

Bryndís Skarphéðinsdóttir og Arnar Þorsteinsson



## Af hverju rafræn ráðgjöf?

*„Gerð ykkur enga grein fyrir hversu mikil hvatning þið hafið verið“*

Norska vefsvæðið [Karriereveiledning.no](https://www.karriereveiledning.no), er rafræn þjónusta á netin, þangað sem sækja má ráðgjöf og leiðsögn í tengslum við nám og störf. Þjónustunni er sinnt af stórum og fjölbreyttum hópi ráðgjafa, hún nær til íbúa um landið allt og er beint netspjall fyrirferðamest en einnig boðið upp á ráðgjöf í síma auk þess sem fleiri samskiptaleiðir eru í skoðun. Opnað var fyrir þjónustuna í september 2020 eftir allmikinn undirbúning. Aðsóknin fór fremur rólega af stað í upphafi, þó með ríflega 3200 fyrirspurnir fyrstu mánuðina. Hún hefur síðan tekið mjög við sér og hafa um 16 þúsund manns notið þjónustunnar síðastliðið ár.

Nýlega héldu fulltrúar verkefnisins í Noregi [fróðlega kynningu](#) hér heima þar sem farið var yfir bakgrunninn og hvernig ráðgjöfin hefur reynst eftir að hún var gerð aðgengileg. Hér verður stiklað á stóru til að gefa innsýn í hvernig til hefur tekist og setja í samhengi við þá áherslu Norðmanna að marka sér sérstaka hæfnistefnu fyrir atvinnulífið og stórefla á sama tíma upplýsingamiðlun og ráðgjöf um nám og störf í landinu.

### Upphaf ferðalagsins

Upp úr síðustu aldamótum fór að bera á ábendingum frá OECD til aðildarlanda um að víða væri brotalöm í aðgengi að ráðgjöf auk þess sem upplýsingar um námsleiðir og tækifæri á vinnumarkaði væru brotakenndar, og jafnvel óáreiðanlegar. Þær ábendingar hafa síðan verið endurteknar í fleiri OECD skýrslum, Norðmenn hlustað á þau rök og ákveðið að aðgerða væri þörf.

**KARRIEREVEILEDNING.NO**  
OFFENTLIG OG GRATIS

Í OECD skýrslu frá 2014 er heildstætt kerfi ráðgjafar um nám og störf eitt af fimm megin áhersluatriðum sem mælt er með, ásamt gerð hæfnistefnu fyrir atvinnulífið, aðgerðaáætlunar í menntamálum, áherslu á tengsl hæfniþróunar og hagvaxtar, og því að auka hvata til að fá fólk til starfa í greinum þar sem skortur er á vinnuafli. Hvað ráðgjafarþáttinn varðar er óhætt að segja að Norðmenn hafi brett upp ermarnar, lagt áherslu á aukið aðgengi, fagmennsku, fjölbreytta þjónustu, þverfaglegt samstarf og gæðaramma utan um allt saman.

Grunnhugmynd norskra stjórnvalda og stefnumótandi aðila var einföld; að nýta betur þá hæfni og þekkingu sem fyrir var meðal íbúa þjóðarinnar víðsvegar um landið. Mótun hæfnistefnu fyrir atvinnulífið hófst sem síðan virðist, ásamt ábendingum OECD, hafa hrundið af stað þróun sem enn sér ekki fyrir endann á hvað varðar miðlun upplýsinga, ráðgjöf og fræðslu í tengslum við starfsferil fólks. Efling ráðgjafar um nám og störf í skólum og á vinnumarkaði var talin nauðsynleg og geta skipt sköpum í samfélagi sem ljóst var að myndi ganga í gegnum miklar breytingar á komandi áratugum.

#### Í grófum dráttum:

**2002 – 2004** – [fyrstu ábendingar OECD](#) og hugmyndir um hæfnistefnu í atvinnulífinu.

**2004** – skýrsla OECD um ráðgjöf og stefnumótun - [Career Guidance and Public Policy. Bridging the Gap](#).

**2011** – [starfshópi um skipulag og samræmi](#) á landsvísu komið á laggirnar.

**2014** – skýrsla OECD [Skills Strategy Action Report Norway](#).

**2015** – [sérfræðinganefnd](#) gerir úttekt á stöðu mála í Noregi og skýrslan [Karriereveiledning i en digital verden](#) kemur út.

**2016** – skýrslan [Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn](#). Stjórnvöld ákveða að útbúa heildstætt kerfi til að liðsinna fólki við náms- og starfsval. Upplýsingavefurinn [Utdanning.no](#) gerður að opinberu vefsvæði um störf og námsleiðir.

**2017** – [Hæfnistefna Norðmanna fyrir árin 2017-2021](#) kynnt.

**2018** – stjórnvöld leggja fjármagn til [uppbyggingar rafrænnar ráðgjafarþjónustu](#).

**2020** – þjónusta [Karriereveiledning.no](#) aðgengileg og ókeypis fyrir íbúa um landið allt.

**2021** - [Vår kvalitet](#) kynnt – gæðarammi ráðgjafarþjónustu um nám og störf.

Eins og tímalínan ber með sér virðist hafa tekist að leggja styrkan hugmyndafræðilegan grunn, byggðan á mati á framtíðarþörfum atvinnulífsins og kalla mikilvægustu hagsmunaaðila að borðinu til undirbúnings og samvinnu. Verkefninu var tryggt nauðsynlegt fjármagn og síðast en ekki síst voru byggð upp nauðsynleg verkfæri og þjónusta sem styðja við vel upplýst námsval og þátttöku á vinnumarkaði.

### Fjölbreytt þjónusta – betra aðgengi

En af hverju rafræn ráðgjöf? Í inngangi skýrslunnar [Karriereveiledning i en digital verden](#) (2015) segir:

„Aðgengileg ráðgjöf á netinu vegna náms eða starfa er hagkvæm leið sem stuðlar að skjótari aðlögun og betri nýtingu fyrirbyggjandi námsframboðs. Aðgangur að faglegri ráðgjafarþjónustu er sérstaklega mikilvægur nú þegar fólk skiptir oft um starf en áður og stendur því reglulega frammi fyrir ólíkum valkostum. Slík starfsferilsráðgjöf er sérstök að því leyti að þar er hvort tveggja um að ræða þjónustu við almenning en einnig samfélagslegt verkfæri til að nýta sem best tiltækt vinnuafli.“

Síðar í skýrslunni er vitnað í fræðin þar sem segir að náms- og starfsráðgjöf sem spanni ævina alla megi ekki samanstanda af einsleitu innngripi heldur margs konar þjónustu sem geri mest gagn þar sem unnið sé saman að því að mæta þörfum hvers og eins. Til að mæta þörfum fólks verði því að vera til staðar alhliða kerfi þar sem fjölbreyttar leiðir eru í boði, bæði einstaklingsbundin ráðgjöf, augliti til auglitis en einnig fjölbreytt þjónusta á netinu.

Rafræn ráðgjöf og upplýsingaþjónusta á netinu þurfa því að haldast í hendur við hefðbundnari ráðgjöf til að koma til móts við fjölbreyttar þarfir og stöðu þeirra sem leita ráðgjafarinnar. Rafræn þjónusta bætir aðgengi íbúa að ráðgjöfinni, kannski ekki síst þess hluta sem býr í dreifðari byggðum eða er hikandi við að hitta ráðgjafa augliti til auglits auk þess sem slíka þjónustu má auðveldlega hafa aðgengilega utan hefðbundins skrifstofutíma.

## Framkvæmdin

Markmið þjónustu [Karriereveiledning.no](http://Karriereveiledning.no) eru einföld og skýr; að tryggja öllum landsmönnum aðgang að rafrænni ráðgjöf, bæta starfshæfni fólks og leiðbeina í átt að upplýstu náms- og starfsvali ásamt því að beina notendum á viðeigandi þjónustu í tilfellum þar sem rafræna ráðgjöfin dugar ekki, ein og sér. Alla jafna er um að ræða aðstoð við að finna áreiðanlegar upplýsingar, meta eða skilja innihald þeirra, leiðrétta misskilning, meta eigin starfshæfni eða takast á við breytingar á náms- eða starfsferli.

Þau sem sinna sjálfri ráðgjöfinni eru alls 19 og fyrstu mánuðina sem þjónustan var í boði náðu þau aldrei að hittast í raunheimum vegna takmarkana sem voru í gildi vegna heimsfaraldurs. Ráðgjöfinni er að mestu stýrt frá fjórum stöðum í Noregi, ráðgjafarnir dreifðir um landið en höfuðstöðvarnar í Tromsø, þaðan sem vefsvæðinu [Utdanning.no](http://Utdanning.no) er einnig stjórnað. Rafræna ráðgjöfin og vefsvæðið geta raunar illa án hvors annars verið og vinna bæði náíð og vel saman.



Notendur netspjallsins birtast ekki undir nafni og eru gjarnan í upphafi samtalsins óöruggir um hvernig rétt sé að bera mál sitt fram. Því er mikilvægt fyrir ráðgjafa að skipuleggja samtalið og halda ákveðnum strúktúr en notast er við módel sem enn er í þróun. Þar eru lykilhugtökin fjögur; samband, samkomulag, samskipti og niðurstaða. Samtölin eru oft ítarleg og geta tekið allt að hálf tíma.

Þar er mikilvægt fyrir ráðgjafa að komast að því snemma í samtalinu eftir hverju verið er að leita og hvað sé brýnast að ræða, byggt á stöðu viðkomandi og fyrri náms- og starfsreynslu. Spurningar ráðgjafans eiga að hjálpa til við að meta bæði tækifæri og mögulegar hindranir og að lokum er reynt að finna niðurstöðu úr samtalinu þar sem horft er til hugsanlegra næstu skrefa.

## Tækifæri

Kostir rafrænu ráðgjafarinnar eru margvíslegir; aðgengi er einfalt og auðvelt að slíta samtalinu ef svo ber undir, ekki þarf að gefa upp rétt nafn eða aðrar persónuupplýsingar auk þess sem slík þjónusta talar vel til yngra fólks sem er ekki alltaf að kalla eftir löngu samtali, augliti til auglits við ráðgjafa.

Ráðgjafarnir sækja gagnrýni, hvatningu og stuðning hvers til annars auk aðstoðar við að meta hvernig til er að takast. Ráðgjafarnir koma víða að úr atvinnulífi og skólum og hafa nokkuð fjölbreyttan bakgrunn sem hefur reynst verkefninu mikill styrkur. Í verkefninu hefur raunar á aðeins tæpu ári þegar byggst upp töluverður sameiginlegur þekkingarbrunnur sem styður við fagmennsku og gæðatryggingu ráðgjafarinnar auk greina og upplýsingaefnis sem ráðgjafarnir deila hver með öðrum. Þar fyrir utan skýrist smám saman

hvers konar fyrirspurnum æskilegt er að ráðgjafi af holdi og blóði svari, í hvaða tilfellum vísa þurfi málefnum til annarra fagaðila og hvort mögulega megi svara einhverju sjálfvirkt.

Rafrænu ráðgjöfinni er ekki ætlað að koma í stað hinnar hefðbundnari heldur er um viðbót að ræða til að mæta þörfum fólks fyrir fjölbreyttari samskiptaleiðir. Þjónustan er aðgengileg frá klukkan 10 – 20 alla virka daga nema föstudaga, sem kemur til móts þarfir vinnandi fólks.

Þarna er því um afar spennandi viðbót að ræða sem styður við hefðbundnari staðbundna ráðgjöf og vinnur vel í haginn fyrir slíka þjónustu sem nýtist þá vonandi betur þeim sem þurfa mest á henni að halda.

## Takmarkanir

Takmarkanir sem nefndar hafa verið eru þær að enn sem komið er fer ráðgjöfin aðeins fram á norsku, ekki er hægt að fá fleiri en einn tíma hjá sama ráðgjafa og ekki hægt að senda inn gögn. Einnig geta slík rafræn samskipti misskilist þar sem ekki er um að ræða líkamstjáningu til að útskýra eða leggja áherslu á einstaka atriði auk þess sem samskiptin eru hægari og jafnvel á vissan hátt, meira heftandi en í lifandi samtali.

Þrátt fyrir það virðast notendur ánægðir og erindin fjölbreytt, svo sem aðstoð við upplýsingaleit, hjálp við val á námi eða samtal vegna yfirvofandi breytinga á náms- eða starfsferli. Reynslan fyrstu mánuðina sýnir að 85% velja netspjallið fram yfir ráðgjöf í síma, sem raunar virkar það vel að 98% segjast ánægð með netspjalls þjónustuna.

## Raddir notenda:

*„Að finna allar þessar upplýsingar hefði tekið mig fleiri daga – og margt eflaust farið fram hjá mér.“*

*„Virkilega finn ráðgjafi með flottar ábendingar. Setti sig líka vel inn í aðstæður og kom með góðar tillögur um framhaldið. Mjög hvetjandi samtali!“*

*„Þið eruð þyngdar ykkar virði í gulli og vonandi stökkpallur svo ég komist aftur á vinnumarkað. Gerið ykkur enga grein fyrir hversu mikil hvatning þið hafið verið. Kærar þakkir!“*

*„Ég bjóst ekki við að fá á tilfinninguna að ég væri sýnileg í netspjalli en það reyndist rangt.“*

Ráðgjafarnir sækja gagnrýni, hvatningu og stuðning hver til annars auk aðstoðar við að meta hvernig til er að takast. Ráðgjafarnir koma víða að úr atvinnulífi og skólum og hafa nokkuð fjölbreyttan bakgrunn sem hefur reynst verkefninu mikill styrkur. Í verkefninu hefur raunar á aðeins tæpu ári þegar byggst upp töluverður sameiginlegur þekkingarbrunnur sem styður við fagmennsku og gæðatryggingu ráðgjafarinnar auk greina og upplýsingaefnis sem ráðgjafarnir deila hver með öðrum. Þar fyrir utan skýrist smám saman hvers konar fyrirspurnum æskilegt er að ráðgjafi af holdi og blóði svari, í hvaða tilfellum vísa þurfi málefnum til annarra fagaðila og hvort mögulega megi svara einhverju sjálfvirkt.

Rafrænu ráðgjöfinni er ekki ætlað að koma í stað hinnar hefðbundnari heldur er um viðbót að ræða til að mæta þörfum fólks fyrir fjölbreyttari samskiptaleiðir. Þjónustan er aðgengileg frá klukkan 10 – 20 alla virka daga nema föstudaga, sem kemur til móts þarfir vinnandi fólks.

Þarna er því um afar spennandi viðbót að ræða sem styður við hefðbundnari staðbundna ráðgjöf og vinnur mjög í haginn fyrir slíka þjónustu sem nýtist þá vonandi betur þeim sem þurfa mest á henni að halda.

## Að lokum

Það virðist blasa við að öll þau verkfæri og þjónusta, sem í dag styðja við náms- og starfsval í Noregi og þátttöku á vinnumarkaði, eigi rætur að rekja til þess hugmyndafræðilega grunns sem lagður var í upphafi. Ljóst er að þetta var ekkert lítið verkefni en afurðirnar á liðnum áratug tala sínu máli: Opinber hæfnistefna fyrir atvinnulífið, alhliða ráðgjafarþjónusta, ítarlegur gæðarammi, gæðatryggður upplýsingavefur, náms- og starfsfræðsla skyldunámsgrein í grunnskólum og þannig mætti raunar lengi telja.

Í tillögum og hugmyndavinnu Norðmanna er margt sem auðveldlega má heimfæra hingað þó sums staðar virðist langt til (Ís)lands. Fjölbreyttari þjónusta við að liðsinna fólki í tengslum við nám eða störf, í samstarfi ýmissa aðila, kemur svo sannarlega upp í hugann. Breyttar þarfir, nýjar samskiptaleiðir, hröð tækniþróun og sífellt meiri fjölbreytni á vinnumarkaði beinlínis hrópar á aukna slíka þjónustu og nútímalegra fyrirkomulag.

Ferð í átt að samfélagi þar sem fólk hefur færi á að taka vel upplýstar ákvarðanir um eigin náms- og starfsferil, getur reynst torsótt. Þegar lagt er af stað í fjallgöngu, er mikilvægt að vita hver stefnan er sem og áfangastaður. Í slíkri útivist virðast Norðmenn á heimavelli. Ákváðu í upphafi hvert skyldi stefna, útbjuggu leiðarlýsingu og kort og röðuðu síðan í bakpokann því sem líklegast þótti til að ferðin myndi heppnast.

Full ástæða er til að hvetja þau sem hafa áhuga á ráðgjöf, vegna náms og atvinnuþátttöku, til að kynna sér þá leið sem Norðmenn hafa farið. Við getum svo sannarlega lært af og notið góðs af reynslu nágranna okkar.



## Tengdar greinar

[Góð sátt um hæfnistefnu Norðmanna](#) (2017)

[Hæfnistefna – af hverju?](#) (2018)

[Rafræn náms- og starfsráðgjöf í Noregi](#) (2020)

[Norðmenn koma skriði á þróun starfsferils með rafrænni ráðgjöf og verkfærum til sjálfshjálpar](#) (2020)

**Um höfundana:**



**Bryndís Skarphéðinsdóttir** er starfsmaður Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins. Hún er fulltrúi NVL á Íslandi, Norræna tengslanetsins um nám fullorðinna og stýrir NVL netinu sem snýr að ráðgjöf um nám og störf. Bryndís hefur lokið MSc gráðu í vinnusálfræði frá Háskólanum í Manchester.



**Arnar Þorsteinsson** hefur undanfarin ár starfað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og IÐUNNI fræðslusetri, að mestu við uppbyggingu upplýsingakerfa um nám og störf. Hann starfaði vel á annan áratug sem náms- og starfsráðgjafi við grunnskóla en lærði og lauk prófum í náms- og starfsráðgjöf, uppeldis- og menntunarfræði, barnavernd og heimspeki.