

TORHILD SLÁTTO

Norðmenn koma skriði á þróun starfsferils með rafrænni ráðgjöf og verkfærum til sjálfshjálpar

Í Noregi er lögð mikil áhersla á rafræna ráðgjöf um þróun starfsferils. Rafræn þjónustuveita átti að vera tilbúin síðastliðið haust, en til þess að tryggja gæði og virkja nýju sveitarfélögin (miklar sameingar áttu sér stað í Noregi um sl. áramót innskot þýðanda) hefur þróunarfásinn verið framlengdur og nú er áætlað að þjónustan verði tilbúin haustið 2020.

Verkefnið er umfangsmikið. Norsku færniþróunarstofnuninni (Kompetanse Norge) hefur verið falið að byggja upp rafræna ráðgjöf í samstarfi við norsku Menntamálastofnunina sem hefur umsjón með utdanning.no. Um það bil tíu manna hópur undir verkefnastjórn Ingrid Kulseng-Varmedal vinnur bæði með innihald, tæknilegar lausnir, gæði og viðmót.



Ingrid Kulseng-Varmedal. Ljósmynd: Torhild Slåtto

– Við eigum að búa til þjónustu fyrir alla þjóðina, fyrir fólk á öllum aldri og með afar ólíkar þarfir. Verkefni okkar er að tryggja að ráðgjafarferlið verði eins gott og unnt er, segir Ingrid.

Undirbúningurinn hefur verið rækilegur. Verkefnahópurinn hefur farið í námsferðir til þess að kynna sér sambærilega þjónustu í öðrum löndum. Hópurinn hefur meðal annars haft gagn af heimsókn til Danmerkur og reynslu Dana af rafrænni ráðgjöf.

Þjónustuhönnun

– Við höfum lagt mikla vinnu í hönnunarferli þjónustunnar. Það felur í sér að sjónum er beint að endanotenda segir verkefnastjóri við útsendara DialogWeb. – Við eigum að búa til samhæfða þjónustu þar sem notendum bjóðast víðtæk tilboð með margháttuðum möguleikum. Símtöl, spjallrás og vefsíða með efnismiklum upplýsingum og verkfærum til sjálfshjálpar sem þeir geta borið sig eftir í þjónustuveitunni.

Hönnun þjónustu er nýtt svið innan hönnunar og felst í þróun notendavænnar og heildrænnar rafrænnar þjónustu sem veitir notendum gagnlega upplifun samkvæmt [Wikipedia](#).

- Það hentar ekki öllum að nota netið og spjallrásir. Verður líka hægt að nota síma?
- Já, við teljum að sumir veigri sér við að snúa sér að stafrænni þjónustu, þeim finnst einfaldara að hringja. Þess vegna verður símtal meðal þeirra leiða sem gefast til samskipta.
- Hvernig væri að þróa spjallmenni, einskonar svarsjálfsala óháðan ráðgjöfum?
- Við ætlum ekki að gera það til að byrja með, en kannski tökum við það upp síðar meir.

Gæðaviðmið

Færniþróunarstofnunin í Noregi hefur líka verið falið annað stórt verkefni, nefnilega að skapa norsk gæðaviðmið fyrir ráðgjöf við þróun starfsferils (no karriereveiledning). Viðmiðin eiga að gilda fyrir öll svið og allar tegundir ráðgjafar við þróun starfsferils. Sérstakur hópur vinnur við þróun gæðaviðmiðanna, þau fela meðal annars í sér siðfræðilegar leiðbeiningar, færni viðmið og módel fyrir náms- og starfsfræðslu. Gæðaviðmiðin eiga jafnframt að gagnast bæði þeim sem veita ráðgjöfina og öðrum sem bera ábyrgð á þjónustunni.

- Við ætlum að styðjast við og innleiða gæðaviðmiðin bæði í þróun vefþjónustunnar og rafrænu ráðgjafarinnar. Síðan munum við stöðugt meta og gera nauðsynlegar úrbætur og aðlaga. Svæðisbundnu ráðgjafarmiðstöðvarnar í sveitarfélögunum leika mikilvægt hlutverk. Ef notandi notfærir sér stafrænu þjónustuna getur það leitt til þess að hann/hún snúi sér til næstu ráðgjafarmiðstöðvar, segir Kulseng-Varmedal.



Ingrid Kulseng-Varmedal. Ljósmynd: Torhild Slåtto

Utdanning.no

Þjónustan utdanning.no fór fyrst í loftið fyrir mörgum árum og gríðarlega margir hafa notfært sér hana. Á síðunni er að finna umfangsmiklar upplýsingar um menntun, störf, hvaða menntunar er krafist fyrir ólík störf og hvaða persónulegir eiginleikar gætu verið gagnlegir. Komið verður á tengingu á milli ráðgjafarinnar um starfsferil og allra upplýsinganna sem er að finna á utdanning.no. Þjónusta utdanning.no verður þróuð áfram.

Margir bíða

Marga lengir eftir því að rafræna þjónustan komist í gagnið. Margir hafa áhuga á verkefninu og vilja vita meira, segir verkefnastjórinn Kulseng-Varmedal. Aðilar atvinnulífsins eru ekki síst áhugasamir.

– Ráðgjöf um þróun starfsferils er verkfæri, hluti af hæfnistefnu yfirvalda sem á að stuðla að því í atvinnulífinu og samfélaginu að sú færni sem þörf er fyrir sé til staðar og að einstaklingar geti nýtt færni sína og lagt sitt af mörkum.

Dúkur á borð

Verkefnahópurinn hefur eitt ár til þess að þróa og fínþússa rafrænu þjónustuna. Margt er enn í deiglu þó ýmsu hafði einnig verið lokið þegar verkefninu var hrint úr vör haustið 2018, undirstrikar Ingrid Kulseng-Varmedal.

– Dúkurinn hafði verið lagður á borðið fyrir okkur. Hún vísar þar til þróunarinnar sem fór fram á ráðgjafarmiðstöðunum fyrir náms- og starfsval um árabíl.

– Vörður framundan?

– Við eigum að útbúa skipurit eða skipulagsmódel fyrir rafrænu þjónustuna og ráða fólk sem getur veitt rafræna ráðgjöf. Útvega tæknilausnina, hana höfum við þegar boðið út. Síðan tekur við þjálfunar- og prófanaferli.

Prófanaferli

Í prófanaferlinu er ætlunin að fá rýnihóp til þess að prófa hvort þjónustan virkar eins og ætlast er til. Að því loknu taka við lagfæringar og fínþússun áður en þjónustan fer í loftið í september 2020.

– Þjónustu eins og þessa má alltaf bæta. Við leggjum til að hún verði metin reglulega og að gerðar verði úrbætur og þeir þættir sem ekki virka sem skyldi verði þróaðir áfram, segir verkefnastjórinn.

Þá verður brýnt að gefa tækifæri til rannsókna og eftirfylgni/mælinga, til þess að öðlast sem besta vitneskju um áhrif ráðgjafarinnar og hve margir í ólíkum aldurshópum notfæra sér hana.

Dæmi

Hvernig getur ráðgjöf varðandi þróun starfsferils virkað? Hér fylgir ímyndað dæmi: Ég er 28 ára og hef ekki aðra menntun en grunnmenntun á framhaldsskólastigi. Eftir að ég hætti í skóla hef ég unnið ýmis störf, en er ákveðin í að afla mér frekari starfsmenntunar. Þar að auki hef ég heyrt að mikil eftirspurn sé eftir fólki sem kann á rekstur tölvukerfa. Vegna þess að mér finnst ég vera klár á tölvur, gæti verið gaman að veðja á það. Ég kanna málið. Ég fer inn á rafrænu ráðgjöfina fyrir þróun

starfsferils og er snögg að skrifa spurningu á spjallrásina. „Hverskonar skóla get ég sótt til þess að mennta mig til að verða hæf til að hafa vinnu við tölvukerfi?“ Ég spjalla við ráðgjafann sem veitir mér gagnlegar upplýsingar og líka virkar krækjur í nánari upplýsingar. Ég fer inn á síðuna og kemst að því að ég get lært tölvutækni eða kerfisfræði.

Tölvutækni er nám á framhaldsskólastigi sem lýkur með fagbréfi, hitt er háskólamenntun. Húrra, hér gefst tækifæri. Ég finn meira að segja fleiri störf að velja úr sem tengjast upplýsingatækni. Best að lesa líka hvaða persónulega hæfileika þarf. En svo voru líka upplýsingar um allt sem tengist; umsóknir, lánasjóður, flutningar, stúdentagarðar og ýmislegt fleira. Kannski ætti ég að bregða mér í heimsókn á miðstöð fyrir ráðgjöf um þróun starfsferils, ef hún er í nágrenninu. Annars nýti ég mér spjallrásina og rafrænu ráðgjöfina. Mér finnst það einfaldast.

Hvað á barnið að heita?

Verkefnastjórinn vill ekki segja mér hvað „barnið“ á að heita, hvað við eigum að slá inn til þess að finna rafræna ráðgjöf um þróun starfsferils. Ef maður á að fylgja fordæmi norsku járnbrautanna sem breyttu NSB í Vy er nauðsynlegt að slóðin verði stutt og smellin.

Í Noregi er vilji til þess að lögfesta rétt til ráðgjafar um þróun starfsferils

Norska ríkisstjórnin hefur lagt fram frumvarp um að öll sveitarfélög bjóði íbúum sínum upp á gjaldfrjálsa ráðgjöf um þróun starfsferils. Rafræna þjónustan er mikilvæg til þess að sveitarfélögin geti veitt slíka þjónustu en hún er ekki hluti af lagafrumvarpinu.

– Við verðum að uppfæra þekkingu okkar alla starfsævina. Ráðgjöf um þróun starfsferils á að leiða til þess að fleiri séu virkir á vinnumarkaði og að atvinnulífið fái þá hæfni sem þörf er fyrir, segir þekkingar- og innflytjendamálaráðherra Jan Tore Sanner (H) í fréttatilkynningu frá þekkingarráðuneytinu um málefnið.

Í öllum sveitarfélögum

Á haustdögum 2019 áttu öll sveitarfélög í Noregi að koma á laggirnar ráðgjafarmiðstöðvum, en eins og staðan er í dag ber þeim ekki skylda til að bjóða upp á ráðgjöf um þróun starfsferils. Nú hefur norska ríkisstjórnin lagt fram frumvarp til laga sem skyldar sveitarfélögin til þess að veita þess háttar þjónustu.

Markmið norsku ríkisstjórnarinnar með hæfniumbótaátakinu *Lærum allt lífið* er að enginn eigi að úreldast vegna skorts á færni og að gera fleirum unnt að vera lengur á vinnumarkaði. Ráðgjöf um þróun starfsferils er mikilvæg aðgerð. [Hér](#) er hægt að lesa grein um skýrslu með tillögum um breytingar á kerfum og aðlögun sem geri fólki kleift að læra allt lífið.

Hæfnistefna

Sveitarfélögin leika mikilvægt hlutverk í öllu er lítur að færniþróun. Á þeirra valdi er að ákveða hve miklu er varið til tækifæra til menntunar á framhaldsskólastigi og í tækniháskólum. Með frumvarpi ríkisstjórnarinnar rýmkum við ábyrgð sveitarfélaganna. Ég tel að í sveitarfélögunum verði unnt að veita góða ráðgjöf sem tengist atvinnulífinu á svæðinu, bætir menntamálaráðherrann Iselin Nybø, við.

Frestur til að senda inn umsagnir um lagafrumvarpið rann út 29. nóvember síðastliðinn.

Um höfundinn



Torhild Slåtto er sjálfstæður greinahöfundur og skrifar í norska og norræna fjölmiðla. Torhild var framkvæmdastjóri samtaka um sveigjanlegt nám í Noregi og hefur því umtalsverða reynslu af sveigjanlegu námi fyrir fullorðna. Hún hefur átt þátt í mörgum NordPlus verkefnum og var fulltrúi Norðmanna í Distansneti NVL 2005 – 2018. Torhild starfaði áður sem blaðamaður á dagblöðum og hefur skrifað ótal greinar í tímarit, bækur og annars konar útgáfur. Hún hefur fjölbreytt nám að baki í blaðamennsku, meistarapróf í

félagsfræði og hefur auk þess sótt fjölda námskeiða, svo sem verkefnastjórnun, fjarkennslu og skapandi skrifum.