



Evaluering av "Brukerforum Utdanning"

Laget for:

Senter for IKT i utdanningen

Juni 2012

Ipsos MMI • Christian Krohgs gate 1 • 22 95 47 00

Kontaktperson: Linn B. Sørensen • linn.sorensen@ipsos.com

INNHOOLD

1. SAMMENDRAG AV HOVEDFUNN	2
2. PROSJEKTINFORMASJON	3
2.1 BAKGRUNN FOR UNDERSØKELSEN	3
2.2 METODER OG UNDERSØKELSESDSIGN	3
2.2.1 Kvalitative metoder for datainnsamling.....	3
2.2.2 Kvantitative metoder for datainnsamling	4
2.3 RAPPORTENS VIDERE DISPOSISJON	4
3. RESULTATER FRA DEN KVALITATIVE UNDERSØKELSEN	5
3.1 OPPSUMMERING	5
3.2 INFORMASJON OM DEN KVALITATIVE UNDERSØKELSEN	7
3.2.1 Bakgrunn og formål.....	7
3.2.2 Gjennomføring	7
3.3 GJENNOMGANG AV HOVEDFUNN	7
3.3.1 Hovedinntrykk	7
3.3.2 Opplæringen	9
3.3.3 Dataverktøy.....	11
3.4 RÅDGIVNINGEN	12
3.4.1 Premissene	12
3.4.2 Den første vakta	13
3.4.3 Formen	14
3.4.4 Kildebruk.....	15
3.4.5 Lenkebruk	15
3.4.6 Kontroll	15
3.4.7 Facebook	16
3.4.8 Samarbeid med fylkeskommunene	16
4. RESULTATER FRA WEBUNDERSØKELSEN	18
4.1 OPPSUMMERING	18
4.2 INFORMASJON OM WEBUNDERSØKELSEN	19
4.2.1 Gjennomføring	19
4.2.2 Svarprosent og tolkning av resultatene.....	19
4.3 RESULTATER FRA WEBUNDERSØKELSEN	20
4.3.1 Hvor hyppig brukerne har stilt spørsmål til "Brukerforum Utdanning"	20
4.3.2 Hvor man fikk informasjon om "Brukerforum Utdanning"	21
4.3.3 Type spørsmål som ble stilt	22
4.3.4 Erfaring med "Brukerforum Utdanning"	23
4.3.5 Inntrykk av "Brukerforum Utdanning", alt i alt	24
4.3.6 Tilbakemeldinger fra de som fikk et godt inntrykk av "Brukerforum Utdanning".....	25
4.3.7 Tilbakemeldinger fra de som fikk et dårlig inntrykk av "Brukerforum Utdanning"	26
4.3.8 Sannsynlighet for at brukerne vil velge å bruke "Brukerforum Utdanning" igjen ved behov.....	27
4.3.9 Tilbakemeldinger på hvordan "Brukerforum Utdanning" kan forbedres	27
4.3.10 Hvordan respondentene foretrekker å få svar på spørsmål om utdanning	29

1. Sammendrag av hovedfunn

Ipsos MMI har våren 2012 evaluert pilotprosjektet "Brukerforum Utdanning", som består av en rådgivningstjeneste for spørsmål om utdanning på utdanning.no. De viktigste funnene fra evalueringen er som følger:

- *Hovedinntrykket vi sitter igjen med etter å ha gjennomført både kvalitative og kvantitative undersøkelser er at det er et marked for rådgivningstjenester på nett som "Brukerforum Utdanning". Rådgiverne er klare på at et nettbasert forum har sin plass og funksjon i forhold til veiledning av de studiesøkende, mens 8 av 10 brukere er meget eller ganske fornøyde med rådgivningstjenesten.*
- *Rådgiverne fikk inntrykk av at det er et behov for denne type tjenester ut i fra hvor mange henvendelser de fikk. Nær samtlige av de spurte brukerne (94 %) gir også tilbakemelding om at en slik tjeneste er ønskelig, og en lettvinnt måte å få god informasjon om utdanning.*
- *Rådgiverne mener også at et slikt forum senker terskelen for å ta kontakt. Dette inntrykket blir støttet av webundersøkelsen. Flere brukere gir tilbakemelding om at de er fornøyde med tjenesten fordi det er et godt alternativ til personlig møte med rådgiver. Det er også flere i undersøkelsen som foretrekker en nettbasert rådgivningstjeneste enn et personlig møte med en rådgiver. Samtidig ser ikke rådgiverne på en nettbasert løsning som en konkurrent til personlig rådgivning. Snarere ser de på den nettbaserte løsningen som komplimenterende i forhold til de eksisterende kanalene for veiledning.*
- *Rådgiverne understreker at det er viktig å innse at å etablere en nettbasert rådgivningstjeneste krever stor omstilling, og at det må sørges for at rådgiverne er trygge, sikre og kompetente på den arbeidsformen. Opplæring er et kritisk punkt. Hvis nettrådgivningstjenesten skal utvikles videre, mener rådgiverne at det er svært viktig at opplæringen er mer omfattende, spesielt i forhold til praktisk oppgaveløsning, enn det den var ved dette pilotprosjektet. Blant brukerne er et klart flertall fornøyd med svarene de fikk (65 %), men det var også noen få som opplevde at de ikke fikk svar på det de spurte om (15 %).*
- *Rådgiverne har gitt tilbakemelding om at dataverktøyet Disqus ikke fungerte optimalt. De ønsker at Senter for IKT i utdanningen skal se nærmere på og evaluere andre tekniske alternativer for forumet hvis man velger å videreføre prosjektet. Brukerne har mer positive erfaringer med dataverktøyet. Et stort flertall syntes det var lett å bruke (86 %), og kun noen få syntes det var uoversiktlig. Enkelte (ca. 10 %) ytret imidlertid et ønske om å få tilsendt svaret på sine egne spørsmål per e-post samtidig som svaret ble publisert.*
- *Når det gjelder forbedringspotensial for "Brukerforum Utdanning", nevner flere brukere at forumet bør være mer synlig og markedsføres bedre. Ønsker Senter for IKT i utdanningen å videreutvikle denne tjenesten, vil vi anbefale at den blir markedsført i aktuelle kanaler, og har synlige lenker på relevante nettsider som utdanning.no. Det er også noen brukere som ønsker seg en bedre oversikt over spørsmål og svar i selve nettforumet.*
- *Rådgiverne roser Senter for IKT i utdanningens håndtering av pilotprosjektet. Rådgiverne satte stor pris på den høye graden av tilstedeværelse fra Senter for IKT. De er også godt fornøyde med kvalitetskontrollen som ble utøvd av Senter for IKT i forhold til det publiserte materialet.*

Ipsos MMI mener funnene fra evalueringen indikerer at Senter for IKT i utdanningen bør se nærmere på hvordan de kan opprettholde og videreutvikle nettrådgivningstjenesten for spørsmål om utdanning.

2. Prosjektinformasjon

2.1 Bakgrunn for undersøkelsen

Senter for IKT i utdanningen lanserte piloten «Brukerforum Utdanning» 15. februar 2012. Målet med tjenesten var å gi utdanningssøkende muligheten til å stille spørsmål til rådgivere via et nettforum. På portalen utdanning.no ble det opprettet 2 kommentarfelt, ett for videregående opplæring og ett for høyere utdanning, hvor brukere av nettsiden kunne poste sine spørsmål. Disse spørsmålene ble så besvart av innleide rådgivere, og alle spørsmål og svar ble lagt ut på utdanning.no etter godkjenning og besvarelse. Tjenesten var operativ til og med 13. april 2012, og ble da avsluttet. Senter for IKT i utdanningen har gitt Ipsos MMI i oppdrag å evaluere "Brukerforum Utdanning".

2.2 Metoder og undersøkelsesdesign

Ipsos MMI har i forbindelse med evalueringen gjennomført en kvalitativ undersøkelse i form av dybdeintervjuer blant personer som har jobbet med "Brukerforum Utdanning" (primært rådgivere), samt en kvantitativ webundersøkelse blant personer som har stilt spørsmål om utdanning i dette forumet (brukere). Flere detaljer om gjennomføringen av undersøkelsene følger senere i rapporten. Nedenfor beskriver vi hensikten med bruk av kvalitative og kvantitative metoder for datainnsamling.

2.2.1 Kvalitative metoder for datainnsamling

Hensikten med kvalitative metoder er normalt å identifisere og forstå holdninger, reaksjoner og terminologi i forhold til det tema man er opptatt av i målgruppen man studerer.

Kvantitative metoder på den annen side har til hensikt å gi et presist mål av holdningenes utbredelse og til dels av styrken av deres forankring i målgruppen.

Dybdeintervjuer er en slik kvalitativ metode. Slike intervjuer er i hovedtrekk ikke-strukturerte. Kvalitativ spesialist søker å la intervjuet utvikle seg på intervjuobjektets premisser, innenfor rammen av en utarbeidet intervjuguide. Dermed oppnår man at intervjuobjektene naturlig uttrykker sine syn i egne ord om det aktuelle tema, og at man får utnyttet assosiasjoner og synspunkter som er supplerende eller kontrære til de først uttrykte. Det ligger ofte en viss nødvendighet i at kvalitativ spesialist styrer sekvensen i behandlingen av de ulike temaene i guiden og anvender særskilte teknikker for å "teste" intervjuobjektene uttrykte standpunkter. Det er derfor av betydning for forståelse av prosessen og metoden å ha klart for seg at den følgende analysen av samtalen inkorporerer både kvalitativ spesialists spørreteknikker, respondentutsagn og -atferd gjennom hele intervjuet.

Det vil fremgå indirekte av ovenstående at det normalt ikke kan tilrådes å generalisere utbredelsen av holdninger eller kunnskaper til hele målgruppen («populasjonen») ut fra de observasjoner som gjøres i en kvalitativ undersøkelse. Når presis forståelse av utbredelsen i populasjonen av visse holdninger eller kunnskaper er ønskelig, gjennomføres derfor spørreskjemabaserte representative utvalgsundersøkelser etter de innledende kvalitative undersøkelsene. Det bør også nevnes at dybdeintervjuer setter opp en situasjon som er noe fjern fra intervjuobjektene daglige virkelighet i relasjon til de fleste temaer og produkter som blir belyst i slike samtaler, i den forstand at intervjuobjektet sitter i konsentrert, fokusert samtale og tankegang rundt et begrenset tema uten avbrudd.

Dette gir respondenter anledning til å reflektere mer enn de normalt vil gjøre på spørsmålet, og opptre og tenke mer rasjonelt og helhetlig enn i den virkelighet de vanligvis vil møte slike spørsmål og overveielser - da som små, korte strøk av tanker eller impulser, og ofte ubevisste handlinger.

På mange måter utgjør kvalitative undersøkelser derfor et forstørrelsesglass vis a vis deltakernes relasjoner - følelsesmessige og intellektuelle - til den organisasjonen, den idéen eller produktet/tjenesten man undersøker. Det er verdifullt i den forstand at man kan forstå virkeligheten bedre ved å bruke forstørrelsesglass, men det kan representere en fare dersom man skulle glemme at man ser på denne virkeligheten gjennom et slikt glass.

2.2.2 Kvantitative metoder for datainnsamling

Kvantitative metoder har til hensikt å gi et presist mål av holdningers utbredelse, og til dels også styrken av deres forankring i målgruppen(e). Som det ligger i navnet, er altså denne metoden egnet til å kvantifisere et fenomen eller en hypotese. En må sikre seg et tilfeldig utvalg eller svar fra en representativ andel av populasjonen, for å få en god sikkerhet i tallene. Helt konkret betyr dette at man må ha oversikt over populasjonen (hvordan målgruppen defineres og hvor mange som inngår i målgruppen), og videre må man trekke et utvalg der alle i målgruppen i prinsippet har samme mulighet for å bli trukket ut til deltakelse, eventuelt må man invitere alle som inngår i populasjonen.

Når utvalget av respondenter gjøres på denne måten, vil man kunne si noe om sikkerheten i tallene, og man får gode estimater på forekomst av de forholdene man ønsker å undersøke. Styrken ved kvantitative metoder er at man kan kvantifisere et fenomen eller teste hypoteser som man har med statistisk sikkerhet. Funn i undersøkelsen man gjennomfører kan generaliseres til hele populasjonen av målgruppen man gjennomfører undersøkelsen i, såfremt man følger de utvalgsmessige og forutsetningene som kvantitative metoder krever.

2.3 Rapportens videre disposisjon

I det følgende vil vi kommentere hovedresultatene fra undersøkelsen:

Kapittel 3 tar for seg de kvalitative funnene fra dybdeintervjuene gjennom analyser og kommentarer.

Kapittel 4 tar for seg de kvantitative funnene fra webundersøkelsen gjennom grafiske fremstillinger og kommentarer til disse.

Kontaktperson ved Senter for IKT i utdanningen har gjennom planleggingen og gjennomføringen av dette prosjektet vært Sindre Wolf. I Ipsos MMI har Linn B. Sørensen og Bjørn-Ole Johannesen vært ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering av den kvantitative delen av undersøkelsen, mens Geir Tommy Hoset har vært ansvarlig for gjennomføring, analyse og rapportering av den kvalitative delen av undersøkelsen

3. Resultater fra den kvalitative undersøkelsen

3.1 Oppsummering

Ipsos MMI legger med dette frem sine analyser og observasjoner fra 5 dybdeintervjuer med rådgivere/administrator for «Brukerforum Utdanning». Intervjuene ble gjennomført i mai og juni 2012.

De mest sentrale konklusjonene er:

- *Rådgiverne mener at et nettbasert forum har sin plass og funksjon i forhold til veiledning av de studiesøkende. Rådgiverne peker på at det er flere forhold ved et brukerforum som taler for en videreføring av en løsning av denne type og karakter.*
 - *Antallet henvendelser viser at det er et behov for denne type tjeneste. Utdanningstilbudet er stort, omfattende og komplisert. Brukerne trenger hjelp og veiledning for å orientere seg i det store tilbudet. Det gjelder spesielt de som har vært ute av utdanningsløpet en periode.*
 - *Det senker terskelen for å ta kontakt. Det er lettere, enklere og raskere å ta kontakt via nett enn å fysisk oppsøke en veileder.*
 - *Et forum kan spille en komplimenterende rolle i forhold til de eksisterende kanalene for veiledning. Et forum vil ikke fungere for alle typer spørsmål eller henvendelser. Nettrådgivning synes å fungere best for de mer klare og konkrete avklaringsspørsmålene, og vil da i begrenset grad konkurrere med den tradisjonelle veiledningen. Ingen av rådgiverne så på nettrådgivning som en konkurrent til den tradisjonelle veiledningen.*
 - *Det handler om å være tilgjengelig i de kanalene som ungdommen bruker og benytter. Et forum vil tilfredsstillende kravene som de unge studiesøkende har til både tilgjengelighet og hurtighet.*
- *Det å gå fra personlig veiledning til nettrådgivning er en stor omstilling. Nettrådgivning er en helt annen måte og form å veilede de studiesøkende på. Det kreves mye av rådgiverne, og det er viktig at de er trygge, sikre og kompetente på den arbeidsformen. Det gjelder både i forhold til forståelse og tolkning av de spørsmålene som blir stilt, språkform og bruk av lenker. Rådgiverne i pilotprosjektet hadde den faglige kompetansen. Det var utføringen og tilpasning i en ny kanal som skapte de største utfordringene innledningsvis.*
- *Opplæring er et kritisk punkt. Den skal bygge trygghet for de oppgavene som skal løses. Det klarte man i dette tilfellet delvis. Senter for IKT klarte ikke å avdekke hva rådgiverne var usikre og utrygge på før prosjektet var på i gang. Opplæringen bør være mer omfattende, spesielt i forhold til praktisk oppgaveløsning. Rådgiverne erkjenner også dette selv. Det gjelder spesielt de med bakgrunn i den videregående skolen. Tips, råd og veiledning i en skriftlig form synes påkrevd. Retningslinjene som ble distribuert kort tid etter oppstart ble et viktig hjelpemiddel for rådgiverne.*
- *Kravet og behovet for støtte og veiledning var klart størst i den innledende fasen. Behovet for oppfølging ble markant redusert etter hvert som prosjektet skred frem.*
- *Senter for IKT lyktes i stor grad med å bygge et sosialt nettverk rundt rådgivergruppa. Opplæringen i Oslo og Facebooksiden bidro til at man klarte å bygge et fellesskap som senket barrierene for kommunikasjon og informasjonsdeling. Det bidro også til at gruppa i*

seg selv ble mer selvgående. Dette er et område man kan se nærmere på å videreutvikle, da det har klare, positive ringvirkninger.

- *Dataverktøyet Disqus fungerte ikke optimalt. Brukergrensesnittet er lite brukervennlig p.g.a. størrelsen av selve arbeidsvinduet i høyre felt hvor man redigerer spørsmålene og skriver sine svar. Rådgiverne opplevde også flere ganger at innhold forsvant når de beveget seg mellom seksjonene. Det skapte irritasjon og frustrasjon. Senter for IKT bør se nærmere på og evaluere andre tekniske alternativer for forumet hvis man velger å videreføre prosjektet.*
- *Senter for IKT organiserte prosjektet med å ha en person som ansvarlig pr. dag. Det var praktisk og gav Senter for IKT kontroll og oversikt på en enkel måte. Det gav også tydelige føringer for rådgiverne m.h.t. ansvar og plikter. De følte løsningen var fleksibel og god. I en innkjøringsfase kan man vurdere å la rådgiverne jobbe sammen i par, primært for å kvalitetssikre den jobben som utføres.*
- *Rådgiverne roser Senter for IKT for sin håndtering av pilotprosjektet. Tonen, formen og håndteringen av prosjektet har vært meget god. Senter for IKT har håndtert de løpende utfordringene på en kompetent og konstruktiv måte. Rådgiverne satte stor pris på den høye graden av tilstedeværelse fra Senter for IKT.*
- *Kvalitetskontrollen som ble utøvd av Senter for IKT i forhold til det publiserte materialet fungerte meget bra. Rådgiverne verdsatte i stor grad det faktum at man hadde en sikkerhetsventil i Senter for IKT. For enkelte av rådgiverne var dette en kritisk funksjon. Det er interessant å merke seg at rådgiverne ikke følte seg overvåket. Det har i stor grad sammenheng med formen og måten det ble håndtert på. Den var positiv, inkluderende, operativ og løsningsorientert.*

3.2 Informasjon om den kvalitative undersøkelsen

3.2.1 Bakgrunn og formål

Den kvalitative undersøkelsen skulle dekke følgende forhold:

- *Rådgivernes opplevelse av piloten*
- *Avdekke de viktigste lærdommene som Senter for IKT kan ta med seg videre*
- *Evaluering av opplæringen*
- *Evaluering av dataverktøyet Disqus*
- *Vurdering av selve rådgivningsformen*

3.2.2 Gjennomføring

Ipsos MMI har gjennomført 5 dybdeintervjuer med personer som har jobbet med "Brukerforum Utdanning" (hovedsakelig rådgivere, men også én administrator). Intervjuene, som hadde en varighet på 60 minutter, ble administrert og gjennomført i henhold til intervjuguiden og forløp uten problemer av noen betydning. Tilbakemeldingene ble formidlet og diskutert i konstruktive former.

De 3 første intervjuene ble gjennomført på respondentens arbeidssted. P.g.a. vekterstreiken og usikkerhet m.h.t. avvikling av flytrafikken i intervjuperioden ble de 2 resterende intervjuene gjennomført pr. telefon. Opptakene fra intervjuene er avspilt og analysert av kvalitativ spesialist. Analysen, kvalitativ spesialists egne notater fra samtalene danner utgangspunktet for rapporten.

3.3 Gjennomgang av hovedfunn

3.3.1 Hovedinntrykk

Rådgivernes hovedinntrykk fra piloten er av en svært positiv karakter. Det har sammenheng med både deres egen opplevelse og nytten de føler en slik tjeneste har. Flere peker på at det var på høy tid man tilbyr nettbasert rådgivning. Rådgiverne er entydige i at et nettbasert brukerforum, hvor de utdanningssøkende kan stille spørsmål og få svar, har en plass og funksjon i tilbudet på utdanning.no. Det skyldes flere forhold:

- *Det synes klart å være et behov for en tjeneste av denne type og karakter.* Det har sammenheng med omfanget av spørsmål som ble stilt av de utdanningssøkende. Ser man det i sammenheng med den begrensede markedsføringen av tjenesten var det mange som tok tjenesten i bruk i løpet av de 2 månedene pilotperioden varte.

- *Internett er en sentral og viktig informasjonskilde i forhold til utdanning.* Nettet blir mye brukt av ungdommen, og det er viktig å være tilstede og følge med på utviklingen. De utdanningssøkende i dag er jo en generasjon som har vokst opp med nettet. Det å innby i større grad til en rask og direkte toveis-kommunikasjon handler om å følge med i tiden, å bruke de verktøyene og mulighetene som de utdanningssøkende faktiske er kjente med og bruker i det daglige. Som det ble nevnt: «*Vi kan ikke henge etter her. Vi er for sent ute*».

- *Det at man har en god nettbasert rådgivningstjeneste gir økt tilgjengelighet for brukerne.* En nettbasert tjeneste er tilgjengelig hele døgnet, og er da åpen når brukerne har behov for den. Det er ofte på kveldstid etter skole eller jobb hvor mange brukere vurderer og ser nærmere på et videre utdanningsløp. Løsningen vil da være tilgjengelig på brukerens premisser. Internett handler også i stor grad om hurtighet. Ved en slik tjeneste får brukerne svar innen kort tid. Det er viktig i dagens samfunn hvor man stiller stadig større og større krav til rask og tilgjengelig informasjon.

- *Informasjonsmengden er stor.* Meget stor. Det er ikke alltid like lett å finne frem. Det å ha funksjoner og tjenester som hjelper brukerne til å gå videre og utforske mulighetene er viktig. Det

som berører skole, utdanning og karriere er komplisert, vanskelig og uoversiktlig. Et forum vil bistå brukerne med å orientere seg i det store tilbudet som eksisterer. Rådgiverne erkjenner at i mange tilfeller kunne de som stilte spørsmål selv funnet svar på det de lurte på ved enkle søk på nettet. Igjen, det handler om å legge forholdene til rette for ulike brukergrupper. Det å finne frem på nettet er i mange tilfeller ikke enkelt eller intuitivt.

- *Det å oppsøke en veileder kan i mange tilfeller være en barriere.* Det krever en del av brukeren å gå til det skrittet å avtale tid for en personlig samtale. Møtene med veiledere er i stor grad knyttet opp til «større» problemstillinger hvor man mer er en samtalepartner som skal bevisstgjøre den studiesøkende. Et nettbasert brukerforum fungerer meget godt i forhold til de mer «direkte» spørsmålene og problemstillingene. Spørsmål man ikke ville booket en time med en veileder for å få svar på, eller spørsmålene man kanskje føler er litt «dumme» å stille. Et brukerforum senker terskelen for å ta kontakt. Det er både lettere og enklere å bruke en nettbasert rådgivningstjeneste enn å oppsøke en veileder for et personlig møte. Det blir «lavthengende frukt» som kan ha et stort potensial. Samtidig er det viktig å understreke at man ikke følte forumet konkurrerer med den personlige veiledningen på noen som helst måte. Det er kanaler som kan utfylle hverandre. Det er også slik at ikke alle spørsmålene og problemstillingene en person har om utdanning krever en lengre personlig samtale med en veileder. I den sammenheng kan et forum faktisk ha en avlastende virkning i forhold til den personlige veiledningen. Det bør også nevnes at rådgiverne følte at de som brukte forumet i stor grad var motiverte personer. De følte det lå en drivkraft og vilje bak de spørsmålene som ble stilt. De hadde et ønske om å komme seg videre.

«Bra, på tide med en nettbasert tjeneste. Det er der hvor folk er. Vi bruker det mer enn vi tror. Vi når mange som ikke ville tatt kontakt på et kontor. Vi når flere. Det er jeg overbevist om.» (Rådgiver)

- *Rådgiverne erfarte at spennvidden m.h.t. de som stilte spørsmål på forumet var stor.* Selv om det er spekulasjon tyder mye på at mange ulike brukergrupper var representert. Her er det viktig å presisere at de som kom fra den videregående skolen opplevde dette i mye større grad enn personen fra karrieresenteret. Det kan tyde på at forumet åpner opp og utvider brukergruppene for rådgivning m.h.t. videre utdanning. Erfaringen til rådgiverne fra den videregående skolen var at man på forumet traff mange ulike typer personer som de ikke møter i sin daglige jobb. De som brukte forumet var bl.a. personer som skulle ta høyere utdanning, personer som ønsket å fullføre videregående skole, personer som var i jobb og vurderte karriereskift, og de som ønsket å bygge på sin eksisterende utdannelse. Mange av de som brukte forumet var i jobb. Et nettbasert forum synes å være en god løsning for personer som tidlig har gått ut i arbeidslivet, og som på et senere stadium ønsker å skolere seg. De har ikke den enkle og åpenbare tilgangen til veiledere. Et forum vil for dem være et første steg på veien. Det kan være i forhold til konkrete utdanningsveier, se og oppdage hvilke muligheter man har eller som en liten «dytt i ryggen». Et forum kan faktisk være det som får personer til å gå videre, og ta det steget og grepet man må gjøre for å forbedre sin egen livssituasjon. For enkelte har forumet bidratt til å synliggjøre at det er hjelp å få, og hvor denne hjelpen faktisk er. For selv om forumet ikke kan løse problemene direkte så kan det vise vei. For rådgiverne underbygger det følelsen av å utføre en viktig samfunnsmessig jobb.

«Hvis vi kan sette i gang et menneske med å ta en ny utdanning, endre noe i livet sitt, gjøre en stor endring ved de svarene vi gir, så er det nyttig. Det kan være med på å snu et liv.» (Rådgiver)

Selv bruker rådgiverne ord som «interessant», «spennende» og « morsom opplevelse » på sin opplevelse og delaktighet. De likte og verdsatte det å være med på denne piloten. For det første

var det en ny opplevelse med nye utfordringer. For det andre var det en svært lærerik periode hvor de fikk mye ny kunnskap.

Rådgiverne gir også uforbeholden ros til Senter for IKT i relasjon til håndteringen av prosjektet. Det blir pekt på at de har vært:

- *Ryddige og strukturerte*
- *I høy grad av tilstedeværende*
- *Behjelpelige og veiledende*
- *Hyggelige og imøtekommende*

Det er svært få negative hendelser eller erfaringer rådgiverne har med seg fra deltakelsen i denne piloten. Utfordringen for rådgiverne har primært berørt formen som nettrådgiver:

- *Et nytt format.* For flere av rådgiverne har det vært en utfordring å gå fra muntlig dialog til en kort og konsis skriftlig form. Det å være nettrådgivere er en helt annen måte og form å veilede de studiesøkende på. For rådgiverne var en skriftlig, nettbasert kommunikasjon nærmest et nytt språk hvor de møtte utfordringer i relasjon til problemforståelse, lengde på svar, lenkebruk og det å ikke få en direkte respons fra den studiesøkende. På mange måter beveget rådgiverne seg inn i et nytt landskap som de til å begynne med ikke følte de kunne så godt. De måtte finne sitt eget språk og form, men erfaringen med å løse utfordringene gav de en god mestringsopplevelse.

- *Forståelse av spørsmål.* Det har ikke alltid vært like enkelt å forstå de spørsmålene som brukere har stilt. Det har bl.a. sammenheng med uklare formuleringer, kompleksitet i spørsmålsstillingen, dårlig språk og ingen muligheter for å følge opp den studiesøkende for nærmere forklaring eller presiseringer. Rådgiverne legger ikke skjul på at mange av spørsmålene som kom var vanskelige og kompliserte. Spesielt i den innledende fasen brukte rådgiverne tidvis lang tid på å tolke og forstå hva som lå i spørsmålene som ble sendt inn.

3.3.2 Opplæringen

Senter for IKT gjennomførte en opplæring med rådgiverne, hvor de ble samlet en dag i Oslo. På opplæringen ble rammene for prosjektet presisert, utdanning.no ble presentert, og man gikk gjennom den tekniske løsningen og brukte tid på praktisk oppgaveløsning. Senter for IKT var godt forberedt. Tonen var fin og formen var uformell. Representantene fra Senter for IKT var både hyggelige og inkluderende - og skapte en fin atmosfære under opplæringen.

Rådgiverne peker på at det kritiske ved en opplæring er å bygge trygghet for de oppgavene som skal løses. Det klarte man delvis. Det har sammenheng med presiseringene og kjørereglene som ble gitt, forventningene som ble skapt, gjennomgangen av den tekniske løsningen og den praktiske delen ved å løse oppgaver.

Det er kritisk at man klarer å skape tydelige forventninger m.h.t. hva jobben går ut på. Én av de tingene som ble tatt opp under opplæringen var det som berørte feilinformasjon. Utdanning.no har høye kvalitetskrav til seg selv. Den informasjonen som blir lagt ut skal være riktig og korrekt. Denne presiseringen ble en realitetsvekker for flere. Rådgiverne forstod alvoret, og man aksepterte at man måtte ha et høyt kvalitets- og presisjonsnivå. Senter for IKT trakk frem kravet til korrekt informasjon flere ganger, og poengterte de alvorlige konsekvensene feilinformasjon kunne medføre (hvor man henviste til et tidligere prosjekt som hadde blitt lagt ned). Det skal også nevnes at det bidro til å skape en viss usikkerhet hos én av rådgiverne. Det har sammenheng med at man som menneske ikke er feilfri. Det etterlatte inntrykket hos denne personen var at det ikke var akseptert å gjøre feil. Den påfølgende dialogen mellom Senter for IKT og rådgiveren avklarte og løste dette på en god og tilfredsstillende måte. Her er det også snakk om hvordan man skal forholde seg til ulike problemstillinger som dukker opp. Man erkjenner at det er umulig å avdekke alle mulige problemstillinger på forhånd. Senter for IKT gav føringer for hvordan rådgiverne skulle

forholde seg til bl.a. vanskelige spørsmål man var usikre på. Holdningen til Senter for IKT er å utføre en «føre var»-praksis. Man skulle avvente en publisering heller enn å risikere å svare feil. Senter for IKT hadde også en kontrollfunksjon hvor de gjennomgikk og kontrollerte alle svarene som ble publisert. Den funksjonen handler både om kvalitetssikring, samt å gi rådgiverne trygghet for den jobben de skulle utføre. Utfordringen i piloten synes å være at presiseringene og forventningene kun ble gitt muntlig og ikke skriftlig. Dette skapte noen utfordringer innledningsvis, men på bakgrunn av tiltakene Senter for IKT iverksatte gikk det seg raskt til.

Gjennomgangen av den tekniske løsningen var mer en presentasjon enn en opplæring. Senter for IKT ville vært tjent med å bruke noe mer tid på å la rådgiverne bruke den tekniske løsningen. Man tok kanskje for gitt den datatekniske kompetansen hos rådgiverne. Det er nok riktig å anta at den datatekniske kompetansen var noe varierende hos rådgiverne. Da er det viktig å øve på hele arbeidsflyten, fra utvelgelse av spørsmål, redigering av spørsmål, skriving av svar, publisering og hvordan dette blir fremstilt på utdanning.no. Dette bør tydeliggjøres og presiseres i en opplæringssammenheng. Den enkelte rådgiver bør nok ha en god basiskunnskap i bruk av data for å håndtere oppgaven og rollen som nettrådgiver. Veiledning og tips i forhold til bruk av løsningen i oppstartsfasen var et savn hos enkelte. I denne sammenheng skal det nevnes at Disqus ikke ble vurdert eller karakterisert som et spesielt komplisert program å bruke. Men en større tydeliggjøring og gjennomgang i en innledende fase ville tjent alle partene.

«Vise eksakt hvordan man skal gjøre det. Hvordan redigere. Hvordan besvare. Hvordan legge ut. Og hvordan det ser ut. Jeg tenkte at dette her går greit. Men jeg så at det var ikke så greit da dagen kom. Jeg opplevde at svarene ble borte. Hvis jeg hadde fått de små tipsene, da hadde jeg sluppet en masse (ekstra arbeid).» (Rådgiver)

«Jeg kaller ikke det for opplæring. For meg er opplæring i alle fall å sitte 2 timer å prøve det. At noen går rundt å sier: kan du gjøre det, og her er noen tips om det. Jeg tenker at det hadde vært et mye bedre verktøy for meg hvis jeg hadde visst mer om det tekniske og mulighetene innad i Disqus.» (Rådgiver)

En sentral del av opplæringen bestod av oppgaveløsning. For rådgiverne (spesielt de fra den videregående skolen) var praktisk øving det mest sentrale punktet i hele opplæringen. Det å øve på å skrive svar og få konkrete og konstruktive tilbakemeldinger er kritisk for å sikre god tjenestekvalitet. Det ble pekt på at Senter for IKT bør vise eksempler på gode nettsvar på ulike problemstillinger i en opplæringsfase. Det ble gjort fra Senter for IKTs side, men først når piloten var operativ. I oppfølgingen av rådgiverne underveis i piloten valgte Senter for IKT nettopp å gi forslag på svar i de tilfellene hvor en korrektur eller endring av svaret var påkrevd. De viste helt konkret hvordan de ville løst oppgaven. Det gav retning for rådgiverne. Hadde dette vært gjort i forbindelse med opplæringen ville man fått en bedre start på piloten.

«Jeg har ikke veiledet på nett før. Øve mer og diskutere det mer hadde jeg trengt. Få noen gode eksempler på noen gode nettsvar, og så diskutere det. Mer trening, mer øving og mer innlæring. Hvis jeg hadde hatt litt mer opplæring så hadde jeg unngått å gjøre noen av de feilene jeg gjorde i begynnelsen. Det å veilede på nett er et eget språk, en egen teknikk. Jeg skulle gjerne hatt en liten oppskrift i forkant.» (Rådgiver)

Opplæringen i forhold til oppgaveløsning var i korteste laget. De fleste rådgiverne i piloten mener mer praktisk øving i forkant er påkrevd for å være rustet til å takle og håndtere jobben som nettrådgiver. Denne øvingen bør også inkludere en evaluering for å sikre at man løser oppgavene på en god og tilfredsstillende måte. Noen peker på at man kanskje skulle delt det over flere dager. Det hadde gitt rådgiverne bedre forutsetninger for å stille spørsmål på de områdene de selv følte seg usikre og utrygge på. Det å legge til rette for en større grad av diskusjon rundt ulike problemstillinger kan også være en mulig innfallsvinkel for å sikre en god tjenestekvalitet. Senter for IKT ville trolig da ha avdekket potensielle problemområder før piloten gikk «live». På den annen side ble det kommentert at øving på oppgaveskrivning ikke er noe man nødvendigvis må gjøre i fellesskap. Det er også noe man kan gjøre på egenhånd. En av rådgiverne så ikke behovet for en mer oppfattende opplæring enn den ene dagen i Oslo. Det sentrale er at Senter for IKT må sikre at rådgiverne forstår formen ved å være nettrådgiver. Det gjorde man ikke helt i begynnelsen. Det kom imidlertid raskt på plass, da også Senter for IKT oppdaget dette og iversatte tiltak, bl.a. i form av å gi rådgiverne skriftlige retningslinjer.

«[Opplæringen] ble litt for kort. Litt knapp. Ideelt sett når det gjelder datatekniske ting kan det være lurt å ha opplæring. Prøve ut ting. Og så møtes igjen. Det hadde vært lurt. Opplæring. Øve. Repetere. Det bar litt preg av at alle var litt usikre på hva dette her er. Det skulle vært tydeliggjort at at dette er noe vi gjør sammen som gruppe. Det var ikke så mye fokus på det.» (Rådgiver)

Den sosiale dimensjon fremstod også som et viktig og kritisk element for rådgiverne. Alle rådgiverne verdsatte det faktum at de fikk anledning til å møte hverandre. Det at man møttes i Oslo før oppstarten av piloten markerte en fin start på hele prosjektet. Den ene dagen gjorde at man ble bedre kjent med hverandre. Opplæringen i Oslo ble spiren som gjorde det mulig å bygge samhold i gruppa. Flere av rådgiverne gav klart uttrykk for at man ønsket å være del av et fellesskap. Da er det viktig at man har lært hverandre å kjenne. Det skapte et bånd mellom rådgiverne som senket barrierene for kommunikasjon, deling av informasjon og generell støtte og veiledning. Følelsen og opplevelsen av å være del av en felles gruppe sikrer altså en god og fruktbar dialog i det daglige. Det bidro til å skape en generell positivitet.

Senter for IKT mener også selv i ettertid at opplæringen kunne vært bedre. Opplæringen i Oslo gikk fint og man var i utgangspunktet fornøyd med gjennomgangen. Det var når piloten faktisk begynte man oppdaget at rådgiverne var usikre og utrygge på seg selv. Flere av svarene som ble publisert i begynnelsen holdt ikke den standarden som Senter for IKT ønsket. Senter for IKT peker selv på at man i forbindelse med opplæringen i Oslo ikke klarte å avdekke hvilke områder som rådgiverne var utrygge på. Starten bar preg av usikkerhet i forhold til det å være en nettrådgiver. Senter for IKT mener selv en mer omfattende opplæring ville avdekket dette.

3.3.3 Dataverktøy

Brukerforumet brukte Disqus som publiseringsverktøy. Løsningen var driftssikker og stabil. Rådgiverne karakteriserte Disqus som et relativt enkelt verktøy å bruke, men det var ikke uten feil eller mangler.

En av utfordringene synes å være det visuelle brukergrensesnittet. Det området som rådgiverne skal jobbe i (høyre felt) er ikke optimalt. Det er for lite. Flere ønsket seg at selve arbeidsfeltet utvides vertikalt når det er aktivt.

I forhold til arbeidsprosessen, med:

- valg av spørsmål i venstre felt
- redigering av spørsmål i høyre felt

- svaring på spørsmål
- publisering

fungerte det bra i de aller fleste tilfellene.

Feilene og manglene med løsningen berørte:

- *Miste tekst/svar på spørsmål.* Flere av rådgiverne opplevde å miste svar de hadde skrevet. Det skjedde når man beveget markøren til et annet område, som f.eks. hvis man hoppet mellom spørsmålet og svaret. Det skapte stor frustrasjon i de tilfellene man hadde brukt lang tid på å utforme et svar. Det medførte bl.a. at et par rådgivere valgte å klippe ut spørsmålet inn i et Word-dokument hvor man både redigerte spørsmålet og skrev svaret. Hvorpå denne teksten ble limt inn i Disqus. Det bidrar til en tung og komplisert arbeidsflyt.
- *Oppdatering.* Det vekket noe undring at publiserte spørsmål ble liggende i Pending etter at det var lagt ut på utdanning.no. Tregheten i systemet skapte litt forvirring.
- *Liten og begrenset oversikt over arbeidet man hadde gjort.* Det var ikke alltid like lett å ha oversikt over de spørsmålene man hadde svart på.
- *Publiserte spørsmål og svar på utdanning.no.* Rådgiverne var ikke kjent med prinsippene for rekkefølge for hvordan svarene ble publisert på utdanning.no. Var rekkefølgende på svarene på utdanning.no basert på når spørsmålet ble skrevet eller når svaret ble publisert?

3.4 Rådgivningen

3.4.1 Premissene

Premissene for rådgiverne var at man hadde en vaktliste hvor en person var ansvarlig pr. dag. Denne praktiske løsningen fungerte bra, og man hadde fleksibilitet i forhold til å bytte vakter seg imellom. Det bidro til at vaktlisten ble tilpasset deres liv. Denne fleksibilitet ble høyt verdsatt. De kunne jobbe når det passet for dem.

For Senter for IKT var det praktisk å ha en ansvarlig pr. dag. Det gav de kontroll og oversikt - og det gjorde oppfølging enklere. En annen organisering, f.eks. inndeling etter videregående skole og høyere utdanning, ville krevd større grad av organisering fra Senter for IKTs side.

Et område som Senter for IKT selv erkjenner de ikke tok høyde for var ansvarsfordeling for å korrigere publiserte svar. Hvem har ansvaret i de tilfellene man har misforstått et spørsmål eller gitt feil svar? Er det forfatteren av det opprinnelige svaret eller bør det gå til vakthavende rådgiver? Senter for IKT hadde en intern tidsfrist på 24 timer for besvaring av spørsmål. Det gikk fint å overholde den tidsfristen. Det har sammenheng med spørsmålmengden som ble karakterisert som overkommelig. Mandager ble trukket frem som en dag med høy trafikk. Trafikkmønsteret er en av faktorene som bør ligge til grunn i forhold til bemanningen for å sikre at man skal klare å håndtere spørsmålmengden de dagene med svært mange henvendelser. En tidsfrist på 24 timer oppleves også om riktig. Det har sammenheng med internett som kanal. Internett handler om tilgjengelighet og hastighet. Da må løsningen være tilpasset dette. Undersøkelsen avdekker ulike holdninger til dette med svarfrister. Et par av rådgiverne nevnte at man burde kanskje ha et enda høyere ambisjonsnivå enn 24 timer.

«Det å gi svar innen en dag er greit. I forhold til mengde vi fikk på piloten var det greit. Kommer det mer enn 10 spørsmål er det mye. Jeg brukte mye tid på å svare. Det ble mindre spørsmål etter 10. mars. Jeg synes det er greit å ha en frist på 24 timer. Det er forventet rask respons. Det er jo det digitale. Om det var 2 dager så hadde ikke det vært noen krise. Folk forholder seg til hva man sier og opplyser.» (Rådgiver)

Rådgiverne liker tanken på å jobbe i par. Dette må sees i sammenheng med fagfeltet. Utdanningssystemet er komplisert. Det skjer stadig endringer og man må være oppdatert. Det at man kan samarbeide i større grad bidrar til høyere grad av kvalitetssikring for den jobben som utføres. Man kan spille hverandre gode. Flere personer på vakt reiser imidlertid utfordringer m.h.t. organiseringen. Dersom man skal ha flere på jobb samtidig må man trolig ha en struktur hvor det er én hovedansvarlig. Det å jobbe i par har trolig størst verdi i forhold til en oppstartsperiode. Oppfølgingen overfor rådgiverne ble gradvis mindre jo lengre ut i prosjektet man kom.

Det var flere forhold som Senter for IKT la til grunn for sammensetningen av gruppen. De ønsker kvinner og menn, en god aldersspredning og bakgrunn fra både videregående skole og karrieresenter. Det viktigste kriteriet for utvelgelse av medlemmer til gruppen var kompetanse og erfaring innen skole, utdanning og karriereveiledning. Senter for IKT følte de hadde fått en meget god og kompetent gruppe. Rådgiverne selv mener også for en stor del at sammensetningen var god, men det ble stilt spørsmål ved om gruppa var for smal og homogen. Burde man også hatt personer med nærmere kjennskap og erfaring fra høyere utdanning? Yrkesutdanning ble også trukket frem som et område som enkelte av rådgiverne hadde mindre erfaring og kunnskap med før pilotprosjektet. Det skal i denne sammenheng bemerkes at etter hvert som prosjektet gikk frem følte rådgiverne at de klarte å håndtere spørsmålene fra de ulike nivåene på en god måte.

«De burde siktet bredere i utvelgelsen av medarbeidere. Følte vi manglet kompetanse fra høyskole. Vi hadde vært bedre sammensatt hvis vi hadde hatt med en person som hadde jobbet ved universitet eller høyskole» (Rådgiver)

3.4.2 Den første vakta

Rådgiverne som var med i prosjektet er erfarne mennesker med lang og solid kompetanse innen skole, utdanning og karriere. Men flere av dem gav uttrykk for at de var «drittnervøse», «veldig spente» og «sterk usikre» før den første vakta. Dette var en ny arena som de var ukjente med, og det som er nytt og ukjent er forbundet med spenning og usikkerhet. Det var usikkerhet i forhold til hvordan de ville klare å takle de oppgavene som ville komme samt redsel for å gjøre feil. Det er viktig å peke på at kurset i Oslo hadde en viss beroligende effekt på noen av rådgiverne. Det hadde gitt de en viss trygghet. For noen kom alvoret for dagen da de fulgte med på forumet og så hvilke spørsmål og problemstillinger som kom. Usikkerheten innledningsvis (ved å observere de andre og oppleve at det var kompliserte og vanskelige problemstillinger som ble reist) ble gradvis omgjort til en mestringfølelse da de selv var på vakt og løste de oppgavene som kom. Det handlet i stor grad om å bli vant til formen. Man brukte litt tid på å jobbe seg inn i rollen som nettrådgiver.

En annen utfordring innledningsvis var følelsen av å være «alene». Senter for IKT hadde søkt å eliminere denne «alene»-følelsen. De hadde poengtert sin tilstedeværelse. De var tilgjengelig hvis rådgiverne følte de støtte på utfordringer. Oppstartsmøte i Oslo og Facebooksiden bidro til at man klarte å knytte et bånd mellom rådgiverne og kontaktpersonene hos Senter for IKT. På den måten kunne rådgiverne også hjelpe hverandre. Men, det reiser jo det retoriske spørsmålet om man bør ha en kvalitetssikring med en større grad av felles ansvar? Det kan bidra til å gi større trygghet for den enkelte. Spesielt i en oppstartfase.

«Bør tydeliggjøre at det er et felles ansvar. Kanskje forpliktet folk de dagene man ikke har vakt, at man har man et ansvar for å følge med på Facebook eller enn annen gruppe. Hvis man står fast. Det går på kvalitetssikring og trygghet. Det var der på et vis. Noen sleit skikkelig til å begynne med. Vet ikke om de følte de hadde nok støtte.» (Rådgiver)

3.4.3 Formen

Rådgiverne opplever at formen på fortrolige 1-1-samtaler og et åpent nettbasert format er markant forskjellig. Det var en av de store utfordringene de stod overfor i begynnelsen. De fortrolige 1-1-samtalene gir større grad av nærhet og fortrolighet mellom partene. Det blir en dialog og samtale som inngir til en personlig kontakt. Det gir større muligheter for å følge opp problemstillingene. Det resulterer i større grad av presisjon i de svarene og kommentarene man gir. 1-1-samtalene passer bedre til de mer større og grunnleggende problemstillingene studiesøkerne står overfor («*hva skal jeg bli?*»).

«Noen av spørsmålene vi fikk understreker problemene med det. Nemlig at man kan ikke gi utfyllende og god nok informasjon på en del spørsmål og problemstillinger på den måten. Det er for komplekst. Man trenger å møtes ansikt til ansikt. Men, hvis man spør: jeg har tenkt å bli psykolog eller sykepleier, hvilke steder finnes den utdanningen i Danmark? Hvilke fagkrav er det for å bli marinebiolog? Konkrete, enkle, kortfattede spørsmål. Er kjempenytting. Svært meningsfylt. Man må unngå å bli yrkesveilederen til folk.» (Rådgiver)

Utfordringer som rådgiverne stod overfor med et nettbasert forum berørte som vi nevnte innledningsvis bl.a. tydeligheten og presisjonen i hva de studiesøkende faktisk spurte om. Dårlig språk og uklare/utydelige spørsmål skapte utfordringer i forhold til å tolke hva den studiesøkende faktisk var på jakt etter. Konsekvensen var at rådgiverne brukte lang tid, og de måtte gjøre visse antagelser og tolkninger i forhold til problemstillingene. Svarene kunne da bli mer vage og upresise. Samtidig er det viktig at man viser respekt. Man må sikre at de som stiller spørsmålene føler de blir tatt på alvor.

I forhold til de mer kompliserte spørsmålene man fikk inn klarte rådgiverne å håndtere det på en god og tilfredsstillende måte. Rådgiverne var erfarne og Senter for IKT var aldri i tvil om at de ville håndtere den kompetansemessige delen av oppgavene på en solid måte. Samtidig var det slik at man i de aller fleste tilfellene også hadde tid til å lete etter informasjon i forbindelse med de spørsmålene som kom. Det har jo sammenheng med antall spørsmål og lengde på vakta. Et av de viktigste punktene ved å være en nettrådgiver er at man forstår formen. På et nettbasert forum må man ha korte, konsise og poengterte svar. Man må også bruke gode henvisninger. Rådgiverne så ingen spesielle problemer eller utfordringer med at spørsmålene og svarene lå åpent tilgjengelig ute på nettet. Det ble faktisk sett på som en fordel, da det bidro til å øke tilgjengeligheten på informasjonen for en større potensiell brukergruppe. Rådgiverne søkte å gi svarene et personlig preg. Samtidig var det i mange tilfeller problemstillinger som mange kunne kjenne seg igjen og identifisere seg med. Det er med på å vise kraften og potensialet til et nettbasert forum at et tilnærmet personlig svar kan ha et bredt nedslagsfelt.

Chat som kanal kan være en interessant tjeneste. Ut over at det bidrar til raskere informasjonsinnhenting vil chat trolig være en mer presis kanal enn et brukerforum hvor man sender inn sine spørsmål og får svar senere. En chat vil kunne bidra til å tydeliggjøre og presisere problemstillingene til de studiesøkende i større grad. Men, en chat har også flere potensielle utfordringer:

- *Stiller store krav ifht. til drift. Fordrer god økonomi med tanke på kapasitet og bemanning.*
- *Kan være tidkrevende ifht. til tidsbruk pr. bruker.*
- *Stiller store krav til rådgiverne. Det krever god kompetanse og man må være oppdatert.*
- *Jobbsituasjonen vil høyst sannsynlig bære preg av stress da rådgiverne må evne å ta ulike problemstillinger på «strak arm».*

3.4.4 Kildebruk

De viktigste kildene som ble brukt ble nevnt å være:

- *Utdanning.no*
- *Ansa.no*
- *Samordnaopptak.no*
- *Nokut.no*
- *vilbli.no*

(alle disse er også anbefalt av Senter for IKT i retningslinjene som ble sendt ut 5 dager etter at piloten ble startet)

Andre sider som ble brukt var:

- *Nettsidene til Fylkeskommunene*
- *Kommunenes opplæringskontor*
- *Bransjeorganisasjoner*
- *De ulike karrieresentrene*
- *Statens lånekasse*

Informasjonen fra Senter for IKT om de viktigste nettstedene kom litt sent, men godt. Oversikten som rådgiverne fikk var bra og til stor hjelp. Det at man har en felles lenkesamling sees på som udelt positivt. De fleste rådgiverne vurderer prinsippet om at de primært skal bruke offentlige kilder som riktig. For Senter for IKT var det viktig å unngå å henvise til kommersielle samlenettsteder. Det har sammenheng med at den informasjonen de har tilgjengelig i mange tilfeller vurderes som ufullstendig. Det at man ikke skulle gi direkte henvisninger til skoler er et punkt man kan vurdere nærmere. I noen tilfeller oppleves det som riktig avhengig av spørsmålsstillingen. Rådgiverne valgte å følge retningslinjene fra Senter for IKT ved at man ikke skulle «favorisere» enkelte utdanningsinstitusjoner.

3.4.5 Lenkebruk

Rådgiverne erkjenner at de ikke var flinke nok i forhold til lenkebruk i starten. Det må sees i sammenheng med opplæringen. Bruk av lenker var tema under opplæringen, men ble ikke behandlet godt nok. Det kan igjen ha sammenheng med at informasjonen ble gitt muntlig og ikke skriftlig. Følgelig var bruken av lenker i begynnelsen ikke optimal. Et begrep som «dybdelenker» var heller ikke godt kjent blant enkelte av rådgiverne. Rådgiverne kom imidlertid fort inn i riktig bruk av lenker.

«Det kunne vært en del av opplæringen. Fortelle om begrepet dybdelenker. Det er et eget håndverk å drive veiledning på nett. Når man kommer inn i det er det enkelt.» (Rådgiver)

Retningslinjene fra Senter for IKT i forhold til «bruk dype lenker» bidro til at man fikk løftet kvaliteten, nytteverdien og relevansen på svarene. Rådgiverne erkjenner også at «dybdelenker» er kritiske for å gi gode svar som det er enkelt og raskt å komme seg videre med. Det ble nevnt at det kan være en utfordring med omfattende bruk av lenker. Det kan gi svarene et litt mekanisk, noe mindre personlig og individorientert tilsnitt.

3.4.6 Kontroll

Senter for IKT kontrollerte/gjennomgikk alle svar som ble lagt ut og publisert på utdanning.no. Det å ha en kontrollfunksjon mener rådgiverne er riktig og viktig da det bidrar til å kvalitetssikre materialet som blir publisert. Enkelte av rådgiverne var usikre og redde for å gjøre feil. Det faktum at Senter for IKT kontrollerte svarene gav de trygghet og sikkerhet for den jobben de utførte. Det har, som tidligere nevnt, sammenheng med den menneskelige faktoren. Alle kan gjøre feil.

Spesielt i stressende situasjoner hvor man jobber mot en tidsfrist er mulighetene til stede for det. Da er det viktig med et sikkerhetsnett. I denne sammenheng er det viktig å presisere at rådgiverne ikke følte seg overvåket. Kontrollen til Senter for IKT ble vurdert som en god støttefunksjon. Måten dette ble håndtert på av Senter for IKT ble betraktet som saklig, ryddig og profesjonelt. Senter for IKT var også veiledende i sine tilbakemeldinger til rådgiverne.

«Veldig viktig. Det må det være. Det er viktig å ha den sikkerheten. Ellers hadde det vært skummelt. Hvem som helst kan gjøre feil. Hvis ikke det hadde vært en kontroll så er jeg usikker på om jeg hadde vært med.» (Rådgiver)

3.4.7 Facebook

Facebooksiden ble av rådgiverne uoppfordret trukket frem av flere som et meget godt tiltak. Nytteverdien ble vurdert som stor. Opprettelsen av Facebookgruppen var et meget smart trekk av Senter for IKT. Facebooksiden hadde to viktige funksjoner:

- *Det rent faglige.* Det var et sted hvor man kunne henvende seg i de tilfellene man støtte på utfordringer. Det var lett å legge ut et spørsmål eller kommentar når man stod fast - og man fikk rask tilbakemelding. Facebooksiden ble brukt aktivt og de fleste var inne på siden jevnlig. Siden bidro til å gi trygghet i forhold til den jobben de skulle utføre. For noen var det et savn at den ikke ble brukt i enda større grad og utstrekning. Det berører den klassiske problemstillingen i forhold til skillelinjene man ønsker mellom jobb og fritid. Det er ikke alle som ønsker, kan eller vil være tilgjengelig utenfor sin fast definerte arbeidstid.

- *Det sosiale samholdet ble styrket med Facebooksiden.* Det gav de følelsen av at de ikke var helt alene. Siden bidro til fellesskapet og samholdet i gruppa. Brukerforumet ble noe de jobbet sammen med. De ble kollegaer. Facebooksiden var med på å underbygge den kollektive ansvarsfølelsen. Tonen på siden var god og man fikk en bedre relasjon og tilknytning til de andre som jobbet på prosjektet via den. Alle vi snakket med verdsatte den sosiale dimensjonen som Facebook siden klarte å bygge. Den ble også uoppfordret trukket frem av flere av rådgiverne.

«Det var veldig viktig. Det var viktig å vite at det var et sted å henvende meg. Jeg viste at det alltid var noen der. Det var litt slik heiagjeng. Vi ønsker hverandre god helg og lykke til. Slik er viktig fordi vi sitter alene hjemme å jobber. Det å ha en følelse av å ha kollegaer på Facebook var veldig OK. Jeg likte det og hadde nytte av det. Det var trygghet i å vite at det er andre som følger med. Som er tilstede hvis hvis jeg trenger hjelp.» (Rådgiver)

I den grad man ikke hadde hatt et sosial medium som Facebook ville det vært påkrevd med en løsning med tilsvarende funksjonalitet og muligheter m.h.t. kommunikasjon og interaksjon.

3.4.8 Samarbeid med fylkeskommunene

En mulighet for Senter for IKT i forhold til videreføring av et nettbasert forum er å innlede et tett samarbeid med Fylkeskommunene hvor tanken er at nettbasert veiledning blir en del av rådgiverstillingen. Selv om det er riktig å si at det ikke var en stor entusiasme rundt idéen, er man ikke helt avvisende. Et samarbeid med fylkeskommunene kan være en måte å løse de praktiske og finansielle sidene ved drift av et forum for de studiesøkende. Rådgiverne presiserer imidlertid at dette må gjøres på en ryddig og ordentlig måte. De er opptatt av at dette ikke kan være pålagt. Det har sammenheng med jobben som utføres. Det å være nettrådgiver er en krevende og utfordrende jobb som ikke passer for alle. Man må beherske formen, det rent datatekniske, og ikke minst være interessert og motivert. Et manglende engasjement vil mest sannsynlig gjenspeile

seg i de svarene man gir. Man frykter at oppgavene for rådgiverne økes og utvides, men ikke stillingene. I den grad man definerer at f.eks. en viss prosent av stillingen er knyttet til nettrådgivning og at arbeidstiden for denne oppgaven er fastsatt, kan det være en spennende og interessant innfallsvinkel. (En annen mulighet kan være at man i en 2 måneders periode kun jobber som nettrådgiver). Fylkeskommunene har også egne nettsider som høyst sannsynlig vil være et område som må avklares nærmere i forhold til et eventuelt samarbeid.

Et mulig konfliktområde er hvem man skal veilede på nett. Det handler om ansvarsfordeling. Karriereveiledning for voksne blir i dag håndtert av Opus. Det ble nevnt at det ikke er riktig at skoleveiledere skal rådgje de voksne da de i utgangspunktet blir betjent av en egen definert enhet. Det rådgiverne selv mener er viktig i forhold til personene som skal jobbe med nettrådgivning berører både de faglige og personlige egenskapene:

- *Kompetanse og kunnskap.* Alt står og faller på at man har en solid faglig bakgrunn. Man må ha solid erfaring, kjennskap og innsikt i forhold til karriere og utdanningsveier.
- *God formidlingsevne i forhold til den nettbaserte plattformen og målgruppen.* Det ble poengtert at man bør ha personer som er gode på å kommunisere på de studiesøkendes (ungdommens) premisser.
- *Bør ha en genuin interesse for og lyst til å utføre denne type jobb.* De som skal jobbe med dette bør synes det er moro å lete, søke og finne informasjon og løsninger for brukerne.
- *Engasjement.* Det blir pekt på at en rådgiver gir mye av seg selv.
- *De personlige egenskapene.* En grunnleggende «ville vel»-holdning overfor de som bruker tjenesten.

4. Resultater fra webundersøkelsen

4.1 Oppsummering

Funnene fra webundersøkelsen indikerer at piloten har vært en suksess og er en tjeneste som målgruppen ser nytten av.

- *8 av 10 brukere er meget eller ganske godt fornøyde med "Brukerforum Utdanning". Det er også et klart flertall (87 %) som svarer at det er sannsynlig at de vil bruke brukerforumet igjen ved behov. Brukerne er fornøyde med svarene de fikk fra rådgiverne (68 %), og flere uttrykte at de fikk et godt inntrykk av kompetansen til rådgiverne.*
- *Det er også en stor andel av brukerne som gir inntrykk av at tjenesten er ønsket. Hele 94 % er helt eller delvis enige i at det er nyttig å kunne stille spørsmål om utdanning til rådgivere på et nettforum. Videre er 86 % helt eller delvis enige i at de vil anbefale tjenesten til andre som har spørsmål om utdanning. Piloten får også gode tilbakemeldinger på brukervennlighet og kompetansen til rådgiverne.*
- *Det fremgår i undersøkelsen at nettbaserte rådgivningstjenester er mer populære enn personlig møte med rådgiver. Det er en større andel som ønsker å kommunisere med en rådgiver på e-post (60 %), chatte med en rådgiver (56 %) eller stille spørsmål til en rådgiver gjennom et diskusjonsforum på nett (47 %,) enn å ha et personlig møte med rådgiver (33 %) eller ringe rådgiver (21 %).*
- *Det er noe delte meninger om tiden det tok før de fikk svar på sitt spørsmål: Noen flere er positive (48 %) enn negative (31 %).*
- *Et klart flertall fikk vite om brukerforumet gjennom utdanning.no (59 %) og/eller søk på nettet (46 %).*
- *Spørsmålstypen som hyppigst ble stilt var om innholdet i en utdanning eller et studieprogram (48 %).*
- *Når det gjelder tilbakemeldinger på hvordan "Brukerforum Utdanning" kan forbedres, er det flere som mener at det bør opplyses bedre om tjenesten i fremtiden. Noen ønsker også at utdanning.no eller forumet utarbeider en oversikt over generell informasjon som flere ønsker svar på, som f.eks. ved hvilke utdanningsinstitusjoner man kan ta ulike studier. Det er også noen som etterspør bedre oversikt over spørsmål og svar i nettforumet.*

4.2 Informasjon om webundersøkelsen

4.2.1 Gjennomføring

Den kvantitative undersøkelsen ble gjennomført på Web, og rettet seg mot de som har stilt spørsmål på "Brukerforum Utdanning". Målgruppen til brukerforumet er utdanningsøkende som har spørsmål om videregående utdanning eller høyere utdanning. Da man mistenkte at respondentene ikke ville kjenne igjen betegnelsen "Brukerforum Utdanning" har respondentene blitt spurt om "rådgivningstjenesten på utdanning.no".

Webundersøkelsen ble gjennomført i perioden 18. til 30. mai 2012. Undersøkelsen ble sendt ut til dem som hadde stilt spørsmål til "Brukerforum Utdanning" og som hadde oppgitt sin e-postadresse. Undersøkelsen ble formidlet via en personlig (unik) lenke til internettsiden hvor undersøkelsen lå, noe som innebar at respondentene kunne besvare undersøkelsen i flere sesjoner; det vil si de kunne ta pauser underveis i utfyllingen, og fortsette på et senere tidspunkt ved behov. Det ble i alt sendt ut tre påminnelser om undersøkelsen per e-post.

4.2.2 Svarprosent og tolkning av resultatene

En svakhet med elektroniske undersøkelser er at svarprosenten ofte kan være noe lavere enn ved datainnsamling ved hjelp av andre metoder, så som postal- og telefonundersøkelser. Imidlertid var gjennomføring på web eneste mulighet i dette tilfellet siden eneste tilgjengelige kontaklinformasjonen var e-postadresser. Tabellen nedenfor viser fordelingen blant respondentene i forhold til hvilken type utdanning de stilte spørsmål om på "Brukerforum Utdanning".

Tabell 4.1

Hvem	Antall svar
Stilt spørsmål om høyere utdanning	50
Stilt spørsmål om videregående utdanning	12
Stilt spørsmål om både høyere og videregående utdanning	19
Til sammen	81 svar

Undersøkelsen ble utsendt til 289 respondenter, og vi fikk inn 81 svar. Dette utgjør en svarprosent på ca. 28 %. Det er en litt lavere svarprosent enn forventet. En mulig forklaring på dette kan være at det kan være flere måneder siden respondentene stilte spørsmål på "Brukerforum Utdanning", og derfor ikke har denne opplevelsen friskt i minne. Mange av respondentene har dessuten kun stilt spørsmål i forumet 1 gang.

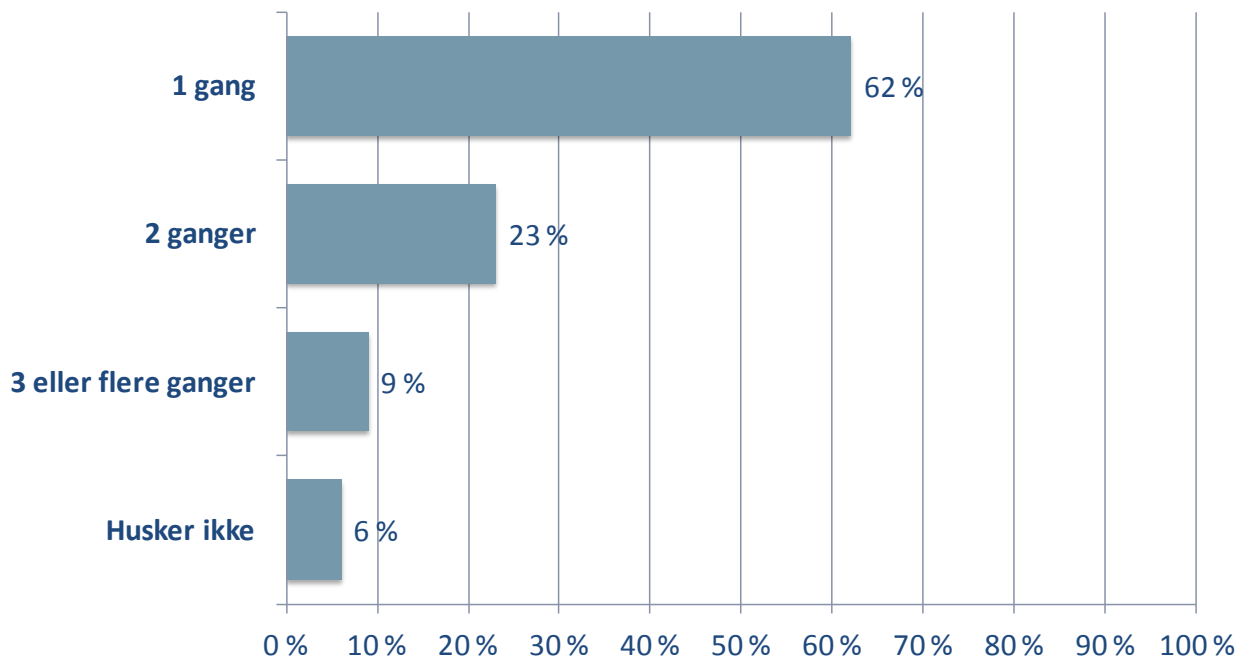
En lav svarprosent i seg selv innebærer ikke nødvendigvis at svarene ikke kan ha gyldighet til målgruppen som helhet, siden dette også handler om representativiteten til utvalget. Imidlertid bør man være forsiktig med å trekke bastante konklusjoner til populasjonen som helhet for denne gruppen, siden vi ikke med sikkerhet vet om utvalget er representativt. Resultatene, særlig brutt ned på undergrupper, bør derfor tolkes med forsiktighet. Samtidig er det viktig å understreke at så lenge de som ikke har besvart undersøkelsen ikke skiller seg vesentlig fra de som har besvart undersøkelsen, kan vi ha god tillit til resultatene. For denne undersøkelsen vil det ikke være relevant å beregne ikke feilmarginer, siden undersøkelsen henvender seg til (så å si) alle i målgruppene. Skjevheter kan derimot forekomme når ikke alle velger å besvare undersøkelsen. Dette innebærer at vi må regne med at resultatene er beheftet med en viss usikkerhet. Når man ser på resultatene fra webundersøkelsen finner man imidlertid at det er en ganske stor andel som gir "Brukerforum Utdanning" godt skussmål, og det ser også ut til å være små forskjeller mellom undergrupper av de spurte. Det at det ser ut til å være stor enighet blant de spurte på mange av spørsmålene styrker troverdigheten til resultatene til tross for et noe lavt antall observasjoner.

4.3 Resultater fra webundersøkelsen

4.3.1 Hvor hyppig brukerne har stilt spørsmål til "Brukerforum Utdanning"

Innledningsvis ble respondentene spurt om hvor mange ganger de har stilt spørsmål til rådgiverne på utdanning.no.

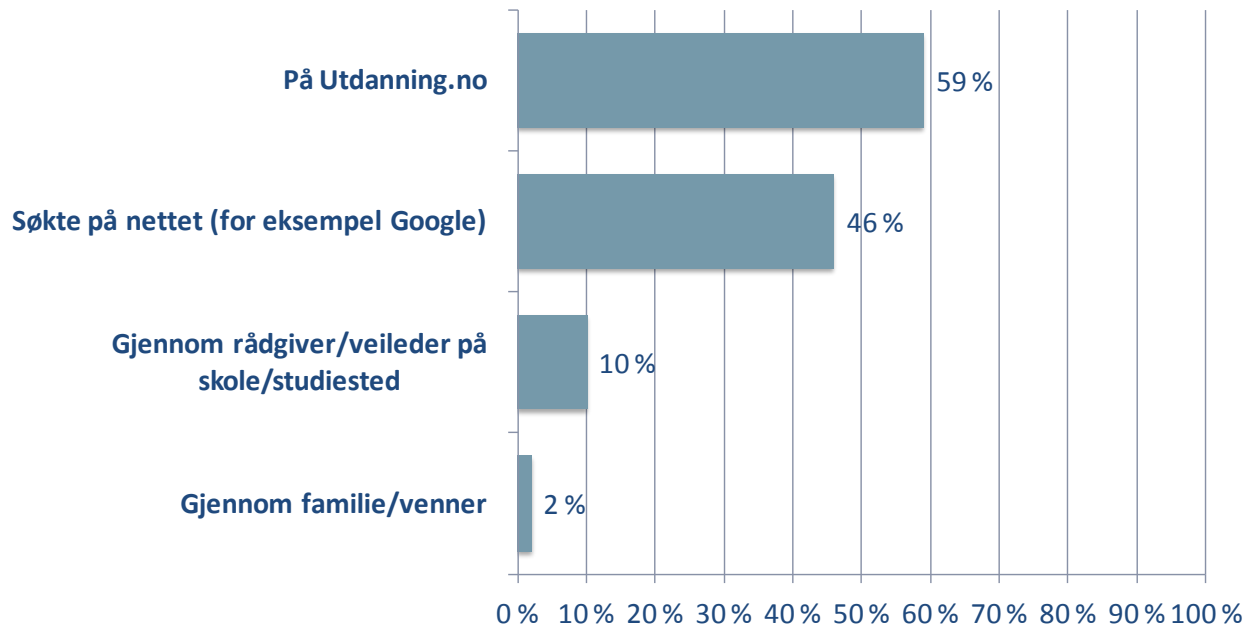
Figur 4.1: Hvor mange ganger har du stilt spørsmål om utdanning til rådgivere på utdanning.no? (Total n= 81)



Som figuren over viser har et flertall på drøye 6 av 10 (62 %) brukere kun stilt spørsmål til "Brukerforum Utdanning" én gang. 23 % har stilt spørsmål 2 ganger. Med andre ord er det lite utbredt å stille spørsmål til forumet flere ganger.

4.3.2 Hvor man fikk informasjon om "Brukerforum Utdanning"

Figur 4.2: Hvordan fikk du vite om muligheten til å stille spørsmål til rådgivere på utdanning.no? (Total n=81)

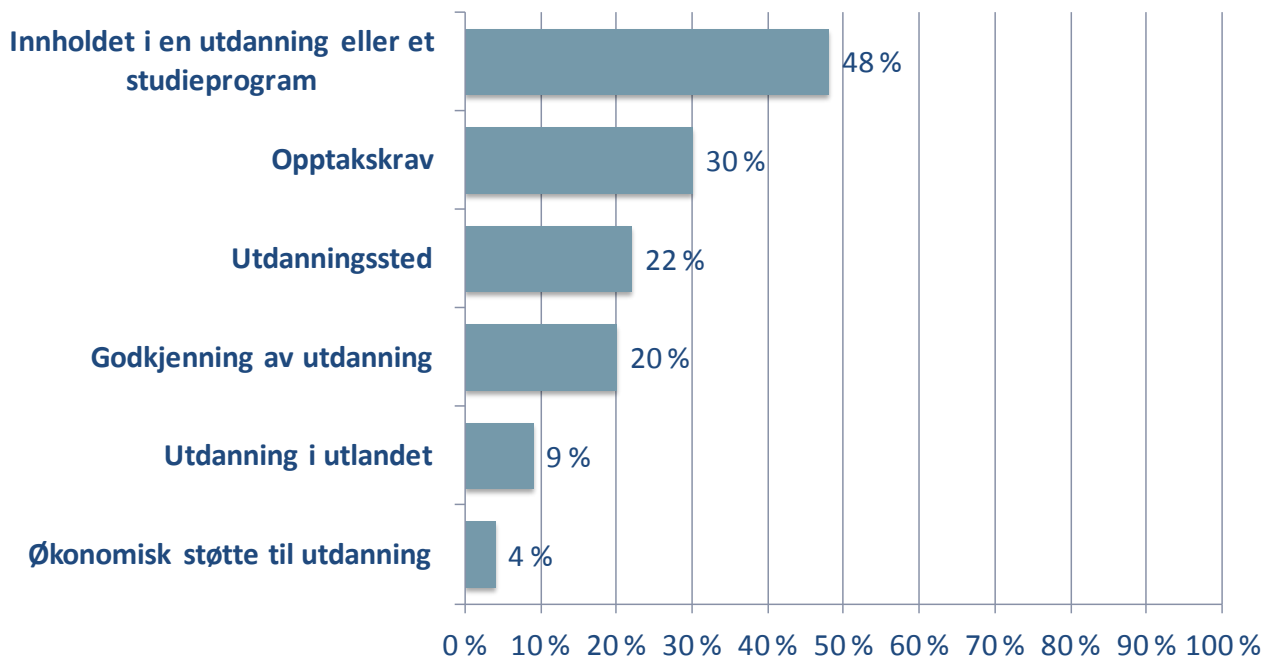


Et klart flertall av brukerne fikk vite om piloten "Brukerforum Utdanning" via internett, på utdanning.no (når 6 av 10) eller ved å søke på nettet (46 %). Andre alternativer er lite aktuelle.

Tilsynelatende er det flere som har fullført utdanning på universitet/høgskolenivå som fikk vite om muligheten fra søk på nettet enn totalen.

4.3.3 Type spørsmål som ble stilt

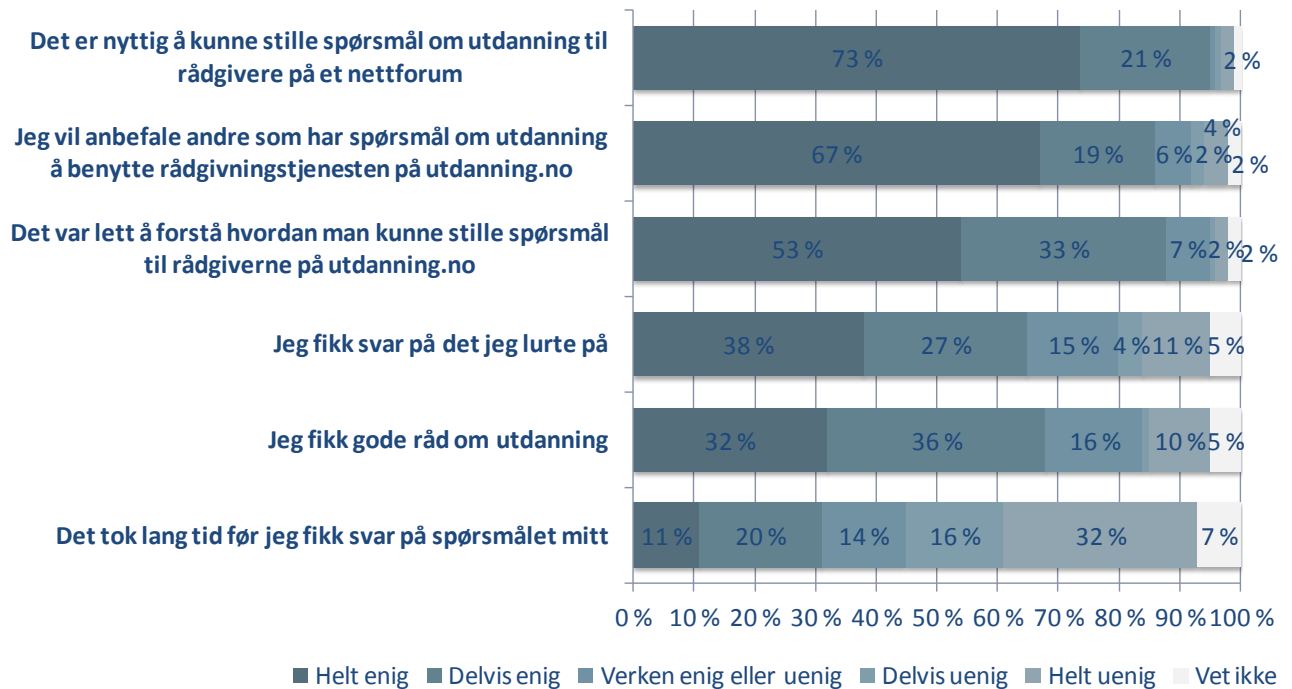
Figur 4.3: Hva gjaldt spørsmålet du stilte til rådgiveren på utdanning.no? (Total n=81)



Som vi figuren over viser, var det en del variasjon i hvilken type spørsmål som ble stilt til rådgiverne. Spørsmålene som oftest ble stilt dreide seg om innholdet i en utdanning eller et studieprogram (48 %). Andre områder som blir nevnt av en del respondenter er opptakskrav (30 %), utdanningssted (22 %) og godkjenning av utdanning (20 %).

4.3.4 Erfaring med "Brukerforum Utdanning"

Figur 4.4: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om rådgivningstjenesten på utdanning.no (Total n=81)

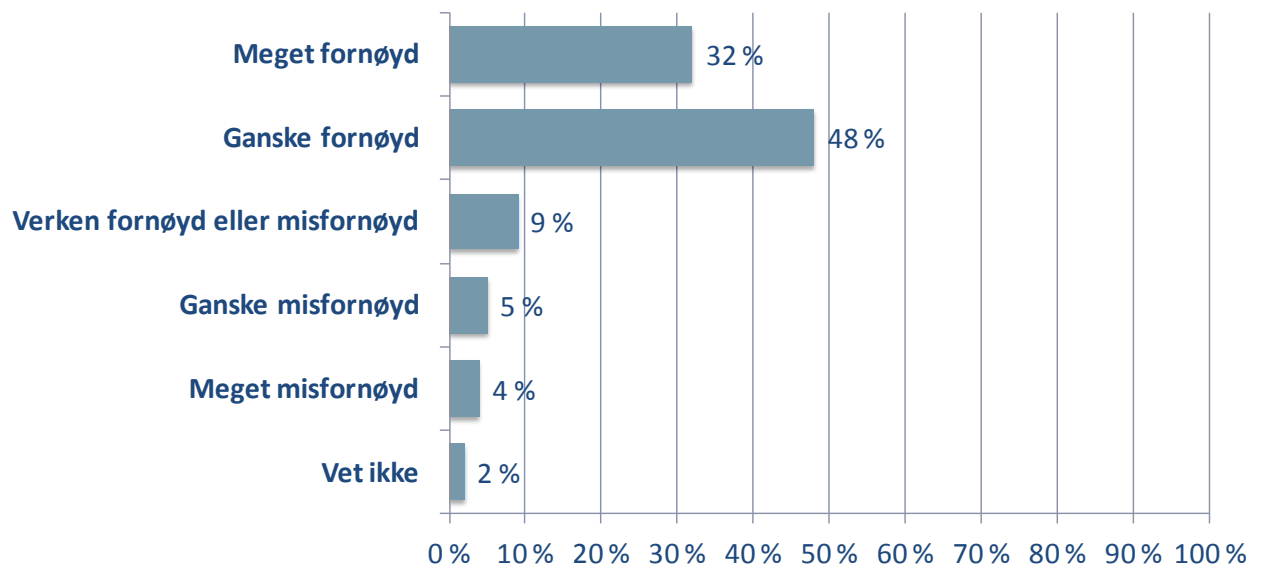


Hele 94 % av brukerne er enige i at det er nyttig å kunne stille spørsmål om utdanning til rådgivere på et nettforum. Det er også et klart flertall på 86 % som vil anbefale rådgivningstjenesten til andre, og som er enige i at det var lett å forstå hvordan de kunne stille spørsmål til rådgiverne. Det er også et flertall som fikk svar på det de lurte på (65 %), og som opplevde at de fikk gode råd om utdanning (68 %). Dette understreker inntrykket av at en rådgivningstjeneste på nett som "Brukerforum Utdanning" oppleves som en nyttig og lett tilgjengelig måte å få svar på spørsmål om utdanning på.

Oppfatningen av hvor lang tid det tok før de fikk svar på spørsmålet er mer delt; 31 % er helt eller delvis enige i at det tok for lang tid før de fikk svar på spørsmålet, mens 48 % er helt eller delvis uenige.

4.3.5 Inntrykk av "Brukerforum Utdanning", alt i alt

Figur 4.5: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med rådgivningstjenesten på utdanning.no? (Total n=81)



Et klart flertall er fornøyd med rådgivningstjenesten på utdanning.no: 8 av 10 svarer at de er meget eller ganske fornøyd, mens kun 9 % svarer at de er ganske eller meget misfornøyd.

Det er ingen klare forskjeller mellom undergrupper på dette spørsmålet. Et flertall er fornøyd med tjenesten uavhengig av kjønn, alder, høyeste utdanning og hvilke type spørsmål de stilte.

4.3.6 Tilbakemeldinger fra de som fikk et godt inntrykk av "Brukerforum Utdanning"

Til sammen svarte 80 % av respondentene (65 personer) at de var fornøyde med tilbakemeldingene de fikk på "Brukerforum Utdanning". Nedenfor følger en oversikt over hva brukerne var fornøyd med.

Kompetanse/gode svar (45 respondenter)

En stor andel svarer at de er godt fornøyde med kompetansen til rådgiverne, og svarene de fikk. De fikk svar på det de spurte om, og svarene var presise, detaljerte og konkrete. De fikk inntrykk av at de som svarte var kompetente.

Oversiktlig/tilgjengelig/enkelhet (30 respondenter)

Andre tilbakemeldinger som blir hyppig nevnt er at "Brukerforum Utdanning" er oversiktlig. Brukerne synes det er en grei måte å få informasjon om utdanning på, og de slipper å finne frem informasjon selv og ta kontakt med andre. Det henger sammen med at flere også mener at "Brukerforum Utdanning" bidrar til å gjøre det enklere å finne få relevant informasjon om utdanning.

Raskt svar på spørsmål (20 respondenter)

Et annen hyppig nevnt tilbakemelding er at brukerne syntes de fikk raskt svar på de spørsmål de stilte.

God tilleggstjeneste til skolerådgiver/andre informasjonskilder (5 respondenter)

De er også noen som mener at "Brukerforum Utdanning" vil være en viktig og god tilleggstjeneste når det gjelder å finne informasjon om utdanning. Det er noen som ikke er fornøyde med skolerådgiveren, eller opplever at skolerådgiveren er veldig opptatt. Det blir også nevnt at det er en fordel å få hjelp fremfor å forsøke å finne all relevant informasjon om utdanning selv.

Gratis/ikke-kommersiell (4 respondenter)

At tjenesten er gratis, og ikke kommersiell, er det også noen som er positiv til. Blant annet gir én respondent følgende tilbakemelding: "Den er ikke kommersiell, og slik sett en nøytral tjeneste".

Tjenesten har høy troverdighet (4 respondenter)

Tilbakemeldingen om fordelene med at tjenesten ikke er kommersiell henger i stor grad sammen med tilbakemeldinger om at tjenesten har høy troverdighet. Flere brukere opplever som nevnt at rådgiverne er kompetente og nøytrale.

4.3.7 Tilbakemeldinger fra de som fikk et dårlig inntrykk av "Brukerforum Utdanning"

Til sammen svarte 9 % av respondentene (7 personer) at de var misfornøyde med tilbakemeldingene de fikk på "Brukerforum Utdanning". Det er altså betydelig færre som er misfornøyde enn fornøyde med brukerforumet. Nedenfor følger en oversikt over hva brukerne var misfornøyde med.

Uoversiktlig/vanskelig å finne frem (6 respondenter)

Mens en stor andel gir tilbakemelding på at de er fornøyde med hvor oversiktig brukerforumet var, er det også noen få tilbakemeldinger på at det var vanskelig å finne frem på forumet, og at det var uoversiktig.

Fikk ikke svar på det jeg spurte om (4 respondenter)

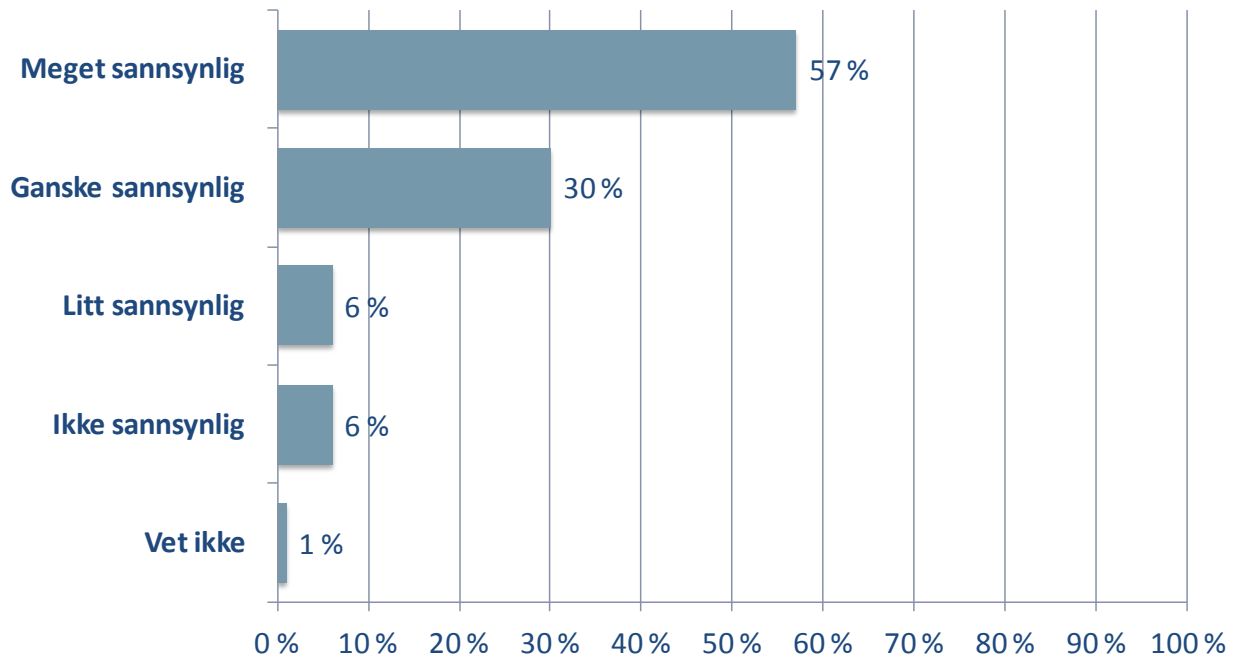
En annen tilbakemelding er at de ikke fikk svar på det de spurte om. Én respondent gir tilbakemelding på at han/hun fikk svar på et annet spørsmål enn personen stilte.

Generelle svar/usikkerhet (2 respondenter)

Noen få mente at de fikk for generelle svar, og opplevde usikkerhet hos rådgiveren.

4.3.8 Sannsynlighet for at brukerne vil velge å bruke "Brukerforum Utdanning" igjen ved behov

Figur 4.6: Hvor sannsynlig er det at du vil bruke rådgivningstjenesten på utdanning.no igjen om du har et utdanningsrelatert spørsmål? (Total n=81)



Som vi ser fra figuren over, svarer hele 87 % at det enten er meget eller ganske sannsynlig at de vil velge å bruke rådgivningstjenesten igjen hvis de har et utdanningsrelatert spørsmål. Det generelle inntrykket om at et klart flertall av brukerne opplever rådgivningstjenesten som nyttig blir altså forsterket i denne sammenheng.

4.3.9 Tilbakemeldinger på hvordan "Brukerforum Utdanning" kan forbedres

Vi stilte spørsmål til brukerne om hvordan rådgivningstjenesten på utdanning.no kan forbedres. Her følger en oversikt over tilbakemeldingene vi fikk på dette spørsmålet.

Mer oversiktlig/bedre synliggjøring (17 respondenter)

Det er flere som gir tilbakemeldinger på at det bør opplyses bedre om tjenesten. Noen gir tilbakemelding om at forumet var litt gjemt. Noen ønsker også bedre generell informasjon, f.eks. ved hvilke utdanningsinstitusjoner man kan ta de ulike studieretningene. Noen ønsker også en bedre oversikt over de ulike spørsmål som blir stilt og svarene som ble gitt.

Raskere svar (8 respondenter)

Som tidligere nevnt, er det noe delte meninger om responstiden. Enkelte respondenter uttrykker et ønske om at svarene på spørsmålene skal komme raskere. Kanskje kan en idé være å informere om hvor lang tid det vanligvis tar før man får svar.

Få bekreftelse (f.eks. på e-post) når spørsmålet en har sent er besvart (8 respondenter)

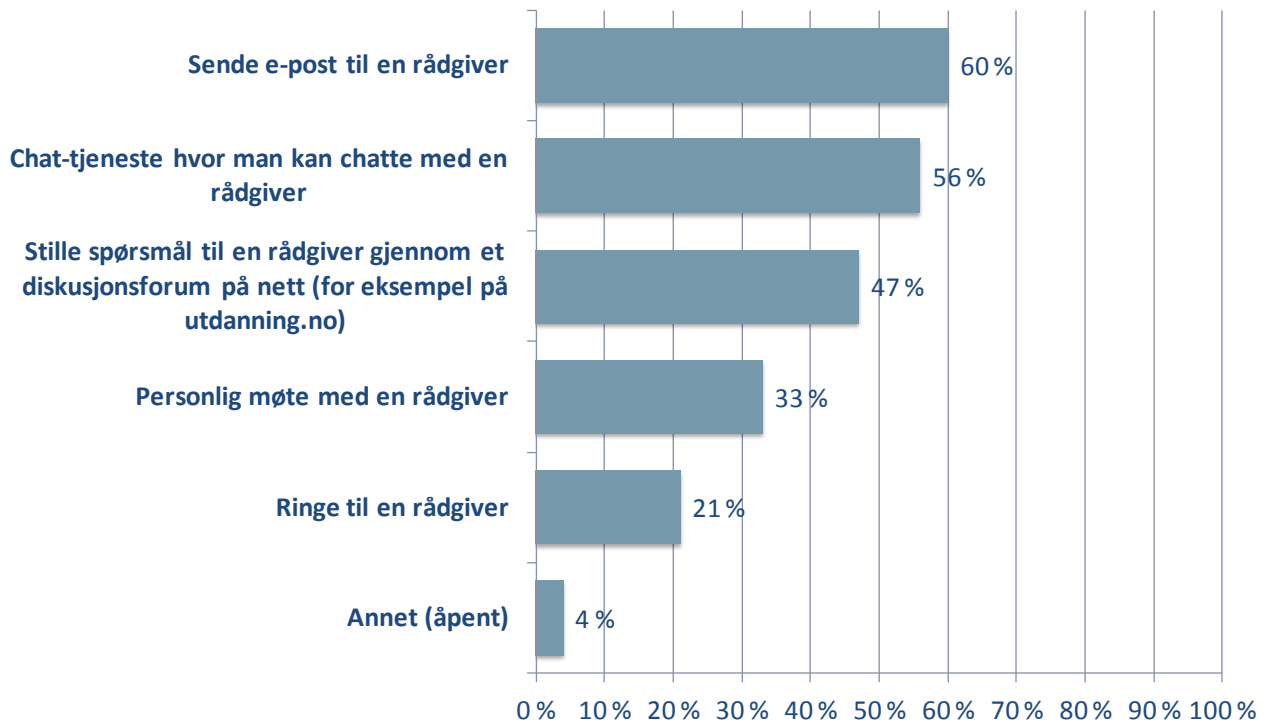
Et ønske som blir nevnt er å få oversendt svarene på spørsmålet en har sent samtidig som det blir publisert. Dette kan også løse utfordringen enkelte hadde med å finne svarene på spørsmålene de hadde.

Andre tilbakemeldinger som ble gitt av noen få respondenter er blant annet følgende:

- *Mer utfyllende og konkrete svar (4 respondenter)*
- *Dele inn spørsmål og svar i kategorier (3 respondenter)*
- *Være sikker på rådene man gir (2 respondenter)*
- *Velge selv om man vil offentliggjøre spørsmål og svar (2 respondenter)*
- *Mer informasjon om nettstedet (hvordan det brukes, hva kan man forvente) (1 respondent)*
- *Flere lenker (1 respondent)*
- *Fokus på service (1 respondent)*
- *Ha rådgivere med ulik fagbakgrunn (1 respondent)*
- *Endre opplegget til livechat med rådgiverne (1 respondent)*

4.3.10 Hvordan respondentene foretrekker å få svar på spørsmål om utdanning

Figur 4.6 Hvordan vil du helst få svar på spørsmål du har om utdanning? (Total n=81)



De mest populære måtene å få svar på spørsmål om utdanning på er å kommunisere med rådgivere via e-post (60 %), chat-tjeneste (56 %) eller stille spørsmål gjennom et diskusjonsforum (47 %). Med andre ord er det digitale kommunikasjonsformer som foretrekkes.

Et interessant funn er at det er flere unge (under 25 år) enn eldre (over 25 år) som ønsker å få svar på spørsmål om utdanning gjennom et personlig møte med rådgiver. Kun 7 % av dem som er over 25 år ville foretrukket personlig møte med en rådgiver, mens tilsvarende andel blant de under 25 år er 47 %.