

ANDREA G. DOFRADÓTTIR OG GUÐBJÖRG VILHJÁLMSDÓTTIR

## NÁMS- OG STARFSRÁÐGJÖF VIÐ FULLORÐNA – ÍSLAND Í SAMANBURÐI VIÐ HIN NORÐURLÖNDIN

Mat á árangri náms- og starfsráðgjafar fyrir fullorðna og þátttaka fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar í að skipuleggja ráðgjafarþjónustuna er inntak nýrrar norrænnar samanburðarrannsóknar. Í þessari grein verður sagt frá niðurstöðum rannsóknarinnar og hvaða lærdóm megi draga um stöðu náms- og starfsráðgjafar hér á Íslandi, ásamt því að skoða hvað samanburður milli landanna leiðir í ljós.

Norræna samanburðarrannsóknin var gerð árin 2010 og 2011 undir stjórn Sérfræðiseturs í ævilangri náms- og starfsráðgjöf við Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands. Gagna var safnað meðal notenda náms- og starfsráðgjafar í stofnunum innan fullorðinsfræðslugeirans á fimm Norðurlöndum, í Danmörku og Finnlandi, á Íslandi og í Noregi og Svíþjóð. Meginmarkmið rannsóknarinnar var einkum að leggja mat á þann ávinning sem fullorðnir notendur náms- og starfsráðgjafar hafa af henni og þátttöku þeirra í þróun og uppbyggingu hennar. Rannsóknin var fjármögguð af Norrænu tengslaneti um nám fullorðinna (NVL) og Norrænu ráðherranefndinni. Skýrsla um rannsóknina kom út nú í september og hana má nálgast á vef Norræna tengslanetsins um fullorðinsfræðslu.<sup>1</sup>

### FYRSTA NORRÆNA SAMANBURÐARRANNSÓKNIN Á NÁMS- OG STARFSRÁÐGJÖF

Náms- og starfsráðgjöf hefur færst mjög í aukana innan fullorðinsfræðslugeirans á Norðurlöndum á undanförmum áratug. Þörf á einstaklingsbundinni náms- og starfsráðgjöf eykst þegar það verður algengara að fólk skipti um starf og/eða fari í nám til að styrkja stöðu sína á vinnumarkaði. Ævilangt nám kallar á ævilanga náms- og starfsráðgjöf og endurspeglast þetta í þeirri menntastefnu sem hefur verið mótuð. Uppbygging náms- og starfsráðgjafarkerfisins innan fullorðinsfræðslugeirans hefur verið hröð og því er mikilvægt að leggja mat á hvernig til hefur tekist. Það hefur viljað brenna við að matsrannsóknir einskorði sig við að meta fræðikenningar, aðferðir eða tiltekna tækni, en hafi ekki að markmiði að hafa áhrif á stefnumótun (Efnahags- og framfarastofnunin (OECD), 2004). Þá hefur það líka viljað brenna við að notendur þessarar þjónustu hafa lítið komið að stefnumótun hennar (Vuorinen og Leino, 2009). Rannsóknin sem hér greinir frá er fyrsta meginlega rannsóknin þar sem skoðuð er afstaða fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar til þátttöku við stefnumótun og uppbyggingu ráðgjafarþjónustunnar og hefur þannig beinlínis að markmiði að skoða hvernig unnið er að stefnumótun á sviðinu. Rannsóknin

er raunar einnig fyrsta norræna samanburðarrannsóknin á náms- og starfsráðgjöf. Norræni hópurinn sem stóð að rannsókninni setti sér þau markmið að niðurstöður mætti nýta við stefnumótun og því er það mikils virði að geta greint frá niðurstöðum hér á síðum ársritsins Gáttar.

### FRÆÐILEGUR BAKGRUNNUR

Fræðilegur bakgrunnur rannsóknarinnar kemur annars vegar úr náms- og starfsráðgjafarfræðum og hins vegar félags- og markaðsfræðum. Náms- og starfsráðgjafarfræðin kenna okkur hvernig best er að styðja fólk í að þróa starfsferil sinn og úr félags- og markaðsfræðum fást hugmyndirnar um að mikilvægt sé að neytendur þjónustu fái að hafa áhrif á uppbyggingu hennar og framkvæmd.

Náms- og starfsráðgjöf hefur verið skilgreind sem *sú þjónusta og starfsemi sem beinist að því að aðstoða fólk á öllum aldri (og á hvaða tímapunkti sem er í lífinu) við að taka ákvörðun um nám, starfsþjálfun eða starf og stjórna málum*



Andrea G. Dofradóttir



Guðbjörg Vilhjálmisdóttir

<sup>1</sup> Skýrslu um niðurstöður rannsóknarinnar og viðauka má finna í heild á slóðinni [www.nordvux.net/page/1143/vagledning.htm](http://www.nordvux.net/page/1143/vagledning.htm)

á náms- og starfsferli sínum. Þessa þjónustu má finna innan menntakerfisins, opinbera geirans, á vinnustöðum, innan sjálfboðaliðasamtaka og innan einkageirans. Náms- og starfsráðgjöf fer fram með einstaklingi eða í hópum, staðbundin eða í fjarlægð (þ.m.t. 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 starfsferilstjórnun), vettvangskönnun (prófa sig áfram í störfum sem koma til greina), vinnuleitaráætlanir og yfirfærsluþjálfun (Efnahags- og framfarastofnunin (OECD, 2004).

Viðfangsefni í náms- og starfsráðgjöf varða einkahagi, nám og starfsferil þess sem leitar sér ráðgjafar og hvernig hann eða hún getur brugðist við ágjöfum á æviferlinum. Kenningarnar sem unnið er eftir fjalla um þessa þætti, persónulega þáttinn, námslega þáttinn og starfslega þáttinn og hvernig þeir tvinnast saman í eitt ferli, sem kallast starfsferill (e. *career*). Það sem er talið keyra áfram þróunina á starfsferli fólks, eru upplýsingar sem það fær um nám og störf og svo sú mynd sem það hefur af sér. Hvernig metur það eigin stöðu og það sem er í boði? Þarna skiptir hvarningin sem það fær í náms- og starfsráðgjöfinni miklu máli og tækifærið til að viðra skoðanir sínar og ræða þær (Bimrose, Barnes og Hughes, 2008). Nýleg ensk rannsókn meðal fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar leiddi í ljós að auk hvarningar og íhugunar í samræðu er einnig mikilvægt að eiga aðgang að upplýsingum um störf, vinnumarkað, nám og námstækifæri, ásamt því að kanna þessa möguleika (Bimrose, Barnes og Hughes, 2008). Það er einnig talið mjög mikilvægt innan ráðgjafarfræðanna að virkja þann sem leitar ráðgjafar til að skapa sínar lausnir sjálfur (Amundson, 2003).

Félagsfræðin og markaðsfræðin hafa um nokkurt árabil 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 aðstoðarþjónustunnar og innan markaðsfræða hefur þetta löngum verið þekkt leið til að tryggja gæði. Þessi fræði hafa verið lönguð að náms- og starfsráðgjöf og þeim verið skipt upp í stig eftir því hversu mikil þátttaka notendanna er í skipulagi og stefnumörkun (sjá töflu 1). Á fyrsta stiginu vinnur notandinn

eingöngu með upplýsingar, til dæmis um störf, en á öðru stigi deilir hann upplýsingum um hvernig þjónustan nýtist. Þessi stig eiga við einstaklinginn en á þriðja stigi þátttöku tekur notandinn þátt í umræðum um þjónustuna, til dæmis í rýnihópum. Á fjórða stigi er hlutverk notandans enn aukið, þar sem hann á að taka þátt í að móta stefnu og þjónustu náms- og starfsráðgjafar og á efsta stigi þátttökunnar eiga notendur þátt í að taka ákvörðun um stefnu og þróun þjónustunnar (Plant, 2006).

Á grundvelli þessa voru settar fram fjórar meginspurningar til að meta bæði ávinning fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar af þjónustunni og áhrif á þróun og uppbyggingu hennar:

- Hver er ávinningur nemenda innan fullorðinsfræðslu af náms- og starfsráðgjöf?
- Hversu ánægðir eru þeir með þá þjónustu sem þeir fá?
- Er hlustað á raddir þeirra sem hafa notið þjónustu náms- og starfsráðgjafar?
- Hafa notendur náms- og starfsráðgjafar áhrif á þróun og uppbyggingu hennar?

## AÐFERÐ

Rannsóknin er tvíþætt. Í fyrri hluta hennar var gerð rýnihóparannsókn vorið 2010 þar sem tekin voru viðtöl við fullorðna notendur náms- og starfsráðgjafar, ráðgjafa, stjórnendur og stefnumótendur á Íslandi og í Danmörku, Finnlandi, Noregi og Svíþjóð. Tekin voru viðtöl við 6 til 8 hópa í hverju landanna (alls um 30 manns í hverju landi).

Á grundvelli niðurstaðna rýnihóparannsóknarinnar og þátttökulíkans Plant (2006; sjá töflu 1) var mótaður spurningalisti. Í síðari hluta rannsóknarinnar var spurningalistinn lagður fyrir á Netinu meðal notenda náms- og starfsráðgjafar í fullorðinsfræðslustofnunum í löndunum fimm.

Þar sem markmiðið var að ná til þeirra notenda náms- og starfsráðgjafar sem höfðu nýtt sér þjónustuna undangengin tvö ár voru þátttakendur spurðir í upphafi listans hvort þeir hefðu nýtt sér náms- og starfsráðgjöf á síðastliðnum tveimur árum. Einungis þeir sem svöruðu því játandi voru beðnir um að svara spurningalistanum í heild. Í spurningalistanum var

Tafla 1. Stig þátttöku í náms- og starfsráðgjöf

Stig	Tegund þátttöku	Dæmi um þátttöku	Viðfang
1. stig	Upplýsingaöflun	Notanda er sagt hvað er í boði	Einstaklingur
2. stig	Deila upplýsingum	Ráðgjafa er sagt hvernig þjónustan er að nýtast	Einstaklingur
3. stig	Umræðuhópur	Vinnuhópar, rýnihópar, ráðgjöf	Þjónusta
4. stig	Þátttaka	Þátttaka í stefnumótun	Áætlanagerð
5. stig	Samvinna	Sameiginleg endurskoðun á stefnu	Áætlanagerð

meðal annars spurt um þær tegundir náms- og starfsráðgjafar sem þátttakendur höfðu nýtt sér á tímabilinu, mögulegan ávinning af ráðgjöfinni, ánægju með ráðgjöfina og afstöðu til ráðgjafans. Þá var spurt um möguleika ráðþeganna á að hafa áhrif á uppbyggingu þjónustunnar, skipulag hennar og stefnumótun og hvaða vettvang svarendur teldu árangursríkan til að láta álit sitt á þjónustunni í ljós. Spurningalistinn var mótaður á ensku og í kjölfarið þýddur yfir á tungumál landanna og forprófaður í hverju landi fyrir sig.

Vegna takmarkana við söfnun netfanga meðal notenda náms- og starfsráðgjafar í sumum landanna var tveimur megináferðum beitt við gagnasöfnun. Í Danmörku, Finnlandi og Noregi reyndist ekki unnt að safna netföngum notendanna og senda þeim könnunina án milliliða. Því var haft samband við stjórnendur fullorðinsfræðslustofnana og aðra aðila sem veita fullorðnum náms- og starfsráðgjöf í þessum löndum og óskað eftir aðstoð þeirra við að dreifa könnuninni til nemenda/notenda sinna. Aftur á móti var netföngum fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar safnað á Íslandi og í Svíþjóð og könnunin send með tölvupósti milliliðalaust til þeirra.

Könnunin var lögð fyrir haustið 2010 og stóð gagnasöfnun yfir fram í byrjun árs 2011 vegna dræmrar þátttöku, sem þó var misjafnt eftir löndum. Ítrekað var hvatt til þátttöku, en þrjár ítrekanir voru sendar á tímabilinu til þátttakenda á Íslandi og í Svíþjóð auk þess sem ítrekað var haft samband við stjórnendur fyrrgreindra stofnana í hinum löndunum og þeir bednir að áframsenda ítrekun með tölvupósti til nemenda sinna.

Í töflu 2 má sjá samsetningu svarendahópsins í hverju landanna eftir bakgrunni þeirra. Eins og sjá má var þátttaka í könn-

uninni best á Íslandi en þar svaraði um 31% heildarúrtaksins. Taflan sýnir sömuleiðis að svarendahópurinn er nokkuð ólíkur að samsetningu, hvað varðar kyn, aldur, menntun, búsetu og móðurmál þegar löndin eru borin saman.

Niðurstöður netkönnunarinnar eru birtar í töflum og myndum sem sýna viðeigandi tölfræði hverju sinni, einkum hundraðshlutfall og meðaltal. Ef atriði/flokkur er merktur með stjörnu (\*) gefur það til kynna að tölfræðilega marktækur munur sé á fjölda (meðaltölum þar sem þau eru birt) sem svarar á tiltekinn hátt eftir hópum. Miðað er við 95% marktæktarmörk. Þau tölfræðipróf sem notast var við eru dreifingreining (*Oneway Anova*) og Kí-kvaðrat prófið. Á myndum 5, 7 og 9 gefur einnig að líta vikmörk meðaltala. Með því að leggja vikmörk við og draga þau frá meðaltali fæst tiltekið bil þar sem ætla má að meðaltal þýðisins (heildarhópsins) liggja, þegar miðað er við 95% öryggismörk. Skarist vikmörk hópa er ekki hægt að álykta að munur sé til staðar á meðaltölum hópanna í þýði.

## HELSTU NIÐURSTÖÐUR

### Tegundir náms- og starfsráðgjafar

Niðurstöður sýna að nokkur munur er á hlutfalli þeirra sem hafa nýtt sér mismunandi tegundir náms- og starfsráðgjafar undangengin tvö ár eftir löndum (sjá mynd 1). Þrátt fyrir að viðtöl augliti til auglitis við ráðgjafa hafi verið algengasta tegund ráðgjafar í öllum löndunum, og er Ísland þar engin undantekning, er samt sem áður umtalsverður munur eftir löndum á hlutfalli þeirra sem höfðu nýtt sér slíka ráðgjöf. Um þrið af hverjum fjórum íslensku þátttakendanna hafði farið í viðtal augliti til auglitis við náms- og starfsráðgjafa (76%),

Tafla 2. Bakgrunnur svarenda

	Ísland	Danmörk	Finnland	Noregur	Svíþjóð
<b>Heildarfjöldi svarenda</b>	<b>561</b>	<b>159</b>	<b>194</b>	<b>214</b>	<b>450</b>
<b>Kyn</b>					
Karlar	36%	43%	20%	25%	31%
Konur	64%	57%	80%	75%	69%
<b>Aldur</b>					
29 ára og yngri	16%	63%	27%	28%	42%
30-39 ára	25%	13%	20%	33%	32%
40-49 ára	32%	12%	28%	28%	21%
50 ára og eldri	27%	12%	25%	11%	5%
<b>Menntun</b>					
Grunnskólapróf eða minna	45%	53%	10%	18%	24%
Bóklegt nám á framhaldsskólastigi	16%	12%	18%	14%	24%
Verklegt nám á framhaldsskólastigi	27%	14%	21%	27%	20%
Próf við eða á háskólastigi	12%	21%	51%	41%	32%
<b>Búseta</b>					
Sveitarfélag með 30 þúsund íbúa eða fleiri	49%	64%	73%	33%	93%
Sveitarfélag með færri en 30 þúsund íbúa	51%	36%	27%	67%	7%
<b>Móðurmál</b>					
Opinbert tungumál landsins	97%	89%	98%	84%	38%
Annað	3%	11%	2%	16%	62%

en hlutfallið sem hafði sótt slíka ráðgjöf var mun lægra í Finnlandi (62%) en umtalsvert hærra í Noregi (88%).

Það vekur athygli þegar mynd 1 er skoðuð að hlutfall þeirra sem höfðu nýtt sér ráðgjöf í gegnum síma eða á Netinu er nokkuð lægra meðal svarenda á Íslandi en í hinum löndunum. Síminn og Netið virðist því vera í nokkru minni mæli notað til náms- og starfsráðgjafar meðal fullorðinna hér en á hinum Norðurlöndunum. Reyndar skera Finnar sig verulega úr þegar kemur að notkun Netsins til náms- og starfsráðgjafar fullorðinna, en tæplega helmingur finnsku svarendanna (48%) hafði nýtt sér ráðgjöf á Netinu samanborið við 7–17% svarenda í hinum löndunum.

Þá má sjá að hátt í fjórðungur svarenda á Íslandi og í Danmörku og Finnlandi hefur nýtt sér hópráðgjöf með náms- og starfsráðgjafa (22–25%) en ekki nema 9–11% svarendanna í Svíþjóð og Noregi.

Einnig vekur athygli að náms- og starfsráðgjöf af hálfu

kennara virðist vera mun algengari í Finnlandi og Danmörku (36–39%) en í hinum löndunum (14–17%), en náms- og starfsráðgjöf sem hluti af námskeiðum og kennslustundum er algengari í Finnlandi (42%) og á Íslandi (24%) samanborið við hin löndin (12–15%). Álykta má af þessu að námskeiðin feli í sér ráðgjafarþátt.

#### Ávinningur náms- og starfsráðgjafar og afstaða til þjónustunnar

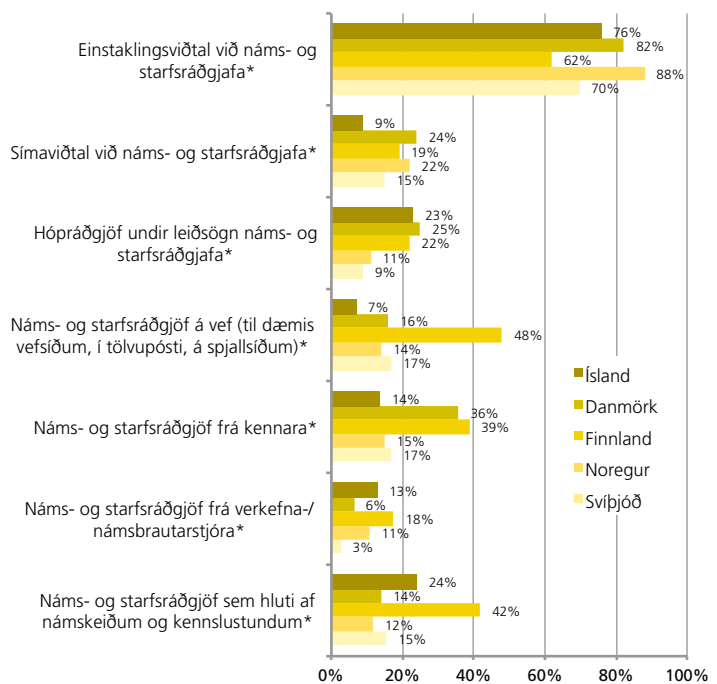
Þátttakendur voru beðnir að taka afstöðu til þess hversu sam-mála eða ósammála þeir væru 14 ólíkum staðhæfingum um þann ávinning sem þeir höfðu af náms- og starfsráðgjöfinni. Á grundvelli staðhæfinganna var framkvæmd þáttgreining (*Factor Analysis*) en niðurstöður hennar benda til þess að staðhæfingarnar meti þrjá mismunandi þætti ávinnings af náms- og starfsráðgjöf; menntunarlegan ávinning, starfs-

legan ávinning og persónulegan ávinning. Á mynd 2 má sjá hlutfall íslensku svarendanna sem var frekar eða mjög sammála staðhæfingunum.

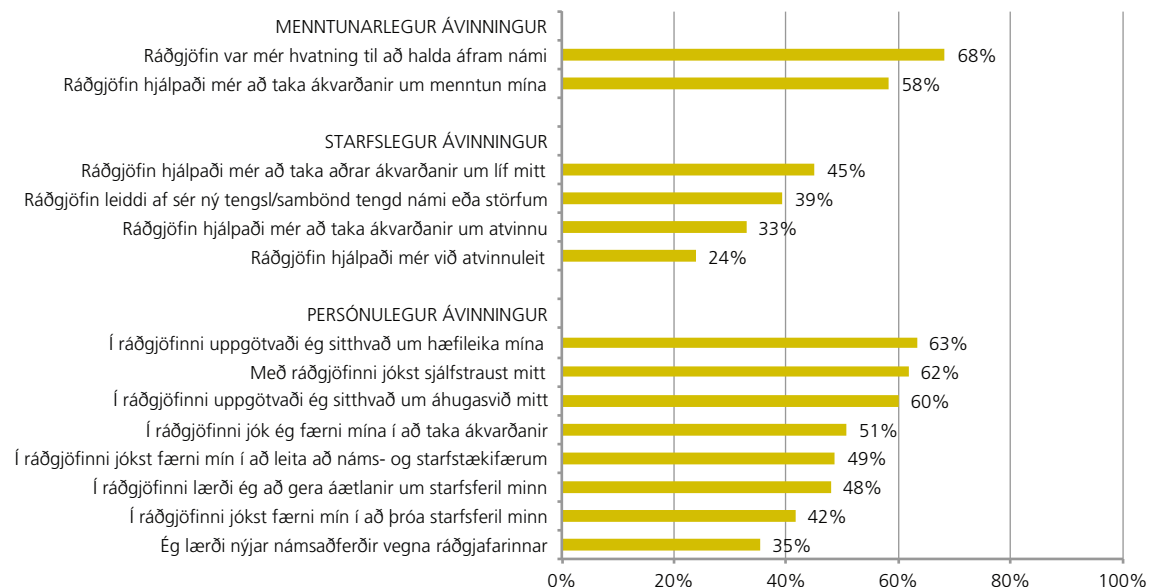
Í ljósi niðurstaðna þáttgreiningarinnar voru reiknuð kvarðaskor fyrir hvern þáttanna þriggja og á mynd 3 má sjá meðaltal svarendahópsins í hverju landanna á kvörðunum þremur. Hærra meðalskor gefur til kynna meiri ávinning. Eins og sjá má á mynd 3 virðast fullorðnir notendur náms- og starfsráðgjafar í öllum löndunum upplifa að ávinningur ráðgjafarinnar sé í meiri mæli menntunarlegs eðlis (meðaltal=3,4–3,7), en síður af starfslegum toga (meðaltal=2,8–3,2). Einnig töldu svarendur sig almennt hafa haft nokkurn persónulegan ávinning af ráðgjöfinni (meðaltal=3,1–3,5). Þá vekur sérstaka athygli að íslensku svarendurnir eru meðal þeirra sem skora hvað hæst á öllum þremur kvörðunum. Þessar niðurstöður gefa vísbendingu um að íslensku notendurnir upplifi hvað mestan ávinning af ráðgjöfinni á öllum þremur þáttum samanborið við hin löndin.

Þeir svarendur sem höfðu nýtt sér ráðgjöf af hendi náms- og starfsráðgjafa með einum eða öðrum hætti (þ.e. í viðtölum augliti- til auglitis, símaviðtölum, hópráðgjöf o.s.frv.) voru bednir að meta þann ráðgjafa sem þeir hittu oftast út

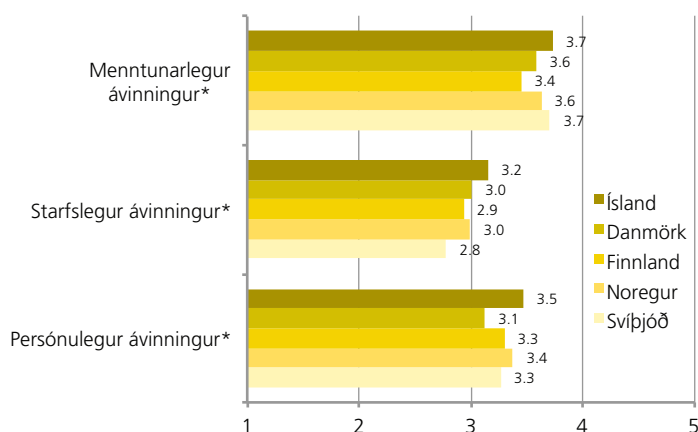
Mynd 1. Hvernig náms- og starfsráðgjöf nýttir þú þér? Þeir spurðir sem höfðu nýtt sér náms- og starfsráðgjöf á undangengnum 2 árum



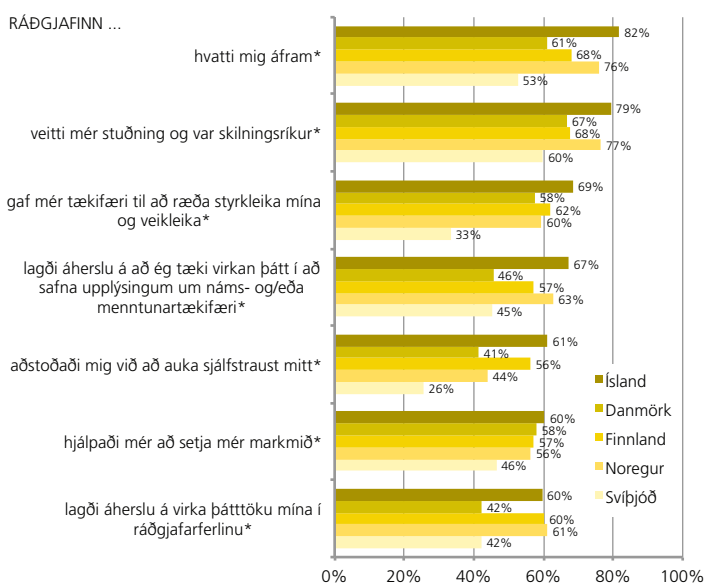
Mynd 2. Hlutfall svarenda á Íslandi sem voru mjög eða frekar sammála tilteknum staðhæfingum um eigin ávinning af náms- og starfsráðgjöfinni



Mynd 3. Meðaltal á kvörðum sem sýna menntunarlegan, starfslegan og persónulegan ávinning notenda af náms- og starfsráðgjöf eins og notendur meta hann. Hærra meðaltal gefur til kynna meiri ávinning



Mynd 4. Hlutfall svarenda sem voru mjög eða frekar sammála tilteknum staðhæfingum um náms- og starfsráðgjafann sem þeir hittu oftast. Spurt meðal þeirra sem höfðu notið ráðgjafar hjá náms- og starfsráðgjafa



frá mismunandi staðhæfingum. Á mynd 4 má sjá hlutfall þeirra sem voru frekar eða mjög sammála tilteknum staðhæfingum um ráðgjafann. Eins og sjá má var nokkur munur á hlutfalli þeirra sem voru sammála ólíkum staðhæfingum eftir löndum. Þá má sjá að íslensku svarendurnir voru með þeim jákvæðustu í afstöðu sinni til ráðgjafans.

Á mynd 5 gefur að líta niðurstöður um almenna afstöðu til náms- og starfsráðgjafarinnar. Eins og sjá má voru svarendur almennt frekar ánægðir með ráðgjöfina. Á kvarðanum 1–7 þar sem hærra meðaltal gefur til kynna meiri ánægju má sjá að svarendur merktu við á bilinu 4,8–5,5 að jafnaði. Myndin gefur til kynna að íslensku notendurnir séu meðal þeirra ánægðustu með þá náms- og starfsráðgjöf sem þeir höfðu nýtt sér. Þær niðurstöður sem birtar eru á myndum 3–5 gefa því til kynna að fullorðnir notendur náms- og starfsráðgjafar á Íslandi séu hvað sáttastir með þá ráðgjöf sem þeir njóta, þ.e. þeir telja sig hafa margvíslegan ávinning af henni, telja ráðgjafana vera hvetjandi og styðjandi og gefa ráðgjöfinni almennt jákvæða einkunn.

#### Þátttaka notenda

Niðurstöður gefa til kynna að ekki sé með skipulegum hætti leitað eftir endurgjöf eða mati fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar á þjónustunni. Á mynd 6 má sjá niðurstöður í þessa veru. Eins og sjá má hafði um það bil helmingur svarenda (49–55%) á Íslandi og í Danmörku og Svíþjóð ekki fengið tækifæri til að gefa álit sitt á ráðgjöfinni og upp undir þriðjungur (28–35%) svarenda í Noregi og Finnlandi. Umtalsverður hópur hafði gefið álit sitt óformlega, þ.e. munnlega við ráðgjafann eða með tölvupósti til hans (20–49%), aðrir höfðu átt þess kost að meta þjónustuna með því að svara spurningalista, annað hvort á pappír (12–25%), á Netinu (7–32%) eða í síma (1–11%). Á Íslandi hafði um fjórðungur (27%) gefið álit sitt á ráðgjöfinni munnlega eða með tölvupósti til ráðgjafans eða með því að svara spurningalista á pappír (23%), en aðrar aðferðir við endurgjöf voru mun sjaldgæfari.

Þeir þátttakendur sem höfðu átt þess kost að meta ráðgjöfina með einhverjum hætti voru spurðir hvort þeir teldu líklegt að álitsgjöf þeirra leiddi til betri þjónustu (sjá mynd 7).

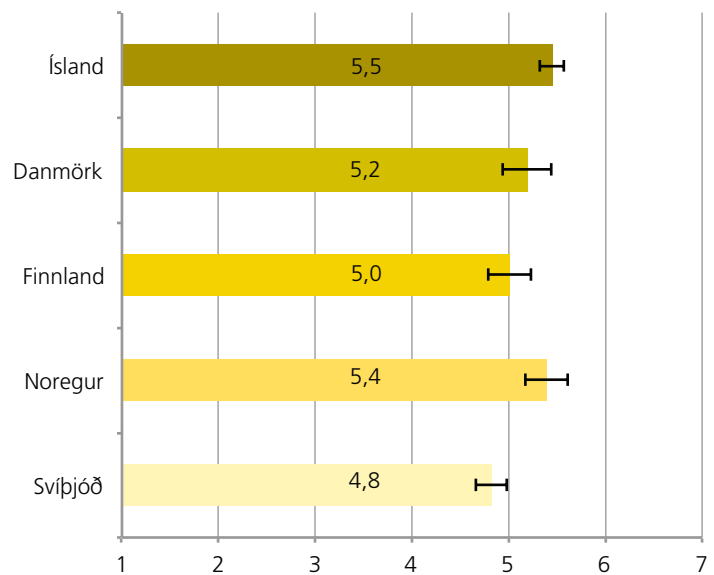
Eins og myndin sýnir töldu svarendur það að jafnaði líklegra en ekki að endurgjöf þeirra hefði jákvæð áhrif, þ.e. merktu að jafnaði við á bilinu 4,6–5,2 á kvarðanum 1–7 þar sem 1 þýðir mjög ólíklegt og 7 mjög líklegt. Eins og sjá má höfðu íslensku og sænsku svarendurnir hvað mesta trú á því að endurgjöf þeirra hefði jákvæðar afleiðingar.

Þátttakendur voru sömuleiðis spurðir hvort leitað hefði verið eftir frekari þátttöku þeirra og álitum um þróun og skipulagningu þjónustunnar. Til að mynda voru þeir spurðir hvort þeir hefðu tekið þátt í fundum eða umræðuhópum þar sem leitað var eftir álitum þeirra á ýmsum þáttum þjónustunnar (sjá mynd 8). Eins og sjá má á myndinni hafði mikill meirihluti svarenda í flestum landanna ekki tekið þátt í umræðuhópum af þessu tagi, eða á bilinu 73–89% svarenda. Meðal íslensku svarendanna er hlutfallið sem ekki hefur tekið þátt í slíkum umræðum með því hærra þegar löndin eru borin saman, eða 86%.

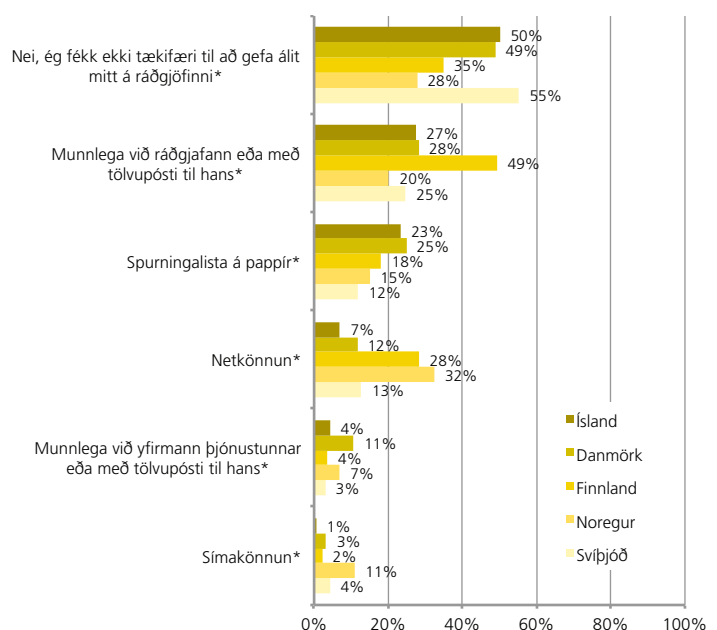
Þrátt fyrir að ekki sé leitað með markvissum hætti eftir þátttöku og álitum notenda um uppbyggingu og skipulag þjónustu náms- og starfsráðgjafar fyrir fullorðna telja notendur mikilvægt að til þeirra sé leitað. Í könnuninni voru þátttakendur spurðir hvort þeir teldu mikilvægt eða ekki fyrir bættu ráðgjafarþjónustu að leitað væri eftir álitum þeirra. Eins og sjá má á mynd 9 merktu þátttakendur að jafnaði við á bilinu 5,1–5,8 af 7 mögulegum þar sem 1 þýddi alls ekki mikilvægt og 7 mjög mikilvægt. Eins og sjá má voru íslensku þátttakendurnir í hópi þeirra sem töldu það hvað mikilvægast að leitað væri eftir álitum notendanna.

Það er mikilvægt, ef huga á að þátttöku notenda í uppbyggingu þjónustu svo sem náms- og starfsráðgjafar, að velta fyrir sér hvernig auðvelt og árangursríkt sé að ná til notendanna og hvaða leiðir notendur telji vera í boði til að koma skilaboðum á framfæri um þjónustuna. Með þetta í huga voru þátttakendur spurðir hvernig árangursríkast væri fyrir þá sem notendur ráðgjafarþjónustu að láta álit sitt í ljós um þjónustuna. Merkja mátti við fleiri en eitt atriði (sjá mynd 10). Hlutfallslega flestir voru sammála því að árangursrík leið væri að koma á framfæri álitum sínum í beinum samskiptum við ráðgjafann (66–88%). Margir töldu sömuleiðis að árangursríkt væri að koma skoðunum sínum á framfæri á þjónustunni í þar til gerðum þjónustukönnunum, í samtali við kennara

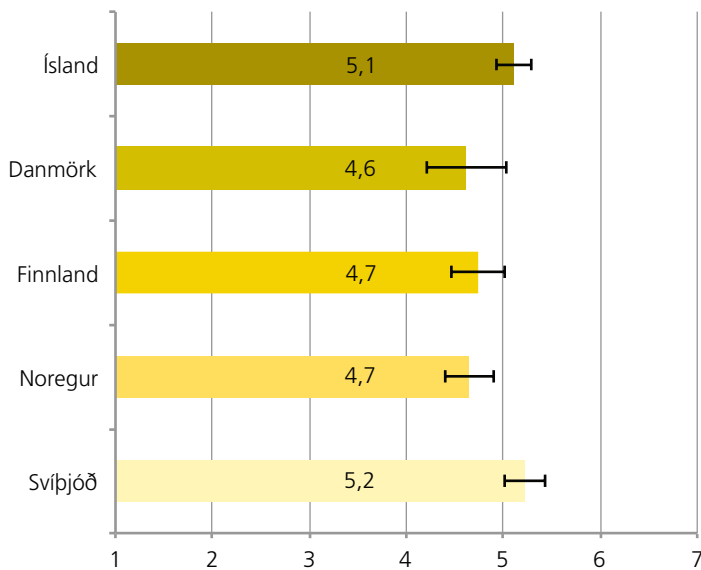
Mynd 5. Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varst þú með ráðgjöfina? Myndin sýnir meðaltal á kvarðanum 1–7 þar sem 1 þýðir mjög óánægð(ur) og 7 mjög ánægð(ur)



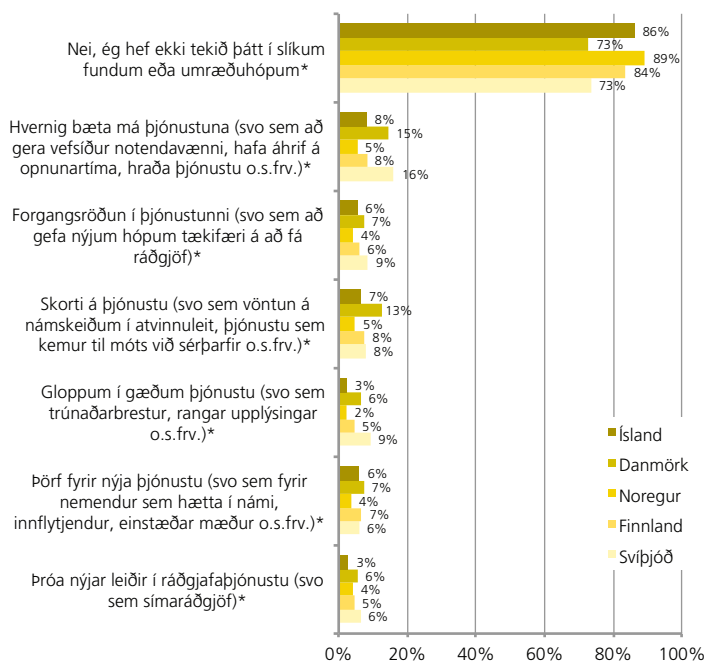
Mynd 6. Fékkstu tækifæri til að meta eða gefa álit á ráðgjöfinni á eftirfarandi hátt?



Mynd 7. Telur þú að það sé líklegt eða ólíklegt að álit þitt á ráðgjöfinni leiði til bættrar þjónustu ráðgjafarinnar? Myndin sýnir meðaltal á kvarðanum 1–7 þar sem 1 þýðir mjög ólíklegt og 7 mjög líklegt



Mynd 8. Hefur þú sem notandi ráðgjafarþjónustu tekið þátt í fundum eða umræðuhópum þar sem leitað var eftir álitinu þínu á eftirfarandi um náms- og starfsráðgjöf?



eða í samtali við leiðbeinanda. Þá nefndu nokkuð færri, en þó stór hópur, að árangursríkt væri að láta skoðanir sínar í ljós í skipulögðum hópviðtölum meðal notenda þjónustunnar eða á fundum með stjórnendum og stefnumótendum. Eins og sjá má á myndinni er oft umtalsverður munur eftir löndum á hlutfalli svarenda sem nefnir tiltekinn vettvang.

### Umræða

Niðurstöður rannsóknarinnar gefa um margt mikilvægar upplýsingar um stöðu náms- og starfsráðgjafar fyrir fullorðna. Þrátt fyrir það er mikilvægt að gera grein fyrir helstu takmörkunum hennar, sem einkum felast í þeirri aðferð sem beitt var við val á þátttakendum og dræmri þátttöku í flestum landanna. Þar sem ekki reyndist unnt að draga líkindaúrtak úr hópi fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar í hverju landanna fyrir sig, nema á Íslandi, er ekki hægt að fullyrða að niðurstöður endurspegli notendur í heild sinni í hverju landanna. Þar sem upplýsingar um samsetningu hóps fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar eru ekki tiltækar í þessum löndum er ekki hægt að bera saman og álykta að hvaða marki svarendur endurspeglja heildarhóp fullorðinna sem leita sér náms- og starfsráðgjafar. Meðal íslensku svarendanna var svarhlutfall nokkuð sambærilegt því sem jafnan er í netkönnunum, eða 31%. Engu að síður telst það fremur lágt þegar kemur að því að álykta um fullorðna notendur náms- og starfsráðgjafar á Íslandi. Samanburður á samsetningu íslenska svarendahópsins og heildarhóps notenda leiddi í ljós að samsetning hópanna eftir kyni, aldri og menntun er ekki alveg sambærileg. Þetta er mikilvægt að hafa í huga þegar ályktanir eru dregnar af niðurstöðum rannsóknarinnar.

Þrátt fyrir ofangreindar takmarkanir rannsóknarinnar gefur hún mikilvægar vísbendingar um þjónustu náms- og starfsráðgjafar við fullorðna á Norðurlöndum og þau áhrif sem notendur eiga kost á að hafa á stefnumótun þjónustunnar og uppbyggingu hennar. Niðurstöður gefa til kynna að langalgengasta tegund náms- og starfsráðgjafar feli í sér viðtöl augliti til auglitis við náms- og starfsráðgjafa. Þessi tegund ráðgjafar hefur vissulega reynt áhrifarík en aðrar aðferðir hafa einnig reynt vel, til dæmis ráðgjöf í hóp sem hefur þann kost að ná til fleira fólks í einu og nýta þannig

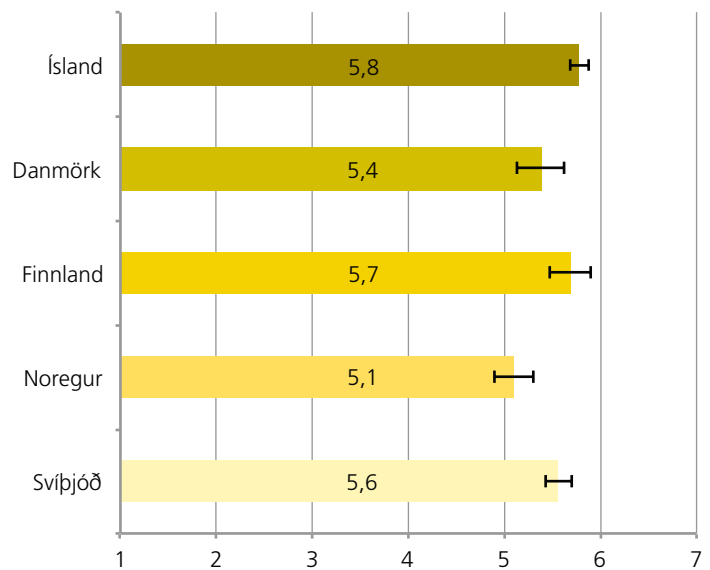
tíma ráðgjafans betur (Whiston, Brecheisen og Stephens, 2003). Samanburður á niðurstöðum um tegundir náms- og starfsráðgjafar á Norðurlöndum leiðir í ljós athyglisverðan mun á milli landa. Til að mynda virðist algengara að kennarar sinni náms- og starfsráðgjöf í Danmörku og Finnlandi en í hinum löndunum, auk þess sem Finnland skarar fram úr þegar kemur að notkun rafrænnar upplýsingatækni í ráðgjöf. Þessi atriði eru áhugaverð einkum þegar litið er til hagkvæmi og skilvirkni náms- og starfsráðgjafar og þarfnast frekari rannsókna við. Það þyrfti til dæmis að kanna hvort aðgengi Finna og Dana að náms- og starfsráðgjöf sé betra en á hinum Norðurlöndunum þremur.

Niðurstöður rannsóknarinnar gefa innsýn í þann ávinning sem fullorðnir notendur náms- og starfsráðgjafar telja sig hafa af ráðgjöfinni. Notendur virðast í meiri mæli telja að ávinningurinn sé af menntunarlegum og persónulegum toga en telja sig í minni mæli hafa starfstengdan ávinning af henni. Ástæða þess að notendur telja sig síður fá ráðgjöf varðandi störf skýrist mögulega af því að rannsóknin beindist einkum að notendum náms- og starfsráðgjafar í fullorðinsfræðslustofnunum, þ.e. menntastofnunum en ekki vinnu- miðlunum eða vinnustöðum, að undanskildum Noregi en þar starfa þessar stofnanir náið saman. Vera má að notendur náms- og starfsráðgjafar í fullorðinsfræðslustofnunum vilji einkum fá ráðgjöf um menntun. Á hinn bóginn má einnig vera að þessar niðurstöður gefi til kynna að tengslin séu veik á milli náms- og starfsráðgjafar í fullorðinsfræðslustofnunum og atvinnulífsins. Hvort heldur er, þá er þörf á að rannsaka þetta viðfangsefni betur.

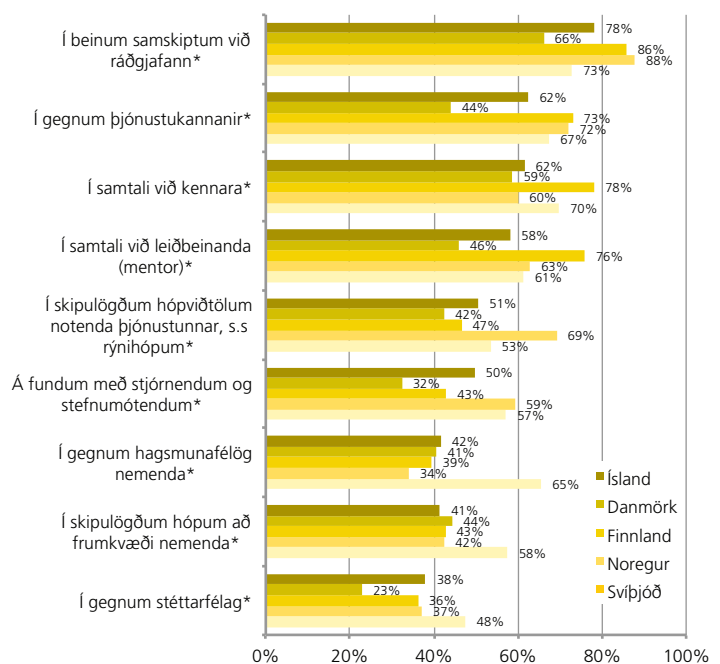
Þegar við beinum kastljósi að Íslandi kemur í ljós að fullorðnir notendur náms- og starfsráðgjafar eru almennt ánægðari með þjónustuna en gerist á hinum Norðurlöndunum, þeir telja ávinninginn vera meiri og eru ánægðari með þátt náms- og starfsráðgjafans. Þetta verður að teljast jákvæð niðurstaða um náms- og starfsráðgjöf fyrir þennan hóp. En það er samt áberandi að minna er leitað eftir áliti notenda hér en á flestum hinna Norðurlandanna. Þá er einnig athyglisvert að ýmis tækni, s.s. síma- og tölvutækni virðist vera minna notuð hér á landi í náms- og starfsráðgjöf.

Hugmyndin um að virkja notendur almannaþjónustu í uppbyggingu og skipan hennar hefur fengið aukinn hljóm-

Mynd 9. Telur þú það mikilvægt eða ekki fyrir bættu ráðgjafarþjónustu að leitað sé eftir áliti notenda þjónustunnar? Myndin sýnir meðaltal á kvarðanum 1–7 þar sem 1 merkir alls ekki mikilvægt og 7 merkir mjög mikilvægt



Mynd 10. Hlutfall svarenda sem taldi tiltekinn vettvang frekar eða mjög árangursríkan fyrir þá sem notendur til að láta álit sitt í ljós um þjónustu náms- og starfsráðgjafar



grunn hin síðustu ár, þar með talið í náms- og starfsráðgjöf. Að baki liggur sú lýðræðislega sýn að notendur eigi rétt á að láta í ljósi skoðanir og móta þá þjónustu sem þeir nýta sér. Litið er svo á að virk þátttaka notenda náms- og starfsráðgjafar auki gæði hennar. Niðurstöður þessarar rannsóknar gefa ótvírætt til kynna að ekki er hlustað á raddir notenda náms- og starfsráðgjafar með markvissum hætti. Vissulega gefst notendum oft tækifæri á að segja álit sitt á ráðgjöfinni í samtölum og samskiptum við ráðgjafana en markviss og óháð álitsgjöf, svo sem í þjónustukönnunum, virðist síður en svo standa öllum notendum til boða. Í niðurstöðum kemur fram að um þriðjungur til helmingur svarenda hefur ekki fengið tækifæri til að gefa álit sitt á þjónustunni.

Spurningunni um það hvort leitað sé til fullorðinna notenda náms- og starfsráðgjafar um stefnumótun og uppbyggingu ráðgjafarþjónustunnar á Norðurlöndum er sömuleiðis fljótsvarað. Langflestir svara því til að þeir hafi ekki haft formlegan vettvang til að hafa áhrif á uppbyggingu þjónustunnar eða á stefnumótun. Engu að síður telja notendur mikilvægt að til þeirra sé leitað eftir endurgjöf þegar huga á að gæðum þjónustu náms- og starfsráðgjafar. Þessar niðurstöður eru án efa mikilvægar þegar horft er til hugsanlegra leiða til að byggja upp þjónustu sem þessa. Stefnumótendur í náms- og starfsráðgjöf hafa hingað til verið fulltrúar ráðuneyta, aðilar vinnumarkaðarins og sérfræðingar á sviðinu en raddir notendanna hafa síður heyrst. Niðurstöður þessarar rannsóknar gefa til kynna að notendur vilji ekki liggja á liði sínu.

Flestir þátttakenda nefndu bein samskipti við ráðgjafann sem árangursríka leið til að láta skoðanir sínar í ljós um þjónustu náms- og starfsráðgjafar. Einnig nefndu margir kennara, leiðbeinendur, þjónustukannanir og skipulagða umræðuhópa sem árangursríkar leiðir til að koma skoðunum notenda á framfæri. Vera má að ástæðan fyrir því að fleiri nefna ábendingar til ráðgjafa sem árangursríka leið til að láta álit sitt í ljós en til dæmis þjónustukannanir sé sú að þeir hafi meiri trú á að endurgjöf skili sér í gegnum ráðgjafann en með einhvers konar matsblaði. Á hinn bóginn mætti líka túlka þessar niðurstöður í ljósi þess að notendum sé ekki tamt að taka þátt í og hafa áhrif á uppbyggingu þjónustunnar með formlegum hætti, að þeir þekki ekki leiðir til að hafa

stefnumótandi áhrif. Það er því mikilvægt að mótaðir séu formlegir farvegir sem hleypa notendum að þeim vettvangi þar sem stefnumótun fer fram. Dæmi um slíkt væri að setja á formlegar ráðgjafarnefndir notenda og annað dæmi væri að stofna til formlegra tengsla við sjálfbodaðastofnanir sem einnig þjóna tilteknum notendum náms- og starfsráðgjafar. Ekki er nóg að huga að formlegum stofnanaleiðum, heldur einnig að viðhorfum þeirra sem hlut eiga að máli. Dæmi um þetta er þjálfun notenda og ráðgjafa í nýjum vinnubrögðum. Þá er mikilvægt að kortleggja þetta landslag ráðgjafar við fullorðna til að tryggja að í ráðum og tengslanetum sitji fulltrúar sem flestra viðhorfa.

Markmið þess að hlusta á raddir notenda er að auka gæði náms- og starfsráðgjafar fyrir fullorðna og hér í lokin hafa verið gefin dæmi um hvernig tryggja má að raddir þeirra heyrist. Niðurstöður norrænu rannsóknarinnar gefa til kynna að margt sé vel gert í náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna en jafnframt sýna þær að sóknarfæri eru talsverð í að gera enn betur.

## HEIMILDIR

- Amundson, N. (2003). *Active Engagement. Enhancing the Career Counselling Process* (2. Útgáfa). Richmond, B.C.: Ergon communications.
- Bimrose, J., Barnes, S. A. og Hughes, D. (2008). *Adult career progression & advancement: A five year study of the effectiveness of guidance*. Warwick Institute for Employment Research and the Department for Innovation, Universities and Skills.
- Efnahags- og framfarastofnunin (OECD). (2004a). *Career Guidance: A handbook for policy makers*. Paris: OECD. Sótt af [www.oecd.org/document/35/0,2340,-en\\_2649\\_201185\\_1940323\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](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. Sótt af [www.innove.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=23705/Karjaariteenuste\\_kasutajate\\_kaasamin\\_poliitlistesse\\_arengutesse\\_Helen\\_Plant.pdf](http://www.innove.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=23705/Karjaariteenuste_kasutajate_kaasamin_poliitlistesse_arengutesse_Helen_Plant.pdf)
- Ráðherraráð Evrópusambandsins. (2004). *Draft Resolution of the Council and of the representatives of the Member States meeting within the Council on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe*. Sótt af <http://register.consilium.eu.int/pdf/en/04/st09/st09286.en04.pdf>
- Vuorinen, R. og Leino, L. (2009) í samstarfi við Mjörnheden, T., Plant, P., Vilhjálmssdóttir, G. og Sogaard, B. *Expected outputs/outcomes of guidance services for adult in the Nordic countries*. Nordic Network for Adult Learning – Norden.
- Whiston, S. C., Brecheisen, B. K. og Stephens, J. (2003). Does treatment modality affect career counselling effectiveness? *Journal of Vocational Behavior*, 62, 390–410.

## UM HÖFUNDANA

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

**Andrea G. Dofradóttir** er verkefnisstjóri hjá Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.

## ABSTRACT

A recent Nordic comparative study evaluates the results of educational and vocational counselling for adults and the participation of adult users in planning these services. This article expands on the findings of the research and what can be learnt from the status of educational and vocational counselling in Iceland, in addition to examining the comparison of the Nordic countries in this field.

This Nordic comparative study was carried out in 2010 and 2011 under the auspices of the Centre of Lifelong Guidance Expertise within the Social Science Research Institute at the University of Iceland. Data were collected among users of educational and vocational counselling in institutions within the adult education sector in five Nordic countries: Denmark, Finland, Iceland, Norway and Sweden. The main objective of the research was to evaluate the advantage that adult users of educational and vocational counselling had gained from it and their participation in its development and construction. The research was financed by the Nordic network of adult learning (NVL) and the Nordic Council of Ministers. Report on the research was published in September and can be reached on the NVL website: [www.nordvux.net/page/1143/vagledning.htm](http://www.nordvux.net/page/1143/vagledning.htm)