



# **Voice of Users/Brugernes stemme**

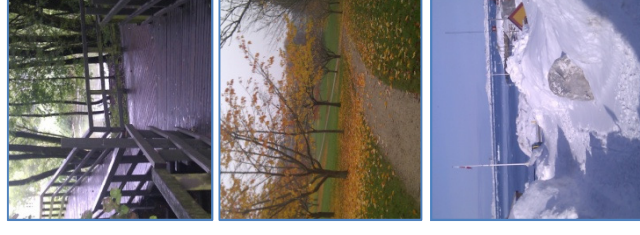
**Årsmøde 2011**

**Odense**

**24. november 2011**

**Carla Tønder Jessing**

**Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning  
VOK, VIA UC**





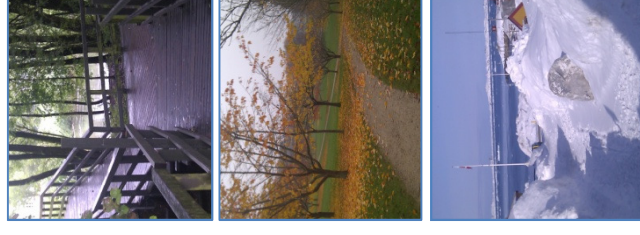
Nordic network for adult learning

# Voice of users

in promoting quality of guidance services for  
adults in the Nordic countries



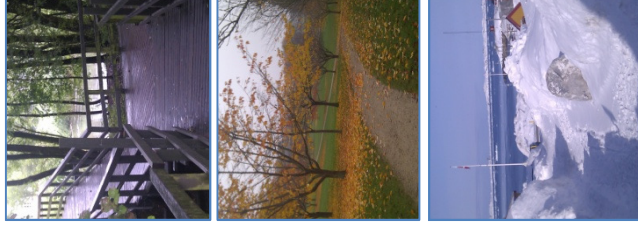
- 1. Om undersøgelsen - samfundsmæssig og teoretisk baggrund, mål, metoder mv.**
- 2. Danske og nordiske interviewresultater**
- 3. Spørgeskemaundersøgelsens resultater for alle fem lande**
- 4. Opsummering**
- 5. anbefalinger**
- 6. Diskussion**



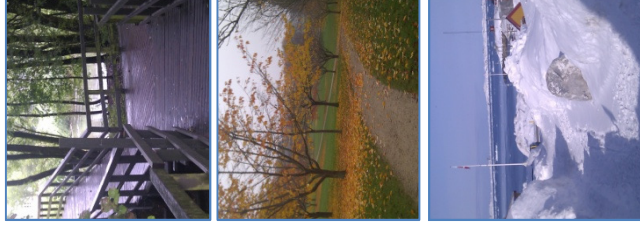
# 1. **Voice of Users/Brugernes stemme**

## 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

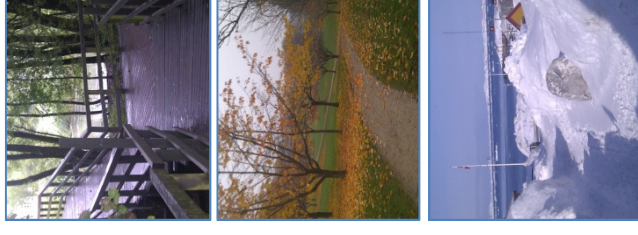


- Baseret på et tidligere projekt:  
*Expected outputs/outcomes of guidance services for adults in the Nordic countries (NVL, 2009)*
- Heri blev et hul i vejledningsforskningen identificeret:  
*“An explicit gap in the research and national quality frameworks seems to be in the **user involvement** in the design and evaluation of the guidance services”*  
(Vuorinen et al., 2009).
- Første kvantitative undersøgelse, der sammenligner vejledning i de fem nordiske lande
- Undersøgelsen er både national og tværnational
- Èt af de eksplicite formål med undersøgelsen er at påvirke vejledningspolitikken → **Lytter vi til brugerne?**



## Hvorfor skulle vi lytte til brugerne?

- “ ... devolving to individuals and communities the right to play an active role in shaping the services that affect their lives”  
(Helen Plant, 2006, p. 2)
- Stigende vægt på brugerinvolvering i udvikling af offentlig service – demokratikrav
- Kvalitetssikring: Brugere ved bedst, hvilke behov de har
- Empowerment

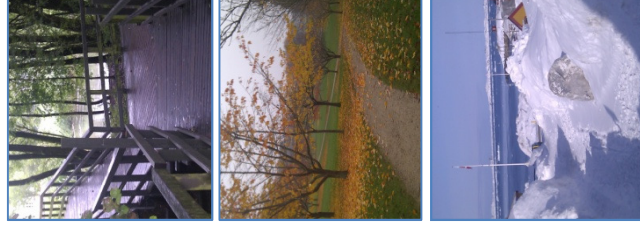


## Samfundsmæssig baggrund: Den hurtige udvikling af voksenvejledning

- Videnssamfundet kræver en uddannelsespolitik for livslang læring
- Livslang læring kræver livslang vejledning
- Karriereplanlægning (og karriereplanlægningskompetencer)
- *“IN THE CONTEXT OF lifelong learning, guidance refers to a range of activities that enables citizens of any age and at any point in their lives to identify their capacities, competences and interests, to make educational, training and occupational decisions and to manage their individual life paths in learning, work and other settings in which these capacities and competences are learned and/or used”*

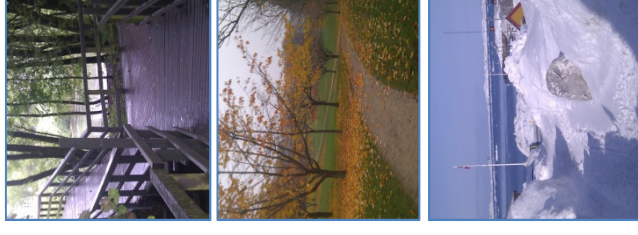
Draft Resolution of the Council and of the representatives of the Member States meeting within the Council on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe. 18 May 2004

Carla Tønder Jessing – ctj@viauc.dk



## Teoretisk baggrund:

- Teori om evaluering: proces og udbytte
- Vejledningsteori:
  - Personligt udbytte
- Karriereudviklingsteori
  - Uddannelsesmæssige og erhvervsmæssige resultater
  - Brugerinvolvering i organisering af og politikudvikling for vejledningsydelse





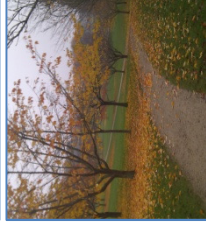
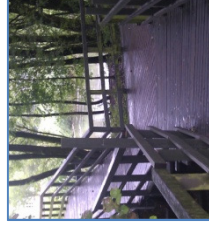
# Voice of Users/Brugernes stemme

## Projektperiode:

1. Fokusgruppeundersøgelse: April-august 2010
2. Spørgeskemaundersøgelse: Efterår 2010
3. Undersøgelsesresultater i rapport: Primo 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)

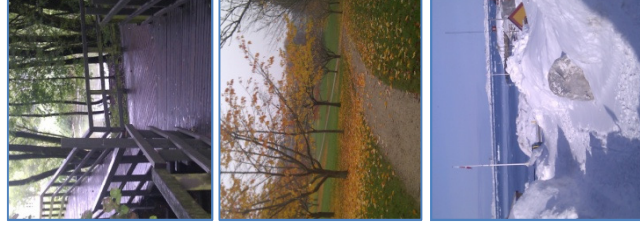


# Voice of Users/Brugernes stemme

## Undersøgelsesgruppe:

Undersøgelsen foretages af 12 personer -

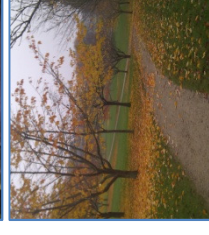
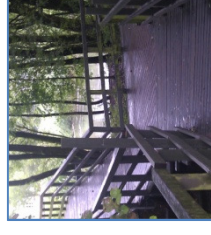
- Guðbjörg Vilhjálmsdóttir, projektleder, og Andrea G. Dofradóttir og Guðrún Birna, Islands Universitet, Island
- Erik Hagaseth Haug, Gjøvik Region, Norge
- Peter Plant, DPU, og Carla Tønder Jessing, VUE i VIA UC, Danmark
- Tomas Mjørnheden, Voksenuddannelsesforvaltningen i Göteborg, og Anders Lovén, Malmö Högskola, Sverige
- Raimo Vuorinen og Minna Koivunen, Jyväskylä Universitet, Finland



# Voice of Users/Brugernes stemme

## Undersøgelsesmetoder:

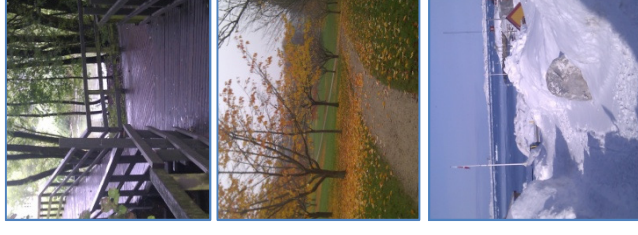
- **Dataindsamlingsmetoderne:**
    - Spørgeskemaer og fokusgruppeinterviews**
  - **Undersøgelsen baseres på fire kvalitetsindikatorer (principper for vejledningsydelse, målsætninger og planlægning, netværk og fremgangsmåder) på tre områder (beskæftigelse, personlig udvikling, social inklusion)**
  - **Deltagere i undersøgelsen:**
    - Voksne brugere af vejledning i de nordiske lande Adults**
    - Vejledere og ledere af vejledning**
    - Byer vs. landlig**
- Fokusgruppeundersøgelsen:**
- Vejledte, vejledere og ledere**
  - 6-8 grupper i hvert land each**
- Spørgeskemaundersøgelsen:**
- Voksne brugere af vejledningsydelse**



# Voice of Users/Brugernes stemme

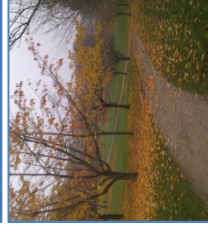
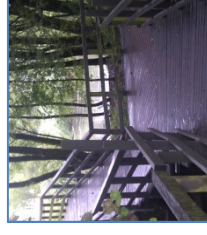
## Undersøgelsesspørgsmål:

1. Hvilke vejledningsformer er der i voksenuddannelse?
2. Hvilket udbytte har voksne af vejledning?
3. Hvor tilfredse er voksne vejledte med vejledningsydelse?
4. Lytter vi til voksne vejledtes stemme?
5. Bliver de voksne vejledte involveret i udvikling af vejledningsydelse?
6. Hvordan kan brugernes/de vejledtes aktive involvering forbedre vejledningsydelse?
7. Hvilke idéer og forslag har brugere/vejledte og vejledere til vejledtes fremtidige involvering i vejledning?



## 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, fokusgrupper, 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



## 2. Danske interviewresultater (1): Interviewdeltagere i fokusgrupperne

### Ledere fra fem typer af uddannelsesinstitutioner:

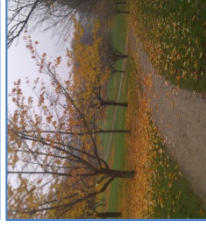
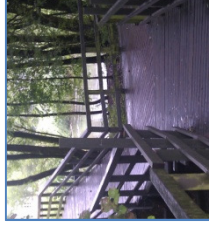
To daghøjskoler, en højskole, et studievalgcenter, en privat/anden aktør, en fra VUC-ledelsessekretariatet.  
Der deltog fire kvinder og tre mænd.

### Vejledere fra seks typer af uddannelsesinstitutioner:

To daghøjskoler, en højskole, et VUC, et studievalgcenter, 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)



## Danske interviewresultater (2): Definitioner og forståelser af effekt

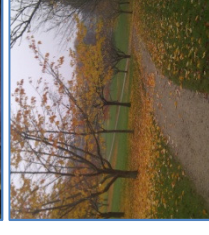
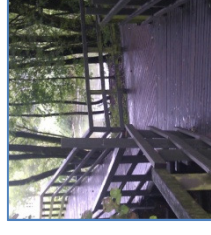
Begrebet **karrierevejledning** opfattes som problematisk – begrebet uddannelses- og erhvervsvejledning er mere præcist og passende i en dansk kontekst.

**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 disse to: Lederne og vejlederne fremhæver ejerskab og kvalificerede valg som giver mening og er holdbare, og 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.



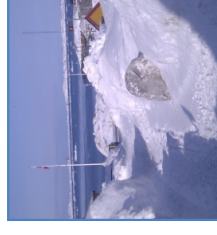
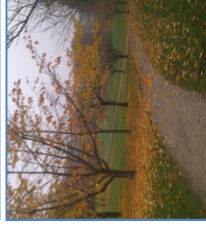
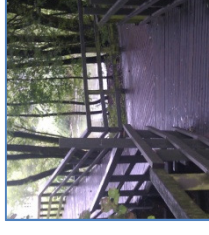
## Danske interviewresultater (3): Grader af involvering

**Involvering** beskrives som aktiv involvering i informationsindsamling og selvudforskning, 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.

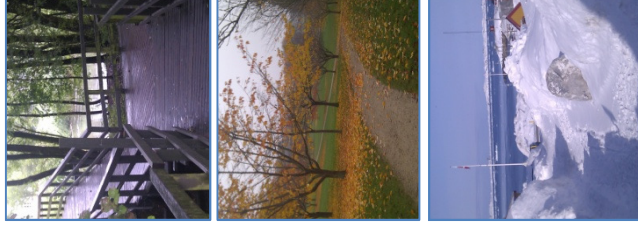


## Voice of Users/Brugernes stemme

### Interviewresultater fra samtlige lande:

#### Fælles for alle:

- Ingen systematisk eller formel evaluering af vejledningsydelse 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.



### 3. Spørgekemaundersøgelsen - Respondenter

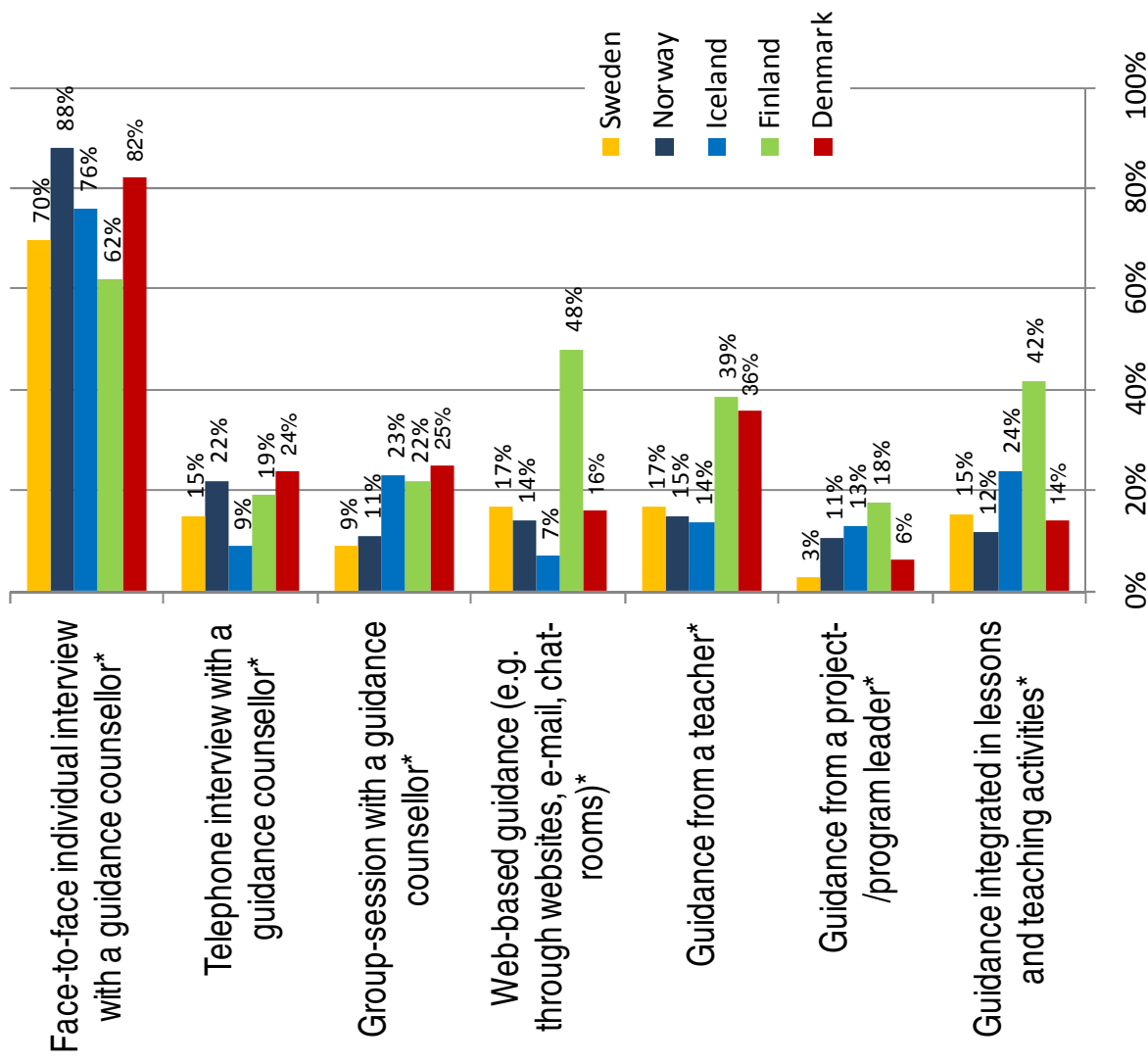
	DENMARK	FINLAND	ICELAND	NORWAY	SWEDEN
<b>Total number of respondents</b>	<b>159</b>	<b>194</b>	<b>561</b>	<b>214</b>	<b>450</b>
<b>GENDER</b>					
Male	43%	20%	36%	25%	31%
Female	57%	80%	64%	76%	69%
<b>AGE</b>					
29 years old or younger	63%	27%	16%	28%	42%
30-39 years old	13%	20%	25%	33%	32%
40-49 years old	12%	28%	31%	28%	21%
50 years or older	12%	24%	27%	10%	6%
<b>EDUCATIONAL LEVEL</b>					
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%
<b>RESIDENCE</b>					
In a city/municipality over 30 000 inhabitants	64%	73%	49%	33%	93%
In a city/municipality under 30 000 inhabitants	36%	27%	51%	67%	7%
<b>LANGUAGE</b>					
Official language	89%	98%	97%	84%	38%
Else	11%	2%	3%	16%	62%

# Resultater

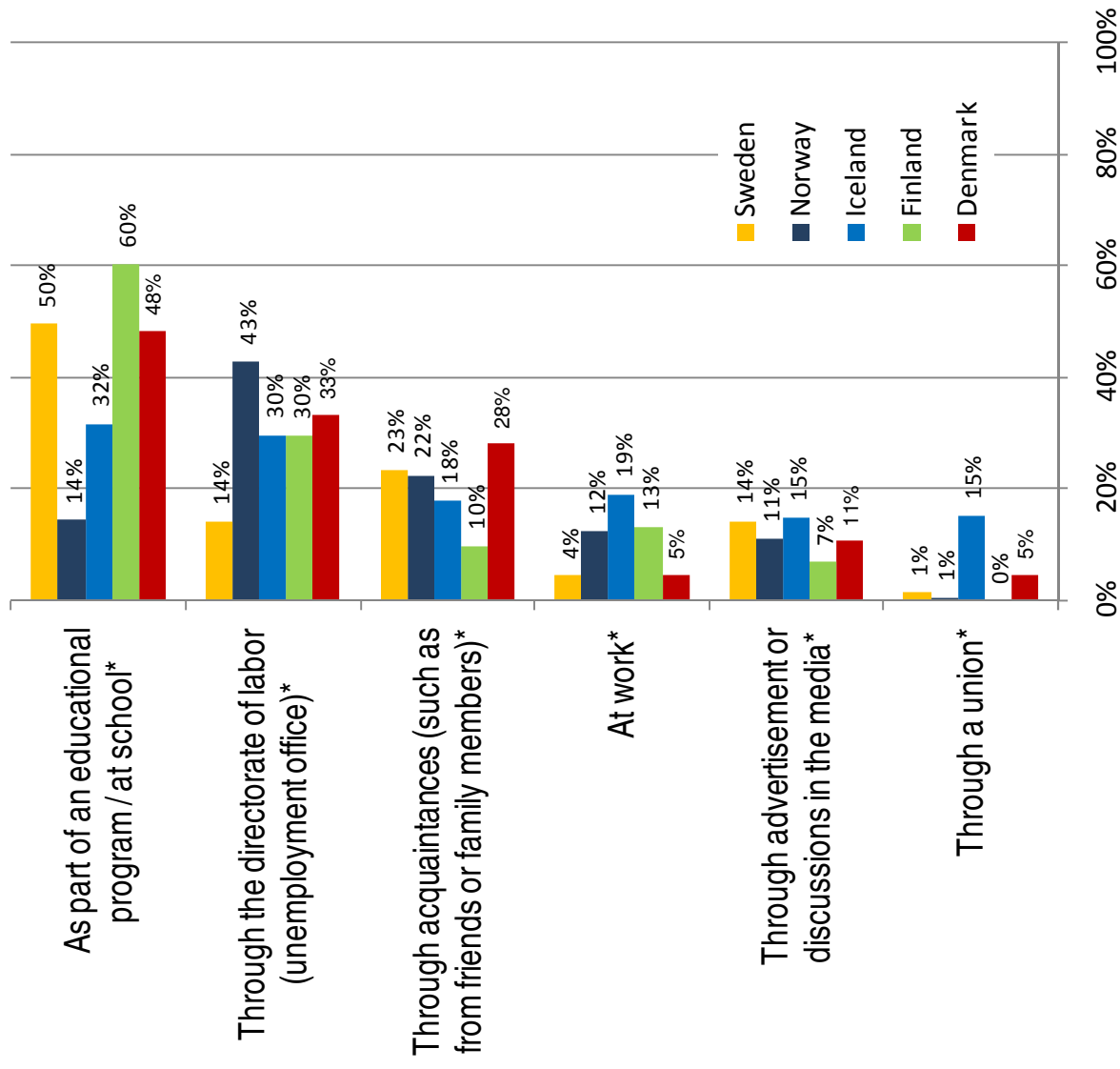
## Types of guidance

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

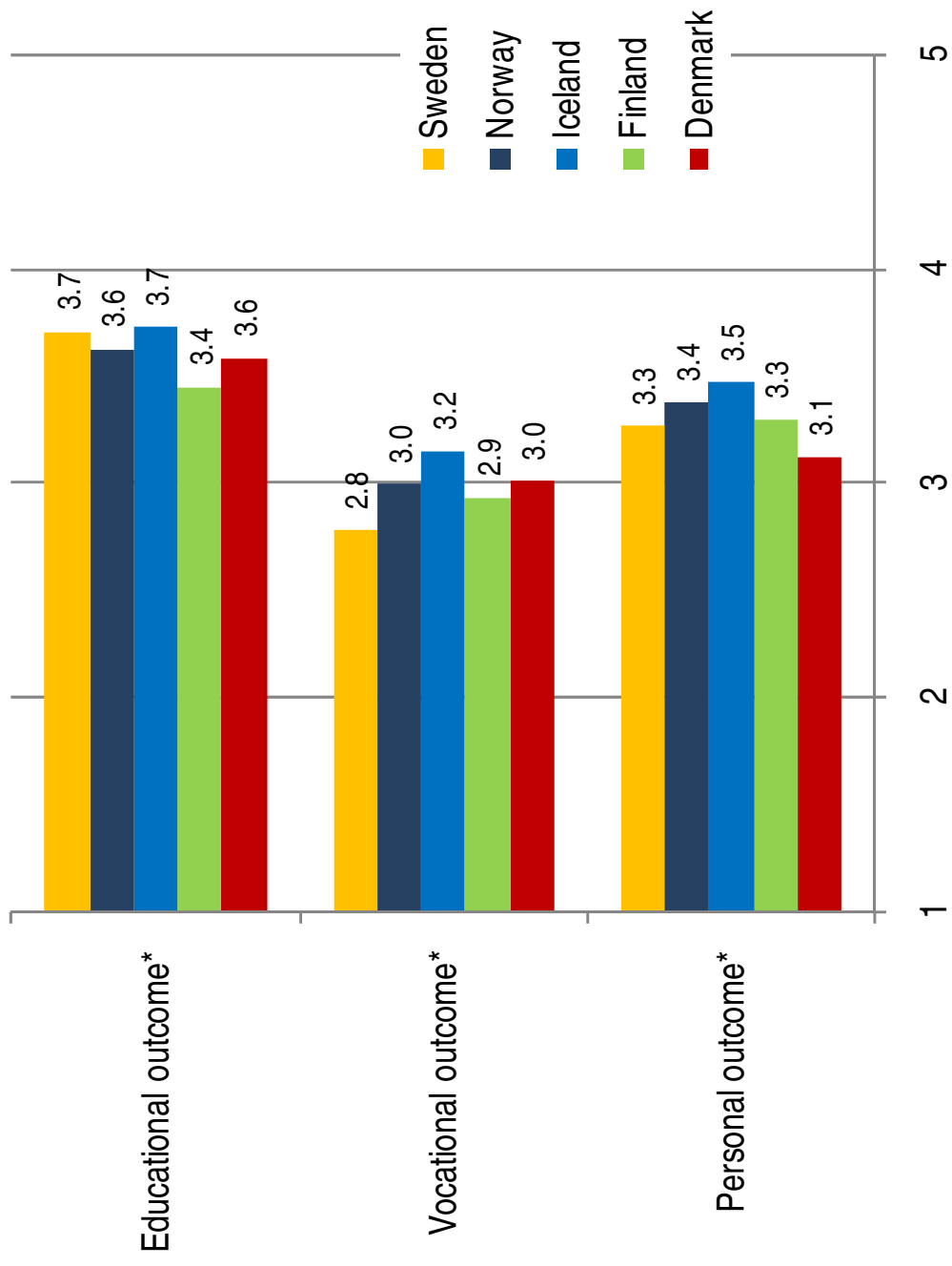
**What kind of vocational and educational guidance did you participate in?**



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



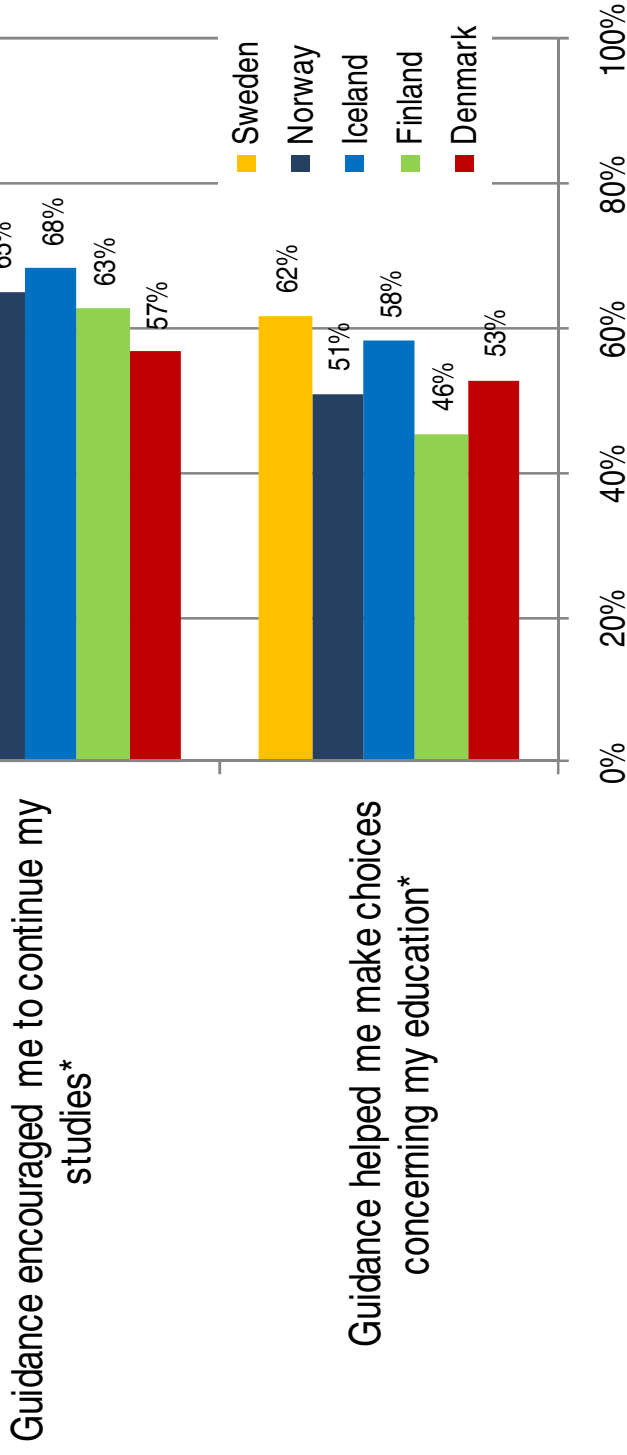
## Outcome of guidance – Three main factors



## Outcome of guidance - Educational

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?

Figure:  
Agree or strongly agree

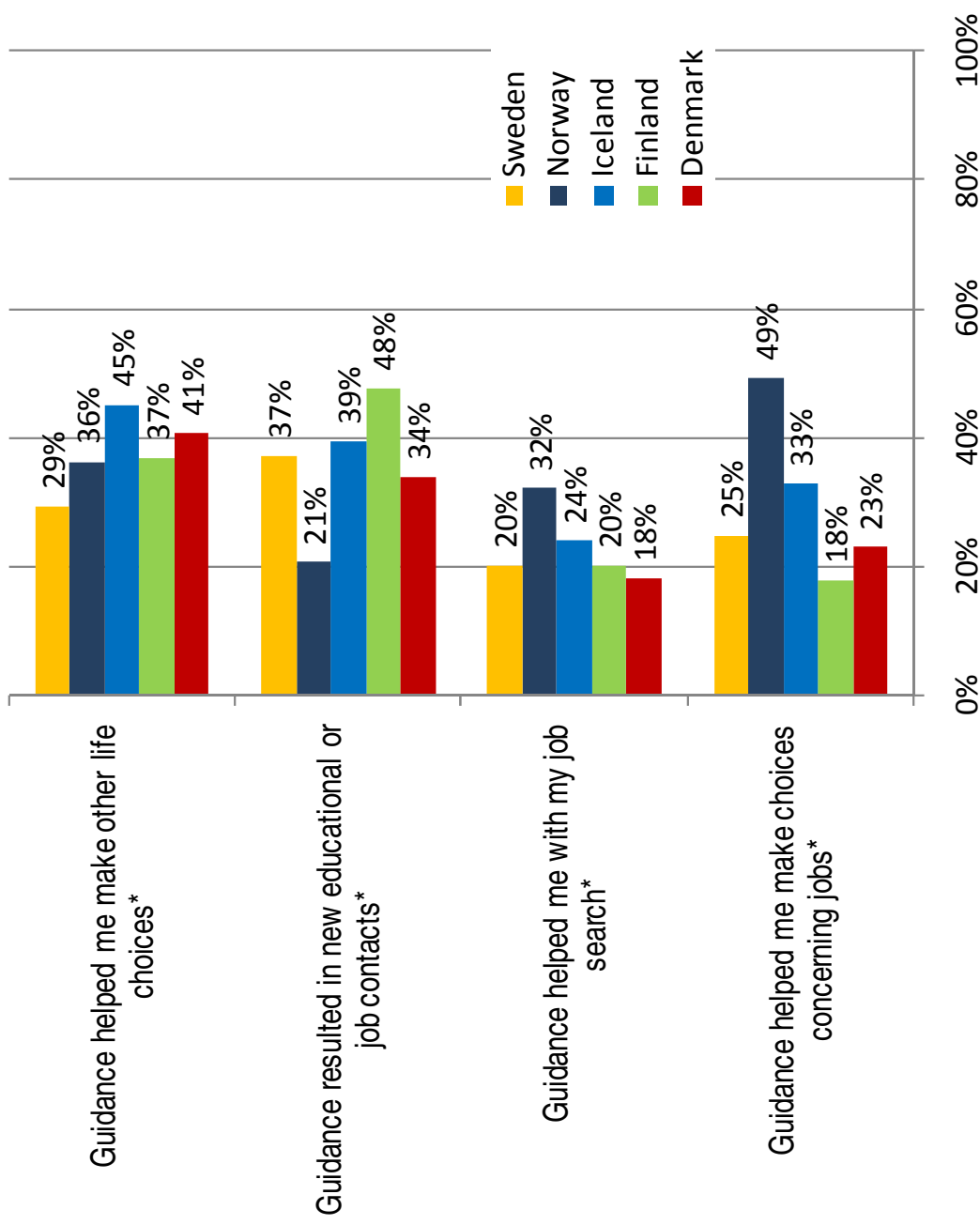


# Outcome of guidance - Career

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?

Figure:  
Agree or strongly agree

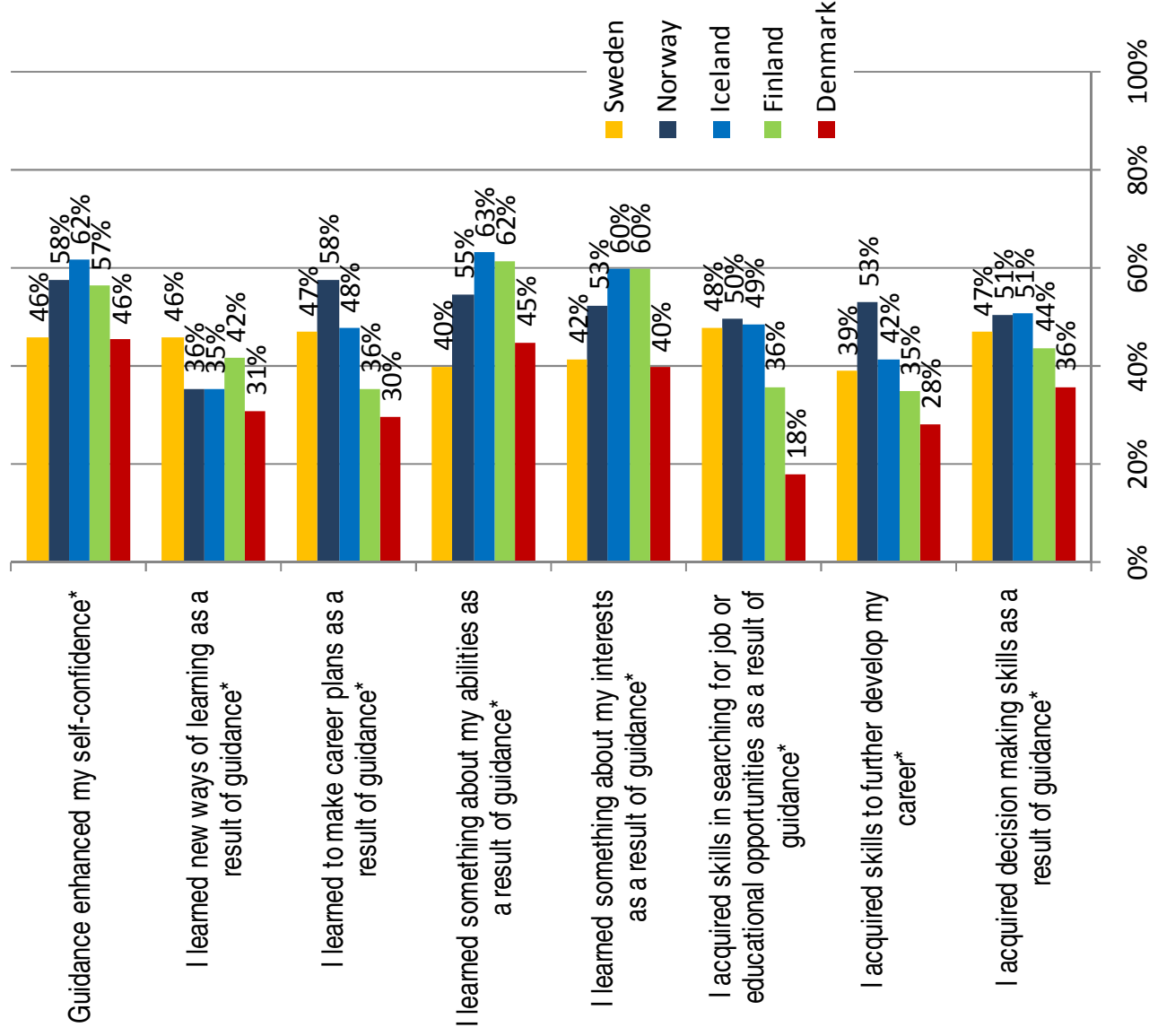


## Outcome of guidance – Personal development

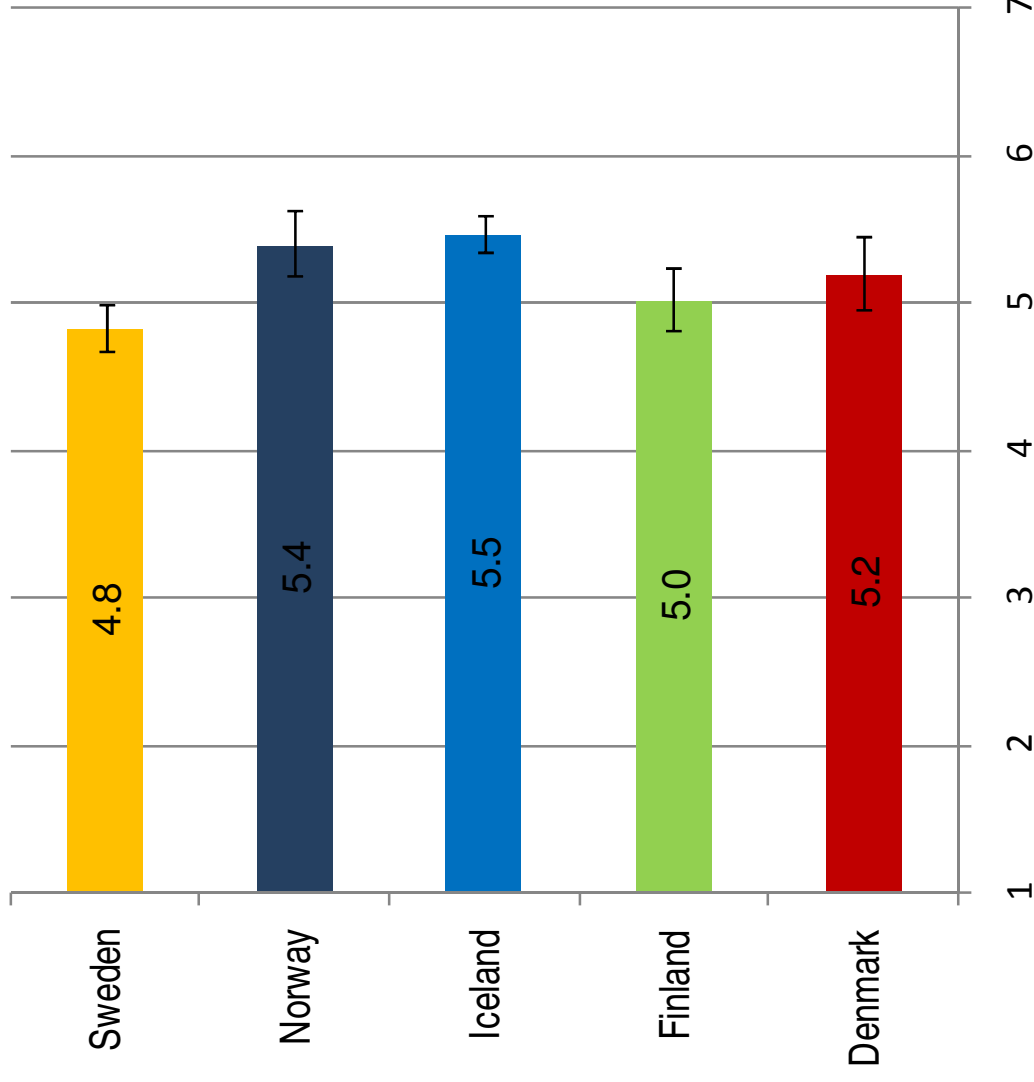
To what extent do you agree or disagree with these statements in terms of the outcomes of your guidance experience?

Figure:

Agree or strongly agree



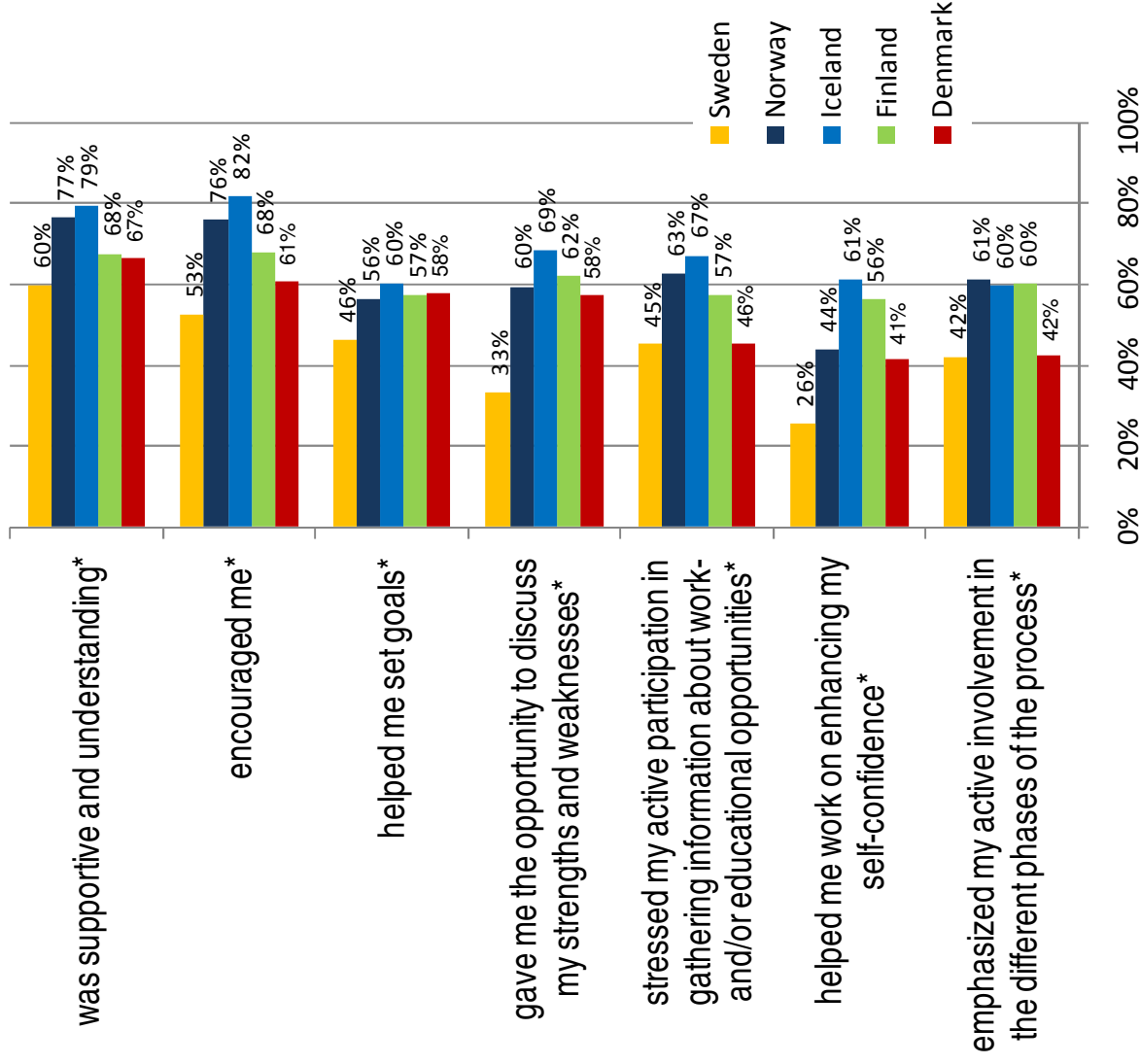
**Overall, how satisfied or dissatisfied were you with your guidance?** Mean score on a scale of 1 to 7 where 1 means very dissatisfied and 7 very satisfied.



**To what extent do you agree or disagree with these statements about the guidance counsellor that worked with you?**

*If you worked with more than one counsellor, please choose the one that guided you most frequently.*

**Figure:  
Agree or strongly agree  
The counsellor...**

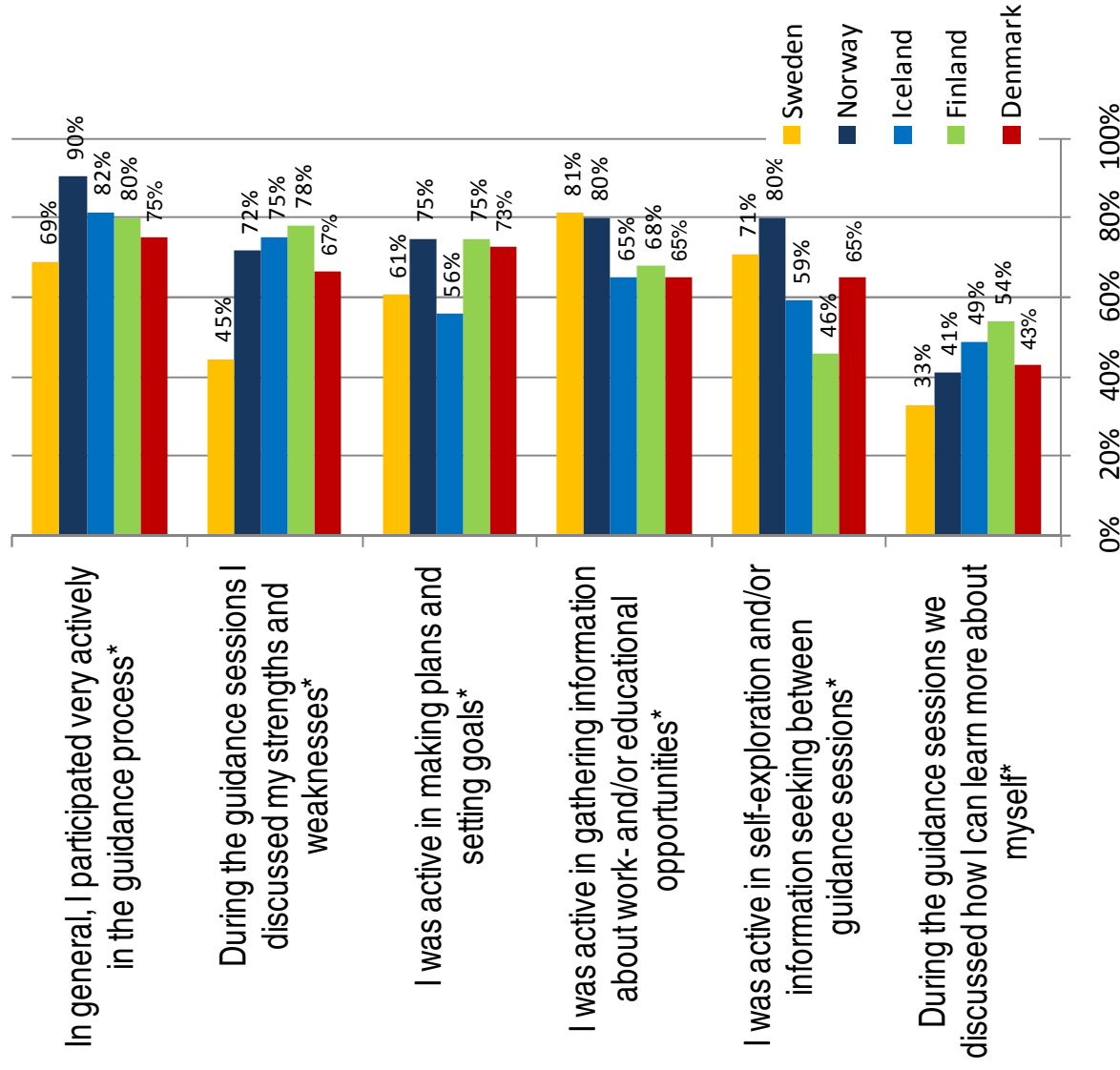


## LEVEL 1 of user involvement

### *Information gathering*

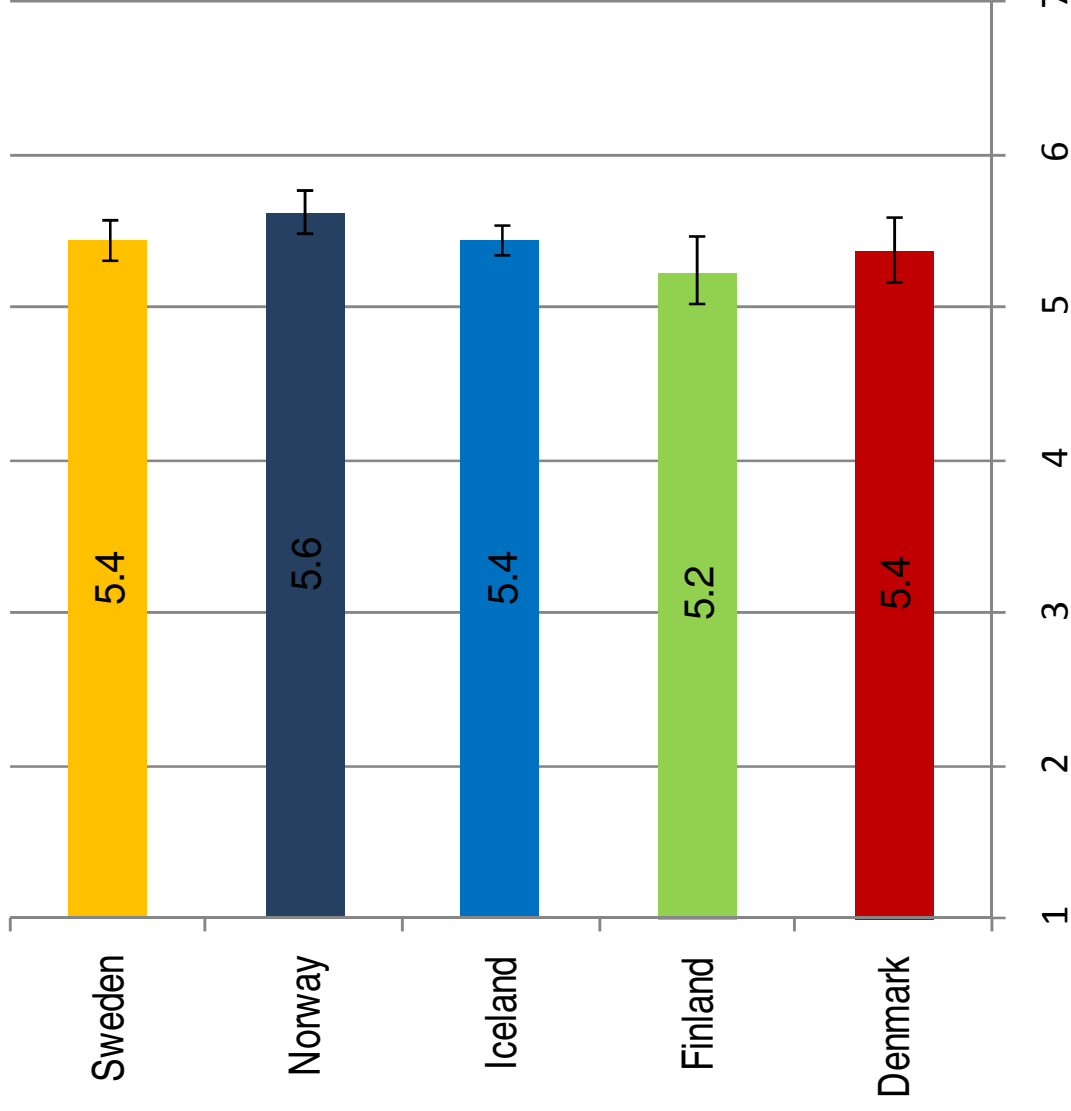
To what extent do you agree or disagree with these statements about your participation in the guidance?

Figure:  
Agree or strongly agree

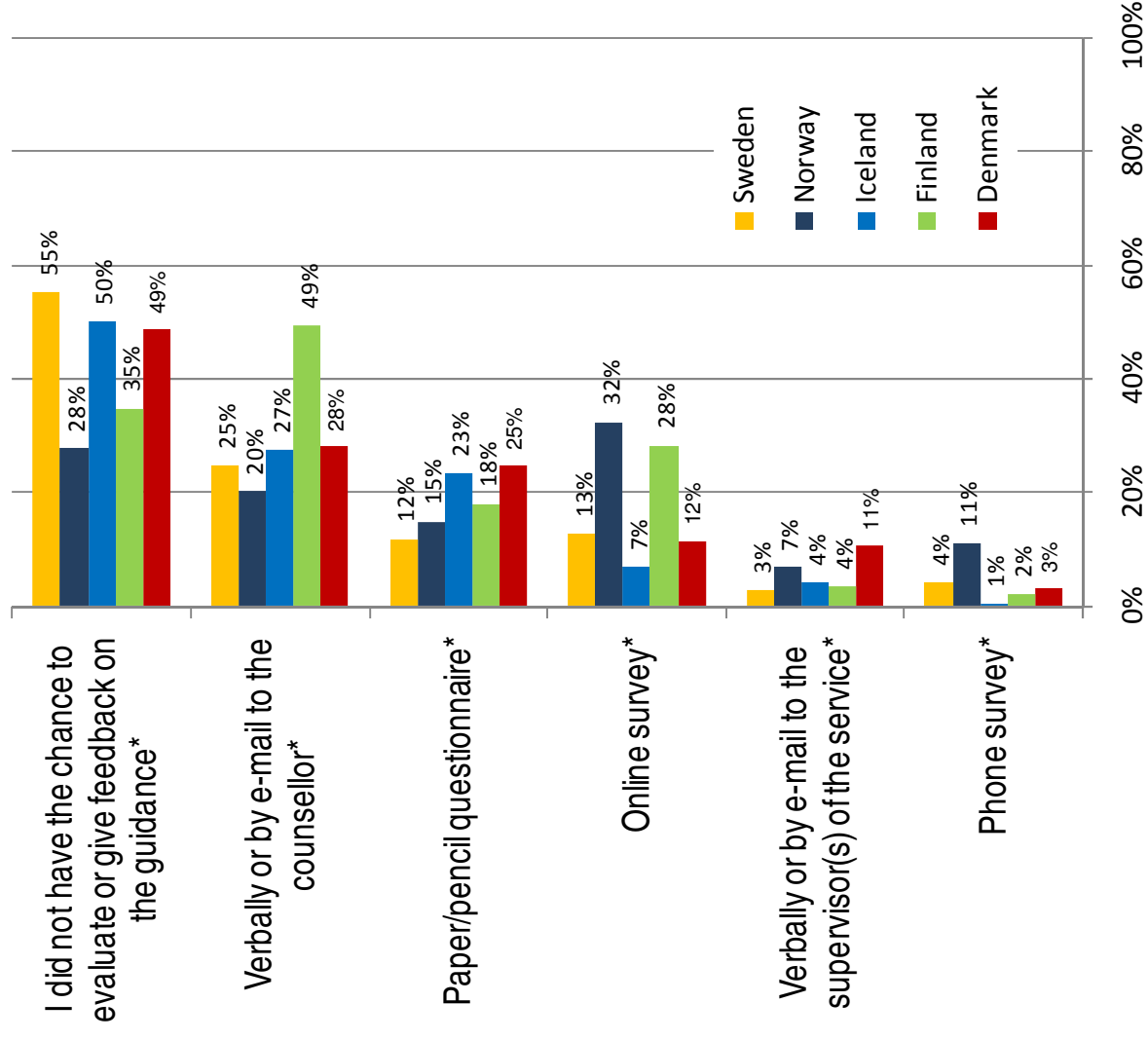


## Overall, how actively involved were you in the guidance

process? Mean score on a scale of 1 to 7 where 1 means very passive and 7 very active.

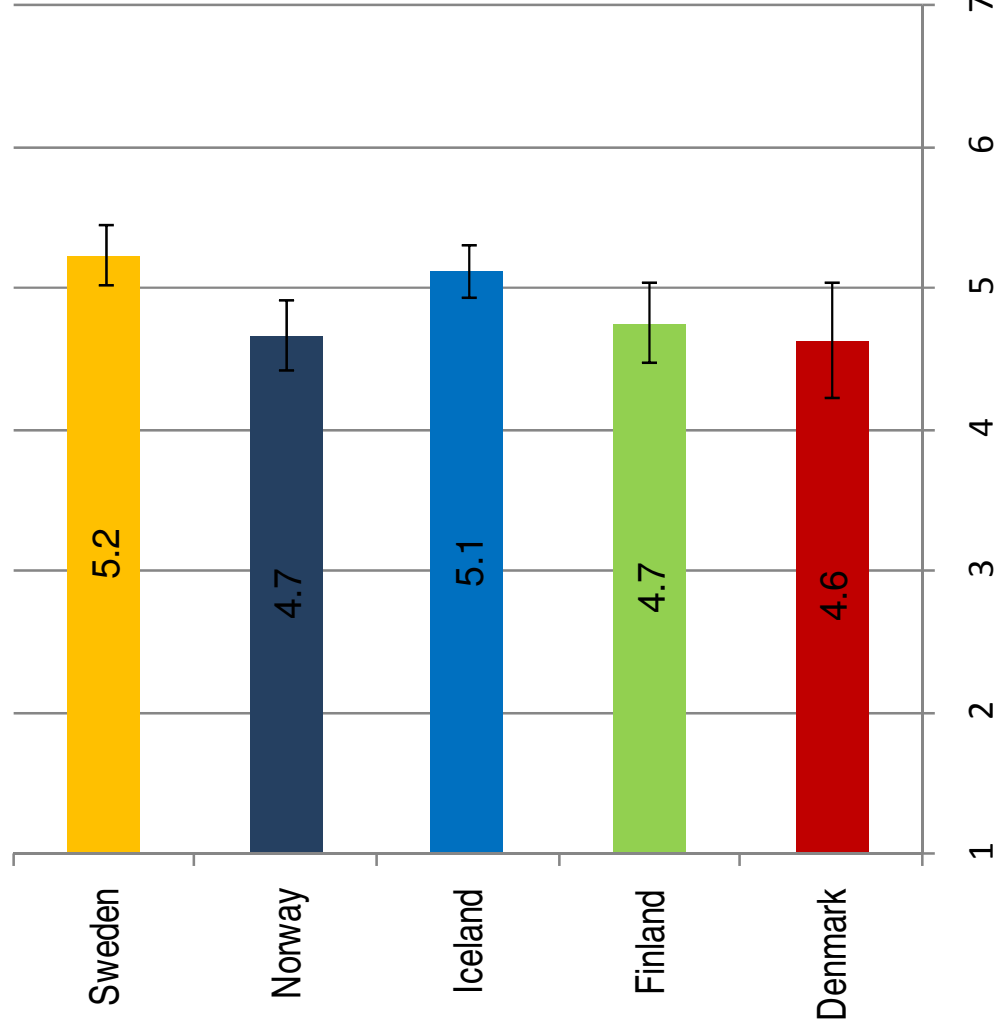


**LEVEL 2 of user involvement**  
***Giving information***  
**Did you have a chance to evaluate or give feedback on the guidance you received by using any of the following?**



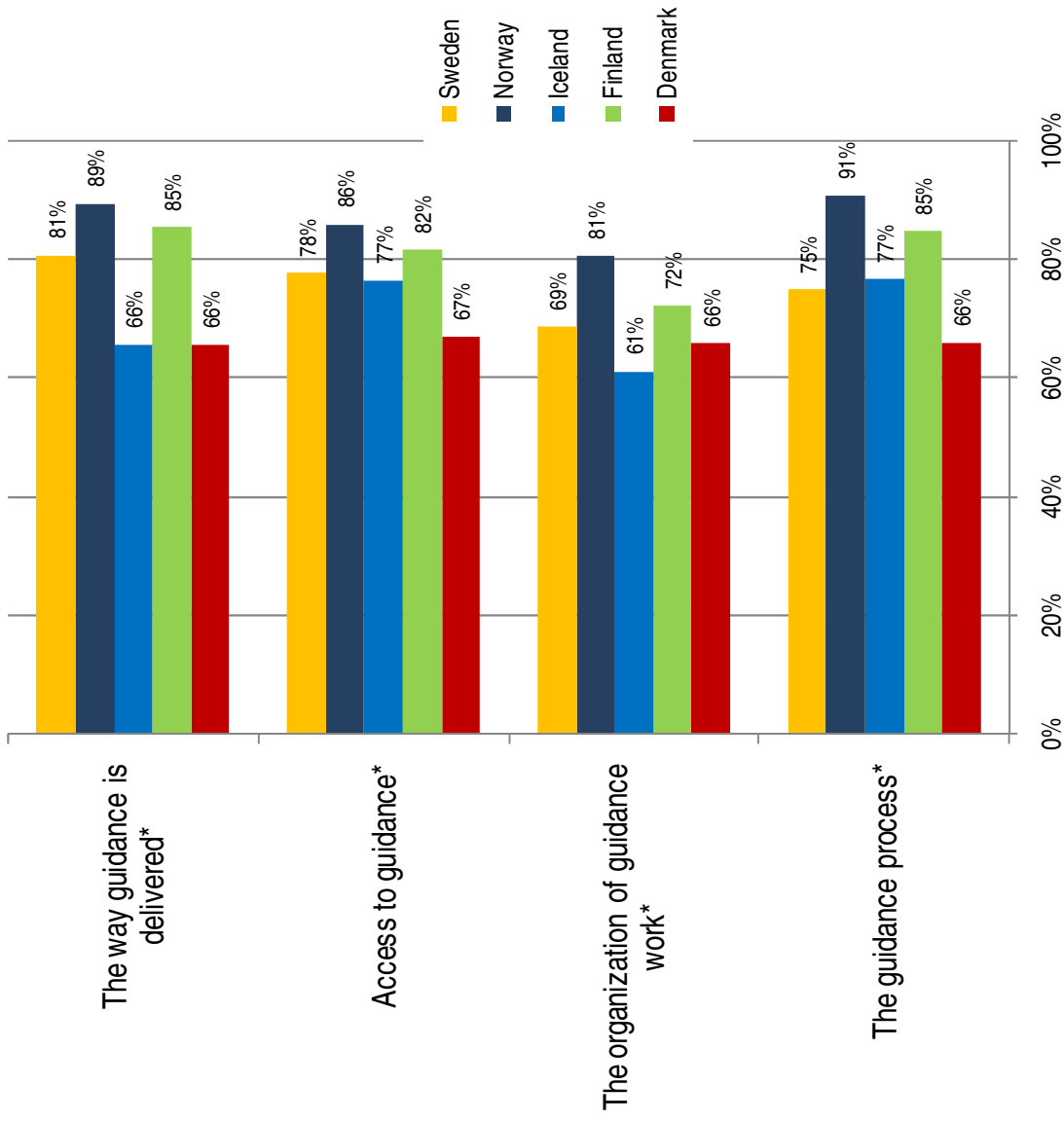
**Do you think that your feedback on guidance is likely or unlikely to result in improvements in the guidance service?**

*Mean score on a scale of 1 to 7 where 1 means very unlikely and 7 very likely.*



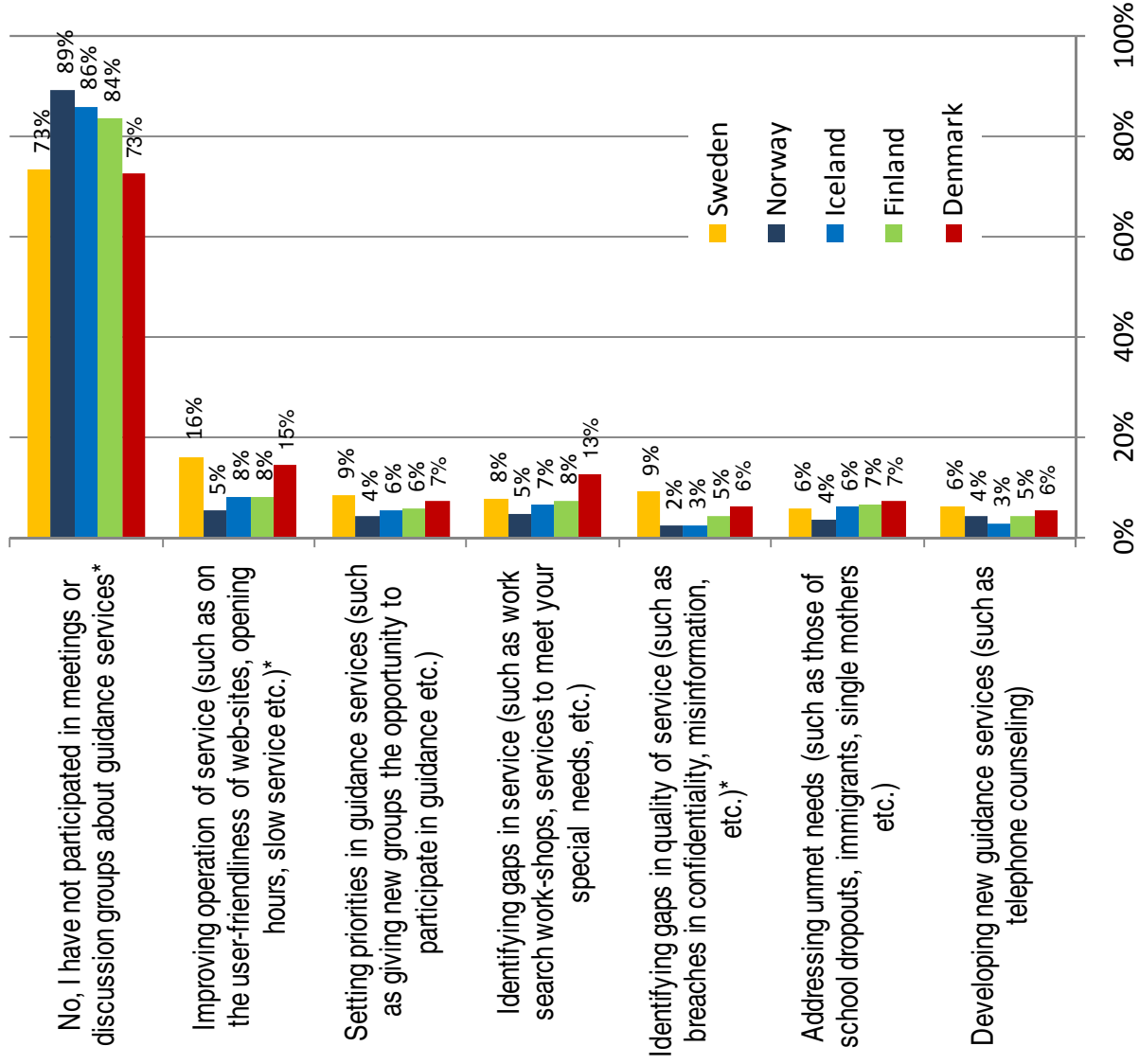
**Do you think that it is important or unimportant that users of guidance have the opportunity to evaluate or give feedback on the following?**

**Figure:  
Rather or very important**

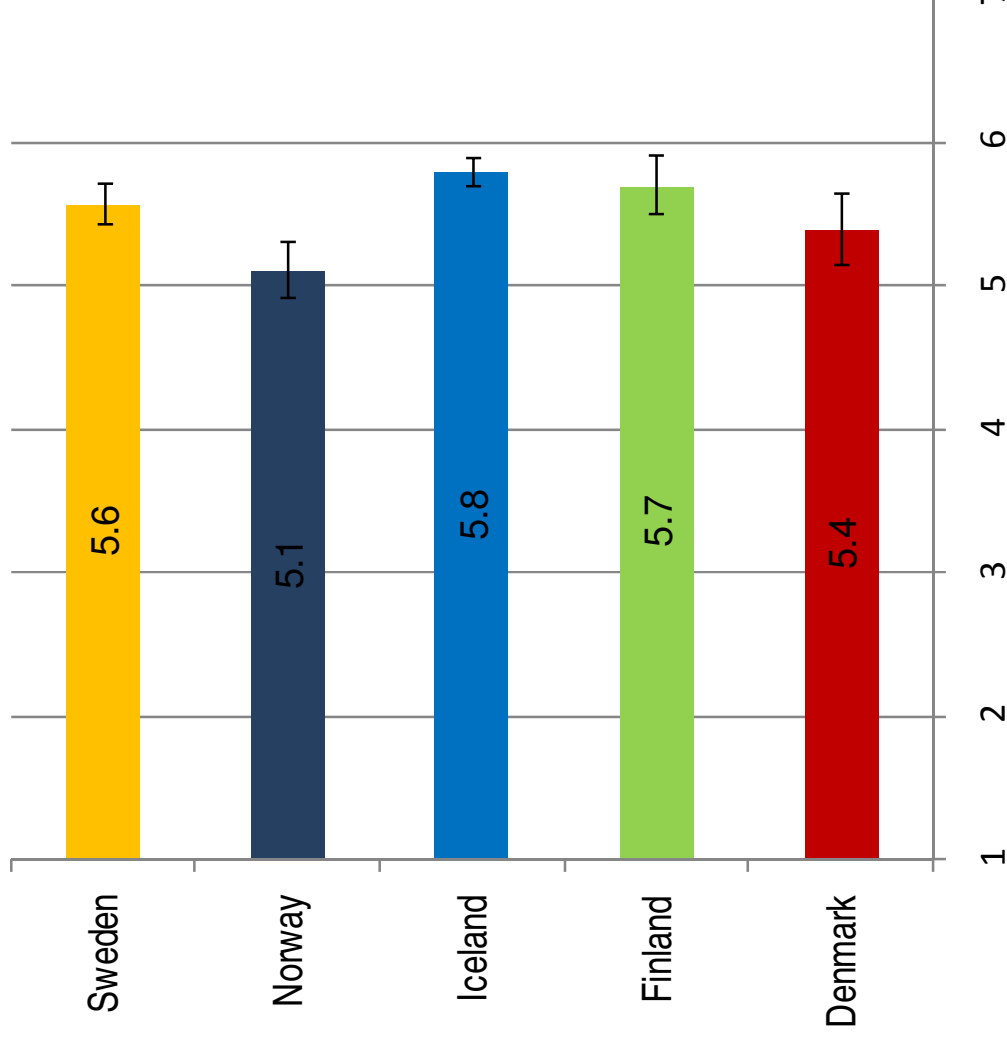


**LEVEL 3 of user involvement**  
***Forums of debate***

**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? Mean score on a scale of -3 to +3 where -3 means very unimportant and +3 very important.**

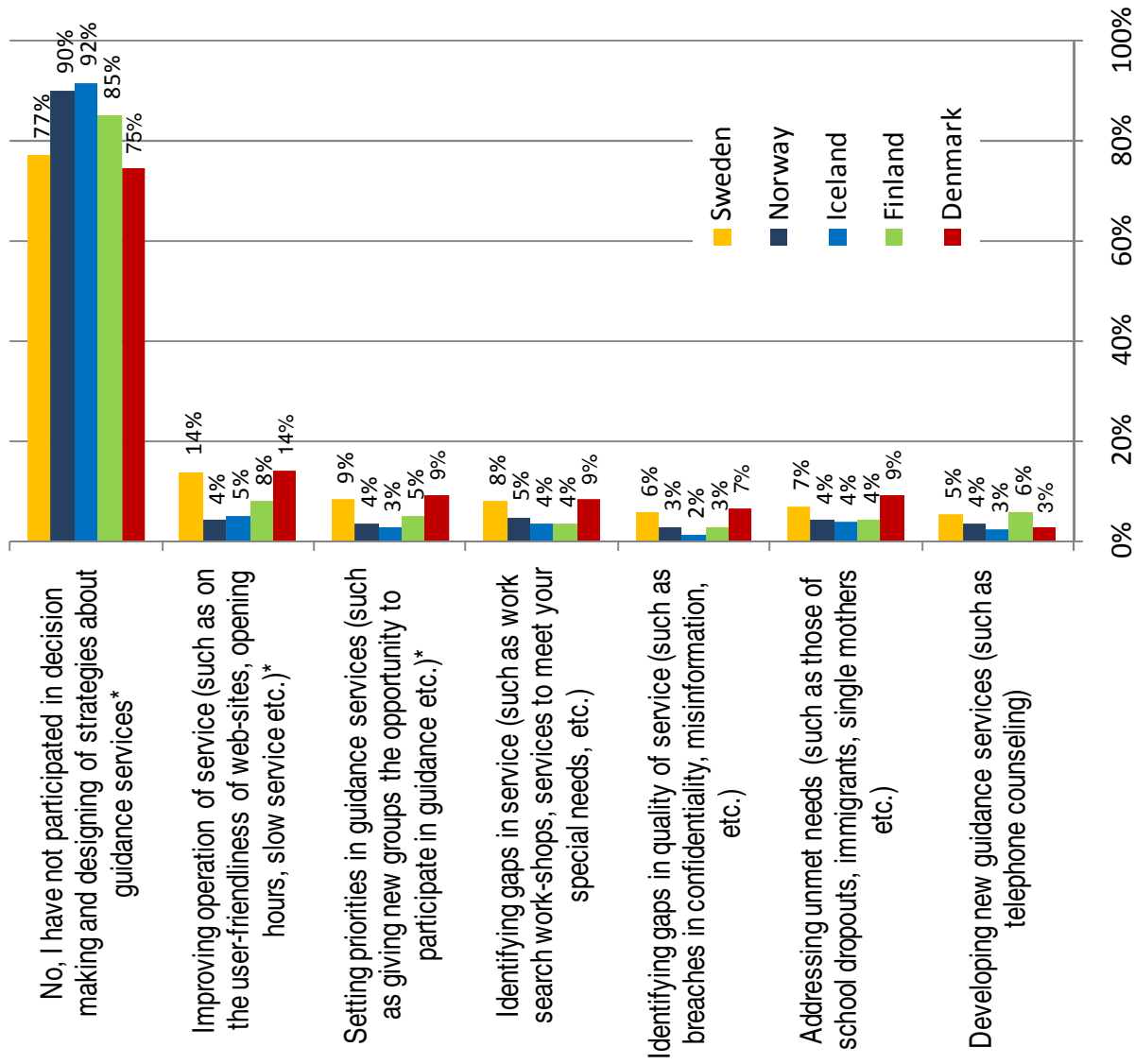


## LEVEL 4-5 of user involvement

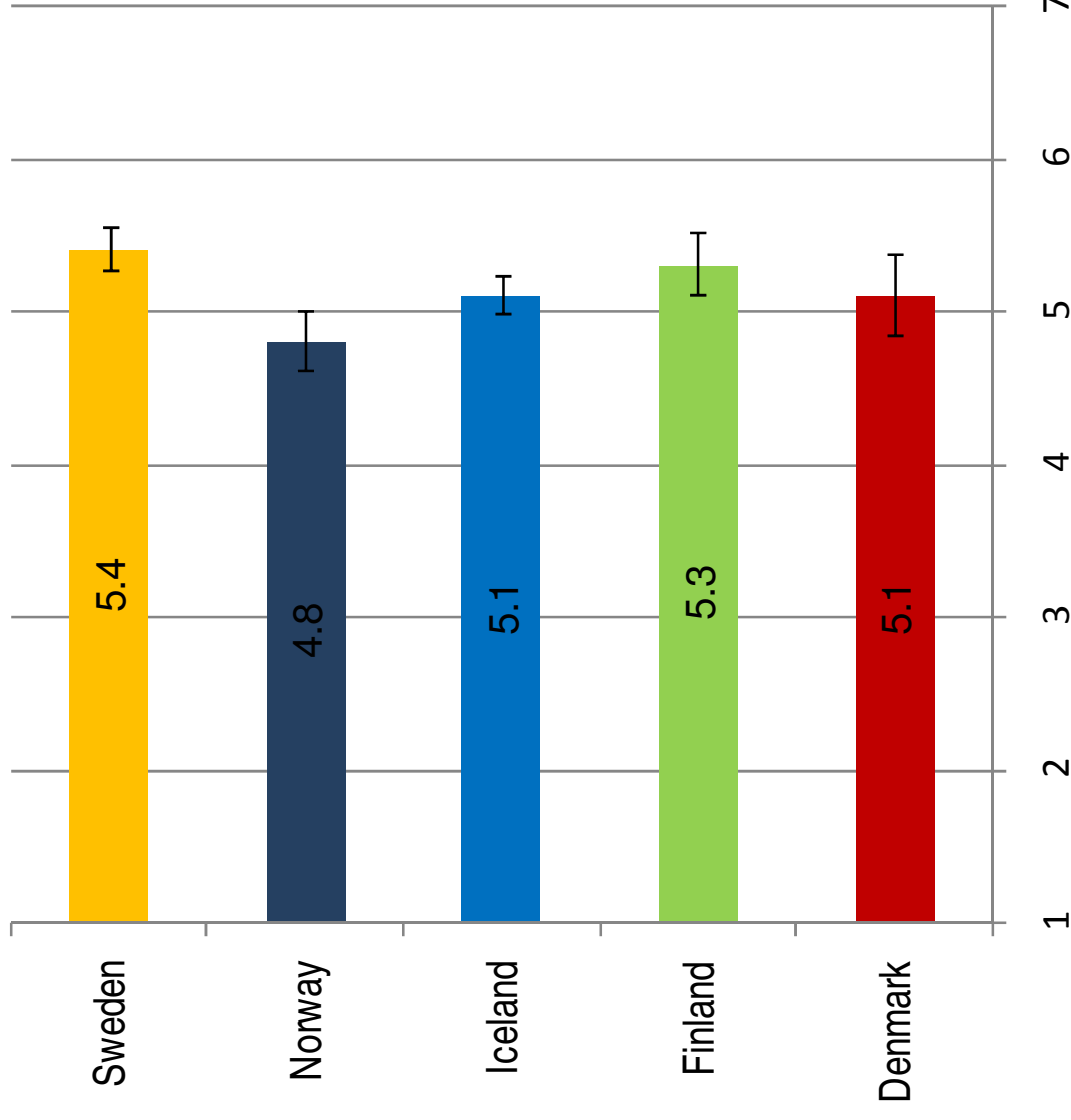
### *Participation and partnership*

**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.***

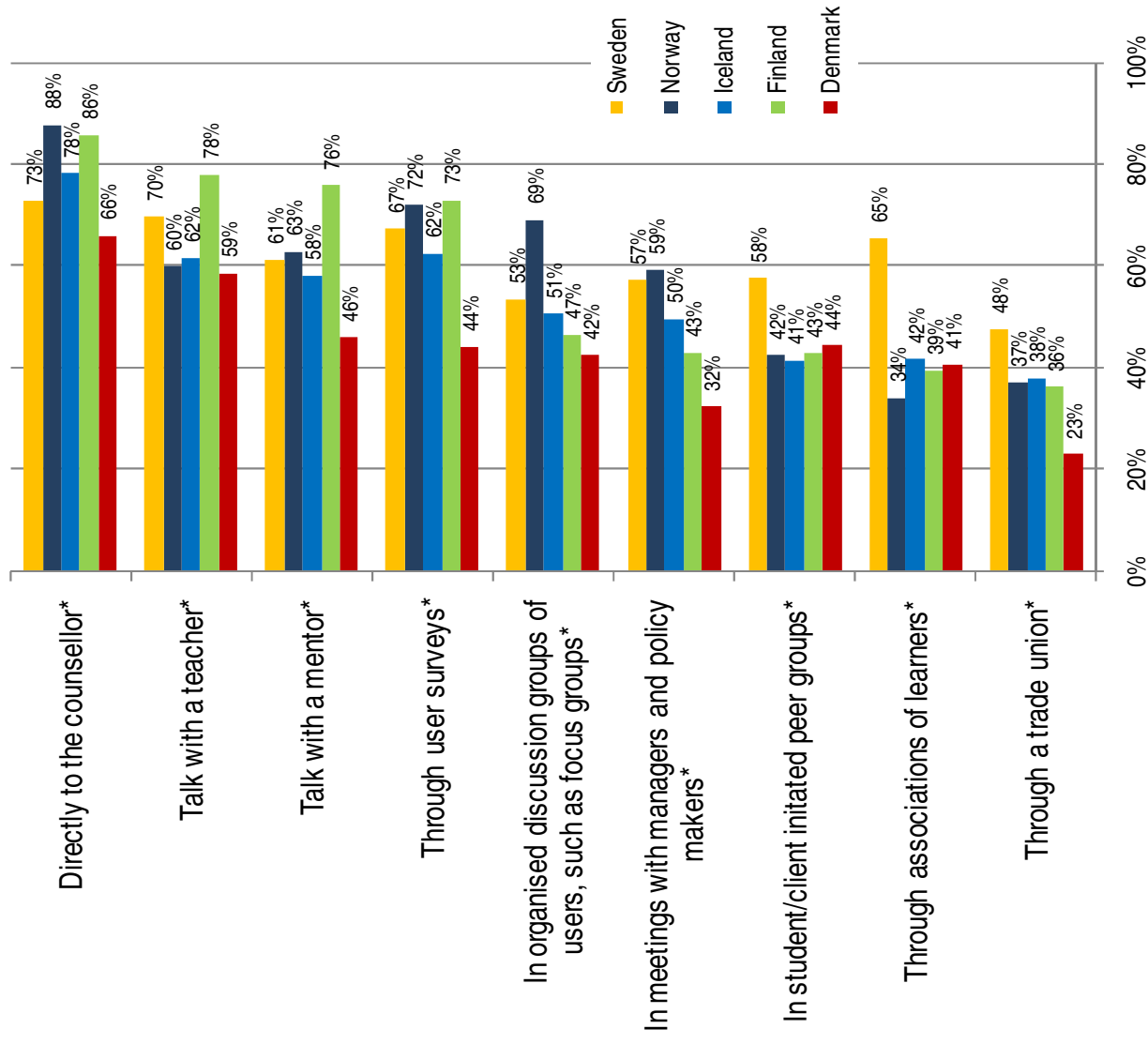


**Do you think that it is important or unimportant for the improvement of guidance that users participate in decision making and designing of guidance services? Mean score on a scale of 1 to 7 where 1 means very unimportant and 7 very important.**



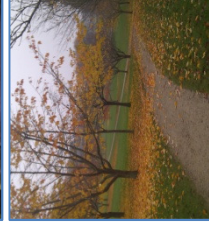
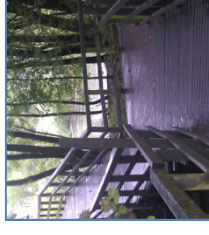
# What would be an effective way for you as a user of guidance to have your voice heard on the delivery of guidance?

## Figure: Rather or very effective



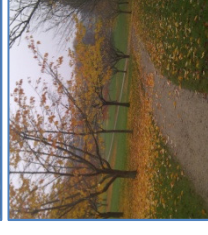
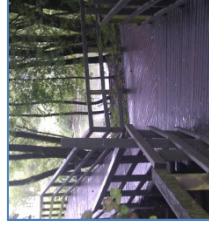
## 4. Opsummering

- De voksne vejledte er tilfredse med (kariere-)vejledningen og med vejlederne
- Det erhvervsmaessige udbytte er ikke så stort som det uddannelsesmaessige
- Vejledning bliver ofte ikke evalueret (28-55%)
- Brugerne mener, at det vil forbedre vejledningen, hvis den blev evalueret
- Reglen er at ekskludere brugerne fra organisering af og politiske beslutninger om vejledning
- Brugerne er meget villige til at deltage i politikudvikling og udvikling af organisering af vejledningsydelse
- Brugerne mener, at det vil forbedre vejledningsydelse, hvis de blev involveret



## 5. Anbefalinger

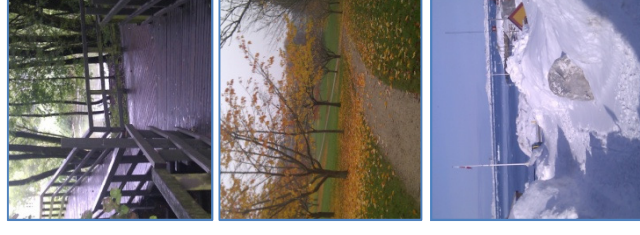
- **Kvalitet: Brugernes stemme er en værdifuld ressource**
- **Involvare/konsultere brugerne af vejledning på mikro-, meso- og makroniveau (fx i fokusgrupper eller konsultative fora)**
- **Brug styrken hos brugerne, så de:**
  - **Få ejerskab til vejledningsprocessen - mikro**
  - **Giver vedvarende virkningsfuld feedback - meso**
  - **Deltager demokratisk i at fremme kvaliteten i vejledning – makro**
- **Vejledning om både uddannelse og erhverv**
- **Der er brug for, at vejledning bliver mere proaktiv**
- **Uddanne vejledere til at involvere brugerne**
- **Der er brug for flere sammenlignende undersøgelser**



## Voice of Users/Brugernes stemme

### 6. Diskussion:

- Hvad ved vi om virkninger af voksenvejledning i de videregående uddannelser?
- Hvorfra har vi vores viden?
- Hvorfor bliver brugerne af voksenvejledning ikke inviteret til at øve indflydelse på vejledningen?
- Hvordan er holdningerne generelt og Jeres specielt til de vejledtes involvering?
- Hvilke implikationer mener I, at undersøgelsen har -  
For Jeres praksis?  
For uddannelse af vejledere?  
For 'designet' af vejledningen?  
For udvikling af vejledningspolitikken?





# Voice of Users/Brugernes stemme

## Yderligere oplysninger:

<http://www.nordvux.net/page/1143/vagledning.htm>

[www.vejledning.net](http://www.vejledning.net) under 'Projekter' → 'Igangværende projekter'

Carla Tønder Jessing: Tlf. 8755 1898 eller [ctj@viauc.dk](mailto:ctj@viauc.dk)

Gudbjörg Vilhjálmisdóttir, Islands Universitet, [gudvil@hi.is](mailto:gudvil@hi.is)

Carla Tønder Jessing – [ctj@viauc.dk](mailto:ctj@viauc.dk)



VIDENCENTER FOR  
UDDANNELSES- OG  
ERHVERVSVEJLEDNING

