

VIDENCENTER FOR UDDANNELSES- OG ERHVERVSVEJLEDNING



VIDENCENTER FOR
UDDANNELSES- OG
ERHVERVSVEJLEDNING

Inspirationsdag om vejledning af voksne
NVL og NCK, 10. maj 2012

Om Voice of Users

1. Om undersøgelsen
2. Hovedresultater
3. Taxonomi for involvering
4. Interviewresultater
5. Resultater af surveyundersøgelsen

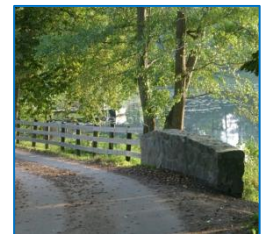


Voice of Users/Brugernes stemme



Hvilken slags projekt er det?

- En evaluerende undersøgelse af kvalitetsaspekter i vejledning i de fem nordiske lande: Island, Norge, Sverige, Finland og Danmark
- Projektet undersøger brugernes/de vejledtes og aktørernes opfattelser af vejledningens resultater
- Fokus: Vejledning i forhold til beskæftigelse, personlig udvikling og social inklusion
- Deltagere: Voksne vejledte (med ingen eller kort uddannelse), vejledere og ledere af vejledning/beslutningstagere



Voice of Users/Brugernes stemme

Projektperiode:

1. Fokusgruppeundersøgelse: April-august 2010
2. Spørgeskemaundersøgelse: Efterår 2010
3. Undersøgelsesresultater i rapport: Medio 2011

Finansiering:

Nordisk Netværk for Voksenlæring (NVL), som er initieret og finansieret af Nordisk Ministerråd og administreres af den norske organisation Vox (nationalt organ for kompetencepolitik)



Om undersøgelsen: Voice of Users/Brugernes stemme

Undersøgelsesmetoder:

- **Dataindsamlingsmetoderne:**
Spørgeskemaer og fokusgruppeinterviews
- **Undersøgelsen baseres på fire kvalitetsindikatorer (principper for vejledningsydelser, målsætninger og planlægning, netværk og fremgangsmåder) på tre områder:**
Beskæftigelse
Personlig udvikling
Social inklusion



Voice of Users/Brugernes stemme

Undersøgelsesspørgsmål:

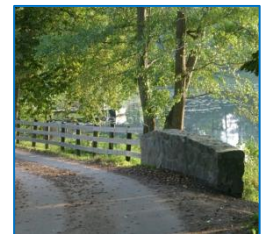
1. Hvilke former for vejledning har de voksne modtaget, og hvilket udbytte har de haft af vejledningen?
2. Bliver brugerne/de vejledte aktivt involveret – hvordan, i hvilket omfang, på hvilke områder (personlig udvikling, læring, karriereudvikling)?
3. Hvordan kan brugernes/de vejledtes aktive involvering forbedre vejledningens resultater?
4. Hvilke idéer og forslag har brugerne/vejledte og vejledere til vejledtes fremtidige involvering i vejledning?



Hovedresultater

Resultaterne viser, at:

- Face-to-face-vejledning er langt den mest udbredte vejledningsform - mellem 62 og 88 % af respondenterne (afhængigt af land) havde deltaget i face-to-face-vejledningssamtaler indenfor de seneste to år
- Andre vejledningsformer var mindre udbredt, såsom telefonvejledning, gruppevejledning, web-baseret vejledning (3-25%)



Resultaterne indikerer, at udbyttet af vejledningen primært er knyttet til:

- Uddannelse – fx hjælp til at træffe uddannelsesvalg
 - Erhverv/job – fx hjælp til jobsøgning, viden om arbejdsmarkedet
 - Personligt udbytte – fx at blive bevidst om egne evner og muligheder
- ❖ Overordnet 'rater' respondenterne uddannelsesmæssigt udbytte stærkere end erhvervsrelateret og personligt udbytte
- ❖ Ligeledes blev personligt udbytte 'ratet' højere end erhvervsrelateret udbytte
- Indikerer, at der fokuseres på uddannelses- og personlige emner i vejledning i voksenuddannelser i de nordiske lande og i mindre grad på erhvervsrelateret voksenvejledning



Tilfredshed

Respondenterne blev spurgt, om de var tilfredse med den vejledning, de havde modtaget, og overordnet er de temmelig tilfredse:

I gennemsnit ligger graden af tilfredshed godt over 5 på en skala fra 1 til 7.



Web-survey: Respondents

	Denmark	Finland	Iceland	Norway	Sweden
N	114	136	471	163	305
Gender					
Male	43%	20%	36%	25%	31%
Female	57%	80%	64%	76%	69%
Age					
29 years old or younger	63%	27%	16%	28%	42%
30-39 years old	13%	20%	25%	33%	32%
40-49 years old	12%	28%	31%	28%	21%
50 years or older	12%	24%	27%	10%	6%
Educational level					
Compulsory education or less	53%	10%	45%	18%	25%
Upper secondary education (gymnasium)	13%	18%	16%	14%	24%
Vocational education (upper secondary level)	14%	21%	27%	27%	20%
Post secondary - or tertiary education	21%	51%	12%	41%	32%
Residence					
In a city/municipality over 30 000 inhabitants	64%	73%	49%	33%	93%
In a city/municipality under 30 000 inhabitants	21%	23%	46%	25%	6%
In the rural area /in the country	14%	4%	5%	42%	1%
Language					
Official language	89%	98%	97%	84%	38%
Else	11%	2%	3%	16%	62%

Taxonomi for involvering i karrierevejledning

Niveau (baseret på Arnstein)	Type af involvering	Eksempel på involvering	Niveau
Niveau 1.	Informations-givning	At få fortalt, hvad der er til rådighed	Individuelt
Niveau 2.	Videndeling	At fortælle vejledningsinstanser, hvordan det er at bruge dem	Individuelt
Niveau 3.	Debatfora	Workshops, fokus-grupper, samtaler	Service/vejlednings-ydelser
Niveau 4.	Deltagelse	Involvering i udformning af politikker og strategier	Strategisk
Niveau 5.	Partnerskab	Beslutte sammen med andre, hvilke politikker og strategier, der behøver nyudformning	Strategisk

Niveau for brugerinvolvering

Niveau for involvering	Danmark	Finland	Island	Norge	Sverige
Niveau 1	*	*	*	*	*
Niveau 2	*	*	*	*	*
Niveau 3	(*)		(*)		
Niveau 4					
Niveau 5					

Danske interviewresultater: Interviewdeltagere i fokusgrupperne

Ledere fra fem typer af uddannelsesinstitutioner:
To daghøjskoler, en højskole, et studievalgscenter, en privat/anden aktør, en fra VUC-ledelsessekretariatet. Der deltog fire kvinder og tre mænd.

Vejledere fra seks typer af uddannelsesinstitutioner:
To daghøjskoler, en højskole, et VUC, et studievalgscenter, en privat/anden aktør, en teknisk skole der gennemfører længere vejlednings- og træningsforløb for ledige.
Der deltog seks kvinder og fire mænd.

Vejledte fra tre typer af uddannelsesinstitutioner:
To daghøjskoler, en højskole, et VUC, en teknisk skole der gennemfører længere vejlednings- og træningsforløb for ledige.
Der deltog fem kvinder og fire mænd – i forskellige aldre og på forskellige uddannelsesniveauer – ledige kursusedtagere (syv) og højskoleelever (to)



Definitioner og forståelser af effekt (Danmark)

- Begrebet **karrierevejledning** opfattes som problematisk – begrebet uddannelses- og erhvervsvejledning er mere præcist og passende i en dansk kontekst.
- **Vejledning defineres** som det at hjælpe de vejledte til at træffe valg i relation til deres potentialer, ønsker og drømme. Den vejledte er subjekt og ikke objekt i vejledningsprocessen – og valg og valgmuligheder skal ikke påtvinges den vejledte.
- Især lederne forbinder målet – gennem vejledning at hjælpe vejledte med at træffe valg – med begrebet ‘realistisk’: Realistisk i forhold til beskæftigelsesmuligheder og fremtidige arbejdsmarkedsbehov.
- Hvorvidt vejledning er virkningsfuld forbindes med den enkelte vejledte og hendes eller hans udbytte af vejledning: Hvad er resultatet for den vejledte.
- Forskellene er hovedsageligt:
Lederne og vejlederne fremhæver ejerskab og kvalificerede valg som giver mening og er holdbare
De vejledte fremhæver nødvendigheden af empati og støtte fra vejlederen for at hjælpe dem til at træffe egne valg. Målet er det samme, men der fokuseres på udbytte versus proces.



Grader af involvering (Danmark)

Involvering beskrives som aktiv involvering i informationsindsamling og selv-udforskning, som individuel mundtlig feedback til vejledere, og (mere sporadisk) som brug af gruppe-feedback.

Der finder **ingen systematisk evaluering** sted på et institutionelt niveau i form af spørgeskemaer, opfølgningsinterviews eller e-mails. De vejlede giver individuel feedback, men feedbacken indsamles ikke. Alle grupper mener, at de vejlede har indflydelse på vejledningen på et individuelt niveau, men de kan ikke svare på, hvorvidt dette har forbedret vejledningsydelsen generelt.

Alle grupperne udtrykker, at de bliver **inspireret af idéen/visionen om højere grad af brugerindflydelse** (niveau 4-5), da de bliver introduceret til den.

Alle grupper finder det **svært at forestille sig højere grader af brugerindflydelse** i fremtiden: Det er ideelt og ønskværdigt, men urealistisk.

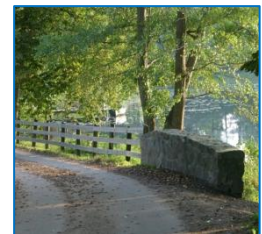
Lederne og vejlederne finder det hovedsageligt urealistisk af to grunde: De store forskelle mellem de vejlede og manglen på interesse fra beslutningstagere og bevilgende myndigheder. De vejlede ser det som en interessant, men også utopisk idé.



Interviewresultater fra samtlige lande:

Fælles for alle:

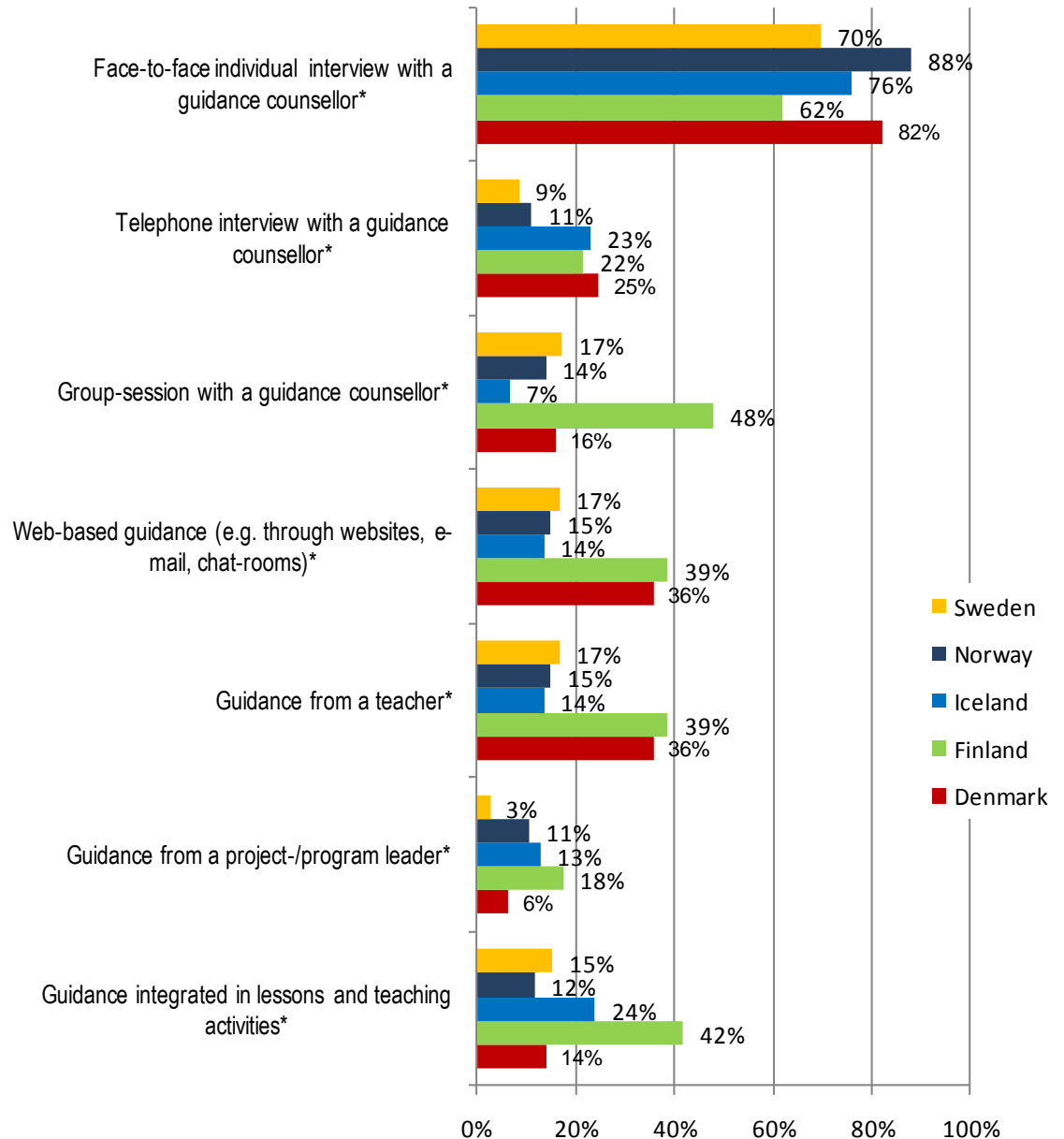
- Ingen systematisk eller formel evaluering af vejledningsydelser eller -resultater
- Brugerinvolvering på niveau 1 og højst niveau 2, hvis vejledte giver uformel feedback til deres vejleder, og nogle vejledere har en praksis med at spørge de vejledte om deres mening om vejlednings-servicen, men dette indsamles ikke systematisk og bliver ikke formidlet
- I alle landene ses yderligere involvering af de vejledte som positivt og ønskværdigt, skønt nogle finder det urealistisk. I det forbindelse tenderer ledere og vejledere mod at fremhæve forskellene mellem de vejledte ift kompetenceniveau og ressourcer. Idéer og intentioner om at involvere vejledte på et højere niveau synes at mangle.



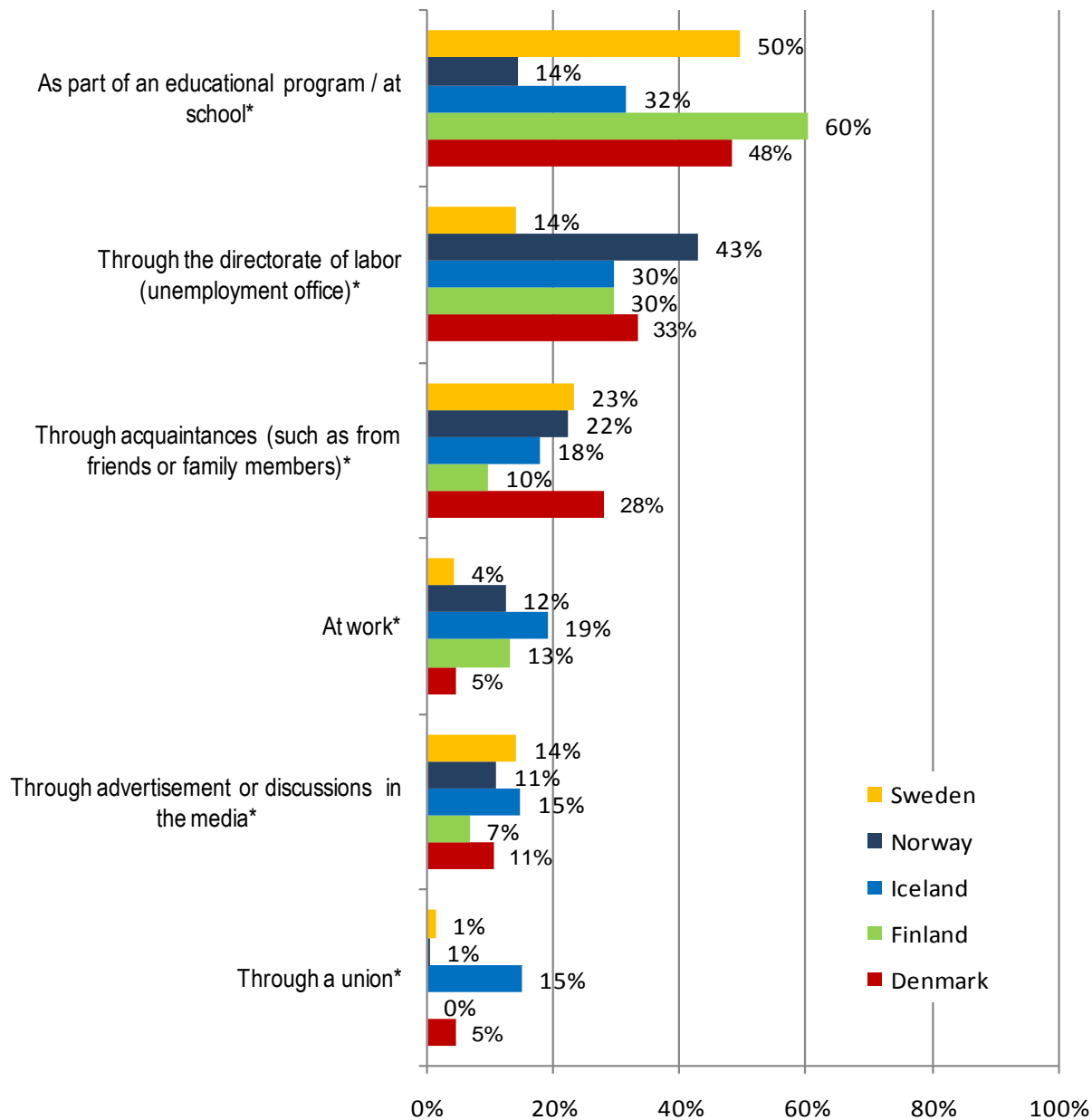
Types of guidance

Educational and vocational guidance is defined as the assistance on educational, vocational and personal issues, provided by practitioners, teachers or web based self-help.

What kind of vocational and educational guidance did you participate in?



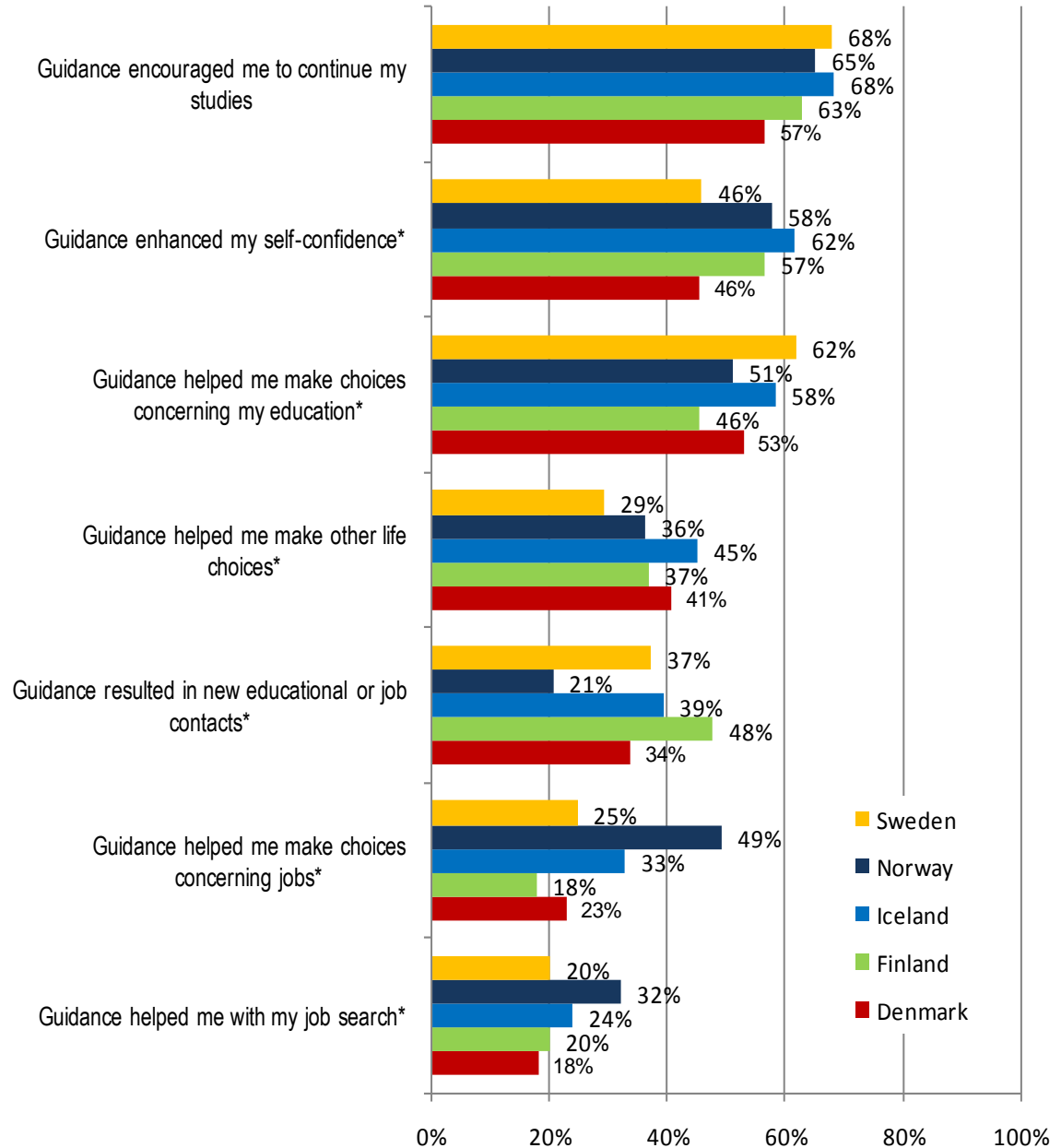
Where did you learn about the vocational and educational guidance services?



Outcome of guidance (1)

The following statements describe possible benefits of vocational and educational guidance.

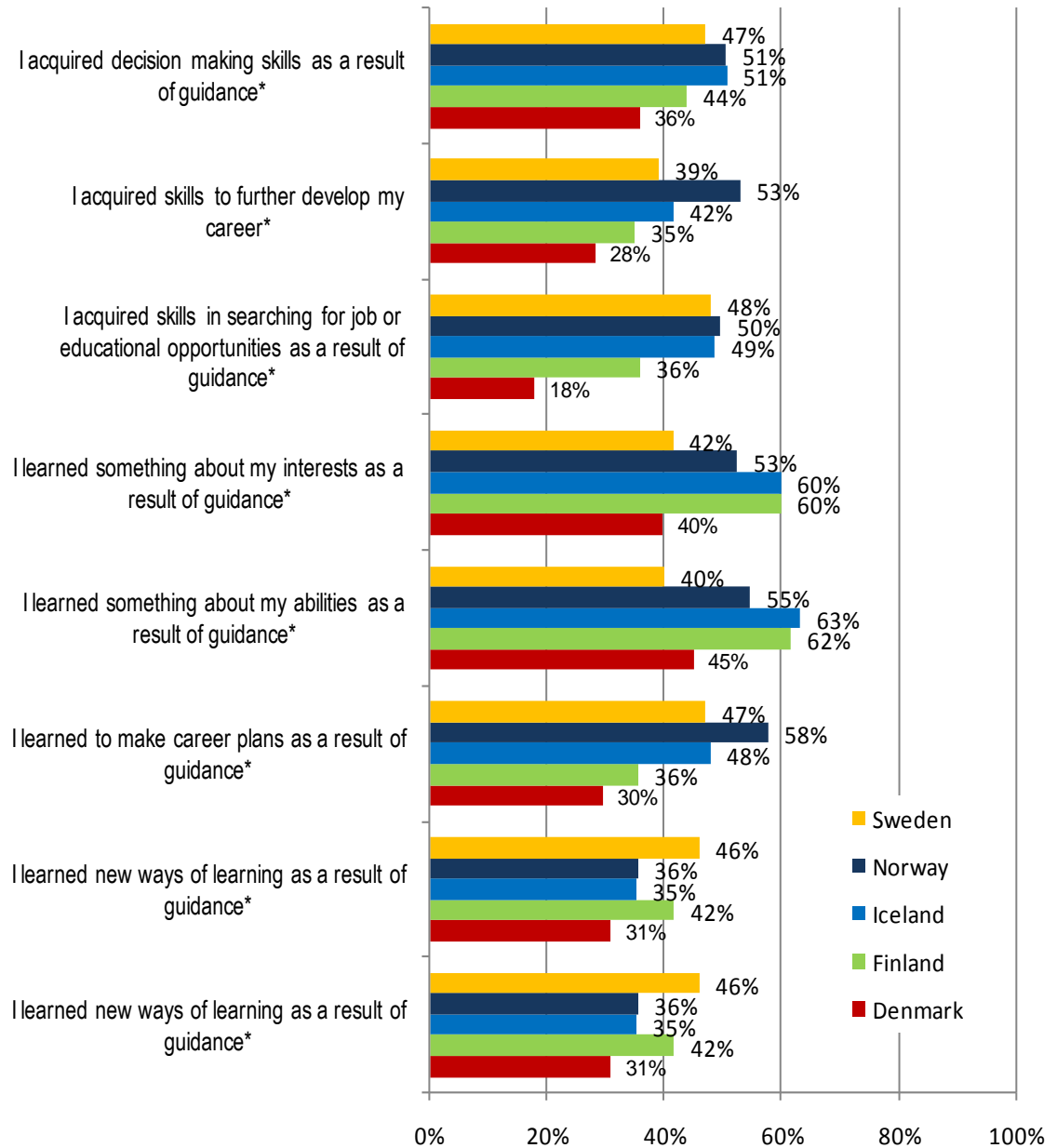
To what extent do you agree or disagree with these statements in terms of the outcomes of your guidance experience?



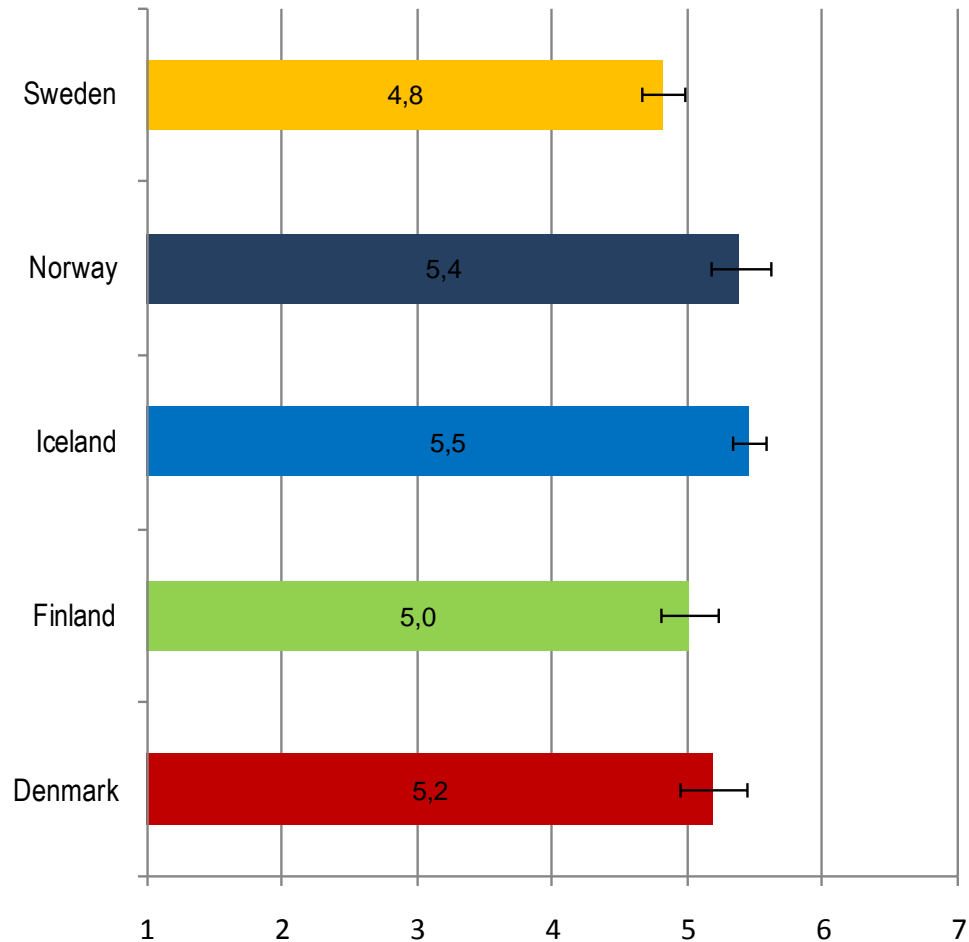
Outcome of guidance (2)

The following statements describe possible benefits of vocational and educational guidance.

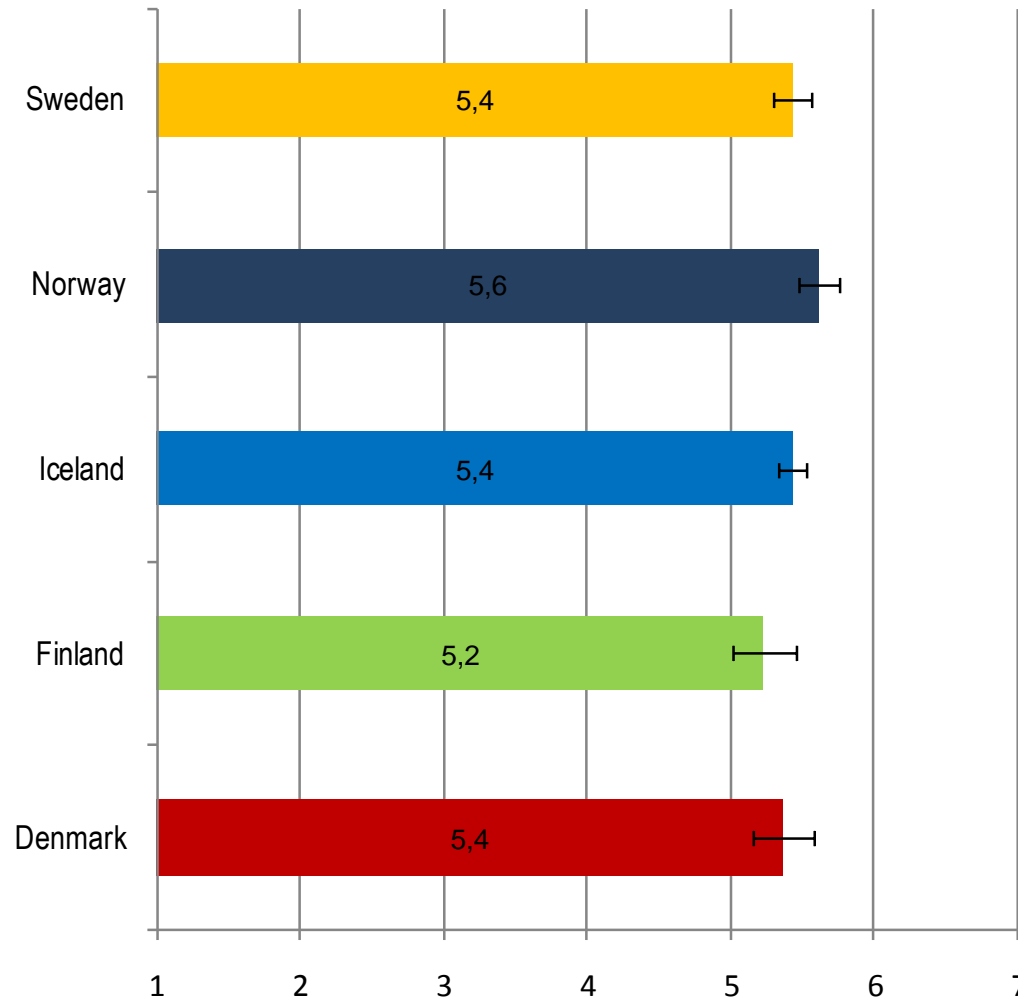
To what extent do you agree or disagree with these statements in terms of the outcomes of your guidance experience?



Overall, how satisfied or dissatisfied were you with your guidance? *Please answer on the scale of 1-7 where 1 means very dissatisfied and 7 very satisfied.*



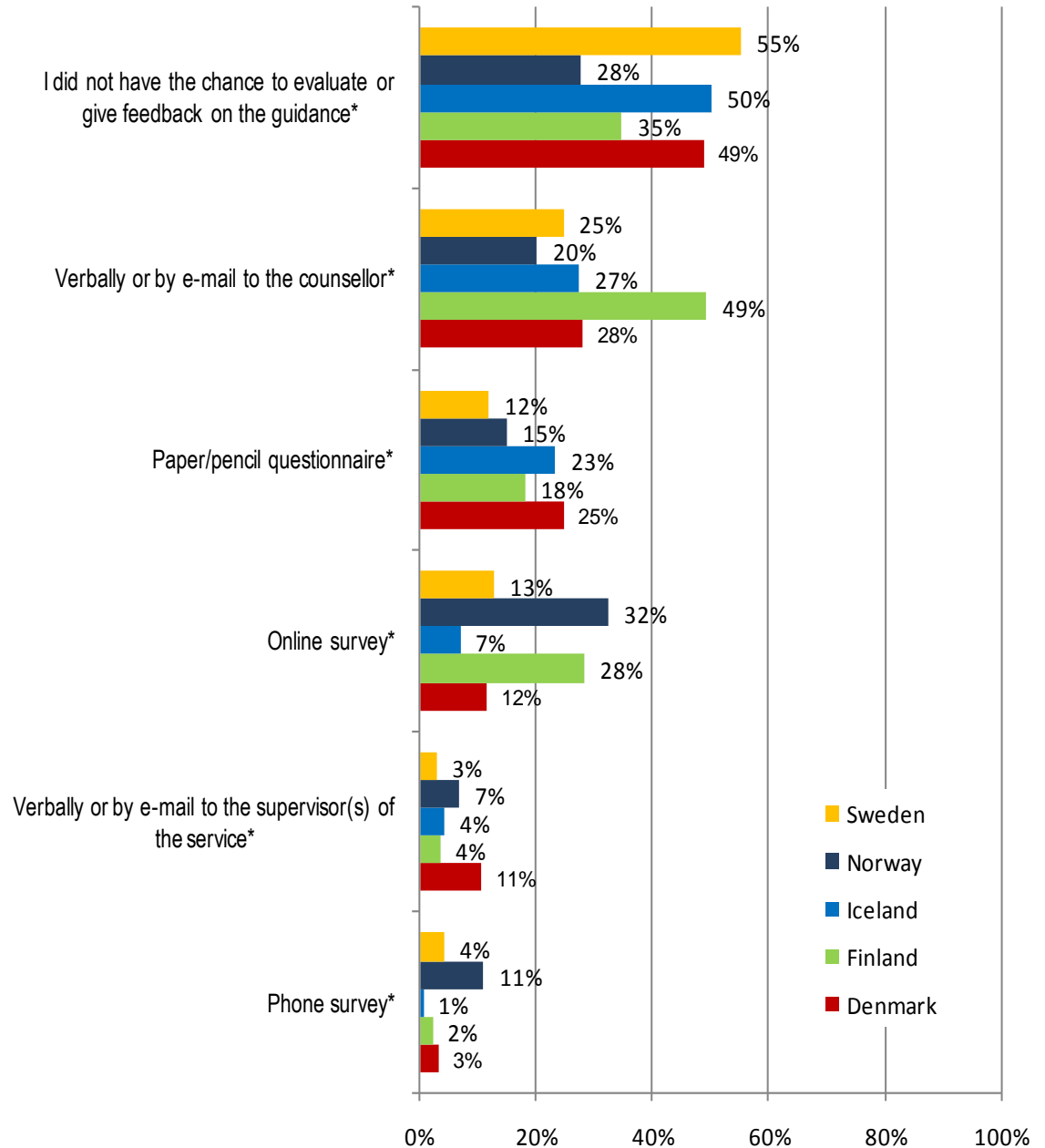
Overall, how actively involved were you in the guidance process? *Please answer on the scale of 1-7 where 1 means that you were very passive and 7 that you were very actively involved.*



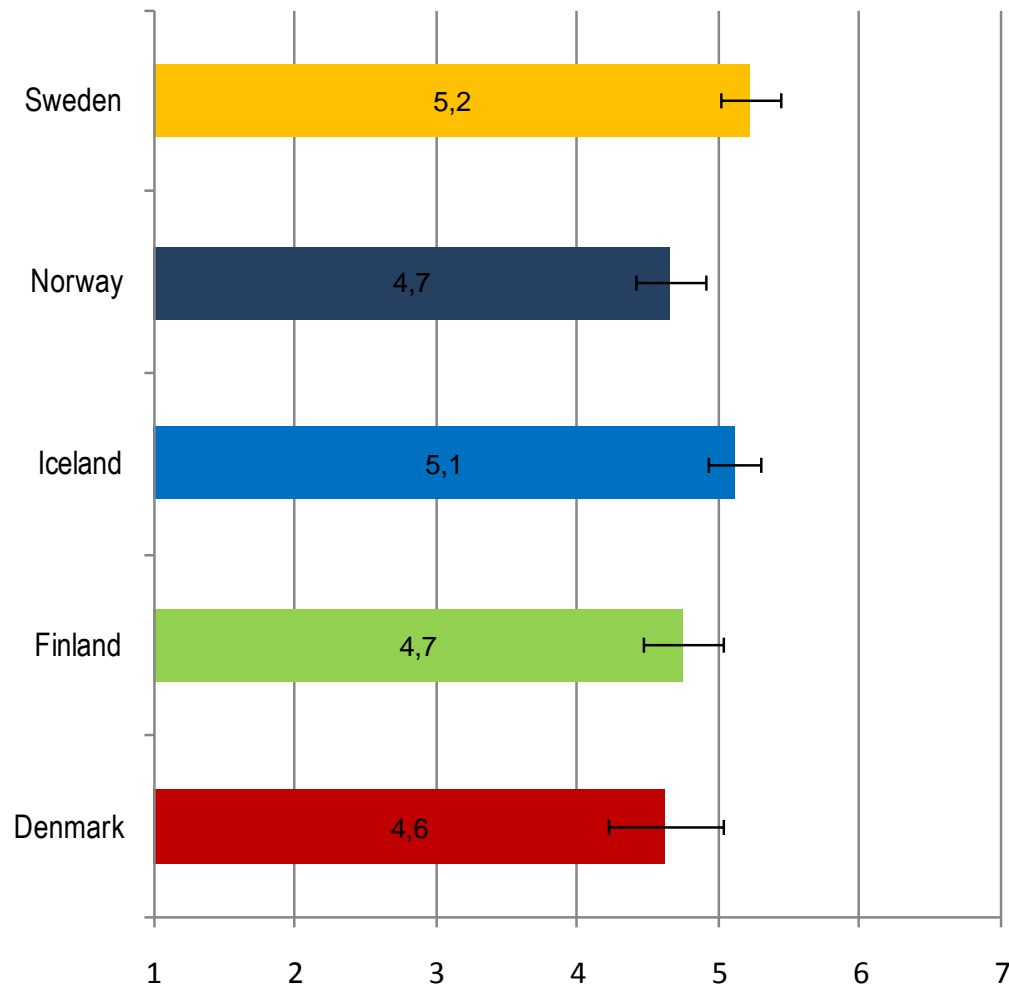
LEVEL 2 of user involvement

Giving information

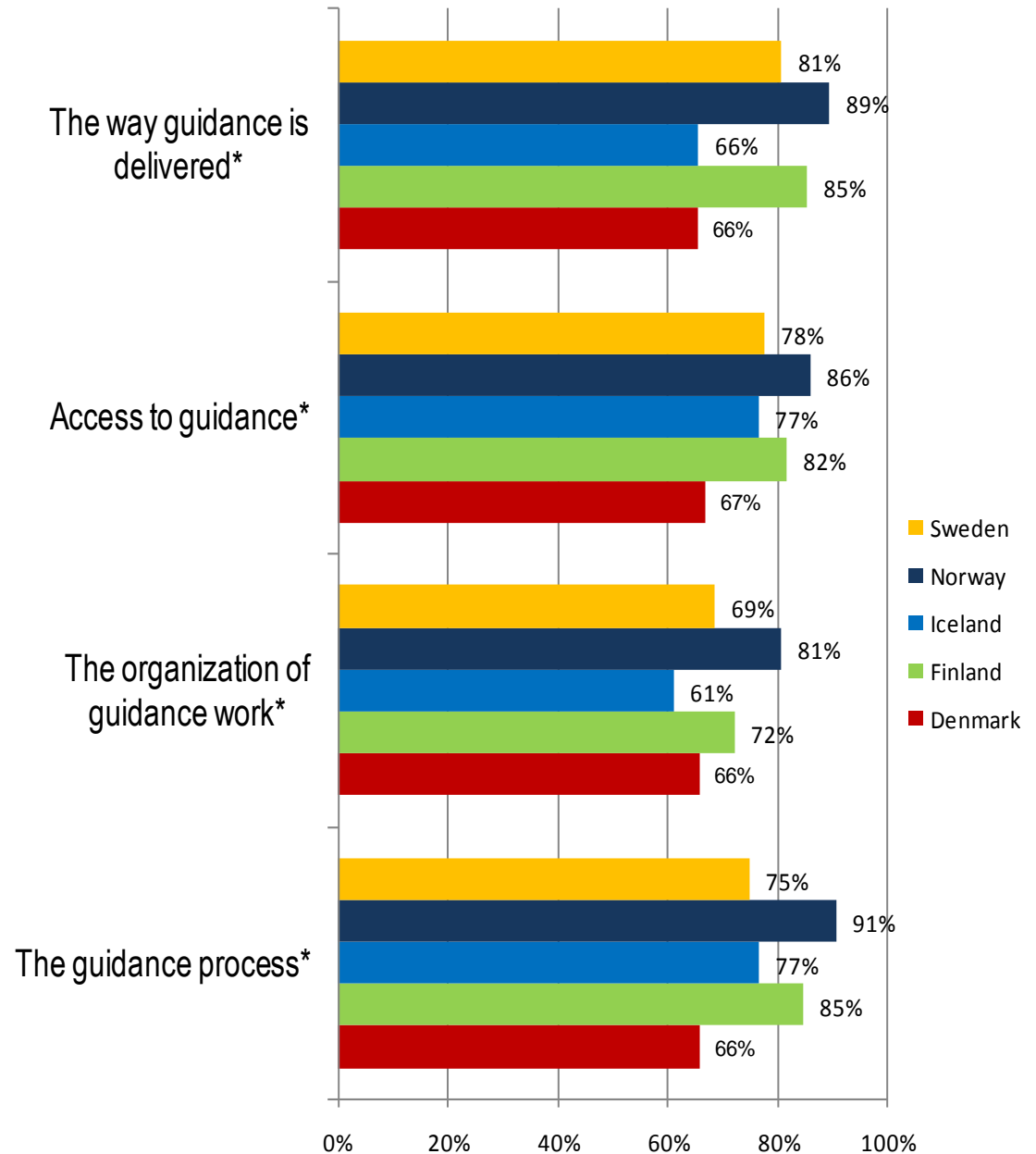
Did you have a chance to evaluate or give feedback on the guidance you received by using any of the following?



Do you think that your feedback on guidance is likely or unlikely to result in improvements in the guidance service?
Please answer on the scale of 1-7 where 1 means very unlikely and 7 very likely.



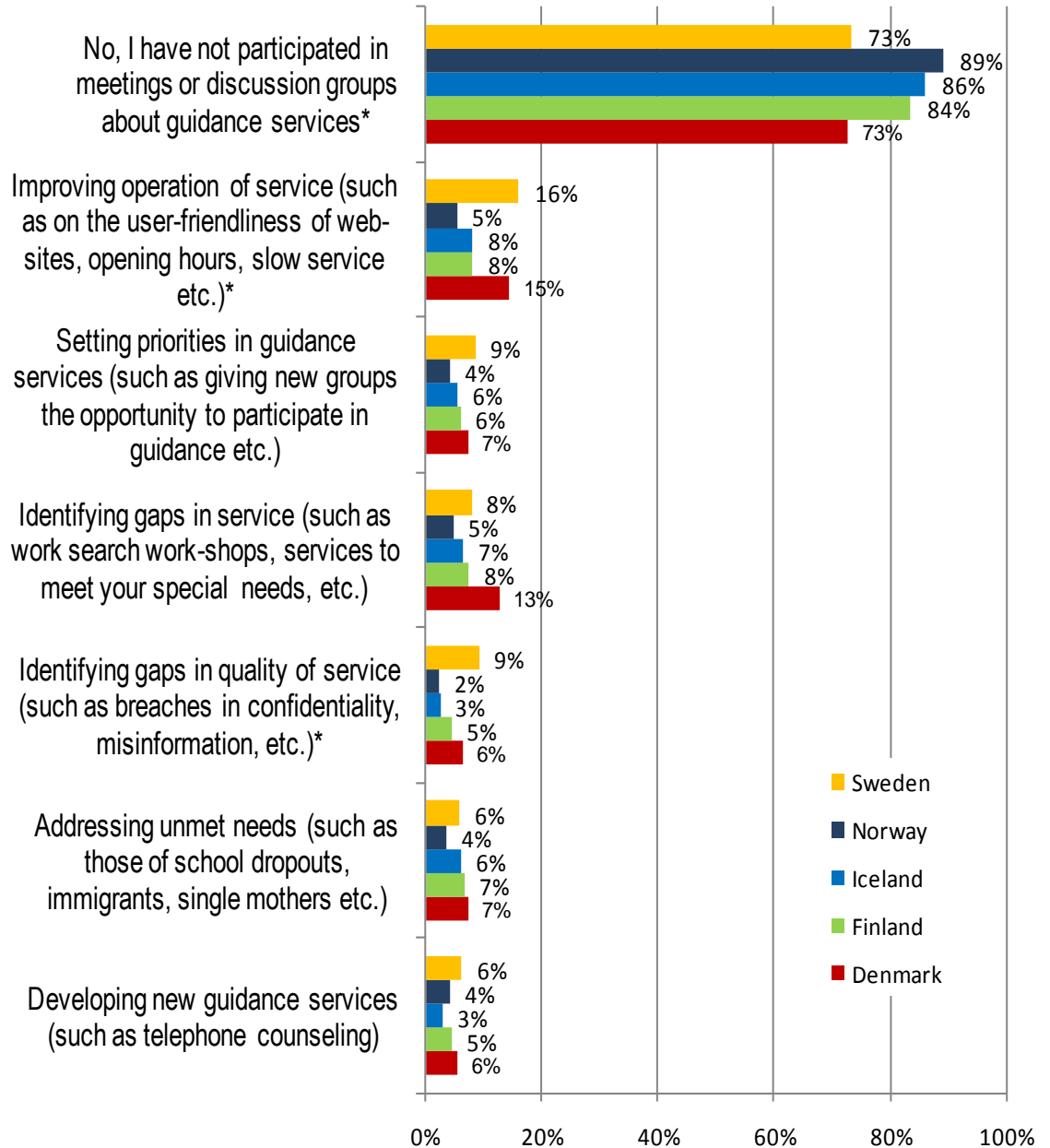
Do you think that it is important or unimportant that users of guidance have the opportunity to evaluate or give feedback on the following?



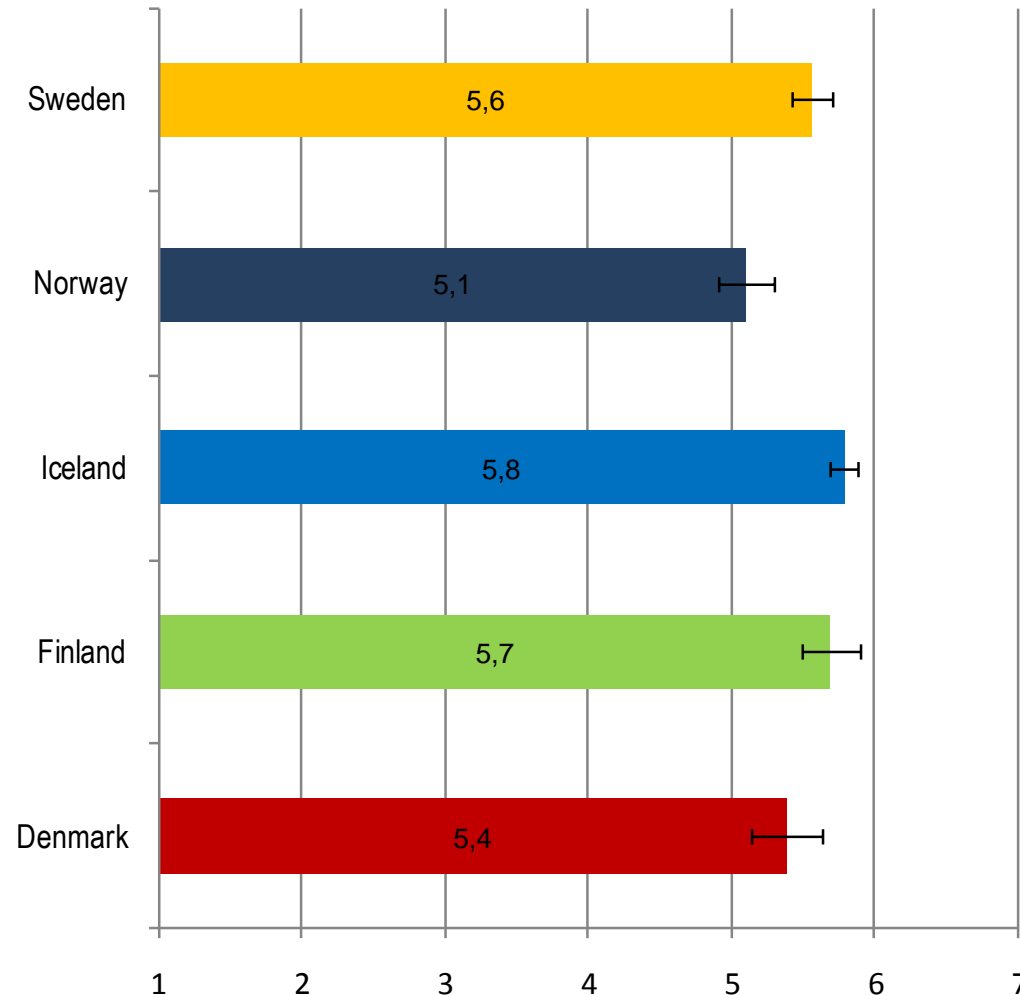
LEVEL 3 of user involvement

Forums of debate

Have you as a user of guidance been consulted (participated in meetings or discussion groups) on the following concerning guidance services?



Do you think that it is important or unimportant for the improvement of guidance that users are consulted? *Please answer on the scale of 1-7 where 1 means very unimportant and 7 very important.*

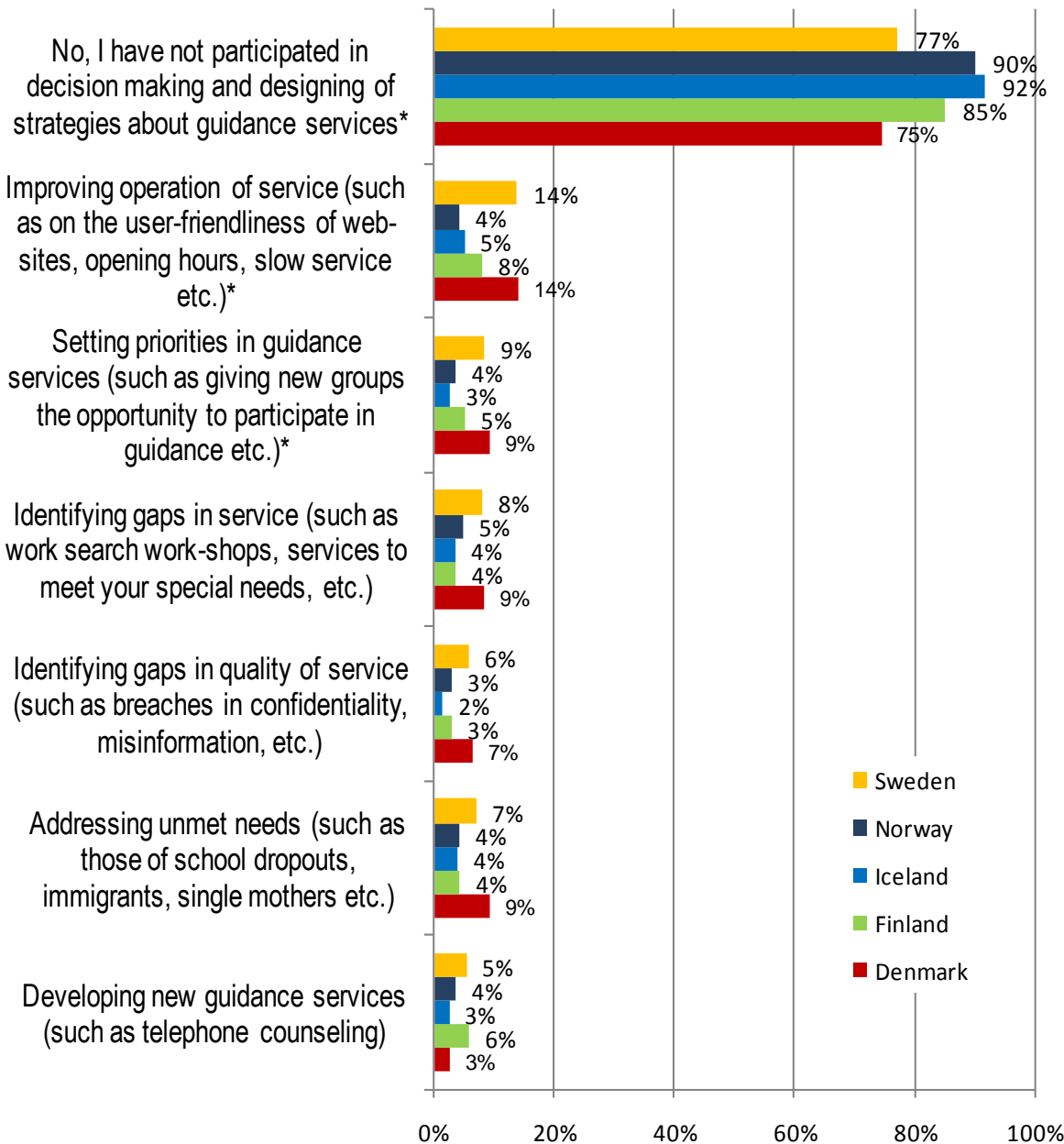


LEVEL 4-5 of user involvement

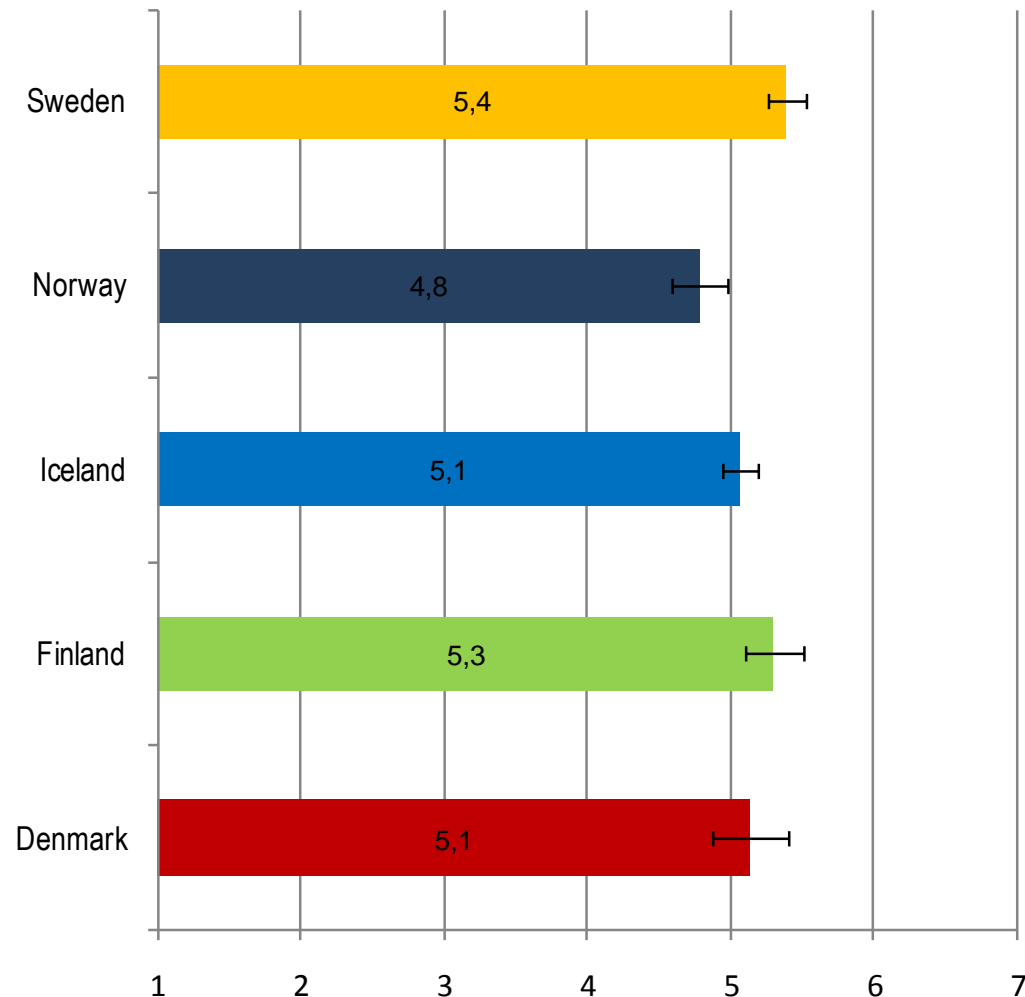
Participation and partnership

Have you as a user of guidance participated in decision making and designing of strategies in guidance?

Participation in designing of strategies refers to deciding how guidance should be operated and the amount of guidance each should get.



Do you think that it is important or unimportant for the improvement of guidance that users participate in decision making and designing of guidance services? Please answer on the scale of 1-7 where 1 means very unimportant and 7 very important.



What would be an effective way for you as a user of guidance to have your voice heard on the delivery of guidance?

