



BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET
STYRELSEN
FOR IT OG LÆRING



Evaluering af Voksenvejled- ningen i STIL

Februar 2021

Evaluering af Voksenvejledningen i STIL

Februar 2021

2021

ISBN nr. [xxx xxx xxx] (web udgave)

Design: Center for Kommunikation og Presse

Denne publikation kan ikke bestilles.

Der henvises til webudgaven.

Publikationen kan hentes på:

www.uvm.dk

Børne- og Undervisningsministeriet

Departementet

Frederiksholms Kanal 21

1220 København K

Indhold

Indledning.....	4
1 Voksenvejledning som en del af eVejledning	5
1.1 Den voksne målgruppe	5
2 Voksenvejledning i tal	7
2.1 Årsagsregistrering.....	7
2.2 Målgrupper.....	7
2.3 Hvilke medier benyttes?	8
2.4 Brugertilfredshed	9
2.5 Samarbejde med sektoren	9
2.6 Brug af sociale medier i voksenvejledningen	9
2.7 Årlig konference om vejledning.....	10
2.8 Virksomhedsvejledning	10
3 Stikprøvemåling.....	11
3.1 Sammenfatning	12
4 Bilag 1 Personaer	15

Indledning

I efteråret 2017 indgik Regeringen og arbejdsmarkedets parter en trepartsaftale om styrket og mere fleksibel voksen-, efter- og videreuddannelse (VEU).

Et vigtigt element i aftalen var et ønske om, at flere voksne får hævet deres uddannelsesniveau. Et af midlerne til understøttelse af det var etableringen af én indgang til Voksenuddannelse og Voksenvejledning i STIL. Voksenvejledningen blev forankret i STIL som en del af den eksisterende vejledningsenhed (eVejledning) i Kontor for Digital Vejledning og Support.

STIL fik dermed ansvaret for også at løfte den vigtige opgave med at vejlede ledige samt virksomheder og deres medarbejdere om relevante efteruddannelses tilbud. En indsats, som er blevet kraftigt aktualiseret med den nuværende situation på arbejdsmarkedet som følge af Covid-19 krisen.

Nærværende rapport giver en intern evaluering af Voksenvejledningen med følgende sigte:

"Der gennemføres en evaluering med udgangspunkt i kvantitative data fra de forskellige digitale vejledningskanaler samt de generelle brugertilfredshedstal. Den kvantitative analyse suppleres af en stikprøvemåling i efteråret 2020, hvor vejledningssøgende bliver kontaktet ca. 4 uger efter henvendelse".

I afsnit 1 gives en kort beskrivelse af voksenvejledningen som en del af eVejledning og den voksne målgruppe.

I afsnit 2 *Voksenvejledningen i tal* gives forskellige perspektiver ind på voksenvejledningen med udgangspunkt i kvantitative data. Der gives tillige en beskrivelse af samarbejdet med sektoren, og hvordan vi når ud til virksomhederne med vores vejledning.

I afsnit 3 præsenteres resultaterne af stikprøvemålingen, som blev udarbejdet i efteråret 2020. Der laves en sammenfatning af resultaterne og hvilke overvejelser de giver anledning til i den fremtidige voksenvejledning.

I bilag 1 gives en beskrivelse af de 5 personaer, som vejlederne har identificeret i Voksenvejledningen på baggrund af vejledningssamtaler.

1 Voksenvejledning som en del af eVejledning

I forbindelse med VEU-Trepartsaftalen i oktober 2017 blev eVejledning indgangen til voksenvejledning i Danmark og VEU-centrene blev nedlagt. Som forberedelse til opgaven blev der afholdt møder med VEU-medarbejdere, hvor de fortalte om den vejledning, som VEU-centrene havde haft og hvornår i processen de henviste til en skoles vejledning. Derudover blev der afholdt seminarer, hvor de faglige organisationer fortalte om voksenmålgruppen og hvilke behov de havde for vejledning. Konklusionen på disse møder var, at målgruppen har brug for sømløs vejledning. Dvs. vejledning hvor de vejledes så konkret som muligt og henvises til en bestemt kontaktperson på en given skole.

På baggrund heraf blev der ansat nye vejledere i eVejledning med profiler, som havde erfaring med en eller flere af nedenstående:

- med Realkompetencevurdering og voksenundervisning og voksenvejledning på skoler.
- fra VEU-centre.
- med rekruttering fra private aktører. Herunder viden om kontakt til virksomheder omkring praktik.
- fra Jobcentre, fagforeninger/A-kasser.
- konkret med hele voksenområdet og lidt mindre, at de nødvendigvis havde vejlederuddannelse.

Der blev endvidere ændret på det forventede vidensniveau for eVejlederne. Når VEU-centrene var nedlagt, så indgik de jo ikke længere som en aktør, som man kunne henvise til. Vidensniveauet skulle derfor være målrettet et konkret kursus på en konkret skole i forhold til den enkelte vejledningssøgende. Vejledning om forskellige økonomiske ordninger på voksenområdet har stor betydning for de vejledningssøgende og derfor indgår det nu mere i vejledningen af de voksne.

Derudover handler voksenvejledningen om alt fra erhvervsuddannelse for voksne, mulighed for AMU-kurser eller andre kurser, 6-ugers jobbrettet uddannelses, men også akademi- og diplomuddannelser. eVejledning udvikles løbende ud fra brugerundersøgelser, vidensopsamling fra vejledningen og nyeste vejledningsteorier og har konstant fokus på at udvikle nye metoder fx digitale oplæg, kollektiv vejledning digitalt m.m.

Vejledning på skype, som det nyeste medie, blev udviklet for at tilgodese den voksne målgruppe, da medlemmer af Referencegruppen¹ til Voksenuddannelse.dk havde et ønske om, at borgerne kunne få personlig vejledning som i ansigt til ansigt vejledning.

1.1 Den voksne målgruppe

Arbejdet med den voksne målgruppe i eVejledning er et fortløbende arbejde for at vejlederne kan være klædt bedst muligt på til at håndtere de mange forskellige henvendelser, der kommer. Den voksne målgruppe er meget bred og kan opdeles i en lang række af under-målgrupper. Den dækker over faglærte og ufaglærte, ledige såvel som i beskæftigelse, folk med dansk eller udenlandsk baggrund, folk med ingen eller lidt uddannelse til lang videregående uddannelse og ikke mindst aldersmæssig spredning fra 25 år til pensionister.

¹ Referencegruppen består af relevante samarbejdspartnere på VEU-området. <https://www.regeringen.dk/nyheder/2017/trepartsaftale-2017/>

Voksenfaggruppen i eVejledning har udarbejdet 5 personaer, som vejlederne kan genkende fra deres samtaler. Disse skal medvirke til, at alle vejledere altid er forberedt på, hvordan en voksenhenvendelse kan gribes an (se bilag 1).

Arbejdet med personaerne har stor betydning for forståelsen af den voksne målgruppe og de er under stadig udvikling. For at kunne imødekomme en henvendelse fra en voksen er det vigtigt at have viden om, hvordan vi får dem i tale, så vi fra starten af samtalen kan skabe en relation, der hviler på tillid, respekt, åbenhed og ligeværd.

2 Voksenvejledning i tal

2.1 Årsagsregistrering

Generelt er alle henvendelser til eVejledning anonyme og det betyder, at vejlednings-søgende kun fortæller det, som de gerne vil. Men alle vejledninger registreres, så der findes specifikke oplysninger på hvilke vejledningssøgende, der kontakter eVejledning.

I dag registreres som minimum følgende oplysninger ved hver vejledning af en voksen:

1. køn,
2. målgruppe – ung, ældre ung, voksen, professionel eller virksomhed,
3. hvilke(t) uddannelsesområde der spørges ind til – grundskole, FGU, erhvervsuddannelse/RKV, gymnasial uddannelse/GSK, OBU/FVU/AVU/IKV, akademi/diplom/master, videregående uddannelser eller AMU,
4. om samtalen har karakterer af information eller vejledning,
5. spørgsmål til økonomi,
6. i beskæftigelse eller ledig,
7. faglært eller ufaglært.

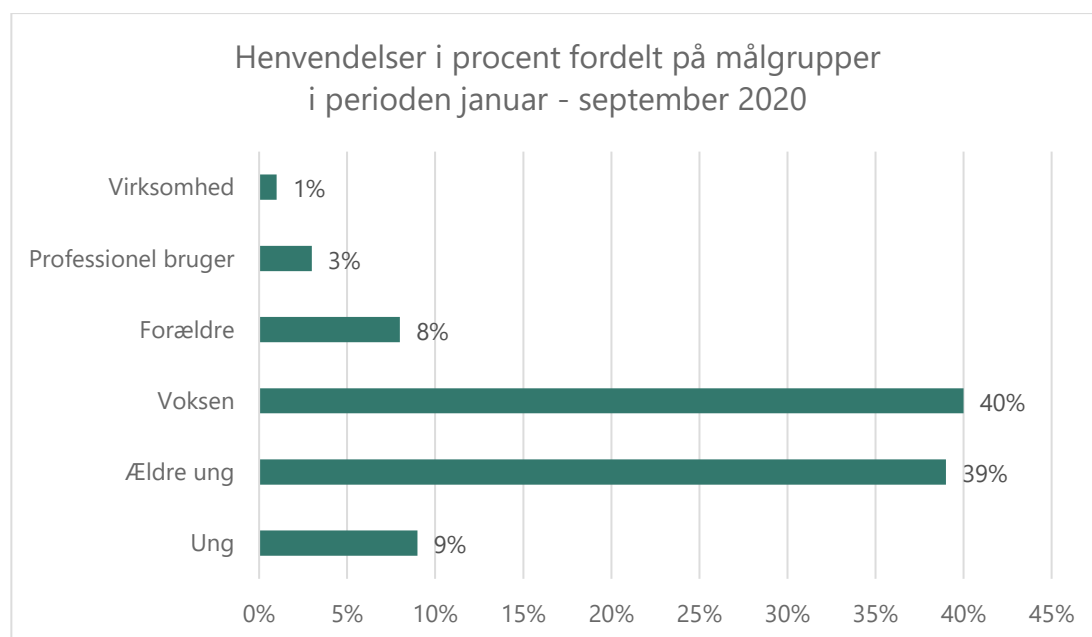
Viden om de enkelte vejledninger videndeles løbende internt i eVejledning, så vejledningen hele tiden kan målrettes de vejledningssøgendes behov.

Endvidere udnyttes den opnående viden fra vejledningen løbende til at målrette informationsindsatsen på Voksenuddannelse.dk og UddannelsesGuiden.dk.

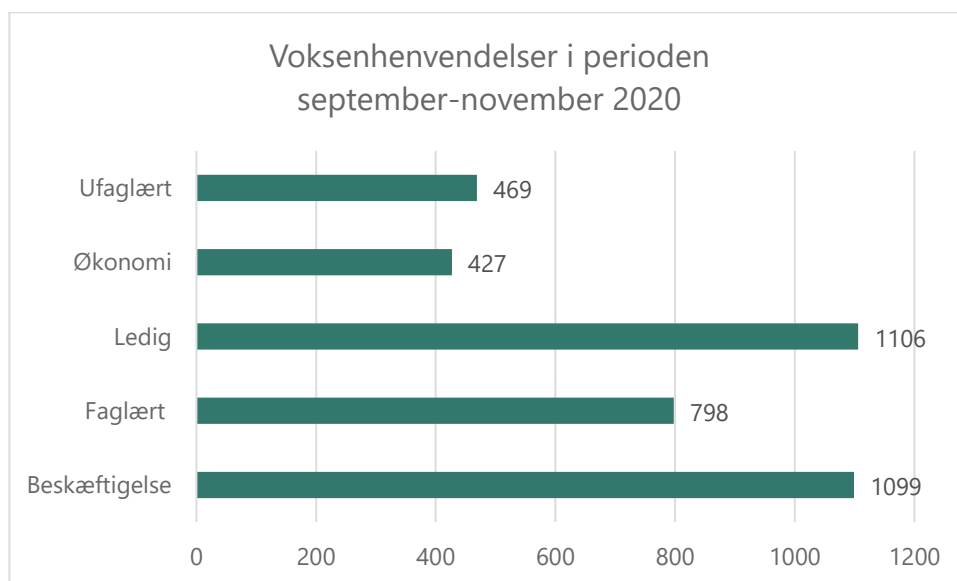
2.2 Målgrupper

I eVejledning er arbejdet med målgrupper meget vigtigt. Disse er i dag unge, ældre unge, forældre, voksne, virksomheder og uddannelsesprofessionelle.

De voksne har hele tiden søgt vejledning i eVejledning, men antal henvendelser har været markant stigende fra 2018, hvor Voksenvejledningen blev etableret. I 2012 udgjorde de voksne 25 %. I dag udgør de ca. 40 % af vejledningerne. Diagrammet herunder viser, at de største målgrupper i dag er de ældre unge og de voksne.



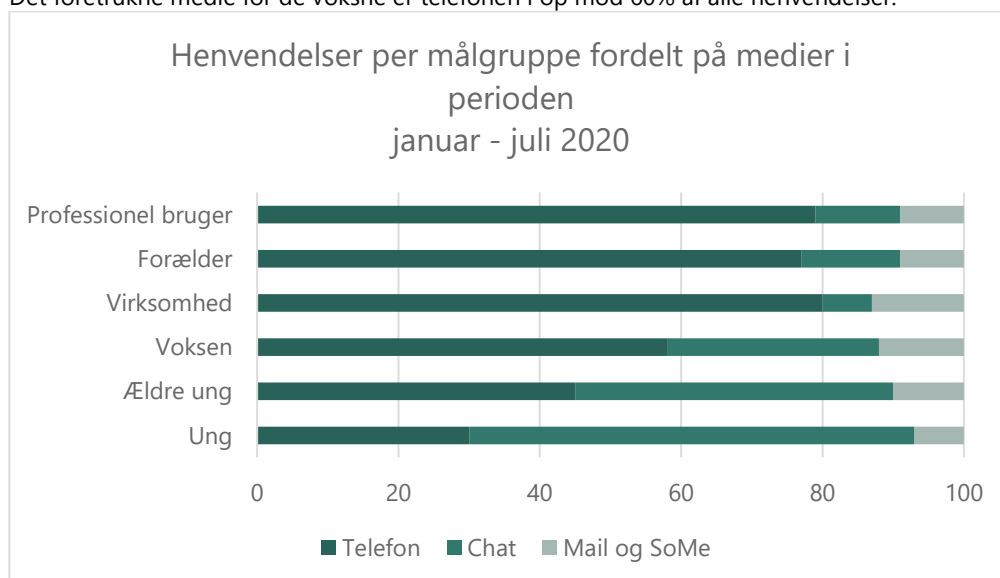
I perioden september til november 2020, hvor eVejledning har arbejdet med stikprøvemålingen af voksenvejledningen fordeler henvendelserne sig således ift. deres uddannelsesmæssig baggrund og beskæftigelse:



I perioden har der altså været lige mange voksne ledige som voksne i beskæftigelse, der har henvendt sig. Der viser sig også en lille overvægt af faglærte i forhold til ufaglærte. Registreringen af økonomi betyder, at den voksne har haft økonomiske forhold som et centralt omdrejningspunkt for samtalen. Det kan handle om vokselev- eller voksenlærlingeordningen, erhvervsuddannelse på dagpenge (uddannelsesløft), VEU-godtgørelse m.m.

2.3 Hvilke medier benyttes?

Det foretrukne medie for de voksne er telefonen i op mod 60% af alle henvendelser.



Derudover har der været afholdt webinarer om forskellige emner, fx om karriereskift for voksne, men også om voksenvejledning generelt målrettet fagprofessionelle fx Jobcentermedarbejdere, medarbejdere i fagforeninger og A-kasser med flere.

Målet med disse webinarer er at synliggøre Voksenuddannelse.dk som én indgang til voksenuddannelse og muligheden for at få vejledning. I alt har der været afholdt 52 webinarer med 433 registrerede deltagere. Der har dog været flere deltagere, da fag-professionelle har siddet sammen og deltaget i møderne.

Et andet medie som er blevet taget i brug i vejledningen af voksne er skype, og i 2020 havde vi 300 vejledninger på skype. De er karakteriseret ved at være lange eksistentielle vejledninger.

2.4 Brugertilfredshed

Der bliver løbende evalueret på brugertilfredsheden med eVejledning. Efter hver vejledningssamtale har brugerne mulighed for at tilkendegive tilfredsheden på en skala fra 1-5. Gennemsnitligt ligger tilfredsheden på 4.6-4.7.

2.5 Samarbejde med sektoren

For at løse opgaven med at vejlede voksne vejledningssøgende bedst muligt har det stor betydning, at vi har et samarbejde med sektoren. Derfor har vi gjort brug af den etablerede Referencegruppe til Voksenuddannelse.dk, som holder møde hvert kvartal. Hvor det har været relevant har vi også haft individuelle møder med enkelte parter fra denne gruppe fx DI, SMV og AOF.

Vi afholder også webinarer i samarbejde med andre fx VUC ERHVERV om FVU, AVU og OBU for at få gjort flere voksne interesseret i at deltage i uddannelse.

Vi har udviklet en række film om vejledning og stories med voksne vejledningssøgende og de film kan andre aktører dele på deres hjemmesider, så det bliver tydeligt, at alle voksne kan få vejledning: <https://www.voksenuddannelse.dk/informationsmateriale>

Derudover samarbejder vi med de regionale Arbejdsmarkedskontorer (AMK) og har afholdt fælles vejledermøder og videndelt om initiativer fx i forbindelse med vejledning af virksomheder og aktiviteter oprettet i forbindelse med Covid-19.

2.6 Brug af sociale medier i voksenvejledningen

I Danmark har der ikke tidligere været et samlet sted, hvor voksne kan søge vejledning og slet ikke uddannelsesvejledning. Derfor er synlighed og storytelling en vigtig del af opgaven i eVejledning, så voksne opdager, at de hos os kan få vejledning både om uddannelse og jobmuligheder. Som kanaler i den forbindelse bruger vi facebook siden <https://www.facebook.com/voksenuddannelse>.

Opslag på den side er målrettet slutbrugeren – altså den voksne vejledningssøgende, hvor der postes stories om voksne, der går i gang med uddannelse, nyheder og særlige spørgsmål eller nyheder, som mange kan have glæde af. Den voksne vejledningssøgende kan også skrive en privat besked og få vejledning af en vejleder.

eVejledning har siden 2012 brugt facebook, som en kanal til vejledning og derfor findes der nu 3 facebook sider: En side målrettet de unge og ældre unge, en side til forældre til unge og så siden til voksne, som alene har 420 følgere.

Efter opfordring fra Referencegruppen for Voksenuddannelse.dk oprettede vi også en side på LinkedIn, der hedder eVejledning og uddannelse for voksne. Målgruppen på denne side er professionelle, altså samarbejdspartnere i fagforeninger, A-kasser, Dansk Industri med flere og virksomhederne. Siden har 918 følgere: <https://www.linkedin.com/company/35684223/admin/>.

2.7 Årlig konference om vejledning

Hvert år afholder eVejledning en konference for professionelle vejledere, hvor der sættes fokus på vejledningsmetoder og forskellige relevante medier. Konferencen er et mødested for professionelle vejledere på tværs af sektorer og netværket har stor betydning for, at vi hele tiden kan udvikle vejledningen i eVejledning til gavn for de forskellige målgrupper.

<https://www.ug.dk/evejledning/om-evejledning/materiale-fra-evejlednings-aarskonference-2019>

2.8 Virksomhedsvejledning

Vejledning for virksomheder var i forbindelse med VEU-Trepartaftalen en ny målgruppe i eVejledning, og det er endnu ikke mange virksomheder, der kontakter os. I VEU-centrene var der også en opsøgende indsats i forhold til virksomhederne, og den op-gave har eVejledning ikke overtaget. I stedet blev der etableret virksomhedsservice hos de regionale arbejdsmarkedskontorer.

Det er et stort arbejde at få synliggjort muligheden for vejledning om voksenuddannelse for alle virksomheder og arbejdsgivere i Danmark. For at løse denne opgave arbejder Voksenvejledningen med virksomhedsprofiler, så kommunikationen kan målrettes bedst muligt. I målgruppearbejdet arbejdes der med følgende virksomhedsprofiler og deres brugerrejse i forhold til at finde information om uddannelse og kurser:

- Mikro-virksomhed iværksætter,
- Mikro-virksomhed håndværker,
- Lille virksomhed håndværker, salg og service,
- Mellemstor virksomhed transportvirksomhed,
- Offentlig virksomhed.

Derudover har eVejledning et samarbejde med de regionale Arbejdsmarkedskontorer, da de også vejleder virksomheder. En anden vigtig kontakt er brancheorganisationerne, så vejledningsmuligheden i eVejledning kan målrettes og synliggøres.

Covid-19 situationen har haft store negative konsekvenser for mange virksomheder med afskedigelser til følge. I den forbindelse bad Herning Messecenter eVejledning om hjælp til at vejlede de mange professioner ansat i virksomheden, der stod over for afskedigelser. Københavns Lufthavn har også brugt eVejledning som sparring på, hvordan de kunne gribe vejledningen an, da de skulle have medarbejdere i gang med uddannelse eller andre jobs. Disse samarbejder er samtidig vigtige for, at eVejledning hele tiden kan tilpasse vejledningen, så virksomhederne og deres medarbejdere kan få den nødvendige hjælp.

Det fremadrettede fokus i forhold til at hjælpe virksomhederne er, at eVejledning bidrager til at skabe et overblik over relevante uddannelsesportaler og perspektiver på både det ordinære uddannelsessystem og efter- og videreuddannelsessystemet. Herunder også et overblik over mulige støtteordninger og processer i forbindelse med at hjælpe medarbejdere med realkompetencevurdering og gå fra ufaglært til faglært samt viden om, hvordan virksomheden kan blive godkendt til at være praktiksted og have elever.

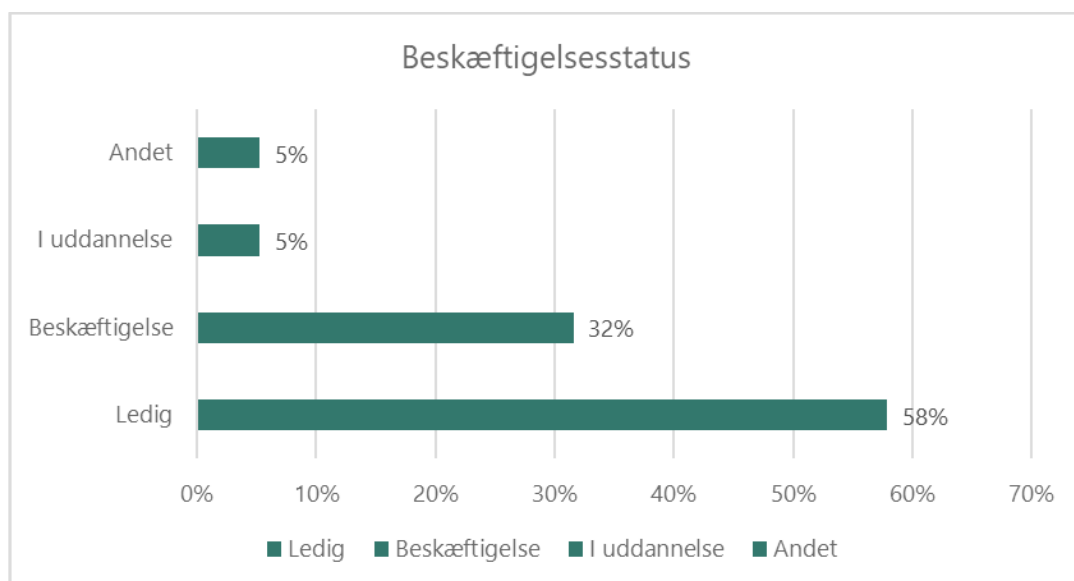
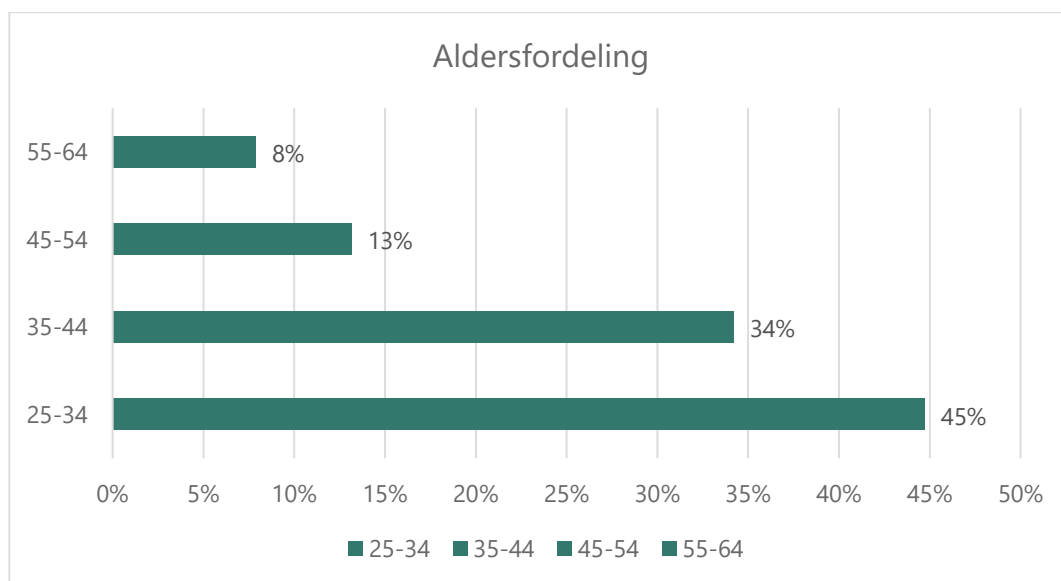
Derudover skal vi fortsætte det etablerede samarbejde med andre aktører på dette område, så virksomhederne og arbejdsgiverne får øje på muligheden for at de og deres medarbejdere kan få vejledning om uddannelse hos Voksenvejledningen.

3 Stikprøvemåling

I uge 38 og 39 af 2020 iværksatte eVejledning en stikprøvemåling af samtaler med den voksne målgruppe.

Der blev over de to uger lavet aftaler med 62 voksne om en opfølgende samtale ca. 1 måned senere. Disse callbacks blev foretaget i uge 43 og 44 2020 og havde til formål at undersøge, om den gennemførte vejledning havde ført til, at den vejledningssøgende efterfølgende havde kontaktet eller endda tilmeldt sig et efteruddannelsesstilbud?

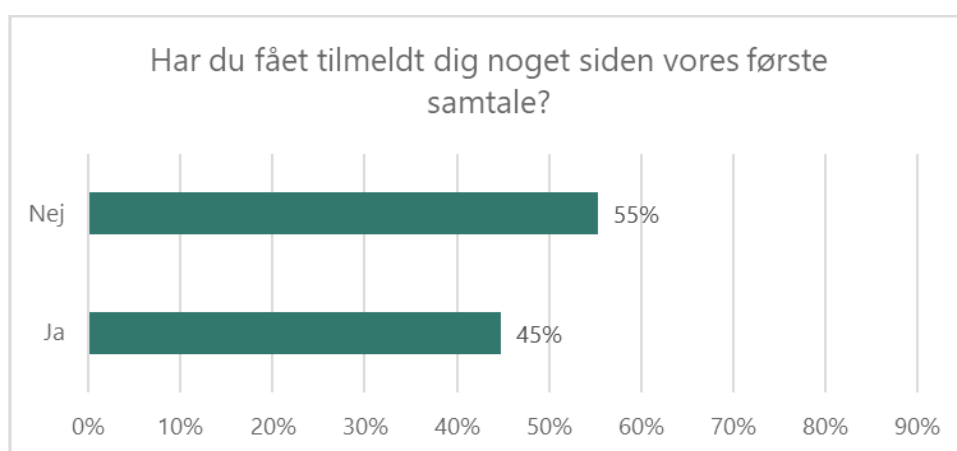
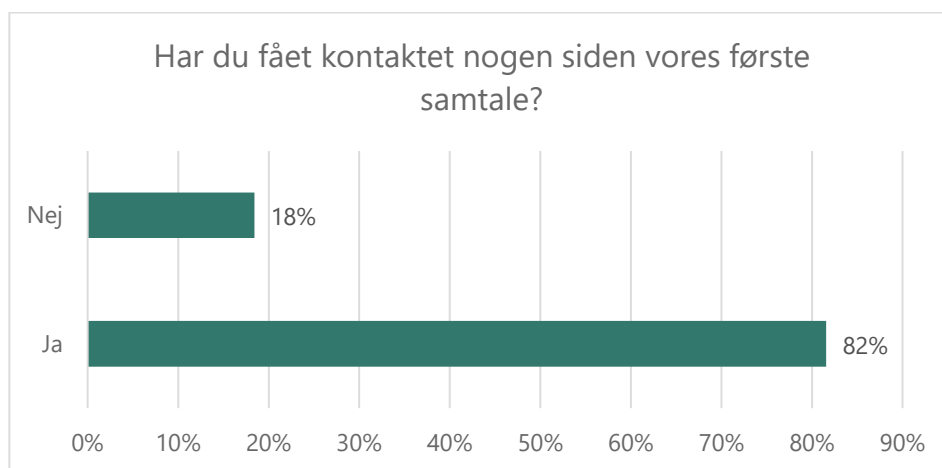
I den forbindelse blev der udarbejdet et spørgeskema, som var vores udgangspunkt for samtalen. Det var naturligvis også en måde, hvorpå den voksne havde en mulighed for at stille yderligere spørgsmål, hvis de havde mødt forhindringer på deres vej mod deres nye mål.



Som diagrammerne viser var langt størstedelen af henvendelserne fra voksne mellem 25-45 år. Samtidig viser diagrammerne også, at over halvdelen var ledige.

Samtalerne med de voksne kan handle om mange forskellige emner. Det kan handle om alt lige fra AMU-kurser, karriereskift, jobmuligheder, uddannelser på fuldtid/deltid, spørgsmål om dagpenge og SU og meget andet. Vi har ikke altid mulighed for at svare dem på alle deres spørgsmål og må ofte også henvise videre. Det er vigtigt, at de voksne får noget konkret med fra deres henvendelse. Det kan være links, telefonnumre m.m. Vi forsøger gennem samtalen at sikre os, hvad deres næste skridt skal være og det fulgte vi op på i vores callbacks.

Der blev også spurgt indtil om de havde fået kontaktet nogen og/eller tilmeldt sig et efteruddannelses-tilbud efter den første samtale med eVejledning. Som det fremgår af besvarelsene herunder, så havde mere end 80 % kontaktet nogen om deres ønske om videreuddannelse, og knap 50 % havde tilmeldt sig et efteruddannelses-tilbud efter den første samtale med eVejledning.



Et par af de adspurgte henviste direkte til, at vejledningen havde hjulpet dem videre:

- "Var rigtig glad for vejledningen - det førte til job"
- "Syntes jeg fik en god vejledning fra eVejledning. Det var opmuntrende og gav mig troen på, at jeg selv kunne tage det næste skridt, hvilket jeg også har gjort."

3.1 Sammenfatning

Sammenfattende viser stikprøvemålingen, at de vejledningssøgendes kontakt med eVejledning i overvejende grad betragtes som positiv, sætter dem i stand til efterfølgende aktivt på egen hånd at undersøge efteruddannelsesmuligheder, og i mange tilfælde faktisk får tilmeldt sig en uddannelse eller et kursus.

Stikprøvemålingen har endvidere bidraget til et mere udførligt indblik i, hvem de voksne vejledningssøgende er og hvilken form for vejledning, de har brug for.

Vi vil bruge den viden til at opdatere informationer om uddannelserne på Voksenud-dannelse.dk og sociale medier, som for mange voksne er en måde at søge information på.

De voksne oplever vejledningen som personlig og føler sig mere forpligtede til at handle på deres uddannelsesønske, når der er en aftale om opfølgning, og især at det er den samme vejleder, der kontakter dem igen.

Det er derfor en metode, som vi vil videreudvikle på i eVejledning, så vi i højere grad kan tilbyde personlig opfølgning til de voksne vejledningssøgende, der måtte ønske det.

4 Bilag 1 Personaer

Persona 1

En ufaglært mand på 46 år, der henvender sig på telefon. Han står over for at blive ledig, da hans virksomhed lukker. Han er som person ikke glad for at læse for meget tekst, men er mere visuel. De vigtigste influenter for ham er kolleger og ægtefællen. Han udviser en del skepsis og usikkerhed over for uddannelsessystemet og hvad han kan forvente af en vejledningssamtale. Han har behov for forståelse for den kommende svære situation men har samtidig også behov for klar tale i et sprog, der er til at forstå. Han er udfordret på, at økonomi, geografi, uddannelsesvarighed mm. har stor betydning for hans valgmuligheder.

Persona 2

En kvinde på 31 år med en lang videregående uddannelse bag sig ønsker nu at tage en erhvervsuddannelse for voksne. Hun henvender sig på chat og er meget velformuleret. Hun er sprogligt stærk og kan reflektere over det, som hun præsenteres for. De største influenter er kæresten, veninder samt diverse medier. Hun er ved henvendelsen godt forberedt og har noteret sig en række spørgsmål, som skal afklares ved samtalen. Hun har let ved at tilgå tilsendte links og regler og har ingen problemer med at kontakte forskellige instanser for afklaring. Hun har efterhånden accepteret, at den videregående uddannelse ikke længere giver den arbejdsglæde, hun søgte, og er motiveret for at tænke i andre baner.

Persona 3

En mand på 40 år med en erhvervsuddannelse bag sig henvender sig på chat vedrørende karrieremuligheder. Han er motiveret for, at han gerne vil tilegne sig nye kvalifikationer for at styrke sin position på arbejdsmarkedet. De største influenter er samlever, kolleger og nærmeste leder. Han har ofte behov for at fortælle sin baggrundshistorie og søger generel viden om de muligheder, hans uddannelse kan give ham. Han lytter tålmodigt og stiller mange spørgsmål til detaljer og forklaringer. Han vil gerne modtage links og henvisninger til andre steder, hvor han kan læse videre. Han har en faglig ballast og et drive for at handle på de muligheder, han stilles overfor. Han har ofte behov for at få forklaret uddannelsesbegreber og sammenhænge, da det er længe siden, han har været i berøring med uddannelsessystemet.

Persona 4

En udenlandsk kvinde på 35 år henvender sig uopfordret på telefon for at høre om mulighederne for overgang fra sprogskole til EUV. Hun henvender sig oftest på telefon, da det mundtlige er lettere end skriftlige henvendelser. Hun har arbejdet ufaglært inden for servicefagene og ønsker nu en uddannelsesmulighed. Hun har erfaring med det danske arbejdsmarked og har mod til at henvende sig til eVejledning for hjælp. Hun er usikker på egen formåen og kompetencer og hvad de kan give hende af muligheder for uddannelse. Det er nødvendigt at bruge tid på at forklare begreber og sammenhænge grundigt, da hun er ny i det danske uddannelsessystem. Ved afslutning af samtalen skal der være særlig opmærksomhed på at få opsummeret, hvad de næste skridt er for, at hun kan komme videre med sine planer.

Persona 5

En mand på 55 år henvender sig på telefon for at få hjælp til at finde relevante AMU-kurser. Han er meget visuelt anlagt og har svært ved at overskue den store mængde tekst, han præsenteres for, når han selv søger efter kurser på flere forskellige hjemmesider. De største influenter er samlever, kolleger, fagforening og nærmeste leder. Han følger meget med i nyheder på TV og andre medier og ved, at det er

en god ide at opkvalificere sig gennem kurser. Han har mod og overskud til at undersøge mulighederne og forklarer sig ofte kort og præcist. Det er vigtigt at bruge tid på at undersøge hans behov og ønsker til kurser og at være sikker på, at begreber og uddannelsessprog oversættes for at undgå at tale forbi hinanden.



BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET
STYRELSEN
FOR IT OG LÆRING