

GUÐBJÖRG VILHJÁLMSDÓTTIR, GUÐRÚN BIRNA KJARTANSDÓTTIR, ANDREA G. DOFRADÓTTIR:

HLUSTAÐ Á RADDIR NOTENDA NÁMS- OG STARFSRÁÐGJAFAR NORRÆN MATSRANNSÓKN Í FRÆÐSLUSTOFNUNUM FYRIR FULLORÐNA

Þegar náms- og starfsráðgjöf er metin er í raun verið að spyrja um gildi hennar. Hvert er til að mynda gildi hennar fyrir þá sem leita til náms- og starfsráðgjafa? Felst gildi hennar í því að ráðþegum líði almennt betur eða að þeir læri aðferðir sem eru vænlegar til árangurs í atvinnuleit? Meginspurningar norrænnar matsrannsóknar á náms- og starfsráðgjöf í fræðslustofnunum fyrir fullorðna eru einkum tvenns konar:

Hver er ávinningur náms- og starfsráðgjafarinnar fyrir ráðþegann og hversu ánægður er hann með þá þjónustu sem hann fær? Þau gildi sem lögð eru til grundvallar eru gæði þjónustunnar, þ.e. hvort ráðgjöfin nær þeim markmiðum sem að er stefnt.

Er hlustað á raddir þeirra sem hafa notið þjónustu náms- og starfsráðgjafa og hver eru áhrif fullorðinna ráðþega á þróun og uppbyggingu þjónustunnar? Það gildi sem liggur til grundvallar er sú lýðræðislega hugmynd að borgarinn hafi rétt til að láta í ljós skoðanir sínar á uppbyggingu og skipan þeirrar þjónustu sem hann notfærir sér.

Í þessari stuttu grein verður sagt frá rannsókninni, aðdraganda hennar, helstu rannsóknarspurningum, framkvæmd og fyrstu niðurstöðum.

AÐDRAGANDI

Rannsóknina vann teymi sérfræðinga á vegum NVL, Norræns tengslanets um nám fullorðinna og er hún fjármögnuð af Norrænu ráðherranefndinni. Rannsókninni er stýrt frá Íslandi í umsjón Sérfræðiseturs í ævilangri náms- og starfsráðgjöf innan Félagvísindastofnunar Háskóla Íslands. Ráðist var í þessa rannsókn í framhaldi af annarri rannsókn sem sama sérfræðingateymi vann á árunum 2007 til 2009. Þar voru til skoðunar norrænar matsrannsóknir á náms- og starfsráðgjöf og stefnumótun á sviði náms- og starfsráðgjafar fyrir fullorðna. Gerð var greining á lagatextum, reglugerðum, stefnu- yfirlýsingum, yfirlýstum markmiðum fræðslustofnana fyrir fullorðna, og þess háttar. Stefnan í náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna var kortlögð eftir lykilorðum á eftirfarandi svið: (1) Sjónarhorn borgarans í náms- og starfsráðgjöf (e. citizen perspective), (2) félagslegt réttlæti í náms- og starfsráðgjöf (e. social inclusion) og (3) efnahagsleg áhrif náms- og starfsráðgjafar (e. economic impact). Hvert svið hefur síðan marga undirflokkana, til dæmis hefur svið sjónarhorns borgarans undirflokkana: aðstoð við nám, aðstoð við persónuleg málefni og aðstoð við stjórnun á starfsferli. Stefnumótun í náms- og starfsráðgjöf var síðan borin saman milli Norðurlandanna á grundvelli þessarar flokkunar.

Helstu niðurstöður þessarar rannsóknar voru að matsrannsóknir á náms- og starfsráðgjöf beinast að afmörkuðum

þáttum og getur matið því verið nokkuð sundurlaust. Æskilegt væri að ganga skipulegar til verks og gera áætlanir um heildarmat á náms- og starfsráðgjöf þannig að yfirlit fáiast yfir þjónustu náms- og starfsráðgjafar. Einnig var komist að þeirri niðurstöðu að stefnumörkun í náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna á Norðurlöndum er lík því sem gerist annars staðar í Evrópu þar sem stefnt er að náms- og starfsráðgjöf á öllum æviskeiðum. Ekki var að finna áberandi mun milli einstakra Norðurlanda í stefnumótun á þessu sviði, þó að útfærslan sé ólík í löndunum. Sem dæmi um útfærslu má nefna að Ísland og Noregur hafa lagt áherslu á net símenntunarstofnana.

Það sem var hins vegar sláandi ólíkt því sem gerist víða í Evrópu er að lítið hefur verið gert til að meta afrakstur náms- og starfsráðgjafar fyrir fullorðna í þeim tilgangi að skjóta stöðum undir stefnumótun. Í þeim rannsóknum sem gerðar hafa



Guðbjörg Vilhjálmisdóttir



Guðrún Birna Kjartansdóttir



Andrea G. Dofradóttir

Tafla 1. Stig þátttöku í náms- og starfsráðgjöf

Stig	Tegund þátttöku	Dæmi um þátttöku	Viðfang endurgjafar
1. stig	Upplýsingaöflun	Ráðþega er sagt hvað er í boði	Einstaklingur
2. stig	Deila upplýsingum	Ráðgjafa er sagt hvernig þjónustan nýtist	Einstaklingur
3. stig	Umræðuhópur	Vinnuhópar, rýnihópar, ráðgjöf	Þjónusta
4. stig	Þátttaka	Tekur þátt í stefnumótun	Áætlunargerð
5. stig	Samvinna	Sameiginleg endurskoðun á stefnu	Áætlunargerð

verið hafa ólíkir þættir þjónustunnar verið skoðaðir frekar en að aflað sé gagna í þeim tilgangi að bæta eða breyta stefnumarkmiðum í náms- og starfsráðgjöf. Þá var og eftirtektarvert að einn þátt skorti algerlega í rannsóknnum og gæðaviðmiðum náms- og starfsráðgjafar á Norðurlöndum. Þessi þáttur er þátttaka ráðþeganna eða notenda náms- og starfsráðgjafar í að hanna, skipuleggja og meta þjónustu náms- og starfsráðgjafar (Vuorinen og Leino, 2009).¹ Neytendur búa yfir afar mikilvægum upplýsingum um ferli og árangur náms- og starfsráðgjafar og eru í raun brunnur þekkingar. Í þann brunn þarf að sækja hugmyndir og viðhorf sem að gagni kunna að koma við að þróa þjónustu náms- og starfsráðgjafar.

Á grundvelli þessara niðurstaðna lagði sérfræðingateymið fram tillögur að rannsóknaráætlun þar sem náms- og starfsráðgjöf á norrænum fræðslustofnunum fyrir fullorðna yrði metin, með sérstakri áherslu á þátttöku ráðþeganna í þróun þjónustunnar. Áætlunin var samþykkt á fundi stýrihóps Norrænu ráðherranefndarinnar um fullorðinsfræðslu (SVL) í nóvember 2009 og var rannsókninni hleypt af stokkum í upphafi árs 2010. Rannsóknin kallast *Raddir notenda – að stuðla að gæðum í náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna á Norðurlöndum*.

¹ Nánari upplýsingar um þessa rannsókn má finna á heimasíðu NVL í skýrslu Raimo Vuorinen og Leilu Leino (2009) : <http://www.nordvux.net/page/1143/vagledning.htm>

FRÆÐILEGAR FORSENDUR OG RANNSÓKNARSPURNINGAR

Matsfræðilegar rannsóknir eru einkum tvenns konar, árangursmat og ferlimat. Í árangursmati er kannað hvort markmiðum sé náð í tiltekinni áætlun í náms- og starfsráðgjöf. Í ferlimati er skoðað hvort notast sé við skilvirkar aðferðir við að ná markmiðinu (Herr og félagar, 2004). Í þessari rannsókn er megináhersla lögð á árangursmat en einnig er lagt mat á ferli, bæði ráðgjafaraðferðirnar og aðferðirnar við að þróa þjónustuna. Þau atriði sem tekin eru til skoðunar koma úr náms- og starfsráðgjafarfræðunum, svo sem að spyrja um ávinning af náms- og starfsráðgjöf eða hvort leitað sé eftir álitum notenda náms- og starfsráðgjafar við skipulagningu þjónustunnar.

Fræðin að baki náms- og starfsráðgjöf styðja við ráðgjafarstarfsemina meðal annars með kenningum um áhuga, þróun á starfsferli, aðlögunarhæfni, hjálparferli og siðfræði. Í ráðgjafarstarfseminni eru þessi fræði hagnýtt. Eftirfarandi skilgreining á náms- og starfsráðgjöf sýnir að stuðst er við fræði um þroska og þróun á starfsferli, ákvarðanir og stjórnun á starfsferli (e. career management), eflingu sjálfins og fleira: „Náms- og starfsráðgjöf á við þá þjónustu og starfsemi sem beinist að því að aðstoða fólk á öllum aldri (og á hvaða tímamarki sem er í lífinu) við að taka ákvörðun um nám, starfsþjálfun eða starf og stjórna málum á náms- og starfs-

ferli sínum. Þessa þjónustu má finna innan menntakerfisins, opinbera geirans, á vinnustöðum, innan sjálfbodaliðasamtaka og innan einkageirans. Náms- og starfsráðgjöf fer fram með einstaklingi eða í hópum, staðbundið eða í fjarlægð (þar með talda hjálparlínur eða vefráðgjöf). Þá felur náms- og starfsráðgjöf í sér miðlun náms- og starfsupplýsinga (prentað efni eða á vef), áhuga- og færnikannanir, ráðgjafarviðtöl, starfsfræðslunámskeið (sjálfskönnun, könnun á náms- og starfstækifærum, þjálfun í starfsferilsstjórnun), vettvangskönnun (prófa sig áfram í störfum sem koma til greina), vinnuleitaráætlanir og yfirfærsluþjálfun.“ (OECD, 2004).

Innan félags- og markaðsfræða hefur um nokkurra ára bil verið bent á að neytendur eigi að koma að skipulagningu þeirrar þjónustu sem þeir njóta. Gott dæmi um þetta er krafa fatlaðra og geðsjúkra um að koma að skipulagningu þjónustunnar og innan markaðsfræða hefur þetta löngum verið þekkt leið til að tryggja gæði. Þessi fræði hafa verið lögð að náms- og starfsráðgjöf og þeim verið stígskipt eftir því hve þátttaka ráðþegans er mikil (sjá töflu 1). Á fyrsta stigi er ráðþeginn eingöngu að vinna með upplýsingar, til dæmis um störf, en á öðru stigi deilir ráðþegi upplýsingum um reynsluna af að nota þjónustuna. Þessi stig eiga við einstaklinginn en á þriðja stigi þátttöku tekur ráðþegi þátt í umræðum um þjónustuna, til dæmis í rýnihópum. Á fjórða stigi er hlutverk ráðþegans aukið og á hann þar að taka þátt í að móta stefnu og þjónustu náms- og starfsráðgjafar. Á fimmta og efsta stigi þátttöku koma ráðþegar að ákvörðunartöku um stefnu og þróun þjónustunnar (Plant, 2006).

Á grundvelli þessa voru settar fram spurningar til að meta bæði árangur og ferli ráðgjafar við fullorðna. Í spurningum um ávinning var bæði spurt um vitrænan og tilfinningalegan ávinning.

Þær spurningar sem leitað var svara við eru eftirfarandi:

- Hvaða árangur næst í náms- og starfsráðgjöf og á hvaða sviðum?
 - Hvernig fréttu ráðþegar af þjónustunni og hvað lærðu þeir í ráðgjöfinni?
 - Voru ráðþegar ánægðir með þá þjónustu sem þeir fengu?
- Hafa ráðþegar tækifæri til að meta þjónustuna, eiga þeir að gera það og hvernig?

- Hafa þeir áhrif á það sem gerist í náms- og starfsráðgjöf?
- Eru þeir virkir í því sem gerist í náms- og starfsráðgjöf?
- Eru þeir virkir í að bæta þjónustu náms- og starfsráðgjafar?
- Hafa þeir áhrif á stefnumótun í náms- og starfsráðgjöf?
- Hvaða hugmyndir hafa ráðþegar og sérfræðingar um áhrif þeirra á þróun þjónustunnar og stefnumótun?
 - Hvernig ættu ráðþegar að hafa áhrif og hver er skoðun þeirra á því hvernig þeir ættu að hafa áhrif?

AÐFERÐ OG FRAMKVÆMD

Rannsóknin er tvíþætt. Annars vegar voru tekin rýnihópa viðtöl en hins vegar lögð fyrir spurningakönnun á veraldarvefnum. Þátttakendur í rýnihópaviðtölum voru um 30 talsins í hverju landi fyrir sig. Rýnihópaviðtölin fóru fram í þéttbýli og í dreifbýli á nokkurra vikna tímabili vorið 2010. Þátttakendur í spurningalistakönnuninni skipta allt frá hundruðum og upp í þúsundir í hverju landanna. Reynt var að ná til fullorðinna ráðþega sem höfðu nýtt sér náms- og starfsráðgjöf á síðastliðnum tveimur árum. Spurningalistinn var lagður fyrir í október 2010. Þátttakendur í rýnihópum voru ráðþegar, náms- og starfsráðgjafar, aðrir sérfræðingar og stefnumótendur, allir tengdir símenntunarstofnunum fyrir fullorðna. Þátttakendur í spurningakönnuninni voru ráðþegar, fullorðið fólk með litla formlega menntun sem hefur leitað til náms- og starfsráðgjafa á símenntunarstofnunum.

Í rýnihópaviðtölunum voru spyrjendur með spurningaramma sem afmarkaði viðtölin nokkuð en áhersla var lögð á að kanna fyrrnefnd stig þátttöku hjá ráðþegum (sjá töflu 1). Spurningaramminn var einnig notaður til að samræma viðtölin milli landa. Ýmislegt var rætt í þessum viðtölum, til dæmis voru þátttakendur beðnir um að skilgreina náms- og starfsráðgjöf. Einnig voru ráðþegar spurðir um virkni þeirra í ráðgjöfinni og hvort þeir hefðu fengið tækifæri til að meta þjónustuna. Eins voru ráðgjafar og stjórnendur beðnir um að segja frá sinni reynslu af virkni ráðþega og hvort ráðþegar

hafi tækifæri til að meta þjónustuna. Þessar spurningar tengjast stigum eitt og tvö í þátttöku. Einnig voru ráðþegar, ráðgjafar og stjórnendur beðnir um að ræða framtíðina og möguleika á aukinni þátttöku ráðþega við að meta, móta og þróa þjónustu náms- og starfsráðgjafa.

Í spurningalistanum er einnig spurt um möguleika ráðþeganna á að hafa áhrif á náms- og starfsráðgjöfina, skipulag hennar og stefnumótun. Þá er einnig spurt um ávinning af náms- og starfsráðgjöf. Einnig er spurt um hvaða aðferðir svarendur telji heppilegar til að raddir þeirra fái að heyrast þegar verið er að móta og þróa þjónustuna.

NIÐURSTÖÐUR

Í þessari grein er einungis sagt frá niðurstöðum úr rýnihópum á Íslandi þar sem enn er verið að safna gögnum úr spurningakönnun. Niðurstöður úr rýnihópum voru jákvæðar fyrir þá sem sinna náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna. Ráðþegar virtust mjög ánægðir með þjónustuna og töluðu á jákvæðum nótum um ráðgjafana og upplifun sína af náms- og starfsráðgjöf. Til dæmis töluðu margir um að stuðningur og hvatning ráðgjafanna hafi verið ein ástæða þess að ákveðin markmið náðust í námi. Einn þátttakandi talaði um að ráðgjöfin hefði opnað augu hans fyrir þeim möguleikum sem hann hafði. Þetta er í samræmi við skilgreiningar ráðgjafanna sjálfra á starfinu eða eins og einn sagði: „*Stundum sér maður bara kvikna á þerunni hjá einhverjum*“.

Fæstir í hópnum höfðu leitt hugann að því hvernig ráðþegar gætu átt meiri þátt í skipulagi þjónustunnar en flestir voru opnir fyrir þess konar samstarfi. Það sem er athyglisvert fyrir stjórnendur og stefnumótendur í náms- og starfsráðgjafarþjónustu er að ráðþegar töldu sig ekki hafa tækifæri til að meta þjónustuna formlega en þeir sögðust láta ánægju sína í ljós við náms- og starfsráðgjafana með ýmsum óformlegum hætti. Ráðgjafarnir voru þessu sammála og töluðu um óformleg skilaboð sem þeir fengju, til dæmis tölvupósta og jákvætt umtal, sem vísbendingu um að starfið gengi vel. Stjórnendur tóku einnig undir þessi sjónarmið og sögðust fá jákvæð viðbrögð víða að. Það ýtti undir þá tilfinningu sem þeir hefðu um að starfið væri að gagnast mörgum vel við að ná markmiðum í námi og starfi.

Þegar þátttakendur í rýnihópum voru beðnir um að deila hugmyndum sínum um hvernig ráðþegar gætu komið að stefnumótun og þróun á náms- og starfsráðgjöf töldu flestir að það gæti bætt þjónustuna að fá rödd ráðþega inn með formlegri hætti. Í umræðum í ráðþegahópum töldu þátttakendur að eðlilegt væri að ráðþegar fengju tækifæri til að meta þjónustuna líkt og þeir fá tækifæri til að meta kennslu. Þeim hugnuðust vel hugmyndir um rýnihópa þar sem ráðþegar kæmu að mótun þjónustunnar með virkari hætti. Ýmsar hugmyndir um ævilanga náms- og starfsráðgjöf voru ræddar í kjölfarið, meðal annars ráðgjöf fyrir fullorðin fólk sem er að nálgast eftirlaunaaldur og einnig var vel tekið í hugmyndir um að námstækni yrði kennd frá upphafi skólagöngu. Stjórnendur voru mjög jákvæðir gagnvart því að fá rödd ráðþega inn í skipulagningu þjónustunnar og sáu fyrir sér að hún yrði atkvæðameiri í framtíðinni.

Samkvæmt stigum þátttökukvarðans er Ísland á öðru stigi þar sem ráðþegar eru virkir í þeirri einstaklingsráðgjöf sem þeir fá og senda óformleg skilaboð um ánægju sína. Svipuð niðurstaða virðist hafa fengist á hinum Norðurlöndunum þar sem ekki var hægt að greina í rýnihópum að formlegt mat færi fram né að ráðþegar væru virkir þátttakendur í stefnumótun og þróun þjónustunnar.

Næsta skref í rannsókninni er að vinna úr spurningakönnun sem send var fullorðnum ráðþegum á Norðurlöndum þar sem beðið var um álit notenda á þjónustu náms- og starfsráðgjafar. Spurningalistinn var lagður samtímis fyrir í samstarfslöndunum og er von á fyrstu niðurstöðum í nóvember á þessu ári. Spurt var um ánægju ráðþega og hvað þeim fyndist þeir fá út úr ráðgjöfinni. Einnig var spurt um mat og hvort ráðþegar hefðu fengið tækifæri til að meta þjónustuna svo og hvort ráðþegum þætti mikilvægt eða ekki að fá tækifæri til þess.

Nauðsynlegt er að taka fram að erfitt er að alhæfa um niðurstöður rýnihópa og því verður áhugavert að sjá hvort spurningakönnun sem send var til 1.600 notenda þjónustunnar á Íslandi muni leiða svipaða niðurstöðu í ljós og greint hefur verið frá hér að ofan.

NIÐURLAG

Í norrænu matsrannsókninni *Raddir notenda* er annars vegar spurt um árangur náms- og starfsráðgjafar í fullorðinsfræðslu og hins vegar hvort leitað sé með skipulegum hætti eftir álit notenda á þjónustu og stefnumótun. Niðurstöður úr rýnihópakönnun liggja nú fyrir á Íslandi og leiða í ljós ánægju með þjónustuna og að ráðþegar eru virkir þátttakendur í náms- og starfsráðgjöfinni sjálfri. Jafnframt kemur í ljós að ekki er leitað álits notenda á þjónustunni eða þeir hafðir með í ráðum við mat á þjónustunni eða stefnumótun. Niðurstöður úr rýnihópum gefa einungis vísbendingar og því verður afar fróðlegt að skoða niðurstöður úr þeirri stóru spurningakönnun sem nú er verið að leggja fyrir þúsundir notenda náms- og starfsráðgjafar á Norðurlöndum. Fyrir utan að vera stærsta rannsókn sinnar tegundar á Norðurlöndum mun hún gefa dýrmætar upplýsingar sem vonandi verða til þess að auka gæði náms- og starfsráðgjafar fyrir fullorðna.

HEIMILDIR:

- Herr, E. L., Cramer, S.H. og Niles, S. G. (2004). *Career guidance and counseling through the life span: Systematic approaches*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Organisation for Economic Co-operation and development. (2004). *Career Guidance and Public Policy. Bridging the Gap*. Paris: OECD. Hægt er að nálgast skýrsluna á eftirfarandi heimasíðu:
http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_201185_1940323_1_1_1_1,00.html
- Plant, H. (2006). *Involving the users of guidance services in policy development*. Leicester: The Guidance Council.
- Raimo Vuorinen og Leila Leino (2009) í samstarfi við Tomas Mjørnheden, Peter Plant, Guðbjörgu Vilhjálmsdóttur og Bente Søgaard. *Expected outputs/outcomes of guidance services for adult in the Nordic countries*. Nordic Network for Adult Learning – Norden.

UM HÖFUNDANA

Guðbjörg Vilhjálmsdóttir er dósent í náms- og starfsráðgjöf og stjórnarformaður Sérfræðiseturs í ævilangri náms- og starfsráðgjöf.

Guðrún Birna Kjartansdóttir er verkefnisstjóri á Sérfræðisetri um ævilanga náms- og starfsráðgjöf.

Andrea G. Dofradóttir er verkefnisstjóri hjá Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.

ABSTRACT

When study and vocational counselling is assessed, it is its value that is the issue. How valuable, for example, is it to those who seek the advice of a study or vocational counsellor? Does its value consist of the advisees feeling better or that they learn a method that can lead to success when seeking employment? The principal questions of a Nordic assessing research on study and vocational counselling in adult education institutions can be categorised as following:

1. How does the advisees benefit from study and vocational counselling and how satisfied are the advisees with the service that they receive? The basic value of this service is its quality, that is, if the counselling is reaching the goals that were set.
2. Are those who have received the service of study and vocational counsellors listened to and what influence do adult advisees have on the development and structure of the service? The basic value here is the democratic idea that citizens have the right to express their opinions on the structure and organisation of the service that they receive.

This paper describes the study, the events leading up to it, the questions it poses, the process and first findings.