



Bedre vejledning og rådgivning til beskæftigede og virksomheder

Afsluttende evaluering af 22 voksenvejledningsnetværk

Marts 2010

Forord

Den afsluttende evaluering af de 22 voksenvejledningsnetværk er et bidrag til NCKs opgave 2.2: At foretage en samlet evaluering af voksenvejledningsnetværkene. Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning udfører denne opgave. Forud for den afsluttende evaluering har videncentret udarbejdet en foreløbig evalueringsrapport, og DPU har foretaget to delundersøgelser. Den foreløbige evalueringsrapport og de to delundersøgelser forelå den 15. oktober 2009.

Rapporten er udarbejdet af Carla Tønder Jessing, Randi Skovhus, Karen Hannah og Håkon Grunnet, Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning (VUE).

12. marts 2010

Carla Tønder Jessing
Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning
og NCK

Om NCK

Nationalt Center for Kompetenceudvikling indsamler, dokumenterer og formidler viden om metoder og redskaber, der anvendes til at planlægge og gennemføre VEU og kompetenceudvikling i offentlige og private virksomheder.

I opgaven med at indsamle, dokumentere og formidle viden om kompetenceudvikling indgår medarbejdere fra Danmarks Pædagogiske Universitetsskole, Aarhus Universitet, Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning, AKF, CARMA, Aalborg Universitet, og fra Nationalt Videncenter for Realkompetencevurderinger.

Besøg www.ncfk.dk

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	4
2. Konklusioner og anbefalinger.....	5
2.1 Hovedkonklusioner.....	5
2.2 Anbefalinger og delkonklusioner.....	7
2.2.1. Anbefalinger i forhold til VEU-centre	7
2.2.2. Anbefalinger i forhold til den fremtidige individuelle voksenvejledning	10
3. Opsummerende analyse af voksenvejledningsnetværkenes afrapportering fra tredje og sidste projektperiode.....	13
3.1 Indledning.....	13
3.2 Netværkenes resultater og erfaringer.....	14
3.2.1 Netværkenes strategier i forhold til effekt af indsatsen, herunder virksom praksis / best practice i forhold til effekt.....	14
3.2.2 Største barrierer for og vigtigste effekter af voksenvejledningsnetværkene	17
3.2.3 Om rapportering og registrering af kontakter og resultater	18
3.3 Opsummering og perspektivering	18
4. Perspektivering i relation til udvalgte internationale eksempler på organisering af voksenvejledning	19
5. Referencer	24
6. Bilag: Udvalgte internationale vejledningsordninger	25

1. Indledning

Hermed præsenterer NCK ved Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning (VUE) den afsluttende evaluering af voksenvejledningsnetværkene.

Den afsluttende evalueringsrapport bygger på den foreløbige evalueringsrapport ¹, der indeholder udfoldede redegørelser for:

- Evalueringens formål, metode og datagrundlag
- Opsøgende uddannelsesrådgivning overfor virksomheder
- Etablering af uddannelsesambassadørordninger
- Etablering af virksomhedsnetværk
- Opsøgende voksenvejledning overfor kortuddannede voksne
- Netværkenes organisering og samspil med andre aktører om den samordnede voksenvejledningsindsats
- Etablering af én indgang til vejledning
- Samarbejde – internt mellem kerneinstitutioner og med andre deltagende institutioner
- Lokale voksenvejledningsfora
- Netværkenes professionalisering

Hvert af disse kapitler i den foreløbige evalueringsrapport rummer desuden en redegørelse for mål, opgaver og forventet effekt af indsatsen samt for netværkenes strategier, metoder og redskaber.

Datagrundlaget fra hovedundersøgelsen, fremlagt i den foreløbige evalueringsrapport, udgør grundlaget for den afsluttende evalueringsrapport. Som supplement til dette datagrundlag er der i forbindelse med denne afsluttende evalueringsrapport foretaget en opsummerende analyse af netværkenes egne afrapporteringer for tredje og sidste projektperiode ². Analysen heraf viser ikke væsentlige ændringer i netværkenes erfaringer og resultater, og den understøtter dermed konklusioner og anbefalinger i den foreløbige evalueringsrapport, som fremlægges i det følgende.

¹ ”Bedre vejledning og rådgivning til beskæftigede og virksomheder. Evaluering af 22 voksenvejledningsnetværk. Foreløbig evalueringsrapport”, NCK og VUE, oktober 2009: [Foreløbig evaluering af de 22 voksenvejledningsnetværk, oktober 2009](#) Hovedundersøgelsen af voksenvejledningsnetværkene v/ Carla Tønder Jessing, Karen Hannah, Randi Skovhus og Håkon Grunnet, Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning, VIA UC

² Se kapitel 3

2. Konklusioner og anbefalinger

2.1 Hovedkonklusioner

Evalueringen viser overordnet, at voksenvejledningsnetværkene i et væsentligt omfang har udviklet virksomme strategier i relation til opsøgning af og kontakt med små og mellemstore virksomheder, herunder systematiserede kontaktformer. Endvidere viser resultaterne, at netværkene på forskellig vis har udviklet aktiviteter, der synliggør kompetenceudviklings- og uddannelsesmuligheder for virksomheder og ansatte, der ikke har tradition for at arbejde med uddannelsesplaner for medarbejdere eller for at deltage i uddannelse. Endeligt viser evalueringen, at netværkene har udviklet nye og forpligtende samarbejdsformer på tværs af de implicerede kerneinstitutioner, både på styregruppe-niveau og på konsulentniveau, samarbejdsformer der medvirker til en samordnet opsøgende indsats og samordning af ydelserne i relation til virksomhedernes behov. Der er dog ikke i tilstrækkelig grad udviklet strategier og virksomme metoder til etablering af uddannelsesambassadørordninger, af virksomhedsnetværk og vejledningsfora samt af den borgervendte/individrettede uddannelsesvejledning. Evalueringen af resultaterne på disse områder gør det relevant at stille spørgsmål ved, om forestillingen om og dermed defineringen af netværkenes opgaver på de fire områder (uddannelsesambassadørordninger, virksomhedsnetværk, vejledningsfora og borgervendt/individrettet uddannelsesvejledning) er løsninger, der svarer på kompetenceudviklingsbehovene i virksomheder og hos kortuddannede.

Voksenvejledningsnetværkenes arbejde med udvikling af behovsorienteret opsøgende rådgivning på tværs af netværkenes kerneinstitutioner og bestræbelserne på at etablere én indgang for virksomheder til uddannelser har medvirket til en større gennemsigtighed i uddannelsesmuligheder og -udbud for virksomheder. Dette gælder i særlig grad de netværk, hvor der er et tæt og systematiseret samarbejde mellem et overskueligt antal institutioner. Det er meget forskelligt, hvordan dialogen og samarbejdet med 'andre deltagende institutioner' har fungeret, fra et forpligtende samarbejde om virksomhedskontakt og vejledningsinitiativer til sporadisk kontakt. Netværkenes målsætninger om fælles strategi og initiativer sammen med regionale og lokale aktører, organisationer og institutioner er kun delvist virkeliggjort.

Voksenvejledningsnetværkenes anden hovedopgave, vejledning af borgere eller enkeltindivider, har vist sig at være en kompleks opgave, som de valgte strategier og aktiviteter i netværkene kun delvist har kunnet imødekomme.

Opsummering af hovedkonklusionerne:

Netværkenes opsøgende indsats har primært været fokuseret på virksomheder og ledere her, i et vist omfang på grupper af ansatte i virksomheder gennem fyraftensmøder eller på borgere gennem kampanjer og messer, og i lille omfang på enkeltindivider. Formerne for vejledning af enkeltindivider har haft meget forskellig karakter, i det omfang den har fundet sted, hvilket tyder på en manglende sammenhængende definering af og strategi for vejledning af enkeltindivider.

Netværkene har anvendt tid og ressourcer på netværksopbygning og intern organisering med henblik på skabelse af fælles strategiforståelse, herunder bearbejdning af modsætningen mellem samarbejde og konkurrence. Implikationerne heraf har været en forsinket etablering af organisationen med én indgang og udskudt fokus på uddannelsesambassadørordninger samt virksomheds- og vejledningsnetværk. En anden virkning har dog også været udvikling af tillid og personligt kendskab mellem institutions- og projektledere og mellem konsulenter fra forskellige uddannelsesinstitutioner samt i de fleste tilfælde udvikling af et tæt og forpligtende samarbejde, der forudsættes videreført i de kommende VEU-centre.

Netværkene har anvendt energi på et internt arbejde med et nødvendigt fokusskift i opsøgningsstilen fra salgsoverføring til behovsafklaring i virksomhederne, dvs. en afklaring af dilemmaer i det opsøgende arbejde mellem uddannelsessalg til egen institution og løsning af en fælles opkvalificeringsopgave. I de fleste tilfælde har samarbejdet gennem de sidste to projektperioder mindsket eller helt elimineret denne problematik.

Interessen for voksenvejledningsnetværkene som ressourcested har skullet skabes og begrundes overfor brugerne. Der eksisterer ikke på forhånd et pres fra virksomhedsledere og -medarbejdere for at realisere netværksstrategien. Netværkene har selv måttet arbejde med at legitimere deres nytteværdi, hvilket kræver en stor opsøgende oplysnings- og kontaktskabende indsats set i relation til udbyttet i form af uddannelsesaftaler. Specielt den opsøgende virksomhed overfor små virksomheder er ikke rentabel og kræver særlig ressourceallokering.

Netværkene har i høj grad bestræbt sig på at blive kendt som én indgang til uddannelsesrådgivning og -vejledning med etablering af hjemmesider, markedsføring, ét eller få fælles telefonnumre, kampanjer mv. Evalueringen viser, at effekten har været størst internt i netværkene i form af bevidsthed om en fælles opgave og konkret forpligtende samarbejde om opsøgnings mv., mens der eksternt og især hos brugerne, virksomhederne og hos de kortuddannede kun kan spores mindre effekt heraf i form af kendskab til netværkene og én indgang.

Det har især vist sig effektivt og afgørende for sammenhængen i den opsøgende virksomhedsrådgivning og samarbejdet om uddannelsesaftaler, at der etableres en forpligtende organisering af kerneaktørerne på ledelsesniveau, eksempelvis gennem en styre- eller følgegruppe med hyppige møder, parallelt med fastlagte hyppige konsulentmøder i netværket, samt at der er en struktureret projektledelse, der koordinerer samarbejde og aktiviteter.

Samarbejdet om opsøgnings og tilbud har været koncentreret i kerneinstitutionerne i netværkene og har i mindre grad omfattet andre relevante institutioner, der udbyder offentlige voksen- og efteruddannelse, og andre relevante vejledningsaktører, dog har man i nogle netværk samarbejdet med det lokale jobcenter eller med en fagforening og med gode resultater.

Kvalificeringen af netværkenes konsulenter og vejledere har hovedsageligt omfattet interne tematiske aktiviteter med karakter af afklaring, gensidig orientering og planlægning, og i mindre grad kvalificering gennem eksternt udbudte efter- eller videreuddannelsesaktiviteter, herunder formel kvalificering. Formel opkvalificering i form af proceskonsulentuddannelse eller vejlederuddannelse på diplomniveau har kun fundet sted i en tredjedel af netværkene, og da kun for nogle af konsulenterne.

Det har vist sig vanskeligt at etablere uddannelsesambassadørordninger i det estimerede omfang i små og mellemstore virksomheder og også at opfylde målene for kvalificering af uddannelsesambassadører. Indsatsen er desuden blevet tidsmæssigt forskudt. Det har derudover vist sig vanskeligt at etablere systemiseret støtte til uddannelsesambassadørernes indsats, der hvor ordninger er etableret. De fleste netværk har opgivet at uddanne ambassadører efter flere forsøg på at udbyde kurser for dem. Blandt de uddannelsesambassadørordninger, der har vist sig at fungere, er mange etableret af fagforeninger, og de bygger på tidligere etablerede eller allerede eksisterende projekter og kontakter.

2.2 anbefalinger og delkonklusioner

I det følgende fremstilles delkonklusionerne som baggrund for anbefalingerne. Her det vigtigt at være opmærksom på, at voksenvejledningsnetværkene ikke har opgjort effekter af enkeltindsatser, at der har været anvendt meget forskellige registreringsmetoder i relation til målopfyldelse, og at det dermed ikke er muligt at give entydige bud på 'god praksis' i relation til effekter – derimod nok at give eksempler på forudsætninger for god praksis eller praksis, der ifølge respondenternes vurdering er virksom.

Det er på baggrund af den kvalitative interviewundersøgelse, foretaget som del af evalueringens hovedundersøgelse, og analysen af rapporter og indberetninger fra netværkene muligt at give et fyldigt billede af netværkenes erfaringer med opsøgende aktiviteter overfor små og mellemstore virksomheder, af deres erfaringer med vejledningsaktiviteter i forhold til virksomhedsmedarbejdere og individuelle borgere samt deres erfaringer med de øvrige netværksopgaver: Kvalificering af konsulenter og vejledere, dannelse af virksomhedsnetværk, vejledningsfora og uddannelsesambassadørordninger.

Anbefalingerne skal læses som komprimerede resultater af analysen af netværkenes erfaringer fra to års virke.

2.2.1. anbefalinger i forhold til VEU-centre

Tid til opbygning, synliggørelse og 'branding': Anbefalingen drejer sig om at etablere organisatoriske og institutionelle VEU-løsninger, der tilgodeser både uddannelsesaktørernes og virksomhedernes behov for varige og genkendelige konstruktioner. Det vil sige, som virksomhedsledere kan orientere sig i forhold til, og som de implicerede partnere kan identificere sig med.

Det faktum, at netværkenes etableringsfase strakte sig over trekvart til et helt år, viser, at en toårig arbejdsperiode er for kort til at opbygge intern organisering og være opgaveløsende på samme tid, ligesom virksomhedernes manglende kendskab til netværkene som sådan peger på nødvendigheden af etablering af langsigtede og mere varige løsninger.

Det har været en barriere for synliggørelsen af netværkenes bredde og for opfyldelsen af målet om 'én indgang', at virksomhederne forholder sig til det, de kender, hvilket som regel vil sige én institution, evt. én kontakt, at betegnelserne for netværkene ikke er kendte eller genkendelige, og at organisationsformer og betegnelserne hyppigt udskiftes (kompetencecentre, voksenvejledningsnetværk, VEU-centre).

Voksenvejledningsnetværkene opfordrer til længere arbejdsperioder og 'stabile', genkendelige betegnelser.

Systematiseret, ligeværdigt og forpligtende samarbejde mellem partnerne: Anbefalingen går på nødvendigheden af, at der etableres fælles mål og strategier blandt partnerne, at der vælges en organisationsform, der understøtter formål og strategier, at der anvendes tid på opbygning af samarbejdsstrukturer, og at partnerne tager aktivt og begrundet stilling til forholdet mellem konkurrence og fælles løsning af samfundsmæssige uddannelsesopgaver og udarbejder strategier herfor.

Netværkenes strategiformuleringer er overvejende synonyme med aktivitetsplaner – det kan anbefales, at de kommende VEU-centre adskiller strategiformuleringer fra beskrivelse af hvilke aktiviteter, der er hensigtsmæssige i relation til strategier og mål.

Der var megen opmærksomhed på konkurrenceforholdene i netværkenes første år som en barriere for samarbejdet. Dette forhold er i andet år i høj grad afløst af en forståelse af en fælles opgave, som resultat af den konkrete opgaveløsning.

Som eksempel på en interessant praksis, der til en vis grad ser ud til at løse op for konkurrenceaspektet, kan nævnes, at enkelte netværk har ansat fælles konsulenter, ikke refererende til én partnerinstitution, men til netværket som sådan.

Sammentænkning af erhvervsrettet og alment indhold: Anbefalingen drejer sig om at videreføre det samarbejde om fleksible og integrerede uddannelsesløsninger, som er etableret i netværkene mellem VUC og AMU/erhvervsuddannelsescentre.

Samarbejde mellem almene og erhvervs-/arbejdsmarkedsrettede uddannelsesinstitutioner er en vigtig forudsætning for sammentænkning af det almene og det erhvervs-/arbejdsmarkedsrettede uddannelsesindhold og for tilrettelæggelse af VEU-forløb som kombinerede forløb eller kursuspakker, hvilket pointeres af netværkenes konsulenter/vejledere. Det har derfor været en barriere for sammentænkningen og udvikling af kombinerede forløb, at regler og procedurer for AMU, FVU, SVU og VEU er forskellige (tilmelding, godtgørelse/finansiering, registrering).

Repræsentation af hele voksen- og efteruddannelsessystemet: Anbefalingen handler om at fortsætte det samarbejde, der er skabt i netværk med en stor bredde af uddannelsesområder repræsenteret, herunder almen voksenuddannelse, erhvervsrettet voksenuddannelse (AMU-kurser, erhvervsuddannelser, social- og sundhedsuddannelser) og tredje sektor.

Erfaringerne fra voksenvejledningsnetværkene viser, at samarbejdet på konsulentniveau mellem repræsentanter for en variation af uddannelsesinstitutioner giver en større sikkerhed for viden og information om mange uddannelses- og kursusmuligheder i kontakten med virksomheder og dermed en mere kvalificeret rådgivning.

Vægtning og systematisering af internt samarbejde på aktørniveau (konsulenter og vejledere): Anbefalingen går på nødvendigheden af, at der anvendes tid og ressourcer på etablering og løbende vedligeholdelse af samarbejde og tillidsforhold mellem de udøvende på 'gulvniveau'.

Barriererne har været konkurrenceforhold, manglende kendskab til hinandens uddannelser/kurser og kulturforskelle. Om end konkurrenceforholdet stadig var et faktum ved projektets udløb, udtrykkes der efter to års virke stor tilfredshed med samarbejdet mellem de udøvende aktører i kerneinstitutionerne som resultat af bl.a. følgende faktorer:

- Organisering af konsulentgrupper, der udveksler erfaringer, kontakter og henvisninger med hinanden, og som ikke primært tænker på egen institutions målopfyldelse (salg), men på en fælles rådgivnings- og uddannelsesopgave
- Kobling af konsulenter/vejledere fra fx AMU og VUC to-og-to på virksomhedsbesøg i netværkenes etableringsfase
- Afholdelse af interne tema-/kursusdage med gensidige oplæg om de involverede kerneinstitutioners ydelser med henblik på at skabe overblik over og kendskab til netværkets samlede uddannelsesudbud og -muligheder

Systematisering af kontakt til og opsøgning af virksomheder: Anbefalingen drejer sig om at udbygge og fortsætte den påbegyndte professionalisering og systematisering af kontakten til virksomhederne og gennemførelsen af virksomhedsrådgivningen, herunder funktionelle registreringssystemer og systematiserede opfølgninger og overleveringer samt opbygning af systemer, der over tid kan registrere effekten af hver kontakt.

Erfaringerne fra voksenvejledningsnetværkene viser, at tiltag som brug af callcentre, ansættelse af fælles netværkskonsulenter (dvs. ikke ansat af en enkelt uddannelsesinstitution men af hele netværket), clearing af kontakter (dvs. kun én kontaktvej/undgåelse af dobbelt-kontakt), systematiseret kontaktopfølgning og overlevering af kontakter internt i netværket har medvirket til professionalisering af den opsøgende virksomhedsrådgivning og har givet effekt i form af uddannelsesaftaler.

Fokus på behovsafdækning og langsigtet kompetenceudvikling: Anbefalingen handler om at gå fra indgåelse af (kortsigtede eller umiddelbart efterspurgte) uddannelsesplaner til udvikling af (mere langsigtede) kompetenceudviklingsplaner. Deri ligger også en anbefaling om at arbejde frem mod etablering af partnerskaber mellem netværk/VEU-centre og virksomheder, hvilket forudsætter opbygning over tid samt tillid og systematisk opfølgning.

Der er adskillige barrierer for opbygning af kompetencepartnerskaber i forhold til små og mellemstore virksomheder: Manglende tradition og manglende ressourcer i virksomhederne i forhold til langsigtet kompetenceudvikling eller -strategi, sårbarhed i forhold til svingende konjunkturer samt ressourceforbruget fra uddannelsesinstitutionernes side i forbindelse med opsøgning af mange små

virksomheder. Den aktuelle krise forstærker behovet for langsigtet kompetenceudvikling i stedet for kortsigtede 'anbringelsesløsninger' for virksomhedernes fyringstruede ansatte.

Systematisk opfølgning på alle kontakter: Anbefalingen drejer sig om fastholdelse af praksisformer, som konsulenter og vejledere har erfaret som nødvendige og virksomme i forhold til etablering af kontakter og uddannelsesaftaler: At alle kontakter følges op, eventuelt videregives, og 'følges til dørs'.

Dette implicerer, at aktørerne ikke overlader til virksomheder og ansatte at kontakte en person eller uddannelsesinstitution, men at de konkret sørger for, at virksomheden eller den ansatte bliver kontaktet af den/de relevante partnere. Trods den tilsyneladende banalitet heri er det en vigtig faktor i forhold til effekt. Ifølge netværkenes aktører giver denne praksis effekt, både i form af anerkendelse fra virksomhederne og i form af indgåelse af uddannelsesaftaler.

2.2.2. Anbefalinger i forhold til den fremtidige individuelle voksenvejledning

Etablering af et sammenhængende voksenvejledningssystem: Anbefalingen handler om at etablere et system, der er overskueligt, sammenhængende og kendt af (alle) voksne som sted(er), hvor man kan henvende sig om alle typer af uddannelses- og karrierespørgsmål.

Erfaringerne fra voksenvejledningsnetværkene viser, at de interviewede voksne kortuddannede ikke kender netværkene eller konceptet om én indgang og muligheden for at få vejledning her – de kortuddannede kender nogle af uddannelsesinstitutionerne, men forbinder dem primært med kurser/uddannelse. Det vil derfor kræve en langvarig og kontinuerlig oplysnings- og brandingsindsats at grundfæste en viden og bevidsthed om et vejledningstilbud/en vejledningsinstitution. Som eksempel kan nævnes branding af Learndirect i UK (nu Careers Advice).

Desuden har netværkene primært vejledt til egne uddannelser og kun i lille omfang vejledt om videregående eller andre uddannelser. Netværkenes individuelle vejledningsindsats har ikke været defineret og målsat som rettet mod den brede voksenvejledning, og derfor kan erfaringerne herfra også kun delvist danne baggrund for forslag til den fremtidige organisering af voksenvejledningen.

En uafhængig og uvildig voksenvejledning: Anbefalingen handler om at skabe et voksenvejledningssystem, som er uafhængigt af institutions- og organisationsinteresser, men baseret på voksnes karriereudviklingsønsker og -behov og hensynet til overordnede samfundsmæssige kompetenceudviklingsbehov. Det skal sikre, at vejledere ikke er underlagt resultatkrav i forhold til egen uddannelsesinstitution (salgstilgang til uddannelsesvejledning), og at vejledte får institutionsuafhængig uddannelsesinformation og -vejledning mhp. at træffe valg.

Erfaringerne fra voksenvejledningsnetværkene viser, at salgsaspektet har været en integreret del af den opsøgende voksenvejledning, især i virksomhederne, hvilket ikke kan undre, når måltalskravene fra Undervisningsministeriet tages i betragtning, men det opfattes som problematisk af såvel konsulenter og vejledere som af virksomhedsrepræsentanter, og kerneinstitutionrepræsentanterne peger samstemmende på behovet for uafhængig og uvildig voksenvejledning.

En sammenhængende strategi for voksenvejledningen: Anbefalingen drejer sig om, at den/de institutioner, der varetager den fremtidige voksenvejledningsindsats, udarbejder sammenhængende strategier for indsatsen i forhold til variationen i målgrupper, og for både den opsøgende vejledning og den borgerinitierede vejledning (individuelle henvendelser).

Erfaringerne fra voksenvejledningsnetværkene viser, at de ikke har fokuseret på den individuelle voksenvejledning i samme omfang som den opsøgende virksomhedsrådgivning. De ønskede måltal for individuel og kollektiv vejledning er opfyldt eller overopfyldt, men samtidig viser erfaringerne, at der ikke er blevet etableret en overordnet strategi for den individuelle eller borgerrettede voksenvejledning eller en systemiseret tilgang hertil. Kollektiv og individuel vejledning har oftest været en følgeaktivitet af virksomhedsbesøg og -rådgivning eller har bestået i niveauindplacering på kurser, eller den er blevet udført som (farverige, men ikke særligt effektfulde) kampagner overfor borgere og ikke som en planlagt (karrierevejlednings-)aktivitet overfor enkeltindivider. Der er derudover anvendt meget forskellige optællings- og indberetningsprocedurer, som gør det særdeles vanskeligt at vurdere, hvad der er rapporteret som vejledning, herunder hvad der betegnes som individuel hhv. kollektiv vejledning.

Trække på erfaringer fra tidligere og nuværende voksenvejledningsaktører (karrierecentre, vejledningshuse, åben erhvervsvejledning på AF, tredje sektor, studievalgscentre, faglige organisationer og A-kasser, voksenvejledningsnetværk m.fl.):

Anbefalingen handler om at organisere voksenvejledningen, så den kan rumme differentierede tilgange til forskellige målgrupper (uuddannede/kortuddannede, voksne med videregående uddannelser, beskæftigede, ledige) og svare på deres forskellige vejledningsbehov. Dette implicerer både differentierede vejledningsmetoder og differentierede kontaktformer.

For målgruppen af kortuddannede viser erfaringerne fra voksenvejledningsnetværkene, at kontakten til de kortuddannede fremmes, når den sker i forbindelse med virksomhedsbesøg, og opfattelsen blandt konsulenter og vejledere her er, at målgruppen af uuddannede og kortuddannede ikke af sig selv ville kontakte et vejledningscenter. Det indikerer, uanset valg af fremtidig organisering af voksenvejledningen, et behov for fortsat opsøgende voksenvejledning og samarbejde herom med tillidsrepræsentanter, uddannelsesambassadører og andre aktører tæt på de kortuddannedes arbejdspladser.

Trække på inspiration fra udlandet: Anbefalingen drejer sig om at inddrage erfaringer med struktureringsformer, organisationsformer og arbejdsmetoder i voksenvejledning fra lande med beslægtede uddannelses- og arbejdsmarkedsstrukturer, når der træffes beslutning om den fremtidige organisering af voksenvejledningen i Danmark. Som eksempler på sammenhængende og uafhængige vejledningsinstitutioner og all-age-vejledning kan vejledningssystemerne i Skotland og Wales nævnes (Careers Scotland, Careers Wales) samt learndirect-konceptet ³ i UK.

Det er et interessant faktum, at voksne i stor udstrækning opsøger individrettet vejledning i karrierevejledningscentre i Skotland, Wales og Norge, mens det ikke har været tilfældet i voksenvejled-

³ Nu Careers Advice

ningsnetværkene, og at dette i netværkene tolkes som voksnes utilbøjelighed til af egen drift at op-søge et vejledningscenter. Det vil sige, at der sker en sammenblanding af vurderingen af den faktisk tilgængelige ydelses hensigtsmæssighed og en tolkning af voksnes behov og/eller barrierer.

Kvalificeringskrav til voksenvejledere: Anbefalingen handler om at sikre professionalisering og kvalificering af voksenvejledningen gennem krav til formel uddannelse eller RKV i lighed med de stillede krav til vejledere i UU, Studievalg og gennemførelsesvejledere i uddannelsesinstitutioner under Undervisningsministeriet. Professionaliseringen skal sikre en vejledningsfaglig og professionel tilgang til voksenvejledningen, så funktioner, roller og opgaver bliver tydelige for vejledningsaktørerne.

Erfaringerne fra voksenvejledningsnetværkene er, at opfyldelsen af målet om kvalificering af vejledere og konsulenter overvejende har bestået i intern kvalificering i forhold til kendskab til hinandens uddannelsesydelser og i forhold til opbygning af samarbejdet og ikke på ekstern eller formel vejlederkvalificering. Det kan formodes, at friheden til selv at definere kvalificering, kombineret med presset på hurtigt at skulle præstere målbare kontakt- og besøgsresultater i forhold til virksomhederne, har medvirket til udskydelse af formel kvalificering eller konklusioner om manglende behov for yderligere kvalificering.

Begrebs- og opgaveafklaring: Anbefalingen drejer sig om, at det præciseres, hvad målene for voksenvejledningen er, og hvad voksenvejledningsopgaven omfatter, herunder at det afklares, hvilke begreber der anvendes herom. Er opgaven eksempelvis at yde bred karrierevejledning, at vejlede i forhold til individers kompetenceudviklingsbehov, eller er opgaven at opfylde beskæftigelses- og arbejdsmarkedsbehov.

Erfaringerne fra voksenvejledningsnetværkene viser, at målene for og opgaven med voksenvejledning er blevet defineret i forhold til de ansatte på virksomhederne, at forholdet/forskellene mellem begreberne vejledning, rådgivning og salg er forblevet uklare, og at man ikke eller kun i begrænset omfang har opfattet det som netværkenes opgave at varetage en vejledningsopgave overfor individuelle borgere.

3. Opsummerende analyse af voksenvejledningsnetværkenes afrapportering fra tredje og sidste projektperiode

3.1 Indledning

Datagrundlaget for dette kapitel er netværkenes egne rapporter fra tredje og afsluttende projektperiode. Kapitlet indeholder en opsummering af netværkenes resultater og erfaringer, foretaget på baggrund af en analyse af netværkenes afsluttende rapporter. Analysen af de 22 netværksrapporter danner baggrund og dokumentation for, i hvilken udstrækning tredje projektperiode giver anledning til at supplere evalueringens konklusioner og anbefalinger, fremlagt i kapitel 2.

Indsendelse af rapporter fra netværkene for hver af de tre projektperioder, som de to års indsats i voksenvejledningsnetværkene er delt op i, udgør den ene del af den dokumentationsforpligtelse, som netværkene har haft overfor Undervisningsministeriet. Den anden del udgøres af kvartalsvise indberetninger af måltalsopfyldelser, dvs. kvantitative indberetninger efter retningslinjer udarbejdet af Rambøll for Undervisningsministeriet ⁴.

Netværkene er af Undervisningsministeriet blevet anmodet om at besvare følgende i deres tredje og afsluttende rapport:

- *Beskrivelse af hele projektforløbet*
- *Beskrivelse af progressionen i projektet i forhold til netværkets målsætninger og strategier, med særlig vægt på:*
 - *Den opsøgende rådgivning af virksomheder, herunder om strategien er blevet ændret undervejs i projektet og i givet fald hvordan.*
 - *Giv gerne eksempler på hvad der har virket godt og mindre godt ift opsøgende virksomhedsrådgivning*
 - *Den individuelle vejledning, herunder om strategien er blevet ændret undervejs og i givet fald hvordan.*
 - *Giv gerne eksempler på hvad der har virket godt og mindre godt ift til vejledning af individer*
- *Redegørelse for eventuelle barrierer eller vanskeligheder, der har bevirket, at resultater og aktiviteter ikke er blevet som ønsket samt en vurdering af, hvordan barriererne eventuelt kan imødekommes*
- *Konklusion og perspektivering for hele projektperioden*
- *Netværkene bedes desuden afkrydse på deres ansøgningskema, hvilke institutioner og organisationer, de har samarbejdet med, med evt. kommentarer* ⁵

Rapporterne har, som de kvalitative beretninger de er, en ret forskellig karakter i opbygning og indhold, dvs. hvad der rapporteres om, omfang af rapporter (fra 3 til 37 sider, de fleste på 5-10 sider) og vægtning af fokusområder i rapporter – eksempelvis vægtning af beskrivelser af organisation, barrierer, kampagner, fremtidigt samarbejde i VEU-centre, mv.

⁴ Rambøll Management A/S: "Notat. Målepunkter, registrering og indberetningskrav", 2007-07-02

⁵ Udsendt til voksenvejledningsnetværkene ultimo december 2009

Rapporternes karakter gør det derfor ikke muligt at vurdere de faktiske målbare effekter af netværkenes indsats, og det tematiseres i øvrigt i mange af rapporterne, at de registreringsmetoder, man har skullet anvende i netværkene, kun registrerer (såfremt de faktisk anvendes fuldt ud) kvantitative målopfyldelser, og at de ikke kan registrere sammenhænge mellem indsats og output i form af eksempelvis deltagende kursister eller antal uddannelsesaftaler.

Det skal indledningsvis også nævnes, at der rapporteres om to modsatrettede og ofte samtidige virkninger af finanskrisen, nemlig 1) nedgang i aktiviteter pga. tilbageholdenhed fra virksomheder, og 2) øget aktivitet pga. virksomhedernes brug af uddannelse/kurser i stedet for eller som udsættelse af fyring. Det sidste vurderes af flere netværk som kortsigtede løsninger i virksomhederne (løntilskud, bevarelse af arbejdskraft) og ikke som udtryk for mere langsigtet kompetenceudviklingstænkning.

3.2 Netværkenes resultater og erfaringer

Vi har i den følgende punktvis opsummering af netværkenes resultater og erfaringer opdelt disse i følgende temaer:

- Netværkenes strategier i forhold til effekt af indsatsen, herunder virksom praksis / best practice i forhold til effekt med fokus på
 - Opsøgende virksomhedsrådgivning
 - Individuel vejledning
 - Udvikling af kompetencer i netværkene
- Største barrierer for og vigtigste effekter af voksenvejledningsnetværkene
- Om rapportering og registrering af kontakter og resultater

3.2.1 Netværkenes strategier i forhold til effekt af indsatsen, herunder virksom praksis / best practice i forhold til effekt

I det følgende opsummeres, hvad der generelt set har henholdsvis virket og ikke virket samt hvilke barrierer og udfordringer, de 22 voksenvejledningsnetværk selv fremhæver som væsentlige set i relation til den opsøgende virksomhedsrådgivning, individuelle vejledning og udvikling af kompetencer i netværkene.

Opsøgende virksomhedsrådgivning

Hvad har virket – eksempler på virksom praksis:

- For den opsøgende virksomhedskontakt er det den personlige, tætte og opfølgende kontakt, der virker
- Fælles 'udrykningsindsats' overfor kriseramte virksomheder, der står overfor afskedigelsesrunder eller arbejdsfordeling
- Ansættelse af konsulenter direkte i netværket (ikke ansat i en partnerinstitution): Mindskelse eller eliminering af konkurrence mellem partnerinstitutioner

- Rammesat og systematiseret mødeaktivitet for konsulenter og vejledere koordineret af en udnævnt koordinator
- Anvendelse af callcenter/telemarketingbureau til mødebooking: I de fleste netværk er der gode erfaringer ift. systematik i kontakten, ift. friholdelse af opsøgende konsulenter fra tidkrævende opringninger og ift. at målrette besøg til interesserede virksomheder
- Fælles informationsmaterialer, der fremstiller alle partnernes uddannelses tilbud og fælles løsningsmuligheder, og fælles formidling heraf

Hvad har generelt ikke virket:

- Store farverige kampagner
- Brochurer, reklamer, TV-spots mv. har ikke givet stor respons
- Oprettelse af nye virksomhedsnetværk

Største barrierer/udfordringer:

- Ressourcebehovet ift. de små virksomheder – den opsøgende indsats giver for lille afkast i form af uddannelsesaftaler
- Konkurrence mellem kerneinstitutioner i netværk med flere institutioner med samme udbud
- Forskellige kulturer og traditioner hos partnerne, især i projektets første periode
- At få registreringssystemer implementeret og anvendt – hvilket implicerer usikkerhed på en del af de kvantitative data
- At skabe resultater af FVU-tests/-screeninger og effekt i form af FVU-forløb
- Strukturelle barrierer: Forskellige systemer for AMU, FVU, SVU og VEU (tilmelding, godtgørelse/finansiering, registrering) besværliggør udviklingen af uddannelsesløsninger og -koncepter, der fleksibelt kan imødekomme virksomhedernes og den enkeltes behov
- At der ikke er økonomi i IKV/IKA

Individuel vejledning

Hvad har virket – eksempler på virksom praksis:

- Vejledningshjørner: Udvikling af et koncept for vejledningshjørner i kriseramte og ikke-kriseramte virksomheder
- Uddannelsesambassadørordninger varetaget af fagforeningsrepræsentanter
- Vejledere og konsulenter, der selv gennemgår FVU-test: Giver kendskab til og erfaring med testen, som er nyttig i oplysning og vejledning om FVU
- Vejledning uden lederens tilstedeværelse: Giver flest åbne spørgsmål om uddannelsesmuligheder, der ikke nødvendigvis relaterer sig til nuværende arbejde
- Lettere at nå enkeltpersoner via samarbejdspartnere, f.eks. virksomheder, andre institutioner og fagforeninger, end via annoncering

Hvad har generelt ikke virket:

- Tilbud om individuel vejledning overfor borgere

- Generelle tilbud om vejledning af voksne gennem én indgang
- Større, 'farverige' kampagner
- Vejledning på personalemøder og messer: For ukonkret, og det er svært at få aftaler med den enkelte pga. "støj" mv.
- Vejledning som er "styret" af lederen, der har konkrete uddannelsesønsker for medarbejderne

Største barrierer/udfordringer:

- Vanskeligheder med at få kontakt med individer udenfor virksomhederne
- Forskellige opfattelser af, hvem målgruppen er (ansatte i virksomheder, individuelle vejledningssøgende/borgere)
- Mange aktiviteter benævnes individuel vejledning (kampagner i form af konkurrencer, gadeaktiviteter, virksomhedsopsøgning med pølsevogn, informationsmøder på virksomheder, vejledningstilbud på jobcentre)
- Uklart eller forskelligt, hvad der forstås ved individuel vejledning: Deltagelse i personalemøder på virksomheder, egne arrangementer på virksomheder, besøg på virksomheder i samarbejde med jobcentre, vejledning sammen med foreninger, vejledning i forbindelse med kursusdeltagelse, i forbindelse med FVU-test og -screeninger, ifm arrangementer, vejledning ifm direkte henvendelser til netværket
- At få registreringssystemer implementeret og anvendt – hvilket implicerer usikkerhed på en del af de kvantitative data
- Uddannelsesbarrierer hos voksne kort- eller uuddannede
- Voksne kort- eller uuddannede opsøger ikke vejledning i netværkene

Udvikling af kompetencer i netværkene

Hvad har virket – eksempler på virksom praksis:

- Intern videndeling og samarbejde mellem konsulenter og vejledere

Hvad har generelt ikke virket:

- Formel kvalificering af konsulenter og vejledere: To tredjedele af netværkene har ikke iværksat formel kvalificering af konsulenter og vejledere
- Uddannelse af uddannelsesambassadører, oprettelse af ambassadørkorps og opfølgingsaktiviteter ift. ambassadører
- Etablering af uddannelsesambassadørordninger i små virksomheder, og efterfølgende støtte til og samarbejde med de personer, der har gennemgået et kursus som uddannelsesambassadør
- Betegnelsen Uddannelsesambassadører – betegnes som for prætentios

Største barrierer/udfordringer:

- Vanskeligheder med rekruttering af uddannelsesambassadører i små og mellemstore virksomheder
- Uklar eller manglende strategi for uddannelsesambassadør funktion, -rolle og -placering /institutionel tilknytning

3.2.2 Største barrierer for og vigtigste effekter af voksenvejledningsnetværkene

Voksenvejledningsnetværkene peger i deres rapporter for tredje og sidste projektperiode alle på, at de har stået overfor store udfordringer i projektføreløbet, og at noget er lykket bedre end andet, sådan som det også fremgår af det ovenstående. Trods forskelle mellem de enkelte netværk i opgavevaretagelse og -løsning har mange af udfordringerne været de samme, og der peges i netværksrapporterne stort set samstemmende på en række forhold, der har gjort sig gældende, både i forhold til, hvad der har virket, og hvad de største udfordringer og barrierer har været.

Billedet, der tegner sig på tværs af de 22 voksenvejledningsnetværk, er ved projektets afslutning følgende:

Hvad har virket / haft effekt generelt set

- Etablering af kontakt til virksomheder
- Samarbejde på tværs af uddannelsesinstitutionerne i netværkene (konkurrence generelt afløst af samarbejde i løbet af projektperioden)
- Videndeling internt i netværkene

Hvad har ikke virket / ikke haft effekt generelt set

- Etablering af uddannelsesambassadørordning
- Etablering af nye virksomhedsnetværk
- Tilbud om individuel vejledning overfor borgere
- Én indgang – lancering og konsolidering af et brand som én indgang, der kendes af virksomheder og borgere
- Samarbejde med andre deltagende institutioner
- At skabe resultater af FVU-tests/-screeninger og effekt i form af FVU-forløb

Største barrierer for voksenvejledningsnetværkene generelt set

- For kort projektperiode
- Usikkerhed i forhold til netværkenes fremtid
- Finanskrisen (har generelt medvirket til større tilbageholdenhed hos virksomhederne)
- Systemerne for SVU, VEU, AMU og VUC understøtter ikke hinanden
- At få kontakt til kortuddannede voksne
- Anvendelse af registreringssystemer

Vigtigste effekter af voksenvejledningsnetværkene generelt set

- Samarbejde på tværs af uddannelsesinstitutionerne
- Viden om andre uddannelsesinstitutioners udbud, kultur og undervisningstraditioner
- Konkret samarbejde mellem praksisaktører
- Opsøgning af virksomheder, der ikke tidligere har haft kontakt med uddannelsesinstitutioner

Samlet set og opsummerende: hvad har medvirket til godt samarbejde mellem netværkets partnere og til gennemførelse af opgaver

- At strategi, grundholdninger, økonomiaftaler og styring er grundigt drøftet og aftalt i forbindelse med netværksetableringen (der er brugt tid på organisationsopbygning)
- At der er klare styringsstrukturer mellem institutionerne i netværket og mellem styregruppe og udførende aktører (konsulentgruppe og/eller vejledergrupper)
- At der er en klar og stringent projektledelse
- At der er ledelsesopbakning og -forpligtethed overfor netværksopgaverne
- At der er sammenhæng mellem strategi, indsatsområder, måltal for indsatserne og faktiske aktiviteter
- At der er systematiseret samarbejde mellem netværk i samme region

3.2.3 Om rapportering og registrering af kontakter og resultater

Voksenvejledningsnetværkenes rapporter dokumenterer, at de anvendte registreringsmetoder er forskellige og ikke er anvendt stringent, og netværkene giver udtryk for, at kravene til rapportering og registrering har været omfattende og ikke nødvendigvis belyser effekten af indsatsen.

Dette indikerer følgende:

At monitorering/overvågning af resultater og kravene til afrapportering ikke har virket efter intentionerne. Kravene har været for komplekse i relation til daglig praksis, og såfremt det ønskes at overvåge resultaterne af en indsats, må omfang og metoder nøje overvejes, eksempelvis kan der kræves færre rapporter eller afrapporteringer på færre parametre, men så mere præcist og med fokus på sammenhæng mellem aktiviteter og effekter.

3.3 Opsummering og perspektivering

På baggrund af analysen af netværkenes egne afrapporteringer for tredje og sidste projektperiode, fremlagt i ovenstående punktvis form, kan det konstateres, at der ikke er sket væsentlige ændringer i netværkenes erfaringer og resultater, set i relation til de indrapporterede erfaringer fra de to første projektperioder og set i forhold til det øvrige datagrundlag for evalueringen af voksenvejledningsnetværkene. Analysen supplerer og understøtter dermed konklusioner og anbefalinger, som de er fremlagt i kapitel 1.

De perspektiver, der peger frem mod VEU-centrene i netværksrapporterne for tredje projektperiode, drejer sig især om opbygning af forpligtende samarbejdsrelationer, om fælles strategier og handleplaner og om fokusering af indsatsen.

4. Perspektivering i relation til udvalgte internationale eksempler på organisering af voksenvejledning

Som en uddybning af anbefalingen i afsnit 2.2.2. om at trække på inspiration fra udlandet fremstilles i dette kapitel⁶ i kort form væsentlige eksempler på internationale organiseringsformer for voksenvejledning, herunder deres eventuelle samordning med voksnes kompetenceudvikling.

Følgende fire landes voksenvejledningsordninger er udvalgt: Skotland, England, Wales og Norge⁷. Valget er afgrænset til europæiske ordninger, da der foreligger systematiserede fremstillinger heraf, og da der gennem det seneste årti har været bestræbelser på at fremme sammenhængende voksenvejledningsordninger i Den Europæiske Union⁸. Redegørelsen for disse fire landes ordninger bygger på studiet af evalueringsrapporter om voksenvejledning i Europa, publikationer fra OECD og Europakommissionen samt dokumenter og information på de pågældende institutioners hjemmesider.

Vi udmønter studiet af de fire ordninger i fem temaer, som vi finder relevante som inspirationskilder i forhold til en fremtidig dansk organisering af voksenvejledningen: Vejledning for alle; Elektronisk støttet voksenvejledning; Professionalisering af vejledere; Én indgang/et kendt brand; og Forankring og organisering. De fire vejledningsordninger repræsenterer væsentlige og interessante organiseringer af og tilgange til voksenvejledning, herunder sammenhængende all age-vejledningssystemer (Skotland, Wales), integreret elektronisk (it- og telefon-) vejledning og uddannelses-/kursusorientering (England) samt forsøg med integration af karrierevejledning, samarbejde med arbejdsmarked og uddannelsesinstitutioner, og kompetenceudvikling af vejledere i én ordning (Norge)⁹.

Vejledning for alle – all age-ordninger

I både Skotland og Wales har man i næsten et årti haft et vejledningssystem, som varetager vejledning af alle aldersgrupper, og som trods omorganiseringer og påpegede forbedringsmuligheder¹⁰ er de mest integrerede og sammenhængende i Europa.

⁶ Efter anmodning fra og aftale med Undervisningsministeriet og formanden for Det Nationale Råd for Voksenvejledning, december 2009.

⁷ For Norges vedkommende er der tale om en organisering af voksenvejledningen i tre fylker; der er altså ikke tale om en landsdækkende ordning.

⁸ EU's Ministerråd (28. maj 2004): "*Resolution om livslang vejledning*";

Workplace Guidance: "*Getting closer: workplace guidance for lifelong learning*", Peter Plant (2006), Danish University of Education and Bob Turner, University of Glasgow;

OECD og Europakommissionen (2004): "*Career Guidance: A Handbook for Policy Makers*" – Cirius/Euroguidance (2007): "*Uddannelses- og Erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*";

Sultana, R.G. (2007): "*Europe and the Policy shift to Lifelong Guidance: Between Rhetoric and Reality*", ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/sec1484_en.pdf

⁹ En skematisk oversigt over de fire landes ordninger er vedlagt som bilag.

¹⁰ Se A.G.Watts (2009): *Careers Wales. A review in an international Perspective* Research document No: 033/2009. Date of issue: May 2009

I Skotland omfatter Careers Scotlands målgruppe elever og studerende, ledige og beskæftigede, enkeltpersoner og virksomheder, og der er særligt fokus på unge i alderen 12-19 år og på individer i overgangssituationer. I relation til unge er målene i samarbejde med lokale myndigheder, skoler og andre aktører at søge at give alle unge inspiration og færdigheder i at udvikle: Livslangt engagement i læring, livslange karriereplanlægningsfærdigheder og en stærk forståelse for de forskellige veje til beskæftigelse, uddannelse og træning/oplæring for herigennem at bidrage til unges varige beskæftigelsesegnethed og karriereudvikling. I relation til voksne er målene at tilbyde all round service til individer, der søger støtte. Kernen heri er det fortløbende samarbejde med en række partnere for at sikre sammenhængende (kaldes "seamless"/sømløs) støtte til fælles klienter/kunder.

I Wales har Careers Wales ansvar for at levere den lovpligtige vejledning til unge, for at levere voksenvejledning, for koblingen til Learndirect og for forbindelser mellem uddannelse og erhvervsliv. Careers Wales støtter også uddannelsesprogrammer for skoler og ungdomsuddannelser gennem pensumrådgivning, uddannelse af lærere og støtte til erhvervsbiblioteker. Også her samarbejdes og samordnes indsatsen med en række samarbejdspartnere.

I begge systemer tilbydes vejledning både i åbne offentlige centre med selvhjælpsfaciliteter, én-til-én vejledning, assistance fra en vejleder til online-søgning, og gennem hjemmeside og andre online-karriereplanlægningsfaciliteter samt gennem karriere- og uddannelses-events og jobmesser.

Styrkerne i det sammenhængende system kan opsummeres således: At karrierevejledning, uddannelses- og erhvervsvejledning, uddannelsesstilbud til voksne og beskæftigelsesindsats integreres; at der er tæt samarbejde med uddannelsesinstitutioner, arbejdsmarkedsorganisationer og arbejdsmarkedsaktører; og at der kan skabes synergi, også økonomisk, ved at vejledning af både unge og voksne rummes inden for samme ramme/system.

Vejledningsordningen i karrierecentre i de tre fylker i Norge retter sig kun mod personer over 18 år. Den personlige, individuelle vejledning er i fokus, og borgere (kaldt 'kunder') kan henvende sig anonymt.

Elektronisk støttet voksenvejledning

Som nævnt ovenfor har både Careers Scotland og Careers Wales en stærkt udbygget elektronisk baseret vejledningmulighed med både online-service og telefonservice via hjemmeside. Hjemmesidernes online-system er differentieret i forhold til aldersgrupper, uddannelsesniveauer og beskæftigelsesstatus, og de detaljerede og udbyggede informationssider er struktureret i forhold til disse grupperinger. Websiderne er interaktive i form af faciliteter med tests, mulighed for opbygning af personlige kompetenceafklaringer, CV, m.v. Og begge hjemmesider har links til learndirect.uk.

Careers Advice (tidligere Learndirect) i England tilbyder følgende services: Email-vejledning og telefonvejledning, herunder samtale med karrierecoach og samtale med karrierevejleder, samt chat-forums, helpline-service og link til Nextstep, hvor der er mulighed for at aftale face-to-face-vejledning. Endvidere er der adgang til omfattende uddannelsesdatabaser.

Styrkerne i disse elektronisk støttede systemer kan opsummeres således: At der stilles et særdeles veludbygget søgesystem til rådighed for vejledningssøgende med en lang række faciliteter, herunder interaktive muligheder, og at en stor del af disse faciliteter er bemandede, dvs. at der kan etableres kontakt til en vejleder pr. telefon eller pr. mail. Der er altså ikke udelukkende tale om en envejs online-facilitet.

Professionalisering af vejledere

I alle de fire omtalte vejledningsordninger stilles der eksakte krav til de ansattes formelle kvalifikationer i form af en anerkendt vejledeuddannelse. Det er dog således, at kvalifikationer kan opnås sideløbende med en praksis som vejleder i systemet, og at kvalifikationskravene er differentierede i forhold til det vejledningsniveau eller den vejledningsfunktion, som vejlederen varetager (Careers Advice, England), eller at sidste del af uddannelsen foregår som længerevarende praktik i et vejledningscenter med en bedømmelse dér (Skotland). Den teoretiske del af uddannelserne foregår på universiteter (postgraduate niveau) – i Norge på højskoler (svarende til university colleges), og den praktiske del foregår i en vejledningspraksis med supervision og bedømmelse. Karrieresenter Telemark har som målsætning og indsatsområde vejledertræning, netværksdannelse og sparring som en vigtig del af sin virksomhed.

Styrkerne i professionaliseringen af vejledere i de fire landes vejledningssystemer er på trods af deres indbyrdes forskelligheder, at der er definerede, niveaufastlagte og anerkendte kvalifikationskrav til vejledere som sikkerhed for, at vejledningssøgende borgere/kunder/klienter og elever/studerende får en professionel vejledning. Det kan endvidere være en styrke i relationen til myndigheder på nationalt, regionalt og lokalt niveau, at der er definerede kvalifikationsstandarder bag de ydelser, der udbydes nationalt og lokalt. Endelig kan professionalisering ses som medvirkende til at etablere eller styrke en professionsopfattelse og -relatering blandt vejledere.

Èn indgang/et kendt brand

I både Skotland og Wales er "Careers ..." slået fast som kendte brands, som betegnelse for den centrale offentlige institution, der tilbyder og yder vejledning om uddannelse, job og erhverv i forhold til alle aldersgrupper¹¹. Det fungerer i praksis som én indgang, idet der er ét navn og én hjemmeside, der gælder for hele landet – det er ikke knyttet til en specifik lokalitet/region eller specifikke uddannelsesinstitutioner eller -typer, men er landsdækkende. Uanset om vejledningssøgende (kaldt "customers" eller "clients") anvender online-services eller et af de åbne vejledningscentre spredt over landet, er det det samme 'brand', samme betegnelse, de møder. Det er altså et overordnet, fælles og overskueligt system, som den vejledningssøgende møder.

¹¹ Det stærke brand i betegnelsen "Careers ..." er en væsentlig begrundelse for ændringen af Learndirect-betegnelsen til Careers Advice. Derved trækker Careers Advice på samme brand som Careers Scotland og Careers Wales.

Learndirect (nu Careers Advice) er på samme måde et kendt brand, her som betegnelse for et fælles, landsdækkede online-sted for oplysninger om og vejledning i forhold til uddannelses- og kursusmuligheder, kompetenceudvikling, jobskift og jobsøgning, samt et omfattende linksystem til konkrete, lokale kursus- og uddannelsesudbydere og jobcentre. Brandet er kendt i både England, Skotland og Wales.

Der har været tale om brand-opbygning over en periode på flere år for både Careers Scotlands, Careers Wales' og Learndirects vedkommende, i alle tre tilfælde 8-12 år, hvor betegnelserne ikke er blevet ændret.

Styrken ved de omtalte fælles brands og dermed én indgang til vejledning om karriere, uddannelse og erhverv er, at de over tid er blevet så kendte, at de er slået fast i bevidstheden hos både brugere og potentielle brugere som primære steder for informationssøgning og vejledning. De er enkle, korte, præcise (betegner det essentielle i deres ydelse) og derfor lette at huske. Og de er varige over tid.

Der kan ikke på nuværende tidspunkt konkluderes på karrierecenter-konceptet som brand i Norge (Telemark), da konceptet indtil videre kun dækker tre fylker (ni fra 1.3.2010), og ordningen endnu ikke er eksternt evalueret.

Forankring og organisering

I både Skotland og Wales er "Careers ..." -organisationerne forankret både i det overordnede politiske system og i det lokale system. I relation til det overordnede politiske system er der tæt tilknytning til ministerier for beskæftigelse, arbejdsmarked og uddannelse, ligesom der er et tæt samarbejde med erhvervsorganisationer.

Forankringen lokalt viser sig særligt gennem Careers Scotland og Careers Wales' vidtrækkende lokale kontakter og engagement i netværk. Forankringen i de lokale netværk gør det muligt at basere rådgivningen på hensyntagen til forskelle både mellem by- og landområder og mellem erhvervsstrukturer og uddannelsesudbud lokalt.

Organiseringen er i begge systemer både central og lokal, med en centralt placeret ledelse (Careers Scotland i Glasgow og Careers Wales Association i Caerphilly), og med et større antal fysiske vejledningscentre fordelt på landsplan. I Wales er der desuden et hovedkontor for hvert af de seks områder/regioner.

Careers Advice (tidligere Learndirect) er et privat firma, men det er etableret efter aftale med regeringen og har dermed politisk opbakning og bevågenhed. Der er to centre, hvorfra opgaverne udføres, men ingen fysiske centre, hvor vejledningssøgende kan henvende sig.

Karrierecenter-projektet i Norge (Telemark) er del af en større national satsning for at styrke og samordne erhvervs- og uddannelsesvejledningen i Norge. Telemark er et af tre pilotfylker. Pilotfylkerne har skullet bidrage med erfaringer, som kunne give input til myndighederne med henblik på videre organisering af feltet. Der etableres nu flere karrierecentre i Norge; primo marts 2010 eksisterede der 9 centre i 9 fylker. I centrene er der udover den individrettede, neutrale karrierevejled-

ning tale om sam-lokation med en instans for kursus- og uddannelsesilmelding og en instans for realkompetencevurdering i samme bygning. Disse tre funktioner er placeret centralt i en butikslignende lokalitet i byen. Man har villet sikre både neutralitet/uafhængighed af institutionsinteresser og samtidig lette den fysiske adgang til flere funktioner samme sted for borgerne.

Styrkerne i de fire beskrevne – forskellige – forankringer og organiseringer er, at ordningerne har legalitet nationalt og/eller regionalt, at de er sikret et varigt finansieringsgrundlag, og at de fungerer som en central og betydningsfuld aktør i national og regional kompetenceudvikling, set i både et samfundsmæssigt og et individuelt borgerperspektiv.

5. Referencer

”Bedre vejledning og rådgivning til beskæftigede og virksomheder. Evaluering af 22 voksenvejledningsnetværk. Foreløbig evalueringsrapport”, NCK og VUE, oktober 2009:

[Foreløbig evaluering af de 22 voksenvejledningsnetværk, oktober 2009](#)

Hovedundersøgelsen af voksenvejledningsnetværkene v/ Carla Tønder Jessing, Karen Hannah, Randi Skovhus og Håkon Grunnet, Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning, VIA UC

Bedre vejledning og rådgivning til beskæftigede og virksomheder - evaluering af 22 voksenvejledningsnetværk. Faktaark, NCK, januar 2009:

[Faktaark om voksenvejledningsnetværkenes arbejdsresultater i de første kvartaler af 2008](#) : Håkon Grunnet, VIA UC og Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning

Bedre vejledning og rådgivning til beskæftigede og virksomheder. Faktaark som del af evalueringen af 22 voksenvejledningsnetværk”, Faktaark, NCK, juni 2009:

[Faktaark om voksenvejledningsnetværkenes arbejdsresultater i perioden juli 2008 til marts 2009](#):

Håkon Grunnet, VIA UC og Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning

”Erfaringsopsamling fra voksenvejledningsnetværkene. En analyse på tværs”, NCK oktober 2009, www.ncfk.dk

”Virksomheder og voksenvejledningsnetværk – Omfang, indhold og konsekvenser af rådgivningen”, NCK oktober 2009, www.ncfk.dk

EU’s Ministerråd (28. maj 2004): *Resolution om livslang vejledning*

Workplace Guidance: *Getting closer: workplace guidance for lifelong learning*, Peter Plant (2006), Danish University of Education and Bob Turner, University of Glasgow

OECD og Europakommissionen (2004): *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers* – Ciriurius/Euroguidance (2007): *Uddannelses- og Erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*

Sultana, R.G. (2007): *Europe and the Policy shift to Lifelong Guidance: Between Rhetoric and Reality*, ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/sec1484_en.pdf

6. Bilag: Udvalgte internationale vejledningsordninger

	Skotland
Betegnelse	Careers Scotland
Befolkningstal	5,1 mill.
Baggrund/historik	Careers Scotland blev etableret i 2002 ved en integration af mere end 80 tidligere selvstændige organisationer.
Opbygning	Indtil 2008 del af to virksomhedsnetværk (Scottish Enterprise og Highlands and Islands Enterprise) i et fælles brand. Nu del af Skills Development Scotland, som udgøres af: <ul style="list-style-type: none"> • Careers Scotland • Scottish University for Industry (i.e. learndirect scotland; learndirect scotland for business; ILA Scotland and The Big Plus) • Key skills elements in Scottish Enterprise og • Key skills elements in Highlands & Islands Enterprise.
Offentlig finansiering	£ 50,2 mio.
Indtægter, andre kilder	Ingen
Antal ansatte	Ca. 1.065
Ansatte vejledere	Ca. 455
Vejledte unge i %	Mål:100 % (men under overvejelse)
Antal vejledte unge	154.000
Antal vejledte voksne	26.500
Antal vejledningscentre	92 (38 med fuldtids offentlig adgang, derudover deltidsåben service hos en række uddannelsesinstitutioner og jobcentre) ¹²
Distancevejledningsordninger	Tidligere kun hjemmeside med en separat Learndirect Scotland Helpline. Nu bliver de to hjemmesider integreret. Tidligere ca. 1 mio. besøgende pr. år på Careers Scotlands hjemmeside.

¹² Careers Scotland (SEn) Contribution to Skills Development Scotland: Our Plans and Priorities for 2008-2009: <http://www.careers-scotland.org.uk/nmsruntime/saveasdialog.asp?IID=17498&sID=142>

Målgrupper	<p>Alle aldre: Elever og studerende, ledige og beskæftigede, enkeltpersoner og virksomheder.</p> <p>Unge i alderen 12-19 år: Alle unge i uddannelse, anbringelse eller alternative uddannelses tilbud, og dem, der ikke er i beskæftigelse eller omfattet af oplærings- eller læringsaktiviteter.</p> <p>Andre individer i overgangssituationer: Alle andre, som Careers Scotland yder nødvendig og målrettet bistand til i relation til specifikke målgrupper.</p>
Mål og opgaver	<p>Mål for unge:</p> <p>I samarbejde med lokale myndigheder, skoler og andre aktører søger Careers Scotland at give alle unge inspiration og færdigheder i at udvikle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Livslangt engagement i læring</i> • <i>Livslange karriereplanlægningsfærdigheder og</i> • <i>En stærk forståelse for de forskellige veje til beskæftigelse, uddannelse og træning/oplæring.</i> <p>Careers Scotland søger herigennem at bidrage til unges varige beskæftigelsesegnethed og karriereudvikling.</p> <p>Fortsætte med at involvere en bredere kreds af forældre og omsorgspersoner gennem 'Forældrestrategien' og herigennem anerkende deres vigtige bidrag til unges planer og valg.</p> <p>Mål for voksne:</p> <p>At tilbyde universel service til individer, der søger støtte via CSs offentlige fysiske centre, hjemmeside, kundekontakt-team og gennem en række events.</p> <p>Kernen heri er det fortløbende samarbejde med en række partnere for at sikre sammenhængende ("seamless", sømløs) støtte til fælles kunder/klienter.</p> <p>At tilbyde skræddersyet, individualiseret støtte til prioriterede målgrupper i relation til lokal befolknings-sammensætning, kapacitet og partnerskabsfokus.</p> <p>Det omfatter personer, som er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Underrepræsenteret i arbejdsstyrken, herunder individer med minoritetsetnisk baggrund, med handicaps og med lavt kvalifikationsniveau. • Ansøger om Jobseekers Allowance, og andre som aktivt søger at returnere til eller forbedre deres position ift arbejdsmarkedet. • Står overfor afskedigelse eller søger karriereskift, herunder over 50-årige. • Specifikke studerende, eksempelvis frafaldstruede og personer med overgangsvanskeligheder fra uddannelse til job. <p>At sikre, at personer i alle aldre, som står overfor skift, kender til og er fortrolige med at bedømme relevante vejledningstilbud og -produkter i relation til deres behov. Levering af disse serviceydelser gennem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Åbne offentlige centre med selvhjælpsfaciliteter, én-til-én-vejledning, eller assistance fra en vejleder • Hjemmeside og andre online-karriereplanlægningsfaciliteter som fx 'Spørg en ekspert' • Kundekontakt-center

	<ul style="list-style-type: none"> • Højtprofilerede karriere- og videregående uddannelses-events og jobmesser <p>Fortsat udvikling af nye online og interaktive redskaber til støtte for karriereplanlægning og beskæftigelsesegnethed for denne målgruppe mhp. udvidelse af kontakten med voksne.¹³</p>
Evaluering og kvalitets-sikring	<p>Careers Scotland har rettet særlig opmærksomhed mod kvalitetssikring, dvs. høje professionelle standarder, evalueringssystemer og effektmålinger, herunder: Quality Assurance Framework, en ramme, der anvendes for at evaluere kvaliteten af ydelserne, spørgsmål om aktiviteter, mål, ressourcer, servicestandarder, dokumentation for opfyldelsen af standarderne, effekt for klienter, dokumentation for klienteffekt og effekt for personale.</p> <p>De vejledtes udbytte evalueres på fire niveauer: Tilfredshed, Læring, Adfærd og Resultater. Evidensen frembringes gennem evaluering og længerevarende opfølgning af vejledte gennem flere evalueringssystemer.</p> <p>Samarbejde med universiteter om forskning og evaluering, fx om 'hard outcomes' og 'soft outcomes', men Careers Scotland arbejder også selv med det i eget kvalitetsudviklingsteam, hvor der er 10 medarbejdere.</p>
Styrker	<p>Et stærkt og kendt 'brand'.</p> <p>Professionelle vejledere og krav til formel kvalificering af vejledere.</p> <p>En fælles ansættelsesmyndighed.</p> <p>Sammenhængende og integreret vejledningssystem ('seamless'), dækkende alle aldersgrupper.</p> <p>Potentiel synergi (også økonomisk) ved at henvende sig til både unge og voksne inden for samme ramme/system.</p> <p>Samarbejde med uddannelsesinstitutioner og arbejdsmarkedsorganisationer.</p> <p>Samarbejde med arbejdsmarkedsaktører.</p> <p>Integration af karrierevejledning, uddannelses- og erhvervsvejledning, uddannelsesstilbud til voksne og beskæftigelsesindsats.</p> <p>Professionel service, især i forbindelse med rådgivning til unge.</p> <p>Særlig opmærksomhed har været rettet mod kvalitetssikring, dvs. høje professionelle standarder, evalueringssystemer og effektmålinger.</p> <p>Forankring i det politiske system.</p> <p>Forankring lokalt – dette viser sig særligt gennem Careers Wales' vidtrækkende lokale kontakter og engagement i netværk. Forankringen i de lokale netværk gør det muligt at basere rådgivningen på hensyntagen til forskelle mellem både by- og landområder.</p>
Svagheder	<p>Størst fokus og ressourceanvendelse på unge.</p> <p>Mangel på økonomiske ressourcer til at dække behovet for vejledning af voksne.</p>

¹³ <http://www.careers-scotland.org.uk/>

	Udfordringen for Careers Scotland er at leve op til målene om uddannelses- og erhvervsvejledning for <i>alle</i> borgere, både unge og voksne og såvel højtuddannede som ufaglærte.
--	---

Referencer:

A.G.Watts (2009): *Careers Wales. A review in an international Perspective* Research document No: 033/2009. Date of issue: May 2009

<http://www.careers-scotland.org.uk/>

Careers Scotland (2007): "*Quality standards, impact measures and evidence of standards being met*", Hæfte C5/156/Feb07. Andre evalueringssystemer: Customer Tracking, Evaluation Activity, School Leaver Destination Report og Performance Reporting.

Jessing, Carla Tønder (2008): *Careers Scotland*.

www.cvumidtvest.dk/ufa/Videncentre/.../CareersScotland_beskrivelse.pdf

OECD og Europakommissionen (2004): *Uddannelses- og erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*

	Wales
Betegnelse	Careers Wales
Befolkningstal	3.0 mio.
Baggrund/historik	Etableret i 2001 som et fælles nationalt 'brand' for 6 tidligere selvstændige regionale non-profit vejledningsselskaber (careers companies). ¹⁴
Opbygning/organisering	<p>Ét nationalt brand bestående af 6 non-profit vejledningsselskaber med selvstændige, men 'co-ordinated contracts' med Welsh Assembly Government; visse centrale funktioner uddelegeres til og varetages af Careers Wales Association (et selvstændigt fællesejet selskab).</p> <p>Wales er opdelt i 6 områder/regioner, hvor Careers Wales har hver sit hovedkontor og adskillige lokale vejledningscentre.</p> <p>Samarbejdet om uddannelses- og erhvervsvejledningen omfatter: Uddannelsesinstitutioner; virksomheder og leverandører af arbejdsmarkedstræning; ungeforanstaltninger; jobcentre; den frivillige sektor; lokale uddannelsesmyndigheder; sociale myndigheder; arbejdsgiverorganisationer; voksenalternetværk.</p>
Offentlig finansiering	£ 40.2 mio
Indtægter, andre kilder	£ 4.7 mio
Antal ansatte	1.004
Ansatte vejledere	444
Vejledte unge i %	Mål: 90 %
Antal vejledte unge	224.041 (2008-09) ¹⁵

¹⁴ Vejledningsselskaber er den betegnelse, der anvendes i den danske oversættelse af OECD og Europakommissionen (2004): *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers* – Cirijs/Euroguidance (2007): *Uddannelses- og Erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*. Om Wales, se bl.a. s. 63.

I øvrigt er det noget uklart, om der er tale om 6, 7 eller 8 tidligere selvstændige regionale non-profit vejledningsselskaber. På www.careerswales.com står anført 6. I ovennævnte Cirijs-rapport står anført 7, og der er anført 8 i A.G.Watts (2009): *Careers Wales. A review in an international Perspective* Research document No: 033/2009. Date of issue: May 2009. Hvor forskellige oplysninger optræder, er det hjemmesiden, der her bruges som kilde.

¹⁵ Oplysninger om antal vejledte unge, antal vejledte voksne, antal opkald og antal besøgende på hjemmesiden (jf. nedenfor) fremgår af Careers Wales: *Annual Report 2008/09* http://www.careerswales.com/corporate/upload/pdf/annual_report_09_eng_sml_20090911093055.pdf - download 2010-03-08

Antal vejledte voksne	67.029 (2008-09)
Antal vejledningscentre	48
Distance-vejledningsordninger	<p>Tidligere 4 callcentre; nu 1, styret af et af de seks vejledningsselskaber på vegne af de øvrige; web-baseret service betragtes som en væsentlig del af deres service.</p> <p>39.602 opkald i 2008-09 (Careers and learning advice helpline calls) 800.000 besøgende på hjemmesiden careerswales.com i 2009.</p>
Målgrupper	<p>Alle aldersgrupper.</p> <p>Alle aldersgrupper har direkte adgang til deres one-stop center. Yderligere oplysninger til voksne leveres i mange forskellige miljøer i lokalsamfundet, nogle anvender mobile faciliteter, nogle telefon og andre arbejder online.</p> <p>Personale, der er ansat hos Careers Wales, kan arbejde med både unge og voksne, men specialiserer sig normalt i den ene eller den anden gruppe. En fælles ansættelsesmyndighed for alt personale giver lederne fleksibilitet, så de kan anvende personalet på tværs af forskellige specialiserede områder og dermed udvide deres erfaringer.¹⁶</p>
Mål og opgaver	<p>Careers Wales har ansvaret for at levere den lovpligtige vejledning til unge, for voksenvejledning, for online-vejledningsservice for unge (2007: Learning Pathways 14-19, afløste et program kaldet Youth Gateways fra 2005), og for forbindelser mellem uddannelse og erhvervsliv. Den støtter også uddannelsesprogrammer for skoler og ungdomsuddannelser (obligatorisk i Wales for 13-19-årige) gennem pensumrådgivning, uddannelse af lærere og støtte til erhvervsbiblioteker.¹⁷</p> <p>Careers Wales strategiske mål er defineret af Welsh Assembly Government:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At hjælpe individer til at lykkes med at indgå i uddannelse, oplæring og varig beskæftigelse og foretage begrundede beslutninger vedrørende deres karriere- og læringsmuligheder • At støtte individer i at sætte sig ambitiøse karriere- og personlige mål og forpligte sig til livslang læring • At være anerkendte som kvalitetsmæssigt førende på markedet for livslang karriereplanlægning og uddannelses-virksomheds-samarbejde • At yde et positivt ekspertorienteret bidrag til national uddannelsesudvikling og relevant debat om voksnes og unges karriereudvikling

¹⁶ Jf. OECD og Europakommissionen (2004): *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers* – Cirius/Euroguidance (2007): *Uddannelses- og Erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*, s 64.

¹⁷ Jf. OECD og Europakommissionen (2004): *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers* – Cirius/Euroguidance (2007): *Uddannelses- og Erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*, s 63.

	Careers Wales' mission: Udvikling af mennesker gennem livslang karriereplanlægning. ¹⁸
Evaluering og kvalitets-sikring	Careers Wales har rettet særlig opmærksomhed mod kvalitetssikring, dvs. høje professionelle standarder, evalueringssystemer og effektmålinger – på alle disse felter betragtes Careers Wales som værende i verdensklasse (se også nedenfor). ¹⁹
Styrker	<ul style="list-style-type: none"> • Et stærkt og kendt 'brand' med et klart og sammenhængende budskab: at udvikle mennesker i Wales gennem en livslang karriereplanlægning • Sammenhængende og integreret vejledningssystem ('seamless'), dækkende alle aldersgrupper • Potentiel synergi (også økonomisk) ved at henvende sig til både unge og voksne inden for samme ramme/system. • Professionel service, især i forbindelse med deres rådgivning til unge. Særlig opmærksomhed har været rettet mod kvalitetssikring, dvs. høje professionelle standarder, evalueringssystemer og effektmålinger – på alle disse felter betragtes Careers Wales som værende i verdensklasse. • Forankringen i det politiske system (Welsh Assembly Government). • Forankringen lokalt – dette viser sig særligt gennem Careers Wales' vidtrækkende lokale kontakter og engagement i netværk. Forankringen i de lokale netværk gør det muligt at basere rådgivningen på hensyntagen til forskelle mellem både by- og landområder, mellem hovedsageligt tosprogede områder og hovedsageligt engelsktalende områder.
Svagheder	<ul style="list-style-type: none"> • Størst fokus og ressourceanvendelse på unge. • Mangel på økonomiske ressourcer til at dække behovet for vejledning af voksne. • Udfordringen for Careers Wales er at leve op til målene om uddannelses- og erhvervsvejledning for <i>alle</i> borgere, både unge og voksne og såvel højtuddannede og ufaglærte.

Referencer:

A.G.Watts (2009): *Careers Wales. A review in an international Perspective* Research document No: 033/2009. Date of issue: May 2009

OECD og Europakommissionen (2004): *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers* – Cirijs/Euroguidance (2007): *Uddannelses- og Erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*

<http://www.careerswales.com> Careers Wales: *Annual Report 2008/09*

¹⁸ Jf. www.careerswales.com

¹⁹ Oplysninger om kvalitetssikring og evaluering samt de punkter, der fremhæves som styrker og svagheder ved Careers Wales i det nedenstående, er forhold, der bl.a. fremhæves i A.G.Watts (2009): *Careers Wales. A review in an international Perspective* Research document No: 033/2009. Date of issue: May 2009.

http://www.careerswales.com/corporate/upload/pdf/annual_report_09_eng_sml_20090911093055.pdf - download 2010-03-08

	England
Betegnelse	Careers Advice (tidligere Learndirect)
Befolkningstal	England: 50,7 mill. Skotland: 5,1 mill.
Baggrund/historik	Learndirect blev etableret i 1998 af 'University for Industry' på vegne af regeringen. Navnet blev i 2009 ændret til Careers Advice bl.a. som følge af et ønske om at benytte navnet "Careers..." som led i en større samordning af vejledningsindsatsen. ²⁰
Opbygning	Nationalt distancevejledningscenter – det største og mest udviklede i verden. Careers Advice er et privat firma: Ufi Ltd. ²¹ Ud over telefon- og e-mailvejledning er der på hjemmesiden mulighed for at søge informationer om en lang række kurser og uddannelser i UK ligesom der findes chatforums samt en række faciliteter til forskellige tests. ²² Careers Advice har strategier for kontinuerlig uddannelse af vejledere indtil post-graduate niveau. ²³
Off. finansiering	Oplysninger ikke tilgængelige
Indtægter, andre kilder	Centret drives primært af fondsmidler. ²⁴
Antal ansatte	Oplysninger ikke tilgængelige
Ansatte vejledere	Ca. 200 vejledere i de to store centre i England. ²⁵
Vejledte unge i %	Målgruppen er voksne
Antal vejledte unge	Målgruppen er voksne
Antal vejledte voksne	Mere end 5 millioner mennesker har telefonisk kontaktet Learndirect i løbet af de først 5 år. I løbet af det første år, hvor Learndirect var etableret, var der mere end 10 millio-

²⁰ Telefonisk samtale med lektor, Ph.d. Peter Plant, 2010.03.09

²¹ <http://cursos.inea.gob.mx:8082/eed-conevyt/paginas/docs/ufi-learndirect-astrategic-evaluation.pdf>

²² <http://careersadvice.direct.gov.uk>

²³ An Evaluation of the Ufi/learndirect Telephone Guidance Trial
<http://www.employment-studies.co.uk/pubs/summary.php?id=rr833>

²⁴ Telefoninterview med lektor, P.hd.-stipendiat Karen Paaske (februar 2010). Karen Paaske har i forbindelse med sit P.hd.-forskningsprojekt om elektronisk baseret vejledning foretaget research om og besøgt Learndirect

²⁵ Jf. telefoninterview med lektor, P.hd.-stipendiat Karen Paaske (februar 2010)

	<p>ner besøg på Learndirects webside.²⁶</p> <p>Fra januar til juli 2006 var der over 46.000 telefoniske opkald til Learndirect hvoraf ca. 14.000 førte til udarbejdelse af handleplaner ('action planning'). Det påpeges, at Learndirect kun har haft kontakt med en mindre del af målgruppen.²⁷</p>
Antal vejlednings-centre	To callcentre i England, et callcenter i Nordirland og mindre callcentre i Skotland og Wales. ²⁸
Distance-vejlednings-ordninger	<p>Careers Advice yder telefonvejledning og netbaseret vejledning. Der er ikke mulighed for face to face vejledning, men på hjemmesiden findes link til Nextstep, hvor face-to-face vejledningssamtaler kan bestilles.²⁹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonvejledning <p>Når en person ringer til Careers Advice, bliver vedkommende bedt om at oplyse navn, adresse, alder mm., før vedkommende kan få en samtale med en vejleder.³⁰</p> <p>Der er mulighed for at få vejledning på 9 sprog ud over engelsk.³¹</p> <p>Der gives vejledning på tre niveauer³²:</p> <p>Niveau 1</p> <p>Her gives informationer og råd ift. uddannelse. Det foregår primært ved, at vejlederen søger informationer på nettet for borgeren. Hvis den vejledte har adgang til en computer, kan vejlederen søge sammen med den pågældende.</p> <p>Vejlederen vurderer, om borgeren har behov ud over det informative, og hvis det er tilfældet, sendes borgeren evt. videre til vejledning på niveau 2. Vejlederne på niveau 1 har den korteste uddannelse ift. vejledning. De benævnes Information Advisers.</p> <p>Niveau 2</p> <p>På dette niveau er der en mere pædagogisk tilgang til vejledning, og vejlederne på dette niveau er bedre uddannet end på niveau 1. Også her vurderer vejlederne, om den vejledte har behov for vejledning på et yderligere niveau. Vejlederne betegnes</p>

²⁶ OECD og Europakommissionen (2004): *Uddannelses- og erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*

²⁷ An Evaluation of the Ufi/learndirect Telephone Guidance Trial
<http://www.employment-studies.co.uk/pubs/summary.php?id=rr833>

²⁸ OECD og Europakommissionen (2004): *Uddannelses- og erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*

²⁹ <http://careersadvice.direct.gov.uk>

³⁰ Jf. telefoninterview med lektor, P.hd.-stipendiat Karen Paaske (februar 2010)

³¹ <http://careersadvice.direct.gov.uk>

³² <http://careersadvice.direct.gov.uk> og telefoninterview med lektor, P.hd.-stipendiat Karen Paaske (februar 2010)

	<p>her Learning Advisers.</p> <p>Niveau 3</p> <p>Vejledning på niveau 3 er mere omfattende og tilsyneladende det, der ligner vejledning mest i traditionel forstand. Vejlederne betegnes Careers Coaches. Vejlederne på dette niveau er uddannet på et højere niveau end på de to foregående niveauer.</p> <p>Der har været en udvikling i retning af, at flere og flere samtaler finder sted med career coaches (altså på niveau 3) nemlig 44 %. I 2000 var det kun 3 % af samtalerne, der fandt sted på niveau 3.</p> <p>Efterhånden som vejlederne bliver uddannet under deres ansættelse, kan de rykkes til et andet niveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mailvejledning <p>Klienter kan ligeledes henvende sig til Careers Advice via mail.</p> <p>Ift. mailvejledning er der en kvote, således at vejlederen gennemsnitligt besvarer 4 mails i timen.³³</p> <p>Der er foretaget en opdeling således, at nogle vejledere arbejder med vejledning via telefonen og andre vejledere arbejder med mailvejledning. Dvs. den enkelte vejleder har mulighed for at opbygge stor kompetence indenfor sit felt.³⁴</p> <p>Alle vejledningssamtaler samt mailkorrespondancer optages, gemmes og evalueres løbende.</p> <p>Når en person henvender sig til Careers Advice henvender denne sig til Careers Advice forstået på den måde, at der ikke tilknyttes en specifik vejleder til den enkelte klient. Når/hvis personen henvender sig igen efterfølgende, taler/skriver denne med en anden vejleder. Vejlederne laver korte noter i forbindelse med vejledningssamtaler, og noterne er tilgængelige for de øvrige vejledere bl.a. mhp. en evt. efterfølgende henvendelse.³⁵</p>
Målgrupper	Voksne
Mål og opgaver	At tilbyde information, rådgivning og vejledning der kan støtte voksne ift. at træffe hensigtsmæssige beslutninger ift. efter- og videreuddannelse samt arbejdsmarkedet. ³⁶

³³ Jf. telefoninterview med lektor, P.hd.-stipendiat Karen Paaske (februar 2010)

³⁴ Jf. telefoninterview med lektor, P.hd.-stipendiat Karen Paaske (februar 2010)

³⁵ Jf. telefoninterview med lektor, P.hd.-stipendiat Karen Paaske (februar 2010)

³⁶ <http://careersadvice.direct.gov.uk>

Evaluering og kvalitets-sikring	Alle telefoniske vejledningssamtaler optages og gemmes ligesom al mailkorrespondance gemmes mhp. evaluering og kvalitetssikring. Careers Advice har udarbejdet kriterier for god vejledningspraksis, og der laves jævnligt stikprøvekontrol, således at et antal vejledningssamtaler og mailvejledninger tages ud og evalueres på baggrund af kvalitetskriterierne. De aktuelle vejledere får i denne forbindelse feedback på deres arbejde. ³⁷
Styrker	<p>Der er krav til formel kvalifikation af vejlederne. Når vejlederne ansættes, indgår de i et uddannelsesforløb ift. vejledning – dvs. professionalisering af vejledning.³⁸</p> <p>Vejlederne er fuldtidsarbejdende vejledere og har således mulighed for at opbygge kompetencer og erfaring med vejledning.</p> <p>Differentierede krav til professionalisering af vejlederne</p> <p>Differentierede vejledningsydelser</p> <p>Et stærkt og kendt 'brand'</p> <p>Careers Advice har lang 'åbningstid' og således stor tilgængelighed</p> <p>Der tilbydes vejledning på andre sprog end engelsk</p> <p>Fokus på kvalitetssikring af vejledning</p>
Svagheder	For nogle borgere er face-to-face-vejledning mere hensigtsmæssig, fx borgere som ikke har engelsk som modersmål og sindslidende ³⁹

Referencer:

Page R, Newton B, Hawthorn R, Hunt W, Hillage J. (2007): *An Evaluation of the Ufi/learndirect Telephone Guidance Trial*, Research Report RR833, Department for Education and Skills. ISBN: 978-1-84478-897-2. £4.95, <http://www.employment-studies.co.uk/pubs/summary.php?id=rr833>

<http://careersadvice.direct.gov.uk>

<http://cursos.inea.gob.mx:8082/eed-conevyt/paginas/docs/ufi-learndirect-astrategic-evaluation.pdf>

OECD og Europakommissionen (2004): *Uddannelses- og erhvervsvejledning. En håndbog for beslutningstagere*

³⁷ Jf. telefoninterview med lektor, P.hd.-stipendiat Karen Paaske (februar 2010)

³⁸ An Evaluation of the Ufi/learndirect Telephone Guidance Trial
<http://www.employment-studies.co.uk/pubs/summary.php?id=rr833>

³⁹ An Evaluation of the Ufi/learndirect Telephone Guidance Trial
<http://www.employment-studies.co.uk/pubs/summary.php?id=rr833>

	Norge
Betegnelse	Karrieresenter Telemark
Befolkningstal	Ca. 167 000 (i Telemark Fylke)
Baggrund/historik	<p>Projektet Karrieresenter Telemark blev etableret som forsøg 1.11.2006. Projektet gik i ordinær drift 1.7.2009. Projektet i Telemark er del af en større national satsning for at styrke og samordne erhvervs- og uddannelsesvejledningen i Norge.</p> <p>Telemark er et af tre pilotfylker. De to øvrige er Akershus og Nordland fylker. Pilotfylkerne har skullet bidrage med erfaringer, som kunne give input til myndighederne med henblik på videre organisering af feltet.</p> <p>Der skyder Karrieresentre op flere steder i Norge, primo marts 2010 eksisterer 9 centre i 9 fylker.</p> <p>Karrieresenter Telemark har bidraget med tjenester til fire kundegrupper i projektperioden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Den voksne befolkning i Telemark 2. Andre vejledere i Telemark (støtte – udvikling for vejledere) 3. Erhvervslivet/ virksomhederne i Telemark 4. Relevante aktører nationalt og i andre regioner <p>I tillæg hertil har centeret haft syv overordnede mål for virksomheden i projektperioden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Være støtte og partner for voksne i Telemark i spørgsmål knyttet til erhvervs- og uddannelsesvejledning 2. Bidrage til koordinering, netværks-etablering og kompetenceløft for relevante karrierevejledningsgrupper i Telemark 3. Være støtte og partner for virksomheder i Telemark ift., hvordan de kan fastholde og udvikle kompetent arbejdskraft 4. Være et ressourcecenter og initiativtager mht. professionalisering af vejledere og de tjenester, som vejledere tilbyder 5. Være en central bidragsyder i udviklingen af vejledningsmetodik indenfor feltet karrierevejledning 6. Være en central bidragsyder i udviklingen af IKT til information, kommunikation og som vejledningsværktøj. 7. Være opdaterede om den nationale og internationale udvikling i faget. <p>Kort: fungere som ressourcecenter for vejledning generelt og for karrierevejledning i særdeleshed i Telemark fylke.</p>
Opbygning	Telemark fylkeskommune og NAV Telemark har finansieret centeret og har ind-

	<p>gået en partnerskabsaftale, som definerer samarbejdet fremover. Centret har i hele perioden rapporteret til en styringsgruppe, bestående af NAV-direktøren i Telemark og Fylkesrådmanden i Telemark Fylkeskommune.</p> <p>Der er – foruden styringsgruppen – et referencepanel, bestående af repræsentanter for de involverede parter.</p> <p>På Centret i Skien findes desuden 2 andre aktører, nemlig Voksenoplæringen i Telemark, herunder realkompetencevurderinger og Koordinator for karrierevejledning i Grunnoplæringen (skole t.o.m. 9.kl.)</p> <p>Ud over centret i Skien blev der i projektperioden oprettet distriktskontorer 4 steder i Telemark fylke, bemandet med i alt 2,5 fuldtidsstillinger. Disse er nu nedlagt</p> <p>(NAV = Arbejds- og Velfærdsforvaltningen i Norge, dvs. en statslig og kommunal fællesforvaltning. Se videre: www.nav.no)</p>
Offentlig finansiering	<p>Karrieresenter Telemark er finansieret af NAV-Telemark og Telemark Fylkeskommune. I projektperioden er der desuden kommet projektmidler fra Arbejds- og Velfærdsdirektoratet, Det Norske Utdanningsdirektorat og kommunerne i Telemark.</p> <p>NAV-Telemark og Telemark fylkeskommune har klart været – og er stadig – de største bidragydere.</p>
Indtægter, andre kilder	<p>Centrets drift finansieres fremover af NAV-Telemark og Telemark Fylkeskommune.</p> <p>Karrieresenter Telemarks ydelser er gratis for 'kunderne'.</p>
Antal ansatte	4
Ansatte vejledere	4
Vejledte unge i %	Karrieresentret vejleder voksne (dvs. over 18 år)
Antal vejledte unge	Karrieresentret vejleder voksne (dvs. over 18 år)
Antal vejledte voksne	<p>I hele perioden 2006 → primo 2010: i alt 3.116 karrierevejledningssamtaler, fordelt på ca. 1150 enkeltindivider.</p> <p>Aldersgrupper er jævnt fordelt, dog 20 % 'rundt 40 år'. 73 % er kvinder.</p>
Antal vejledningscentre	<p>Fra sommeren 2009: 1 vejledningscenter, centralt beliggende i Skien, Telemark.</p> <p>De 4 distriktskontorer er nu nedlagt</p>
Distance-	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonvejledning

vejledningsordninger	<ul style="list-style-type: none"> • Mulighed for vejledning/ støtte/ spørgsmål via e-mailservice på hjemmesiden www.karrieresenter.no • Der forefindes it-faciliteter (interesse-, uddannelsesguider, afklaringsredskaber mv. knyttet til hjemmesiden), links, vejledninger, institutioner, brancher mv.
Målgrupper	<ul style="list-style-type: none"> • Den voksne befolkning i Telemark (dvs. alle over 18 år) • Andre vejledere i Telemark, primært i NAV og grundoplæringen (støtte til professionalisering af vejledningen) • Erhvervslivet/ virksomhederne i Telemark • Relevante aktører nationalt og i andre regioner
Mål og opgaver	<p>Centerets 6 overordnede mål</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilbyde overskuelig og tilpasset information via web. 2. Levere karrierevejledning af høj kvalitet til voksne i Telemark. <i>"Vi er en nøytral samtalepartner uten forvaltningsansvar og vi har taushetsplikt"</i> <i>"Veiledningssamtalen vil ta 1 time inne på kontoret til den karriereveilederen som du har fått time hos. Du vil kunne behøve mer enn en samtale. Antall samtaler avtaler du etter hvert med din karriereveileder. Vi bruker mye flipover – den får du med deg etter samtalen. Ta den med til neste. Ibland vil det være en tredje person tilstede i samtalen som observatør. Observatøren skal ikke delta i samtalen, men observere hvordan veilederen jobber som et ledd i KST sin kompetanseutvikling. Ønsker du ikke dette kan du si fra."</i> (<i>"Karrieresenter Telemark – Et partnerskapsprosjekt for karrierevejledning 2006-2009. Sluttrapport"</i>) 3. Være igangsætter for professionalisering af feltet og bidrage til kompetenceudvikling for relevante vejledere i Telemark. 4. Levere karrierevejledningstjenester til virksomhederne i Telemark, knyttet til omstilling og nedskæringer i virksomhederne. 5. Skabe arenaer for diskussion, inspiration og erfaringsdeling. 6. Bidrage til den nationale udvikling af feltet.
Evaluering og kvalitets-sikring	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisk brug af spørgeundersøgelse med kunder efter sidste samtale • Vejlederforum – intern læringsarena • Kollegial opfølgingsmetode: "før-vejledning – observation – efter-vejledning" • Skrive om faglig platform og metodisk tilnærmelse, virksomhedsplan og aktivitetsplan
Styrker	<p>Karrieresentret fremhæver selv følgende som styrke ved denne måde at arbejde på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centret er en <u>neutral instans</u> • Centret tilbyder <u>kompetencestøtte til individer</u> og er <u>ikke en 'henvisningsinstans'</u>. • Centret profilerer det <u>forebyggende aspekt ved karrierevejledning</u>: alle kan få behov for karrierevejledning på et eller andet tidspunkt i livet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Centret er <u>sam-lokaliseret</u> med voksenoplæringen i Telemark fylke. Den vejledningssøgende kan således bevæge sig fra den ene type vejledningssamtale til den næste, der omsætter vejledningen til handling/ kursus/ aftale. • Centret repræsenterer <u>solid faglig kompetence</u> på vejledningsområdet • Der arbejdes <u>målrettet med kvalitet og evaluering</u> i flere forskellige former.
Svagheder	<p>Reduceret tilbud til lokalområder i og med at områdekantorerne ikke blev videreført, og blev en del af driften.</p> <p>”Underrepræsenterede grupper blandt kunderne er: ikke-vestlige indvandrere, mænd, befolkning fra udkantsområder og unge med lav og ustabil tilknytning til arbejdsmarkedet” (”<i>Karrieresenter Telemark – Et partnerskabsprojekt for karrierevejledning 2006-2009. Slutrapport</i>”)</p>

Referencer:

<http://www.karrieresentertelemark.no>

”*Karrieresenter Telemark – Et partnerskabsprojekt for karrierevejledning 2006- 2009 Slutrapport*”, udgivet af Karrieresenter Telemark ultimo 2009

”*Karrieresenter Telemark – Din støttespiller på veien mot gode valg*”, Informations-ppt. Karrieresenter Telemark september 2009

Landerapport 2008, Norge om Life Long Learning (findes på www.nordvux.net):
http://www.nordvux.net/download/4993/expected_outputs_annex_6.pdf

Stortings meddelelse nr. 42 (1997/98): *Kompetansereformen i Norge* [Læs mere her](#).