plikt til å delta i introduksjonsprogrammet (dvs. opplæring i norsk og samfunnskunnskap). De som kommer på familiegjenforening med en flyktning har samme rett.

Arbeidsinnvandrere fra land utenfor EØS-området og de som kommer på familiegjenforening til disse, har plikt til å delta i opplæring i norsk og samfunnskunnskap.

Intervjuer og spørreundersøkelser blant de ansvarlige for introduksjonsprogrammet i Oslo tyder på at rådgivning og informasjon knyttet til utdanningsvalg og arbeidsmarked er sterkt vektlagt i programmet, og at alle deltakerne får tilbud. De ansatte som gir råd og veiledning har i hovedsak ikke opplæring i karriereveiledning, men vi mener likevel at denne gruppen er godt dekket med karriereveiledning, sammenlignet med andre grupper.

Innvandrere uten rett til deltagelse i introduksjonsprogram

Arbeidsinnvandrere fra EØS-området og deres familiemedlemmer har ikke lovbestemt rett eller plikt til å delta i opplæring i norsk og samfunnskunnskap.

Enkelte kommuner gir opplæringstilbud også til denne gruppen, men dette gjelder ikke Oslo.

Caritas har drevet et omfattende gratis tilbud om karriereveiledning til innvandrere, hvorav omlag 80 prosent har vært fra EØS-området. Behovet har vært langt større enn kapasiteten. Bortfall av statsstøtte innebærer at de nå har begynt å ta betalt for deler av tilbudet. Selv om innvandringen, både fra EØS-området og andre land, har falt de to siste årene, er det fortsatt et betydelig udekket behov til denne gruppen. Det kan også være behov for profesjonalisering av arbeidet.

Vernepliktige

Inntil 2017 tilbød forsvaret vernepliktige karriereveiledning gjennom tiltaket Fokus. Da det ble nedlagt, forutsatte forsvaret at de ville kunne henvise vernepliktige til karrieresentre i de vernepliktiges hjemfylker. I Oslo har de vernepliktige ikke noe tilbud om karriereveiledning.

4.3 Vurdering av kvalitet på utvalgte tilbud

I 4.2 har vi skissert hovedtrekkene i mange av tilbudene om gratis karriereveiledning i Oslo. Oppdragsgiver har også bedt oss om en nærmere vurdering av kvaliteten på to utvalgte tilbud:

- Oslo Voksenopplæring Servicesenter
- Karriereveiledningsprosjektet Oslo vest

Vi oppfatter kriteriene for kvalitet og profesjonalitet som er utviklet av NICE og ELGPN som til dels lite operasjonelle og lite egnet for vurdering av de enkelte tilbud i Oslo. Vi har tatt utgangspunkt i disse kriteriene og brukt dette til å utforme kriterier som vi har brukt i vurdering av de to tilbudene.

Kriterier for vurdering av kvalitet

Kvalitet i karriereveiledning har både med ytre rammefaktorer, indre aktiviteter og utbytte å gjøre. ELGPN (2014) utpeker både brukerinvolvering, samfunnsøkonomisk nytte og karriereveiledningens effekt for individet som viktige kvalitetselementer. Det handler om et komplekst system, der disse ulike elementene forholder seg til og påvirker hverandre gjensidig. Det er ulike syn på kvalitet i karriereveiledning, noe som henger sammen med ulike personers referanserammer og problemforståelse. Kompetanse Norge har fått i oppdrag å utvikle et nasjonalt, tverrsektorielt rammeverk med kvalitetskriterier for tjenestene og kompetansestandarder for karriereveiledere. Da arbeidet er påbegynt (2018), men ikke ferdigstilt, har vi valgt å ta utgangspunkt i anbefalingene fra NICE (2012, 2016), ELGPN (2014), NOU 2016:7 (2016) og Buland (2012) og utformet følgende kriterier for kvalitetsvurdering:

Organisatorisk nivå (organisasjon og brukermedvirkning)

- I hvilken grad er tilbudet tilpasset brukernes behov og overordnede mål, uavhengig av virksomhetens egne behov og interesser? Hvilken grad av brukermedvirkning/involvering?
- Hvordan er tilbudet strukturert/organisert? Hvilke ytre rammefaktorer og ressurser er tilgjengelig: konkret fysisk møteplass, mail, telefon, e-veiledning, digitale verktøy, internettsider m.m.?
- I hvilken grad er de tilgjengelig og tilpasset alle som ønsker karriereveiledning? Tilbys (preventiv) karriereveiledning for å mestre overgangsfaser i livet med tanke på karriereveiledning og læring i et livslang perspektiv? Er det tilrettelagt for modning og karrierelæring?
- Hvordan er utformingen og innholdet i tilbudet? I hvilken grad brukes kartlegging, testing og informasjonsformidling (yrkes- og utdanningsinformasjon)? I hvilken grad vektlegges prosessorientert karrierelæring og veiledning (individ- eller gruppe)?

Praksis nivå (veilederkompetanse og profesjonalitet)

- Har ansatte tilstrekkelig karriereveiledningskompetanse? Formell, uformell og realkompetanse, spisskompetanse
- Har ansatte oppdatert kunnskap, utdanning av nyere dato? Kjennskap til karriereveilednings og –valgteorier, metoder, utviklinger i fagfeltet.
- I hvilken grad brukes etiske retningslinjer som er utarbeidet for (karriere-)veiledere?
- I hvilken grad brukes adekvat (forskningsbasert eller faglig anbefalt, hensiktsmessig for å nå mål og ivareta brukerens behov) metodikk?
- I hvilken grad vektlegges kommunikasjonsferdigheter og evnen til å bygge gode og hensiktsmessige relasjoner?

Sosiolpolitisk nivå (systemperspektiv)

- Har de bevisste (samfunns-, utdannings-, sosial inkluderings-) mål for virksomheten?
- Har de systematisk tjenesteutvikling (planlagt utvikling og foredling av eksisterende tilbud) som er relevant for individ og samfunn?
- I hvilken grad eksisterer samarbeid, internt, eksternt, på tvers av sektorene?

Vurdering av Oslo Voksenopplæring Servicesenter

Organisatorisk nivå

Servicesenterets tilbud er tilpasset brukernes mål og uavhengig av egeninteresser hos senteret og de ansatte. Senteret tilbyr kommunikasjon gjennom ulike kanaler og tjenestene må sies å være godt tilgjengelige (i den grad tilbudet er kjent og veilederne har kapasitet). Kapasiteten er tilstrekkelig til å dekke behovet i den primære målgruppen, dvs. personer som er aktuelle som elever/studenter ved voksenopplæringen, men ikke til alle andre som

henvender seg for å få veiledning. Senteret har noen former for samtaleteknikker som utgjør tilnærmet standardiserte verktøy, men veilederne har handlingsrom i valg av veiledningsmetoder og verktøy. Vi har ikke grunnlag for å vurdere kvaliteten på tjenestene, men veilederne har opplæring i karriereveiledning og/eller sosialpedagogisk utdanning og bør derfor ha godt grunnlag for å utforme gode tjenester til brukerne.

Ledelsen har oppgitt at det kunne vært nyttig med økt bruk av verktøy for hjelpe bruker med å tenke og reflektere rundt egen situasjon tidlig i veiledningsprosessen, men dette krever økt kapasitet.

Praksisnivå

Som nevnt over, har veilederne relevant faglig bakgrunn, og de fleste har opplæring i karriereveiledning. Ettersom veilederne har stort handlingsrom, har vi ikke utfyllende informasjon om metodene som brukes.

Senteret har ikke utformet eksplisitte etiske retningslinjer for karriereveiledning. I Årsrapporten for 2016, heter:

I det daglige arbeidet skal Servicesenterets ansatte være bevisste på å jobbe etter Oslo kommunes verdier: brukerorientering - redelighet - engasjement og respekt.

Vi mener dette bør være egnet også som hovedinnhold i etiske retningslinjer for karriereveiledningen.

Vi kjenner ikke til i hvilken grad senteret vektlegger kommunikasjonsferdigheter ved ansettelse, i etterutdanning, mv, men veilederne har rådgivning som hovedoppgave.

Sosiopolitisk nivå

Senterets mål er blant annet å informere voksne om rettigheter til og muligheter for utdanning som voksenopplæringen tilbyr.

Det skjer ikke en systematisk tjenesteutvikling basert på brukerundersøkelser, el.

Senteret er ofte en første inngang til utdanning eller videre veiledning i de ulike skolene innenfor voksenopplæringen. Senteret samarbeider nært med skolene. Voksenopplæringen står for mye av språkopplæringen innenfor introduksjonsordningen og samarbeider nært med Introduksjonsprogrammene i Oslo. Det er også betydelig samarbeid med NAV, men på en ad hoc-preget måte. Selv om senteret til en viss grad bidrar til å veilede veilederne i voksenopplæringen, introduksjonsprogrammene og NAV, kan man ikke si at dette er en godt utviklet funksjon. Tilsvarende har heller ikke senteret systematisk samarbeid med aktører som kan bidra til faglig utvikling av senteret.

Samlet vurdering

Vi mener Servicesenteret framstår som et godt tilbud til sin målgruppe. Senteret har et godt faglig nivå og tilstrekkelig kapasitet til å utføre sin oppgave innenfor veiledning.

Vurdering av Karriereveiledningsprosjektet Oslo Vest

Organisatorisk nivå

Prosjektets mål er tilpasset brukernes behov og overordnede mål. Tilbudet er tilgjengelig for de relativt få utvalgte deltakerne, men slik det er utformet i dag, er det ikke lagt opp til at brukerne skal nyttiggjøre seg ulike kommunikasjonsformer. Dette må ses i sammenheng med at målet er metodeutvikling og ikke å tilby karriereveiledning til et større antall brukere.

Kurset i prosjektet la vekt på å «utvikle ferdigheter, kunnskaper, holdninger og egenskaper som trengs for å kunne ta reflekterte valg og mestre overganger til utdanning og arbeidsliv». Dette innebærer at kurset la opp til modning og karrierelæring (jf. våre kvalitetskriterier). I kurset ble det også brukt kartlegging, testing og informasjonsformidling og det ble lagt vekt på prosessorientert karrierelæring og veiledning både individuelt og i grupper.

Praksisnivå

Vi mener det er en svakhet at de ansatte har lite opplæring i karriereveiledning, bortsett fra i bruk av kartleggingsverktøyet WIE, men de er pedagoger, noe som tilsier at de har gode kommunikasjonsferdigheter og relasjonskompetanse.

Sosiopolitisk nivå

Prosjektet og introduksjonsprogrammet som helhet har et mål om integrering, noe som er egnet som mål for karriereveiledning for målgruppen.

Det er ikke systematisk tjenesteutvikling bygget på brukerundersøkelser, men det er trekantsamtaler ved avslutning av kurset slik at deltakernes oppfatning kan fanges opp.

Prosjektet har hatt et betydelig samarbeid med flere ulike aktører som driver med karriereveiledning.

Samlet vurdering

Prosjektet har hatt metodeutvikling som en del av sitt mål og kan derfor ikke vurderes som vanlig operativ karriereveiledning. Det som er utviklet kan eventuelt implementeres som en del av introduksjonsprogrammet.

Kurset i prosjektet vektlegger både kunnskapsoverføring og modning, noe vi mener er positivt. Vi tror det ville vært en fordel om ansatte hadde hatt mer utdanning i karriereveiledning. Vi har ikke hatt mulighet til å vurdere kvaliteten på innholdet i opplæringen og materialet som er utviklet i prosjektet.

Hovedspørsmålet i tilknytning til dette prosjektet er om denne satsingen på karriereveiledning som prosjektet legger opp til er «verdt det», målt opp mot alternativ ressursbruk innenfor introduksjonsordningen. Vi har ikke faglig

grunnlag for å konkludere om dette, men vil framholde at vi mener at det å sette kunnskapsoverføringen i kurset i sammenheng med refleksjon om egne karrierevalg, trolig er et godt grep for læring og modning.

5 Drøfting og konklusjoner

5.1 Hvilke grupper

I oppdragsbeskrivelsen fra Oslo kommune heter det bl.a.:

Vi ønsker en vurdering av tilgjengeligheten til eksisterende tilbud om gratis veiledning/rådgivning om utdannings- og karrieremuligheter i Oslo, og om det peker seg ut noen grupper i befolkningen som ikke har tilbud om gratis veiledning/rådgivning, eller som kun har et begrenset eller kvalitativt svakt tilbud om dette.

Ved vurderingen av om tilbudet om karriereveiledning er begrenset eller svakt, kan man bruke minst to målbilder:

- Tilbudet i andre fylker
- Målformuleringen i Nasjonal kompetansepolitisk strategi

Sammenligning med andre fylker

Vi har ikke innhentet informasjon om tilbudet om karriereveiledning i andre fylker. Det virker rimelig å anta at tilbudet fra statlige organer til sine respektive brukergrupper er rimelig likeverdig i hele landet. Det samme kan antas for tilbudet innenfor introduksjonsprogrammet.

Tilbudet fra høyere utdanningsinstitusjoner er ikke knyttet til studentenes bosted, men til utdanningssted. Studenter fra Oslo skal dermed ha det samme tilbudet som studenter fra andre landsdeler.

Vi vet lite om tilbudet som gis av andre kommuner i tilknytning til rusomsorgen og kommunale helsetjenester, herunder mental helse. Derfor har vi heller ikke grunnlag for å sammenligne tilbudet i Oslo med tilbudet i andre kommuner.

I Oslo er det også tilbud knyttet til Voksenopplæringen, til unge (gjennom Unginfo) og til innvandrere utenom introduksjonsprogrammet. Vi kjenner ikke til om det finnes tilsvarende tilbud i andre kommuner og fylker.

Den mest åpenbare forskjellen mellom tilbudet i Oslo og andre fylker er fraværet av karrieresenter i Oslo. Karrieresentrene i de andre fylkene er ganske ulike når det gjelder dimensjonering, organisering og rolle. Eksistensen av karrieresentre har ikke sikret et likeartet tilbud om karriereveiledning i disse fylkene. Et fellestrekk er likevel at karrieresentrene er åpne for alle, også grupper som ikke har et dedikert tilbud i Oslo. Vi mener at personer som er i arbeid og som ikke er unge eller innvandrere, mangler et tilbud i Oslo. Det samme gjelder NEETs som ikke er unge eller innvandrere.

Sammenligning med mål i Nasjonal kompetansepolitisk strategi

I Nasjonal kompetansepolitisk strategi heter det at

Strategipartnerne er enig om følgende delmål: Bidra til at det gjøres gode valg for den enkelte og for samfunnet.

.....(herunder)

3. Sørge for tilgang til karriereveiledning og et helhetlig system for karriereveiledning, med særlig vekt på de regionale karrieresentrene. Styrke kompetansen til karriereveiledere og rådgivere, inkludert kunnskap om arbeidsliv, arbeidsmarkedets behov for kompetanse, seniorperspektivet, integreringsperspektivet og samisk kultur- og næringsliv.

Målet i strategien har mye til felles med oppdraget til utvalget som leverte NOU 2016:7. Vi mener at det er svært få i Norge som får gratis karriereveiledning av høy kvalitet. I hvert fall er det få som får karriereveiledning av personer som har utdanning i dette og som har tilgang til spesielle verktøy for karriereveiledning. Mesteparten av det som gis av gratis karriereveiledning ser ut til å ha preg av rådgivning, særlig i form av informasjon, og ikke av karrierelæring. Unntakene er hovedsakelig tilbudet til:

- En del studenter
- Mottakere av tiltaket karriereveiledning i NAV
- Brukerne av Voksenopplæringens servicesenter

I tillegg virker veiledningen knyttet til introduksjonsprogrammet og ved å være ganske omfattende, men veilederne har ganske lite eller ingen opplæring i karriereveiledning.

Dessuten er organiseringen av tilbudet i Oslo ikke egnet til å sikre et helhetlig tilbud. Med helhetlig forstår vi et koordinert tilbud som sikrer at alle som har behov får et tilbud og at aktørene tilpasser sitt tilbud til hverandre.

5.2 Anbefaling om videre utvikling av karriereveiledning i Oslo

Viktige premisser

Vi mener at satsingen på karriereveiledning i Oslo må ses i sammenheng med nasjonal politikk på området. Det er to forhold vi mener er særlig viktige i denne sammenheng:

- Regjeringen sikter mot å gi regionene mer ansvar for kompetansopolitikk
- Regjeringen har startet arbeidet med utvikling av et tilbud om digital karriereveiledning

Partene i arbeidslivet står sammen med regjeringen om utvikling av regionenes rolle i kompetansopolitikken, og vårt inntrykk er at dette har tverrpolitisk støtte. Partene støtter også utviklingen av digital karriereveiledning.

I strategien heter det også:

Tilgangen på relevant kompetanse i arbeidsmarkedet skal styrkes gjennom et mer systematisk samarbeid mellom fylkeskommunen og

kompetanseaktører som det næringsrettede virkemiddelapparatet, kommuner, partene i arbeidslivet, NAV, studieforbund, fagskoler, universiteter og høyskoler. De regionale partnerskapene må mobiliseres sterkere i arbeidet med å møte kompetanseutfordringene.

Utviklingen av et slikt samarbeid vil kunne kreve nye institusjonelle løsninger i Oslo. Det er nærliggende å se for seg at disse løsningene også bør ha en rolle i utviklingen av karriereveiledning i Oslo og kanskje også i å tilby karriereveiledning.

I regjeringens oppdrag til Kompetanse Norge for utvikling av en løsning for digital karriereveiledning, legges det til grunn at løsningen skal være åpen for alle og det skal utvikles en chattetjeneste som skal betjenes av de regionale karrieresentrene (jf. omtale i avsnitt 0.0.0).

Selv om stortinget foreløpig ikke har fattet vedtak om ansvarsfordelingen mellom forvaltningsnivåene i forbindelse regionreformen, og det fortsatt gjenstår å utforme og iverksette en nasjonal løsning for digital karriereveiledning, mener vi det er riktig å forutsette at regionene får en økt rolle i kompetansepolitikken og at det vil etableres en nasjonal digital løsning for karriereveiledning som skal inkludere bidrag til veiledningen fra regionale karrieresentre.

To veier å gå?

Vi ser to ulike veier Oslo kan gå for å styrke karriereveiledningsfeltet i kommunen generelt, for å sikre tilbudet til grupper som ikke er dekket av dagens tilbud samt å styrke kvaliteten på tilbudet som eksisterer.

Den ene muligheten er å bygge på dagens rollefordeling, tilpasse definisjonen av målgrupper for å fylle hull i tilbudet samt å legge koordineringsoppgaver til kommunens sentralforvaltning. Dette kan kalles en desentral løsning.

Den andre muligheten er å etablere et karrieresenter som er åpent for alle og som også får ansvar for den faglige utviklingen av det øvrige tilbudet som kommunen finansierer. Dette kaller vi en løsning med karrieresenter.

Vi mener det er store svakheter ved en desentral løsning. Hvis man prøver å fylle hull i tilbudet ved å utvide mandatet til eksisterende aktører, uten å gi noen ansvar for å etablere tilbud som er åpent for alle, er det en risiko for at man ikke klarer å identifisere alle som har behov for veiledning, slik at det fortsatt vil være hull i tilbudet. Vi ser heller ikke noen institusjon som det er naturlig å gi ansvar for et generelt tilbud om karriereveiledning til store grupper som f.eks. de som er i arbeid eller NEETs. Aktører som har ansvar for selv å tilby opplæring eller for andre typer tjenester til en målgruppe, er ikke ideelle som leverandør av karriereveiledning for alle. Det er også behov for å heve kvaliteten på dagens tilbud. Særlig mener vi det er behov for å utvikle tilbud om karrierelæring. Dette kan gjøres ved å heve tilbudet hos eksisterende aktører og/eller ved å etablere et nytt tilbud med høy kvalitet. De andre aktørene som tilbyr karriereveiledning kan henvise personer som har behov for det videre til den sentrale enheten.

Vi mener at Oslo bør satse på å etablere et karrieresenter. Med dette mener vi en institusjon, ikke nødvendigvis som én fysisk enhet. For å sikre at alle har tilbud om karriereveiledning, er det behov for en enhet som etablerer et tilbud

som er åpent for alle. Karrieresenteret vil understøtte den nasjonale digitale løsningen for karriereveiledning i form av chattetjeneste og eventuell veiledning i annen form. Videre bør senteret være en pådriver for utviklingen av kvaliteten på karriereveiledningen som gis av andre. Kanskje vil det være hensiktsmessig at karrieresenteret fungerer som en møteplass både for de som driver med karriereveiledning, utdanningssektoren, myndigheter og organisasjoner for arbeidslivet. I så fall kan det være aktuelt at karrieresenteret blir en del av en ny institusjon som også har andre oppgaver knyttet til kompetanseutvikling/-politikk.

Litteratur

Bø, Tor Petter og Åsne Vigran (2014): *Ungdom som verken er i arbeid eller utdanning*. SSB-rapport 2014/37

Ekspertutvalg: «Regionreformen: Desentralisering av oppgaver fra staten til fylkeskommunene», KRD, 2018.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/2ac32be8629541259acade7d15d9451e/regionreform---rapport-fra-ekspertutvalget.pdf>

ELGPN (2014): *The Evidence Base on Lifelong Guidance. A Guide to Key Findings for Effective Policy and Practice*. ELGPN Tools No. 3. Jyväskylä: ELGPN

Field J (2012) Is lifelong learning making a difference? Research-based evidence on the impact of adult learning . In: Aspin D, Chapman J, Evans K, Bagnall R (ed.). *Second International Handbook of Lifelong Learning*. Springer International Handbooks of Education, 26, Dordrecht: Springer, pp. 887-898.

Hartviksen, M. og K.S.Kversøy (2008): , Samarbeid og konflikt, Oslo: Fagbokforlaget

NAV (2010): Retningslinjer for oppfølgingsvedtak i NAV. https://www.nav.no/systemsider/ettDokument/_attachment/269927?_ts=12e57ae3cc0&download=true

OECD (2002): *Review of Career Guidance Policies. Country Note: Norway*. Paris: OECD

OECD (2003): *OECD Education Policy Analysis*. Paris: OECD

OECD (2014): *OECD Skills Strategy – Action report – Norway*. Paris: OECD

Søgaard, Jakob Egholt (2011): "Sammenheng mellom utdanning og erhvervsdeltagelse". Finansministeriet arbeidspapir 24/2011

Vox (2015): *Karriereveiledning: Behov, utbytte og betydning*.

Weber, Peter C., et al. "European Research Agenda for Career Guidance and Counselling." *New perspectives on career counseling and guidance in Europe*. Springer, Cham, 2018. 219-250.

