

Delrapport

# Karriereveiledning i en digital verden

– delrapport fra Karriereveiledningsutvalget



Delrapport

# Karriereveiledning i en digital verden

– delrapport fra Karriereveiledningsutvalget

Ved kongelig resolusjon av 27. mars 2015 ble det oppnevnt et utvalg som skal utrede et helhetlig system for karriereveiledning.

Dette er utvalgets delrapport avgitt til Kunnskapsdepartementet 15.oktober

## Til kunnskapsministeren

Dette er utvalgets delrapport. Utvalgets hovedinnstilling avgis i april 2016.

### Utvalgets sammensetning

Christl Kvam, fylkesmann, Gjøvik (leder)  
Inga H. Andreassen, førstelektor, Bergen  
Ingjerd Espolin Gaarder, avdelingsdirektør, Oslo  
Ingunn Hagen, seniorrådgiver, Asker  
Erik Hagaseth Haug, høskolelektor, Søndre Land  
Kjersti Isachsen, leder av karrieresenter, Porsgrunn  
Roger Kjærgård, førsteamanuensis, Oppegård  
Mona Mathisen, avdelingsdirektør, Tromsø  
Peter Plant, professor, København  
Geir Syvertsen, rådgiver, Sarpsborg

### Utvalget har hatt et fast sekretariat som har bestått av:

Ida Annette Grobakken (sekretariatsleder),  
Tonje Foosnæs Gravås,  
Halvor Gillund Knudsen,  
Ann Kristin Nilsen,  
Erik Sandvik,  
Guro Johansen



## Innhold

<b>1</b>	<b>Innledning og hovedanbefalinger</b> .....	7			
<b>2</b>	<b>Utvalgets mandat og tolkning av oppdraget</b> .....	9			
2.1	Utvalgets tolkning av oppdraget for delrapporten .....	10			
2.1.1	Definisjoner av sentrale begreper .....	10			
2.2	Utvalgets arbeid .....	11			
<b>Del I</b>	<b>Karriereveiledning i Norge – en overordnet beskrivelse av dagens tilbud</b> .....	13			
<b>3</b>	<b>Tilbudet om karriereveiledning i Norge i dag</b> .....	15			
3.1	Fylkesvise partnerskap for karriereveiledning og karrieresentre .....	15			
3.1.1	Formål med fylkesvise partnerskap for karriereveiledning .....	16			
3.1.2	Tilskuddsordningen .....	16			
3.1.3	Nasjonal oppfølging av partnerskapene og etableringen av Nasjonal enhet for karriereveiledning .....	17			
3.1.4	Fylkesvise partnerskap – status og funksjon .....	17			
3.1.5	Fylkesvise karrieresentre – status og funksjon .....	18			
3.2	Rådgivningen i skolen .....	21			
3.2.1	Organisering og rettigheter .....	22			
3.2.2	Tilgang og kvalitet .....	22			
3.2.3	Rådgiverrollen .....	25			
3.2.4	Rådgivning som hele skolens oppgave .....	26			
3.2.5	Voksnes tilgang til rådgivning i grunnopplæringen .....	27			
3.2.6	Samarbeid: Andre aktører i grunnopplæringen .....	28			
3.3	Karriereveiledning i universitets- og høyskolesektoren .....	28			
3.3.1	Formålet med karrieretjenester i universitets- og høyskolesektoren .....	29			
3.3.2	Tilgang og innhold .....	29			
3.3.3	Organisering .....	30			
3.3.4	Aktiviteter og tilbud .....	30			
3.3.5	Samarbeid med andre aktører .....	31			
3.4	Veiledning og brukeropfølging i Nav .....	32			
3.4.1	Formål med veiledningen i Nav ...	32			
			3.4.2	Navs ansvarsområder og tilgang til veiledning .....	32
			3.4.3	Kvalitet i veiledningen – Veiledningsplattformen .....	33
			3.4.4	Bruk av tiltaksleverandører i veiledning og oppfølging av brukere .....	33
			3.4.5	Navs digitale brukertjenester .....	34
			3.4.6	Utviklingsplaner for Navs nettilbud .....	34
			3.4.7	Samarbeidsflaten mellom Nav og fylkeskommunen om partnerskap for karriereveiledning og karrieresentre .....	35
			3.5	Tilbud om veiledning hos andre aktører .....	37
			3.5.1	Tilgang til karriereveiledning i Introduksjonsprogrammet .....	37
			3.5.2	Tilgang til karriereveiledning i norskopplæring for innvandrere ...	38
			3.5.3	Karriereveiledning i fagskolene ...	38
			3.5.4	Karriereveiledning i folkehøgskoler .....	39
			3.5.5	Karriereveiledning i kriminalomsorgen .....	39
			3.5.6	Karriereveiledning i Forsvaret .....	39
			3.5.7	Karriereveiledning hos private tilbydere .....	39
			3.6	Oppsummering .....	39
			<b>Del II</b>	<b>Karriereveiledningstilbud på nett</b> .....	41
			<b>4</b>	<b>Karriereveiledningstilbud på nett</b> .....	43
			4.1	Innledning .....	43
			4.2	Digitalisering .....	45
			4.3	Karriereveiledningstilbud på nett i Norge i dag .....	47
			4.3.1	Det ikke-offentlige nettbaserte tilbudet .....	48
			4.3.2	Det offentlige nettbaserte tilbudet .....	50
			<b>5</b>	<b>Bakgrunn og analyser</b> .....	58
			5.1	Kunnskapsgrunnlag og internasjonale erfaringer .....	58
			5.1.1	Effekter av nettbasert karriereveiledning .....	58
			5.1.2	Kunnskap om karriereveiledning i en digitalisert verden .....	60
			5.1.3	Erfaringer med nettbasert karriereveiledning i utvalgte land .....	62

5.1.4	Oppsummering .....	72	6.2.2	Utdypende om e-veilednings- tjenesten .....	84
5.2	Analyser og piloter – Norge .....	73	6.2.3	Samspill mellom nettsted og e-veiledningstjeneste .....	85
5.2.1	Et helhetlig karriereveilednings- tilbud på nett - en samfunnsøkonomisk analyse .....	73	6.2.4	Utvalgets begrunnelser for å anbefale denne modellen .....	85
5.2.2	Analyser og piloter knyttet til utdanning.no – spesielt om e-veiledning .....	75	6.3	Nettbasert karriereveiledning – del av en helhet .....	86
5.2.3	Behov og interesse for karriere- veiledningstilbud på nett .....	77	6.4	Anbefalinger for forvaltning av et nettbasert karriereveilednings- tilbud .....	87
<b>6</b>	<b>Utvalgets anbefalinger .....</b>	<b>79</b>	<b>7</b>	<b>Økonomiske og administrative konsekvenser .....</b>	<b>90</b>
6.1	Premisser for et nettbasert karriereveiledningstilbud i Norge	80	<b>Litteraturliste .....</b>	<b>94</b>	
6.2	Modell for et nettbasert karriere- veiledningstilbud i Norge .....	81			
6.2.1	Utdypende om nettstedet .....	82			

## Kapittel 1

# Innledning og hovedanbefalinger

Norsk økonomi er inne i en omstillingsfase hvor blant annet arbeidsledigheten øker. Tilgjengelig karriereveiledning på nett vil være et kostnads-effektivt virkemiddel for å bidra til raskere omstilling og økt gjennomstrømming i utdanning. Tilgang til karriereveiledningstjenester av høy kvalitet er avgjørende i en tid der overganger skjer hyppig, og utdannings- og karrierevalg må tas gjennom hele livsløpet. Et særtrekk ved karriereveiledning er at det både kan sees på som et individuelt tilbud for den enkelte i valgsituasjoner, og et virkemiddel for samfunnets utnyttelse av tilgjengelig arbeidskraft og for integrering. Karriereveiledningens potensielle rolle i integreringsprosesser er et svært aktuelt tema særlig gitt økningen i andelen flyktninger i dagens Europa. Mange innvandrere bringer med seg kompetanse, både formal- og realkompetanse. Karriereveiledning kan være et viktig virkemiddel for at den enkelte skal få brukt sin kompetanse, og at samfunnet skal få nyttiggjort seg den ressursen innvandrerne representerer.

I løpet av et liv vil en person måtte orientere seg, ta valg og avgjørelser knyttet til utdanning og arbeid mange ganger. For noen vil endringene komme etter eget ønske, for andre vil behovet for endring være påtvunget. Folk kan ha behov for veiledning i kort eller litt lengre tid. Noen kan ha behov for flere typer tjenester samtidig, både informasjon, egenaktivitet og kontakt med veileder. Noen foretrekker personlig møte, andre er mest komfortable med en mer anonym kontakt.

Et helhetlig system for livslang karriereveiledning der ulike tjenester utfyller hverandre, og som både gir tilgang til individuell karriereveiledning ansikt-til-ansikt og til ulike typer nettbaserte tjenester, er en måte å møte disse behovene på. En gjennomgang av kunnskap og forskning om effekter av karriereveiledning konkluderer da også med at et system for livslang karriereveiledning vil være best når det består av flere elementer som kan virke sammen i kombinasjon: «*Lifelong guidance is not one intervention, but many, and works most effectively when a range of interventions are combined.*»<sup>1</sup>

Utvalget legger den ovennevnte forståelsen av forholdet mellom et helhetlig system og enkeltkomponenter til grunn for sine anbefalinger. Utvalget blir imidlertid i denne første delen av sitt arbeid bedt om å beskrive karriereveiledningstilbudet i Norge «fysisk og på nett», for deretter å foreslå løsninger for et nettbasert karriereveiledningstilbud, og hvordan dette kan være en integrert del av et helhetlig tilbud.

Utvalgets utredninger og anbefalinger knyttet til utfordringer og muligheter i det såkalte fysiske tilbudet og i integreringen mellom ulike typer innsatser hører i hovedsak hjemme i utvalgets hovedinnstilling. Derfor går utvalget i denne delrapporten ikke inn på muligheter og utfordringer innenfor hver sektor, eller i samarbeidet mellom ulike aktører, selv om dette er kjente problemstillinger. At utvalget er bedt om å avgi rapport om en del av helheten før et framtidig helhetlig system er utredet, legger naturlig nok også andre begrensninger på hvor langt utvalget kan gå i å beskrive hvordan det nettbaserte karriereveiledningstilbudet kan være en integrert del av et helhetlig tilbud.

Den første delen av denne rapporten beskriver i hovedtrekk dagens offentlige tilbud om fysisk karriereveiledning og rådgivning, med fokus på formål, tilgang og hovedinnhold i de ulike tilbudene. Tilbudene er beskrevet sektorvis, og utvalget benytter i omtalen av tilbudene de ordene som sektorene selv benytter, henholdsvis rådgivning, veiledning og karriereveiledning.

Den andre delen av rapporten dreier seg om nettbasert karriereveiledning. Nettbasert karriereveiledning forstås her som bestående av en integrert kombinasjon av (1) *Informasjon*: All type informasjon som kan være relevant for personer som skal ta valg knyttet til utdanning og arbeid, (2) *Digitale selvhjelpsressurser*: Ulike typer verktøy for bevisstgjøring og egenvurderinger uten hjelp av veileder, (3) *Online kommunikasjon*: Digital vei-

<sup>1</sup> ELGPN (2014): *The Evidence Base on Lifelong Guidance. A Guide to Key Findings for Effective Policy and Practice.* ELGPN Tools No 3. Jyväskylä: ELGPN. Side 8

ledning i form av en-til-en kommunikasjon med en veileder (e-veiledning). Også annen form for kommunikasjon kan inngå her.

Utvalget har fått gjennomført en kort gjennomgang av det private informasjonstilbudet på nett som konkluderer med at tilbudet er av varierende kvalitet, og at det kan være vanskelig å vite om informasjonen er nøytral eller sponset, og om den er oppdatert og korrekt. Det er derfor viktig med god og kvalitetssikret offentlig karriereinformasjon på nett. En gjennomgang av offentlige aktørers tilbud om nettbasert karriereveiledning viser at det er mange aktører som i varierende grad har informasjon om utdanning og arbeidsliv.

En gjennomgang av rapporter og analyser om nettbasert karriereveiledning og e-veiledning spesielt viser at det er et behov for et helhetlig og integrert karriereveiledningstilbud, inkludert et nettbasert tilbud, og at det kan argumenteres for at dette er samfunnsøkonomisk lønnsomt med tanke på besparelser knyttet til feilvalg og frafall. Det antas også at særlig etableringen av en e-veiledningstjeneste vil bidra til å ta av for noe av presset i det øvrige rådgivnings- og veiledningsapparatet. Dette vil kunne øke tilgangen til ansikt-til-ansikt veiledning for de som har størst behov og mest komplekse utfordringer.

Utvalget har bestilt en kunnskapsgjennomgang for å belyse hva man kan si om effekter av nettbasert karriereveiledning og hva slags løsninger som finnes i andre land.<sup>2</sup> Gjennomgangen indikerer at det er gjort lite forskning på dette feltet, og at det derfor er vanskelig å si noe helt konkret om effekter og evidens. Rapporten presenterer likevel en syntese av det arbeidet som er gjort og basert på dette og andre lands erfaringer kommer forskerne med noen anbefalinger for hvordan et tilbud om nettbasert karriereveiledning bør innrettes for å ha størst mulig effekt.

Dette, i tillegg til utvalgets møter med viktige aktører og mottatte innspill, ligger til grunn for utvalgets anbefalinger for et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett.

Utvalgets hovedanbefalinger for et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett

Etablering av et nettsted med informasjon, selvhjelpsressurser og en e-veiledningstjeneste vil representere en utvidelse av kapasiteten når det

kommer til karriereveiledning i Norge. Etablering av disse tjenestene vil kunne frigjøre kapasitet for fysiske veiledningsmøter for personer med mer komplekse spørsmål.

- Utvalget anbefaler at det etableres et offentlig finansiert og driftet nettsted for alle som skal gjøre valg knyttet til utdanning og arbeid. Nettstedet må inneholde informasjon av høy kvalitet og selvhjelpsressurser rettet mot befolkningen som helhet.
- Utvalget anbefaler også at det opprettes en e-veiledningstjeneste i tilknytning til nettstedet for å gi alle som har behov for det enkel tilgang til en profesjonell veileder. E-veilederne skal til sammen ha erfaring fra hele landet og alle relevante sektorer.
- Utvalget anbefaler at nettstedet, inkludert e-veiledningstjenesten, utvikles med utgangspunkt i utdanning.no.
- Utvalget mener at det er viktig at den nettbasert karriereveiledningen er en integrert del av et helhetlig system for karriereveiledning, og at folk selv vurderer om de har behov for ansikt-til-ansikt veiledning, e-veiledning eller bruk av informasjon og selvhjelpsressurser, eller en kombinasjon av disse.
- Utvalget anbefaler at tilbudet benyttes i grunnopplæringen, for eksempel i faget utdanningsvalg, prosjekt til fordypning eller arbeidslivs-faget.
- Utvalget anbefaler at det utvikles mekanismer og former for samarbeid som sikrer at etableringen av et nettbasert karriereveiledningstilbud bidrar til faglig utvikling og økt profesjonalisering av karriereveiledningsfeltet.
- Utvalget anbefaler at det opprettes en tydelig eier- og styringsstruktur fra Kunnskapsdepartementet til den etaten som er ansvarlig for utvikling av nettstedet og e-veiledningstjenesten med utgangspunkt i utdanning.no.
- Utvalget anbefaler at det utvikles mekanismer for å sikre at de berørte underliggende etatene (Vox, Utdanningsdirektoratet, Arbeids- og velferdsdirektoratet og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet) i etableringsfasen er involvert i strategiske vurderinger rundt nettstedets innhold og prioriteringer.
- Utvalget anbefaler at det opprettes et redaksjonsråd bestående av sentrale aktører, som skal gi faglig forankring og kvalitetssikring av tjenestene, og bidra til god koordinering.
- Utvalget anbefaler at det opprettes en referansegruppe for tjenestene, hvor relevante aktører på feltet bidrar med sin kompetanse.

<sup>2</sup> Hooley T., C. Sheperd & V. Dodd (2015): *Get yourself connected. Conceptualising the role of digital technologies in Norwegian career guidance*. Derby: International Centre for Guidance Studies, University of Derby.



## Kapittel 2

# Utvalgets mandat og tolkning av oppdraget

Dette er utvalgets delrapport. Delrapporten vil ikke belyse alle spørsmålene som senere skal belyses i hovedinnstillingen.

Den delen av mandatet som er relevant for delrapporten er som følger:

*Rapporten OECD Skills Strategy – Action report – Norway ble lagt frem høsten 2014. En av OECDs hovedanbefalinger i rapporten er å utvikle «et helhetlig system for livslang karriereveiledning» for å sikre bedre tilgang til og kvalitet på karriereveiledningen i Norge. Et velfungerende system for karriereveiledning, herunder rådgivningstjenesten i skolen, kan bidra til at den enkeltes forutsetninger og arbeidslivets etterspørsel etter kompetanse ivaretas på en effektiv måte.*

*Karriereveiledning, dvs. tjenester som styrker grunnlaget for bevisste utdannings-, yrkes- eller karrierevalg gis av skoler som har ansvar for elevers rettigheter til rådgivning knyttet til utdannings- og yrkesvalg, av fylkeskommunale tjenester som PPT og Oppfølgingstjenesten, av fylkeskommunale karriereentre, universiteter og høyskoler, av Nav og av mange aktører i privat og frivillig sektor. Det er gjennomgående få nasjonale føringer, både mht. innhold og kvalitet i tilbudet og for samhandlingen og oppgavefordelingen mellom de offentlige aktørene. Det offentlige norske karriereveiledningstilbudet er verken tilstrekkelig tilpasset dagens IKT-samfunn eller et moderne arbeidsliv, der jobbskifting, etter- og videreutdanning og overganger mellom utdanning og arbeidsliv vil være stadig viktigere elementer for et livslangt yrkesliv.*

*Formålet med ekspertutvalget er å utrede hvordan den «livslange karriereveiledningen» kan styrkes. Et viktig element vil være å legge til rette for at alle (uavhengig av alder og livssituasjon) kan ha tilgang til offentlige karriereveiledningstjenester. Et annet element vil være å se på grenseflatene for samhandling mellom de ulike offentlige aktørene, slik at det offentlige tilbudet samlet sett fremstår mer helhetlig.*

*Utvalget skal også gi en anbefaling for hvordan et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett, herunder e-veiledning (eksempelvis veiledning via*

*chat) kan være en integrert del av det offentlige karriereveiledningstilbudet.*

*Utvalget skal levere en delinnstilling innen 15. oktober 2015 som presenterer et kunnskapsgrunnlag knyttet til spørsmålene:*

- Hvor og på hvilken måte tilbys karriereveiledning i dag, både fysisk og på nett?*
- Hva finnes av kunnskap om effekten av nettbasert karriereveiledning?*

*Delinnstillingen skal i tillegg foreslå:*

- Hvordan et nasjonalt karriereveiledningstilbud på nett kan bli en integrert del av et helhetlig system for livslang karriereveiledning.*

*Utvalget skal levere sin hovedinnstilling innen utgangen av april 2016.*

*(...)*

### *Føringer for utvalgets arbeid*

*Dagens ansvarsfordeling mellom utdannings- og arbeids- og velferdsmyndighetene skal legges til grunn.*

*Utvalget skal selv vurdere behovet for å engasjere ytterligere ekspertise i arbeidet (både nasjonalt og internasjonalt), og legge til rette for at representanter fra relevante aktører og fagmiljøer kan legge fram sine synspunkter og problemstillinger. Utvalget skal ta opp spørsmål om tolking eller avgrensning av mandatet med Kunnskapsdepartementet. Departementet sørger for sekretariat for utvalget.*

*Det er opp til utvalget om det vil belyse ytterligere og mer detaljerte problemstillinger enn de som er konkretisert i mandatet. Økonomiske, administrative og andre vesentlige konsekvenser av forslagene må utredes, jf. Utredningsinstruksen. Minst ett av utvalgets forslag skal holdes innenfor dagens økonomiske rammer til karriereveiledningsfeltet.*

### *Kunnskapsgrunnlag*

*Som bakgrunn for sine samlede vurderinger må utvalget skaffe seg god oversikt over karriereveiled-*

*ningsfeltet og hvordan dette ivaretas i et utvalg land det er naturlig å sammenligne seg med. Det forventes at utvalget gjør bruk av tilgjengelig statistikk, utredninger, evalueringer, forskning og annet eksisterende kunnskapsgrunnlag som er relevant for arbeidet. Utvalget skal også skaffe seg oversikt over internasjonale studier, i den grad det er relevant.»*

## 2.1 Utvalgets tolkning av oppdraget for delrapporten

OECD Skills Strategy er et utgangspunkt for utvalgets arbeid. OECD lister i *Skills Strategy Diagnostic Report Norway*<sup>3</sup> opp 12 utfordringer, hvor av én er direkte relevant for utvalgets arbeid:

«3. Informing educational choices: Across the OECD there are shrinking numbers of jobs in elementary occupations and production, a trend which is also seen in Norway. Better public data on current and projected labour market needs and professional career guidance services for young people in education and for adults seeking to reskill can help people make better choices. Yet to date, only 14 out of 19 counties have opened career centres. Meeting Norway's projected skills shortages in areas such as nursing, care-giving, technical and scientific fields will require renewed efforts to better inform students' educational choices and provide appropriate incentives.»<sup>4</sup>

I rapporten anbefaler OECD at Norge utvikler kvalitetsstandarder for tjenestene og sikrer at karriereveilederne har den nødvendige kompetansen.

Utvalget forstår oppdraget fra Kunnskapsdepartementet slik:

Delrapporten skal beskrive landskapet hva angår karriereveiledning i Norge i dag, fysisk og på nett. Dette inkluderer det som i skolen omtales som rådgivning, veiledning i Nav og karriereveiledning som tilbys i universitets- og høyskolesektoren og ved fylkesvise karrieresentre. Det inkluderer ikke rådgivning, eller veiledning som utføres av private aktører. Utvalget vil likevel gi en kort oversikt over hva som finnes av private tilbud når det gjelder karriereveiledning på nett, fordi det er av relevans for vurderingen av hva som bør ivaretas av det offentlige og hvordan.

Delrapporten skal redegjøre for hva man har av kunnskap om effekten av nettbasert karriereveiledning, og andre lands erfaringer med dette.

Utvalget forstår videre at man skal presentere forslag til hvordan nettbasert karriereveiledning kan se ut og utvikles i en norsk kontekst. Dette inkluderer overordnede betraktninger rundt forvaltning, finansiering og kompetanse, og hvordan en nettbasert løsning kan bli en integrert del av et helhetlig system for karriereveiledning.

Med helhetlig forstår utvalget en fleksibel nettbasert løsning som på flere måter kan passes inn som en del av en større helhet. Denne helheten inkluderer rådgivnings- og veiledningstjenester i sektorer fra skoler til universitets- og høyskolesektoren, Nav og fylkesvise karrieresentre, og tjenesten skal være for alle deler av befolkningen. Utvalget vil ikke i denne delrapporten gå dyp inn i beskrivelsen av et helhetlig system for livslang karriereveiledning, men vil berøre hvordan et nettbasert tilbud kan bli en integrert del av karriereveiledningstjenestene som helhet.

### 2.1.1 Definisjoner av sentrale begreper

I Norge har vi per i dag ingen felles, tverrsektoriell definisjon av hva karriereveiledning er og begrepsbruken i de ulike sektorene er ikke enhetlig. Også internasjonalt vil definisjonene variere, avhengig av hvem som definerer innholdet og hva begrepet skal benyttes til. Karriereveiledning kan for eksempel være noe ulikt definert av karriere-teoretikere og av politisk-økonomiske organisasjoner som EU, OECD og av ELGPN.<sup>5</sup> En mye brukt definisjon av karriereveiledning er OECDs definisjon fra 2004. Utvalget legger denne definisjonen til grunn:

*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.*

*Tjenestene kan finnes i skoler, på universiteter og høyskoler, i opplæringsinstitusjoner og i arbeidsmarkedstjenester, på arbeidsplassen, i frivillig eller i privat sektor.*

*Aktivitetene kan foregå på individuell basis eller i grupper, og i samme rom eller over avstand (inkludert telefon og nettbaserte tjenester). Disse kan inkludere informasjon (i trykket form, på nett eller annet), tester, veiledningssamtaler, karriereutviklingskurs og -programmer (for å hjelpe personer til å utvikle selvbvissthet, bevissthet om mulig-*

<sup>3</sup> OECD (2014): *Skills Strategy Diagnostic Report Norway*. Paris: OECD

<sup>4</sup> OECD (2014), side 12

<sup>5</sup> European Lifelong Guidance Policy Network

heter og karrierehåndteringsferdigheter), smakebitkurs (for å sammenligne alternativer før valg), jobbsøkerkurs og hjelp i overgangsfaser.<sup>6</sup>

Utvalget legger vekt på at karriereveiledning handler om å sette individer i stand til å gjøre valg og til å håndtere egen karriere.

Karriereveiledningsbegrepet er altså et relativt nytt begrep i norsk sammenheng.<sup>7</sup> Innholdsmessig er karriereveiledning en oversettelse av elementer fra begrepet «career guidance» (europisk tradisjon) og «career counselling» (amerikansk tradisjon). I tillegg brukes også begrepet «career education».<sup>8</sup> I definisjoner skilles det ofte mellom en bred eller smal forståelse av begrepet karriereveiledning.<sup>9</sup> Den smale forståelsen er begrenset til det som skjer i møtet mellom veiledningssøker og veileder, mens den brede omhandler karriereveiledning som et helhetlig tjenestetilbud, inkludert veiledningsmøtet. Der det i det følgende ikke framgår av konteksten hva slags definisjon av karriereveiledning som ligger til grunn, vil dette bli presisert.

*Studieveiledning* er primært veiledning om studietilbudet ved en institusjon og har dermed et snevrere formål en karriereveiledning.

Når det gjelder rådgivning i skolen vil utvalget først og fremst fokusere på *utdannings- og yrkesrådgivningen*, selv om utvalget anerkjenner at sosialpedagogisk rådgivning samvirker med denne.

*Nettsted med portalfunksjon og e-veiledningstjeneste* brukes for å beskrive løsningen utvalget anbefaler for et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett. Dette fordrer noen begrepsavklaringer: *En nettside* er et enkelt dokument på et nettsted som kan vises i en nettleser. Det kan bestå av tekst, bildefiler, lydfile, videoer osv. *Et nettsted* er en betegnelse for alle nettsidene under et domene på internett. Ordet *portal* kan brukes for å beskrive nettsteder som syndikerer innhold fra andre organisasjoner og har som mål å være en mellomstasjon for å hjelpe brukerne å finne fram til det de leter etter på andre nettsteder. Begrepet *nettsted med portalfunksjon* er et nettsted som både har (store mengder) eget innhold og samtidig lenker brukeren videre til andre nett-

steder. Samtidig kan dette fremstå som et litt kunstig skille. Utvalget vil i denne rapporten bruke begrepet *nettsted* i betydningen *nettsted med portalfunksjon*.

*E-veiledning* er et begrep som benyttes i denne delrapporten for å beskrive veiledning som foregår via telefon, chat, e-post, sms eller andre plattformer, men ikke ansikt-til-ansikt. Veiledningen foregår i tilknytning til et nettsted. Dette er i tråd med hvordan begrepet brukes for eksempel i Danmark.

*Karrierekompetanse*<sup>10</sup> refererer til en rekke kompetanser som setter mennesker i stand til å kunne planlegge, utvikle og styre sin egen karriere på en strukturert måte. Dette inkluderer ferdigheter i å kunne samle, analysere og anvende informasjon både om utdanning, arbeid og seg selv, ferdigheter i å håndtere overgangsfaser i livet og ferdigheter i å ta valg.<sup>11</sup>

*Karrierelæring* er den læringen som knytter seg til utvikling av karrierekompetanse, altså selve læringsprosessen.

## 2.2 Utvalgets arbeid

Utvalget hadde sitt første møte 30. april 2015, og har deretter hatt møter i juni, august og september. I tillegg har utvalget i forbindelse med delrapporten hatt møter med en del sentrale aktører nasjonalt og internasjonalt. Utvalget har møtt representanter for det skotske nettbaserte tilbudet «My World of Work» og den danske eVeiledningstjenesten 4.juni 2015. Utvalget har videre fått presentasjoner av arbeidet til Senter for IKT i utdanningen med utviklingen av utdanning.no, og arbeidet med å utvikle europeiske retningslinjer for digital karriereveiledning fra medlemmene Mona Mathisen og Peter Plant. Utvalget har også den 4. juni fått presentert to samfunnsøkonomiske analyser knyttet til nettbasert karriereveiledning som ble gjennomført av Analyse og Strategi i 2013 og 2014.<sup>12</sup> Utvalget har også bestilt en kunnskaps gjennomgang knyttet til effekter av nettbasert karriereveiledning fra International Centre for Guidance Studies, ved University of Derby, og fått

<sup>6</sup> OECD (2004): *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers*. Paris: OECD, side 10, Vox sin oversettelse

<sup>7</sup> Gaarder, I. E. og Gravås, T.F. (2011): *Karriereveiledning*. Oslo: Universitetsforlaget

<sup>8</sup> Guichard, J. (2001): *A Century of Career Education: Review and Perspectives*. International Journal for Educational and Vocational Guidance 1, side 155–176.

<sup>9</sup> Lindh (1990): *Indføring i veiledning*. København: Forlaget studie og erverv

<sup>10</sup> På engelsk: Career Management Skills (CMS)

<sup>11</sup> European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) (2012): *Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit*. ELGPN Tools No. 1. Vox sin oversettelse.

<sup>12</sup> Analyse og Strategi (2013): *Samfunnsøkonomisk analyse av karriereveiledning på nett*. Og Analyse og Strategi (2014): *Samfunnsøkonomisk analyse av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett*. Analysene ble presentert av Kjell Ove Kalhagen

de foreløpige resultatene presentert 20.august 2015.<sup>13</sup>

Utvalget har også møtt representanter for Arbeids- og velferdsdirektoratet/nav.no, Vigo IKS og vibli.no, som alle er ansvarlige for andre og viktige nettbaserte tjenester som har store grenseflater opp mot modellen som utvalget foreslår.

I sitt videre arbeid med et helhetlig system for karriereveiledning vil utvalget gjennomføre flere

slike møter, herunder med partene i arbeidslivet, men det er utvalgets vurdering at de forannevnte aktørene er de mest sentrale for problemstillinger knyttet til karriereveiledning på nett. I lys av at utvalget har hatt svært kort tid på å utarbeide denne rapporten var det nødvendig å gjøre noen slike prioriteringer.

Utvalget har aktivt promotert sin innspillside på regjeringen.no, og har der mottatt en rekke gode innspill fra organisasjoner og enkeltpersoner.

---

<sup>13</sup> Hooley m.fl. (2014). Rapporten ble presentert av Tristram Hooley

# *Del I*

## *Karriereveiledning i Norge – en overordnet beskrivelse av dagens tilbud*

Utvalget er bedt om å beskrive karriereveiledningstilbudet i Norge, «fysisk og på nett», i sin delrapport, for deretter å foreslå løsninger for den nettbaserte karriereveiledningen, og hvordan denne kan være en integrert del av et helhetlig tilbud. Utvalgets utredninger og anbefalinger knyttet til utfordringer i det såkalte fysiske tilbudet hører hjemme i utvalgets hovedinnstilling. Derfor går utvalget i denne delrapporten ikke inn på muligheter og utfordringer innenfor hver sektor, eller i samarbeidet mellom ulike aktører, selv om dette er kjente problemstillinger.

Karriereveiledningstilbudet i Norge kan i dag oppleves som fragmentert. En av grunnene til dette er at tilbyderne har ulike samfunnsoppdrag, og har utformet sine tjenester med tanke på å svare på *sitt* samfunnsoppdrag.

I delrapportens første del vil vi beskrive formålet med de ulike fysiske veiledningstilbudene, hvem som har tilgang til dem og hvordan de er organisert. Det eksisterende nettbaserte tilbudet beskrives i delrapportens del 2.



## Kapittel 3

# Tilbudet om karriereveiledning i Norge i dag

I det følgende beskrives hovedtrekk ved formål, tilgang, innhold og organisering av karriereveiledning og rådgivning når det gjelder fylkesvise partnerskap for karriereveiledning og fylkesvise karrieresentre, skolen, høyere utdanning og Nav. Vi berører også i noen grad tilbudet hos enkelte andre aktører, som introduksjonsordningen, folkehøgskoler, fagskoler, Forsvaret og kriminalomsorgen.

### 3.1 Fylkesvise partnerskap for karriereveiledning og karrieresentre

Karriereveiledning koples til politiske målsettinger som arbeidslinja, livslang læring og gode overganger i utdanningssystemet, og mellom utdannings- og arbeidsliv.

I 2004 sluttet Norge seg til EUs resolusjon om «lifelong guidance», hvor landene anbefales å treffe tiltak for å modernisere og styrke egen politikutvikling og egne systemer for livslang karriereveiledning.

Siden første halvdel av 2000-tallet er det, blant annet gjennom forsøksmidler og statlig tilskudd, stimulert til etablering av fylkesvise partnerskap for karriereveiledning mellom karriereveiledningsaktørene i fylket. Partnerskapene består minimum av fylkeskommunen og Nav, men kan også ha med kommuner, partene i arbeidslivet, universitet og høyskoler.

Statlig stimulering til etablering av partnerskap for karriereveiledning har utgangspunkt i antakelsen om at mange vil kunne ha behov for karrierehjelp i dagens omskiftelige og komplekse utdannings- og arbeidsmarked med mange valgmuligheter og der yrkes- og karrierevalg ikke lenger er et valg for livet.

Samarbeid, samhandling og kompetansedeling mellom de ulike sektorveiledningsaktørene og partene i arbeidslivet er ment å bidra til sammenheng i veiledningstilbudene og møte de utfordringer og svakheter i utdannings- og yrkes-

veiledningen som hadde blitt påpekt i diverse undersøkelser og politiske utredninger. I flere internasjonale sammenligninger ble Norge lavt rangert på karriereveiledningsområdet. For eksempel pekte OECD allerede i 2002 på betydelige utfordringer ved tilbudet i Norge: 1) svak tilgang til karriereveiledning for voksne, 2) lav kvalitet og profesjonalitet, og 3) manglende koordinering av tilbudet både lokalt og nasjonalt. Karriereveiledningstilbudet ble vurdert som for fragmentert, sektororientert og informasjonsrettet.<sup>14</sup>

I NOU 2003: 16 *I første rekke*, ble behovet for partnerskap beskrevet slik: «De største utfordringene i Norge på dette området i dag er at det ikke finnes noen felles strategi og samordning, at veiledningstilbudet er mangelfullt, og at kvaliteten på veiledningen er varierende på grunn av manglende retningslinjer og kvalitetskrav».<sup>15</sup> I St.meld. nr. 30 (2003–2004) *Kultur for læring*, initierte det daværende Utdannings- og forskningsdepartementet «etablering av regionale partnerskap for utdannings- og yrkesrådgivning på fylkesnivå». Partnerskap ble vurdert som en «god måte å ivareta samarbeidsoppgavene og involvere partene på». Det ble også gjort klart at fylkeskommunene skulle få ansvaret for å etablere slike partnerskap, og at det var opp til den enkelte fylkeskommune å avgjøre hvordan dette skulle organiseres. Det ble presisert at «departementet vil bidra økonomisk til å etablere noen utvalgte forsøksprosjekter av denne typen for å vinne erfaring med ulike modeller».<sup>16</sup>

Utdanningsdirektoratet og det daværende Arbeidsdirektoratet finansierte forsøk med Partnerskap for karriereveiledning i henholdsvis Nordland, Akershus og Telemark i perioden 2004–2009. Forsøksfylkene skulle prøve ut ulike modeller for samarbeid, finne gode samordningsløsninger på problemene OECD hadde pekt på og spre erfaring og gode eksempler til andre fylker

<sup>14</sup> OECD (2002): *Review of Career Guidance Policies. Country Note: Norway*. Paris: OECD

<sup>15</sup> NOU 2013:16 *I første rekke*, kap.17.3, side 214

<sup>16</sup> St.meld. nr. 30 (2003–2004) *Kultur for læring*, side 57-58

for å stimulere til etablering av partnerskap og karrieresentre i flere fylker. Implementering av fylkesvise partnerskap for karriereveiledning over hele landet var lansert som et viktig tiltak i Stortingsmelding nr.16 (2006–2007) ... og ingen stod igjen. *Tidlig innsats for livslang læring*. I brev fra Utdanningsdirektoratet 2006 fikk samtlige fylker ansvar for å initiere partnerskap med tilbud om veiledning og støtte.

### 3.1.1 Formål med fylkesvise partnerskap for karriereveiledning

Målet for partnerskap for karriereveiledning er bedre tilgang til og kvalitet i det offentlige karriereveiledningstilbudet gjennom samordning og samarbeid mellom karriereveiledningsaktørene i fylket. Partnerskap ble opprettet for å bidra til bedre tjenestetilbud ved:

- å fremme samordning og samarbeid mellom etater for bedre å ivareta brukergruppens behov for karriereveiledning
- å bedre tilgangen til innbyggerne
- å styrke kvalitet i utdannings- og yrkesrådgivning i grunnopplæringen og Nav
- å styrke samarbeidet om karriereveiledning som virkemiddel inn mot arbeidsliv og arbeidsmarkedspolitikken

Å etablere *fylkesvise karrieresentre* har vært et sentralt tiltak for å nå målene for partnerskapene. I St.meld. nr. 44 (2008–2009) *Utdanningslinja*, beskrives formålet med fylkesvise partnerskap for karriereveiledning slik:

«Partnerskapene er opprettet for å styrke regional koordinering, sørge for samordning og støtte lokale behov i karriereveiledningsarbeidet. Videre skal de være en støtte for rådgivningen i skolen og styrke veiledningen i overgangen mellom grunnskolen og videregående opplæring. Karrieresentre er ett av flere virkemidler som Partnerskap for karriereveiledning tar i bruk.»<sup>17</sup>

### 3.1.2 Tilskuddsordningen

Kunnskapsdepartementet har fra forsøksperioden med fylkesvise partnerskap for karriereveiledning bidratt med tilskudd til de fylkesvise partnerskapene. I 2007 ble det over revidert nasjonalbudsjett bevilget midler til de fylkeskommunene som ikke var med i forsøksprosjektet. I 2008 og 2009 ble

<sup>17</sup> St.meld. nr. 44 (2008–2009) *Utdanningslinja*.

bevilgningen til partnerskapene økt med en øremerket sum som skulle styrke karrieresentrenes arbeid inn mot rådgivningen i ungdomsskolen.

Siden 2011 forvaltes tilskuddet av Vox, Nasjonalt fagorgan for kompetansepolitikk, ved Nasjonal enhet for karriereveiledning. Frem til 2014 fikk alle fylkene tilskudd, og lik sum ble tildelt alle fylkene. I 2014 mottok 17 fylker tilskudd på til sammen 30 millioner kroner.

De statlige midlene blir brukt til å dekke lønns- og driftskostnader, etablering av karrieresentre og diverse kompetanseutviklingstiltak.<sup>18</sup>

I 2014 fastsatte Kunnskapsdepartementet *retningslinjer* for tilskuddet.<sup>19</sup> Retningslinjene stiller blant annet krav til at fylkeskommunene må ha minst ett karrieresenter med et åpent tilbud til alle voksne over 19 år, og en kompetansestøttende funksjon overfor karriereveiledningen i Nav og utdannings- og yrkesrådgivningen i grunnopplæringen.

Formålet med tilskuddet er at det skal bidra til at befolkningen får tilgang til et helhetlig og likeverdig karriereveiledningstilbud av god kvalitet. Videre skal tilskuddsordningen 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 om karriereveiledning mellom fylkene

Tilskuddet består av to deler; et *grunntilskudd* og et *stimuleringsstilskudd*.

*Grunntilskuddet* tildeles fylkeskommuner med fylkesvise partnerskap for karriereveiledning som har:

- en signert partnerskapsavtale mellom minimum fylkeskommunen og Nav-fylke.
- en koordinerende funksjon som styrker samarbeid og samordning mellom veiledningsaktørene i fylket.
- minimum ett fylkesvis karrieresenter som tilbyr gratis karriereveiledning til alle voksne over 19 år, bidrar til kompetanseutvikling for karriereveiledere i grunnskolen, videregående opplæring og Nav og kvalitetssikrer arbeidet

<sup>18</sup> Nyhus, L, Solbu, G.K, Stokke, M (2011): *Partnerskap – eller løse forbindelser? Vurdering av fylkesvise partnerskap for karriereveiledning. Del 2. Østlandsforskning – ØF-rapport nr. 08/2011.*

<sup>19</sup> Kunnskapsdepartementet: Retningslinjer for tilskudd til fylkesvise partnerskap for karriereveiledning av 5. mars 2014, kap 258, post 60.



gjennom bruk av brukerundersøkelse og årsrapportering til Vox.

*Stimuleringstilskuddet* skal stimulere til etablering av karrieresenter i fylker som ennå ikke har opprettet dette og/eller til utviklingstiltak innenfor rammene av karrieresentrenes virksomhet. Stimuleringstilskuddet består av to deler: del 1: Etablering av karrieresenter og del 2: Utviklingstiltak.

### 3.1.3 Nasjonal oppfølging av partnerskapene og etableringen av Nasjonal enhet for karriereveiledning

Kunnskapsdepartementet har ingen direkte styringslinjer til fylkesvise partnerskap for karriereveiledning. Innflytelsen går via kriterier og krav i tilskuddsordningen, samt via Vox' kunnskapsproduksjon, kunnskapsspredning og faglige støtte.

Som oppfølging av tiltak i St.meld. nr. 44 (2008–2009) *Utdanningslinja*, der behov for en koordinerende enhet og en mer koordinert innsats fra utdannings- og arbeidsmarkedsmyndighetene på karriereveiledningsfeltet ble påpekt, fikk Vox i 2010 i oppdrag å opprette en permanent nasjonal koordineringsfunksjon for karriereveiledning.<sup>20</sup> Den nasjonale enheten for karriereveiledning ble etablert i januar 2011. I Kunnskapsdepartementets tildelingsbrev ble det slått fast at enheten skal:

- være en pådriver for samarbeid om og utvikling av karrieresentre og partnerskap for karriereveiledning, herunder utarbeide forslag til veiledende retningslinjer for regionale partnerskap
- bidra til utvikling av likeverdige tilbud i fylkene
- bidra til utvikling av kvalitet i karriereveiledning gjennom å ha en service- og støttefunksjon først og fremst overfor de regionale partnerskapene som 1) nasjonal koordinator, 2) kunnskapssenter/kunnskapsspreder og 3) pådriver for videre faglig og metodisk utvikling
- bidra til at de regionale partnerskapene suppleres med et nasjonalt og internasjonalt perspektiv
- bidra til profesjonelle veiledere, stimulere og initiere opplæring/kompetanseutvikling og

<sup>20</sup> Også i St.meld. nr.16 (2006–2007)... og ingen stod igjen. *Tidlig innsats for livslang læring* ble behovet for styrket og mer likeverdig tilbud påpekt. Implementering av regionale partnerskap for karriereveiledning over hele landet og utredning av opprettelse av et nasjonalt koordinerende organ ble foreslått. En tverrdepartemental arbeidsgruppe fikk utredningsoppdraget og foreslo et nasjonalt organ lagt til Vox.

kvalitetsstandarder for karriereveiledningsentra/partnerskap

- fra og med 2011, forvalte tilskuddet som finansierer partnerskapene for karriereveiledning og utarbeide forslag til nye retningslinjer for forvaltningen av tilskuddet. Retningslinjene fastsettes av departementet.

Siden oppstarten 2011 har Nasjonal enhet for karriereveiledning bidratt til utvikling av partnerskapene og karrieresentrene og et mer likeverdig tilbud. Dette gjennom kunnskapsproduksjon og kunnskapsspredning av forskningsresultater og gode eksempler fra inn og utland, kurs og fagsamlinger for veiledere i alle sektorer, drifting av tverrfaglige fora, møteplasser og etablering av nettstedet veilederforum.no. Enheten har videre kartlagt status og brukertilfredshet på fagfeltet, og ikke minst initiert utviklingsprosjekter og utviklingstiltak, herunder forslag til nye retningslinjer for tilskuddsordningen og felles etiske retningslinjer for karriereveiledningssamtalene.

### 3.1.4 Fylkesvise partnerskap – status og funksjon

Per 1.1.2015 har alle fylker, med unntak av Oslo, rapportert til Vox at de har partnerskap for karriereveiledning, i henhold til retningslinjene fra Kunnskapsdepartementet.<sup>21</sup>

Måten partnerskapene ivaretar den koordinerende funksjonen varierer, men i partnerskapenes årsrapportering til Vox kommer det fram at mange av fylkene har møter mellom aktørene på fylkesnivå og på lavere, kommunalt nivå. Antall møter og samlinger, samt hvilke aktører som deltar varierer fra fylke til fylke.

I årsrapporteringen til Vox blir blant annet følgende oppgaver nevnt som eksempler på hvordan partnerskapene bidrar for å ivareta sin koordinerende funksjon:

- avklaring av roller, rammer og forutsetninger for de ulike partene
- koordinering av konferanser, kurs og fagdager
- utviklingsarbeid
- organisering av hospitering i arbeidslivet for rådgivere og Nav-veiledere
- koordinering av en rekke prosjekter rettet mot skole og arbeidsliv
- organisering av videreutdanning for rådgivere/karriereveiledere
- kartlegging og evaluering av tilbudene

<sup>21</sup> Informasjon innhentet fra Vox.

**Boks 3.1 Nord-Trøndelag og Østfold: Eksempler på at partnerskapene koordinerer for samarbeid og kompetansehevingstiltak**

I Nord-Trøndelag legger partnerskapet til rette for samarbeid mellom aktører innen utdanning og arbeidsliv på regionalt nivå. Dette skjer for eksempel gjennom felles satsinger som «Skolering av kompetansetiltsvalgte» og «Fagbrev på jobb».

Partnerskapet i Østfold rapporterer om en rekke aktiviteter som er gjennomført for å øke kvaliteten på karriereveiledningen i fylket. Blant annet er det blitt arrangert studieturer, bedriftsbesøk og kurs i karriereveiledningsverktøy for en nettverksgruppe av skolerådgivere og karriereveiledere. I tillegg har karriereveilederne i fengslene i Østfold fått kurs i karriereverktøyet Jobpics og støtte til etterutdanning.

I rapporteringene fra partnerskapene går det fram at det noen steder er karrieresentrene som utfører disse oppgavene på vegne av partnerskapet. Andre steder ivaretas den koordinerende funksjonen av fylkeskommunens koordinator for partnerskap for karriereveiledning. Rapporteringene viser at retningslinjene for tilskuddsordningen har ført til økt samarbeid og koordinering på karriereveiledningsfeltet i det enkelte fylke, og bidratt til et mer likeverdig tilbud om karriereveiledning mellom fylkene.<sup>22</sup>

Samarbeidsflater mellom Nav og fylkeskommunen om partnerskap for karriereveiledning og karrieresentre er nærmere beskrevet i punkt 3.4.7.

### 3.1.5 Fylkesvise karrieresentre – status og funksjon

Karrieresentrene er de fylkesvise partnerskapes utadrettede tjeneste. De er initiert for blant annet å imøtekomme behov for karriereveiledning hos grupper som ikke har tilgang til karriereveiledning gjennom skole, Nav, attføringsbedrifter

<sup>22</sup> Rapport fra Vox til Kunnskapsdepartementet om tilskuddsordningen til fylkesvise partnerskap for karriereveiledning 2015.

eller universitet/høyskole, eller som ønsker annen veiledning enn de kan få hos de nevnte tilbydere. Karrieresentrene samarbeider i hovedsak med Nav, voksenopplæringen, oppfølgingstjenesten og skoler, men også med bedrifter og kompetansetiltsvalgte blant annet i forbindelse med omstillinger og nedbemanninger.

Det er per 1.1.2015 etablert karrieresentre i 15 fylker.<sup>23</sup> Mange fylker har valgt å etablere flere sentre og/eller tilbyr karriereveiledning ute på Nav-kontor, for å øke tilgjengeligheten. Det er konkrete planer om å etablere karrieresentre i ytterligere to fylker (Sør-Trøndelag og Finnmark). De to siste fylkene (Oslo og Hedmark) har ikke karrieresentre som svarer til Kunnskapsdepartementets retningslinjer for tilskudd til slike sentre, eller planer om å opprette dette. Det er tilsammen 38 karrieresentre i de 15 fylkene. Tilbudene varierer fra fylke til fylke, men inkluderer minimum individuell karriereveiledning til voksne over 19 år og kompetansehevingstilbud til rådgivere i grunnopplæringen og veiledere i Nav. Ressursinnsatsen er beskjeden, og det er lang vei å gå før ambisjonene om å sikre tilgang og kvalitet i tjenestetilbudet for alle unge og voksne er nådd.

#### Lokalisering og finansiering av karrieresentrene

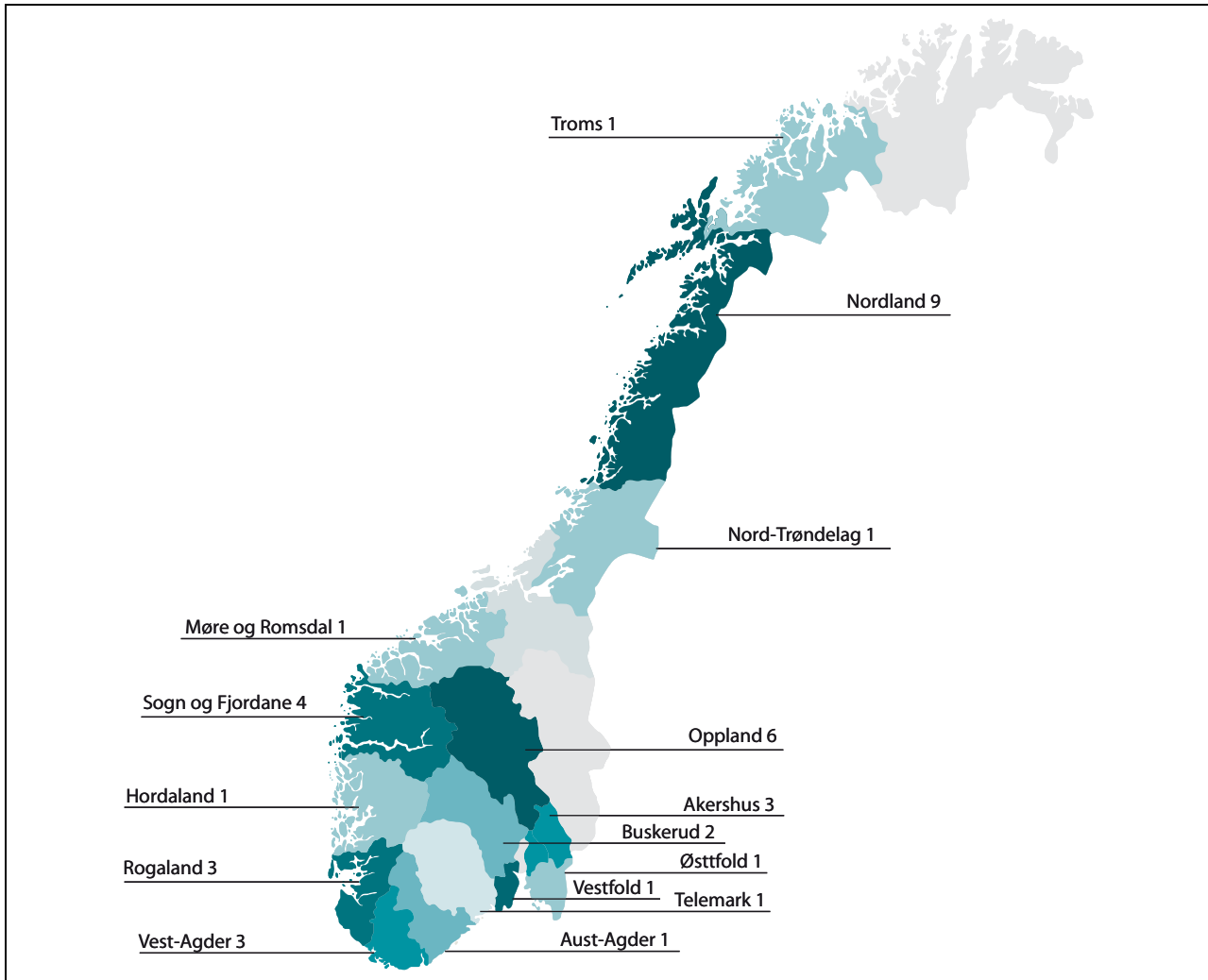
De fleste karrieresentre er samlokalisert med andre aktører, som Nav, videregående skoler og/eller OPUS-sentre.<sup>24</sup> Enkelte sentre har egne, frittstående lokaler.

Hvordan sentrene er lokalisert, er påvirket av eierstruktur, som igjen påvirker karrieresentrets innretning. Rundt to tredjedeler av karrieresentrene eies av fylkeskommunen alene, viser Probaundersøkelsen fra 2014.<sup>25</sup> Åtte sentre har flere eiere, i hovedsak Nav-fylke i tillegg til fylkeskommunen. I fylker med flere sentre, som for eksempel Nordland, er også kommunene inne på eiersiden. Om lag halvparten av karrieresentrene har et eget styre. Det vanligste er at fylkeskommunen, kommuner, næringsforeninger, Nav-fylke og/eller Nav-lokal sitter i styret. For enkelte sentre inngår også arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjoner og høyskoler/universitet i styret. I Nordland deri-

<sup>23</sup> Vox: Rapport til Kunnskapsdepartementet om tilskuddsordningen til fylkesvise partnerskap for karriereveiledning 2015.

<sup>24</sup> Et OPUS-senter står for Opplærings- og utviklingssenter, og er fylkeskommunale ressurs-/kurscentre for voksne.

<sup>25</sup> Becken, L.E, Klingenberg, S, Berg, S, Jordell, H (2014): *Evaluering av de fylkesvise karrieresentrene – med søkelys på samhandlingen med Nav*. Proba samfunnsanalyse – rapport 2014-09



Figur 3.1 Oversikt over antall karrieresentre per fylke per 1.1.2015.

mot, har de ni karrieresentrene hvert sitt regionale partnerskap som har ansvar for styring og utvikling av sentrene, istedenfor et formelt styre.

De fylkesvise karrieresentrene blir finansiert ved bidrag fra ulike aktører. Som tidligere nevnt forvalter Nasjonal enhet for karriereveiledning i Vox, på oppdrag fra Kunnskapsdepartementet, et statlig tilskudd til partnerskap for karriereveiledning. En god del av disse midlene brukes til å finansiere karrieresentre. I tillegg bidrar fylkeskommunene selv, Nav og kommuner i en del fylker med penger eller andre ressurser. Enkelte sentre har fått prosjektmidler til særskilte prosjekter via Vox eller andre aktører som regionråd, næringshage, fylkesmannen eller NHO. På landsbasis er om lag 112 årsverk knyttet til fylkesvise karrieresentre.<sup>26</sup>

#### *Karrieresentrenes oppgaver, aktiviteter og tilbud*

De fylkesvise karrieresentrene har samlet et bredt spekter av tjenester og innretningen varierer mellom fylkene. Siden opprettelsen av Nasjonal enhet for karriereveiledning i 2011 har utvikling av en likere tilbudsstruktur mellom fylkene vært en prioritert oppgave. Blant annet er det innført nye retningslinjer for partnerskapsmidlene, og for å få tildelt tilskudd skal fylket ha minst ett karrieresenter som tilbyr karriereveiledning til alle voksne over 19 år og som bidrar til tverrsektorielt samarbeid og kompetansetiltak for minimum rådgivere i skolen og veiledere i Nav.

De fylkesvise karrieresentrene tilbyr samlet sett tjenester til veiledningssøkere, veiledere, bedrifter og andre. Sentrene er tilbydere av karriereveiledning for individer (førstelinje-tjeneste) og tjenester til sektorveiledningsaktører og bedrifter, for eksempel kompetanseutviklingstil-

<sup>26</sup> Becken m.fl. (2014)

tak for rådgivningen i grunnopplæringen og veiledningen i Nav, omstillingsbistand til bedrifter (andrelinje-tjeneste). Førstelinje-tjenesten består hovedsakelig av veiledning ansikt-til-ansikt eller gruppeveiledning/kurs. I tillegg tilbyr sentrene veiledning over telefon og via epost, et fåtall tilbyr også veiledning via skype eller annet videokonferanseutstyr. De fleste sentrene bruker sosiale medier (primært facebook) til informasjon. Sentrene har egne nettsider, hovedsakelig med informasjon om senterets tjenester og lenker til karriererelaterte portaler og nettsider. Alle sentrene tilbyr prosessorientert veiledning med hjelp av nettbaserte kartleggingsverktøy. Disse verktøyene er i all hovedsak innkjøpt fra eksterne leverandør, og krever sertifisering før bruk. Et av kartleggingsverktøyene har chat integrert i løsningen. Tilgang til verktøyene er begrenset gjennom pålogging.

Sentrene bidrar også til samarbeid mellom skoler og lokalt arbeidsliv i forbindelse med faget utdanningsvalg. Noen steder er oppgaver knyttet til realkompetansevurdering og voksenopplæring lagt til sentrene.

Årsrapporteringen til Vox og Proba-undersøkelsen fra 2014 viser at karrieresentrene tilbyr en rekke aktiviteter for å styrke kompetanse og kvalitet i de øvrige karriereveiledningstjenestene. Enkelte av sentrene bidrar med studiepoeng-givende opplæring innen karriereveiledning, etterutdanning for lærere i faget Utdanningsvalg og andre opplæringsoppdrag for samarbeidspartnerne. Flere av fylkene rapporterer om gjennomførte rådgiversamlinger, konferanser om karriereveiledning, kurs i karriereveiledningsverktøy og lignende. Det har videre vært lagt til rette for hospitering og tverrettlige møter med vekt på profesjonalisering i karriereveiledning.

#### *Kompetansen til de ansatte på karrieresentrene*

En undersøkelse Vox gjennomførte i 2012, viste at både senterlederne og veilederne ved karrieresentrene gjennomgående har bred erfaring og høy utdanning.<sup>27</sup> 95 prosent av de ansatte ved sentrene har minst fire år med høyere utdanning. Majoriteten har spesialkompetanse innen karriereveiledning, og over halvparten har relevant erfaring fra skolesektoren, Nav eller en attføringsbedrift. 81 prosent hadde gjennomført videreutdanning innen karriereveiledning/rådgivning, og 64 prosent av karriereveilederne hadde gjennomført etterutdanningskurs som hadde gitt dem annen

### **Boks 3.2 Eksempler på aktiviteter og tilbud innrapportert til Vox (2014)**

Siden 2011 har Karrieresenter Telemark sammen med sine eiere, Nav Telemark og Telemark fylkeskommune, samarbeidet med Høgskolen i Telemark om et studium i veiledning for Nav-ansatte og rådgivere på ungdomstrinnet og i videregående skole. Slik får denne målgruppen hevet sin veilederkompetanse i karriereorientert veiledning.

I Aust-Agder har karrieresenteret utviklet en kompetansepakke for rådgivere i skolene og Nav, med vekt på å styrke kunnskap om yrkesfagene.

Papirbredden karrieresenter i Buskerud er et knutepunkt for utdannings- og arbeidsliv og har i tillegg til Nav og fylkeskommunen, kontakt med bedrifter og arbeidslivsorganisasjoner, opplæringskontor, introduksjonssteder og andre aktører.

I flere fylker er det utviklet et tett samarbeid mellom karrieresentrene og sentre som tilbyr norskopplæring til voksne innvandrere. Blant annet har et av karrieresentrene i Oppland gjennomført prosjektet *Springbrett – system for målrettet karriereveiledning for innvandrere i Valdres*. Senere har prosjektet blitt utvidet til å involvere alle som arbeider med innvandrere og karriereveiledning i hele fylket.

relevant veiledningskompetanse, blant annet innen veiledningsmetodikk og ulike sertifiseringer i veiledningsverktøy. Samtidig rapporterer 83 prosent at de har behov for kompetanseheving.

#### *Brukertilfredshet og utbytte av karrieresentrenes veiledningstilbud*

Av Vox-rapporten *Karriereveiledning: Behov, utbytte og betydning* fra 2015,<sup>28</sup> kommer det fram at 95 prosent av de som har benyttet seg av karrieresentrenes tilbud om individuell karriereveiledning, er fornøyde. Over 80 prosent mener at veilederen har gode kunnskaper om utdanningsmuligheter og arbeidsmarkedet. 93 prosent ville ha opp-

<sup>27</sup> Vox (2012): *Karriereveiledning i fylkene. En undersøkelse av omfang, organisering, tilbud og kompetanse* Notat 9/2012.

<sup>28</sup> Berge, T, Larsen, F. M, Gravås, T, Holm, S, Lønvik, K, Middtun, K (2015): *Karriereveiledning: Behov, utbytte og betydning*. Vox-rapport 2015.

søkt et karrieresenter igjen og like mange ville anbefalt karriereveiledning til andre.

Rapporten analyserer også utbytte av karriereveiledningen, og viser at andelen som er i jobb etter karriereveiledning økte med hele 19 prosentpoeng. Andelen arbeidsledige gikk ned med 16 prosentpoeng, og andelen som er på arbeidsavklaringspenger, sank med fem prosentpoeng. 58 prosent av de som ønsket veiledning om utdanningsmuligheter har endret sin utdannings situasjon i ettertid, og flertallet av disse rapporterer at veiledningen hadde betydning for at de har endret situasjonen sin.

Av de spørsmålene som handler om bevissthet rundt karriererelaterte spørsmål, selvtillit og motivasjon, er det en større andel som oppgir at de har opplevd endringer som følge av veiledningen. 63 prosent sier at karriereveiledningen fikk dem til å se hva som er viktig for dem når det gjelder jobb og utdanning. 62 prosent av respondentene er enig i at karriereveiledningen klargjorde hvilke utdanningsmuligheter de hadde, og 61 prosent er enig i at den klargjorde hvilke jobbmuligheter de hadde. 57 prosent sier at de ble motivert til å forbedre jobb- eller utdannings situasjonen sin.

### 3.2 Rådgivningen i skolen

Formål og innhold i rådgivningen i grunnopplæringen er nært knyttet til formålet med opplæringen. I innledningen til den generelle delen av læreplanen formuleres grunnopplæringens formål slik:

«Målet for opplæringa er å ruste barn, unge og voksne til å møte livsens oppgaver og mestre utfordringar saman med andre. Ho skal gi kvar elev kompetanse til å ta hand om seg sjølv og sitt liv, og samtidig overskott og vilje til å vere andre til hjelp.»<sup>29</sup>

Skolen skal bidra til elevenes personlige, sosiale og faglige utvikling og læring, og kvalifisere dem for et godt liv, slik at de kan fungere på ulike arenaer i samfunnet og bidra til samfunnets vekst og utvikling. Skolens samfunnsmandat er vidt og omfatter flere sider ved eleven enn det kognitive. Blant annet skal elevene utvikle demokratiske verdier, utfolde skaperglede og lære å handle etisk. I sin behandling av kompetanser, viser Ludvigsen-

utvalget til at et så omfattende oppdrag også stiller krav til kompetansebegrepet. Ludvigsen-utvalget legger derfor i sitt arbeid til grunn et bredt kompetansebegrep hvor kompetanse «handler om å kunne løse oppgaver og møte utfordringer i ulike sammenhenger og omfatter både kognitive, praktiske, sosiale og emosjonelle sider ved elevens læring, inkludert holdninger og etiske vurderinger».<sup>30</sup> Et slikt bredt kompetansebegrep gir koblinger til grunnopplæringens formål. Rådgivningen skal bidra til grunnopplæringens arbeid med å oppfylle sitt samfunnsmandat.

Rådgivningen skal også bidra til å utjevne sosiale forskjeller, til integrering av etniske minoriteter og til å sikre at elevene gjennomfører det 13-årige utdanningsløpet. Rådgivningen skal også ivareta et likestillingsperspektiv ved å bidra til at elever får den hjelpen de trenger for å utnytte og utvikle egne ressurser, uten hensyn til tradisjonelle kjønnsroller.

#### To former for rådgivning

Rådgivningen i grunnopplæringen har to former, sosialpedagogisk rådgivning og utdannings- og yrkesrådgivning.

Sosialpedagogisk rådgivning skal mer spesifikt medvirke til at den enkelte elev finner seg til rette i opplæringen. Den skal hjelpe elevene med personlige, sosiale og emosjonelle problemer som kan ha betydning for elevenes opplæring og sosiale forhold på skolen, og har berøringspunkter med læringsmiljøfeltet og arbeidsområder knyttet både til PP-tjenesten og skolehelsetjenesten.

Utdannings- og yrkesrådgivningen innebærer rett til rådgivning og veiledning om blant annet valg av utdanning og yrker, informasjon om utdanningsveier i Norge og andre land, kunnskap om arbeidsmarkedet både nasjonalt og internasjonalt og opplæring i å benytte ulike rådgivningsverktøy. Utdannings- og yrkesrådgivningen skal hjelpe elevene til å bli bevisst egne verdier, interesser og forutsetninger, til selvinnsikt, kunnskap og evne til å foreta egne valg om utdanning og yrke, og til å vurdere konsekvenser av valgene og forebygge feilvalg.

I det brede oppdraget grunnopplæringen har, er sammenhengen mellom de to rådgivningsformene åpenbar. I denne rapporten legges likevel hovedvekten på utdannings- og yrkesrådgivningen.

<sup>29</sup> Utdanningsdirektoratet: Læreplanverket for Kunnskapsløftet i grunnskolen og i videregående opplæring

<sup>30</sup> NOU 2014:7: *Elevenes læring i fremtidens skole. Et kunnskapsgrunnlag.*

### 3.2.1 Organisering og rettigheter

Det er skoleeier som har ansvaret for organisering av rådgivningen. Opplæringsloven og forskrift til opplæringsloven stiller ikke detaljerte krav til hvordan dette gjøres i praksis.

Det er ulik praksis mellom skoleeiere og mellom skoler i hvordan rådgivningen organiseres for å oppfylle elevenes rettigheter. Noen steder er ansvaret for de to formene for rådgivning lagt til ulike personer i rådgiverstilling, med et mer eller mindre tydelig organisatorisk og tematisk skille mellom rådgivningsformene. Andre steder er skillet mindre tydelig. I en evaluering av skolens rådgivning viser forfatterne til at en slik deling av oppgavene langt på vei har blitt anbefalt av myndighetene, men at mange rådgivere fortsatt er skeptiske til at det å skille de to rådgivningsformene vil bidra til økt kvalitet på begge områder.<sup>31</sup> Likevel viser resultatene at rådgivere ved skoler som har delt rådgivningen i overveiende grad mener at dette fungerer godt og er en god måte å organisere rådgivningen på.<sup>32</sup>

#### Rett til nødvendig rådgivning

Den enkelte elev har en individuell rett til nødvendig rådgivning.<sup>33</sup> Denne retten innebærer at elevene skal kunne få «informasjon, rettleiing, oppfølging og hjelp til å finne seg til rette på skolen og ta avgjerd i tilknytning til framtidige yrkes- og utdanningsval.»<sup>34</sup> Dette omfatter rådgivning om utdanning, yrkestilbud og yrkesvalg og sosiale spørsmål.<sup>35</sup>

Bestemmelsen om rett til rådgivning gjelder alle elever i grunnopplæringen.<sup>36</sup> Retten til rådgivning omfatter ikke lærlinger og lærekandidater.<sup>37</sup>

Rådgivningen ble ved forskriftsendring i 2009 delt i to former: sosialpedagogisk rådgivning og utdannings- og yrkesrådgivning.<sup>38</sup> Forskriften

presiserer at de to formene for rådgivning skal ses i sammenheng og rådgivningen skal ha et helhetlig perspektiv på eleven. Forskere peker på at det er satt ambisiøse mål for hva rådgivningen skal bidra til: sosial utjevning, intergrering og frafallsforebygging, men at det er uklart hvordan dette skal foregå eller overvåkes.<sup>39</sup>

Eleven skal ha informasjon om rådgivningen og tilgang til rådgivning på den enkelte skole. Videre kan rådgivningen tilbys både individuelt og i grupper, men det er elevens egne ønsker og behov som i hovedsak vil være avgjørende for hvilken form som velges.<sup>40</sup>

#### Oppfølgingstjenesten

Oppfølgingstjenesten (OT) skal være behjelpelig med å fremme tilbud om opplæring, arbeid eller kompetansefremmende tiltak, eventuelt en kombinasjon av disse.<sup>41</sup> OTs målgruppe er ungdom som er omfattet av den lovfestede retten til videregående opplæring og som det aktuelle skoleåret a) ikke har søkt eller tatt imot elev – eller læreplass, b) avbryter slik opplæring, c) ikke er i arbeid, eller d) har tapt retten som følge av vedtak om bortvisning eller som følge av vedtak om heving av lærekontrakt eller opplæringskontrakt. Tjenesten gjelder til og med det året ungdommen fyller 21 år.<sup>42</sup> Ungdom som er i Oppfølgings-tjenestens (OT) målgruppe er ikke omfattet av retten til nødvendig rådgivning.

### 3.2.2 Tilgang og kvalitet

Tilgang og kvalitet er to vesentlige aspekter ved rådgivningstilbudet. De to gangene EU-kommisjonen har vedtatt resolusjoner om livslang veiledning har dette vært to av de sentrale områdene man har ønsket å vurdere og utvikle, i tillegg til blant annet karrierekompetanse og koordinering.<sup>43</sup> De to resolusjonene har gitt rammer til det

<sup>31</sup> Buland, T, I. Mathiesen, B. Aaslid, H. Haugsbakken, B. Bungum og. Mordal (2011): *På vei mot framtida – men i ulik fart? Sluttrapport fra evaluering av skolens rådgivning*. Trondheim: SINTEF, side 115.

<sup>32</sup> Buland m.fl. (2011), side 116

<sup>33</sup> Formålet med og innholdet i rådgivningen er beskrevet i forskrift til opplæringsloven kap. 22

<sup>34</sup> Kunnskapsdepartementet: Forskrift til opplæringslova 23.06.2006 nr. 724, § 22-1

<sup>35</sup> Utfyllende bestemmelser er gitt i forskrift til opplæringsloven §22-4, samt rundskriv fra Utdanningsdirektoratet

<sup>36</sup> Rett til nødvendig rådgivning i skolen er hjemlet i opplæringslovens § 9-2, Om voksnes rettigheter, se kap. 3.2.5

<sup>37</sup> Når vi i det videre omtaler lærlinger, er også lærekandidater omfattet. Det er språklige hensyn som ligger til grunn for denne forenklingen.

<sup>38</sup> Rundskriv Udir-2-2009 *Informasjon om endringer i forskrift til opplæringsloven kapittel 22 og forskrift til privatskoleloven kapittel 7 – Retten til nødvendig rådgivning*

<sup>39</sup> Lødding, B og J. S. Borgen (2008): *Karriereveiledning i overgangen mellom ungdomsskole og videregående opplæring: Delrapport 1. Evaluering av Kunnskapsløftet*. Oslo: NIFU

<sup>40</sup> Utdanningsdirektoratet har i rundskriv Udir 2-2009 informert om at elevens rett til nødvendig rådgivning ikke er å anse som oppfylt dersom skolen bare tilbyr rådgivning i grupper. Dette omtales også i nevnte rundskriv for å synliggjøre elevens rett til individuell rådgivning.

<sup>41</sup> Forskrift til opplæringslova 23.06.2006 nr. 724 § 13-3.

<sup>42</sup> Jf. opplæringslova § 3-6.

<sup>43</sup> Europakommisjonen (2004) og (2008)

### Boks 3.3 Om rådgivning i diverse stortingsmeldinger

#### *St. meld.nr 30 (2003–2004) Kultur for læring*

«Rådgivningen som elevene tilbys, skal bidra til å gi en opplæring tilpasset den enkeltes forutsetninger og gi muligheter for å klare seg i arbeidslivet. Videre vil god rådgivning kunne føre til færre omvalg og dermed bedre gjennomføring.»

«Interessen for hva som påvirker ungdommenes utdannings- og yrkesvalg, har økt de senere årene, både nasjonalt og internasjonalt. Det blir pekt på at karriereveiledning er et viktig tiltak mot arbeidsledighet, og at det er økt behov for personlig veiledning. Samtidig må den enkelte gis kompetanse til selv å kunne planlegge utdanning og yrke i et langsiktig perspektiv. Evalueringer tyder på at god veiledning kan forbedre effektiviteten i utdanningssystemet ved at flere fullfører utdanningen og gjør det innen normert tid.»

«Kvalitetsutvalget peker på at mange elever opplever rådgivningen som overflatisk og ikke godt nok tilpasset den enkelte, at rådgiverne opplever et tidspress, og at rådgiverkompetansen er svak. Undersøkelser tyder på at mange elever ikke får nødvendig tilpasset rådgivning og at de derfor ikke vet nok om valgmulighetene.» (s56)

#### *St. meld.nr 16 (2006–2007) ...og ingen sto igjen*

«For at utdanningsvalgene skal bli mindre knyttet til familiebakgrunn og kjønn, er det viktig at alle får informasjon om de muligheter som finnes. Det er grunn til å anta at offentlig utdannings- og yrkesveiledning er spesielt viktig for elever som ikke får kjennskap til utdanningssystemet og de mulighetene ulike yrker og utdanninger gir, gjennom familie og nettverk. Undersøkelser tyder på at tilgangen til rådgivning i ungdomsskolen er for dårlig.»

«Dagens system er ved enkelte skoler basert på at den enkelte oppsøker rådgivningstjenesten. Det betyr at den ikke nødvendigvis fanger opp alle. Det gis også lite informasjon om konsekvensene av ulike utdannings- og yrkesvalg. Samtidig pekes det på at det norske systemet legger for ensidig vekt på informasjon på bekostning av veiledning. OECD mener også at koordineringen mellom de ulike aktørene er for dårlig» (s36)

#### *Meld. St.18 (2010– 2011) Læring og fellesskap*

«Mange kommuner har tatt grep som har hevet kvaliteten på rådgivningen, men noen elever opplever møtet med skolens rådgivning lik det elevene opplevde på 1970-tallet. Tett samarbeid mellom sosialpedagogisk rådgivning og utdannings- og yrkesrådgivning viser seg å være en forutsetning for å lykkes med rådgivningen i skolen. Det oppleves ikke som et godt alternativ å flytte rådgivningen ut av skolen, i for eksempel lokale karrieresentre. Tilbudet om etter- og videreutdanning for rådgivere har blitt betydelig bedre de siste årene, og mange skoleeiere har oppfordret sine rådgivere til å benytte seg av dette. Rådgivere som har gjennomført slike studier, vurderer det stort sett som relevant og nyttig for arbeidet. Rådgiverressursen oppleves i dag som for liten i forhold til de økte forventningene til tjenesten. Arbeidsoppgavene blir stadig større og mer krevende, samtidig som ressursen har vært uendret i svært lang tid. Å finne tid til gode rådgiver tiltak er en utfordring, fordi det så lett kommer i konflikt med elevens rett til timer i basisfag.» (s50)

#### *Meld. St.20 (2012–2013) På rett vei, Kvalitet og mangfold i fellesskolen*

Om rådgivning i skolen heter det at «Lærerne og rådgiverne er sentrale når elever skal foreta valg ved overgang fra ungdomstrinnet til videregående opplæring og av videre utdanning senere. Elevene har behov for støttespillere som kan gi god informasjon. Undersøkelser viser at elever med god informasjon i mindre grad gjør valg de angrep på.» (s73)

«For å gi gode råd, må rådgiverne ha god kunnskap om elevene, deres bakgrunn og særlige utfordringer. Forskning viser at det i tillegg til høyt fravær og svake karakterer ofte er andre kjennetegn lærere og rådgivere må være oppmerksom på med tanke på frafall hos minoritetspråklige elever enn hos elever uten innvandringsbakgrunn (Lødding og Vibe, 2009). Rådgivere er også viktige for at elevene får god kunnskap om utdanningssystemet og arbeidslivet» (s74)

tverreuropeiske samarbeidet innenfor politikkutvikling på området gjennom European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) siden 2007. Tilgang til rådgivning er en del av kvalitetsdimensjonen. Kunnskapsdepartementet har fastslått at dette betyr at rådgivning skal være tilgjengelig på hver skole.

Hvor stor ressurs som stilles til rådighet for rådgivning er ofte et sentralt spørsmål når rådgivningen i skolen diskuteres, og har betydning for tilgang til tilbudet. Ressursbestemmelsen finnes i tariffavtalenes særavtaler om leseplikt og tidsressurs i henholdsvis grunnskolen og videregående opplæring. Avtalene fastsetter tid til rådgiverfunksjonen ved at rådgiverne har færre undervisningstimer enn øvrige lærere. I avtaleverket er det beregnet omlag ett årsverk per 500 elever. Denne bestemmelsen ble fastsatt i 2006 og representerte da en viss økning i forhold til den forrige ressursbestemmelsen fra 1963. Skolen eller skoleeier kan bruke større ressurser på rådgivningen enn det normen tilsier.<sup>44</sup> Skoleeier har likevel plikt til å oppfylle retten til nødvendig rådgivning uavhengig av dette.

En rapport fra 2010<sup>45</sup> viser at 2/3 av skolene (69,3 prosent) har mindre enn ett rådgiverårsverk. Dette har sammenheng med at det er mange små skoler i Norge. Størrelsen på ressursen avsatt til rådgiverfunksjonen må ses i sammenheng med de oppgavene rådgiverne forventes å utføre. Rådgiverrollen er problematisert og diskutert i flere rapporter.<sup>46</sup> Man ser at oppgavemengden for rådgivere har økt år for år, men at ressursiden ikke har økt tilsvarende.<sup>47</sup>

I 2015 kartla Utdanningsdirektoratet<sup>48</sup> tilgangen på informasjon om videregående opplæring for minoritetsspråklige med svake norskerferdigheter og deres foreldre/foresatte.<sup>49</sup> Informasjonstilfanget for målgruppen er svært begrenset, samtidig med at denne gruppen har liten

kjennskap til det norske skolesystemet. En undersøkelse gjort av NTNU i 2014, tar til orde for utvidet utdannings- og yrkesrådgivning til denne gruppen elever, og stiller spørsmålsteget ved utbyttet for nyankomne elever av informasjonsmateriell laget for norske ungdomsskoleelever.<sup>50</sup> På bakgrunn av dette anbefalte man blant annet at det utvikles nettbasert og lett oppdaterbar informasjon beregnet for denne målgruppen i samarbeid med relevante aktører.

*Rådgivernes kompetanse* er et annet hovedelement i diskusjoner knyttet til rådgivningen i skolen, også internasjonalt. I det europeiske utviklingsarbeidet knyttet til politikkutvikling på området er kompetansen til praktikere er ett av fem kvalitetselementer i et rammeverk for nasjonale systemer for livslang veiledning.<sup>51</sup>

I Norge er det krav om at begge former for rådgivning skal utføres av personer med relevant kompetanse for de to områdene, men det stilles ikke krav til formell kompetanse til rådgivere i grunnopplæringen.<sup>52</sup> Spørsmålet om hvilken kompetanse som skulle kreves av rådgivere har vært diskutert siden rådgivning ble innført i norsk grunnskole i 1959.<sup>53</sup>

I Buland m.fl sin rapport fra 2011 oppgir 67 prosent av rådgiverne at de har formell kompetanse innen rådgivning.<sup>54</sup> De sammenlikner sine funn med en tilsvarende kartlegging foretatt i 2000,<sup>55</sup> og andelen som oppgir å ha relevant utdanning har *sunket* i grunnopplæringen fra 73 prosent i 2000 til 59 prosent i 2011. En mulig forklaring som det kan finnes noe støtte for hos Buland m.fl. er at rådgivere over tid har fått et annet syn på hva rådgiverrelevant utdanning er, slik at en utdanning man tidligere opplevde som relevant, på neste spørretidspunkt oppfattes mer i retning av generell grunnutdanning.<sup>56</sup> I videregående opplæring oppgir 82 prosent å ha relevant utdanning. Dette er en liten økning i forhold til undersøkelsen i 2000, hvor andelen var 80 prosent. I Utdanningsdirektoratets spørring til sektor høsten 2013 sier 66 prosent av skolelederne og

<sup>44</sup> NOU 2009:18 *Rett til læring*, side 100

<sup>45</sup> Buland, T. Mathiesen, I. H., Aaslid, B.E., Haugsbakken, H. & Bungum, B. (2010). *Skolens rådgivning – på veg mot framtiden? Delrapport 1 fra evalueringen av rådgivningen i skolen i Norge*, Trondheim: SINTEF, side 44

<sup>46</sup> 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. Program for livslang læring

<sup>47</sup> Buland m.fl (2011), side 242, Buland m.fl. 2014, side 274

<sup>48</sup> Utdanningsdirektoratet nedsatte i 2015 en arbeidsgruppe med deltakelse fra Udir, IMDI, Vox og Senter for IKT i utdanningen.

<sup>49</sup> Utdanningsdirektoratet 2015: Rapport fra arbeidsgruppe: *Informasjonsmaterieell om videregående til minoritetsspråklige*, saknummer 2015/853.

<sup>50</sup> Thorshaug, K. og S. Svendsen (2014): *Helhetlig oppfølging – Nyankomne elever med lite skolebakgrunn fra opprinnelseslandet og deres opplæringsituasjon*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning

<sup>51</sup> European Lifelong Guidance Policy Network (2012): *ELGPN TOOLS No. 1. Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit*. Jyväskylä: ELGPN, side 52

<sup>52</sup> Forskrift til opplæringslova 23.06.2006 nr. 724 § 22-4 s

<sup>53</sup> Meld. St. 18 (2010–2011): *Læring og fellesskap*

<sup>54</sup> Buland m.fl (2011), side 100.

<sup>55</sup> Teig, A. (2000): *Skolerådgivning – status og utdanningsvalg*, HiO-rapport 2000:1, Oslo: Høgskolen i Oslo

<sup>56</sup> Buland m.fl. (2011), side100



59 prosent av skoleeierne at de tar aktive grep for å heve skolens kompetanse innen utdannings- og yrkesrådgivningen.<sup>57</sup>

I 2009 utarbeidet Utdanningsdirektoratet «Anbefalt formell kompetanse og veiledende kompetansekriterier for rådgivere i skolen».<sup>58</sup> En rådgiver i skolen bør ifølge disse minst ha en relevant bachelorgrad, og i denne bør minst 60 studiepoeng være innen rådgivning, og minst halvparten av disse bør igjen være innenfor den rådgivningsformen rådgiveren arbeider med. De veiledende kompetansekriteriene spesifiserer hvilke kunnskaper og ferdigheter rådgiver bør ha. Selv om kompetansekriteriene ikke er obligatoriske, oppgir 31 prosent av ungdomsskolene og 69 prosent av de videregående skolene i Buland m.fl. sin undersøkelse fra 2011 at de stiller krav om formell kompetanse ved tilsetning. Om dette samsvarer med anbefalingene fra Utdanningsdirektoratet, gir undersøkelsen ikke sikre svar på.

Internasjonalt ser man både formelle utdanningskrav og andre kvalitetselementer i samspill for å sikre kvaliteten i rådgivningen. På Island stilles det krav om mastergrad i veiledning. I USA har man kompetansekrav i kombinasjon med lisensordninger, med obligatoriske kompetanseutviklingstiltak som ledd i fornying av lisensen. Rådgivere i ulike land opererer i ulike nasjonale, organisatoriske og faglige kontekster, slik at sammenlikning mellom land ikke nødvendigvis gir et godt bilde

### 3.2.3 Rådgiverrollen

Rådgiverrollen har stort innholdsmessig spenn. Buland m.fl. sin evaluering av skolens rådgivning har vist at rådgivers jobb er stor og sammensatt, og stiller krav til bred og mangfoldig kompetanse. Rollen påvirkes blant annet av formelle rammebetingelser, egen kompetanse, ledelse, lokalsamfunnet, kolleger, fagmiljø, elever, foresatte med videre.<sup>59</sup> Mordal m. fl. beskriver rådgiverrollen ut fra hvordan rådgivere forstår sin rolle, oppgaver som ligger til den, målsettinger rådgivere definerer for den og hvordan rollen blir formet i lokal praksis.<sup>60</sup> Til grunn for utviklingen av rådgiverrol-

len ligger lov og forskrift som grunnleggende premisser, men praksis er avhengig av lokal kontekst.

Tradisjonelt har rådgiverrollen vært orientert mot elevrettet arbeid, med elevsamtaler og direkte bidrag i modningsprosesser fram mot elevenes valg. Dette er fortsatt sentrale oppgaver for rådgivere i grunnopplæringen, og kan gjennomføres i form av formelle eller uformelle møter under planlagte eller ikke planlagte omstendigheter, med enkeltelever eller i grupper, i samtaler eller som informasjonsvirksomhet. Det kan for eksempel også gjøres i forbindelse med undervisningsfag, som faget Utdanningsvalg. Rådgivere oppfatter ofte seg selv som elevens støtte og advokat, noe som til dels henger sammen med at de to rådgivningsformene ses i sammenheng.

Forskning de senere årene har vist at rådgiverrollen er i utvikling.<sup>61</sup> De tradisjonelle oppgavene er fortsatt viktige elementer i den nye rollen, men nye oppgaver har kommet i tillegg, blant annet som en følge av samfunnsutviklingen. I tillegg til de tradisjonelle elevrettede oppgavene, har rådgivere nå en rolle som blant annet informasjonsmøglere. Økende kompleksitet, flere valgmuligheter innen utdanning og yrkesveier, samt at utdanninger og yrker er i stadig endring, gjør det vanskelig for rådgivere å ha full oversikt over alle muligheter, kombinasjoner av valg og deres konsekvenser for den enkelte gjennom livsløpet. Mordal m.fl., viser til at rådgiver må være en kompetent informasjonssøker med tilgang til nødvendige verktøy og nettverk, samt kompetanse i å vurdere ulike informasjonskilder.<sup>62</sup> Mange informasjonskilder er ikke kvalitetssikrede, og undersøkelser viser at unge tenderer til å være lite kritiske til informasjon de finner på nett.<sup>63</sup> Rådgiverens oppgaver på dette området kan sies å ha vokst fram i takt med informasjonstilgangen på internett.

En sentral rolle rådgiver har, er som aktør på systemnivå. Å etablere og vedlikeholde nettverk internt på skolen og med eksterne samarbeidspartnere er oppgaver som gjerne tilligger rådgiver. Utvikling av rådgivning som hele skolens oppgave er et område hvor gode interne nettverk og samhandlingsrammer kan være viktig, og hvor rådgiver kan ha en sentral rolle. Andre oppgaver kan være tilrettelegging og gjennomføring av faget Utdanningsvalg. Regionalt næringsliv, andre skoler og skoleslag, helsevesen, Nav, BUP, PPT

<sup>57</sup> Vibe, N. (2013): *Spørsmål til Skole-Norge høsten 2013. Resultater og analyser fra Utdanningsdirektoratets spørreundersøkelse blant skoler og skoleeiere*. Oslo: NIFU.

<sup>58</sup> Utdanningsdirektoratet: *Anbefalt formell kompetanse og anbefalte kompetansekriterier for rådgivere*.

<sup>59</sup> Buland m. fl. 2011, side 163

<sup>60</sup> Mordal, S., T. Buland og I. H. Mathiesen (2015): *Rådgiverrollen – mellom tidstyv og grunnleggende ferdighet*. Trondheim og Stavanger: SINTEF, NTNU, IRIS side 97

<sup>61</sup> Buland m.fl. 2011, Buland m. fl. 2014, Mordal m. fl. 2015

<sup>62</sup> Mordal m. fl. 2015

<sup>63</sup> Senter for IKT i utdanningen (2015): *Hvilke nettsteder tilbyr utdanningsinformasjon og karriereveiledning i Norge?*

og OT, karrieresenter og andre fagmiljøer som kan bidra med relevant kompetanse, er også nettverk en rådgiver bygger og vedlikeholder. I gjennomføring av et slikt spenn av oppgaver vil god forankring i skolens ledelse være viktig.

Mange skoler benytter seg også av nettbaserte kartleggingsverktøy og prosessverktøy som et supplement til ansikt-til-ansikt rådgivning. Dette omfatter både åpent tilgjengelige løsninger fra offentlige nettsteder (eksempelvis interessekartlegging på vilbli.no og nav.no), og betalingsløsninger levert av eksterne leverandører som krever innlogging.

### 3.2.4 Rådgivning som hele skolens oppgave

Det er flere syn på betydningen av størrelsen på rådgiverressursen i forhold til skolens rådgivningsoppgaver. I rapporten fra Buland m.fl. opplyses det at flere av informantene i undersøkelsen oppfattet det som et mål å utvikle en rådgivende skole. Det innebærer at rådgivningen er hele skolens oppgave.<sup>64</sup>

Hvis rådgivning skal være hele skolens oppgave, er det nødvendig, men ikke tilstrekkelig, at rådgivere har relevant kompetanse. I tillegg er kompetansemål i mange fag relevante for rådgivningen. I 1998, i heftet «Ungdom i valg», la det daværende Kirke- og utdanningsdepartementet til grunn at «utdannings- og yrkesveiledningen inngår som en integrert del av opplæringens mål, og skal knyttes nært opp til opplæringen i alle fag».

Buland m.fl. konkluderer med at det ser ut som oppfatningen av rådgivning som hele skolens oppgave har fått godt fotfeste i skolen.<sup>65</sup> Blant annet sier 42 prosent av de spurte i denne undersøkelsen, at de i stor grad opplever at rådgivningen er hele skolens oppgave, mens 44 prosent svarer at de i noen grad opplever dette. I Utdanningsdirektoratets spørring til sektor høsten 2013 kommer tilsvarende tall fram. Fire prosent av de spurte krysser av for «ikke i det hele tatt» eller «i liten grad» på følgende påstand: «Rådgivningen inngår i skolens planverk, på en slik måte at rådgivningen er en integrert del av skolens virksomhet (foregår i fag, sees i sammenheng med faget utdanningsvalg og lignede)». Samtidig viser Midt-Norge-rapporten<sup>66</sup> at rådgivning i liten grad foregår i arbeidet med fag. Dette kan muligens ha noe å gjøre med hvordan spørsmålene tolkes, og med

hvem respondentene er i de ulike undersøkelser.

### Rådgivning som fag i skolen

Historisk sett har det ikke eksistert et eget fag knyttet til rådgivningsfeltet før 2008. Rådgivning som emne har imidlertid eksistert på ungdomstrinnet siden 1955 med «Læreplan for forsøk med 9-årig grunnskole».

### Faget Utdanningsvalg

Utdanningsvalg ble etablert som obligatorisk fag på ungdomstrinnet i 2008.<sup>67</sup> Faget består av 110 timer som kan fordeles over hele ungdomstrinnet.

Bakgrunnen for faget er tanken om at en kvalitativt god veiledning er viktig for å redusere omvalg og frafall og å bedre effektiviteten i utdanningssystemet.<sup>68</sup> Faget har blitt evaluert og det er foretatt en revidering av læreplanen i faget. Ny læreplan foreligger fra høsten 2015. Blant annet har faget fått en ny formålsbeskrivelse, som blant annet sier at:

«Faget utdanningsvalg skal bidra til at elevene oppnår kompetanse i å treffe karrierevalg som er basert på elevenes ønsker og forutsetninger. Faget skal bidra til å gi elevene en forståelse for betydningen av utdanning, arbeidsdeltakelse og livslang læring. Faget skal gi kunnskaper om hva forskjellige utdanningsveier kan føre fram til, og gi innsikt i et arbeidsmarked i endring ...»<sup>69</sup>

Det slås også fast at det skal bidra til å styrke samarbeidet mellom ungdomstrinn og videregående opplæring, og lokalt arbeidsliv, og at faget sammen med «veiledning gitt av skolens rådgivning» skal legge til rette for kunnskapsbaserte valg av utdanning og yrke.

### Arbeidslivs faget

Arbeidslivs fag kan tilbys som alternativ til elever på 8.–10. årstrinn, men det er ikke krav om at skoleeierne skal tilby faget. Formålet er å styrke elevenes faglige motivasjon, samtidig som faget

<sup>64</sup> Buland m.fl. (2011)

<sup>65</sup> Buland m.fl. (2011)

<sup>66</sup> Buland, m.fl. (2014).

<sup>67</sup> Utdanningsvalg avløste et midlertidig fag kalt «Programfag til valg» som ble innført i Kunnskapsløftet i 2006 og som var frivillig for skoler å innføre. De skolene som valgte ikke å innføre Programfag til valg kunne i stedet videreføre ordningen med «Skolens og elevens valg» fra L97.

<sup>68</sup> St.meld. nr. 30 (2003–2004) *Kultur for læring*

<sup>69</sup> Utdanningsdirektoratet: *Læreplan i utdanningsvalg*

ivaretar utvikling av grunnleggende ferdigheter på en god måte. Intensjonen med arbeidslivsfaget er å gi elever som ønsker det, større mulighet til å arbeide praktisk og prøve ut sine interesser for yrkesfaglig opplæring. Arbeidslivsfaget skal knyttes til de yrkesfaglige utdanningsprogrammene i videregående opplæring, men tilpasses ungdomstrinnets nivå. Elevene skal vurderes med karakter i faget, og karakteren skal telle ved inntak til videregående opplæring.<sup>70</sup>

#### *Prosjekt til fordypning*

Formålet med dette faget er å gi elevene på yrkesfaglige utdanningsprogram på videregående trinn mulighet til å gjøre seg kjent med og prøve ut aktuelle fag og yrker, og få erfaring med innhold, oppgaver og arbeidsmåter som karakteriserer aktuelle yrker og opplæring. Faget er evaluert i en Fafo-rapport fra 2012.<sup>71</sup> Evalueringen konkluderte med at Prosjekt til fordypning har tydelig effekt på elevenes yrkesvalg, motivasjon for utdanning, mulighet for læreplass og forståelsen av sammenhengen mellom teori og praksis.

Meld. St. 20 *På rett vei* oppsummerte behovene for endring, og en ny forskrift har vært på offentlig høring, men er ikke ferdigbehandlet. Utdanningsdirektoratet foreslår i denne forskriften blant annet:

- endringer i formålet med faget for å få større fokus på muligheten elevene har til å veksle mellom læringsarenaer, og for lokalt arbeidsliv til å være med på å definere innholdet i faget
- at tilbudet i prosjekt til fordypning skal omfatte fag med relevans for de yrkene de yrkesfaglige utdanningsprogrammene fører fram til

### **3.2.5 Voksnes tilgang til rådgivning i grunnopplæringen**

Voksnes tilgang til rådgivning i grunnopplæringen henger sammen med deres rettigheter til opplæring. Det er opplæringsloven som regulerer disse rettighetene. Voksne har ikke samme rett til rådgivning som barn og unge. Voksnes rett kan betegnes som en mer begrenset rett.

#### *Tilgang til rådgivning for voksne i grunnopplæringen*

I følge opplæringsloven § 4A-8 har voksne med rett til grunnskoleopplæring rett til rådgivning for å kartlegge hvilket opplæringstilbud den voksne har behov for. Denne retten inntreffer når det er avklart at vedkommende har rett til grunnskoleopplæring. Rådgivningen må ses i sammenheng med hva slags opplæring den voksne trenger, hvilke tilpasninger som bør gjøres på grunnlag av den voksnes livssituasjon, særlige behov eller realkompetanse. Dette vil kunne ha betydning når skoleeieren skal avgjøre hvilket opplæringstilbud den enkelte skal tilbys, herunder opplæringens innhold, omfang, lengde og hva som vil være et forsvarlig opplæringstilbud for den enkelte voksne.<sup>72</sup> Dette kan likevel ikke regnes som tilgang til nødvendig utdannings- og yrkesrådgivning slik forskriften gir elever rett til, eller fullverdig karriereveiledning i tråd med de faglige krav det er naturlig å stille til profesjonalitet og innhold i veiledningen.

#### *Tilgang til rådgivning for voksne i videregående opplæring*

Voksne som har fullført grunnskolen eller tilsvarende, men som ikke har fullført videregående opplæring, har etter søknad rett til videregående opplæring. Retten omfatter voksne fra og med det året de fyller 25 år. Det er et vilkår at den voksne har lovlig opphold i landet. Voksne som oppholder seg lovlig i landet i påvente av å få avgjort søknad om oppholdstillatelse, har likevel ikke rett til videregående opplæring.<sup>73</sup>

Voksne som har rett til videregående opplæring har ikke rett til rådgivning. Disse vil imidlertid kunne ha rett til veiledning etter forvaltningsloven § 11 siden fylkeskommunen og skolen er forvaltningsorgan etter forvaltningsloven § 2. Denne veiledningsplikten vil blant annet kunne ha betydning ved søknad om inntak, realkompetansevurdering, vurdering og klagesaker. Dette kan likevel ikke regnes som tilgang til nødvendig utdannings- og yrkesrådgivning slik forskriften gir elever rett til, eller fullverdig karriereveiledning i tråd med de faglige krav det er naturlig å stille til profesjonalitet og innhold i veiledningen.

<sup>70</sup> Kunnskapsdepartementet har besluttet at arbeidslivsfaget er et permanent fag på ungdomstrinnet fra skoleåret 2015/2016.

<sup>71</sup> Nyen, T., og Tønder, A. H. (2012): *Fleksibilitet eller faglighet? En studie av innføringen av faget prosjekt til fordypning i Kunnskapsløftet*. Fafo-rapport 2012/47.

<sup>72</sup> Utdanningsdirektoratet: Rundskriv Udir-3-2012.

<sup>73</sup> Dette følger av opplæringsloven § 4A-3. Fylkeskommunen skal også ha et tilbud til voksne søkere uten rett etter § 4A-3, jf. opplæringsloven § 13-3 andre ledd.

### *Veiledning knyttet til realkompetansevurdering*

Det er utarbeidet nasjonale retningslinjer for realkompetansevurdering i henholdsvis grunnskolen og videregående opplæring hvor også veiledning/rådgiving er omhandlet og anbefalt, men tilgangen til slik rådgivning er ikke hjemlet i noen lov eller forskrift.<sup>74</sup>

Fylkeskommunen har også en alminnelig veiledningsplikt etter forvaltningsloven § 11, men dette kan altså ikke regnes som tilgang til fullverdig karriereveiledning.

### **3.2.6 Samarbeid: Andre aktører i grunnopplæringen**

#### *Nav-veiledere i videregående opplæring*

Forsøket Nav-veiledere i videregående opplæring er et samarbeidsprosjekt mellom Arbeids- og sosialdepartementet og Kunnskapsdepartementet med hensikt å forebygge og redusere frafall i videregående opplæring ved å hjelpe ungdom med sammensatte problemer på et tidlig tidspunkt. Dette er en del av *Program for bedre gjennomføring*.<sup>75</sup>

Forsøket har også som formål å skaffe kunnskap om bruken av tiltak og tjenester fra Nav i kombinasjon med tilrettelagt opplæring fra fylkeskommunen og å prøve ut modeller for samordning av tjenester og tiltak mellom Nav-kontor, andre kommunale tjenester, videregående opplæring og Oppfølgingstjenesten.

Man ønsker også å øke kunnskapen om levekårsproblematikk og sosiale problemer i målgruppen, som er ungdom mellom 15 og 21 år som har avsluttet grunnskolen og som står utenfor videregående opplæring og arbeidsliv, og elever i videregående opplæring som står i fare for å falle ut. Veiledere fra Nav-kontor inngår her som en del av elevtjenesten i skolen.

Prosjektet evalueres av Arbeidsforskningsinstituttet som har fulgt pilotene fra tidlig i 2015.

<sup>74</sup> Retningslinjer for realkompetansevurdering i grunnskoleopplæring for voksne og retningslinjer for realkompetansevurdering for videregående opplæring

<sup>75</sup> Forsøk med Nav-veiledere i videregående opplæring er forankret i Arbeids- og sosialdepartementet *Prop 1 S (2014–2015)* Kap. 621 post 63 (Meld. St. 20 (2012–2013) *På rett vei. Kvalitet og mangfold i fellesskolen* (Kunnskapsdepartementet) og Oppfølgingsplan for arbeid og psykisk helse (2013–2016) (daværende Arbeidsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet).

### *Minoritetsrådgivere i videregående opplæring*

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet forvalter med bakgrunn i Handlingsplan mot tvangsekteskap, kjønnslemlestelse og alvorlige begrensninger i unges frihet (2013–2016) en ordning med minoritetsrådgivere. Minoritetsrådgiverne tjenestegjør ved et utvalg videregående skoler som har en stor andel elever med minoritetsbakgrunn. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har hovedansvaret for koordineringen av tiltak i planen. Forebyggende arbeid og styrking av kompetansen i hjelpeapparatet er blant de viktigste nye tiltakene i handlingsplanen.

Minoritetsrådgiverne skal bidra med konkret rådgivning og oppfølging av enkeltelever i saker som gjelder tvangsekteskap og relatert problematikk, danne elev- og foreldrenettverk med tanke på å forebygge tvangsekteskap, heve kompetansen om og utvikle rutiner for forebygging og håndtering av tvangsekteskap på sine arbeidsplasser, samt bidra til tettere samarbeid mellom skolen, det offentlige hjelpeapparatet og frivillige organisasjoner i arbeid med konkrete saker. Per oktober 2014 arbeider minoritetsrådgiverne ved 28 ungdoms- og videregående skoler i åtte fylker. Verken utdannings- og yrkesrådgivning eller sosialpedagogisk rådgivning er del av minoritetsrådgivernes definerte oppgaver.

## **3.3 Karriereveiledning i universitets- og høyskolesektoren**

Karriereveiledningen som tilbys ved høyere utdanningsinstitusjoner i Norge er ulikt organisert, og lokalt definert.

Helheten i dette tilbudet har ikke vært kartlagt før Nasjonal enhet for karriereveiledning i Vox gjennomførte en kartlegging av karriere-tjenestene i høyere utdanning i Norge i 2015.<sup>76</sup> Denne undersøkelsen er sentral for den følgende beskrivelsen. I undersøkelsen rapporterte 27 av 47 institusjoner at de har karrieretjenester, 47 av totalt 70 institusjoner besvarte undersøkelsen. 17 ledere og 51 ansatte i karrieretjenester deltok i kartleggingen.

<sup>76</sup> Thorbjørnsrud, M, C. Alfsen, S. Holm (2015): *Kartlegging av karrieretjenester i høyere utdanning*. Vox rapport

### 3.3.1 Formålet med karrieretjenester i universitets- og høyskolesektoren

Karrieretjenestene i høyere utdanning er preget av institusjonenes ulike prioriteringer og rammevilkår. Karrieretjenestene skal bidra til at studenter gjør gode valg, gjennomfører studier og finner seg relevant arbeid etter fullført utdanning. Tjenestene skal sette studentene i stand til å ta gode valg underveis i utdanningen, håndtere overgangene på vei inn og ut av utdanningen, og bidra til at den enkelte kommer i arbeid.

Karriereveiledning og studieveiledning kan ha en utydelig grenseflate. Der karriereveiledere forventes å ha bred kompetanse på utdanningsmuligheter og helhetlig veiledningskompetanse, er studieveiledere ansatt ved fakultetene med ansvar for å følge opp og gi studiespesifikk informasjon til studenter innenfor gitte studieprogram. I tillegg til førstehåndsinformasjon om studieprogrammene, vil studieveilederen kunne hjelpe til med valg av emner og oppbyggingen av en grad. Studieveilederne kan også ha administrative oppgaver knyttet til studieprogrammene. I det følgende beskrives karriereveiledningen og ikke studieveiledningen.

### 3.3.2 Tilgang og innhold

Institusjonene i universitets- og høyskolesektoren tilbyr karrieretjenester etter ulike mandat og ressursfordelinger. Vox sin kartlegging viser at det likevel er en overenstemmelse i tilbudet som gis ved universiteter og høyskoler i Norge.<sup>77</sup> Samtlige karrieretjenester tilbyr individuell veiledning, og

de fleste tilbyr kurs og informasjon relatert til utdanning og arbeid. Kontakt med arbeidslivet er også en sentral oppgave for karrieretjenestene i høyere utdanning. Dette tilbys i varierende grad.

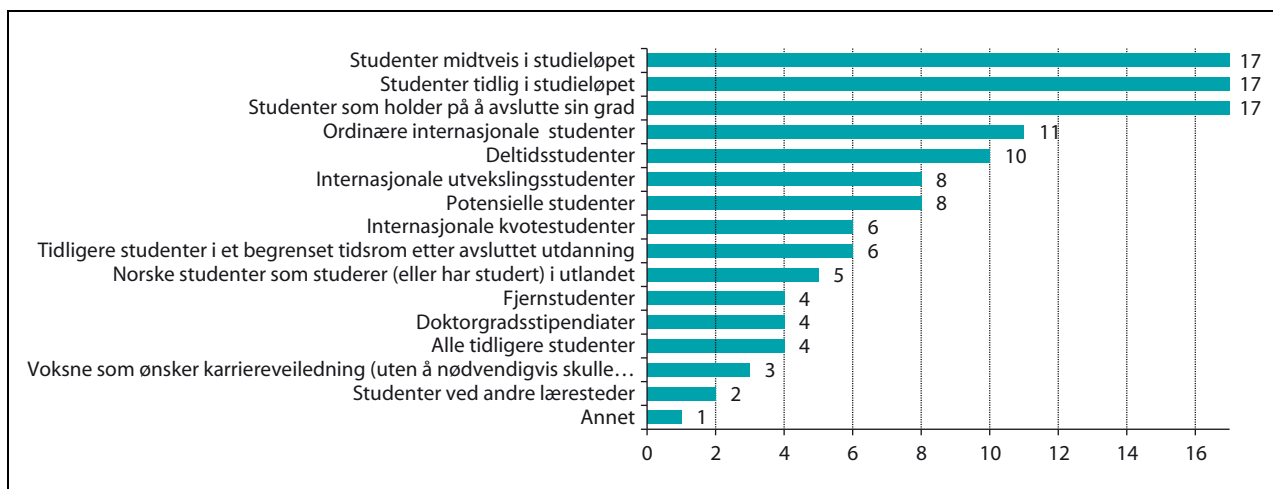
#### Tilgang og målgrupper

Karriereveiledningen i universitet og høyskoler er ikke et rettighetsfestet tilbud. Studentene velger selv om de ønsker å benytte seg av karrieretjenester. Det er opp til hver enkelt institusjon og hver enkelt karrieretjeneste å bestemme en praksis for hvem som skal ha tilgang til tjenestene. For å få tilgang til tjenester som kurs og veiledning må man som regel være registrert student og betale semesteravgift. Potensielle søkere til høyere utdanning får som regel ikke veiledning ved karrieretjenestene.<sup>78</sup> Uteksaminerte studenter får tilgang til tjenestene i en begrenset periode. Ved noen læresteder har internasjonale studenter tilgang til tjenestene. Det er ulikt hvorvidt fjernstudenter har tilgang til veiledning. Ingen av de undersøkte karrieretjenestene har egne veiledningstilbud innrettet spesielt for minoriteter. En tjeneste har eget tilbud for studenter med funksjonshemninger.

Figur 3.2 viser at institusjonene definerer ulike målgrupper for sine karrieretjenester.

<sup>77</sup> Thorbjørnsrud, m.fl. (2015)

<sup>78</sup> Potensielle studenter kan oppsøke studieveiledere og få informasjon om konkrete tilbud på enkelte fakultet eller institutt. Opptakskontorene får jevnlig henvendelser fra potensielle studenter som ønsker veiledning når de skal ta valg knyttet til å starte en høyere utdanning



Figur 3.2 Målgrupper for karrieretjenestene i høyere utdanning

Kilde: Thorbjørnsrud, m.fl. (2015)

### *Kompetanse hos veiledere*

De aller fleste ansatte i karrieretjenestene har mer enn fire års utdanning fra universitet eller høyskole. Litt under halvparten har gjennomført eller er i ferd med å gjennomføre utdanning i karriereveiledning eller rådgivning. Når det gjelder tidligere arbeidserfaring har veilederne bakgrunn fra mange sektorer, men med en overvekt på universiteter, høyskoler og skolesektoren.<sup>79</sup>

### **3.3.3 Organisering**

Karrieretjenestene i universitets- og høyskolesektoren er preget av ulikt eierskap og organisering. Karrieretjenestene ved Universitetet i Oslo (UiO), Universitetet i Bergen (UiB), Høgskolen i Nord-Trøndelag (HiNT) og Høgskolen i Buskerud og Vestfold (HBV) drives av lokal studentsamskipnad,<sup>80</sup> mens karrieretjenestene ved de øvrige lærestedene eies og drives av institusjonene selv. Der hvor karrieretjenestene drives av lærestedet, er tjenestene plassert på ulike steder i organisasjonen, med til dels ulike mandat og samarbeidsflater. Også samskipnadene har valgt ulike organiseringsformer for sine karrieretjenester, og gir til dels ulike tilbud for studentene.

Lærestedenes organisering av karrieretjenester er bestemt ut i fra institusjonenes vurderinger av behov og ressursbruk. Det vanlige er at karriereveiledningen knyttes til andre veiledningstjenester, eller tilbys innenfor rammen av selvstendige karrieresentre.

I Vox sin undersøkelse deltok 17 karrieretjenester i høyere utdanning. Av disse hadde nær halvparten egne lokaler. De fleste av disse er organisert som avgrensede karrieresentre, mens andre er lagt under seksjoner som har ansvar for flere andre oppgaver, som oftest studieadministrasjon eller veiledningstjenester. Antallet ansatte varierer fra en til 12 personer. Ved noen mindre læresteder er det ingen definert karrieretjeneste, men i praksis driver studieveiledere og/eller rådgiver med karriereveiledningssamtaler.

Av karrieretjenestene som eies av lærestedet, er det kun Universitetet i Tromsø som har knyttet karrieretjenestene sammen med seksjon for

arbeidslivsnærhet gjennom opprettelsen av Senter for karriere- og arbeidsliv (SKA). Karriereservice på BI er et eksempel på et karrieresenter som er eid av lærestedet, men som er organisert som en selvstendig enhet, med ulike samarbeidsflater inn mot institusjonen og samarbeidsflater mot arbeidslivet.

NTNU har organisert karrieretjenestene som en del av Studentservice. Studentservice yter administrative tjenester som semesterregistrering og karakterutskrifter i tillegg til karrieretjenester.

Av institusjonene som i dag har karrieretjenester som en del av studentsamskipnadens velferdstilbud, har HiNT sine karrieretjenester knyttet til studieveiledningstjenester, mens de andre tre er organisert som selvstendige karrieresentre som er plassert på eller i tilknytning til lærestedets hovedcampus. For store samskipnader med mange medlemsinstitusjoner (som UiO) vil dette innebære at studenter som ikke er tilknyttet hovedcampus har mindre tilgang til karrieretjenester

Karrieretjenestene ved en del institusjoner har organisert seg i Karrierforum for høyere utdanning (KFH). Det er et faglig nettverk for enheter som driver karriereveiledning og andre karrieretjenester ved universiteter og høyskoler i Norge. KFH jobber for å utvikle gode og helhetlige karrieretjenester for studentene i høyere utdanning.

### **3.3.4 Aktiviteter og tilbud**

I høyere utdanning møter studentene karrieretjenesten hovedsakelig gjennom individuelle veiledningssamtaler og gjennom kurs knyttet til utdanning og arbeid. Karrieretjenestene tilbyr også informasjonstjenester og noen legger til rette for kontakt med arbeidslivet gjennom karrieremesser og ulike møtepunkter med arbeidsgivere. Studentene som oppsøker karrieretjenestens tilbud, er ofte ved avslutningen av en grad eller de vurderer å endre utdanningsløp.<sup>81</sup>

Karrieretjenestene har ulik ressurstilgang og er ulikt organisert. Karrieretjenestene er godt etablert ved en del institusjoner, men står svakere, eller er fraværende ved andre. Ved de større institusjonene tilbys det en rekke karrieretjenester. Noen av disse beskrives under.

### *Veiledningssamtalen*

Karriereveiledningssamtalene kan bestå både av kunnskapsdeling og refleksjon. En student kan

<sup>79</sup> Thorbjørnsrud, m.fl. (2015)

<sup>80</sup> Alle universiteter og høyskoler som mottar offentlig støtte er tilknyttet en studentsamskipnad. Studentsamskipnadene skal ta seg av studentenes velferdsbehov på lærestedet. Studentsamskipnadene driver servicebedrifter som studentboliger, studentkafeer, studentbarnehager, studenthelsetjenester, studentidrett og opplysningsvirksomhet. Herunder karriere- og rådgivningstjenester.

<sup>81</sup> Thorbjørnsrud, m.fl. (2015)

komme til veiledning med ønske om konkret informasjon, men i tillegg ha behov for støtte ved valg og planlegging av utdanning og arbeid. Utforskning av områder som motivasjon, mestringsproblematikk, selvtillit og valgkompetanse, er vanlige temaer for en veiledningssamtale innenfor en høyere utdanningsinstitusjon. Både studieveiledere og karriereveiledere skal henvise studenter videre til rådgiver med terapeutisk kompetanse dersom det er behov for det.

I tillegg til individuell veiledning tilbyr flere av institusjonene gruppeveiledning. Disse kan ha definerte tema eller være rettet mot grupper der veiledningssøkerne har samme fagbakgrunn og samsvarende behov for veiledning om arbeidsmarked og jobbønsker.

### *Kurs*

Karrieresentrene tilbyr også et bredt spekter av kurs. Det mest vanlige er jobbsøkerkurs, intervjutrening og karriereplanleggingskurs. I tillegg arrangeres det arbeidslivsdager og møter med representanter for bedrifter og arbeidsliv.

### *Aktiviteter rettet mot frafall*

Vox spurte i sin undersøkelse om karrieretjenesten har aktiviteter spesielt rettet mot frafall og feilvalg. Tilbakemeldingene er delt. Noen viser til at dette er studieveiledernes ansvar, noen har samarbeid mellom karrieretjenesten og studieveiledningen og andre sier de har interne frafallsprosjekter der studenter med lav produksjon av studiepoeng innkalles til samtaler. Vox peker på at en klarere oppgavefordeling kan gi flere og bedre aktiviteter som kan bidra til at frafall og feilvalg reduseres.<sup>82</sup>

### *Nettbasert veiledning og digitale verktøy*

Med unntak av én tjeneste suppleres ansikt-til-ansikt-veiledningen med veiledning over telefon. Tretten karrieretjenester tilbyr veiledning via e-post, mens fire tilbyr veiledning i sosiale medier og via skype eller videokonferanseutstyr. To tjenester tilbyr veiledning via chat, men ingen benytter spørsmål-svartjeneste på nettsted. Undersøkelsen forteller ikke hvorvidt dette er prosessorienterte veiledninger eller informasjonsbaserte veiledningssamtaler, der studentene ønsker svar på konkrete spørsmål. Når det gjelder markedsføring og tilgjengelighet, oppgir et flertall av karri-

eretjenestene at de møter studentene online og at de benytter sosiale medier til informasjon. De fleste karrieresentrene har egne nettsteder, eventuelt egne nettsider på institusjonenes nettsted. Noen av de største lærestedene har også jobbportal på nett. De fleste av portalene er innkjøpt fra ekstern leverandør. Samtlige veiledningstjenester tilbyr en eller annen form for kartleggingsverktøy, som oftest er dette interessekartlegginger. Disse verktøyene er hovedsakelig nettbaserte.<sup>83</sup>

### **3.3.5 Samarbeid med andre aktører**

Karrieretjenestene rapporterer at de samarbeider med mange relaterte aktører. Fakulteter og institutter ved egen institusjon utgjør den største samarbeidsflaten for karrieretjenestene. Arbeidslivsaktører og andre veiledningstjenester ved eget lærested er også viktige samarbeidspartnere. Halvparten oppgir at de samarbeider med videregående skoler, fylkeskommuner og bemanningsbyråer. Et fåtall samarbeider med fylkesvise partnerskap og karrieresentre eller Nav.

På spørsmål om karrieretjenestens integrering på lærestedet, oppgir halvparten av lederne av karrieretjenestene at de leverer skreddersydde kurs til studieprogrammene på lærestedet. Noen steder bidrar det vitenskapelige personalet i markedsføring av karrieretjenestene, men det er et hovedinntrykk at det er relativt lite samarbeid mellom karrieretjenesten og det vitenskapelige personalet om utvikling av karrieretjenestene.

En kjerneaktivitet for samarbeid med arbeidslivet er karrieremesser eller aktivitetsdager. Et flertall av karrieretjenestene rapporterer at de har ansvar for dette, men at dette er aktiviteter som også ivaretas av studiestedet eller andre aktører. Karrieretjenestene rapporterer også at de legger til rette for bedriftsbesøk og kurs levert av ulike arbeidsgivere.<sup>84</sup>

Noen steder har karrieretjenesten en rolle i å bidra til at studentene får tilgang til arbeidslivserfaring. UiT har for eksempel tilbudt «internships» for studenter, gjennom tett samarbeid mellom fakultet og karrieresenter og lokalt arbeidsliv. Ordningen ble evaluert av NIFU i 2013. De konkluderer med at både virksomheter og studenter opplever å ha hatt stort utbytte av ordningen.<sup>85</sup>

<sup>83</sup> Thorbjørnsrud, m.fl. (2015)

<sup>84</sup> Thorbjørnsrud, m.fl. (2015)

<sup>85</sup> Kårstein, A., Carlsten, T.C. (2013): *Evaluering av Internship-ordningen ved Universitetet i Tromsø*. NIFU rapport 2013-26

<sup>82</sup> Thorbjørnsrud, m.fl. (2015)

Alle universiteter og høyskoler skal fra 2011 ha opprettet et Råd for samarbeid med arbeidslivet (RSA).<sup>86</sup> Rådet skal vedta en strategi for samarbeid med arbeidslivet og bidra til dialog og samhandling som fører til en bedre match mellom arbeidslivets kompetansebehov og universitets- og høyskolesektoren studietilbud. Fire av 17 karrieretjenester svarer at de deltar i dette arbeidet.

### 3.4 Veiledning og brukeropfølging i Nav

#### 3.4.1 Formål med veiledningen i Nav

Det uttalte formålet med veiledningen i Nav er å avklare en persons arbeidsmuligheter og gjennom dette sikre at han eller hun så raskt som mulig kommer seg i arbeid eller arbeidsrettet aktivitet. Veiledningen skal få folk til å se muligheter og bidra til at de tar ansvar for egen framdrift og blir motivert for nødvendige endringer, slik at de kan nyttiggjøre egen kompetanse og nå mål om arbeid (helt eller delvis).

#### 3.4.2 Navs ansvarsområder og tilgang til veiledning

Nav har ansvar for å bistå arbeidsledige og personer som står i fare for å falle ut av arbeidslivet. Nav har et bredt spekter av arbeidsrettede tiltak og -virkemidler, forvalter livsoppholdsytelser, og skal blant annet tilby jobbsøknings- og formidlingsbistand, informasjon og veiledning, samt kompetansegivende tiltak.

Alle som henvender seg til Nav, og som ønsker eller trenger bistand for å komme i arbeid, har, i henhold til Nav-loven § 14a, rett til å få vurdert sitt bistandsbehov. Behovsvurderingen er obligatorisk og skal forhindre at brukere med enkle eller kortvarig bistandsbehov sluses inn i et omfattende bistandsløp.<sup>87</sup> Brukere som har behov for

en grundigere vurdering av sitt bistandsbehov, har rett til å få en arbeidsevnevurdering.<sup>88</sup>

Vurdering av brukerens yrkes-, utdannings- og karriere- og jobbmuligheter skal inngå i henholdsvis behovs- og arbeidsevnevurdering, og i annen oppfølging mellom Nav og bruker. Informasjon og veiledning i Nav foregår innenfor Navs samfunnsoppdrag og rammebetingelser med hovedfokus på å få folk i arbeid.

Veiledningen er knyttet til oppfølging av bruker, og er i hovedsak individuell og tuftet på brukers individuelle behov. Dette betyr at veiledningen tilpasses, ikke bare med tanke på innhold og mål, men også i omfang. For brukere med bistandsbehov og som står et stykke fra det ordinære arbeidsmarkedet, vil veiledningen i stor grad bestå av motivering både i forhold til å starte og gjennomføre arbeidsrettede tiltak. I praksis vil veiledningen være knyttet til tre faser i oppfølgingen for brukere med bistandsbehov:

- Behovs- eller arbeidsevnevurdering
- Utarbeidelse av aktivitetsplan med konkrete avtalte aktiviteter
- Løpende oppfølging underveis

Nav benytter også gruppeinnkallinger av brukere. Det varierer hvor mye veiledning det ligger i disse møtene som ofte handler om informasjon. Mange Nav-kontor har for eksempel gruppeinnkallinger av ungdom med veiledning inkludert.

Dersom det er behov for veiledningsbistand fra enheter med spesialiserte oppgaver, kan bruker henvises videre i Nav-systemet. Aktuelle tjenester kan for eksempel være utredning ved Arbeidsrådgivningskontorene (ARK) hvor en bruker kan få en eller flere veiledningssamtaler med enten arbeidspsykolog, yrkesveileder eller andre fagpersoner. Tjenesten benyttes i de tilfeller hvor man etter veiledningssamtaler ved Nav-kontoret fortsatt er usikre på veien videre, og hvor det er behov for en mer omfattende veiledningsbistand til bruker. På tilsvarende måte kan bruker også få veiledning ved Nav Intro, som er en andrelinjetjeneste som blant annet gir veiledning til minoritetsspråklige. Nav benytter også eksterne tiltaksleverandører i gjennomføring av arbeidsrettede tiltak, jfr. 3.4.4.

<sup>86</sup> Arbeids- og sosialdepartementet Prop.1 S (2011–2012)

<sup>87</sup> Arbeids- og velferdsdirektoratet (2013): *Standard for arbeidsrettet brukeropfølging* angir prosedyrer og sjekkpunkter for hvert steg i oppfølgingsmetodikken, jfr. Nav-loven § 14a. *Kartlegging og behovsvurdering* kan gi utfallene *standard innsatsbehov* (egenaktivitet, selvbetjeningsløsninger på nav.no), *situasjonsbetonet innsatsbehov* (f.eks. behov for arbeidsrettede tiltak, tjenester og tiltak under lov om sosiale tjenester i Nav, m. m). Personer med mer omfattende bistandsbehov kan gis en *arbeidsevnevurdering* med to mulige utfall (i tillegg til evt. ovennevnte): *spesielt tilpasset innsats* (for eksempel tiltak i skjermet sektor) eller *varig skjermet innsats* (for eksempel varig tilrettelagt arbeid, VTA).

<sup>88</sup> Arbeidsevnevurderingen skal, med utgangspunkt i brukerens egenvurdering og ressursprofil utgjøre en helhetlig vurdering av brukerens samlede ressurser og hindringer og si noe om den enkeltes arbeidsevne, muligheter, mål og bistandsbehov.



### 3.4.3 Kvalitet i veiledningen – Veiledningsplattformen

Utvalget har ikke for denne delrapporten innhentet informasjon om Nav-veilederes kompetanse, brukertilfredshet eller regelverksgjennomføring, herunder hvor stor plass yrkes- utdannings/karriereveiledning har i oppfølgingsløpet. En kartlegging av arbeidsevnevurderingen utført av Proba 2012 viste omfattende praksisavvik fra regelverksprosedyren og rutineprosedyrer i Standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning og stor variasjon både mellom Nav-ansatte og Nav-kontor.<sup>89</sup>

For å styrke kvalitet, systematikk og kompetanse i brukeroppfølgningen, er det siden blitt utviklet en såkalt Veiledningsplattform og en plattform for grunnleggende arbeidsmarkedskunnskap.

Veiledningsplattformen er en sentralt laget opplæringspakke rettet mot ledere og veiledere som jobber direkte med brukere i Nav, og som skal benyttes i lokale opplæringsaktiviteter og ferdighetstrening. Plattformen er bredt forankret og utarbeidet i samarbeid med Nav-kontor. Den er både et oppslagsverk og praktisk verktøy til bruk for ansatte i oppfølgningen og veiledningen av brukerne. Den beskriver og forklarer veiledningsbegreper og -kompetansen i Nav og gir lenker til tilhørende verktøy, metoder og utdypende fagstoff og så videre. Målet er at veiledningsplattformen skal:

- bidra til en profesjonell måte å møte brukerne på
- bidra til å klargjøre veiledningsbegrepet og veiledningens rolle og anvendelse i Nav
- formidle hva grunnkompetanse og dybdekompetanse i veiledning i Nav innebærer, fremheve de viktigste metoder og verktøy i samtalen og øke kompetansen på systematisk kollegaveiledning.

Det er utarbeidet fem såkalte fordypningsmoduler,<sup>90</sup> derav en modul om karriereorientert veiledning. Her er det laget materiell som gir innblikk i temaet karriereveiledning og hvordan utvalgte verktøy kan styrke og videreutvikle praksis som veileder i Nav. Det er forutsatt at 60 prosent av alle

Nav-veiledere skal ha gjennomført opplæring i Veiledningsplattformen innen utgangen av 2015. Kvalitet og mengde på praksis basert på plattformen, og eventuelt behov for å trene mer gjennom såkalte «læringsløyper», avhenger av hvilken kompetanse veilederne har fra før. Det avhenger også av hvilke brukergrupper de i hovedsak gir bistand til. Det er igangsatt et systematisk opplegg fra Arbeids- og velferdsdirektoratet for å følge opp gjennomføring, kvalitet og forbedring av praksis. Utvalget har ikke til denne delrapporten fått noen oversikt over gjennomføringen.

### 3.4.4 Bruk av tiltaksleverandører i veiledning og oppfølging av brukere

Nav tilbyr en rekke arbeidsrettede tiltak til de som vurderes å ha behov for dette. Navs arbeidsrettede tiltak skal bidra til å øke muligheten for at flere kan komme i ordinært lønnet arbeid, hindre at arbeidstakere faller ut av arbeidslivet, styrke arbeidssøkeres kvalifikasjoner og evne til arbeid, skaffe til veie kvalifisert arbeidskraft og forebygge og dempe skadevirkningene av arbeidsledighet.

Antallet tiltaksplasser Nav har til rådighet avhenger av budsjettrammer. Stortinget vedtar ressursrammen for arbeidsrettede tiltak i statsbudsjettet årlig. Prioriterte grupper for arbeidsrettede tiltak er personer med nedsatt arbeidsevne, innvandrere fra land utenfor EØS-området, unge og langtidsledige. Sykmeldte arbeidstakere og personer med nedsatt funksjonsevne er også viktige målgrupper for arbeidsrettede tiltak og virkemidler. Nærmere prioriteringer på tiltaksområdet gis i årlige mål og disponeringsbrev til fylkene.

Rammestyrte arbeidsrettede tiltak er ikke en rettighet, men tildeles etter en skjønnsmessig vurdering av den enkeltes bistandsbehov. Vurderinger og utfall av en behovs- eller arbeidsevnevurdering skal legges til grunn ved tildeling av et arbeidsrettet tiltak.<sup>91</sup> For de fleste tiltaksvariantene er det Nav som fatter vedtak om tiltaksplass, og bruker kan klage på tildelingen. For noen personer er utfallet av denne vurderingen at de har nedsatt arbeidsevne. Noen av disse vil kunne få tiltak i en attførings- eller vekstbedrift.

#### *Veiledning i regi av attføringsbedriftene*

Personer som i et vedtak etter Nav lovens § 14a, har fått vurdert sitt bistandsbehov til nedsatt arbeidsevne, vil kunne få tiltak i en attførings- eller vekstbedrift. Nav har gitt en kravspesifikasjon for

<sup>89</sup> Berg, H, Becken, L.E, Klingenberg, S, Staalesen, D.P (2012): *Arbeidsevnevurdering i NAV-Oppfølgingsundersøkelse 2012*. Proba samfunnsanalyse-rapport 2012-10.

<sup>90</sup> De andre fire modulene er: 1) Veiledning av brukere med psykiske helseproblemer og rus 2) Veiledning av brukere med innvandrerbakgrunn 3) Dialogmøte 2 i sykefraværsoppfølging og 4) Veiledning av brukere som står langt fra arbeidsmarkedet

<sup>91</sup> Vurdering etter Nav-lovens § 14a

tiltak i skjermede virksomheter, hvor det stilles krav til at tiltaksarrangører skal dokumentere et system for jobbsøking og veiledning. Tjenester som skal tilbys deltakere på tiltak i en arbeidsmarkedsbedrift vil for eksempel kunne være råd, veiledning og oppfølging i forbindelse med jobbsøking, og i tillegg bruk av veiledningshjelpemidler. Slik veiledning vil i hovedsak bli gitt som en del av tiltakene «Avklaring i skjermet virksomhet» og «Arbeidspraksis i skjermet virksomhet», og resultat av slik veiledning skal rapporteres til Nav som en del av de individuelle rapportene for tiltaksdeltakere.

### 3.4.5 Navs digitale brukertjenester

Nav.no er Norges mest besøkte offentlige nettsted med 1.2 millioner unike besøk hver måned.

Nettstedet er på mange måter en digital snarvei til Nav-kontoret og er en viktig kanal til Navs tjenester for brukerne. Ved hjelp av selvbetjeningstjenester og brukerinformasjon er det lagt til rette for at brukerne skal kunne være selvhjulpne på en del områder.

Innholdet på nav.no kan inndeles i to hovedområder: Tjenester og informasjonssider. Eksempler på «tjenester» er digital registrering som arbeidssøker, digitale søk i stillingsbasen etter ledige stillinger, kalkulatorer på bidragsområdet, foreldrepengeveilederen, Din pensjon, og diverse tester.

Nav.no tilbyr i dag tre verktøy rettet mot temaene jobb og utdanning som kalles «tester». Disse verktøyene ble utviklet på 1990-tallet, og kan ikke sies å inneha dagens standard for slike typer tjenester.

*Interestetesten:* Denne testen retter seg mot unge med behov for å reflektere over og systematisere interesser.

*Veivalg:* Programmet er rettet mot de som skal velge utdanning og består av tre deler: En ferdighetsdel, en interessedel og en verdidel.

*Akademia:* Rettet mot de som skal orientere seg i arbeidsmarkedet og søke jobb etter utdanning og de som skal bytte jobb.

### 3.4.6 Utviklingsplaner for Navs nettilbud

Navs kanalstrategi angir hvordan Nav skal møte brukerne i fremtiden. Strategiens mål er å tilby brukerne et så enkelt og godt møte med Nav som mulig. Et hovedgrep er å legge til rette for at de aller fleste brukerne skal ha nav.no som sin primærkanal i møte med Nav samtidig som brukere med sammensatte oppfølgingsbehov skal ha til-

bud om fysisk møte (Nav-kontor). Det er brukernes behov som skal avgjøre hvordan Nav og brukeren skal samhandle. Strategien ble vedtatt mars 2014 og gjelder fram til 2020. Kanal er definert som møtet mellom brukere og Nav.

I dag henvender brukerne seg til Nav på forskjellige måter: fysisk møte, på telefon, skriftlig eller digitalt. En nåsituasjonsanalyse fra 2013/2014 viser at det er om lag 127 millioner brukerenhendelser til Nav i året. De fleste av disse henvendelsene kommer på nav.no hvor søk i stillingsbasen og søk etter generell informasjon og veiledning er de store driverne. Nav har rundt 7 millioner fysiske oppmøter på Nav-kontoret og omlag 8 millioner telefoner til første-linjen i løpet av et år. I tillegg er det et stort antall henvendelser på e-post og brev.

Mange av henvendelsene til Nav handler om ytelsesrelaterte spørsmål, som for eksempel spørsmål om rettigheter og plikter, søknadsskjema, status i sak, utbetalingsopplysninger med videre. Tiden det tar å besvare disse henvendelsene går på bekostning av oppfølgingsarbeidet. Nav har kostnadsberegnet brukermøter og bruk av netjtjenester. Et fysisk møte på et kontor mellom bruker og en Nav-ansatt er i snitt beregnet til omlag 372 kroner. Et brukermøte på nettsidene til Nav er beregnet til om lag 1 krone. Dette viser at det vil være kostnadseffektivt å kanalisere flere brukere til digitale tjenester. Ved å kanalisere ytelsesrelaterte spørsmål til nav.no, frigjøres ressurser til dialog med bruker og jobbveiledning.

I kanalstrategien deles Navs brukere inn i tre behovsgrupper:<sup>92</sup>

- *Brukere som mottar økonomiske ytelser* har begrenset behov for kontakt med Nav så fremt informasjon om rettigheter og plikter er lett å forstå og pengene blir utbetalt i tide. I denne behovsgruppen inngår for eksempel brukergруппene alderspensjonister, uføre, brukere med helseytelser eller familieytelser, sykmeldte som mottar sykepenger fra Nav, mottakere av dagpenger eller arbeidsavklaringspenger. Nav.no skal være deres primærkanal og telefoni (eventuelt chat) er sekundærkanal.
- *Brukere med enkle oppfølgingsbehov* kan håndtere egen situasjon når Nav tilbyr gode selvbetjeningsløsninger. I denne behovsgruppen inngår for eksempel brukergруппene voksne arbeidssøkere som har behov for standard

<sup>92</sup> En bruker kan ha forskjellige behov og tilhøre flere grupper, for eksempel anvende selvbetjening når det gjelder ytelsesrelaterte spørsmål og samtidig ha dialog med Nav om jobb og ha møter på et Nav-kontor.

eller situasjonsbestemt oppfølging, uføre med restarbeidsevne og enslige forsørgere med overgangsstonad. Denne gruppen skal også ha nav.no som deres primærkanal og telefoni som sekundærkanal.

- *Brukere med sammensatte oppfølgingsbehov* har behov for aktiv bistand fra Nav for å få avklart sitt forhold til arbeidslivet. I denne behovsgruppen inngår for eksempel brukergruppene unge arbeidssøkere, brukere med nedsatt arbeidsevne og langtidssykemeldte. Fysisk møte er primærkanalen for denne gruppen. De andre kanalene vil fungere som sekundærkanaler.

For å nå ambisjonene i kanalstrategien, skal det settes klare mål for kanalbruken og styringsindikatorer skal følge utviklingen over tid.

I lys av en rekke revisjoner og utvalg som har påpekt at Nav ikke gir tilstrekkelig informasjon, kartlegging, dokumentasjon og oppfølging av brukerne, er det nedsatt et forprosjekt som har kartlagt nåsituasjon og foreslått ett nytt konsept for systemstøtte i oppfølgingsløpet med tanke på å løse utfordringene som er blitt påpekt.

I konsept for forenklet arbeidsrettet brukeroppfølging vil man i første fase utvikle komponenter med sikte på verktøy for bedre kartlegginger av individuelle muligheter og begrensninger for å komme tilbake i arbeid. Ambisjonen er at flest mulig brukere benytter digital arbeidsflate i dette arbeidet. Det foreligger et stort mulighetsrom for å koble ulike verktøy som bruker/arbeidssøker kan benytte. Dette kan være verktøy som digital karriereveiledning, språktest, lenker til Navs samhandlingspartnere som innen helse, utdanning også videre. I dette konseptet er det skissert funksjonalitet som muliggjør elektronisk dialog (chat) mellom bruker og veileder i Nav. Gitt tilstrekkelig prioritet og finansiering er nye løsninger forespeilet utviklet i perioden 2016 – 2019.

### **3.4.7 Samarbeidsflaten mellom Nav og fylkeskommunen om partnerskap for karriereveiledning og karrieresenter**

Nav har siden oppstart av forsøk med partnerskap for karriereveiledning vært en viktig aktør i de fylkesvise partnerskapene for karriereveiledning.

Navs oppdrag om karriereveiledning er å videreføre og videreutvikle samarbeid med fylkeskommunen om kompetanseutveksling (for ansatte) og karriereveiledningstjenester gjennom partnerskap for karriereveiledning. Oppdraget forankres gjennom tildelingsbrev fra Arbeids-

sosialdepartementet til Arbeids- og velferdsdirektoratet, og gjennom årlig mål- og disponeringsbrev fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til Nav-fylkene.

I Arbeids- og sosialdepartementets tildelingsbrev til Arbeids- og velferdsdirektoratet (AV-dir) for 2015 heter det blant annet: «Arbeids- og velferdsetaten oppfordres til å samarbeide med fylkeskommunen og Vox om karriereveiledning».

I direktoratets Mål og disponeringsbrev til Nav-fylkene i 2015 heter det blant annet:

«... Den enkelte brukers behov for grunnleggende ferdigheter [...], karriereveiledning, tjenester innen psykisk helse og øvrige kommunale tjenester skal ivaretas gjennom koordinert virkemiddelbruk fra Nav, fylkeskommune og kommune [...]. Karrieresentrene er et viktig supplement til Navs tjenester, og fylkene skal videreføre samarbeidet om kompetanseutveksling (for ansatte) og karriereveiledningstjenester gjennom partnerskap med fylkeskommunen[...].»

Dette er det opp til fylkesdirektørene i Nav å vurdere og prioritere, herunder om og hvor mye Nav-fylke skal bidra med ressurser til fylkesvise partnerskap for karriereveiledning og finansiering av karrieresenter. Nav bidrar på finansieringssiden for om lag halvparten av karrieresentrene (enten med lokaler, utstyr, midler eller personell).

Samarbeidet om karriereveiledning og karrieresentrene beskrives i egne partnerskapsavtaler mellom Nav fylker og fylkeskommuner, og er i mange tilfeller en del av en fylkesovergripende samarbeidsavtale på utdanningsområdet. Samarbeidsavtaler beskriver områder, formål, målgrupper, rolle- og ansvarsfordeling av oppgaver. Målet er å bistå overlappende målgrupper til arbeid eller utdanning. Partnerskapsavtaler for karriereveiledning beskriver mål, målgruppe, tjenester og rolle- og oppgavefordeling mellom fylkeskommunen og Nav i fylket.

Navs samarbeid på feltet karriereveiledning startet i 2003/2004 med forsøk i Nordland, og deretter Telemark, støttet med forsøksmidler fra Arbeidsdirektoratet (og Utdanningsdirektoratet fra 2005). Forutsetningen var at det skulle prøves ut modeller for et samordnet tilbud om karriereveiledning, og supplere kompetanse og tjenester i Nav kontor og skoler. Målet var blant annet å utvikle en mer helhetlig og kvalitetssikret yrkes- og utdanningsveiledning. Forsøksfylkene ble gjenstand for studiebesøk fra flere fylker, eksterne evalueringer, og bidro til å legge det fag-

lige grunnlaget for etablering av karrieresentre i andre fylker. Flere nasjonale samlinger ble gjennomført som ledd i spredning av erfaring og kunnskap mellom fylkene.

Gjennom St.meld. nr. 30 (2003–2004) *Kultur for læring* ble prosessen med å etablere partnerskap og etter hvert karrieresentre i flere fylker påskynnet. Partnerskapsavtalene ble en del av fylkenes øvrige samarbeidsavtaler etter at KS og Arbeids- og inkluderingsdepartementet inngikk en sentral avtale i 2007 for å styrke innsats for overlappende målgrupper og oppnå felles mål. Den sentrale avtalen skulle stimulere til utvikling av fylkesvise samarbeidsavtaler om bedre samordnet virkemiddelbruk for overlappende målgrupper og ansvarsområder, herunder på karriereveiledningsfeltet.

Virksomhetsrapporteringen fra Nav fylkene redegjør for erfaringer med samarbeid om karriereveiledning, sett fra Navs side. Etter forsøksperioden (2004–2009) har Nav fylkene engasjert seg i partnerskap for karriereveiledning utfra de rammene de til enhver tid har hatt til disposisjon. Det varierer hvordan det konkrete samarbeidet er organisert og hvordan Nav har bidratt med faglige og økonomiske ressurser. Nav fylker som har et systematisk samarbeid om karrieresentre, forankret både i fylkets ledelse og på faglig rådgivernivå, har uttrykt stor nytte av samarbeidet for Nav-veiledere og for oppfølgingen av brukere (virksomhetsrapporter). Karrieresentrene er et supplement til Nav-kontorenes veiledning i forbindelse med arbeidsrettet oppfølging av brukere. Sentrene er ikke en henvisningsinstans, men Nav-veiledere kan tipse brukere om at karrieresenteret finnes, for eksempel når brukerdialogen kommer inn på forhold til utdanning/opplæring.

Eksempler på samarbeid mellom Nav og fylkeskommune om karrieresentre, og mellom Nav-kontor og karrieresentre er:<sup>93</sup>

#### Vestfold

Nav Vestfold har samarbeidet med fylkeskommunen om driften av et karrieresenter i Tønsberg siden 2009 med lik fordeling av ansvar og ressurser. Det er regelmessige oppfølgingsmøter på ledernivå og saksbehandlernivå for å følge opp og koordinere utviklingen av samarbeidet og tjenestene ved senteret. Samarbeidet er organisert i fem nettverk der rådgivere og annet personell i grunnopplæringen og veiledere fra Nav deltar fast. Målet er at samarbeidet skal føre til at unge finner

sin vei til utdanning og yrke. Nettverkene er utgangspunkt for jevnlig og konkret deling av kunnskap og erfaring og kompetanseheving.

Karrieresenteret når ut til hele fylket og alle aldersgrupper, voksne over 19 år. En stor andel av kundene er brukere av Nav. Tilbudet er godt kjent i Nav, som vurderer tilbudet som et godt supplement til eget arbeid.

Gjennom ekstra tilskudd fra Vox samarbeider Nav og karrieresenteret om modell for karriereveiledning av flyktninger/innvandrere. Dette er positivt sett fra Navs side, da karriereveiledning er ønsket inn i Introduksjonsordningen slik at innvandrerne raskere kan utarbeide en karriereplan for videre søk mot arbeid eller utdanning. Gjennom flere år har senteret gjennomført karriereplankurs for ungdom som ikke har fullført videregående opplæring. Nav og fylkeskommunen samarbeider i etterkant om opplæringstilbud, som hittil har ført til høy fullføringsgrad.

#### Aust-Agder

Nav Aust-Agder og fylkeskommunen har siden 2008 drevet karrieresentervirksomhet i partnerskap og har ett senter (Arendal). Samarbeidet fokuserer på livslang læring og forebygging av ekskludering fra arbeidslivet for personer med svak utdanning. Å bidra til bevisste karrierevalg og vurdering av behov for koordinert samhandling mellom flere etater blir beskrevet som sentrale oppgaver for karrieresenteret.

Karriere Aust-Agder bistår Nav-kontorene med karriereveiledningstjenester til Navs veiledere og brukere, som et supplement til Nav-kontorets arbeidsrettede oppfølging. Dette inkluderer blant annet utforming av aktivitetsplaner. Nav samarbeider med karrieresenteret om strategier og målrettet bistand til særlig tre grupper av brukere; enslige forsørgere, innvandrere og mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP). Bruk av utdanningstiltaket i Nav som ledd i fagopplæring, er ett av virkemidlene som inngår i samarbeidet. Samarbeidspartene gjennomfører felles kompetansehevende tiltak for medarbeidere i begge etater og deltar i hverandres fagseminarer og kurs. Nav gir uttrykk for at de opplever samarbeidet mellom Nav og utdanningsmyndighetene som nyttig og konstruktivt.

#### Buskerud

Nav Buskerud og fylkeskommunen samarbeider om utvikling av et fullverdig karrieresentertilbud i fire regioner i Buskerud. Nytt karrieresenter på

<sup>93</sup> Hentet fra Arbeids- og velferdsdirektoratet (2015): NAV fylkenes tertialrapportering 2013–2015.

**Boks 3.4 Kunnskapsgrunnlag – samarbeid karrieresentre og Nav**

På oppdrag fra Kunnskapsdepartementet og Arbeids- og sosialdepartementet gjennomførte Proba i 2014 kartleggingen «*Evalueringsrapport om de fylkesvise karrieresentrene—med søkelys på samhandlingen med Nav*».<sup>1</sup> Rapporten konkluderer med at det er store forskjeller når det gjelder samhandling mellom karrieresentrene og Nav. Nav er med i finansieringen i halvparten av karrieresentrene. Mange karrieresentre samarbeider godt med Nav. Men ulik prioritering og holdning i Nav betyr variasjon i samhandling og oppgavefordeling mellom karrieresentre og Nav, noe som bidrar til at karriereveiledningstilbudet til befolkningen er ulikt mellom fylkene. Kartleggingen finner at samarbeidsforhold og roller er mer avklart i fylker der Nav er en aktiv og medvirkende eier som deltar i finansiering og styring av karrieresenteret.

Av Proba-rapporten fremgår det videre at mange Nav-veiledere opplever karrieresentrene som et viktig supplement til Nav, samtidig fremgår det at sentrene avlastar Nav der Nav ikke har kapasitet. Det er ulike oppfatninger om

grenseflaten mellom karrieresentrene og Nav, herunder hvilken rolle karrieresentrene kan og bør ha for kompetanseutvikling i Nav. Det er også ulik praksis når det gjelder utveksling av brukerinformasjon og karrieresentrenes rolle i såkalte «trekantsamtaler».

Proba anbefaler en mer omfattende regulering om sentrale myndigheter ønsker at karrieresentrene skal utvikles i tråd med intensjonen, herunder et tydeligere mandat på hvordan Nav skal forholde seg til karrieresentrene og forpliktes på finansieringssiden. Det påpekes at det vil gi Nav innflytelse på innholdssiden. Proba-rapporten er tydelig på at forutsigbare finansieringsbidrag fra Nav er en forutsetning for fruktbar samhandling.

Proba reiser spørsmål om Nav, som forvalter rettighetsordninger basert på enkeltvedtak og klageadgang, kan gjennomføre karriereveiledningssamtale etter etiske prinsipper som gjelder slike samtaler.

<sup>1</sup> Becken m.fl. (2014)

Ringerike åpner høsten 2015. Kommunene er en av flere parter i samarbeidet. Karriereplankurs for ungdom (over 19 år) er ett av flere områder i samarbeidet. Kurskonseptet «Sjef i eget liv», et unikt kurs for opplæring i egen økonomi, gjennomføres også i dette samarbeidet.

Nav i Buskerud har arbeidet med innføring av Veiledningsplattformen i Nav, som angir minimum kompetanse Nav-veiledere må ha i veiledning. I samarbeid med relevante fagmiljøer vil det bli gjennomført fordypningsmoduler innen tilstøtende temaer. I samarbeid med Papirbredden karrieresenter, vil Nav høsten 2015 gjennomføre en kursrekke med fire samlinger i modulen Karriereorientert veiledning i Nav. Opplæringen vil også bli koblet til modulen «Veiledning av brukere med innvandrerbakgrunn». I tillegg har Papirbredden Karrieresenter fått innvilget midler fra Vox til å gjennomføre kompetanseutvikling av veiledere overfor brukere med innvandrerbakgrunn. Dette blir et supplement til ovennevnte modul, og utvikles i samarbeid med Nav Buskerud.

### 3.5 Tilbud om veiledning hos andre aktører

Dette delkapitlet gir overordnet redegjørelse for tilgangen til veiledning i introduksjonsprogrammet for innvandrere, i norskopplæringen, og voksenopplæringen. Til slutt omtales kort tilbudet i fagskolene, folkehøgskolene, forsvaret og kriminalomsorgen.

#### 3.5.1 Tilgang til karriereveiledning i introduksjonsprogrammet

Et sentralt mål for integreringspolitikken er at alle innvandrere skal få mulighet til å bidra med sine ressurser i arbeidslivet og samfunnet.

Formålet med introduksjonsprogrammet er å forberede nyankomne innvandrere til å delta i arbeids- og samfunnslivet, og hjelpe dem til å bli økonomisk selvstendige.<sup>94</sup>

<sup>94</sup> Programmet følger Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere (introduksjonsloven) og omfatter nyankomne innvandrere mellom 18 og 55 år som enten er flyktninger og familiegjenforente med flyktninger

Kommunene har ansvar for å gjennomføre introduksjonsprogrammet, og står fritt til å velge hvordan tilbudet organiseres. Noen kommuner har organisert introduksjonsprogrammet i Nav, mens andre har valgt å legge ordningen til et kommunalt flyktningkontor eller til voksenopplæringen. Ifølge SSB hadde introduksjonsprogrammet cirka 13 700 deltakere i løpet av 2013.<sup>95</sup>

Karriereveiledning vurderes som nyttig for innvandrere som skal sette seg inn i et nytt lands språk, kultur, samfunns- og arbeidsliv, finne ut av arbeidsmuligheter og hvordan medbrakt kompetanse og utdanning kan nyttiggjøres.

I følge introduksjonsloven skal introduksjonsprogrammet inneholde:<sup>96</sup>

- opplæring i norsk og samfunnskunnskap
- tiltak som forbereder til videre utdanning eller arbeid
- en individuell plan for deltakeren utarbeidet på bakgrunn av kartlegging av opplæringsbehov og hvilke tiltak vedkommende kan nyttiggjøre seg

Loven gir ikke pålegg om at programmet skal inneholde karriereveiledning, men kommunen har en generell veiledningsplikt etter forvaltningsloven. I de fleste kommuner får deltakerne oppfølging av en veileder/programrådgiver, som skal kartlegge kompetanse og interesser, samt gjøre deltakeren bevisst sine ressurser og muligheter i Norge. Dette kan likevel ikke regnes som tilgang til fullverdig karriereveiledning i tråd med de faglige krav det er naturlig å stille til profesjonalitet og innhold i veiledningen.

I følge Rambøll har programrådgiverne mange oppgaver, blant annet:<sup>97</sup>

- Formidling til arbeid
- Kartlegging av kompetanse og utarbeidelse av individuell plan
- Oppfølging og veiledning av deltakere
- Opplæring av deltakere
- Formidling til språk- og arbeidspraksisplasser
- Innsøking på arbeidsmarkedskurs
- Bo- og etableringsrelaterede oppgaver

Det finnes ikke samlet dokumentasjon om i hvilket omfang det eventuelt tilbys karriereveiledningstjenester.

<sup>95</sup> Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2014): *Faktahefte om innvandrere og integrering*.

<sup>96</sup> Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet *Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere (introduksjonsloven)*.

<sup>97</sup> Rambøll (2011): *Analyse av resultatoppnåelse i introduksjonsordningen*. Sluttrapport

### 3.5.2 Tilgang til karriereveiledning i norskopplæring for innvandrere

Formålet med norskopplæringen er at voksne innvandrere skal nå et ferdighetsnivå i norsk som kan nyttiggjøres eller bygges videre på i utdanning, arbeid og samfunnsnivå for øvrig.<sup>98</sup>

Kommunene har ansvaret for å gi tilbud om opplæring i norsk og samfunnskunnskap etter Introduksjonsloven, som regulerer rett og plikt til opplæring. Alder og oppholdsgrunnlag avgjør hvilke rettigheter den enkelte har.<sup>99</sup> I løpet av 2013 var det om lag 42 700 personer som deltok i norskopplæring for voksne innvandrere.<sup>100</sup>

I de fleste kommuner blir norskopplæringen delt inn i tre ulike spor med ulikt tempo og progresjon.<sup>101</sup> Læreplanen er delt inn i fire domener; det personlige domenet, det offentlige domenet, opplæringsdomenet og arbeidslivsdomet.<sup>102</sup> Selv om introduksjonsloven ikke gir noen spesiell rett til rådgivning eller karriereveiledning i norskopplæringen, forekommer det elementer av karrierelæring i samtlige domener. Særlig i opplæringsdomenet og arbeidslivsdomet er utdanning, arbeidsmuligheter og jobbsøking vektlagt. Det er opp til lærerne hvilke domener og temaer som vektlegges i norskopplæringen, og det vil derfor variere i hvor stor grad karrierelæring er en del av norskopplæringen. Det finnes ikke samlet dokumentasjon om i hvilket omfang det eventuelt tilbys karriereveiledningstjenester.

I en undersøkelse som Vox foretok i 2015 svarte halvparten av 172 voksenopplæringscentre at de har ansatt rådgivere.<sup>103</sup> Imidlertid vet vi lite om hvilke oppgaver de utfører eller hvilken kompetanse de har.

### 3.5.3 Karriereveiledning i fagskolene

I følge fagskoleloven skal fagskolene gi nødvendig informasjon og veiledning til søkere og studenter om utdanningstilbudet ved fagskolen, altså det vi kaller studieveiledning. Det finnes ikke samlet

<sup>98</sup> Vox (2012): Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere, side 7

<sup>99</sup> Retten innebærer at man har rett til å få opplæringen gratis, mens plikten innebærer at man må gjennomføre et visst antall obligatoriske timer med opplæring for å kunne søke permanent oppholdstillatelse eller norsk statsborgerskap

<sup>100</sup> Vox (2014): Vox-Speilet 2014, side 55

<sup>101</sup> Vox (2015): *Organisering av opplæring i norsk og samfunnskunnskap*. Vox-rapport

<sup>102</sup> Vox (2012): Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere

<sup>103</sup> Vox (2015)

dokumentasjon om i hvilket omfang det eventuelt tilbys karriereveiledningstjenester om videre utdanning og arbeid i fagskolene. Dette er likevel noe det vil vurderes å se nærmere på i utvalgets hovedinnstilling. Fagskoleutvalget går ikke inn i problemstillinger knyttet til veiledningen i fagskolen, selv om man slår fast at «*God kvalitet involverer alle nivåer fra lærernes studentveiledning til de nasjonale rammene for utdanningen*». <sup>104</sup> Derimot peker Fagskoleutvalget på det de mener er for svak kunnskap om fagskolenes tilbud og muligheter både i rådgivningen i skolen og i karrieresentrene som er etablert av de fylkesvise partnerskapene. <sup>105</sup>

### 3.5.4 Karriereveiledning i folkehøgskoler

Verken folkehøgskoleloven eller forskriften sier noe om studentenes rett til veiledning. Likevel blir karriereveiledningstjenester en stadig viktigere del av folkehøgskoleåret, ifølge både Informasjonskontoret for folkehøgskolen og Informasjonskontor for kristen folkehøgskole. <sup>106</sup> Vi er imidlertid ikke kjent med at det eksisterer samlet dokumentasjon om den karriereveiledningen som tilbys i folkehøgskolene.

### 3.5.5 Karriereveiledning i kriminalomsorgen

Kriminalomsorgen er ikke selv en tilbyder av karriereveiledningstjenester, men andre aktører tilbyr i noen grad slike tjenester i fengslene. Innsatte i fengsel har i utgangspunktet samme rett til tjenester og tilbud som befolkningen for øvrig fra de samme offentlige etatene som har ansvaret for dette ellers i samfunnet. I straffegjennomføringslovens § 4 heter det at kriminalomsorgen skal legge til rette for at samarbeidende etater skal kunne tilby sine tjenester i fengslene. Rådgivere i fengselsundervisningen, Nav-veiledere og i noen fylker karriereveiledere ved de fylkesvise karrieresentrene er aktører som bidrar på dette området. Frivillige organisasjoner, attføringsbedrifter og andre tiltaksarrangører kan også være involvert. <sup>107</sup>

<sup>104</sup> NOU 2014:14 *Fagskolen – et attraktivt utdanningsvalg*, s 91

<sup>105</sup> NOU 2014:14, side 76

<sup>106</sup> [www.folkehogskole.no](http://www.folkehogskole.no)

<sup>107</sup> Justis- og beredskapsdepartementet: Lov om gjennomføring av straff mv. (straffegjennomføringsloven)

### 3.5.6 Karriereveiledning i Forsvaret

Forsvarets kompetanse- og utdanningscenter har kontorer i alle forsvarets leire og har til oppgave å tilby karriereveiledningstjenester til alle i forsvaret, både unge voksne i førstegangstjeneste og ansatte i forsvaret. Det gis veiledning om ulike yrkes- og utdanningsmuligheter både sivilt og militært. <sup>108</sup>

### 3.5.7 Karriereveiledning hos private tilbydere

Det finnes en rekke private tilbydere av karriereveiledning som tilbyr tjenester mot betaling. Det finnes ingen fullstendig oversikt over disse. Innholdet eller kvaliteten i disse tjenestene vil ikke bli belyst i denne rapporten.

## 3.6 Oppsummering

Utvalget har i denne første delen av sin delinnstilling beskrevet hvordan det fysiske karriereveiledningstilbudet i Norge i dag i grove trekk ser ut. Vi ser at tilbudene er ulikt utformet, og først og fremst utviklet basert på sektorenes ulike samfunnsoppdrag, og ikke med tanke på hvordan de virker sammen. Det er allikevel mange samarbeidsflater mellom aktørene og det foregår mye samarbeid på tvers av sektorene også i dag. Dette vil utvalget også se nærmere på i sin hovedinnstilling.

Den eneste tjenesten som har som uttalt oppdrag å tilby karriereveiledning for alle voksne over 19 år (på tvers av sektorene) er de fylkesvise karrieresentrene. Disse organiseres gjennom partnerskap for karriereveiledning, som er opprettet nettopp som en mekanisme for tverrsektorielt samarbeid og koordinering.

I rapportens del 2 foreslår utvalget å etablere nettbasert karriereveiledningstjeneste som også vil være et tilbud for hele befolkningen i et livslangt perspektiv, og ikke være knyttet opp mot én sektors samfunnsoppdrag.

Disse to tverrgående strukturene, fylkesvise partnerskap for karriereveiledning/karrieresentre og et karriereveiledningstilbud på nett, vil være viktige for å bidra til et helhetlig karriereveiledningstilbud for hele befolkningen.

<sup>108</sup> Se [www.forsvaret.no](http://www.forsvaret.no)





*Del II*  
*Karriereveiledningstilbud på nett*



## Kapittel 4

# Karriereveiledningstilbud på nett

Utvalget er i mandatet bedt om å foreslå «*hvordan et nasjonalt karriereveiledningstilbud på nett kan bli en integrert del av et helhetlig system for livslang karriereveiledning.*»

Utvalget har i kapittel 2.1 tolket oppdraget fra Kunnskapsdepartementet slik:

«Delrapporten skal beskrive landskapet hva angår karriereveiledning i Norge i dag, fysisk og på nett. Dette inkluderer det som i skolen omtales som rådgivning, veiledning i Nav og karriereveiledning som tilbys i universitets- og høyskolesektoren og ved fylkesvise karrieresentre. Det inkluderer ikke rådgivning, eller veiledning som utføres av private aktører. Utvalget vil likevel gi en kort oversikt over hva som finnes av privat tilbud når det gjelder karriereveiledning på nett, fordi det er av relevans for vurderingen av hva som bør ivaretas av det offentlige og hvordan.

Delrapporten skal redegjøre for hva man har av kunnskap om effekten av nettbasert karriereveiledning, og andre lands erfaringer med dette.

Utvalget forstår videre at man skal presentere forslag til hvordan nettbasert karriereveiledning kan se ut og utvikles i en norsk kontekst. Dette inkluderer overordnede betraktninger rundt forvaltning, finansiering og kompetanser, og hvordan en nettbasert løsning kan bli en integrert del av et helhetlig system for karriereveiledning.

Med helhetlig forstår utvalget en fleksibel nettbasert løsning som på flere måter kan passes inn som en del av en større helhet. Denne helheten inkluderer rådgivnings- og veiledningstjenester i sektorer fra skoler til universitets- og høyskolesektoren, Nav og fylkesvise karrieresentre, og tjenesten skal være for alle deler av befolkningen. Utvalget vil ikke i denne delrapporten gå dypt inn i beskrivelsen av et helhetlig system for livslang karriereveiledning, men vil berøre hvordan et nettbasert tilbud kan bli en integrert del av karriereveiledningstjenestene som helhet.»

### 4.1 Innledning

Tilgang til karriereveiledningstjenester av høy kvalitet er avgjørende i en tid der frivillige og ufrivillige overganger skjer hyppig, og utdannings- og karrierevalg må tas flere ganger og gjennom hele livsløpet. Personer kan ha behov for karriereveiledning i korte eller lengre perioder. Noen kan ha behov for flere typer tjenester samtidig, både informasjon, egenaktivitet eller kontakt med veileder. Noen foretrekker at veiledningen skjer gjennom personlige møter, andre er mest komfortable med en mer anonym kontakt.

Et helhetlig system for livslang karriereveiledning der ulike tjenester utfyller hverandre og som både gir tilgang til individuell karriereveiledning ansikt-til-ansikt og til ulike typer nettbaserte tjenester, er en måte å møte disse behovene på. En gjennomgang av kunnskap og forskning om effekter av karriereveiledning konkluderer da også med at et system for livslang karriereveiledning vil være best når det består av flere elementer som kan virke sammen i kombinasjon: «*Lifelong guidance is not one intervention, but many, and works most effectively when a range of interventions are combined.*»<sup>109</sup>

Vi lever i stor grad i en digital verden. Det gir gode muligheter for å utvikle og tilby nye og mer tilgjengelige karriereveiledningstjenester til befolkningen, en mulighet som kan utnyttes bedre. Digital teknologi kan inkluderes som en av flere måter befolkningen får tilgang til karriereveiledningstjenester på. I rapporten *Get yourself connected*,<sup>110</sup> skrevet på oppdrag fra utvalget, fremheves betydningen av at mennesker i stadig større grad lever sine liv integrert med det digitale og at

<sup>109</sup> ELGPN (2014): *The Evidence Base on Lifelong Guidance. A Guide to Key Findings for Effective Policy and Practice.* ELGPN Tools No 3. Jyväskylä: ELGPN. Side 8

<sup>110</sup> Hooley, T., Sheperd, C., & Dodd, V. (2015): *Get yourself connected. Conceptualizing the role of digital technologies in Norwegian career guidance.* Derby: International Centre for Guidance Studies. University of Derby.

dette bør ha betydning for hvordan et helhetlig karriereveiledningstilbud utformes:

Everyday life is situated in an increasingly blended environment. Many daily activities include consulting the internet (...). Furthermore the evidence relating to both e-learning and online career guidance suggests that blended provision, which combines both face-to-face and online, is most effective.<sup>111</sup>

Tilgang til karriereveiledning, slik det er i dag, er i stor grad knyttet til om en person har tilhørighet til en offentlig institusjon som for eksempel elev, student eller Nav-bruker. I tillegg har befolkningen en begrenset tilgang til karriereveiledning ved de fylkesvise karrieresentrene.

OECD peker i rapporten *Skills Strategy Action Report Norway* på dette som et problem.<sup>112</sup> Tilgangen til karriereveiledning er for dårlig i Norge, og OECD kommer med anbefalinger om hva myndighetene bør gjøre for å bedre denne situasjonen. En av anbefalingene er at befolkningen bør få bedre tilgang til personlig veiledning og at tilgangen til nettbasert informasjon og karriereveiledning bør bedres.

2.2. Establish a high-quality lifelong career guidance system to provide youth and adults with personalised advice on labour market opportunities and education and training options. (...) Consider establishing a central national online platform for career guidance and information.<sup>113</sup>

Hva kan et karriereveiledningstilbud på nett bestå av? Som ellers når det kommer til nettbaserte tjenester, er det mulig å se for seg en rekke ulike innholdstyper og tjenester. Man kan dele et nettbasert karriereveiledningstilbud i tre hovedkategorier av innholdstyper.<sup>114</sup>

- Informasjon: All type informasjon som kan være relevant for personer som skal ta valg knyttet til utdanning og arbeid
- Digitale selvhjelpsressurser: Ulike typer verktøy for bevisstgjøring og egenvurderinger uten hjelp av veileder
- Online kommunikasjon: digital veiledning i form av en-til-en kommunikasjon med en veile-

der (e-veiledning) eller kommunikasjon mellom en veileder og en gruppe veiledningssøkende

Bortsett fra når det gjelder informasjon om utdanningsmuligheter, er det nettbaserte offentlige karriereveiledningstilbudet i Norge begrenset, både når det gjelder kvalitet, omfang og type innhold. Det kan heller ikke sies å være utformet som et helhetlig tilbud. De tilbudene som finns er spredt ut over flere nettsted, de er i stor grad rettet mot spesifikke grupper og består hovedsakelig av informasjon. Det finns ingen nasjonal, offentlig e-veiledningstjeneste. Det eksisterer noen åpent tilgjengelige selvhjelpsressurser, men kvaliteten på disse kan variere. Det er utviklet en del veiledningsplattformer for nettbasert prosessveiledning, men tilgangen til disse er som regel begrenset av at de er betalingstjenester. Innholdet på de eksisterende informasjonsnettstedene er i liten grad tilrettelagt for voksne i ulike livsfaser, for mennesker med spesielle behov eller med annet språk enn norsk. Tilbudet er som helhet i liten grad samordnet og det forvaltningsmessige og finansielle ansvaret er delt på flere ulike offentlige aktører.<sup>115</sup>

Til tross for disse manglene, er det samtidig et godt tilbud på noen viktige områder. Dette gjelder spesielt tilgangen til informasjon om utdanningsmuligheter gjennom vilbli.no og utdanning.no. OECD Skills Strategy Action Report peker da også på betydningen av dette: *In order to ensure that young people make appropriate educational choices they must be able to access adequate information upon which to base these choices.*<sup>116</sup> Vilbli.no gir en fullstendig oversikt over tilbudet av videregående opplæring, og deler også data med utdanning.no. Utdanning.no gir oversikt over utdanningsmuligheter på alle nivå, dels gjennom samarbeid med nettsteder som vilbli.no, og delvis gjennom direkte innhenting av informasjon fra undervisningsinstitusjoner og læresteder, både fagskoler og universitet og høyskoler. I tillegg har utdanning.no ulike ressurser for personer som skal velge utdanning, så som yrkesbeskrivelser, arbeidsmarkedsinformasjon og ulike verktøy som karakterkalkulator og jobbkompass. Utdanning.no har også kommet et godt stykke når det gjelder samordning av data og informasjon fra ulike offentlige aktører. Begge disse nettstedene er allikevel begrenset til informasjon knyttet til

<sup>111</sup> Hooley m.fl. (2015), side viii

<sup>112</sup> OECD (2014b): *Skills Strategy Action Report Norway*. Paris: OECD

<sup>113</sup> OECD (2014b), side 29

<sup>114</sup> Hooley m.fl. (2015)

<sup>115</sup> Karriereveiledningstilbudet på nett i Norge i dag blir presentert nærmere i kapittel 4.3

<sup>116</sup> OECD (2014), side 60.

utdanning og yrkesvalg med unge utdanningsøskende som primær målgruppe. Og til tross for at det allerede foregår en god del samarbeid om datautveksling mellom aktørene, er dette ikke i tilstrekkelig grad systematisk og strukturert.

Et mer omfattende nettbasert karriereveiledningstilbud vil kunne gi *økt tilgang* til karriereveiledning for alle grupper som har ønske om og behov for karriereveiledning, men som i dag ikke har tilgang til de tjenestene de trenger. Grupper som allerede har tilgang til fysisk karriereveiledning, men som har behov for mer eller annen form for karriereveiledning, vil også kunne få et bedre tilbud gjennom muligheten til også å benytte nettbaserte tjenester. Et bedre utbygd nettbasert karriereveiledningstilbud vil være med å sikre et mer *likeverdig* tilbud, ved at alle vil ha tilgang til de samme tjenestene, og veiledere vil ha tilgang til kvalitetssikret informasjon. Et nettbasert karriereveiledningstilbud vil representere et *lavterskeltilbud* som kan overskride geografiske<sup>117</sup> og/eller psykologiske<sup>118</sup> barrierer. I tillegg kan et bedre utviklet karriereveiledningstilbud på nett, og da spesielt en e-veiledningstjeneste, bidra til å *frigjøre ressurser* for ansikt-til-ansikt veiledning.

Både i Europa og en rekke andre land har det vært en markant utvikling de senere år mot å gjøre karriereveiledning mer tilgjengelig for befolkningen gjennom et mer omfattende nettbasert karriereveiledningstilbud.<sup>119</sup> Utviklingen har i hovedsak vært rettet mot å (1) sikre at mennesker gjennom bruk av internett har tilgang til informasjon og ressurser de har bruk for i valgprosesser, (2) gjøre ulike typer digitale selvhjelpsverktøy tilgjengelig og (3) ta i bruk internett for online kommunikasjon med veileder.<sup>120</sup> Man observerer stor grad av innovasjon når det kommer til tjenesteproduksjon på dette området. Det produseres både apper, spill og MOOCs<sup>121</sup> og det er en stadig økende bruk av mer mobile og integrerte teknologier. Sosiale medier er også blitt en viktig kanal for å få kunnskap og informasjon om utdanning og karriere. Til tross for denne utviklingen, må nettbasert karriereveiledning sies å være forholdsvis nytt, i hvert fall som et etablert og tilgjen-

gelig tilbud. Det er i mange land foreløpig preget av å være i en innovasjonsfase, både teknologisk og faglig.

Teknologiens inntog på karriereveiledningsområdet kan bidra til å endre feltet på visse områder. Den teknologiske utviklingen kan stimulere til faglig nytenkning og gjennom det utvikling av nye karriereveiledningsmetoder og -tjenester. En vanlig modell for teknologispredning når det kommer til informasjon, deler dette inn i substitusjon, ekspansjon og innovasjon.<sup>122</sup> *Substitusjon* vil si at teknologi brukes til å automatisere det som allerede fins av informasjon, for eksempel at informasjon som tidligere ble formidlet gjennom papirkataloger og brosjyrer, nå blir lagt ut på nett som statiske nettsider som informasjonssøkende kan finne fram i selv. *Ekspansjon* er at informasjonen gjennom teknologi kan spres til mange flere, for eksempel at informasjon som tidligere var praktisk talt utilgjengelig fordi den måtte distribueres på papir, gjøres tilgjengelig på internett. *Innovasjon* vil si at teknologien gjør det mulig å tilby helt nye typer tjenester som ikke er mulig å tilby analogt. Hooley m.fl. er opptatt av at nettbaserte medier i karriereveiledning utfordrer karriereveiledningsfeltet på den måten at det ikke bare handler om å flytte eksisterende praksis til nettet, men at det representerer et skifte i måten man tenker karriereveiledning på, samt en vilje til innovasjon.<sup>123</sup>

Innovasjon når det kommer til innholdstyper og tjenester har vist seg å være stor i de landene som har satset på karriereveiledning på nett.<sup>124</sup> Det tyder på at dersom man legger til rette for en effektiv digital infrastruktur, sørger for god organisering og tilstrekkelig finansiering og utvikler tjenester med høy kvalitet, kan digitalt baserte karriereveiledningstjenester bli en integrert del av det eksisterende karriereveiledningstilbudet, og et viktig bidrag til å øke befolkningens tilgang til karriereveiledning.

## 4.2 Digitalisering

EUs digitale agenda er en helhetlig tilnærming til bruk av IKT for innovasjon og økt verdiskaping, både i offentlig og privat sektor.<sup>125</sup> Sittende og forrige regjering har vært og er opptatt av å følge opp

<sup>117</sup> Det varierer i stor grad om personer har tilgang til karriereveiledning ved et fylkesvist karrieresenter eller ikke. Noen fylker har ingen sentre, mens andre har et godt utbygd tilbud som dekker hele fylket.

<sup>118</sup> Noen mennesker ønsker anonymitet, noen ønsker ikke å oppsøke offentlige kontorer, noen liker ikke å møte en veileder ansikt-til-ansikt.

<sup>119</sup> Dette blir presentert i kapittel 5

<sup>120</sup> Hooley m.fl. (2015)

<sup>121</sup> Massive open online courses

<sup>122</sup> Thomas W. Malone & John F. Rockart (1991): *Computers, Networks, and the Corporation*. Scientific American. Side 128-136

<sup>123</sup> Hooley m.fl. (2015)

<sup>124</sup> Hooley m.fl. (2015)

<sup>125</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en>

dette arbeidet i Norge.<sup>126</sup> Digitalisering av offentlige tjenester er et politisk mål som det er tverrpolitisk enighet om.

Regjeringens IKT-politikk tar sikte på å fornye, forenkle og forbedre offentlig sektor gjennom bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. I 2014 ble Forvaltningsloven endret og eForvaltningsforskriften trådte i kraft.<sup>127</sup> Det betyr at digital kommunikasjon nå er hovedregelen når forvaltningen kommuniserer med innbyggere og næringsliv.

Digitalisering skal bidra til et bedre og raskere møte med offentlig sektor for innbyggere og næringsliv. Det er fokus på nødvendigheten av bedre samordning av IKT-utviklingen på tvers av sektor- og ansvarsgrenser. Andre viktige prinsipper er at digitalisering av forvaltningen skal bidra til å frigjøre ressurser til områder hvor behovet er stort, offentlige data skal være tilgjengelig for å kunne brukes i nye sammenhenger og forvaltningen skal tilby helhetlige og brukervennlige tjenester. Et offentlig helhetlig karriereveiledningstilbud på nett må ses i sammenheng med denne politikken.

#### Digital kompetanse

Sammen med Island har Norge den befolkningen som bruker internett oftest. Nordmenn er opptatt av ny teknologi og er raske til å ta den i bruk. Norge ligger også helt i topp når det kommer til hvor stor del av befolkningen som har digital kompetanse. Hele 93 prosent av befolkningen har bredbåndstilknytning.<sup>128</sup>

At det isolert sett er høy digital kompetanse i Norge, er ingen garanti for at befolkningen evner å nyttiggjøre seg et utvidet karriereveiledningstilbud på nett. Et sentralt spørsmål når det kommer til digital kompetanse, er om folk faktisk evner å finne fram til de relevante tilbudene. Gitt folks måte å bruke nettet og nettsteders måte å tilpasse seg dette på i dag, trenger ikke dette være et problem. Langt de fleste bruker søkemotorer som Google når de er på leting etter informasjon og kunnskap på nett. De trenger derfor ikke på for-

hånd å vite *hvor* det de leter etter befinner seg, de skriver inn et søkeord, så finner søkemotoren fram for dem. Et profesjonelt nettsted legger derfor mye ressurser i såkalt *søkemotoroptimalisering*,<sup>129</sup> og vil dermed bidra til at personer vil finne fram til disse tjenestene uavhengig av deres eventuelle digitale ferdigheter.

Begrepet *karrierekompetanse* viser til den spesifikke kompetansen mennesker trenger for å håndtere det sammensatte spekteret av utfordringer knyttet til utdanningsvalg og karriereutvikling på en god måte.<sup>130</sup> Begrepet *digital karrierekompetanse* (digital career literacy) introduseres i rapporten *Get yourself conncted*. Begrepet defineres som «*the ability to use the online environment, to search, to make contacts, to get questions answered and to build a positive professional reputation*».<sup>131</sup> Forfatterne hevder at parallelt med utvikling av nettbaserte tjenester, må det det være fokus på hvordan befolkningen kan heve sin digitale karrierekompetanse. Dette poenget støttes av et kommuniké utformet av et internasjonalt karrieresymposium i regi av ICCDPP<sup>132</sup> i 2015. Symposiumet fokuserte spesielt på teknologisk utvikling av karriereveiledning og digital karrierekompetanse ble pekt på som å være et myndighetsansvar:

Governments need to establish and support the acquisition of a baseline of digital literacy for all citizens. This should include digital career literacy which provides people with the skills they need to build their careers in the digital world.<sup>133</sup>

For en eksemplifisering av hva digital karrierekompetanse kan være se Boks 4.1.

For noen grupper vil lav digital kompetanse være en utfordring. Dette kan spesielt gjelde personer med dårlige norskkunnskaper og personer med lave grunnleggende ferdigheter. Det er også om lag 270 000 mennesker mellom 16 og 79 år som ikke bruker internett i det hele tatt.<sup>134</sup> Disse

<sup>126</sup> Digitaliseringsprogrammet *På nett med innbyggeren* ble lansert i 2012 og initierte en prosess som ble fulgt opp med stortingsmeldingen Digital agenda for Norge. Meld.st. nr. 23 (2012–2013): *Digital agenda for Norge. IKT for vekst og verdiskaping*.

<sup>127</sup> Kommunal og moderniseringsdepartementet: Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften)

<sup>128</sup> Meld.st nr. 23 (2012–2013): *Digital agenda for Norge — IKT for vekst og verdiskaping*

<sup>129</sup> Søkemotoroptimalisering: Å benytte metoder som gjør at et nettsted oppnår en bedre synlighet eller «ranking» på søkemotorenes trefflister.

<sup>130</sup> Betegnes internasjonalt som Career Management Skills (CMS). Perspektivet har i løpet av de siste tiårene fått solid spredning internasjonalt og har blitt løftet fram i EU-resolusjoner om karriereveiledning som et av fire hovedmål for karriereveiledning. Perspektivet har i de senere årene blitt introdusert i Norge.

<sup>131</sup> Hooley m.fl. (2015). Side 18

<sup>132</sup> ICCDPP: The International Centre for Career Development and Public Policy.

<sup>133</sup> ICCDPP (2015): *Communique: 7th international symposium on career development and public policy*.

#### **Boks 4.1 The seven C's of digital career literacy**

Hooley har eksemplifisert hva digital karrierekompetanse kan være gjennom det han kaller The seven C's of career literacy.<sup>1</sup>

*Changing* describes the ability to understand and adapt to changing online career contexts and to learn to use new technologies for the purpose of career building.

*Collecting* describes the ability to source, manage and retrieve career information and resources.

*Critiquing* describes the ability to understand the nature of online career information and resources, to analyse its provenance and to consider its usefulness for a career.

*Connecting* describes the ability to build relationships and networks online that can support career development.

*Communicating* describes the ability to interact effectively across a range of different platforms, to understand the genre and netiquette of different interactions and to use them in the context of career.

*Creating* describes the ability to create online content that effectively represents the individual, their interests and their career history.

*Curating* describes the ability of an individual to reflect on and develop their digital footprint and online networks as part of their career building.

<sup>1</sup> Hooley m.fl. (2015). Side 19

gruppene vil ikke kunne nyttiggjøre seg et nettbasert tilbud like godt, samtidig som dette ofte er grupper som kan ha stort behov for og nytte av karriereveiledning. For slike grupper er et fysisk karriereveiledningstilbud viktig.

Nytt kompetanseområde for veiledere

Introduksjon av nettbaserte karriereveiledningstjenester vil stille nye krav til karriereveiledere og

<sup>134</sup> Tre firedeler, omtrent 200 000, av de som ikke har brukt internett de siste tre månedene er over 65 år. De øvrige er stort sett utenfor arbeidslivet. Se Damvad (2014): *Tiltak som kan bidra til å øke befolkningens digitale deltagelse og kompetanse.*

andre som vil jobbe i relasjon til utvikling og drift av dette tilbudet. Kompetanse i karriereveiledning er et viktig grunnlag for å jobbe med nettbasert karriereveiledning. Men det vil være nødvendig å utvikle digital tilleggskompetanse, særlig for veiledere som skal jobbe med e-veiledning. Tilgjengeligheten av karriereinformasjon og selvhjelpsverktøy på nett kan også utfordre andre karriereveiledere når det kommer til å ta i bruk tjenestene på nyttige måter inn i veiledning. Kunnskap om hvilke nettverktøy som finnes og hvordan de kan anvendes i en pedagogisk sammenheng, blir en sentral ferdighet.

Det er knyttet en del faglige og etiske utfordringer til det å jobbe med nettbasert karriereveiledning, og veiledernes profesjonalitet vil være avgjørende for tjenestenes kvalitet. Det er naturlig nok ikke mange praktikere som har erfaring med nettbasert karriereveiledning og/eller tjenesteutvikling i Norge. Det vil være en forutsetning for å lykkes med å utvikle et godt tjenestetilbud, at det bygges opp et sterkt og profesjonelt fag- og praksismiljø knyttet til nettbasert karriereveiledning. Det er i den sammenheng viktig å trekke inn kompetanse fra flere fagområder, også fagområder som tradisjonelt ikke har vært knyttet til tjenesteutvikling av karriereveiledning. Et bedre nettbasert karriereveiledningstilbud kan ha en positiv effekt på profesjonalitet og kvalitet i de ordinære tjenestene. Veiledere i sektorene får enklere tilgang til kvalitetssikret informasjon, de kan bruke selvhjelpsverktøy inn i veiledning eller undervisning, de kan kommunisere med andre veiledere, eller for eksempel selv spørre om eksperthjelp fra veiledere i en e-veiledningstjeneste.

### **4.3 Karriereveiledningstilbud på nett i Norge i dag**

Basert på mandatet gitt av Regjeringen, har utvalget i utgangspunktet avgrenset sitt oppdrag til å gjelde et offentlig karriereveiledningstilbud på nett. Men når det kommer til nettbaserte tjenester på dette området, er det allikevel nødvendig å se på helheten i tilbudet. En person som søker informasjon og/eller karriereveiledning på nett forholder seg ikke nødvendigvis til et skille mellom privat og offentlig. Han eller hun gjør sine nettsøk og tar i bruk de nettstedene og tjenester han eller hun da blir eksponert for etter behov, og ikke nødvendigvis etter en vurdering av nettressursens opphav.

Skillet mellom privat og offentlig er heller ikke helt entydig når det kommer til nettressurser. Det

finnes privatdrevne reklamefrie utdanningsnettsteder som er offentlig finansiert. Innhold på private nettstedet kan være skapt av offentlige midler ved at innhold syndikeres. NHO-forbund, fagorganisasjoner og bransjeorganisasjoner har ikke-kommersielle informasjons og rekrutteringsnettsteder, noen medfinansiert av det offentlige. Kommersielle selskap som driver nettaviser og diskusjonsfora på nett og sosiale media stiller sine sider til disposisjon for kommunikasjon om utdanning og arbeid.<sup>135</sup>

For at et offentlig finansiert og drevet karriereveiledningstilbud på nett skal være relevant og bli tatt i bruk, er et suksesskriterium at det utvikles basert på en forståelse av hvordan mennesker i dag agerer i møte med digitale tjenester. I et notat Senter for IKT i utdanningen har utarbeidet for utvalget, blir spørsmålet om hvordan folk bruker nettet for å finne utdannings- og karriereinformasjon undersøkt nærmere.<sup>136</sup> I avsnittet under bli hovedpoengene i dette notatet gjengitt, før det offentlige nettbaserte tilbudet blir gjennomgått.

#### 4.3.1 Det ikke-offentlige nettbaserte tilbudet

Undersøkelsen fra Senter for IKT i utdanningen kartlegger hvilke nettstedet de som søker utdanningsinformasjon og karriereveiledning havner på når de gjør (google)søk på nett.<sup>137</sup> Undersøkelsen ser på hvilke av disse nettstedene som er mest synlige, og de mest synlige blir så vurdert etter noen kvalitetskriterier. I tillegg ser man på hvilke spørsmål og svartjenester som finnes, hvilke diskusjonsfora som brukes mest, hvilken rolle kampanjenettsteder har og hvilke nettstedet rettet mot de som skal studere i utlandet som er mest synlige. Alt dette for å danne seg et bilde av hvilken informasjon og karriereveiledningstjenester

<sup>135</sup> Senter for IKT i utdanningen (2015): *Hvilke nettstedet tilbyr utdanningsinformasjon og karriereveiledning i Norge?*

<sup>136</sup> Senter for IKT i utdanningen (2015)

<sup>137</sup> *Om undersøkelsen:* Årlig gjør brukere over 3 millioner ganger et informasjonssøk i søkemotoren Google som fører til at de besøker utdanning.no og 10 millioner ganger skriver noen søk i den interne søkemotoren. Alle søkeordene blir logget. Søkeordene aggregeres og analyseres og danner et detaljert bilde av hva slags informasjon nettbrukeren er på leting etter. Undersøkelsen baserer seg på en analyse av 2545 nettstedet som er mest synlige for personer som søker utdanningsinformasjon. I analysen inngikk de tusen mest brukte søkeordene benyttet mellom mars 2013 og mars 2014 på utdanning.no. Analysen ser på hvilke andre nettstedet enn utdanning.no brukeren fikk treff på. Av disse ble 480 nettstedet sortert ut og rangert etter hvor synlige disse er i utdanningsrelaterte søk. Med synlighet menes om nettstedet med ett av søkeordene som gir treff, vil komme på topp 20 lista når Google viser trefflista for akkurat dette søkeordet.

på nett som samlet er tilgjengelig for personer i Norge.

#### Tilbud og kvalitet

Kort oppsummert viser undersøkelsen at det er et mangfold av nettstedet og tilbydere på dette området. En rekke private aktører har nettstedet rettet mot målgrupper som leter etter utdanningsinformasjon og karriereveiledning og mange av disse nettstedene har høy synlighet på nett (se tabell 4.1). Men notatet påpeker samtidig at disse sidene ikke nødvendigvis dekker de informasjonssøkendes behov:

At det er et mangfold av flere hundre nettstedet innebærer nødvendigvis ikke et samlet godt utdannings- og karriereinformasjonstilbud på nett. Mange av nettsidene har informasjon som overlapper, er utdatert eller motsier hverandre. Andre typer informasjon som utdanningssøkere er på jakt etter finnes ikke på nett, lar seg ikke finne gjennom nettsøk, eller de er publisert i format som ikke lar seg finne.<sup>138</sup>

Vurderingene som blir gjort av de mest synlige kommersielle nettstedene, viser at de har flere svakheter. Det kan være vanskelig for den ordinære bruker av siden å skille mellom hva som er betalt innhold og hva som er nøytral informasjon og det er som hovedregel ikke merking av hva som er sponset innhold. Det er heller ikke alltid tydelig for brukeren om søkefunksjonene internt på nettstedene favoriserer de som har betalt for synlighet. Flere av sidene oppgir ikke dato for når artikler er publisert, noe som gjør det vanskelig for den enkelte bruker å vurdere innholdets gyldighet og om informasjonen er oppdatert.

#### Søkeadferd

Søk i søkemotorer som Google er blitt den desidert vanligste måten å finne informasjon om nær sagt alle typer emner, så også utdannings- og karriereinformasjon. I en kartleggingsundersøkelse oppga for eksempel 97 prosent av elevene på VG2 at de brukte Google til nettsøk minst ukentlig.<sup>139</sup> Ungdom i alderen 15-25 år oppgir i en annen undersøkelse at søk på nett er den foretrukne informasjonskanal når det kommer til valg av utdanning.<sup>140</sup>

<sup>138</sup> Senter for IKT i utdanningen (2015): side 3.

<sup>139</sup> Senter for IKT i utdanningen (2010): *Monitor 2010: Samtaler om IKT i skolen.*



Tabell 4.1 De 20 mest synlige nettstedene med utdannings- og karriererelatert innhold

Domenenavn	Nettstedets eier / redaksjonelt ansvarlig	synlighets-indeks
utdanning.no	Senter for IKT i utdanningen	97%
studievalg.no	Studenttorget AS	75%
ung.no	Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet	63%
studenttorget.no	Studenttorget AS	62%
studentum.no	Studentum AS	54%
vgd.no	Verdens Gang AS	45%
no.wikipedia.org	Stiftelsen Wikimedia foundation	45%
forum.kvinneguiden.no	Egmont AS, Oslo	37%
diskusjon.no	Mediehuset TEK AS	33%
sokutdanning.no	CareerOn AS, Oslo	21%
facebook.com	Facebook Inc.	21%
kursguiden.no	Kursguiden AS, Lysaker	19%
vilbli.no	PedLex på oppdrag av fylkeskommunene	12%
studiesok.no	RR Media AS	12%
snl.no	Stiftelsen norsk nettleksikon	11%
udir.no	Utdanningsdirektoratet	10%
tautdanning.no	Trondheim Messeselskap AS	9%
nrk.no	NRK	9%
hogskoleutdanning.no	Studentum AS	8%
education.kilroy.no	Kilroy Travels	7%
vg.no	Verdens Gang	6%
fag-skole.no	Studentum AS	6%
klikk.no	Egmont	6%
tu.no	Teknisk ukeblad	6%
minutdanning.origo.no	Østfold Fylkeskommune	6%

Tabell: Oversikt over de 25 mest synlige nettsteder med utdannings- og karriererelaterte innhold i alle kategorier. Treffene kan leses som at av de 1000 mest vanlige søkeordene på utdanning.no, vil utdanning.no gi treff på 97,3 prosent, mens studievalg.no vil få en synlighet blant 20 topp Google-søk i 74,7 prosent av tilfellene. Læresteders nettsteder og ren jobbformidling er holdt utenom.

Kilde: Senter for IKT i Utdanningen (2015)

Samtidig er det slik at det kan være stor variasjon i nettbrukeres kompetanse i å kritisk vurdere kvalitet og relevans både av trefflister på nettsøk og nettsteder. Mange tar utgangspunkt i den første trefflisten de får, uten å vurdere om det er

sponset, nøytralt eller fra en troverdig kilde. Mange reflekterer heller ikke over at treffene de får er styrt av at Google tilpasser trefflista etter brukerens IP-adresse. Tidligere søkehistorikk og geografisk plassering vil for eksempel påvirke hvilke sider som kommer øverst i trefflista. Forskeren Danah Boyd har i en bok om ungdoms bruk av nettmedier sagt:

<sup>140</sup> Opinion Perduco (2013): *Nasjonal kartlegging av unges utdannings- og yrkesvalg*.

«Teens view Google as the center of the digital information universe, even though they have little understanding of how the search results are produced, let alone any awareness of how personalization affects what they see. They uncritically trust Google, just as most adults do.»<sup>141</sup>

#### Betydningen av sosiale medier

Sosiale medier som Facebook, LinkedIn, Twitter, ulike diskusjonsfora og bilde- og videodelingsnettsteder har fått en stadig økt betydning når det kommer til folks informasjonstilgang også på dette området. Mange som har spørsmål i forbindelse med utdanningsvalg og karriereutvikling poster for eksempel spørsmål direkte på veggen sin på facebook eller bruker ulike diskusjonsfora som VG Debatt, kvinneguiden.no eller nybaktmamma.no. Det er for eksempel hittil postet 120 000 innlegg under kategorien «jobb og utdanning» på VG Debatt, og på Kvinneguiden er det postet 374.000 svar om utdanning og karriere. Sosiale medier åpner også opp for at personer kan organisere seg i grupper med felles interesser for å dele erfaringer og informasjon. Det finnes også mange små spesialiserte nettforum, som sykepleiediskusjon.no og pilotforum.no, hvor utøvere av yrket svarer direkte på spørsmål basert på erfaringer fra jobben.

Dette kan på mange måter være positivt. At det foregår samtaler og informasjonsutveksling knyttet til utdanningsvalg og karriereutvikling på sosiale medier, gir folk tilgang til mange nye og potensielt nyttige kilder. Men det er også slik at informasjonen man finner fram til kan være av mer varierende kvalitet enn i tradisjonelle redaksjonelt drevne medier. Hvem som helst kan svare og ofte er det slik at «mange brukere på generelle forum har større entusiasme enn fagkunnskap».<sup>142</sup> Når brukere finner svar på spørsmål de har via disse nye mediekanalene, stilles det enda større krav til brukernes evne til kildekritikk.

Nettet er i kontinuerlig utvikling, det er også måten mennesker bruker digitale tjenester på. Et offentlig karriereveiledningstilbud på nett må utvikles i forståelse av folks netttadferd og i samspill med hvilke tilbud som ellers finnes på nett. Som vi ser av undersøkelsen, er det private tilbudet slik det fremstår i dag til dels svært mangelfullt. Et offentlig karriereveiledningstilbud på nett vil der-

for fylle noen store huller i folks tilgang til informasjon og karriereveiledning på nett. Men det private tilbudet vil fortsette å utvikle seg og vil til enhver tid være nyttige ressurser for mange mennesker. Det offentlige har en rolle i å sikre at alle har tilgang til et kvalitativt godt tilbud om nettbasert karriereveiledning, det private kan være et viktig supplement til dette.

Noen land som har et stort marked for karriereveiledningstjenester på nett, har valgt å løse utfordringen med å sikre befolkningen tilgang til nettbasert utdannings- og karriereinformasjon på flere måter. Vi kommer nærmere inn på dette i kapittel 5.1.

I de senere årene har det vært en økende interesse for utvikling av nettbaserte veiledningsplattformer, hvor det åpnes opp for prosessorientert online kommunikasjon med utgangspunkt i karriereinformasjon, og resultater fra forskjellige typer kartlegginger integrert i plattformen. I engelskspråklige land refereres dette til som computer-assisted guidance systems.<sup>143</sup> Utviklingen i norsk sammenheng har vært fokusert på å i større grad legge opp til en arbeidsform som fremmer egenaktivitet og karrierelæring hos den som deltar i nettbasert karriereveiledning. Karriereveileder og mottaker av karriereveiledning kan gjennom disse løsningene kommunisere i sanntid på samme plattform, og sammen avgjøre hvilke ressurser som vil være hensiktsmessige å legge inn i den delte plattformen. Det kan være forskjellig type karriereinformasjon og/eller resultater fra forskjellige kartleggingsverktøy. Online kommunikasjon (eksempelvis chat) blir dermed i større grad integrert i en helhetlig veiledningsprosess. Utviklingen av denne typen løsninger har i stor grad foregått hos kommersielle aktører som selger sine produkter til tilbydere av karriereveiledning. Tilgjengeligheten av denne typen tjenester er dermed avhengig av om tilbyderen, enten offentlig eller privat, abonnerer på en lisens for dette produktet.

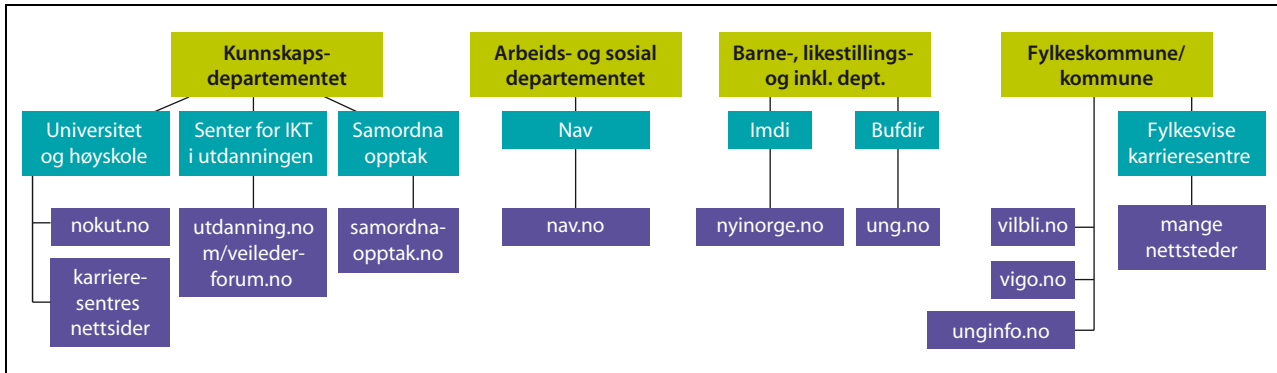
#### 4.3.2 Det offentlige nettbaserte tilbudet

Det offentlige karriereveiledningstilbudet på nett i Norge i dag er spredt på flere nettsted. Disse nettstedene er ulike hva gjelder omfang av stoff og typer innhold og tjenester. Tjenestenes innhold er som regel utviklet for å ivareta ulike sektorinteresser og henvender seg gjerne til spesifikke grupper (ungdom, arbeidsledige, innvandrere). Bortsett fra utdanning.no og vilbli.no er nettste-

<sup>141</sup> Boyd, Danah (2014): *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens*. Yale University Press

<sup>142</sup> Senter for IKT i utdanningen (2015). Side 22.

<sup>143</sup> Hooley m.fl (2015)



Figur 4.1 Offentlige aktører

dene utviklet med andre hovedformål enn karriereveiledning (for eksempel *ung.no*, *nokut.no*). De fleste offentlige nettstedene retter seg mot ungdom (elever og studenter) og består i stor grad av ulike typer informasjon som er relevant for utdanningsvalg. Noen nettsteder henvender seg til samme målgruppe og deler overlappende informasjon (for eksempel *utdanning.no* og *vilbli.no*). E-veiledning forekommer i svært liten grad. Det er utviklet noen selvhjelpsressurser som er gratis tilgjengelig, men kvaliteten på disse varierer. Få av nettstedene er tilrettelagt for voksne i ulike livsfaser, for mennesker med spesielle behov eller med annet språk enn norsk.

Det forvaltningsmessige ansvaret for karriereveiledning på nett er delt på mange aktører. Tilbudene er i liten grad samordnet eller sett i sammenheng. De ulike nettstedene er finansiert over ulike budsjetter, men det eksisterer ingen oversikt over hvor mye ressurser det offentlige bruker på dette til sammen. De ulike og små fagmiljøene som utvikler og drifter disse nettstedene samarbeider i liten grad. Det er ukjent i hvor stor grad personer med fagkompetanse innen karriereveiledning er involvert i utvikling og drift av nettstedene.

I en samfunnsøkonomisk analyse av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett konstaterer Analyse og Strategi at dette er et område som i svært liten grad har vært gjenstand for helhetlig tenkning og samordning:

«I dag foreligger ingen formelle samarbeidsavtaler mellom nettstedene med hensyn til koordinering av innhold og tjenesteutvikling. Det foreligger heller ingen dokumentasjon som tydeliggjør grensdragningene mellom samfunnsoppdragene til de ulike nettstedene. Gjennom intervjuene fremgår det imidlertid at det forekommer prosjektbaserte samarbeid om blant annet tjenesteutvikling i noen grad, blant

annet mellom utdanning.no og samordnaopptak.no»<sup>144</sup>

#### Forvaltningsmessig ansvar

Det offentlige ansvaret for karriereveiledning generelt er i hovedsak delt mellom Kunnskapsdepartementet, Arbeids- og sosialdepartementet og Barne-, likestillings og inkluderingsdepartementet, i tillegg til fylkeskommuner og kommuner. Ansvaret for det offentlige tilbudet av karriereveiledning på nett vil følge de samme sektorinndelingene, se Figur 4.1.

*Kunnskapsdepartementet* har det overordnede ansvaret for karriereveiledning i utdanningssektoren. Under Kunnskapsdepartementet sorterer flere aktører som har utviklet og som drifter nettsteder med elementer av karriereveiledning. Senter for IKT i utdanningen har ansvar for utdanning.no og veilederforum.no. Samordnaopptak.no, nokut.no og nettstedene i universitets- og høyskolesektoren hører også til under Kunnskapsdepartementets område. I tillegg sorterer Utdanningsdirektoratet og Nasjonal enhet for karriereveiledning i Vox under Kunnskapsdepartementet. Ingen av disse har direkte ansvar for noen nettressurser med elementer av karriereveiledning, ut over at de er involvert i driften av veilederforum.no, som er et faglig nettsted for karriereveiledere og rådgivere, utviklet og drevet i et samarbeid mellom Vox, Senter for IKT og Utdanningsdirektoratet.

*Arbeids- og sosialdepartementet* har ansvar for Nav og gjennom det for nav.no.

*Barne-, likestillings og inkluderingsdepartementet* har ansvar for statlig informasjon til ungdom

<sup>144</sup> Analyse og Strategi (2014): *Samfunnsøkonomisk analyse av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett*. Side 50.

og for integrering og dermed for ung.no og ny-norge.no.

*Fylkeskommunene* har ansvar for vilbli.no og vigo.no, de fylkesvise karrieresentrene nettstedet er tilknyttet fylkeskommunene gjennom sin organisering i Partnerskap for karriereveiledning.

*Kommuner:* Unginfo-nettsteder driftes i samarbeid mellom kommuner og lokale barne- og ungdomsorganisasjoner.

*Kampanjesteder:* ulike kampanjesider med elementer av karriereveiledning vil kunne sortere under ulike departementer/kommunale aktører (og private), alt avhengig av fokuset for kampanjen. Eksempler på kampanjenettsteder er velgriktig.no og verdensfinestestillingledig.no.

I Boks 4.2 gir vi en beskrivelse av de viktigste offentlige nettstedene med hele eller deler av sitt innhold knyttet til karriereveiledning.<sup>145</sup> Som det

vil fremgå kan det synes som om grenseflaten mellom nav.no, vilbli.no og utdanning.no er størst, og at det er mest å hente på økt koordinering, avklaring og samarbeid mellom disse. Det er mellom disse aktørene at tangeringen i oppdrag størst. Disse aktørene har til dels overlappende oppdrag (fra ulike oppdragsgivere) når det kommer til de nettbaserte tjenestene. Fordelen ved større samordning mellom ulike aktører berøres i kapittel 5.2. Utvalget vil komme tilbake til denne problemstillingen i kapittel 6 om utvalgets anbefalinger for forvaltning av et nettbasert karriereveiledningstilbud.

---

<sup>145</sup> Beskrivelsen er i sin helhet hentet fra Analyse og Strategi (2014): *Samfunnsøkonomiske analyse av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett*. Eventuelle oppdateringer/ endringer som har skjedd siden 2014 er omtalt i fotnoter.

### Boks 4.2 Nettbasert karriereveiledningstilbud i Norge

Beskrivelsen i boksen i sin helhet hentet fra Analyse og Strategi (2014): *Samfunnsøkonomiske analyse av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett*. Enkelte oppdateringer/endringer som har skjedd siden 2014 er omtalt i fotnoter.

#### utdanning.no

Utdanning.no er en nasjonal nettportal for utdanning, yrker og karriere. Nettstedet retter seg mot alle de som skal søke utdanning, og andre som ønsker mer informasjon om utdanning og yrker. Informasjon om videre- og etterutdanning var tidligere formidlet gjennom Norgesuniversitetet, men ble integrert i utdanning.no fra høsten 2013.

Nettstedet tilbyr veisøkere, veiledere og andre informasjon og verktøy for å lære om utdanning på alle nivåer, fra videregående opplæring til høyere utdanning, inkludert fagskoler, folkehøgskoler og etter- og videreutdanningstilbud. I tillegg til informasjon om utdanning inneholder nettstedet informasjon om yrker.

På nettstedet kan en bruker velge å ta utgangspunkt i et yrke, finne informasjon om blant annet hva yrket innebærer og hvilken utdanning som kreves. Yrkes- og karrieresidene gir beskrivelser av omtrent 550 yrker, og inneholder blant annet yrkesintervjuer med personer i yrket. Tjenesten inneholder også informasjon rettet mot spesifikke målgrupper gjennom temasider for lærlinger og privatister.

#### Selvhjelpsverktøy

Utdanning.no har utviklet flere selvhjelpsverktøy som brukerne av nettstedet kan benytte for å reflektere rundt utdanningsvalg og for å regne på karakterer/poeng og i forbindelse med faget utdanningsvalg. Disse kan brukes både av veisøkere og av veiledere.

Jobbkompasset: Gir en visuell oversikt over ulike karriereveier. Her kan den veiledningssøkende navigere fra ulike interesser, til mulige yrker innenfor interessefeltet, og videre fram til hvilken utdanning som kreves.

Karakterkalkulatoren: Dette er et verktøy som kan brukes til å regne ut karaktersnitt, samt se hvilke poeng og fagkombinasjoner ulike studier innen høyere utdanning krever.<sup>1</sup>

Undervisningsopplegg: Hjelpemidler som kan benyttes i undervisningen i faget utdanningsvalg i ungdomsskolen, hovedsakelig gjennom «støtteark» for elevene.

Utdanningssystemet: Et illustrasjonsverktøy, som skal gi brukeren en enkel inngang til å få oversikt over det norske utdanningssystemet.

#### veilederforum.no

Veilederforum.no er en nettressurs for karriereveiledere og utdannings- og yrkesrådgivere. Nettstedet har som formål å gjøre relevant fagstoff, forskning, aktuell informasjon og ressurser lett tilgjengelig for veilederne, og dermed bidra til kompetanseheving, økt faglig fellesskap og tilrettelegge for effektiv informasjonsutveksling for karriereveiledere og rådgivere på tvers av sektorer.

Veilederforum.no er et samarbeid mellom tre etater under Kunnskapsdepartementet. Utdanning.no står for prosjektledelse, teknisk utvikling og innholdsproduksjon for veilederforum.no. Vox har en fagredaktørrolle for innholdet og Utdanningsdirektoratet sitter sammen med Vox og Senter for IKT i utdanningen i styringsgruppen og redaksjonsrådet.<sup>2</sup>

Veilederforum.no inneholder hovedsakelig fagartikler rettet mot veiledere innen utdanning og karriere og en delingsarena. Her finnes relevante artikler rundt utdanning, arbeid, og artikler som dreier seg om selve veiledningssamtalen.<sup>3</sup>

#### vilbli.no

Nettstedet eies av fylkeskommunene gjennom Vigo IKS og har som ambisjon å være hovedkilde til informasjon om videregående opplæring for rådgivere, søkere og foreldre. På nettstedet skal brukere finne oppdatert og kvalitets-sikret informasjon om videregående opplæring.

## Boks 4.2 Forts.

Vilbli.no inneholder detaljert informasjon om de ulike utdanningsprogrammene innenfor videregående opplæring. Nettstedet inneholder både generell informasjon og informasjon fra de enkelte fylkene, og de enkelte videregående skolene. I januar hvert år blir skoletilbudene for det kommende skoleåret tilgjengelige på vilbli.no. På vilbli.no finner veisøkere videre informasjon om regelverk, inntakskrav, inntaksregler og søknadsprosedyrer knyttet til utdanning. I tillegg til informasjon om utdanning inneholder nettstedet informasjon om ulike yrker/kompetanser. Brukeren kan søke på ulike yrker og finne informasjon om utdanningskrav, beskrivelse av yrket og intervjuer med mennesker som arbeider innenfor feltet. For å søke på videregående opplæring må søkeren benytte nettstedet vigo.no, også drevet av Vigo IKS.

Den private aktøren Pedlex Norsk Skoleinformasjon er redaksjonell og teknisk leverandør av nettstedet.

*Selvhjelpsverktøy*

Nettstedet inneholder en interessedetest rettet mot de som skal søke videregående opplæring og ønsker å finne et passende utdanningsprogram. Testen består av 9 sider med 12 spørsmål på hver side, og resulterer i en liste av utdanningsprogrammer matcher de valgte interessene.

**nav.no<sup>4</sup>**

Nettstedet nav.no dekker alle områder som omfattes av Nav som arbeid, helse, familie og pensjon.

Aktivitetene innenfor Nav-systemet som er knyttet til arbeid har et eget område på nettstedet. Nav har et ansvar for å bistå arbeidssøkere med tjenester og tiltak som blir vurdert som nødvendig og hensiktsmessig for å styrke mulighetene til å få jobb.

På nettstedet tilbys kortfattet informasjon om utdanning med fokus på grunnutdanning og realkompetanse. For utfyllende utdanningsinformasjon henvises brukeren til andre offentlige nettsteder. Nettstedet tilbyr videre tips og råd knyttet til yrkesvalg og jobbsøking.<sup>5</sup>

*Selvhjelpsverktøy*

Nettstedet tilbyr veiledningssøkende tre ulike verktøy som skal være til hjelp i valg av utdanning og yrke.

**Interessedesten:** Testen er beregnet på unge som har behov for å reflektere og få systematisert sine interesser. Interessene er delt i 15 kategorier. For hver kategori kan den veiledningssøkende gå videre og finne hvilke yrker som passer til denne kategorien.

**Veivalg:** Testen er rettet mot de som skal velge videregående og/eller høyere utdanning. Testen kartlegger interesser, ferdigheter og verdigrunnlag i tre separate deler. Brukeren får en profil med en utdypende tekst.

**Akademia:** Testen er et arbeidsverktøy som skal gi hjelp og støtte til å finne ut mer om stillinger, arbeidsområder og om arbeidslivet generelt, samtidig som det bidrar til å reflektere over interesser, ferdigheter og muligheter på arbeidsmarkedet. Testen skal også gi støtte i forhold til planlegging, praktisk jobbsøking, osv.

*Lagringsløsning*

Nav.no har en Min side-løsning med innlogging gjennom ID-porten (felles innlogging til offentlige tjenester). Lagringsløsningen inngår som en del av «Ditt Nav» som er en selvbetjeningsportal som dekker alle deler av Nav-systemet. Innenfor Min side kan brukeren lagre CV, profiler fra Navs interessedester og oversikt over jobbsøk (jobblogg). I tillegg kan brukeren registrere faste jobbsøk med e-postvarsling.

**ung.no**

Ung.no skal fungere som det offentliges informasjonskanal for ungdom på nett, og er rettet mot ungdom mellom 13 og 20 år. Utgangspunktet for innholdet på ung.no er FN's konvensjon om barns rettigheter. Nettstedet inneholder informasjon om et bredt spekter av temaer som unge mennesker er opptatt av, fra puberteten og seksualitet til yrker og utdanning.

**Boks 4.2 Forts.**

På nettstedet kan man, mellom andre temaer som ikke er relevante i denne sammenheng, velge temaene «Utdanning», «Yrkesvalg» og «Arbeid/jobb». Innenfor «Utdanning» finnes det mye informasjon om utdanning i ungdomsskolen, videregående opplæring og høyere utdanning. Innenfor hver av disse kategoriene finnes det informasjon om studieretninger, krav og rettigheter, informasjon om hvordan man søker opptak og så videre.

Gjennom å klikke på fanen «Yrkesvalg» kan man lese artikler som beskriver ulike yrker og hva som kreves av utdanning, i tillegg får leseren tips til hvordan man skal ta et valg man blir fornøyd med. Innenfor «Arbeid/jobb» finnes det informasjon om hvordan man finner ledige jobber, skriver CV, gjennomfører jobbintervjuer, informasjon om minstelønn, aldersgrenser og så videre. For en grundigere gjennomgang av utdanning og yrker henvises leseren til blant annet [utdanning.no](http://utdanning.no)

[Ung.no](http://Ung.no) har ingen egne selvhjelpsverktøy, men henviser leseren til [nav.no](http://nav.no), [vilbli.no](http://vilbli.no) og «Jobbkompasset» fra det danske nettstedet [uddannelsesguiden.dk](http://uddannelsesguiden.dk).

*Diskusjonsforum*

[Ung.no](http://Ung.no) har en egen fane som heter «Diskuter». Her står brukerne fritt til å diskutere ulike temaer seg imellom. Innholdet på diskusjonstrådene kvalitetssikres av redaksjonen med utgangspunkt i at innholdet ikke skal stride mot gjeldende norsk lov og må følge allmenne etiske retningslinjer.

*Svartjeneste*

På [Ung.no](http://Ung.no) er det også mulig å sende inn spørsmål som blir besvart av et nettverk av ressurspersoner fra ulike deler av offentlig sektor. Unge kan her stille spørsmål om alt de måtte lure på, dersom nettverket til [Ung.no](http://Ung.no) ikke kan svare, henvises brukeren videre til rett instans.

**nokut.no**

Nokut kvalitetssikrer norsk høyere utdanning og fagskoleutdanning og står samtidig for god-

kjenning av utenlandsk utdanning. Nettstedet [nokut.no](http://nokut.no) tilbyr informasjon om hvordan Nokut jobber innenfor sine områder.

Samfunnsoppdraget til Nokut handler om å sikre kvalitet i høyere utdanning. Karriereveiledning til befolkningen ligger ikke innenfor dette oppdraget. Likevel vil noe av informasjonen som finnes på nettstedet være relevant for veisøkere. Nettstedet henvender seg til arbeidssøkere og studenter med informasjon blant annet knyttet til vurdering og godkjenning av utenlandsk utdanning, informasjon om utdanningssystemet og kvalitetssikringssystemer og tips til arbeidsgivere ved tilsetting av personer med norsk eller utenlandsk utdanning. Nettstedet publiserer også «Studiebarometeret», som viser studentenes oppfatninger om studiekvalitet. Studiebarometeret er et verktøy for de som ønsker informasjon om studentenes syn på kvaliteten på universitets- og høyskolestudier, og kan dermed være av interesse for veilednings-søkende.

**samordnaopptak.no**

På [samordnaopptak.no](http://samordnaopptak.no) registrerer søkere til høyere utdanning sin søknad om studieplass og dette er hovedoppgaven til nettstedet. [samordnaopptak.no](http://samordnaopptak.no) inneholder imidlertid en del informasjon og verktøy som er relevante i forkant av registrering av søknaden.

På nettstedet finnes det oversikt over utdanningsinstitusjoner og studier som tilbys på hver enkelt institusjon kommende år. For hvert studium finnes det informasjon om antall studie-plasser og poenggrenser fra året før. For mere informasjon om studiene henvises leseren imidlertid til studieinstitusjonenes egne nettsteder.

*Selvhjelpsverktøy*

Karakterkalkulatoren på [Utdanning.no](http://Utdanning.no) er utarbeidet gjennom et samarbeid mellom [Utdanning.no](http://Utdanning.no) og [samordna opptak](http://samordnaopptak.no). Kalkulatoren er tilgjengelig på begge nettsteder.

## Boks 4.2 Forts.

**Nettstedene til de fylkesvise karrieresentrene**

De fylkesvise karrieresentre er ulikt organisert og varierer når det gjelder tilbud, målgrupper og størrelse. Flere karrieresentre har egne nettsted, andre har nettsider på fylkeskommunenes nettsted. For et karrieresenter er nettstedet et viktig verktøy for å informere om veiledningstimer, kurs og annet som tilbys på senteret.

Eksempler på nettsteder tilknyttet fylkesvise karrieresentre er nettstedene [karrierenordland.no](http://karrierenordland.no) for karrieresentrene i Nordland fylke, og [hdkarriere.no](http://hdkarriere.no) for Hallingdal karrieresenter i Buskerud. På nettstedet kan veisøkere få informasjon om tilbudet på karrieresentrene, booke time til karriereveiledning eller få tips om hvor de skal henvende seg for spørsmål om karriereveiledning ut fra alder og livsfase.

**Universitets- og høgskolesektorens nettsteder**

Alle høyere utdanningsinstitusjoner i Norge har et nettsted med informasjon om studietilbudet på det enkelte universitet/høgskole. Nettstedene er en informasjonsplattform både for studentene ved universitetene og for de som ønsker å søke om opptak. På nettstedene finnes det blant annet informasjon om studietilbudet ved institusjonen, og ofte litt informasjon om hva man lærer på studiet og hvilke jobber man kan forvente å få etter gjennomføring.

**nyinorge.no**

IMDi har vært med å lage nettstedet og boken «Ny i Norge», som gir arbeidsinnvandrere og deres familiemedlemmer viktig informasjon om det norske samfunnet, med opplysninger fra offentlige etater om rettigheter og plikter, praktiske råd og tips. Informasjonen er oversatt til flere språk. Nettstedet [nyinorge.no](http://nyinorge.no) tilbyr informasjon til arbeidsinnvandrere om kvalifisering for deltakelse i arbeidslivet og/eller utdanning. Nettstedet tilbyr et bredt spekter av informasjon om rettigheter og plikter knyttet til arbeidsforhold, arbeidsmiljø, fagforeninger, skattepolitikk, levering av selvangivelse, pensjon og så videre. For å søke jobber henvises brukeren til [nav.no](http://nav.no).

**Kampanjenettsteder**

I noen deler av arbeidslivet er det for liten tilgang på personer med relevant utdanning og kompetanse. Derfor har myndigheter og andre aktører satt i gang rekrutteringskampanjer og tiltak for at flere skal velge utdanninger som leder fram til den etterspurte kompetansen.

Rekrutteringskampanjer foregår i dag i stor grad på nett. Kampanjesidene retter seg spesielt mot veisøkere som skal ta utdanningsvalg, og inneholder informasjon om utdanning innenfor et spesifikt område og hvilke typer jobber utdanningen kan lede til. Noen av nettstedene presenterer intervjuer med studenter og yrkesutøvere som forteller om sin arbeidshverdag og grunene til at de valgte faget. Eksempler på kampanjenettsteder er [velgriktig.no](http://velgriktig.no) (realfag), [hardudetideg.no](http://hardudetideg.no) (skole) og [verdensfinestestillingledig.no](http://verdensfinestestillingledig.no) (barnehagelærere), [verdensklasse.no](http://verdensklasse.no) (Olje og gass) og [settsjobein.no](http://settsjobein.no) (sjømatnæringen).

*Selvhjelpsverktøy*

Nettstedet [velgriktig.no](http://velgriktig.no) er etablert av Nasjonalt senter for realfagsrekruttering som tar sikte på å øke rekrutteringen til realfaglige utdanninger og yrker. På [velgriktig.no](http://velgriktig.no) kan man lese om hva realfag er, i tillegg til å få oversikt over realfagene i videregående opplæring og hva som kreves for å studere realfag og teknologi. På nettstedet finnes det også en yrkestest som skal inspirere til å velge naturvitenskapelige og teknologiske fag.

**unginfo-nettsteder**

Unginfo-kontorer finnes i flere fylker i Norge og tilbyr unge informasjon og veiledning i mange ulike situasjoner. Kontorene er drevet gjennom samarbeid mellom kommuner og lokale barne- og ungdomsorganisasjoner. [unginfo.oslo.no](http://unginfo.oslo.no), [ungivestfold.no](http://ungivestfold.no) er eksempler på nettsteder som er knyttet opp mot UngInfo-kontorer i lokalmiljøet. I tillegg til annen informasjon rettet mot unge, inneholder disse nettstedene informasjon om utdanning og karriere.



**Boks 4.2 Forts.**

Et eksempel er UngInfo Oslo som er et åpent senter for unge mellom 13 og 26 år. På senteret kan ungdom få hjelp til alt fra jobbsøking, boligsøk eller attesting av rett kopi. Senteret drives av UngOrg (Barne- og ungdomsorganisasjonene i Oslo), en paraplyorganisasjon for 58 barne- og ungdomsorganisasjoner. Det tilhørende nettstedet [unginfo.oslo.no](http://unginfo.oslo.no) inneholder også informasjon om utdanning og yrker.

- <sup>1</sup> Gir også oversikt over hvilke studier en kan komme inn på med en gitt fagkombinasjon eller karaktersnitt og gjør det dermed mulig å simulere hvilke fagkombinasjoner man må velge for å komme inn på ønsket utdanning.
- <sup>2</sup> Veilederforum er etablert som et prosjekt, og finansieringen er usikker, men de tre ansvarlige aktørene er samstemte i sin vurdering av at nettstedet er viktig og må videreføres, og at det er behov for varig finansiering av tilbudet.
- <sup>3</sup> Det er lansert en ny tjeneste på [veilederforum.no](http://veilederforum.no) kalt *Fremtidens arbeidsmarked*. Det er et verktøy som gjennom interaktiv visualisering formidler SSBs framskrivninger av hvilke utdanningsgrupper det vil være behov for i Norge fram til 2030/35. Målgruppen er veiledere og rådgivere.
- <sup>4</sup> Siden omtalen har [nav.no](http://nav.no) blitt endret og bruker ikke lenger adressen [nav.no/arbeid](http://nav.no/arbeid). Vi har derfor tatt vekk omtalen fra den opprinnelige teksten som omhandler denne fanen.
- <sup>5</sup> [Nav.no](http://nav.no) har også en omfattende stillingsdatabase.

Kilde: Analyse og Strategi (2014)

**Boks 4.3 Tre eksempler på forsøk med nettbasert individuell veiledning**

Gjennom *Partnerskap for karriereveiledning i Østfold* ble det i 2011 etablert en veiledningstjeneste på nett. Den overordnede målsetting er å gjøre karriereveiledningen mer tilgjengelig. Det er en tjeneste hvor man kan sende inn spørsmål knyttet til utdanning og yrke på e-post, og få svar av karriereveileder innen 24 timer. Tjenesten har ikke muligheter for chat, men har blitt tilpasset mobiltelefon. Tjenesten blir utført av to karriereveiledere ansatt i 20 prosent stilling hver. Målgruppen er ungdom, men også voksne benytter seg av tilbudet.

*Karriere Troms* prøvde i 2014 ut å ha en chat-tjeneste som var tilgjengelig fra deres nettsted. Dette fordi det kun er ett karrieresenter i Troms fylke, lokalisert til Tromsø, og senteret ønsket på denne måten å nå ut til flere i fylket. Grunnet små ressurser hadde chaten kun åpent to timer to dager i uken, den var bemannet med senterets profesjonelle karriereveiledere. *Karriere Troms* hadde positive erfaringer med tjenesten,

det var enkelt å bruke, mye intern læring og deling mellom veilederne, lett å finne og dele lenker som var relevante for temaet i veiledningssamtalen. Det var positivt at chat har umiddelbar respons og veilederne raskt kan få konkretiseringer fra den veiledningssøkende (framfor spørsmål/svar på e-post). De erfarte imidlertid at tilbudet var ressurskrevende og vanskelig å markedsføre. Forsøket er nå lagt på is.

Et pilotprosjekt i regi av *Buskerud fylkeskommune* kalt [elevtjenesten.no](http://elevtjenesten.no) gjør det mulig for elever ved Rosthaug videregående skole å kunne chatte med rådgivere, helsesøstre, kontorpersonale og mobbeteamet på skolen. Tjenesten har både en chatte- og meldingsfunksjon, og en bank med ofte stilte spørsmål innen områder som kropp og helse, hjemmeforhold, yrke og utdanning, mobbing og skolemiljø. Siden er lokal ved den videregående skolen. Prosjektet er et resultat av Statens designkonkurranse.

## Kapittel 5

# Bakgrunn og analyser

Utvalget har som en del av sitt mandat å beskrive «hva som finnes av kunnskap om effekten av nettbasert karriereveiledning». I delkapittel 5.1 ser vi først på problemstillinger knyttet til effekter av karriereveiledning generelt og nettbasert karriereveiledning spesielt. Deretter presenteres en rapport som utvalget har fått utarbeidet for å vurdere hvilke erfaringer og kunnskapsgrunnlag som finnes internasjonalt når det kommer til karriereveiledning på nett.<sup>146</sup> Rapporten presenterer ni lands valg av løsninger for nettbasert karriereveiledning og «syntetiserer det som finnes av eksisterende forskning og praksis knyttet til nettbasert og digital teknologi i karriereveiledning»<sup>147</sup>. Rapporten kommer så med forslag til hvordan nettbasert karriereveiledning bør innrettes for å få størst mulig effekt. Til slutt presenteres ulike nettbaserte løsninger i utvalgte land.

I delkapittel 5.2 presenterer vi noen analyser og piloter som er gjort i Norge knyttet til eventuell etablering av et mer omfattende karriereveiledningstilbud på nett i en norsk kontekst. Vi går spesielt inn i to samfunnsøkonomiske analyser av henholdsvis et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett og av en e-veiledningstjeneste.<sup>148</sup> Til slutt i denne delen presenteres noe kunnskap om befolkningens behov og interesse for karriereveiledning på nett.

### 5.1 Kunnskapsgrunnlag og internasjonale erfaringer

#### 5.1.1 Effekter av nettbasert karriereveiledning

Karriereveiledning er et av mange felt hvor effekter, forstått som direkte kausale sammenhenger, er vanskelig å måle. Det vil alltid være mange faktorer som virker inn på en person som er i en

overgangsfase der utdannings- eller karriererelaterte valg skal tas. Derfor er det metodisk problematisk å påvise direkte kausale sammenhenger mellom tiltak (for eksempel karriereveiledning) og effekt (for eksempel et jobbskifte eller påbegynt utdanning). Den direkte effekten av en intervensjon som karriereveiledning kan vanskelig isoleres og «måles». I forskning og litteratur om karriereveiledning bruker man derfor ofte andre tilnærminger for å komme nærmere et svar på om karriereveiledning kan ha effekt. Utvalget vil komme tilbake til problemstillinger knyttet til effekter av og kvalitet i karriereveiledning generelt i sin hovedinnstilling og går derfor ikke dypt inn i dette nå.

Vi vil allikevel se på noe av forskningen som kan være med å belyse spørsmål knyttet til karriereveiledningens effekt. Vi vil trekke fram en stor metaanalyse av kunnskapsgrunnlaget på karriereveiledningsfeltet internasjonalt.<sup>149</sup> Den ble gjennomført på oppdrag av European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) i 2014, med den hensikt å samle og analysere kunnskapsgrunnlaget på feltet til nytte for politikktutforming. Rapporten slår fast at det eksisterer et betydelig kunnskapsgrunnlag knyttet til karriereveiledning og at forskning og litteratur på feltet belyser hvordan karriereveiledning kan ha effekt på flere måter.<sup>150</sup>

Karriereveiledning er først og fremst en aktivitet rettet mot individet, men ved at veiledning kan bringe fram endring i måten individer velger og handler, kan endring i samfunnet skje. Det betyr at karriereveiledning kan ha positiv effekt både på individ- og på samfunnsnivå. Rapporten peker på at effekter kan være på flere nivåer, og når man skal vurdere nytten av karriereveiledning, bør

<sup>146</sup> Hooley m.fl. (2015)

<sup>147</sup> Hooley m.fl. (2015). Side vii (vår oversettelse).

<sup>148</sup> Analyse og Strateg (2013): *Samfunnsøkonomisk analyse av karriereveiledning på nett* og Analyse og Strategi (2014): *Samfunnsøkonomisk analyse av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett*.

<sup>149</sup> ELGPN (2014): *The Evidence Base on Lifelong Guidance. A Guide to Key Findings for Effective Policy and Practice*. ELGPN Tools no. 3

<sup>150</sup> Rapporten er basert på en gjennomgang av forskning og evalueringer som er identifisert av medlemslandene i ELGPN, samt funnet gjennom litteratursøk. Rapporten bruker flere andre metastudier som er gjort på feltet.

man ta dette med i betraktning. Kirkpatrick har identifisert fire slike nivåer.<sup>151</sup> Effekter av karriereveiledning kan måles som:

*Reaksjon* – hvordan beskriver deltakere i karriereveiledning sin erfaring og mener de selv den har vært nyttig?

*Læring* – hva har deltakerne lært gjennom karriereveiledningen?

*Atferd* – endrer deltakerne sin atferd som følge av veiledningen?

*Resultater* – er det mulig å observere sosiale eller økonomiske endringer som kan knyttes til karriereveiledningen?

Når man snakker om effekter av et tiltak i forbindelse med politikktvikling, dreier det seg som regel om det siste. Gir tiltaket resultater som kan måles i relasjon til sosiale eller økonomiske mål? Mye av forskningen på karriereveiledningsfeltet svarer ikke direkte på dette, men går veien om å se på endring på individnivå, har det skjedd reaksjon, læring eller endret adferd?

Metaanalysen fra ELGPN støtter opp under en påstand om at karriereveiledning kan være et verktøy for å nå større samfunnsmessige og politiske mål, både når det kommer til utdanning, arbeidsliv og utenforskap.<sup>152</sup>

Analysen viser til at karriereveiledning kan ha betydning for mål knyttet til *livslang læring*, særlig gjennom å øke menneskers deltakelse i og gjennomføring av utdanning og opplæring. Karriereveiledning kan på dette området ha betydning på flere måter:

- Karriereveiledning i *skolen* kan gi økt engasjement og gjennomføring ved å tydeliggjøre fagenes relevans for framtidig karriere, støtte elevene i overganger underveis i skoleløpet og bidra til at elevene utvikler den karrierekompetansen de vil trenge videre.
- Karriereveiledning i *høyere utdanning* støtter studentene i deres avgjørelser om studieløp og videre karriere og bidrar til effektive overganger mellom utdanning og arbeid.
- Karriereveiledning kan støtte *voksne* som vurderer å ta ny eller videre utdanning som kan øke deres kompetanse og ansettbarhet.

Videre viser rapporten at karriereveiledning kan ha betydning for et mer *effektivt arbeidsmarked*. Dette skjer særlig gjennom støtte til mennesker i ulike overganger innenfor og utenfor arbeidslivet, gjennom å bidra til at de får utnyttet sin kompetanse, og gjennom å bidra til at de evner å være fleksible i perioder der endring skjer. Karriereveiledning kan på dette området ha betydning på flere måter:

– Karriereveiledning kan bidra til at *arbeidsledige* finner tilbake til jobb

– Karriereveiledning kan være til nytte for personer som skal *vende tilbake til arbeidslivet* etter perioder med sykdom, omsorgsoppgaver eller andre avbrudd i arbeidslivet

– Karriereveiledning kan bidra til at *unge mennesker* som har falt ut av arbeidslivet motiveres til og lykkes i å vende tilbake

– Karriereveiledning kan bidra til *mobilitet* i arbeidslivet ved å informere om muligheter og gi støtte i overganger

– Karriereveiledning for de som er *i arbeid* kan være relevant for å støtte de videre karrierevalg

I rapporten *Get yourself connected* blir det slått fast at forskning på spesifikke effekter av *nettbasert* karriereveiledning er begrenset. Dette er et forholdsvis nytt felt, og det er forsket lite både på forskjeller mellom ansikt-til-ansikt veiledning og e-veiledning, og på de eventuelle spesifikke effektene av nettbasert karriereveiledning.<sup>153</sup>

Karriereveiledning foregår på mange forskjellige måter. Det kan være i form av samtaler en-til-en, gruppeveiledning, opplæring og kurs, informasjonsformidling og nå også digital teknologi. Er det relevant, enn si mulig, å vurdere effekter av nettbasert karriereveiledning som noe som er forskjellig fra effekter av karriereveiledning generelt? Med mindre det er store kvalitetsmessige forskjeller mellom de to formene for karriereveiledning, kan effektene i prinsippet være de samme. En person har hatt et veiledningsbehov og kommunisert med en veileder, enten ansikt-til-ansikt eller i et nettmøte. Begge intervensjonene kan ha effekt på for eksempel personens motivasjon for å påbegynne en utdanning, for å skifte jobb eller ta videreutdanning. Dette kan være uavhengig av om veiledningen foregikk online eller på et kontor.

Noen vil hevde at veiledningen man får gjennom et fysisk møte alltid vil være bedre enn en e-veiledning som foregår online, og at effekten av ansikt-til-ansikt veiledning derfor alltid vil være større. Dette kan stemme for mennesker som ikke vil ønske eller ha utbytte av e-veiledning. Men for andre kan e-veiledning være å foretrekke

<sup>151</sup> ELGPN (2014), side 16

<sup>152</sup> ELGPN (2014), side 7

<sup>153</sup> Hooley m.fl. (2015): side vii. Rapporten presenteres nærmere i kapittel 5.

og nettopp det som skal til for å motivere til endring. I begge tilfeller vil uansett kvaliteten på den veiledningen man mottar være det mest avgjørende. Er kvaliteten dårlig, vil effekten mest sannsynlig uansett utebli. Det er med andre ord ikke nødvendigvis *formen* karriereveiledningen foregår i som er det viktigste når man skal vurdere effekter av karriereveiledning.

Den eventuelle økte effekten av å etablere et karriereveiledningstilbud på nett (i form av e-veiledning) kan heller knyttes til den økte *tilgangen* til karriereveiledning dette vil gi. Økt tilgang vil bety at flere mennesker kan benytte seg av karriereveiledning,<sup>154</sup> for eksempel i krevende overgangsfaser, og det kan ha effekt i forhold til indikatorer som mindre feilvalg og frafall, lettere overgang fra utdanning til jobb eller mindre utenfor-skap.

### 5.1.2 Kunnskap om karriereveiledning i en digitalisert verden

Til tross for at det er gjort lite spesifikk forskning på effekter av nettbasert karriereveiledning, finnes det noen fagmiljøer som har jobbet mye med spørsmål knyttet til karriereveiledning på nett. Ett av disse miljøene finnes ved International Centre for Guidance Studies (iCeGS) ved University of Derby. Forskere herfra har på oppdrag fra utvalget utarbeidet rapporten *Get yourself connected*.<sup>155</sup>

Get yourself connected – karriereveiledning i en digital tid

Utgangspunktet for rapporten er den massive digitaliseringen av samfunnet og teknologiens rolle i utviklingen av karriereveiledning. I det følgende presenteres hovedmomentene som rapporten peker på når det gjelder utviklingen av karriereveiledning på nett og hvilken betydning forskerne mener dette bør ha for politikktutviklingen på feltet.

Forskernes poeng er at digitalisering bidrar til en grunnleggende endring av hvordan mennesker organiserer og deltar i læring og arbeidsliv. Som eksempel peker de på fremveksten av varianter av e-læring og såkalte MOOCs, der mange tusen studenter får tilgang til kurs uavhengig av hvor i verden de befinner seg.

Disse endringene har implikasjoner for alle og gjør det viktig for den enkelte å tilegne seg digital kompetanse for å delta i læring og arbeid. «*Et moderat nivå av IKT-kompetanse er avgjørende for at individer skal kunne ha et vellykket liv,*»<sup>156</sup> hevder forskerne, og viser til at digitaliseringen av samfunnet også legger føringer på hva slags karrierekompetanser<sup>157</sup> den enkelte trenger. Begrepet 'digital career literacy', eller digital karrierekompetanse, introduseres som begrep for de spesifikke digitale kompetanser knyttet til karriererelaterte områder av livet.

Rapporten viser også at teknologiene åpner muligheter for utvikling av nye markeder på karriereveiledningsfeltet. Forskerne beskriver det samlede private og offentlige tilbudet av karriereveiledningsrelevant informasjon og tjenestetilbud som et karriereveiledningsmarked og tar utgangspunkt i dette når de kommer med sine anbefalinger for det offentliges rolle.

Rapporten slår fast at digitalisering og ny teknologi åpner nye muligheter for karriereveiledning. Tilbudet for den som søker veiledning blir større og mer differensiert. Den enkelte kan få større valgmuligheter når det kommer til hvilken form for læring eller karriereinformasjon han eller hun trenger for å utvikle sin karriere. For eksempel kan det utvikles simuleringsverktøy eller spill som kan brukes i veiledning eller selvrefleksjon, samt plattformer for kommunikasjon med karriereveiledere og andre informanter.<sup>158</sup>

Digitalisering og ny teknologi åpner også for økt tilgang til tjenester for flere. Informasjon og selvhjelpsverktøy på nett er tilgjengelig for alle til enhver tid. I tillegg utvikles måten vi kommuniserer på gjennom nye løsninger og plattformer, mobil teknologi og spesialtilpassede applikasjoner.

#### *Hovedelementer i gode løsninger for nettbasert karriereveiledning*

Forskerne identifiserer tre hovedelementer som bør være tilstede i en karriereveiledningstjeneste på nett for at den skal være fullstendig og bidra til at folk gjør gode valg for seg selv og samfunnet:

- *Informasjon av høy kvalitet tilpasset ulike brukergrupper.* Dette inkluderer blant annet tekst, bilder og multimedia-innhold.

<sup>154</sup> En e-veiledningstjeneste slik utvalget senere vil foreslå, er antatt å ha kapasitet til å håndtere 100 000 henvendelser i året.

<sup>155</sup> Hooley m.fl. (2015)

<sup>156</sup> Hooley m.fl. (2015) side 15, vår oversettelse

<sup>157</sup> Karrierekompetanser er en nordisk oversettelse av Career Management Skills (CMS).

<sup>158</sup> Hooley m.fl. (2015), side 32

- *Selvhjelpsressurser* Dette inkluderer interaktive løsninger som spill og simuleringer, men også andre verktøy
- *Tilgang til kommunikasjon med en veileder eller informanter* Dette kan være via telefon, chat, e-post eller annet, og inkluderer både individuelle og gruppebaserte kommunikasjonsformer.

Til sist legges det vekt på at man bruker oppdatert teknologi og at løsningene fungerer på alle plattformer.

### *Integrert karriereveiledning – en tankegang*

Rapporten peker på en rekke fordeler med nettbasert karriereveiledning og advarer mot at myndighetene velger en enten-eller-tilnærming når forholdet mellom nettbasert karriereveiledning og andre former for karriereveiledning diskuteres. De lanserer begrepet «blended guidance», som best oversettes med «integrert karriereveiledning». Med begrepet «blended» (heretter «integrert»), mener Hooley m.fl. å peke på at individer ikke bare opererer i én kommunikasjonskanal eller med én kommunikasjonsform. Begrepet er hentet fra ideen om «blended learning», som beskriver hvordan læring best finner sted som et samspill for eksempel mellom fysisk undervisning, selvstudier og varianter av e-læring. Overført til karriereveiledningsfeltet handler dette grunnleggende sett om å legge til rette for at brukere på ulike tidspunkt har tilgang til flere former for karriereveiledning – og at disse bidrar til å gjensidig styrke hverandre i et helhetlig system.

Ansikt-til-ansikt veiledning, nettbasert karriereveiledning eller ren informasjonsinnhentning kan være like relevant, avhengig av hva som er brukers behov. Men alle delene bør inngå i en integrert tilnærming hvor brukerne til enhver tid kan benytte seg av den veiledningsressursen de trenger. Noen ganger vil dette være å få god informasjon, andre ganger kan brukeren ønske å ta kontakt via chat eller telefon, mens andre ganger vil brukeren ha behov for ansikt-til-ansikt veiledning.

Basert på en taxonomi for e-læring utviklet av Staker og Horn<sup>159</sup> beskrives måter å strukturere en integrert tilnærming på. En integrert tilnærming kan se ulik ut under ulike forhold, de forskjellige elementene kan vektles forskjellig. Man kan tenke seg løsninger der primærinngangen er en ansikt-til-ansikt samtale, og hvor man deretter

blir introdusert for informasjonsnettsteder eller ulike selvhjelpsressurser, før man har en ny samtale. Eller man kan se for seg at veiledningen primært foregår på nett, med mulighet for tilgang til ansikt-til-ansikt veiledning ved behov. Det er også mulig å se for seg at et informasjonsnettsted er en naturlig inngang. Et annet potensielt skille er hvorvidt det er brukeren eller veilederen som vurderer hva brukers behov er. Det viktigste i en integrert tilnærming vil være at det finnes flere innganger til veiledning og at man kan veksle mellom disse.

Forskerne identifiserer fire prinsipper som bør ligge til grunn i en integrert tilnærming:<sup>160</sup>

- De ulike delene (ansikt-til-ansikt, informasjonsnettsted, e-veiledning) må virke sammen, dele data og informasjon og til sammen utgjøre et tilbud som er større enn summen av de enkelte delene.
- Systemet bør være koblet sammen slik at personer enkelt finner det de har behov for, det bør også være mulig å få assistanse til å velge.
- Kvaliteten må være like god i alle delene av systemet.
- Det må eksistere en form for strategisk ledelse som har ansvar for effektiv koordinering av systemet som helhet – og som kan monitorere hvordan det fungerer i praksis.

Forskerne trekker også fram noen andre faktorer som er viktige for at en integrert tilnærming til karriereveiledning skal bli effektiv:

- Veiledernes rolle er kritisk i en integrert tilnærming. De er viktige for å informere om de ulike tjenestene som finnes, og for å bistå brukere i å benytte dem. Nettressursene skal også være til nytte for veilederne selv i deres arbeid. Men viktigst av alt er å benytte veiledernes erfaringer og kunnskap når man utvikler innhold og ressurser i et nettbasert tilbud. I tillegg bør det etableres en mekanisme for at brukere kan gi tilbakemelding på innhold og funksjonalitet, slik at tilbudet oppnår høyest mulig kvalitet. Det er også mulig å etablere egne seksjoner i det nettbaserte tilbudet som er drevet av veilederne selv. Dette kan øke både eierskap til og bruk av tilbudet.
- Mulighet for at brukerne kan lagre for eksempel CV og resultater av selvhjelpsressurser, refleksjoner og samtaler slik at dette kan brukes for eksempel i kurssammenheng, eller av den enkelte senere i en prosess.

<sup>159</sup> Staker og Horn (2012) i Hooley (2015) m.fl., side 42

<sup>160</sup> Hooley m.fl. (2015), side 46

### *Hva slags informasjon og hvordan?*

Rapporten stiller også spørsmål ved hva slags informasjon som bør være tilgjengelig på en offentlig nettbasert karrieretjeneste. Det er et stort mulig informasjonstilfang i dette feltet. Dette refereres gjerne til på engelsk som «Labor Market Information», det vil si alle offentlige data om karriere, arbeidsmarked, lærings- og utdanningsmuligheter.

Et spørsmål forskerne stiller er hvorvidt myndighetene skal fokusere sin hovedinnsats mot å samle inn og tilrettelegge for at aktører som ønsker det kan få tilgang til denne informasjonen, slik at disse kan tilby informasjon og karriereveiledning på nett til befolkningen. Engelske myndigheter har etablert et nettsted kalt LMI for All, delvis med bakgrunn i en slik tankegang.<sup>161</sup>

### *Hva er det offentliges rolle?*

Basert på en markedsorientert forståelse av hvordan et karriereveiledningstilbud kan se ut, kommer Hooley m.fl. med noen anbefalinger for videre politikktutvikling. Utgangspunktet for anbefalingene er den ovennevnte tanken om et karriereveiledningsmarked bestående av offentlige og private aktører.

Rapporten presenterer fire områder der det offentlige kan ha en rolle for å bidra til god karriereveiledning på nett.<sup>162</sup>

- *Bygge digital karrierekompetanse i befolkningen.* Befolkningen må ha digital kompetanse for å kunne nyttiggjøre seg et nettbasert tilbud om karriereveiledning. Det er også nødvendig for at de skal etterspørre gode tjenester.

- *Stimulere til utvikling i et nettbasert karriereveiledningsmarked.*

Et stort marked med mange aktører som tilbyr et vidt spekter av tjenester vil etter forskernes mening være den beste måte å sørge for et bredt tilbud av tjenester. Samtidig peker de på at det norske markedet er lite, og at det vil være nødvendig for myndighetene å gå aktivt inn for å stimulere dette, dersom man ønsker et vel fungerende marked.

- *Kvalitetssikring av et nettbasert karriereveiledningsmarked.*

Dersom man organiserer karriereveiledning på nett som et marked med en lang rekke aktører, også en stor andel private, vil det være nødvendig å etablere en kvalitetssikringsmekanisme.

Det vil være myndighetenes oppgave å overvåke markedet og kvalitetssikre aktørene slik at brukerne kan ha tillit til informasjonen og veiledningen som tilbys.

- *Kompensere for markedssvikt.*

Rapporten anerkjenner at et markedsbasert tilbud vil ha svakheter og ikke vil kunne gi et like godt tilbud til alle. Man kan anta at markedet vil ha flere tilbud til høyt utdannede og ressurssterke grupper, enn for eksempel lavt utdannede, langtidsledige, eller andre ressursvake grupper. Det offentlige anbefales her å gå inn og overvåke markedet og tilby offentlige tjenester der det private markedet svikter.

### *Oppsummering*

- Rapporten slår fast at en integrert løsning, der karriereveiledning på nett inngår i en større helhet, og der brukerne kan bytte mellom ulike former for informasjon og veiledning etter behov, er den løsningen som fungerer best i et digitalisert samfunn.
- Rapporten peker på tre hovedkomponenter en nettbasert karriereveiledningstjeneste bør inneholde: informasjon, selvhjelpsressurser og tilgang til direkte kommunikasjon med veiledere eller andre informanter.
- Rapporten tar utgangspunkt en markedsbasert tilnærming til hvordan det offentlige bør tenke rundt utviklingen av karriereveiledning på nett. Det er et poeng at det offentliges hovedrolle er å bidra der det private markedet svikter, og ellers legge til rette for at markedet fungerer.

### **5.1.3 Erfaringer med nettbasert karriereveiledning i utvalgte land**

Dette underkapitlet beskriver ulike løsninger for nettbasert karriereveiledning i Danmark og Skottland, som utvalget selv har hatt møter med. I tillegg blir ulike sider av løsningene i New Zealand, England, USA og Sverige beskrevet, blant annet på bakgrunn av rapport fra Analyse og Strategi og fra Hooley m.fl.<sup>163</sup>

#### Danmark

Utvalget har sett til arbeidet med å utvikle et nettbasert karriereveiledningstilbud, herunder en e-veiledningstjeneste som er gjort i Danmark og har

<sup>161</sup> www.lmiforall.org.uk

<sup>162</sup> Hooley m.fl. (2015), side 50

<sup>163</sup> Analyse og Strategi (2014) og Hooley m.fl. (2015).

møtt ledelsen for den danske e-veiledningstjenesten for å få god innsikt i hvordan de opererer.

I 2003 ble det i Danmark vedtatt en lov som omstrukturerte veiledningstilbudet.<sup>164</sup> Det fysiske veiledningsansvaret ble delt mellom forvaltningsnivåene kommune og fylke, mens det nasjonale tilbudet dekkes gjennom et landsdekkende informasjons- og veiledningsnettsted.

Kommunene har ansvar for veiledning av ungdom i overgangen mellom ungdomsskole og videregående opplæring, mens fylkene skal gi veiledning i overgangen mellom videregående opplæring og høyere utdanning. Det finnes to typer sentre for dette. UU-centre (Ungdommens Uddannelsescenter) på kommunalt nivå og syv regionale Studievalg-centre.<sup>165</sup>

Informasjonsnettstedet UddannelsesGuiden<sup>166</sup> ble etablert 2004. Nettstedet er en fellesinngang som dekker alle utdanningstilbud i Danmark og i tillegg gir informasjon om stillinger og arbeid.

I 2011 ble eVejledning<sup>167</sup> etablert som en del av UddannelsesGuiden. Etableringen av en slik e-veiledningstjeneste skjedde på bakgrunn av en større reform knyttet til yrkesutdanningene i Danmark (EDU reformen). For å allokere ressurser til reformen, ble det flyttet midler fra ansikt-til-ansikt veiledningen i skolen.

Modellen man har valgt for veiledning av skoleelever i Danmark legger opp til at elevgruppen deles etter hvem som skal få tilgang til ansikt-til-ansikt veiledning, og hvem som kun får e-veiledning. I 8. klasse gjennomgår elevene en screening som kartlegger om eleven er såkalt «uddannelsesparat» eller «ikke uddannelsesparat». De som vurderes å være «ikke uddannelsesparate» får tilbud om ansikt-til-ansikt veiledning, dette er beregnet til å være omlag 20 prosent av elevene. De resterende 80 prosent henvises til e-veiledning. Alle elevene skal delta i såkalt kollektiv veiledning på skolen.

### Formål

Utvalget mottok en orientering om e-veiledningstjenesten fra Styrelsen for IT og læring (STIL).<sup>168</sup>

Et hovedformål sett fra styrelsens side er å skape helhet i tilbudet og sette brukeren i fokus. Det blir gitt veiledning om hele utdanningssystemet, fra ungdomsskolenivå til ut i jobb.

UddannelsesGuidens mål er å levere presis og oppdatert informasjon til alle om jobb, utdanning, sysselsetting og arbeidsmarked. Analyse og Strategi refererer følgende begrunnelse for etablering av et slikt nettsted i Danmark: «*Før 2003 var karriereveiledningstilbudet meget fragmentert og av varierende art. Danske myndigheter så derfor et behov for å etablere et nettsted med nøytral og kvalitetssikret informasjon med særlig fokus på utdanningsmuligheter.*»<sup>169</sup> Formålet kan derfor også sies å være å bidra til en mer helhetlig tilnærming.

### Målgruppe

UddannelsesGuiden og e-veiledningstjenesten retter seg mot unge som skal ta utdanningsvalg enten det dreier seg om videregående opplæring eller høyere utdanning, og voksne som ønsker etter- eller videreutdanning. Tjenestene er også rettet mot veiledere og foreldre.

### Organisering og eierskap

Styrelsen for IT og læring (STIL) har ansvar for nettstedet og e-veiledningen. STIL ligger administrativt under Undervisningsministeriet.

UddannelsesGuiden har 6 redaktører, og det er 37 veiledere tilknyttet e-veiledningstjenesten. Den er organisert som en distribuert modell med 13 fulltidsansatte sentralt i København. I tillegg er det 24 ansatte i stillinger som er delt mellom e-veiledning og en primær arbeidsplass i det øvrige karriereveiledningsapparatet, altså ved et av veiledningssentrene.

UddannelsesGuiden har blitt relansert flere ganger. I 2009 gikk nettstedet vidar.dk som var rettet mot voksenopplæring og etterutdanning inn i UddannelsesGuiden. Dette ble gjort både av økonomiske årsaker og fordi det å ha to nettsteder gjorde det vanskelig for brukerne å finne det de søkte etter.<sup>170</sup>

En viktig erfaring fra Danmark er at veilederne ofte får informasjon fra brukerne om hva som fungerer og ikke fungerer på nettstedet, og at det er viktig at veilederne og de ansvarlige for nettstedet har en god dialog.

<sup>164</sup> Bekendtgørelse af lov om vejledning om uddannelse og erhverv samt plikt til utddannelse, beskæftigelse m.v. <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=164530>

<sup>165</sup> Analyse og Strategi (2014)

<sup>166</sup> <https://www.ug.dk/>

<sup>167</sup> <https://www.ug.dk/evejledning>

<sup>168</sup> Elsebeth Nygaard, veiledningsfaglig koordinator, e-Vejledning, (STIL)

<sup>169</sup> Analyse og Strategi (2014), side 17.

<sup>170</sup> Analyse og Strategi (2014)



Figur 5.1 UddannelsesGuiden

### Tjenester i tilknytning til nettstedet

UddannelsesGuiden har en målgruppeinngang. Den har yrkes- og arbeidsartikler, gir oversikt over etter- og videreutdanningstilbud, samt inspirasjonsverktøy og materiell for lærere og veiledere.

E-veiledningstjenesten er tilknyttet nettstedet. Fra januar 2011 til august 2014 hadde e-veiledningstjenesten 307 000 henvendelser, hvorav 36 prosent gjaldt informasjon, og 64 prosent gjaldt veiledning. Tjenesten opererer gjennom mange medier: chat, sms, telefon, mail, facebook, twitter, digitale møter med videre. Mer enn halvparten av henvendelsene skjer via chat. Sms er lite brukt. Når det gjelder tidsbruk, tar en chat i gjennomsnitt 11 minutter, mens en telefonhenvendelse i gjennomsnitt tar 7 minutter. E-veiledningstjenesten er lett tilgjengelig med en åpningstid fra 9-21 på hverdager, og den holder helgeåpent. 41 prosent av henvendelsene er utenom vanlig åpningstid.<sup>171</sup> Alle som har bruk for veiledning om utdanning og jobb kan ta kontakt.

### Skottland

Skottland har et av de mest omfattende karrierenettstedene av de landene utvalget har sett på. Nettstedet *My World of Work*<sup>172</sup> retter seg både mot utdannings- og arbeidssøkende, og mot foreldre. Nettstedet skiller seg klart fra den danske i at det er like mye knyttet til arbeidsmarkedsmyndighetene som til utdanningsmyndighetene, og er mer rettet mot arbeid enn utdanning. Nettstedet har en telefontjeneste, men ingen chat, e-post eller sms-tjeneste. Nettstedet er også nært knyttet til ansikt-til-ansikt tjenestene i lokale karrieresentre og i såkalte «job centres».

Skills Development Scotland (SDS), som eier nettstedet, orienterte utvalget om det skotske systemet 4. juni 2015.<sup>173</sup>

### Formål

Skotske myndigheter har satset stort på offentlige karriereveiledningstjenester med en helhetlig tjeneste som tilbyr både ansikt-til-ansikt veiledning

<sup>171</sup> Mandag – torsdag: kl. 9: -21, Fredag: kl. 9-16, Lørdag: kl. 12-16, Søndag: kl. 12-21

<sup>172</sup> <http://www.myworldofwork.co.uk/>

<sup>173</sup> Robert Doyle, Head of Partner Development & Integration, Digital Services Skills Development Scotland (SDS)



ved kontaktsentre og nettsjenester. Dette er en del av skotske myndigheters overordnede «skills strategy».<sup>174</sup> Kostnadseffektivitet, tilgjengelighet, partnerskap, utvikling av karrierekompetanse og brukerfokus er noen nøkkelfaktorer i denne strategien. Strukturen er bygget rundt prinsippet om at nettsjenester og tilknyttet telefonservice skal ta mye av etterspørselen slik at ansikt-til-ansikt tjenester ved skoler og kontaktsentre reserveres for dem med størst behov for bistand.

### Målgruppe

My World of Work er tilgjengelig for alle som ønsker hjelp og informasjon om utdannings- og opplærings-, karriere – og jobbmuligheter, og er tilpasset ulike brukergrupper: elever og ungdom, foreldre, uteksaminerte, karriereskiftere, arbeidsledige, skoler, bedrifter. Tjenesten har flere enn 550 000 registrerte brukere med egen konto, og en høy brukertilfredshet.

### Organisering og eierskap

My World of Work er Skills Development Scotlands (SDS) nettbaserte karrieretjeneste. SDS beskriver seg selv som «*the national skills body supporting the people and businesses of Scotland to develop and apply their skills.*»<sup>175</sup> SDS ble etablert i 2008 som et tverrsektorielt organ som skal samle og finansiere tjenester knyttet til karriere, ferdigheter (skills) og opplæring (training).

Utgangspunktet for My World of Work er å tilby en integrert løsning der den digitale plattformen inngår i en større helhet som inkluderer veiledning per telefon og ansikt-til-ansikt veiledning ved sentre over hele landet. Nettstedet og øvrige tjenester utvikles og testes kontinuerlig. Utvikling av karriereveiledningstjenester inngår som en del av den skotske «Skills Planning Model». Et viktig element i denne er å samle informasjon om arbeidsgiveres behov, om individers behov og bidra til bedre utvikling av og utnyttelse av befolkningens ferdigheter.

Tjenesten utvikles kontinuerlig blant annet gjennom direkte tilbakemeldinger fra brukergrupper, og det er utviklet et system for dette slik at tjenesten skal være relevant for disse.

### Tjenester i tilknytning til nettstedet

My World of Work har et bredt spekter av innholdselementer og interaktive verktøy. Dette inkluderer lagringsløsninger for CV og flere typer selvhjelpsressurser. Det finnes også en telefontjeneste i tilknytning til nettstedet, både for teknisk støtte og karriereveiledning.

My World of Work samarbeider tett med partnere, herunder med såkalte jobbsentre (eid av arbeidsmarkedsmyndighetene) når det gjelder langtidsledige,<sup>176</sup> skoler og de lokale karrieresentrene. Enkle henvendelser tas av telefonservicen til My World of Work, mens tyngre saker og komplekse spørsmål henvises ansikt-til-ansikt veiledningen. Det er mulig å bestille ansikt-til-ansikt veiledning via My World of Work. Nettstedet brukes også aktivt på karrieresentrene og jobbsentrene, for eksempel slik at veiledere kan vise brukerne til nettstedet før de eventuelt får mer veiledning.

Skottland har den kanskje mest integrerte løsningen blant landene utvalget har sett på. Løsningen utmerker seg spesielt ved å være tverrsektoriell i sin innretning og styring, samt at den er direkte koblet opp mot det fysiske veiledningsapparatet, både hos utdannings- og arbeidsmarkedsmyndighetene.

### New Zealand

Utvalget har ikke hatt noen direkte dialog med New Zealand, men baserer seg her på egne undersøkelser, informasjon fra rapporten som utvalget bestilte fra Hooley m. fl.<sup>177</sup> samt den samfunnsøkonomiske analysen som ble utført av Analyse og Strategi for Vox.<sup>178</sup>

I New Zealand er digitale løsninger stadig mer aktuelle i karriereveilednings- og informasjonstjenester. Det forventes at utdannings- og arbeidsmarkedsaktører er tilstede digitalt og at man utvikler mobile og oppdaterte løsninger.<sup>179</sup>

### Formål

Hovedformålet med den New Zealandske løsningen er «*å forbedre samspillet mellom utdanning og karriere ved å støtte både enkeltindivider og bedrifter til å ta fremtidige karriererelaterte beslutninger basert på helhetlig og god informasjon.*»<sup>180</sup>

<sup>176</sup> Definert som mer enn ett års arbeidsledighet

<sup>177</sup> Hooley, m.fl. (2015)

<sup>178</sup> Analyse og Strategi (2014)

<sup>179</sup> Hooley, m.fl. (2015)

<sup>180</sup> Analyse og Strategi (2014), side 27

<sup>174</sup> <http://www.gov.scot/Topics/Education/skills-strategy>

<sup>175</sup> [www.skillsdevelopmentscotland.co.uk](http://www.skillsdevelopmentscotland.co.uk)



Figur 5.2 My World of Work

Et uttalt mål ifølge nettstedet er å etablere et karrieresystem av høy kvalitet som effektivt binder sammen utdanning og opplæring med arbeid.

#### Målgruppe

Målgruppen for nettstedet er hele befolkningen, fra unge utdanningssøkende, til voksne som søker jobb eller utdanning. Nettstedet har også informasjon rettet mot foreldre.

#### Organisering og eierskap

Careers New Zealand<sup>181</sup> er navnet både på en forvaltningsenhet og nettstedet som ligger under utdanningsmyndighetenes ansvar. På nettstedet finner man informasjon både om utdanning og arbeid, og det er tilgang til en rekke selvhjelpsverktøy. Nettstedet er et supplement til fysiske tjenester.

<sup>181</sup> <https://www.careers.govt.nz/>

#### Tjenester i tilknytning til nettstedet

Nettstedet Careers New Zealand med informasjon om arbeid og karriere har eksistert siden 1998. Den nåværende siden er en videreutvikling av denne.<sup>182</sup>

Det er etablert både e-post-, sms-, chat- og telefontjeneste i tilknytning til nettstedet. Det finnes en innloggingsløsning hvor man blant annet kan lagre CV og resultater fra selvhjelpsverktøyene.

I tillegg finnes det en «helpline», altså en telefonservice i tilknytning til nettstedet som er den eneste i sitt slag i New Zealand. Øvrige hjelpetelefoner er kriseorienterte. I året 2014/2015 ble 25 681 karriereveiledningsaktiviteter utført over telefon, chat, e-post og sms.<sup>183</sup>

<sup>182</sup> Analyse og Strategi (2014)

<sup>183</sup> Hooley m.fl. (2015)

Figur 5.3 Careers New Zealand

## England – National Careers Service

### Formål

Nettstedet National Careers Service<sup>184</sup> har som formål å gi informasjon og veiledning knyttet til både utdanning, arbeid og karrierevalg. Nettstedet skal gi nøytral og kvalitetssikret informasjon og veiledning.

### Målgruppe

Målgruppen er hele befolkningen, fra unge utdanningssøkende til voksne som søker jobb eller utdanning. Det er en egen del spesielt rettet mot unge mellom 13 og 16 år.

### Organisering og eierskap

Nettstedet National Careers Service er et tilbud fra Skills Funding Agency på vegne av Department for Business, Innovation and Skills. Dette departementet har økonomisk vekst som hovedformål, og investerer i ferdigheter og utdanning for å fremme handel, innovasjon og stimulere til oppstart av bedrifter.

### Tjenester i tilknytning til nettstedet

Nettstedet gir tilgang til informasjon og selvhjelpsverktøy. Det er tilbud om telefonveiledning, chat og en innloggingsløsning for blant annet lagring av CV og resultater av selvhjelpsverktøy. I tillegg er det utviklet applikasjoner for smarttelefoner i tilknytning til nettstedet. Det er også mulig å bli vist videre til ansikt-til-ansikt veiledning. Det finnes også egne verktøy og egen informasjon rettet mot unge mellom 13 og 16.

<sup>184</sup> <https://nationalcareersservice.direct.gov.uk>



Figur 5.4 National Careers Service

### Andre løsninger for informasjons- og datadeling

#### *Occupational Outlook Handbook og O\*Net Online*

De føderale myndighetene i USA har et omfattende tilbud som skal bidra til at innbyggerne kan ta informerte utdanningsvalg og få støtte i karriereutvikling. Det er myndighetene for arbeidsmarkedsstatistikk (US Bureau of Labor Statistics) og ikke utdanningsmyndighetene som har ansvaret for å skape og oppdatere innholdet.

Informasjonstilbudet på nett er svært omfattende. Innholdet viderebrukes på egne nettsteder i delstatene og egne nettsteder rettet mot spansk-talende og militære veteraner. Her presenteres to føderale nettsteder, det ene består hovedsakelig av tekst, det andre formidler statistiske data.

Occupational Outlook Handbook<sup>185</sup> er en tjeneste med detaljerte yrkesbeskrivelser for nær tusen yrker. Tjenesten ble først utgitt i bokform for å lette overgangen til arbeid for demobiliserte soldater etter andre verdenskrig, men har vært forbedret, oppdatert og utvidet og har siste tiår vært et nettsted. Innholdet på Occupational Outlook Handbook beskriver arbeidsoppgaver, utdan-

ning, lønn, jobbmuligheter, arbeidsmiljø og personlige egenskaper knyttet til ulike yrker.

O\*Net Online<sup>186</sup> er et nettsted som formidler detaljerte faktaopplysninger og statistisk informasjon om nær tusen yrker. Nettstedet har flere verktøy for å kunne sammenligne ulike aspekter ved forskjellige yrker. I motsetning til Occupational Outlook Handbook består O\*Net Online av informasjon basert på offentlige registre og spørreundersøkelser blant fagfolk fra yrkets bransje og er utviklet i henhold til anerkjente karriereveiledningsteorier (for eksempel Hollands RIASEC-modell<sup>187</sup>). Dataene har en redaksjonell syklus for faste oppdateringer.

Det nettbaserte informasjonstilbudet i USA skiller seg fra de fleste lignende tjenester i Europa ved at arbeidsmarkedsmyndighetene videreformidler forskningsdata om aspekter ved forskjellige yrker, og ved at de har et omfattende system for kompetanseframskriving for flere hundre forskjellige yrker neste tiår. I ettertid evaluerer U.S. Department of Labour kompetanseframskrivingene for å måle i hvilken grad de slår til, og på den måten stadig forbedre dataene. De legger også

<sup>186</sup> <http://www.onetonline.org/>

<sup>187</sup> Se for eksempel Svendsrud, Arne (2015): *Karriereveiledning i et karrierelæringsperspektiv*. Oslo: Universitetsforlaget, kapittel 4.

<sup>185</sup> <http://www.bls.gov/ooh/>

Figur 5.5 Occupational Outlook Handbook

vekt på å formidle hvilke yrker det forventes særlig vekst i etterspørselen etter (yrker med såkalt «bright outlook»), samt «grønne yrker» som det ønskes økt rekruttering til. Mens det i Norge kun publiseres kompetanseframskrivninger for et førtitalls utdanningsgrupper,<sup>188</sup> formidler USA tiårsprognoser for flere hundre yrker og formidler disse på offentlige nettsteder for å sikre informerte utdanningsvalg og at beslutningstakere har best tilgjengelig informasjon om fremtidige kompetansebehov.

Skattefinansierte data i USA er uten bruks- og opphavsrettsbegrensninger (om vi ser bort fra

data med begrensninger på grunn av sikkerhet eller personvern). Private og offentlige nettsteder står derfor fritt til å viderebruke data skapt av U.S. Department of Labor. Informasjonen presenteres på offentlige nettsteder (som Occupational Outlook Handbook og O\*Net Online) beregnet både for brukere, veiledere og offentligheten.

#### *Labour Market Information for All*

I England har myndighetene etablert det såkalte Labour Market Information for All (LMI for All).<sup>189</sup> Dette går i hovedsak ut på at myndighetene finansierer innsamling og kvalitetssikring av

<sup>188</sup> Som formidles til veiledere gjennom [utdanning.no/arbeidsmarkedet](http://utdanning.no/arbeidsmarkedet)

<sup>189</sup> <http://www.lmiforall.org.uk/>



Figur 5.6 O\*Net Online

data som private (eller offentlige) aktører kan benytte til å utvikle karriereveiledningstjenester på nett.

I tilknytning til dette har myndighetene utviklet en kvalitetssikringsmekanisme gjennom en offentlig sertifiseringsordning for aktører som vil tilby nettbaserte karrieretjenester. England har en stor andel private aktører som kan benytte seg av LMI for All.<sup>190</sup> LMI for All innebærer at det offentlige tilrettelegger for bruk av kvalitetssikret data, men at tilbyderne av ulike tjenester selv vurderer hvordan de vil bruke disse.

LMI for All er i essens et «åpen tilgang til data-prosjekt», og skal støtte opp om britiske myndigheters ønske om bruk og gjenbruk av offentlige data. Gjennom dette er også ønsket at kreative utviklere på det private markedet vil benytte seg av dataene og lage gode og innovative karriereveiledningstjenester.

LMI for All er etablert og finansiert av UK Commission for Employment and Skills. LMI for

All er fortsatt under utvikling av et konsortium bestående av Institute of Employment Research ved the University of Warwick, samt Pontydysgu, Raycom and Rewired State.

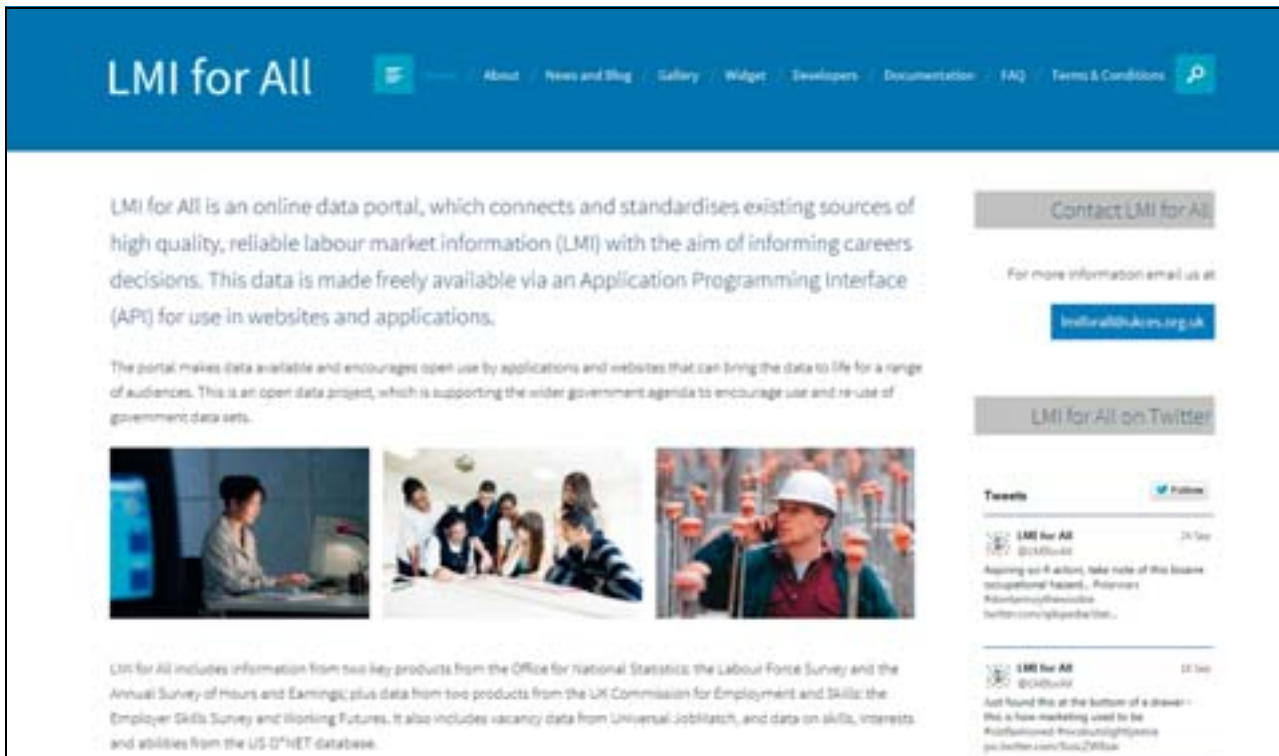
#### Nordiske løsninger

På den danske UddannelsesGuiden kan man finne prognoser for fremtidige jobbmuligheter for 800 yrker, fordelt på fem regioner basert på data fra Danmarks Statistik, Undervisningsministeriets og Videnskapsministeriets databaser, samt beregninger fra Arbejderbevægelsens Erhvervsråd og Epi-nion.

Sverige tilbyr gjennom arbeidsmarkedsmyndighetene offentlig og åpen informasjon om mulig fremtidig utvikling på arbeidsmarkedet både nasjonalt og regionalt. Svenske arbeidsmarkedsmyndigheter presenterer gjennom nettstedet yrkeskompassen.se<sup>191</sup> prognoser og framskrivin-

<sup>190</sup> Hooley, m.fl. (2015)

<sup>191</sup> <http://www.arbetsformedlingen.se/For-arbetssokande/Yrke-och-framtid/Yrkeskompassen.html>



Figur 5.7 LMI for All

ger for over 200 ulike yrker på kort sikt, men også på lang sikt (10 år). Tjenesten er rettet inn mot brukere på alle nivå, og er åpent tilgjengelig for alle. Slik presenterer Arbeidsmarkedsstyrelsen selv sin tjeneste:<sup>192</sup>

«Yrkeskompassen informerar dig om möjligheten att hitta jobb inom olika yrken på upp till 10 års sikt. Vi beskriver i vilken riktning utvecklingen är på väg när det gäller chanserna att hitta ett jobb. Men du måste tänka på att prognoser inte är 100 procent tillförlitliga.

Ett yrkes framtid kan styras av många olika saker som exempelvis konjunktur och politiska beslut. Ingen kan veta exakt hur konjunkturläget ser ut enskilda år i framtiden och det kan därför under vissa dåliga år vara svårt att snabbt hitta ett jobb inom i stort sett alla yrken.»

I Norge er det Statistisk sentralbyrå (SSB) som har hovedansvaret for å dekke behovet for statistikk om det norske samfunnet, herunder lønns- og arbeidsmarkedsstatistikk. Statistisk sentralbyrå (SSB) påpeker at:

«Både privatpersoner, næringsliv, myndigheter, medier, utdanningsinstitusjoner og forskere skal ha glede og nytte av norsk offisiell statistikk».<sup>193</sup>

SSB forvalter eller har tilgang til en rekke registre og datakilder som i fremtiden kan brukes for skape statistikk som kan gi veiledningssøkende bedre arbeidsmarkedsinformasjon. SSB har også begynt å legge til rette for at eksterne nettstedere lettere kan viderebruke SSBs statistikkpubliseringer gjennom data.ssb.no

Data.norge.no er et register over åpne data i Norge, etablert av Direktoratet for IKT og forvaltning (Difi). Målet er at hele forvaltningen skal være med. På data.norge.no presiseres det at

«Åpne offentlige data er data fra offentlig sektor gjort tilgjengelige i et slikt format at de kan viderebrukes i nye sammenhenger. Data kan være alt fra enkle lister og tabeller i saksdokumenter og rapporter til avanserte databaser med informasjon fra flere av etatens datasystemer.»<sup>194</sup>

<sup>192</sup> www.arbetsformedlingen.se

<sup>193</sup> www.ssb.no

<sup>194</sup> www.data.norge.no

Målet er å bidra til økt verdiskaping gjennom å gjøre det lettere å formidle åpne data for viderebruk i nye sammenhenger. Dette er også relevant for karrieretjenester.

#### 5.1.4 Oppsummering

Dette delkapitlet har sett på hva man vet om effekter av nettbasert karriereveiledning, hvordan denne best bør innrettes og hvilke erfaringer og valg som er gjort i andre land.

Tre hovedelementer ble identifisert som viktige i et godt nettbasert tilbud av forskerne bak rapporten *Get yourself connected*.<sup>195</sup> Disse tre (informasjon, selvhjelpsressurser og tilgang til direkte kommunikasjon) finner vi også igjen i løsningene som er valgt i blant annet Skottland og Danmark.

Både den skotske løsningen med et bredt informasjonsnettsted med en lang rekke selvhjelpsressurser, innloggingsløsning og en mulighet for å bli vist videre til ansikt-til-ansikt veiledning, og den danske med en omfattende e-veiledningstjeneste, har hatt betydning for utvalgets anbefalinger.

Internasjonale sammenligninger og erfaringer vil alltid være viktige, men er spesielt viktige her fordi karriereveiledning på nett er et relativt nytt felt, og fordi det finnes lite forskning som kan påvise direkte årsakssammenhenger mellom karriereveiledning på nett og at folk kommer i utdanning og arbeid, og får en varig tilknytning til arbeidslivet. Det finnes likevel grunnlag for å si at god karriereveiledning generelt bidrar til bedre valg knyttet til utdanning og arbeid. Det er ingen grunn til å anta at dette ikke skulle gjelde for eksempel e-veiledning, som også vil kunne nå flere, gjennom lengre åpningstider og tilgang uavhengig av fysisk plassering.

En integrert tilnærming, der brukerne kan veksle mellom ulike former for informasjonstilgang, egenaktivitet og veiledning, anser utvalget for å være en forutsetning for at tilbudet skal benyttes mye og for at effektene av veiledning dermed skal bli så store som mulig.

Utvalget har i gjennomgangen av andre lands løsninger også sett på ulike måter å tilrettelegge for åpen tilgang til offentlige data, og også hvordan myndighetene tilrettelegger for at private aktører kan bruke data i sine tjenester. Dette er spesielt aktuelt i land med store markeder for karriereveiledningstjenester på nett. De fleste lan-

dene vi har sett nærmere på har i større eller mindre grad valgt å etablere offentlig finansierte og drevne informasjons- og veiledningstjenester på nett. Noen har også utviklet spesielle løsninger for datadeling, som for eksempel den engelske LMI for All.

Som vi har sett i beskrivelsen, er det private markedet i Norge relativt begrenset. Dette anerkjenner også Hooley m.fl.. Norge har en relativt liten befolkning, slik at et etterspørselsbasert tilbud aldri vil bli veldig stort. I et slik begrenset marked er det naturlig å se for seg at særlig rollene for det offentlige som dreier seg om kvalitets-sikring av markedet og å kompensere for markedssvikt ved å gå inn med offentlige tilbud, vil være svært omfattende. Videre vil rollen som omhandler å stimulere markedet innebære potensielt høye kostnader ettersom det norske markedet i dag er lite.

Dette indikerer at rollen for det offentlige i en norsk kontekst uansett vil være relativt stor. Å tilrettelegge for åpen tilgang til offentlige data kan også være et supplement til en offentlig eid og drevet karriereveiledningstjeneste. Det er også mulig å se for seg en kombinert løsning der et offentlig nettsted tilrettelegger for at andre skal kunne benytte data derfra.

Neste kapittel vil komme inn på erfaringer og kunnskapsgrunnlag knyttet til nettbasert karriereveiledning i Norge.

## 5.2 Analyser og piloter – Norge

Karriereveiledning på nett har vært aktualisert i Norge i flere sammenhenger de senere årene. Senter for IKT i utdanningen har siden 2010 gjennomført piloter og fått utarbeidet flere rapporter for å skaffe erfaring og gjøre en vurdering av mulighetene for å utvikle et e-veiledningstilbud i tilknytning til utdanning.no. Nasjonal koordineringsgruppe for karriereveiledning<sup>196</sup> initierte i 2013 en prosess knyttet til å få utredet et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett som resulterte i en samfunnsøkonomisk analyse. I det følgende presenteres hovedfunn fra disse prosessene.

<sup>196</sup> Nasjonal koordineringsgruppe for karriereveiledning består av representanter på ledernivå i Vox, Utdanningsdirektoratet, Arbeids- og velferdsdirektoratet, Senter for IKT i utdanningen, IMDi, Universitets- og høgskolerådet og Nasjonalt fagskoleråd, og skal drøfte tverrsektorielle problemstillinger og bidra til felles strategier og politikuttvikling på karriereveiledningsfeltet. Koordineringsgruppen ledes av direktøren i Vox

<sup>195</sup> Hooley m.fl. (2015)



### 5.2.1 Et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett - en samfunnsøkonomisk analyse

Den samfunnsøkonomiske analysen av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett ble gjennomført av Analyse og Strategi på oppdrag fra Nasjonal koordineringsgruppe for karriereveiledning og Vox.<sup>197</sup> I rapporten ble et helhetlig tilbud forstått som både å innebære en større grad av samordning mellom aktørene på området, og en utvidelse av tilbudet. Rapporten består, i tillegg til selve den samfunnsøkonomiske analysen, av en gjennomgang av tilbudet av nettsted med karriere relevant innhold, en redegjørelse for ansvarsfordeling for offentlig karriereveiledningstjenester, samt informasjon om tilbudet i Danmark, Sverige, Finland, Scotland og New Zealand.

#### Modeller for samordning

Det eksisterer som vist tidligere en rekke nettsteder som er relevante for å vurdere befolkningens tilgang til karriereveiledningstjenester på nett. Men det er stor variasjon i hvor stor grad nettstedene kan sies å ha et formål og innhold som kan knyttes direkte an til karriereveiledning. Det varierer også hvor stor del av befolkningen nettstedet retter seg mot.

Seks nettsteder ble av Analyse og Strategi vurdert å være de mest sentrale innenfor dagens offentlige tilbud av karriereveiledning på nett og ble inkludert i den samfunnsøkonomiske analysen. Disse var: utdanning.no, vilbli.no, nav.no, ung.no, samordopptak.no og nokut.no. Det var også disse nettstedene som ble foreslått inkludert i et mer helhetlig tilbud.

Det ble utarbeidet tre ulike modeller for et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett, i tillegg til et basisalternativ (se Figur 5.8).<sup>198</sup> I utformingen av de tre modellene ble det lagt til grunn at det eksisterer et behov for å etablere ett offentlig nettsted for karriereveiledning, som også inkluderer e-veiledning. Alle modellene baserte seg på den eksisterende strukturen i utdanning.no.<sup>199</sup>

Det er ulikt ambisjonsnivå knyttet til koordinering av de eksisterende nettstedene i de tre modellene. «Koordinering» innebærer i denne rapporten å trekke ut de aktivitetene som dreier seg om karriereveiledning og å overføre utvikling, drift og vedlikehold av disse aktivitetene til det nye nettstedet. Men i noen tilfeller kan koordinering også dreie seg om å trekke opp grenseflater for hvor ansvaret for produksjon av spesifikke tjenester skal ligge. Det er med andre ord ikke snakk om å fusjonere eller slå sammen nettstedene. De andre tjenestene/nettstedene består, men de delene av innholdet som lettere og eventuelt bedre kan utvikles og leveres via et nytt nettsted, overføres dit.

Rapporten peker på tre modeller som innebærer ulik grad av koordinering og samordning mellom offentlige nettsted som har elementer av karriereveiledning. Alle modellene har utdanning.no som utgangspunkt når man skal flytte oppgaver til ett sted. Den minste modellen innebærer samling og koordinering av veiledningsaktiviteter på nett på Kunnskapsdepartementets område, og inkluderer elementer fra for eksempel samordna opptak og NOKUT sine nettsteder. Neste trinn involverer også flytting av elementer fra nettsteder på arbeidsmarkeds- og integreringsfeltet, som nav.no og ung.no. Den største modellen, som også anbefales, inkluderer flytting av oppgaver fra vilbli.no som er et fylkeskommunalt ansvar, og forvaltningsmessig mer komplisert.

#### Hovedfunn

Den samfunnsøkonomiske analysen ser på nyttevirkningene,<sup>200</sup> samt de viktigste kostnadsvirkningene av de tre modellalternativene. Noen av de sentrale effektene av økt samordning er, ifølge denne analysen:<sup>201</sup>

- Enklere tilgjengelighet for veiledningstrenende, til karriereveiledning
- Større brukervennlighet og enklere navigering i de nettbaserte tilbud som finnes
- Et bredere tjenestetilbud, slik at tilbudet treffer flere målgrupper og behov

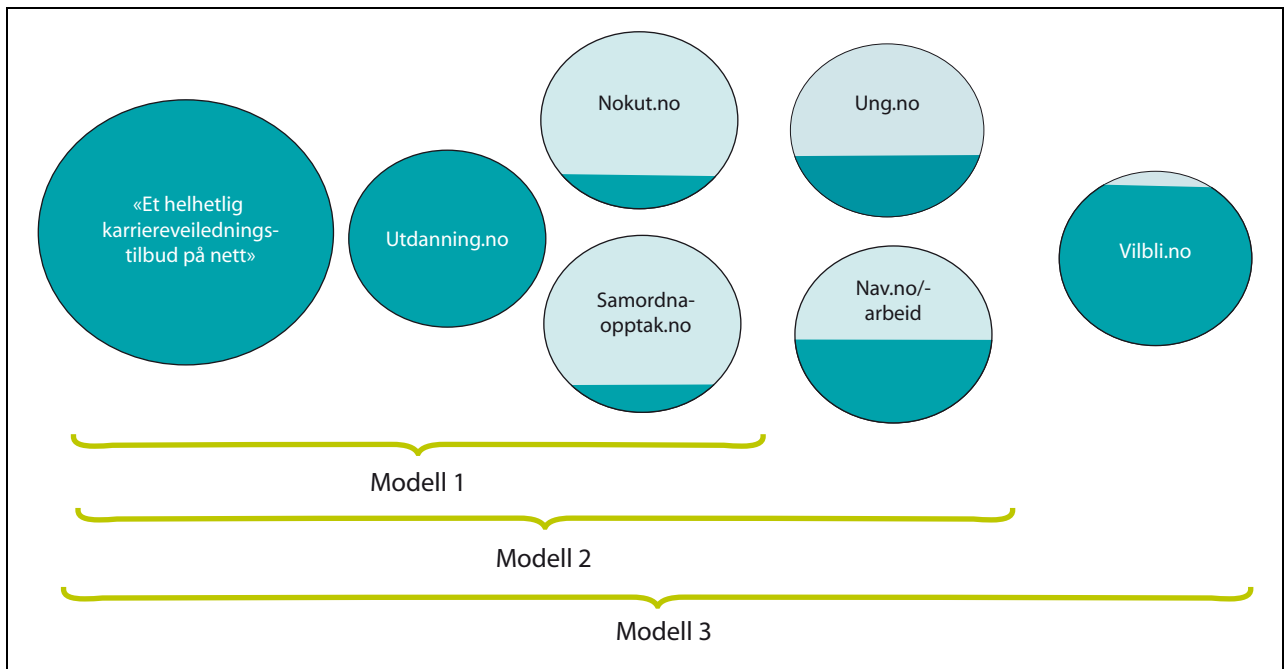
<sup>197</sup> Analyse og Strategi (2014)

<sup>198</sup> Da rapporten ble utarbeidet i konseptfasen, ble det ikke fortatt behovsvurderinger knyttet til tjenesteutforming, målgruppers spesifikke behov eller stor grad av spesifisering knyttet til utforming av et helhetlig karriereveiledningsnettsted. Analysen ble avgrenset til å omfatte de nettstedene med mest relevant innhold.

<sup>199</sup> Dette ble bestemt i samråd med arbeidsgruppen og årsaken ble oppgitt å være at utdanning.no har et bredt og omfattende karriereveiledningstilbud i dag, med tilhørende systemer for å håndtere data og metadata.

<sup>200</sup> I en samfunnsøkonomisk analyse som dette skal relevante virkninger av de aktuelle modellene (tiltaksalternativene) vurderes og så langt som mulig verdsettes. Virkningene skal måles som endringer i forhold til basisalternativet. På basis av innsamlet data og analyser er det identifisert en rekke nyttevirkinger og kostnader. Virkningene er verdsett i kroner eller kvalitativt (basert på pluss-minus-metoden) der virkningen ikke kan identifiseres i tall. Det er lagt en rekke forutsetninger til grunn for analysen, se rapporten side 54.

<sup>201</sup> Analyse og Strategi (2014), side 54-55



Figur 5.8 Analyse og Strategi's tre modeller for samordning

Den mørke fargen indikerer i hvor stor grad innholdet på nettstedet kan sies å være karriereveiledningsrelevant i dag. Det er den delen av innholdet som kan overføres til et nytt nettsted. Hentet fra Analyse og Strategi (2014): Samfunnsøkonomisk analyse av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett, side 8.

- Høyere kvalitet på tjenestene
- Bedre innbyrdes sammenheng og konsistens i de tilbud brukerne presenteres for
- Økt styrbarhet på området karriereveiledning på nett

Det vil naturligvis også være kostnader knyttet til en etablering av et større nettsted, og disse kostnadene må vurderes opp mot nyttevirkningene. Man kan ifølge Analyse og Strategi forvente

- Endringer i lønnskostnader knyttet til datainn-samling og redaksjonell tilrettelegging
- Utviklingskostnader/investeringer i nytt nettsted og tilrettelegging for bedre dataflyt
- Etableringskostnader for etablering av nye tjenester og nytt, utvidet innhold
- Endrede drifts- og vedlikeholdskostnader for nettsted og tjenester
- Gjennomføringskostnader

Analyse og Strategi har gjennom sin analyse av tilstanden når det gjelder det nasjonale offentlige karriereveiledningstilbudet på nett sett at det er noen utfordringer knyttet til mangelen på samordning, og peker på at «*Det overlappende tjenestetilbudet innen karriereveiledning på nett i dag, peker i retning av at det er behov for en tettere koordinering for å sikre en god ressursutnyttelse*».<sup>202</sup>

Basert på en vurdering av både nytte- og kostnadsvirkninger er Analyse og Strategi sin konklusjon at det samfunnsøkonomisk mest lønnsomme alternativet vil være å i større grad samle alle dagens store karriereveiledningstjenester på nett i ett, helhetlig tilbud.

## 5.2.2 Analyser og piloter knyttet til utdanning.no – spesielt om e-veiledning

Senter for IKT i utdanningen v/ utdanning.no har siden 2010 jobbet med spørsmål knyttet til etablering av en «nettbasert personlig veilednings- og rådgivningstjeneste for utdanningsvalg og yrkesveiledning» som skal styrke og supplere eksisterende rådgivnings- og karriereveiledningstjenester. Senteret har i denne perioden gjennomført flere piloter og fått utarbeidet evalueringer og rapporter:

- Nasjonal fokusgruppeundersøkelse om behovet for nettbasert utdanningsinformasjon. (Rambøll 2010)
- Personlig karriereveiledning på nett? Kartlegging og analyse av status og muligheter for etablering av en felles nettbasert veiledningstjeneste (Lødding og Tømte, 2011)

<sup>202</sup> Analyse og Strategi (2014), side 43

- Evaluering av Brukerforum utdanning.no (Ipsos MMI 2012)
- Evaluering av prosjekt nettbasert karriereveiledning (Ipsos MMI 2013)
- Samfunnsøkonomisk analyse av karriereveiledning på nett (Analyse og Strategi 2013)
- Nasjonal kartlegging av unges utdannings- og yrkesvalg (Opinion Perduco 2013)

I det følgende omtales funnene i noen av disse, og spesielt den samfunnsøkonomiske analysen av karriereveiledning på nett utført av Analyse og Strategi.

#### Om behovet for nettbasert veiledning

Rambøl undersøkte behovet for nettbasert utdanningsinformasjon. Et av deres funn er at rådgivning primært bør foregå ansikt-til-ansikt mellom elev og rådgiver. Men fordi rådgivere på skolen ikke alltid er tilgjengelige for personlig veiledning ansikt-til-ansikt, bør det være mulig å få personlig veiledning av høy kvalitet også i andre kanaler. Å komme i kontakt med rådgivere på et nettsted for utdanning var ønskelig, respondentene kunne tenke seg flere kanaler, både e-post, telefon og chat.<sup>203</sup>

I følge Lødding og Tømte vil en personlig nettbasert veiledningstjeneste om utdanning og karriere kunne fungere som et nyttig tillegg til rådgivningstjenesten slik den i dag eksisterer for unge og voksne.<sup>204</sup> Sentrale spørsmål for utviklingen av en slik tjeneste er hvilke tilbud en slik tjeneste skal ha og hvem brukerne skal være – og at tjenesten må utformes etter behovene til den gruppen man ønsker å nå.

#### Piloter og evalueringer av e-veiledning

En prepilot knyttet til nettveiledning kalt «Brukerforum utdanning.no» ble gjennomført av Senter for IKT i utdanningen i 2012. Evalueringen av piloten konkluderte med at det er et marked for rådgivningstjenester på nett.<sup>205</sup> Dette ble i 2013 fulgt opp med en mer omfattende pilot med chatbasert e-veiledning som Senter for IKT i utdanningen utførte sammen med Troms fylkeskommune. Denne ble også evaluert.

Evalueringen av piloten viste at både brukerne og rådgiverne var positive til e-veiledning.<sup>206</sup> Veiledningstjenester på nett er blant de som ble spurt

mer populært enn personlig kontakt med veileder. Nettveiledning ble opplevd som tilgjengelig, og brukerne fikk raskt gode svar på spørsmål om utdannings- og yrkesvalg. Flere trakk fram at chat-tjenesten bidro til en større grad av refleksjon rundt egne utdannings- og yrkesvalg. Også veilederne som deltok opplevde dette slik. Veilederne pekte også på at nettveiledning senket de utdanningssøkende sin terskel for å ta kontakt, og bidro til å viske ut geografiske skiller i rådgivnings- og veiledningstilbudet. Veilederne gav uttrykk for at det er krevende å være nettveiledere. God kompetanse på fag, data og kommunikasjon er en forutsetning. Videre er god opplæring og oppfølging underveis, samt tett samarbeid med andre veiledere kritiske faktorer for at veilederne skal lykkes i sitt arbeid.

#### Samfunnsøkonomisk analyse av e-veiledning

Analyse og Strategi gjennomførte på oppdrag fra Senter for IKT i utdanningen i 2013 en samfunnsøkonomisk analyse knyttet til det å etablere og drifte en nasjonal e-veiledningstjeneste.<sup>207</sup>

Målgruppen for tjenesten, og dermed grunnlaget for analysen, var i undersøkelsen satt til å være elever fra tiende trinn på grunnskolen til studenter i høyere utdanning, frafallselever (også voksne), i tillegg til personer med fullført videregående opplæring som er i arbeid eller har tatt pause fra utdanningsløpet. Tjenesten de undersøkte skulle omfatte e-veiledning knyttet til utdanningsvalg og karrierevalg som har sammenheng med utdanningsvalg, ikke karriereskifte og annen karriereveiledning.

Analysen baserte seg på et premiss om at en e-veiledningstjeneste på nett vil ha en direkte og en indirekte effekt på *redusert feilvalg og frafall* i grunnopplæringen og høyere utdanning. I tillegg vil tjenesten gi enklere tilgang til informasjon og veiledning om muligheter for de som er tidligere frafallselever og vil tilbake, og for de som har tatt en pause fra utdanningsløpet.

Dersom man legger en analyseperiode på 20 år til grunn, vil samfunnskostnadene for frafall i denne perioden beløpe seg til totalt 220 mrd. 2013 kroner.<sup>208</sup> Når omkostningene for samfunnet knyttet til frafall og feilvalg er høy, skal det ifølge analysen en relativt liten endring i antall frafallse-

<sup>203</sup> Rambøl (2010)

<sup>204</sup> Lødding og Tømte (2011)

<sup>205</sup> Ipsos MMI (2012): *Evaluering Brukerforum utdanning.no*,

<sup>206</sup> Ipsos MMI (2013) *Evaluering av prosjekt nettbasert karriereveiledning*.

<sup>207</sup> Analyse og Strategi (2013): *Samfunnsøkonomisk analyse av karriereveiledning på nett*.

<sup>208</sup> Analyse og Strategi (2013)

lever til før en e-veiledningstjeneste kan være lønnsom

Det ble i analysen også gjort en antagelse om at e-veiledning vil gi enklere tilgang til og økt kvalitet på det samlede veiledningstilbudet. Dette vil også kunne føre til redusert feilvalg, omvalg og frafall. Redusert frafall blir i analysen sett på som et hovedmål for tjenesten. To underordnede mål er at etablering av en slik tjeneste støtter opp om Regjeringens digitaliseringsprogram<sup>209</sup> og at den også kan bidra til økt kvalitet i den øvrige rådgivningen i skolen.

Rapporten beregner altså samfunnsøkonomisk lønnsomhet i forhold til reduserte kostnader knyttet til feilvalg, omvalg og frafall i utdanning. Analyse og Strategi påpeker at dette er en til dels usikker måte å beregne lønnsomhet på, da det er mange faktorer som kan påvirke frafall. Med det forbeholdet gitt, er hovedkonklusjonen i analysen at etablering av en e-veiledningstjeneste er samfunnsøkonomisk lønnsom – dersom det er slik at informasjon, rådgivning og veiledning er et virk- somt virkemiddel for å redusere feilvalg og frafall.

I sin rapport beskriver og beregner Analyse og Strategi tre alternative såkalte *tiltak* for dimensjonering av en e-veiledningstjeneste.<sup>210</sup> Forskjellen på de tre alternativene er hovedsakelig knyttet til antall veiledere som jobber i tjenesten, og om veilederkorpsset er lokalisert i Tromsø eller også desentralisert i fylkene. Alternativ *liten* har 10 årsverk tilknyttet utdanning.no, alle lokalisert i Tromsø. Alternativ *middels* har 25 årsverk. Dette inkluderer veiledere med tilknytning til skolen, Nav, universitets- og høyskolesektoren eller karrieresentre lokalisert i fire regioner. Alternativ *stor* har totalt 35 årsverk, også med en hovedbase i utdanning.no, men med veiledere med tilknytning til skolen, Nav, universitets- og høyskolesektoren og fylkesvise karrieresentre i alle 19 fylker.

Tiltak 2 og 3 forutsetter at e-veilederne er delvis ansatt på sin arbeidsplass der de jobber med ansikt-til-ansikt veiledning, og delvis ansatt i nettveiledningstjenesten. Dette er basert på erfaringer fra eVejledningstjenesten i Danmark. Tjenestetilbudet og åpningstidene er de samme i all tre modeller.

Rapportens konklusjon er at den største tjenesten har størst samfunnsøkonomisk effekt fordi den potensielt reduserer frafall mest, fordi den når ut til flere.

#### Nyttevirksomheter

Det er flere nyttevirksomheter som inngår i å forklare *hvorfor* og *hvor mye* etablering av en nettveiledningstjeneste fører til redusert frafall og feilvalg, og dermed er samfunnsøkonomisk lønnsomt. Analyse og Strategi fremhever tre faktorer:

*Økt kvalitet* i veiledningen, både gjennom kompetanseheving og utvikling i nettverket av rådgivere, og fordi e-veiledning kan frigjøre tid og ressurser i det tradisjonelle rådgivnings- og veiledningsapparatet. Arbeidsdeling og samarbeid i tilbudet vil være vesentlig.

*Tilgjengeligheten øker.* Tjenesten vil være tilgjengelig uavhengig av hvor folk befinner seg og i større grad være åpent utenfor ordinær arbeidstid.

*Promotering av andre tjenester.* E-veiledningstjenesten kan vise en veiledningssøkende videre til andre tjenester dersom e-veiledning ikke er rett instans, og vil dermed bidra til at personer lettere finner fram «i systemet».

En reduksjon av det fysiske veiledningstilbudet som følge av etablering av en e-veiledningstjeneste er altså *ikke* lagt inn som nyttevirksomhet i Analyse og Strategi sin analyse. Dette fordi man antar at e-veiledningstilbudet vil frigjøre tid for andre brukere i det eksisterende tilbudet, men at dette likevel vil fylles opp av de som har behov som ikke kan dekkes gjennom e-veiledning. Dette er i tråd med erfaringer fra Danmark.

De økonomiske nyttevirksomhetene av å etablere en e-veiledningstjeneste er beregnet i forhold til redusert feilvalg og frafall. Analyse og Strategi har beregnet besparelsene i et intervall fra 0,2 prosent reduksjon til 2,0 prosent reduksjon i feilvalg og frafall både for videregående opplæring og høyere utdanning. Beregningene viser for eksempel at en reduksjon i frafallet i videregående opplæring på 0,2 prosent per år ville gitt en besparelse på totalt 321 millioner 2013-kroner for en periode på 20 år.

Et premiss for beregningene er at det er en kausal sammenheng mellom *antall brukere* av en e-veiledningstjeneste og frafall/feilvalg. Dersom denne hypotesen stemmer, mener Analyse og Strategi det vil være rimelig å anta at en større e-veiledningstjeneste vil nå flere brukere og derfor vil redusere frafallet mer enn en liten tjeneste.

<sup>209</sup> Som har som mål at forvaltningen skal være på nett, at en digital forvaltning skal gi bedre tjenester, samt at digitaliseringen skal bidra til å frigjøre ressurser til områder hvor behovet er stort.

<sup>210</sup> Analyse og Strategi (2013)

### 5.2.3 Behov og interesse for karriereveiledningstilbud på nett

Det er ikke gjennomført noen omfattende undersøkelser i Norge av befolkningens behov og interesse for et bedre karriereveiledningstilbud på nett. Det som er av kunnskap kan finnes i undersøkelser gjennomført av Vox og Senter for IKT i utdanningen. Disse undersøkelsene fokuserer primært på karriereveiledning gjennom individuell kommunikasjon med en veileder (for eksempel e-veiledning), samt noe om etterspørsel etter informasjon.

Når det gjelder behov og interesse for karriereveiledning *generelt*, finnes det kunnskap om dette fra flere befolkningsundersøkelser gjennomført av Vox.<sup>211</sup> I den siste befolkningsundersøkelsen kommer det frem at én av fire voksne (24 prosent) rapporterer at de har behov for karriereveiledning. 34 prosent sier de er interessert i å benytte seg av karriereveiledning. Karriereveiledning er etterspurt blant personer som befinner seg i en overgangsfase, 45 prosent av disse oppgir at de har behov for karriereveiledning.<sup>212</sup>

Undersøkelsen indikerer videre at tilgjengelighet til karriereveiledningstilbudet er viktig for folk. Både kort avstand, åpningstider utover arbeidstid, kort ventetid og tilgjengelighet på telefon og e-post er viktig for den eventuelle bruken av karriereveiledningstjenester.<sup>213</sup>

Befolkningsundersøkelsen har også sett på hvordan personer foretrekker å gjennomføre en eventuell veiledning. 85 prosent av respondentene ville foretrekke å møte en karriereveileder ansikt-til-ansikt. 47 prosent ville ønsket å delta i veiledningen per e-post og 44 prosent over telefon. 22 prosent ville ønsket veiledning via chat. I en kvalitativ del av undersøkelsen svarte de fleste at de ville foretrukket å møte fram hos en veileder, men var åpne for å ta det på telefon eller e-post dersom det dreide seg om en enkel og konkret henvendelse.

Når personer som har hatt en ansikt-til-ansikt veiledning ble spurt hvordan de foretrekker å gjennomføre veiledning, svarte også flest at de foretrekker å møte fram hos en veileder, men de kunne se for seg å ta enkle og konkrete spørsmål på telefon eller e-post.

<sup>211</sup> Larsen, M. F. (2009): *Behov og interesse for karriereveiledning*. Vox rapport 2009 og Larsen, M. F. (2011): *Karriereveiledning i Norge*. Vox rapport 2011

<sup>212</sup> Berge, T, Larsen, F. M, Gravås, T, Holm, S, Lønvik, K, Middtun, K (2015): *Karriereveiledning: Behov, utbytte og betydning. Rapport fra fire undersøkelser*. Vox-rapport 2015.

<sup>213</sup> Berge m.fl. (2015), s. 21

Her må vi ta med i betraktningen at de som har svart i mange tilfeller ikke har prøvd veiledning på andre måter enn gjennom et fysisk møte med en veileder. Få vil derfor kjenne til hvordan en veiledning for eksempel via chat kan foregå. I en evaluering av pilotprosjektet «Nettbasert karriereveiledning» ble en gruppe personer som *hadde* mottatt veiledning via chat spurt hvordan de opplevde tilbudet.<sup>214</sup> Av de rundt 100 personene som svarte, var åtte av ti ganske eller meget fornøyd med tilbudet. Ni av ti ville anbefalt tjenesten til andre. Av disse som nettopp hadde benyttet et karriereveiledningstilbud på nett, sa 55 prosent at de foretrekker å få svar på spørsmål om utdannings- og yrkesvalg på e-post eller chat. 36 prosent ville heller foretrekke et møte med en veileder. Begrunnelser for hvorfor de ville foretrekke et nettbasert tilbud, var blant annet at en slik tjeneste åpnet for en mer spontan bruk, at den var tilgjengelig når brukerne trengte den og at man opplevde at terskelen for å oppsøke veiledning var lavere.

Senter for IKT i utdanningen gjennomfører jevnlig kartlegginger om unges utdannings- og yrkesvalg. I en undersøkelse fra 2013 oppgir de unge at internett er viktigste informasjonskanal for valg av utdanning og for informasjon om yrker og karriere. I undersøkelsen blir det også spurt om nettveiledning. Over halvparten sier det er sannsynlig at de ville brukt et tilbud om karriereveiledning på nett.<sup>215</sup>

Disse undersøkelsene kan tyde på at behov og interesse for karriereveiledningstjenester på nett øker når man har hatt muligheten til å prøve hva det er. I tillegg kan det illustrere at et fysisk og et nettbasert tilbud kan appellere til ulike type brukere, og at hvilken type tjeneste de foretrekker kan være avhengig av situasjon og type spørsmål. Det synliggjør betydningen av at et helhetlig karriereveiledningstilbud må være tilgjengelig både fysisk og på nett.

Når det gjelder informasjonstilgangen på nett er det gjort noen undersøkelser som ser på hvilke typer informasjon det er behov for.

Damvad foretok i 2015 en gjennomgang av virkemidler som påvirker utdanningsvalg. En av tre hovedobservasjoner var at «*kommende og eksisterende elever og studenter søker bedre, mer, samlet og nøytral informasjon om utdanning og arbeidsmarked, i et landskap som oppleves stadig mer uoversiktlig. En slik trend er allerede erkjent av*

<sup>214</sup> Ipsos MMI (2013). Gjennomført av Ipsos MMI på oppdrag fra Senter for IKT i utdanningen.

<sup>215</sup> Opinion Perduco (2013)

*danske myndigheter, som prioriterer veiledning over fagspesifikke kampanjer.»<sup>216</sup>*

Damvad presiserer at det er et stort behov for bedre arbeidsmarkedsinformasjon, men også mer informasjon om utdanning.

«Med et stort mangfold av utdanningstilbud er det sannsynligvis urealistisk å forvente at alle sitter på full informasjon. Det vil dermed være en god investering å sørge for best mulig informasjon før valget foretas. Et betydelig frafall i enkelte utdanninger kan også tyde på at de studerende på forhånd ikke har tilstrekkelig kunnskap om hva utdanningen de påbegynner innebærer. Bedre kunnskap i forkant av valg kan dermed i teorien både øke sannsynligheten for rasjonelle utdanningsvalg i tråd med personlige preferanser og samfunnets behov og redusere feilvalg. Dersom det med stor sannsynlighet vil være en mangel på enkelte yrkesgrupper kan myndighetene begrunne målrettede tiltak med at samfunnets ressurser utnyttes mer effektivt dersom forsinkelser i tilpasning mellom tilbud og etterspørsel reduseres. Og enkelte yrkesgrupper eller kompetanseområder vil oppleve en mangel på kvalifisert arbeidskraft, selv om omfanget og innretningen på disse yrkesgruppene er usikkert. Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling (OECD) argumenterer i rapporten «Skills Strategy Action Report Norway» for at norske studenters utdanningsvalg i for liten grad svarer med samfunnets behov.»<sup>217</sup>

For unge mellom 15 og 25 år viser en undersøkelse Opinion Perduco gjennomførte i 2013 for Senter for IKT i utdanningen at de viktigste faktorene for valg av utdanning og yrke er mulighet for å få jobb, arbeidsoppgaver i jobben, lønn, opp-takskrav til utdanningen, vurdering av utdanningen, og informasjon om mulighet for å få lærlingeplass.<sup>218</sup>

Tilpasset informasjon om utdanning, arbeid og arbeidsliv er en viktig faktor når folk står foran valg knyttet til utdanning og arbeid. Det gjelder både skoleelevers behov for informasjon om for eksempel første jobb eller lærlingeplass, og voksnes behov for informasjon dersom de av ulike årsaker må foreta et karriereskifte.

Kvalitativt gode og relevante kompetanseframskrivninger vil kunne gi informasjon som er viktig i en slik valgsituasjon. Slike framskrivninger er også nyttige for at veiledere skal kunne gi god veiledning rundt karriere, jobb og arbeid. Kunnskapsdepartementet har initiert et prosjekt for bedre utvikling og bruk av kompetanseframskrivninger som involverer flere andre departementer og SSB.

«Kunnskapsdepartementet har saman med Arbeidsdepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet og Nærings- og handelsdepartementet inngått ein avtale med SSB om utvikling av modellar for framskriving av tilbod og etterspurnad etter arbeidskraft og kompetanse.»<sup>219</sup>

Et offentlig nettsted for karriereveiledning kan være en hovedkanal for formidling av kompetanseframskrivninger til befolkningen og veiledere.

<sup>216</sup> Damvad (2015) *Styringsvirkemidler som påvirker utdanningsvalg. Kunnskapsoppsummering og analyse*. Side 5

<sup>217</sup> Damvad (2015), side 15.

<sup>218</sup> Opinion Perduco (2013)

<sup>219</sup> Kunnskapsdepartementet Prop 1 S (2013–2014), side 125

## Kapittel 6

# Utvalgets anbefalinger

Karriereveiledning har betydning for flere store samfunnsmessige utfordringer så som utenforskap, frafall i både videregående opplæring og høyere utdanning, integrering og inkludering, befolkningens fleksibilitet og omstillingsberedskap, manglende match mellom etterspurt og tilbudt kompetanse og behov for livslang læring. Et utvidet karriereveiledningstilbud på nett vil være et viktig bidrag til et mer helhetlig karriereveiledningstilbud for befolkningen i Norge og gjennom det være et viktig bidrag til å løse disse krevende utfordringene. Teknologi gjør det mulig å utvikle nyttige og brukervennlige digitale tilbud og tjenester, denne muligheten er, slik det er i dag, ikke tilstrekkelig utnyttet når det kommer til karriereveiledningsområdet.

Både det fysiske og det nettbaserte karriereveiledningstilbudet i Norge kan oppleves som fragmentert og for lite tilgjengelig. I hovedinnstillingen skal utvalget foreslå hvordan et mer helhetlig system for livslang karriereveiledning kan utformes. I denne delrapporten gir utvalget anbefalingen om hvordan et karriereveiledningstilbud på nett kan utformes. Vi kommer i denne rapporten inn på hvordan det nettbaserte tilbudet kan bli en del av en helhet, men utvalget vil komme mer tilbake til sammenhenger mellom det nettbaserte tilbudet og resten av tilbudet i hovedinnstillingen.

Utvalget ser det som en svakhet at Norge per i dag ikke har et helhetlig offentlig nettbasert karriereveiledningstilbud. Noen offentlige nettsteder, med [utdanning.no](http://utdanning.no) og [vilbli.no](http://vilbli.no) som de viktigste, dekker behovet for informasjon om utdanningsmuligheter. Nav har et omfattende nettsted som retter seg mot hele befolkningen i ulike livssituasjoner og situasjonen på arbeidsmarkedet. Dette inkluderer informasjons- og selvbetjeningstjenester blant annet rettet mot mulighetene for arbeid. De fleste eksisterende nettstedene har mest vekt på informasjon og da først og fremst rettet mot ungdom og knyttet til utdanningsvalg, eller de er innsøkningsportaler til ulike utdanningsnivåer.<sup>220</sup> De eksisterende nettressursene dekker ikke alle målgruppers behov. Innholdsty-

per og tjenester mangler. Tilbudet kan oppleves som fragmentert og uoversiktlig for brukerne. Det er lite samordning av eksisterende offentlige nettsteder med elementer av karriereveiledning. Det offentlige bruker derfor ressurser på overlappende tjenester.

En gjennomgang av internasjonal forskning på effekter av karriereveiledning på nett viser at løypig er forskning og kunnskapsgrunnlag knyttet til dette begrenset.<sup>221</sup> Det har sammenheng med at dette er et forholdsvis nytt område. Det er allikevel slik at flere og flere land velger å stimulere til eller finansiere utviklingen av et mer omfattende nettbasert karriereveiledningstilbud, fordi man ser dette som et virkemiddel for å nå kompetansepolitiske mål.

Utvalget mener at et offentlig finansiert karriereveiledningstilbud på nett kan bidra til å:

- *Sikre et likeverdig tilbud.* Gitt at personer har tilgang til, og evner å bruke nettbaserte tjenester, kan alle uavhengig av alder, livssituasjon og geografi ta i bruk tilbudene.
- *Økt tilgang til karriereveiledning.* Alle som ønsker det kan ta i bruk tjenestene, uavhengig av geografiske hindringer som avstand til et fysisk veiledningstilbud. Personer som ellers ikke vil bruke et fysisk tilbud, får tilgang til tjenester som kan passe deres ønsker og behov.
- *Mer effektiv ressursutnyttelse.* Dette forutsetter at offentlige aktører som i dag bruker ressurser på å utvikle innhold knyttet til karriereveiledning, overlater dette til en nasjonal nettjeneste. Nettbaserte tilbud kan frigjøre ressurser til ansikt-til-ansikt veiledning.
- *Tilgang til kvalitetssikret informasjon:* Nettbasert karriereveiledning kan formidle kvalitets-sikret, relevant og konsistent informasjon til befolkningen. Tydelige koblinger (lenking) til andre relevante informasjonsnettsteder kan sikre at brukeren lett finner fram til riktig informasjon.

<sup>220</sup> Som [vigo.no](http://vigo.no) og [samordnaopptak.no](http://samordnaopptak.no)

<sup>221</sup> Hooley m.fl. (2015)

- *Mer reflekterte og kunnskapsbaserte utdannings- og karrierevalg.* Tilgang til karriereveiledningstjenester på nett kan bidra til at personer tar valg og håndterer overgangsfaser på en bedre måte. Personer som ellers ikke ville oppsøke veiledning, kan velge å ta i bruk nettbaserte tjenester.
- *At folk blir mer selvhjulpne.* Brukerne får enkel og mer tilgjengelig tilgang til kvalitetssikret informasjon, de kan benytte selvhjelpsverktøy for selv å orientere seg om ønsker og muligheter, og de kan kommunisere med en profesjonell veileder.
- *Økt kvalitet i det øvrige karriereveiledningstilbudet.* Karriereveiledere kan bruke de kvalitetssikrede nettjenestene inn i veiledning og opplæring. Veiledere og opplæringstilbydere i de ulike sektorene kan også konsultere e-veilederne som vil ha stor oversikt og mye spesifikk kompetanse.
- *Økt kvalitet og relevans i grunnopplæringen,* for eksempel i faget utdanningsvalg, prosjekt til fordypning og arbeidslivsfaget.
- *Utnytte mulighetene digital teknologi gir:* Digital teknologi åpner for å utvikle nye former for karriereveiledning som når flere til en mindre kostnad.

Et nettbasert karriereveiledningstilbud kan utformes på flere måter, som beskrevet i gjennomgangen av internasjonale erfaringer i kapittel 5. Utvalget vil i det videre komme med sin anbefaling for modell for et karriereveiledningstilbud på nett i Norge (Figur 6.1), og beskriver også hvordan et nettbasert karriereveiledningstilbud kan være en integrert del av et helhetlig tilbud (Figur 6.2). Utvalget anbefaler å utvikle et nasjonalt karrierenettsted og etablere en e-veiledningstjeneste tilgjengelig for alle (anbefalingene omtales i detalj under).

I 2.1.1 ble noen sentrale begreper for den videre beskrivelsen av et nettbasert karriereveiledningstilbud definert. Vi gjentar disse her:

*Nettsted med portalfunksjon og e-veiledningstjeneste* brukes for å beskrive løsningen utvalget anbefaler for et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett. Dette fordrer noen begrepsavklaringer: *En nettside* er et enkelt dokument på et nettsted som kan vises i en nettleser. Det kan bestå av tekst, bildefiler, lydfile, videoer osv. *Et nettsted* er en betegnelse for alle nettsidene under et domene på internett. Ordet *portal* kan brukes for å beskrive nettstedet som syndikerer innhold fra andre organisasjoner og har som mål å være en mellomstasjon for å hjelpe brukerne til å finne

fram til det de leter etter på andre nettstedet. Begrepet *nettsted med portalfunksjon* er et nettsted som både har (store mengder) eget innhold og samtidig lenker brukeren videre til andre nettsteder. Samtidig kan dette fremstå som et litt kunstig skille. Utvalget vil i denne rapporten bruke begrepet *nettsted* i betydningen *nettsted med portalfunksjon*.

*E-veiledning* er et begrep som benyttes i denne delrapporten for å beskrive veiledning som foregår via telefon, chat, e-post, sms eller andre plattformer, men ikke ansikt-til-ansikt. Veiledningen foregår i tilknytning til et nettsted. Dette er i tråd med hvordan begrepet brukes for eksempel i Danmark.

Utvalget legger til grunn noen premisser for anbefalingen om et nettbasert karriereveiledningstilbud. Gjennom premissene formuleres en del faktorer utvalget mener er helt sentrale for å lykkes med å utvikle et nettbasert karriereveiledningstilbud som vil tjene sin hensikt i Norge. Under beskriver utvalget premisser for sin anbefaling av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett.

## 6.1 Premisser for et nettbasert karriereveiledningstilbud i Norge

### Overordnet

Et nettbasert karriereveiledningstilbud i form av et nettsted og en e-veiledningstjeneste er virkemidler for å nå utdannings- og kompetansepoltiske mål som å sikre at befolkningen kan ta informerte og reflekterte valg, redusere frafall, hindre og redusere utenforskap, sikre mer fleksible overganger, bidra til bedre samsvar mellom samfunnets kompetansebehov og befolkningens utdannings- og karrierevalg. Nettstedet og e-veiledningstjenesten gir befolkningen enkel tilgang til kvalitetssikret informasjon, relevant selvhjelp og profesjonell veiledning på nett slik at de bedre kan håndtere utfordringer knyttet til overgangsfaser i utdanning og arbeidsliv. Tilbudet er en del av et helhetlig karriereveiledningstilbud som skal fremme aktiv tilknytning til arbeids- og samfunns-liv. Tjenestene understøtter regjeringens IKT-politikk som tar sikte på å fornye, forenkle og forbedre offentlig sektor gjennom bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi.

### Del av en helhet

Nettstedet og e-veiledningstjenesten er en integrert del av et helhetlig system for livslang karriere-



reveiledning og utvikles og driftes i samspill med de andre veiledningstjenestene. E-veiledningstjenesten skal være en integrert del av det fysiske tilbudet om karriereveiledning og vil ha best effekt i samspill med dette. Brukere finner veien til e-veiledningstjenesten via nettstedet. Nettstedet har som ambisjon å samle eksisterende informasjon, samt å komplettere dette med ny informasjon. Nettstedet ivaretar et «en-dør-inn» prinsipp: det skal være det naturlige nettstedet å oppsøke når man har behov for informasjon og veiledning i forbindelse med utdanningsvalg og karriereutvikling. Nettstedet tar i bruk data som gjøres tilgjengelig fra andre offentlige etater. For å bidra til bedre kvalitet på annen utdannings- og karriereinformasjon, legger nettstedet til rette for videre datautveksling.

### Målgrupper

Nettstedet og e-veiledningstjenesten er for hele befolkningen. E-veilederne har derfor kompetanse til å veilede alle målgrupper. Innholdet presenteres på en brukervennlig måte som er pedagogisk tilrettelagt for de ulike målgruppene. Nettstedet følger prinsippene for universell utforming og gjøres tilgjengelig på relevante språk.

### Innhold

Nettstedet gir enkel og effektiv tilgang til et mangfold av relevante karriereveiledningstjenester som er tilpasset brukere som skal ta valg om utdanning og arbeid. Nettstedet har både egenprodusert innhold og er en inngangsport for å finne fram til andre relevante nettsteder, andre informasjonskilder og relevante fysiske tilbud og tjenester.

Nettstedet bør (minimum) ha tre innholdskomponenter:

- Informasjon
- Selvhjelpsressurser
- E-veiledning

Nettstedets innhold er tilpasset flere kanaler og bruker den til enhver tid relevante teknologi for å formidle sitt innhold.

Brukernes behov og brukervennlighet, er styrende for innholdet. For å utvikle den informasjonen og de tjenestene brukerne har behov for, forutsettes det et utstrakt samarbeid med en rekke aktører om informasjon, datautveksling, samt samarbeid om kvalitetssikringsrutiner og oppdateringer. Det utvikles også kompletterende eller ny informasjon og tjenester. For å bidra til bedre

kvalitet på annen utdannings- og karriereinformasjon, legger nettstedet til rette for videre utveksling av søk og informasjon til andre nettsteder.

Prinsippene om universell utforming, og andre føringer for nettsider i regi av offentlig forvaltning følges.

### Kvalitet

Nettstedet og e-veiledningstjenesten er offentlig og kvalitetssikret. Tjenestenes innhold og form utvikles på bakgrunn av god kjennskap til brukernes behov og tilbakemeldinger fra veiledere og andre praktikere. Nettstedet og e-veiledningstjenesten utvikles og driftes av et sammensatt kompetansemiljø med både informasjonsfaglig og teknisk kompetanse og karriereveiledningskompetanse. Pedagogisk tilrettelagte læremidler og refleksjonstjenester utformes med basis i karriereveiledningsteori og metodikk. E-veiledningstjenesten bemannes av personer med solid kompetanse i veiledning. Det lages kvalitetssikringsrutiner som utvikler internkompetanse og som sikrer høy faglig kvalitet. Det utvikles og videreutvikles mekanismer som sikrer at etableringen av et nettbasert karriereveiledningstilbud bidrar til faglig utvikling, innovasjon og økt profesjonalisering av karriereveiledningsfeltet som helhet.

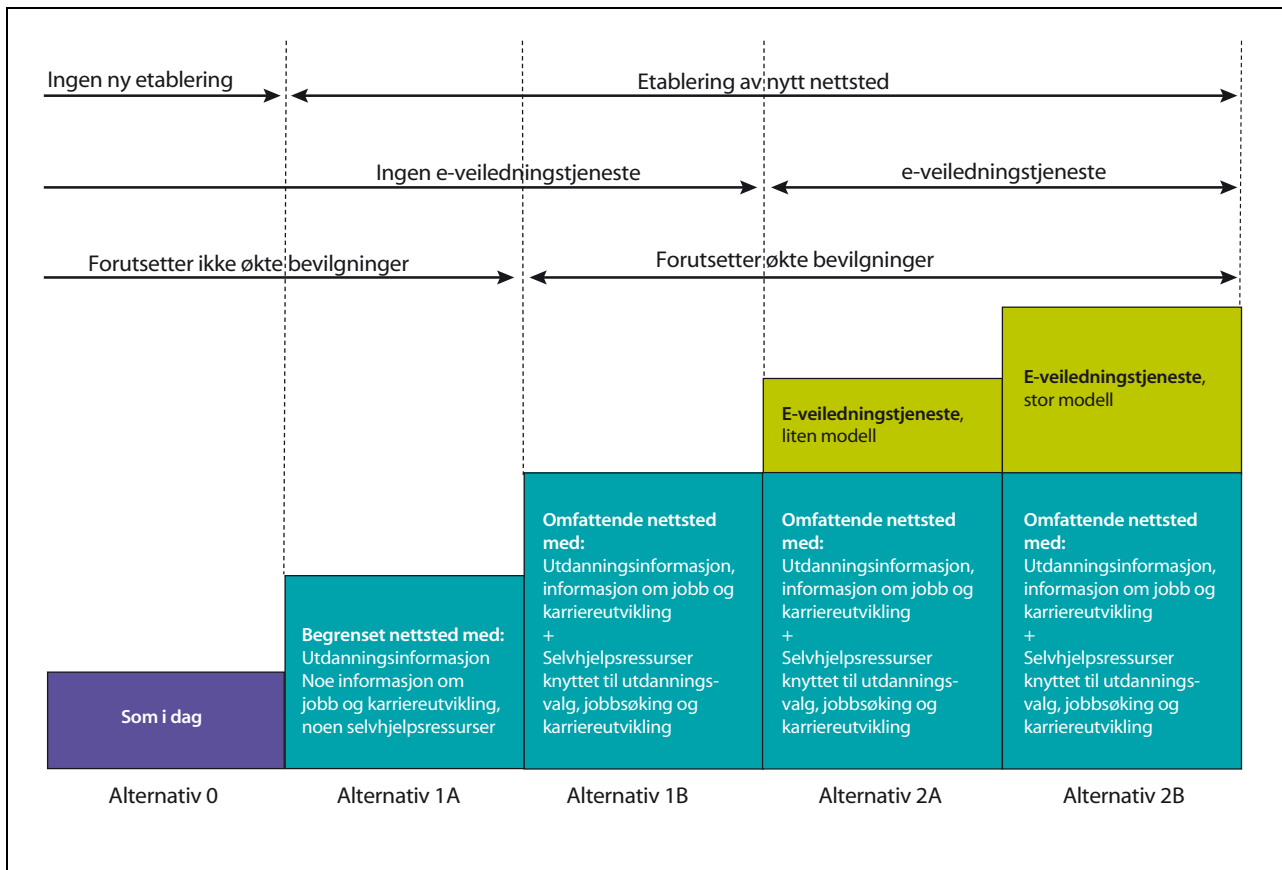
### Karrierelæring

Nettstedet og e-veiledningstjenesten utformes slik at tjenestene kan bidra til karrierelæring hos brukerne. Dette kan sikres ved at tjenestene gjør det mulig for brukerne å bli bedre kjent med seg selv, sin kompetanse, sine interesser og jobbbønsker. Videre må brukerne få informasjon og kunnskap som gjør det mulig å oppdage og utforske muligheter og hindringer. De skal også bli motivert for ulike handlingsalternativer, og lære om og få verktøy for å håndtere overganger og ta valg.

Veiledere, rådgivere og lærere som jobber i sektorene skal kunne bruke nettstedet inn i veiledning, kurs og opplæring. Veiledere og andre nøkkelpersoner har som oppgave å lære veiledningssøkere å bruke nettstedets tjenester på en hensiktsmessig måte.

## 6.2 Modell for et nettbasert karriereveiledningstilbud i Norge

Utvalget foreslår at et bedre og mer helhetlig offentlig nettbasert karriereveiledningstilbud bør bestå av et offentlig eid og driftet karrierenettsted



Figur 6.1 Modell for et nasjonalt karriereveiledningstilbud på nett

med informasjon og selvhjelpsressurser, og en offentlig eid og driftet e-veiledningstjeneste. Målgruppe for begge tjenestene er alle som skal ta valg knyttet til utdanning og arbeid. Utvalget vil anbefale å utvikle et omfattende nettsted med differensiert innhold og en e-veiledningstjeneste med stor kapasitet, *det vil si alternativ 2B i figur 6.1.*

De fem alternativene i modellen over er forskjellige på komponenter som har konsekvenser for kostnad, primært innhold og omfang. Alternativ 0 og 1A krever ikke økte bevilgninger. Alternativ 0 er å beholde dagens situasjon, mens alternativ 1A vil måtte finansieres ved å flytte ressurser fra andre tjenester. Alternativ 1A og 1B er uten e-veiledning. Alternativ 1B er et mer utviklet nettsted innholdsmessig, og krever økte bevilgninger. Alternativ 2A og 2B inkluderer en e-veiledningstjeneste. Forskjellen på alternativene er størrelsen (og dermed kostnaden) på e-veiledningstjenesten, begge har et godt utbygd nettsted med informasjon og selvhjelpsressurser.

Modellen er en trappetrinnsmodell som synliggjør at det vil være mulig å velge mindre omfattende og ressurskrevende løsninger enn det utval-

get anbefaler. Et nettbasert karriereveiledningstilbud kan bygges opp gradvis. Det er mulig å se for seg at man starter med å utvikle et nettsted og avventer å etablere en e-veiledningstjeneste. En e-veiledningstjeneste kan også etableres med ulike størrelse. Det er antall årsverk i e-veiledningstjenesten som betyr mest for ressursbruken.<sup>222</sup> Utvalget vil anbefale å velge å etablere den mest omfattende løsningen fra start.

### 6.2.1 Utdypende om nettstedet

Utvalget har sett på flere eksempler fra andre land når de har vurdert hvordan et nytt nasjonal karrierenettsted kan utformes.<sup>223</sup> Målet med å etablere et slikt nettsted i Norge er at det vil utgjøre en viktig ressurs når det kommer til å gi befolkningen tilgang til kvalitetssikret informasjon og relevante selvhjelpsressurser. Et viktig mål er at folk, når de søker etter informasjon på nett, lett skal finne fram til denne informasjonen, som vil være offent-

<sup>222</sup> Kostnader for alternativet utvalget foreslår blir redegjort for i kapittel 7

<sup>223</sup> Se kapittel 5

lig og kvalitetssikret. Informasjon produsert av andre aktører på nett er selvfølgelig også nyttig og relevant. Men at den offentlige, kvalitetssikrede informasjonen er lett tilgjengelig, gjør det mulig for brukerne å velge å bruke denne informasjonen på områder som er relevante for dem.

### Plassering

Modellen utvalget foreslår legger til grunn at et nytt nasjonal karrierenettsted utvikles med utgangspunkt i det eksisterende [utdanning.no](http://utdanning.no) som er en del av Senter for IKT i utdanningen. [Utdanning.no](http://Utdanning.no) er et allerede godt utviklet nettsted for utdanningsinformasjon med høye brukertall og høy kvalitet. Nettstedet har årlig mellom fire og fem millioner besøk, og både utdanningsøkere og veiledere bruker sidene. [Utdanning.no](http://Utdanning.no) er utviklet gjennom mange år og organisasjonen har samlet mye kunnskap og kompetanse om å drifte et slikt type nettsted. [Utdanning.no](http://Utdanning.no) kan utvikles videre og fylles med innhold som er relevant både for de som skal ta utdanningsvalg og de som skal ta valg knyttet til arbeidsliv og karriere. Dette vil både utnytte ressurser som allerede eksisterer og hindre unødvendig bruk av ressurser ved å starte et nettsted fra bunnen av.

[Utdanning.no](http://Utdanning.no) har allerede et godt tilbud når det kommer til utdanningsinformasjon og yrkesbeskrivelser og har også utviklet en god del selvhjelpsressurser. En utvidelse av innholdet og tjenestene vil kreve en utvidelse av staben. I tillegg til å vedlikeholde de eksisterende tjenestene på [utdanning.no](http://utdanning.no), må det brukes ressurser på å utvikle nytt innhold og nye tjenester. Det vil være behov for økt bemanning innenfor teknisk utvikling og dataintegrasjon, drift, redaksjonelle medarbeidere og prosjektledere. Det vil i tillegg være behov for innkjøp knyttet til interaksjonsdesign og visualisering, lisenser og hardware, redaksjonelt innhold og statistiske data.

### Navn

Nettstedet bør ha et navn som kommuniserer tydelig at den er rettet mot alle og adresserer både utdanning og karriereutvikling. Dette vil innebære kostnader knyttet til for eksempel etablering av en ny merkevare som bør utredes før en slik endring gjennomføres.

### Målgruppe og innhold

Målgruppen for nettstedet er hele befolkningen, og derfor må innholdet på nettstedet være mang-

foldig. Nettstedet må minimum inneholde informasjon og selvhjelpsressurser. Nettstedet kan også være en viktig kanal for formidling av framtidens kompetansebehov. Eksempler på annen type innhold kan være statistikk og data om arbeidsmarked og jobbmuligheter, redaksjonelle artikler som belyser relevante tema og problemstillinger, bransjeinformasjon, yrkesbeskrivelser, informasjon om utdanningsmuligheter, tips og råd om jobbsøkingprosessen, informasjon for de som står i fare for å bli oppsagt, informasjon om andre hjelpeinstanser, ulike selvhjelpsressurser for kartlegging av egen kompetanse og interesser og så videre.

Den eksisterende kompetanseressursen for veiledere, rådgivere og lærere kalt [veilederforum.no](http://veilederforum.no) vil ha en naturlig plass på nettstedet og bør videreutvikles.<sup>224</sup> Utvalget mener at den konkrete utformingen av innhold og formidlingsform på det nye nettstedet må gjøres av en kompetent redaksjon med både informasjons- og karrierefaglig kompetanse. Utvalget ser det som en selvfølge at nettstedet vil ta i bruk den til enhver tid relevante teknologi og digitale plattformer for å formidle det innholdet som produseres til brukerne på best måte.

### Design

Med et slikt mangfold av målgrupper og temaer, må det legges stor vekt på at nettstedets innhold er brukervennlig og tilgjengelig. God interaksjonsdesign blir svært viktig. Nettstedet bør utformes på en slik måte at ulike grupper enkelt finner fram til det som er relevant for seg. Det kan for eksempel være egne faner/sider for utdanningsøkende, foreldre, karriereskiftere, jobbsøkere, arbeidsledige. Det kan også lages midlertidige eller mer permanente temasider der spesielt aktuelle tema fremheves, for eksempel i perioder med søknadsfrister til høyere utdanning eller hvis en spesifikk bransje opplever nedgangstider. De fleste nettbrukere anvender (google)søk for å finne fram til den informasjonen de trenger. Søkemotoroptimalisering er derfor avgjørende for at personer lett finner fram til relevant informasjon og aktuelle tjenester på nettstedet. Nettstedet fungerer som inngangsport til e-veiledningstjenesten, som er en egen side på nettstedet. E-veiledningstjenesten må lett kunne nås direkte gjennom

<sup>224</sup> [Veilederforum.no](http://Veilederforum.no) ble etablert i 2013 og driftes i samarbeid mellom Vox, Senter for IKT i utdanningen og Utdanningsdirektoratet. Denne nettressursen finansieres per i dag bare med utviklingsmidler.

(google)søk. Det er en selvfølge at nettstedet utformes i responsiv design, det vil si at den er tilpasset bruk fra alle typer skjermer, både datamaskin, nettbrett og mobil.

### 6.2.2 Utdypende om e-veiledningstjenesten

En nasjonal e-veiledningstjeneste har som mål å gi alle som har behov for det tilgang til en profesjonell veileder med solid veiledningsfaglig og annen kompetanse. Veiledningen vil foregå via chat, telefon, mail, sms og lignende. Brukere av e-veiledning entrer tjenesten via en nettside som er plassert på det nasjonale karrierenettstedet. De kan nå tjenesten både direkte via nettstedets forside og gjennom nettsøk komme direkte til e-veiledningens side. Brukere som ønsker å chatte, starter en chat ved å poste et spørsmål i chat-feeden og får svar så snart en veileder er tilgjengelig. Kommunikasjonen foregår skriftlig og i «sanntid». Det er ingen begrensning på hvor lang tid chat-sesjonen kan ta, men erfaring tilsier at de kan ta fra 15 til 60 minutter.<sup>225</sup> Brukeren kan ta ut en logg over samtalen i ettertid.

E-veiledning kan være relevant både for de som søker svar på enklere spørsmål og er ute etter konkret informasjon og de som har behov for en mer omfattende veiledning. eVejledning i Danmark skiller mellom det de kaller informasjonsveiledning og refleksiv veiledning. Erfaringene viser at 60 prosent av samtalerne var refleksjonsveiledninger og 40 prosent informasjonsveiledninger.

#### Plassering

E-veiledningstjenesten etableres som en egen enhet i den avdelingen i Senter for IKT i utdanningen som får ansvar for nettsted og e-veiledningstjeneste. Fysisk samlokalisering og tett samarbeid med resten Senter for IKT i utdanningen vil gi effektiv drift, samt at den gjensidige kvalitetsgevinsten mellom nettstedet, e-veiledningstjenesten og senterets øvrige drift vil være høy. Selv om e-veiledningstjenesten integreres med det nye karrierenettstedet, vil det være nødvendig med egen faglig ledelse og administrasjon av tjenesten. Antall ansatte, at de jobber over hele landet, og et kontinuerlig behov for kvalitetssikring og tjenesteproduksjon tilsier dette.

#### Organisering

E-veiledningstjenesten etableres med en organisasjon bestående av ledelse og en gruppe e-veiledere. Tjenesten bemannes med 24 årsverk.

I de økonomiske beregningene nedenfor er det tatt utgangspunkt i at 14 personer jobber heltid i Tromsø og 19 personer jobber deltid som e-veiledere rundt om i landet. Fordelingen mellom antall veiledere i Tromsø og i resten av landet, og hvem som jobber deltid og hvem heltid, kan selvsagt tenkes annerledes. Dette vil i så fall føre til justeringer i de økonomiske anslagene.

De heltidsansatte jobber sammen i team lokalisert ved Senter for IKT i utdanningen sitt kontor i Tromsø. Det er nødvendig å ha en robust kjernegruppe av e-veiledere, da disse på grunn av åpningstider vil jobbe i turnus. En sentral organisering med et team av heltidsansatte i Tromsø vil være med å sikre kvalitet og profesjonalitet i tjenesten. I tillegg vil en slik organisering gi mulighet for å bygge opp spesialistkompetanse på enkelte problemstillinger.

Resten av e-veilederne jobber deltid og distribuert fra andre deler av landet. I modellen utvalget foreslår jobber det minimum en e-veileder i hvert fylke (19 til sammen). Dette er viktig fordi næringsliv, arbeidsmarked og utdanningstilbud kan variere fra landsdel til landsdel. Et nettverk av lokalt baserte veiledere vil kunne ivareta kunnskap om regionale forhold fra alle deler av landet. De lokale veilederne bør ha erfaring fra og ha sin resterende jobbtilknytning i de andre relevante sektorene, både ungdomsskole, videregående opplæring, universitets- og høyskolesektoren, voksenopplæring, Nav og de fylkesvise karrieresentrene. Nettverket må organiseres i relasjon til eksisterende strukturer for karriereveiledning i kommune, fylkeskommune og stat. Kontinuerlig erfaring med ansikt-til-ansikt veiledning og daglig eksponering for lokale problemstillinger, vil være en viktig kompetanse å bringe inn i teamet av e-veiledere.

E-veiledningstjenesten må ha utvidede åpningstider og være tilgjengelig hele uken, også i helgen. Åpningstider vil for eksempel være mandag-torsdag 08.30-22.00, fredag 08.30-18.30 lørdag og søndag 15.00-22.00. På grunn av dette må e-veilederne jobbe i turnus og størrelsen på veileder-teamet må dimensjoneres etter en slik modell.

#### Kapasitet

På bakgrunn av erfaringer fra den danske eVejledning kan et årsverk regne med å håndtere ca.

<sup>225</sup> Basert på erfaringer fra Danmark

4000 henvendelser. Med 24 årsverk betyr det at tjenesten årlig kan håndtere opp mot 100 000 henvendelser.

### Kompetanse og kvalitet

E-veiledning er en veiledningsform få har erfaring med i Norge. Det vil være nødvendig med kontinuerlig fokus på utvikling av veiledningsmetodikk, fagutvikling og stor grad av erfaringsutveksling for at et slikt faglig nybrottsarbeid skal lykkes. E-veiledning stiller helt egne krav til kompetanse. De som skal være ansatt i tjenesten må fra start få solid og relevant opplæring i rollen som e-veileder. I en slik tjeneste som har alle som målgruppe, vil veilederne møte alle slags personer og problemstillinger. Det tilsier at e-veilederne må ha bred veiledningskompetanse og kunne mye både om utdanningstilbud, karriereveier, arbeidsliv og arbeidsmarked, rettigheter, andre velferds-tjenester og så videre.

Den tekniske løsningen legger til rette for at veilederne, både de som jobber i andre deler av landet og de som jobber i teamet i Tromsø, kan ha kontinuerlig kontakt i et digitalt møterom. De kan kommunisere med hverandre på et «bakrom» både underveis og mellom veiledninger, og kan derfor nyttiggjøre seg av hverandres kompetanse og erfaring på tvers av sektor. Forsøket med e-veiledning ved Senter for IKT viste at veilederne etablerte et godt miljø for utveksling av kompetanse og erfaringer i det digitale møterommet, og dette bidro til den faglige kvaliteten på veiledningen.

### 6.2.3 Samspill mellom nettsted og e-veiledningstjeneste

Det vil være en rekke fordeler knyttet til at nettstedet og e-veiledningstjenesten utvikles og driftes i tett samspill. Det at nettstedet og e-veiledningen er del av samme organisasjon vil bety at ressursene utnyttes godt, fordi både den tekniske og den veiledningsfaglige kompetansen kan brukes mot begge tjenestene. Nettstedet vil kunne være et selvfølgelig verktøy for e-veilederne og representere en effektiv ressurs for dem underveis i veiledningssesjonene. Gjennom sin ekstensive kontakt med brukere, vil veilederne kunne være en ressurs for å utvikle nettstedets innhold og kvalitet. De vil raskt erfare og fange opp manglende innhold på nettstedet, som meldes inn til redaksjonen. E-veiledningstjenesten skal til dels bemannes med personer som jobber i ulike fylker og i flere sektorer. Dette vil gi tilgang til personer med mye regional kunnskap, noe som også kan komme

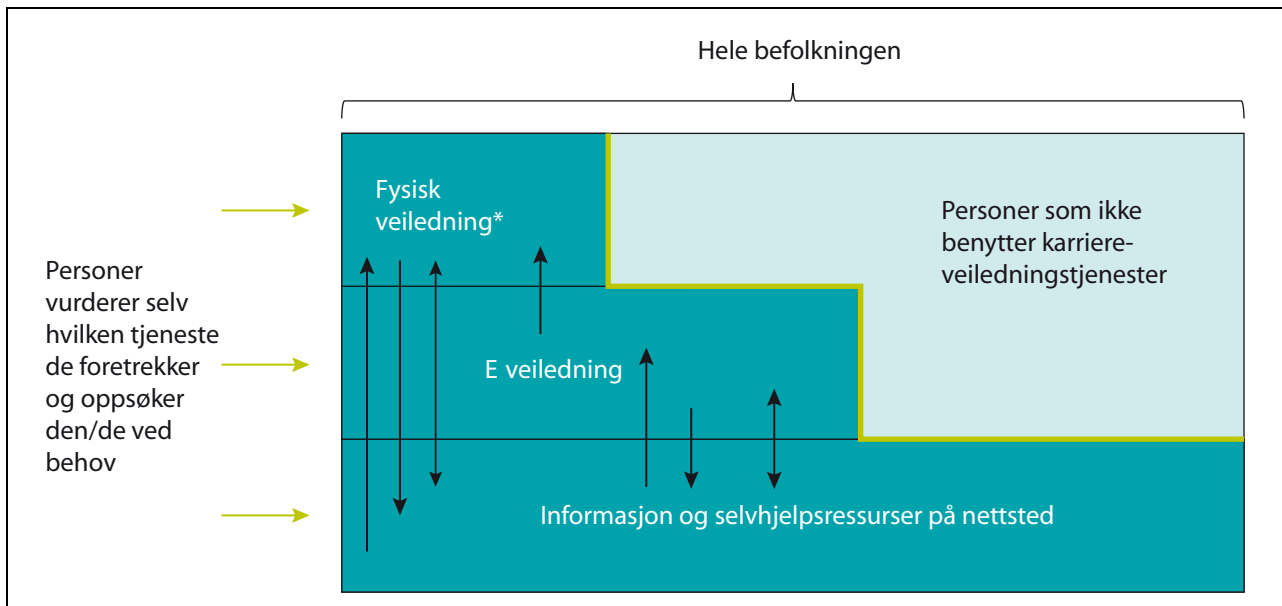
nettstedet til nytte. Det kan for eksempel være aktuelt at e-veilederne leverer redaksjonelt innhold til nettstedet, basert på sin spesialistkompetanse. De lokalt baserte e-veilederne vil også være viktige ambassadører for nettstedet og kan tenkes å fungere som ressurspersoner i opplæring av andre veiledere når det kommer til nytte og bruk av nettstedets ressurser.

Det påtenkte redaksjonsrådet og referansegruppen vil representere en viktig ressurs for kvalitetssikring av nettstedet og e-veiledningstjenesten.<sup>226</sup> Kontakt og samarbeid med representanter fra de ulike sektorene i disse organene vil gi tilgang til kompetanse og ressurspersoner som kan være med å sikre at nettstedet er relevant for alle målgrupper.

### 6.2.4 Utvalgets begrunnelser for å anbefale denne modellen

- Det er samfunnsøkonomisk lønnsomt å gi befolkningen bedre tilgang til relevant og kvalitetssikret informasjon, selvhjelpsressurser og e-veiledning.
- Det er per i dag ikke et stort og vitalt nok privat marked i Norge til at det uten offentlig innsats vil utvikles gode nok tjenester som gir befolkningen tilgang til kvalitetssikret karriererelevant informasjon og e-veiledning.
- Utdanning.no er et etablert kompetansemiljø som kan utvikle og drifte et karrierenettsted på en profesjonell måte. Å bygge videre på og utvide den organisasjonen vil utnytte ressursene som allerede eksisterer, samt sikre at innholdet i det eksisterende utdanning.no integreres i det nye nettstedet.
- Samarbeid og grensdragning mot andre offentlige aktører som produserer nettbasert informasjon vil ivaretas av et redaksjonsråd og en referansegruppe.
- Etablering av et nettsted med informasjon/selvhjelp og en e-veiledningstjeneste vil representere en utvidelse av kapasiteten når det kommer til karriereveiledning i Norge. Etablering av disse tjenestene kan frigjøre kapasitet for fysiske veiledningsmøter for personer med mer komplekse spørsmål.
- Kompetanse og ressurser kan utnyttes bedre når de samles i en organisasjon som drifter begge tjenestene. Å etablere en e-veiledningstjeneste i tilknytning til et nytt karrierenettsted vil virke gjensidig forsterkende på de to tilbudene. Nettstedet vil bli kvalitetssikret av å

<sup>226</sup> Se kapittel 6.4



Figur 6.2 Et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett

\* Inkluderer all karriereveiledning som foregår i form av fysiske møter, først og fremst ansikt-til-ansikt veiledning, men også kurs, opplæring, undervisning osv.

eksponeres for tilbakemeldinger fra bruk i e-veiledning. E-veilederne vil bruke nettstedet som en viktig kilde.

- En stor modell for e-veiledningstjenesten vil kunne håndtere opp mot 100 000 henvendelser i året. Tjenesten vil bety en markant utvidelse av tilgangen til profesjonell karriereveiledning for befolkningen.
- Kunnskap om regionalt arbeidsmarked og utdanning og sektorbasert kompetanse ivaretas best i en distribuert modell med e-veiledere i alle fylker. Summen av kompetanse i teamet kan svare til et mangfold av brukerbehov. En stor modell for e-veiledningstjenesten med 24 årsverk vil sikre en robust tjeneste med solide åpningstider.

### 6.3 Nettbasert karriereveiledning – del av en helhet

Utvalget er i sitt mandat bedt om å se på «*hvordan et nasjonalt karriereveiledningstilbud på nett kan bli en integrert del av et helhetlig system for livslang karriereveiledning*». Utvalget skal i sin hovedinnstilling gå nærmere inn på hvordan et helhetlig system for livslang karriereveiledning kan og bør utformes. Det har vært en utfordring for utvalget å konkludere med hvordan et nettbasert karriereveiledningstilbud kan bli en integrert del av helheten, før de ulike aspekter ved et helhetlig system

for livslang karriereveiledning er utredet og diskutert.

Utvalget tar forbehold om eventuelle endringer som kan komme i utvalgets hovedinnstilling. Det er derfor ikke hensiktsmessig å gå langt inn i detaljer for samspill mellom nettsjenerne og de øvrige karriereveiledningstjenestene.

Figur 6.2 gir likevel en illustrasjon av hvordan utvalget ser for seg at de ulike tilbudene nettsted, e-veiledning og ansikt-til-ansikt/«fysisk» veiledning kan fungere sammen i en helhet. Folk har ulike behov i ulike situasjoner. Utvalget mener at et helhetlig karriereveiledningstilbud bør legge til rette for at folk kan ta i bruk den type tjeneste de foretrekker og som er mest relevant gitt den situasjonen han eller hun er i.

En del av befolkningen vil aldri ta i bruk eller oppsøke karriereveiledning, verken fysisk eller på nett (lyst felt). Av de som har behov for karriereveiledning, vil det variere hvilken tjeneste de først oppsøker (de grønne pilene). Noen trenger først og fremst informasjon og vil finne det de trenger på nettstedet. Der ligger det også ulike selvhjelpsressurser og en del vil få tilfredsstilt sine behov ved å bruke disse. Andre vil ha behov for kontakt med en karriereveileder. For noen vil det være tilstrekkelig og kanskje også ønskelig å møte veilederen på nett via e-veiledning. Andre vil ha behov for å møte en veileder ansikt-til-ansikt.

Det å ta et valg er en prosess. Noen vil derfor ha behov for å benytte seg av flere tjenester, enten samtidig eller på ulike tidspunkt (slik de sorte pilene illustrerer), alt etter som hvilken fase i valgprosessen man er. Det er brukerne selv som vurderer hva han eller hun har behov for og oppsøker tjenestene deretter. Det er ikke tenkt inn noen form for silingsmekanisme som skal styre personer til et eller et annet tilbud.

Utvalget mener at en slik løsning vil sikre at folk har tilgang til karriereveiledningstjenester etter eget behov. Ansikt-til-ansikt veiledning er den mest ressurskrevende formen for veiledning. Det er en ambisjon at forholdsvis mange vil få tilfredsstilt sine behov ved hjelp av de «billigere» tjenestene nettbruk og e-veiledning. På den måten kan den mest ressurskrevende tjenesten, nemlig ansikt-til-ansikt veiledning, ha bedre kapasitet til å møte de som har mer komplekse spørsmål.<sup>227</sup>

#### 6.4 Anbefalinger for forvaltning av et nettbasert karriereveilednings-tilbud

For utviklingen og driften av nettsted for karriereveiledning med tilknyttet e-veiledning har utvalget følgende vurderinger og anbefalinger knyttet til organisering og forvaltning:

##### Klare styringslinjer

Utvalget anbefaler at nettstedet og e-veiledningstjenesten eies av Kunnskapsdepartementet. Kunnskapsdepartementet har ansvar for å koordinere kompetansepolitikken og for majoriteten av tjenestene som berøres. Utvalget mener at en slik klar ansvarslinje bør opprettholdes. Samarbeidet med arbeidsmarkedsmyndighetene og integreringsmyndighetene bør først og fremst ivaretas gjennom det foreslåtte redaksjonsrådet. Dette samarbeidet er viktig for å sikre at nettstedet blir et nyttig verktøy både for veiledere og de som søker veiledning og informasjon.

Det bør videre utarbeides koordinerte styringssignaler fra Kunnskapsdepartementet, Arbeids- og sosialdepartementet og Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet til berørte underliggende etater, som pålegger både Senter for IKT i utdanningen (drifter av nettstedet), Vox, Utdanningsdirektoratet, Arbeids- og velferdsdirektoratet og Integrerings- og mangfoldsdirekto-

ratet å samarbeide om nettstedet og e-veiledningstjenesten. Det bør også utvikles mekanismer for å sikre at de andre underliggende etatene er involvert i strategiske vurderinger rundt nettstedets innhold og prioriteringer.

Vox har i oppdrag å koordinere karriereveiledningsfeltet nasjonalt og bidra til kvalitet og profesjonalitet i tjenestene. Vox' rolle og kompetanse må trekkes inn i utviklingen av de nettbaserte tjenestene gjennom etablering av en styringsgruppe i oppstartsfasen.

Utvalget anbefaler også at regjeringen pålegger alle relevante offentlige aktører å dele data av relevans for nettstedet der dette er mulig. Regjeringen bør også pålegge nettstedet å dele sine data. Dette er i tråd med prinsipper for digital forvaltning lansert i stortingsmeldingen Digital agenda for Norge.<sup>228</sup> Dette gir også en bedre ressursutnyttelse av data innsamlet av offentlige instanser, gjennom at de gjøres tilgjengelig for flere. Et slikt pålegg vil minske behovet for at den etaten som er ansvarlig for nettstedet bruker tid på å fremforhandle avtaler om datadeling.

##### Samarbeidsflater og grensedragninger

Det finnes per i dag flere offentlig finansierte nettsteder som har tjenester som enten overlapper med eller grenser tett opp til tilbudet utvalget anbefaler at finnes på et nytt nettsted. Der hvor overlappet er betydelig, vil det være av stor viktighet at man på eiernivå trekker opp grensene mellom hva et nytt nettbasert karriereveiledningstilbud skal bidra med, og hva de eksisterende tilbudene skal bidra med, og ikke minst hvordan disse kan samarbeide og vise til hverandre for informasjon. Etter utvalgets mening er de to viktigste aktørene<sup>229</sup> da nav.no og vilbli.no:

- vilbli.no har detaljert og oppdatert informasjon om videregående opplæring og ivaretar fylkeskommunenes informasjonsplikt. Det er svært viktig at Kunnskapsdepartementet går i dialog med fylkeskommunene og VIGO IKS som eier vilbli.no for å avklare grensedragninger og samarbeid mellom et nytt nettsted og vilbli.no. Samarbeid og datadeling mellom et nytt nettsted og vilbli.no vil gjøre det lettere for brukerne å finne fram, men også enklere å utvikle nye tjenester for både ungdomstrinnet, videregående nivå og voksne som skal gjennomføre grunnopplæring. Et nytt nettsted bør kunne gi

<sup>228</sup> St.meld. nr. 23 (2012–2013)

<sup>229</sup> Vi omtaler ikke her utdanning.no, som vil gå inn i et nytt nettsted i utvalgets anbefalte modell.

<sup>227</sup> Denne logikken ligger også til grunn for kanalstrategien til Nav

god informasjon om videregående opplæring, men vilbli.no har store mengder nødvendig detaljinformasjon om videregående opplæring som av ressursmessige årsaker ikke bør dupliseres. Det vil også være potensielt store økonomiske besparelser for både stat og fylkeskommune i at nettstedene samarbeider godt og unngår dobbeltarbeid. For å oppnå besparelser og gjøre tilbudet mer oversiktlig for brukerne, anbefaler utvalget at det gjøres en grensedragnings der vilbli.no konsentreres om kvalitets-sikkert detaljert informasjon om videregående opplæring, mens det nye nettstedet står for de andre typene av innhold, så som selvhjelpsressurser og online kommunikasjon, men nettstedet må også ha tilstrekkelig og kvalitetssikkert informasjon om alle utdanningsnivåer, inkludert videregående opplæring.

- nav.no er også en meget ekstensiv side, med arbeidsmarkedsinformasjon, noen selvhjelpsressurser, i tillegg til informasjon om rettigheter, stønader og ytelser. Utvalget har fått informasjon fra Arbeids- og velferdsdirektoratet om Navs kanalstrategi og planer for videreutvikling av nav.no.<sup>230</sup> Strategien inkluderer blant annet planer om at brukerne skal benytte nettbaserte løsninger for enklere henvendelser og å utvikle mer omfattende selvbetjeningsløsninger og sikre kanaler for elektronisk kommunikasjon. Dette er et utviklingsarbeid som er på planleggingsstadiet og utvalget mener det er svært viktig at Kunnskapsdepartementet og Arbeids- og sosialdepartementet har en tett dialog om grensedragninger og samarbeidsflater mellom et nytt nav.no og et nytt nettsted for karriereveiledning. Igjen vil det være ressursbesparende å sørge for at man ikke dupliserer noe. Det kan også tenkes at innhold og tjenester på det nye nettstedet, kan støtte opp under Navs målsetninger om å få flere i arbeid raskere ved at folk bruker nettstedet og e-veiledningstjenesten samtidig som de er brukere av Navs tjenester.

Det er viktig at man på eiersiden (departementer og fylkeskommuner) går inn og blir enige om hvilken aktør som skal ta hovedansvaret for hva. For både nav.no og vilbli.no gjelder at de oppfyller en del lovpålagte informasjonsoppgaver. Dette vil det etter utvalgets mening ikke være aktuelt å rokke ved. Nettstedet utvalget anbefaler å etablere vil tilby mye mer enn bare informasjon, men det bør også tilby god og oppdatert informasjon. Der hvor

denne best produseres på et eksisterende nettsted, bør ikke nettstedet produsere denne informasjonen. Samtidig vil nettstedet tilby et bredt spekter av selvhjelpsressurser. Dette finnes det for eksempel noen relativt utdaterte versjoner av på nav.no, utviklet på 90-tallet. Slike verktøy er dyre å gjøre gode, og er et eksempel på et tilbud som bare bør utvikles ett sted, og heller brukes av alle.

#### Plassering av nettstedet og tilhørende organisasjonskart

Nettstedet bør utvikles og driftes av en instans som besitter kompetanse på informasjonsteknologi, karriereveiledning, utdanning og arbeidsmarked. Men for at nettstedet skal treffe målgruppen og bli brukt, må det ligge informasjon-faglig og teknologisk i front. Nettstedet må også gjøres kjent og være søkemotoroptimalisert. Utdanning.no er en godt utviklet, eksisterende merkevare med over fire millioner besøk i 2014. Utvalget mener derfor at utdanning.no bør være utgangspunktet for et nytt nettsted, med et bredere formål en dagens løsning. Dette er også anbefalingen i den utførte samfunnsøkonomiske analysen av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett.<sup>231</sup>

Driften av utdanning.no ligger hos Senter for IKT i utdanningen og utvalget anbefaler derfor at det redaksjonelle ansvaret legges dit. Dersom nettstedet legges til utdanning.no anbefaler utvalget også at det etableres gode strukturer for å samarbeide tett med Vox, Utdanningsdirektoratet, Arbeids- og velferdsdirektoratet, de fylkesvise partnerskapene for karriereveiledning og andre relevante aktører for å sikre en tjeneste som er karriereveiledningsfaglig godt fundert.

For å gi faglig forankring og påvirkning til innholdet i nettjenesten anbefales det å etablere et redaksjonsråd med Senter for IKT i utdanningen og de mest sentrale aktørene på feltet som Vox, Utdanningsdirektoratet og Arbeids- og velferdsdirektoratet, Inkluderings- og mangfoldsdirektoratet og eventuelt andre aktører som defineres som sentrale. Disse vil være viktige kvalitetssikrere og innholdsleverandører til tjenesten.

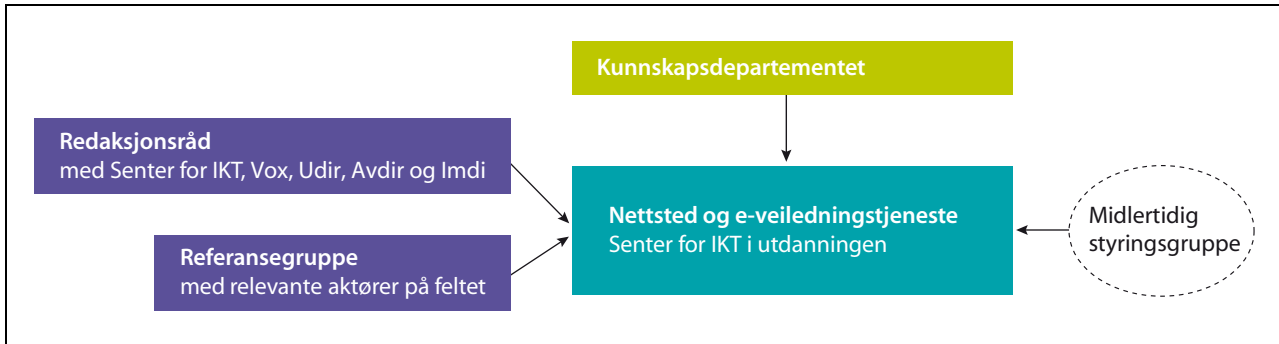
En større referansegruppe, med relevante aktører på feltet, der blant annet partene i arbeidslivet inviteres inn, vil også være hensiktsmessig etter utvalgets mening.

I en oppstartfase anbefales det også å etablere en midlertidig styringsgruppe der de berørte

<sup>230</sup> Se omtale i kapittel 3.4 om Nav

<sup>231</sup> Analyse og Strategi (2014)





Figur 6.3 Forvaltning

underliggende etatene Vox, Utdanningsdirektoratet, Arbeids- og velferdsdirektoratet og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet inviteres inn for å være involvert i strategiske vurderinger rundt det nettbaserte tilbudets innhold og prioriteringer. Representasjon i den midlertidige styringsgruppen bør være på ledernivå.

#### E-veiledningen

Når det gjelder forvaltningen av en distribuert modell for e-veiledning er denne avhengig av at det legges føringer fra sentralt hold som åpner for at rådgivere i skolen, karriereveiledere i karriere-

sentre og Nav-veiledere kan være ansatt i delte stillinger i Senter for IKT i utdanningen.

I de økonomiske beregningene nedenfor, tar utvalget utgangspunkt i at kostnader knyttet til husleie og kontorplass for e-veilederne som jobber rundt om i landet dekkes av stedlig arbeidsgiver. E-veiledningstjenesten vil også være avhengig av å ha god kontakt med karriereveiledere og rådgivere som jobber i sektorene, og det bør etableres strukturer som sikrer dette. I hovedinnstillingen vil utvalget anbefale hvordan slike strukturer bør bygge på eller henge sammen med de eksisterende strukturene for koordinering og samarbeid sektorene imellom på karriereveiledningsfeltet, lokalt og sentralt.

## Kapittel 7

# Økonomiske og administrative konsekvenser

Utvalget estimerer følgende økonomiske og administrative kostnader dersom man følger utvalgets anbefalinger om å velge alternativ 2B (med den mest omfattende e-veiledningstjenesten) i modellen som er beskrevet i kapitel 6 og i Figur 6.1.

De økonomiske kostnadene er knyttet til to hovedelementer: oppstart, utvikling og drift av nettstedet, og oppstart, utvikling og drift av e-veiledningstjenesten knyttet til nettstedet. Utvalget har bedt Senter for IKT i utdanningen om å estimere kostnadene ved å videreutvikle og drifte et nettsted med utgangspunkt i utdanning.no, etter som dette er utvalgets anbefalte løsning. Senteret har også estimert kostnadene knyttet til en e-veiledningstjeneste. I tillegg har utvalget sett til beregninger fra rapporten *Samfunnsøkonomisk analyse av karriereveiledning på nett* i sine anslag.<sup>232</sup>

### Kostnader for et nettsted

De årlige utviklings- og driftskostnadene ved dagens utdanning.no er på om lag 10 millioner

<sup>232</sup> Analyse og Strategi (2013)

kroner. Dette gir en kostnad på om lag 2,5 kroner per besøk på tjenesten. Det finnes ingen tilsvarende utbyggede tjenester å sammenligne med i Norge i dag, men dette fremstår etter utvalgets vurdering som en effektiv tjeneste. Senter for IKT i utdanningen vurderer selv at det er lite rom for annet enn vedlikehold og drift av eksisterende tilbud innenfor dette budsjettet.

For å anslå kostnader for det nye nettstedet har Senter for IKT i utdanningen både tatt utgangspunkt i hva dagens driftsmidler brukes til, og også sett til kostnadene knyttet til den danske «UddannelsesGuiden».

Et anslag er at det vil være behov for en økning i drifts- og utviklingskostnadene til nåværende utdanning.no med 100 prosent, altså med om lag 10 millioner kroner. Det årlige budsjettet for utvikling og drift av nettstedet vil da ligge på totalt om lag 20 millioner kroner. En utviklet variant av dagens veilederforum.no vil inngå i tjenesten og er også lagt inn i kostnadsberegningen.

I tabellen under gis en oversikt over hvordan kostnadene er fordelt.

I tillegg til de friske midlene kommer eksisterende budsjett for utdanning.no som vil inngå i

Tabell 7.1 Drifts- og utviklingskostnader for nettsted

Aktivitet	Kostnad*	Samlet kostnad
Teknisk utvikling og dataintegrasjon	500 000	
Driftsressurser	1 500 000	
Redaksjonelle medarbeidere, innholdsproduksjon	4 000 000	
Teknisk personell – herunder for utveksling av data med andre aktører	2 000 000	
Innkjøp knyttet til redaksjonelt innhold, lisenser, hardware	2 000 000	
<b>Totale økte kostnader</b>	<b>10 000 000</b>	<b>10 000 000</b>
Eksisterende driftsbudsjett utdanning.no		10 000 000
<b>Totale årlige driftsutgifter</b>		<b>20 000 000</b>

\*Fordeling av kostnader kan endres avhengig av driftsmodell for tjenesten.

Kilde: Senter for IKT i utdanningen.

Tabell 7.2 E-veiledning – oppstartskostnader

Aktivitet	Kostnad
Prosjektmedarbeidere	2 000 000
Prosjektledelse	1 000 000
Teknisk utvikling	2 500 000
Rekruttering av rådgivere/veiledere	800 000
Kompetanseheving rådgivere/veiledere	500 000
Markedsføring	600 000
Lisenser	200 000
Teknisk utstyr til rådgivere/veiledere	600 000
<b>Totalt</b>	<b>8 200 000</b>

Kilde: Senter for IKT i utdanningen.

nettstedet. Dessuten kommer ressurser som andre organisasjoner må benytte for å bidra i redaksjonsråd og referansegruppe. Men her er det utvalgets vurdering og anbefaling at ressurser som allerede er i bruk i disse organisasjonene kunne omdisponeres og utnyttes slik at det ikke er behov for friske midler. Aktører som i dag har ansvar for karriereveiledning bør kunne bidra i utviklingen av innholdet på nettstedet.

Det er behov for betydelige oppstartmidler dersom man *raskt* skal få på plass en rekke nye tjenester og nytt innhold. Utvalget vurderer at dersom det er ønskelig at nettstedet utvikles raskt og er operativt i løpet av sitt første år, bør driftsbudsjettet dobles det første året. Dette skal dekke blant annet innkjøp og videreutvikling av selvhjelpsressurser, sammenligningstjenester mellom utdanninger, utvikling av arbeidsmarkedsinformasjon og annet redaksjonelt innhold. Spesielt selvhjelpsressurser må i stor grad kjøpes inn, og det er noen engangskostnader knyttet til dette.<sup>233</sup>

Dersom nettstedet skal være tilgjengelig på flere språk enn norsk og engelsk vil dette medføre økte kostnader. En slik kostnad er ikke med i utvalgets beregninger.

Dersom det blir bestemt at nettstedet skal ha et annet navn enn utdanning.no vil dette innebære kostnader som bør utredes før en slik endring gjennomføres. Disse kostnadene er ikke med i utvalgets beregninger.

<sup>233</sup> Til sammenligning fikk den danske uddannelsesguiden.dk 7,5 millioner danske kroner i ekstrabevilgning i 2015 hovedsakelig til fire nye refleksjonsverktøy beregnet for elever i ungdomstrinnet.

#### Kostnader ved e-veiledningstjenesten

Utvalget mener det er et viktig premiss at e-veiledningstjenesten ikke finansieres gjennom å omdisponere midler fra eksisterende karriereveiledningstjenester. Det bør bevilges friske midler. Dette vil bidra til at e-veiledningstjenesten oppfattes som en viktig del av det helhetlige tilbudet.

Utvalget anbefaler en modell for e-veiledning som innebærer at veiledere fra alle landets fylker er tilknyttet tjenesten, alternativ 2B. Derfor beregner vi også kostnadene for denne modellen. Det er primært årsverkene som er den drivende kostnadsfaktoren, og kostnader knyttet til e-veiledning er dermed en justerbar kostnad. E-veiledningen vil ha kostnader knyttet både til oppstart og drift.

Oppstartskostnaden for en e-veiledningstjeneste slik utvalget anbefaler, er på om lag 8 millioner kroner, slik vist i tabell 7.3.

#### E-veiledning: driftskostnader og kostnader til løpende utvikling

Diverse kostnadselementer knyttet til drift og utvikling må tas med i beregningen av kostnadene ved en e-veiledningstjeneste. Utvalget baserer seg også her på beregninger foretatt av Analyse og Strategi og Senter for IKT i utdanningen.<sup>234</sup>

Det er i beregningene tatt utgangspunkt i at 14 personer jobber heltid i Tromsø og 19 personer jobber deltid som e-veiledere rundt om i landet. Vi anslår dette til 10 årsverk spredt rundt i landet. I

<sup>234</sup> Analyse og Strategi (2013)

Tabell 7.3 E-veiledning driftskostnader m.m

Kostnadselement	Kostnad per årsverk	Totale kostnader
Årsverk lønn <sup>1</sup>	1 000 000	
Lisenser	15 000	
Kurs og kompetanseheving	25 000	
Maskinvare og utstyr	5 000	
Reisekostnader	25 000	
Andre kostnader	10 000	
Total kostnad per årsverk	1 080 000	
Totalt kostnader for 24 årsverk		25 920 000
Ekstra husleiekostnad for sentral e-veiledningstjeneste (80 000 per årsverk på 14 årsverk)		1 120 000
<b>Totalt kostnader e-veiledning</b>		<b>27 040 000</b>

<sup>1</sup> Antatt gjennomsnittskostnad for et årsverk

Kilde: Senter for IKT i utdanningen og Analyse og Strategi (2013)

tillegg kommer altså 14 årsverk ved Senter for IKT. Totalt 24 årsverk.<sup>235</sup>

I tillegg anbefaler utvalget at husleiekostnadene for de som jobber distribuert i landets fylker forutsettes dekket av den institusjonen de jobber som veileder/rådgiver i den andre 50 prosenten av sin stilling. Denne kostnaden trekkes derfor ut av kostnadsbildet. Dette gir en total kostnad for drift av e-veiledningstjeneste på om lag 27 millioner kroner.

Fordelingen mellom antall veiledere i ved Senter for IKT og i resten av landet, og hvem som jobber deltid og hvem heltid, kan selvsagt tenkes annerledes. Dette vil i så fall føre til justeringer i de økonomiske anslagene.

#### Totalt kostnader

Utvalget har presentert en modell som innebærer muligheter for opp- og nedskalering. De beregnede kostnadene er for den mest omfattende varianten.

Totalt *oppstartskostnader* for utvalgets anbefalte modell for nettbasert karriereveiledning, inklusive e-veiledning er på mellom 8 millioner

kroner og 18 millioner kroner, avhengig av hvor rask oppstart av nettstedet skal være.

Totalt årlige *driftskostnader* for utvalgets anbefalte modell for nettbasert karriereveiledning, inklusive e-veiledning er på 37 millioner kroner. I tillegg kommer eksisterende budsjett for utdanning.no på 10 millioner kroner. Årlige utgifter til en nettbasert karriereveiledningstjeneste etter utvalgets anbefalte modell vil ligge på om lag 47 millioner kroner.

#### Øvrige kost/nytte-betraktninger og antatte besparelser

Etableringen av et nettsted og en e-veiledningstjeneste vil kunne innebære ressursbesparelser i andre etater og organisasjoner, fordi noen av oppgavene de i dag utfører vil bli ivaretatt av det nye nettbaserte karriereveiledningstilbudet. For e-veiledningstjenestens del er det rimelig å anta at den vil kunne besvare en del henvendelser som ellers ville bli rettet til den fysiske veiledningstjenesten. Ved at e-veiledningstjenesten «tar unna» en del henvendelser, kan det bli bedre kapasitet til å møte de som har mer komplekse spørsmål i de fysiske tjenestene. Nettstedet vil inneholde kvalitetssikret informasjon, relevant redaksjonelt innhold og flere typer selvhjelpsressurser. Andre offentlige nettsteder som så langt har produsert

<sup>235</sup> Åpningstid vil være både kveld og helg, og basert på brukermønstre, og brukerbehov. Det kreves en høy bemanning for å dekke turnuser med åpningstider til 21.00 på hverdager, samt i helger.

lignende innhold og tjenester, kan spare ressurser på å overlate fremtidig produksjon av denne typen innhold til nettstedet og heller lenke til denne fra sine egne sider.

Utvalget ønsker også å vise til tallene fra den tidligere omtalte samfunnsøkonomiske analysen av en e-veiledningstjeneste, som viser de potensielle positive effektene på feilvalg og frafall økt tilgang til karriereveiledning kan antas å ha. Strategi og Analyse<sup>236</sup> estimerer at feilvalg og frafall i en tyveårsperiode koster samfunnet 220 milliarder kroner.<sup>237</sup> En investering i mer tilgjengelig karriereveiledning vil ifølge analysen kunne begrense disse kostandene betraktelig. I tillegg er det rimelig å anta at gjennom mer tilgjengelig veiledning vil gjennomstrømming i utdanningsløpet for øvrig øke. Det kan også bidra til at flere blir værende i arbeidslivet og/eller kommer i arbeid. Den samfunnsøkonomiske nytteverdien av nettbasert karriereveiledning som er tilgjengelig for alle må derfor kunne sies å være stor.

Utvalget legger også til grunn at det nettbaserte tilbudet vil være et viktig element i kompetansespredning og kompetanseheving hos rådgivere og veiledere generelt, og at det vil være et nyttig verktøy til bruk i veiledning for disse. Man kan anta at dette kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen.

Norsk økonomi er inne i en omstillingsfase og arbeidsledigheten øker. En lett tilgjengelig og kvalitativt god karriereveiledningstjeneste på nett vil være et kostnadseffektivt virkemiddel for å bidra til raskere omstilling og enklere overganger for personer som nylig har blitt arbeidsledige. I en mer uforutsigbar økonomi vil også unge mennesker som står overfor utdanningsvalg ha større behov for informasjon og veiledning. En nettbasert tjeneste vil bidra til at alle får tilgang til dette.

<sup>236</sup> Analyse og Strategi (2013)

<sup>237</sup> I 2013-kroner

Karriereveiledningens potensielle rolle i integreringsprosesser er et svært aktuelt tema i dagens Europa. Mange innvandrere bringer med seg kompetanse, både formal- og realkompetanse. Karriereveiledning kan være et viktig virkemiddel for at den enkelte skal få brukt sin kompetanse, og at samfunnet skal få nyttiggjort seg den ressursen flyktingene representerer.

#### Administrative konsekvenser

Modellen utvalget anbefaler for forvaltning vil innebære behov for at aktører som skal delta i redaksjonsråd og eventuelle større referansegruppe setter av tid og ressurser til dette arbeidet.

Det vil også være nødvendig at Kunnskapsdepartementet gjør endringer i styringsparametere til underliggende etater som Senter for IKT i utdanningen, Vox og Utdanningsdirektoratet, slik at disse har styringsparametere som er i tråd med deres rolle i oppfølgingen og drift av en nettbasert tjeneste.

Likeledes vil det være nødvendig at Arbeids- og sosialdepartementet har tilsvarende styringsparametere for Arbeids og velferdsdirektoratet, og Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.

En forutsetning for at det på nettstedet kan utvikles relevante og kvalitetssikrede informasjonstjenester, er at det får effektiv tilgang til ulike offentlige data. Det vil derfor være nødvendig å vurdere endringer i styringen av andre etater, for å legge til rette for datadeling mellom disse og det nye nettstedet. Dette gjelder for eksempel, Nav, Vigo IKS/vilbli.no, SSB, NOKUT, Samordna opp-tak. For Vigo IKS/vilbli.no vil det være nødvendig å gå i dialog med fylkeskommunalt nivå som eier tjenesten, om hvordan også vilbli.no kan dele data med det nye nettstedet.

## Litteraturliste

- Analyse og Strategi (2013): *Samfunnsøkonomisk analyse av karriereveiledning på nett.*
- Analyse og Strategi (2014): *Samfunnsøkonomisk analyse av et helhetlig karriereveiledningstilbud på nett.*
- Arbeidsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet *Oppfølgingsplan for arbeid og psykisk helse (2013–2016): Forsøk med Nav-veiledere i videregående opplæring*
- Arbeids og sosialdepartementet: Prop 1 S (2014–2015)
- Arbeids og sosialdepartementet: Prop 1 S (2011–2012)
- Arbeids og sosialdepartementet: Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven)
- Arbeids- og velferdsdirektoratet 2015: NAV fylkenes tertialrapportering 2013–2015
- Arbeids- og velferdsdirektoratet 2013: Standard for arbeidsrettet brukeropfølging.
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet: Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere (introduksjonsloven)
- Becken, L.E, Klingenberg, S, Berg, S, Jordell, H (2014): *Evaluering av de fylkesvise karrieresentrene – med søkelys på samhandlingen med Nav.* Proba samfunnsanalyse – rapport 2014-09.
- Berg, H, Becken, L.E, Klingenberg, S, Staalesen, D.P (2012): *Arbeidsevneevaluering i NAV – Oppfølgingsundersøkelse 2012.* Proba samfunnsanalyse-rapport 2012-10.
- Berge, T, Larsen, F. M, Gravås, T, Holm, S, Lønvik, K, Midttun, K (2015): *Karriereveiledning: Behov, utbytte og betydning. Rapport fra fire undersøkelser.* Vox-rapport 2015.
- Boyd, Danah (2014): *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens.* Yale University Press.
- Buland, T., I.H. Mathiesen, B.E. Aaslid, H. Haugsbakken & B. Bungum (2010): *Skolens rådgivning – på veg mot framtiden? Delrapport 1 fra evalueringen av rådgivningen i skolen i Norge.* SINTEF-rapport A13861, Trondheim: SINTEF Teknologi og samfunn.
- Buland, T., I. H. Mathiesen, B. E. Aaslid, H. Haugsbakken, B. Bungum og S. Mordal (2011): *På vei mot framtida – men i ulik fart? Sluttrapport fra evaluering av skolens rådgivning.* Trondheim: SINTEF.
- 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. Program for livslang læring
- Damvad (2014): *Tiltak som kan bidra til å øke befolkningens digitale deltagelse og kompetanse.*
- Damvad (2015): *Styringsvirkemidler som påvirker utdanningsvalg. Kunnskapsoppsummering og analyse.*
- Europakommisjonen (2004): *Resolution of the Council and of the representatives of the Member States meeting within the Council on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe.* <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9286-2004-INIT/en/pdf>
- Europakommisjonen (2008): *Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies* [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/en/educ/104236.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/educ/104236.pdf)
- European Lifelong Guidance Policy Network (2012): *Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit. ELGPN Tools No. 1.* Jyväskylä: ELGPN.
- European Lifelong Guidance Policy Network (2014): *The Evidence Base on Lifelong Guidance. A Guide to Key Findings for Effective Policy and Practice. ELGPN Tools No 3.* Jyväskylä: ELGPN.
- Hernes, V. & K. Tronstad (2014): *Komparativ analyse av introduksjonsprogram i Norge, Sverige og Danmark.* NIBR Rapport 2014:19
- Hooley, T, C. Shepherd & V. Dodd (2015): *Get yourself connected. Conceptualising the role of digital technologies in Norwegian career guidance.* Derby: International Centre for Guidance Studies, University of Derby.
- Gaarder og Gravås (2011): *Karriereveiledning.* Oslo: Universitetsforlaget.
- Guichard, J. (2001): *A Century of Career Education: Review and Perspectives.* International

- Journal for Educational and Vocational Guidance 1, side 155–176.
- ICCDPP (2015): *Communique: 7th international symposium on career development and public policy*. <http://iccdpp.org/communique-7th-international-symposium-career-development-public-policy/>
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2014): *Faktahefte om innvandrere og integrering*.
- Justis- og beredskapsdepartementet: Lov om gjennomføring av straff mv. (straffegjennomføringsloven)
- Ipsos MMI (2012): *Evaluering Brukerforum utdanning.no*
- Ipsos MMI (2013): *Evaluering av prosjekt nettbasert karriereveiledning*. På oppdrag fra Senter for IKT i utdanningen.
- Kommunal og moderniseringsdepartementet: Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften)
- Kunnskapsdepartementet: Forskrift til lov om folkehøyskoler
- Kunnskapsdepartementet: Forskrift til opplæringslova 23.06.2006 nr. 724
- Kunnskapsdepartementet: Lov om grunnskolen og den vidaregående opplæringa (opplæringslova).
- Kunnskapsdepartementet: Lov om folkehøyskoler (folkehøyskoleloven)
- Kunnskapsdepartementet: Prop 1 S (2013–2014)
- Kunnskapsdepartementet: Retningslinjer for tilskudd til fylkesvise partnerskap for karriereveiledning av 5. mars 2014, kap. 258, post 60.
- Larsen, M. F. (2009): *Behov og interesse for karriereveiledning*. Vox rapport 2009
- Larsen, M. F. (2011): *Karriereveiledning i Norge*. Vox rapport 2011
- Lindh (1990): *Indføring i vejledning*. København: Forlaget studie og erverv
- Lødding, B. og J. S. Borgen (2008): *Karriereveiledning i overgangen mellom ungdomsskole og videregående opplæring: Delrapport 1. Evaluering av Kunnskapsløftet*. Oslo: NIFU
- Lødding, B. og Tømte, C. (2011): *Personlig karriereveiledning på nett? Kartlegging og analyse av status og muligheter for etablering av en felles nettbasert veiledningstjeneste*. NIFU Rapport 21-2011
- Meld. St. 18 (2010–2011) *Læring og fellesskap*
- Meld. St. 20 (2012–2013) *På rett vei, Kvalitet og mangfold i fellesskolen*
- Mordal, S., T. Buland og I. H. Mathiesen (2015): *Rådgiverrollen – mellom tidstyv og grunnleggende ferdighet*. Trondheim og Stavanger: SINTEF, NTNU, IRIS
- NOU 2003:16 *I første rekke*.
- NOU 2014:14 *Fagskolen – et attraktivt utdanningsvalg*.
- NOU 2009:18 *Rett til læring*
- NOU 2014:7: *Elevenes læring i fremtidens skole. Et kunnskapsgrunnlag*.
- Nyen, T., og Tønder, A. H. (2012): *Fleksibilitet eller faglighet? En studie av innføringen av faget prosjekt til fordypning i Kunnskapsløftet*. Fafo-rapport 2012/47.
- Nyhus, L, Solbu, G.K, Stokke, M (2011): *Partnerskap – eller løse forbindelser? Vurdering av fylkesvise partnerskap for karriereveiledning. Del 2. Østlandsforskning – ØF-rapport nr. 08/2011*.
- OECD (2002): *Review of Career Guidance Policies. Country Note: Norway*. Paris: OECD
- OECD (2004): *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers*. Paris: OECD
- OECD (2014): *Skills Strategy Diagnostic Report Norway*. Paris: OECD
- OECD (2014b): *Skills Strategy Action Report Norway*. Paris: OECD
- Opinion Perduco (2013): *Nasjonal kartlegging av unges utdannings- og yrkesvalg*.
- Rambøl (2010): *Nasjonal fokusgruppeundersøkelse om behovet for nettbasert utdanningsinformasjon*.
- Rambøl (2011): *Analyse av resultatoppnåelse i introduksjonsordningen*. Sluttrapport.
- Schulstock, T. & B. Svoen (2014): «Synlig som et tema, men integrert som en tilnærming.» *Sluttrapport for Kjønnlikestilling og flerkulturelle perspektiver i rådgivningsutdanningene (KLF-RU)-prosjektet Januar 2014*. Høgskolen i Lillehammer.
- Senter for IKT i utdanningen (2010) *Monitor 2010. Samtaler om IKT i skolen*.
- Senter for IKT i utdanningen (2015): *Hvilke nettsteder tilbyr utdanningsinformasjon og karriereveiledning i Norge?*
- St.meld. nr. 30 (2003–2004) *Kultur for læring*.
- St.meld. nr. 16 (2006–2007) *... og ingen stod igjen*.
- St.meld. nr. 44 (2008–2009) *Utdanningslinja*.
- St.meld. nr. 23 (2012–2013): *Digital agenda for Norge. IKT for vekst og verdiskaping*.
- Svendsrud, Arne (2015): *Karriereveiledning i et karrierelæringsperspektiv*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Teig, A (2000): *Skolerådgivning – status og utdanningsvalg*, HIO-rapport 2000:1 Høgskolen i Oslo
- Stokke, M, Nyhus, L. (2010): *Partnerskap for karriereveiledning – en kartlegging og evaluering*.

- Del 1 Kartlegging. Østlandsforskning – ØF-notat nr. 12/2010.*
- Thomas W. Malone & John F. Rockart (1991): *Computers, Networks, and the Corporation*. Scientific American. Side 128-136.
- Thorbjørnsrud, M, C. Alfsen, S. Holm (2015): *Kartlegging av karrieretjenester i høyere utdanning*. Vox
- Thorshaug, K. og S. Svendsen (2014): *Helhetlig oppfølging – Nyankomne elever med lite skolebakgrunn fra opprinnelseslandet og deres opplærings situasjon*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Utdanningsdirektoratet: *Anbefalt formell kompetanse og anbefalte kompetansekriterier for rådgivere* [http://www.udir.no/Upload/Brev/5/Anbefalt\\_formell\\_kompetanse\\_og\\_veiledende\\_kompetansekriterier\\_brev.pdf?epslanguage=no](http://www.udir.no/Upload/Brev/5/Anbefalt_formell_kompetanse_og_veiledende_kompetansekriterier_brev.pdf?epslanguage=no)
- Utdanningsdirektoratet: Læreplanverket for Kunnskapsløftet i grunnskolen og i videregående opplæring
- Utdanningsdirektoratet: Læreplan i utdanningsvalg
- Utdanningsdirektoratet (2015): *Rapport fra arbeidsgruppe: Informasjonsmateriell om videregående til minoritetspråklige*. Saknummer 2015/853
- Utdanningsdirektoratet: Retningslinjer for realkompetansevurdering i grunnskoleopplæringen
- Utdanningsdirektoratet: Retningslinjer for realkompetansevurdering videregående opplæring
- Utdanningsdirektoratet: Rundskriv Udir-2-2009 Informasjon om endringer i forskrift til opplæringsloven kapittel 22 og forskrift til privatskoleloven kapittel 7 – Retten til nødvendig rådgivning.
- Utdanningsdirektoratet: Rundskriv Udir-3-2012 om voksnes rett til grunnskoleopplæring etter opplæringsloven kap. 4A
- Vibe. N. (2013): *Spørsmål til Skole-Norge høsten 2013. Resultater og analyser fra Utdanningsdirektoratets spørreundersøkelse blant skoler og skoleiere*, Oslo: NIFU
- Vox (2012): *Karriereveiledning i fylkene. En undersøkelse av omfang, organisering, tilbud og kompetanse*. Notat 9/2012.
- Vox (2012): Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere.
- Vox (2014): *Vox-Speilet 2014*.
- Vox (2015): *Organisering av opplæring i norsk og samfunnskunnskap*.
- Vox: Rapport fra Vox til Kunnskapsdepartementet om tilskuddsordningen til fylkesvise partnerskap for karriereveiledning 2015.
- 
-



Bestilling av publikasjoner

Offentlige institusjoner:

Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon

Internett: [www.publikasjoner.dep.no](http://www.publikasjoner.dep.no)

E-post: [publikasjonsbestilling@dss.dep.no](mailto:publikasjonsbestilling@dss.dep.no)

Telefon: 22 24 00 00

Publikasjonskode: F-4417

Design: 07 Oslo AS

Omslagsillustrasjon: 07 Oslo AS

Trykk: Departementenes sikkerhets-  
og serviceorganisasjon

10/2015 - opplag 20