

EVALUERING AV PROSJEKTET NETTBASERT KARRIEREVEILEDNING



**SENTER
FOR IKT I
UTDANNINGEN**



Senter for IKT i utdanningen skal bidra til at IKT bidrar til økt kvalitet i utdanningen og bedre læringsutbytte og læringsstrategier for barn i barnehagene, elever i grunnsopplæringen og studenter i lærer- og barnehagelærerutdanningen.

Senter for IKT i utdanningen ble opprettet 1. januar 2010 og er underlagt Kunnskapsdepartementet.

Evalueringsprosjektet Nettveiledning er produsert av Ipsos MMI på oppdrag av Senter for IKT i utdanningen.

Rettigheter.

Materialet i denne publikasjonen er omfattet av åndsverklovens bestemmelser.

Materialet i denne publikasjonen er videre tilgjengelig under følgende

Creative Commons-lisens: Navngivelse-DelPåSammeVilkår 3.0 Norge,

jf: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/no/>.

Det innebærer at du har lov til å dele, kopiere og spre verket, samt å bearbeide (remikse) verket, så fremt følgende to vilkår er oppfylt:

Navngivelse

Du skal navngi opphavspersonen og/eller lisensgiveren på den måte som disse angir (men ikke på en måte som indikerer at disse har godkjent eller anbefaler din bruk av verket).

Del på samme vilkår

Om du endrer, bearbeider eller bygger videre på verket, kan du kun distribuere resultatet under samme, lignende eller en kompatibel lisens.

Forsidebilde: Thinkstockphoto



Innholdsfortegnelse

1. Konklusjoner	4
2. Prosjektinformasjon	6
2.1 <i>Bakgrunn for undersøkelsen</i>	6
2.2 <i>Metoder og undersøkelsesdesign</i>	6
2.2.1 <i>Kvalitative metoder for datainnsamling</i>	6
2.2.2 <i>Kvantitative metoder for datainnsamling</i>	7
2.3 <i>Rapportens videre disposisjon</i>	7
3. Resultater fra kvalitativ undersøkelse blant veiledere og brukere	8
3.1 <i>Oppsummering</i>	8
3.2 <i>Informasjon om den kvalitative undersøkelsen</i>	10
3.2.1 <i>Bakgrunn og formål</i>	10
3.2.2 <i>Gjennomføring</i>	10
3.3 <i>Resultater fra den kvalitative undersøkelsen</i>	10
3.3.1 <i>Hovedinntrykk</i>	10
3.3.2 <i>Brukernes evaluering av tjenesten</i>	12
3.3.3 <i>Opplæringen</i>	14
3.3.4 <i>Dataverktøyet Kayako</i>	16
3.3.5 <i>Veiledningen</i>	18
4. Resultater fra kvantitativ undersøkelse blant brukere	24
4.1 <i>Oppsummering</i>	24
4.2 <i>Informasjon om den kvantitative undersøkelsen</i>	25
4.2.1 <i>Gjennomføring</i>	25
4.2.2 <i>Svarprosent og tolkning av resultatene</i>	25
4.3 <i>Resultater fra den kvantitative undersøkelsen</i>	26
4.3.1 <i>Totalinntrykk og holdninger til nettveiledning</i>	26
4.3.2 <i>Kommentarer fra brukerne – spørsmål og svar-tjenesten</i>	30
4.3.3 <i>Kommentarer fra brukerne – chat-tjenesten</i>	30
4.3.4 <i>Brukernes forslag til forbedringer</i>	31
4.3.5 <i>Brukernes kontakt med utdanning.no</i>	32
5. Nytteverdien av nettveiledning i et samfunnsperspektiv	35
Referanser	36

1. Konklusjoner

Ipsos MMI har våren 2013 evaluert prosjektet "Nettveiledning", en veiledningstjeneste for utdanningssøkende på nett bestående av spørsmål og svar-tjeneste og chat. Overordnet skal evalueringen avdekke hvordan brukere opplever tjenesten, og hvordan veiledere opplever å jobbe på denne måten. Det er også gjort noen refleksjoner rundt nytteverdien av karriereveiledning på nett i et bredere samfunnsperspektiv. De viktigste konklusjonene fra evalueringen er som følger:

- **Hvordan opplever brukere fra målgruppen tjenesten?**
 - *Mer enn 8 av 10 spurte brukere er meget eller ganske fornøyde med de tjenestene de har benyttet. De aller fleste opplever å ha fått svar på det de lurte på, og de fikk gode råd om utdannings- og yrkesvalg. Ca. 9 av 10 spurte ville anbefale tjenesten til andre.*
 - *Undersøkelsen viser at brukerne er positive til nettveiledning. Veiledningstjenester på nett er mer populære enn personlig kontakt med veileder. Nettveiledning oppleves som tilgjengelig, og brukerne får raskt gode svar på spørsmål om utdannings- og yrkesvalg. Flere trekker også frem at chat-tjenesten bidro til en større grad av refleksjon rundt egne utdannings- og yrkesvalg.*
- **Hvordan opplever veiledere å jobbe på denne måten?**
 - *Det er et behov for nettveiledning om utdannings- og yrkesvalg. Veilederne gir uttrykk for at nettveiledning er et nyttig verktøy for de utdanningssøkende som et supplement til tradisjonelle karriereveiledningstjenester. Den store pågangen på tjenestene, tross liten markedsføring, er med på å understreke behovet for denne type tjenester.*
 - *Veilederne peker på at nettveiledning senker de utdanningssøkendes terskel for å ta kontakt, og bidrar til å viske ut geografiske skiller i rådgivnings- og veiledningstilbudet. Chat som medium oppleves som spesielt godt egnet for å skape refleksjon og ettertanke hos brukerne rundt utdannings- og yrkesvalg.*
 - *Veilederne gir uttrykk for at det er krevende å være nettveiledere. God kompetanse på fag, data og kommunikasjon er en forutsetning. Videre er god opplæring og oppfølging underveis, samt tett samarbeid med andre veiledere kritiske faktorer for at veilederne skal lykkes i sitt arbeid.*
 - *Veilederne gir uttrykk for at dataverktøyet Kayako fungerte greit etter visse tilpasninger i prosjektperioden, men påpeker at det fortsatt er forbedringspotensial. Blant annet gjelder dette bedre driftssikkerhet, spesielt med tanke på intern og ekstern chat-funksjon.*
 - *Senter for IKT i utdanningen får gode tilbakemeldinger på håndtering og organisering av prosjektet. Veilederne satte stor pris på den høye graden av tilstedeværelse fra Senter for IKT i utdanningen. De er også godt fornøyde med kvalitetskontrollen som ble utøvd i forhold til det publiserte materialet. Senter for IKT i utdanningen har gjort flere positive grep siden det lignende pilotprosjektet "Brukerforum utdanning" ble gjennomført i 2012, blant annet med hensyn til forbedring av opplæringen av veilederne og den tekniske løsningen.*

- **Nytteverdien av nettveiledning i et samfunnsperspektiv**

Utdanningssøkende står overfor viktige valg som kan få store konsekvenser både for den enkelte og samfunnet. Feilvalg fører i mange tilfeller til frafall eller forsinkelse i utdanning. God tilgjengelig veiledning gir brukerne et bedre beslutningsgrunnlag, som i neste omgang kan bidra til å forebygge feilvalg og frafall. Med de gode tilbakemeldingene som gis av veiledere og brukere, er det grunn til å si at nettveiledningen bidrar til å trygge brukerne i deres utdannings- og yrkesvalg. Dermed vil tilbudet også være et viktig bidrag i forebygging av frafall og forsinkelse i utdanning. Samfunnsøkonomiske analyser fra 2009 viser at frafall i videregående opplæring potensielt kan koste samfunnet rundt 900.000 kroner per frafalt elev. Det er dermed ikke mange frafall som skal forebygges før kostnadene knyttet til å etablere og drifte en nasjonal nettveiledningstjeneste er spart inn.

Funnene fra evalueringen av Nettveiledning sett i sammenheng med funn fra andre undersøkelser¹ viser at det er behov for en veiledningstjeneste på nett for de utdanningssøkende, for å sette dem bedre i stand til å ta gode utdannings- og yrkesvalg. Ved å bidra til at de utdanningssøkende tar mer veloverveide valg, vil nettveiledning også være nyttig i et samfunnsøkonomisk perspektiv ved bidra til reduksjon i feilvalg og frafall i utdanning. Ipsos MMIs anbefaling er å fortsette videreutviklingen av veiledningstjenesten på nett, samt bedre markedsføringen på nasjonalt nivå for å gjøre tjenesten mer synlig for de utdanningssøkende.

¹ Referanser til andre rapporter er oppgitt på side 35.

2. Prosjektinformasjon

2.1 Bakgrunn for undersøkelsen

Senter for IKT i utdanningen lanserte i januar i år piloten "Nettveiledning", en veiledningstjeneste om utdannings- og yrkesvalg på nett for utdanningssøkende. Veiledningstjenesten bestod av en spørsmål og svar-tjeneste og en chat på portalen utdanning.no. Målet med tjenesten er å forebygge feilvalg og frafall blant utdanningssøkende, samt utvikle kompetansen til veilederne for å gi dem en felles møteplass. Ipsos MMI har på oppdrag fra Senter for IKT i utdanningen evaluert dette prosjektet.

Senter for IKT i utdanningen gjennomførte et lignende pilotprosjekt, "Brukerforum utdanning", i perioden februar-april 2012. Målet med tjenesten var å gi utdanningssøkende muligheten til å stille spørsmål til veiledere via et nettforum på utdanning.no. Ipsos MMI evaluerte våren 2012 pilotprosjektet gjennom dybdeintervju av veiledere som arbeidet med tjenesten og en elektronisk undersøkelse blant brukere. Der det er relevant vil funn fra fjorårets evaluering også trekkes inn i denne rapporten.

2.2 Metoder og undersøkelsesdesign

Evalueringen skal besvare følgende overordnede målsettinger;

- *Hvordan opplever brukere fra målgruppen tjenesten?*
- *Hvordan opplever veiledere å jobbe på denne måten?*

Ipsos MMI har i forbindelse med evalueringen gjennomført en kvalitativ undersøkelse i form av dybdeintervjuer med innleide veiledere, prosjektansvarlig ved Senter for IKT i utdanningen og redaksjonsmedlemmer i utdanning.no. Det er også gjennomført 3 dybdeintervjuer, samt en kvantitativ webundersøkelse blant brukere av tjenesten. Datainnsamlingen er gjennomført i perioden januar-april 2013. Flere detaljer om gjennomføringen av undersøkelsene følger senere i rapporten. Nedenfor beskriver vi hensikten med bruk av kvalitative og kvantitative metoder for datainnsamling.

2.2.1 Kvalitative metoder for datainnsamling

Hensikten med kvalitative metoder er normalt å identifisere og forstå holdninger, reaksjoner og terminologi i forhold til det tema man er opptatt av i målgruppen man studerer. Kvantitative metoder på den annen side har til hensikt å gi et presist mål av holdningenes utbredelse og til dels av styrken av deres forankring i målgruppen.

Dybdeintervjuer er en slik kvalitativ metode. Slike intervjuer er i hovedtrekk ikke-strukturerte. Kvalitativ spesialist søker å la intervjuet utvikle seg på intervjuobjektets premisser, innenfor rammen av en utarbeidet intervjuguide. Dermed oppnår man at intervjuobjektene naturlig uttrykker sine syn i egne ord om det aktuelle tema, og at man får utnyttet assosiasjoner og synspunkter som er supplerende eller kontrære til de først uttrykte. Det ligger ofte en viss nødvendighet i at kvalitativ spesialist styrer sekvensen i behandlingen av de ulike temaene i guiden og anvender særskilte teknikker for å "teste" intervjuobjektene uttrykte standpunkter. Det er derfor av betydning for forståelse av prosessen og metoden å ha klart for seg at den følgende analysen av samtalen inkorporerer både kvalitativ spesialists spørreteknikker, respondentutsagn og -atferd gjennom hele intervjuet.

Det vil fremgå indirekte av ovenstående at det normalt ikke kan tilrådes å generalisere utbredelsen av holdninger eller kunnskaper til hele målgruppen («populasjonen») ut fra de observasjoner som gjøres i en kvalitativ undersøkelse. Når presis forståelse av utbredelsen i populasjonen av visse holdninger eller kunnskaper er ønskelig, gjennomføres derfor

spørreskjemabaserte representative utvalgsundersøkelser etter de innledende kvalitative undersøkelsene.

Det bør også nevnes at dybdeintervjuer setter opp en situasjon som er noe fjern fra intervjuobjektens daglige virkelighet i relasjon til de fleste temaer og produkter som blir belyst i slike samtaler, i den forstand at intervjuobjektet sitter i konsentrert, fokusert samtale og tankegang rundt et begrenset tema uten avbrudd. Dette gir respondenter anledning til å reflektere mer enn de normalt vil gjøre på spørsmålet, og opptre og tenke mer rasjonelt og helhetlig enn i den virkelighet de vanligvis vil møte slike spørsmål og overveielser - da som små, korte strøk av tanker eller impulser, og ofte ubevisste handlinger.

På mange måter utgjør kvalitative undersøkelser derfor et forstørrelsesglass vis a vis deltakernes relasjoner - følelsesmessige og intellektuelle - til den organisasjonen, den idéen eller produktet/tjenesten man undersøker. Det er verdifullt i den forstand at man kan forstå virkeligheten bedre ved å bruke forstørrelsesglass, men det kan representere en fare dersom man skulle glemme at man ser på denne virkeligheten gjennom et slikt glass.

2.2.2 Kvantitative metoder for datainnsamling

Kvantitative metoder har til hensikt å gi et presist mål av holdningers utbredelse, og til dels også styrken av deres forankring i målgruppen(e). Som det ligger i navnet, er altså denne metoden egnet til å kvantifisere et fenomen eller en hypotese. En må sikre seg et tilfeldig utvalg eller svar fra en representativ andel av populasjonen, for å få en god sikkerhet i tallene. Helt konkret betyr dette at man må ha oversikt over populasjonen (hvordan målgruppen defineres og hvor mange som inngår i målgruppen), og videre må man trekke et utvalg der alle i målgruppen i prinsippet har samme mulighet for å bli trukket ut til deltakelse, eventuelt må man invitere alle som inngår i populasjonen.

Når utvalget av respondenter gjøres på denne måten, vil man kunne si noe om sikkerheten i tallene, og man får gode estimater på forekomst av de forholdene man ønsker å undersøke. Styrken ved kvantitative metoder er at man kan kvantifisere et fenomen eller teste hypoteser som man har med statistisk sikkerhet. Funn i undersøkelsen man gjennomfører kan generaliseres til hele populasjonen av målgruppen man gjennomfører undersøkelsen i, såfremt man følger de utvalgmessige og forutsetningene som kvantitative metoder krever.

2.3 Rapportens videre disposisjon

I det følgende vil vi kommentere hovedresultatene fra evalueringen:

Kapittel 3 tar for seg de kvalitative funnene fra dybdeintervjuene med veiledere og brukere gjennom analyser og kommentarer. Kapittel 4 tar for seg de kvantitative funnene fra webundersøkelsen blant brukere gjennom grafiske fremstillinger og kommentarer til disse. I kapittel 5 gjør vi noen refleksjoner rundt nytteverdien av nettveiledning i et samfunnsperspektiv.

Kontaktperson ved Senter for IKT i utdanningen har gjennom planleggingen og gjennomføringen av dette prosjektet vært prosjektleder Eirik Øvernes. I Ipsos MMI har Linn B. Sørensen og Marius Michelsen vært ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering av den kvantitative delen av evalueringen, mens Geir Tommy Hoset har vært ansvarlig for gjennomføring, analyse og rapportering av den kvalitative delen av evalueringen.

3. Resultater fra kvalitativ undersøkelse blant veiledere og brukere

3.1 Oppsummering

I det følgende presenteres analyser og observasjoner fra 10 dybdeintervjuer med innleide veiledere, prosjektansvarlig ved Senter for IKT i utdanningen og redaksjonsmedlemmer i utdanning.no, samt 3 dybdeintervjuer med brukere av tjenesten. Ipsos MMI har også deltatt på deler av opplæringen av veilederne, og observert veilederne i arbeid. Datainnsamlingen er gjennomført i perioden februar-mai 2013.

De mest sentrale konklusjonene er:

- *Veilederne mener at en interaktiv nettveiledningstjeneste innen karriere og utdanning er nyttig for utdanningssøkende i dagens samfunn. Veilederne gir uttrykk for at en veiledningstjeneste på nett vil spille en supplerende rolle i forhold til eksisterende kanaler for veiledning og rådgivning. Veilederne peker på at det er flere forhold ved tjenesten som taler for en videreføring av en mer permanent løsning av denne type:*
 - *Nettveiledning tilgjengeliggjør informasjon på nett.*
 - *Nettveiledning skjer på brukernes premisser. Brukerne er mindre bundet av tid og sted, og de får raske tilbakemeldinger. Særlig er internett en svært viktig arena for unge utdanningssøkende.*
 - *Nettveiledning bidrar til å redusere geografiske forskjeller i rådgivnings- og veiledningstilbudet i Norge. Brukerne får det samme tilbudet uavhengig av hvor i landet de bor.*
 - *Nettveiledning reduserer maktforholdet mellom veileder og bruker, ved å legge opp til anonymitet i kommunikasjonen.*
 - *Nettveiledning bidrar til å sikre et klart og tydelig kontaktpunkt for informasjon om utdannings- og yrkesvalg når den legges til ett enkelt nettsted (utdanning.no).*
 - *Nettveiledning når en bredere brukergruppe enn tradisjonell veiledning.*
 - *Nettveiledning skaper gode synergieffekter for alle involverte parter.*
- *Det å være nettveileder er krevende. Det stilles store krav i forhold til flere områder:*
 - *Det stilles høye faglige krav til veilederne. Det krever stor kompetanse på utdanningssystemet i Norge med tilhørende regelverk. En nettveileder bør også ha en viss interesse for og innsikt i norsk samfunns- og arbeidsliv. I enkelte tilfeller krever det også kunnskap om studier i utlandet.*
 - *Som veileder på nett må man ha gode datakunnskaper og være flink til å bruke nettet. En viktig funksjon er evnen til å raskt søke, finne og tilegne seg informasjon som de utdanningssøkende er på jakt etter.*
 - *En veileder på nett må ha gode språklige ferdigheter, og evne til å kommunisere med en brukergruppe som strekker seg fra 13 til 50 år.*
 - *Grundighet er en annen viktig egenskap for en veileder på nett. Den informasjonen som gis må være så nøyaktig og presis som overhodet mulig. Informasjonen som ligger på utdanning.no er offentlig og kvalitetssikret. Det forplikter.*

- Å være nettveileder i forhold til utdanning, yrke og karriere fordrer også en nøytral og upartisk holdning. Informasjonen som legges ut kan ikke favorisere enkelte læresteder. Dette må også sees i sammenheng med den plass og rolle som utdanning.no søker å utøve overfor de utdanningssøkende.
- Opplæring er et kritisk punkt. Den skal bygge trygghet for de oppgavene som skal løses. Senter for IKT i utdanningen hadde en solid faglig ramme for opplæringen som fungerte meget bra. Den 3 dager lange opplæringen i Tromsø bidro til at veilederne fikk innsikt og forståelse rundt veiledning på nett, og en god gjennomgang av i dataverktøyet Kayako. Det ble brukt god tid på praktisk oppgaveløsning, og lagt til rette for etablering av et sosialt nettverk veilederne imellom. Den største utfordringen for Senter for IKT i utdanningen innledningsvis var dataverktøyet Kayako som ikke var ferdig da opplæringen startet. Det skapte en viss irritasjon og frustrasjon.
- Det var spesielt to elementer som løftet denne piloten til et nytt nivå. Disse strategiske beslutningene skapte klare positive ringvirkninger for gjennomføringen av hele piloten:
 - Det danske foredraget relatert til chat-tjenesten var en åpenbaring for alle parter. Elsebeth Nygaards erfaring, engasjement og visjon i forhold til bruk av chat ble vurdert som lærerik, inspirerende og retningsgivende for hvordan veilederne håndterte chat som kanal i piloten.
 - Utvide «opplæringen» til å inkludere en 2 dagers midtveisseanse. Det gav et kvalitetsløft for den enkelte veileder, og det bidro til å styrke det sosiale nettverket mellom veilederne.
- Dataverktøyet Kayako fungerte greit. Løsningen var uferdig da piloten ble iverksatt 28. januar, og den ble forbedret underveis i piloten etter innspill fra både veilederne og Senter for IKT i utdanningen. Den største utfordringen med Kayako var intern-chatten. Den var ikke optimalt integrert i tjenesten og bar preg av å være ustabil. Intern-chatten bør være åpen og tilgjengelig for veilederne (og ressurspersonene i Senter for IKT i utdanningen) når man er innlogget i Kayako. Andre forbedringsområder Senter for IKT i utdanningen kan se nærmere på er bl.a.:
 - Mulighet for å legge inn et ekstra trinn i forhold til publisering av saker. Veilederne ønsker å få en forhåndsvisning av saken som gir dem mulighet til å gjøre eventuelle endringer før den blir publisert.
 - Forbedre tagging av sakene som blir publisert. Veilederne savner enkel tilgang til en informasjonsbank hvor man kan hente frem tidligere besvarte spørsmål. Enklere gjenbruk vil sikre en mer effektiv drift av tjenesten.
 - Man kan med fordel redusere/fjerne alle knapper og funksjoner som ikke blir brukt i programmet.
- Senter for IKT i utdanningen organiserte prosjektet med å ha tre personer på vakt. En vakt hadde en varighet på 5 1/2 time, fra 15:00 til 20:30. Chat-tjenesten var åpen i 3 timer fra 17:00 til 20:00. Den praktiske strukturen og organiseringen fungerte bra. Det at man var flere på vakt ble vurdert som helt uvurderlig. Det har bl.a. sammenheng med mengden innkomne saker, håndteringen av både chat og spørsmål og svar-tjenesten, kvalitetssikring, muligheten for å spille på hverandres kompetanse og den sosiale dimensjonen.

- *Erfaringene med chat-tjenesten har utelukkende vært av positiv karakter. Den blir sett på som et viktig supplement i forhold til det tilbudet som utdanning.no søker å gi de utdanningssøkende. En chat-tjeneste ligger nærmere den tradisjonelle veiledningen enn hva som er tilfelle med spørsmål og svar-tjenesten. Veilederne verdsatte denne formen for dialog med brukerne. Chat var både morsomt, spennende og utfordrende. Det er en kanal som egner seg spesielt godt for å skape større grad av refleksjon og ettertanke hos brukerne.*

3.2 Informasjon om den kvalitative undersøkelsen

3.2.1 Bakgrunn og formål

Den kvalitative undersøkelsen skulle dekke følgende forhold:

- *Veiledernes opplevelse av piloten*
- *Avdekke de viktigste lærdommene som Senter for IKT i utdanningen kan ta med seg videre*
- *Evaluerings av opplæringen*
- *Evaluerings av dataverktøyet Kayako*
- *Vurdering av selve rådgivningsformen*

3.2.2 Gjennomføring

Ipsos MMI har gjennomført 10 dybdeintervjuer med profesjonelle aktører: 7 av intervjuene var med veiledere og 3 av intervjuene var med personer fra Senter for IKT i utdanningen (prosjektleder og redaksjonsmedlemmer i utdanning.no). Videre er det gjennomført 3 dybdeintervjuer med brukere av chat-tjenesten.

Intervjuene, som hadde en varighet på inntil 60 minutter, ble administrert og gjennomført i henhold til intervjuguiden og forløp uten problemer av noen betydning. Tilbakemeldingene ble formidlet og diskutert i konstruktive former. Intervjuene med veilederne ble gjennomført på respondentenes arbeidsplass i Tromsø og Harstad, mens intervjuene med nøkkelpersonell hos Senter for IKT i utdanningen og brukere ble gjennomført via videosamtaler på Skype.

Opptakene fra intervjuene er avspilt og analysert av den kvalitative spesialisten som gjennomførte intervjuene. Analysen og kvalitativ specialists egne notater fra samtalene danner utgangspunktet for rapporteringen fra den kvalitative undersøkelsen.

3.3 Resultater fra den kvalitative undersøkelsen

3.3.1 Hovedinntrykk

Veilederne mener at en interaktiv nettveiledningstjeneste innen karriere og utdanning er nyttig for de utdanningssøkende i dagens samfunn. Antallet henvendelser alene viser at det er et behov for denne type tjeneste. I løpet av pilotperioden (28. januar - 16. april) har veilederne besvart 622 spørsmål og gjennomført 164 chat-samtaler. Sett i forhold til den begrensede markedsføringen av tjenesten må antallet henvendelser fra de utdanningssøkende betraktes som høyt. Veilederne mener en veiledningstjeneste på nett vil spille en supplerende rolle i forhold til de eksisterende kanalene for veiledning og rådgivning. Ingen av veilederne så på nettveiledning som en konkurrent til de tradisjonelle rådgiver- og veiledningstjenestene.

Veilederne peker på at det er flere forhold ved tjenesten som taler for en videreføring av en mer permanent løsning av denne type og karakter.

Vær der (de unge) brukerne er. Mange potensielle brukere av karriereveiledning på nett er unge utdanningssøkende, og det er på internett man treffer disse. Dagens unge har vokst opp med internett/mobil, og de er en generasjon som har omfavnet teknologi og bruken av det. Måten de sosialiserer, bygger forhold, kjøper varer og tar karrierevalg er sterkt preget av tiden de lever i. Internett spiller en aktiv og kritisk rolle for hvordan de lever sine liv. Det setter krav til et dynamisk og interaktivt innhold. Undersøkelser gjennomført av Ipsos MMI viser at ungdom i alderen 16-19 år konsumerer over 8 timer "media" i løpet av en dag. Majoriteten av denne tiden er knyttet til aktiviteter på nett. Disse funnene støttes av en nylig undersøkelse gjennomført av Opinion Perduco, som viser at internett er den viktigste informasjons- og søkekanalen for 15-25 åringer i forhold til valg av utdanning og informasjon om yrker og karriere. Av samme undersøkelse fremgår det også at over halvparten av 15-25 åringer sier det er sannsynlig at de vil bruke en karriereveileder på nett.

Når en bred brukerguppe. Erfaringen fra piloten viser at brukerne av tjenesten representerer en bredt sammensatt gruppe, både i forhold til kjønn, alder, bosted, utdanningsnivå, opprinnelse og etnisitet. En tjeneste på nett vil være spesielt viktig for de brukerne som ikke har et naturlig kontaktpunkt i form av et karrieresenter eller en rådgivningstjeneste ved en skole. Hva vil være det naturlige inngangspunktet for de som ikke er inne i et utdanningsløp i dag? En veiledningstjeneste på nett representerer et lavterskeltilbud som gir brukerne rask og relevant informasjon. Den klarer å fange opp brukerne i øyeblikket fordi det er enklere og mer uforpliktende enn å avtale et fysisk møte med en veileder.

På brukernes premisser. Informasjonen man skal gi bør være tilpasset brukerne og brukernes behov. Det betyr at det er viktig å tilgjengeliggjøre informasjon på brukernes premisser. Folk er forskjellige. Man har ulike behov og preferanser. Av den grunn alene er det viktig at man har et tilbud hvor også brukerne kan styre etter egne preferanser. En tjeneste på nett er på brukernes premisser. Brukerne slipper å forholde seg til tid og sted. Tjenesten er tilgjengelig når brukerne ønsker den eller har behov for å bruke den, og ikke innenfor strukturerte rammer eller åpningstider gitt av skolene eller NAV. Det er lettere, enklere og raskere å ta kontakt via internett enn å fysisk oppsøke en veileder.

Nøytraliser geografiske forskjeller. En tjeneste på nett bidrar til å nøytralisere de geografiske forskjellene i tilbud av veiledningstjenester. Det vil bidra til og sikre at *alle* brukerne får tilgang til de samme tjenestene og det samme tilbudet, uavhengig av hvor man bor. Det klarer man ikke med det fysiske veilednings- og rådgivningsapparatet man har i dag. En tjeneste på nett bidrar til å sikre en rettferdig tilgang til offentlig informasjon.

Tilgjengeliggjøring av informasjon. Nettveiledning bidrar til å tilgjengeliggjøre informasjonen som ligger på nett. Utdanningstilbudet i Norge og utlandet er omfattende og komplisert. Det gjelder ikke minst tilbudet om videregående opplæring og utdanning. Brukerne trenger hjelp og veiledning for å orientere seg i det store tilbudet. Erfaringen fra chat-tjenesten viser at brukerne har brukt tid på å lete og orientere seg om de ulike studiemulighetene, men uten å komme helt i mål. En veiledningstjeneste på nett vil bidra til å gjøre nyttig og relevant informasjon om utdanning mer tilgjengelig for de som trenger det.

Redusere maktforholdet mellom veileder og bruker. En veiledningstjeneste på nett vil bidra til å redusere og nøytralisere maktforholdet mellom veileder og bruker. Det har sammenheng med flere forhold. For det første blir veiledningen gjennomført på et nøytralt sted og ikke på veilederens hjemmearena. Det bidrar til å skape en tryggere ramme for brukerne.

For det andre er brukerne anonyme. Det reduserer den mulige relasjonen mellom partene, samt at det skaper en arena for ufiltrerte spørsmål man i andre situasjoner kanskje ikke ville våget å stille. Anonymitet bidrar også til å senke barrierene for bruk av en veiledningstjeneste. Det ble pekt på at brukerne «våget» mer.

Sikrer et klart og tydelig kontaktpunkt. Det faktum at nettveiledningen blir tilknyttet utdanning.no synes å ha flere fordeler. Det bidrar til å sikre et klart og tydelig kontaktpunkt for de utdanningssøkende. For brukerne vil det forenkle informasjonsinnhenting og kommunikasjonen med det «offentlige». For det andre sikrer det objektiv og kvalitetssikret informasjon til brukerne fra en aktør som ikke har andre bakenforliggende (økonomiske) motiver, interesser eller hensyn. En veiledningstjeneste vil styrke posisjonen og rollen til utdanning.no blant de utdanningssøkende.

Skaper synergier. Et spennende og interessant aspekt ved en nettveiledningstjeneste er at det sannsynligvis vil skape positive synergier. Det gjelder for flere parter. For utdanning.no vil en veiledningstjeneste være en temperaturmåler for informasjonen man velger å vektlegge. Veiledningstjenesten vil gi nyttige innspill i forhold til hvilke saker/områder/temaer man skal fokusere på. Det å være del av veilederkorpset for veiledning på nett bidrar til å heve kompetansen til den enkelte. Det faktum at man har en veiledningstjeneste på nett vil også fungere som et kompetanse- og ressurscenter for veiledere generelt.

3.3.2 Brukernes evaluering av tjenesten

Det er gjennomført 3 dybdeintervjuer med brukere av chat-tjenesten. Disse dybdeintervjuene underbygger funnene fra undersøkelsen med veilederne og nøkkelpersonene hos Senter for IKT i utdanningen. Brukerne gav klart uttrykk for at de fant tjenesten verdifull og lærerik. Rådene og innspillene de har fått fra veilederne via chat-tjenesten har både hjulpet og bekreftet de studievalgene de har tatt.

Det å være tilgjengelig på internett er kritisk for å nå den yngre målgruppen. Internett bidrar til å tilgjengeliggjøre informasjon på en rask og enkel måte. Det gjelder ikke minst for de søkerne som er i arbeid i dag og ikke har en naturlig tilknytning til en rådgivnings- eller veiledningstjeneste. Det å kun ha en personlig rådgivertjeneste vil i enkelte tilfeller oppleves som «vanskelig», «tungvint» og «vrient». En god tjeneste på nett bidrar til å senke tersklene for å ta kontakt. En tjeneste på nett bidrar til en mer spontan bruk. Tjenesten er tilgjengelig når brukeren har behov for den.

«Det er lett å gi opp hvis man ikke får informasjonen raskt. Alternativet til utdanning.no for meg hadde vært å kontakte Buskerud Fylkeshus. Oppsøkt de personlig. Og det er ikke sikkert at de kunne hjulpet meg.»

(Bruker av chat-tjenesten)

«Jeg følte meg mer komfortabel når jeg kunne være hjemme. Du er litt stiv når du sitter på stolen hos rådgiveren. På en måte følte jeg meg tryggere når jeg kunne bruke nettet. Du kan bruke det mer spontant, når det passer deg. For meg var det også viktig at jeg ikke mistet noen skoletimer.»

(Bruker av chat-tjenesten)

Brukernes erfaring med chat-tjenesten har kun vært av en positiv karakter blant dem vi har snakket med. De roser tjenesten og bruker superlativer som «*kjempebra*», «*utrolig hjelpsom*» og «*ypperlig*» om sine erfaringer. Veilederne fremstod som «*dyktige*», «*kunnskapsrike*» og «*profesjonelle*». Det brukerne verdsetter med en chat-tjeneste er flere forhold:

- *Gir mulighet for rask kommunikasjon. Man får svar der og da.*
- *Gir mulighet for en «second opinion» i de tilfellene man er usikker på de rådene man har fått fra andre kilder.*
- *Sporbarhet. Det at man får utskrift av chat-samtalen på e-post bidrar til at man får strukturert og organisert informasjonen.*
- *Chat som form gir den utdanningssøkende mulighet for å tenke og reflektere gjennom de svarene man gir i samtalen.*
- *En chat sees på som uforpliktende i den forstand at det er enkelt å avslutte samtalen.*
- *Anonymitet skaper en trygg atmosfære for den utdanningssøkende.*

*«Bare det at noen har tid til å snakke med meg synes jeg er bra.
At noen vil bruke sin tid på meg.»*

(Bruker av chat-tjenesten)

En tjeneste på nett bidrar til å nøytralisere geografiske forskjeller. De utdanningssøkende vi snakket med hadde personlige erfaringer som bekrefter sårbarheten ved det eksisterende rådgiverapparatet. En tjeneste på nett vil bidra til og sikre at *alle* brukerne får tilgang til de samme tjenestene og det samme tilbudet, uavhengig av hvor man bor.

*«Nå så har vi en veldig god rådgiver på skolen vår. Det hadde vi ikke i fjor, eller året før det. Da hadde vi ikke noen god rådgiver.
Da gikk jeg ikke til henne.»*

(Bruker av chat-tjenesten)

Undersøkelsen peker klart i retning av at det synes viktig å etablere ett sted hvor brukerne kan henvende seg for å få utfyllende informasjonen i forhold til utdanning og karrierevalg. Det å tilegne seg riktig og kvalitetssikret informasjon kan i mange tilfeller være utfordrende. Det gjelder spesielt hvis denne informasjonen er spredt og fragmentert. Det å samle informasjonen og kompetansen rundt utdanning.no synes riktig ut fra et brukerperspektiv. Det bidrar til å gjøre det enkelt og tydelig.

En veiledningstjeneste på nett vil kunne bidra til å redusere og nøytralisere maktforholdet mellom veileder og bruker. Det synes spesielt viktig i mindre, transparente lokalsamfunn. En viktig side ved dette er arenaen for kommunikasjonen. Brukerne verdsetter det faktum at de kan bruke tjenesten hjemmefra når de ønsker det. Det bidrar til å gjøre det litt mindre formelt. Det skaper en trygghetsfølelse hos brukerne.

«Det at jeg var anonym gjorde meg tryggere. Jeg bor på et lite sted og det er litt rart å prate med en rådgiver og så kommer samme personen på middag neste dag fordi den personen (rådgiveren) er kjæreste med den og den.»

(Bruker av chat-tjenesten)

3.3.3 Opplæringen

Før veiledningstjenesten ble iverksatt 28. januar hadde veilederne vært med på en tre dagers praktisk opplæring i Tromsø. Opplæringen ble gjennomført i midten av januar og lagt opp slik at veilederne fikk mulighet til å jobbe med oppgaveløsning på egenhånd før piloten ble operativ.

I likhet med gjennomføringen i 2012 opplevde veilederne at Senter for IKT i utdanningen var godt forberedt. Representantene fra Senter for IKT i utdanningen var både hyggelige, imøtekomende og inkluderende, og skapte en god atmosfære under opplæringen. Rammen for hele opplæringen ble vurdert som god. Tiden ble disponert på en god og konstruktiv måte, og opplæringen ble av veilederne vurdert som «*variert*», «*innholdsrik*» og «*nyttig*». Det faglige opplegget ble vurdert som meget bra.

Opplæringen skal skape trygghet for den jobben som veilederne skal utføre. Det lyktes man med i stor grad. En av de store endringene som Senter for IKT i utdanningen gjennomførte ved denne piloten var lengden på opplæringen. Opplæringen i 2012 varte kun i 1 dag og gav da ikke veilederne det fundamentet de trengte før piloten ble satt ut i live. Dette ble endret for årets pilot, og var en endring som må betegnes som vellykket. Det bidro til at veilederne fikk:

- *Større innsikt og forståelse i veiledning på nett*
- *Bedre innføring i dataverktøyet som ble brukt*
- *Bedre og lengre tid på praktisk oppgaveløsning*
- *Bygge tette sosiale relasjoner/nettverk seg i mellom*

Senter for IKT i utdanningen var klare på hvilke forventninger de stilte til veilederne. Mandatet for rollen og funksjonen veilederne skulle utøve ble formidlet på en tydelig måte. Veilederne følte de fikk eierskap til den oppgaven de skulle utføre.

Den mest sentrale delen av opplæringen bestod av oppgaveløsning. Det enkelte veiledere var usikre på i begynnelsen var kvaliteten på den informasjonen de gav fra seg. «Er dette bra? Er dette den beste lenken til dette spørsmålet? Er dette pålitelig og trygg informasjon?» var noen av de retoriske spørsmålene som veilederne stilte seg selv. Det å øve på å skrive svar og få konkrete og konstruktive tilbakemeldinger er kritisk for å sikre god tjenestekvalitet. Senter for IKT i utdanningen hadde forberedt seg meget godt på dette området - og hentet mange relevante og gode oppgaver som ble stilt av de utdanningssøkende ved piloten i 2012. Under opplæringen jobbet man individuelt i et fellesskap. Det ble av veilederne selv sett på og karakterisert som meget verdifullt og lærerikt. Det gav dem et forum og rom for interne diskusjoner rundt ulike problemstillinger. Veilederne fikk prøve seg på konkrete og relevante oppgaver som ble gjennomgått og kontrollert av Senter for IKT i utdanningen. Tilbakemeldingene som Senter for IKT i utdanningen gav veilederne, bidro til å skape større innsikt og forståelse for hvordan man jobber med nettveiledning. Det gjelder både den språklige og den faglige dimensjonen. Arbeidsformen og dialogen mellom veilederne og Senter for IKT i utdanningen sikret en trygghet for den jobben som skulle utføres.

Den tekniske løsningen (Kayako) var ikke ferdigstilt da opplæringen begynte. Det har bl.a. sammenheng med den korte tiden Senter for IKT i utdanningen hadde til rådighet fra oppstarten av prosjektet til piloten ble operativ i slutten av januar. Man erfarte flere barnesykdommer med løsningen, og flere av disse forholdene ble korrigert og rettet opp i løpet av piloten. Det faktum at den tekniske løsningen var noe uferdig under opplæringen var nok mer et irritasjonsmoment for Senter for IKT i utdanningen enn for veilederne. Enkelte av veilederne følte de var med på å utvikle verktøyet de brukte. Justeringer, korrigeringer og endringer av verktøyet ble vurdert som en del av prosjektet. Verktøyet ble underveis i piloten delvis tilpasset veiledernes bruk. I løpet av opplæringen fikk veilederne en god forståelse for hele arbeidsflyten, fra å ta saker/spørsmål, redigering av spørsmål, søke og finne informasjon, skrive svar og publisere saker. Veiledningen i forhold til bruk av den tekniske løsningen ble av veilederne vurdert som god og tilstrekkelig.

Den sosiale dimensjonen ved opplæringen bør ikke undervurderes. Det faktum at man fysisk var sammen under opplæringen har hatt en ensidig positiv effekt på hele pilotprosjektet. Det at man ble godt kjent med hverandre gjorde at man ble trygg på hverandre. Man klarte å etablere et kompetansefellesskap hvor man spilte på hverandre. Båndene som veilederne har etablert seg imellom har vært både motiverende, inspirerende og lærerike. Effekten og resultatet har blitt en tjeneste med bedre kvalitet.

Senter for IKT i utdanningen valgte å gjennomføre en 2 dagers midtveissamling mot slutten av februar i Tromsø. Det viste seg å være et meget godt strategisk valg for hele opplegget av piloten. Under den 2 dager lange samlingen fikk man delt erfaringer, gjennomgått ulike saker, satt større fokus på chat-tjenesten, og ikke minst fikk man bygget tettere relasjoner veilederne imellom. Det faktum at man klarte å etablere et forum for erfaringsutveksling hadde klare, positive ringvirkninger for kvaliteten på tjenesten. Senter for IKT i utdanningen mener tjenesten fikk et kvalitetsmessig løft etter midtveissamlingen. Denne samlingen hadde også en symbolsk verdi da den representerte en fristilling av veilederne. Fra dette tidspunktet ble postene til veilederne publisert på utdanning.no uten at de ble gjennomgått, evaluert og kvalitetssikret av redaksjonen ved Senter for IKT i utdanningen. Veilederne følte selv at midtveissamlingen spilte en viktig rolle for utviklingen av dem som nettveiledere. Den første samlingen hadde gitt dem fundamentet og grunnlaget. Den andre samlingen bidro til at man fikk et større fokus og orientering på selve problemløsningen.

- *Et kvalitetsløft for den enkelte veileder. De hadde et erfaringsgrunnlag som gjorde diskusjonene relevante og konkrete. Man hadde en felles forståelse for problemstillingene de stod overfor. Hele opplæringen ble mer realistisk og autentisk ettersom man jobbet med konkrete saker. Veilederne fikk også gode innspill og kommentarer på de sakene de hadde publisert i forhold til språk, formuleringer, kilder, lenker ol. Veilederne fikk justert og korrigert sin arbeidsmetode som gjorde dem bedre rustet til å utøve rollen som nettveiledere. Veilederne ble tryggere på seg selv i den rollen de skulle utøve. Flere av veilederne gav åpent og ærlig uttrykk for at det hele «falt mer på plass» etter den andre samlingen.*
- *Etableringen av det sosiale nettverket gjorde veilederne trygge på hverandre. Det bidro til å senke terskelen for kontakt og dialog. Man våget å bruke hverandres kompetanse i større grad. Veiledergruppen ble som en konsekvens av dette mer selvstendig og selvhjulpne.*

«Det gjorde meg tryggere i jobben. Jeg ble en bedre veileder på nett etter det.»

(Veileder)

Det danske bidraget

I forbindelse med gjennomføringen av den første opplæringsseansen i januar valgte Senter for IKT i utdanningen å invitere den danske redaktøren Elsebeth Nygaard til å fortelle om erfaringene som Videnscenter for vejledning (www.ug.dk) hadde med bruk av chat-tjeneste overfor utdanningssøkende. Elsebeth Nygaards gjennomgang og presentasjon ble en åpenbaring i om bruk av chat som kanal for nettveiledning. Hennes erfaring, engasjement og visjon i forhold til bruk av chat ble vurdert som lærerik, inspirerende og retningsgivende for hvordan veilederne håndterte chat som kanal i piloten. Det er flere forhold ved Elsebeth Nygaards presentasjon som var viktige:

- *Den bidro til en tydeliggjøring av hva en chat er og kan være. For de fleste av veilederne i piloten var chat en relativt ny og ukjent kanal. Det var noe man selv i liten grad eller utstrekning hadde brukt eller benyttet seg av - og langt mindre brukt i en jobbsammenheng. Elsebeth Nygaards gjennomgang gav veilederne innsikt og forståelse i hvordan chat som kanal fungerer.*
- *Hun viste til erfaringene som man hadde gjort i Danmark med bruk av chat som kanal for de utdanningssøkende. Det bidro til å redusere feilvalg i forhold til hvordan man skulle bruke en chat-tjeneste i Norge. Erfaringen fra Danmark var at man skulle bruke chat-tjenesten til å veilede - stille spørsmål og få frem refleksjon hos den utdanningssøkende. En chat-tjeneste handler, ut fra veilederens perspektiv, vel så mye om å stille spørsmål som å gi svar.*
- *Hun etablerte en metodikk for hvordan man skulle legge opp chat-samtalene. Man etablerte en chat-struktur som gav veilederne en klar ramme å jobbe innenfor. Det bidro til å gi veilederne en tydelig arbeidsprosess i forhold til gangen i en chat - fra etableringen av kontakten, kontrakten, kommunikasjonen til konklusjonen av samtalene. Det faktum at man jobbet etter en klar struktur bidro til at man jobbet mer målrettet i forhold til de enkelte samtalene. Veilederne fikk i større grad en styrt prosess for noe som i utgangspunktet er en ustrukturert samtale.*

«Det danske bidraget var fundamentalt viktig.»

(Veileder)

3.3.4 Dataverktøyet Kayako

Som nevnt var ikke Kayako ferdig utviklet da opplæringen startet i januar. Løsningen var også litt uferdig da piloten ble iverksatt 28. januar. Det har vært helt avgjørende å ha en prosjektleder hos Senter for IKT i utdanningen i denne sammenhengen som har hatt det overordnede ansvaret. Kayako-løsningen ble forbedret underveis i piloten etter innspill fra både veilederne og Senter for IKT i utdanningen. På mange måter har det vært en dynamisk prosess som har bidratt til at verktøyet Kayako har blitt bedre og mer tilpasset brukernes behov og ønsker. Endringene underveis har bl.a. inkludert:

- *Tydeligere fordeling av saker (unngå dobbeltarbeid ved at flere veiledere tok samme sak var en utfordring pga. treghet i forhold til oppdateringer i løsningen)*
- *Visualisering av aktiv/passiv chat (man ser når vedkommende skriver)*

Brukergrensesnittet ble vurdert som enkelt og intuitivt. Veilederne legger ikke skjul på at det krever en viss innsats å sette seg inn i et nytt dataprogram. Å lære å bruke Kayako ble imidlertid ikke vurdert som spesielt utfordrende. Den generelle holdningen hos Senter for IKT i utdanningen var at Kayako var enklere og mer brukervennlig enn Disqus-løsningen som ble brukt i 2012.

Ved gjennomføringen av piloten i 2012 brukte man Facebook som plattform for intern kommunikasjon. For årets pilot valgte man, av flere årsaker, å legge internkommunikasjonen inn i selve dataverktøyet man brukte. Intern-chatten ble et viktig hjelpemiddel for veilederne. For det første sørget det for at man fikk en arena for et sosialt fellesskap. Det bidro til at man fikk opprettholdt kontakten og relasjonen med de andre personene i veiledergruppa. Man fikk et kollegialt fellesskap. For det andre fikk man en arena for kompetanseutveksling. Det gjorde det enkelt å bruke de andre veilederne på spørsmål og problemstillinger man selv var usikker på. Det bidro til å forenkle søkeprosessen og det kvalitetssikret den informasjonen man publiserte. Veilederne var klare og tydelige på at det å ha en god, enkel og stabil arena for intern kommunikasjon er kritisk for tjenesten - både ut fra et sosialt og faglig ståsted.

Den største utfordringen med Kayako var intern-chatten. Den var ikke optimalt integrert i tjenesten og den var ustabil. Intern-chatten bar preg av å være laget og designet for en annen plattform. Den skapte irritasjon og frustrasjon blant brukerne. Intern-chatten burde være åpen og tilgjengelig for veilederne når de logget seg på Kayako. Det synes også viktig at man ser nærmere på hvordan man kan få bedre driftssikkerhet på tjenesten. Det gjelder spesielt i forhold til chat-funksjonen - både ekstern og intern.

Forbedringsområder som man har identifisert ved løsningen:

- *Mulighet for å legge inn et ekstra trinn for publisering av saker. Man savnet å se den visuelle presentasjonen av en sak. Veilederne ønsker å få en forhåndsvisning av saken som gir dem mulighet til å gjøre eventuelle endringer før den blir publisert.*
- *Forbedre tagging av sakene som blir publisert. En del saker som kom inn i spørsmål og svar-tjenesten er tidligere blitt besvart. Veilederne savner enkel tilgang til en informasjonsbank hvor man kan hente frem tidligere besvarte spørsmål. Enklere gjenbruk vil sikre en mer effektiv drift av tjenesten. Det vil også kreve en bedre søkemotor i løsningen.*
- *Pålogging på ulike maskiner (hjemme og på jobb) viste seg vanskelig for flere av veilederne.*
- *Redusere funksjoner i Kayako. Det er knapper og menyer man ikke vet eller kjenner funksjonene til. Man kan med fordel fjerne alle knapper og funksjoner som ikke blir brukt.*
- *En lagrefunksjonalitet i løsningen som sikrer at veilederne ikke mister svar de har jobbet med når de navigerer til andre funksjoner i programmet.*
- *Bruk av 2 skjermer kan i mange tilfeller være en fordel når man jobber innen dette feltet. Det bidrar til en mer strømlinjeformet arbeidsprosess (en skjerm for programmet og en skjerm for søk/leting på nettet).*
- *Enklere oppsett og håndtering av vaktrapportene.*

- *Forenkle prosessen med deling av lenker. Hvis løsningen automatisk kunne kontrollere og kvalitetssikre lenkene som ble brukt i spørsmål og svar-tjenesten hadde det vært en tidsbesparende funksjon.*
- *Større grad av individuelle tilpasninger (bl.a. i forhold til fontstørrelse).*
- *Stavekontroll i programmet.*

3.3.5 Veiledningen

Premissene

Premissene for veilederne var at man hadde en vaktliste hvor 3 personer var på vakt hver dag. En vakt hadde en varighet på 5 1/2 time, fra 15:00 til 20:30. Chatten var åpen i 3 timer fra 17:00 til 20:00. Den praktiske strukturen fungerte bra. Det at man var flere på vakt ble vurdert som helt uvurderlig av flere årsaker:

- *Mengden med saker fra spørsmål og svar-tjenesten*
- *Er praktisk umulig å behandle chat samtidig med spørsmål og svar-tjenesten*
- *Det å håndtere flere chatter samtidig viste seg lite hensiktsmessig*
- *Muligheten for å spille på hverandres kompetanse*
- *Den sosiale dimensjonen*

Senter for IKT i utdanningen kan med fordel analysere trafikkgrunnlaget for planlegging av fremtidige vaktordninger. Veilederne erfaringer var at trafikken (antallet saker i innboksen fra spørsmål og svar-tjenesten) var høyere på mandager og dager etter høytider (bl.a. påsken). I piloten jobbet veilederne med både chatten og spørsmål og svar-tjenesten. En mulig fremtidig organisering er større grad av spesialisering i forhold til kanal. Antallet personer på vakt må sees i sammenheng med dimensjonene kvalitet og effektivitet. Det synes viktig at man klarer å opprettholde korte svarfrister til brukerne. En tidsfrist på 24 timer oppleves om riktig. Det har primært sammenheng med internett som kanal hvor brukerne forventer en rask behandlingstid. I spesielle tilfeller bør nok også denne være kortere, bl.a. før søknadsfristene. Det synes viktig at man har klare rutiner for hvordan man skal håndtere de største toppene i forhold til pågang på tjenesten.

Senter for IKT i utdanningen valgte en bred sammensetning av veiledergruppen med tanke på kjønn, alder og faglig bakgrunn. I motsetning til piloten i 2012, da veilederne var rekruttert fra hele landet, hadde samtlige av veilederne sitt virke i Troms. Den beslutningen var mer av en praktisk karakter. Veiledergruppen hadde en klar tverrfaglig sammensetning, med kompetanse på videregående skole, høyskole/universitet og arbeidsmarkedet/karrieresenter/NAV. Veilederne verdsatte selv denne bredden i kompetanse. Det bidro til å sikre kvaliteten i informasjonen som ble gitt. Spesielt videregående skole fremstår som et komplisert område. Reformene som er blitt gjennomført innen denne sektoren har forsterket dette bildet. Endringene som har blitt gjennomført har vært store og markante, og det setter store krav til veilederne om å holde seg oppdatert. Erfaring fra utdanningssystemet blir vurdert som helt avgjørende og nødvendig for å klare å håndtere de spørsmålene og problemstillingene som kommer inn. Senter for IKT i utdanningen følte de hadde fått en meget god og kompetent gruppe.

*«Det har vært nødvendig med veiledere som jobber i utdanningssystemet.
Det har vært helt avgjørende.»*

(Veileder)

Den første vakta

I forbindelse med gjennomføringen av piloten i 2012 gav veilederne uttrykk for at de var «drittnervøs», «veldig spent» og følte «sterk usikkerhet» før den første vakta. I fjor var også veilederne alene på vakt, og flere hadde en «alene-følelse» når de var på vakt. Det var spesielt tydelig i starten av piloten i 2012. Dette er noe Senter for IKT i utdanningen i stor grad har klart å eliminere ved denne piloten. En lengre og grundigere opplæring, kontrollen og gjennomgangen av svarene/postene før de ble publisert, tilstedeværelsen til Senter for IKT i utdanningen, samt flere personer på vakt har vært viktige og sentrale virkemidler for å bygge trygghet i veiledergruppa. Veilederne følte seg komfortable og godt forberedte da piloten ble operativ i slutten av januar. Samtidig skal det sies at veilederne også i årets pilot var usikre, spente og stresset før de tok sin første vakt. De var usikre på både om måten de formulerte seg på og om henvisningene de gav var riktige og relevante. Men, det var en naturlig usikkerhet som alltid vil være tilstede når man skal debutere på en ny arena. Flere av veilederne gav klart uttrykk for at de satt med en god følelse etter de første vaktene. Senter for IKT i utdanningen klarte i stor grad å forberede veilederne på den rollen og funksjonen de skulle utføre.

«Jeg var spent. Jeg var redd for å gjøre feil. Vi har hatt en gradvis løsrivelse (fra Senter for IKT i utdanningen). De var med oss på de første vaktene. De hjalp oss. De leste gjennomsvarene før de ble publisert. Det var en god måte å gjøre det på. Vi hadde også hverandre. Jeg var så trygg som jeg kunne ha vært.»

(Veileder)

Senter for IKT i utdanningen kontrollerte/gjennomgikk alle svar som ble lagt ut og publisert på utdanning.no den første måneden. Innen midtveis-seansen i slutten av februar ble svarene direkte publisert på utdanning.no uten at de gikk gjennom redaksjonen hos utdanning.no. Det som bidro til denne beslutningen var både at det faglige nivået blant veilederne ble vurdert som høyt allerede tidlig i prosjektet, og at veilederne kvalitetssikret hverandres svar på en god måte. Det å ha en kontrollfunksjon mener veilederne er viktig da det bidrar til å kvalitetssikre materialet som blir publisert. Det at Senter for IKT i utdanningen kontrollerte svarene gav dem trygghet og sikkerhet for den jobben de utførte. Veilederne følte det var viktig å ha et sikkerhetsnett i starten. Kontrollen til Senter for IKT i utdanningen ble vurdert som en god og nødvendig støttefunksjon. Måten dette ble håndtert på av Senter for IKT i utdanningen ble betraktet som saklig, ryddig og profesjonell. Veilederne verdsatte den veiledende og konstruktive formen i tilbakemeldingene fra redaksjonen hos utdanning.no. Den generelle vurderingen er at de ble bedre veiledere som følge av tilbakemeldingene fra Senter for IKT i utdanningen.

«Det er ikke like morsomt, samtidig er jeg glad for det. Det må til og er viktig. Det er nødvendig. Jeg føler det er på sin plass. Det gjør at vi blir bedre. Sikre kvaliteten i svarene. Det var konstruktivt.»

(Veileder)

Formen

Veilederne opplever naturligvis at formen på fortrolige 1-1-samtaler og et åpent nettbasert format er markant forskjellig. De fortrolige 1-1-samtalene gir større grad av nærhet, personlighet og fortrolighet mellom partene. Som fjorårets pilot viste er et av de viktigste punktene ved å være en nettveileder er at man forstår formen. I en spørsmål og svar-tjeneste må man ha korte og konsise svar. Det skal være direkte, saklig og poengtert.

I et forum med en spørsmål og svar-tjeneste er det viktig at man tenker på at de innleggene som blir besvart har to målsettinger: For det første skal man ivareta behovet til personen som har postet spørsmålet, og for det andre må informasjonen som gis være av en slik karakter at den gir mening og forståelse for allmennheten. Informasjonen vil, i de aller fleste tilfellene, være tilgjengelig for alle som besøker nettsiden til utdanning.no.

Utfordringer som veilederne stod overfor med spørsmål og svar-tjenesten er bl.a. tydeligheten og presisjonen i hva de utdanningssøkende faktisk spurte om. Dårlig språk og uklare/utydelige spørsmål skapte utfordringer i forhold til å tolke hva den utdanningssøkende faktisk var på jakt etter. Man kan ikke stille oppfølgingsspørsmål, og enkelte forutsetninger vil naturligvis ikke komme frem. På spørsmål og svar-tjenesten fikk man ikke bekreftelsen fra den utdanningssøkende på at informasjonen var forstått, oppfattet eller nyttig. Det ble uttrykt som et savn.

Det å være nettveileder stiller krav til:

- *Faglig kompetanse. Det stilles høye faglige krav til veilederne. Veilederne må ha veilederkompetanse for å klare å gi gode svar med høy kvalitet. Det krever bred kompetanse om utdanningssystemet i Norge og internasjonalt med tilhørende regelverk. Men en stilling som veileder på nett favner også videre enn kompetanse på utdanning og yrker. Man bør også ha en viss interesse for og innsikt i samfunns- og arbeidsliv. Hvor går utviklingen, og hvilke områder viser prognosene det vil være størst behov for arbeidskraft på både kort og lang sikt? Det å være veileder for de utdanningssøkende fordrer også at man kan formidle god innsikt på disse områdene. Det krever engasjement.*
- *Gode datakunnskaper. Som veileder på nett må man ha gode datakunnskaper og være flink til å bruke nettet. En viktig funksjon er evnen til å raskt søke, finne og tilegne seg informasjon som de utdanningssøkende er på jakt etter. En veileder på nett må være nysgjerrig av natur med ønske om å finne frem til den informasjonen som brukerne søker.*
- *Et godt språk. En veileder på nett må ha gode språklige ferdigheter for å kunne kommunisere med en brukergruppe som strekker seg fra 13 til 50 år. Måten man kommuniserer med de ulike brukergruppene på vil være forskjellig. I enkelte tilfeller vil det også kreve ferdigheter i andre språk enn norsk, bl.a. engelsk.*
- *Grundighet. Veilederne trekker frem grundighet som en viktig egenskap ved å være veileder på nett. Den informasjonen som gis må være så nøyaktig og presis som overhode mulig. Det har direkte sammenheng med arenaen hvor informasjonen publiseres. Informasjonen som ligger på utdanning.no er offentlig og kvalitetssikret. Det forplikter. Informasjonen som blir lagt ut blir lest av mange og påvirker de beslutningene og valgene de utdanningssøkende tar. Det er ikke rom for å feile.*
- *Nøytral og upartisk. Informasjonen som legges ut må/skal ikke favorisere enkelte læresteder. Det bidrar til at man i enkelte tilfeller må være mer generell i sine*

tilbakemeldinger. Dette må også sees i sammenheng med den rollen som utdanning.no søker å utøve overfor de utdanningssøkende.

Kildebruk

De viktigste kildene som ble nevnt var:

- *utdanning.no*
- *ansa.no*
- *samordnaopptak.no*
- *nokut.no*
- *vilbli.no*
- *lanekassen.no*

Andre sider som ble brukt var:

- *verdensklasse.no* (i forhold til oljebransjen)
- *læresteder*

Veilederne opplever at det er riktig at man har fokus på å lenke til offentlige kilder. De offentlige kildene oppleves som oppdatert og kvalitetssikret, i langt større grad enn hva som er tilfelle med informasjon fra de private aktørene. Ettersom informasjonen som gis skal være nøytral og ikke favorisere noen aktører/leverandører oppleves det som tryggest å bruke de offentlige kildene. Veilederne peker på at når det offentlige bruker mye tid og ressurser på å tilrettelegge informasjon ser man ingen grunn til å bruke informasjon fra de private aktørene.

Utdanning.no blir karakterisert som et meget godt sted å starte. Flere av veilederne trakk bl.a. frem "Jobbkompasset" som et meget godt verktøy for de mer usikre brukerne. Det faktum at utdanning.no skal være det primære referansepunktet stiller også store krav til redaksjonen ved utdanning.no. Siden må være oppdatert og tilpasset de endringene som skjer. Her opplever veilederne at også utdanning.no har et forbedringspotensial. Den generelle oppfatningen er at utdanning.no har utviklet seg i positiv retning.

«Det som mer og mer gikk opp for meg er hvilket fantastisk verktøy utdanning.no er.»

(Veileder)

Lenker

Bruken av lenker fremstod som en mindre utfordring for veilederne i piloten denne gangen enn hva som var tilfelle i 2012. Dette ble adressert tydeligere av Senter for IKT i utdanningen ved opplæringen, og veilederne kom relativt raskt inn i riktig bruk av lenker. Samtidig er det på sin plass å presisere viktigheten av å ha ressurser fra Senter for IKT i utdanningen tilgjengelig i en innkjøringsperiode.

Veilederne ser klart verdien av å gi dybdelenker. Det å gi lenker til åpningssidene til nettstedene har en klart begrenset nytte for brukerne. Dybdelenker løftet kvaliteten, nytteverdien og relevansen på svarene som blir gitt.

En av utfordringene som veilederne hadde var å kontrollere at lenken som ble gitt faktisk fungerte. Det må gjøres manuelt. Dersom det er mulig med en mer automatisert kontroll av lenkene vil dette forenkle og effektivisere publiseringen av postene.

Ut over i piloten valgte veilederne å skjule lenkene fremfor å vise hele lenketeksten. I de tilfellene man velger å skjule lenken setter det større krav til teksten for at det skal gi mening og forståelse hos brukeren. Det ble vurdert som en klar forbedring av flere årsaker:

- *Det ser bedre ut rent visuelt*
- *Teksten blir mer lesevennlig for brukerne*
- *Det fremstår som mer profesjonelt og seriøst*
- *Har blitt en mer vanlig måte å lenke på*

Chat

Erfaringene som veilederne har hatt med chat-tjenesten har utelukkende vært av positiv karakter. Det blir sett på som et viktig supplement i forhold til det tilbudet utdanning.no skal yte overfor de utdanningssøkende.

En chat-tjeneste ligger nærmere den tradisjonelle veiledningen som veilederne er vant og komfortable med å bruke. Veilederne verdsatte denne formen for dialog med brukerne. Chat var både morsomt, spennende og utfordrende. Det er en kanal som egner seg spesielt godt for å skape større grad av refleksjon hos brukerne. Det har sammenheng med at chat gir større muligheter for:

- *Veiledning og dialog. Det gir rom for større dynamikk i kommunikasjonen.*
- *Individuelle tilpasninger i informasjonen som gis. Det blir mer personlig.*
- *Veilederne får avdekket brukernes reelle behov og ønsker. I en chat får veilederne muligheten for å gjøre en behovsavklaring med brukerne. Kvaliteten på de tilbakemeldingene som gis blir da bedre fordi veilederne har et bedre informasjonsgrunnlag.*

«En chat-tjeneste setter i gang refleksjon på en helt annen måte enn hva spørsmål og svar-tjenesten gjør.»

(Veileder)

Det å ha en chat-tjeneste blir betegnet som viktig av flere forhold:

- *Det er en moderne og tidsriktig kanal.*
- *Det er en plattform som de unge er fortrolige med.*
- *Det er en billig og effektiv kanal å bruke i forhold til alternativene (fysiske møter).*
- *Det gir brukeren fleksibilitet og valgfrihet. Det blir en tjeneste som er tilgjengelig på brukerens premisser. Brukeren føler større grad av styring og kontroll ved bruk av denne type tjenester (bl.a. i forhold til avslutning).*

- *Det gir rask og øyeblikkelig informasjon til brukerne.*
- *Det gir et skriftlig, sporbart dokument som man ikke har/får ved muntlige møter.*
- *Er et lavterskeltilbud sett i forhold til å oppsøke et kontor med tradisjonell 1-1 veiledning.*

Intern-chat

I forbindelse med gjennomføringen av piloten i 2012 brukte man Facebook som plattform for intern kommunikasjon, både i forhold til dialog veilederne imellom og kontakt med Senter for IKT i utdanningen. I forbindelse med årets pilot valgte man å gå bort fra Facebook av flere årsaker (bl.a. eierskap til materialet og innholdet). I stedet valgte man å opprette en intern-chat i verktøyet Kayako.

Intern-chatten ble vurdert som «*utrolig viktig*», «*kjempeviktig*», «*helt uvurderlig*», «*uunnværlig*» og «*gull verdt*». Intern-chatten hadde en klart større betydning enn hva veilederne forutså i begynnelsen av pilotperioden. I likhet med bruken av Facebook i 2012 var intern-chatten viktig både ut fra et faglig og sosialt perspektiv.

- *Det rent faglige. Intern-chatten var et sted hvor man kunne henvende seg i de tilfellene man støtte på utfordringer. Det var lett å legge ut et spørsmål eller kommentar når man stod fast - og man fikk rask tilbakemelding. Man fikk utvekslet kunnskap og man hadde en arena hvor man fikk diskutert og utvekslet ulike problemstillinger. Man brukte også intern-chatten til å lese korrektur for hverandre. Det faktum at man hadde intern-chatten gav veilederne en følelse av trygghet og sikkerhet for den jobben de skulle utføre.*
- *Det sosiale samholdet ble styrket med intern-chatten. Å ha den kanalen tilgjengelig gav en nærhets- og fellesskapsfølelse. Intern-chatten gav veilederne følelsen av å være en enhet. Det kollegiale samholdet ble styrket i gruppa. Den bidro dessuten til økt trivsel når man var på vakt. Alle veilederne verdsatte den sosiale dimensjonen som intern-chatten klarte å bygge.*

Det faktum at veilederne hadde vært med på 2 samlinger bidro til å senke terskelen for bruk av samarbeidschatten. Veilederne følte det var enklere å bruke hverandre når de hadde etablert den initiale kontakten og relasjonen.

«Det ble mye viktigere enn jeg trodde. Jeg hadde ikke tenkt på det. Trodde jeg skulle jobbe alene, men du jobbet ikke alene. Det var som å jobbe rundt et (felles) bord.»

(Veileder)

4. Resultater fra kvantitativ undersøkelse blant brukere

4.1 Oppsummering

Funnene fra den kvantitative webundersøkelsen blant brukere av Nettveiledning indikerer at prosjektet har vært en suksess, og at målgruppen i høyeste grad ser nytten av både spørsmål og svar-tjenesten og chat-tjenesten. De gode tallene gjenspeiler inntrykket man satt igjen med da Ipsos MMI evaluerte det lignende pilotprosjektet "Brukerforum utdanning" i 2012.

- *Mer enn 8 av 10 spurte brukere er meget eller ganske fornøyde med både spørsmål og svar-tjenesten og chatten. Over 9 av 10 brukere av spørsmål og svar-tjenesten svarer at det er sannsynlig at de vil bruke denne tjenesten igjen ved behov. Brukerne av begge tjenestene er fornøyde med svarene de fikk fra veilederne, og mange fikk et godt inntrykk av veiledernes kompetanse.*
- *Det er også en stor andel av brukerne som gir uttrykk for at tjenesten er ønsket. Nesten alle brukerne av spørsmål og svar-tjenesten sier seg enige i at muligheten til å stille spørsmål til en veileder er nyttig. Omtrent 9 av 10 brukere av begge tjenestene ville anbefalt disse til andre. Tjenesten får også gode tilbakemeldinger på brukervennlighet.*
- *Det fremgår i undersøkelsen at veiledningstjenester på nett er mer populære enn personlig kontakt med veileder blant utdanningssøkende. Nettveiledning oppleves som tilgjengelig, og man får gode svar raskt. Flere brukere av chat-tjenesten fremhever at denne typen veiledning fikk dem til å reflektere mer over egne utdannings- og yrkesvalg.*
- *De fleste brukerne av spørsmål og svar-tjenesten (2 av 3) synes ikke det tok lang tid før de fikk svar på sitt spørsmål.*
- *De aller fleste brukerne fikk vite om spørsmål og svar-tjenesten gjennom utdanning.no (47 %) eller via søk på nettet (45 %). Tjenestenes synlighet utenfor internett kan styrkes.*
- *Spørsmålstypen som hyppigst ble stilt var om innholdet i en utdanning eller et studieprogram. Dette gjelder både for spørsmål og svar-tjenesten og chatten.*

4.2 Informasjon om den kvantitative undersøkelsen

4.2.1 Gjennomføring

Den kvantitative undersøkelsen ble gjennomført elektronisk via internett (web), og rettet seg mot de som har stilt spørsmål til, eller chattet med, en veileder om utdannings- og yrkesvalg på utdanning.no. Målgruppen er utdanningssøkende som har spørsmål om videregående eller høyere utdanning.

Webundersøkelsen ble gjennomført i perioden 28. januar - 30. april 2013. For brukere av spørsmål og svar-tjenesten ble undersøkelsen formidlet som informasjon med en lenke til en Internettside nederst i svaret fra veilederen. For brukere av chat-tjenesten ble undersøkelsen formidlet via informasjon og lenke i et vindu som kom opp på skjermen etter endt chat ("pop up"). Veilederne ble bedt om å oppfordre brukerne av tjenestene til å besvare undersøkelsen.

4.2.2 Svarprosent og tolkning av resultatene

En svakhet med elektroniske undersøkelser er at svarprosenten ofte kan være noe lavere enn ved bruk av andre datainnsamlingsmetoder som postal- og telefonundersøkelser. Imidlertid var elektronisk undersøkelse formidlet til brukerne via spørsmål og svar-tjenesten eller chatten eneste mulighet i denne sammenheng. Fordelen med denne umiddelbare formidlingen av undersøkelsen er at brukerne vurderer tjenesten mens de fortsatt har den friskt i minne. Ulempen er at dette umuliggjør utsendelser av påminnelser, noe som virker negativt inn på svarprosenten. Tabellen nedenfor viser hvor mange brukere som har deltatt i undersøkelsen, samt hvor mange besvarte henvendelser / chat-samtaler som veilederne gjennomførte i prosjektperioden.

Tabell 4.1

Type tjeneste	Antall brukere som har deltatt i webundersøkelsen	Antall besvarte henvendelser /chat-samtaler
Spørsmål og svar-tjenesten	55	622
Chat-tjenesten	37	164

For denne undersøkelsen er det ikke relevant å beregne feilmarginer, siden undersøkelsen henvender seg til alle i målgruppene. Skjevheter kan derimot forekomme når ikke alle velger å besvare undersøkelsen. Dette innebærer at vi må regne med at resultatene er beheftet med en viss usikkerhet.

I pilotperioden ble 622 spørsmål besvart via spørsmål og svar-tjenesten og 164 chat-samtaler gjennomført. Siden enkelte brukere kan ha benyttet seg av tjenestene flere ganger kjenner vi ikke antall unike brukere av tjenesten. Antall brukere som har besvart undersøkelsen sammenlignet med antall henvendelser som er besvart / chat- samtaler som er gjennomført indikerer imidlertid at det kun er et fåtall brukere som har valgt å delta i undersøkelsen. Spesielt gjelder dette brukere av spørsmål og svar-tjenesten.

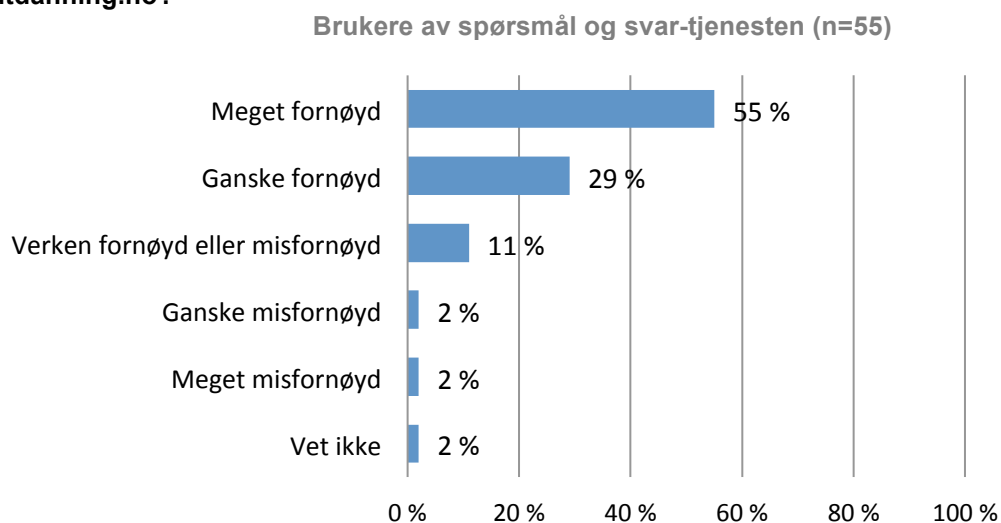
En lav svarprosent i seg selv innebærer ikke nødvendigvis at svarene ikke kan ha gyldighet til målgruppen som helhet, siden dette også handler om representativiteten til utvalget. Imidlertid bør man være forsiktig med å trekke bastante konklusjoner til populasjonen som helhet for denne gruppen, siden vi ikke med sikkerhet vet om utvalget er representativt. Resultater fra dybdeintervjuene med brukere og evalueringen blant brukere av "Brukerforum utdanning" fra 2012 støtter opp under de tendensene vi ser i årets brukerundersøkelse, noe som styrker resultatenes troverdighet.

4.3 Resultater fra den kvantitative undersøkelsen

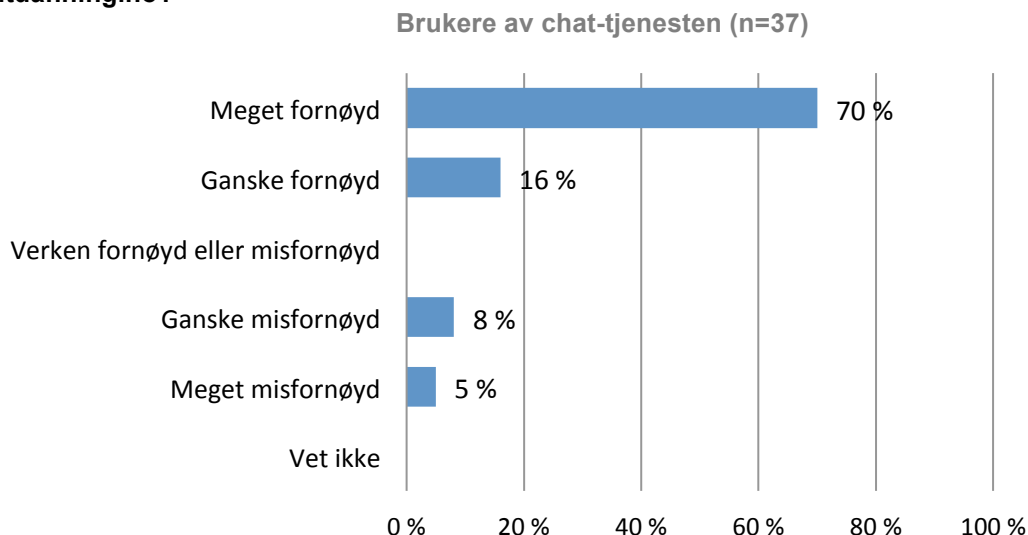
4.3.1 Totalinntrykk og holdninger til nettveiledning

Et klart flertall av brukerne i undersøkelsen, både brukere av spørsmål og svar-tjenesten og chatten, er fornøyd med tjenesten. Mer enn 8 av 10 brukere som har deltatt i undersøkelsen sier de er meget eller ganske fornøyd med begge tjenestene, og kun et lite mindretall sier de er misfornøyd. Disse resultatene stemmer også godt overens med resultatene fra undersøkelsen Ipsos MMI gjorde i forbindelse med pilotprosjektet "Brukerforum Utdanning", hvor også 8 av 10 brukere som deltok i undersøkelsen var meget eller ganske fornøyd med tjenesten.

Figur 4.1: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med spørsmål og svar-tjenesten på utdanning.no?



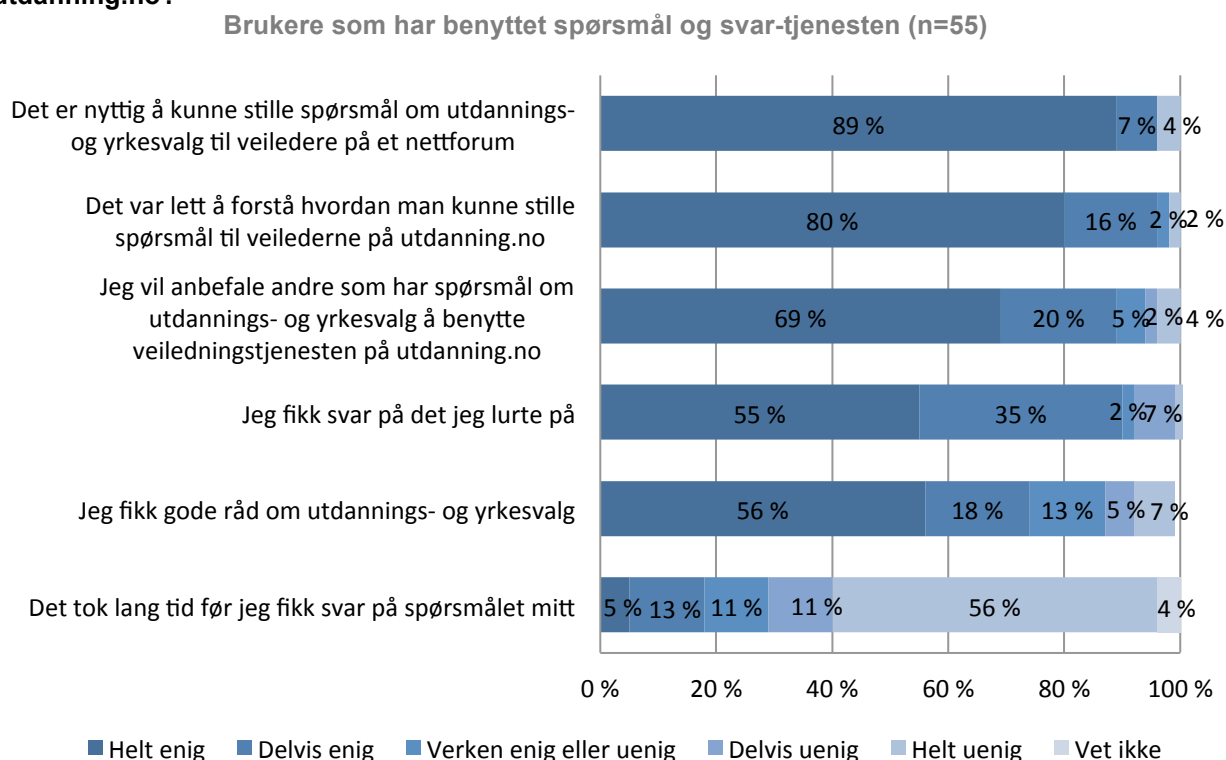
Figur 4.2: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med chatten du hadde med veilederen på utdanning.no?



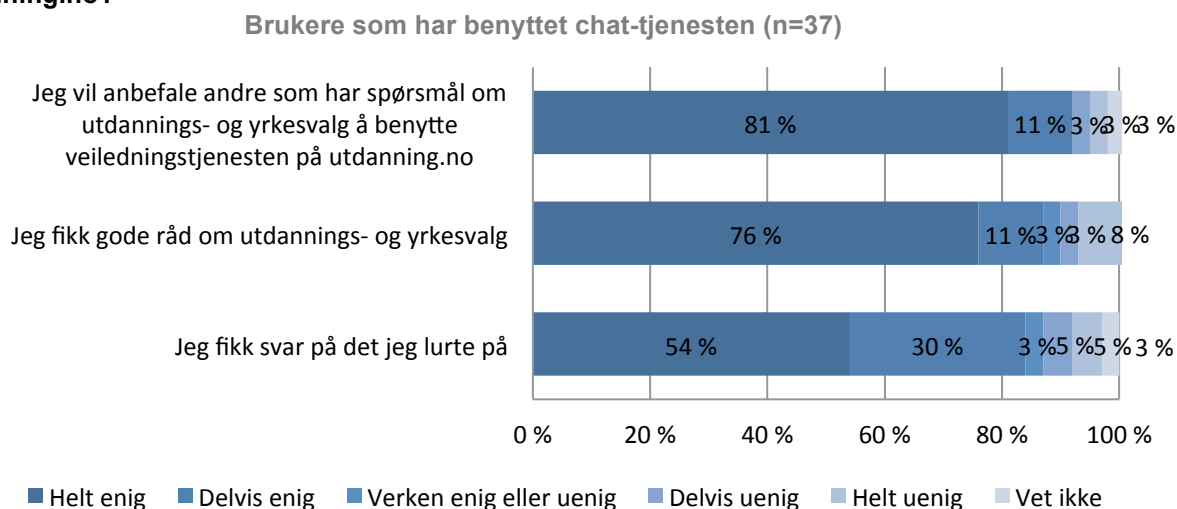
Figur 4.3 og 4.4 viser brukernes syn på ulike påstander knyttet til henholdsvis spørsmål og svar-tjenesten og chatten. Figurene gir et mer nyansert og detaljert bilde av brukernes holdninger og tilfredshet enn totalinntrykket. Brukernes syn på de ulike påstandene underbygger det bildet vi får fra spørsmålet om totalinntrykk, da et klart flertall gir positive

vurderinger av alle påstandene om begge tjenestene. Det gode totalinntrykket kan dermed ses som et resultat av at de aller fleste opplever å ha fått svar på det de lurte på, og at de fikk gode råd om utdannings- og yrkesvalg. Brukere av spørsmål og svar-tjenesten ble i tillegg bedt om å vurdere noen andre aspekter ved tjenesten de har benyttet, og flertallet opplevde at tjenesten var nyttig og lett å forstå, samtidig som de fleste ikke synes det tok lang tid før de fikk svar på sitt spørsmål. Et klart flertall av brukerne av begge tjenestene som har deltatt i undersøkelsen vil anbefale andre som har spørsmål om utdannings- og yrkesvalg å benytte seg av veiledning på nett.

Figur 4.3: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om spørsmål og svar-tjenesten på utdanning.no?



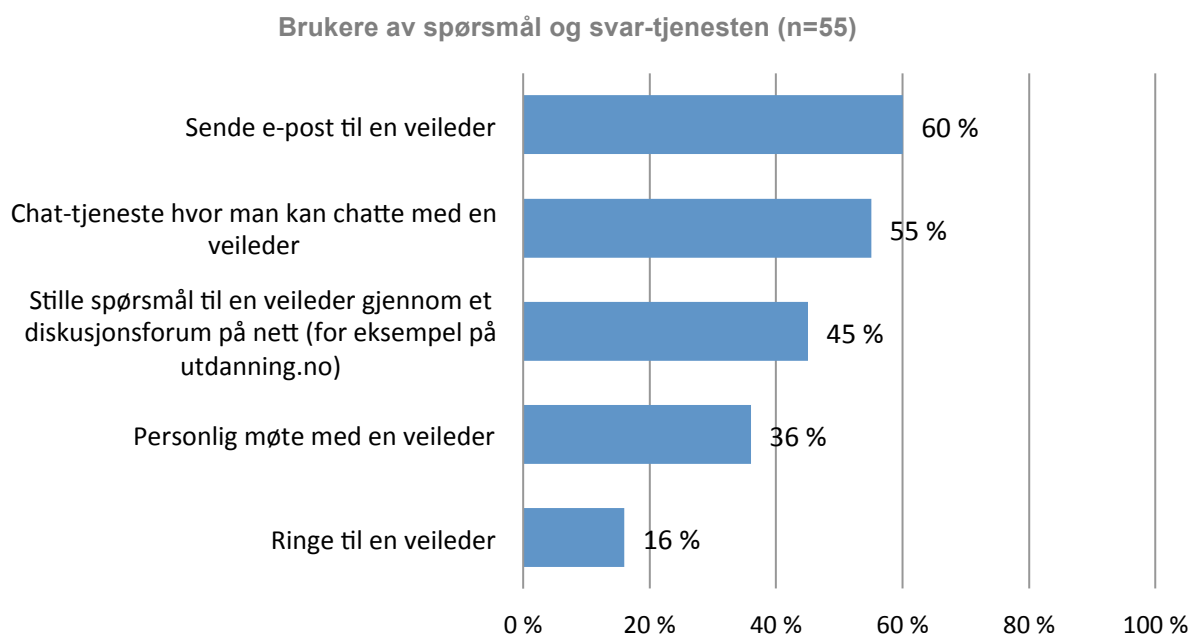
Figur 4.4: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om din chat med veilederen på utdanning.no?

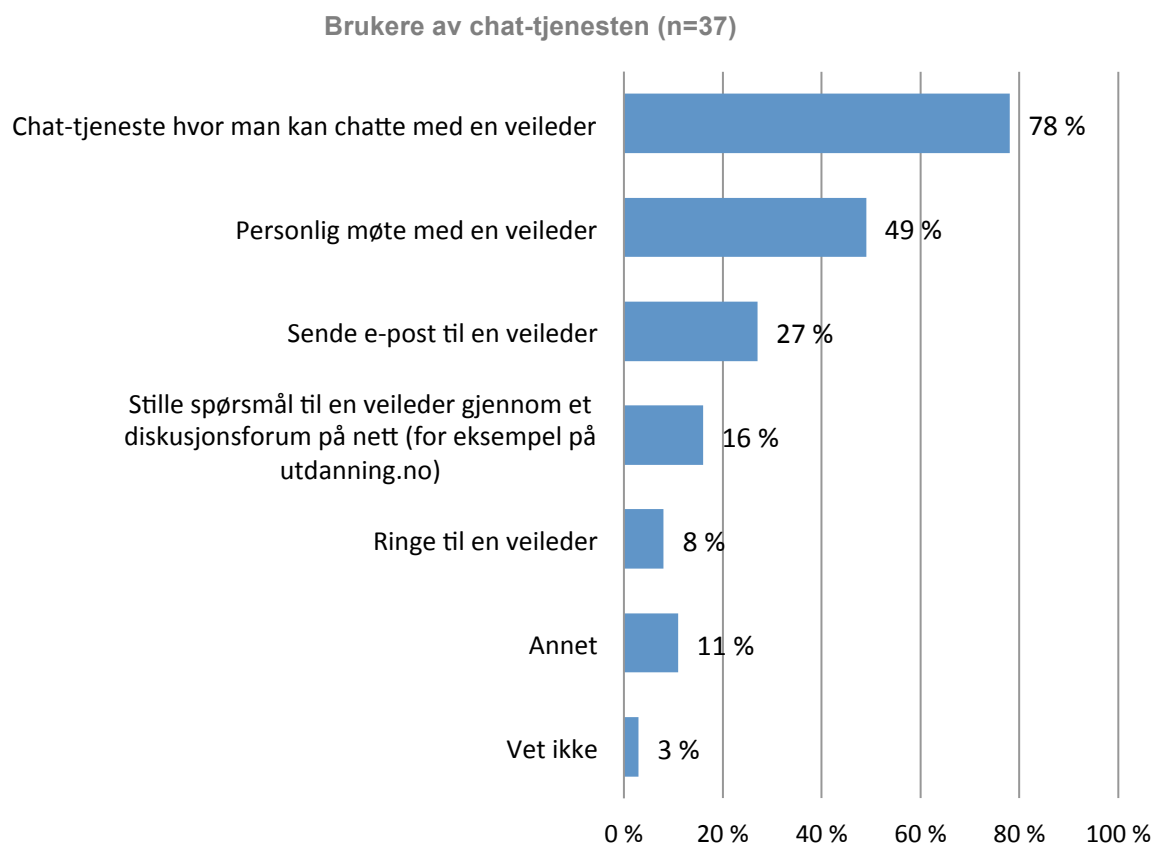


Også disse resultatene stemmer godt overens med resultatene fra evalueringen av "Brukerforum utdanning" i 2012, selv om andelene som sier de er "helt enige" i påstandene denne gangen er gjennomgående høyere enn de var den gang. Det overordnede inntrykket vi sitter igjen med på bakgrunn av denne undersøkelsen og undersøkelsen av "Brukerforum utdanning", er at etterspørselen etter slike tjenester er stor, og at de aller fleste som har benyttet seg av tjenestene mener de fungerer meget godt.

Figur 4.5 viser hvordan brukerne helst vil få spørsmål de har om utdannings- og yrkesvalg. Av figuren fremgår det at brukerne har en preferanse for den tjenesten de selv har benyttet. Chat-tjenesten foretrekkes av 8 av 10 som har brukt denne tjenesten. Resultatene viser at brukerne som har deltatt i undersøkelsen i større grad foretrekker veiledningstjenester på nett fremfor mer personlige veiledningsformer.

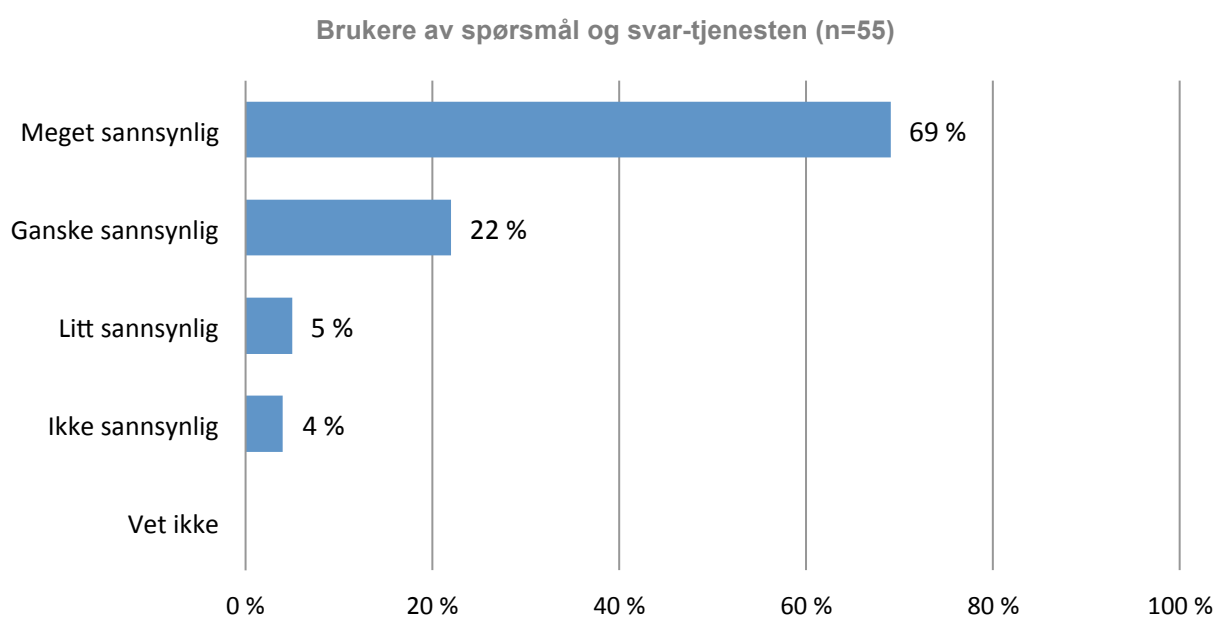
Figur 4.5 Hvordan vil du helst få svar på spørsmål du har om utdannings- og yrkesvalg?





Figur 4.6 viser hva brukerne av spørsmål og svar-tjenesten på utdanning.no har svart når vi har spurt dem om hvor sannsynlig det er at de vil bruke tjenesten igjen, dersom de har et spørsmål om utdannings- og yrkesvalg. Mer enn 9 av 10 som har deltatt i undersøkelsen sier det er sannsynlig at de ville brukt tjenesten igjen, og et flertall av disse sier det er "meget sannsynlig".

Figur 4.6: Hvor sannsynlig er det at du vil bruke spørsmål og svar-tjenesten på utdanning.no igjen dersom du har et spørsmål om utdannings- og yrkesvalg?



Svarfordelingen i figur 4.6 stemmer godt overens med tilsvarende tall i undersøkelsen som ble gjennomført om "Brukerforum utdanning". Også her svarte 9 av 10 brukere som deltok i undersøkelsen at det var sannsynlig at de ville velge å bruke tjenesten igjen, dersom de hadde et utdanningsrelatert spørsmål. Alt i alt forsterker dette inntrykket av at det er etterspørsel etter tjenester som dette, og at de som har benyttet seg av tjenesten hadde en god opplevelse.

4.3.2 Kommentarer fra brukerne – spørsmål og svar-tjenesten

Til sammen svarte 84 % av brukerne av spørsmål og svar-tjenesten som deltok i undersøkelsen at de var fornøyde med tjenesten. De utgjør da en gruppe på 46 respondenter. Nedenfor følger en oversikt over de tilbakemeldingene vi fikk da vi spurte hvorfor man var fornøyd med tjenesten. Mange av tilbakemeldingene passet inn i to eller flere kategorier, slik at summen av respondenter slik det er fremstilt her er høyere enn summen av respondenter i utvalget. Kun 2 respondenter var misfornøyde. Vi har derfor valgt ikke å fremstille de negative tilbakemeldingene vi har fått her.

Kompetanse/gode svar (32 respondenter)

Mange svarer at de er godt fornøyde med kompetansen til veilederne, og svarene de fikk. De fikk svar på det de spurte om, og svarene var presise, detaljerte og konkrete. De fikk inntrykk av at de som svarte var kompetente, og at svarene var til hjelp i forhold til valg av studier eller i forbindelse med søknader.

Raskt svar på spørsmål (18 respondenter)

En annen hyppig nevnt tilbakemelding er at brukerne syntes de fikk raskt svar på de spørsmål de stilte. Noen sammenligner tjenesten med det å få personlig time med rådgiver på skolen, og skryter av at man får tilbakemelding fra veilederne på utdanning.no mye raskere enn de ville fått fra rådgiver på skolen.

Oversiktlig/tilgjengelig/enkelhet (11 respondenter)

Et forhold som blir nevnt av noen er at svarene man får fra veileder er oversiktlige, tilgjengelige og lette å forstå. Brukerne synes det er en grei måte å få informasjon om utdanning på, og de slipper å finne frem informasjon selv og ta kontakt med andre.

4.3.3 Kommentarer fra brukerne – chat-tjenesten

Til sammen svarte 86 % av brukerne av chat-tjenesten som deltok i undersøkelsen at de var fornøyde. De utgjør da en gruppe på 32 respondenter. Nedenfor følger en oversikt over de tilbakemeldingene vi fikk da vi spurte hvorfor man var fornøyd med chat-tjenesten. Mange av tilbakemeldingene passet inn i mer enn én kategori, slik at summen av respondenter slik det er fremstilt her er høyere enn summen av respondenter i utvalget. Kun 3 respondenter har gitt

en negativ tilbakemelding. Vi har derfor valgt å ikke fremstille disse her. De fleste melder at svarene de fikk var gode, og at svarene hjalp dem i forhold til utdannings- og yrkesvalg.

Hyggelige og kompetente veiledere som tok meg på alvor (15 respondenter)

Flere bemerker også at de hadde chattet med en veileder som var både hyggelig og profesjonell, og som tok spørsmålene på alvor og ga personlig oppfølging av problemstillingen. Flere bemerker også at chatten hjalp dem til å reflektere mer rundt egne utdannings- og karrierevalg. Noen syntes også at det å chatte med en veileder var å foretrekke fremfor et personlig møte med en rådgiver på skolen, da de følte at chat-formatet i større grad ga mulighet til å stille konkrete spørsmål.

4.3.4 Brukernes forslag til forbedringer

Vi stilte også spørsmål til brukerne om hvordan spørsmål og svar-tjenesten på utdanning.no kunne bli bedre. 16 brukere kom med til sammen 17 forslag. Her følger en rask oversikt over forslagene til forbedringer:

Bedre oppfølging/mer utfyllende og konkrete svar (9 respondenter)

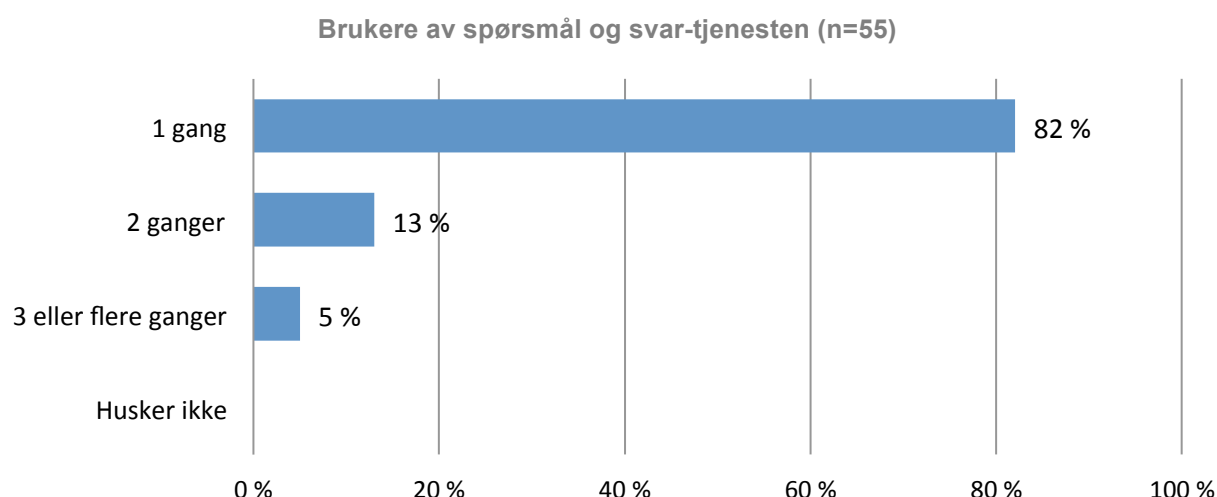
En liten gruppe var ikke helt fornøyd med svarene de fikk. Noen begrunnet det med at svarene de fikk ikke var konkrete nok, mens andre synes det virket som at veilederen ikke hadde tilstrekkelig kompetanse på det temaet de svarte på. Øvrige tilbakemeldinger var som følger:

*Mer oversiktlig nettside (4 respondenter)
Raskere svar (2 respondenter)
Bli mer synlige (2 respondenter)*

4.3.5 Brukernes kontakt med utdanning.no

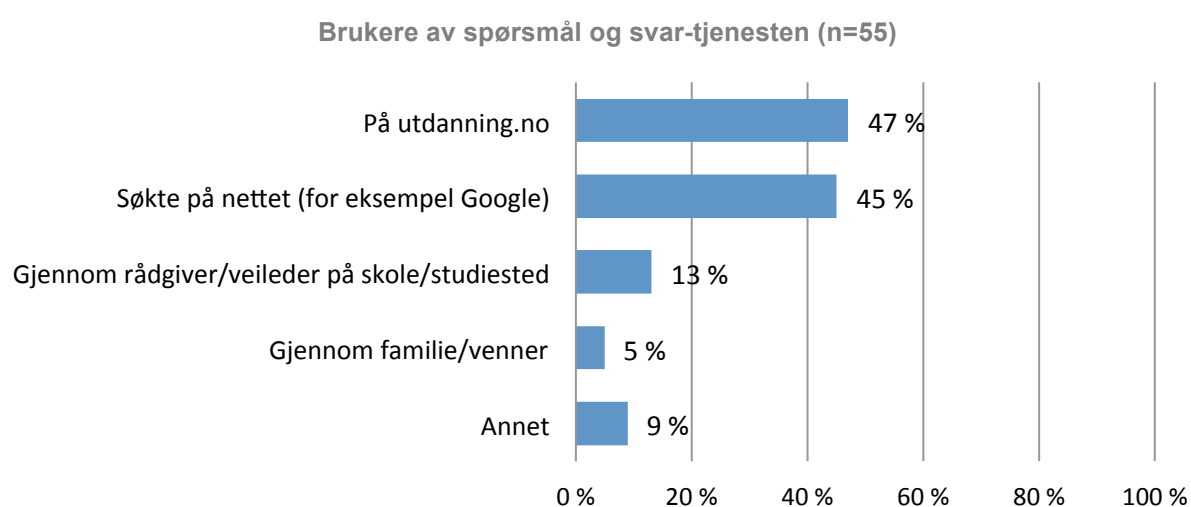
Mer enn 8 av 10 brukere som deltok i undersøkelsen sier de har stilt spørsmål til en veileder kun én gang, altså har de færreste benyttet tjenesten gjentatte ganger. Dette kan selvfølgelig henge sammen med at mange har besvart undersøkelsen i forbindelse med første gangen de benyttet seg av tjenesten.

Figur 4.7: Hvor mange ganger har du stilt spørsmål om utdannings- og yrkesvalg til veiledere på utdanning.no?



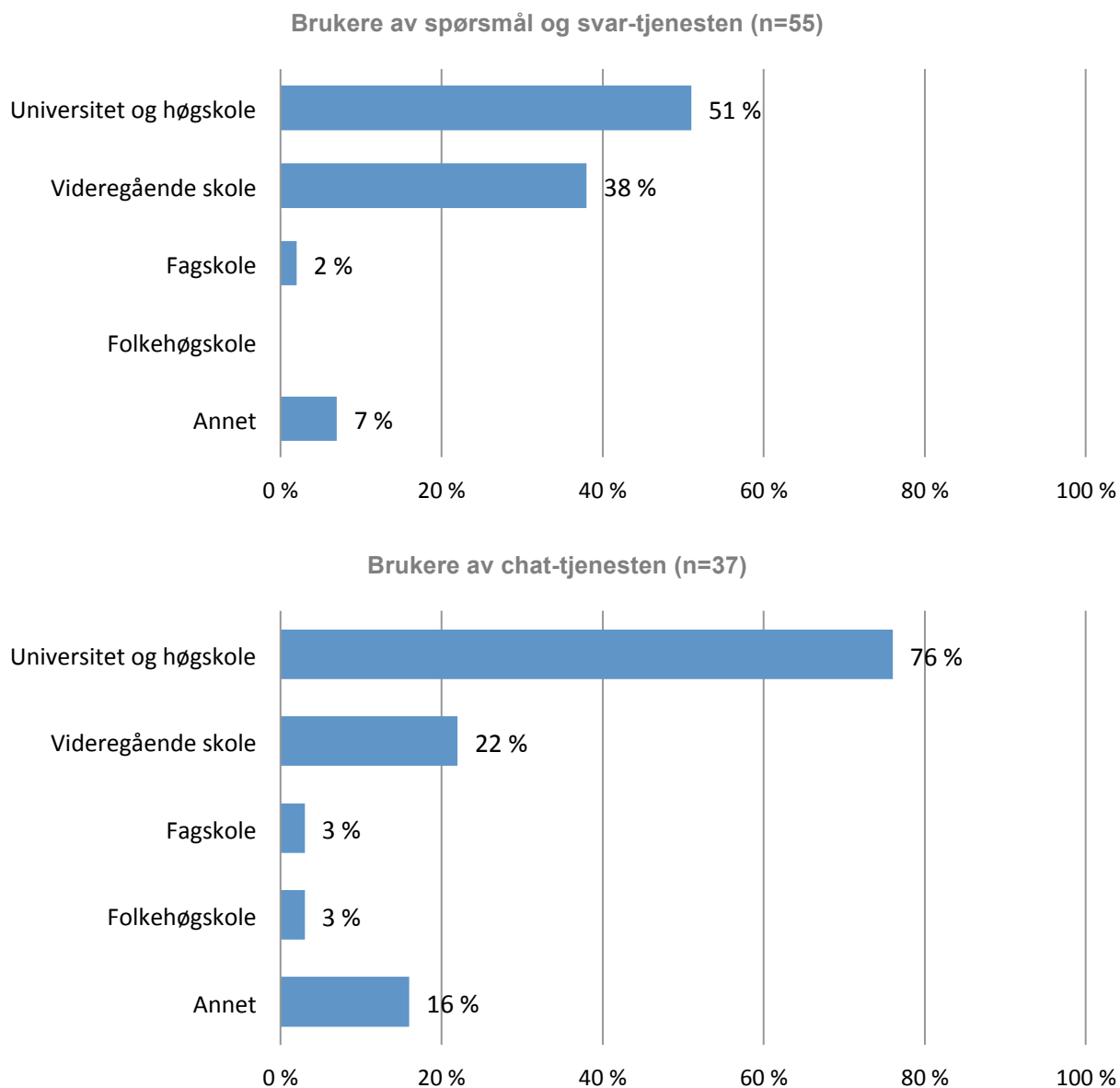
Figur 4.8 viser hvor brukerne av spørsmål og svar-tjenesten sier de fikk vite om muligheten til å stille spørsmål til veiledere på utdanning.no. Undersøkelsen viser at de aller fleste fikk vite om dette på internett, enten på utdanning.no (47 %) eller via et internettsøk, for eksempel på Google (45 %). Kun et fåtall sier de har fått informasjon om tjenesten gjennom skolen eller studiestedet, eller av familie og venner. Dette gjenspeiler svarene på tilsvarende spørsmål blant brukerne av "Brukerforum utdanning" i 2012, og kan peke mot at tjenestenes synlighet utenfor internettsfæren kan styrkes vesentlig.

Figur 4.8: Hvordan fikk du vite om muligheten til å stille spørsmål til veiledere på utdanning.no?



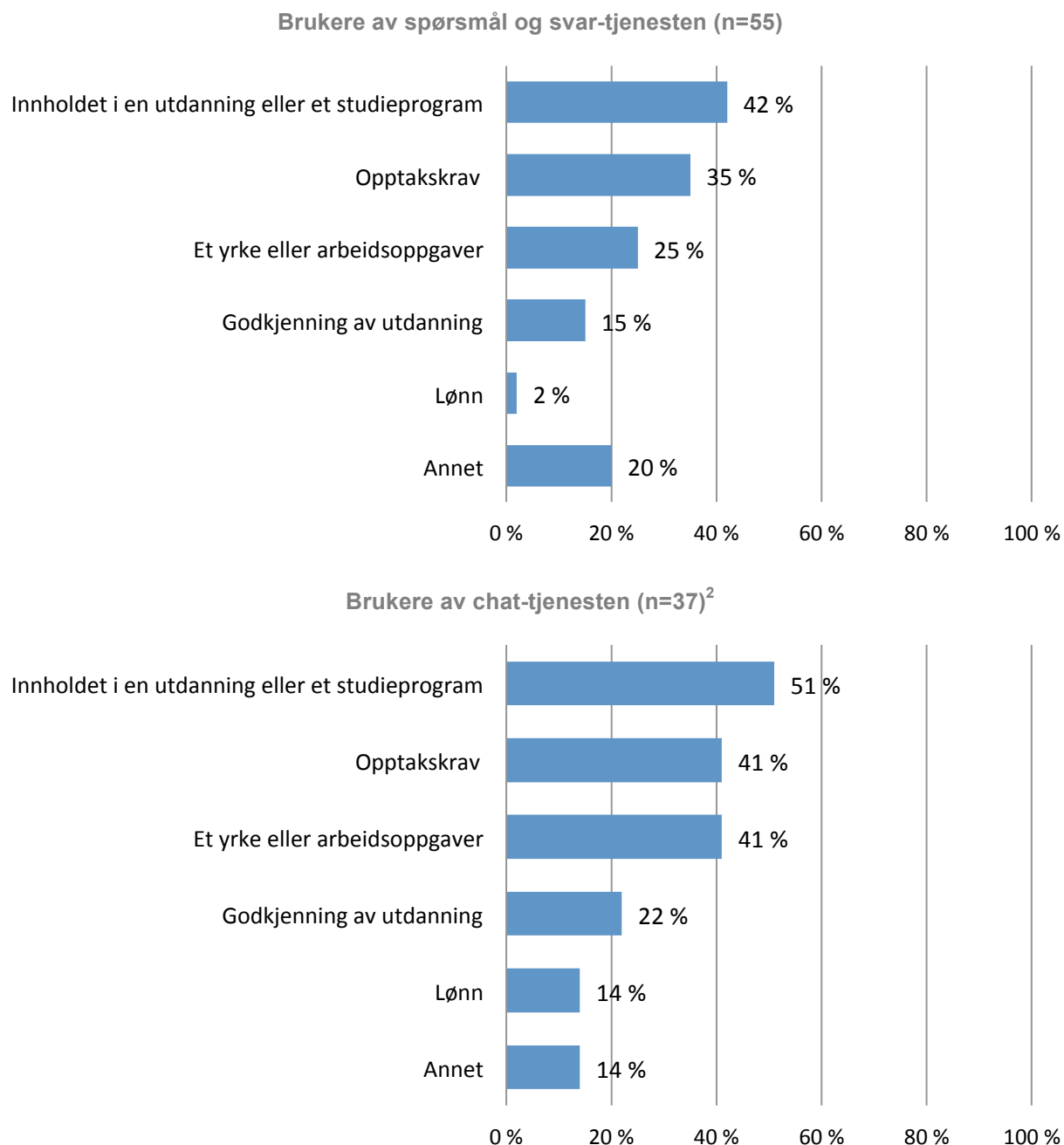
Brukerne ble også spurt om hvilken type spørsmål de har stilt til veilederne de har vært i kontakt med. Resultatene er fremstilt i figur 4.9 og 4.10. Figur 4.9 viser at det er spørsmål om universitet og høyskole som hyppigst stilles til veiledere på utdanning.no, fulgt av spørsmål om videregående skole. Dette gjelder både for brukere av spørsmål/svar- og chat-tjenesten.

Figur 4.9: Om hvilken type utdannings- og yrkesvalg stilte du spørsmål til / chattet du med veilederen på utdanning.no?



Figur 4.10 viser at det er innholdet i en utdanning eller et studieprogram, deretter opptakskrav, som flest spørsmål handler om. Dette gjelder for begge tjenestene, selv om en noe høyere andel av brukerne av chat-tjenesten også har spurt om et yrke eller arbeidsoppgaver.

Figur 4.10: Hva gjaldt spørsmålet du stilte til veilederen på utdanning.no? / Hva chattet du med veilederen på utdanning.no om?



Rangeringen av de forskjellige temaene gjenspeiler for øvrig tilsvarende rangering fra undersøkelsen blant brukere av "Brukerforum utdanning" i 2012.

² For brukere av chat-tjenesten var det mulig å oppgi flere temaer for hva de chattet med veilederne om, derfor er summen av svar over 100 %.

5. Nytteverdien av nettveiledning i et samfunnsperspektiv

Utdanningssøkende står overfor viktige valg som kan få store konsekvenser både for den enkelte og samfunnet. Feilvalg fører i mange tilfeller til frafall eller forsinkelse i utdanning. Senter for økonomisk forskning gjennomførte i 2009 en samfunnsøkonomisk analyse av kostnader ved frafall i videregående skole. Av denne fremkommer det at hver tredje ungdom ikke har fullført videregående skole 5 år etter avsluttet grunnskole, og at det er liten sannsynlighet for at disse fullfører videregående opplæring senere. Frafallet er også større blant elever som velger yrkesfaglige studieretninger. Beregninger i analysen fra 2009 viser at frafall i videregående opplæring potensielt kan koste samfunnet rundt 900.000 kroner per frafalt elev. Med denne beregningen lagt til grunn, vil en reduksjon i frafall i videregående opplæring med en tredjedel (ca. 6000 elever) kunne spare samfunnet rundt 5,4 milliarder kroner for hver kohort.

I lys av dette er det svært viktig at utdanningssøkende tar beslutninger om valg av utdanning basert på tilstrekkelig informasjon og refleksjon om hvilke konsekvenser deres valg vil få. Ved å få god informasjon og veiledning om utdannings- og yrkesvalg vil de unge stå bedre rustet til å ta veloverveide valg om utdanning og yrke på et tidlig tidspunkt i livet. Noe som dermed kan være med på å redusere feilvalg og frafall. En undersøkelse gjennomført av Opinion Perduco i 2013 viser at under halvparten av elever i ungdomsskolen og videregående skole har bestemt seg for hva de skal velge etter videregående opplæring, og at kun rundt halvparten vet hva de skal bli. Andre undersøkelser viser at de som ikke fullfører videregående opplæring i større grad har skiftet studieretning underveis sammenlignet med de som fullfører. Dette er også med på å understreke behovet for god informasjon og veiledning blant unge utdanningssøkende. I denne sammenheng er det relevant å vise til tall fra en lignende nettveiledningstjeneste for utdanningssøkende i Danmark. Tjenesten startet opp i 2010 og har 12 heltids- og 24 deltidsansatte. Det første året ble det registrert over 70.000 henvendelser, og i løpet av denne perioden håndterte hver veileder ca. 2-3000 henvendelser. Erfaringer fra årets pilot med Nettveiledning indikerer at behovet også er stort for en nettveiledningstjeneste i Norge.

Evalueringen av nettveiledningen viser at nett veiledning bidrar til å tilgjengeliggjøre informasjon for de utdanningssøkende. Gjennom veiledningstjenesten på nett blir informasjon om utdannings- og yrkesvalg tilgjengelig og likeverdig for alle, uavhengig av hvor de bor eller hva de studerer. Nettveiledning skjer dessuten mer på brukerens premisser enn ved tradisjonell veiledning. Opinion Perducos undersøkelse fra 2013 viser at internett er den klart viktigste informasjonskanalen for unge mellom 15 og 25 år for valg av utdanning, og at over halvparten sier det er sannsynlig at de vil bruke karriereveiledning på nett. Dette stemmer godt med funn fra evalueringen av nettveiledning hvor det fremkommer at veiledning på nett foretrekkes blant brukere av tjenesten. Det er også svært høye andeler som sier at det er sannsynlig at de vil benytte seg av tjenesten igjen eller anbefale denne til andre. Funn fra evalueringen av nettveiledning indikerer også at veiledning via chat er spesielt verdifullt ved at den legger opp til større grad av refleksjon hos de utdanningssøkende om utdannings- og yrkesvalg, slik at de utdanningssøkende tar mer veloverveide valg.

Med de gode tilbakemeldingene som gis av brukere og veiledere i denne evalueringen, er det grunn til å si at Nettveiledning bidrar til å trygge brukerne i deres utdannings- og yrkesvalg. Dermed vil nettveiledning også være et viktig bidrag i forebygging av frafall og forsinkelse i utdanning. Dette vil ikke bare ha positive konsekvenser for den enkelte utdanningssøkende, men også i et bredere samfunnsøkonomisk perspektiv ved å redusere kostnader knyttet til frafall. Basert på estimatet på kostnad ved frafall som ble presentert tidligere er det ikke mange frafall som skal forebygges før kostnadene knyttet til å etablere og drifte en nasjonal nettveiledningstjeneste er spart inn.

Referanser

- Andersen, Berthelsen og Smith (2013): *Nasjonal kartlegging av unges utdannings- og yrkesvalg*. Rapport fra Opinion Perduco.
- Falch, Johannesen og Strøm (2009): *Kostnader av frafall i videregående opplæring*, Rapport fra Senter for økonomisk forskning AS.
- Himmelstrup (2011): *År 1 med eVejledning*. Notat fra Vejlederen
- Hoset, Johannesen og Sørensen (2012): *Evaluerings av "Brukerforum utdanning"*. Rapport fra Ipsos MMI.
- Nilsen og Løvvik (2013): *Medievaner, interesser og forbruk. Barn og ungdom 2013*. Rapport fra Ipsos MMI.