

## Personlig karriereveiledning på nett?

Kartlegging og analyse av status og muligheter for etablering av en felles nettbasert veiledningstjeneste

Cathrine Tømte  
Berit Lødding

Rapport 21/2011

**NIFU**



# Personlig karriereveiledning på nett?

Kartlegging og analyse av status og muligheter for etablering av en felles nettbasert veiledningstjeneste

Cathrine Tømte  
Berit Lødding

Rapport 21/2011

Rapport nr. Rapport 21/2011

Utgitt av Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning  
Adresse PB 5183 Majorstuen, NO-0302 Oslo. Besøksadresse: Wergelandsveien 7, NO-0167 Oslo

Oppdragsgiver Senter for IKT i utdanningen  
Adresse Postboks 530, 9256 Tromsø

Trykk Link Grafisk

ISBN 978-82-7218-758-2  
ISSN 1892-2597

[www.nifu.no](http://www.nifu.no)

---

# Forord

Rapporten er skrevet på oppdrag for Senter for IKT i utdanningen. Målet har vært å fremskaffe oversikt over eksisterende kunnskapsgrunnlag når det gjelder karriereveiledning her til lands samt undersøke utgangspunkt og eventuelle erfaringer med utvalgte lands personlige nettbaserte rådgivingstjenester. Disse to momentene har dannet grunnlaget for analyse og diskusjon om utviklingspotensialet for personlig karriereveiledning på nett i Norge. Cathrine Tømte har vært prosjektleder for oppdraget som er gjennomført i samarbeid med Berit Lødding. Vi takker kollegaer som har bidratt til å kvalitetssikre rapporten. Konklusjonene og anbefalingene står for forfatterens egen regning.

Oslo, 30.04.2011

**Sveinung Skule**  
Direktør

**Jannecke Wiers-Jenssen**  
Forskningsleder



# Innhold

<b>Sammendrag</b>	<b>7</b>
<b>1 Bakgrunn</b>	<b>11</b>
<b>2 Data og metodisk tilnærming</b>	<b>13</b>
2.1 Rådgivning eller veiledning?	15
<b>3 Hva vet vi om rådgivingstjenesten i Norge?</b>	<b>17</b>
3.1 Rett til utdanning og rett til rådgivning	18
3.1.1 Rett til rådgivning for elever i grunnopplæringen	19
3.1.2 Rett til rådgivning for voksne?	19
3.2 Organisering og struktur i rådgivingstjenester for ungdom	20
3.2.1 Organisering og struktur i skolens rådgivingstjeneste	20
3.2.2 Oppfølgningstjenesten	21
3.2.3 Lokale karrieresentra og unge i utdanning	21
3.2.4 Spørsmålet om delt rådgivingstjeneste	22
3.2.5 Faget Utdanningsvalg	23
3.2.6 Å få til bevisste utdanningsvalg	24
3.3 Rådgiverkompetansen og rådgiverressursene i skolen	25
3.3.1 Rådgiverkompetansen	25
3.3.2 Rådgivningsressurser og rådgivers oppgaver	28
3.4 Hvem er brukerne av skolens rådgivingstjeneste?	29
3.5 Forventninger og tilfredshet blant unge, hva vet vi om resultater fra skolens rådgivingstjeneste?	29
3.5.1 For tidlig å måle effekter, men tendens til reduksjon av omvalg	29
3.5.2 Hva mener elever om nytten av faget utdanningsvalg?	32
3.5.3 Hva mener rådgivere om elevers utbytte?	34
3.5.4 Tilfredshet med utdannings- og yrkesrådgivningen i videregående opplæring	36
3.6 Karriereveiledning for voksne	37
3.6.1 Bakgrunn	37
3.6.2 Struktur og organisering: Karriereveiledningssentra	37
3.6.3 Nasjonal koordinerende enhet for karriereveiledning	38
3.6.4 Rådgiverkompetanse for veiledning av voksne	39
3.6.5 Hva vet vi om brukerne av karrieresentrene - hvem er de?	40
3.6.6 Forventninger og tilfredshet	41
3.7 Oppsummering	42
<b>4 Internasjonale erfaringer med personlig nettbasert veiledning</b>	<b>45</b>
4.1 England	46
4.1.1 Connexions Direct	47
4.1.2 Next Step	48
4.2 Finland	49
4.2.1 Bakgrunn	50
4.2.2 Organisering	50
4.3 Danmark	51
4.3.1 Om veiledningstjenesten generelt	51
4.3.2 Organisering	52
4.3.3 Målgrupper og bemanning	52
4.3.4 Forventning om resultat	52
4.4 Andre land: New Zealand, Sverige, Sør-Afrika og Australia	53
4.4.1 New Zealand	53
4.4.2 Om veiledningstjenesten	53
4.4.3 Organisering	53
4.4.4 Sverige	55
4.4.5 Sør-Afrika	56
4.4.6 Australia	57
4.5 Oppsummering av internasjonale erfaringer	58

<b>5</b>	<b>Analyse og anbefalinger</b>	<b>59</b>
5.1	Hva med Norge?	60
5.2	Personlig karriereveiledning på nett – for hvem?	60
5.2.1	Infrastruktur: tilgang på Internett	61
5.2.2	Nettvaner hos unge	62
5.2.3	Personlig nettbasert veiledning for unge?	63
5.2.4	For voksne?	64
5.2.5	For rådgivere?	65
5.3	Hva skal en personlig nettbasert veiledningstjeneste tilby?	65
5.3.1	Noen utfordringer	65
	Referanser	67
	Vedlegg1: Intervjuguide	73
	Vedlegg 2: Karriereveiledning på nett – internasjonal oversikt	75



# Sammendrag

Rapporten inneholder kartlegging og analyse av status og muligheter for etablering av en felles nettbasert veiledningstjeneste i Norge. Bakgrunnen har vært at Senter for IKT i utdanningen ønsker å se på mulighetene for å utvikle en personlig nettbasert veiledningstjeneste for utdanningsvalg her til lands. Rapporten er konsentrert rundt følgende bolker:

- en oppsummering av status i Norge for eksisterende rådgivingstjeneste om utdannings- og yrkesvalg for elever i ungdomsskole og videregående skole, for ungdom utenfor utdanning, voksne, og andre aktører. Oppsummeringen inkluderer også en oversikt over hvilke resultater som oppnås gjennom eksisterende organisering av rådgivertjenestene.
- en kartlegging av personlige nettbaserte rådgivingstjenester i andre, for Norge, sammenlignbare land. Danmark, Finland, England inngår som primære kilder for sammenligning. I tillegg har vi gjennom dokumentstudier og e-postkorrespondanse sett på erfaringene med nettbasert veiledning i Sverige, Australia, New Zealand og Sør Afrika. Vi har særlig sett på hvilke begrunnelser landene har hatt for løsningsvalgene samt hvilke forventninger som er oppnådd eller forventes oppnådd.
- en vurdering av utviklingspotensialet for nettbasert personlig rådgivingstjeneste i Norge.

Rapportens første bolk, om rådgivingstjenesten i Norge, er basert på en litteraturgjennomgang av relevante studier om rådgivingstjenesten for unge i skolen og for voksne. Gjennomgangen bærer også preg av at litteraturtilfanget er svært skjevt fordelt når det gjelder rådgivingstjenesten for unge i skolen sammenlignet med rådgiving for voksne. Som en del av mandatet har vi *ikke* involvert utdanningssektorens etater, øvrige sektorer, som for eksempel Nav, VOX, karrieresentre eller andre i Norge. I rapportens andre bolk, om internasjonale erfaringer, har vi derimot vært i kontakt med leverandører og/eller oppdragsgivere av personlige nettbaserte veiledningstjenester i

de landene som inngår som en del av det komparative grunnlaget for foranalysen. Rapporten inneholder ingen systematisk oversikt over økonomiske utgifter til drifting og vedlikehold av personlige nettbaserte veiledningstjenester, en slik oversikt er utvilsomt relevant men faller utenfor rammene av foreliggende oppdrag. Når slik informasjon likevel forekommer under noen av landbeskrivelsene, skyldes dette primært at dette er informasjon som er formidlet under besøk og intervjuer. Rapportens tredje bolk er en oppsummering og analyse av rådgivingstjenesten i Norge i lys av hva vi kan lære av andre lands erfaringer med personlig nettbaserte rådgivingstjenester. Tredje bolk presenterer også utfordringer og anbefalinger knyttet til mulighetene for å etablere personlig karriereveiledning på nett i Norge.

For Norges del er lovverk og strukturelle rammer når det gjelder rådgiving om utdanning og karriere forbedret i løpet av de siste ti årene. Rådgiverkompetansen har totalt blitt styrket, men det er forskjell mellom videregående skole og ungdomsskole; i ungdomsskolen er andelen rådgivere uten spesifikk formell kompetanse høy, mens situasjon langt fra like alarmerende i videregående opplæring. Innføring av faget Utdanningsvalg i ungdomsskolen har også styrket fokus på utdannings- og yrkesvalg for ungdommer. Fremvekst av lokale karrieresentra kan bidra til å styrke kontakten med og kunnskapen om arbeidslivet og fungere som kompetansenettverk for rådgivere. Likevel finnes uklarheter i mandatet for hvordan samarbeidet skolens rådgivingstjeneste og de lokale karrieresentrene skal være; blant annet i forhold til gjensidige plikter og forventninger. Det er også fravær av krav til kompetanse hos lærere som skal undervise i faget utdanningsvalg og fortsatt for få ressurser i forhold til kompleksiteten i rådgivers oppgaver. Karrieresentrene har blitt kritisert for ikke å være gode nok på å ivareta voksnes behov og det er grunn til å tro at disse kan bli bedre når det gjelder kunnskap om arbeidsliv og arbeidsmarked. Det finnes lite dokumentasjon på kompetansen til rådgiverne ved karrieresentrene, og vi vet lite om hvem brukerne er, hva de bruker karrieresentrene til og hvilke forventninger de har til karriereveiledning. Men mye tyder på at brukerne foreløpig ikke danner noen homogen gruppe. Sentrene har dessuten varierende målgrupper, noe som igjen vil påvirke brukere og bruksmønstre. Karrieresentrene har ikke lyktes med å implementere et livslang læring perspektiv på sine tilbud, primært har sentrene prioritert samarbeid med eksisterende rådgivingstjeneste i skolen og ikke sett dette i sammenheng med voksnes behov for karriereveiledning. Det er med andre ord grunn til å vurdere voksnes behov i forhold til karriereveiledning som et forsømt område.

Erfaringer fra andre land viser at det finnes mange muligheter for hvordan personlig nettbasert karriereveiledning kan utformes og hva den kan inneholde. Dette henger sammen med infrastruktur, lovgiving, økonomisk situasjon og andre spesifikke nasjonale forhold. Teknologi anses som effektive verktøy for å nå ut til flere brukere, gjerne gjennom nettbaserte tjenester i form av utbygde nettsteder, telefonkontakt samt gjennom personlig nettbasert veiledning. Like fullt hersker det enighet blant land som har vel utbygde nett-tjenester knyttet til karriereveiledning om at teknologien uansett kun vil fungere som supplement til eksisterende karriereveiledningstjenester. Teknologi-basert veiledning vil aldri kunne erstatte ansikt-til-ansikt møter.

I Norge vil en personlig nettbasert veiledningstjeneste om utdanning og karriere kunne fungere som et nyttig supplement til rådgivingstjenesten slik den i dag eksisterer for unge og voksne. I arbeidet med å utvikle en slik tjeneste er det mange spørsmål som vil melde seg og mange avklaringer som må gjøres. Foreliggende rapport skisserer noen sentrale utfordringer. For det første vil et viktig utgangspunkt være å reflektere over hvilke tilbud en slik tjeneste skal tilby, og ikke minst hvem brukerne skal være. Målgruppetenking vil slik være helt sentralt; skal man ha et tilbud for alle, for bare ungdom eller bare voksne? Man bør videre ta hensyn til at ungdoms nettvaner er svært varierende, noe som igjen stiller krav til hvordan en nettbasert tjeneste skal kunne nå ut til alle slags ungdomssegmenter. En annen utfordring er knyttet til sosial kapital. Det er de skolesterke elevene som anvender internett til skoleformål hjemme, mens skolesvake elever derimot foretrekker underholdningsbasert internettbruk og dataspill på fritiden. Skal man lykkes med å nå ut til alle ungdomsgrupper med personlig nettbasert veiledning er det viktig å reflektere over hvilke krav man bør stille til utforming av en slik tjeneste. Forskjeller i voksnes behov er også et moment som bør tas hensyn til i arbeidet med å skulle utforme en personlig nettbasert veiledningstjeneste.



# 1 Bakgrunn

Teknologi har lenge vært en driver i samfunnsutviklingen. Flere og flere tjenester digitaliseres og gjøres tilgjengelig gjennom internett. Så også for offentlige tjenester. Et gjennomgående argument er tilgjengelighet. Nettbasert informasjon og nettbaserte tjenester er ikke avhengig av åpningstider og geografisk tilhørighet. Nettbaserte tjenester kan slik fylle en demokratisk funksjon, ved å åpne opp for informasjonstilgang for flere.

Karriereveiledning utgjør en sentral del av det som kalles livslang læring. Veiledning for å gjøre gode valg for utdanning og yrke vil et menneske trolig kunne ha behov for i flere faser i livet. Denne argumentasjonen ligger til grunn for at mange land har vektlagt karriereveiledning som helt sentralt for å sikre landet og den enkelte en meningsfull karriere og et godt arbeidsliv. I Norge skiller man mellom rådgivingstjenesten i skolen og rådgiving for voksne. Det er ulike systemer og strukturer som ivaretar disse gruppernes interesser og behov. Så langt har nettbaserte tjenester primært vært informasjonsorientert for begge grupperinger. Spørsmålet er om tiden nå er moden for å utvide disse tjenestene til å omfatte det som kan kalles personlig nettbasert veiledning. Og hvis tiden er inne, hva skal i så fall en slik tjeneste omfatte? Disse to spørsmålene diskuteres avslutningsvis i foreliggende rapport. Rapporten er tredelt i den forstand at vi som første steg har kartlagt det vi i dag vet om rådgivingstjenesten her til lands og om vi kan spore noen effekter av dagens ordning. Kartleggingen er basert på eksisterende studier på feltet. Neste steg har vært å se på hva andre land har gjort på feltet; hva har lagt til grunn for å innføre personlig nettbasert veiledning og hvilke erfaringer kan man så langt rapportere. Avslutningsvis reflekterer vi over noen sentrale problemstillinger og utfordringer knyttet til det å etablere en personlig nettbasert veiledningstjeneste her til lands.

Rådgiving og veiledning om valg av utdanning og karriere er helt sentralt for dagens unge. Samtidig vet vi at et flertall av rådgivere og rektorer mener eksisterende ressurser er for små for å kunne gi rådgiving av god nok kvalitet. Rådgiveres oppgaver er

sammensatte og omfanget har økt de i løpet av de siste ti årene (Borgen & Lødding, 2009; Buland et al. 2010; Borgen et al. 2008). Det er også et tankekors at kjønnsperspektivet er så godt som fraværende i rådgivingen (Støren et al. 2010; Mathiesen et al. 2010), særlig sett i lys av at Norge er sterkt kjønnssegregert når det gjelder valg av utdanning og karriere (Borgen et al. 2008; Røste & Borgen, 2008; Støren & Arnesen 2007). Vi vet også at elever og lærere ved mange skoler er misfornøyde med det mest utbredte læremidlet i faget Utdanningsvalg, heftet *Min framtid*. Erfaringene peker i retning av at heftet fungerer best for skolesterke elever. Lærerne påpeker at de fleste ungdomsskoleelever ikke er modne nok til å gå inn i slike refleksjonsprosesser som heftet legger opp til ettersom det krever at elevene selv skal reflektere skriftlig over egne erfaringer og tanker rundt utdanning (Borgen & Lødding, 2009). En del lærere er også kritiske til at nettstedet vilbli.no er for teksttungt for de elevene som kanskje trenger mest veiledning. Elever har derimot fortalt at de har hatt nytte av nettstedet, nettopp fordi det peker på hvilke muligheter og konsekvenser ulike utdanningsvalg kan gi (ibid.). Mange elever og skolerådgivere er positive til en personlig nettbasert veiledningstjeneste om utdanning og yrker når de blir spurt (Rambøll, 2010). Vi vil se nærmere på hva vi så langt vet om skolens rådgivingstjeneste og hvordan en personlig rådgivingstjeneste eventuell ville kunne fungere som supplement til eksisterende ordninger.

Voksne som sluttbrukere utgjør en sammensatt gruppe med svært ulike behov for veiledning. Vi vil i rapporten se nærmere på hvordan voksnes behov for veiledning ivaretas og hvordan en nettbasert tjeneste om karriereveiledning eventuelt vil kunne bidra til å utvide tjenestetilbudet for dette segmentet.

## 2 Data og metodisk tilnærming

Oppdraget har vært tredelt. Første og andre komponent, det vil si nasjonal oversikt over eksisterende kunnskapsgrunnlag samt kartlegging av noen utvalgte lands nettbaserte personlige rådgivingstjenester danner grunnlaget for tredje komponent, som er en analyse og diskusjon om utviklingspotensialet for nettbasert personlig rådgivingstjeneste i Norge.

Første del inkluderer en oppsummering og systematisering av eksisterende kunnskap om rådgivingstjenesten for ungdomsskole, videregående skole, VOX, Nav og andre relevante nivåer. Vi har tatt utgangspunkt i den oversikten NIFU har på feltet og foretatt en videre kartlegging gjennom søk i relevante databaser og andre kanaler. Arbeidet trekker frem hva vi vet om aktuelle tema innenfor rådgivingstjenesten her til lands. Rapporten omfatter både elever i grunn- og videregående skole og voksne. Gitt at det er ulike instanser som unge i skolen og voksne må forholde seg til i veiledningssituasjoner, vil det også være naturlig at gruppene behandles separat. Dette vil gjøres eksplisitt rede for underveis. Det er også slik at når rapporten tar utgangspunkt i eksisterende studier om rådgivingstjenesten i Norge, viser det seg at de fleste av disse studiene har rådgivingstjenesten for ungdomsskole og videregående skole som sitt hovedanliggende. Litteraturtilfanget når det gjelder voksne og karriereveiledning er ganske tynt. Foreliggende rapport bærer dermed preg av dette ujevne kunnskapsgrunnlaget. Vi har ikke involvert direkte utdanningssektorens etater, øvrige sektorer, som for eksempel Nav, VOX, karrieresentre eller andre i Norge, siden det å ikke involvere disse partene inngikk som en del av mandatet for oppdraget.

Derimot i rapportens andre bolk, om internasjonale erfaringer, har vi vært i kontakt med leverandører og/eller oppdragsgivere av nettbaserte personlige veiledningstjenester i de landene som inngår som en del av det komparative grunnlaget for foranalysen. Ulike land har ulike utdanningssystemer, og vi har sett på hvilke erfaringer noen land har gjort seg og hvorvidt man kan overføre og eventuelt tilpasse noen av disse erfaringene til en fremtidig satsing på personlige nettbaserte rådgivingstjenester her til lands. Også her

har vi lagt til grunn en oversikt over relevante kartlegginger og studier. I tillegg har vi gjennomført intervjuer med sentrale aktører i tre utvalgte land. Følgende land er undersøkt gjennom intervjuer og dokumentanalyser:

- Danmark
- Finland
- England

Følgende land er undersøkt gjennom egne nettsteder og dokumentanalyser:

- Sverige
- Australia
- New Zealand
- Sør Afrika

Danmark og England er undersøkt gjennom besøk, intervjuer og dokumentanalyser. Finland er undersøkt ved hjelp av intervju via videokonferanse og gjennom dokumentstudier.

På grunn av prosjektets totale tidsramme har vi ikke hatt mulighet til å besøke og / eller intervju flere land, selv om dette kunne vært av interesse ut fra et komparativt perspektiv. Likevel, for å utvide sammenligningsgrunnlaget noe, har vi valgt å se nærmere på fire ekstra land, Sverige, New Zealand, Australia og Sør-Afrika. Disse landene har vi undersøkt gjennom deres egne nettsteder og der det har vært mulig, gjennom supplerende studier og dokumentasjon knyttet til hvert av landene. Valg av disse landene er dels basert på tips fra informantene fra Finland, Danmark og England, samt tilgjengelighet rent språklig. De fleste offentlige nettsteder om karriereveiledning er primært tilgjengelige på landenes egne offisielle språk. Slik bortfalt en del land som man helt klart kunne sett nærmere på dersom vi hadde behersket landenes respektive språk<sup>1</sup>. Det lå også et tidsperspektiv i valg av land, selvsagt kunne vi inkludert enda flere engelskspråklige land samt fremskaffet oversettelser av andre lands nettsider, men ut fra oppdragets tidsrammer ville en slik manøver blitt for tidkrevende. De fire landene som vi her skal se nærmere på mener vi likevel gir et godt bilde av variasjonene som finnes i det som omfatter nettbasert veiledning. Samtidig viser de ulike landene noe av kompleksiteten i sammenhengene mellom landenes ulike forutsetninger for å iverksette slike tjenester.

<sup>1</sup> For eksempel Østerrike, Tsjekkia og Tyskland.



Rapporten inneholder ingen systematisk oversikt over økonomiske utgifter til drifting og vedlikehold av personlige nettbaserte veiledningstjenester. En slik oversikt er utvilsomt relevant men faller utenfor rammene av foreliggende oppdrag. Når slik informasjon likevel forekommer under noen av landbeskrivelsene, skyldes dette primært at dette er informasjon som er formidlet som del av besøk og intervjuer.

Rapportens tredje bolk er en oppsummering og analyse av rådgivingstjenesten i Norge i lys av hva vi kan lære av andre lands erfaringer med personlig nettbaserte rådgivingstjenester. Tredje bolk presenterer også noen sentrale utfordringer og anbefalinger knyttet til mulighetene for å etablere personlig karriereveiledning på nett i Norge.

## 2.1 Rådgivning eller veiledning?

Begrepene rådgiving og veiledning brukes ofte om hverandre når det gjelder utdannings- og karrierevalg. I foreliggende rapport har vi valgt å gjøre følgende bruk av begrepene:

Innenfor det norske systemet har rådgiving som begrep vært mest brukt, men brukes etter hvert synonymt med veiledning. I vår gjennomgang av norske forhold vil vi bruke de to begrepene synonymt.

Andreassen et al.. 2008 bruker konsekvent begrepet karriereveiledning, men også yrkes- og utdanningsveiledning. Det er karrierebegrepet de ser behov for å forklare og utdype, mer enn grensegangen mellom begreper som veiledning versus rådgiving. Også Kunnskapsdepartementet har benyttet veiledningsbegrepet i en omtale av hva karriereveiledning i et livslangt perspektiv skal være:

Karriereveiledning er en tjeneste som tar sikte på å styrke den enkeltes informasjon om, refleksjon over og motivasjon i forhold til valgmulighetene, slik at vedkommende dermed kan treffe informerte og reflekterte valg (ibid.)

Vi ser her at karriereveiledning kan spenne ganske vidt fra å gi informasjon, bidra til refleksjon og selvinnsikt, men også å styrke motivasjon for valg. I internasjonal litteratur omtales også decision making skills, som en viktig komponent i de ferdighetene som oppøves innenfor såkalt career education and training. Med et så vidt spekter for hva utdannings- og yrkesveiledning kan omfatte, mener vi at det ikke er hensiktsmessig å bruke bare ett av begrepene.

I andre land veksler bruken mellom rådgiving og veiledning, og i noen tilfeller er dette et bevisst valg. I engelsktalende land benyttes blant annet begrepene advice, counselling og guidance. Vi vil behandle hvert lands begrepsbruk separat.

OECD foreslår å trekke et skille mellom

- *Career education*; innebærer karriereveiledning, der elever kan lære om arbeidslivet og reflektere over karriereutviklingsferdigheter gjennom klasseromsundervisning og gjennom aktiviteter knyttet til arbeidslivserfaringer

- *Individual career advice* som er et en-til-en-tilbud som skal gi spesifikk rådgiving knyttet til beslutninger om karriere.

Begge disse elementene baserer seg på karriereinformasjon om kurs, yrker, og mulige karriereveier. Denne informasjonen er i økende grad internettbasert, og retter seg mot veiledere, arbeidsplasser og ikke minst direkte til de unge selv (OECD, 2010). Vi har der det har vært mulig søkt å følge en slik inndeling.

Kunnskapsdepartementet viser til internasjonale studier når det påpekes at politisk målsetting for karriereveiledning kan sies å være tredelt; veiledningen skal fremme 1) læringsmål og livslang læring, 2) fremme mål for sysselsetting og 3) fremme sosiale mål som inkludering og likeverd og hindre frafall (Kunnskapsdepartementet 2007).

### 3 Hva vet vi om rådgivingstjenesten i Norge?

Dette kapitlet oppsummerer eksisterende kunnskap om rådgivingstjenesten for elever i ungdomsskolen og videregående opplæring, samt rådgivning til unge og voksne som ikke faller inn under skolens rådgivningstilbud.

Vi skal først ta for oss spørsmålene om rett til utdanning og rett til rådgivning for ungdom og for voksne. Deretter beskrives følgende forhold fortløpende, først for ungdom og deretter for voksne: organisering og struktur i rådgivingstjenesten, rådgiveres kompetanse, hvem som benytter seg av tjenestene og til slutt dokumenterte resultater eller effekter av rådgivningen, inkludert i hvilken grad brukere av tjenestene er tilfredse med tilbudet. Ettersom det varierer hvor mye som er publisert om de ulike temaene i nyere tid, vil avsnittene variere i omfang. Etter hva vi har kunnet bringe på det rene finnes det langt mer dokumentasjon om yrkes- og utdanningsveiledning til elever i ungdomsskolen enn til elever i videregående skole. Det er også bemerkelsesverdig at litteraturen om voksnes bruk av eller behov for yrkes- og utdanningsrådgivning har et relativt lite volum.

Spesielt for ungdomstrinnet er lanseringen av det nye faget utdanningsvalg, med målsetningen om å redusere omvalg og frafall i videregående opplæring. Dette er et tema som får mye oppmerksomhet i dette kapitlet. En grunn til denne ulike vekten er at det aktuelle litteraturtilfanget er relativt stort. En annen grunn er at lanseringen av det nye faget har vært et viktig grep i bestrebelsene på å styrke utdannings- og yrkesveiledningen til ungdom. Vi mener ikke at all utdannings- og yrkesveiledning til ungdomsskoleelever bør eller kan være ivaretatt i faget utdanningsvalg. Litteraturen på feltet tillater imidlertid at faget utdanningsvalg kan fungere som et prisme som tydeliggjør hvilke utfordringer en står overfor når det gjelder å gi god karriereveiledning til ungdom, hvordan valg av organisatoriske løsninger genererer bestemte former for

sårbarhet, samt kompleksiteten i spørsmål om resultater. Denne kompleksiteten dannet utgangspunktet for at nettopp dette tiltaket er viet relativt stor plass i foreliggende rapport.

### 3.1 Rett til utdanning og rett til rådgivning

Retten til yrkes- og utdanningsrådgivning henger ganske nøye sammen med retten til utdanning. En individuell, lovfestet rett til videregående opplæring ble introdusert med Reform 94 for ungdom. Fra 2000 fikk også voksne rett til videregående opplæring, noe vi skal beskrive mer inngående nedenfor.

Ungdoms rett til videregående opplæring fremgår av opplæringslovens § 3-1, hvor det heter at ungdom som har fullført grunnskolen eller tilsvarende opplæring, etter søknad har rett til tre års heltids videregående opplæring eller til det antall år som er fastsatt i læreplanen dersom opplæringen er ment å vare mer enn tre år. Hele retten må normalt tas ut i løpet av en sammenhengende periode på fem år, eventuelt seks år når opplæringen helt eller delvis foregår i lærebedrift. Retten gjelder frem til utgangen av det året vedkommende fyller 24 år. I Norge har elever i grunnskole og videregående skole lovfestet rett til nødvendig veiledning om utdanning, yrkestilbud, yrkesvalg og sosiale spørsmål gjennom opplæringslovens § 9-2.

Opplæringslovens § 4A-8 gir også voksne rett til rådgivning for å kartlegge hvilke tilbud den voksne har behov for når den voksne har rett til opplæring etter §§ 4A-1 og 4A-2. Disse paragrafene definerer voksnes rett til grunnskoleopplæring og rett til spesialundervisning på grunnskolenes område. Av opplæringslovens § 4A-3 fremgår det at voksne som har fullført grunnskole eller tilsvarende, men som ikke har fullført videregående opplæring, etter søknad har rett til videregående opplæring.<sup>2</sup> Retten gjelder fra og med personen fyller 25 år. Det fremgår videre samme sted at voksne som er tatt inn til videregående opplæring har rett til å fullføre opplæringsløpet. Voksne som har rett til videregående opplæring har også rett til vurdering av sin realkompetanse og til kompetansebevis.

Om rett til rådgivning for voksne heter det i Rundskriv UDir -2-08 fra Utdanningsdirektoratet (2008): «Voksne som mottar videregående opplæring etter kapittel 4A vil etter opplæringsloven § 4a-8 ikke ha rett til rådgivning.» Voksne uten rett til videregående opplæring er ikke utestengt fra slik opplæring, men fylkeskommunen har ikke samme forpliktelse til å gi disse et tilbud om opplæring som til ungdom og til voksne med rett. I Rundskriv UDir -2-08 heter det: «fylkeskommunen, jf. opplæringsloven § 13-3 femte ledd, skal planlegge å bygge ut det videregående opplæringsstilbudet. En del av dette ansvaret består også i å vurdere tilbudet til voksne

<sup>2</sup> Det er viktig å skille mellom fullført og bestått i denne sammenhengen. Skillet mellom fullført og bestått fremgår av opplæringslovens §§ 4-30 og 4-31 og er beskrevet i brev fra KUF av 25.08.2000: «departementet legger til grunn at de som tidligere har fullført et opplæringsløp, uten å få bestått, ikke har rett etter § 4A-3. Dette innebærer at en person som har fått standpunkt karakterer i alle fag til Vg3, men har strøket i ett eller flere fag til eksamen, regnes som å ha fullført videregående opplæring og har følgelig brukt opp retten sin. I NOU 2009:18 Rett til læring, heter det at Regjeringen vil vurdere om voksne over 25 år som ikke tidligere har bestått videregående opplæring, bør ha rett til slik opplæring (kapittel 7.3).»

uten rett. Det understrekes imidlertid at tilbudet som gis til voksne uten rett, ikke må fortrenge ungdom eller voksne med rett. Disse vil fylkeskommunene ha et særskilt ansvar for.

Kort oppsummert gjelder retten til rådgivning både for elever med ungdomsrett og for voksne med rett til opplæring på grunnskolens nivå. Andre voksne har ikke lovfestet rett til rådgivning.

### 3.1.1 *Rett til rådgivning for elever i grunnopplæringen*

Opplæringslovens § 9-2 angir rett til nødvendig rådgivning både for elever i grunnskolen og elever i videregående opplæring: "Elevane har rett til nødvendig rådgiving om utdanning, yrkestilbud og yrkesval og om sosiale spørsmål."

Det heter videre at Departementet gir nærmere forskrifter. I forskrift til opplæringsloven kapittel 22, § 22-1. Generelt om retten til rådgiving, heter det:

*Den enkelte eleven har rett til to ulike former for nødvendig rådgiving: sosial pedagogisk rådgiving og utdannings- og yrkesrådgiving. Tilbudet skal være kjent for elever og føresette, og være tilgjengeleg for elevane ved den enkelte skolen.*

*Retten til nødvendig rådgiving inneber at eleven skal kunne få informasjon, rettleiing, oppfølging og hjelp til å finne seg til rette på skolen og ta avgjerd i tilknytning til framtidige yrkes- og utdanningsval. Rådgivinga kan vere både individuell og gruppevis. Eleven sitt behov og ønskje vil avgjere forma som blir teken i bruk.*

*Rådgivinga skal medverke til å utjamne sosial ulikskap, førebygge fråfall og integrere etniske minoritetar. For at rådgivinga skal bli best mogleg for eleven, skal skolen ha eit heilskapleg perspektiv på eleven og sjå den sosialpedagogiske rådgivinga og utdannings- og yrkesrådgivinga i samanheng.*

*Eleven skal få den hjelpa han/ho treng for å utvikle seg vidare og utnytte eigne ressursar, utan omsyn til tradisjonelle kjønnsroller.*

Forskriften ble gjort gjeldende fra 1.1.2009. Buland et al. (2010) peker på at den nå fremstår som mer detaljert om elevenes rett. Lødding og Borgen (2008) peker på at det er satt ambisiøse mål for hva rådgivningen skal bidra til: sosial utjevning, etnisk integrasjon og frafallsforebygging, men at det er uklart hvordan dette skal foregå eller overvåkes.

### 3.1.2 *Rett til rådgivning for voksne?*

Som vi har vært inne på ovenfor, har ikke voksne som mottar videregående opplæring, rett til rådgivning. Det heter imidlertid videre i rundskrivet (Utdanningsdirektoratet 2008):

*Disse vil imidlertid kunne ha rett til veiledning fra fylkeskommunen etter forvaltningslovens § 11 siden fylkeskommunen og skolen er forvaltningsorgan etter forvaltningsloven § 2. Denne veiledningsplikten vil blant annet kunne ha betydning for søknad om inntak, realkompetansevurdering, vurdering og klagesaker.*

§ 11 i Forvaltningsloven handler om et forvaltningsorgans alminnelige veiledningsplikt innenfor sitt saksområde for at parter og interessenter skal kunne vareta «sitt tarv» i bestemte saker på best mulig måte. Det heter også i samme avsnitt: «*Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet.*»

Noen lovfestet rett som er sammenlignbar med ungdoms rett til nødvendig yrkes- og utdanningsrådgiving, finnes altså ikke for voksne. Dette forhindrer ikke at voksne kan motta karriereveiledning. NOU 2009: 18 *Rett til læring* omtaler i kapittel 7.1.3 en samarbeidsavtale mellom Arbeids- og inkluderingsdepartementet og KS for å sikre samarbeid mellom de lokale NAV-kontorene og kommunesektoren om opplæring for arbeidssøkende.<sup>3</sup> Her heter det: «Tiltaket kan være målrettet mot grupper som ikke godt nok fanges opp av kommunens opplæringstiltak. For å gi karriereveiledning til voksne som faller utenfor tilbudene i utdanningssektoren eller arbeidsmarkedssektoren, er det etablert regionale partnerskap for karriereveiledning. Disse har også i oppgave å bidra til å styrke karriereveiledningen i utdanningssektoren. Det er etablert 19 slike partnerskap.» Regjeringen vurderte i St.meld. nr. 44 (2008-2009) å opprette en nasjonal enhet for karriereveiledning, og VOX har på oppdrag fra Utdanningsdirektoratet opprettet en slik koordinerende enhet fra 1.1.2011. Dette kommer vi tilbake til når vi vender oppmerksomheten mot voksne. Først skal det handle om utdannings- og yrkesveiledning til ungdom.

### 3.2 Organisering og struktur i rådgivingstjenester for ungdom

Ungdom i ungdomsskole og videregående skole har, som beskrevet ovenfor, rett til rådgiving om utdanning og yrkesvalg gjennom skolens rådgivingstjeneste. Oppfølgingstjenesten i den enkelte fylkeskommune skal formidle tilbud til ungdom under 21 år som ikke er i utdanning eller arbeid. Dette gjelder tilbud om veiledning, opplæring, arbeid eller annen sysselsetting. Det heter i Forskrift til opplæringsloven kapittel 13 at tilbud som formidles gjennom oppfølgingstjenesten primært skal ta sikte på å føre frem til studiekompetanse, yrkeskompetanse eller kompetanse på lavere nivå innenfor videregående opplæring.

Det finnes dessuten private aktører som gir veiledning knyttet til valg av utdanning og karriereveier. I tillegg eksisterer en del Internettressurser med informasjon om utdanning og karrierer. Blant disse er trolig [utdanning.no](http://utdanning.no), drevet av Senter for IKT i utdanningen og [vilbli.no](http://vilbli.no), drevet av Utdanningsdirektoratet mest benyttet.

#### 3.2.1 Organisering og struktur i skolens rådgivingstjeneste

Buland et al. (2010) peker på at helt siden rådgiving ble innført i grunnskolen i 1959 og i videregående skole i 1969, har det stadig vært tilbakevendende diskusjoner om hva rådgivers funksjon og kompetanse skal være og hvordan tjenesten skal organiseres.

<sup>3</sup> En hovedårsak til at det er kommunen og ikke fylkeskommunen som har ansvar for grunnopplæringen for voksne, oppgis i samme kapittel å være at 73 prosent av dem som bruker grunnskoleretten er minoritetsspråklige. Når disse får botilbud gjennom kommunen vil det være lite hensiktsmessig for dem å henvende seg til fylkeskommunen.

Nyere studier peker på at rådgivingen er relativt godt forankret i skolens ledelse og planapparat, mens skoleeier bare i mindre grad er opptatt av skolens arbeid med rådgiving. Dette innebærer en svakhet i forhold til å heve total kvaliteten av rådgivingen i skolen og utjevne forskjeller mellom enkeltskoler, konkluderer Buland et. al. (2010). Gjennom intervjuer med fem skoleeiere i en casestudie, viste Borgen og Lødding (2009) at det finnes store forskjeller i grad av involvering fra skoleeiers side. I kommuner med mange ungdomsskoler, kan skoleeier være en meget aktiv pådriver. I andre kommuner kan det regionale partnerskapet oppfattes som helt avgjørende for at man skal kunne gi ungdomsskoleelevene den karriereveiledningen de har krav på.

Buland et al. (2010) mener vi er vitne til en positiv utvikling gjennom de siste ti årene, der de strukturelle endringene spiller inn som viktige faktorer i det å øke kvalitetene i prosess og resultat (ibid.). Delt rådgivingstjeneste og arbeid med partnerskap for karriereveiledning gjennom eksterne karrieresentre vurderes som de to viktigste strukturelle endringene. Vi skal i det følgende se nærmere på fremveksten av lokale karrieresentra og deretter tar vi for oss spørsmålet om delt rådgivingstjeneste. Først skal vi imidlertid kort omtale oppfølgingstjenesten.

### 3.2.2 *Oppfølgingstjenesten*

Litteraturen om hvordan oppfølgingstjenesten er organisert, gir et relativt brokete bilde. Det som står fast er at fylkeskommunen etter opplæringsloven har plikt til å drive en slik tjeneste for ungdom under 21 år som ikke er i utdanning eller arbeid. Buland et al. (2011) viser at det er mange ulike måter å organisere tjenesten på fra fylke til fylke. Det varierer hvilken grad av samarbeid, koordinering, delte stillinger og samlokalisering som finnes mellom oppfølgingstjenesten og andre instanser som PPT, de videregående skolene og NAV. Her skal vi nøye oss med å referere til det Buland et al. omtaler som et stadig tilbakevendende diskusjonstema blant deres informanter om at «hovedfokus for OT bør flyttes vekk fra hvordan man bør være organisert, til heller å ha et klart oppgavefokus. [...] For å få til god ressursutnyttelse bør fokuset ligge på oppgaveløsning.» (ibid.: 185).

### 3.2.3 *Lokale karrieresentra og unge i utdanning*

Lokale karrieresentra er etablert i en rekke fylker, og funksjonene de fyller varierer. Felles for alle er likevel en intensjon om at de skal fungere som møtested mellom rådgivere i skolene og mellom rådgivere og andre aktører, fra det lokale næringslivet. Ofte har slike sentra hatt en struktur knyttet til lokale eller regionale partnerskap mellom fylkeskommunen og aktører som for eksempel NAV, NHO, KS, høgskoler og universiteter og lærerorganisasjoner og eventuelt andre relevante aktører.

Karrieresentrene fungerer slik som kompetanseutviklingssenter for rådgiverne og som støtte i skolens kontakt med næringsliv og NAV, blant annet for å skaffe praksisplasser, organisere bedriftsbesøk og i forhold til faget utdanningsvalg (Borgen 2008; Røste 2008; Røste 2008; Buland 2010). Karrieresentrene har også oppgaver overfor voksne som søker karriereveiledning, noe vi kommer tilbake til senere i kapitlet.

Buland et al. (2011) refererer synspunkter fra utdannings- og yrkesrådgivere i skolen om forholdet til karrieresentrene. De konstaterer at det finnes en viss skepsis, og at noen rådgivere oppfatter opprettelsen av karrieresenteret som en trussel og som et ledd i en prosess som skal ta rådgiverfunksjonen bort fra skolen. At den i utgangspunktet knappe rådgiverressursen også skal dekke møter i karrieresenteret av usikker nytteverdi, tematiseres også. Bildet er likevel ikke entydig, og andre rådgivere omtaler karrieresenteret som en svært viktig ressurs. Dette mener forfatterne kan variere avhengig av fysisk avstand mellom skolen og karrieresenteret. Uklar oppgave- og ansvarsfordeling mellom skolen og senteret er et tema flere av SINTEFs informanter var opptatt av (ibid: 127–128).

#### 3.2.4 Spørsmålet om delt rådgivingstjeneste

Som det fremgår av omtalen av elevers rett til nødvendig rådgivning, omfatter denne både sosialpedagogisk rådgivning så vel som yrkes- og utdanningsrådgivning. En deling av disse tjenestene eller funksjonene har vært et tilbakevendende tema på 2000-tallet. Argumentet for deling har blant annet vært at utdannings- og yrkesrådgivningen måtte styrkes uten at det skulle gå på bekostning av den sosialpedagogiske rådgivningen. Behov for profesjonalisering innenfor begge funksjonene har også vært fremhevet.

I forkant av Kunnskapsløftet tok Kvalitetsutvalget til orde for en organisatorisk deling av områdene både yrkes- og utdanningsveiledning og sosial-pedagogisk rådgivning. Dette var delvis begrunnet i den gang foreløpige resultater fra SINTEF Teknologiledelse sin evaluering av prosjektet *Delt rådgivingstjeneste* (Buland & Havn 2002). Her fremheves det at tiltaket sannsynligvis ga en bedre utdannings- og yrkesveiledning uten at den sosialpedagogiske rådgivningen ble svekket (NOU 2003:16: 216). Dermed fremstod målsetningen for forsøket med delt rådgivingstjeneste som oppfylt. En arbeidsgruppe nedsatt av Arbeids- og administrasjonsdepartementet og Utdannings- og forskningsdepartementet slo også fast at erfaringene fra Delt rådgivingstjeneste viste at en deling av tjenesten styrker skolens arbeid med karriereveiledning (Havn & Buland 2003; Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2004: 17).

I Kirke- utdannings- og forskningskomiteens behandling av Stortingsmeldingen om Kunnskapsløftet (St.meld. nr. 30 (2003-2004), mente flertallet at spørsmålet om delt rådgivingstjeneste må vurderes lokalt når det gjelder ungdomstrinnet (Innst. S.nr.268 (2003–2004): 29). Kunnskapsdepartementet foreslo at det skulle utarbeides kompetansekriterier for begge områdene samt at dette skulle presiseres i regelverket for retten til rådgivning (St.meld. nr. 16 (2006-2007), noe som fikk tilslutning i Innst. S. nr. 164 (2006-2007). Resultatet er retten til nødvendig rådgivning som omtalt ovenfor og kompetansekriterier for rådgivere som vi kommer tilbake til.

I dag er rådgivingstjenesten delt ved mange skoler, mens det ved andre skoler hevdes at elevgrunnlaget eller demografiske forhold gjør dette vanskelig (Lødding & Borgen 2008). Ofte har dette spørsmålet sammenheng med skolestørrelse. I en survey for evalueringen av Kunnskapsløftet sa et flertall av skoleledere på ungdomstrinnet seg enige i et utsagn om at spesialisering og deling av tjenesten vil være til fordel for



elevene. Tilslutningen var større ved store enn ved små skoler. Et utsagn om at deling er praktisk vanskelig fikk oftere tilslutning ved små enn ved store skoler (Borgen & Lødding 2009). Buland et al. (2010) sammenligner rådgiveres vurderinger av hvordan delt rådgivning fungerer, etter om de har eller ikke har delt tjenesten. De finner at rådgivere som har delt tjenesten, har positive erfaringer, mens de som ikke har delt tjenesten, i liten grad tror at dette ville ha vært til hjelp i arbeidet. Dette handler om svar på en serie utsagn om hvordan delt rådgivningstjeneste virker inn på ulike forhold som kvaliteten i utdannings- og yrkesrådgivningen, kvaliteten i den sosialpedagogiske rådgivningen, kompetanseheving, bedre tid med den enkelte elev, forebygging av frafall, styrking av samarbeid på tvers av skoler og skoleslag.

Det er vårt inntrykk at undersøkelser knyttet til spørsmål om delt rådgivningstjeneste har vært rettet mot skoleledere og rådgivere og sjeldnere mot elever. Et forsøk på å undersøke om delt rådgivningstjeneste ga seg utslag i mer bevisste utdanningsvalg blant elever lot seg ikke realisere innenfor den perioden SINTEF evaluerte satsingen (Buland & Havn 2003: 41–42).

### 3.2.5 *Faget Utdanningsvalg*

Faget Utdanningsvalg ble obligatorisk på ungdomstrinnet fra og med høsten 2008, etter at et økende antall skoler over en treårsperiode hadde drevet utprøving og utvikling av det nye faget under navnet *programfag til valg*. Faget består av 113 timer fordelt over den treårige ungdomsskolen. En viktig målsetning med faget er å redusere omvalg og frafall (St.meld. nr. 30 (2003–2004)). Det er også begrunnet i et behov for å knytte ungdomstrinnet og videregående opplæring bedre sammen. Utdanningskomiteen i Stortinget uttrykte en forventning om at elever skal få erfaring med innhold, oppgaver og arbeidsmåter i programfag i videregående opplæring og at det skal være muligheter for hospitering i videregående skole eller arbeidsliv (Innst.S.nr. 268 (2003–2004)).

I forarbeidene til Kunnskapsløftet var styrking av utdannings- og yrkesveiledning til ungdom et viktig tema. En ny visjon for oppgave- og ansvarsfordeling kom også til uttrykk. Kvalitetsutvalget tok til orde for at bedrifter og videregående opplæring burde spille en mer aktiv rolle i den alminnelige utdannings- og yrkesveiledningen til ungdomsskoleelever. Utvalgets så det som urealistisk at skolerådgivere i ungdomsskolen skal ha den hele og fulle oversikt over yrker med tilhørende utdanningsveier, deres vurdering var at skolens primære oppgave er *å lære barn og unge å velge*. Skolen må legge til rette for at slik informasjon blir gitt, mente utvalget, som pekte på at videregående skoler og arbeidslivet må ta større ansvar for å gi informasjon til elever i grunnskolen (NOU 2003: 16: 218).

Prinsippet om oppgavefordeling og tettere sammenknytning av skoleslagene har gitt noen krevende forutsetninger for implementering av faget. Ungdomsskolen er avhengig av bistand fra videregående skoler og arbeidsliv for at elevene skal få prøve ut mulige utdanningsvalg. Utprøving skal utgjøre 60 prosent av faget, og aktivitetene skal forankres i kompetansemål i utdanningsprogram i videregående opplæring. Dette innebærer samarbeid mellom grunnskoler med ungdomstrinn og videregående skoler, men også mellom kommuner og fylkeskommune. Et pågående følgeforskningsprosjekt

har vist at organisatoriske og strukturelle rammer har gitt vedvarende utfordringer i overgangen fra utprøving til obligatorisk fag (Lødding & Borgen 2008; Borgen & Lødding 2009). Sluttrapport fra denne evalueringen vil foreligge våren 2012.

Selv om rådgiver kan være koordinator for realiseringen av faget og ha spisskompetanse i karriereveiledning, er faget ikke ment å være rådgivers domene. Andreassen et al. (2008) hevder at lærerne må få økt kompetanse i veiledning og at deres kunnskaper om arbeidslivet må styrkes. De må se hvordan andre undervisningsfag kan integreres i arbeidet med utdanningsvalg og skape en meningsfull sammenheng for eleven (ibid.: 146). Disse forfatternes vurdering var at lærernes formelle kompetanse i utdanningsvalg var svært lav ved innføringen av faget. I en ganske fersk artikkelsamling redigert av Hovdenak & Wilhelmsen (2011) settes søkelyset på hvordan utvikling av faget på ungdomstrinnet kan drives som skoleutvikling. Andreassen (2011a) tar til orde for at utdanningsvalg må bli et fag i lærerutdanningen på linje med andre fag.

Buland et al. (2011) er også opptatt av at utdannings- og yrkesveiledningen må være hele skolens ansvar. De bemerker at kontaktlærer gjerne er tettere på elevene enn en utdannings- og yrkesrådgiver vil være, og poengterer i den sammenheng at læreres kompetanse på dette feltet vil variere. De ser behov for systemer for kvalitetssikring og kompetanseheving. At rådgiving må inn i lærerutdanningen, er noe som SINTEFs informanter betrakter som nødvendig dersom en skal virkeliggjøre visjonen om rådgivning som hele skolens ansvar. Forfatterne selv ser dessuten inkludering av kontaktlærere i etterutdannings- og nettverkstiltak for rådgivere som hensiktsmessig (ibid.: 144).

### 3.2.6 *Å få til bevisste utdanningsvalg*

Før vi beveger oss over til spørsmålet om rådgiveres kompetanse, skal vi ta for oss en side ved innholdet i rådgivningen som også har implikasjoner for organiseringen, nemlig målsetningen om at ungdom skal foreta mindre kjønns spesifikke valg eller det som i en målrettet satsing ble kalt "Bevisste utdanningsvalg".

Denne satsingen ble evaluert av SINTEF. En viktig konklusjon forskerne trakk, var at for at elever skal velge utradisjonelt og være tilfredse med valget, kreves langsiktig og kontinuerlig arbeid. Ettersom de kjønns spesifikke valgene er resultater av langvarige prosesser som det ikke er lett å øve innflytelse på, er det viktig å gjøre utdanningsvalget til en langvarig prosess som spenner over alle de tre årene på ungdomsskolen. Bare når prosessen spenner over tid, har valget en mulighet for å feste seg. Det er fare for at de valgene som gjøres spontant er valg som ungdom angrep på (Buland og Havn 2000: 29). Vi skal senere i kapitlet referere til relativt høy forekomst av omvalg blant personer av det kjønn som er i mindretall ved et utdanningsprogram. Det var vanskelig i SINTEFs evaluering å finne holdepunkter for at satsingen på å få ungdom til å velge utradisjonelt med hensyn til kjønn, lyktes. Med fokus på bevisste, veloverveide og reflekterte valg fremstod likevel tid som en kritisk faktor, og på den måten kan en si at kunnskap fra prosjektet og evalueringen av det, beredte grunnen for utdanningsvalg som et timeplanfestet fag på ungdomstrinnet.

Mange år senere viser Støren et al. (2010) at få skoler rapporterer om at kjønn inngår som en bevisst satsing i rådgivingstjenesten. Ofte foregår individuell rådgiving etter at ungdommene har satt opp ønsker om studieprogram og da foregår den gjerne i rene guttegrupper og jentegrupper. En slik tilnærming vil begrense muligheter til å se nye og utradisjonelle utdanningsveier, hevder Støren et al. (2010). Likevel finnes det noen rådgivere ved noen skoler som har erfaring å jobbe mer aktivt med kjønnsperspektivet og disse rapporterer om positive erfaringer med konkrete tiltak for å oppmuntre elever til å velge mindre tradisjonelt med hensyn til kjønn. Særlig er det å ha kjønn og utradisjonelle valg som tema i individuelle samtaler et tiltak mange rapporterer som godt (Mathiesen et al., 2010). Andre tiltak som kan vise til god erfaring omfatter opplevelser og forbilder og organisert oppfølging av de som har valgt utradisjonelt. Også bransjene har ansvar for å legge til rette for elevene som skal ut i praksisperioder eller som ansatte etter endt utdanning. Til slutt vil også rådgivernes egen erfaring og kunnskap om arbeidslivet helt sentral i forhold til å kunne gi adekvat rådgiving om yrkesmuligheter (ibid.). Det er imidlertid viktig å være klar over at omvalg har et visst omfang blant jenter i gutte-dominerte utdanningsprogram og blant gutter i jentedominerte utdanningsprogram, som vi vender tilbake til under omtalen av resultater nedenfor.

### 3.3 Rådgiverkompetansen og rådgiverressursene i skolen

#### 3.3.1 *Rådgiverkompetansen*

Kirke- og utdanningsdepartementet mente allerede ved innføringen av rådgivning i 1959 i skolen at spesialistutdanning ville være nødvendig. For å imøtekomme dette har noen høyskoler og universitet hatt ulike tilbud om rådgivningsrelaterte utdanninger, disse har vært av ulik varighet og med ulikt innhold.

I all hovedsak har modellen som ble lansert i revidert lærerplan fra 1964 om at rådgiver skal tilhøre lærerkollegiet, at rådgiver skulle være en lærerstilling uten spesielle krav til utdanning ut over dette vært rådende fram til i 2008. Da kom forslag om forskriftsendring med konkretiseringer knyttet til rådgivingstjenesten som ble sendt på høring (Buland et al. 2010). Forut for dette hadde OECD i en rapport om yrkesveiledning i Norge (2002) poengtert at lærerutdanning ikke nødvendigvis var noe godt grunnlag for å gi utdannings- og yrkesveiledning.

Utdanningsdirektoratet utarbeidet retningslinjer for anbefalt formell kompetanse og veiledende kompetansekriterier for rådgivere. Anbefalt formell kompetanse sier noe om hvilken utdanning rådgiver bør ha, mens veiledende kompetansekriterier sier noe om hvilke kunnskaper, holdninger og ferdigheter rådgiver bør ha. Forslag om dette ble sendt ut på høring høsten 2008 sammen med forslag til endring av forskrift til opplæringsloven kapittel 22 og forskrift til privatskoleloven kapittel 7. Disse endringene angår elevers rett, og gjeldende forskrift er gjengitt tidligere i dette kapitlet. Forskriftsendringene trådte i kraft 1.1.2009.

Anbefalingene skal være til hjelp for skoleeier og skoleleder ved tilsettingen av rådgivere og i forbindelse med rådgivers kompetanseutvikling. Anbefalte

kompetansekriterier for rådgivere henger nøye sammen med elevers rett til rådgivning. Som vi har sett, omfatter denne både rett til utdannings- og yrkesveiledning og rett til sosial-pedagogisk rådgivning. I tråd med dette er anbefalte kompetansekriterier utarbeidet for begge rådgiverområdene, men noen kriterier er også felles for de to funksjonene.

Under anbefalt formell kompetanse anføres det i de nye forskriftene at alle som tilsettes som rådgiver i skolen minst bør ha utdanning på bachelor-nivå samt at denne bør inneholde en rådgiverrelevant utdanning på minst 60 studiepoeng. Videre bør minst 30 studiepoeng dekke hovedoppgavene innenfor sosial-pedagogisk rådgivning og/eller utdannings- og yrkesrådgivning. Dette betyr at det kan være ulikt innhold i rådgiverrelevant utdanning for en sosial-pedagogisk rådgiver og en utdannings- og yrkesrådgiver. Under særskilte kompetansekriterier for utdannings- og yrkesrådgiver inngår både det å ha god kunnskap om det norske utdanningssystemet (herunder søknadsfrister, inntaksvilkår, finansieringsmåter og påkrevde fagkombinasjoner), å ha god kunnskap om arbeidslivet og arbeidsmarkedet nasjonalt og i utlandet, samt koordinere rådgivningen med samarbeidspartnere som lokale skoler og arbeidsliv. Et ytterligere kriterium er å kunne relatere karriereveiledningsarbeidet til den øvrige undervisningen særlig til fagene utdanningsvalg på ungdomstrinnet og prosjekt til fordypning i videregående opplæring.

Videre heter det at den som ansettes bør ha yrkeserfaring og kjennskap til skolen. Verken en sosial-pedagogisk rådgiver eller en utdannings- og yrkesrådgiver må nødvendigvis inngå i undervisningspersonalet.

Her er det noen interessante endringer som kan kommenteres. De anbefalte kompetansekriteriene åpner for en spesialisering innen ett av de to områdene som tradisjonelt har hengt sammen. En kan likevel lese ut av dette at det fortsatt vil være mulig for en person å ha kompetanse på begge felter. Dermed har en trukket opp et skille mellom de to funksjonene, mens avgjørelser om hvordan et skille mellom funksjonene skal organiseres i praksis, synes å være delegert til lokale beslutningsnivåer. Forskriften åpner også for at lærerutdanning ikke er en nødvendig komponent i rådgiverkompetansen, vi ser en dreining bort fra et skal (ha lærerutdanning) og over til et kan (Lødding & Borgen 2008: 44-45).

Et ytterligere moment er at skolerådgiverne synes å ha et like stort ansvarsområde som de hadde før innføringen av Kunnskapsløftet. Vi har vært inne på at Kvalitetsutvalget så for seg en arbeidsdeling, hvor skolens oppgave ville være å lære elevene å velge, mens eksterne aktører var bedre i stand til å gi elever oppdatert kunnskap om forhold utenfor skolen. Med innføringen av anbefalte kompetansekriterier synes det som rådgiverkompetansen skal omfatte så vel spisskompetanse (om utdanningsmuligheter og arbeidsmarked nasjonalt og internasjonalt) som koordineringsansvar for at andre skal kunne gi relevant informasjon. På den annen side kan en imidlertid også forvente at en yrkes- og utdanningsrådgiver har fått langt flere ressurser å trekke på. Hvis samarbeidet med videregående skoler og arbeidsliv fungerer etter forutsetningene, vil

en rådgiver ha et nettverk av spisskompetente medspillere, noe som vil være noe nytt sammenlignet med tidligere (Lødding & Borgen 2008: 45).

Kompetanseutvikling blant rådgiverne er et sentralt virkemiddel for å styrke utdannings- og yrkesveiledningen. Nettverk for kompetanseutvikling i rådgivning, som har erstattet nasjonalt nettverk for karriereveiledning, er ett av flere nettverk med støtte fra Utdanningsdirektoratet. Målet er å videreutvikle kvalitativt gode studietilbud i rådgivning ved norske høgskoler og universiteter. Arbeidet har vært i gang siden 2006 og det er i dag cirka åtte høgskoler som er aktivt med i nettverket. Ledelsen av nettverket er lagt til Høgskolen i Lillehammer og Høgskolen i Akershus. Nettverket arrangerer årlig cirka tre samlinger eller seminar, der faglige diskusjoner og videreutvikling av kurs og studier er sentrale tema. Nettverket har som målsetting å opprettholde tett kontakt med praksisfeltet og være oppdatert på det som skjer på fagfeltet, både nasjonalt og internasjonalt. Deltakelse i karriereveiledningsnettverk og årlige seminarer oppfattes av rådgiverne som viktige læringsarenaer (Røste 2008).

Den siste forskriften om anbefalte kompetansekriterier har ennå ikke virket særlig lenge og trolig vil det ta tid før den kan begynne å virke gjennom nytilsetninger. Uansett er kriteriene å oppfatte som veiledende. Det er vanskelig å finne holdepunkter for at rådgiverkompetansen er blitt styrket med årene. Buland et al. (2010) viser at i 2009 hadde over 6 av 10 rådgivere utdanning rettet mot rådgiving, men at det var tydelig forskjell i kompetansenivået til rådgivere i ungdomsskolen og rådgivere i videregående skole. De finner at andelen rådgivere uten utdanning rettet mot rådgiving har økt fra 27 til 40,9 prosent i løpet av de siste ti årene. Motsatt er situasjonen hos rådgiverne i videregående skole; i de siste ti årene har andelen rådgivere uten utdanning rettet mot rådgiving sunket fra 20 til 16,3 prosent (ibid.: 24). Vi tillater oss å knytte en liten kommentar til dette funnet. Lav responsrate fra ungdomsskolene (39,6 prosent) i den nyeste undersøkelsen gjør estimatet ganske usikkert. For videregående opplæring er den omtalte økningen, etter kontroll for opplysninger som ellers fremkommer i rapporten, ikke statistisk pålitelig.

Beregningen baserer seg på en sammenligning med en tidligere studie fra 1999 (Teig 2000). Her kom det frem at halvparten av rådgiverne på ungdomstrinnet hadde relevant utdanning (definert på en slik måte at den inkluderte for eksempel et halvt års studium i generell psykologi eller sosiologi), mens en firedel var helt uten relevant utdanning. Videre rapporterte Teig om en gjennomsnittsalder på 55 år, mens den hadde vært 45 år i en lignende undersøkelse ti år tidligere. Dette tyder på utbredt stagnasjon i karrieren, eventuelt også at rådgiverfunksjonen tradisjonelt har vært oppfattet som en sideveis karriereutvikling med nedtrapping av klasseromsundervisningen for lærere på vei mot pensjonsalder (OECD 2002). Gjennomsnittsalder blant rådgivere er ikke beregnet i studien til Buland et al. (2010), men det oppgis at 70 prosent av rådgiverne som har besvart, er over 50 år, og av disse er 24 prosent over 60 år. Disse andelene gjelder for ungdomsskolen og videregående opplæring sett under ett.

Buland et al. (2010) poengterer at det står dårligere til med rådgiverkompetansen i grunnskoler med ungdomstrinn enn i videregående opplæring. Umiddelbart er det noe

vanskelig å forstå at andelen uten formell rådgiverrelevant kompetanse har økt parallelt med innføringen av faget utdanningsvalg som jo er ment å styrke utdannings- og yrkesveiledning til ungdom. Likevel er det andre forhold som taler for at denne økningen er sannsynlig: Ungdomsskoleelevenes utprøving skal foregå i videregående skoler og arbeidsliv. Det er også slik at ikke bare rådgivere men lærere (kontaktlærere og faglærere) skal delta i rådgivningen som gjerne forstås som hele skolens ansvar (Buland et al. 2011). Det er i dag ingen formell kompetanse som kreves for å undervise i faget utdanningsvalg (Hovdenak & Wilhelmsen 2011). Likevel kan det tenkes at både rådgivere og lærere oppfatter at de mangler tilstrekkelig kompetanse for å håndtere oppgaven. Teig (2000) overlot til respondentene å vurdere om utdanningen de hadde var relevant for å gi rådgiving (ibid.: 17), noe Buland et al. også har gjort (2010: 24; 162). Det er vanskelig å utelukke at synet på hva slags utdanning som er relevant kan ha endret seg i tiårsperioden. Uansett tror vi at forskerne er på sporet av en reell tendens.

En viktig konklusjon fra Buland et al. (2010) er at rådgivere i videregående opplæring er høyere utdannet enn rådgivere i grunnskolen. Røste og Borgen peker på lignende observasjoner i sin undersøkelse av karriereveiledere i videregående skoler i Akershus, der nærmest samtlige veiledere har gjennomført karriereveiledningsstudiet (Røste 2008). En mulig forklaring kan være at man i videregående skole har rekruttert rådgivere med høyere utdanning samt at rådgiverne i videregående utdanning har tatt utdanning rettet mot rådgiving, og at denne satsingen har vært mindre present i ungdomsskolen. Slik har man kommet lengre i profesjonaliseringen av rådgivingstjenesten i videregående skole enn i ungdomsskolen (ibid.).

Implementeringen av faget utdanningsvalg på ungdomstrinnet stiller ikke bare krav til rådgivere, men i stor grad til lærere, som vi har vært inne på ovenfor under omtalen av organisering. Som vi har sett er blant annet Andreassen (2011b) svært kritisk til at lærere har fått i oppgave å undervise i et fag de ikke har fått opplæring i. Ved innføringen av det nye faget oppfattet Andreassen et al. (2008) at lærere i liten utstrekning hadde kompetanse for å undervise i det nye faget.

Når det gjelder rådgivere i oppfølgingstjenesten viser Buland et al. (2011) at majoriteten har utdanning som pedagoger, lærere, barnevernspedagoger, sosionomer, spesialpedagoger og sykepleiere. De anfører at flere fylker etter hvert har et krav ved nyansettelser om veiledningskompetanse (ibid.: 185).

### 3.3.2 *Rådgivingsressurser og rådgivers oppgaver*

Rådgiveroppgaven slik den fremstår i dag er svært sammensatt, men arbeidsoppgavene som kan knyttes til yrkes- og utdanningsvalg fremstår likevel som mest fremtredende. Det har også skjedd en økning i arbeidsoppgaver for rådgiverne hvis vi sammenligner med resultater fra 2000, og denne utviklingen er særlig merkbar for rådgivingen i videregående skole (Røste 2008; Buland 2010). Til tross for økningen i arbeidsoppgaver, viser nyere studier at de tilgjengelige ressursene for å utføre rådgiving er for få til å kunne gjennomføre rådgiving av lovfestet kvalitet (ibid).

Buland et al. (2010) påpeker i sin gjennomgang av skolens rådgiving at selv om lov og forskrift for tjenesten er tydeligere avklart og etter hvert godt kjent i skolen, opplever mange av skolens rådgivere at lokale forhold, som for eksempel tid, kan komme i veien for å oppfylle forskriftenes styringssignaler (ibid.).

### **3.4 Hvem er brukerne av skolens rådgivingstjeneste?**

I motsetning til karrieresentre som kan være profilert mot flere ulike målgrupper, er skolens rådgivingstjeneste forbeholdt elever.

Som vi har vært inne på ovenfor har ungdom rett til nødvendig rådgiving, uten at de har rett til individuell rådgiving. Rådgivingen kan for eksempel foregå i mindre grupper med om lag tre elever hvor også medelever bidrar i refleksjonene om mulige utdanningsvalg for den enkelte elev (Lødding & Borgen 2008). Et vanlig omkved fra før innføringen av faget utdanningsvalg har vært at de som har behov for å treffe utdannings- og yrkesrådgiveren individuelt, kan gjøre det. Dette har med andre ord krevd en viss grad av initiativ og en bevissthet om behov utover den allmenne orienteringen til alle.

I en kvalitativ undersøkelse av bortvalg (Lødding 2009) var det ikke uvanlig at ungdom som var kommet til at de hadde valgt feil studieretning i videregående, fortalte at de ikke hadde sett behov for å oppsøke rådgiver den gang de var ungdomsskoleelever. At utdanningsvalget var grunnlagt på misforståelser hørte også med i bildet. Denne undersøkelsen ble gjennomført før innføringen av faget utdanningsvalg (og før programfag til valg).

### **3.5 Forventninger og tilfredshet blant unge, hva vet vi om resultater fra skolens rådgivingstjeneste?**

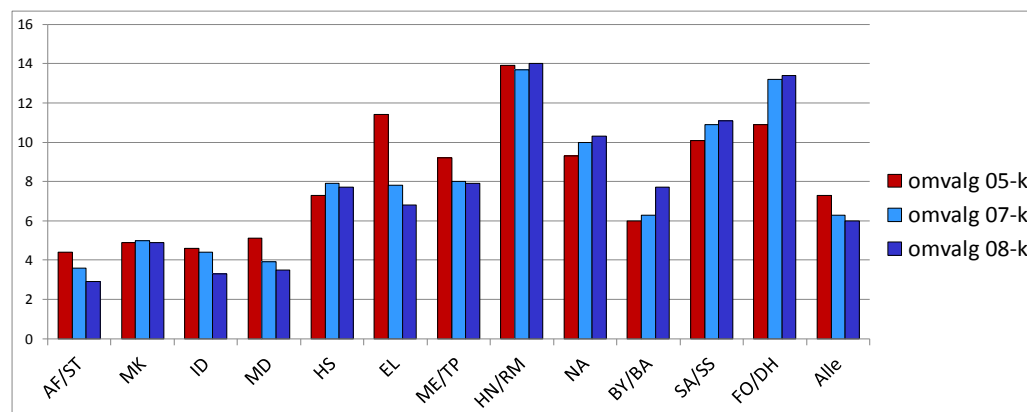
Som det vil redegjøres for i det følgende, er det noe tidlig å vurdere om faget utdanningsvalg ser ut til å nå de ambisiøse målene som er satt om redusert omvalg og frafall. Vi skal imidlertid etter hvert ta for oss dokumentasjon på elevers tilfredshet med utdannings- og yrkesveiledningen på ungdomstrinnet og i videregående opplæring. For ungdomstrinnet handler det i stor grad om erfaringer med faget utdanningsvalg.

#### *3.5.1 For tidlig å måle effekter, men tendens til reduksjon av omvalg*

En målsetning om reduksjon av omvalg og frafall i videregående opplæring var som nevnt en viktig begrunnelse for styrkingen av utdannings- og yrkesveiledning på ungdomstrinnet gjennom implementeringen av det nye faget utdanningsvalg. Når vi vet at faget ble obligatorisk fra høsten 2008, og vi må anta at det i første rekke ble implementert på 8. og 9. trinn, tilsier det at effektene tidligst vil komme i søkningen til Vg1 for høsten 2010 og 2011 for avgangselever fra grunnskolen. Viktigere vil det likevel være å undersøke søkningen til det andre året i videregående opplæring høsten 2011 og 2012. Det er i søkningen til det andre året en kan kartlegge hvor mange som søker Vg1 i et annet utdanningsprogram enn der hvor de var registrert som elever den foregående høsten. Dette vil være det vi kan kalle omvalg, som forskjellig fra repetisjon av samme Vg1. Markussen & Sandberg (2005) har vist at omvalg er langt mer utbredt i

overgangen fra første til andre år i videregående enn i overgangen fra andre til tredje år (ibid: 69).

Vi vet at skoler i økende grad drev utprøving av programfag til valg før høsten 2008, spesielt var det mange skoler som hadde satt i gang året før det ble obligatorisk.<sup>4</sup> Frøseth et al. (2010; 2008) har kartlagt søkningen det andre året for kullene før og etter innføringen av Kunnskapsløftet. Fra samme forskergruppe har vi fått noen tabeller for søkere som gikk ut av grunnskolen henholdsvis i 2005, 2007 og 2008, hvor det er mulig å skille repetisjon fra omvalg. Som nevnt forstår vi med omvalg at en elev er registrert på samme nivå det andre året som vedkommende var det første året, men innenfor en annen studieretning eller utdanningsprogram.



Figur 3.1: Prosentandeler i kullene som gikk ut av grunnskolen i 2005, 2007 og 2008 som i det andre opplæringsåret hadde foretatt omvalg (nytt Vg1 under annet utdanningsprogram) etter å ha vært elever i Vg1 året før.

De totale andelene som foretok omvalg var 7,3 prosent i 2005-kullet, 6,3 i 2007-kullet og 6,0 i 2008-kullet, altså en liten reduksjon.

Vi ser at et par av studieretningene med størst omvalg i 2005 også har stort omvalg i 2007 og 2008. Dette gjelder hotell- og næringsmiddelfag (utdanningsprogrammet heter Restaurant og matfag i Kunnskapsløftet) med en andel omvalg fra første til andre år som har ligget stabilt på omtrent 14 prosent. I Helse- og sosialfag har tilsvarende andel ligget nokså stabilt på 7-8 prosent. Fra studieretningen for formgivningsfag til utdanningsprogrammet Design og håndverk ser vi faktisk en økning i omvalget, men dette har skjedd parallelt med at karaktersnittet har falt, og kan derfor vanskelig

<sup>4</sup> I følge en undersøkelse gjennomført av Utdanningsdirektoratet (2007), hadde 57 prosent av grunnskolene med ungdomstrinn innført programfag til valg skoleåret 2006/2007. Dette betyr at en del av elevene som gikk ut av grunnskolen i 2007 kan ha hatt det nye faget, men det var trolig innført på 9. trinn i større utstrekning enn på 10. trinn i skoleåret 2006/2007. I den første fellessurveyen i evalueringen av Kunnskapsløftet svarte 76 prosent av rektorene ved grunnskoler med ungdomstrinn at de hadde innført programfag til valg året før det ble obligatorisk. Blant rektorene som tilkjennega at de hadde startet med faget før det ble obligatorisk, svarte 81 prosent at det var innført på 8. trinn; 95 prosent at det var innført på 9. trinn og 85 prosent at det var innført på 10. trinn (Borgen & Lødding2009: 30).



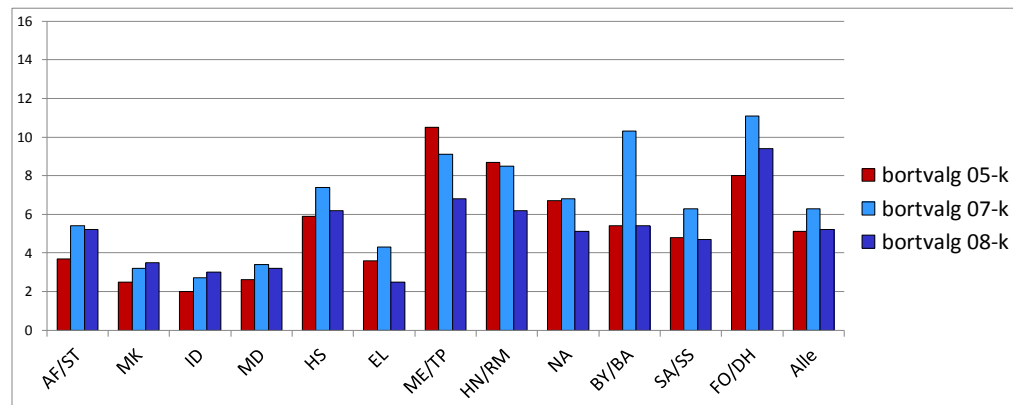
oppfattes som resultat av bedre yrkes- og utdanningsrådgivning.<sup>5</sup> En reduksjon i omvalg i elektrofag ser ut til å skyldes en større dimensjonering på nivå 2 de senere årene, slik at flere søkere ble imøtekommet i 2007 og 2008 enn i 2005 hvor langt flere søkere til nivå 2 var elever på nytt Vg1 det andre året. En tendens til reduksjon av omvalg gjør seg likevel gjeldende på Allmenne, økonomisk- administrative fag/Studiespesialisering, på Musikk dans drama og på Mekaniske fag/Teknikk og industriell produksjon.

Det er uansett grunn til å tolke disse relativt små endringene med forsiktighet. Faget utdanningsvalg var som nevnt enda ikke blitt obligatorisk, og kartlegging for yngre kull er nødvendig før en kan si noe sikkert om den lille reduksjonen i omvalg var begynnelsen på en klar nedgang i såkalt "feilvalg" og omvalg. Også en strukturell endring i Kunnskapsløftet med utvidede muligheter for kryssløp (skifte av utdanningsprogram uten tap av tid) er ment å redusere omvalg. Dersom det skulle vise seg at vi i denne lille tidsserien ser begynnelsen på en omfattende reduksjon i omvalg, er det altså likevel ikke gitt at dette alene skyldes styrket utdannings- og yrkesveiledning.

Frøseth et al. (2010) viser for årskullene 2004–2007 at elever som har gjort et utradisjonelt valg, det vil si valgt en studieretning eller et utdanningsprogram der de tilhører det underrepresenterte kjønn, har noe større sannsynlighet for å gjøre omvalg etter første år enn elever som ikke har valgt slik (ibid: 26). Dette fenomenet er også kjent fra andre studier, og det aktualiserer poenget til Buland og Havn (2000) om viktigheten av at utdanningsvalgene er reflekterte og bevisste og ikke fattet under kortvarig påvirkning eller som spontant innfall. Det kan likevel også handle om former for utstøtelse av det underrepresenterte kjønn, eventuelt at et alternativ fremstår som mer forlokkende når opplæringen har kommet i gang.

Tendensen til reduksjon av omvalg ledsages ikke av noen entydig reduksjon i omfanget av bortvalg, som er vist i figur 3.2.

<sup>5</sup> En kan si at det er andre elever i dette utdanningsprogrammet enn det var i det tidligere formgivningsfag. Dette har igjen sammenheng med strukturendringer i Kunnskapsløftet. Fra å være en studieretning som ga flere muligheter for å velge veier mot studiekompetanse, er det etter Kunnskapsløftet blitt et utdanningsprogram som i større grad leder mot yrkeskompetanse. Økningen i omvalg må sees i sammenheng med reduksjonen i gjennomsnittskarakterer. Vi vet fra tidligere at elever som foretar omvalg har lavere gjennomsnittskarakter enn de som ikke gjør det (Markussen & Sandberg 2005: 80).



Figur 3.2: Prosentandeler i kullene som gikk ut av grunnskolen i 2005, 2007 og 2008 som i det andre opplæringsåret ikke var elever i videregående opplæring etter å ha vært elever i Vg1 året før.

Visse svingninger i andeler som var utenfor utdanning gjør seg gjeldende i de tre kullene. Andelen som ikke søkte plass det andre året blant elevene i første års opplæring var 5,1 prosent i 2005-kullet, 6,3 prosent i 2007-kullet og 5,2 prosent i 2008-kullet. Dette kan vi kalle midlertidig bortvalg av videregående opplæring, men det er for tidlig å betegne dette som frafall. Enkelte større utslag, som det store omfanget av bortvalg i 2007-kullet blant tidligere elever i bygg- og anleggsteknikk, falt sammen med starten på finanskrisen.

### 3.5.2 Hva mener elever om nytten av faget utdanningsvalg?

Ettersom det tar tid før eventuelle effekter av faget utdanningsvalg på ungdomstrinnet manifesterer seg i gjennomstrømningen i videregående opplæring, kan vi spørre hva ungdom som har faget, mener om det og om det er til hjelp når de skal velge utdanningsprogram i videregående opplæring. Vi kan også låne øre til hva skoleansatte mener om elevers utbytte av faget utdanningsvalg. Forskeres funn er også interessante i lys av det teoretiske grunnlaget de skisserer for hva valgmodenhet er og hvilke betingelser som eksisterer for at ungdom skal nå valgmodenhet.

På grunnlag av til sammen 20 fokusgruppeintervjuer med elever på ungdomstrinnet våren 2007 og våren 2009 som hadde hatt faget utdanningsvalg (under navnet programfag til valg), er det vanskelig å fremheve noen entydig mening om nytten av faget (Borgen & Lødding 2009). Noen elever hevder at de er blitt sikrere på sitt valg, andre at de er blitt mer usikre på det de trodde var et godt valg. Dette er i samsvar med annen empirisk forskning (Vibe 2006). Ingen av disse utslagene kan oppfattes som alarmerende så fremt ungdommene når en avklaring og en valgmodenhet før de skal velge utdanningsprogram i videregående opplæring. Som mange har understreket, foregår valgprosessen i trinn, den er en sirkulær og ikke lineær prosess (Andreassen et al. 2008; Birkemo 2007).

Elever ga uttrykk for at de hadde forstått strukturen i videregående opplæring, men mange var usikre på hva den betyr for dem og deres valg. Her har utprøving ved videregående skoler vært avklarende, men ikke alle arrangementene for dette har vært like vellykkede (Borgen & Lødding 2009: 73). Erfaringene med utprøving varierer altså,

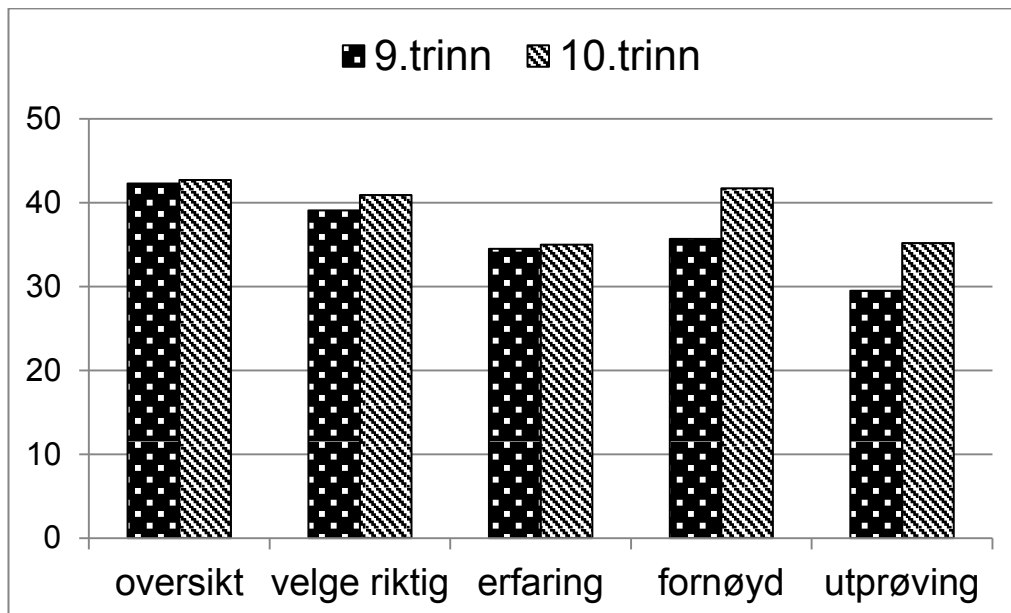
noe som trolig har sammenheng med de store utfordringene som ligger i å få til et samarbeid mellom skoleslagene og mellom skole og arbeidsliv. Som forfatterne fremhever, kan en form for handlingstvang, kjennetegnet ved fravær av myndighet overfor personer og institusjoner utenfor skolen i kombinasjon med ansvar for at elevene får faget utdanningsvalg, tvinge frem løsninger hvor skolen selv har mest mulig kontroll over situasjonen. Løsningen for skolen blir å ta hånd om elevers utprøving uavhengig av samarbeid med andre. I sin undersøkelse med spørsmål til elever på 10. trinn ved fire skoler i Hordaland våren 2009 fant Andreassen (2011b) at to av tre elever hadde fått noe utprøving i skole og halvparten hadde fått utprøving i arbeidslivet. Hver fjerde elev hadde derimot verken har fått utprøving i skole eller i arbeidslivet, noe forfatteren betegner som et brudd med fagets intensjoner. Læreplanens formål om tilrettelegging for bruk av ulike læringsarenaer er ikke realisert for elevene i tilstrekkelig grad, fastslår Andreassen (ibid.: 63–64).

I fokusgruppeintervjuer med elever (Rambøll 2010) fremstår erfaringene med faget som ganske divergerende. Ut fra enkelte gruppeintervjuer kan faget karakteriseres som et ikke-eksisterende tilbud for elever ved enkelte skoler. I andre intervjuer beskrives faget som vel organisert. Læreres tro på at faget er viktig, synes å være en kritisk faktor for elevers erfaringer. Rambøll fremhever at variasjonen i organisering og gjennomføring av faget kan skyldes vage retningslinjer for hvordan det skal organiseres og manglende læremidler, som kan være med på å bestemme innholdet (ibid.: 11). En annen årsak til den betydelige variasjonen kan være fraværet av krav til læreres kompetanse for å undervise i faget og få tilbud om systematisk kompetanseutvikling, som poengtert av Andreassen (2011a: 40).

Elevundersøkelsen fra 2010 gir også informasjon om utprøving av mulige utdanningsvalg. På spørsmålet: "Faget utdanningsvalg. I hvilken grad har du fått prøve ut dine ønsker?" svarer 8 prosent av elevene på 10. trinn "ikke i det hele tatt" og 18 prosent "i liten grad". Andelene for 9. trinn er henholdsvis 13 og 20 prosent<sup>6</sup> (Oxford Research 2010). Hvilke andeler som bekrefter, skal vi straks komme tilbake til. Spørsmål om faget utdanningsvalg ble stilt i Elevundersøkelsen for første gang i 2010. I figur 3.3 gjengis noen resultater fra de fem spørsmålene som ble stilt om utdanningsvalg. For hvert av de fem spørsmålene står "Faget utdanningsvalg." som en overskrift. Spørsmålene som elevene har tatt stilling til er følgende:

- Hjelper faget utdanningsvalg deg til å få mer **oversikt** over utdanningsmulighetene som finnes i videregående opplæring?
- Hjelper faget utdanningsvalg deg til å få kunne **velge riktig** utdanningsprogram i videregående opplæring?
- Får du i faget utdanningsvalg **erfaring** med innhold, arbeidsmåter og oppgaver fra videregående opplæring/arbeidsliv?
- Hvor **fornøyd** var du med den veiledningen du har fått om dine videre utdannings- og yrkesplaner?
- I hvilken grad har du fått **prøve ut** dine ønsker?

<sup>6</sup> Elever som svarer at de ikke har hatt faget utdanningsvalg er med i prosentueringsgrunnlaget, og utgjør 5 og 8 prosent for 10. og 9. trinn.



Figur 3.3: Andeler elever på 9. og 10. trinn som har svart "i stor grad" eller "i svært stor grad" på spørsmål om nytte av faget utdanningsvalg. Kilde: Oxford Research AS

I søylene til høyre gjengis andeler som bekreftet at de hadde fått prøve ut sine ønsker. Spørsmålet om elevene har fått erfaring er relativt omfattende, det handler om tre forhold på to læringsarenaer i ett spørsmål. Det er derfor ganske vanskelig å vite hva elevene egentlig har svart på. I beste fall kan det kanskje tolkes som elevers formening om de har fått innsikt i hva et utdanningsvalg innebærer. Sammen med spørsmålet om utprøving gir dette inntrykk av at relativt få elever mener at de har innsikt i hva som vil vente dem ved et gitt utdanningsvalg. Utprøving, det vil si det området som kan kalles det mest krevende og som samtidig skal ta mer enn halvparten av timene, er det området hvor faget i minst grad ser ut til å ha innfridd.

Fagets bidrag til å gi oversikt over muligheter og grunnlag for å velge riktig bekreftes oftere av elever. Spørsmålet om de er fornøyd med veiledningen bekreftes av 10.trinnselever mer enn blant 9.trinnselever. Kanskje er dette et uttrykk for at valgmodenhet tar tid, men det er i så fall bekymringsfullt at ikke mer enn drøyt 40prosent. 10.trinnselevne sier seg i stor grad fornøyd med veiledningen. En kan også spørre om det er godt nok at bare drøyt fire av ti elever hevder med noen form for styrke at faget utdanningsvalg har gitt oversikt over deres fremtidige utdanningsmuligheter. Vi snakker her om elevers vurdering etter at faget er innført, det vil si det andre opplæringsåret etter at faget ble obligatorisk på ungdomstrinnet.

### 3.5.3 Hva mener rådgivere om elevers utbytte?

Buland et al. (2011) finner at faget utdanningsvalg har bidratt til å styrke rådgivernetverkene og samarbeidet mellom rådgivere i ungdomsskolen og på videregående skoler. Blant rådgivere i ungdomsskolen har hele 87 prosent markert svaralternativet "i stor grad" for et utsagn om at faget utdanningsvalg gir elevene et

bedre grunnlag for å velge videre utdanning, det samme gjelder 66 prosent av rådgiverne i videregående skole. Samme svar på utsagnet om at faget utdanningsvalg er arbeidskrevende for skolen, ble markert av 55 prosent av rådgiverne i ungdomsskolen og 65 prosent av rådgiverne i videregående skole. Det er trolig utprøvingen i videregående skole, som noe nytt for videregående nivå, rådgivere her angir som arbeidskrevende for skolen. Bare drøyt halvparten av rådgiverne i videregående skoler anga "i stor grad" på spørsmålet om faget utdanningsvalg hadde bidratt til å styrke kontakten med andre skoleslag, det samme gjaldt mindre enn to av tre blant rådgiverne på ungdomstrinnet. Det var likevel enda lavere andeler som mente at faget hadde bidratt til å styrke kontakten med lokalt næringsliv. Dette er forutsetninger for elevers utprøving, og vi kan konstatere at sentrale målsetninger i faget i liten grad er nådd.

Spørsmålet om faget utdanningsvalg bidrar til mindre frafall, bekreftes bare av en tredel av rådgiverne i ungdomsskolen og en firedel av rådgiverne i videregående opplæring (Buland et al. 2011: 146).

I intervjuer med rådgivere og lærere våren 2009, kom det frem at læremidlene i faget er for tekstrike for lesesvake elever. Lærere har på denne måten uttrykt bekymring for at faget ikke treffer de elevene som mest av alt trenger utdannings- og yrkesveiledning (Borgen & Lødding 2009).

Med støtte i flere teorier om karrierevalg som identitetsskapende prosess, understreker Andreassen et al. (2008) at valgprosessen skjer i flere steg, og at den er sirkulær og ikke lineær. Birkemo (2007) understreker også det sirkulære i valgprosessen når ungdom velger utdanning – en prosess han oppfatter som en integrert del av identitetsutviklingen. En kan betrakte både avklaring og større usikkerhet som nyttige faser for den enkelte elev, så fremt eleven når en viss valgmodenhet før den tiden kommer da de skal føre opp alternativer i prioritert rekkefølge på søknadsskjemaet. Birkemo viser også til at mange forskere på feltet oppfatter prosessen som sirkulær og trinnvis. Selv fremhever han tre viktige faser: utforskning, vurdering og beslutning. Sistnevnte forfattere kan sies å sannsynliggjøre at ungdom vil treffe mer begrunnede og veloverveide valg når valgprosessen har lengre varighet og dessuten at en del av denne tiden brukes intensivt. I så måte er ikke nødvendigvis elevers umiddelbare tilfredshet noe godt mål på om faget fører til mer informerte og veloverveide valg eller ikke. Vi har sett at det finnes en tendens til redusert omvalg i enkelte studieretninger i videregående, men kan ikke hevde med sikkerhet at dette er en konsekvens av en styrket utdannings- og yrkesrådgivning på ungdomstrinnet. Vi kan likevel ikke avkrefte at det finnes en sammenheng.

Med faget utdanningsvalg, er utdannings- og yrkesrådgivningen på ungdomstrinnet blitt vesentlig forandret på den måten at valgprosessen skal komme i gang på et langt tidligere tidspunkt, langt mer tid er avsatt og faget er timeplanfestet. Dette gjør at det er vanskelig å la dokumentasjon på elevers tilfredshet med rådgivningen før innføringen av faget stå som gjeldende informasjon om hvordan elever vurderer tilstanden. Vi velger

derfor å se bort fra eldre dokumentasjon på elevers tilfredshet med skolens utdannings- og yrkesrådgivning.

- 3.5.4 *Tilfredshet med utdannings- og yrkesrådgivningen i videregående opplæring*  
SINTEF har analysert data fra Elevundersøkelsen om tilfredshet med informasjon på ungdomsskolen om valg av videregående skole blant 10.trinnsleever og Vg1-elever. De finner for alle de fire årene fra 2007 til 2010 at elevene på ungdomsskolen er mer tilfreds enn elevene som er i første året av videregående opplæring. Dette kan tyde på en viss uoverensstemmelse mellom hva ungdom tror de skal i gang med og det de erfarer når de er blitt elever i videregående opplæring.

Det samme mønsteret viser seg imidlertid når det gjelder spørsmålet om elevene er fornøyd med informasjon på skolen om ulike utdannings- og yrkesvalg. Her er også gjennomgående større andeler av 10.trinnslevene fornøyd eller svært fornøyd enn elevene i Vg1. Sistnevnte kan imidlertid være en ganske sammensatt kategori. Elever i studiespesialisering står overfor visse valg av fag og fordypning, men langt fra like avgjørende valg som elever i yrkesfaglige studieretninger, som både i Vg1 og Vg2 må velge spesialisering og etter hvert står overfor valg mellom lærefag og allmennfaglig påbygning.<sup>7</sup> Nesten halvparten av elevene i Vg1 er imidlertid fornøyd eller svært fornøyd, hvilket gjelder om lag 60 prosent av 10.trinnslevene. Dette leder forfatterne til en oppsummering om at hovedinntrykket fra elevundersøkelsen er at elever er relativt godt fornøyd med den måten skolen hjelper dem på i forhold til de valg de skal gjøre, med vekt på "relativt" (Buland et al. 2011: 215). De bemerker videre den store andelen nøytrale elever som verken er fornøyd eller misfornøyd, og at dette delvis handler om en gruppe elever som ikke har følt behov for rådgivning.

Oxford research har publisert noen resultater fra Elevundersøkelsen i 2009 og 2010, som vi kort vil referere. I 2009 rapporterte Oxford om svar på spørsmålet: "Har du hatt samtale med rådgiver på skolen om hvilke yrker som kan passe for deg?" En drøy halvpart (51 prosent) av elevene svarer "Ingen ganger", men dette handler om elever på 9. og 10. trinn samt i Vg1. I 2010 er svarene oppgitt for hvert trinn, hvilket gir betydelige forskjeller: Andelene som oppgir at de ikke har hatt samtale med rådgiver utgjør 71 prosent på 9. trinn, 25 prosent på 10. trinn samt 56, 59 og 51 på henholdsvis Vg1, Vg2 og Vg3. For øvrig oppgir nesten 10 prosent av elevene på 10. trinn at de har hatt samtale med rådgiver fire ganger eller flere, noe som også gjelder 4 prosent på 9. trinn.

På bakgrunn av den lovfestede retten til nødvendig rådgivning, fastsatt i 2009, er det noe overraskende at så mye som hver fjerde 10.trinnslev oppgir ikke å ha samtalt med rådgiver i Elevundersøkelsen i 2010. En mulig forklaring er at kontaktlærer har overtatt noen av oppgavene, en annen kan være at slike samtaler foregår i små grupper og at den som svarer ikke har hatt fornemmelse av at dette handlet om ham eller henne selv.

<sup>7</sup> Antallet respondenter tilsier at studieforberedende og yrkesfaglige utdanningsprogrammer er slått sammen.

### 3.6 Karriereveiledning for voksne

I dag er karriereveiledning for voksne lagt til lokale karrieresentra. Disse er et samarbeid mellom kommunene, fylkeskommunene, Nav og lokalt næringsliv.

#### 3.6.1 *Bakgrunn*

Etter innføringen av voksnes rettigheter til videregående opplæring og rett til å få vurdert og verdsatt realkompetanse inn mot læreplanene i videregående skole<sup>8</sup>, organiserte fylkeskommunene tilbud for å ivareta voksnes rettigheter og behov (VOX 2010). Samtlige fylkeskommuner hadde ett eller flere sentra som voksne kunne henvende seg til for å få opplæring eller hjelp knyttet til videregående opplæring. VOX omtalte i 2006 slike sentra som opplæringssentra for voksne (ibid). Nav hadde ved oppstart ansvar for karriereveiledning for voksne men ble senere fritatt for dette ansvaret.

St.meld.nr. 30 Kultur for læring (2003-2004) fremmet forslag om et koordinerende organ for utdannings- og yrkesrådgivning på regionalt nivå som styrker rådgivningstjenesten med oppdatert informasjon til skoleeiere og skoler. I tillegg skulle en slik enhet tilby skolering, initiere forsøk og iverksette strategier for å bidra til rådgivning og ivareta behovet for en koordinert veiledningstjeneste for voksne. Fylkeskommunen fikk ansvar for at slike partnerskap ble etablert og hadde frihet til å avgjøre organiseringen.

St.meld. nr. 44, Utdanningslinja (2008 - 2009) fastslår at partnerskap for karriereveiledning er innført i alle fylker. Partnerskapene ble opprettet for å styrke regional koordinering, sørge for samordning og støtte lokale behov i karriereveiledningsarbeidet. Sentrene skal også være en støtte for rådgivningen i skolen og styrke veiledningen i overgangen mellom grunnskole og videregående opplæring

#### 3.6.2 *Struktur og organisering: Karriereveiledningssentra*

Voksne gis altså tilbud om karriereveiledning gjennom lokale sentra for karriereveiledning. Karrieresentrene er drevet av fylkeskommunene og de kan ha ulike benevnelser, selv om innhold stort sett er det samme. Vi har derfor valgt å benytte betegnelsen karrieresentra.

Realkompetansevurdering for voksne er også en aktuell oppgave for slike karrieresentra og enkelte tilbyr dessuten direkte veiledning for elever og ungdom, selv om praksisen her varierer sterk mellom sentrene (Buland 2010). Noen karrieresentre har ikke sett at de har kapasitet til å ta imot elever for eksempel fra ungdomsskolen. I den grad de støtter opp om arbeidet i grunnopplæringen, er det rådgivere som utgjør målgruppen (Røsten 2008).

Andre funn viser at Karrieresentrene i sin tidligste fase kun i liten grad prioriterte veiledning for voksne (VOX 2010). Voksne ble enten henvist til eksisterende tilbud tiltenkt unge, eller til eksisterende tilbud utviklet i forbindelse med opplæringstilbud

<sup>8</sup> Som vist i 4.3 er voksnes rettigheter kun knyttet opp mot videregående utdanning.

(ibid.), selv om behovet for et tilbud for voksne var bekreftet. Det finnes lite dokumentasjon på hvordan tilbudet er i dag. Dessuten er det store variasjoner mellom de ulike sentra. For eksempel ser vi at Karrieresenteret i Telemark har definert fire klare målgrupper for sine tjenester; voksne over 18 år i Telemark, andre veiledere på karrierfeltet Telemark (primært Nav og grunnopplæringen), bedriftsmarkedet i Telemark samt relevante aktører nasjonalt og i andre regioner (Karrieresenter Telemark, 2011). Resultatene for 2010 viser at dette senteret gjennomførte 726 samtaler fordelt på 300 kunder, og en brukerundersøkelse viser til stor grad av tilfredshet blant brukerne (ibid.). Dette karrieresenteret er også et av de få karrieresentrene som tilbyr personlig veiledning via telefon. Planer om veiledning til voksne utenfor Grenland via Skype står for tur til å realiseres i 2011.

Andre funn viser at voksne som kun har gjennomført grunnskole har størst behov for karriereveiledning. Som vist tidligere er det også bare denne kategorien voksne som har lovfestet rett til rådgivning. Denne gruppen viser også størst interesse for offentlig karriereveiledningstilbud, selv om det viser seg at det er nettopp denne gruppen som har minst kjennskap til slike tilbud (Larsen 2009). Også de som står på siden av arbeidsmarkedet, enten som arbeidsledige, under attføring, på arbeidsmarkedstiltak og hjemmeværende uten inntekt uttrykker interesse for en slikt offentlig tilbud om karriereveiledning (ibid.).

Karrieresentrene er imidlertid fortsatt et relativt nytt initiativ og strukturer og organisering varierer som nevnt fra fylke til fylke. Trolig er det for tidlig å se hvilken rolle og hva slags potensial slike sentra vil få i fremtiden. Det er dessuten fortsatt uklart hvilken tilknytning slike sentra skal ha i forhold til voksnes karriereveiledningsbehov og i forhold til skolens rådgivingstjeneste. Det synes likevel sikkert at å innarbeide slike eksterne karrieresentra i skolens arbeid er en kompleks prosess som innbefatter mer enn bare det å etablere sentra i seg selv (Buland 2010).

### 3.6.3 *Nasjonal koordinerende enhet for karriereveiledning*

Tidligere evalueringer av forsøk med fylkesvise partnerskap har påpekt behov for et koordinerende organ som opererer på nasjonalt nivå (Feiring 2007; Helgesen 2007). Man så for seg at en slik nasjonalt koordinerende enhet bedre ville kunne ivareta balansen mellom utdanning og arbeid i et livslangt perspektiv og slik styrke en helhetlig sammenheng mellom politikkområdene utdanning og arbeid (Alfsen 2009). Et annet argument var behovet for en nasjonal kvalitetsutvikler innen karriereveiledningsfeltet. Så langt har man lite systematisk innhenting av kunnskapen på kvaliteten på dagens veiledningstjeneste, og ingen instans har ansvar for nasjonal kvalitetsutvikling av karriereveiledningstjenesten (ibid.). Man så også for seg behovet for en instans som med faglig legitimitet koordinerer karriereveiledningsfeltets mange interessenter og aktører, blant annet gjennom koordinering av ressurser til feltet (ibid.).

Disse argumentene dannet utgangspunktet for arbeidet med å etablere en nasjonal veiledningstjeneste. Tjenesten startet 1.1.2011 og er en integrert del av VOX, Senter for voksenopplæring. Målet med den nasjonale enheten er å styrke kvalitet og profesjonalitet i karriereveiledningen, øke kunnskapsgrunnlaget, stimulere utvikling av



likeverdige tilbud og fremme tilgang til karriereveiledning for unge og voksne i ulike livsfaser, samt supplere de regionale partnerskapene med et nasjonalt og et internasjonalt perspektiv. Enheten skal bidra til styrket samarbeid og samordning om karriereveiledning mellom de ulike aktørene i skole, fagskole, universitets- og høyskolesektor og Nav, samtidig med at arbeidslivets parter og næringsliv involveres ([www.vox.no](http://www.vox.no)).

#### 3.6.4 *Rådgiverkompetanse for veiledning av voksne*

Vi har per i dag ingen nasjonal oversikt over kompetansen blant rådgiverne ved karrieresentrene. Men mye tyder på at fylkeskommunene satser på at veiledningskompetansen for voksne skal være god. I sin studie fra 2006 som kartla karriereveiledningstilbudet for voksne, konkluderte VOX med at 2/3 av fylkeskommunene hadde begynt å planlegge eller hadde allerede startet kompetansehevingstiltak for ansatte innen rådgivingstjenesten. VOX tolket dette som et uttrykk for at fylkeskommunene satset på en kvalitativt god veiledningstjeneste (VOX 2006).

Inntrykket bekreftes i studien av partnerskap for veiledning i tre fylker publisert i 2007, der kompetansen på veilederstaben vurderes som høy i to av tre fylker, og som i positiv utvikling i det siste fylket (Helgesen 2007). Kompetansen synliggjøres både gjennom rekruttering av personale med relevant bakgrunn og gjennom etterutdanningstilbud knyttet til formell veilederkompetanse. Relevant bakgrunn kan være rådgivererfaring fra skole, veiledererfaring fra fagopplæring og arbeidslivskompetanse fra ulike områder, både offentlig og privat (ibid).

Nordiskt Nätverk for Vuxnas Lärande (NVL), et nettverk finansiert av Nordisk Ministerråd, fremhever rådgiverkompetansen for voksne som todelt; for det første må rådgiverne besitte nøkkelkompetanse for rådgiving knyttet til karriereutvikling, uavhengig profesjoner. I tillegg bør rådgiverne som arbeider med voksne også inneha spesifikk kompetanse knyttet til arbeidslivet og arbeidsmarkedet (Nordic Council of Ministers 2008). Gjennom en kartlegging av rådgiverutdanningen i alle de nordiske landene fant NVL at samtlige utdanninger manglet tilstrekkelig fokus på arbeidsliv og arbeidsmarked. For Norges del manglet tilstrekkelig kunnskap om arbeidsliv og arbeidsmarked ved samtlige utdanningsinstitusjoner som tilbød rådgiverutdanning. Utdanningene viste seg også å være utilstrekkelige i forhold til hvordan rådgiverne skulle oppdatere sin kunnskap. Dersom hensikten med utdanningen er å gi rådgiverne tilstrekkelig kompetanse for å veilede voksne i lys av et stadig skiftende arbeidsmarked, anbefaler NVL en mer systematisk tilnærming til kunnskap om arbeidsliv og arbeidsmarked ved samtlige rådgiverutdanninger i de nordiske landene (ibid.). NVL etterlyser tilpasset informasjon om arbeidslivet og arbeidsmarkedet. Selv om mye informasjon er tilgjengelig om feltet, er denne ofte vanskelig å anvende rent praktisk for rådgivere. NVL foreslår derfor en bedre og mer tilpasset organisering av informasjon til rådgivingsbruk. Slik informasjon anbefales tilgjengelig via Internett. Denne undersøkelsen peker med andre ord i retning av at utdanningstilbudene for rådgivere kan være mangelfull når det gjelder kunnskap om arbeidsliv og arbeidsmarked. Dette vil også få betydning for hvordan rådgivere som er utdannet ved disse institusjonene vil

kunne utføre karriereveiledning. Hvordan situasjonen faktisk fortøner seg blant rådgiverne ved karrieresentrene har vi fortsatt begrenset kunnskap om. Som nevnt peker både studien fra VOX og evalueringen av de tre karrieresentrene i retning av at rådgiverkompetansen er god. Men verken VOX studien eller evalueringen av de tre karrieresentrene viser konkret til hvordan kunnskap om arbeidsliv og arbeidsmarked blir ivaretatt.

Mye tyder altså på at karriereveiledning for voksne innebærer et sett av utfordringer knyttet opp mot brukeres behov. Samtidig skal vi snart se at brukerne utgjør en sammensatt gruppe med svært forskjellige utgangspunkt. Det finnes heller ikke noen "one size fits all" metode for å møte mangfoldet av krav og forventninger om veiledning. Rådgivere som arbeider med karriereveiledning for voksne har slik sammensatte utfordringer i utøvingen av veilederyrket.

### 3.6.5 Hva vet vi om brukerne av karrieresentrene - hvem er de?

*Den typiske karrieresenterkunden finnes ikke. (...) Det er den hjemmeværende småbarnsmoren som igjen vil ut i jobb, den optimistiske nyutdannede studenten som ønsker jobbintervjutrening og den slitne helsearbeideren som ikke lenger har mer å gi. Det er også industriarbeideren godt oppe i årene som straks vil miste jobben og den langtidssykemeldte læreren som har bommet på utdanningsvalget.*

*Årsmelding 2010. Karrieresenteret Telemark*

Sitatet ovenfor er hentet fra Karrieresenteret i Telemark. Selv om karrieresentrene har kommet ulikt langt i utviklingen av tjenestetilbud og har forskjellige målgrupper, tyder mye på at brukerne ikke er noen homogen gruppe. For eksempel tilbyr Karrieresenteret i Telemark individuell karriereveiledning til voksne over 18 år. I Nordland tilbyr karrieresentrene derimot individuell karriereveiledning for både unge og voksne. Målgruppene og der tilhørende arbeidsinnsats varierer slik mellom karrieresentrene.

Kvinner i alderen 34-60 år har i større grad enn menn benyttet seg av karriereveiledningstjenestene ved karrieresentrene i Nordland og Telemark (Helgesen 2007). Om dette er en tendens ved de andre karrieresentrene er uklart.

Det har så langt ikke vært mulig å finne gyldig dokumentasjon på brukerne ved landets resterende karrieresentra.

På nordisk nivå identifiserte Nordiskt Nätverk för Vuxnas Lärande (NVL) i 2008 flere ulike brukergrupper av voksne som søkte karriereveiledning. Mangfoldet av ulike brukere speiler også kompleksiteten i kompetansen som kreves til rådgiverne. Brukergruppene var som følger:

- Voksne som søker jobb, enten fordi de er nødt til det, og her kan årsakene være mange (for eksempel helse eller omorganisering) eller fordi de har lyst. Dette var den største gruppen. Om lag 30 % av arbeidsstyrken skifter jobb årlig.

- En annen gruppe bestod av ansatte som trengte karriereveiledning i forhold til mulig etterutdanning for å styrke egen posisjon i arbeidsmarkedet. Denne gruppen manglet nødvendig formell utdanning.
- Arbeidsløse var gruppen som trengte veiledning om muligheter på arbeidsmarkedet som sådan.
- En krevende gruppe var akademikerne med snever ekspertkompetanse.
- Innvandrere utgjorde en sammensatt gruppe, siden utdanningsnivå, arbeidserfaring og kulturell bakgrunn varierer. Felles er ofte at de har problemer med å få innpass på arbeidsmarkedet som sådan. Integrering av innvandrere er i seg selv en kompleks prosess som involverer ulike offentlige instanser.
- De som søker realkompetansevurdering var også en betydelig gruppe.
- Og til slutt viser det seg at eldre har behov for veiledning knyttet til hvordan gå ut av arbeidslivet og inn i pensjonisttilværelsen.

Mangfoldet at brukere viser slik hvor komplekse utfordringer rådgiverne står ovenfor, både når det gjelder kunnskap om ulike brukergrupper og deres svært varierende behov.

### 3.6.6 *Forventninger og tilfredshet*

Vi vet at det finnes interesse for karriereveiledning. VOX viste i en studie fra 2009 at 40 prosent av de spurte<sup>9</sup> var interessert i karriereveiledning, men at mange av disse ikke nødvendigvis hadde kjennskap til at det eksisterte et tilbud (Larsen 2009). VOX-studien viste også indikasjoner på at interessen for tilbudet steg med kjennskapet til karriereveiledning. Samtidig sank interessen for karriereveiledning med utdanningslengden. Interessen var størst blant de med grunnskole som høyest fullførte utdanning og for de med yrkesfaglig utdanning. Studenter var totalt sett mest interesserte i karriereveiledning, 70 prosent mot 36 prosent av de i arbeid (ibid).

“Informasjon om voksnes rettigheter om lån og finansiering, omskolering og realkompetansevurdering” er de områdene flest av respondentene i VOX-undersøkelsen rapporterte som mest interesserte i å få vite mer om via et karrieresenter. Undersøkelsen viste også at hvilke tjenester man er interessert i fra et karriereveiledningssenter henger sammen med tilknytning til arbeidsmarkedet og utdanningslengde (ibid).

På landsbasis vet vi svært lite om tilfredshet blant voksne når det gjelder eksisterende tilbud om karriereveiledning. Det finnes så langt vi vet ingen studier eller kartlegginger

<sup>9</sup> Ett tusen tilfeldig valgte respondenter i alderen 18-65. Spørreundersøkelsen ble gjennomført som dataassisterte telefonintervju av Nordstat. Larsen, M. F. (2009). Behov og interesse for karriereveiledning. Oslo.

knyttet brukerne og deres erfaringer med karrieresentrene. Noen lokale målinger er gjennomført ved enkelte sentra. For eksempel kan Karrieresenteret i Telemark dokumentere fornøyde brukere av sine tilbud (2011).

### 3.7 Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett på sentrale tema som berører dagens rådgivingstjeneste. Vårt primære fokus har vært på rådgivingstjenesten som berører utdanning og yrkesvalg. I langt mindre grad har vi sett på tema som omfatter sosial-pedagogisk veiledning og Oppfølgingstjenesten, og bare der disse måtte berøre rådgiving knyttet til utdanning og yrkesvalg.

Litteraturtilfanget forteller oss at det finnes langt mindre kunnskap om hvordan rådgiving til ungdom og voksne som er utenfor utdanning arter seg, sammenlignet med den som er rettet mot elever, ikke minst mot ungdomsskoleelever. Dette henger nok sammen med viktige endringer, som innføringen av Kunnskapsløftet, men også ulike kategorier utdannings søkeres rettighetsstatus både når det gjelder utdanning og når det gjelder utdannings- og yrkesrådgiving. Vi har likevel så langt som mulig gjort rede for karriereveiledningstilbudet for voksne og unge som av ulike grunner er utenfor skolens rådgivingstjeneste.

I gjennomgangen av retten til utdannings- og yrkesveiledning om muligheter i videregående opplæring, har vi sett at ungdom er bedre sikret enn voksne. Sistnevnte har rett til rådgiving om grunnskolen dersom de har rett til grunnskoleopplæring, men de har ikke lovfestet rett til rådgiving om videregående opplæring. Fylkeskommuner oppfordres likevel til å gi slik rådgiving og dessuten til å sørge for plass til voksne søkere uten rett til videregående opplæring, så fremt dette ikke går på bekostning av ungdom og voksne med rett.

De siste årene har det skjedd endringer i organiseringen av utdannings- og yrkesveiledning på ungdomstrinnet gjennom etableringen av det nye faget utdanningsvalg. Dette stiller store krav til samarbeid mellom ungdomsskolen, videregående skoler og arbeidsliv og mellom skoleiere for å realisere den sentrale intensjonen i faget om at elever skal få prøve ut mulige utdanningsvalg. Parallelt med denne satsingen har andelen rådgivere som ikke har utdanning rettet mot rådgiving sannsynligvis økt på ungdomstrinnet i motsetning til på videregående, hvor den har vært stabil eller blitt ytterligere redusert. Det nye faget forutsetter imidlertid innsats fra både kontaktlærere og faglærere uten at kompetanse for dette er formalisert.

Flere satsinger har vært gjennomført og evaluert, slik som "Bevisste utdanningsvalg", rettet mot å styrke kjønnsmessig utradisjonelle valg, og "Delt rådgivingstjeneste" for å skille sosialpedagogisk rådgiving fra utdannings- og yrkesrådgiving. Det har vært vanskelig å finne dokumentasjon på hvilke effekter de ulike satsingene har hatt på elevers omvalg, frafall eller mer umiddelbart: elevers tilfredshet med rådgivningen. På generelt grunnlag har sett at omvalg forekommer noe hyppigere blant elever som tilhører det underrepresenterte kjønn i en utdanning. En viktig forklaring på mangelen på dokumenterte effekter er at det nødvendigvis tar tid fra elever er eksponert for yrkes-

og utdanningsveiledning til eventuelt omvalg manifesterer seg. Situasjonen kompliseres også av at mange tiltak kan være igangsatt samtidig. Uansett har vi pekt på en liten tendens til reduksjon i omfanget av omvalg etter innføringen av det nye faget i ungdomsskolen, men dette ledsages ikke av noen reduksjon i (midlertidig) bortvalg. Andeler elever som har fått prøve ut sine ønsker og andeler som har fått erfaring med utdanningsprogrammer i videregående er relativt små. Andeler som uttrykker at de har fått oversikt over tilbudene er noe større, men utgjør likevel ikke engang halvparten av elevkullene. Vi vet at utdanningsvalg tar tid og foregår som en trinnvis prosess. Foreløpig er det vanskelig å finne dokumentasjon på om elever har nådd valgmodenhet på det tidspunktet de skal foreta utdanningsvalget.

Vi har sett at karriereveiledning for voksne i dag er lagt til lokale karrieresentra og at dette er en relativt ny ordning. Sentrene er drevet av fylkeskommunene og er et samarbeid mellom kommunene, fylkeskommunene, Nav og i noen tilfeller lokalt næringsliv. Karrieresentrene ble i oppstarten kritisert for ikke å være gode nok på å ivareta voksnes behov, men som vist tyder flere faktorer på at dette aspektet nå blir ivaretatt. Vi har også grunn til å tro at rådgiverkompetansen ved karrieresentrene kan bli bedre når det gjelder kunnskap om arbeidsliv og arbeidsmarked. Vi vet fortsatt lite om hvem brukerne er, hva de bruker karrieresentrene til og hvilke forventninger de har til karriereveiledning. Men mye tyder på at brukerne foreløpig ikke danner noen homogen gruppe. Sentrene har dessuten varierende målgrupper, noe som igjen vil påvirke brukere og bruksmønstre.

3 Hva vet vi om rådgivingstjenesten i Norge?

## 4 Internasjonale erfaringer med personlig nettbasert veiledning

Hva kan vi lære av andre land når det gjelder personlig nettbasert veiledning? I dette kapitlet skal vi se nærmere på hvilke erfaringer en har gjort i noen andre land når det gjelder nettbaserte veiledningstjenester. Flere land har satt veiledning knyttet til utdanning og yrkesvalg på dagsordenen, utdanningssystemer er i vekst og i endring, nye studieprogrammer oppstår som resultat av nye samfunnsendringer, mens andre legges ned av samme grunn. Disse endringene åpner opp for mange muligheter samtidig som de også speiler kompleksiteten av de valg unge og voksne står ovenfor. I lys av dette fremstår nødvendigheten av gode rådgivnings- og veiledningstjenester som helt sentrale.

Mange land har utviklet nettbaserte tjenester som supplement til tradisjonell ansikt-til-ansikt kommunikasjon. Målgruppene kan variere, noen land har nettsteder skreddersydd for unge, andre har kun voksne i fokus, mens andre igjen kan ha nettbaserte tjenester som omfatter alle. Landene vi snart skal se nærmere på representerer varianter av disse løsningene. Det er også et poeng å se hvert av landene i lys av egne nasjonale kontekster, noe som gjør at erfaringene ikke direkte kan overføres til norske forhold.

Presentasjonen av landene er basert på ulike kilder. Tjenestene i Danmark og England<sup>10</sup> er undersøkt gjennom besøk, intervjuer og dokumentanalyser. Tjenesten i Finland er undersøkt gjennom intervju via videokonferanse og gjennom dokumentstudier. På grunn av prosjektets begrensede tids- og ressursramme har vi ikke hatt mulighet til å besøke eller intervju i flere land, selv om dette kunne vært av

<sup>10</sup> For Englands del er det Connexions Direct som er besøkt og intervjuet. Presentasjonen av Next Step er dels basert på e-post korrespondanse med ledelsen i Next Step samt informasjon tilgjengelig på eget nettsted.

interesse ut fra et komparativt perspektiv. Likevel, for å utvide sammenligningsgrunnlaget noe, har vi valgt å inkludere informasjon om ytterligere fire land, nemlig Sverige, New Zealand, Australia og Sør-Afrika. Tilbudet i disse landene har vi undersøkt gjennom deres egne nettsteder og der det har vært mulig, gjennom supplerende studier og dokumentasjon knyttet til hvert av landene. Valg av land er dels basert på tips fra informantene fra Finland, Danmark og England, samt tilgjengelighet rent språklig. De fleste offentlige nettsteder om karriereveiledning er primært tilgjengelige på landenes egne offisielle språk. Slik bortfalt en del land som man helt klart kunne sett nærmere på dersom vi hadde behersket landenes respektive språk<sup>11</sup>. Det lå også et tidsperspektiv i valg av land, selvsagt kunne vi fremskaffet oversettelser av andre lands nettsider, men ut fra oppdragets tidsrammer ville en slik manøver blitt for tidkrevende. Vi mener likevel foreliggende utvalg av land gir et godt bilde av mangfoldet av variasjoner over nettbaserte veiledningstjenester.

#### 4.1 England

Unge har lovfestet rett til rådgivingstjenester i hele Storbritannia. Rådgivingstjenestene finnes i skolen, ved universiteter og høyskoler, hos lokale myndigheter, gjennom private karrieresentra, lokale organisasjoner, på enkelte arbeidsplasser og gjennom nasjonale online- og telefonbaserte tjenester. Ved skolene har imidlertid rådgivingstjenesten knyttet til yrke og utdanningsvalg vært slått sammen med psykologisk rådgivingstjeneste. I tillegg har hovedinnsatsen i denne rådgivingstjenesten vært rettet mot å ivareta elever i risikogrupper, noe som igjen har gått på bekostning av tilbudet om rådgiving om utdanning og yrkesvalg. Slik har mange elever ikke fått et dekkende tilbud om utdannings og yrkesrådgivning gjennom skolen (Watts, 2009).

Det er både likheter og ulikheter mellom de fire konstituerte enhetene (England, Wales, Skottland og Nord Irland) i Storbritannia; og disse speiler geografiske forhold, kultur og befolkningsstørrelse, samt det konstitusjonelle ansvaret hver av enhetene ivaretar. For eksempel har Wales, Nord Irland og Skottland offentlig støttet karriererådgivingstjenester for unge og voksne. Tilbudet, som omfatter både nettbaserte tjenester og lokale karrieresentra, forvaltes av lokale administrasjoner. I England skiller man derimot mellom unge og voksne og tjenesten er satt ut til "non-profit" karrierebedrifter.

Storbritannia har lang erfaring i å bruke ulike former for teknologier i sine rådgivingstjenester. Sammensatte webtjenester, telefonlinjeservice i kombinasjon med personlig oppfølging, enten via web-baserte tjenester, telefon eller møter ansikt-til-ansikt med brukerne er utbredt. Web-baserte tjenester inklusive personlig nettbaserte tjenester og telefontjenester er i vekst.

Oversikt over eksisterende personlige nettbaserte tjenester i Storbritannia:

<sup>11</sup> For eksempel Østerrike, Tsjekkia og Tyskland.



- Next Step Direct, rådgiving primært voksne over 19 år:  
<https://nextstep.direct.gov.uk/>
- Connexions Direct, rådgiving om utdanning, yrkesvalg bolig, økonomi, helse og samliv for 13-19 åringer i England: <http://www.connexions-direct.com/>
- Careers Wales, Careers Scotland, Careers Service Northern Ireland tilbyr rådgivingstjenester knyttet til utdanning og yrker for alle aldre:  
<http://www.careersscotland.org.uk/home/home.asp>  
<http://www.careerswales.com>  
<https://www.careersserviceni.com/>

Frem til nå har disse ulike web-tjenestene basert seg på ulike teknologiske løsninger, som igjen har vanskeliggjort informasjonsflyt tjenestene i mellom. Bedre informasjonsflyt ville kunne fungert som kostnadseffektivt, hevder man. Et motargument som vanligvis trekkes frem i slike sammenhenger er personvern hensyn, det er ikke udelte uproblematisk å dele data som berører konfidensialitet. Arbeid er imidlertid i gang for å få til lovendringer som forenkler informasjonsflyten mellom enhetene samtidig som hensynet til personvern ivaretas.

Vi vil i det følgende se nærmere på tjenestene Connexions Direct, som er et tilbud for barn og unge mellom 13-19 år, primært fra England og Next Step, som henvender seg til voksne. Presentasjonen av connexions Direct er basert på besøk og intervju, mens presentasjonen av Next Step baserer seg på e-post korrespondanse med leder for tjenesten samt informasjon innhentet fra tjenestens eget nettsted.

#### 4.1.1 *Connexions Direct*

Connexions Direct eies av Utdanningsdepartementet og er en nettbasert personlig veiledningstjeneste for unge i alderen 13-19 år. Tema omfatter alt fra utdanning og yrkesvalg, bolig, økonomi, helse og familie/forhold. Connexions Direct er satt ut og drives av et privat selskap, The Listening Company.

Etter regjeringsskiftet i 2010 med etterfølgende kostnadskutt knyttet til en rekke tiltak som har med utdanning å gjøre, uttrykker man også en viss uro i forhold til videreføringen av denne tjenesten. Mye er fortsatt usikkert når denne rapporten skrives.

Tjenesten har vært i drift siden 2004 og siden den gang har 1,5 millioner henvendelser blitt besvart. I snitt har tjenesten rundt 60.000 henvendelser årlig. Ulike medier benyttes, og brukerne selv bestemmer hvilket medium de vil benytte for henvendelsene. De fleste forgår via web chat (56%) telefon (26%), e-post (11%) og sms (3%) og web cam (4%). Åpningstiden er lang, hele atten timer daglig, mellom 0800 – 0200. Connexions Direct mener selv at lange åpningstider er helt avgjørende for at tjenesten blir brukt.

De unge møter rådgivere som har gjennomgått sertifiseringskrav, både når det gjelder generell rådgiverkompetanse og digital kompetanse, for å kunne utføre tjenesten.

Ikke alle rådgiverne har akademisk utdanning, også realkompetanse knyttet til barne- og ungdomsarbeid vurderes som aktuell i rekrutteringen. Det ligger også et økonomisk argument i en slik rekrutteringsstrategi i det at det ville blitt for dyrt å ha kun høyt utdannede i rådgiverstaben. Det hevdes også at lokaliseringen av tjenesten, at den ligger sentralt plassert i en større by med utdanningsinstitusjoner, er viktig for å trekke til seg de beste rådgiverkandidatene. Når ansatt, går rådgiverne gjennom et tre ukers opplæringsprogram som også omfatter mentortjeneste. Faren for utbrenthet er stor i bransjen og ledelsen jobber aktivt med "debriefing" og andre tiltak for å motivere og holde på staben.

Connexions Direct omtaler sine tjenester bevisst som informasjon og råd (information and advice) og ikke rådgiving (counselling). Det betyr i praksis at de i all hovedsak henviser de unge videre til aktuelle steder for utdypende rådgiving. Som en del av den innledende dialogen kartlegger rådgiverne den unges alder, geografisk tilhørighet, etnisitet og utdanningsnivå, for så å identifisere mulige veier videre. Disse mulige veiene kan rådgiveren fremskaffe kontaktopplysninger til, og så er det opp til den enkelte å følge opp informasjonen på egen hånd. De fleste henvendelsene omhandler utdannings- og yrkesvalg, men også spørsmål knyttet til psykiske lidelser, bolig, omsorgssvikt, økonomi og andre tema som omfatter unges livssituasjon blir behandlet.

#### *Connexions Direct og samarbeid med skolene*

Forut for regjeringsskiftet i 2010 hadde Connexions Direct et eget team som arbeidet aktivt mot skolene. Med ny regjering har dette blitt kuttet ut og forbindelsen ut til skolene hevdes å ha blitt svekket.

#### *Does it help?*

Connexions Direct mener selv å ha gode instrumenter for å måle bruken av tjenesten og mener selv at bare ved å telle antallet henvendelser per uke og måned viser at det er et klart behov for et slikt tilbud. De mener selv at de også når ut til unge som er vanskelige å fange opp av den tradisjonelle rådgivingstjenesten. Likevel, den typiske brukeren er unge jenter på rundt 16 år med et sterkt fokus på karriere. Generelt forventer ungdom som henvender seg å få snakke med en voksen med korrekt språkbruk, uten ungdomssjargong eller bruk av ungdommens eget nettspråk.

#### 4.1.2 *Next Step*

I motsetning til Connexions Direct som har unge som målgruppe, henvender Next Step seg til voksne fra 19 år og over. Next Step tilbyr informasjon og rådgiving knyttet til utdanning, yrkesmuligheter og karriereutvikling.

Next Step tilbyr både personlig nettbasert veiledning gjennom eget nettsted og ansikt-til-ansikt veiledning gjennom sine lokale kontor, som er geografisk spredt ut over England.

Gjennom nettstedet tilbys brukerne mulighet for personlig veiledning gjennom e-post, gratis telefon, inklusive at rådgiverne ringer opp, samt nettbaserte diskusjonsfora.

Alle rådgiverne ved Next Step har kompetanse innenfor det som kalles National Vocational Qualification in advice and guidance, enten på nivå 3, som tilsvarer

personale som arbeider frontlinje, eller på nivå 4, som karriereveiledere. Disse gjennomgår også jevnlig kompetansehevingstiltak og deltar i grupper hvor man gjennomgår "best practice" situasjoner når det gjelder veiledning. I tillegg har man eget e-post team der samtlige har gjennomgått tester knyttet til grammatikk og stilistikk.

Tjenestene på nettstedet er gratis, konfidensielle og daglig åpne fra 0800 – 2200. I tillegg til engelsk, tilbyr også Next Step informasjon og rådgiving på andre språk, samt tilpasset opplegg for hørselshemmede. Disse tjenestene har begrenset åpningstid som er annonsert på hjemmesiden til Next Step.

Next Step mottar i snitt 600 000 telefoner og 100 000 e-poster i året. Men henvendelsene er sesongavhengige, med januar som den travleste måneden med 80 000 telefoner og desember som roligste måned, med rundt 20 000 telefoner.

Brukergruppen er sammensatt, fra august 2010 til mars 2011 var kvinner i flertall (56 prosent) og aldersgruppen som dominerte var fra 25-29 år (32 prosent), men også eldre over 60 år er godt representert (26 prosent). Next Step registrerer også etnisk bakgrunn på de som henvender seg, og de som faller i kategorien "white British" dominerer, 63,6 prosent faller inn i denne kategorien.

## **4.2 Finland**

Finland har to komplementære rådgivings- og veiledningstjenester; Rådgivings- og veiledningstjenester utført av utdanningsinstitusjoner og yrkes og karriereplanleggingstjenester, samt utdannings- og yrkesveiledningstjenester tilhørende og driftet av arbeids- og økonomiutviklingsdepartementet.

Offentlige utdanningsinstitusjoner, arbeids- og økonomiutviklingsmyndighetene samt utdanningsmyndighetene har hovedansvaret for rådgivings- og veiledningstilbudet i Finland.

Finland har nettstedet Opintoluotsi.fi som henvender seg primært til unge som skal velge videregående og høyere utdanning, veiledere og rådgivere som ønsker å benytte nettstedet i sitt arbeid. Nettstedet tilbyr personlig veiledning over e-post og via elektroniske skjema (Rambøll, 2011).

Finland er dessuten i ferd med å utvikle en mer holistisk tjeneste som også omfatter nettbasert rådgivingstjeneste om utdanning og karrierevalg. Det er Arbeids- og økonomidepartementet som står bak og tjenesten kalles NOUVE. Programmet løper fra 2007-2013. Initiativet har utspring og er delvis finansiert fra Finlands engasjement innenfor EUs Lifelong Learning-program.

Målgruppen er alle, selv om hovedvekten ligger på voksne og målet er å forenkle informasjonstilgangen om utdanning, yrkes- og karrieremuligheter for slik å få flere ut i arbeid. Bakgrunnen er blant annet høy arbeidsledighet. NOUVE er en del av The National Development Program 2007-2013, hvis mål er å utvikle regionale prosjekt som

skal sikre tilgang for alle, kurse lærere innenfor voksenopplæringen og rådgivere, veiledere og psykologer.

#### 4.2.1 *Bakgrunn*

I perioden 2005-2006 virket en felles arbeidsgruppe fra Arbeidsdepartementet og Utdanningsdepartementet. Gruppen foreslo følgende tiltak:

- Å etablere et lett tilgjengelig og egnet informasjonstilbud for voksne
- Tilgang på rådgivings- og veiledningstjenester
- Styrke forskning på veiledning og posisjonere denne strategisk
- Samarbeid og nettverksbygging for å få frem en utviklende policy på feltet.

Arbeidet med å utvikle den helhetlige tjenesten om utdannings- og karrierevalg tok utgangspunkt i disse anbefalingene da det startet opp i 2007. Bakgrunnen ligger å sikre alle like rettigheter for å kunne orientere seg på arbeidsmarkedet og ha lik rett til arbeid ut fra egne forutsetninger.

Målgruppen er sammensatt; primært ser man for seg at brukerne er ansatte innenfor arbeids- og økonomiinstitusjoner som har ansvar for rådgiving om utdanning og karriere. Derneft skal tjenesten fungere overfor utdanningsrådgivere og karriereveiledere i ulike organisasjoner og til slutt skal også sluttbrukere kunne gjøre direkte bruk av tjenesten.

Målet er å kunne tilby lett tilgjengelig informasjon på internett samt rådgivings- og veiledningstjenester for voksne via ulike kanaler.

Den nettbaserte tjenesten er et ledd i å skape en holistisk tilnærming til karriereveiledning. Styrken ligger i å kunne nå ut til flere gjennom de ulike kanalene, og ved hjelp av e-post og telefon kunne tilby personlig veiledning. Nettstedet skal også inkludere ulike verktøy som skal kunne hjelpe brukerne til å nå frem til egne beslutninger om karrierevalg.

#### 4.2.2 *Organisering*

Prosjektet har inkludert behovsanalyse av online-plattformer og andre tjenester, samt opplæring av online-rådgivere og psykologer.

Fremtidige mål inkluderer også at man etablerer et nasjonalt nettverk for veilednings- og rådgivingstjenester. Man ser for seg at man vil lykkes i å nå ut til identifiserte målgrupper, ettersom representanter fra disse har deltatt i arbeidsgrupper som har bidratt med å utvikle tjenesten. Slik mener man at tjenesten i seg selv har oppnådd forankring i relevante miljøer.

Arbeidsdepartementet og økonomidepartementet samarbeider med flere i utviklingen av den nettbaserte tjenesten, disse er

- Utdannings- og kulturdepartementet
- Finlands nasjonale utdanningsledelse (Finnish National Board of Education)
- Cimo, Senter for internasjonal mobilitet
- Regionalt ansatte med ansvar for utdannings- og karriereveiledere Regionale prosjekter

Samarbeidet foregår gjennom seminarer, møter og workshops.

### 4.3 Danmark

Av alle de nordiske landene bruker Danmark mest penger på veiledning; i en fireårsperiode er det avsatt DKK 70 millioner, og av dette går 50 millioner til det som kalles e-veiledning, det vil si personlig nettbasert veiledning<sup>12</sup>. E-veiledningstjenesten finner man på følgende adresse:  
[www.eVejledning.dk](http://www.eVejledning.dk)

Utgangspunktet og slik også begrunnelsen for denne massive satsingen ligger i at barn og unge i alderen 15-17 år har *plikt* til å ta utdanning. I dette perspektivet får veiledningen en rolle som myndighetsutøver. Dersom den unge ikke følger opp et tilpasset utdanningsprogram, kan det som kalles "børnefamilieytelse"<sup>13</sup> fjernes fra den berørte familien.

Veiledning har vært sterkt vektlagt i Danmark gjennom flere år og har hatt gjennomgående politisk støtte. E-veiledning skal bidra til å nå et politisk mål; en økning av gjennomføring av videregående opplæring/skole/utdanning for unge, pr i dag er det kun 81 prosent som gjennomfører og målet er å øke dette til 95 prosent. Sammen med Uddanselsesguiden ([www.ug.dk](http://www.ug.dk)) som er et nettsted om utdanningsinformasjon, utgjør e-veiledningstjenesten to sentrale nettressurser som man ser for seg at majoriteten vil benytte seg av. Man ser videre for seg at en konsekvens av dette igjen vil være at man får frigjort viktig tid for ansikt-til-ansikt rådgiving, som vil komme til gode for de som virkelig trenger det.

#### 4.3.1 Om veiledningstjenesten generelt

Rådgivingstjenesten i Danmark er ikke en integrert del av skolen, slik som i Norge. I stedet har Danmark har to veiledningssystemer som opererer utenfor skolen, disse omtales som ungdomsveiledningssentre og regionale veiledningssentre.

<sup>12</sup> I Danmark omtales rådgiverne konsekvent som veiledere. Rådgiving er knapt benyttet som begrep i det hele tatt.

<sup>13</sup> Tilsvarende den norske ordningen om Barnetrygd.

I ungdomsveiledningssentrene arbeider lærere eller personer med veilederutdanning<sup>14</sup>. Disse kjenner ikke elevmassen slik lærere ved skolene vil kunne gjøre, men veilederne samarbeider med klasselærerne. Det er lovfestet at veilederne skal vise til e-veilederen, men foreløpig eksisterer ingen konkrete retningslinjer for hvordan dette skal gjøres. Veilederens oppgaver omfatter også å foreta en seleksjon ut fra hvem som trenger ansikt-til-ansikt veiledning og e-veiledning.

De regionale veiledningssentrene arbeider på kontrakt direkte med Undervisningsministeriet, men er lokalt forankret. Disse skal veilede elevene til høyere utdanning, profesjonsutdanning, og de skal også henvise til e-veiledningstjenesten.

#### 4.3.2 *Organisering*

E-veiledningen åpnet i januar 2011 og er slik et ganske nytt initiativ. Det er Undervisningsministeriet som driver og eier tjenesten. Dette er et bevisst valg; man ser for seg at tette bånd til ministeriet gir en viss fleksibilitet, både økonomisk og driftsmessig. Dersom tjenesten settes ut, kan dette låse strukturene, også finansielt.

Veiledningstjenesten er anonym og rådgiverne i tjenesten har ikke tilgang på personlig informasjon om den som henvender seg. Tjenesten er åpen mandag til torsdag fra kl 0800-2200, fredag kl 0800-2000, lørdag -søndag kl 1200-2000. Man kan henvende seg ved hjelp av telefon, sms, e-post og Chat. Chat vurderes som den mest effektive kanalen, og argumentet er at dette er den kanalen de unge selv benytter seg mest av. I tillegg følger et økonomisk argument, e-post er den dyreste kanalen, den koster fire ganger så mye som å ta en telefon.

#### 4.3.3 *Målgrupper og bemanning*

E-veiledningen skal være for alle, inklusive voksne. Faktisk er 9 av de ovennevnte DKK 70 millionene avsatt veiledning av voksne. Likevel fremstår den primære målgruppen som unge.

I alt er 34 veiledere rekruttert, halvparten med lærerutdanning og akademisk bakgrunn. De er også rekruttert i forhold til forkunnskaper om ungdomsveiledning. Fra og med 2004 innførte man et diplom som et krav alle må ha for å kunne veilede. En viktig del av skoleringen til e-veilederne er digital kompetanse. Det fremheves blant annet at veilederne ikke skal benytte de unges nettspråk, men heller opptre med veilederprofesjonalitet. De trenes også i å bruke en kortere og presis form for dialog.

#### 4.3.4 *Forventning om resultat*

Man har stor tillit til at e-veiledningen vil fungere, og dette er fundert på at man mener å nå ut til de unge gjennom deres egne medievaner. E-veiledningen gjennomgår allerede en evaluering; gjennom kontaktsenteret har man tilgang til data om alder, region, tema for henvendelser, om det handler om ungdomsutdanning eller høyere utdanning, lengden på hver av konsultasjonene og hvilke medium som benyttes.

<sup>14</sup> Utdannelsen er 1-årig og ble innført i 2004.

Man ser for seg at på sikt vil E-veiledningstjenesten kunne bli et kunnskapssenter om veiledning og de som veileder vil etter hvert sitte på unik kompetanse knyttet til nasjonal oversikt over utdanning.

#### **4.4 Andre land: New Zealand, Sverige, Sør-Afrika og Australia**

Vi har som nevnt tatt med fire andre land for å styrke det komparative grunnlaget. Presentasjonen av disse landene er basert på deres egne nettsteder og så langt som mulig sekundærlitteratur. Valg av land er dels basert på tips fra informantene fra Finland, Danmark og England, samt tilgjengelighet rent språklig.

##### *4.4.1 New Zealand*

England<sup>15</sup> har blant flere trukket frem New Zealands veiledningstjeneste som inkluderer alle, som verdens beste veiledningstjeneste.

##### *4.4.2 Om veiledningstjenesten*

New Zealands nasjonale veiledningstjeneste Career Services tilbyr personlig nettbasert veiledning fra rådgivere for alle gjennom Chat, e-post, gratis telefon og sms. I tillegg kan man få avtalt møter ansikt-til-ansikt med rådgiverne ved behov for mer omfattende veiledning. Disse rådgiverne er tilknyttet karrieresentra lokalisert ulike steder i landet. Career Services arbeider også aktivt mot rådgivingstjenesten ved skolene og mot arbeidsplasser. Tjenesten er også tilgjengelig via Twitter, Facebook og YouTube. Tjenesten er åpen fra 0800-2000 hverdager og fra 1000-1400 lørdager. Adressen er:

- [www2.careers.govt.nz](http://www2.careers.govt.nz)

##### *4.4.3 Organisering*

Tjenesten er initiert og eid av regjeringen gjennom utdanningsdepartementet og er landets største. Den er åpen for alle og søker å favne et perspektiv på livslang læring, selv om mye av fokus i praksis likevel ser ut til å være rettet mot unge. Erfaringene så langt tyder på at man når ut til langt flere enn ved tradisjonell veiledning, fordi de nettbaserte tjenestene åpner opp for fleksibilitet når det gjelder tid, sted og medium. Tiltaket med gratis telefonlinje er et resultat av en pilotperiode som løp åtte måneder i perioden 2007-2008. Den hadde unge under 30 år som målgruppe og var ment som alternativ til rådgivning ansikt-til-ansikt vedrørende utdanning og karrierevalg. Pilotperioden ble eksternt evaluert og viste blant annet til at 87 % av brukerne mente telefonrådgivingen hadde en positiv virkning på hvordan de så på egen utdanning, "training" og karriere. 79 % mente telefonrådgivingen var veldig eller svært(very/extremely) nyttig og hele 47 % av brukerne mente de trolig ikke ville besøkt et karriereveiledningssenter dersom de ikke hadde benyttet telefontjenesten først. Tjenesten har også vist seg å være kostnadseffektiv.

<sup>15</sup> Appendix 1 to Country Report Synthetic. Fifth International Symposium for Career Development and Public Policy. New Zealand, November 2009.

### *Bakgrunn*

Career Services synes hele tiden å ha vært i front i forhold til å ta i bruk relevante teknologiske løsninger for å nå ut til sine brukere. Den startet opp i 1990 som en ansikt-til-ansikt karriereveiledningstjeneste. I 1998 fikk tjenesten eget nettsted med informasjon knyttet til arbeid og karrierevalg. I 2000 åpnet man opp for å kunne nås på telefon dersom man trengte informasjon og rådgiving om karriere. Chat-tjenesten der man kunne komme i kontakt med karriereveiledere, kom to år etter, i 2002. I de påfølgende årene kom SMS-tjenesten på plass, man bygget ut telefontjenesten og utviklet egne webområder for ulike målgrupper som for eksempel Maori, Pasifika (folk fra Stillehavsområdene), lærere (educators) og praktikere. I tillegg etablerte man muligheten at hver enkelt bruker kunne lage personlige karriereutviklingsmapper via My Career Space (NewZealandGovernment 2010).

### *Bemanning og målgrupper*

Staben i Career Services skal reflektere New Zealands etniske mangfold og består av rådgivere og konsulenter har bakgrunn fra undervisning, rådgiving og som rådgivere i skolen. De som betjener chat-tjenesten, i alt sju personer per 2010, har alle høyere utdanning med vekt på karriereveiledning.

Career Services inneholder et omfattende nettsted inklusive målrettede tilbud for ulike brukergrupper og deres ulike behov, det være seg studenter, voksne som søker etterutdanning, foreldre og andre. Nettstedet fremhever at det er åpent for alle, selv om et spesielt fokus synes å være rettet mot unge. I tillegg har Career Services et landsdekkende nettverk av karrierekonsulenter, som tilbyr workshops og som jobber tett på lokalsamfunn og skoler i forhold til spesialisert karriereveiledning.

### *Resultater*

Siden oppstart i 1990 hevder Career Service å ha nådd ut til om lag

- Totalt 2.6 millioner personer med base i New Zealand.
- 250 000 skoleungdommer, gjennom eget arbeid med 355 skoler
- 90 000 personer gjennom informasjon, rådgiving, veiledning ved lokale kapasitetsbyggingssentra (New Zealand Government 2010).

Responser blant brukerne er tilsynelatende også svært god:

- 75 % av brukerne hevder at Career Service har hatt betydning for dem
- 94 % hevder at tjenesten traff deres behov og
- 86 % av brukerne ville brukt tjenestene i Career Services igjen (ibid.).

En årsak til at tjenesten vurderes som vellykket, er at landet har hatt en aktiv satsing på IKT, både i form av utbygging av bredbånd og gjennom å få IKT inn i skolene. Dette har



skjedd gjennomutbygging av maskinparker og infrastrukturer så vel som gjennom utvikling av digital kompetanse hos lærerkollegiet og elevene.

Det er også verdt å merke seg at Career Services fungerer som et supplement til eksisterende veiledningstjenester. For eksempel har man egen rådgivingstjeneste knyttet til utdanning og yrkesvalg integrert i grunnskolen. Dette er et av flere initiativ knyttet til at alle unge har lovfestet rett til veiledning knyttet til utdanning og yrkesvalg.

Career Services har dessuten markert seg internasjonalt, blant annet ved å være delarrangør til verden største internasjonale karriereveiledningskonferanse i 2009 og ved å delta i nettverk som International Association for Educational and Vocational Guidance og International Centre for Career Development and Public Policy (ICCDPP).

#### 4.4.4 *Sverige*

Sverige hadde en kort periode (2007-2008) en personlig, nettbasert veiledningstjeneste knyttet til utdanning og karrierevalg;

- [www.Vägledningsinfo.se](http://www.Vägledningsinfo.se)

Tjenesten er nå nedlagt. Hovedårsaken er mangel på finansiering fra myndighetene. Vägledningsinfo var et samarbeid mellom flere aktører, men var tenkt å skulle representere en uavhengig tjeneste. Skolmyndigheten, som har ansvaret for nettstedet Utbilding.se, som inneholder informasjon om utdanning for skoleungdommer, så for seg at Vägledningsinfo.se og eget nettsted kunne utfylle hverandre og i et fremtidsperspektiv henge sammen (Lindberg 2008).

#### *Bakgrunn*

Arbeidet med etableringen av Vägledningsinfo.se startet opp i 2005 og åpnet 2007. Bakgrunnen var etableringen av Nätuniversitetet i 2002, der ingen studieveiledere var engasjert og etter kort tid ble det klart at omfanget av henvendelser til Nätuniversitetet var av en slik karakter at man så behovet for et eget apparat som kunne betjene henvendelser som omhandlet spørsmål om utdannings- og yrkesvalg.

#### *Organisering*

Tjenesten henvendte seg primært til unge og tilbød flere medier som kontaktpunkt; e-post, Chat og telefon. Tjenesten var åpen mandag – torsdag fra 1600–1900 og søndag 1600–1900. E-post viste seg å være mest i bruk, fordelingen av Chat og telefon var ganske jevn.

#### *Bemanning*

Tjenesten var bemannet om lag 15 timer i uken av 1-2 veiledere. Totalt var ca 30 studie- og yrkesveiledere fra hele landet engasjert. Disse hadde bakgrunn som studie- og yrkesveiledere fra høyskoler og voksenopplæring, og hadde gjennomgått opplæring tilpasset nettbasert veiledning, blant annet i form av digital kompetanse.

### *Resultater*

Selv om tjenesten var i drift kun kort tid, kunne man ut fra omfanget av henvendelser spore at tjenesten dekket et behov. Totalt hadde tjenesten om lag 5000 kontakter mens den var i drift (Lindberg 2008). De fleste spørsmål omhandlet høgskolestudier og de fleste brukerne var kvinner (72 prosent) (ibid.).

#### 4.4.5 *Sør-Afrika*

Sør-Afrikas historie med apartheid og kolonialisme har satt sitt preg på utviklingen av rådgivningstjenesten for utdanning og yrker. Fra slutten av 1970-årene og til utpå 1990-tallet så man fremveksten av fagforeningsbaserte frivillige organisasjoner og nettverk som bidro med utdannings- og karriereveiledning til ikke-hvite grupper i samfunnet, ut fra et ønske om politisk og samfunnsmessige endringer. Grunnet mangelfull økonomisk støtte er de fleste av disse initiativene nedlagt pr i dag, men mange av erfaringene fra denne tiden regnes fortsatt som aktuelle. Noen av sentraene som ble etablert i denne tiden eksisterer fortsatt og en del av praksisene som ble utviklet av disse er videreført innenfor statlige ordninger og gjennom private initiativ. Rådgivningstjenesten knyttet til utdanning og karrierevalg har slik inntil nylig vært drevet av mange ulike aktører, både private, frivillige og myndighetsenheter.

Sør-Afrika er et land med høy fattigdom. Få har tilgang til internett. Men mange har mobiltelefoner. I 2009 hadde 80 % av befolkningen egen mobil, uavhengig om de bodde i byer eller på landet. Den utstrakte bruken av mobiltelefon har dannet utgangspunktet for å utvikle telefonbaserte rådgivningstjenester knyttet til utdanning og yrkesvalg. En annen dimensjon er en særskilt satsing mot jenter/ kvinner. Ved å knytte sammen utdanning, kunnskap om AIDS og yrkesveiledning er håpet å bidra til at flere jenter gjennomfører et utdanningsløp eller lærer mer om yrkesmuligheter.

#### *National Qualifications Framework*

Utdanningsdepartementet i Sør-Afrika, the Ministry of Higher Education and Training etablerte i 2008 National Qualifications Framework Act (NQF) (South Africa 2009). Målet er at dette initiativ skal bidra til å få på plass et samlet nasjonalt utdannings- og opplæringsystem som sikrer kvalitet i utdanningen. Bakgrunnen for initiativet lå blant annet i å få samordnet de mange ulike utdanningstilbudene og sette en felles standard (South Africa 2009). Ett av NQFs målsettinger var å forenkle tilgangen til veiledning om utdannings- yrkes- og karriereløp.

#### *Career Advice Services inklusive Helpline*

Parallelt med arbeidet for å få på plass et sentralt rammeverk for kvalitet i utdanningen, gikk arbeidet med å rede grunnen for å få på plass en nasjonal veiledningstjeneste knyttet til utdanning- og yrkesvalg. Tidlige undersøkelser etter initiativ fra South African Qualifications Authority (SAQA) hadde konkludert med at landet ikke hadde noen form for helhetlig tilnærming til å veilede om eksisterende utdannings- og karrieremuligheter. En arbeidsgruppe nedsatt av SAQA, the Career Guidance Consultative Group, anbefalte med utgangspunkt i ovennevnte funn å etablere en nasjonal utdanning- og karriereveiledningstjeneste, som et tiltak for å sikre universell tilgang til veiledningstjenester i Sør Afrika. Den 18 juli 2010 ble en såkalt Helpline offisielt lansert

av Ministeren for høyere utdanning og opplæring (Minister of Higher Education and Training).

Career Advice Services inklusive Helpline finnes på følgende adresse:

- [www.careerhelp.org.za](http://www.careerhelp.org.za)

Tjenesten er ment å skulle gi alle likeverdig lavkosttilbud om utdannings- og karrieremuligheter. Det betyr at alle skal kunne benytte tjenesten, også de som ikke er i utdanning, de som trenger råd knyttet til omstilling eller har andre behov for informasjon og veiledning.

I skrivende stund, det vil si perioden februar-april 2011, har tjenesten 16 rådgivere og et knippe av ekstra rådgivere som trekkes inn ved behov.

Tjenesten finansieres som et samarbeid mellom ulike enheter, både offentlige og private, som The National Skills Fund, The Services SETA og regnes som et av flaggskipene til departementet for høyere utdanning.

Tjenesten har eget nettsted, der brukerne kan søke frem relevant informasjon, samtidig som nettstedet har egen informasjon om telefonlinjen man kan benytte for innringing, SMS eller e-post. Tjenesten har dessuten egen Facebook-side og Twitter-konto, men er tilsynelatende primært basert på telefon.

#### 4.4.6 *Australia*

Australia har noen års erfaring med sine nasjonale nettbaserte karriereveiledningstjenester og særlig de som er rettet mot unge i alderen 13-19 år. Denne er etter hvert blitt godt kjent og har markert seg med god kvalitet på sine tjenester. Adressen er

- [www.myfuture.edu.au](http://www.myfuture.edu.au)

Myfuture er imidlertid ikke en personlig nettbasert tjeneste i den forstand at man kan komme i kontakt med rådgivere via nettstedet. Tjenesten inneholder en rekke ulike muligheter for tester og interaktive tjenester knyttet opp mot utdannings- og karrierevalg, deriblant muligheten for å opprette personlige digitale mapper.

Det er i skrivende stund under planlegging å utvide tjenesten til å omfatte en såkalt "hotline" der brukerne kan komme i kontakt med rådgivere. Man ser også for seg at gitt teknologien kan dette oppmuntre karriereveiledere bosatt i distriktene til å engasjeres nasjonalt, ved at disse kan arbeide hjemmefra.

Myfuture oppfattes likevel som en suksess; i perioden 2008-2009 hadde tjenesten 232 millioner treff, og har i tillegg vunnet en nasjonal pris: The Net Guide Award for beste offentlige nettsted i 2009.

#### 4.5 Oppsummering av internasjonale erfaringer

Behov for Karriereveiledning er anerkjent i mange deler av verden og gjenspeiles i landenes lovgiving, gjennom institusjonelle anordninger, finansieringer og gjennom karriereveiledning i skolen. Teknologi anses som effektive verktøy for å nå ut til flere brukere, gjerne gjennom nettbaserte tjenester i form av utbygde nettsteder, telefonkontakt samt gjennom personlig nettbasert veiledning. Like fullt hersker det enighet blant land som har vel utbygde nett-tjenester knyttet til karriereveiledning om at teknologien uansett kun vil fungere som supplement til eksisterende karriereveiledningstjenester. Teknologi-basert veiledning vil aldri kunne erstatte ansikt-til-ansikt møter.

Utstrakt bruk av teknologibaserte karriereveiledningstjeneste byr også på noen utfordringer for enkelte land. Blant annet fremheves risikoen for digitale skiller i det at minoritetsgrupper i enkelte land ikke har tilgang på Internet, slik som Romfolket i store deler av Europa. En annen kritisk faktor kan være mangel på koordinering mellom et lands ulike karrierenettsteder og nettportaler, slik vi har sett eksempel på i Storbritannia. Et siste punkt kan være mangel på teknologisk infrastruktur som resultat av mangelfull finansiering. I Sverige så vi til og med at hele nettstedet for karriereveiledning måtte legges ned som resultat av mangelfull finansiering.

## 5 Analyse og anbefalinger

Ser vi på erfaringene fra utlandet når det gjelder etablering av personlig nettbasert veiledning, viser det seg vanskelig å identifisere klare entydige begrunnelser for hvorfor man har valgt å igangsette nettbasert veiledning. Argumentene synes å være sammensatte og henger også sammen med landenes unike teknologiske infrastrukturer, økonomiske situasjon, lovgivning knyttet til veiledning med mer. Likefullt peker noen argumenter seg ut som sentrale for samtlige land vi har undersøkt. For det første anses veiledning knyttet til utdanning og karrierevalg som viktig for samfunnet og for den enkelte; å øke andelen av folk i arbeid og utdanning som gir mening for den enkelte er også avgjørende for nasjoners vekst og utvikling.

I et slikt perspektiv vurderer man at nettbasert veiledning kan bidra til å nå ut til flere og frigjøre tid for de som trenger mer omfattende og ansikt-til-ansikt basert veiledning. Dette er også et sentralt poeng hos EUs Lifelong Guidance Policy Network (Vuorinen 2010). Etablering av nettbasert veiledning og personlig nettbasert veiledning henger også sammen med landenes teknologiske infrastruktur, for eksempel vil valg av løsninger basere seg på hvor godt utbygd bredbåndskapasiteten er i landene, og om alle innbyggere har tilgang på Internett og telefon. Som vi har sett, mener Sør-Afrika å nå best ut gjennom telefontjenester siden bare en begrenset andel av landets befolkning har internettilgang. Situasjonen fortøner seg imidlertid annerledes i land som for eksempel New Zealand, Danmark og Storbritannia, der personlig nettbasert veiledning tilbys i all hovedsak gjennom Internettbasert Chat.

Valget mellom teknologiske løsninger knyttet til personlige veiledningstjenester er også relatert til målgruppene for tjenestene. De av landene (med unntak av Sør-Afrika) som satser på å nå ut til unge, viser til Chat-basert kommunikasjon som den mest foretrukne. I Finland, der voksne er primære målgruppe, ser man for seg at telefon og e-post vil være mest hensiktsmessig kommunikasjonskanal.

### 5.1 Hva med Norge?

Vi har sett at lovverk og strukturelle rammer er forbedret i løpet av de siste ti årene. Rådgiverkompetansen har totalt blitt styrket de siste ti årene, men det er forskjell mellom videregående skole og ungdomsskole; i ungdomskolen er andelen rådgivere uten spesifikk formell kompetanse høy, mens situasjon er langt fra like alarmerende i videregående opplæring. Innføring av faget Utdanningsvalg i ungdomskolen har som vist også styrket fokus på utdannings og yrkesvalg for ungdommer. Fremvekst av lokale karrieresentra kan bidra til å styrke kontakten med og kunnskapen om arbeidslivet og fungere som kompetansenettverk for rådgivere. Likevel ser vi uklårheter i mandatet for hvordan samarbeidet skolens rådgivingstjeneste og de lokale karrieresentrene skal være; blant annet i forhold til hva som skal være gjensidige plikter og forventninger. Vi ser også at det fortsatt er for få ressurser i forhold til kompleksiteten i rådgivers oppgaver. Dessuten ser vi et fravær av krav til kompetanse hos lærere som skal undervise i faget utdanningsvalg. Fravær av krav og kompetansekriterier berger for stor variasjon i hvordan faget gjennomføres fra skole til skole og under ulike skoleeiere. Karriereveiledning for voksne i dag lagt til lokale karrieresentra og dette er en relativt ny ordning. Sentrene er drevet av fylkeskommunene og er et samarbeid mellom kommunene, fylkeskommunene, Nav og lokalt næringsliv. Karrieresentrene har også blitt kritisert for ikke å være gode nok på å ivareta voksnes behov og vi har grunn til å tro at rådgiverkompetansen ved karrieresentrene kan bli bedre når det gjelder kunnskap om arbeidsliv og arbeidsmarked. Vi vet fortsatt lite om hvem brukerne er, hva de bruker karrieresentrene til og hvilke forventninger de har til karriereveiledning. Men mye tyder på at brukerne foreløpig ikke danner noen homogen gruppe. Sentrene har dessuten varierende målgrupper, noe som igjen vil påvirke brukere og bruksmønstre. Karrieresentrene har så langt ikke lykkes med å implementere et livslang læring-perspektiv på sine tilbud, så langt har sentrene primært prioritert samarbeid med eksisterende rådgivingstjeneste i skolen og ikke sett dette i sammenheng med voksnes behov for karriereveiledning. Det er med andre ord grunn til å vurdere voksnes behov i forhold til karriereveiledning som et forsømt område. Kunnskapsdepartementet definerer livslang læring som at "Den enkeltes læring skal få så gode vilkår at den vil fortsette fra barne- og ungdomsårene over i voksen alder og videre inn i alderdommen, på alle de arenaer der den enkelte er." (Kunnskapsdepartementet 2007, s 7). En slik tilnærming omfatter et helt liv, og ikke bare voksenlivet. Livslang læring skal fange opp alle former for læring både i og utenfor utdanningssystemet og uansett alder (ibid). Likevel, når vi nå har gått gjennom diverse studier, evalueringer og rapporter om barn, unge og voksnes muligheter for karriereveiledning, er det kun når det gjelder de voksnes situasjon at Livslang læring-perspektivet trekkes eksplisitt frem. Tendensen har ofte vært og er kanskje fortsatt slik at livslang læring-begrepet assosieres primært med voksenlivet og synes å ha kommet noe til kort. Den politiske målsettingen om å introdusere et holistisk perspektiv på karriereveiledning kan synes å ha et stykke igjen.

### 5.2 Personlig karriereveiledning på nett – for hvem?

I det følgende vil vi se nærmere på noen faktorer som vi mener bør tas med i vurderingen av hvorvidt Norge skal iverksette arbeidet med å etablere en personlig nettbasert veiledningstjeneste innen karriereveiledning. Flere momenter spiller inn, alt fra tilgang på internett, digital kompetanse til differensiering av målgrupper.

### 5.2.1 *Infrastruktur: tilgang på Internett*

For Norges del vet vi at bredbåndsdekningen og kvaliteten på denne er god over hele landet og at mange hushold har tilgang på Internett. OECD har publisert en kartlegging av utviklingen i Internetttilgangen i hjemmene, med særlig vekt på hjem med barn i husholdningen. I denne ser vi at samtlige land som ble undersøkt hadde en økning i tilgangen. Også for Norges del har antall hushold med tilgang på internett økt.

Tabell 5.1: Oversikt over utviklingen i Internett-tilgang i husholdninger inklusive husholdninger med 15 år gammel ungdom

	Households 2003	Households 2006		15-year old students 2003	15-year old students 2006
Iceland	80,60	83,02	Iceland	92,29	97,68
Sweden	72,50	77,39	Sweden	89,55	96,68
Korea	68,80	93,99	Korea	93,08	96,51
Netherlands	60,53	80,26	Netherlands	89,03	96,48
Denmark	64,19	78,73	Denmark	83,38	95,69
<b>Norway</b>	<b>60,49</b>	<b>68,79</b>	<b>Norway</b>	<b>87,61</b>	<b>95,60</b>
Canada	56,90	64,30	Canada	88,78	93,98
Switzerland	66,40	76,80	Switzerland	79,13	93,36
Finland	47,36	64,73	Finland	76,70	92,65
Australia	53,00	60,00	Australia	84,56	91,93
United Kingdom	55,11	62,64	United Kingdom	80,73	90,41
New Zealand	37,40	64,50	New Zealand	82,14	89,43
Belgium	50,20	53,96	Belgium	74,78	89,07
Germany	54,08	67,11	Germany	73,50	87,47
Luxembourg	45,39	70,18	Luxembourg	75,38	86,68
Ireland	35,57	49,95	Ireland	66,19	80,50
Austria	37,37	52,30	Austria	69,42	79,98
OECD Average	41,73	53,43	OECD Average	64,03	76,14
Japan	53,60	60,50	Japan	60,46	74,85
France	30,98	40,93	France	55,91	72,97
Italy	32,08	40,01	Italy	62,37	72,22
Czech Republic	14,79	29,25	Czech Republic	49,07	66,43
Spain	27,55	39,08	Spain	49,79	65,79
Portugal	21,69	35,15	Portugal	47,53	58,13
Greece	16,30	23,12	Greece	35,33	53,42
Poland	14,00	35,94	Poland	34,16	51,30
Hungary	14,20	32,29	Hungary	25,99	50,70
Slovak Republic	23,30	26,58	Slovak Republic	17,39	40,19
Turkey	7,00	7,70	Turkey	14,41	24,55
Mexico	8,70	10,11	Mexico	18,35	23,29

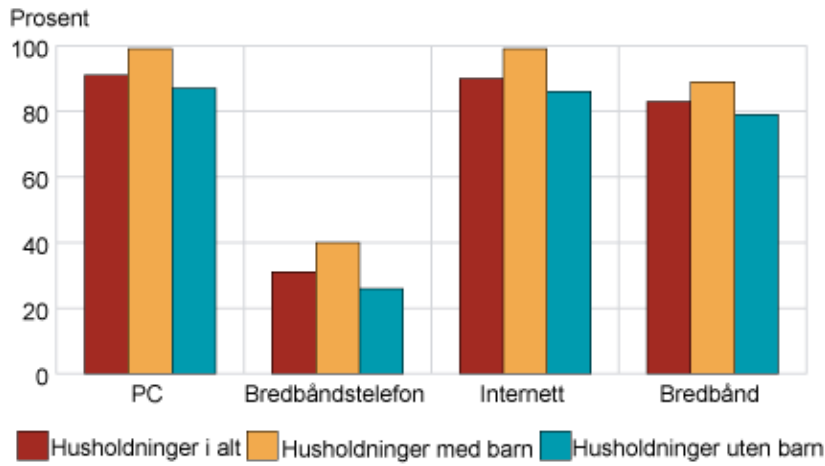
Source: OECD (2010), Are New Millennium Learners Making the Grade? Technology Use and Educational Performance in PISA 2006, Educational Research and Innovation, OECD Publishing.

\*Forfatterne av foreliggende rapport har markert Norge med gult

Likevel finnes det forskjeller i Norge, for eksempel vet vi at husholdninger med barn og husholdninger med høy inntekt i større grad enn andre har tilgang til internett, bredbånd

og hjemmePC. Eldre har lavest grad av tilgang til Internett; 10 % av eldre mellom 55-64 år og 26 % av eldre mellom 65-74 år har ikke tilgang til internett (SSB, 2011).

**Husholdninger med tilgang til IKT, etter husholdningstype.  
2. kvartal 2010. Prosent**



Figur 5.1, 2010 © Statistisk sentralbyrå

Oppsummert er det med andre ord grunn til å hevde at i Norge er tilgangen på Internett i hjemmene god for det brede lag av befolkningen. Det er også et poeng at tilgang på internett ikke nødvendigvis begrenser seg til hjemmene. Skolen er en sentral arena der unge har mulighet for å bruke Internett. For unges del vet vi at maskinparker og tilgang på Internett er god ved de fleste skoler, selv om tilstanden er noe bedre på videregående enn på ungdomsskoletrinnet (ITU Monitor 2006, 2009). I tillegg tilbyr folkebibliotekene tilgang på Internett uansett alder. Karrieresentrene åpner også for at brukerne kan benytte Internett som en del av sitt totale tjeneste- og servicetilbud i likhet med Nav.

5.2.2 *Nettvaner hos unge*

Norske ungdommer er i all hovedsak fortrolige med datamaskiner og Internett. Gjennom Kunnskapsløftet fremmes digital kompetanse som en av de fem basisferdighetene. Norske ungdommer scorer også høyt sammenlignet med for eksempel Finland når det gjelder selvtilitt knyttet til bruk av IKT (Tømte og Hatlevik 2011).

Vi vet dessuten at ungdommer er svært ivrige brukerne av Internett og multimedia (Drotner and Livingstone 2008; Ito 2008; ITU 2009; Tømte 2009; CERI 2010). Og det er grunn til å tro at mange unge i Norge allerede er fortrolige med bruk av personlige nettbaserte tjenester. For eksempel viser bruken av den nettbaserte veiledningstjenesten om kropp, helse og samliv, Klaraklok.no, at interessen er stor for å kunne søke råd og veiledning om disse temaene via Internett. I 2010 var det registrert 1. 539343 unike besøkende og 2.612551 besøk på nettstedet klaraklok.no (Nordland



Fylkeskommune 2011). 4,5 % av de som besøker nettstedet stilte et spørsmål selv<sup>16</sup>. Et annet nettsted som kan være verdt å trekke frem er Ung.no, som drives av Barne- ungdoms- og familiedirektoratet. Dette stedet synes å ha et holistisk perspektiv til det å være ung, tema fra økonomi, bolig, familie og utdanning blir behandlet, og brukerne kan henvende seg med egne spørsmål og få svar av en av redaksjonens eksperter. Både svar og spørsmål publiseres på nettstedet, og anonymiteten til den som spør sikres<sup>17</sup>. Også dette nettstedet synes å være godt besøkt, mellom 250 000-300 000 unike brukere og over 900 000 side-nedlastninger hver måned (ung.no; lastet ned 5.4.2011). Å videreutvikle personlig nettbasert informasjons- og veiledningsmateriale om utdanningsvalg vil i et slikt perspektiv kunne fungere som en nyttig ressurs for ungdom. Likevel er det grunn til å nyansere bildet noe, dette kommer vi tilbake til.

### 5.2.3 *Personlig nettbasert veiledning for unge?*

I det følgende presenteres noen refleksjoner om muligheter og begrensinger som kan ligge i en personlig nettbasert veiledningstjeneste for unge i Norge.

Vi har vært inne på at utdanningsvalg må forstås som en prosess som består av flere trinn, ifølge flere bidragsytere på feltet. Det varierer noe hvordan disse trinnene begrepsfestes. Utforskning, vurdering, beslutning er en serie av trinn eller sekvenser i prosessen foreslått av Birkemo (2007). Faget utdanningsvalg er delt inn i tre hovedområder: 1) om videregående opplæring og arbeidsliv, 2) utforskning av utdanningsprogram og 3) om egne valg, alle tre hovedområdene har sine definerte kompetansemål. Det er lite sannsynlig at en personlig nettbasert veiledningstjeneste har like mye å tilby på alle disse tre områdene.

Fra flere ulike kilder har vi holdepunkter for at utprøving av utdanningsvalg, som er den mest krevende delen av faget, ikke er innfridd i tilfredsstillende grad. Når vi betegner denne som krevende, er det fordi dette er den delen som krever samarbeid mellom flere instanser og flere forvaltningsnivåer for at elever skal få kjennskap til hva valg av et gitt utdanningsprogram innebærer. Mange skoler har en svakere kobling til de eksterne aktørene enn det kan forventes ut fra intensjonene i faget. På dette området er det imidlertid lite trolig at en nettbasert personlig veiledningstjeneste kan fylle behovet.

Oversikt over og informasjon om mulighetene i videregående opplæring er et område som kan være ivaretatt av tekstbaserte nettjenester. Vi vet imidlertid at lærere har observert at tekstrike Internettsteder fungerer dårlig for lesesvake elever. Vi har også sett at elever kan synes at de har god oversikt over strukturen i videregående opplæring, men likevel er usikre på hva den betyr for dem og deres valg. Det synes som en personlig veiledningstjeneste vil kunne imøtekomme et behov for å finne den relevante informasjonen. Vi har også sett at mindre enn halvparten av elever på 9. og

<sup>16</sup> Her må det påpekes at man ikke vet hvem som stiller spørsmålene og rent teoretisk kan en person stille flere spørsmål, mens det i fremstillingen ovenfor ser ut som om det er flere personer.

<sup>17</sup> Ung.no har egen rådgiver innen utdanning og yrkesvalg som svarer på henvendelser innen dette temaet. Det er et tankekors at så langt forfatterne av foreliggende rapport har klart å spore, finnes det ingen henvisning til utdanning.no, noe som ville vært naturlig når tema handler om utdanning og karrierevalg

10. trinn har gitt uttrykk for at faget utdanningsvalg har bidratt til å gi dem oversikt over utdanningsmulighetene som finnes i videregående opplæring. Med hensyn til å gi ungdom relevant og korrekt informasjon, synes det altså å være et betydelig utilfredsstillt behov.

Selv om en nettbasert personlig veiledningstjeneste vanskelig kan innfri når det gjelder utprøving av mulige utdanningsprogram, vil det være slik at utprøving genererer behov for mer informasjon. Som vi har vært inne på har fokusgruppeintervjuer vist at noen elever er blitt mer sikre mens andre er blitt mer usikre på hva de skal velge gjennom faget utdanningsvalg. Usikkerhet kan medføre reorientering og ytterligere informasjonsbehov. Det er særlig på dette området en nettbasert personlig veiledningstjeneste har noe å tilby.

I en fokusgruppeundersøkelse om nettbasert utdanningsinformasjon synes mange rådgivere i skolen og elever i ungdomsskole og videregående skole å etterlyse en mer helhetlig tjeneste om utdanningsinformasjon. Dagens rådgivings tilbud oppleves noe fragmentert og uoversiktlig (Rambøll 2010). Et annet spørsmål er hvordan utdanningsinstitusjoner og eksterne aktører best kan dele oppgavene mellom seg for at ungdom skal få oppdatert, relevant og profesjonell utdannings- og yrkesveiledning (Lødding & Borgen 2008). Skoleledere i grunnskoler med ungdomstrinn synes å ha tillit til at kunnskap om elevene er viktig for god og individuelt tilpasset veiledning, men viktigheten av at andre bidrar blir også fremhevet, det vil si både videregående skoler og lokalt arbeidsliv (Borgen & Lødding 2009). Et ankepunkt mot karrieresentrene for ungdom i Danmark har vært at sentrene ikke har den kunnskapen om hver enkelt ungdom som skolene har opparbeidet over tid (Danmarks evalueringsinstitutt, 2007).

Ulike personlighetstester eller interestetester som Internett gir rom for, kan bli godt mottatt av elever (Borgen & Lødding, 2009). Også virtuelle rollespill om typiske krav og utfordringer ved mulige yrkesvalg kan stimulere til ungdoms vurdering av egne interesser og preferanser.

#### 5.2.4 *For voksne?*

Voksne har ikke lovfestet rett til rådgivning om utdanningsmulighetene i videregående opplæring slik som ungdom har. Loven presiserer også at tilbud om utdanning på videregående nivå til voksne uten rett ikke må gå på bekostning av tilbud til ungdom og til voksne med rett til videregående opplæring. Voksne uten rett til videregående opplæring omfatter i praksis blant annet personer som har fullført videregående opplæring med beståtte standpunktkarakterer, men uten å ha bestått eksamen.

Fylkeskommuner oppfordres til å gi rådgivning på generelt grunnlag, men dette handler ikke spesifikt om utdannings- og yrkesveiledning. Det heter i forvaltningsloven at omfanget av veiledningen må tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet. Dermed er det grunn til å tro at tilbudet vil variere med hvordan dette tolkes lokalt, og det vil i så fall kunne eksistere geografiske forskjeller.

Det er vanskelig å vurdere hva behovet blant voksne er, der hvor det ikke finnes noe reelt tilbud om karriereveiledning. Dette gjør også at det er vanskelig å dokumentere eventuelle geografiske skjevheter i tilbud om karriereveiledning. Like fullt, vi har tidligere sett at enkelte funn viser at voksne som kun har gjennomført grunnskole har størst behov for karriereveiledning som sådan og at det er denne gruppen som har minst kjennskap til slike tilbud. Også de som står på siden av arbeidsmarkedet, enten som arbeidsledige, under attføring, på arbeidsmarkedstiltak og hjemmевærende uten inntekt har vist interesse for offentlig tilbud om karriereveiledning. Voksne som sluttbrukere er heller ingen homogen gruppe, brukerne kan spenne fra arbeidsledige, nyutdannede, hjemmевærende som vil ut i jobb igjen og andre som av ulike grunner er i omstillingsfaser. Velger man en personlig nettbasert veiledningstjeneste for voksne må spennet av ulike brukergrupper tas med i vurderingen av hvordan nå ut til en slik målgruppe.

#### 5.2.5 *For rådgivere?*

Personlig nettbasert informasjons- og veiledningsmateriale vil trolig kunne fungere som supplement for ansatte med ansvar for rådgiving. Dette segmentet av brukere har fått egen plass i de nettbaserte veiledningstjenestene i flere av landene vi har sett på, for eksempel Finland og New Zealand. Ut fra det vi vet om rådgiveres behov for oppdatert informasjon om arbeidsliv og arbeidsmarked, er det også grunn til å tro at et nettsted som kan bistå denne gruppen med slik informasjon vil være kjærkommen.

### 5.3 **Hva skal en personlig nettbasert veiledningstjeneste tilby?**

Vi har sett at fra andre land at det finnes mange varianter av hvordan nettbasert karriereveiledning kan utformes og hva den kan inneholde, og at dette også henger sammen med infrastruktur, lovgiving, økonomisk situasjon og andre spesifikke nasjonale forhold. For eksempel så vi at Finland og New Zealand tilbyr eller arbeider med å igangsette nettbaserte veiledningstjenester med en helhetlig tilnærming som omfatter alle målgrupper, der de nettbaserte tjenestene inngår i et omfattende tilbud som inkluderer regionale karrieresentra inklusive ansikt-til-ansikt karriereveiledning. I England så vi at man hadde valgt separate tjenester for unge og voksne. For Norges del vil et viktig utgangspunkt være å starte med å reflektere over hvilke tilbud en slik tjeneste skal tilby, og ikke minst hvem brukerne skal være. Målgruppetenking vil slik være helt sentralt.

#### 5.3.1 *Noen utfordringer*

Ungdoms nettvaner, slik de dels er skissert ovenfor, skaper noen utfordringer for hvordan man skal utvikle og utforme personlig nettbasert rådgiving; for eksempel hvordan nå ut til alle slags ungdomssegmenter? Og ikke minst, hvordan kan rådgiverne selv dra nytte av en slik tjeneste? Vi vet at unge har klare oppfatninger om hvordan Internett skal anvendes, for eksempel i forhold til hvordan og hvilken informasjon de ønsker å dele og ha tilgang på (Storsul 2008; Taylor 2010). For eksempel er unge aktive i sosiale media som Facebook, Twitter, blogging, YouTube og Flickr. Vi vet dessuten at gutter og jenter ofte har ulike preferanser innenfor de ulike applikasjonene (Tømte 2008; CERi 2010). Forskning viser at det er flest jenter som er aktive i sosiale nettverk som Facebook, mens guttene er i flertall når det gjelder å legge ut og titte på

videosnutter i YouTube. Samtidig må vi huske at bruksmønstrene er mer komplekse enn som så; enkelte grupper av jenter er aktive på YouTube og grupper av gutter bruker utvilsomt mye tid på Facebook.

En annen utfordring er knyttet til sosial kapital. Vi vet at det er de skolesterke elevene som anvender internett til skoleformål hjemme, mens skolesvake elever derimot foretrekker underholdningsbasert internettbruk og dataspill på fritiden (CERI, 2010). Skal man lykkes med å nå ut til alle ungdomsgrupper med personlig nettbasert veiledning er det derfor viktig å reflektere over hvilke krav man bør stille til utforming av en slik tjeneste: Selvsagt er innhold helt sentralt, men vel så viktig vil det være å tenke nøye gjennom formatet; hvordan skape layout, og muligheter for interaktivitet med mer som appellerer til alle ungdommer. Erfaringer fra både England og Danmark viser imidlertid at unge forventer korrekt informasjon fra kvalifiserte rådgivere som kommuniserer gjennom grammatisk korrekt språkbruk; de vil ikke ha personlig veiledning med ungdomssjargong eller nettspråk. Lignende funn finnes fra ferske brukerundersøkelser her til lands (Rambøll 2011). Grafisk og stilistisk utforming er imidlertid spørsmål som faller utenfor rammene for dette prosjektet, men som det vil være avgjørende å ta stilling til.

For voksne i Norge har vi sett at det finnes andre kanaler til utdannings- og yrkesveiledning enn de ungdom har tilgang til. Voksne har mange steder i landet tilgang til individuell veiledning fra lokale karrieresentre. Det er også et tankekors at det eksisterende kunnskapsgrunnlaget når det gjelder voksne og karriereveiledning er ganske tynt. Vi vet for eksempel lite om kompetansen til rådgiverne som skal bistå voksne; det finnes ingen overordnet nasjonal oversikt over karrieresentrenes formelle kompetanse. Vi vet heller ikke mye om hvordan de som droppet ut av videregående skole har det senere i livet; hvordan er livene deres ti år etter skoleslutt; har de fullført studiene i ettertid; har de begynt å jobbe og i så fall med hva? Det blir nesten et paradoks at kunnskapsgrunnlaget på denne gruppen er så tynt med tanke på hvor stor oppmerksomheten er på å forhindre frafall i videregående skole. Internasjonalt er det en erkjent utfordring at voksne får veiledning som om et tiltak har den samme effekten på alle brukere. I Norge er dette i liten grad undersøkt. Likefullt, forskjeller i voksnes behov har vært fremhevet og denne innsikten vil være sentral i arbeidet med å skulle utforme en felles, nettbasert personlig veiledningstjeneste.

Ut fra ovennevnte momenter mener vi at en personlig nettbasert veiledningstjeneste om utdanning og karriere vil kunne fungere som et nyttig supplement til eksisterende rådgivingstjeneste slik den eksisterer per i dag for unge og voksne. I arbeidet med å utvikle en slik tjeneste vil mange spørsmål melde seg og mange avklaringer må gjøres. Vi har her skissert noen sentrale utfordringer. Blant annet vil et viktig første steg være å definere tydelig hvilke målgrupper en slik tjeneste skal rettes mot. Dersom man mener flere målgrupper er sentrale, vil skreddersøm, det vil si spesialtilpasning til de ulike gruppene være helt avgjørende for å nå frem til dem. Samarbeid med eksisterende tjenester vil også være nødvendig, slike tjenester er utdanning.no, vilbli.no, VOX, Nav, lokale karrieresentra og andre. Selv om god organisering utvilsomt er viktig, må et sentralt mål være at et slikt samarbeid fremfor alt setter brukerne i sentrum.

## Referanser

**Alfsen, C., Havgar, Hilse & Ramstad, Sissel Lyngvær (2009).** Nasjonalt fagorgan for karriereveiledning. Forslag til organisasjonsmodell, styringsform, mandat og ressursbehov. Oslo.

**Andreassen, I.H., S.S. Hovdenak & E. Swahn (2008).** *Utdanningsvalg – identitet og karriereveiledning*. Bergen: Fagbokforlaget.

**Andreassen, I.H. (2011a)** "Her må vi holde fokus og holde trykk" Rektor- og rådgiverperspektiv på utdanningsvalg, i: Hovdenak, S.S., B.U. Wilhelmsen (red). (2011). *Utdanningsvalg som skoleutvikling*. Bergen: Fagbokforlaget.

**Andreassen, I.H. (2011b):** "Den realiserte læreplanen – elevenes erfaringer", i: Hovdenak, S.S., B.U. Wilhelmsen (red). (2011). *Utdanningsvalg som skoleutvikling*. Bergen: Fagbokforlaget.

**Arbeids- og administrasjonsdepartementet (2004).** Styrking av yrkes- og utdanningsveiledning i Norge. En utredning av alternative modeller for organisering av yrkes- og utdanningsveiledning i Norge. Oslo: Arbeids- og administrasjonsdepartementet.

**Birkemo, A. (2007).** Utdannings- og yrkesvalg i ungdomsskolen i *Norsk pedagogisk tidsskrift*, Årgang 91, side 183–192.

**Borgen, J. & B. Lødding (2009).** Implementering av faget utdanningsvalg på ungdomstrinnet. Delrapport II fra prosjektet Karriereveiledning i overgangen mellom ungdomsskole og videregående opplæring. Evaluering av Kunnskapsløftet. Oslo: NIFU STEP rapport 39/2009.

**Borgen, J. S., Vibe, Nils & Rannveig Røste (2008).** *Karriere Akershus*. Oslo, NIFU STEP.

**Buland, T. & V. Havn (2000).** Evaluering av prosjektet "Bevisste utdanningsvalg". Delrapport VI: Fokus på elevene. Trondheim: SINTEF Teknologiledelse, IFIM.

**Buland, T. & V. Havn (2002).** *Mangfold og aktivisering – Evaluering av prosjektet "Delt rådgivningstjeneste"*: Delrapport IV. Trondheim: SINTEF Teknologiledelse, IFIM.

**Buland, T., Mathiesen, I., H., Aasild, B., E., Haugsbakken, H. & Bungum, B. (2011).** *På vei mot framtida - men i ulik fart? Sluttrapport fra evaluering av skolens rådgiving*. Trondheim, SINTEF Teknologi og samfunn.

**Buland, T., Mathiesen, Ida Holth, Aasild, Bjørg Eva, Haugsbakken, Halvdan & Bungum, Brita (2010).** *Skolens rådgiving - på vei mot framtida?* Trondheim, SINTEF Teknologi og samfunn.

**CERI, OECD. (2010).** Are the New Millennium Learners Making the Grade? Technology use and educational performance in PISA. Paris, CERI.

**Drotner, K. & S. M. Livingstone (2008).** *The International handbook of children, media and culture.* Los Angeles, Calif., Sage.

**Feiring, M. & M., Helgesen (2007).** Karriereveiledning i Nordland. Evaluering av et forsøk. Oslo.

**Frøseth, M.W., E. Hovdhaugen, H. Høst & N. Vibe (2008).** *Tilbudsstruktur og gjennomføring i videregående opplæring.* Delrapport I: Evaluering av Kunnskapsløftet. Oslo: NIFU STEP rapport 40/2008.

**Frøseth, M.W., E. Hovdhaugen, H. Høst & N. Vibe (2010).** En, to ... tre? Den vanskelige overgangen. Evaluering av Kunnskapsløftet. Fra andre til tredje år i videregående opplæring. Oslo: NIFU STEP Rapport 21/2010.

**Havn, V. & T. Buland (2003).** *De første skritt er tatt. Veien videre venter?* Sluttrapport fra evalueringen av prosjektet "Delt rådgivningstjeneste". Trondheim: SINTEF Teknologiledelse, IFIM.

**Helgesen, M., K. & Feiring, M. (2007).** Partnerskap for karriereveiledning: Kartlegging i tre fylker. Oslo.

**Hovdenak, S.S., B.U. Wilhelmsen (red). (2011).** *Utdanningsvalg som skoleutvikling.* Bergen: Fagbokforlaget

**Innst. S. nr. 268 (2003–2004)** Innstilling fra Kirke-, utdannings- og forskningskomiteen om kultur for læring (St.meld. nr. 30(2003–2004)). Oslo.

**Innst. S. nr. 164 (2006–2007)** Innstilling fra Kirke-, utdannings- og forskningskomiteen om ... og ingen stod igjen. Tidlig innsats for livslang læring (St.meld. nr. 16 (2006–2007)). Oslo.

**Ito, M., Horst, H., Bittani, M., boyd, d., Herrr-Stephenson, B., Lange, P., G., Pascoe, C., J. & L. Robinson, Ed. (2008).** *Living and Learning with New Media: Summary of Findings from the Digital Youth Project.* The John D. and Catherine T. MacArthur Fundatin Reports on Digital Media an Learning. Chicago, The MacArthur Foundation.

**ITU (2009).** *ITU Monitor 2009.* Oslo, ITU.

**Karrieresenter Telemark. Årsmelding 2010.** Karrieresenter Telemark, 2011  
**Kunnskapsdepartementet (2007).** Tilstandsrapport om livslang læring i Norge. Status, utfordringer og innsatsområder. Oslo, Kunnskapsdepartementet.

**Larsen, M. F. (2009).** Behov og interesse for karriereveiledning. Oslo.

**Lindberg, M., Eklann, A., & E.L. Axelsson (2008).** *Vägar till vägledning. En historia om en oberoende, nationell och flexibel vägledningstjänst.* Härnösand, Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning.

**Lødding, B. (2009).** Årsaker til slutting – ungdommenes egne stemmer, i: E. Markussen (red): *Videregående opplæring for (nesten) alle*. Oslo: Cappelen akademisk forlag.

**Lødding, B & J.S. Borgen (2008).** Karriereveiledning i overgangen mellom ungdomsskole og videregående opplæring. Delrapport I. Evaluering av Kunnskapsløftet. Oslo: NIFU STEP rapport 41/2008.

**Markussen, E. & N. Sandberg (2005)** Stayere, slutttere og returnerte. Om 9756 ungdommer på Østlandet og deres karriere i videregående opplæring frem til midten av det tredje skoleåret. Oslo: NIFU STEP skriftserie 6/2005.

**Mathiesen, I. H., Bruland, Trond og Brita Bungum (2010).** *Kjønn i skolens rådgiving - et glemt tema?* Trondheim, SINTEF Teknologi og samfunn.

**New Zealand Government (2010).** Career Services: Annual Report 2009-2010. For the year ended 30 June 2010. Wellington, NewZealandGovernment.

**Nordic Council of Ministers (2008).** *Aspects on Working Life Competences in Nordic Councelling*, Nordic Council of Ministers.

**Nordland Fylkeskommune (2011).** Klara klok og ung helse. Drift og virksomhet 2010 og 2011, Nordland fylkeskommune.

**NOU 2003: 16.** *I første rekke. Forsterket kvalitet i en utdanning for alle*. Avgitt til utdannings- og forskningsdepartementet 15. juni 2003.

**NOU 2009: 18.** *Retten til læring*. Avgitt til Kunnskapsdepartementet 2. juli 2009.

**OECD (2002).** *Gjennomgang av politikk for yrkesveiledning. Norge. Landrapport*. Paris: Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling.

**OECD (2010)** *Learning for jobs*. Paris, OECD

**Oxford Research (2009).** *Elevene svarer! Analyse av elevundersøkelsen 2009*. Kristiansand: Oxford Research.

**Oxford Research (2010).** *Meninger fra klasserommet. Analyse av elevundersøkelsen 2010*. Kristiansand: Oxford Research.

**Rambøll (2010).** Fokusgruppeundersøkelse om nettbasert utdanningsinformasjon. Oslo, Rambøll.

**Røste, R., Spord Borgen, Jorunn (2008).** Erfaringsanalyse av Partnerskap for karriereveiledning i Telemark. OSlo, Nifu Step.

**Røste, R. J. S. B. (2008).** Organisering av karriereveiledning i videregående opplæring i Akershus. Oslo.

**South Africa (2009).** Government Gazette on No.67 of 2008: National Qualifications Framework Act, 2008 Republic of South Africa,. Cape Town, Republic of South Africa.

**Storsul, T., Arnseth, H., C., Bucher, T., Enli, G., Hontvedt, M, Kløvstad, V. & A. Maasø (2008).** *Nye nettfenomener. Staten og delekultur.* Oslo.

**St.meld. nr. 30 (2003–2004).** *Kultur for læring.* Oslo: Utdannings- og forskningsdepartementet.

**St.meld. nr. 16 (2006–2007)** ... og ingen stod igjen. *Tidlig innsats for livslang læring.* Oslo: Kunnskapsdepartementet.

**St.meld. nr. 44 (2008–2009)** Utdanningslinja. Oslo: Kunnskapsdepartementet.

**Støren, L.A., E. Waagene, C.Å. Arnesen & E. Hovdhaugen (2010)** *“Likestilling er jo ikke lenger det helt store ...” Likestillingsarbeid i skolen 2009-2010.* Oslo: NIFU STEP rapport 15/2010.

**Taylor, P. S. K., Ed. (2010).** *Millennials. Confident. Connected. Open to Change.* Washington DC, Pew Research Center.

**Teig, A. (2000).** *Skolerådgivning – status og utdanningsbehov.* Sluttrapport. Oslo: Høgskolen i Oslo, HiO-rapport 2000 nr 1.

**Tømte, C. (2008).** *Gender, ICT and Education - Background paper.* New Millenium Learners, Paris, CERI / OECD.

**Tømte, C. & Hatlevik O., E. (2011).** “Gender-Differences In Self-Efficacy Ict Related To Various Ict-User Profiles In Finland And Norway. How Do Self-Efficacy, Gender And Ict-User Profiles Relate To Findings From Pisa 2006.” *Computers & Education* **57**(1): 1416-1424.

**Tømte, C. & Søyby, M. (2009).** “Å vokse opp digitalt” . *Delte meninger. Om nettets sosiale side.* H. Grande Røys. Oslo, Universitetsforlaget.

**Utdanningsdirektoratet (2007).** *Erfaringer med faget utdanningsvalg på ungdomstrinnet.* Oslo: Utdanningsdirektoratet.

**Utdanningsdirektoratet (2008).** Forståelsen av gjeldende regelverk om voksnes rett til videregående opplæring etter opplæringsloven kapittel 4A. Rundskriv UDir -2-08. Oslo: Utdanningsdirektoratet.

**Vibe, N. (2006).** Bedre grunnlag for valg. Evaluering av prosjektet Rett førstevalg. Oslo: NIFU STEP Arbeidsnotat 28/2006.

**VOX (2010).** Karriereveiledning og voksne. Oslo, Vox.



**Vuorinen, R. A., G. Watts (2010).** Lifelong Guidance Policies: Work in Progress. A report on the work of the European Guidance Policy Network 2008-2010. Jyväskylä, Finnish Insititute for Educational Research, FIER.

**Watts, A., G. (2009).** The Relationship of Career Guidance to VET. Paris, OECD.



## **QUESTIONS ON WEBBASED COUNSELING SERVICE**

### **Arguments for the present solution on web based counseling service on career and education**

- Which were the arguments for establishing the service?
- Which are the main objectives for the service?
- Which are the target groups?
- In which ways does the service fulfill new needs or other demands than the existing counseling service?
- In which ways does this new service cooperate with local counseling service bodies?
- How is the service organized; i.e. towards local counselors - or towards individuals?

### **Results; experienced results and/ or expected results**

- Has the web based counseling service reached the expected goals?
- In which ways would cooperation with other bodies be needed in order to reach the goals?
- To what extent will it succeed in reaching the identified target groups? – And why?
- Are any groups falling behind?
- If so, which ones?
- What does it take to reach all target groups?

**Request for a comment:** there have been some critics towards settings in where counseling on career and education are held outside educational institutions, indicating that in these situations, the counselors do not know the individuals to be counseled. What would be your opinion on this?



## Vedlegg 2: Karriereveiledning på nett – internasjonal oversikt

	England		Danmark	Finland	
<b>Navn</b>	Connexions Direct	Next Step	eVejlednings-tjenesten	Nuove	Opintuotsi
<b>Adresse</b>	<a href="http://www.connexions-direct.com">www.connexions-direct.com</a>	<a href="https://nextstep.direct.gov.uk">https://nextstep.direct.gov.uk</a>	<a href="http://www.evejledning.dk">www.evejledning.dk</a>	Under utvikling	<a href="http://www.opintoluotsi.fi">www.opintoluotsi.fi</a>
<b>Målgruppe</b>	Unge: 13-19 år	Voksne: over 19 år	Alle (vekt på unge)	Alle (vekt på voksne)	Unge
<b>Kanaler</b>	Chat, telefon, sms, e-post, webcam	Telefon, e-post, online diskusjonsfora	Chat, telefon, sms, e-post	Telefon, e-post, webcam	Telefon, e-post
<b>Sertifiserte / kursede rådgivere</b>	Kurset, akademisk el. realkompetanse	National Vocational Qualification, level 3 (frontline staff) or level 4 (career advisers)	1-årig veiledningsutdanning	Utdanning på Master-nivå (oftest i Education)	
<b>Digital kompetanse</b>	Ja	E-post teamet er testet i grammatikk og stilistikk	Ja	--	--
<b>Åpnings-tider</b>	0800-0200 alle dager, hele året	0800-2200 alle dager	0800-2200 Mand-tors, fre 1000-2000, lør-søn 1200-2000.	Helpline, tilgjengelig via Opintuotsi: 0900-1700 Man-fre Pilotperiode 1.3-30.4.2011: Tor 1200-1500 (svensk), man og tor 1200-1500 (finsk)	
<b>Resultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.5 millioner henvendelser siden 2004</li> <li>6500 henvendelser pr uke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>600 000 telefonhenvendelser årlig</li> <li>100 000 e-poster årlig</li> </ul>	Tjenesten startet januar 2011. Forventninger om resultat: flere bruker tjenesten slik at tid frigjøres for de som trenger ansikt-til-ansikt rådgiving	Forventede resultat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bedre tilgang på informasjon &amp; rådgiving,</li> <li>Rådgivere bruke tjenesten</li> <li>Nasjonalt nettverk for rådgivingstjenester</li> </ul>	Ikke tilgjengelig

27.04.2011

1

	New Zealand	Sverige	Sør-Afrika	Australia
<b>Navn</b>	Career Services	Vägledningsinfo	Career Advice Services & Helpline	Myfuture
<b>Adresse</b>	www2.careers.govt.nz	www.vagledningsinfo.se	www.careerhelp.org.za	www.myfuture.edu.au
<b>Målgruppe</b>	Alle	Unge	Alle	Unge: 13-19 år
<b>Kanaler</b>	Chat, telefon, sms, e-post	Chat, e-post, telefon	Telefon, sms, e-post	Nettsted, men hotline under planlegging, ikke klart hvilke kanaler som skal inngå
<b>Sertifiserte / kursede rådgivere</b>	Utdanning/ bakgrunn fra undervisning, rådgiving fra skolen og rådgiving generelt	Studie- og yrkesveiledere med bakgrunn fra høyskoler og yrkesopplæring	Ikke tilgjengelig informasjon	---
<b>Digital kompetanse</b>	Ja	Ja	Ikke tilgjengelig informasjon	---
<b>Åpningstider</b>	0800-2000 man –fre 1000-1400 lør	1600-1900 man- tor 1600-1900 søn	Ikke tilgjengelig informasjon	---
<b>Resultat</b>	Siden 1990: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.6 millioner brukere av nettstedet</li> <li>• 250 000 skoleungdommer</li> <li>• 90 000 personer gjennom lokale karrieresentra</li> <li>• 75% hevder Career Service har hatt betydning</li> <li>• 86% av brukerne ville brukt Career Services igjen</li> </ul>	Fra 2007-2008: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5000 kontakter</li> <li>• ca 72% av henvendelsene var fra kvinner</li> <li>• Nedlagt grunnet manglende finansiering</li> </ul>	Ikke tilgjengelig informasjon	Fra 2008-2009: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 232 millioner treff på nettstedet, ingen henvendelser til rådgivere</li> </ul>

27.04.2011



Nordisk institutt for studier av  
innovasjon, forskning og utdanning

Nordic Institute for Studies in  
Innovation, Research and Education

[www.nifu.no](http://www.nifu.no)