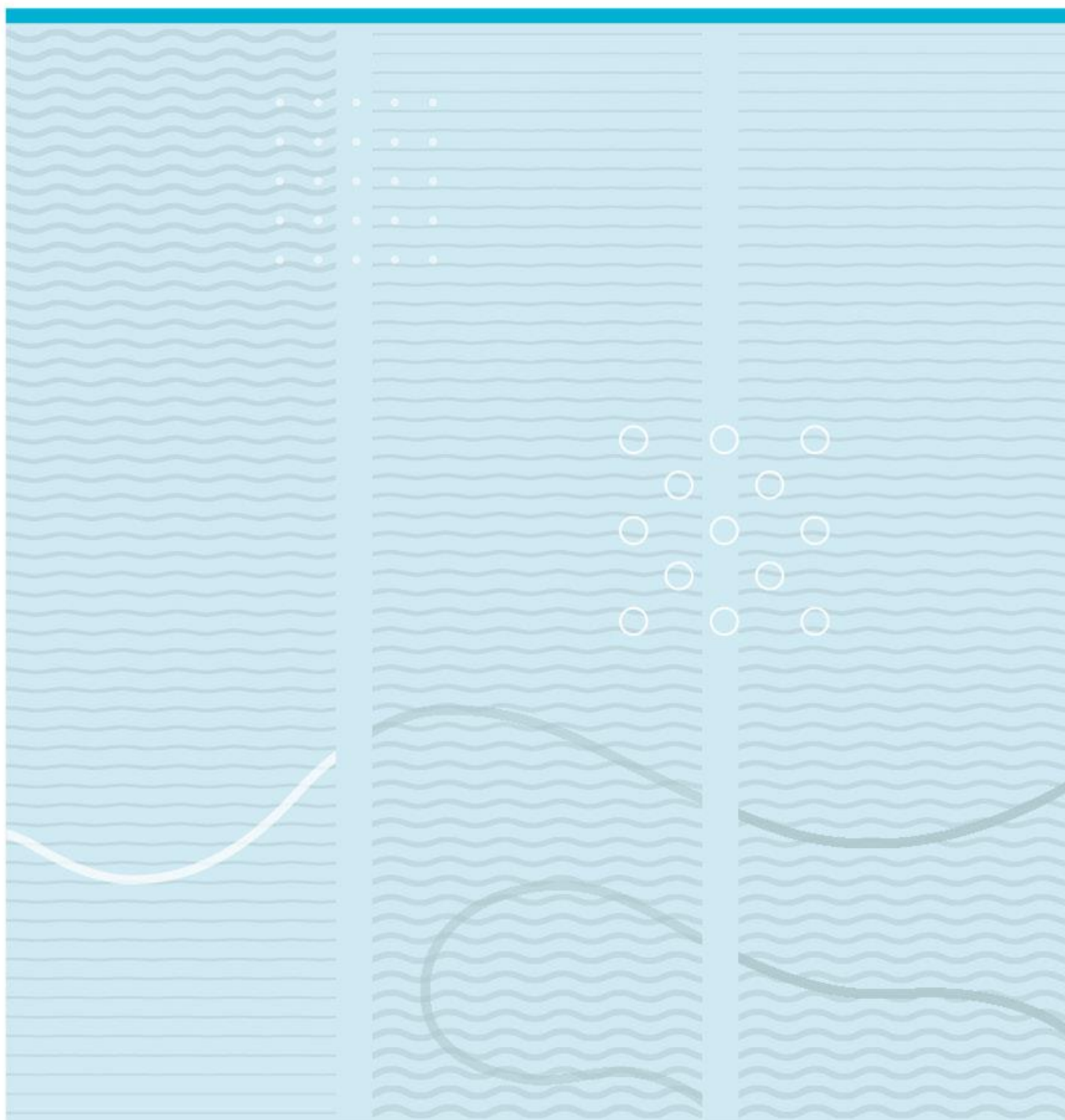


Nina Borch Johansen

Implementering av veiledningsmodell for digital karriereveiledning

- Et aksjonsforskningsprosjekt i Karriereveiledning.no



Universitetet i Sørøst-Norge
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap
Institutt for kultur, religion og samfunnsfag
Postboks 235
3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2023 Nina Borch Johansen

Denne avhandlingen representerer 30 studiepoeng

Sammendrag

Digital karriereveiledning er et relativt nytt fenomen i norsk sammenheng. Denne masteroppgaven dokumenterer et forskningsprosjekt gjennomført i den digitale karriereveiledningstjenesten Karriereveiledning.no. Ved oppstart av Karriereveiledning.no følte veilederne et behov for å støtte seg til en metodikk som tok hensyn til det digitale formatet. Resultatet var at veilederne utviklet Modell for digital karriereveiledning. Forskningsprosjektet har vært et bidrag til Karriereveiledning.no sin prosess med å ta i bruk veiledningsmodellen.

Det overordnede tema for oppgaven er digital karriereveiledning og implementering av en egenutviklet veiledningsmodell, med problemstillingen: *Hva skal til for at digital veiledningsmodell tas i bruk i Karriereveiledning.no?*

Aksjonsforskning ble brukt som metode for å utforske veiledernes erfaringer med Modell for digital karriereveiledning og finne hvilke tiltak som kunne være hensiktsmessige for å implementere veiledningsmodellen i tjenesten. Empirien i aksjonsforskningen bestod av refleksjonslogger, fokusgruppeintervju og gruppeoppgaver. Funnene i undersøkelsen viste at følgende tiltak kan bidra til implementering av veiledningsmodellen: 1) gjøre veiledningsmodellen digital tilgjengelig, 2) få mer kunnskap om veiledningsmodellen og 3) praktisk bruk.

Funnene ble diskutert i lys av læringsperspektivet, implementering av teknologi i karriereveiledning og medarbeiderdrevet innovasjon. Gjennom forskningsprosjektet ble jeg spesielt oppmerksom på fenomenet medarbeiderdrevet innovasjon og det å ha en kultur for innovasjon i organisasjonen. Innovasjonsvennlig kultur ses på som essensielt for å fremme utvikling av nye ideer og metoder.

Abstract

Digital career guidance is a relatively new phenomenon in the Norwegian context. This master's thesis documents a research project conducted in the digital career guidance service Karriereveiledning.no. At the launch of Karriereveiledning.no, counsellors felt the need to rely on a methodology that considered the digital format. The result was the development of the Model for Digital Career Guidance by the counsellors. The research project contributed to Karriereveiledning.no's process of adopting the guidance model.

The overarching theme of the thesis is digital career guidance and the implementation of a self-developed guidance model, with the research question: What is required for the digital guidance model to be adopted in Karriereveiledning.no?

Action research was used as a method to explore counsellors' experiences with the Model for Digital Career Guidance and identify measures that could be appropriate for implementing the guidance model in the service. The empirical data in action research consisted of reflection logs, focus group interviews, and group assignments. The findings in the study indicated that the following measures could contribute to the implementation of the guidance model: 1) make the guidance model digitally accessible, 2) acquire more knowledge about the guidance model, and 3) practical use.

The findings were discussed from the learning perspective, the implementation of technology in career guidance, and employee-driven innovation. Through the research project, particular attention was drawn to the phenomenon of employee-driven innovation and the importance of having a culture of innovation in the organization. An innovation-friendly culture is considered essential for promoting the development of new ideas and methods.

Innhold

Sammendrag	2
Abstract.....	3
Innhold	4
Forord.....	6
1 Innledning.....	7
1.1 Bakgrunn for valg av tema	7
1.2 Problemstilling	10
1.3 Sentrale begreper	11
1.4 Karriereveiledning.no	13
1.5 Oppgavens relevans for fagfeltet	14
1.6 Metodisk tilnærming	16
1.7 Avgrensninger	17
1.8 Oppgavens struktur	17
2 Teoretisk rammeverk	18
2.1 Lærings- og utviklingsparadigme	18
2.2 Medarbeiderdrevet innovasjon	19
2.3 Digital karriereveiledning	21
2.4 Forskningslitteratur	23
2.5 Modell for digital karriereveiledning	27
2.5.1 4K-modellen	27
2.5.2 Kolbs læringsspirale	28
2.5.3 Karrierenappene.....	29
2.5.4 Sammensetning av modellen.....	30
2.6 Oppsummering av teoretisk rammeverk.....	31
3 Metode.....	32
3.1 Vitenskapsteoretisk forankring.....	32
3.2 Aksjonsforskning som forskningsmetode	33
3.3 SØT-modellen	33
3.4 Aksjonsforskningsprosessen	34
3.4.1 Planlegging og iverksetting	35

3.4.2	Utvalg	36
3.4.3	Gjennomføring	37
3.5	Forskerrollen.....	42
3.5.1	Forskningsetiske betraktninger	43
3.5.2	Validitet	43
3.5.3	Reliabilitet	44
3.6	Kritisk blikk på metodevalg	44
3.7	Tematisk analyse	46
4	Presentasjon av funn.....	49
4.1	Digital tilgjengelighet	50
4.1.1	Tilgjengelighet	50
4.1.2	Digital og interaktiv	50
4.1.3	Design	51
4.2	Kunnskap om veiledningsmodellen	52
4.2.1	Kolbs lærings sirkel.....	52
4.2.2	Karriereknappene.....	53
4.2.3	Veiledningsmodellen som helhet.....	54
4.3	Praktisk bruk	55
4.3.1	Individuelle tiltak.....	55
4.3.2	Praktisk bruk i tjenesten.....	56
4.3.3	Kollektive tiltak.....	57
4.3.4	Utadrettede tiltak.....	57
5	Drøfting	60
5.1	Læringsperspektivet	60
5.2	Implementering av teknologi i karrieretjenester	62
5.3	Medarbeiderdrevet innovasjon	65
6	Avslutning.....	69
	Referanser	73
	Figurer	77
	Vedlegg	79

Forord

Min reise i karriereveiledningfeltet startet høsten 2015 på en konferanse der Roger Kjærgård presenterte «den nye» NOU 'en som skulle komme året etter (NOU 2016:7). Presentasjonen vekket min nysgjerrighet for karriereveiledning, noe som etter hvert gjorde at jeg søkte meg inn på erfaringsbasert master i karriereveiledning. Utdanningen har vært en spennende reise i et fagfelt som var forholdsvis nytt for meg. Det har vært utrolig inspirerende å være med i et læringsfellesskap sammen med dyktige forelesere og flotte medstudenter.

Forskningsprosjektet har foregått på min egen arbeidsplass Karriereveiledning.no. Siden oppstarten av Karriereveiledning.no har vi som veiledere tatt del i den faglige utviklingen av tjenesten. For meg var det helt naturlig å involvere mine kollegaer i forskningsprosjektet slik at vi i fellesskap kunne utvikle og forbedre vår egen praksis. Gjennom arbeidet med masteroppgaven har jeg fått en verdifull mulighet til å utforske faget og utvikle nye aspekter innen karriereveiledning.

Det er mange som skal ha sin del av fortjenesten for at dette forskningsprosjektet endelig kom i havn. Først og fremst vil jeg takke min tålmodige Øystein og våre gutter som har støttet meg i alle opp- og nedturer. Så vil jeg rette en stor takk til mine kollegaer i Karriereveiledning.no for entusiastisk deltakelse i aksjonsforskningsprosjektet og for alle heia-rop underveis. Faglig har jeg hatt stort utbytte av veiledningsgruppa og veilederne på USN, Kirsten Marie, Kristina og Cathrine. Til slutt vil jeg gi en stor takk til Rita Sørly som loset meg igjennom de siste månedene med oppgaveskrivingen slik at jeg kom i mål.

Nina Borch Johansen

November 2023

1 Innledning

Hvordan gjennomføre karriereveiledning når kommunikasjonen foregår digitalt? Digital karriereveiledning skiller seg fra tradisjonell karriereveiledning der kommunikasjonen foregår ansikt-til-ansikt. I nasjonal sammenheng er digital karriereveiledning nybrottsarbeid. Denne masteroppgaven er et resultat av et omfattende forskningsprosjekt på egen arbeidsplass Karriereveiledning.no, som handlet om det å ta i bruk en ny veiledningsmodell for digital karriereveiledning.

I dette kapittelet presenteres bakgrunn for valg av tema og min motivasjon for dette temaet. Så presenteres problemstillingen for forskningsprosjektet, sentrale begreper, oppgavens relevans for fagfeltet, metodisk tilnærming, avgrensninger som er gjort i oppgaven og til slutt oppgavens struktur.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Karriereveiledning er omtalt som et viktig samfunnsøkonomisk tiltak for å redusere feilvalg og frafall i skole, gi lettere overganger fra utdanning til jobb, samt redusere utenforskap (NOU 2016:7, s. 106). Tilgangen til karriereveiledning har vært begrenset med at brukerne måtte ha en tilhørighet til en offentlig institusjon som elev, student eller NAV-bruker (Kvam et al., 2015).

«Mennesker vil alltid være vår viktigste ressurs. I en tid med omstilling og endring, skal vi satse mer på menneskers kompetanse, arbeidskraft og utdanning» sitat fra daværende statsminister Solberg i forbindelse med lansering av Kompetansereformen (Solberg, 2019). Et viktig tiltak som ble beskrevet i Kompetansereformen (2019) var å opprette en offentlig digital karriereveiledningstjeneste og bakgrunnen var å gjøre karriereveiledning lettere tilgjengelig for befolkningen uten hindringer som geografi, alder eller psykologiske faktorer. Den offentlige digitale karriereveiledningstjenesten i Norge åpnet 2. september 2020 og vil i denne oppgaven omtales med navnet Karriereveiledning.no.

Målet for Karriereveiledning.no er å gi alle som trenger det tilgang til offentlig, kvalitetsikret og gratis karriereveiledning på nett (KompetanseNorge, 2021b). Karriereveiledning.no skal

supplere eksisterende veiledningstilbud og gi flere tilgang til karriereveiledning uavhengig av alder, geografi og arbeids- og utdannings situasjon (KompetanseNorge, 2020).

Karriereveiledning.no består av nettside med informasjon, selhjelpsverktøy, samt digital karriereveiledning på chat og telefon.

Digital karriereveiledning kjennetegnes med at veileder og veisøker ikke møtes fysisk, og dimensjonen med å tolke kroppsspråket uteblir. Kroppsspråket eller den ikke-verbale kommunikasjon utgjør en vesentlig del av vår kommunikasjon med omverden. I digital veiledning må veilederen forholde seg til det som skrives på chat eller sies på telefon. Veilederen mister muligheten til å tune seg inn med å «lese» kroppsspråket som anerkjennende nikk, risting på hodet og rulling med øynene (Nygaard, 2019).

Jeg har arbeidet som karriereveileder i Karriereveiledning.no siden oppstarten i juni 2020. Tidligere jobbet jeg som studiekonsulent på et universitet der jeg blant annet veiledet studenter i forhold til karrieremuligheter, tilrettelegging av studie og utfordringer som oppsto i løpet av studietiden. Det å veilede på digitale plattformer var nytt for meg og for de fleste andre veilederne i Karriereveiledning.no. Så det å bli kjent med det digitale formatet og hvordan gjennomførte veiledningene var viktig i oppstartsperioden. I månedene fra oppstart til lansering av tjenesten 2. september 2020 øvde oss på å veilede digitalt, på hverandre og på andre kollegaer i direktoratet. Læringskurven var bratt, og vi gjorde oss flere erfaringer underveis. Våre kolleger som sto for opplæringen hentet inspirasjon fra den Danske e-veiledningstjenesten UddannelsesGuiden (ug.dk) som hadde drevet med digital karriereveiledning siden 2010. Ved oppstart av UddannelsesGuiden beskrev veilederne at de hadde begrenset erfaring med digital veiledning og følte et behov for en felles tilnærming, med resultat at de utviklet en kommunikasjonsmodell – 4K-modellen for veiledning i de ulike digitale kanalene (Nygaard, 2019). 4K-modellen tar for seg kommunikasjonsfasene: **K**ontakt, **K**ontrakt, **K**ommunikasjon og **K**onklusjon. 4K-modellen vil bli beskrevet nærmere i kapittel 2. I nasjonal sammenheng var det få som hadde erfaring med digital karriereveiledning, så det ble naturlig å se til Danmark og deres erfaringer med bruk av veiledningsmodell tilpasset digital karriereveiledning.

Samtidig med vår opplæringsperiode i Karriereveiledning.no, jobbet andre kollegaer i HK-dir med Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning. Veilederne i Karriereveiledning.no ble involvert i testing av verktøyet «Min kompetanse – selvevalueringsverktøyet for karriereveiledere» (HK-dir, 2021). Selvevalueringsverktøyet har som mål å få karriereveilederen til å reflektere over egen kompetanse samt gi inspirasjon til faglig utvikling. Som karriereveiledere i en nystartet tjeneste var selvevalueringen et bidrag til vår refleksjon over eget veiledningsverktøy som var 4K-modellen.

Etter noen måneder med testing og bruk av 4K-modellen i veiledning opplevde vi modellen som mangelfull, med tanke på innhold og karrierelæringsperspektivet i samtalene. Vi ønsket å trekke inn elementer fra kvalitetsrammeverket og samtidig få inn mer om karrierelæring. I kvalitetsrammeverket fant vi «Karriereknappene» som handler om karrierelæring i kontekst og innholdet i veiledningssamtalen. I tillegg ønsket vi å sette søkelys på selve læringsperspektivet i samtalen. Læring kan ses på som erfaringsbasert, og Kolbs læringsspiral beskriver hvordan læring blir satt i gang av en erfaring (Bakke et al., 2019). Med utgangspunkt i elementene 4K, Karriereknappene og Kolbs læringsspiral satt vi sammen en ny modell for digital karriereveiledning, med navn Modell for digital karriereveiledning. Nærmere beskrivelse av modellen vil bli gitt i kapittel 2.

Intensjonen med Modell for digital karriereveiledning er at vi veiledere har en felles tilnærming til veiledningssamtaler, og at vi skal kunne møte alle målgrupper og henvendelser. Målet er at veisøkerne skal oppleve Karriereveiledning.no som en enhetlig tjeneste der veiledningssamtalene følger samme veiledningsmetodikk, uansett hvilken karriereveileder du snakker med.

Det første driftsåret i Karriereveiledning.no var det mye som skulle på plass. Veilederne fra fylkeskommunene ble ansatt etappevis, og våren 2021 var vi fulltallig med 19 veiledere. Covid hadde satt stopper for fysiske møter, så all opplæring og «bli-kjent» foregikk også digitalt. Implementering av den nye veiledningsmodellen ble derfor satt på vent. Høsten 2022 hadde fag- og kvalitetsgruppa i Karriereveiledning.no satt implementering av Modell for digital karriereveiledning på agendaen. Det å teste ut om veiledningsmodellen faktisk er hensiktsmessig for vår veiledning i Karriereveiledning.no og samtidig finne ut hva skal til for

at modellen skal bli brukt i tjenesten, var et veldig interessant prosjekt som jeg ønsket å ta del i både som veileder og som forsker. Resultatet var at veiledningsmodellen ble tema for dette forskningsprosjektet. Innspillene fra forskningsprosjektet vil bli tatt med videre i Karriereveiledning.no sitt arbeid med fag og kvalitet.

Bakgrunn for valg av tema – min motivasjon

Digital karriereveiledning var et nytt fagfelt for meg når jeg startet som karriereveileder i Karriereveiledning.no. Overgangen fra å være studieveileder til karriereveileder i en digital karriereveiledningstjeneste var stor og utrolig spennende. Masteren i karriereveiledning har gitt meg faglig ballast til å handtere overgangen og samtidig utforske dette fagfelt. Som veileder i Karriereveiledning.no har jeg fått være med å utvikle en helt ny nasjonal tjeneste. Det har vært interessant å få være med i prosessen fra «tegnebrettet-stadiet» til en fullt operativ tjeneste med etablerte rutiner og prosedyrer. Jeg har hele tiden vært nysgjerrig på hva en profesjonell karriereveileder egentlig er, og om vi oppfyller kravet som myndighetene har satt om at Karriereveiledning.no skal være en profesjonell tjeneste og gi karriereveiledning av høy kvalitet. For hva betyr egentlig profesjonalitet og høy kvalitet i en digital karriereveiledningstjeneste? Det har vært viktig for meg å finne et forskningsprosjekt som kunne utforske om vår metodikk for digital karriereveiledning oppfyller myndighetenes forventninger for tjenesten Karriereveiledning.no.

1.2 Problemstilling

Jeg har valgt å gjennomføre et aksjonsforskningsprosjekt der stemmene til veilederne i Karriereveiledning.no har vært viktig for å utforske hva som skal til for vi tar i bruk en ny veiledningsmodell. Forskningsprosjektet er veldig praksisnært og bunnar i veilederens ønske om å forbedre egen praksishverdag med veiledning i et digitalt format.

Problemstillingen for forskningsprosjektet er: ***«Hva skal til for at digital veiledningsmodell tas i bruk i Karriereveiledning.no?»***

Forskningsprosjektet vil ha betydning for hvordan Karriereveiledning.no vil anvende Modell for digital karriereveiledning videre.

1.3 Sentrale begreper

Oppgaven handler om innovasjon i digital karriereveiledning så begreper som innovasjon, karriereveiledning, digital karriereveiledning og «Blended guidance» (Hooley et al., 2015) er sentrale i oppgaven. I Modell for digital karriereveiledning er læringsperspektivet fremtredende, og dermed er også begreper som karrierekompetanse og karrierelæring viktige.

Innovasjon: I boken «Medarbeiderdrevet innovasjon» benyttes følgende definisjon av innovasjon «*En ny idé – eller gammel som brukes i en ny kontekst – som er brukbar og som gir en merverdi*» (Amble et al., 2020, s. 35). Dette forskningsprosjektet tar for seg innovasjonsprosessen av en veiledningsmodell i en statlig tjeneste. Amble og kolleger har relatert innovasjonsfenomenet til prosessen som skjer i et arbeidsfellesskap. Jeg har valgt å benytte meg av definisjon fra Amble og kollegaer om innovasjon i arbeidsfellesskap:

«Innovasjon skjer gjennom kollektive prosesser som oppstår med utgangspunkt i en ny idé, og som får sin effekt når resultatet av den nye ideen tas i bruk gjennom å forandre hvordan mennesker organiserer seg, hvilke redskaper og teknologier de utnytter eller hvordan de lever» (Amble et al., 2020, s. 35).

Karriereveiledning: Jeg har valgt å bruke definisjonen som Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir) legger til grunn i Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning:

«Målet med karriereveiledning er at mennesker blir bedre i stand til å håndtere overganger, og til å ta meningsfulle valg knyttet til utdanning, læring og arbeid gjennom livet. Karriereveiledning gir mulighet for utforskning av den enkeltes situasjon, ønsker og muligheter, og støtte til handling, valg og samfunnsdeltakelse. Karriereveiledning kan foregå individuelt og i gruppe, både fysisk og digitalt, og innenfor rammene av ulike sektorer og organisasjoner. Karriereveiledning tilbys av kompetente aktører og utføres med høy grad av etisk bevissthet» (Bakke et al., 2019, s. 12).

Digital karriereveiledning: I dette forskningsprosjektet har jeg valgt å bruke ordet digital karriereveiledning, for det er begrepet som brukes i Karriereveiledning.no. I rapporten

«Karriereveiledning i en digital verden» beskrives digital karriereveiledning med begrepet «e-veiledning» som er i tråd med det som gjøres i Danmark.

«E-veiledning beskriver veiledning som foregår via telefon, chat, e-post, SMS eller andre plattformer, men ikke ansikt-til-ansikt. Veiledningen foregår i tilknytning til et nettsted» (Kvam et al., 2015, s. 11).

Blended guidance: Hooley med kollegaer har lansert begrepet «Blended guidance» som handler om at kombinasjonen av det fysiske og digitale karriereveiledningstilbudet kan være hensiktsmessig (Hooley et al., 2015). Brukeren kan velge et eller flere av elementene alt etter situasjon og hva hen selv har behov for. For noen vil informasjon og selvhjelpsressurser på nett være nok, mens andre har behov for å sette informasjonen i en kontekst og reflektere over informasjonen sammen med en veileder.

Karrierekompetanse: Det å tilrettelegge for at veisøker utvikler kompetanse til å ta valg om sin egen karriere er en viktig del av karriereveiledningen. I Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning (2019) er karrierekompetanse definert som:

«Kompetanser som setter mennesker i stand til å kunne planlegge, utvikle og styre sin egen karriere på en strukturert måte. Dette inkluderer ferdigheter i å kunne samle, analysere og anvende informasjon både om utdanning, arbeid og seg selv, ferdigheter i å håndtere overgangsfaser i livet og ferdigheter i å ta valg» (Bakke et al., 2019, s. 11)

Karrierelæring og læringsepisode: I Norsk karriereveiledning læringsperspektivet sterkt (Bakke et al., 2019). Karrierelæring er et viktig element i Modell for digital karriereveiledning. I Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning er begrepet definert på følgende måte:

«Karrierelæring er den læringen som knytter seg til utviklingen av karrierekompetanse, altså selve læringsprosessen» (Bakke et al., 2019, s. 11).

I Karriereveiledning.no benyttes begrepet «læringsepisode» istedenfor karrierelæring. Begrepet læringsepisode er et resultat av et utviklingsprosjekt mellom Karriereveiledning.no og INN Høgskolen på Innlandet høsten 2020 med søkelys på kvalitetsutvikling i

Karriereveiledning.no (Haug, 2021). Utviklingsprosjektet besto av tre økter der alle karriereveilederne deltok sammen med fagpersoner fra INN. I en av øktene fikk veilederne i oppgave å diskutere hva som er overordnet mål for veiledningstjenesten (Haug, 2021). I diskusjonen kom det fram at det å gi karrierelæring er et mål for Karriereveiledning.no. Flere veiledere uttrykte at begrepet «karrierelæring» ikke var beskrivende for veiledninger i Karriereveiledning.no, fordi veisøkerne kun er inne i en begrenset tidsperiode. Dermed oppsto begrepet «læringsepisode», som veilederne definerte som et begrep som omhandler karrierelæring i et digitalt format og i et kortere tidsintervall.

1.4 Karriereveiledning.no

Forskningsprosjektet handler om å ta i bruk Modell for digital karriereveiledning i den digitale karriereveiledningstjenesten Karriereveiledning.no. Her er et kort historisk tilbakeblikk for opprettelsen av Karriereveiledning.no, litt om selve tjenesten og hvem som er veisøkerne.

I europeisk sammenheng har Norge hengt litt etter på karriereveiledningsfeltet. Prosessen med å realisere en nasjonal digital karriereveiledningstjeneste i Norge har pågått i flere år. I 2014 tok Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling (OECD) for seg utfordringene i det Norske karriereveiledningsfeltet, og anbefalte å utvikle «*et helhetlig system for livslang karriereveiledning for å sikre **bedre tilgang** til og **kvalitet** på karriereveiledningen i Norge*» (OECD, 2014). Anbefalingene fra OECD ble tatt videre i den norske delrapporten «Karriereveiledning i en digital verden» som beskriver det fysiske og nettbaserte karriereveiledningstilbudet per 2015 som lite tilgjengelig og fragmentert (Kvam et al., 2015). For å øke tilgjengeligheten av karriereveiledning, anbefalte Karriereveiledningsutvalget å opprette en nasjonal digital karriereveiledningstjeneste. Tjenesten skulle være organisert som et nettsted med innholdskomponentene; informasjon, selhjelpsressurser og e-veiledning (Kvam et al., 2015). Anbefalingene fra rapporten ble inkludert i NOU 2016:7 Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn (2016). Et konkret resultat av NOU 2016:7 var at Kunnskapsdepartementet i 2018 tildelte midler til Kompetanse Norge for å utvikle en slik tjeneste og 2. september 2020 ble Karriereveiledning.no offisielt åpnet av Henrik Aasheim, daværende forsknings – og høyere utdanningsminister.

Karriereveiledning.no driftes av Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir), tidligere Kompetanse Norge. Veiledningen foregår på chat og telefon, og det er ingen timebestilling. Tjenesten har lang åpningstid slik at flest mulig skal ha mulighet å ta kontakt. Åpningstiden varierer etter sesong, der høysesongen defineres som perioden fra januar til 15. april i forbindelse med søknadsfrister til videregående og universitet, fagskole. Til sammen er det 19 karriereveiledere tilsatt, der ti er lokalisert i Tromsø og ni er tilknyttet de fylkesvise karrieresenterene i Vestlandet, Innlandet og Trøndelag (situasjonen høsten 2022). I tillegg er det en stab som jobber med nettsiden, kommunikasjon og koordinering. Karriereveiledning.no har fra oppstart 2. september 2020 til 24. november 2023 gjennomført **44.130** veiledningssamtaler, der om lag 80% er på chat og 20% på telefon (Karriereveiledning.no, 2023).

Karriereveiledning.no er en tjeneste for alle som har spørsmål om skole, utdanning og arbeid. I praksis vil det si at målgruppen for tjenesten er veldig bred, fra ungdommer som skal velge videregående til seniorer. Likevel ser vi at 55% av de som tar kontakt med Karriereveiledning.no er under 25 år. Det samsvarer med rapport om «Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse» som viser at aldersgruppen 16-29 år er de som har høyest digitalt ferdighetsnivå (KompetanseNorge, 2021a). Tema for henvendelsene varierer, men en stor andel handler om valg av videregående utdanning og valg av studier på universitet/høgskole.

1.5 Oppgavens relevans for fagfeltet

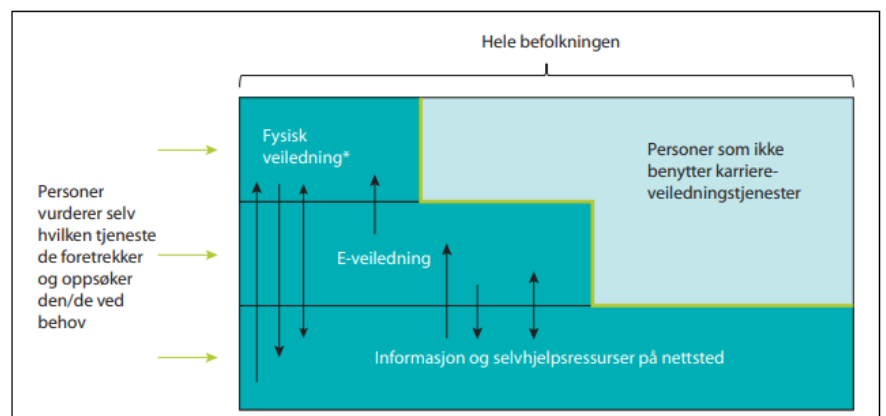
Hovedelementene i oppgaven er digitalisering, økt tilgang til karriereveiledning og innføring av en ny veiledningsmodell i tjenesten Karriereveiledning.no.

Teknologi har endret vår hverdag betraktelig. Internett, PC og mobiltelefoner er blitt naturlige fremgangsmåte for å finne informasjon, kommuniserer med hverandre og bli underholdt på (Meld. St. 23, 2013). Digitaliseringsdirektoratet oppgir at 94 prosent av Norges befolkning bruker internett hver dag, og kun 3 prosent ikke bruker digitale verktøy eller internett (Digitaliseringsdirektoratet, 2023). Det er et politisk mål å digitalisere offentlige tjenester for å gjøre de lettere tilgjengelig for befolkningen, samt fornye og forbedre offentlig sektor (Kommunal og moderniseringsdepartementet, 2019).

Digitaliseringen av samfunnet har også hatt betydning for utviklingen av karriereveiledningfeltet (Hooley et al., 2015). Digital karriereveiledning er et relativt nytt fagfelt i Norge. Før Covid-19 var normalen at karriereveilederne møtte sine veisøkere ansikt-til-ansikt. «Brukerne på nett, karriereveilederne på kontor» (Groven & Mathisen, 2018), gir et bilde av at befolkningen er digital men at karriereveiledningfeltet ikke har hengt med på digitaliseringen i samme grad. Digital karriereveiledning er et nytt kompetanseområde for veiledere i Norge (NOU 2016:7). Denne oppgaven kan bidra til å gi et innblikk i hva digital karriereveiledning er i en norsk kontekst.

I NOU 2016:7 Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn, skisseres det hvordan et helhetlig system for livslang karriereveiledning kan se ut i Norge. Utredningen beskriver hva et slikt helhetlig system bør inneholde, og hvilke elementer som sammen vil kunne gi kvalitet og profesjonalitet i karriereveiledningstjenestene (NOU 2016:7, s. 27). De fire elementene som er nevnt er: tilgang for alle grupper, et helhetlig innhold, mekanismer for koordinering og samarbeid, og gjennomgående kvalitet og profesjonalitet. Dette forskningsprosjektet berører mest elementene som omhandler **tilgang** til karriereveiledning, og det å gi et **helhetlig innhold** i tjenestene.

Når det kommer til **tilgang** til karriereveiledning, så er Karriereveiledning.no et resultat av myndighetenes tiltak for å øke tilgangen til karriereveiledning for befolkningen (Kunnskapsdepartement, 2019).



Figur 1: Et helhetlig karriereveiledningstilbud (NOU 2016:7, s. 128)

Figur 1 fra NOU2016:7 gir en illustrasjon av et helhetlig karriereveiledningstilbud i Norge. Figuren viser hvor stor andel av befolkningen som potensielt vil benytte seg av karriereveiledning, og hvilket format som foretrekkes. Her antas det at mange i befolkningen vil få dekt sitt informasjonsbehov ved å benytte seg av informasjon og selvhjelpsressurser på nettet, mens andre vil ha behov for å

diskutere sin problemstilling med en veileder og få satt informasjonen i en kontekst. Veiledningen kan skje enten digitalt (her vist som e-veiledning) eller med fysisk oppmøte. Pilene i figuren gir også et bilde av hvordan veisøkerne kan bevege seg mellom de forskjellige formatene, og gjerne kombinere disse alt etter situasjon og informasjonsbehovet. I følge Hooley er nettopp det å blande de forskjellige tjenestene en hensiktsmessig måte for å få et godt utbytte av karriereveiledningen (Hooley et al., 2015).

Figuren gir også et bilde av kapasiteten hos de forskjellige tjenestene. Informasjon på nettet er veldig lett tilgjengelig, mens fysisk karriereveiledning har utfordringer med manglende kapasitet og tilgjengelighet (HK-dir, 2023, s. 28). Digital karriereveiledning kan bidra en bedre ressursutnyttelse med å gjøre karriereveiledning lettere tilgjengelig, og samtidig avlaste de som tilbyr fysisk veiledning.

Sentralt i dette forskningsprosjektet er Modell for digital karriereveiledning. Modellen representerer veiledningsmetodikken for gjennomføring av karriereveiledning via digitale plattformer, altså selve innholdet i tjenesten. Prosjektet kan tilføre forskningsbasert kunnskap om et nytt praksisområde innenfor karriereveiledningsfeltet nasjonalt.

1.6 Metodisk tilnærming

Forskningsprosjektet handler om Modell for digital karriereveiledning og hvilke tiltak veilederne i Karriereveiledning.no opplevde som hensiktsmessig for å implementere veiledningsmodellen i sin praksis. Å undersøke veiledernes synspunkter var utgangspunktet for å finne relevante tiltak, og det var hensiktsmessig å velge kvalitativ undersøkelse. I en kvalitativ undersøkelse samles det inn ord og ikke tall, og tolkningen av det som blir sagt er sentral. En kvalitativ tilnærming kan få frem flere nyanser i svarene, og en større dybdekunnskap om veiledernes meninger (Jacobsen, 2018).

Modell for digital karriereveiledning er utviklet av Karriereveiledning.no for veiledning på digitale kanaler. Digital karriereveiledning er et relativt nytt fenomen i Norge, og det var interessant å kunne undersøke denne veiledningspraksisen på en systematisk måte. Aksjonsforskning ble valgt som metode for å få innsikt og utvikle en reflektert praksis (Ulvik et al., 2022).

1.7 Avgrensninger

Opprinnelig handlet aksjonsforskningsprosjektet om hvordan Modell for digital karriereveiledning bidrar til læringsepisoder for veisøkeren, der fokuset var på hvilket utbytte veisøkeren satt igjen med etter en veiledning i Karriereveiledning.no.

Aksjonsforskningsprosjektet ble planlagt og gjennomført høsten 2022 med fokus på læringsepisoder. I etterkant innså jeg at datagrunnlaget var alt for omfattende til å kunne samle alle trådene. En justering av problemstillingen og avgrensning av empirien ble nødvendig. Oppgaven er nå begrenset til å se på de elementene som omhandler implementering av Modell for digital karriereveiledning. Det innebærer at jeg avgrenser empirien til de spørsmålene som jeg tenker er relevante for å vise prosessen med å finne tiltak for implementering av Modell for digital karriereveiledning.

Oppgaven er også begrenset til å se på karriereveiledere i Karriereveiledning.no, sine erfaringer og tanker om å ta i bruk Modell for digital karriereveiledning. Det betyr at jeg ikke har med veisøkernes perspektiver på om modellen er hensiktsmessig for digital karriereveiledning. Karriereveiledning.no er en anonym tjeneste, noe som gjør det utfordrende å få inn veisøkernes perspektiver på tjenesten.

1.8 Oppgavens struktur

Oppgaven er strukturert med seks kapitler der det første kapitlet gir en innledning og bakgrunn for forskningsprosjektet. Kapittel 2 omhandler det teoretiske rammeverket for oppgaven med søkelys på læringsparadigme, medarbeiderdrevet innovasjon og digital karriereveiledning. Sentralt i oppgaven er Modell for digital karriereveiledning, og den vil også bli presentert her. Kapittel 3 beskriver vitenskapsteoretisk forankring og metoder som ble anvendt. I Kapittel 4 presenteres funnene som kom fram etter tematisk analyse. Kapittel 5 drøftes funnene i lys av læringsperspektivet, implementering av teknologi i karrieretjenester og medarbeiderdrevet innovasjon. Oppgaven avsluttes i kapittel 6 med svar på problemstillingen, forslag til videre forskning og tanker om forskningsprosjektet.

2 Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet presenteres det teoretiske rammeverket med antagelser, begreper, teorier og tidligere forskning som bygger opp om forskningen i denne oppgaven (Maxwell, 2008). Teoriene som presenteres er knyttet til oppgavens problemstilling som handler om digital karriereveiledning og implementering av en ny veiledningsmodell. For å kunne belyse problemstillingen vil jeg først presentere lærings- og utviklingsparadigmet som er et grunnleggende syn på norsk karriereveiledning. Deretter begrepet «medarbeiderdrevet innovasjon» som sier noe prosessen med å implementere en ny veiledningsmodell for et digitalt format. Så vil jeg belyse hva digital karriereveiledning er, og hvorfor det digitale formatet gjør at veiledningen differensieres fra fysisk karriereveiledning. Deretter presenteres et utvalg av forskningslitteratur som er relevant for oppgaven. Til slutt presenteres elementene og sammensetningen for Modell for digital karriereveiledning som er sentral i forskningsprosjektet.

2.1 Lærings- og utviklingsparadigme

Et paradigme er hele det teoretiske rammeverket som forskningen gjennomføres i (Thomassen, 2015). Kuhn omtaler paradigme som et sett av generelle filosofiske antagelser om hvordan verden er (ontologi) og hvordan vi forstår den (epistemologi) (Maxwell, 2008).

I henhold til Mark Savickas er det tre store paradigmer innenfor karriereveiledning; logisk positivistisk paradigme (guiding), utviklings- og læringsparadigme (developing) og et konstruktivistisk paradigme (designing), (Haug, 2018). I Norsk karriereveiledning er det sterkt søkelys på at veisøker skal lære noe, som gjør at lærings- og utviklingsparadigmet kan være naturlig å plassere karriereveiledningspraksisen i.

En betydningsfull teoretisk tilnærming for dette paradigmet er den humanistiske tilnærmingen, som vi finner hos Carl Rogers (Haug, 2018). Den humanistiske tilnærmingen tar utgangspunkt i at mennesket er motivert til å utvikle seg i en positiv retning etter de gitte betingelser og omstendigheter hen befinner seg i. Det er veisøker selv som er ekspert på eget liv og spiller hovedrollen i valgprosessene for egen karriere. Samtidig er

karriereveilederens innstilling og grunnholdning til mennesket viktig for resultatet av veiledningen (Haug, 2018).

I lærings- og utviklingsparadigmet ses karriere som en livslang prosess, der fokuset er å forstå hvordan mennesket utvikler sin karriere gjennom livet. I følge Donald Supers teori om «livsforløp og leverom», påvirkes karrierevalg av livssituasjonen og selvoppfatningen til en person, samt hvor i livsløpet vedkommende befinner seg (Højdal & Poulsen, 2017). Teorien til Super består av de tre kjerneelementene; livsforløp, leverom og selvforståelse. Valgene vi tar gjennom livet er et uttrykk for våre verdier, og hva vi ønsker å oppnå. Våre verdier vil igjen påvirke våre roller og de oppgaver som vi ønsker å engasjere oss i. Livsforløpet representerer hvordan stadier i livet er knyttet opp mot forskjellige utviklingsoppgaver i et livslangt perspektiv (Højdal & Poulsen, 2017). Super mente at vi møter ulike utviklingsoppgaver gjennom livet som er med på å utvikle oss som individer. Ifølge Super er det fem ulike stadier innenfor utvikling (maksisykluser); vekst, utforskning, etablering, opprettholdelse og løsrivelse. Gjennom livet vil vi utfordres til å ta nye valg, som igjen vil lede oss igjennom nye utviklingsfaser. Fokuset på utvikling og læring er sentral i Modell for digital karriereveiledning, og vises med Kolbs læringsspiral som vil bli beskrevet nærmere i kapittel 2.5.2

2.2 Medarbeiderdrevet innovasjon

Innovasjon handler om å skape noe nytt og sette det ut i praksis (Willumsen & Ødegård, 2015). I offentlig sektor er innovasjon å iverksette noe nytt som skaper verdi for innbyggerne og samfunnet (Meld. St. 30, 2019). Innovasjonsprosessen deles ofte inn i de fire fasene; (1) ideutviklingsfasen, (2) seleksjonsfasen, (3) implementering, og (4) spredningsfasen (Willumsen & Ødegård, 2015). Modell for digital karriereveiledning er en nyutviklet modell og forskningsprosjektet handler om fase 3 implementering.

Regjeringen har mål om en effektiv offentlig sektor, som leverer gode tjenester og finner nye løsninger på samfunnsutfordringer (Meld. St. 30, 2019). Utviklingen av Modell for digital karriereveiledning er resultat av ønsket om å finne en metodikk for karriereveiledning i en digital og norsk kontekst. Samtidig som ønsket om å oppfylle myndighetenes krav om kvalitet og profesjonalitet i en offentlig tjeneste.

Modell for digital karriereveiledning er utviklet av kollegiet i Karriereveiledning.no (jmf. Kap 1.1 Bakgrunn for oppgaven). Initiativet til utviklingen kom fra karriereveiledere i tjenesten, ikke fra oppdragsgiver Kunnskapsdepartementet eller arbeidsgiver Kompetanse Norge (nå HK-dir). Innovasjonsarbeid der ansatte er ekspertene og kunnskapsressursen, kan betegnes som Medarbeiderdrevet innovasjon (MDI). Jeg har valgt å bruke følgende definisjon:

«Medarbeiderdrevet innovasjon (MDI) er en intensjonell, proaktiv og systematisk prosess, som er preget av bred medvirkning og selvorganisering. MDI-prosessen består av aktiviteter der medarbeiderne genererer og tilpasser nye og kreative ideer – som kommer til praktisk anvendelse og dermed resulterer i kvalitativ endring i en spesifikk kontekst» (Amble et al., 2020).

Medarbeiderne er de som er tettere på praksishverdagen og vet «hvor skoen trykker». De vet hvilke utfordringer som er nødvendig å løse for å kunne bedre egen praksis.

Medarbeiderdrevet innovasjon er en nedenfra-og-opp tilnærming i innovasjonsarbeid, der en bred medvirkning fra de som er nærmest praksisfeltet er essensielt (Amble et al., 2020).

Implementering er en kollektiv prosess, der ideen som er skapt skal omgjøres til virkelighet (Amble et al., 2020). Implementeringsprosessen kan være krevende for de som er med, med at nye metoder og ideer skal konkretiseres og virkeliggjøres. I prosessen er det viktig å gi rom for å kunne utforske ideer, videreutvikle de, forkaste eller bevare de. Når ideen er spesifisert, er det viktig å undersøke om bidrar til løsningen på problemet. Erfaringer og praksisviten fra medarbeiderne er essensielt å vurdere ideens anvendelighet (Amble et al., 2020).

En viktig forutsetning for innovasjon er en innovasjonsvennlig kultur (Meld. St. 30, 2019).

Medarbeidernes selvfølelse og den organisatoriske konteksten er to grunnleggende faktorer som påvirker innovasjonskulturen (Amble et al., 2020). Det at de ansatte får muligheten til å være kreativ, engasjert i arbeidet og føle seg viktig for organisasjonens suksess, er avgjørende for resultatet. Samtidig må ledelsen i organisasjonen utøve ledelse basert på tillit, åpenhet og toleranse. En samarbeidsorientert ledelse der de ansatte gis rom til å komme med nye ideer og der nye ideer blir verdsatt er nødvendig.

2.3 Digital karriereveiledning

Er digital karriereveiledning en ny kultur eller metodikk?, spør Blomfeldt i sin artikkel «Digital kleinhet» (Blomfeldt, 2020). Covid19-pandemien tvang flere karriereveiledere over fra de fysiske veiledningssamtalene til det digitale formatet. «Det jeg har trent på kan ikke brukes digitalt», beskriver Blomfeldt om det å miste dimensjonen med kroppsspråk, toneleie og synsinntrykkene.

I Karriereveiledning.no gjennomføres veiledningssamtalene online på chat og telefon. Den største forskjellen fra tradisjonell karriereveiledning der veisøker og veileder møtes fysisk, er mangelen til å tolke kroppsspråket til veisøker. **Kroppsspråket** utgjør en stor del av vår kommunikasjon (Malt, 2022). Den digitale karriereveileder befinner seg i en verden der veisøker ikke er fysisk tilstede, og har dermed ikke mulighet å tolke sinnstilstand, reaksjoner eller forventninger (Nygaard, 2019).

Nygaard beskriver i «Hvordan bli en god digital karriereveileder» hva som karakteriserer digital karriereveiledning (Nygaard, 2020). Det stilles blant annet større krav til **tekstforståelse**, med det å lese, analysere og formulere informasjonen skriftlig. I tradisjonell veiledning snakker vi om aktiv lytting mens Nygaard beskriver hvordan aktiv lesing er viktig for å kunne være oppmerksom på hva veisøker formidler, for å komme til essensen av samtalen (Nygaard, 2019). Når veisøker ikke fysisk til stede, stilles det krav til veilederens evne til å avkode samtalen. Har veilederen forstått det veisøker ønsker å formidle? Veilederen må prøve å speile veisøker med å tilpasse hvilke ord som brukes i samtalen, og hastigheten på svarene. Veisøkeren har også mulighet å få tilsendt en transkripsjon av samtalen, noe som også medfører at veiledere må være oppmerksomme på teksten som formidles.

Tradisjonelt foregår karriereveiledning gjerne på et kontor, klasserom eller der veilederen bestemmer. Veisøkeren må tre inn på veilederens arena og er selv på «bortebane». Nygaard beskriver fra den Danske UddannelsesGuiden (ug.dk) om **forskyving av maktforholdet**, der det er veisøkeren som er på «hjemmebane» med å bestemme sted, tid og innhold til veiledningssamtalen (Nygaard, 2019). Veisøkeren kan dermed velge selv når hen ønsker å ta kontakt, hvilken kanal (chat eller telefon) og ikke minst sted for samtalen. Veisøker kan også

velge å avslutte samtalen når hen ønsker. I Karriereveiledning.no opplever vi at veisøker plutselig forlater samtalen uten at vi vet årsaken, var det problemer med internett, var det noe veilederen sa eller mistet veisøkeren interessen? I fysisk veiledning ville det vært uhøflig om veisøkeren bare reiste seg og gikk, uten å gi en forklaring. Med andre ord så har veisøkeren mer makt over sted, tidspunkt og varighet for veiledningen i det digitale formatet.

I Karriereveiledning.no er veisøkeren **anonym**. Det vil si at veilederen ikke har noen informasjon om veisøkeren fra tidligere. Vi møter veisøkeren med «blanke ark» og får kun den informasjonen som veisøker velger å dele med oss. Anonymiteten gir veisøkeren anledning å være ærlig og snakke om tema som kan være vanskelig å ta opp med andre (Yttergård et al., 2021). Som veileder kan det være utfordrende å vite hvor mye vi kan utfordre veisøkeren og hvordan hen vil reagere på spørsmålene vi stiller. Anonymiteten gir oss også noen utfordringer med at vi mottar noen useriøse henvendelser, der veisøker bare ønsker å tulle med oss eller teste om vi er roboter. Det kan være vanskelig å skille mellom seriøse og useriøse henvendelser, og vi som veiledere må alltid anta at det er en seriøs veisøker inntil det motsatte kommer fram i samtalen.

Informasjon har en naturlig plass i digital karriereveiledning (Yttergård et al., 2021). Vi har beveget oss fra forestillingen om å være «informasjonssentral» til en bevissthet om at informasjon har stor betydning for digital veiledning. En veisøker kan komme inn med et enkelt spørsmål og forvente et kjapt svar. Veilederen svarer med å sette informasjonen i kontekst for veisøkeren. Vi sender ikke bare en lenke til nettside, men forteller hvor veisøker kan finne informasjonen slik at veisøker lærer hvordan hen kan finne fram selv neste gang. Karrierelæring er bestandig i fokus, uansett om veisøker bare ønsker et enkelt svar. Karriereveiledning.no er en offentlig tjeneste, så det å gi kvalitetsikret informasjon er et krav fra oppdragsgiver. I Karriereveiledning.no har vi utviklet en egen intern kunnskapsbase (IK), med kvalitetssikrede artikler om tema innenfor skole, utdanning og karriere.

Kommunikasjonen i digital veiledning skiller seg fra det fysiske møtet. I digital veiledning har metakommunikasjonen større plass i samtalen. Som veileder må vi kommunisere det vi kunne vist med kroppsspråket. Med å skrive «ja, jeg forstår» i istedenfor å gi et

anerkjennende nikk, eller «bare vent litt mens jeg leser det du har skrevet» for å beskrive hvorfor vi er stille i chatten (Yttergård et al., 2021). Kommunikasjonen på chat og telefon har sine naturlige forskjeller, med chat som kun er skriftlig mot muntlig kommunikasjon på telefon. I den muntlige samtalen på telefon er det større mulighet å tolke tonefall, pauser og veisøkers sinnsstemning.

Et annet kjennetegn for digital karriereveiledning er at veisøker ikke trenger å planlegge tidspunkt for veiledningen, det er mer **fleksibelt**. Det er drop-in tjeneste, uten timebestilling. For veilederne betyr det at arbeidsdagen ikke kan planlegges på forhånd med å vite antall veiledninger, tema for samtale eller vanskelighetsgrad. Et annet viktig element er at Karriereveiledning.no er et frivillig tilbud, med at veisøker selv bestemmer om hen ønsker å ta kontakt og hva hen ønsker å prate om. Det kan medføre at veisøkerne er mer motivert for en veiledningssamtale, enn de som blir henvist til karriereveiledning av en offentlig instans.

Digital karriereveiledning er **transparent** for veileder, kollegiet og veisøker. Samtalene blir lagret i Zendesk, som er den digitale plattformen Karriereveiledning.no anvender for å håndtere chat og telefon. Chatten lagres i Zendesk slik at det er mulig å hente de fram og lese de på nytt. På den måten kan veileder bruke chatloggene til egenrefleksjon, med å lese samtalen på nytt og kanskje få et klarere syn på hva som skjedde samt finne forbedringspotensialet. I Zendesk kan veilederne følge andre sine chatter i sanntid, som gjør at veileder ikke er så alene i veiledningssamtalen og kan få innspill fra sine kollegaer om ønskelig. Veilederne i Karriereveiledning.no har digitale plattformer for internkommunikasjon, så parallelt med samtalen med veisøker kan veileder ha samtale med kollegaene. I tillegg kan veileder henvende seg til vaktleder, som er en veileder som er fristilt fra veiledning. Vaktleder har et spesielt ansvar å støtte de andre veilederne som er online. Veisøker kan også be om å få tilsendt chat-samtalen på e-post, slik at hen kan lese samtalen på nytt.

2.4 Forskningslitteratur

I forskningsprosjektet har jeg brukt snøball-metoden for å finne relevant forskningslitteratur. Jeg startet med å søke i Oria etter «innovation & career guidance», for å finne internasjonale artikler om innovasjon i karriereveiledning. Søket førte fram til artikkelen «Career expert's

conceptions of innovation in career development» av Janna Kettunen. Søket i Oria viste også boka «Mapping the future of undergraduate career education» (Buford, 2022), som fanget min interesse. Der fant jeg kapittelet om integrert karriereveiledning fra Bakke og Hooley (2022). Oria-søket gav ikke så mange relevante artikler innenfor innovasjonsprosess i karriereveiledning i nordisk kontekst, så jeg brukte litteraturlisten til Kettunen til videre søk som ledet meg til en artikkel av Kettunen og Sampson (2018). For å få med perspektivet om medarbeiderdrevet innovasjon gjorde jeg et nytt søk i Oria etter «medarbeiderdrevet innovasjon», og fant artiklene fra Amundsen med kollegaer og Lindland.

Følgende forskningslitteratur med tema om innovasjon i karriereveiledning, integrert karriereveiledning samt medarbeiderdrevet innovasjon har jeg vurdert som relevant for dette forskningsprosjektet.

Forfatter	Tittel – Publikasjon	År
Kettunen, Jaana Sampson, James Jr.	Challenges in implementing ICT in career services: perspectives from career development experts	2018
Kettunen, Jaana	Career experts' conceptions of innovation in career development	2021
Bakke, Ingrid B. Hooley, Tristram	Neither Online, Nor Face-to-Face, But Integrated Career Guidance	2023
Amundsen, Oscar Gressgård, Leif Jarle Hansen, Kåre Aasen, Tone Merethe	Medarbeiderdrevet innovasjon – en kunnskapsstatus	2011
Lindland, Kristiane M. F.	Når middelet vanhelliger målet – motstridende budskap i implementeringen av medarbeiderdrevet innovasjon I offentlig sektor	2019

Implementering av teknologi i karrieretjenester

Kettunen og Sampson (2018) gjennomførte en fenomenologisk undersøkelse av karriereveiledningseksperter oppfatning av utfordringer knyttet til implementeringen av informasjonsteknologi (IKT) i karrieretjenester. Studien viste at utfordringene handlet om 1) utilstrekkelig tilgang til IKT, 2) utilstrekkelig tilgang til informasjon, 3) utilstrekkelige ferdigheter og kompetanse, og 4) utilstrekkelig integrasjon. Funnene i studien gir en forståelse av kritiske aspekter som kan ha betydning for implementering av teknologi innen karriereveiledning.

Kettunen (2021) utforsket hvordan internasjonale eksperter innen karriereveiledning ser på implementering av teknologi i sektoren. Bakgrunnen for studien var de store endringene i arbeidsverden som globalisering, digitalisering og automatisering.

Karriereveiledningssektoren må ta innover seg disse utfordringene og tilpasse tjenestene etter samfunnsutviklingen. Teknologi har en betydelig innvirkning på karriereveiledningstjenester, og det blir viktigere å tilpasse nye teknologier til faglige praksiser. Innovasjon er et viktig virkemiddel for at offentlige tjenester skal bli mer effektive, og innenfor karriereveiledning kan innovasjon omfatte nye teorier, metoder, tjenester, verktøy eller nye strukturer som har betydning for endringer i karriereveiledningstjenester. Studien fant fire faktorer som har betydning for innovasjon: 1) igangsetting av tjenester, 2) utvikle demografisk baserte programmer, 3) profesjonalisere sektoren og 4) utnytte tverrsektorielle synergier. Forskningsstudien gir en dypere forståelse av kritiske faktorer som kan være viktig for å forbedre innovasjon i karriereveiledningstjenester.

I forhold til dette forskningsprosjektet så er disse artiklene relevant i forhold til det å se på digital karriereveiledning som en innovasjon, og det å se på hvilke faktorer som er avgjørende for å lykkes med innovasjon i karriereveiledning. Det er interessant å se på faktor 3 (Kettunen, 2021), om å profesjonalisere sektoren som blant annet handler om praktikernes profesjonalitet. Kontinuerlig faglig utvikling og oppdatering av ny informasjon om metoder er avgjørende for profesjonaliteten. Implementering av Modell for digital karriereveiledning handler om å ta i bruk ny metode, med mål om å høyne profesjonaliteten i Karriereveiledning.no.

Integrert karriereveiledning

Artikkelen til Bakke og Hooley (2022) tar for seg digitalisering i arbeidsmarkedet og behovet for at karriereveiledningfeltet tilpasser sine tilnæringsmåter for å nå veisøkerne. Formålet med artikkelen var å gjennomføre en grundig teoretisering om hvordan fagfeltet kan respondere på trendene i arbeidsmarkedet med å teste ut digitale tilnæringsmåter for karriereveiledning. Kritikere hevder at karriereveiledningfeltets manglende engasjement for digitaliseringen kan skyldes flere faktorer, men at fravær av relevante veiledningsmodeller innenfor digital karriereveiledning kan ha betydning (Bakke & Hooley, 2022, s. 140). Integrert karriereveiledning er en tilnærming basert på læring, der fokuset er at veisøker skal lære noe

og utvikle egen karriere. Bakke og Hooley viser til Salmons 5-trinnsmodell for online læring, som et konkret eksempel på en veiledningsmodell innenfor integrert karriereveiledning (Bakke & Hooley, 2022).

Medarbeiderdrevet innovasjon (MDI)

Amundsen, Gressgård, Hansen og Aasen (2011) gjennomførte et litteraturstudie der de ønsket å undersøke hvilke faktorer som påvirker organisasjonens bruk av MDI og hvilke effekter MDI kan gi. Sentrale funn indikerte at samarbeidet mellom ledere og medarbeidere kan betraktes som den viktigste faktoren for vellykket MDI. Ved gjennomgang av forskningslitteraturen fant Amundsen og kollegaene flere faktorer, som de kalte «arbeidsmiljøfaktorer». Faktorer som har betydning for om MDI blir en suksess er; gode samarbeidsforhold, utfordrende arbeidsoppgaver, autonomi for medarbeiderne og en støttende og tilstedeværende ledelse (Amundsen, Gressgård, Hansen, et al., 2011, s. 218). Effekter av medarbeiderdrevet innovasjon kan deles i direkte og indirekte effekter, der de direkte effektene er produktkvalitet, produktivitet og forhold som er arbeidsmiljørelaterte. De indirekte effektene av MDI er bedrifts- og samfunnsøkonomiske resultater. Studien viste også at medarbeidernes medvirkning er essensielt for vellykket innovasjon og at kulturelle trekk i organisasjonen som samarbeid, tillit og engasjement stimulerer til en god innovasjonsprosess.

Artikkelen til Lindland (2019) beskriver en studie fra to kommuner om hvordan implementeringsmåten kan hemme medarbeiderdrevet innovasjon (MDI). Faktorer som er vist å fremme MDI er: autonomi, slakk i form av tid, en kultur for prøving og feiling, ressurstilgang og korte maktdistanser. Studiet viser at hvis disse faktorene ikke er til stede så kan det påvirke intensjonen med MDI. Studien tar for seg implementeringsprosesser i offentlig sektor, som er interessant for denne oppgaven der konteksten som foregår i en statlig tjeneste.

Begge artiklene viser til faktorer som er grunnleggende for at medarbeiderdrevet innovasjon skal bli en vellykket prosess. Faktorer som godt samarbeid mellom ledelse og medarbeidere, og autonomi påpekes som spesielt avgjørende. Lindland studie er interessant for å se på

innovasjonsprosess i offentlig sektor, og hvordan implementeringsmåten kan undergrave målet med implementeringen.

2.5 Modell for digital karriereveiledning

Forskningsprosjektet handler om implementering av en veiledningsmodell som er utviklet spesielt for karriereveiledning i digitalt format. Modell for digital karriereveiledning er satt sammen av de tre elementene: 4K-modellen, Kolbs læringsspiral og Karriereknappene. I dette avsnittet vil jeg forklare de forskjellige elementene i modellen og bakgrunnen for at modellen er satt sammen på følgende måte.

2.5.1 4K-modellen

Det første elementet i Modell for digital karriereveiledning er 4K-modellen.

Karriereveiledning.no har hentet inspirasjon fra den danske e-veiledningstjenesten UddannelsesGuiden, som startet med digital karriereveiledning allerede i 2010 (Børne-og undervisningsministeriet, 2019). Veilederne i UddannelsesGuiden opplevde et behov for en modell tilpasset det digitale formatet og utviklet 4K-modellen som fungerer som felles retningslinje og kommunikasjonsmodell. Teorigrunnlaget for 4K-modellen bygger på Carl Rogers kjernebetingelser for relasjon og Gerard Egans trinnvise hjelpemodell (Børne-og undervisningsministeriet, 2019). Teoriene setter søkelys på individet og vektlegger nødvendigheten av å vise ekthet, ubetinget positiv oppmerksomhet og empati, noe som er avgjørende for å etablere en relasjon for gjennomføring av handlingsrettet veiledning. For å understreke at veiledning er en kontinuerlig prosess, er 4K-modellen i en sirkulær form. Modellen er inndelt i fire kommunikasjonsfaser: Kontrakt, kontakt, kommunikasjon og konklusjon. Hver fase har et spesifikt mål, samt tilegnede innfallsvinkler for veilederen. I tillegg inneholder den en «verktøykasse» med relevante eksempler på spørsmål inspirert av Karl Tomms lineære og sirkulære spørsmålstyper (Børne-og undervisningsministeriet, 2019).



Figur 2: 4K-modellen, (Børne-og
udervisningsministeriet, 2023)

De fire fasene i modellen skaper en tydelig ramme rundt samtalen i det digitale formatet. Modellen bevisstgjør veileder til å skape en god relasjon til veisøkeren, sikre at veileder og veisøker er enig om hva samtalen skal inneholde, holder en god kommunikasjon i samtalen, og får avsluttet med en oppsummering av innholdet. 4K-modellen gir en god struktur for veiledningssamtalen uavhengig av samtalen er på chat eller telefon (Børne-og udervisningsministeriet, 2019).

Kontakt-fasen: I første fase etableres relasjon til veisøker. Veileder speiler språket til veisøker og prøver å sette seg inn i veisøkers situasjon.

Kontrakt-fasen: Neste fase handler om å avklare hva samtalen skal handle om, og hvilke forventninger veisøker har til samtalen. Hvis veisøker har mange spørsmål kan veileder sortere, også kan de enes om hvilke problemstillinger som skal prioriteres. Hvis samtalen endrer retning, så kan kontrakten kan fornyes.

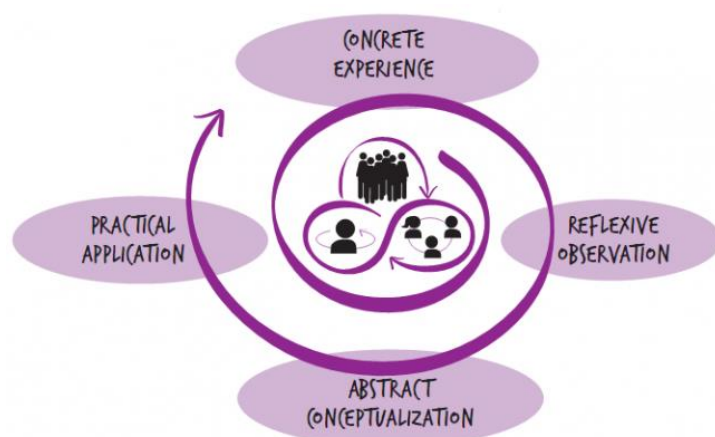
Kommunikasjons-fasen: I denne fasen foregår selve veiledningen, og her kan veileder stille spørsmål til refleksjon. Veileder kommer med informasjon som er tilpasset veisøkers situasjon og avstemmer det med veisøker med å for eksempel å spørre «er det grei at jeg sender deg noen lenker om denne utdanningen»?

Konklusjons-fasen: I avslutningsfasen er det fokus på oppsummering og videre handling. Hva tar veisøkeren med seg etter samtalen, og hvilken plan har hen videre? (Børne-og udervisningsministeriet, 2023).

2.5.2 Kolbs læringsspiral

Neste element i Modell for digital karriereveiledning er Kolbs læringsspiral. David A. Kolb (født 1939) professor i organisasjonspsykologi har spesialisert seg innenfor feltet «Experiential learning» (erfaringslæring). Kolb definerer læring på følgende måte «*learning is the process whereby knowledge is created through the transformation of experience*» (Kolb, 2015). «Experiential learning» skiller seg fra adferds- og kognitive læringsteorier med å fremheve at erfaring spiller en vesentlig rolle i læringsprosessen. Erfaringslæring

representerer også et holistisk læringssyn, som kombinerer erfaring, oppfatning, kognisjon og adferd (Kolb, 2015). Teorien «The Experiential Learning Cycle» utviklet Kolb i 1984, og inspirasjon hentet han fra læringsteorier av Kurt Lewin, John Dewey, og Jean Piaget. Sentralt i disse læringsteoriene er erfaring og dens betydning for menneskets læringsprosess (Kolb, 2015).



Figur 3: Kolbs læringsspiral (Bakke et al., 2019)

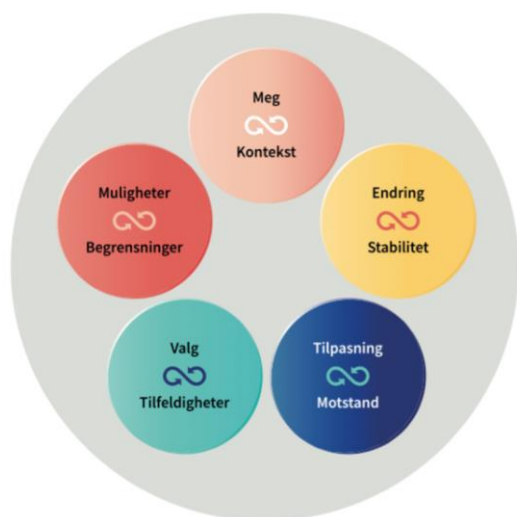
Modellen er beskrevet som en spiral, der læring er en sirkulær prosess som omfatter fire læringsstadier (Kolb, 2015). Læringsprosessen starter med en konkret erfaring (**concrete experience**). Denne erfaringen blir til læring når man reflekterer over den gjennom observasjon

(**reflective observation**). Det tredje stadiet innebærer abstrakt generalisering (**abstract conceptualization**), hvor man trekker ut generelle begreper, prinsipper eller teorier fra den konkrete opplevelsen. Stadiet handler om å identifisere mønstre, sammenhenger eller overordnede prinsipper som kan generaliseres til andre situasjoner. Siste stadium er praktisk bruk (**practical application**) som innebærer å anvende de innsiktene som er utviklet gjennom abstrakt generalisering på nye situasjoner eller problemstillinger. Den praktiske bruken danner deretter grunnlaget for nye konkrete opplevelser, og læringsprosessen går videre i en spiral (Kolb, 2015).

2.5.3 Karriereknappene

Karriereknappene er hentet fra modellen «karrierelæring i kontekst» i Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning (Bakke et al., 2019). Modellen presenterer kompetanseområder som til sammen danner fem ordpar. Ordparrene representerer mulige områder for utforskning og læring. Hvert ordpar antyder mulige dilemmaer og spenninger som en person kan møte når de skal håndtere endringer og overganger i livet. De fem kompetanseområdene refereres til som «karriereknapper» og er plassert i en sirkel i modellen. Sirkelen symboliserer veisøkers situasjon, som kan være en overgangsperiode der karriereveiledning er spesielt relevant. Ordparrene er satt sammen av oxymoroner, som er

ord som oppleves som motsetninger til hverandre (Bakke et al., 2019, s. 63). Ordparrene trekker fram områder til felles utforskning og læring, som i en veiledningsamtale kan bidra til refleksjon over egen situasjon, slik at veisøker ser nye muligheter for å håndtere situasjonen og finner sin bane videre.



Figur 4: Karrieresnappene, (Bakke et al., 2019)

- 1) **Meg i kontekst:** erkjenne og forstå at individet lever sitt liv innenfor en spesifikk kontekst.
- 2) **Muligheter og begrensninger:** handler om de muligheter individet har og betingelser som setter begrensninger for veisøkers valg eller handlinger.
- 3) **Valg og tilfeldigheter:** observere og analysere hvordan livet endrer seg i møtet mellom valg, det man selv kan påvirke og tilfeldigheter som oppstår.

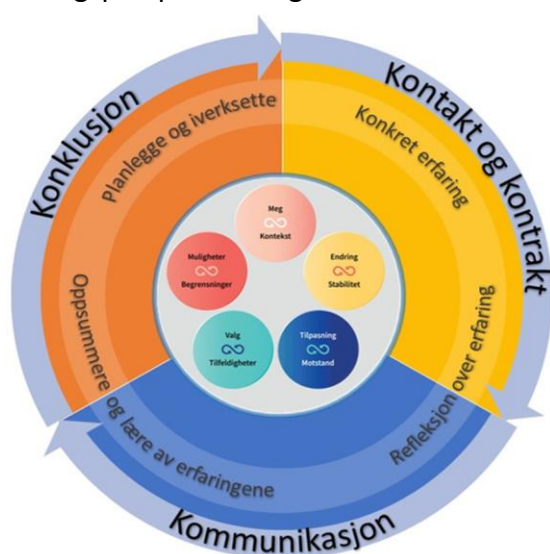
4) **Endring og stabilitet:** innebærer å vurdere om ønske eller krav om endring i en situasjon, opp mot ønsket om stabilitet.

5) **Tilpasning og motstand:** utforske egen grense for tilpasning og vurdering av konsekvensene ved å motsette seg endring. Reflektere over hva som kan være en hensiktsmessig strategi i en endringssituasjon (Bakke et al., 2019).

2.5.4 Sammensetning av modellen

Bakgrunnen for at Modell for digital karriereveiledning er satt sammen med disse tre elementene er for å gi struktur til samtalen, fremheve læringsperspektivet og gi innhold til veiledningsamtalene. Fra oppstart av Karriereveiledning.no opplevde veilederne 4K-modellen som mangelfull med tanke på innhold og karrierelæringsperspektivet. Samtidig var det et ønske om å ha et felles rammeverk med en felles fremgangsmåte for veiledning i et digitalt format. Modell for digital karriereveiledning skal være et praktisk og teoretisk bakteppe, selve grunnmuren for veiledning i Karriereveiledning.no. Hensikten var at veiledningsamtalene i Karriereveiledning.no skulle være gjenkjennbar uansett hvilken veileder veisøkeren snakker med.

Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning var inspirasjonskilden for utvikling av Modell for digital karriereveiledning (Bakke et al., 2019). I kvalitetsrammeverket står læringsperspektivet sterkt, noe som samsvarer med Karriereveiledning.no sitt mål om å gi læringsepisode til veisøkerne. I kvalitetsrammeverket ses læring på som situasjonsbetinget og erfaringsbasert og her benyttes Kolbs læringspiral til å illustrere læring som en spiralbevegelse (Bakke et al., 2019, s. 48). I tillegg var det ønskelig å få inn et element som illustrerte innholdet i veiledningssamtalene. I Kvalitetsrammeverket fant vi Karriereknappene som representerer kompetanseområder for utforskning og læring. Med disse tre elementene satt sammen dekkes veiledningssamtalene med struktur, læringsperspektivet og innhold.



4K-modellen: vises ytterst med sine fire faser for kommunikasjon

Kolbs læringspiral: vises i midten med fasene i læringskirkelen

Karriereknappene: vises innerst og illustrerer innholdet i samtalene

Figur 5: Modell for digital karriereveiledning, Karriereveiledning.no

2.6 Oppsummering av teoretisk rammeverk

Analysen av resultatene vil gjøres med disse følgende perspektiver som «briller», læringsperspektivet, medarbeiderdrevet innovasjon og implementering av teknologi i karriereveiledningstjenester. Med disse perspektivene prøver jeg å svare på masteroppgavens problemstilling: «Hva skal til for at digital veiledningsmodell tas i bruk i Karriereveiledning.no?». I det neste kapittelet vil jeg gjøre rede for hvilken forskningsmetode som er brukt for å finne svar på problemstillingen.

3 Metode

I dette kapitlet vil jeg presentere metoder som er brukt i forskningsprosjektet og hvordan jeg har gått fram for å forske på min problemstilling. Her har jeg blant annet valgt å bruke SØT-modellen som er et verktøy som ofte brukes i aksjonsforskning, med å kartlegge nåsituasjon, ønsket situasjon og de tiltak som må iverksettes for å bevege seg til ønsket situasjon (Kversøy & Hartviksen, 2018). I valg av metode vil jeg presentere min vitenskapsteoretiske forankring, redegjøre for hvilken forståelse av aksjonsforskning jeg legger til grunn, si noe om SØT-modellen i forhold til planleggingen av aksjonsforskningen og hvordan aksjonsforskningsprosjektet ble planlagt og gjennomført. Til slutt vil jeg si noe om tematisk analyse for utarbeidelsen av funnene.

3.1 Vitenskapsteoretisk forankring

Kvalitativ metode handler om å være tett på det man forsker på (Tjora, 2021). Det er ikke ord og tall, men tolkningen av det som blir sagt som er sentral for å få frem nyanser og en større dybdekunnskap om temaet det forskes på (Jacobsen, 2018).

Min vitenskapsteoretiske forankring er hermeneutisk og fenomenologisk. Hermeneutikk fokuserer på tolkning og forståelse av tekster, kultur og erfaringer (Befring, 2020). Jeg har valgt å legge til grunn en hermeneutisk vitenskapsteoretisk tilnærming for å få forståelse for veiledernes erfaringer med veiledningsmodellen og hvilke tiltak de ser som hensiktsmessige for å implementere veiledningsmodellen i sin praksis. Gadamer beskrev hermeneutisk analyse som en sirkulær prosess som utløser en pendling mellom tolkning og dokument for å søke etter en mer helhetlig innsikt (Befring, 2020, s. 20). I forskningsprosjektet vises prosessen ved bevegelse mellom min forforståelse og anskaffelse av ny informasjon.

I en vitenskapsteoretisk kontekst er ønsket om å se verden gjennom informantenes perspektiv forankret i fenomenologisk forskning (Befring, 2020). Min tilnærming til informasjonen fra veilederne gir meg mulighet til å undersøke detaljer grundigere og utforske de ulike måtene virkeligheten oppleves på.

3.2 Aksjonsforskning som forskningsmetode

Aksjonsforskning ses på som en systematisk undersøkelse av egen praksis, der målet er å utvikle egen praksis på en reflektert måte (Ulvik et al., 2022, s. 40). Jeg har tatt utgangspunkt i definisjonen fra Bradbury (2015):

«Aksjonsforskning er demokratisk og deltakende tilnærming til kunnskapsutvikling. Den bringer sammen handling og refleksjon til teori og praksis i arbeidet med å utvikle praktiske løsninger på spørsmål som samfunnet trenger å utvikle og forandre på».

Det er flere tilnæringsmåter til aksjonsforskning. Greenwood & Levin (2007) karakteriserer tre elementer som knytter sammen de forskjellige tilnæringsmåtene innenfor aksjonsforskning:

1. **Aksjon:** skape og implementere nye handlinger og praksis
2. **Forskning:** utvikling og utprøving av ny kunnskap
3. **Deltakelse:** demokratisering av forskningsprosessen

Disse tre elementene karakteriserer forskningsmetoden aksjonsforskning.

Med å utforske egen praksis kan det utvikles ny kunnskap basert på erfaringer og refleksjon rundt utfordringer som praktikerne står i (Ulvik et al., 2022). Aksjonsforskning er en læringsprosess som bygger videre på erfaringer fra forrige runde. Vi kjenner igjen læringsperspektivet fra Kolbs læringsprosess, der læring skjer gjennom transformering av erfaringer. Forskningsprosjektet vil se på hva som skal til for å ta i bruk Modell for digital karriereveiledning i Karriereveiledning.no. I prosjektet er det essensielt å få med kollegiets synspunkter, og i fellesskap finne ut hvilke tiltak som kan bidra til at veiledningsmodellen blir implementert i tjenesten. I dette forskningsprosjektet ble valg av forskningsmetode vurdert etter problemstillingens karakter.

3.3 SØT-modellen

Aksjonsforskning er en demokratisk prosess der vi jobber sammen for å få til en endring. En modell som ofte brukes i utviklingsarbeid og forskning, er SØT-modellen (Kversøy & Hartviksen, 2018). I dette forskningsprosjektet har jeg benyttet SØT-modellen som en prosess-strategi, for å tydeliggjøre hvordan vi har jobbet med å finne ut hva som skal til for

at vi tar i bruk Modell for digital karriereveiledning. Med å bruke SØT-modellen kan man i fellesskap si noe om 1) hva som er dagens situasjon, 2) hvilke ønsker kollegiet har for fremtiden og deretter 3) bli enige om hvilke tiltak som skal iverksettes for å nå de ønskede endringene. SØT-modellen beskrives med fasene **Situasjonen nå**, **Ønsket situasjon** og **Tiltak** (Kversøy & Hartviksen, 2018). SØT-modellen kan gjøre det lettere å se endringene som har skjedd fra start til slutt av prosjektet, med å kartlegge nåværende situasjon, definere et felles mål og i samarbeid se hvilke tiltak som må gjennomføres for å oppnå målet.

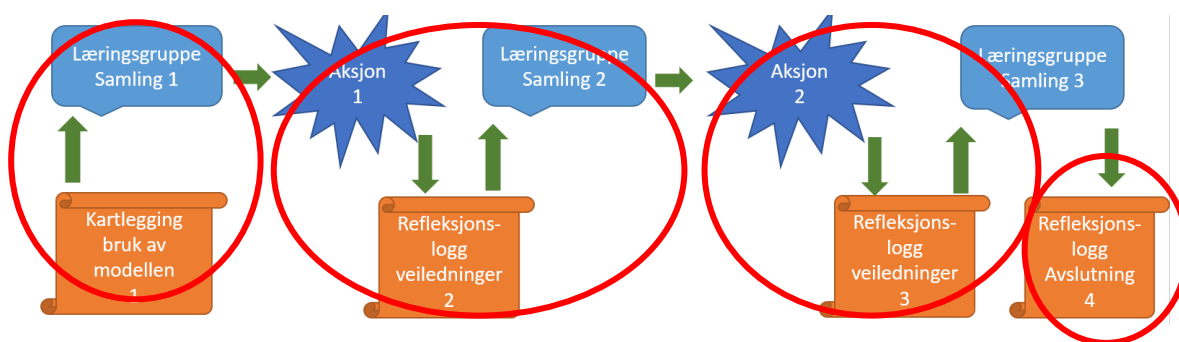
SØT-modellen la grunnlaget for organiseringen av selve aksjonsforskningsprosjektet. Målet var å finne ut hvilke tiltak som kan gjennomføres for at Modell for digital karriereveiledning skal tas i bruk og være et nyttig verktøy i veiledningssamtalene. Det var derfor hensiktsmessig å starte med å kartlegge om veilederne brukte modellen, før vi gikk over til å diskutere hva veiledningsmodellen kan tilføre tjenesten på overordnet og individnivå. Etter å ha funnet **Situasjonen nå** og **Ønsket situasjon**, handlet resten av aksjonsforskningsprosjektet om hvilke tiltak som kan gjøres for å oppnå ønsket situasjon. Forskningsprosjektet er avgrenset til å kun se på Tiltakene for å implementere Modell for digital karriereveiledning. Resultatene av **Situasjon nå** og **Ønsket situasjon** er dermed ikke presentert i denne oppgaven.

3.4 Aksjonsforskningsprosessen

Formålet med forskningsprosjektet var å utvikle og forbedre praksis for veiledningssamtalene i Karriereveiledning.no ved å implementere en felles veiledningsmodell. De tre elementene som er beskrevet av Greenwood & Levin (2007) er med i aksjonsforskningen i form av to aksjoner, forskning for å forbedre praksisen og få ny kunnskap, samt deltakelse av alle veilederne som bruker veiledningsmodellen.

For å kunne finne tiltakene var det viktig å få oversikt over hva som var dagens situasjon (**Situasjonen nå**), for deretter å finne ut hva deltakerne ønsker at Modell for digital karriereveiledning skal bidra med (**Ønsket situasjon**). Svarene i Nå-situasjon og ønsket situasjon hadde innvirkning på prosessen med å finne ut hva som skal til for å ta i bruk Modell for digital karriereveiledning (**Tiltak**).

Under følger en beskrivelse av selve aksjonsforskningsprosjektet som ble planlagt med utgangspunkt om minst to aksjoner, refleksjonslogger, samt tre samlinger. Underveis ble det nødvendig å gjøre justeringer av opplegget for å få en bedre prosess. I aksjonsforskning er nettopp det og teste ut, evaluere og justere en viktig del av prosessen (Ulvik et al., 2022). Forskningsprosjektet strakk seg over en tidsramme på syv uker med utsending av kartleggingskjema 1. november og avslutning med refleksjonslogg 19. desember 2022. Aksjonsforskningsprosjektet er delt i fire faser, som følger prosessen i prosjektet. Her er en illustrasjon av fasene i aksjonsforskningsprosjektet.



Figur 6: Aksjonsforskningsprosjektet

Fase 1: Kartleggingskjema og læringsgruppesamling med fokusgruppeintervju

Fase 2: Første aksjon med refleksjonslogg og andre læringsgruppesamling

Fase 3: Andre aksjon med refleksjonslogg og tredje læringsgruppesamling

Fase 4: Avslutning med refleksjonslogg

3.4.1 Planlegging og iverksetting

Proessen med forskningsprosjektet startet våren 2022 med å planlegge gjennomføringen av aksjonsforskningen og hvor stor ressursbruk dette ville innebære for deltakerne. Tidsbruk og antall samlinger ble avklart med ledelsen før sommerferien.

Som nevnt innledningsvis har veilederne i Karriereveiledning.no helt fra starten vært involvert i utvikling av tjenesten. Veilederne er organisert i forskjellige faggrupper, der faggruppen for veiledningsmodellen er en av dem. Prosessen med å implementere veiledningsmodellen hadde denne gruppa planlagt for høsten 2022, noe som passet godt inn i dette forskningsprosjektet. Faggruppen fungerte som referansegruppe for

forskningsprosjektet, ved å diskutere og gi innspill til planlegging og gjennomføring av selve aksjonsforskningsprosjektet.

Neste steg var å avklare datoer for samlingene i prosjektet. Utenom høysesongen fra januar til medio april, er Karriereveiledning.no stengt på fredager slik at veilederne har mulighet til å drive med fagutvikling. Det var viktig å få avklart tidspunktene for aksjonsforskningsprosjektet så tidlig som mulig. Karriereveiledning.no har en egen arbeidsgruppe som organiserer fagdage, og sammen fant vi datoer for de tre samlingene.

3.4.2 Utvalg

Veilederne i Karriereveiledning.no er de eneste som har erfaring med å bruke Modell for digital karriereveiledning, og som kjenner utfordringene med veiledning i et digitalt format. Det ble derfor naturlig med et strategisk utvalg av deltakere, og utvalgsriteriet var ansatte karriereveiledere i Karriereveiledning.no (Jacobsen, 2018).

Høsten 2022 var bemanningen i Karriereveiledning.no på nitten karriereveiledere. Ti var ansatt av Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir), med tilhørighet på Tromsø-kontoret og ni var ansatt i fylkeskommunene Trøndelag, Innlandet og Vestlandet. Gjennom avtale mellom HK-dir og fylkeskommunene, har fylkene forpliktet seg til å vikarer tilgjengelig. Det vil si at det er flere veiledere som er tilknyttet tjenesten, men i dette prosjektet har jeg tatt utgangspunkt i de veilederne som har karriereveiledning.no som sin hovedarbeidsplass. På grunn av noen omrokninger hos fylkeskommunene var det 20 karriereveiledere (inkludert meg), tilknyttet Karriereveiledning.no ved prosjektstart.

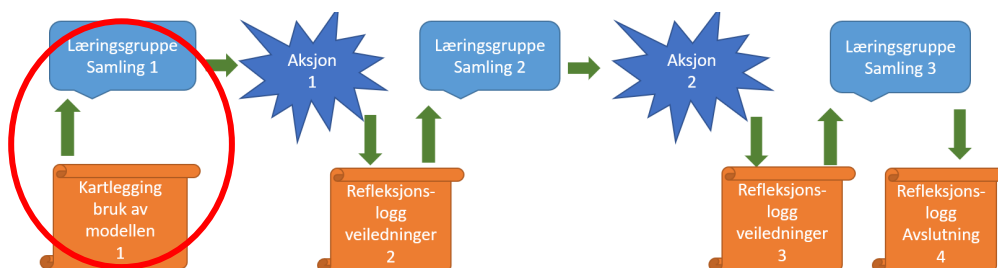
I begynnelsen av prosjektet ble det vurdert om det var hensiktsmessig at veilederne på alle lokasjoner var med. Det var praktiske utfordringer med å gjennomføre aksjonsforskningen som gjorde at jeg vurderte å bare involvere veilederne på egen lokasjon ved Tromsø-kontoret. Hvis jeg hadde valgt dette utvalget ville det vært mulig å gjennomføre fysiske møter for aksjonsforskningen, i motsetning til digitale møter på tvers av lokasjoner. Vurderingen ble raskt lagt til side, fordi det var hensiktsmessig å få frem hele kollegiets oppfattelse og erfaring med bruk av veiledningsmodellen. Utvalget med ti veiledere hadde heller ikke vært representativt for kollegiet i karriereveiledning.no.

I denne oppgaven vil jeg bruke begrepet «deltaker» om veilederne i Karriereveiledning.no. Forskningsprosjektet ble formelt presentert på en fagsamling i september 2022 i Tromsø. Sikt (tidligere NSD) godkjente forskningsprosjektet i oktober, og deretter fikk alle tilsendt samtykkeskjema på e-post med beskrivelse av formålet, tidsplan, informasjon om behandling av personopplysninger og opplysning om at deltakelse i forskningsprosjektet var frivillig med mulighet å trekke samtykket. Alle 19 forespurte veiledere samtykket til å delta i aksjonsforskningsprosjektet.

3.4.3 Gjennomføring

Aksjonsforskningsprosessen ble planlagt med mål om å finne tiltak som kan bidra til implementering av veiledningsmodellen. Gjennomføringen av aksjonsforskningsprosessen presenteres her.

Fase 1: Kartleggingskjema og læringsgruppesamling med fokusgruppeintervju



Hensikten med å sende ut kartleggingskjema var å finne ut hva som var **Nå**-situasjonen angående bruk av Modell for digital karriereveiledning. Kartleggingskjemaet ble opprettet som et spørreskjema på <https://nettskjema.no/>. Nettskjema.no er et nettbasert undersøkelsesverktøy som er utviklet av Universitetet i Oslo (UiO, 2023). Nettskjema har et høyt sikkerhetsnivå, som var en viktig faktor for valg av undersøkelsesverktøy. Spørreskjemaet ble utformet slik at svarene ble levert anonymt. Det var ikke viktig å vite hvem som hadde svart hva, men å få synspunkter fra hele kollegiet. En viktig faktor med anonyme svar, er å sikre at alle kan svare fritt uten å bli påvirket av hvem som er mottaker (Jacobsen, 2018).

For å få fram kollegiets erfaringer og synspunkter om veiledningsmodellen, ønsket jeg å samle deltakerne. I aksjonsforskningsprosjektet valgte jeg å kalle disse samlingene for læringsgrupper. På grunn av at deltakerne var lokalisert på flere steder, ble læringsgruppesamlingene gjennomført digitalt på Zoom. Formålet med den første læringsgruppa var å gi deltakerne god informasjon om aksjonsforskningsprosjektet, og deretter gjennomføre fokusgruppeintervjuer.

For å få fram synspunktene fra alle deltakerne var det hensiktsmessig å benytte seg av fokusgruppeintervju, med mål om å få fram en gruppediskusjon der deltakerne gir innspill til hverandre. Spørsmålet handlet om hva vi ønsker å oppnå ved å bruke veiledningsmodellen. I følge SØT-modellen er dette ønsket situasjon. Nye synspunkter kan utvikles i løpet av intervju etter hvert som innspill kommer til. I følge Jacobsen (2018) egner gruppeintervju seg godt der man ønsker å finne ny kunnskap om et fenomen. Med gruppeintervju ønsket jeg å vekke bevisstheten om veiledningsmodellen og hva den kan tilføre tjenesten. For å få til en god gruppediskusjon er det vesentlig at deltakerne og forskeren er trygge på hverandre for at kommunikasjonen skal kunne flyte lettere (Jacobsen, 2018). Deltakerne var kollegaer i Karriereveiledning.no og vi kjente hverandre godt, slik at tillitsforholdet allerede var på plass. I gruppeintervjuene kunne vi starte med forskningsspørsmålene, uten å sette av tid til å relasjonsbygging.

Opprinnelig plan var å gjennomføre gruppeintervjuer med alle 18 deltakere samtidig for å få frem innspill fra alle. Ifølge Jacobsen (2018) er det hensiktsmessig at gruppeintervjuer gjennomføres med 8 til 10 deltakere. Hvis gruppen er for stor er det ikke sikkert at alle kommer til ordet fordi noen prater mer enn andre, og da vil vi kanskje gå glipp av noens synspunkter (Jacobsen, 2018). Siden gruppeintervjuene skulle skje med kollegaer, tenkte jeg at det var hensiktsmessig å justere på gruppestørrelsen for å tilrettelegge for at alle veilederne skulle få fram sine synspunkter. utfordringen var hvordan jeg skulle dele inn gruppen for å få et hensiktsmessig antall deltakere. Løsningen ble å dele veiledergruppen i to, med veilederne som var lokalisert i Tromsø i en gruppe, og veilederne lokalisert i fylkeskommunene i den andre gruppen. For å gjøre gruppeintervjuene mest mulig like, ble begge gruppeintervjuene gjennomført digitalt på Zoom. Det ble gjort opptak av begge

intervjuene slik at de kunne transkriberes i etterkant.

Semistrukturert intervjuguide (Jacobsen, 2018) ble benyttet for fokusgruppeintervjuene. Jeg ønsket å få frem hva deltakerne mente som en helhet, og la til rette for en åpen dialog (Jacobsen, 2018). I intervjuguiden satte jeg opp tre spørsmål, med et fjerde spørsmål på lur hvis det ble tid. Tidsrammen for gruppeintervjuene var en time. En utfordring med gruppeintervju er at de mest snakkesalige deltakerne dominerer diskusjonen og at andre ikke kommer til ordet (Jacobsen, 2018). For å tilrettelegge for en mest mulig åpen diskusjon, satte jeg følgende kjøreregler for gruppeintervjuene:

- En snakker om gangen
- Ønsker at alle deltar, men det er ikke noe tvang
- Jeg deltar som ordstyrer

Justeringer etter fase 1:

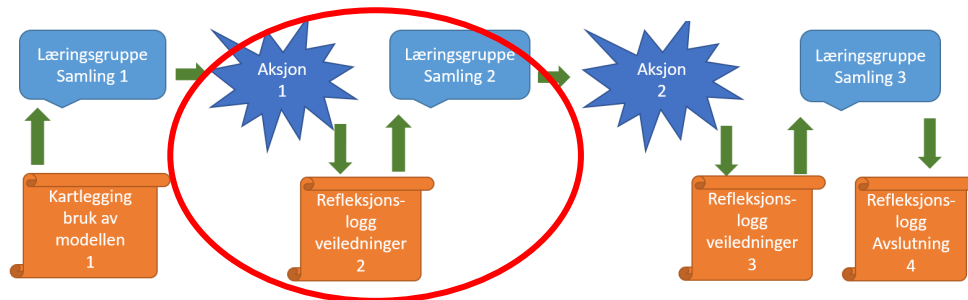
Etter at gruppeintervjuene var gjennomført og opptaket slått av, spurte jeg deltakerne om de hadde noen innspill på selve gjennomføringen. Jeg valgte å ta med to innspill som hadde betydning for resten av aksjonsforskningsprosjektet. Et innspill handlet om min rolle i gruppeintervjuet, der en deltaker stilte spørsmål om ikke jeg også skulle være med i diskusjonen. Selv om jeg på forhånd hadde bestemt meg for hvilken rolle jeg skulle innta på intervjuene, følte jeg ikke at det samsvarte helt med konseptet for aksjonsforskning der alle deltakerne i prosjektet forsker sammen (Kversøy & Hartviksen, 2018). Etter dette innspillet revurderte jeg min forskerrolle, som resulterte at jeg inntok en mer aktiv rolle på linje med de andre deltakerne.

Det andre innspillet handlet om fokusgruppeintervjuet. Var det mulig at deltakerne som befant seg på samme lokasjon, kunne møtes fysisk istedenfor digitalt?

Fokusgruppeintervjuene gikk bra med engasjerte deltakere, men det var krevende for både deltakerne og meg å gjennomføre gruppeintervju med varighet på en time. Det digitale formatet på intervjuet ble et hinder for den naturlige praten som skjer i et rom der deltakerne ser hverandre ansikt-til-ansikt. Selv om deltakerne er vant å jobbe med digital veiledning, så fløt ikke samtalen like lett på Zoom. Noe av forklaringen kan være kjøreregelen «en snakker om gangen».

Planen var å ha fokusgruppeintervju på hver læringsgruppesamling. Tilbakemeldingene resulterte i at jeg endret på opplegget ved at samlingene ble gjennomført digitalt på Zoom, men gruppediskusjonene ble gjennomført enten ved break-out rooms i Zoom eller fysisk på kontoret.

Fase 2: Første aksjon med refleksjonslogg og andre læringsgruppesamling

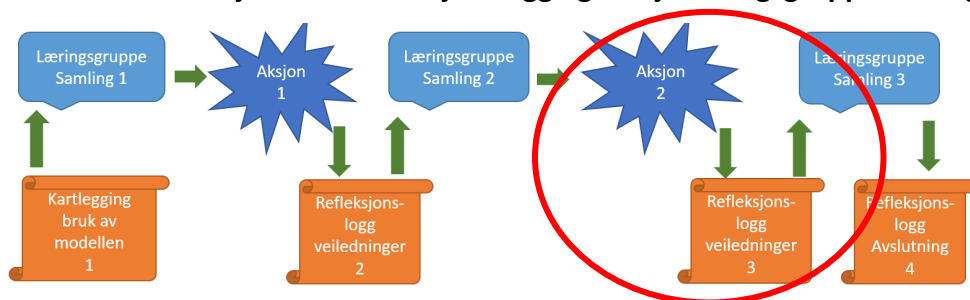


Selve aksjonene handlet om å prøve ut Modell for digital karriereveiledning i veiledningene. Å gjennomføre veiledningssamtaler ved å følge veiledningsmodellen var viktig for å få mer praktisk kunnskap om bruk av modellen. Ved å utforske veiledernes erfaringer med å benytte seg av veiledningsmodellen, ville det bidra til å finne erfaringsbaserte tiltak for implementering. Aksjonene ble dokumentert med refleksjonslogger, som er et godt verktøy for å frembringe skriftlig refleksjon og dokumentasjon (Kversøy & Hartviksen, 2018, s. 86). Loggene ble utformet i nettskjema.no og var anonyme. Oppdraget var å skrive refleksjonslogg etter å ha gjennomført en veiledningssamtale, der oppfordringen var å skrive minst to logger for å få et best mulig bilde av veiledernes erfaringer.

Tema for andre læringsgruppesamling var å oppsummere og diskutere erfaringene med å bruke Modell for digital karriereveiledning, jobbe med begreper i modellen samt begynne å utforske tiltak for implementering av veiledningsmodellen. Læringsgruppesamlingen hadde en tidsramme på tre timer, med gruppearbeid og oppsummering i plenum. En av oppgavene var å diskutere «Hva skal til for at veiledningsmodellen blir mer praksisnær for deg?». Gruppearbeidet ble organisert etter prinsippet med pedagogisk sol, der spørsmålet var sentrert i midten og gruppen skrev sine svar som stråler ut fra sola (Kversøy & Hartviksen, 2018). Jeg tilpasset pedagogisk sol til det digitale formatet med å anvende Padlet som er en

digital oppslagstavle hvor det er mulig å samle innspill og ideer. Deltakerne ble delt i tre grupper, og hver gruppe diskuterte og skrev sine svar i Padlet.

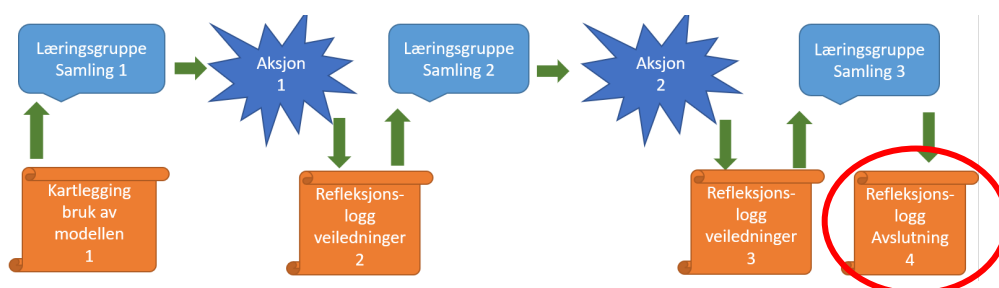
Fase 3: Andre aksjon med refleksjonslogg og tredje læringsgruppesamling



Refleksjonene som kom fram i andre læringsgruppesamling bidro til noen justeringer. Aksjonsforskning er en utviklingsprosess der prøving og justering er en naturlig del av prosessen (Kversøy & Hartviksen, 2018). Før andre aksjon fikk deltakerne i oppdrag å lese om veiledningsmodellen i intern kunnskapsbase (IK), og sørge for å ha veiledningsmodellen fysisk tilgjengelig ved veiledningssamtalene.

Tredje læringsgruppesamling handlet om erfaringsdeling fra veiledning med de gitte justeringene, samt videre jobbing med implementering av veiledningsmodellen. Her var det interessant å se om justeringene med å få mer kunnskap om modellen, samt ha den tilgjengelig, hadde bidratt til noen endringer ved bruk av veiledningsmodellen. Innspillene fra erfaringsdelingen var med i gruppearbeidet om «Hva skal til for at veiledningsmodellen blir mer praksisnær for deg?». Utgangspunktet for dette gruppearbeidet var tiltakene som kom fram i andre læringsgruppe. Denne gangen skulle gruppene stemme over tiltakene de ønsket å ta videre. Avstemmingen ble gjennomført i Miro, som er en digital samarbeidsplattform for innovasjon og prosjektledelse. Gruppearbeidet i Miro resulterte i fire tiltak som deltakerne mente var relevante for implementering av Modell for digital karriereveiledning.

Fase 4: Avslutning med refleksjonslogg



Aksjonsforskningsprosjektet ble avsluttet med en refleksjonslogg der deltakerne fikk spørsmål om deres opplevelse av å delta i prosjektet. Siste spørsmål «*Hva tenker du om egen bruk av veiledningsmodellen videre?*» utfordret deltakerne til å reflektere over egen bruk av veiledningsmodellen framover.

3.5 Forskerrollen

Aksjonsforskning er en systematisk undersøkelse av egen praksis (Ulvik et al., 2022, s. 17). En refleksiv tilnærming har gitt meg anledning til å være bevisst egen påvirkning på forskningen, funnene og deltakerne i forskningsprosjektet (Bjørndal, 2004). Dette forskningsprosjektet har foregått på egen arbeidsplass, som har utfordret meg i forhold til de forskjellige rollene som forsker, karriereveileder og kollega. Vekslingen mellom de forskjellige rollene var utfordrende, og resulterte i at jeg måtte revurderte min forskningsrolle underveis. I forkant av fokusgruppeintervjuene var jeg usikker på hvilken posisjon jeg skulle ha som forsker. Skulle jeg være aktiv deltaker i diskusjonen, eller skulle jeg ha en mer passiv rolle? Jeg valgte en mellomting mellom aktiv og passiv rolle, der jeg innledet med åpne spørsmål for å legge opp til diskusjon (Jacobsen, 2018). Underveis i intervjuene ble det nødvendig å bryte inn i dialogen. Spesielt i overgangen mellom spørsmålene var det naturlig å ta ordet for å forsikre meg om at alle hadde fått uttale seg. I tillegg tok jeg ordet når jeg syntes synspunkter var uklare og ba deretter deltakeren forklare mer. Justeringene etter fase 1 i aksjonsforskningen gjorde at jeg endret min forskerposisjon til en aktiv rolle, der jeg deltok i gruppearbeid og skrev refleksjonslogger på lik linje med de andre deltakerne. Jeg følte at en aktiv rolle var mer i tråd med prinsippene for aksjonsforskning (Kversøy & Hartviksen, 2018). Bjørndal (2004) beskriver en slik rolle for «den observerende deltaker», der forskeren aktivt og åpent er med i forskningsprosessen.

Å forske på egen arbeidsplass har sine fordeler og ulemper, som man må være bevisst på i forhold til egen forskningspraksis. Som ansatt har man lettere tilgang til informasjon, kjenner organisasjonens historie og arbeidsmetoder. Ansatte kjenner til utfordringene som er i arbeidshverdagen og kan gjennomføre studier som er relevant for egen praksis. Samtidig kan det være utfordrende å ta på seg «forskerbrillene» og være kritisk når man er en del av arbeidsmiljøet som forskningen skal foregå i (Ulvik et al., 2022). Posisjonen som innside-

deltaker og forsker gir en kompleks dobbeltrolle som fordrer refleksivitet. Denne dobbeltrollen kjente jeg spesielt på i gruppeoppgaver der jeg var med som deltaker. Som forsker hadde jeg planlagt og utformet gruppeoppgavene. I læringsgruppesamlingene var jeg bevisst min dobbeltrolle, og ventet på de andre deltakernes innspill først. Jeg ønsket at de skulle diskutere oppgavene med «blanke ark» uten at jeg farget diskusjonen altfor mye. På den måten var det de andre deltakerne som tok styringen på debatten, og jeg kunne være med i diskusjonen. Ved å ta en litt mer avventende posisjon var det lettere å balansere mellom rollene som forsker og deltaker.

3.5.1 Forskningsetiske betraktninger

Ifølge Marshall & Rossman er de etiske retningslinjene som ligger til grunn i et forskningsprosjekt «respekt for menneskers privatliv, deres anonymitet og deres rett til å delta eller ikke i prosjektet» (Thagaard, 2019, s. 60). Det etiske løftet i Kvalitetsrammeverket (Bakke et al., 2019) har vært med som et grunnsyn i planleggingen av aksjonsforskningsprosjektet. De etiske retningslinjene og det etiske løftet er innarbeidet i arbeidet som karriereveileder, og det falt helt naturlig å bringe det videre inn i aksjonsforskningen. Før oppstart av prosjektet fikk deltakerne et samtykkeskjema med god informasjon om hva deltakelse i forskningsprosjektet ville innebære. Samtidig fikk de informasjon om at deltakelse var frivillig, og at det var mulig å trekke seg. Kartleggingsskjema, refleksjonslogger og avslutningslogger var anonyme slik at deltakerne kunne føle frihet til å svare det de ønsket.

3.5.2 Validitet

Validitet i forskning refererer til i hvilken grad en studie måler det den har til hensikt å måle (Larsen, 2017, s. 93). Det handler om hvor nøyaktige og gyldige forskningsresultatene er i forhold til det forskeren ønsker å konkludere med. Sikring av validitet er avgjørende for å trekke pålitelige konklusjoner fra forskningen. I aksjonsforskningsprosjektet har jeg innhentet empiri i flere runder og brukt forskjellige metoder som spørreskjema, fokusgruppeintervju, gruppeoppgaver, refleksjonslogger og avstemminger. Forskjellige metoder for innhenting av empiri kan bidra til å representere et troverdig resultat (Befring, 2020). Underveis i forskningsprosessen har jeg benyttet kollegaer som referansegruppe, der

jeg har diskutert spørsmålsformuleringer til spørreskjema, fokusgruppeintervju og læringsgruppesamlinger. Referansegruppen har bidratt til å validere spørsmålene for å få frem det som var hensikten å måle.

3.5.3 Reliabilitet

Reliabilitet i forskning viser til nøyaktighet og pålitelighet – om undersøkelsen er pålitelig og om prosessen har vært preget av nøyaktighet (Larsen, 2017, s. 94). For å sikre reliabilitet i forskningen kan forskeren gjøre flere tiltak for å teste om samme resultat kommer frem. Et reliabilitetsproblem kan være overføringen fra taleopptak til tekst, transkribering (Befring, 2020, s. 46). I aksjonsforskningsprosjektet brukte jeg dataprogrammet NVivo for transkribering av fokusgruppeintervjuene. En kollega gjennomførte deler av transkriberingen, som gjorde at flere var involvert i transkriberingen med et kritisk blikk. Kvalitative undersøkelser er vanskelig å reprodusere, dermed vil en nøyaktig beskrivelse av gjennomføringen ha stor verdi (Befring, 2020, s. 47). En slik forskningsmetodisk dokumentasjon kan gjøre det mulig å følge gjennomføringen av forskningsprosjektet på nytt, og teste om samme resultat forekommer. I aksjonsforskningsprosjektet har jeg etterstrebet å gi god informasjon til deltakerne om innholdet og selve forskningsprosessen. På hver læringsgruppesamling gjennomførte jeg en statusoppdatering om hvor vi var i forskningsprosessen, og informerte om neste steg.

3.6 Kritisk blikk på metodevalg

For dette forskningsprosjektet valgte jeg aksjonsforskning som metode for å undersøke og forbedre praksis på egen arbeidsplass. Å forske på egen arbeidsplass kan være utfordrende, spesielt med tanke på at forskeren er en aktiv deltaker i situasjonen som studeres. I følge Kversøy er det essensielt at forskeren er aktiv deltaker i aksjonsforskningen. «Forskeren skal ikke forske på, men forske sammen med dem saken gjelder» (Kversøy & Hartviksen, 2018, s. 232). Dette kan påvirke objektiviteten i forskningsprosessen. Ved å forske på egen arbeidsplass er det lett å bli farget av kulturen i organisasjonen, som kan gjøre det vanskelig å tre inn i rollen som en objektiv forsker. Ved en kvantitativ tilnærming hadde det vært mulig å nå et større utvalg, og samtidig fått en større avstand mellom meg som forsker og deltakerne (Thagaard, 2019). Ved å sende ut et spørreskjema til flere karriereveiledere

kunne jeg for eksempel fått et mer helhetlig bilde av hvordan de ser på digital karriereveiledning og implementering av nye veiledningsmodeller. Med kvantitativ forskningstilnærming ville det vært enklere å være objektiv, og samtidig kunne få resultater som var mer representative for hele fagfeltet.

Ved å forske på egen arbeidsplass har jeg hatt begrenset datagrunnlag. I dette forskningsprosjektet er det kun karriereveiledere som har Karriereveiledning.no som sin hovedarbeidsplass som er informanter. Ved en kvantitativ undersøkelse kunne jeg ha sendt ut spørreskjema til et representativt utvalg av karriereveiledere i Norge (Larsen, 2017). Her ville nok utfordringen vært å få et stort nok utvalg til at det hadde vært representativt (Larsen, 2017). I tillegg måtte jeg ha tatt høyde for at svarprosenten er lavere ved spørreskjema, som kan føre til resultatene ikke er representative for utvalget (Larsen, 2017, s. 59). Som nevnt har utvalget bestått kun av karriereveiledere. Det betyr at veisøkernes perspektiver ikke er med i dette forskningsprosjektet.

Et viktig argument for valg av aksjonsforskning som metode, var å få frem veiledernes erfaringer med bruk av Modell for digital karriereveiledning og deres forslag på hvordan implementere modellen i praksishverdagen. I planleggingsfasen var jeg opptatt av å oppfylle Greenwood og Levins (2007) tilnæringsmåte til aksjonsforskning med elementene aksjon, forskning og deltakelse. Samtidig ønsket jeg benytte SØT-modellen for å få et større grunnlag til å finne hensiktsmessige tiltak for implementering av veiledningsmodellen. Dermed ble det gjennomført en kartlegging av situasjonen nå (S) i forhold til bruk av veiledningsmodellen og ønsket situasjon (Ø), (Kversøy & Hartviksen, 2018). Dette resulterte i en aksjonsforskningsprosess som besto av kartleggingsskjema, fokusgruppeintervjuer, læringsgruppesamlinger, refleksjonslogger, gruppeoppgaver og avslutningslogg. Empirien av hele aksjonsforskningsprosjektet ble omfattende, og det var nødvendig å nedskalere fokuset på grunn av oppgavens begrensede rammer. I ettertid så ser jeg at andre forskningsmetoder også kunne vært hensiktsmessige i forhold til problemstillingens karakter. Et alternativ kunne vært å gjennomføre fokusgruppeintervjuer eller intervju av noen veiledere, som kunne fått fram veiledernes synspunkter og forslag til implementering av veiledningsmodellen.

På grunnlag av det er få karriereveiledere som har erfaring med digital karriereveiledning i det omfanget som Karriereveiledning.no bedriver, fant jeg det hensiktsmessig å kun involvere veilederne på egen arbeidsplass. Aksjonsforskning er en utviklingsprosess, der ønsket om å forbedre egen praksis er grunnleggende (Ulvik et al., 2022). Konteksten for forskningsprosjektet har vært Karriereveiledning.no som er en relativt ny offentlig tjeneste. Som veiledere har vi fått være med å utvikle Karriereveiledning.no fra oppstarten, og det var helt naturlig å fortsette å involvere veilederne i dette forskningsprosjektet. Disse faktorene var avgjørende for at aksjonsforskning ble valgt som metode.

3.7 Tematisk analyse

Tematisk analyse er en metode for å identifisere, analysere og rapportere sammenfallende funn i et datagrunnlag (Braun & Clarke, 2006). Metoden er fleksibel, og samtidig veldig transparent, ved at analyseprosessen dokumenteres med å fortelle om reisen fra datagrunnlag til utarbeidelsen av tema. I artikkelen «Using thematic analysis in psychology» defineres trinnene i en tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006).

Aksjonsforskningen gav meg et omfattende datamateriale med kartleggingslogger, gruppeoppgaver, fokusgruppeintervjuer, logger fra veiledninger samt egne notater. Det ble nødvendig å gjøre et fokusert utvalg av empirien og velge ut delene som var mest aktuelle for problemstillingen. Materialet som er utgangspunktet for analysen, er fra andre og tredje læringsgruppesamling. Braun & Clarke (2006) definerer data som brukes til analysen for datasett. I begge læringsgruppene ble det gjennomført gruppearbeid med spørsmålet «*Hva skal til for at veiledningsmodellen blir mer praksisnær for deg?*». Aksjonsforskningen var en utviklingsprosess, der bearbeiding av funn var en prosess gjennomført av meg som forsker, i samarbeid med deltakerne.

Som analysetilgang har jeg anvendt induktiv bottom-up, ved å lete etter mønstre, kategorier og innhold uten å ha forhåndsbestemt tema (Brandt & Sprogøe, 2019). En slik tilgang handler om å prøve å finne hva som «kommer til syne», og ha en åpen tilnærming til teksten. Jeg har tatt utgangspunkt i Braun & Clarks (2006) steg-for-steg guide for tematisk analyse, som beskriver seks faser i analyseprosessen og jeg vil beskrive min analyseprosess ved hjelp av disse fasene.

Fase 1: Bli kjent med datamaterialet

Den første fasen handler om å gjøre seg kjent med empirien og få oversikt over omfanget, innholdet og overordnede temaer (Braun & Clarke, 2006). I andre læringsgruppesamling gjennomførte vi gruppearbeid med spørsmålet «*Hva skal til for at veiledningsmodellen blir med praksisnær for deg?*» i Padlet, en digital oppslagstavle. Prosessen med å bli kjent med empirien startet med at jeg selv deltok i gruppearbeidet slik at jeg fikk god innsikt i hva deltakerne i gruppen la i svarene. Etterpå ble innspillene fra de ulike gruppene oppsummert i plenum, og da fikk jeg også oversikt over de andres synspunkter. Underveis i gruppearbeidet og oppsummeringen gjorde jeg egne notater. I etterkant leste jeg innspillene som var kommet inn på Padlet, samt leste egne notater. Jeg leste teksten flere ganger. Det var viktig for meg å ha en åpen tilnærming til empirien for å se hva som dukket opp i teksten. Samtidig var jeg farget av å ha deltatt i gruppediskusjonen, og kunne se likhetstrekk mellom svarene fra «min» gruppe opp mot innspillene fra de andre gruppene.

Fase 2: Utvikling av de første kodene

Neste fase var koding av empirien. Kodene består av enheter som har sammenfallende innhold, og som virker interessante for egen problemstilling (Braun & Clarke, 2006). Jeg valgte en induktiv tilnærming og lette etter sammenfallende temaer og gjentakelser. Resultatet av gruppearbeidet var 26 forskjellige utsagn på spørsmålet. For å få oversikt over innholdet leste jeg teksten og markerte jeg grupperinger med egne fargekoder. Prosessen med å markere med fargekoder ble gjentatt et par ganger for å forsikre meg om at jeg ikke hadde oversett noe, samtidig som jeg vurderte kodenenes relevans opp mot problemstillingen.

Fase 3: Generere innledende temaer

I fase tre så jeg på alle kodene som var kommet fram og jobbet med å systematisere dem etter tema (Braun & Clarke, 2006). Kodene som var kommet fram i fase to kopierte jeg fra Padlet til Word, der jeg opprettet en tabell med seks kolonner. I arbeidet med å kategorisere kodene oppdaget jeg at noen koder var vanskeligere å plassere og at noen koder havnet i kategorien «annet». Etter å ha gjentatt prosessen flere ganger fikk jeg plassert alle kodene, og jeg kunne slette kolonnen med «annet».

Fase 4: Utvikling og gjennomgang av temaer

Fase fire handlet om å gjennomgå de temaene som var kommet fram. Først undersøke om overskriftene var dekkende for innholdet i hvert enkelt tema, for deretter å vurdere de forskjellige temaene opp mot hverandre (Braun & Clarke, 2006). Jeg gikk igjennom hvert enkelt tema og leste igjennom kodene som var plassert innunder de. Flere av kodene hadde det samme meningsinnholdet, så jeg jobbet med å sammenfatte kodene slik at de ble mer ensartet. Jeg endte opp med å redusere antall koder fra 26 til 14. Deretter vurderte jeg temaene i forhold til hverandre, og så at jeg måtte gjøre noen justeringer på overskriftene. Etter denne prosessen hadde jeg en god oversikt over de forskjellige temaene, og hvordan de passet sammen (Braun & Clarke, 2006).

Fase 5: Definere og navngi tema

Fase fem inneholdt en mer dyptgående fortolkningsprosess (Braun & Clarke, 2006). I aksjonsforskningen var vi kommet til tredje læringsgruppesamling, og deltakerne ble mer involvert i denne fasen av analyseprosessen. På grunnlag av temaene jeg hadde utarbeidet gjennomførte jeg en avstemming over «*Hva skal til for at veiledningsmodellen blir mer praksisnær for deg*» om hvilke tiltak vi skulle gå videre med. Deltakerne ble delt inn i tre grupper, og fikk presentert de fem temaene og 14 tiltakene som var et resultat av forrige gruppearbeid. Hver gruppe fikk utdelt fem stemmer som de kunne fordele fritt. Oppgaven til gruppene var å diskutere tiltakene for å kunne gi felles avstemming, og deretter skrive en kort begrunnelse. Stemmeprosessen ble gjennomført digitalt i Miro, en digital samarbeidsplattform. De fire tiltakene som fikk flest stemmer tok jeg med videre i analysen. Det resulterte i at jeg måtte gå tilbake i analyseprosessen til fase tre og fire, med å gjennomgå og systematisere de tiltakene som jeg nå sto igjen med. Her så jeg at to tiltak sammenfalt og kategoriserte dem under samme tema. Etter dette var jeg igjen i fase fem med å definere og navngi temaene. Her sto igjen med tre temaer og ti underkategorier.

Fase 6: Skrive rapport

Siste fase i en tematisk analyse er å skrive rapport (Braun & Clarke, 2006). Temaene og underkategoriene som kom fram i analysen er med videre i neste kapittel, der jeg forteller mer om analyse av funnene.

4 Presentasjon av funn

I dette kapittelet vil jeg presentere hovedtemaene som kom fram etter en tematisk analyse med utgangspunkt i steg-for-steg guiden til Braun & Clarke (2006). Valg av tematisk analyse har gjort det mulig for meg å undersøke implementering av Modell for digital karriereveiledning med en åpen tilnærming. En grundig induktiv gjennomgang av empirien og en reflekterende prosess gjennom den tematiske analysen har resultert i følgende tre hovedtema: digital tilgjengelighet, kunnskap om veiledningsmodellen og praktisk bruk av modellen. Under hvert tema er det flere underkategorier.

Empirien for analysen ble avgrenset til å se på tiltak for å implementere Modell for digital karriereveiledning og å svare på problemstillingen «*Hva skal til for at Modell for digital karriereveiledning tas i bruk i Karriereveiledning.no?*». Det vil si at kun deler av aksjonsforskningsprosjektet har blitt bearbeidet gjennom en tematisk analyse. Likevel er empiri fra hele aksjonsforskningsprosjektet med på å belyse funnene som har kommet fram.

I presentasjonen vil jeg støtte opp om funnene ved å gjengi sitater fra deltakere. For å gjøre teksten mer lesbar har jeg markert sitatene i *kursiv*. Ved gjengivelse av sitater har jeg tatt bort fyllord, slik at det skal bli lettere å lese sammenhengen (Brandt & Sprogøe, 2019).

Oversikt over hovedtema og underkategorier som kom fram etter tematisk analyse.

Hovedtema	Underkategorier
1. Digital tilgjengelighet	1.1 Tilgjengelighet 1.2 Digital og interaktiv 1.3 Design
2. Kunnskap om veiledningsmodellen	2.1 Kolbs læringssirkel 2.2 Karriereknappene 2.3 Veiledningsmodellen som helhet
3. Praktisk bruk	3.1 Individuelle tiltak 3.2 Praktisk bruk i tjenesten 3.3 Kollektive tiltak 3.4 Utadrettede tiltak

4.1 Digital tilgjengelighet

Første hovedtema er digital tilgjengelighet, som fikk flest stemmer i stemmegivingen over tiltak for implementering av veiledningsmodellen. Underkategoriene som kom fram i analysen var: tilgjengelighet av modellen, gjøre modellen digital og interaktiv, samt utvikle det visuelle designet for Modell for digital karriereveiledning. Jeg har valgt å presentere temaet digital tilgjengelighet og de tre underkategoriene som nevnt.

4.1.1 Tilgjengelighet

Første underkategori handler om tilgjengelighet av Modell for digital karriereveiledning. I kartleggingsskjemaet kom det fram at flere deltakere ikke hadde veiledningsmodellen tilgjengelig i veiledningssamtaler. En deltaker uttrykte *«jeg har den sjelden fysisk framme når jeg veileder»*. I fokusgruppeintervju ble det sagt *«den burde henge på veggen som en reminder»* og en annen uttrykte *«det hadde vært veldig OK å ha den veldig oppe i fleisen når man sitter i veiledning, for da blir det til at man gløtter på den og kanskje får litt inspirasjon»*. Sitatene antyder at tilgjengelighet av modellen er viktig for at veiledningsmodellen skal anvendes. Slik jeg tolker sitatene vil bevisstheten om modellen øke når veiledningsmodellen er tilgjengelig i samtalene.

4.1.2 Digital og interaktiv

Neste underkategori handler om å gjøre veiledningsmodellen digital og interaktiv. *«Kan vi videreutvikle modellen slik at den blir digital og interaktiv?»* var et utsagn som flere deltakere kom inn på i gruppearbeidene om å gjøre veiledningsmodellen mer praksisnær. En deltaker sa at digitalisering vil *«forbedre brukervennligheten til modellen, gjøre den mer intuitiv med å hente inn hjelpespørsmål, forklaringer og samtalestartere»*.

Å utvikle veiledningsmodellen slik at den blir mer selvforklarende, var det flere som var inne på. *«Det kunne gjerne vært en forklarende tekst og konkrete eksempler knyttet til modellen»*. Digitalisering kan gjøre veiledningsmodellen *«mer innholdsrik. Du kan klikke deg på de ulike elementene i modellen, og få opp spørsmålene forenklet»*. Sitatene kan tolkes dit hen at veiledningsmodellen blir mer brukervennlig i et digitalt format, der det er mulighet å få opp

mer informasjon om de forskjellige elementene når du trykker på dem. *«Fint for praktisk bruk av modellen og fint å ha samtalestartere. Det vil gjøre det lettere å bruke modellen».*

I et av fokusgruppeintervjuene ble det uttalt *«i det formatet som vi jobber i, så har vi det egentlig ganske travelt».* Sitatet kan tolkes dit hen at veiledningsmodellen må være lett tilgjengelig, samt at det må være effektivt å finne informasjon tilknyttet modellen. I digital veiledning er det ikke rom for at veileder bruker lang tid på å finne informasjon. Om veisøker ikke får respons etter kort tid kan interessen avta, og hen kan velge å forlate chatten. Formatet vi jobber i er digitalt, som gjør at det viktigste arbeidsverktøyet er PC. Veilederne er ikke avhengige av en fysisk lokasjon for å gjennomføre veiledningssamtalen. I praksis vil det si at det eneste verktøyet som må være med i veiledningssamtalen er en PC, som antyder at veiledningsmodellen også burde være tilgjengelig digitalt sammen med arbeidsverktøyet. En deltaker bekreftet utfordringen med tidspresset slik *«kunne det stått noen gode spørsmål i modellen, slik at det ikke blir så mye jobb å finne spørsmålene når man står midt i en samtale og trenger de her og nå».*

4.1.3 Design

Underkategorien om design handler om selve designet på veiledningsmodellen, både når det gjelder farger og begrepsbruk. Flere deltakere kommenterte at selve designet på veiledningsmodellen kan forbedres, for å tydeliggjøre de forskjellige elementene. Dette sitatet gir uttrykk for at fargebruken spiller en vesentlig rolle. *«Bruk av farger i modellen for å visualisere de ulike Karriereknappene og Kolb. Kan det visualiseres på en måte som gjør den lettere å forstå og bli mer praksisnær?».* Sitatet kan tolkes dit hen at fargebruk kan ha symboleffekt utover å markere forskjellen på de forskjellige elementene og fasene i dem.

Noen deltakere kommenterte at begrepene i veiledningsmodellen med fordel kan forenkles: *«det kan være hensiktsmessig å endre noen av begrepene i modellen for å gjøre den mer konkret og anvendelig».* Her er det spesielt Kolbs lærings sirkel som omtales. *«Hva med å forenkle Kolbs? Kan det stå læringsepisode heller?».* Som nevnt innledningsvis er «læringsepisode» et begrep som veilederne i Karriereveiledning.no bruker i stedet for ordet karrierelæring om formålet for veiledningssamtalene. Kjernen i Kolbs lærings sirkel er å lære av erfaringer. Lærings sirkelen inneholder begreper som blant annet «refleksiv observasjon»

og «abstrakt begrepsliggjørelse», som kan fremstå litt komplisert om man ikke kjenner teorien godt nok. Forslaget fra noen deltakere om å erstatte Kolbs lærings sirkel med begrepet «læringsepisode», kan bidra til at veiledningsmodellen blir mer praksisnær ved å benytte begrep som brukes daglig i Karriereveiledning.no.

Oppsummering av temaet digital tilgjengelighet

Følgende sitat oppsummerer deltakernes ønske om å digitalisere veiledningsmodellen på en god måte: «*veiledningsmodellen blir mer oversiktlig, lettere å lese, ser mer profesjonell ut og blir mer brukervennlig*». Å utvikle Modell for digital karriereveiledning slik at den blir digitalt tilgjengelig, vil ifølge min analyse gjøre veiledningsmodellen lettere tilgjengelig i veiledningssamtalene, bli mer brukervennlig og lettere å forstå.

4.2 Kunnskap om veiledningsmodellen

Neste hovedtema som presenteres er kunnskap om veiledningsmodellen. Ved oppstarten av aksjonsforskningen var det flere deltakere som skrev i kartleggings skjemaet at de hadde for liten kunnskap om alle elementene i Modell for digital karriereveiledning. Samtidig var det flere som uttrykte at de var usikre på hvordan de forskjellige elementene kunne anvendes i veiledningssamtaler. Det som ofte gikk igjen var at deltakerne kjente godt til 4K-modellen, men ikke var like trygg på Kolbs lærings sirkel og Karriereknappene. Underkategoriene som kan fram i analysen handler om Kolbs lærings sirkel, Karriereknappene og det å se modellen som en helhet.

4.2.1 Kolbs lærings sirkel

Underkategorien om Kolbs lærings sirkel handler om at deltakerne uttrykker at de ønsker mer kunnskap spesielt om teorien bak lærings sirkelen. «*Kolbs lærings spiral går litt i glemmeboka, jeg har den nok ikke i ryggmargen tror jeg*». En annen deltaker ønsket å «*lese Kolbs teori og prøve å få den inn under huden*». Deltakerne snakker om å få teorien i ryggmargen og under huden, noe som handler om å bli mer fortrolig med Kolbs teori. En deltaker har forslag til hva hen selv kan gjøre for å få mer kunnskap om Kolbs lærings sirkel: «*jeg må lese meg opp på Kolb, også for å få mer dybde, forankring, forståelse, implementering og bruk*». Slik jeg tolker funnene handler det om å få en større forståelse for

de enkelte stegene i læringssirkelen, og hvilken betydning læringssirkelen har i konteksten for digital karriereveiledning.

En deltaker hevder at *«læringssirkelen er mer diffus»*, noe som kan tyde på at læringssirkelen ikke er tydelig nok i Modell for digital karriereveiledning. Utsagnet får støtte fra en deltaker som mener det har vært lite søkelys på Kolbs læringssirkel. *«Det har vært svært lite inngående teori om dette. I modellen står det «refleksjon over erfaring», og «lære over erfaring», og vi skulle lært mer om dette og Kolb»*. At begrepene i Kolbs læringssirkel er lite forståelige går igjen i hele aksjonsforskningen.

Et forslag som kom til syne i empirien var å erstatte læringssirkelen med begrepet læringsepisode. *«Kolbs kan være enklere og fokuset skal være læringsepisode»*, og *«når man da får drøftet han høyt, så handler Kolbs egentlig mest om læringsepisoder»*. Begrepet læringsepisode er innarbeidet i Karriereveiledning.no for å beskrive målet for veiledningssamtalen. Min tolkning av disse sitatene er at begrepet «læringsepisode» dekker det læringsperspektivet vi ønsker at en veiledningssamtale skal inneholde i Karriereveiledning.no.

4.2.2 Karriereknappene

Neste underkategori handler om manglende kunnskap om Karriereknappene. I kartleggingsskjemaet skrev flere deltakere at de ikke hadde så god kunnskap om Karriereknappene. *«Er ikke så godt kjent med Karriereknappene og hvordan utnytte de i fasene»*. Noe lignende ble sagt av en annen deltaker, *«bruker sjelden Karriereknappene, og det har gjerne med at det ikke har vært naturlig å bruke de. Kanskje det også har med at jeg ikke er trygg nok til å benytte de i veiledning»*. Sitatene sammenfaller med funnene om kunnskap om Kolbs læringssirkel, der deltakerne uttrykker at de har for lite kunnskap om disse elementene i Modell for digital karriereveiledning.

Senere i gruppearbeidet om å gjøre veiledningsmodellen mer praksisnær, uttrykte en deltaker *«det handler om å forstå hva hver eneste knapp betyr. Spørsmålene er ikke nødvendigvis det viktigste, men forståelsen av knappene»*. Sitatet blir støttet opp fra en annen som sier *«lære mer om knappene, og jobbe med hvordan man kan bruke de mer»*.

Deltakeren formidler et ønske om å øke forståelsen for Karriereknappene, få mer kunnskap om teorien og samtidig relatere de til egen arbeidspraksis.

Som nevnt i kapittel 2 er Karriereknappene en måte å utforske spenninger og dilemmaer som kan oppstå i en valgsituasjon. De fem ordparrene i Karriereknappene er overordnede temaer for utforskning og læring, som kan benyttes i en veiledningssamtale. Slik jeg tolker funnene handler det om å lære mer om hva ordparrene betyr, og hvordan ordparrene kan brukes i konteksten for digital karriereveiledning.

4.2.3 Veiledningsmodellen som helhet

Å se veiledningsmodellen som en helhet er neste underkategori, som representerer manglende kunnskap om helhetstankegangen for veiledningsmodellen. Når ikke alle tre elementene er godt nok innarbeidet, blir det også utfordrende å se helheten i Modell for digital karriereveiledning. En deltaker anerkjenner utfordringen, *«føler ofte det blir komplekst med alle tre elementene. Er ikke godt nok kjent med Kolbs og Karriereknappene i seg selv, så kan ha vansker med å tenke alle tre sammen som en helhet»*. Slik jeg tolker funnet handler det om å opparbeide kompetanse om alle tre elementene i veiledningsmodellen, samt å forstå sammensetningen av modellen.

Underveis i fokusgruppeintervjuene diskuterte deltakerne hva som skal til for å ta i bruk alle elementene i veiledningsmodellen. *«Noe av det å forstå teori handler også om å gjøre det litt til sitt eget»*, synes jeg gir et godt bilde av prosessen med å opparbeide seg kunnskap om veiledningsmodellen. Når deltakerne snakket om Kolbs læringsspiral ble det sagt at teorien er for komplisert og at den kan forenkles med begrepet «læringsepisode». Utviklingen av veiledningsmodellen er et resultat av et ønske om å ha et eget verktøy i digital karriereveiledning som er tilpasset det digitale formatet. Sammensetningen av de tre elementene er en måte å gjøre teorien til vår egen. Samtidig tolker jeg funnene dit hen at veiledningsmodellen kan bearbeides enda mer for å få en helhetlig forståelse.

Følelsen av å inneha god kompetanse ble illustrert slik av en deltaker: *«hvis du har god kompetanse så vet du HVA du skal bruke NÅR. Du vet ... samme hvis det er en snekker. Du vet hvilke verktøy du skal bruke til hva»*. Sitatet gir et godt bilde av formålet for

veiledningsmodellen, at veileder skal kunne vite hvilke av elementene i veiledningsmodellen som er aktuell for veiledningssamtalen.

Oppsummering av temaet kunnskap om veiledningsmodellen

«Tror mye handler om å bli bedre kjent med de ulike elementene slik at jeg raskere kan se sammenhengen på når det er hensiktsmessig å bruke Knappene og Kolb». Sitatet oppsummerer godt temaet om å få mer kunnskap om veiledningsmodellen. Få mer kunnskap om spesielt Karriereknappene og Kolbs, kanskje forenkle begrepsbruken samt å få en større forståelse av helheten for modellen.

4.3 Praktisk bruk

Siste hovedtema som kom fram i tematisk analyse var at praktisk bruk av modellen vil kunne bidra til implementering av Modell for digital karriereveiledning. I empirien fant jeg et mylder av sitater som støttet opp om dette temaet. Underkategoriene her handlet individuelle tiltak, praktisk bruk i tjenesten, kollektive tiltak samt utadrettede tiltak.

4.3.1 Individuelle tiltak

Første underkategori handler om hvilke individuelle tiltak deltakerne foreslår kan bidra til praktisk bruk av veiledningsmodellen. Selve aksjonene i aksjonsforskningsprosjektet var å gjennomføre veiledningssamtaler med fokus på Modell for digital karriereveiledning. Etter veiledningssamtalene skrev deltakerne refleksjonslogg. I etterkant kom det frem at flere deltakere synes refleksjonslogger var et nyttig verktøy, «for min del syne jeg refleksjonslogg var veldig nyttig og lærerikt, for egen kompetanse og selvrefleksjon». Refleksjonslogg «kan være med på at vi reflekterer over 'hvordan jeg har brukt modellen her', en bevisstgjøring for oss selv». Deltakerne sa at refleksjonsloggene bidro til selvrefleksjon over egen veiledning og skriving av logg kunne brukes til evaluering av egen anvendelse av veiledningsmodellen.

Å analysere chatter i Zendesk og øve seg på veiledningsmodellen, var et annet tiltak som kom fram under temaet praktisk bruk av modellen. Det å kunne gå tilbake og lese over egen veiledningssamtale kan gjøre at du ser samtalen på en ny måte. I veiledningssituasjonen har konteksten for samtalen mye å si. Kanskje veilederen var litt sliten, at det var på slutten av

vakta, hadde besvart mange tullechatter eller lignende. Vår egen opplevelse av hvordan veiledningssamtalen gikk farges gjerne av konteksten som samtalen foregikk i. Å lese samtalen på nytt igjen med et friskt blikk, kan gjøre at veiledere danner seg et klarere bilde av samtalen og bruken av veiledningsmodellen. En deltaker beskriver det slik, *«gå inn å se. Hva var det som gjorde at det gikk bra? Eller hva var det som skjærte seg? Hva kunne jeg ha gjort annerledes?»*. I etterkant kan det være lettere å analysere hvilke elementer fra veiledningsmodellen som ble brukt, og på hvilken måte de ble brukt. Å skrive refleksjonslogg og se på egne chatter med spesielt fokus på veiledningsmodellen er tiltak som hver enkelt veileder kan gjennomføre individuelt.

4.3.2 Praktisk bruk i tjenesten

Andre underkategori handler om hvordan praktisk bruk av veiledningsmodellen i tjenesten kan bidra til implementering. Flere deltakere snakket om å ha egne artikler i intern kunnskapsbase (IK) om veiledningsmodellen og de enkelte elementene. Intern kunnskapsbase er den digitale artikkelsamlingen for Karriereveiledning.no. Artikkene er utviklet av veilederne og er et hjelpemiddel for å finne kvalitetsikret informasjon på en rask måte. Et forslag fra en deltaker var at *«veiledningsmodellen bakes litt mer inn i IK-artikler»*. Her kan vi se for oss at IK-artikler tar med relevant informasjon om veiledningsmodellen og har med tips om hvordan veiledningsmodellen kan benyttes i veiledningene. En annen deltaker spesifiserer det med: *«lage gode spørsmål til IK-artikkel om veiledningsmodellen»* og at det kan utarbeides *«IK-artikler som går på hver knapp»*. Intern kunnskapsbase er et viktig arbeidsredskap i digital karriereveiledning. Et annet konkret innspill var at *«IK-gruppa kan promotere artikler»*, med at enkelte artikler får større fokus i en tidsperiode.

Dagens vaktleder kan også være bevisst på veiledningsmodellen og bidra til at veilederne bruker den. I Karriereveiledning.no ruller veilederne på å være dagens vaktleder. En vaktleder er fristilt fra veiledning, og støtter kollegaer i veiledningssamtalene etter behov. *«Vaktleder får et særskilt ansvar»* med å ha fokus på veiledningsmodellen. Deltakerne formidler at vaktleder kan *«legge ut bilde av veiledningsmodellen i vaktledermeldingen»* eller *«ta for seg en karriereknapp: I dag ser jeg at det er mange som har holdt på med meg-i-kontekst»*. Virkemidlene med å synliggjøre veiledningsmodellen i IK-artiklene og hos vaktleder kan bidra til implementeringen.

4.3.3 Kollektive tiltak

Tredje underkategori handler om å jobbe med veiledningsmodellen i fellesskap, som kollegaveiledning, fagdager og å øve sammen. Kollegaveiledning ble nevnt utallige ganger som en arena for å jobbe med veiledningsmodellen. «*Bruke den aktivt i kollegaveiledning*». I Karriereveiledning.no gjennomføres kollegaveiledning jevnlig, slik at veilederne får mulighet til å drøfte utfordringer vi møter i veiledning. Ofte er kollegaveiledning en arena for å drøfte spesifikke veiledningssamtaler som veilederen opplevde som utfordrende. En deltaker foreslår at veiledningsmodellen skal være en del av kollegaveiledningen ved å «*implementere at vi forteller om modellen og hva vi har brukt*». Her kan det gis anledning til å analysere veiledningssamtalen i lys av veiledningsmodellen. En deltaker poengterer at «*analysere og øve på veiledningsmodellen kan vi gjøre i kollegaveiledning*». Noe lignende uttrykkes av en annen: «*gå inn på chatter. Se på noen gode eksempler, og drøftet rundt det. Kan jo være at man ser i ettertid at HER kunne mye vært løst med å ha hentet fram mulighetsbegrensninger*». Funnene tyder på at kollegaveiledning gir en plattform for å øve på å bruke veiledningsmodellen, lære av hverandre og øve sammen.

Et annet innspill som deltakerne gjentok, var å ha veiledningsmodellen som tema på fagdager. «*Vi kunne hatt noen fagsamlinger. Et sånt knappeverksted hvor vi tok for oss en og en knapp, og snakket om hva vi legger i det og jobbet med ulike caser*». Knappeverksted var bare et av flere konkrete innspill kom til syne i empirien. Her er noen flere eksempler, «*kunnskapsdeling mellom kollegaer på fagdager, deling av gode opplevelser både egne og andres*». Et annet forslag var å ha «veiledningsfestival», med veiledningsmodellen som utgangspunkt. Disse forslagene indikerer et ønske om å integrere veiledningsmodellen i organiserte læringsarenaer for å styrke kompetansen og praksisen innen karriereveiledning.

4.3.4 Utadrettede tiltak

Siste underkategori viser til utadrettede tiltak som kan bidra til mer praktisk bruk av veiledningsmodellen. Noen innspill gikk i retning av å ta veiledningsmodellen «ut av huset» og formidle den eksternt. Forslagene var å skrive «*artikkel på veilederforum*» og «*podcast på veilederforum*», samt å gi ut merch med veiledningsmodellen som «*såle i skoen, og tatovering i nakken*». Et annet innspill var å reise til Danmark på studietur for å utveksle

erfaringer med UddannelsesGuiden. «*Studietur til Danmark, i møte med hinnanden måske man lærer noe nytt*». Ettersom digital karriereveiledning er et relativt nytt fenomen nasjonalt, antar jeg at interessen for Modell for digital karriereveiledning er til stede også hos andre i fagfeltet. Sitatene kan tolkes dit hen at prosessen med å formidle veiledningsmodellen eksternt også vil øke egen bevissthet om veiledningsmodellen.

Oppsummering av temaet praktisk bruk av veiledningsmodellen

Fellesnevneren er at øvelse gjør mester, og at en mer praktisk bruk av veiledningsmodellen vil kunne føre til en naturlig implementering. En deltaker uttrykte det på en fin måte: «*også må man trene på noe for å bli god, og da MÅ man ta seg tid til å gå inn i det*». Sitatet handler også om at karriereveilederne må ha tid til kompetanseheving, som uttrykkes på følgende måte: «*lederne på alle lokasjoner må ha aksept for at veilederne må bruke tid på å jobbe med fag og kvalitet*».

Oppsummering av funn

Analysen av tiltak for implementering av Modell for digital karriereveiledning har identifisert tre sentrale funn: digital tilgjengelighet, kunnskap om veiledningsmodellen og praktisk bruk. Deltakerne understreker viktigheten av digital tilgjengelighet for å implementere Modell for digital karriereveiledning. Ønsket om å ha modellen tilgjengelig i veiledningssamtaler indikerer behovet for økt synlighet. Digitalisering og interaktivitet sees som veien til forbedret brukervennlighet, mens forbedringer i designet, inkludert farger og begrepsbruk, anbefales for tydeliggjøring av modellens elementer.

Deltakerne erkjenner utfordringer knyttet til kunnskap om Kolbs læringssirkel og Karriereknappene. Ønsket om økt forståelse av Kolbs teori bringer fram forslag om å erstatte begrepet "læringssirkel" med "læringsepisode". Mangel på kjennskap til Karriereknappene, spesielt deres anvendelse i veiledningssamtaler, indikerer behov for forbedret opplæring. Å se veiledningsmodellen som en helhet fremheves som avgjørende, og dette involverer kompetanseutvikling knyttet til alle tre elementene.

Implementering av Modell for digital karriereveiledning fremmes gjennom individuelle tiltak, som refleksjonslogger og analyse av chattedialoger. Praktisk bruk i tjenesten involverer integrering av modellen i intern kunnskapsbase og støtte fra dagens vaktleder. Kollektive

tiltak, som kollegaveiledning, fagsamlinger og knappeverksteder, fremheves som effektive læringsarenaer. Utadrettede tiltak, som artikler, podcast, og studieturer, sees som måter å formidle veiledningsmodellen eksternt og øke bevisstheten om den.

Den samlede analysen viser at økt digital tilgjengelighet, forbedret kunnskap om veiledningsmodellen og praktisk bruk i ulike læringskontekster er nøkkelkomponenter for vellykket implementering. En helhetlig tilnærming, inkludert individuelle, kollektive og utadrettede tiltak, fremmer en grundig forståelse og anvendelse av Modell for digital karriereveiledning innenfor feltet karriereveiledning.

5 Drøfting

I dette kapitlet ønsker jeg å diskutere hva som skal til for at Modell for digital karriereveiledning tas i bruk i Karriereveiledning.no. Temaene som kom fram av analysen var 1) å gjøre veiledningsmodellen digital tilgjengelig, 2) få mer kunnskap om veiledningsmodellen samt 3) praktisk bruk. Drøftingen ønsker jeg å gjøre gjennom å diskutere problemstillingen sett i lys av 1) læringsperspektivet, 2) implementering av teknologi i karriereveiledning og 3) medarbeiderdrevet innovasjon.

5.1 Læringsperspektivet

Å legge til rette for karrierelæring for veisøkerne er et definert mål for Karriereveiledning.no «Nettstedet og e-veiledningstjenesten utformes slik at tjenestene kan bidra til karrierelæring hos brukerne» (NOU 2016:7, s. 123). Læringsperspektivet er fremtredende i Modell for digital karriereveiledning, og representeres med elementene Kolbs læringsspiral og Karriereknappene. Jeg velger i dette avsnittet å se nærmere på funnet om kunnskap om veiledningsmodellen i lys av læringsperspektivet. Læringsperspektivet i Modell for digital karriereveiledning handler om hvordan veilederne kan tilrettelegge for karrierelæring i veiledningssamtalene. I denne sammenhengen må vi snu læringsperspektivet fra veisøkerne til veilederne, for å utforske hvordan vi selv jobber med kunnskapsutvikling.

Funn viste at deltakerne var opptatt av å få mer kunnskap om veiledningsmodellen. Deltakerne var ikke fortrolige med teorien bak veiledningsmodellen, og uttrykte et behov for økt kunnskap, spesielt knyttet til Kolbs læringssirkel og Karriereknappene. Deltakerne snakket om å få teorien "i ryggmargen" og "under huden», noe som kan indikere et ønske om større dybdeforståelse av teorien. Når det gjelder Kolbs læringsspiral viste funn at det er et behov for å gjøre teorien mer tilgjengelig og forståelig. Deltakernes opplevelse av at læringssirkelen er «diffus» indikerer utfordringer med klarhet og forståelse. Her kom det inn forslag om å erstatte Kolbs læringsspiral med begrepet «læringsepisode», noe som tyder på et ønske om å forenkle og konkretisere teorien for bedre forståelse og anvendelse.

Ønsket om å forenkle Kolbs læringssirkel kan også forstås i teorien til Kolb. Essensen i Kolbs læringsspiral er å gjøre en erfaring, reflektere over hva erfaringen innebærer, lære av

erfaringen og til slutt bruke innsikten som er opparbeidet på nye situasjoner (Kolb, 2015). Deltakernes refleksjon over Kolbs betydning i Modell for digital karriereveiledning førte veilederne over til stadium tre i læringsspiralen, om abstrakt generalisering. Deltakernes forslag om å forenkle læringssirkelen og erstatte den med begrepet «læringsepisode» er slik jeg ser det en måte å generalisere læringsspiralen til å handle om læring. Det fjerde stadiet i læringsspiralen er mest interessant i forhold til dette forskningsprosjektet, som handler om å anvende den nye innsikten i nye situasjoner. Slik jeg ser det er det her implementeringen av veiledningsmodellen kommer inn. Det handler både om hvordan veilederne tar i bruk innsikten ved å bruke begrepet «læringsepisode» og hvordan innsikten kommer til syne i videre utvikling av Modell for digital karriereveiledning. Deltakernes uttrykk for et ønske om å gjøre teorien «til sin egen» og behovet for å forstå teorien bedre for å bruke den praktisk, illustrerer overgangen fra teoretisk kunnskap til kunnskapsbasert praksis (NOU 2016:7).

Funn viser at deltakerne ønsker å tilegne seg kunnskap om veiledningsmodellen ved å innlemme teorien i praksis, noe som inkluderer å lese, forstå og implementere kunnskapen om modellen. Ønsket om å tilegne seg kunnskap om veiledningsmodellen kan også ses i lys av Supers modell om «livsforløp og leverom» (Højdal & Poulsen, 2017). Super mente at vi mennesker går gjennom forskjellige utviklingsoppgaver ettersom hvor vi er i livsløpet. Super tilegner utviklingsoppgavene til stadiene med å være barn, ung, voksen, middelaldrende og eldre. Utviklingsoppgavene til de forskjellige stadiene kaller Super for maksisykluser og inneholder vekst, utforskning, etablering, opprettholdelse og løsrivelse. Ifølge Super representerer enhver omstilling en reetablering av syklusene, med ny vekst, utforskning og etablering. Sett i sammenheng med funnet om kunnskap, kan prosessen med å tilegne seg kunnskap om veiledningsmodellen ses i sammenheng med Supers maksisykluser. Veilederne i Karriereveiledning.no har forskjellig utdanning og yrkeskompetanse noe som gjør at de har ulike utgangspunkt for veiledningspraksisen. Det vil si at noen veiledere har solid kompetanse innenfor veiledningsmetodikk og teori, mens andre ikke har samme utgangspunkt. Slik jeg ser det har kunnskapsgrunnlaget betydning for veiledernes ståsted i forhold til å forstå teoriene til Modell for digital karriereveiledning. Her kan det være forskjell på om veileder kjenner til Kolbs læringssirkel fra tidligere, eller om teorien framstår som helt ny. Sett i sammenheng med teorien om resirkulering av utviklingsstadiene til Super, kan vi se for oss at veilederne befinner seg i forskjellige utviklingsstadier (vekst, utforskning

og etablering). Med Supers utviklingsstadier i mente kan det være hensiktsmessig å tilpasse opplæringsløpet om veiledningsmodellen ut ifra utviklingsstadiene som veilederne befinner seg i.

Sett opp mot læringsperspektivet er det spesielt tre perspektiver det er verdt å fremheve. Først av alt handler det om å forenkle teoretiske begreper i veiledningsmodellen. Funnene viser at en forenkling av begrepsbruken, spesielt i forhold til Kolbs teori, kan gi en mer helhetlig forståelse av veiledningsmodellen. Videre dreier det seg om å sette kompetanseheving om veiledningsmodellen på dagsorden. I Karriereveiledning.no er det allerede fokus på kompetanseheving, det er derfor mulig å implementere veiledningsmodellen i de faglige foraene som allerede eksisterer i tjenesten, som kollegaveiledning, IK-artikler og fagdager. I tillegg kan nye verktøy som refleksjonslogg og systematisk gjennomgang av chat-logger være gode tiltak for å øke kunnskapen om veiledningsmodellen. Det tredje resultatet jeg ønsker å fremheve er overgangen fra teoretisk kunnskap til kunnskapsbasert praksis. Deltakerne uttrykte et ønske om å gjøre teorien "til sin egen" og understreket behovet for å forstå teorien for å kunne anvende den praktisk i veiledningssituasjoner. Praktisk anvendelse av veiledningsmodellen illustrerer overgangen fra teoretisk kunnskap til kunnskapsbasert praksis. Å tilegne seg mer kunnskap om veiledningsmodellen vil ikke bare styrke deltakernes faglige kompetanse, men også bidra til å realisere målet om å integrere teorien i praksis.

5.2 Implementering av teknologi i karrieretjenester

I karriereveiledningssektoren kan digital karriereveiledning i seg selv ses på som en innovasjon. I forhold til dette forskningsprosjektet er fokuset på implementering av en metode for veiledning i det digitale formatet. Jeg velger i dette avsnittet å se nærmere på temaene digital tilgjengelighet og praktisk bruk av veiledningsmodellen i lys av implementering av teknologi i karrieretjenester.

Funn viser at tilgjengelighet og synlighet av veiledningsmodellen er avgjørende for praktisk bruk. Dette reflekterer behovet for bevissthet og kontinuerlig fokus på veiledningsmodellen under veiledningssamtaler. I andre aksjon ble det testet om synlighet av

veiledningsmodellen hadde betydning for veiledningssamtalene, noe som ble bekreftet i refleksjonsloggene.

I læringsgruppesamlingene oppsto forslaget om å videreutvikle veiledningsmodellen til å bli interaktiv og digital. Veilederne i Karriereveiledning.no er vant til å jobbe i det digitale formatet og har en forventning om at arbeidsverktøyene også er digitale. Deltakernes ønske om å digitalisere veiledningsmodellen og gjøre den interaktiv viser behovet for å tilpasse modellen til det digitale arbeidsmiljøet. Funn viste at designet og utformingen av veiledningsmodellen også har betydning for fremtidig bruk. Forespørselen om å gjøre modellen mer selvforklarende ved å integrere hjelpespørsmål, forklaringer og samtalestartere indikerer et ønske om en mer brukervennlig veiledningsmodell. Her så deltakerne for seg en versjon der det er mulig å klikke seg gjennom de ulike elementene av veiledningsmodellen for å få mer informasjon, forklarende tekst og konkrete eksempler som kan benyttes direkte i veiledningssamtaler. Slik jeg ser det handler digitaliseringsbehovet også om tidspresstet som er i digital karriereveiledning. I digital karriereveiledning må veileder finne informasjon raskt. En digitalisering av modellen vil kunne bidra til at veilederen får rask tilgang til relevant informasjon. Forbedring av veiledningsmodellens brukervennlighet vil kunne bidra til en mer intuitiv modell som er enklere å bruke.

Behovet for å digitalisere veiledningsmodellen og gjøre den mer brukervennlig kan ses i lys av Kettunens artikkel om innovasjon i karriereveiledning (2021). Det er spesielt faktor tre om profesjonalisering av sektoren og faktor fire om å utnytte tverrsektorielle synergier, som er interessante i forhold til dette forskningsprosjektet. Å ta i bruk Modell for digital karriereveiledning kan betraktes som et skritt mot økt profesjonalitet. Intensjonen med Modell for digital karriereveiledning er blant annet at veilederne skal følge samme struktur og metodikk for veiledningssamtalene. Deltakerne uttrykte i fokusgruppeintervjuene at ved å bruke Modell for digital karriereveiledning kan det gjøre tjenesten mer profesjonell. En deltaker uttrykte følgende om hva veiledningsmodellen kan tilføre Karriereveiledning.no som tjeneste: *«det kan gjøre tjenesten mer helhetlig, profesjonell og faglig forankret»*.

Funn viser at praktisk bruk av veiledningsmodellen bidrar til implementeringen. Deltakerne kom med flere forslag på anvendelse av veiledningsmodellen. Blant annet det å bruke

refleksjonslogger som et verktøy for selvrefleksjon og evaluering, som viser verdien av å analysere sin egen praksis. Å analysere egen praksis er en viktig komponent for kontinuerlig læring og forbedring.

Et annet tiltak som kom frem, var å gjennomføre kollegaveiledning og fagdager.

Kollegaveiledning er en trygg arena for å drøfte veiledningsavtaler med veiledningsmodellen som utgangspunkt. Funnene viser at deltakerne løftet fram kollegaveiledning som et nyttig refleksjonsverktøy for å drøfte utfordringer i veiledningssamtaler sammen med kollegaer.

Kollektive tiltak som å gjennomføre fagdager med veiledningsmodellen som tema, reflekterer også ideen om tverrsektorielle synergier (Kettunen, 2021). Kunnskapsdeling og felles læring kan bidra til innovasjon og profesjonalisering.

I følge Kettunen bidrar yrkesutøvernes kompetanse og kvalifikasjoner til profesjonalisering av sektoren (2021). Kontinuerlig faglig utvikling styrker profesjonaliteten. Funn viser at deltakerne er bevisste sin egen kompetanse om veiledningsmodellen, og ønsker kompetanseheving for å kunne utnytte potensialet for veiledningsmodellen fullt ut. Slik jeg ser det vil faglig utvikling bidra til en profesjonalisering av tjenesten.

Kettunen og Sampson (2018) viste til fire faktorer som kan ha en viktig rolle for implementering av teknologi i karriereveiledningssektoren. Faktor en til tre handlet om utilstrekkelig tilgang til IKT, informasjon og kompetanse. Karriereveiledning.no benytter seg allerede av teknologi i tjenesten, og har kommet langt i prosessen med implementering av teknologi. Slik jeg ser det er faktor fire aktuell. Den dreier seg om utilstrekkelig integrasjon, en utfordring som befinner seg mer på systemnivå og kan forbedres med opprettelse av en felles konseptuell ramme for modellering av tjenestene. Målet er å forbedre kvaliteten og effektiviteten av karrieretjenester gjennom mer effektiv bruk av teknologi.

Aksjonsforskningsprosjektet viser at implementering av teknologi også gjelder nye metoder for karriereveiledning. Digital karriereveiledning er et relativt nytt kompetanseområde i norsk kontekst (NOU 2016:7), og slik jeg ser det mangler vi metodikk for veiledning på digitale plattformer.

Bakke og Hooley (2022) refererer til at det finnes få veiledningsmodeller som støtter opp om digital karriereveiledning. Modell for digital karriereveiledning er utviklet for å skape et helhetlig rammeverk for karriereveiledning i digitalt format. Implementering av modellen gir et bidrag til å styrke veiledningssektoren med en metodikk som er tilpasset veiledning i digitalt format.

Oppsummerende er det to perspektiver jeg velger å fremheve når man ser problemstillingen opp mot implementering av teknologi i karrieretjenester. Det første er digitalisering av veiledningsmodellen. Deltakernes ønske om å digitalisere veiledningsmodellen og gjøre den interaktiv reflekterer behovet for å tilpasse karriereveiledning til det digitale arbeidsmiljøet. Å gjøre veiledningsmodellen interaktiv og mer brukervennlig, styrker bruken av modellen i en digital tjeneste. En interaktiv og mer brukervennlig versjon av veiledningsmodellen vil også kunne bidra til å redusere tidspresset, ved at veilederne finner relevant informasjon raskt. Strukturen og metodikken i Modell for digital karriereveiledning kan bidra til å standardisere praksisen og heve nivået av tjenesten.

Det andre perspektivet jeg velger å fremheve i forhold til problemstillingen er teknologisk implementering på systemnivå. Kettunen og Sampson (2018) poengterer at utilstrekkelig integrasjon av IKT er en kritisk faktor for implementering av IKT i karriereveiledningstjenester. Implementering av Modell for digital karriereveiledning kan bidra til innovasjon og profesjonalisering av sektoren.

Begge perspektiver understreker behovet for tilpasning til digitale miljøer og indikerer at implementeringen av Modell for digital karriereveiledning ikke bare er et skritt mot økt profesjonalitet, men også et bidrag til innovasjon og utvikling av veiledningspraksis på digitale plattformer.

5.3 Medarbeiderdrevet innovasjon

«Medarbeiderdrevet innovasjon anerkjenner medarbeidernes betydning i å utvikle bedre løsninger for brukerne» (Lindland, 2019, s. 296). Modell for digital karriereveiledning er utviklet av og for veilederne i Karriereveiledning.no for å være et verktøy i veiledningene.

Funn fra temaet «praktisk bruk av veiledningsmodellen» viser en rekke individuelle, kollektive og utadrettede tiltak for implementering. Jeg velger i dette avsnittet å se nærmere på disse funnene opp mot prinsippene for medarbeiderdrevet innovasjon.

Individuelle tiltak som refleksjonslogger og analyser av chatter i Zendesk, viser en bevissthet om behovet for selvrefleksjon og evaluering. Dette samsvarer med MDI-prinsippet om bred medvirkning og selvorganisering. Medarbeiderne er involvert i å generere og tilpasse ideer, i dette tilfellet hvordan veiledningsmodellen praktisk kan anvendes i tjenesten.

Initiativer som å innlemme veiledningsmodellen i intern kunnskapsbase (IK) og involvering av dagens vaktleder i å fremme modellen viser en bevissthet om å forankre innovasjonen i daglig praksis. Dette støtter opp under MDI-prinsippet om at medarbeidernes erfaringer og innsikt fra praksishverdagen er nøkkelen til å danne verdifulle ideer og implementere dem i virkeligheten.

Kollektive tiltak, som kollegaveiledning og søkelys på veiledningsmodellen under fagdager, reflekterer en innsats for å skape en innovasjonsvennlig kultur. MDI understreker viktigheten av bred medvirkning og samarbeid for å fremme innovasjon. Ved å inkludere veiledningsmodellen som en sentral del av kollegaveiledning og fagdager, blir det et felles ansvar og engasjement for implementeringen.

Innovasjonsprosesser i offentlig sektor preges av ofte av en ovenfra-og-ned tilnærming, der initiativet kommer fra myndigheter eller ledelse, med forventning om å forplante seg nedover i organisasjonen (Lindland, 2019). Medarbeiderdrevet innovasjon (MDI) er et nedenfra-og opp-konsept, der initiativet og prosessen gjennomføres av de ansatte. Ved oppstart av Karriereveiledning.no ble medarbeiderne involvert i prosessen med å utvikle tjenesten. Rådet fra den danske UddannelsesGuiden (ug.dk) var at de nyansatte karriereveilederne i Karriereveiledning.no burde være med å forme tjenesten for å få et større eierforhold til eget arbeid. Dette rådet ble fulgt og det har etter min mening vært med på å sette kulturen i organisasjonen. I Karriereveiledning.no er det «høyt under taket» og rom for å komme med innspill og forbedringsideer. Det var i etableringsfasen av Karriereveiledning.no at ideen om en egen veiledningsmodell ble unnfanget. Å gi rom for utforskning, videreutvikling og evaluering er i tråd med prinsippene for medarbeiderdrevet innovasjon. Dette samsvarer med MDI-prinsippet om at de ansatte er eksperter og

kunnskapsressurser som kan identifisere og løse utfordringer i praksishverdagen (Amundsen, Gressgård, Hansen, et al., 2011).

Når det gjelder medarbeiderdrevet innovasjon, viser litteraturen at samarbeidet mellom ledere og medarbeidere er avgjørende for vellykket innovasjon. Faktorer som autonomi, utfordrende arbeidsoppgaver, støttende ledelse og gode samarbeidsforhold ble identifisert som sentrale for medarbeiderdrevet innovasjon. Studien til Lindland (2019) understreker betydningen av autonomi, tilgang til ressurser og en kultur for prøving og feiling for å fremme medarbeiderdrevet innovasjon, spesielt i offentlig sektor.

Fokuset på en innovasjonsvennlig kultur er viktig for en vellykket innovasjonsprosess. Organisasjonskulturen og medarbeidernes trivsel kan relateres til MDI-prinsippet om bred medvirkning og et samarbeidsorientert arbeidsmiljø. Tillit, åpenhet og toleranse fra ledelsen er essensielt for å etablere en kultur der nyskapende ideer blir anerkjent og gjennomført (Amundsen, Gressgård, Hansen, et al., 2011).

Samlet sett viser funnene at praktisk bruk av veiledningsmodellen i digital karriereveiledning er i samsvar med prinsippene for medarbeiderdrevet innovasjon. Individuelle, kollektive, og utadrettede tiltak reflekterer bred medvirkning, selvorganisering og en kultur som oppmuntrer til innovasjon. Medarbeiderdrevet innovasjon har vært sentralt i utviklingen og implementeringen av Modell for digital karriereveiledning, og disse prinsippene er grunnleggende for å sikre vellykket bruk av veiledningsmodellen.

Ved å se problemstillingen opp mot medarbeiderdrevet innovasjon er det oppsummerende to perspektiver jeg velger å trekke fram. Det første er erfaringsbasert innovasjon, som viser til at implementeringen av veiledningsmodellen er basert på erfaringene deltakerne har gjort seg med bruk av modellen. Kollektive tiltak som kollegaveiledning og fagdager viser at veilederne har en bevissthet om å forankre innovasjonen i daglig praksis. Dette samsvarer med MDI-prinsippet om at medarbeidernes erfaringer er betydningsfulle for innovasjonsprosessen. Veilederne er involvert i å utvikle og tilpasse ideer om hvordan veiledningsmodellen kan anvendes praktisk i tjenesten. Det viser bred medvirkning i forhold til å ta i bruk veiledningsmodellen.

Det andre perspektivet handler om innovasjonsvennlig kultur. Medarbeiderdrevet innovasjon i Karriereveiledning.no er forankret i organisasjonskulturen, der det er «høyt under taket» og rom for innspill og forbedringsideer. Å gi rom for utforskning, videreutvikling og evaluering samsvarer med MDI-prinsippene der de ansatte er eksperter og kunnskapsressurser som kan identifisere og løse utfordringer i praksishverdagen.

6 Avslutning

Gjennom denne masteroppgaven har jeg forsøkt å besvare problemstillingen «*Hva skal til for at digital veiledningsmodell tas i bruk i Karriereveiledning.no?*». Gjennom aksjonsforskning har jeg fått frem karriereveiledernes erfaring med bruk av Modell for digital karriereveiledning, samt utforsket hvilke tiltak som kan være hensiktsmessige for å implementere veiledningsmodellen i tjenesten. Funnene viste at følgende tiltak kan bidra til at digital veiledningsmodell tas i bruk: 1) gjøre veiledningsmodellen digital tilgjengelig, 2) få mer kunnskap om veiledningsmodellen og 3) praktisk bruk.

1) Digital tilgjengelighet: funnene viste at digitalisering og å gjøre Modell for digital karriereveiledning interaktiv, vil bidra til økt brukervennlighet, økt tilgjengelighet samt være et praktisk arbeidsverktøy for veiledning på digitale plattformer.

2) Kunnskap om veiledningsmodellen: funnene viste at kunnskapsøkning om Kolbs og Karriereknappene, å forenkle begrepsbruken i veiledningsmodellen samt å få en større forståelse av helheten for modellen, vil bidra til implementering av modellen.

3) Praktisk bruk: funnene viste at mer praktisk bruk av veiledningsmodellen vil kunne føre til en naturlig implementering. Det må settes av tid til kompetanseheving slik at veilederne blir trygge på modellen og ser bruksverdien av den i sin praksis.

Forskningsprosessen har satt veiledernes perspektiver i sentrum, og deres refleksjoner har blitt synliggjort gjennom refleksjonslogger, fokusgruppeintervju og gruppearbeid. Det har vært avgjørende å gi veilederne mulighet til å uttrykke seg, lytte til deres erfaringer og ikke minst høre på forslag om hvordan vi kan gjøre veiledningsmodellen mer praksisnær.

Forskningsprosjektet har også bidratt til en bevisstgjøring om at veiledningene i Karriereveiledning.no gjennomføres på grunnlag av kunnskapsbasert praksis. Innledningsvis spurte jeg meg om tjenesten Karriereveiledning.no oppfyller myndighetenes krav om være en profesjonell tjeneste og gi karriereveiledning av høy kvalitet. Ved å utforske vår metodikk for digital karriereveiledning er jeg blitt mer trygg på at Karriereveiledning.no oppfyller de kravene som er satt.

Ved aksjonsforskning har vi utviklet ny kunnskap, og sammen kommet fram til hensiktsmessige tiltak for implementering av veiledningsmodellen i vår praksis.

Forskningsprosjektet har bidratt til en større forståelse for egen praksis, samt vist viktigheten av å ha en metodikk som er tilpasset veiledning i digitalt format. Utvalget til forskningsprosjektet var veiledere som høsten 2022 hadde Karriereveiledning.no som sitt hovedarbeid. Resultatene av forskningsprosjektet kan ikke overføres direkte til resten av karriereveiledningsfeltet, på grunn av størrelsen på utvalget og at forskningen kun har foregått i én tjeneste.

Bakke og Hooley (2022) viser til at det mangler relevante digitale veiledningsmodeller. I forhold til oppgavens relevans for fagfeltet kan dette forskningsprosjektet bidra med å tilføre en veiledningsmodell som er utviklet for digital karriereveiledning. Som nevnt innledningsvis er digital karriereveiledning et relativt nytt praksisområde i norsk kontekst. Forskningsprosjektet kan også tilføre forskningsbasert kunnskap om karriereveiledning via digitale plattformer, og gi et innblikk i hvordan Karriereveiledning.no jobber med fag og kvalitet i sin tjeneste.

Studien har gått ut på å finne tiltak for implementering av Modell for digital karriereveiledning. I følge Willumsen og Ødegård (2015) er implementeringsfasen steg tre i en innovasjonsprosess. Neste og siste steg i innovasjonsprosessen er spredningsfasen, der tiltakene skal gjennomføres i praksis og videreformidles i organisasjonen (Willumsen & Ødegård, 2015). Når det kommer til hvordan resultatene skal føltes opp videre, handler det om hvordan organisasjonen angriper spredningsfasen. Et samarbeid mellom ledelse og medarbeidere er essensielt for å iverksette de tiltakene som er kommet fram. Lindland (2019) beskriver kritiske faktorer som organisasjonen må være bevisst på for å lykkes med innovasjon. Tiltaket om digitalisering og gjøre veiledningsmodellen interaktiv er omfattende og krever kompetanse utenfor veilederteamet. Funn viste at deltakerne ønsket at begrepene i veiledningsmodellen forenkles, samt at design og fargebruk forbedres. Digitalisering av veiledningsmodellen er også et kostnadsspørsmål, noe som gjør det mer krevende å realisere. Studien viste at deltakerne var enige i at digitalisering av veiledningsmodellen var det viktigste tiltaket for å ta i bruk modellen. Det gir et tydelig signal videre til arbeidsgiver HK-dir om at det bør prioriteres. Når det gjelder tiltak 2) få mer kunnskap om veiledningsmodellen og 3) praktisk bruk, så vil de kunne realiseres gjennom systematisk gjennomgang og organisering aktivitetene som er foreslått. Her er det også viktig at ledelse

og medarbeidere ansvarliggjøres for å iverksette tiltakene. En vellykket implementering kan bidra til at funnene fra dette forskningsprosjektet kan gi varige endringer i praksisen angående bruk av Modell for digital karriereveiledning.

Funnene er diskutert i lys av læringsperspektivet, implementering av teknologi i karriereveiledning og medarbeiderdrevet innovasjon. Gjennom denne oppgaven har jeg blitt spesielt oppmerksom på fenomenet medarbeiderdrevet innovasjon og det å ha en kultur for innovasjon i organisasjonen. Den pionerånden som preget Karriereveiledning.no i oppstarten bidro til at medarbeiderne fikk spillerom til å eksperimentere med en ny veiledningsmodell. Veilederteamet ble satt sammen av personer med ulik utdanning og erfaring, der erfaringsdeling og kompetanseheving var et felles prosjekt for alle veilederne. Amundsen og kollegaer (2011) viser til faktorer som autonomi og innovasjonsvennlig klima som viktige faktorer for å lykkes med innovasjon.

Forskningsprosjektet har kun tatt for seg veiledernes perspektiver på Modell for digital karriereveiledning. Veisøkerne som er brukerne av tjenesten, har ikke vært representert her. Det hadde vært interessant og forsket videre på veisøkernes opplevelse av digital karriereveiledning, og ikke minst om veiledningsmodellen har betydning for brukeropplevelsen. Et forskningsprosjekt kunne tatt for seg brukeropplevelsen og tilfredsheten til veisøkerne, ved å inkludere tilbakemeldinger, evalueringer og forslag til forbedringer. Når det gjelder implementering av teknologi i karriereveiledningstjenester, hadde det også vært interessant å utforske nye teknologiske muligheter som kan forbedre Modell for digital karriereveiledning. Dette kan inkludere bruk av kunstig intelligens, virtuell virkelighet eller andre avanserte verktøy.

Gjennom forskningsprosjektet har jeg opparbeidet økt forståelse og kunnskap om hva som skal til for at digital veiledningsmodell tas i bruk i Karriereveiledning.no, sett fra et hermeneutisk perspektiv. Mine funn er basert på en induktiv tilnærming, der jeg har etterstrebet en åpen holdning og å legge merke til hva som «kom til syne» i teksten. Forskningsprosjektet har også gitt meg en større forståelse for karriereveiledning som fagfelt, og spesielt hvordan digital karriereveiledning kan plasseres i dette landskapet. Jeg

håper denne masteroppgaven vil fungere som en inspirasjon for å fortsette innsamling av praksiserfaringer og utvikling av kunnskapsbasert praksis innenfor karriereveiledning.

Referanser

- Amble, N., Amundsen, O., & Rismark, M. (Eds.). (2020). *Medarbeidet innovasjon*. Gyldendal.
- Amundsen, O., Gressgård, L. J., Hansen, K., & Aasen, T. M. (2011). Medarbeiderdrevet innovasjon - en kunnskapsstatus. *Universitetsforlaget*, 28(3), 212-231. [https://www-idunn-no.ezproxy2.usn.no/doi/full/10.18261/ISSN1504-7989-2011-03-03](https://www.idunn-no.ezproxy2.usn.no/doi/full/10.18261/ISSN1504-7989-2011-03-03)
- Amundsen, O., Gressgård, L. J., & Hansen, K. A., Tone Merethe. (2011). Medarbeiderdrevet innovasjon - en kunnskapsstatus. *Universitetsforlaget*, 28(3), 212-231. <https://www-idunn-no.ezproxy2.usn.no/doi/full/10.18261/ISSN1504-7989-2011-03-03>
- Bakke, G. E., Engh, L. W., Gaarder, I. E., Gravås, T. F., Haug, E. H., Holm-Nordhagen, A., Schulstok, T., & Thomsen, R. (2019). *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning*. <https://www.kompetansenorge.no/globalassets/karriere/rapport-nasjonalt-kvalitetsrammeverk-for-karriereveiledning.pdf>
- Bakke, I. B., & Hooley, T. (2022). Neither Online, Nor Face-to-Face, But Integrated Career Guidance. In M. V. Buford (Ed.), *Mapping the Future of Undergraduate Career Education* (pp. 138-154). Routledge. <https://doi.org/DOI:10.4324/9781003213000-13>
- Befring, E. (2020). *Sentrale forskningsmetoder - med etikk og statistikk* (2. ed.). Cappelen Damm Akademisk.
- Bjørndal, C. R. P. (2004). Refleksivitet omkring aksjonsforskerens påvirkning. In T. Tiller (Ed.), *Aksjonsforskning i skole og utdanning* (pp. 117-141). Høyskoleforlaget.
- Blomfeldt, T. Ø. (2020). Digital kleinhet. *veilederforum.no*, 2020. <https://veilederforum.no/artikler/serier/gjesteblgger-digital-kleinhet>
- Bradbury, H. (2015). Introduction: How to Situate and Define Action Research. In H. Bradbury (Ed.), *The sage handbook of action research* (pp. 9). SAGE Publications.
- Brandi, U., & Sprogøe, J. (2019). *Det magiske øjeblik - kvalitativ analyse skridt for skridt*. Hans Reitzels Forlag.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Buford, M. V. S., Michael J., Stebleton, Michael J. (Ed.). (2022). *Mapping the Future of Undergraduate Career Education*. Routledge. <https://doi.org/https://doi-org.ezproxy2.usn.no/10.4324/9781003213000>.
- Børne-og udervisningsministeriet. (2019, 6.5.2019). *Hvordan eVeilede i praksis?* Børne-og udervisningsministeriet. <https://www.ug.dk/videnscenter/hvordan-eveilede-i-praksis>
- Børne-og udervisningsministeriet. (2023). *Om vejledning i eVejledning*. Børne-og udervisningsministeriet. Retrieved 07.04.2023 from <https://www.ug.dk/evejledning/om-evejledning/om-vejledning-i-evejledning>
- Digitaliseringsdirektoratet. (2023, 06.10.23). *Bruk av digitale verktøy og tjenester*. Digitaliseringsdirektoratet. <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/bruk-av-digitale-verktoy-og-tjenester/3571>

- Greenwood, D. J., & Levin, M. (2007). Introduction: Action Research, Diversity, and Democracy. In L. C. Shaw (Ed.), *Introduction to action research: social research for social change* (2. ed., pp. 3-12). Sage Publications.
- Groven, H., & Mathisen, M. C. (2018). Digital karriereveiledning i Norge: Brukerne på nett, veilederne på kontor. In R. Kjærgård & P. Plant (Eds.), *Karriereveiledning for individ og samfunn* (pp. 112-138). Gyldendal.
- Haug, E. H. (2018). *Karrierekompetanse, karrierelæring og karriereundervisning*. Fagbokforlaget.
- Haug, E. H. (2021). *Kvalitetsutviklingssystem for karriereveiledere i Karriereveiledning.no* (11-2021).
- HK-dir. (2021, 15.04.2023). *Kvalitet i karriereveiledning*. Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, . <https://www.kompetansenorge.no/kvalitet-i-karriere/>
- HK-dir. (2023). *HK-dir årsrapport 2022*. <https://hkdir.no/om-oss/styrande-dokument#content-section-4>
- Hooley, T., Shepherd, C., & Dodd, V. (2015). *Get yourself connected: conceptualising the role of digital technologies in Norwegian career guidance*. [https://repository.derby.ac.uk/download/b6dfea57b0c8ebb782bc1e6c7dd1aa1d9843894b8549b914c5d42b48b2b00fa2/1253424/Get%20yourself%20connected%20for matted final.pdf](https://repository.derby.ac.uk/download/b6dfea57b0c8ebb782bc1e6c7dd1aa1d9843894b8549b914c5d42b48b2b00fa2/1253424/Get%20yourself%20connected%20for%20matted%20final.pdf)
- Højdal, L., & Poulsen, L. (2017). *Karrierevalg - teorier om valg og valgprosesser* (Vol. 2). Schultz.
- Jacobsen, D. I. (2018). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* (Vol. 3). Cappelen Damm.
- Kettunen, J. (2021). Career experts' concepts of innovation in career development. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2023(23), 465-480. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10775-021-09509-9>
- Kettunen, J., & Sampson, J. P. J. (2018). Challenges in implementing ICT in career services: perspectives from career development experts. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 19, 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10775-018-9365-6>
- Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning - Experience as the source of learning and development* (2. utg ed.). Pearson Education.
- Kommunal og moderniseringsdepartementet. (2019). *Én digital offentlig sektor. Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/>
- KompetanseNorge. (2020, 14.09.2020). *Tilskot til bemanning av nasjonal digital karriererettleiingsteneste*. veilederforum.no. <https://veilederforum.no/artikler/nyheter-og-omtaler/tilskot-til-bemanning-av-nasjonal-digital-karriererettleiingsteneste>
- KompetanseNorge. (2021a). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse*. [https://www.kompetansenorge.no/contentassets/7ff3779ea51b49ab81cc5fdbb769a61/befolkningens digitale kompetanse og deltakelse.pdf](https://www.kompetansenorge.no/contentassets/7ff3779ea51b49ab81cc5fdbb769a61/befolkningens_digitale_kompetanse_og_deltakelse.pdf)

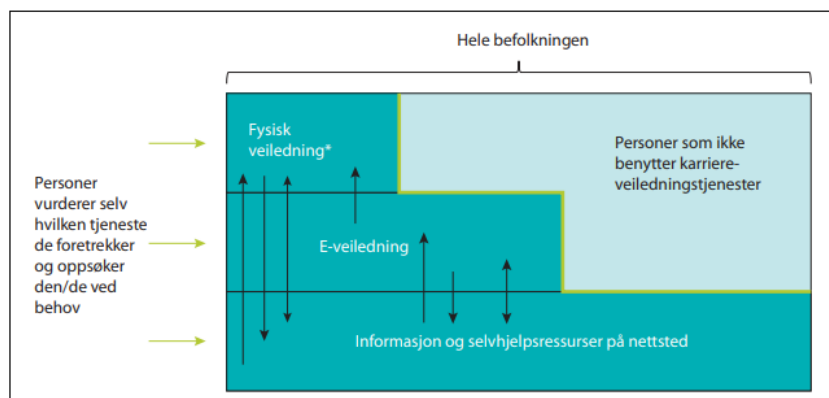
- KompetanseNorge. (2021b). *Om Kompetanse Norge*.
<https://www.kompetansenorge.no/om-kompetanse-norge/>
- Kunnskapsdepartement. (2019). *Kompetansereformen - Lære hele livet*. (Meld. St. 14). Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-14-20192020/id2698284/>
- Kvam, C., Andreassen, I. H., Gaarder, I. E., Hagen, I., Haug, E. H., Isachsen, K., Kjærgård, R., Mathisen, M., Plant, P., & Syvertsen, G. (2015). *Karriereveiledning i en digital verden* (Delrapport). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/karriereveiledning-i-en-digital-verden/id2458082/>
- Kversøy, K. S., & Hartviksen, M. (2018). *Samarbeid og konflikt - to sider av samme sak* (2. utgave ed.). Fagbokforlaget.
- Larsen, A. K. (2017). *En enklere metode. Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode* (2 ed.). Fagbokforlaget.
- Lindland, K. M. F. (2019). Når middelet vanhelliger målet - motstridene budskap i implementering av medarbeiderdrevet innovasjon i offentlig sektor. *Samfundslederskab i Skandinavi*, 34(4), 294-308.
<https://doi.org/https://rauli.cbs.dk/index.php/SiS/article/view/5877>
- Malt, U. (2022, 31. august 2022). *Kroppsspråk*. Store norske leksikon. Retrieved 10. oktober 2023 from <https://snl.no/kroppsspr%C3%A5k>
- Maxwell, J. A. (2008). Designing a Qualitative Study. In (pp. 214-253). Sage publication.
- Meld. St. 23, -. (2013). *Digital agenda for Norge. IKT for vekst og verdiskapning*. Retrieved from https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-23-20122013/id718084/?q=digitaliseringsprogram&ch=1#match_0
- Meld. St. 30, -. (2019). *En innovativ offentlig sektor. Kultur, ledelse og kompetanse*. Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-30-20192020/id2715113/>
- NOU 2016:7. (2016). *Norge i omstilling - karriereveiledning for individ og samfunn*. Oslo: Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon Informasjonsforvaltning
- Nygaard, E. (2019). Hvordan bli en god digital karriereveileder? *veilederforum.no*.
<https://veilederforum.no/artikler/praksis/hvordan-bli-en-god-digital-karriereveileder>
- OECD. (2014). *Skills Strategy Diagnostic Report Norway*. Retrieved from <https://www.oecd.org/skills/nationalskillsstrategies/Diagnostic-report-Norway.pdf>
- Solberg, E. (2019, 11. april 2019). Ingen skal gå ut på dato. *Dagbladet*.
<https://www.dagbladet.no/kultur/ingen-skal-ga-ut-pa-dato/70967590?fbclid=IwAROpRKtjSATnrbcRQ-knCVs75ELkDu4SbJpxpkcM1NpHg4pFZyWrTyv8E>
- Thagaard, T. (2019). *Systematikk og innlevelse, en innføring i kvalitative metoder* (5 ed.). Fagbokforlaget.
- Thomassen, M. (2015). *Vitenskap, kunnskap og praksis* (Vol. 6). Gyldendal akademisk.
- UiO. (2023). *Nettskjema*. Universitetet i Oslo. Retrieved 20. april 2023 from <https://nettskjema.no/>

- Ulvik, M., Riese, H., & Rones, D. (Eds.). (2022). *Å forske på egen praksis* (2. ed.). Fagbokforlaget.
- Willumsen, E., & Ødegård, A. (Eds.). (2015). *Sosial innovasjon - fra politikk til tjenesteutvikling*. Fagbokforlaget.
- Yttergård, C., Johansen, N. B., & Overrein, M. (2021). Etske utfordringer i digital veiledning. <https://veilederforum.no/artikler/serier/etikkstafetten-etske-utfordringer-i-digital-veiledning>

Figurer

Figur 1: Et helhetlig karriereveiledningstilbud

Hentet fra: (NOU 2016:7, s. 28)



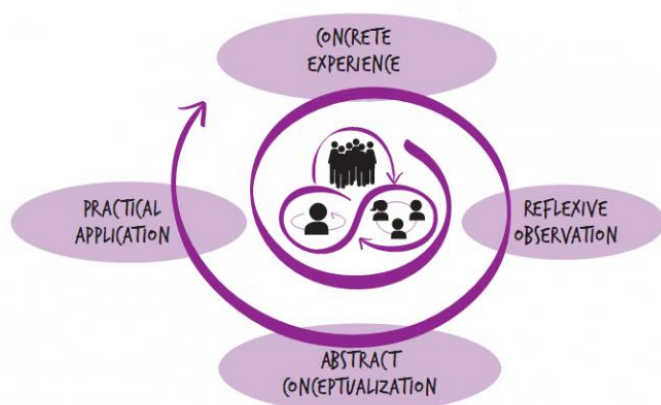
Figur 2: 4K-modellen

Hentet fra: (Børne-og utdanningsministeriet, 2023)



Figur 3: Kolbs læringspiral

Hentet fra: (Bakke et al., 2019, s. 56)



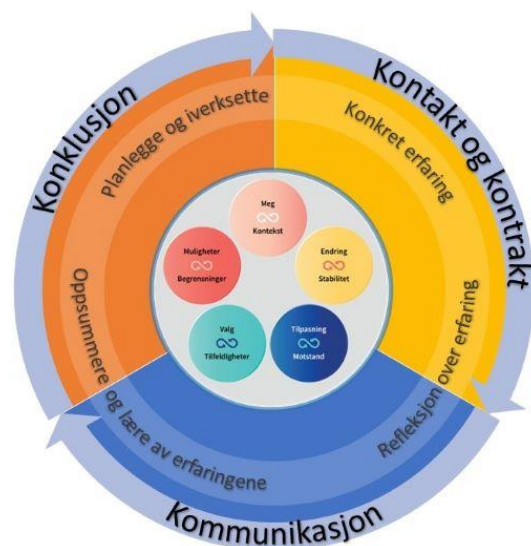
Figur 4: Karriereknappene

Hentet fra: (Bakke et al., 2019, s. 68)



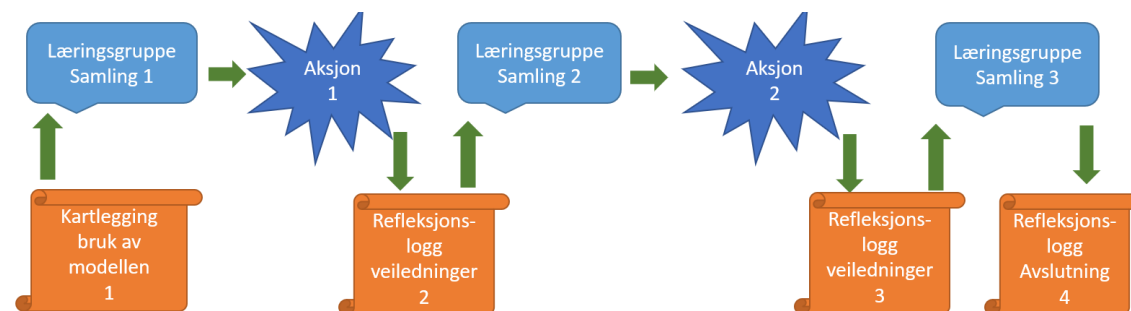
Figur 5: Modell for digital karriereveiledning

Hentet fra: Karriereveiledning.no



Figur 6: Aksjonsforskningsprosjektet

Egen illustrasjon



Vedlegg

Vedlegg 1: Godkjenning NSD

Kopi av vurdering fra NSD, levert elektronisk på «min side»/www.nsd.no

Vurdering av behandling av personopplysninger, 27.10.2022

Kommentar

OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til den datoen som er oppgitt i meldeskjemaet.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

Personverntjenester vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1 f) og sikkerhet (art. 32).

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaløser, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Personverntjenester vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Semistrukturert intervjuguide til aksjonsforskningsprosjektet «Veiledningsmodellen i karriereveiledning.no»

Fokusgruppeintervju 1, fredag 4. november

Innledning

I kartleggingsskjema ble dere spurt om:

- du bruker veiledningsmodellen
- om den oppleves som en støtte
- og om du bruker alle elementene i modellen

Jeg har sett kjapt igjennom svarene. De fleste sier at de bruker modellen i veiledningen og at mange opplever den som en støtte. Det som er mest interessant er at flere sier at de ikke bruker alle elementene i veiledningsmodellen. 4K blir mye brukt, men flere uttrykker at Kolbs og Karriereknappene ikke brukes like mye.

I dag skal vi se for oss at vi bruker modellen i veiledningen, og hva det vil si for oss som tjeneste og oss som veileder.

1. Hva kan veiledningsmodellen tilføre karriereveiledning.no som tjeneste?

(Hvis alle veilederne bevisst bruker modellen, på hvilken måte vil det komme til uttrykk for tjenesten som helhet? – tjenestenivå). Hva vil det si for oss?

2. Hva kan veiledningsmodellen tilføre din egen veiledning?

*(Hvis **du** som veileder bruker modellen, på hvilken måte vil det komme til uttrykk i DIN veiledning? – individnivået). Hva vil det si for deg.*

3. Hva skal til for at du bruker alle tre elementene i veiledningsmodellen?

Tilleggsspørsmål

- Hvilke utfordringer kan det være med å bruke veiledningsmodellen?

Vedlegg 3: Gruppeoppgaver i Padlet og Miro

Andre læringsgruppesamling, gruppeoppgave i Padlet

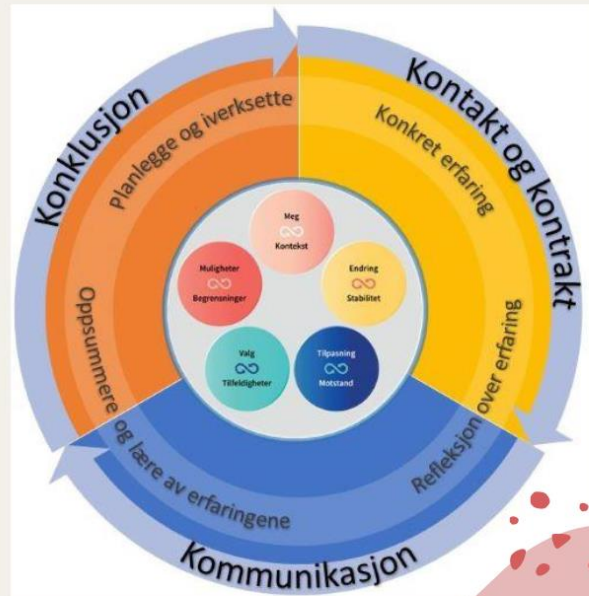
Oppgave 3

Hva skal til for at veiledningsmodellen blir mer praksisnær for deg?

Padlet

<https://hkdir.padlet.org/ninaborchjohansen/6z4hzok0q9tc6k18>

Oppsummering i plenum



Tredje læringsgruppesamling, gruppeoppgave i Miro

Kolb	Karriereknappene	Veiledningsmodellen	Praktisk	Systemoppfølging
Lære mer om teorien til Kolb	Lære mer om karriereknappene og hvordan vi bruker de	Videreutvikle modellen slik at den blir digital og interaktiv	Analysere chatter i zendesk og øve seg på veiledningsmodellen	Faglig tettere oppfølging fra ledelse
Forenkle Kolb og erstatte med ordet "læringsepisode"	utarbeide IK-artikler for hver knapp	Holde fokus på modellen	Snakke og reflektere mer om modellen	
Tydliggjøre Kolbs læringsrirkel i modellen		Ha veiledningsmodellen tilgjengelig som en plakat	Kollegaveiledning med utgangspunkt fra elementer i modellen	
		utvikle det visuelle for modellen: forklarende tekst, endre fargebruk, samtalestartere	Skrive logg etter veiledning for egenrefleksjon	