





GK5 - Identitet og Tjenestedesign

Åse Lilly Salamonsen og Sofie Finnøy Vestøl
Høsten 2019

Arkitektur- og Designhøgskolen i Oslo



Flyktig teknologi og forførende tjenester.

Et semester om varige utfordringer.

Veiledere

Kursansvarlig: Vera Pahle

Fagansvarlig: Ted Matthews

Diogo Valério, Kaja Misvær Kistorp, Josina Vink, Håkan Edeholt, Lise M. Hansen og Simon Clatworthy

Sammendrag

Hvert år skal omkring 74 000 elever i Norge søke seg over fra ungdomsskolen til videregående skole. Å søke seg over innebærer å ta et valg om hvilket utdanningsprogram og hvilken skole en ønsker å gå på. Bak valget ligger det mye spenning, frustrasjon og usikkerhet. Hva er videregående? Hvilket utdanningsprogram passer for meg? Hva kommer foreldrene mine til å tenke? Dette er bare noen av spørsmålene elevene stiller seg.

For å bli klare til å ta dette valget har elevene flere ressurser: Utdanningsvalgtimer, rådgivere på skolen og informasjonsnett-sider som vilbli.no og utdanning.no. Men hva gjør du som elev når lærerne og rådgiverne dine ikke er utdannet i å gi deg god karriereveiledning? Eller når nett-sidene er så komplisert skrevet at ikke engang voksne forstår dem?

Etter timesvis med intervjuer, observas-joner og workshoper har vi avdekket et samfunnsproblem: Våre lovende ungdommer tvinges inn i et system som ikke tar godt nok vare på dem. Som en av rådgiverne vi snakket med sa; “dette har følgeskader som depresjon, angst, spise-forstyrrelser og det går ut over selvfølels-en”.

På bakgrunn av dette utarbeidet vi tje-nesten LINJE. Tjenesten synliggjøres gjen-nom skolen ved hjelp av rådgiver. Den gir elevene mulighet til å få svar på det de lurer på og gir dem mulighet til å bygge sine egne utdanningsløp gjennom LINJE-appen. Rådgiver får ressursene som kreves for å kunne inkludere elevenes fore-satte på en trygg og givende måte. Ved å inkludere de foresatte i valgprosessen får eleven den støtten de trenger på alle plan; både i hjemmet og på skolen.

INNHOOLD

INNLEDNING

Om oss	8
Hvordan bruke denne rapporten?	9
Tema og relevans	11
Hovedlitteratur	14

METODER OG FUNN

Brukeren er eksperten	19
Vi har besøkt..	20
Og snakket med..	20
Interaksjoner i prosessen	22
Oppsummering av hovedfunn	24

KARTLEGGING

Videregående	
Å ta et skritt frem og to tilbake	34
Prosjektets utvikling i korte trekk	36

Ungdomsskolen

Å møte brukergruppen	41
Hva gjør det vanskelig å velge?	42
Dilemmaer i dagens situasjon	46

DEFINERING

Ekspertintervju	50
Grunnleggende informasjon	52
De seks kravene	53

UTVIKLING

Workshop på AHO	58
Vi tester	62
Å veilede foresatte	64
Seks hovedpunkter	67

PROTOTYPE

Utvikling av workshop	70
Vi tester igjen	72
Tjenestens evolusjon	74

TJENESTEN

Brukeren	78
Hva tilbyr tjenesten?	79

Merkevare

Visjon og misjon	80
Merkevarenavn	81
Tone of voice	82

Strategi

Eksisterende aktører og marked	83
Plassering	84
SWOT	85
Samarbeidspartnere	86
Tjenesten via skolen	87

Brukerreise

Tjenesteflow	90
En reise fra brukerens perspektiv	93

Interaksjoner

App	100
Nettside	106
Mail	110
Workshop	112

Visuell identitet

Logo	118
Font	119
Fargebruk	120
Illustrasjoner	121
Visittkort	122
Brosjyre	123

AVSLUTNING

Konklusjon	125
Metodene som ligger bak	126
En givende reise	128
Takk til	129
Kilder	130



Åse Lilly Salamonsen

GK5 - Arkitektur- og Designhøgskolen

Hver gang noen spurte meg som barn “hva skal du bli når du blir stor?” svarte jeg “vet ikke”, eller så løy jeg og sa dyrlege slik at jeg skulle slippe flere spørsmål. Da tiden kom for at hva jeg skulle velge linje på videregående var valget preget av usikkerhet og tilfeldigheter.

Da videregående nærmet seg slutten var jeg fortsatt usikker på hva jeg skulle bli. Politi? Lærer? Arkitekt? Karriere i militæret? Jeg ante virkelig ikke. Fortvilt gikk jeg til rådgiver og søkte etter hjelp, men resultatet var at jeg ble enda mer forvirret. At jeg endte opp på AHO skyldes tilfeldigheter, litt flaks og en driv etter å prøve og feile.

Hvorfor må denne prosessen oppleves så overveldende og skummel? Hvorfor er det et så stort fokus på hvilket yrke en skal ha helt fra vi er små barn?



Sofie Finnøy

GK5 - Arkitektur- og Designhøgskolen

Fra 10. klasse til 2019 har jeg vært innom 13 ulike jobber jeg ville utdanne meg til. Jeg visste ikke mye - jeg visste bare at klokken tikket for å finne ut av livet, og at det ikke fantes andre alternativer enn å studere rett etter videregående. Stresset rundt det å finne ut hva jeg skulle bli gjorde at jeg lenge gikk uten å forstå og se hvem jeg er.

Det tok meg 23 år med høy puls for å finne ut av at jeg ikke har det travelt. Jeg har vært heldig, for de fleste jeg kjenner løper fortsatt.

Det er ingenting galt i å ønske å finne ut av fremtiden raskt, men jeg skulle ønske noen fortalte meg at det også er innenfor å snuble på veien. Med dette prosjektet håper jeg å ha kunne bidratt til å gjøre veien litt lettere for andre.

Hvordan bruke denne rapporten?

Designprosessen vår har vært omfattende, og å skulle utdype den i en begrenset rapport er krevende. Vi har gjentatte ganger måtte slå sammen flere intervjuer og observasjoner i samme tekst, for å korte ned og trekke ut essensen av våre funn. Med et ønske om å likevel kunne vise bredden av innsiktene våre, bak de sammenfatningene vi gjør, har vi laget et system for de som er interessert i å se dette.

Vi kommer til å bruke ikoner til å referere til metodene brukt i prosessen. Ikonene vil stå oppført i teksten og vise til hvor og når innsikten vi skriver om kommer fra. De ulike fasene i prosessen er inndelt etter farger, og deretter er de ulike metodene delt inn etter ikoner.

METODER	FASER			
	Kartlegging	Definere	Utvikle	Prototype
Observasjon				
Intervju				
Dybdeintervju				
Workshop				
Brukertest				

Litteratur



Forskrift til opplæringsloven §22



BAKGRUNN FOR PROSJEKTET

Dagens tilstand, målgruppe, problemstilling og litteratur.



Tema og relevans

1. mars er fristen for å søke seg inn på videregående skole for elever i 10. klasse. I Oslo omfatter dette litt over 6000 elever i alderen 15-16 år (Utdanningsdirektoratet, u.å).

For mange er dette det største valget de skal ta hittil i livet. Presset rundt å velge riktig for å treffe egne, foreldrenes og klassens forventninger kan føles overveldende. Både forskningslitteratur og egne undersøkelser viser til at elevene ser på valg av linje som et valg av karriere og jobb. De har liten, eller ingen, kunnskap om hvordan de skal prioritere seg selv i valget de skal ta. Å endre inntrykket av at karriere er som en rett linje, er vanskelig i en så tid-

lig alder. Utdanningens mange omvalg er noe elevene gjerne må erfare selv. Likevel er det viktig at ungdom vet nok om videregående og valget de skal ta, for å fjerne noe av presset de kjenner på i dag.

Hvordan kan vi skape en tjeneste som tar ungdom på alvor og forstår deres behov i karrierevalg?

Vi visste tidlig i semesteret at dette stresset rundt karrierevalg var noe vi ønsket å jobbe med. Opplevelsen av dette er noe vi selv har kjent på i ungdomsskole- og videregåendealder. I dag ser vi konsekvensene av presset i de rundt oss;

Hvor det å ikke være fast ansatt i drømmejobben i en alder av 25 oppleves som å være mislykket. Lidenskapen for temaet har drevet oss til å dykke dypt ned i ungdoms opplevelser for å finne roten til problemet, og med dette har vi strebet for å ta et skritt i riktig retning.

Hva er karriere?

Det snakkes mye om sluttresultatet i en karriere. Fokuset ligger i hvor en ender opp i jobb og suksessen en finner der, men det er lite fokus på veien en skal gå før en kommer dit. Denne veien er ofte lang, kronglete og full av tilfeldigheter. Ved å unlate nevne dette når en snakker om karriere vil det skapes en illusjon om at de fleste går ut av videregående med suksess på første forsøk. Dette er grunnlaget for et stort press som starter i skolealder.

Fra videregående til ungdomsskolen

Vi startet prosjektet ved å se på hvordan vi kan forhindre at videregående elever legger urealistiske forventninger til seg selv og sin utdanning. Vi fant etter hvert ut at vi måtte gå enda lengre tilbake i utdanningsløpet, da elevene påvirkes enda tidligere enn vi først hadde antatt. Vi bestemte oss derfor for å undersøke de siste årene på

grunnskolen, der elevene får sin første mulighet til å ta et karriererettet valg.

Ta problemet ved roten

Tjenestens målgruppe ble satt til ungdomsskoleelever i Oslo kommune. Vi ser det som taktisk å sette en geografisk begrensning i utarbeidingen av prosjektet, dette for å tenke realistisk i forhold til fremtiden: Å innføre tjenesten på et nasjonalt nivå hadde krevd en prøveperiode med en begrenset antall brukere for å kontrollere at alt er som det skal, før tjenesten ble ekspandert til resten av landet. I Oslo er det 85 ulike muligheter å velge mellom for ungdom i form av utdanningsprogram + skole. Dette gjør det ekstra vanskelig for dem å velge.

Å lette litt av byrden

Allerede som 14-åringer skapes presset om å velge riktig karrierevei og utdanning. Hvis det å gjøre et karrierevalg oppleves som stressende og vanskelig første gang, er sannsynligheten stor for at det vil forplante seg i karrierevalg en tar senere i livet.

Målsettingen med prosjektet er å gjøre ungdom tryggere i valget de tar på ungdomsskolen, for å lette noe av denne



byrden de bærer i senere alder. Valg av videregående utdanningsprogram er det første valget elevene står ovenfor på veien mot voksenlivet. Videregående skole gir elevene en mulighet til å dyrke egne interesseområder og bli bedre kjent med seg selv i veien mot arbeidslivet. Å skulle utføre dette valget uten nok kunnskap om hva, hvorfor og hvordan en velger gjør det større og skumlere enn det i utgangspunktet er tenkt at det skal være.

Ved å gjøre dette valget litt lettere har vi troen på at videre valg i karrieren kan virke tryggere, og hjelpe elevene til å ha større tiltro til seg selv og den veien de velger å gå.



§ 22 Retten til nødvendig opplæring (Forskrift til opplæringslova) tar for seg elevenes rett til nødvendig rådgivning. Det vil si både sosialpedagogisk- og karriererådgivning.

Helhetlig veiledning

Nou 2016-rapporten argumenterer for en økning i bruk av veiledning på nett (NOU 2016: 7, 2016, s. 120). En helhetlig tjeneste som baserer seg på selvhjelpsressurser, e-veiledning og informasjon er nødvendig for å gi et tilstrekkelig tilbud. Rapporten fremhever at det i dag ikke er utforsket nok muligheter på dette området (NOU 2016: 7, 2016, s. 93).

I en digitalisering av karriere-informasjon er det viktig at tjenesten utforsker nye muligheter til å formidle informasjonen på en interaktiv og engasjerende måte.

Rapporten fremlegger også bevis for at karriereveiledningen som eksisterer for skolen i dag ikke er tilstrekkelig. En av årsakene som fremlegges er at det per dags dato ikke er et krav om en karriereveiledningsutdanning for rådgivere eller for å undervise i utdanningsvalgfaget i grunnskolen. Kravet har blitt innført på videregående skole, men gjelder bare for nyansatte rådgivere. (NOU 2016: 7, 2016, s.149).

Det skapes derfor et stort gap i forskjellen mellom ulike rådgivere i skolesystemet og kvaliteten på rådgivningen som elevene får, da spesielt i grunnskolen. Elevens rett til nødvendig opplæring blir visket ut.

I Nova 2017-rapporten blir det nevnt at det aldri før har vært så mange som tar høyere utdanning som i dag, til tross for at andelen som ikke fullfører videregående opplæring eller består innen fem år har holdt seg stabilt siden 1994, med om lag én av tre frafallende (Bakken, 2017, s.40). Rapporten konkluderer også med at flere jenter og gutter enn tidligere sliter med fysiske og psykiske smerter, slik som hodepine, magevondt og stress (Bakken, 2017, s. 4).

Å tolke to rapporter som én

NOU 2016:7-rapporten fokuserer i liten grad på evalueringen av nåtidens tilbud i utdanningsvalgfaget på ungdomsskolen. Den argumenterer for at informasjon om karrierer er viktig, men tar lite for seg hva som kan gjøres for å motvirke elevenes økende bekymring i skolen på 10. trinn rundt dette. Opplevelsen av skolestress er høyest i 10. trinn og på VG3 (Bakken, 2017, s. 4). Når NOU 2016:7-rapporten tar for seg

Hovedlitteratur

NOU 2016:7-rapporten er en kartlegging av det eksisterende karriereveiledningstilbudet i Norge, refleksjon rundt tjenestene og forskning på hvordan karriereveiledning skal foregå i fremtiden.

Nova 2017-rapporten er en undersøkelse hvor skoleelever fra hele Norge har svart på spørsmål om hvordan de har det og hva de bedriver på fritiden.

Begge rapportene fremhever viktigheten av et godt karriereveiledningstilbud og viser til hvordan dette kan motvirke frafall fra skolen og feilvalg i senere studier.

et helhetlig karriereveiledningstilbud, tar den lite hensyn til elevenes ytre påvirkninger i valg av utdanning. Det er flere ungdommer som opplever tettere relasjoner med foreldrene sine (Bakken, 2017 s.3). Det vil på grunnlag av dette være hensiktsmessig å inkludere foresatte i karriereveiledningsprosessen for å sørge for at denne relasjonen også er et positivt bidrag i elevenes utdanning. Vi mener at det er viktig å lese disse rapportene side om side, og ikke alene, for å få en helhetsforståelse.

Forskrift til opplæringsloven §22

Har dagens karriereveiledning klart å oppfylle kravene til opplæringsloven? I Norges lover står det skrevet at eleven har rett til nødvendig rådgivning innen karriereveiledning (forskrift til opplæringsloven, 2006, § 22.1). Det presiseres også at det er elevens behov og ønske som vil avgjøre hvilken form som blir tatt i bruk. Hvis vi henter opp igjen konklusjonene fra NOU 2016:7- og Nova 2017- rapportene som viser at stress blant unge øker og at like mange dropper ut som i 1994, så burde vi spørre oss om dagens karriereveiledning kommer i feil form og dermed ikke dekker elevens ønske og behov.

Forskriften slår også fast at eleven har rett til oppdatert informasjon om utdanningsprogram, søknadsfrister og inntaksvilkår (forskrift til opplæringsloven, 2006, § 22.3).

I dag finnes informasjonen på internett, men eleven klarer ikke å finne og forstå den. Selv rådgiver og foreldre har store problemer. Dette tyder på at det er et gap mellom teoretisk og praktisk oppnåelse av et lovbestemt krav. (Dette baserer vi på observasjoner vi har gjort og samtaler vi har hatt, som en kan lese mer om senere i rapporten.)

Opplæringsloven oppfordrer skolen til å trekke inn eksterne samarbeidspartnere: "Skolen skal så langt det er mogleg og hensiktsmessig trekkje inn eksterne samarbeidspartnarar for å gje elevane best mogleg informasjon og tilbod om rådgiving om yrkes- og utdanningsval" (forskrift til opplæringsloven, 2006, § 22.3). Dette betyr at en ekstern tjeneste, som vår tjeneste LINJE, vil være svært realistisk.



1 / 3 faller fra underveis eller har ikke bestått etter fem år på videregående.



8 / 10 elever er godt fornøyd med foreldrene sine.



Flere elever enn tidligere sliter med fysiske og psykiske smerter.



1 / 4 jenter sier de bruker reseptfrie medikamenter en eller flere ganger i uka.

NOVA 2017

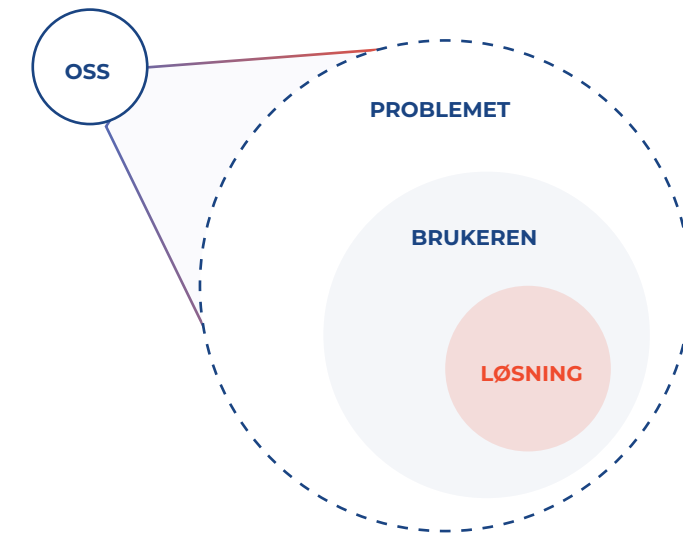
METODER OG FUNN

En oppsummering av hvem vi har snakket med, hva vi har gjort og når vi har gjort det.

Brukeren er ekspert

Vi innså tidlig at prosjektets troverdighet og verdi avhenger av at vi blir godt kjent med alle parter i rådgivningstjenesten. Rådgiveren og skolen som stilles ansvarlig for elevens karrierekompetanse, eleven som skal motta informasjon og prosessere den, og sist, men ikke minst foreldre som har størst innflytelse på elevens valg. Ved å forstå de ulike partene har vi som designere mulighet til finne ut hvor skoen trykker og hvordan vi kan løse problemet på en måte som gagnar alle.

For å forstå temaet startet vi med å søke på internett, for å se hva som var diskutert tidligere. Resultatet var overraskende skuffende. Det var skrevet lite om rådgivningssystemet, og det som var skrevet gikk år tilbake i tid. Artikkelen snakket om problemene, men det var ingen som så ut til å ha en løsning. Vi bestemte oss derfor tidlig for å komme i kontakt med rådgivere og høre hvordan situasjonen er i dag. Vi erfarte også at å gå igjennom rådgiveren var en god måte for å få tilgang til elevene i skolen. Å treffe elevene i skoletiden er viktig for å forstå eleven i den valgprosessen de er i.



Hvordan vi har kommunisert med brukerne

Rådgiver

Det er tydelig at det er en stolthet i yrket, og rådgiverne vi snakket med var mer enn engasjerte for å fortelle om arbeidet sitt. Dette overrasket oss tidlig i prosessen, hvor vårt første intervju - som vi hadde planlagt til 30 minutter, endte på 2 timer. Vi visste at det ikke er alltid like lett å forene ord og handlinger, så vi brukte mye tid på å observere om det vi ble fortalt stemte overens med det som ble gjort. Dette ga oss en bred innsikt.

Elever

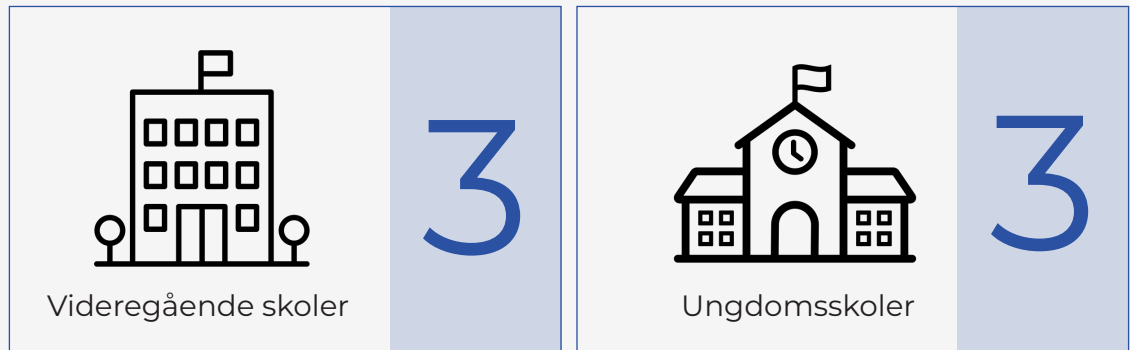
Gjennomgående i innsikten vår er at ungdom bryr seg om egen fremtid, enten eleven hevder seg på skolen eller ikke. Dette gjorde det desto viktigere å inkludere alle typer elever i prosessen vår. Det

var overraskende mange elever som ville delta i prosjektet vårt, og det var tydelig at ungdom er en gruppe som ikke er vant med å bli lyttet til. Vi gjorde det derfor til en viktig del av våre metoder at vi skulle vise eleven at vi var der for å lytte til dem. Det resulterte i at de hadde lettere for å åpne seg for oss.

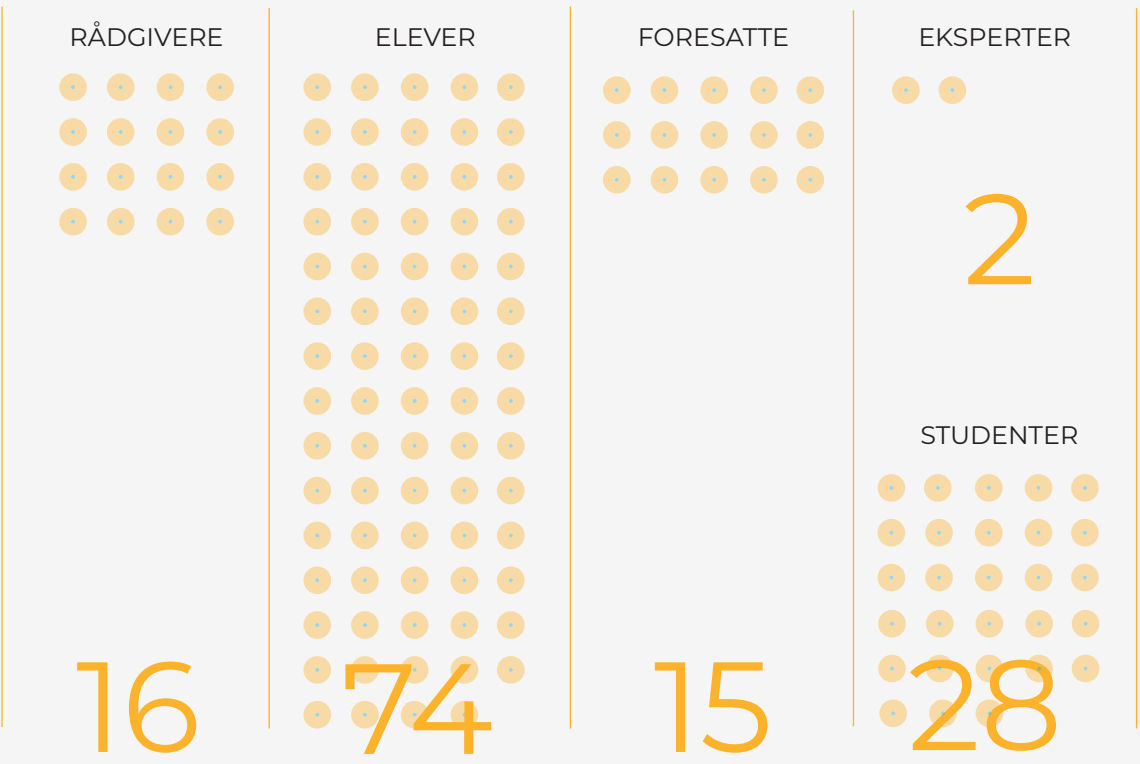
Foresatte

For å forstå foresattes behov har fokuset vårt vært å observere dagens situasjon, uten å blande inn vår tjeneste for mye. De spørsmålene som vi stilte dem direkte har vært åpne - for å få høre hvordan de forholder seg til situasjonen de og ungdommen deres befinner seg i. Eleven er hovedfokuset vårt, og det har vært viktig for oss å forstå de foresatte gjennom elevens øyne.

Vi har besøkt..



Og snakket med..



Anonymisering

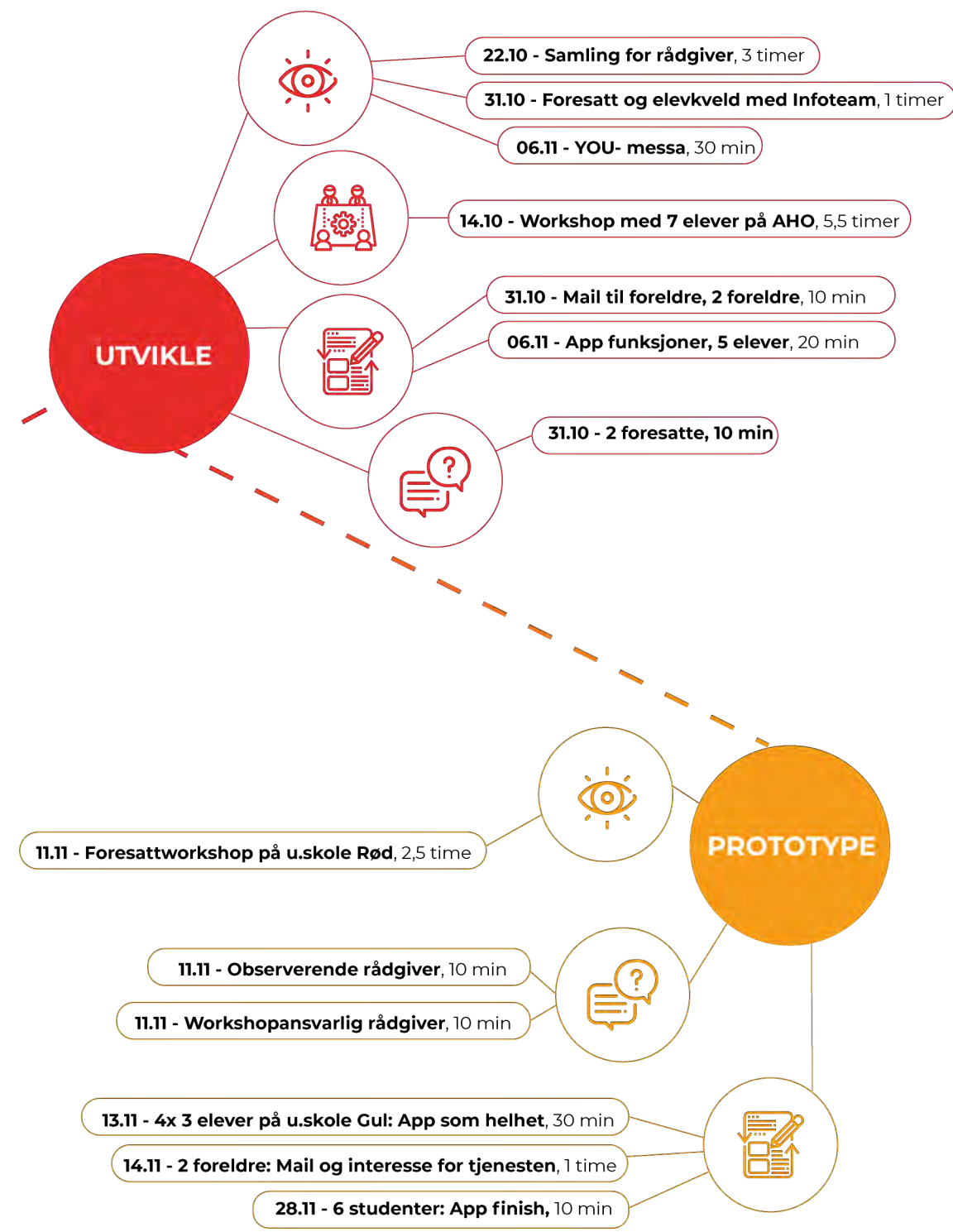
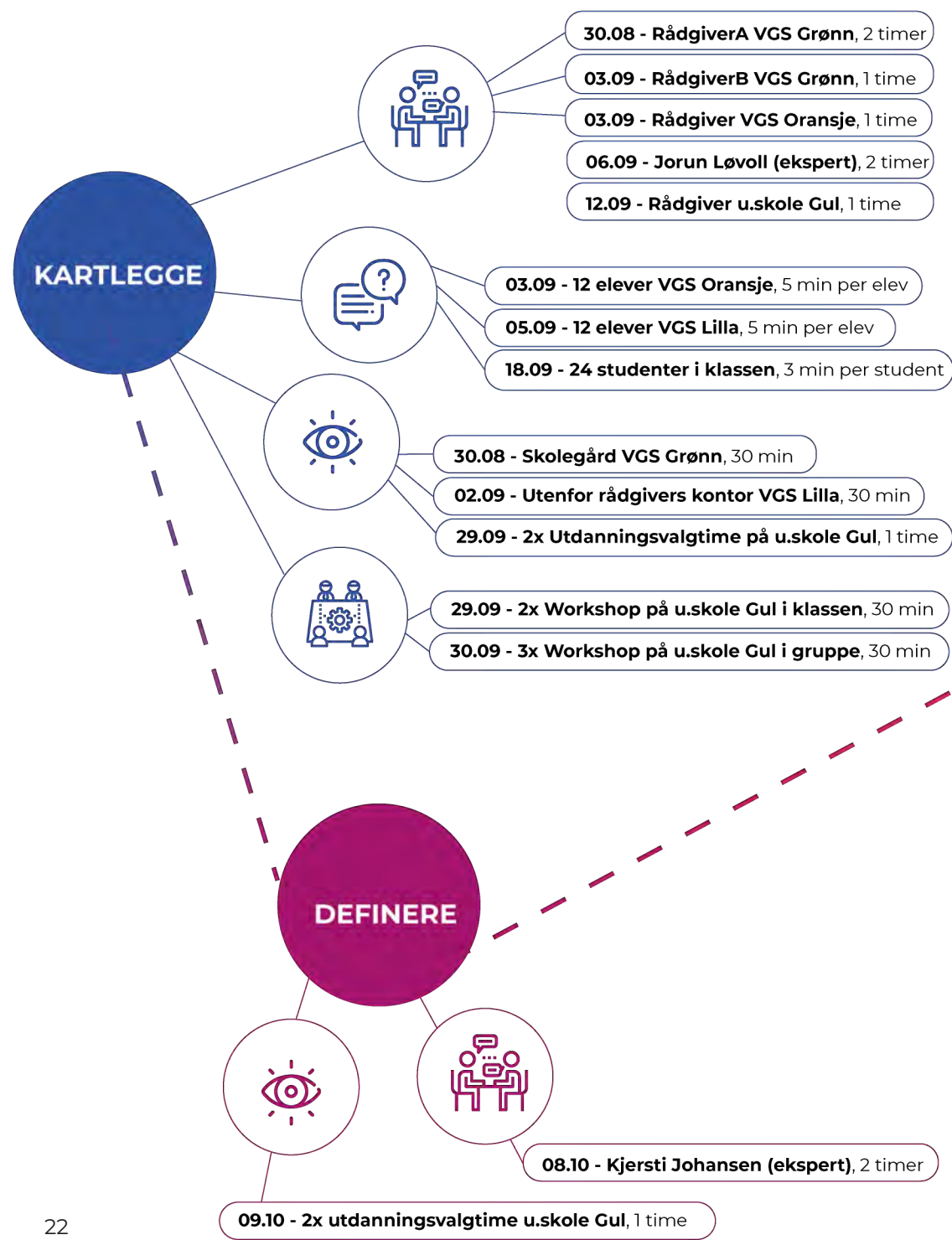
Av hensyn til de 135 som har ønsket å snakke med oss kommer vi til å anonymisere. Vi kaller ungdomsskolene for Gul, Blå og Rød og de videregående skolene for Grønn, Oransje og Lilla. Elevene og rådgiveren vil falle inn under den skolen de tilhører. I de tilfellene vi har snakket med flere rådgivere på en skole får rådgiverne kjennemerker som A og B.

Oppsummering av hovedfunn

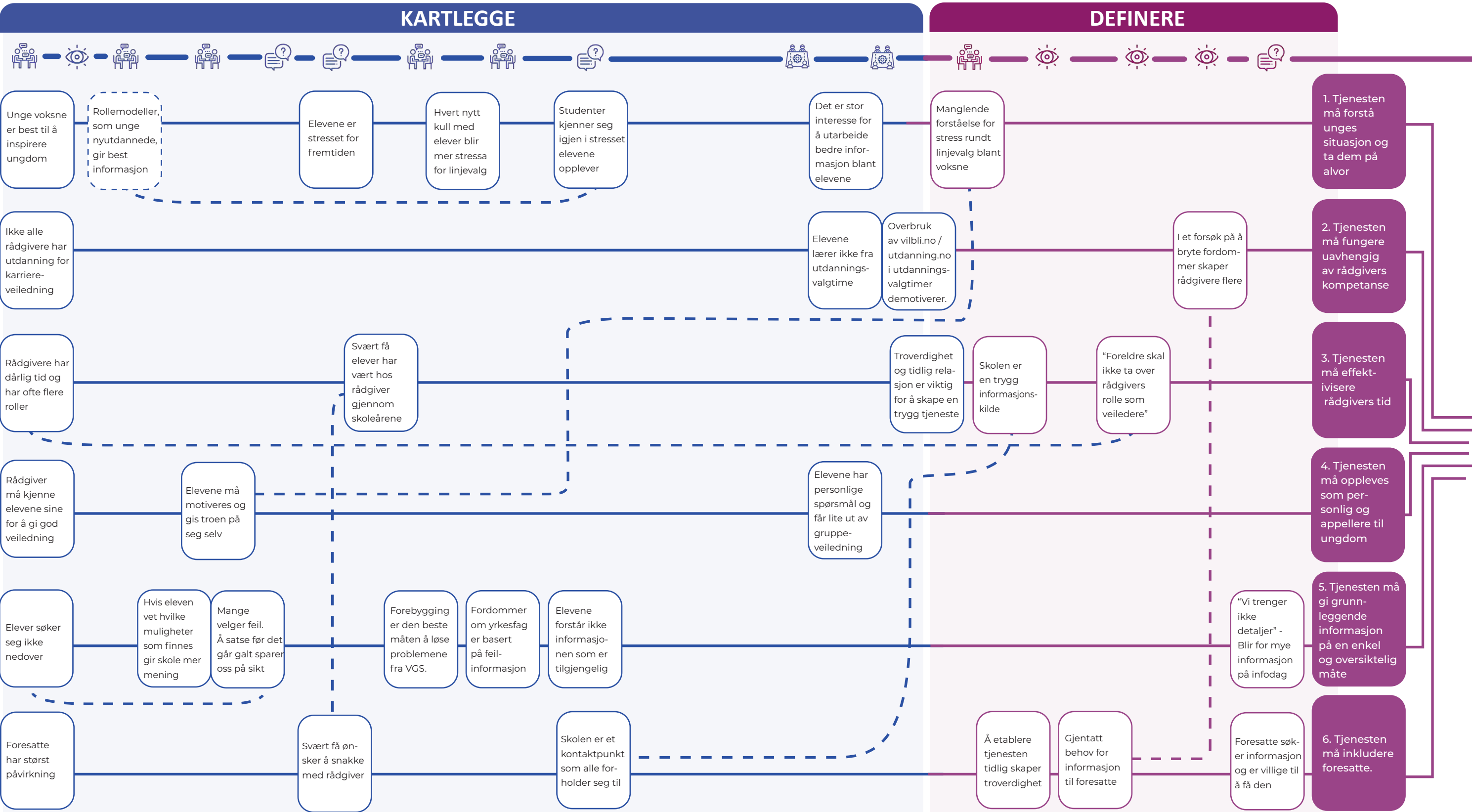
På de neste sidene vises en oppsummering av våre viktigste funn. I rapporten har vi sammenfattet mye, og vi har derfor laget denne tidslinjen for å vise designprosessen vår spredt utover med de funnene vi gjorde underveis til når og hvordan. Det er kun funn som har blitt bekreftet flere ganger som har blitt inkludert i oversikten.



Interaksjoner i prosessen

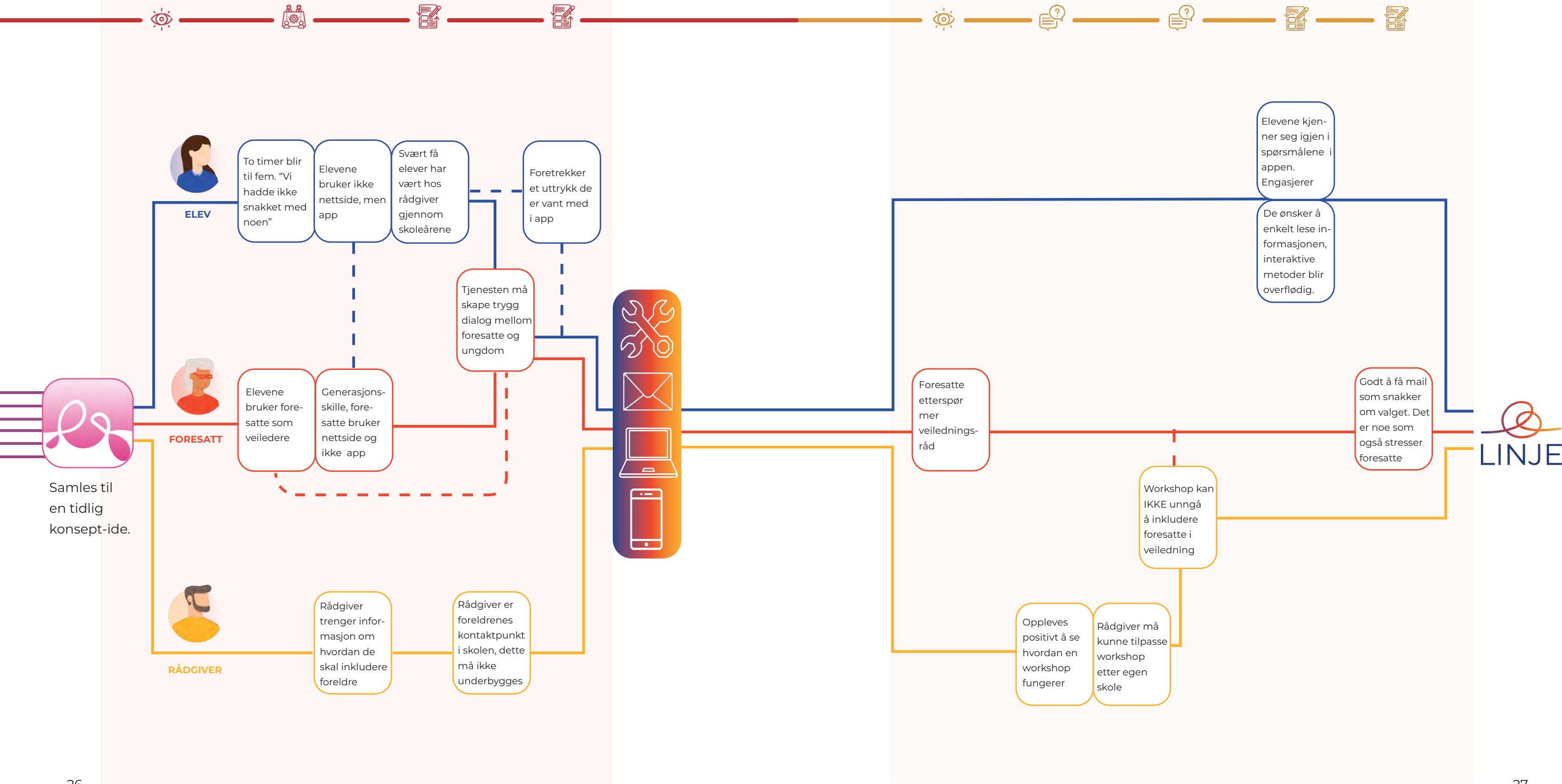


Oppsummering av hovedfunn



UTVIKLE

PROTOTYPE



Brosjyrer på rådgivers kontor



“Jeg skal studere rett etter videregående. Jeg vet ikke hva”

- Elev 2. VGS, studiespesialisering

KARTLEGGING

Hvordan er dagens situasjon, og hvor starter problemene?

VIDEREGÅENDE SKOLE

Fra å tro til å vite

Vi startet med å undersøke rådgivningstjenesten i videregående skole. Vi ønsket se hvordan tjenesten fungerer i dag og hvordan rådgivere og elevene opplever den. Ville vi møte på motsigende oppfatninger mellom rådgivere og elever?

Hensikten var å finne ut om rådgivningstjenesten kunne være med på å redusere elevenes stress rundt karrierevalg etter videregående. Hypotesen vår var dog at få elever bruker rådgivningstjenesten, basert på tilbakemeldinger fra venner og bekjente, samt egne erfaringer. Dermed måtte vi sjekke om dette stemmer i dag, og eventuelt hvorfor det er sånn. Med de tankene som grunnlag kunne vi se om

tjenesten vi skulle skape kunne hjelpe rådgiver til å bli en viktigere ressurs for elevene i karrierevalg.

Metoden intervju ble brukt i dybde på rådgivers kontor og som kortere intervjuer med elever i friminuttene. For å få et bredt utvalg av informasjon ble intervjuer gjennomført både gruppevis og enkeltvis. Intervjuguiden vår ble oppdatert etter hvert som vi fant nye problemområder å utforske - for å bekrefte eller avkrefte om informasjonen vi ble gitt var forenelig med inntrykket vi hadde fått fra forrige intervju.



Kartlegging av videregående



**“Veldig mye er tilfeldigheter -
de fleste har den jobben de har
i dag på grunn av tilfeldigheter.
Hvordan gir du elevene de verk-
tøyene når du står ved et sånt
valg? Hvordan tar du de valgene?”**

*- Jorun Løvoll,
tidligere rådgiver - underviser i karriereveiledning*



Å ta et skritt frem og to tilbake

Etter å ha snakket med tre rådgivere og 24 elever forsto vi at det finnes en misoppfatning mellom rådgivere og elever. Denne misoppfatningen gjelder rådgiveres tro på at tjenesten oppleves som et vel-fungerende tilbud blant elevene. Rådgiverne forteller at de har svært travle dager som består av skoleledelsesmøter, drop-in og avtalte møter med elever, men at de ellers er fonøyd med tilbudet som tjenesten gir.

Av elevene vi snakket med hadde få brukt eller ønsket å bruke tjenesten. De som hadde vært hos rådgiveren spurte om trivielle spørsmål, som spørsmål om lånekassen. Elevene nevnte heller foreldre og venner som personer de søker mot for veiledning. Selv rådgivere vi snakket med fortalte at de aldri hadde vært hos en rådgiver i sitt skoleløp.

Som våre tidligere undersøkelser har vist er det i dag et økende fokus på å løfte karriereveiledning. Men hva er poenget med et fantastisk tilbud hvis elevene på videregående ikke ønsker å benytte seg

av det i utgangspunktet? Vårt ønske om å hjelpe rådgivningstjenesten falt plutselig litt sammen når elevene var så lite interessert i å bruke rådgivere som veiledere fra starten av.

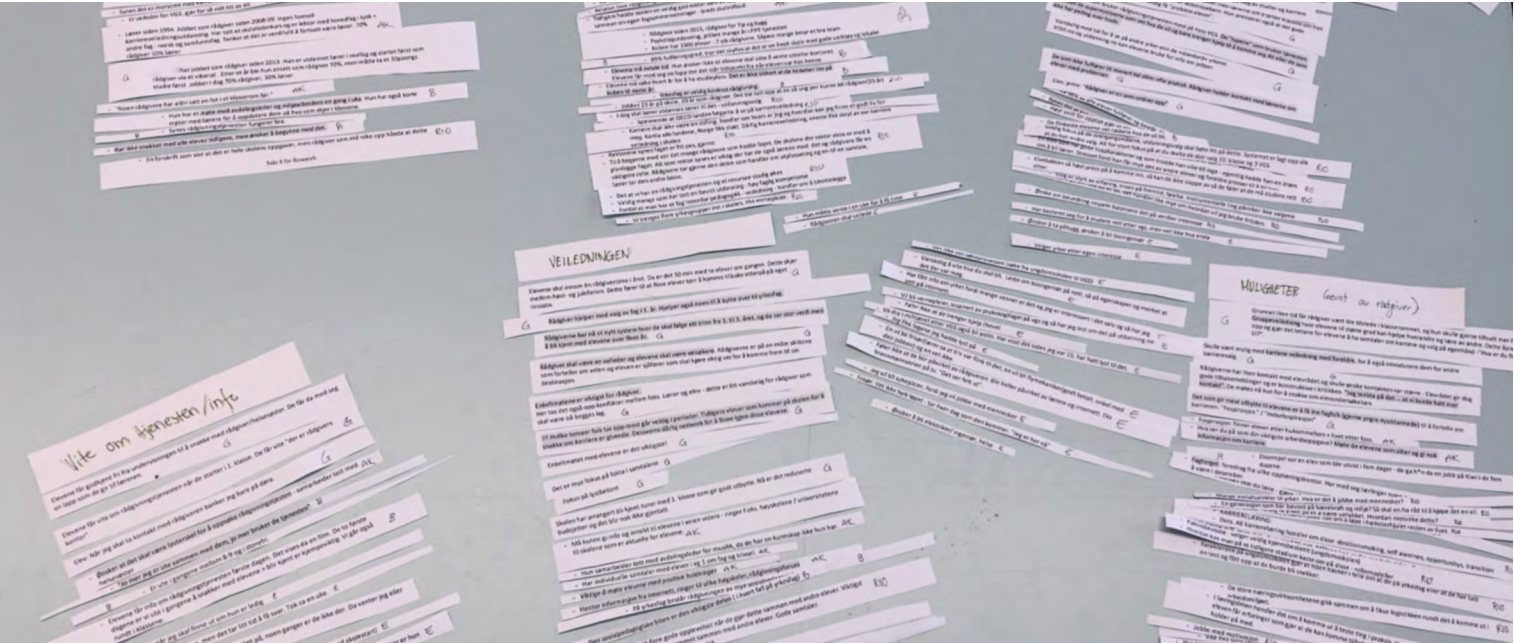
Til tross for at ikke rådgivnings-tjenesten fungerer som den burde i dag er den viktig. En god rådgiver kan være med på å forhindre at elever dropper ut, og kan også være trygge og nøytrale voksen-personer som ungdom kan ha gode samtaler med.

Videregående er i dag lagt opp til at det skal være mulig å gjøre omvalg gjennom studiet, og alle utdanningsprogrammene kan så og si gi samme muligheter etter videregående. Dette er for å spare staten

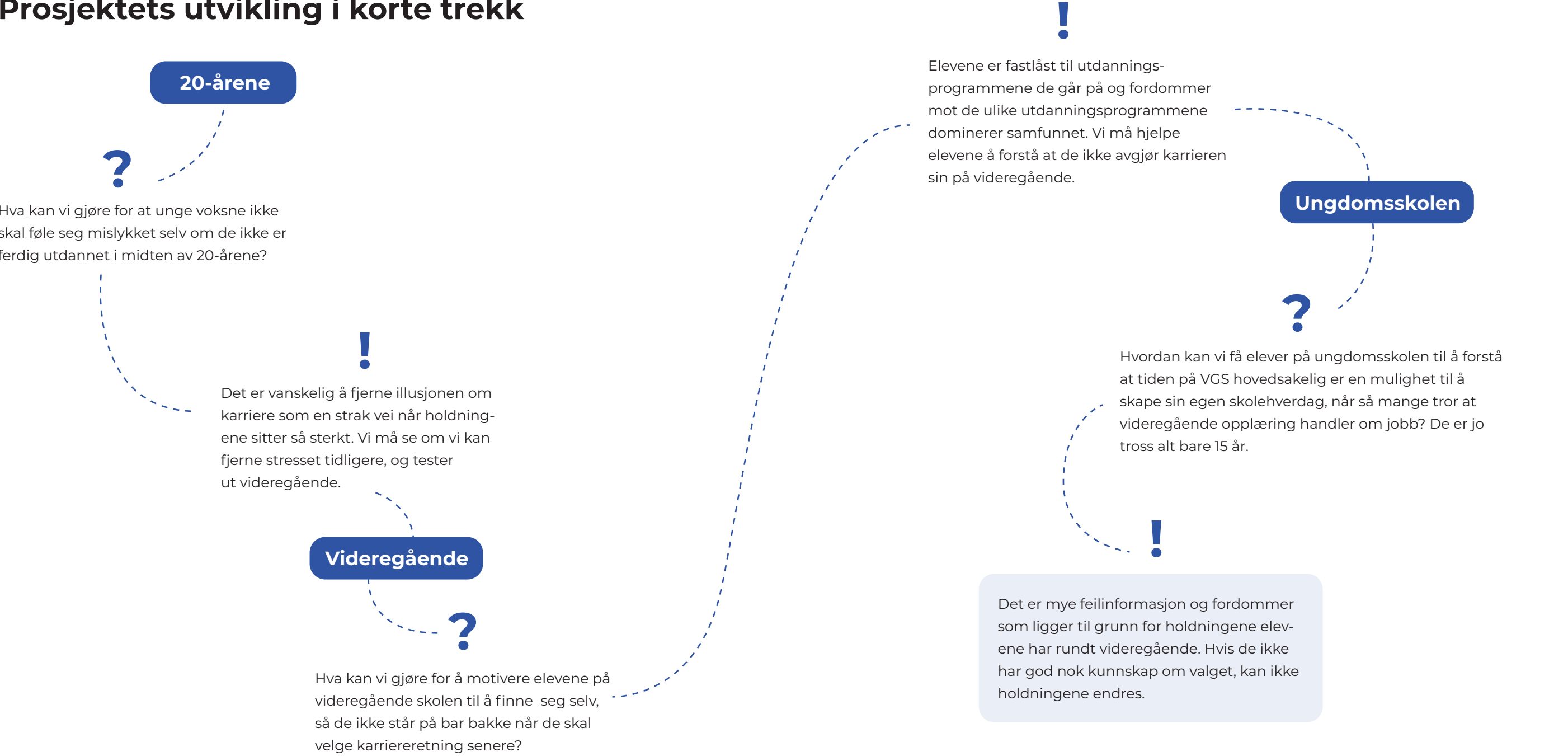
på lang sikt ved å forhindre at studentene gjør disse omvalgene på universiteter og høyskoler. Likevel merket vi oss at elever ser på valg av videregående utdannings-program som et valg av yrke. Har en valgt å gå bygg- og anleggsgfag, ja da skal en bli tømrer. Dette blir fort problematisk om en går yrkesfag og finner ut at tømrerfaget ikke lenger virker så spennende.

På bakgrunn av disse funnene bestemte vi oss for å ta to skritt til bak å undersøke ungdomsskolen. Hva om rådgivnings-tjenestens verdi for eleven kan økes allerede der? Vil det da være større sannsynlighet for at de vil ta i bruk tjenesten senere? Og kan oppfatningen om at valg av utdanningsprogram er et valg av yrke endres ved å gi ungdomsskoleelevene oppdatert informasjon?

Kartlegging av funn i intervju, VGS



Prosjektets utvikling i korte trekk



UNGDOMS- SKOLEN

Fra 8. - til 10. klasse skal elevene ha 110 timer med faget utdanningsvalg (Utdanningsdirektoratet, 2015). Disse timene skal fordeles på klasseundervisning, besøk av videregående skole, utprøving av yrker og utdanningsmesser. Som nevnt tidligere er det ikke krav om å karriereveiledningskompetanse for å undervise i dette faget. Flere rådgivere forteller også at skoleledelsen ser på disse timene som hensiktsløse og at de ved flere anledninger har opplevd at rektor har gitt bort timer til lærere i andre fag.

For å se om vår hypotese stemte, om at ungdomsskolen var det beste stedet å starte, intervjuet vi en rådgiver ved ungdomsskole Gul og spurte om vi fikk

delta i utdanningsvalgtimer. Det fikk vi. Utdanningsvalgtimene var en gylden mulighet til å se hvordan elevene responderer på opplegget som er laget for dem, og om det gjør dem klare for valget av videregående. Vi fikk også holde workshop med elevene.



“At alle skulle ta studiespes. overrasket meg. Jeg tenker at noen har andre egenskaper og at noen kanskje hadde hatt det bedre på yrkesfag.”

- Elev 10. klasse

Å møte brukergruppen



Etter å ha intervjuet rådgiver på ungdomsskole Gul fikk vi mulighet til å komme tilbake for å observere, intervju og holde presentasjon i to utdanningsvalgtimer på 10. trinn. Vi hadde 30 minutter på å holde presentasjon, og med ønske fra rådgiver skulle vi bruke litt av denne tiden til å fortelle om oss selv og hvilke studie vi går. For å få dette til å samhandle med vårt prosjekt valgte vi å holde en presentasjon om oss selv fra 10. klasse til i dag, for å gi et bilde av hvordan veien mot yrke kan være.

Hvordan kan vi inspirere?

Vi hadde to mål med presentasjonen: Å komme i kontakt med elevene for videre intervjuer og workshops. Undersøke hvordan vi kunne holde presentasjonen på en måte som engasjerte elevene. Dette for senere kunne bruke metodene til å lage givende workshops med dem, men også for å finne ut hvordan vi, gjennom tjenesten, kan kommunisere til ungdom på en spennende måte.

Gjennomføring

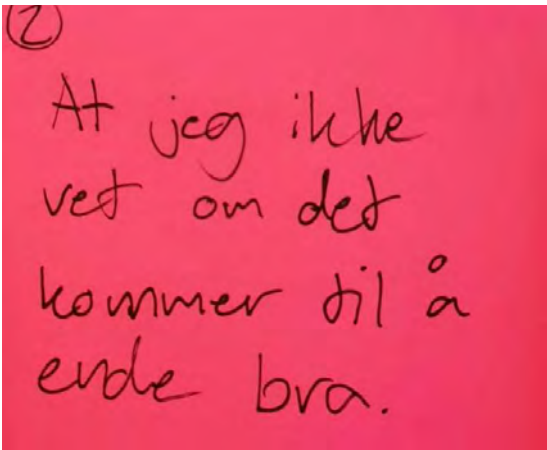
For å engasjere elevene ønsket vi å sørge for at presentasjonen føltes som en dialog. Vi stilte derfor flere enkle spørsmål underveis som de kunne ta en del i for å gi

dem følelsen av at de var med på å styre samtalen. Etter å ha fortalt kort om skolen og vår vei til utdanningen gikk vi over til å fortelle om prosjektet vårt. De hadde nå rukket å bli litt bedre kjent med oss, og det var dermed enklere å engasjere dem. Vi tegnet opp en strek midt i klasserommet og lot elevene stå på hver sin side av den. Vi stilte enkle spørsmål, og hver gang elevene følte spørsmålet gjaldt dem så skulle de trække på streken.

Et vellykket møte

Elevene syntes det var engasjerende å se hva de andre svarte på spørsmålene, da det var enkelt å se andres meninger. Den positive opplevelsen gjorde at Linjelekken fikk en viktig rolle senere i prosessen. Tilbakemeldingene på presentasjonen var utrolig positive i begge klassene, og ga oss en god føring for videre arbeid. Møtet viste oss at elevene har mange spørsmål og generelt en følelse av håpløshet og stress rundt valg av videregående. Gjennom spørsmålene vi stilte fikk vi et godt grunnlag for å utarbeide en workshop til dagen etter, med de elevene som nå ønsket å snakke med oss.

Hva gjør det vanskelig å velge?



👤 — 👤 — 👤 = 8 elever

Vi holdt workshops i mindre grupper med elever på skolen deres. Vi ønsket å legge opp til at de skulle føle seg komfortable med å snakke med oss og være ærlige, derfor startet vi med å snakke litt om oss selv, om prosjektet og spurte litt om deres tanker rundt utdanningsvalgtimene.

Vi satte av tid til å forklare dem hvor viktige deres meninger er for oss, og hvordan de er ekspertene i vårt prosjekt. Dette for å vise at kun de sitter på fasiten til deres egne meninger og inntrykk, og fjerne eventuelt press på å gi "riktige svar".

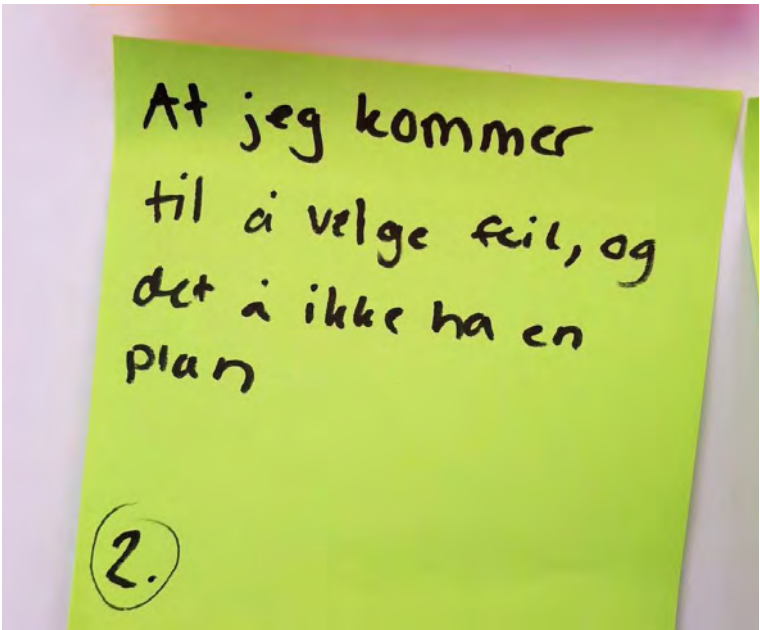
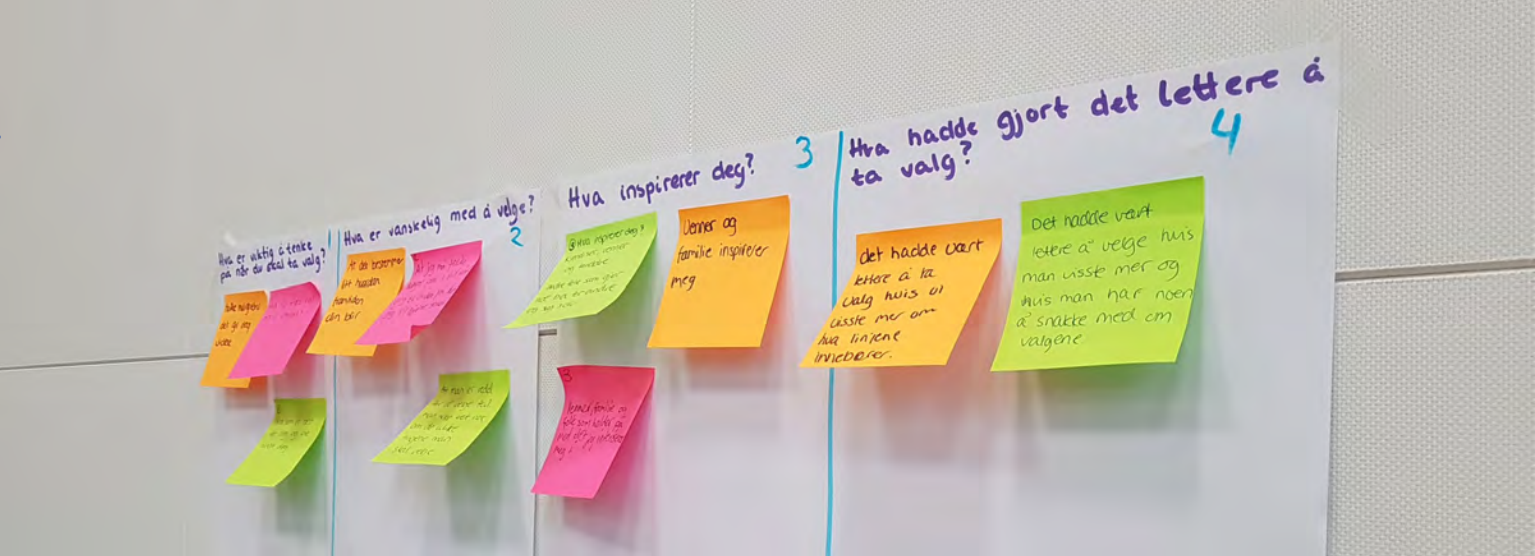
På veggen hadde vi hengt opp fire spørsmål, og vi spurte om de kunne skrive ned på post-it-lapper hva de tenkte om de

ulike spørsmålene. Lappene fikk henge til neste gruppe, for å gjøre terskelen enda lavere til å henge opp nye lapper.

Vi spurte elevene om hva de syntes om presentasjonen vi hadde holdt, og om det var noe som utmerket seg av det vi hadde sagt. «Jeg lærte mer av dere i går, enn det vi har gjort i løpet av alle utdanningsvalgtimene» sa en. «Jeg trodde at jeg måtte velge for resten av livet før dere kom i går å fortalte at det ikke var sånn» sa en annen. De hadde mange spørsmål.

«Jeg skulle ønske jeg kunne snakke med noen som var yngre. Noen som er nærmere oss. Som har egne erfaringer og som vet hvordan det virkelig er»

Elevene kunne fortelle at de får lite ut av utdanningsvalgtimene. Vilbli.no, utdanning.no og arbeidshefter blir brukt hyppig, men elevene skjønner ikke informasjonen de leser eller oppgavene de får, fordi mye baserer seg på kunnskap de selv ikke sitter inne med.





Sitater fra elever i 10. klasse:

Om utdanning.no:

«Det er veldig tungt! Det er sånn 100 spørsmål og ingen orker å svare på spørsmålene. De er ofte vanskelig skrevet og så må en ofte legge inn karakterer og det har vi jo ikke enda»

Om utdanningsvalg:

«Vi har fått det samme heftet sånn 5 ganger. Det gjør at ingen gidder å gjøre det ordentlig. De blir bare tull og vi blir lei»

«Jeg synes det er trist at skolen har blitt så intens at jeg tenker på skole hele tiden, selv når jeg skal ha det gøy»

“Mamma sa jeg ikke burde velge helse og oppvekstfag, selv om hun jobber med det selv, men at jeg burde velge studiespesialisering.”

“I vår klasse er man sett på som litt dum om man velger yrkesfag og du blir sett ned på.”

«Jeg er innstilt på å jobbe på videregående. Mamma og pappa vil at jeg skal ta matte. Jeg vil ta engelsk. Jeg er flink i matte, men jeg synes ikke det er gøy. Derfor vil jeg ta engelsk. Jeg tenker derfor å gå på en linje der jeg både kan ta engelsk og matte.»

Dilemmaer i dagens situasjon

Gjennom prosjektet har vi gjentatte ganger støtt på en del utsagn og holdninger som vi ser et behov for å utdype. Disse problemene har vi valgt å oppsummere her, for å gi en grundig forklaring i hvordan dette har påvirket prosjektet vårt.

Fordommer

“Jeg vil velge studiespesialiserende for å holde alle muligheter åpne” - Jente, 10. klasse.

Å ha fordommer er utrolig skadelig for å ta et godt valg. For mange elever betyr dette at de velger bort de utdanningsprogrammene de kanskje hadde trivdes bedre på for å fylle noen krav som ikke egentlig eksisterer. Fordommene er gjerne noe som henger igjen fra tidligere generasjoner, hvor det en gang fantes en sannhet i dem. Problematikken rundt mangel på informasjon om videregående har vart lenge, og at det skulle vært jobbet med for flere år siden. Det er selvfølgelig fint at ungdom velger studiespesialiserende hvis de har spesielle interesser for teoretiske fag, men vi må unngå at det velges på grunnlag av fordommer som ikke har en realitet i Norges utdanningssystem. Når det ikke gjøres en aktiv innsats for å

avkrefte fordommene vil disse fortsette å florere.

Eksisterende tjenester er ikke testet på ungdom

Tjenestene som eksisterer i dag er ikke testet på ungdom. Det vil ikke bare si at de ikke er testet om elevene forstår de, men det omfatter også at tjenestene ikke har gjort en innsats for å se dagens situasjon fra elevenes ståsted. Dette mener vi er en svakhet i de støtteapparatene som omfatter dagens elever, og det har vært en av hovedgrunnene til at innvolvering av elever har vært ekstremt viktig i vårt prosjekt. Dette bringer oss videre til neste problem.

Ungdom blir ikke tatt seriøst

Å bruker rapporter, statestikk eller voksnes erfaringer til å utvikle tjenester for ungdom er et gjennomgående problem. Voksne har en tendens til å vite hva som er best for ungdom, og de mener derfor at de selv forstå hva som trengs for å dekke deres behov. Når ungdommen så føler at løsningene ikke fungerer, skyldes det på overdramatisering eller at de ikke lytter.



“Det er et stort valg og det står ikke så mye på nett... eller det står mye, men ingen skjønner det”

- Elev, 10. klasse

Et stort karrierefokus

“Hva skal du bli når du blir stor?”, er et spørsmål vi alle har blitt stilt siden vi var små barn. Gjennomgående for dagens situasjon er at eksisterende tjenester, voksne og rådgivere har et stort karrierefokus. Dette smitter over på ungdom, og er en av drivkreftene til at ungdom tror at valg av utdanningsprogram er et valg av fremtidig yrke. Selv om de ulike partene pressiserer utad at VGS ikke har noe å si for yrke, er yrke etter VGS noe de legger stor vekt på i samtaler med elevene. Det blir da et gap mellom hva partene mener og vet, og hva de kommuniserer til ungdommen.

Brosjyrer på rådgivers kontor



Definering

Fra store funn, til en konklusjon.

Vi fikk bekreftet i kartleggingen at det var riktig av oss å bevege oss ned på ungdomsskolen. Fordommene og stresset som oppleves rundt utdanning og karriere starter der, og elevens følelse av å ikke bli tatt tilstrekkelig vare på i valgprosessen er med på å hindre dem fra å oppsøke rådgiver når de senere går på videregående.

Foresatte er sterke påvirkere, og mye av feilinformasjonen elevene sitter inne med kan føres tilbake til dem. Vi begynte derfor å tenke på infokurs til foreldre, men med inspirasjon fra presentasjonen vi holdt på ungdomsskolen, funderte vi på om en lignende workshop ville være et bedre alternativ.



De færreste har hatt en rett linje



Kjersti Holm Johansen

Jobber i Karriereenheten og er en av ildsjelene bak Rådgivningsløftet i Osloskolen (RiO) - rådgivningssamlinger for å øke den enkeltes skole kompetanse om karriereveiledning. Hun har vært rådgiver på ungdoms- og videregående skole i omtrent 40 år.

I Oslo kommune finnes det et organ for å styrke den enkeltes skoles utdannings- og yrkesveiledning. Dette organet heter Karriereenheten i Oslo og de jobber med både ungdom- og videregående skole for å bidra til at elevene gjør kunnskapsbaserte valg av utdanning og yrke.

Vi valgte bevisst å ikke fortelle så mye om vår funn så langt i prosjektet for å få et nøytralt svar på hvordan hun opplever at rådgivningstjenesten fungerer i dag og for å se om våre opplevelser stemmer overens med hennes. "Jeg opplevde at for hvert år som gikk så satt jeg i individuelle samtaler med elever som fikk høyere og høyere skuldre for valget de skulle ta. Hovedoppgaven min var å roe dem ned", fortalte Kjersti. Hun forteller at grunnen til dette kan være at elevene ikke bare stresser med tanken på å velge riktig, men også på tanke på alt de velger bort. Sosiale medier har ført med seg en følelse av at alle er vellykkede. Ved å velge "feil" oppfatter elevene seg selv som mislykkede.

"De aller færreste av oss har hatt en rett linje (fra skole til jobb). Vi må erfare og vi må lære."

"For 15-åringer kan dette være vanskelig å forstå, spesielt når voksne har spurt dem 'hva skal du bli når du blir stor?' helt fra de små barn." Kjersti påpekte hvor viktig det var å understreke at ingen valg er feilvalg, men er nyttig erfaring. "De må jo få stange hodet i veggen og lære av sine feil."

En annen interessant mening Kjersti hadde og som stemmer godt overens med våre funn er at foresatte må inkluderes i elevenes valgprosess. "Vi må få foresatte med på lag. All forskning viser at foresatte påvirker elevene mest". Ved å gi foresatte nødvendig informasjon og inkludere dem i prosessen kan foreldrenes underliggende press på å velge riktig reduseres. Hun fortalte oss også at karriereenheten kjører et pilotprosjekt på ungdomskoler i Oslo med workshop for foresatte og vi kunne komme å observere om vi ønsket.

! Grunnleggende informasjon

I denne rapporten kommer vi ved gjentatte ganger til å nevne mangel på “grunnleggende informasjon” i forbindelse med researchen vi har gjort og løsningen vi har kommet frem til. Hva mener vi med dette? For å kunne velge videregående opplæring er det viktig å ha noe grunnleggende kunnskap i grunn:

- Hva er videregående?
- Hvorfor skal en velge utdanningsprogram?
- Hva innebærer videregående opplæring?

Uten å vite svaret på spørsmål som dette blir det tilnærmet umulig å ta et veloverveid valg. Det er denne kunnskapen vi legger i betydningen av frasen “grunnleggende informasjon”.

De seks kravene

Etter kartlegging- og defineringsfasen lagde vi en oversikt over alle funnene våre. Vi grupperte de viktigste funnene i hovedfunn, og lagde ut i fra dette seks essensielle krav til tjenesten som ble grunnlaget for konseptutviklingen.

1. Tjenesten må forstå unges situasjon og ta dem på alvor

For å forstå ungdom må tjenesten utarbeides i samhandling med elever, og bruke deres tanker og svar som seriøs input på hvordan tjenesten skal fungere.

2. Tjenesten må fungere uavhengig av rådgivers kompetanse

I dag er det opp til hver enkelt skole å avgjøre hvem som skal holde utdanningsvalgtimene. Det kan være en lærer, en vikar eller skolens rådgiver. Det er heller ikke et krav å ha karriereveiledningskompetanse for å arbeide som rådgiver i grunnskolen. Dette fører til at kvaliteten og kompetansen til rådgivere varierer. Tjenesten vår kan derfor ikke basere seg på at hver skole har dyktige og kompetente rådgivere.

3. Tjenesten må effektivisere rådgivers tid

Rådgiver er travel. Tjenesten må gi elevene informasjonen de trenger sånn at tiden med rådgiver kan brukes til dialog, og ikke trivielle spørsmål.

4. Tjenesten må oppleves som personlig og appellere til ungdom

Linjevalg er personlig, og informasjonen elevene får må derfor også oppleves som personlig. I tillegg må tjenesten formulere seg som ung voksen - en seriøs tone uten komplisert språk - da dette appellerer best til ungdommen.

5. Tjenesten må gi grunnleggende informasjon på en enkel og oversiktlig måte.

Elevene må kunne forstå informasjonen som blir gitt, og spørsmålene ungdom sitter med må bli besvart uten å forvirre mer.

6. Tjenesten må inkludere foresatte

Elevene blir påvirket av foreldrene sine, og dette må tjenesten ta hensyn til. Det holder ikke å kun gi informasjon til elevene om foreldrene senere misleder.



Utvikling

Tjenesten tar form.



**“Det hadde vært lettere å velge
hvis man visste mer og man har
noen å snakke med om valget”**

- Elev, 10. klasse

Konsept- utvikling

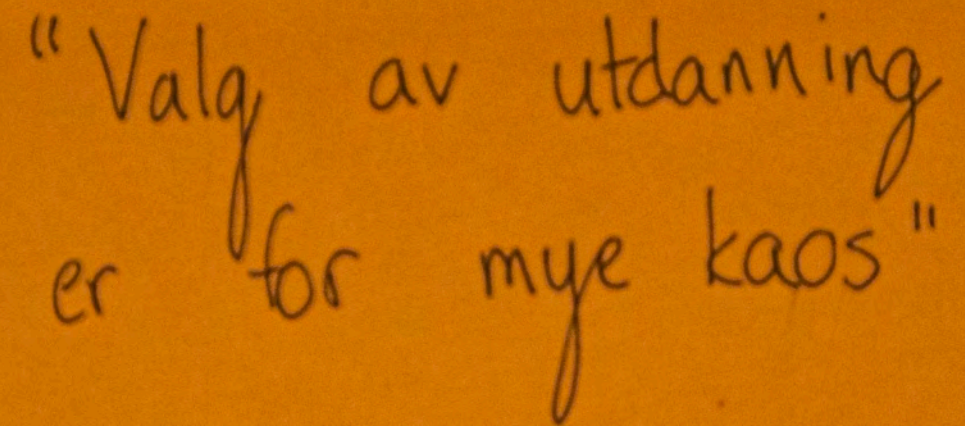
Mangel på grunnleggende informasjon

Noe som ofte gikk igjen hos elevene - både hvor de nevnte det selv og i spørsmål de hadde, var at elevene mangler grunnleggende informasjon. Og som alle store valg blir opplevelsen ekstra skummel om en ikke aner på hvilket grunnlag en skal velge.

Alle andre fine tanker og løsninger blir en bonus; uten basisinformasjon vil flotte hefter og "jobbkompass" (fra utdanning.no) være bortkastet. Ikke bare er informasjonen vanskelig å finne frem til i dag, men elevene sliter også med å forstå innholdet. Til tross for at vi i løpet av de første ukene hadde vært innom mange spennende ideer og konsepter ble det tydelig at grunnleggende kunnskap om videregående er et hull som må fylles før en kan bygge

videre. Dessverre kan ikke problemet løses alene da elevenes viktigste støttepersoner, de foresatte, sitter med feilinformasjon og fordommer som smitter over. Derfor var det klart av vi måtte skape en løsning for både elever og foresatte.

Vår første konseptidé ble en nettside som tar for seg grunnleggende informasjon forklart på en enkel og engasjerende måte og en foresatteworkshop som presenterte informasjonen via dialog og samhandling.



"Valg av utdanning
er for mye kaos"



Elevene var entusiastiske for prosjektet og ville bidra lenger

Konsept

Vårt konsept så langt besto av:



Nettside



Workshop med foresatte

Tilbakemeldingene vi fikk fra elevene var at en nettside var lite hensiktsmessig for å treffe ungdom. Infomasjonsnettsider gir dem negative assosiasjoner til utdanningsvalgtimer og utdanning.no / vilbli.no. Elevene etterspurte et lavterskeltilbud, og foreslo app, da det oppleves mer komfortabelt. "Appen kan jeg ta opp når som helst. En nettside må jeg liksom rigge meg til for å bruke."

Farger

Før workshopen satte vi sammen ti fargepalletter. Farger er komplisert, og selv om det var viktig at fargene er inspirerende for elevene var det også viktig å ikke kun basere valgene på hva hver enkelt elev synes er finest. Vi ba dem derfor først velge de som de personlig likte best, før vi så ba dem snakke høyt om alle assosiasjoner de hadde til de ulike palettene. På grunnlag av dette kunne vi sortere ut meninger som gikk på preferanser og heller sette sammen en palett på grunnlag av felles assosiasjoner som matchet uttrykket vi ønsket for LINJE.

Elevenes arbeid på palettene

Tusen spørsmål til en løsning



7 elever, 10. klasse



Vi holdt en workshop på AHO etter skoletid for å finne ut hvordan vi skulle utforme tjenesten. Den var planlagt til å vare i 2 timer, men på grunn av elevenes mange spørsmål og en stor entusiasme for å bidra i prosjektet varte den i 5,5 timer.



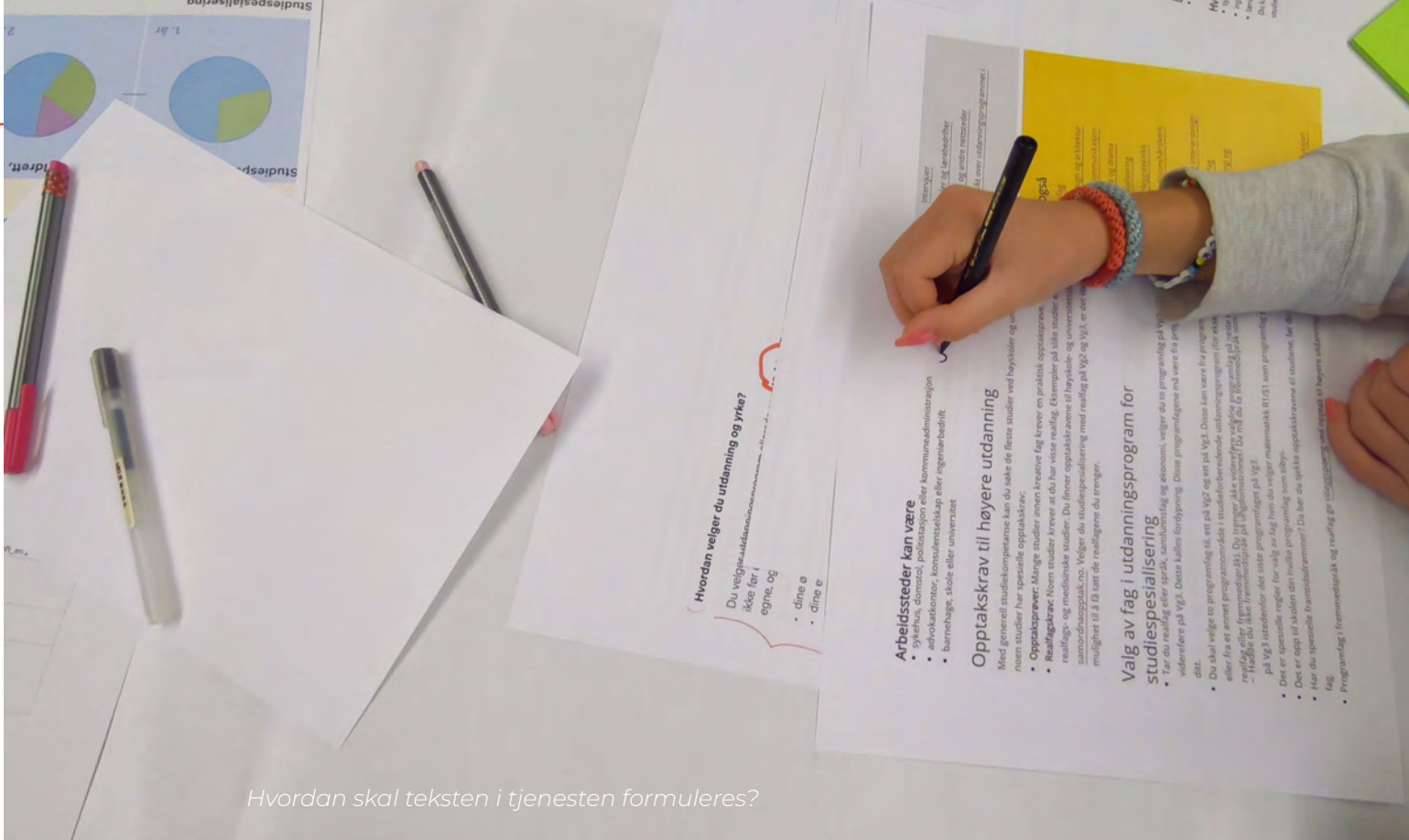
Navn og logo

Vi presenterte tjenestenavnet “LINJE” uten noen form for forklaring og ba dem tolke det tilbake til oss. Det forklarte raskt at “LINJE” og logoen sto i kontrast til hverandre, da en linje var en rett strek, mens logoen var krøllete. De undret om dette viste hvordan utdanningsløp ofte er litt krøllete. Logoen testet vi i ulike versjoner, med ulike farger fra en tidlig fargepalett. De var begeistret for logouttrykkene, og ønsket den så enkel som mulig.

Tone of voice

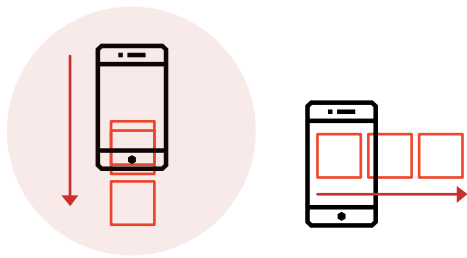
Det var tydelig viktig for elevene å bli hørt, da de føler at ikke voksne svarer på spørsmålene deres på en god måte. Valg av utdanningsprogram er personlig, og elevene ønsker derfor at informasjonen mer personlig formulert. De forsto lite av teksten på utdanning.no / vilbli.no, og de brukte mye tid på å stille oss spørsmål i stedet. Tanken om at “ung voksen” er den mest inspirerende informasjonskilden for elevene ble på denne måten bekreftet.

Innspill på konseptet fra elevene



Hvordan skal teksten i tjenesten formuleres?





Elevene er mest vant med scrolling nedover og det er den navigasjonsmåten de responderer best på.

Vi tester



Tidligere observasjoner og samtaler har vist oss hvilke funksjoner som er nødvendig å ha med i en app:

- Korte forklaringer på ord og uttrykk
- Ofte stilte spørsmål
- Mulighet til å legge opp et utdanningsprogram
- Kalender
- Mulighet til å lagre informasjon

For å finne ut hvordan dette kan kommuniserer på best mulig måte til ungdommen lagde vi flere forskjellige utgaver av de ulike funksjonen og testet disse på fem 10. klasseelever, flere medstudenter og lærere. Vi testet også navigasjon, fargebruk, personlig avatarfunksjon og

illustrasjon mot bildebruk. Hvordan 15. åringene og lærerne responderte på de ulike appforslagene var veldig forskjellig. Dette ble en bekreftelse for oss på hvor viktig det er å teste med den faktiske brukergruppen. De appene ungdommen bruker mest er Instagram, Tik Tok og Snapchat. I motsetning til foreldregenerasjonen foretrekker ungdommen app fremfor nettside, da de ser på det som en lavterskel løsning. Facebook er lite brukt og de forteller at de gjerne har over 100 apper.

Vi forhørte oss med elevene om de ikke syntes det ble mye å få alle temaene opp på fremsiden, det syntes de ikke. "Jeg laster ned appen for å få informasjon, da vil jeg jo lese alt".

Elevene er svært positive til bruk av farger og gradients. Ensfargede bakgrunner blir for kjedelig og kan for dem raskt assosieres med skolesystemet. En elev peker på logoen og spør entusiastisk: "Er det logoen? Den ble så fin!"



"Kommer det til å bli en ordentlig app? Jeg vil ha den!"

- Elev, 10. klasse



Informasjons for 10. klasse-foresatte

Å veilede foresatte

Etter å ha snakket med flere rådgivere og elever ser vi viktigheten av å inkludere de foresatte i prosessen. Foresattworkshop var den metoden vi så som mest hensiktsmessig. I Oslo finnes det, som Kjersti H. Johansen nevnte, et pilotprosjekt om foresattworkshop. Pilotprosjektet ble startet opp i mars 2017 av karriereenheten i samarbeid med rådgivere fra ulike skoler i Oslo. Vi fikk observere på en samling for rådgivere som hadde til hensikt å rekruttere flere skoler til å delta i prosjektet.



At det i dag finnes et pilotprosjekt på foresattworkshop bekrefter vår tro om at dette er et viktig tiltak. Rådgiverne som har jobbet på pilotprosjektet har gjort en enorm innsats i å lage et godt opplegg, og vi ønsker på ingen måte å stjele arbeidet. Vi ser heller på det som en mulighet til å samarbeide på tvers av fagretninger for å løfte workshopen.

I tillegg til rådgiversamlingen fikk vi delta på et informasjonsmøte for foresatte holdt av Info Team og senere som observatører

på en av foresattworkshopene. Rådgiversamlingen, informasjonsmøtet og workshopen med foresatte ga oss grundig innsikt i hva som fungerer og hva som burde vært løst på en bedre måte. Et viktig poeng som flere av rådgiverne påpekte var hvor forskjellig de ulike skolene i Oslo er og hvor viktig det er å kunne tilpasse et opplegg til ulike foresattgrupper. Vi så også at ideen vår om et opplegg som aktiviserer foreldrene, i større grad enn et foreldremøte, fungerer godt i praksis.

Info Team ble tatt godt imot av foreldre på ungdomsskolen vi besøkte, men vi noterte oss likevel punkter på informasjonen som

ble gitt. Til tross for at møtet ønsker å bryte fordommer om yrkesfag og studieforberevende virket det som de på flere tidspunkt gjorde det motsatte. "Staten oppfordrer til at en skal velge studieforberevende!" sa en, og senere ble "hvis du liker dyr, så kan du jobbe i dyrebutikk" trukket frem som en fordel for salg, service og reiselivlinjen. Til dette lo enkelte foresatte, og en kvinne lente seg mot naboen og hvisket "kjedelig!". Det understreker viktigheten av å legge frem informasjonen på en nøytral måte og forstå hvem som er mottakeren - i dette tilfellet en generasjon full av fordommer.

Det er stor enighet om at foresatte har størst innflytelse på egen ungdom. Likevel råder det en holdning mellom rådgiverne om at foreldre ikke burde veilede. "Foreldrene skal jo ikke ta over veiledningen", var et sitat fra en rådgiver. Vi mener der imot at denne innflytelsen er en påfallende grunn til at det burde legges stor vekt på å lære opp foresatte på en korrekt og presis måte. Foresatte må lære å kommunisere med sin egen ungdom, og en rådgiver kan være en pålitelig og trygg person til å gi bort denne kunnskapen. Ved å lære opp foresatte vil eleven slippe å havne i en situasjon der de blir presentert to ulike sannheter om karrierevalg.



Foresattworkshop



Rådgivere på samling om
foresatteworkshop

“De andre er så flinke,
men jeg mister helt motet”

- Om å finne frem på vilbli.no
Mamma til elev, 9. klasse



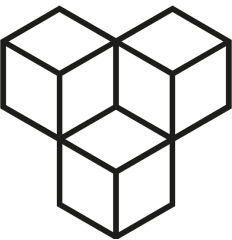
Seks hovedpunkter om workshop



Enkelt språk, kan tilpasses



Nøytralt - fjerner fordommer



Modulært



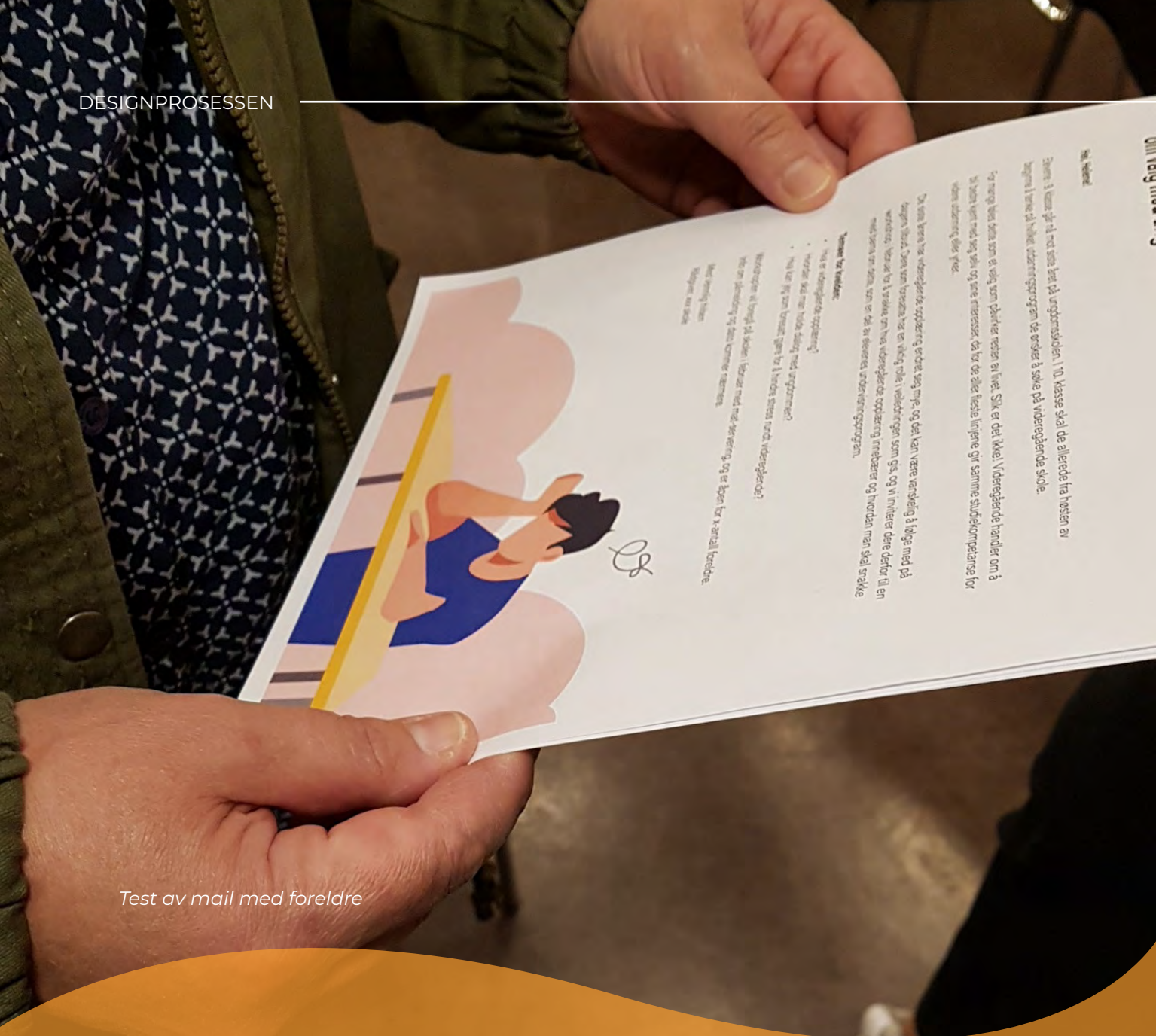
Gjenkjennbart med nettside



Grunnleggende informasjon



Aktiviserende



Test av mail med foreldre

Prototyping

Å skape noe konkret.



“Som foreldre har du selv en klump i magen om at du ikke skal klare hjelpe ungdommen til å ta det riktige valget. Og hva er det riktige?”

- Foresatt

Utvikling av workshop

Innsikten vi fikk i utviklingsfasen var verdifull i utarbeidingen av en foresatte-workshop. Vi hadde noen punkter vi likte, noen som vi var uenige i og et annet hovedfokus enn rådiverne.

Siden hovedbrukerne vår er **elever** måtte vi stille spørsmål ved hvordan vi bedre kunne vinkle workshopen mot å hjelpe de foresatte til å bli gode støttespillere. Vi ønsket å fokusere på dialog, aktivisering og ikke minst elevenes behov. Ut ifra dette utviklet vi en mal som samsvarer med våre funn. Workshopen ble delt inn i fem deler.

Fra en til to workshoper



Ny innsikt fra rådgiver-samling, info team og foreldreworkshop gjorde at vi så det som nødvendig å dele opp det vi i utgangspunktet hadde tenkt som én workshop til to. En i 9. klasse; for å tidlig påvirke foresattes holdninger, og en i 10.; for å fokusere på hvordan foresatte kan veilede elever.



Presentasjon

Vi lagde eksempler på slides til en work-shop, og testet de ut på storskjerm. Vi ønsket å undersøke hvordan det ville være å bruke de som støtte under presentasjon.

Vi måtte gjøre flere revideringer for at informasjonen skulle bli tydelig, og vi øvde på å snakke til slides, for å se hvilken tekst som var overflødig.

Ved siden av utviklingen av nettside og app ble det visuelle uttrykket til slidene oppdatert.

Vi tester igjen



Den første funksjonsbrukertesten til appen ga oss en god pekepinn på at vi var på rett vei. Ut ifra innsiktene vi hadde fått fra elevene laget vi en app-prototype.

Uken etter dro vi tilbake til ungdomsskole Gul og gjennomførte en grundigere brukertest av den nye prototypen vi hadde laget. Denne gangen testet fire grupper appen, med tre elever i hver gruppe. En ren jentegruppe, en ren guttegruppe og to blandede grupper med forskjellig vekt av gutter og jenter. Elevene gikk i to ulike klasser og hver gruppe testet appen i 15 til 25 minutter. Vi ønsket med dette å se om de ulike gruppene responderte ulikt på funksjonene og det visuelle.

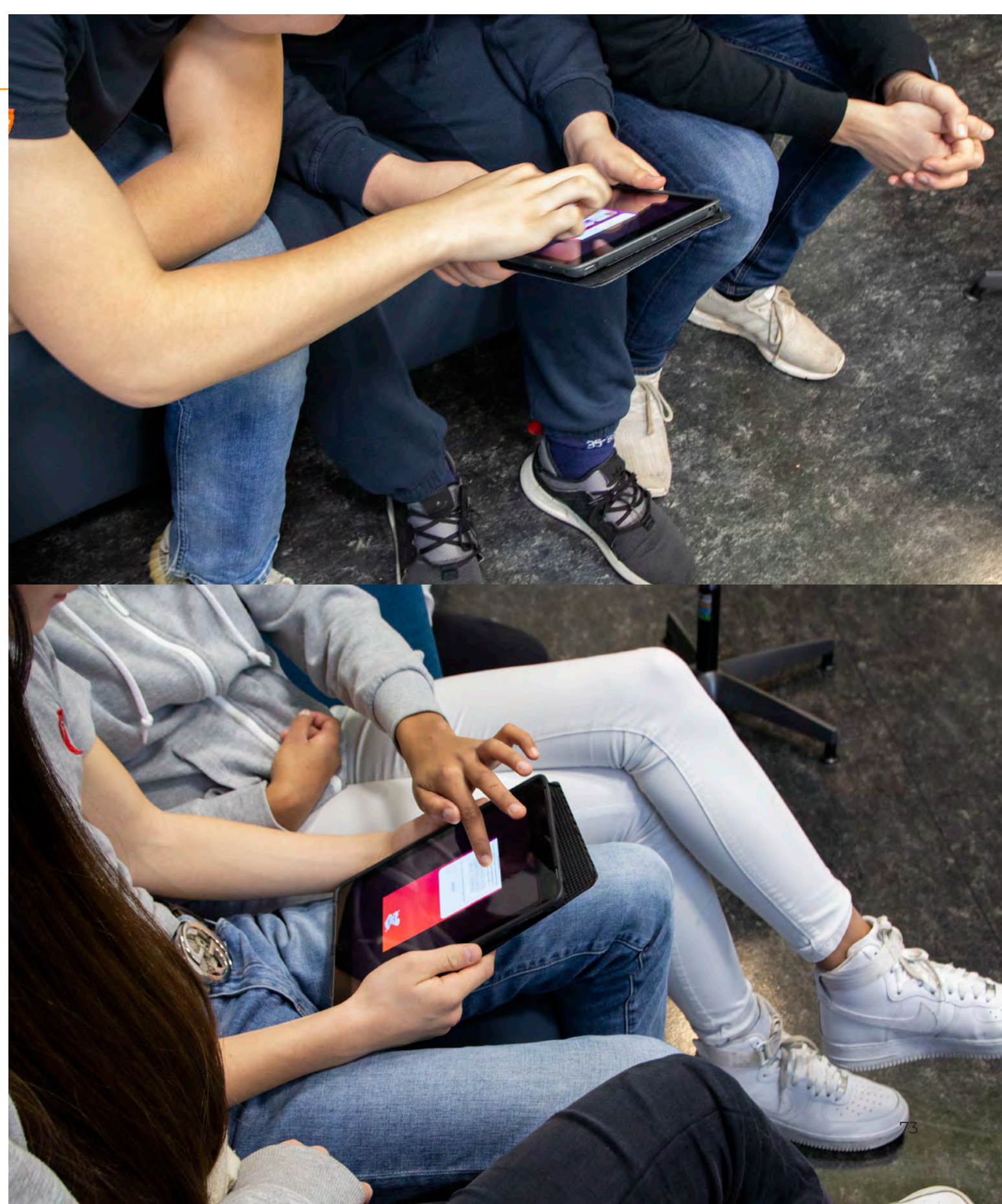
“Fargene var ikke grå og kjedelig, selv om jeg ikke tenkte over de med en gang” - gutt, 10. klasse

Ungdommene var svært ivrige på testingen og på å gi tilbakemeldinger. De sendte iPaden jevnlig mellom hverandre slik at alle skulle få teste, og flere ganger ble iPaden tatt ut av hånden på en tester for at en annen ville prøve. Noen av utsagnene som kom spontant fra elevene var “Oi, kalender!”, “Scrolling er et stort pluss” og om avataren; “Åh, den er sånn som

Snapchat!” Da vi egentlig var ferdig å vise elevene appen fortsatte de å navigere seg rundt for å teste de ulike funksjonene, selv om de allerede hadde sett de flere ganger. Det spredte seg raskt rykter i klasserommet om hva de fraværende elevene holdt på med, og når vi skulle levere fra oss siste gruppe ble vi mottatt av hele klassen i døra som ville være med på testing. På dette tidspunktet måtte vi dessverre avslutte, for å ikke ødelegge undervisningen til læreren.

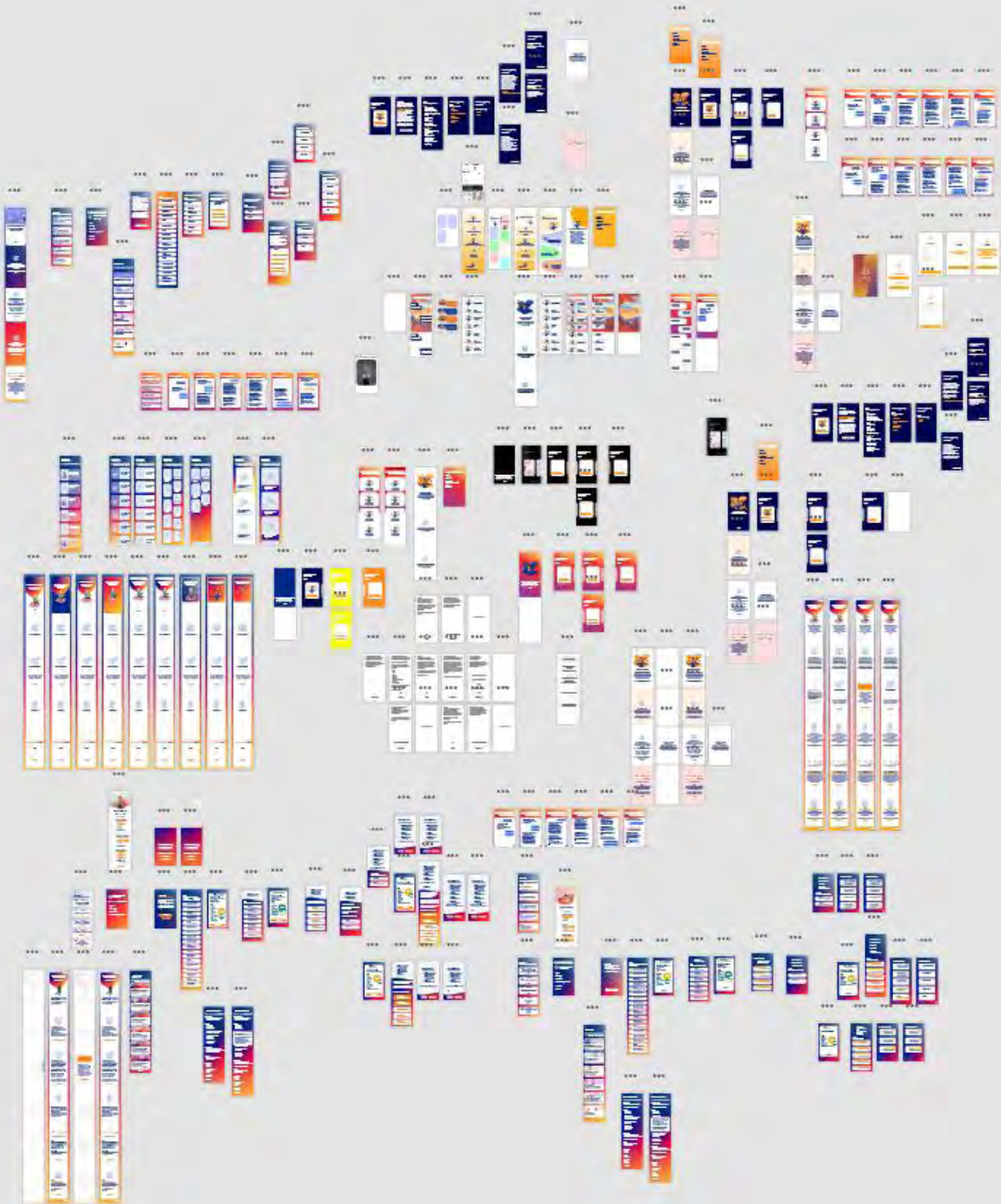
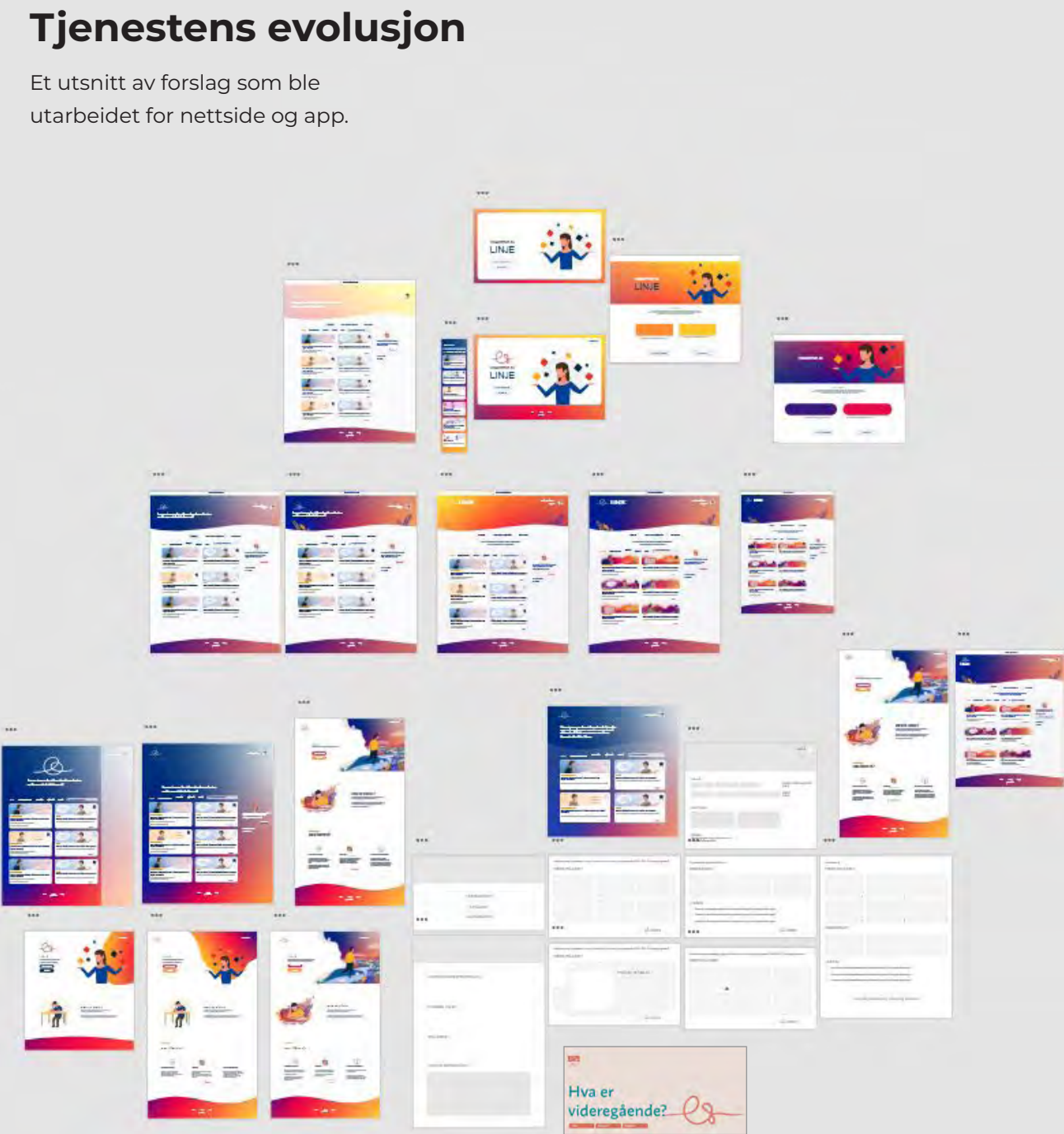
“Vilbli.no er alt stappet i ett, denne var mer oversiktlig”, sa en elev mens han gikk gjennom de ulike temaene på forsiden. De var svært positive til temaittlene vi hadde utformet som spørsmål. “Åh, den er bra for Erik!”, ble det sagt om et tema. En av guttene fortalte også at han “Likte at det var spørsmål en kan føle seg igjen i”. Dette viser at titlene treffer elevene personlig slik vi hadde ønsket.

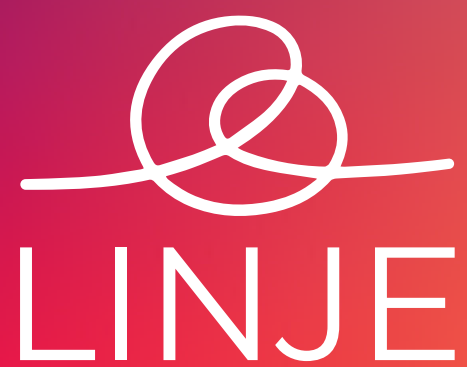
Selv om appen fikk mye skryt av elevene var det også innhold vi fikk beskjed om at vi burde endre, eller ting vi innså at vi hadde kommunisert for dårlig. Blant annet steder med litt for mye tekst, noen vanskelige ord som måtte forklares, og noen navigasjons- og oversiktsproblemer.



Tjenestens evolusjon

Et utsnitt av forslag som ble utarbeidet for nettside og app.





En visning av tjenesten som en helhet.



Brukeren



Elever

- 14 - 16 år.
- Skolen har blitt så mye stress at det går ut over fritiden.
- Veldig usikker på hva de ulike utdanningsprogrammene innebærer.
- Har mange ubesvarte spørsmål
- Føler på et press fra venner, foresatte og samfunnet om hva hen bør velge



Foresatt

- Ønsker å hjelpe ungdommen sin med å ta et godt karrierevalg.
- Vet ikke så mye om hvordan VGS fungerer i dag.
- Mener ungdommen skal få velge selv, men har klare meninger om hva hen synes er et godt valg.



Rådgiver

- Travel hverdag
- Har en kombinert stilling som lærer og rådgiver.
- Har ingen formell utdanning for å gi karriereveiledning.
- Opplever at det er vanskelig å skape engasjement hos elevenes i utdanningsvalgfaget, siden dette faget ikke har karakterer.

Hva tilbyr tjenesten?

Elever

- Grunnleggende informasjon om VGS for å kunne ta et bevisst valg.
- Trygghet i valgprosessen.
- Fjerner fordommer.
- En følelse av å bli forstått med spørsmål som treffer brukeren.

Foresatt

- En mulighet til å være mer inkludert i valget ved dialog og støtte.
- En større forståelse for valget og valgmulighetene til egen ungdom.
- Fjerner fordommer.
- Trygghet i hvordan man best skal støtte egen ungdom.

Rådgiver

- Frigir tid til å samtale med elevene, da elevene kan finne svar på trivielle spørsmål på egenhånd. Temaer som krever dialog og samtale kan bli prioritert.
- En trygghet i hvordan man best mulig skal veilede foresatte gjennom fordommene mange sitter inne med.

VERDIORD

Inspirerende

Tjenesten skal inspirere til å utforske kunnskapen elevene trenger i valgprosessen.

Personlig

Elevene skal ta et personlig valg, og tjenesten må derfor oppleves som personlig for den enkelte eleven.

Tilgjengelig

Tjenesten skal oppleves som lavterskel. Informasjonen den tilbyr skal oppleves som en lett tilnærmelig gjennom et enkelt språk og gode forklaringer, som er tilpasset brukergruppen.

En visjon

Hvordan kan vi gjøre valg av utdanningsprogram enkelt og givende?

Misjon

LINJE er en tjeneste som hjelper ungdom med å forstå og navigere seg gjennom informasjonen de trenger for å ta et trygt valg av utdanningsprogram på videregående skole. Tjenesten har elevene i sentrum, og skal i tillegg hjelpe foresatte og rådgivere til å bli en enda tryggere støtte i valgprosessen.

Hvorfor heter tjenesten LINJE?

Ordet **linje** blir på folkemunne brukt for å beskrive det som i dag kalles utdanningsprogram. Når elevene snakker om hva de skal gå på videregående skole snakker de som oftest om “linjer” og “Hvilken linje skal jeg velge?”. Ordet linje er derfor sterkt forbundet med utdanning.

Ironien ved bruk av ordet “linje” er at det antyder at utdanning er en rett vei. Sannheten er at veien består av mange små tilfeldigheter og at linjen slett ikke er rett. Ved å bruke navnet LINJE mener vi at vi formidler at tjenesten handler om valg av utdanningsprogram, samtidig som vi ved hjelp av logoen vår viser hvordan denne “linjen” egentlig ser ut. På denne måten skaper vi en kontrast mellom logo og merkevarenavnet, og utfordrer hvordan en vanligvis ser på et linjevalg.

Tjenesten LINJE skrives i store bokstaver, for at det skal oppfattes som et merkenavn, og ikke at en snakker om “linjer”.

Utdanningsprogram er fra høsten 2006 navnet på studieretning eller *linje* i den videregående skolen i Norge. Navnet ble endret som et ledd i skolereformen «Kunnskapsløftet».

“Linje” er det som brukes på folkemunne for å beskrive utdanningsprogram. Ordet er ikke lenger et offisielt navn for utdanningsprogram, og kan derfor brukes.

Hei Markus! Hva lurer du på i dag?

Tone of voice

Nyutdannet, ung voksen som snakker på tomannshånd med brukeren.

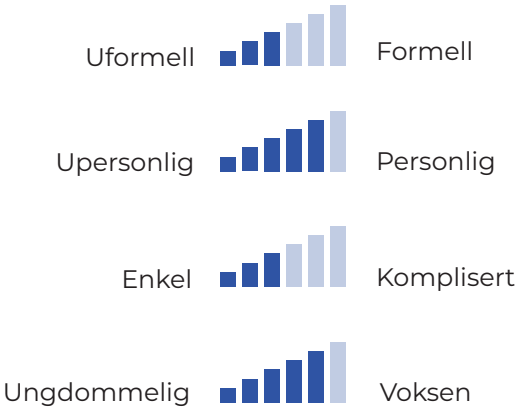
LINJE forklarer informasjon på en enkel, men seriøs måte. Tonen er uformell, men likevel profesjonell. Tjenesten er optimistisk, men ikke overentusiastisk i uttrykkene sine.

LINJE er utarbeidet fra elevenes situasjon og med deres opplevelser i sentrum. Den har derfor god kunnskap om elevenes situasjon, og den store mengden informasjon de skal igjennom. Dette skal komme frem ved å sørge for at alt forklares tydelig, og LINJE ser ikke på det som et problem å forklare ting flere ganger.

Til tross for at LINJE ønsker å bruke et ukomplekst språk er likevel flere av faguttrykkene som brukes i skolesammenheng ofte kompliserte, og tidvis vanskelige å forstå. LINJE kan ikke unnlate å bruke ordene da elevene må kunne forstå dem når de møter dem utenfor LINJE sine sider,

derfor er det viktig at tjenesten alltid forklarer bruken av disse ordene.

Tjenesten skal forholde seg til både elever, foresatte og rådgivere. Tjenesten skal også oppleves som en pålitelig informasjonsskilde, og må derfor være profesjonell i språket. Dette betyr på ingen måte at en ikke kan engasjere elevene med en seriøs tone! Elevene tar valget seriøst og trenger å føle at de også blir tatt seriøst.



Eksisterende aktører og marked

Til dags dato er de mest brukte sidene Utdanning.no og Vilbli.no. Sidene blir brukt av elever i utdanningsvalg, rådgivere og tidvis foresatte.

Vilbli.no ligger unner Vigo IKS. De har også Vigo.no som er siden elevene skal bruke for søke på videregående. Firmaet beskriver seg selv som et selskap som ivaretar utvikling og forvaltning av fylkeskommunens felles IT-systemer innen videregående opplæring.

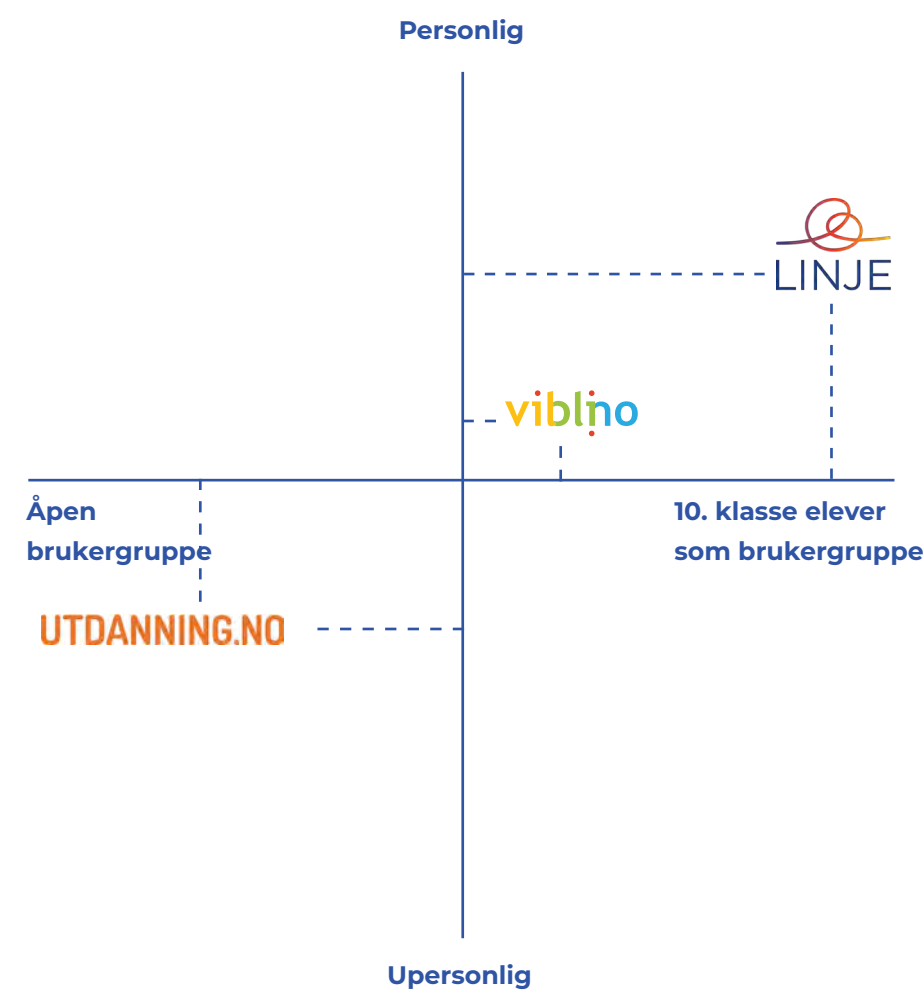
Utdanning.no er en tjeneste fra Senter for IKT i utdanningen, et forvaltningsorgan under utdanningsdirektoratet. Siden er den nasjonale nettportalen for informasjon om utdanning og yrke, med oversikt over det norske utdanningstilbudet, og tar for seg over 8000 utdanninger i Norge.

Ingen av nettsidene er rettet spesifikt mot 15-åringer, da retten til videregående opplæring er livslang. Elevene forstår derfor ikke informasjonen. Dette fører til at de ikke personlig kan sette seg inn i informasjonen som gis. I tillegg blir elevene oppfordret til å bruke sidene for å utføre oppgaver i utdanningsvalgtimene, dette fører til at elevene får assosiasjoner til skolearbeid og unngår å bruke de privat.

LINJEs posisjon

LINJE skal ikke konkurrere med nettsidene, men heller underbygge dem og sørge for at elevene lettere skal kunne forstå og bruke informasjonen som sidene tilbyr. Det er mye informasjon å sette seg inn i for å velge utdanningsprogram, og å skulle dra all informasjonen som Vilbli.no og Utdanning.no tilbyr inn i LINJE vil gjøre elevene like forvirret som de er i dag. Informasjonen er likevel nyttig, men den kan ikke brukes og tolkes før elevene selv forstår eller merker at de trenger den. Her er det viktig å skille mellom LINJE som gir grunnleggende informasjon, og utdanning.no og vilbli.no som tilbyr all informasjon - uavhengig av brukerens

Plassering



SWOT

Strengths

- Jobber aktivt med brukergruppen og er utarbeidet ut i fra deres reelle situasjon. Den treffer derfor brukergruppen sterkere enn andre tjenester.
- Tjenesten inkluderer foresatte.
- Tjenesten hever seg ikke over ungdom, men samarbeider med dem.
- Tjenesten forklarer ord og uttrykk som andre tjenester lar være å forklare.

Weaknesses

- Skoleledelsen må gi rådgiver mulighet til å holde workshops. Krever at ledelsen gir plass til rådgivertjenesten.
- Foresatteworkshop krever en engasjert rådgiver.
- Informasjonen må følges opp jevnlig.

Opportunities

- Store muligheter til å utvides til andre fylker.
- Tjenesten fyller et behov som ikke dekkes i dag.

Threats

- Rådgiver kan finne på å bruke nettsiden i utdanningsvalgtimene. (Misbruk av tjenesten)



Samarbeidspartnere

Utdanningsdirektoratet og Karriereenheten i Oslo

For å være en troverdig og trygg leverandør av informasjon ville det vært nødvendig for LINJE å samarbeide med disse. Utdanningsdirektoratet er underlagt Kunnskapsdepartementet og tar for seg Norge som en helhet. Karriereenheten er under Oslo Kommune. Disse ville kunne tatt opp tjenesten, gitt rådgivere tilgang og holdt et enkelt infokurs for dem for å introdusere tjenesten til skolene i Oslo Kommune.

Utdanning.no og Vilbli.no

For LINJE er det viktig å samarbeide med utdanning.no og vilbli.no, for å sørge for at informasjonen blir oppdatert i samsvar med hverandre. Dette sikrer en god kommunikasjon mellom de ulike aktørene som danner grunnlaget for elevenes kunnskap om videregående opplæring.

Feide

Brukes i dag i skolen for tjenester som krever innlogging.

Tjenesten via skolen

Hvorfor er det viktig at tjenesten er en del av skolen?

Skolen er allerede elevenes og foresattes kontaktpunkt i ungdommens utdanning. For at prosessen skal oppleves helhetlig og mindre forvirrende er det nødvendig for brukerne å bli kjent med tjenesten gjennom dette knutepunktet. Rådgiver vil også være kontaktpersonen for andre spørsmål og veiledning. Det er derfor viktig å inkludere dem for å sørge for at informasjonen som gis stemmer overens med LINJE.

Hvorfor skal skolene bruke LINJE?

LINJE tilbyr skolene en kvalitetsikret og grundig utformet tjeneste som er tilpasset brukernes behov. Til dags dato er det ingen andre tjenester som tilbyr en slik løsning. Rådgivningstjenesten er under omveltning, og det blir stadig et større fokus på at elevene skal gis god informasjon om valg av karriere. Dette vil skolene kunne tilby gjennom LINJE.



Skolene har selv ikke ressurser til å utarbeide et universalt opplegg som kan fungere på alle skolene i Oslo. Forskrift §22-3 Utdannings- og yrkesrådgiving under Opplæringsloven §22-3 oppfordrer til at skolene skal, så langt det gjør seg mulig, trekke inn eksterne aktører for å gi eleven best mulig informasjon og karriereveiledning.





MAIL



WORKSHOP



NETTSIDE



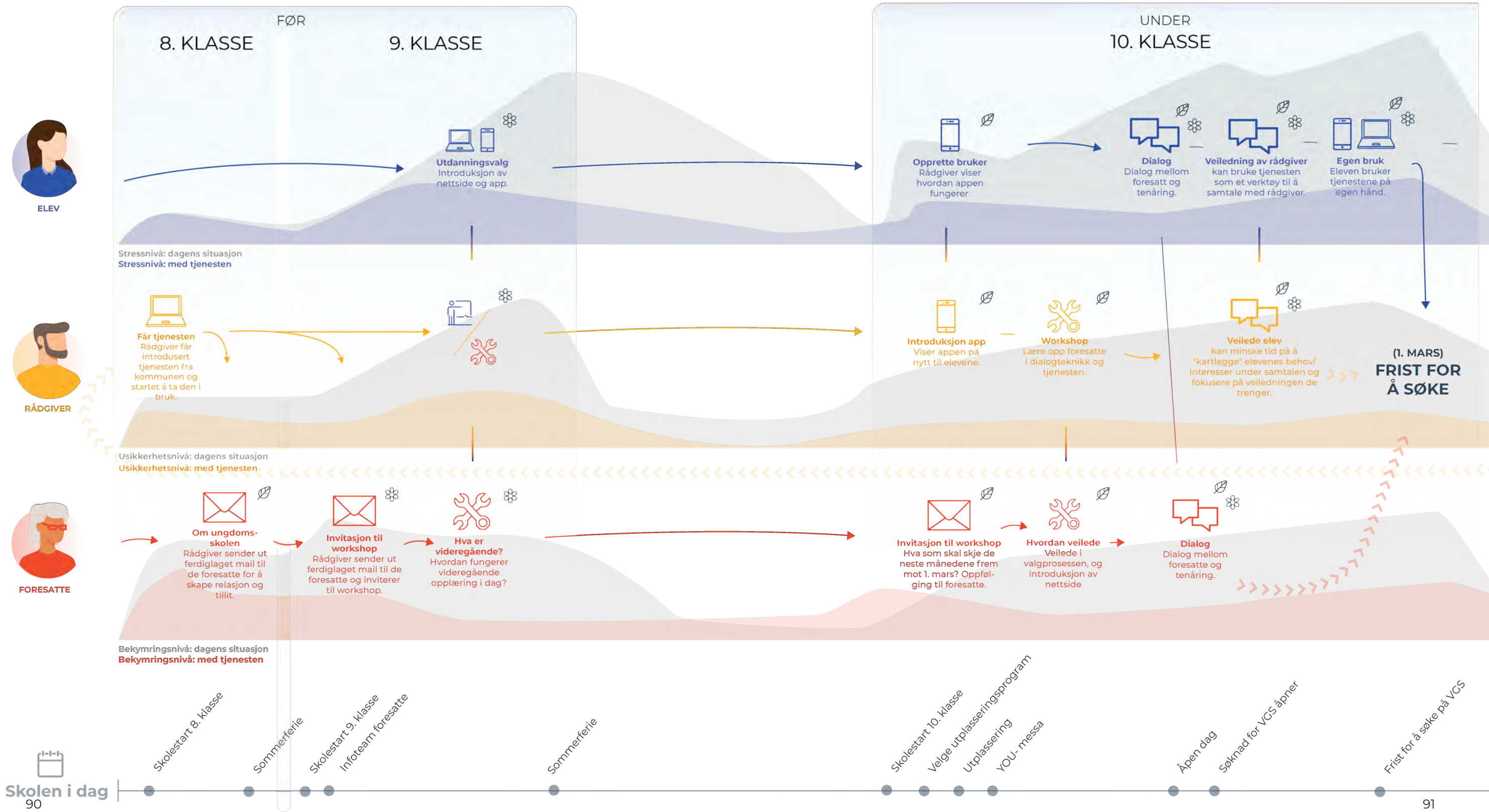
APP

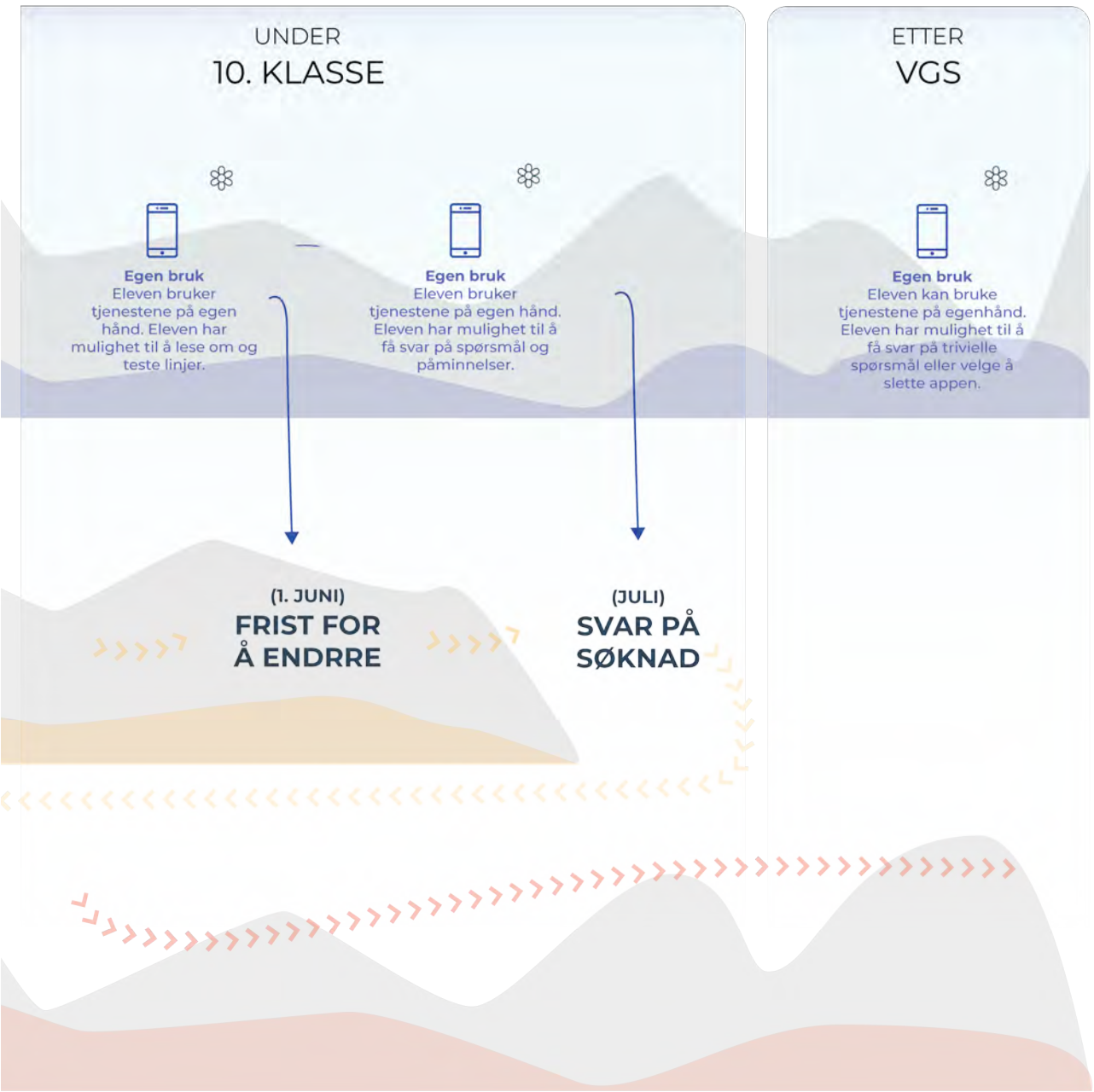
Introduksjon av touchpoints og bruk

Når blir tjenesten introdusert, og hvem tar del i bruken?

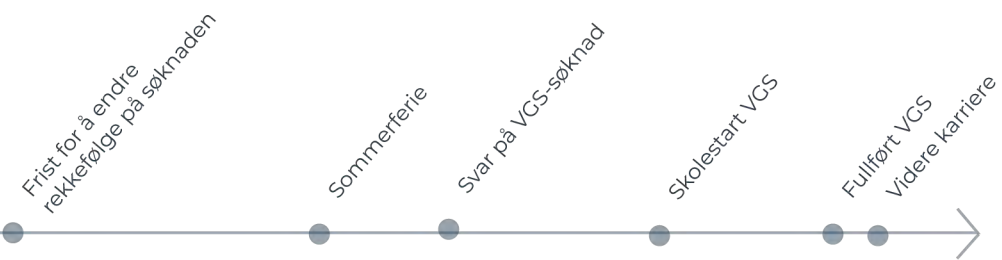
En innledning til brukerreisen

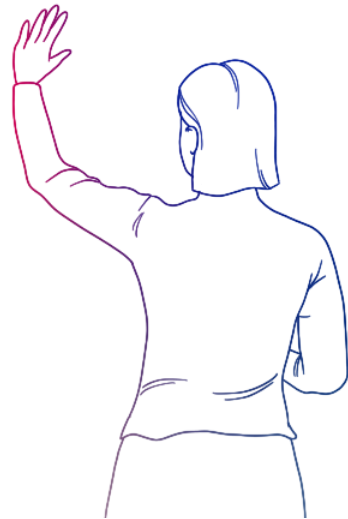
For å få en forståelse for hvordan tjenesten fungerer i praksis har vi laget to brukerreiser. En som tar for seg tjenestens touchpoints og en som tar for seg opplevelsen av tjenesten i bruk, med fokus på elev og foresatte.





Å VELGE - En reise fra brukerens perspektiv





Det er høst, og flere tenåringer skal nå inn i ungdomsskolen. Foresatte sitter spente og venter på hvordan de første prøvene, karakterene og hverdagsopplevelsene skal være. Mens kontaktlærer roper opp elevene vil også rådgiver på skolen bli foreldrenes knutepunkt for spørsmål, og hen sender ut en velkommen-mail for å ta dem imot.

Våren i 9. klasse har kommet, og elevene skal snart begynne i siste året på grunnskolen. Et valg om videregående, som virker fjernt for en ungdom, begynner allerede å bli en liten påkjenning for de foresatte - tiden har gått så fryktelig fort. De får nå en ny mail fra rådgiver om en kommende workshop. De får snakke, løse oppgaver og diskutere rundt hva videregående opplæring går ut på, og de drar hjem med et større innblikk av veien videre. De er nå litt mer forberedt på tiden som kommer.



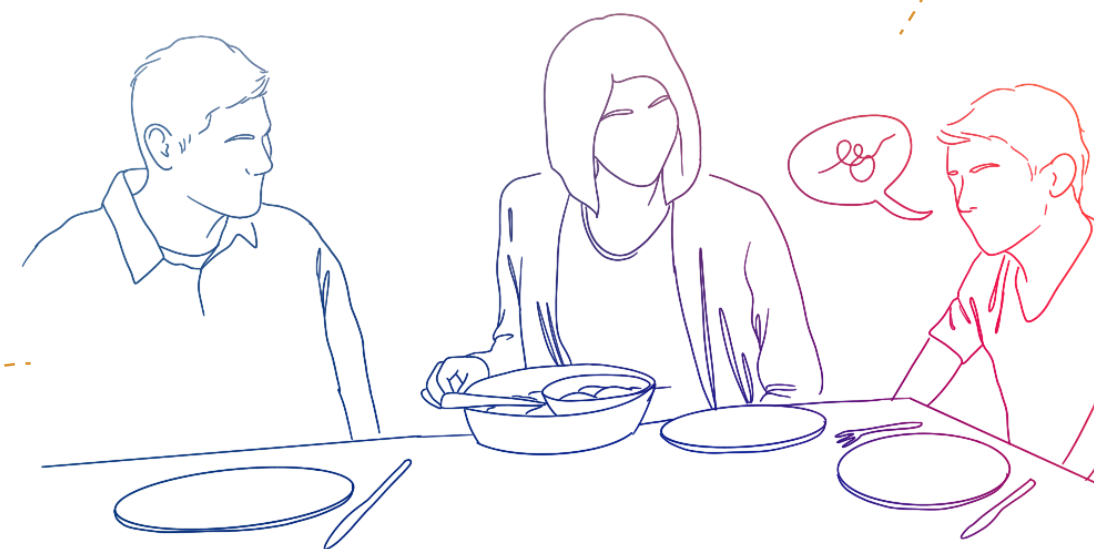
Elevene introduseres for tjenesten i form av nettsiden og oppfordres til å laste ned appen på våren 9. klasse. De har enda ikke begynt å tenke på skolevalget, og det er derfor ikke nødvendig å gå helt inn med tjenesten her - dette er kun for å introdusere dem samtidig med de foresatte så de alle går inn i informasjonsloopen samtidig. Sommeren kommer, og det meste blir glemt.



I ti år har alle elevene i Norge gått det samme løpet. Noen kvier seg for å sitte på skolebenken i timesvis, noen føler seg mislykket når de holder presentasjoner, mens andre gleder seg mer til å snakke foran klassen enn de gjør til matteprøvene. I 10. klasse, 1. mars skal de for første gang ta et valg for å bestemme sin egen skolehverdag.

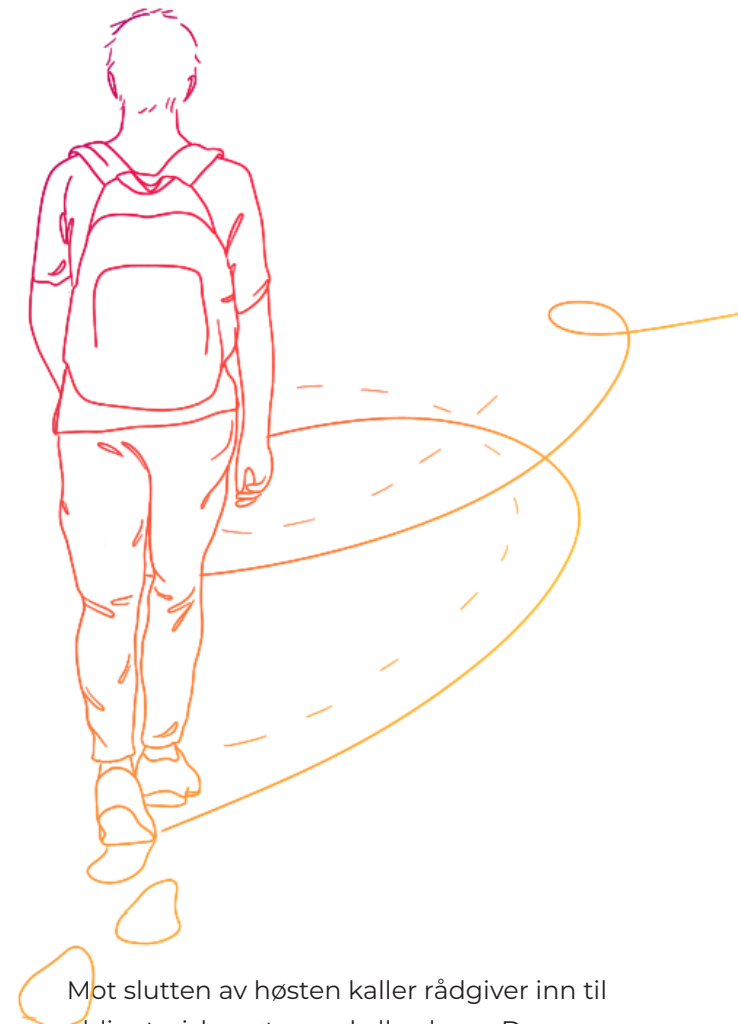
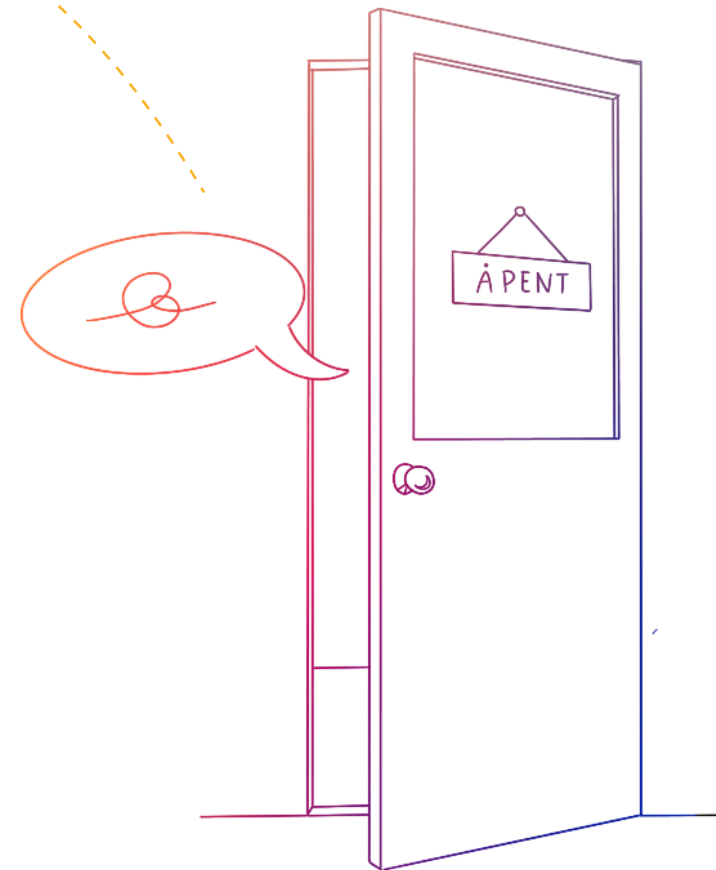
Sommeren er over, og rådgiver introduserer appen på nytt, og elevene laster den ned. De neste ukene vil de bli introdusert for mange begreper og temaer rundt linjevalg som gir liten mening. Det er stressende å få mye informasjon på en gang, og utdanning.no og vilbli.no blir mye brukt i timene. Ved siden av har de LINJE som de kan åpne privat. Appen gir dem informasjonen de trenger for å kunne forstå

valget de skal ta, og skuldrene senkes. Nå som høsten er i gang begynner elevene å tenke mer på valget, og foreldrene blir stadig en større del av prosessen. Samtaler om utdanningsprogram, skoler og karakterer går løst og fast rundt middagsbordet. Nå inviteres foresatte til skolen for å være med på en workshop i hvordan de best kan støtte elevene i avgjørelsene fremover. De foresatte er allerede introdusert for nettsiden, men hvordan de skal veilede har blitt et større spørsmål - nå som elevene faktisk begynner å



inkludere dem.

De foresatte kommer hjem fra sin siste workshop med temaet “Hvordan snakke med egen ungdom?”, og er nå tryggere i hvordan de skal hjelpe eleven. Eleven har på sin side brukt appen i noen uker til nå, og lagret temaer, spørsmål og potensielle utdanningsprogram de ønsker å gå. Sammen går de på nettsiden for å samtale om elevens tanker, og eleven får følt seg støttet og hørt i sin egen tankeprosess.



Mot slutten av høsten kaller rådgiver inn til obligatorisk møte med alle elever. De som ønsker har nå mange temaer og spørsmål de har funnet i appen som de kan trekke frem og snakke med rådgiver om, for å få en nøytral tredjepart inn i avgjørelsen. Eleven har en god forståelse for hva valget innebærer og har nå lettere for å se forbi det skumle og kun ta valget for det det er: en mulighet til å finne seg selv.

LINJE App

I starten av prosjektet lovet vi hverandre å ikke gå i “appfellen”. Etter å ha snakket med og observert titalls av ungdom fant vi derimot ut at en app er essensielt for å nå brukergruppen og for å dekke de seks kravene til tjenesten.

LINJE-app er et verktøy elevene kan bruke for å få svar på det de lurer på og for å utforske mulighetene som finnes på videregående. Appen har lik tone of voice som resten av tjenesten; den har et enkelt språk og er ikke redd for å forklare ting flere ganger. Dette ser en blant annet i knappene og teksten.

Selv om appen kunne vært et fint verktøy å bruke i utdanningsvalgtimene så skal den ikke brukes slik. Den skal kun brukes av eleven på fritiden. Tjenester som bli brukt i skoletiden oppleves som lite interessant for eleven på fritiden og dette er viktig å unngå. Eleven har dessuten ikke lov til å ha mobilen i undervisningen og den blir på flere skoler samlet inn ved skolestart slik at den utilgjengelig.

Appen har seks overordnede funksjoner, basert på krav 1 - 5 (se side 53)



Tema

En oversikt over artikler er det første en møter når appen åpnes. Ungdom vet at de trenger informasjon, men de vet ikke hvilken informasjon de trenger. Ved at dette er det først de møter blir terskelen for å utforske lavere. Artiklene har spørrende titler slik at en kan kjenne seg igjen i dem. Innholdet er delt opp i små temaer som blir forklart med et par setninger. Artiklene inneholder også flere illustrasjoner med elevens avatar* og ikoner, og det er mulighet for å lagre temaer.



Min Linje

Denne delen av appen sidestiller alle utdanningsprogrammene, så elevene kan se at en ikke får begrensede muligheter videre ved valg av en yrkesfaglig retning. Å bestemme seg for hvilket utdanningsprogram en skal velge er vanskelig. I dette valget er det flere ting en må vite: hva innebærer de ulike programmene, hva har det å si for tiden etter VGS, hvilke skoler tilbyr programmet og hvilket snitt må en ha for å komme inn. Ved å bruke “Min linje” har eleven mulighet til å svare på disse spørsmålene - noe som gjør det enklere å finne det som passer. De kan bygge utdanningsløp, lagre favorittene og sette dem i prioritert rekkefølge - slik blir det også lettere når eleven skal snakke med en voksenperson, eller søke.



Ofte stilte spørsmål

For elevene er videregående noe helt nytt og ukjent, de har derfor mange grunnleggende spørsmål. Ofte stilte spørsmål er basert på spørsmål vi selv ble spurt om og som rådgivere har delt.



Kalender

Å holde styr på frister kan være vanskelig for en travel tenåring. Appen tilbyr derfor en enkel kalenderfunksjon som tar for seg de viktige fristene. Appen vil også sende ut varsler for å minne eleven på at fristen nærmer seg. I kalenderen ligger det linker som kan ta deg direkte til for eksempel søknadssiden (vigo.no).

Min profil

Profilen fungerer som et samlingspunkt for de artiklene, kapitlene og linjene du har lagret. I profilen finner en også innstillinger og en snarvei for å lage flere linjer.



Søk

Søk er en hurtigfunksjon der en kan søke på ord en lurer på. Appen vil også bakgrunnsregistrere hva som blir søkt på, og kan ut i fra dette oppdater “ofte stilte spørsmål”-funksjonen.

* Avatar

Når eleven oppretter profil lager de også sin egen avatar. Dette er velkjent for elevene gjennom andre applikasjoner som Snapchat. Avataren eleven har laget representerer eleven og vil vises i illustrasjonene i appen. På denne måte kan eleven kjenne seg igjen i alle temaer og tekster.

* Logg inn

Eleven oppretter profil ved å logge inn via Feide. Feide brukes bredt i skolen fra grunnskolen og oppover, og eleven er godt kjent med dette.

* Språk

Appen kommer på flere språk, for å inkludere elever som ikke er norskspråkelige.

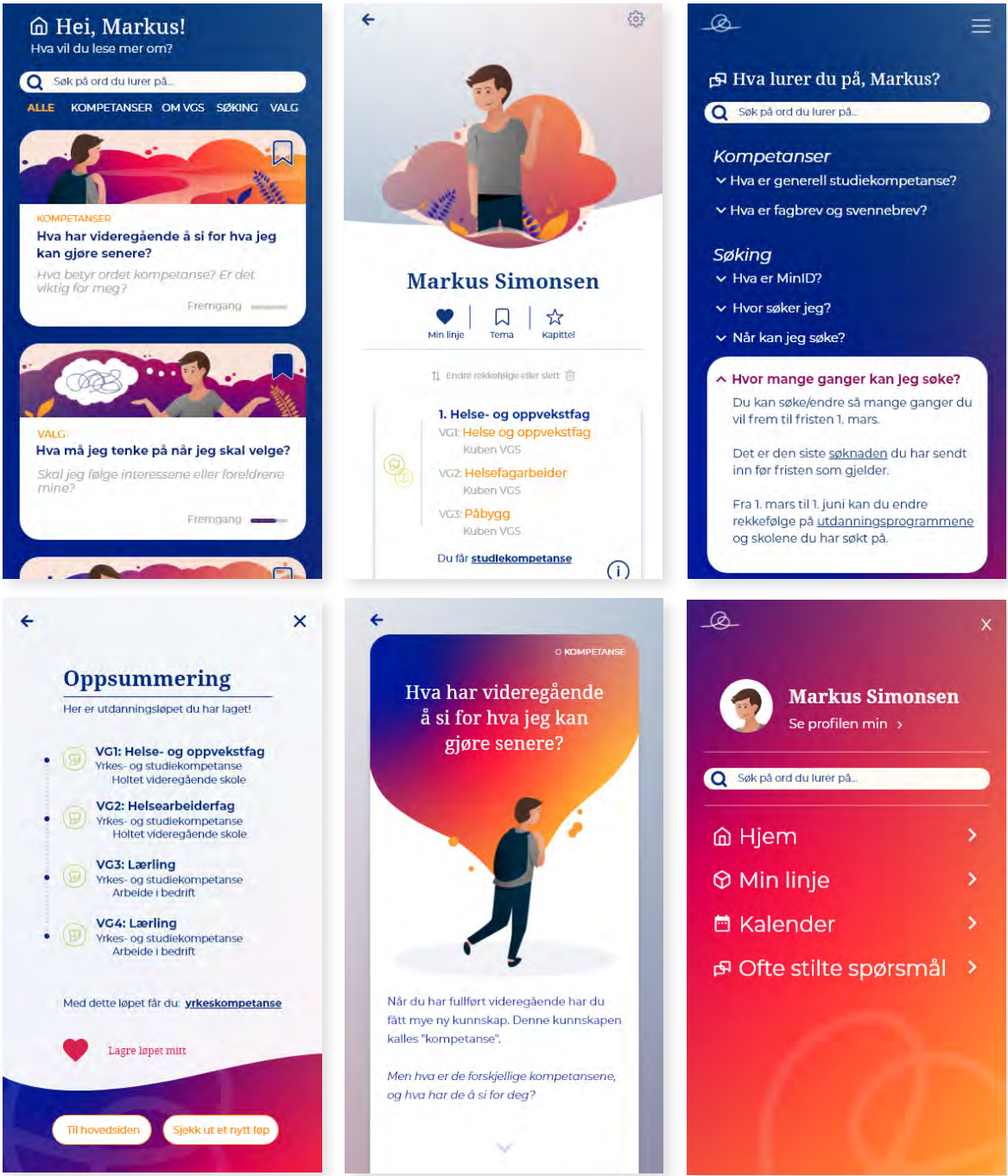
**For å sjekke ut appen
vennligst bruk linken:**

bit.ly/linje_app

Eksempler på temaer til appen

I appen har vi bare laget seks eksempler på mulige tematitler. For å vise at det finnes enormt mange temaer som hadde vært nyttig å ha med så har vi laget 20 eksempler:

- Holder studiespesialisering alle muligheter åpne?
- Hva er lurt å vite før du drar på Åpen dag?
- Kan en gå på en VGS i et annet fylke enn Oslo?
- Hva skjer etter at jeg har søkt på VGS?
- Mister jeg vennene mine om jeg velger å gå på en annen VGS enn dem?
- Hva skjer hvis jeg ikke kommer inn på det jeg har lyst til?
- Kan jeg gå på VGS i utlandet?
- Har ungdomsskolekarakterene noe å si etter at jeg har kommet inn på VGS?
- Hvordan får jeg et godt snitt?
- Hvordan får jeg mamma til å forstå at det er jeg som skal velge og ikke henne?
- Må jeg jobbe som snekker hvis jeg går på bygg- og anleggsteknikk?
- Er fagene på yrkesfag mye lettere enn på studiespesialisering?
- Hva skjer hvis jeg velger feil og ønsker å bytte utdanningsprogram?
- Kan jeg bytte skole hvis jeg ikke trives?
- Hvordan fungerer det med PC på VGS? Må jeg kjøp min egen?
- Foreldrene mine skjønner meg ikke. Hvem kan jeg snakke med?
- Jeg har fått svar på søknaden min. Hva gjør jeg nå?
- Må jeg vite hva jeg skal bli for å søke på VGS?



Øverst fra venstre; Temaer, Min profil, Ofte stilte spørsmål, Min linje, Artikkel, Meny

Prøv dette!

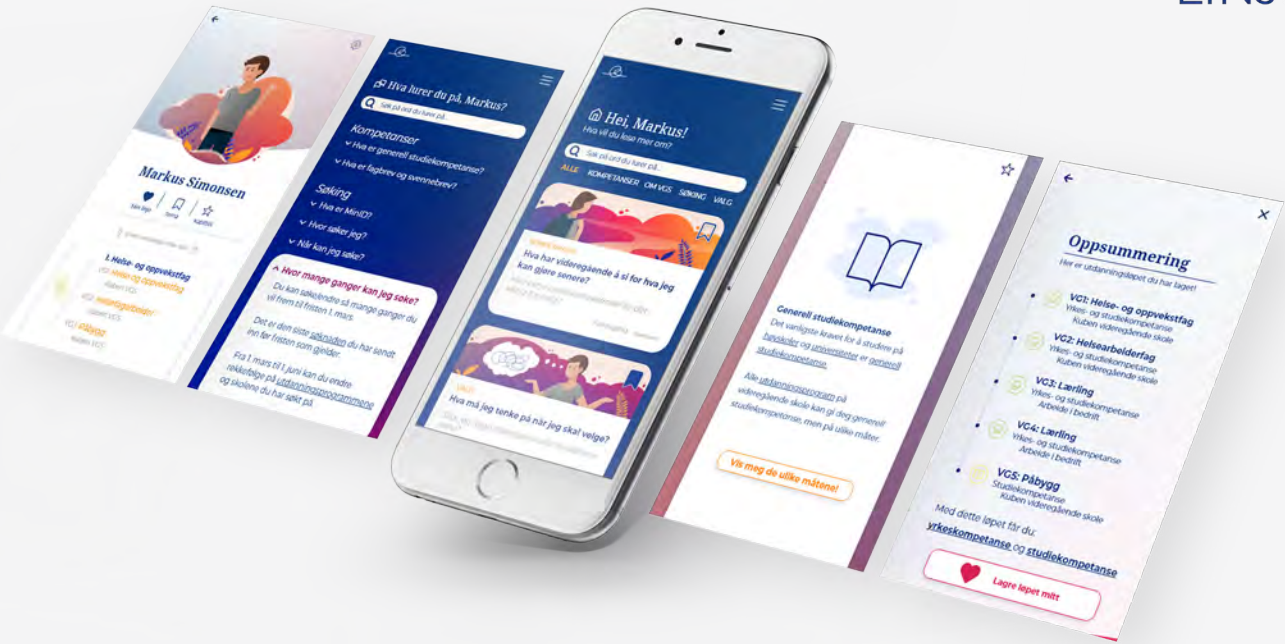
Vis meg!

Valgalternativ >

Vanskelig ord

Knapper

Appen er nøyte utarbeidet så brukeren skal kunne ha like forventninger til hva som skal skje hver gang hen trykker på knappene.



Logo

Personlig hilsning

Tema



Meny

Søkefunksjon

Kategorier

Hvor langt en har lest

LINJE Nettside

To hovedfunksjoner

Forsiden til nettsiden skal gi et inntrykk i hva tjenesten tilbyr. Nettsiden består av to hovedfunksjoner;

1. Fungere som et oppslagsverk og samtaleverktøy for foresatte og elever
2. Gi rådgivere tilgang til ressurser: Presentasjon til foresatteworkshop, forslag til manus, instruksjer på hvordan holde foreldreworkshop, ferdigskrevne mail og arbeidsmaterieell til foresattworkshop.

Felles forside

Forsiden til LINJEs nettside er enkel; en illustrasjon som følger LINJEs visuelle uttrykk, med knapper til å velge enten foresatt / elev eller rådgiver. Om ønsket kan en scrolle og lese om hva LINJEs tjenester er (om en skulle ha kommet inn på siden via for eksempel googlesøk), utenom dette vil nettsiden introduseres for brukerne via skolen.

Elever / Foresatte

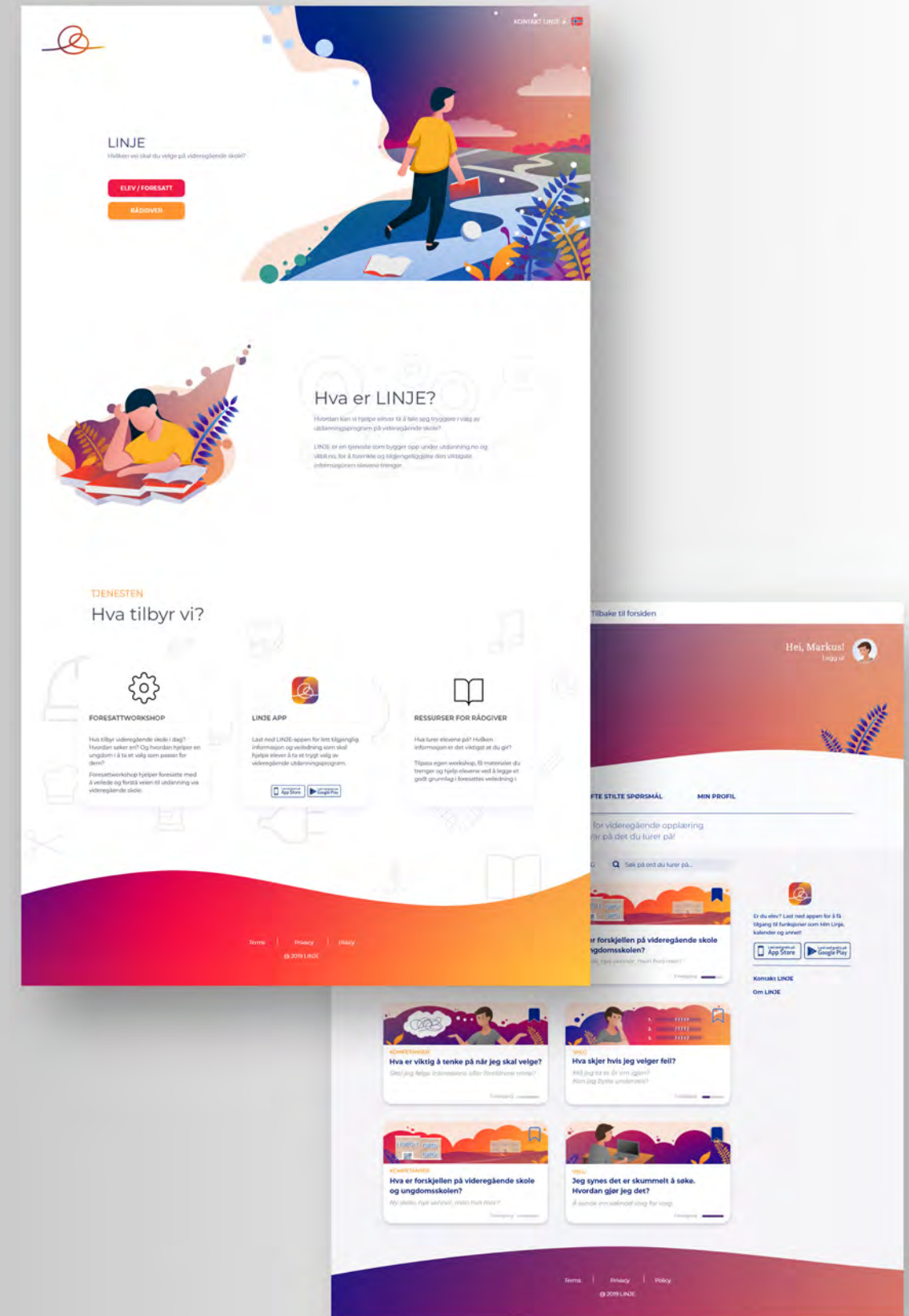
Elever og foresatte har en felles informasjonsside. Denne har flere av de samme funksjonene til appen, slik som temaer, ofte stilte spørsmål og min profil. Eleven må logge inn for å få tilgang til min profil, der det en har lagret vil havne. I motsetning til appen er det ikke mulig å bygge nye linjer på nettsiden, kun se de du har laget fra før.

Å ikke gi foresatte alle funksjonene

Hvorfor er det viktig å separere de foresatte fra appen som elevene har? Dette er baseres blant annet på spørsmålet vi stilte til ungdom; “Vet du hva du vil velge på videregående?” hvorpå svaret vi fikk var “Mamma sier jeg skal velge studie-spesialiserende”. Selv om det er flott at foresatte er aktive i elevens valg, er det viktig å presisere at det er eleven og ikke den foresatte som skal ta dette valget. Å la foresatte ha tilgang til å sette opp utdanningsløpet til barna uten at eleven er inkludert vil fjerne noe av elevens selvstendighet.

Språk

En stor andel av de foresatte i Oslo har ikke norsk som morsmål. Denne gruppen kan være vanskelig å nå, og det går utover elevenes støtte hjemmefra. Det er derfor viktig at nettsiden tilbyr flere språk, slik at denne foresattgruppen blir inkludert og har lik mulighet til å gi støtte og veiledning som norskspråklige foresatte.



Rådgivers side

Rådgiverens side skal gjøre dem trygge på å holde foreldreworkshop. Via nettsiden kan rådgiver se hvordan foresatteworkshop'en kan holdes, sette sammen en presentasjon som reflekterer tjenesten i både uttrykk og verdier og tilpasse til egen brukergruppe. Ved å gi dem kvalitetssikrede ressurser har de et godt utgangspunkt til å formidle korrekt og nøytral informasjon. Å løfte rådgiverens arbeid vil være med på å løfte rådgivers verdi i skolen. En viktig faktor med ressursene LINJE tilbyr er at de kan tilpasses individuelt av den enkelte rådgiver. Dette fører til at rådgiver føler et eierskap over det hen formidler og opplegget vil kunne tilpasses ulike gruppestørrelser og typer mennesker.

Rådgiver logger, på lik linje som eleven, inn med Feide.

1. Forside

Rådgiver kommer inn på sin egen forside og velger om hen skal lese om workshops, eller lage en.

For å sjekke ut nettsiden, vennligst bruk linken:

bit.ly/linje_nettside

2. Om workshop

Hvorfor holde workshop, hvordan holde den, ressursene som brukes og en video av hvordan en workshop kan holdes er noe av det rådgiver finner på siden.

3. Ressurser

Rådgiver kan laste ned mail for å informere foresatte om workshop.

4. Presentasjon

Rådgiver setter sammen en presentasjon etter hens ønske. Hen kan trykke på slidene for å se forslag til manus og en forklaring. Om ønsket kan rådgiver legge til en blank side, om det er ekstra informasjon hen mener er helt nødvendig.

5. Workshop-elementer

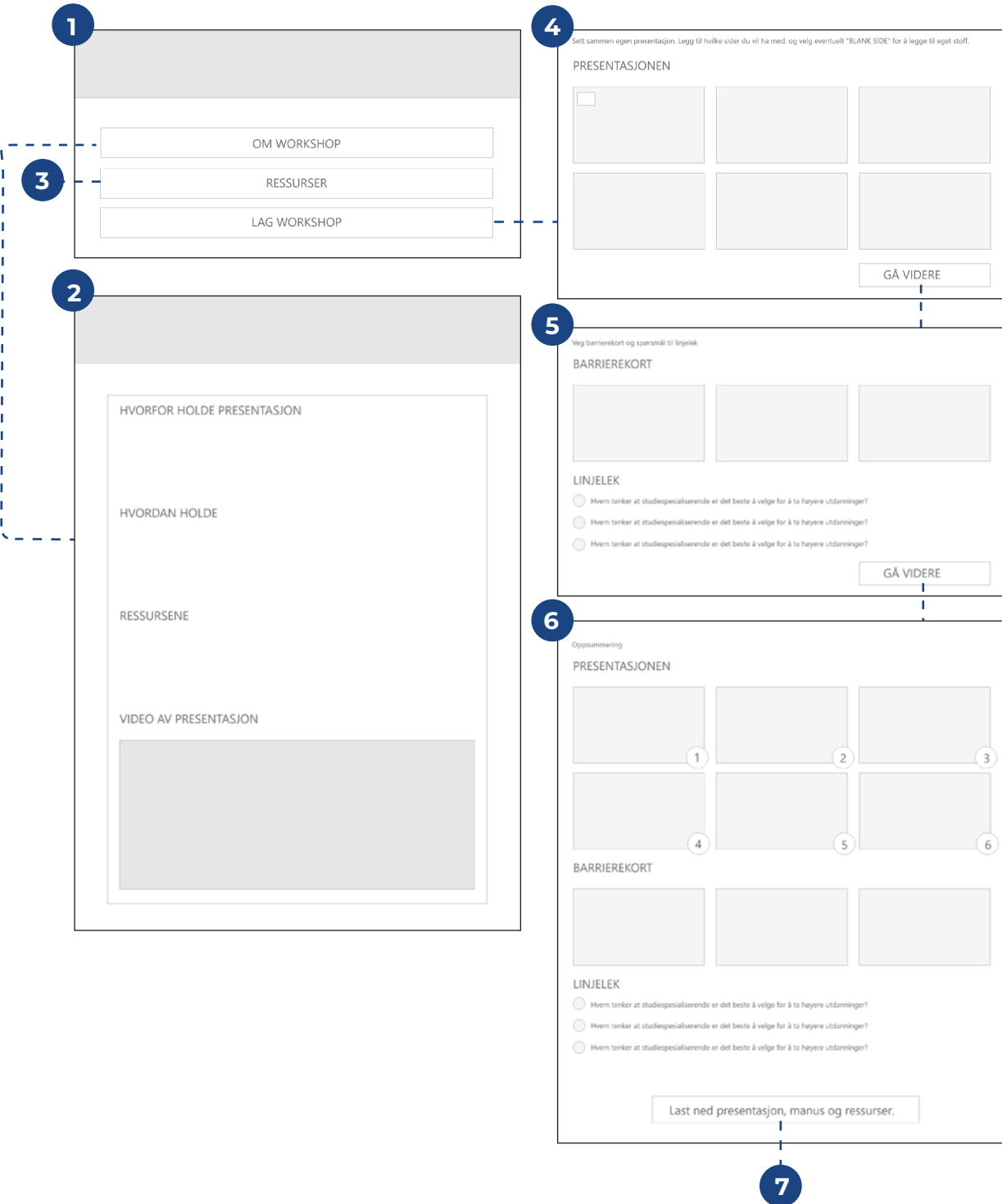
Rådgiver velger eventuelle barrierekort, rollelek-kort og linjelek-spørsmål som hen ønsker.

6. Se hva du har satt sammen

En oppsummering viser hva rådgiver har lagt til, og hen kan bytte om på rekkefølger i linjeleken og presentasjonen.

7. Last ned

Rådgiver laster ned ressursene og den ferdige presentasjonen, sammen med manus ut ifra presentasjonen hen har satt sammen.



MAILENE

I løpet av tre år på ungdomsskolen vil foresatte motta tre mailer som er utarbeidet av tjenesten LINJE. Om ønsket kan de også leveres med elevene som printet brev. Rådgivere har ulike preferanser for dette.

8. klasse

Den første mailen er en introduksjon til ungdomsskolen og hvordan karakterer vil påvirke hverdagen til elevene fremover.

9. klasse

Hva er egentlig videregående opplæring? En invitasjon til workshop, sendt ut i mars.

10. klasse

Hvordan snakker en om valg med egen ungdom? Fungerer på lik måte som 9.klasse-mailen og sendes ut i tidlig september.

Mail for 10. trinn legges ved som vedlegg.

1

Logo uten LINJE-navn. Å inkludere tjenestenavnet distanserer mailen fra skolen og skaper forvirring.

2

Spørsmål som tittel for å skape et ønske om å lese videre - Trukket ut fra samme måte å formulere seg på som i app og nettside.

3

Hilsen til mottakeren av mailen.

4

Introduksjon - Hvorfor skal de foresatte bry seg om mailen?

5

Skolen inviterer til workshop! Fokus på hvordan dette kan lette byrden til elevene.

6

Hva skal workshopen gå ut på? En kort introduksjon så de foresatte vet hva de kan forvente.

7

Praktisk info.

8

Hilsen fra rådgiver.

9

Illustrasjon trukket ut fra nettsiden, for at tjenstens elementer skal kunne gjenkjennes senere.

1



INFORMASJON OM WORKSHOP - VÅR 2020

2

Hva er egentlig videregående opplæring?

3

Hei, foresatt!

4

Elevene i 9. klasse nærmer seg nå sitt siste år på ungdomsskolen, og de skal allerede fra høsten av begynne å tenke på hvilket utdanningsprogram de ønsker å søke på videregående skole. Som en del av dette er det mange ulike verktøy og informasjonskilder som elevene skal forholde seg til og få opplæring i.

5

Skolen inviterer til workshop for å gi deg en innføring i de ulike informasjonskildene og søkeprosessen. Dette er viktig for at elevene og du som foresatt skal oppleve tiden fremover og søkingen som trygg og god!

Temaer for kvelden:

6

- Hva tilbyr egentlig videregående skole i dag?
- Hva må du som foresatt vite for å gi velinformert veiledning?
- Hvordan kan du støtte ungdommen i valget?
- Opplæring i utdanningsvalg-verktøyene

7

Workshopen tar to timer og vil foregå på skolen en kveld i februar. Den er åpen for x-antall foresatte, og info om påmelding og dato kommer nærmere.

8

Med vennlig hilsen
Rådgiver
xxx skole

9



Workshop

9. klasse

Det viktigste LINJE tilbyr til foresatte er å gi dem verktøyene de trenger for å bli trygge støttepersoner for tenåringene sine. Uten forståelse for hvordan tenåringer opplever situasjonen er det vanskelig å forstå viktigheten av de foresattes rolle, og hvordan de skal oppføre seg for å ikke gjøre valget mer skremmende enn det elevene opplever det som allerede. Derfor er det viktig at den første workshopen holdes på våren i 9. klasse, slik at foresatte er klar over situasjonen før de begynner å legge press på ungdommene sine.

Workshop'en skal avkrefte eventuelle fordommer, gi informasjon om videregående opplæring og gjøre de foresatte bevisste på egne meninger.
Workshopen tar ca. 2 timer.

Grafisk design

Presentasjonen som rådgiver kan sette sammen lages med LINJEs grafiske uttrykk. På denne måten vil de foresatte kjenne seg bedre igjen i nettsiden når de senere kommer hjem og utforsker videre på egenhånd. Dette skaper en rød tråd og gjør at de foresatte lettere føler det er en sammenheng mellom de ulike informasjonskanalene.

10. klasse

I denne workshopen vil rådgiver ta for seg hvordan foresatte kan veilede og samtale med elevene om valget. Høsten i 10. klasse er i en periode hvor elevene vil søke mer mot de foresatte for støtte, og denne workshopen vil forberede dem på det.

Workshopen tar ca. 2 time.



Eksempel på LINJE-presentasjon i foresatteworkshop (bilde tatt på observasjon)

15 / 15	GENERELL STUDIEKOMPETANSE	Vanligste kravet for høyere utdanning	Studieforbedrende Yrkesfag
5 / 15	SPESIELL STUDIEKOMPETANSE	Enkelte studier som: Lærer for realfag Ingeniør Kjemiker	Studiespesialiserende med realfag
10 / 15	YRKESKOMPETANSE (fagbrev / svennebrev)	Gir yrkeskompetanse for jobb.	Yrkesfag
10 / 15	KOMBINASJON (yrke- og studiekompetanse)	Yrkeskompetanse og deretter påbygg for generell studiekompetanse	Yrkesfag

Eksempel på program på de to workshop'ene

9. klasse - Hva er egentlig videregående opplæring?

- Introduksjon - Hvordan opplever elevene valg av videregående skole?
- Linjelek
- Veiene til utdanning
- Hva gir VGS til elevene i dag?
- Barrierekort
- Samtale
- Teste nettsidene
 - Fokus på LINJE
 - Viser hvordan LINJE henviser til vilbli.no og hvilken type info som finnes der
 - Nevner utdanning.no for videre lesing

10. klasse - Hvordan snakke en med ungdom om valg av videregående opplæring?

- Hvordan holde dialog og veilede
 - Hvordan snakker man med egne barn?
 - Hvordan veilede noen som ikke vil snakke om valget
 - Støtte egen ungdom
- Rollelek
- Oppsummering
- Praktisk om søkeprosessen (VIGO og MIN ID)

Eksempel på ressursene i foresatteworkshop

Rollelek

De foresatte blir satt opp to og to og skal diskutere gitte problemstillinger, hvor en vil være eleven, og den andre vil være foresatt. I problemstillingene vil for eksempel eleven oppføre seg irritert over den foresattes innvolvering, være veldig bestemt i sitt valg eller være fullstendig rådvill.

Linjelek

Linjeleken fungerer ved at rådgiver lager en strek på gulvet, og de foresatte plasserer seg på hver sin side. Deretter stiller rådgiver spørsmål, hvor de foresatte skal trække på streken om de mener spørsmålet treffer dem. Leken aktiviserer de foresatte og gjør dem nødt til å ta stilling til spørsmålene som blir stilt. Trækker de på streken betyr det "Ja, dette treffer meg", og hvis ikke betyr det "Nei, dette treffer ikke meg". Uansett hva de gjør vil de derfor gi et svar som de bokstavlig talt må stå for.

"Trakk på streken hvis du mener studiespesialisering gir flere muligheter enn yrkesfag!"

Dette åpner for videre dialog, og rådgiver får vite hvilke fordommer det er nødvendig å avkrefte.

Barrierekort

Eksempel på barrierekort:

Erik er snart ferdig på ungdomsskolen. Han har jobbet hardt det siste året, har høyt snitt og er god i fag som matte og naturfag. Likevel begynner han å bli skolelei, og i det siste har han brukt mye tid på å kode nettsider ved siden av skolearbeidet. Han kunne gjerne tenke seg å bli dataingeniør.

På videregående vurderer han å velge enten medier og kommunikasjon eller studiespesialisering. På studiespesialiserende får han jobbet mer med matte, fysikk og andre realfag, men på medier og kommunikasjon får han jobbet mer med pc'en og utforsket interessene sine. Hvordan vil du som foresatt veilede Erik?

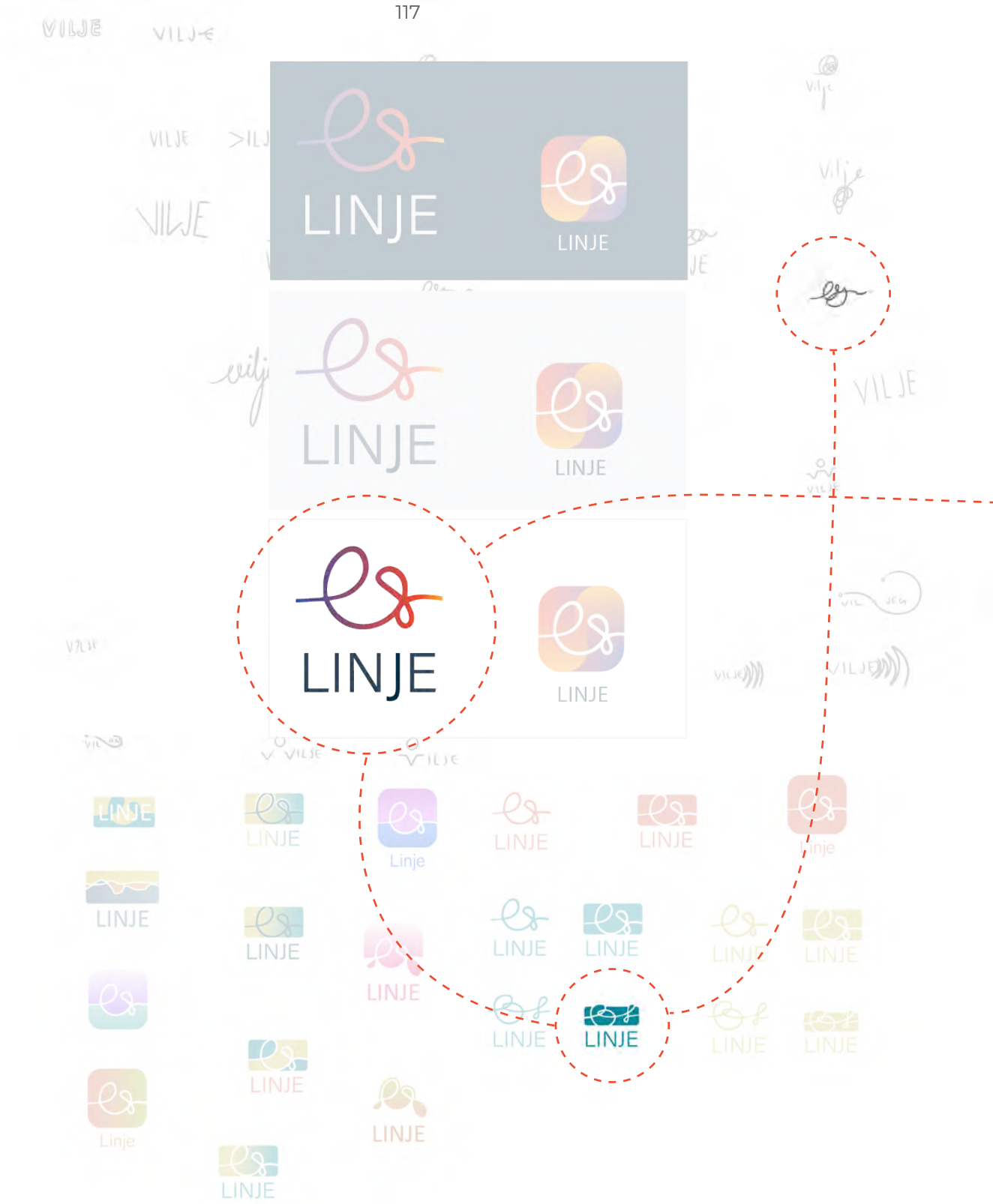


Visuell identitet

LINJE skal engasjere elevene og stille seg utenfor de tradisjonelle “skole”-sidene. Likevel oppleves tjenesten som en seriøs informasjonskilde. Vi kunne derfor ikke overdrive det “lekne uttrykket”. LINJE bruker enkle elementer for å skape uttrykket sitt, i form av logo-streken, gradients og myke kanter. Fargebruken blir et sterkt hovedelement for å gjenkjenne tjenesten.

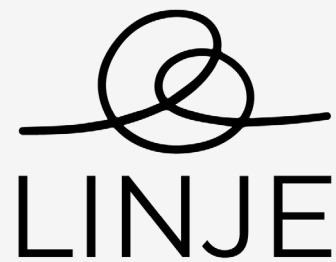


Moodboard utviklet tidlig i prosessen med fokus på stemningen vi ønsket ha for elevene. Etter at foresatte ble inkludert i tjenesten endret uttrykket seg noe, men den moodboardet gav oss fortsatt en viktig føring for utviklingen av tjenesten.

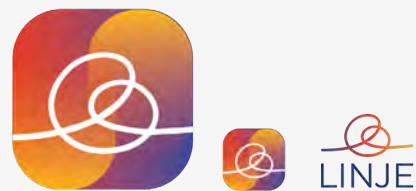




Svart bakgrunn



Svart/Hvit og farger



App-ikon, og små størrelser

Logo

Logoen kan brukes som et grafisk element. Linjen med en krøll på midten illustrerer en kontrast til ordet "linje" og viser den svingete veien til karriere. Logoen er utarbeidet i flere omganger for å sørge for at krøllen kun blir sett på som en krøll, og ikke som et annet element som for eksempel bokstaver og tall.

Montserrat Bold

The quick brown fox jumps over the lazy dog

Montserrat Bold

The quick brown fox jumps over the lazy dog

Montserrat Regular

The quick brown fox jumps over the lazy dog

Brukt som overskrifter, underoverskrifter og brødtekst.

Droid Serif Bold

The quick brown fox jumps over the lazy dog

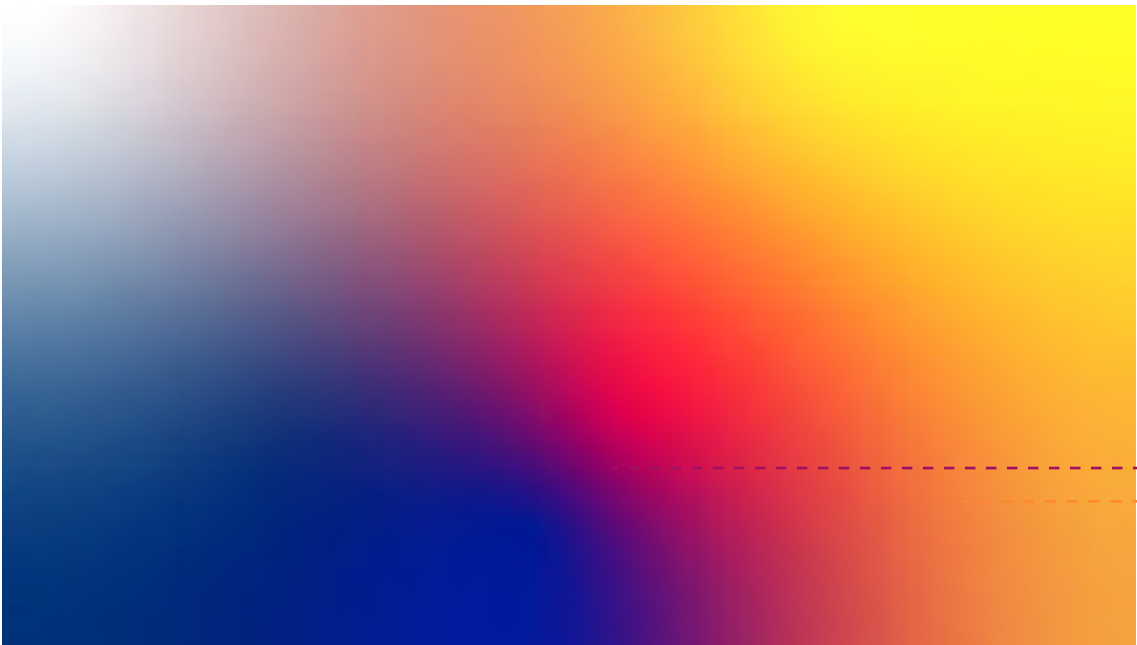
Droid Serif Regular

The quick brown fox jumps over the lazy dog

Brukt i fokus-overskrifter i App. Tekst som må skille seg ekstra ut, som "Hei Markus!"

Fonten er revidert flere ganger til å passe både på print og i app. Den er lettleselig og fungerer godt i flere størrelser.

Montserrat er brukt i alle delene av tjenesten. Droid er kun brukt i appen, da appen har mye informasjon på liten plass og noe tekst fremheves med fonten.



Rådgiver Gul

R 250

G 181

B 23

#fab517



Elev Blå

R 32

G 60

B 130

203c82



Foresatt Rød

R 229

G 59

B 35

#e53b23



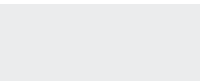
Skolevei Sort

R 12

G 46

B 68

#0c2e44



Glimrende Grå

R 240

G 240

B 243

#f0f0f3

Fargebruk

Tjenesten skal være kjønnsnøytral, og dette var et viktig punkt i utarbeidingen av paletten. LINJE bruker gradients for å skape liv i det visuelle uttrykket.

Støttefarger fra gradient



Illustrasjoner

Illustrasjonene blir brukt i appen og nettsiden. Appen bruker elevens egen avatar, mens illustrasjons-stilen er lik.

Farger

Fargene er utarbeidet fra paletten og gradient-paletten, med unntak av hudfargen. Personen består av hele farger, mens elementene rundt baserer seg til en større grad på gradients. I flere deler av tjenesten blir bølger brukt for å skape grunnflater og bakgrunner.

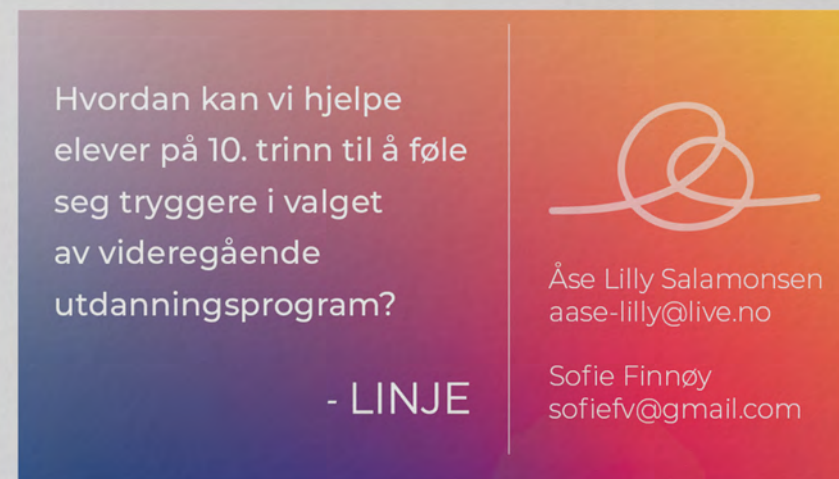
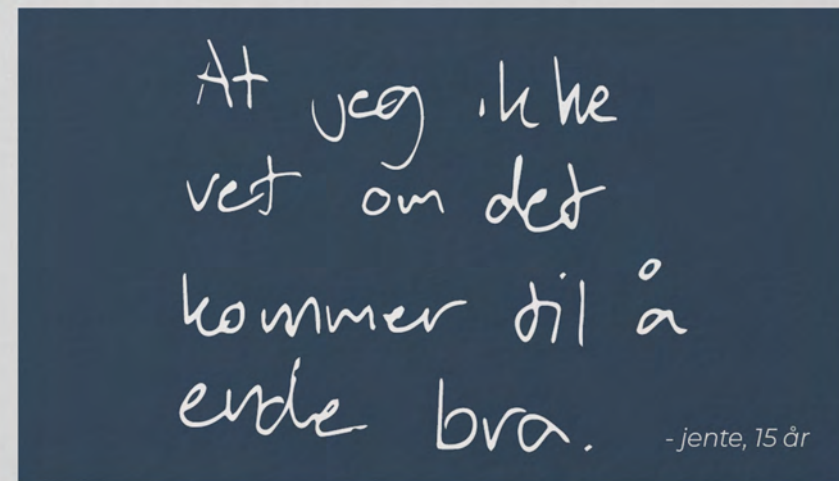
Elev

Personen er enten jente eller gutt, men det er ingenting annet enn håret som skiller de. Dette er for å ikke skape assosiasjoner mot ett bestemt kjønn. Klærne består av bukse og t-skjorte.

Planter

Veien mot voksenlivet oppleves forskjellig fra person til person, og det kan virke som en litt ukjent og forundelig sti. Planter blir brukt som et illustrasjonselement, men også som et symbol på jungelen eleven beveger seg inn i.





Visittkort og brosjyre

Begge produktene er tenkt som elementer til utstillingen på skolen, da tjenesten vår i utgangspunktet ikke ville hatt visittkort eller brosjyre.



Avsluttende ord og refleksjoner

Over 1600 timer med arbeid oppsummert i en rapport.
Våre tanker ved prosjektets slutt.

Konklusjon

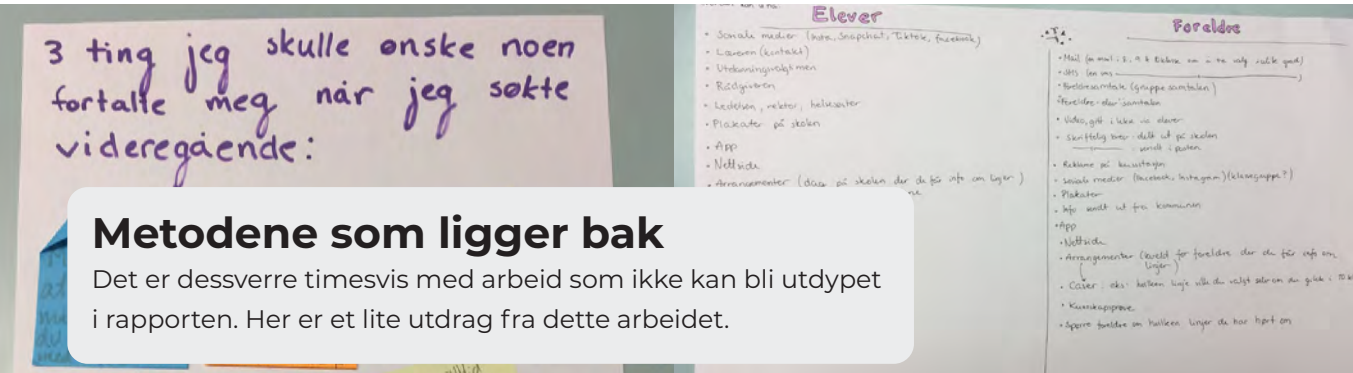
Vårt viktigste arbeid ligger i interaksjonen med brukerne våre. Vi har hele tiden måtte finne nye løsninger på grunn av begrensinger fra elever, rådgivere, foresatte og utdanningssystemet i seg selv. Dette fokuset har hjulpet oss til å skape en realistisk tjeneste, noe som er en stor styrke i vår sluttleveranse.

Hver gang vi har møtt på en ny utfordring har vi tatt to skritt tilbake og oppsøkt brukerne våre på nytt for å finne nye løsninger. Å ha en så tett kommunikasjon, med menneskene vi vil hjelpe, har gjort oss tryggere i prosessen. Resultatet er en tjeneste hvor du finner brukerens fotavtrykk i hvert touchpoint og enhver interaksjon.

LINJE er en tjeneste for ungdom i deres første karrierevalg. Gjennom vår prosess har vi hørt deres følelser, ønsket å forstå deres situasjon og sett en uvurderlig verdi

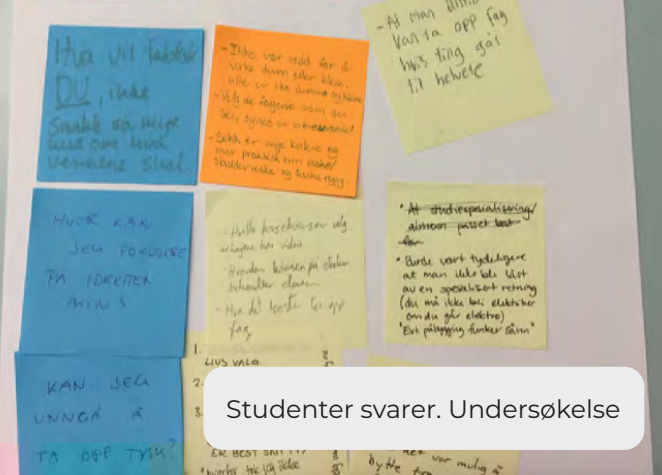
i deres opplevelser. Det har vært viktig for oss å ikke bare skape en god oppgave, men å prøve å være gode støttepersoner for de enkelte elevene vi har snakket med underveis. I en ideell fremtid vil ikke problemene vi har oppdaget eksistere, og mer spennende konsepter kunne vært utarbeidet, men med LINJE har vi jobbet med realiteten av dagens utdanningssystem.

Elevene som hadde fått bruke vår tjeneste ville fortsatt møtt på mange vanskelig valg i utdanning, og LINJE vil ikke kunne hjelpe dem gjennom alt, men den kan i hvertfall gjort det første skrittet på veien litt lettere å ta.

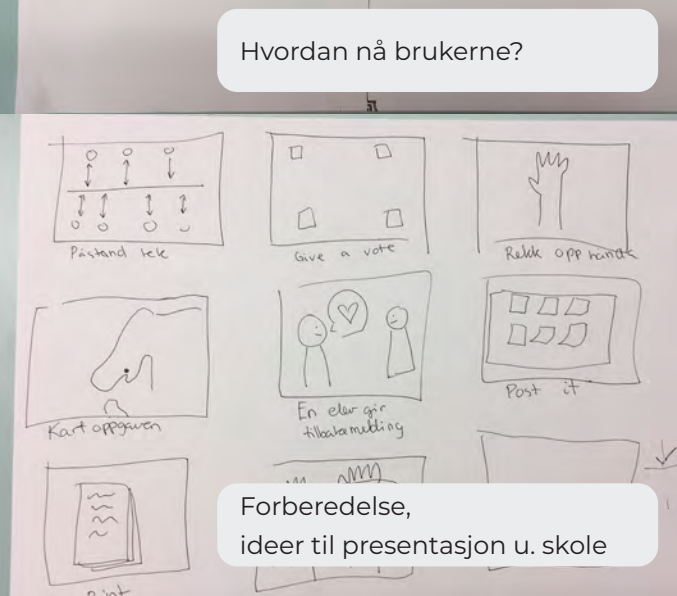


Metodene som ligger bak

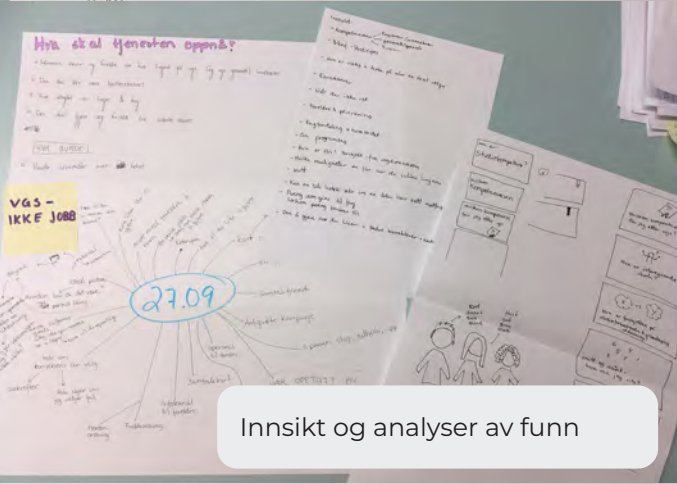
Det er dessverre timesvis med arbeid som ikke kan bli utdypet i rapporten. Her er et lite utdrag fra dette arbeidet.



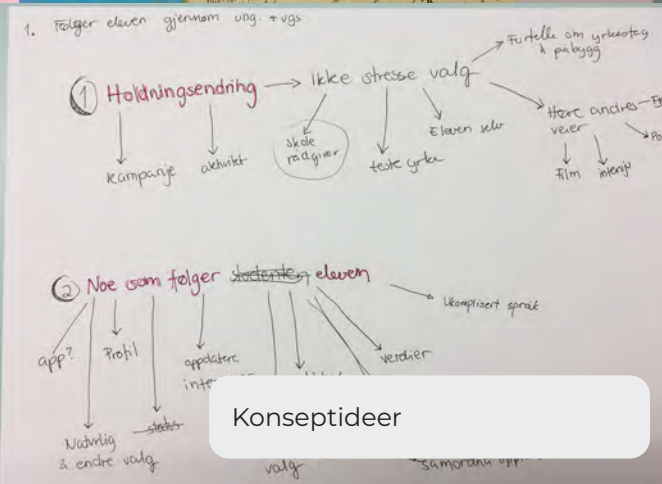
Studenter svarer. Undersøkelse



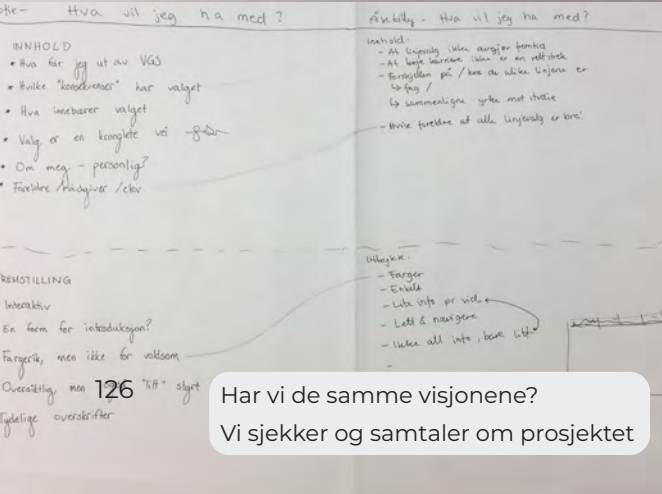
Hvordan nå brukerne?



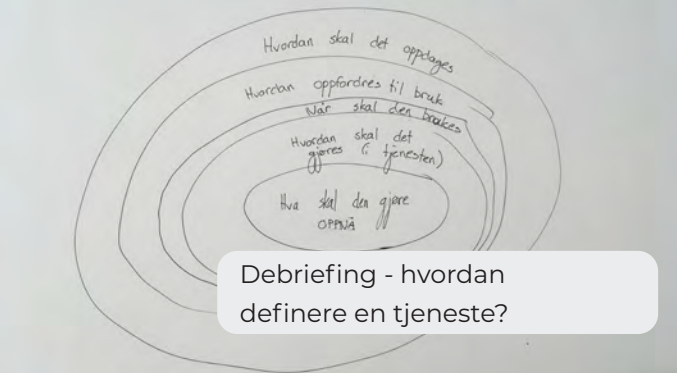
Forberedelse, ideer til presentasjon u. skole



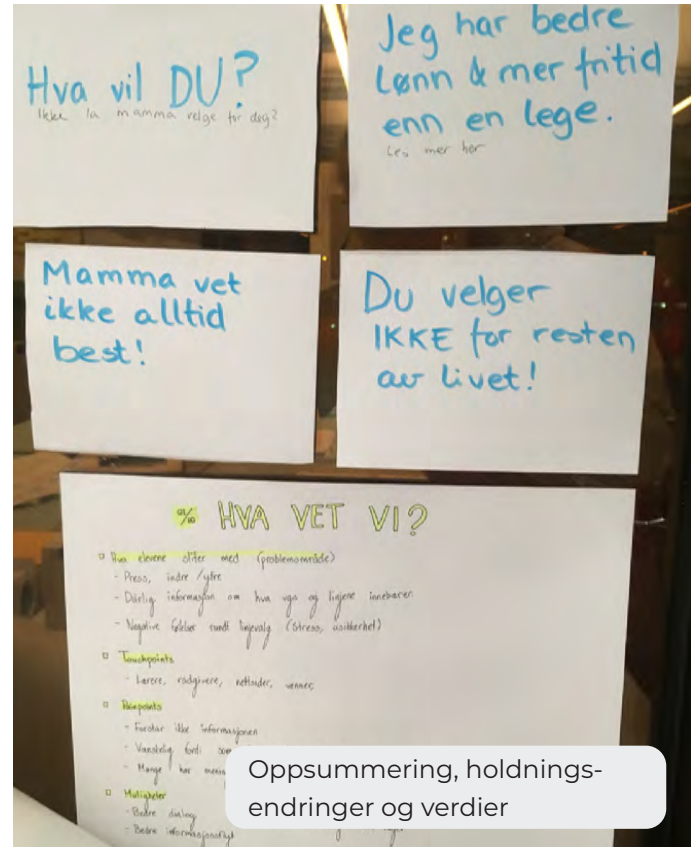
Konseptideer



Har vi de samme visjonene? Vi sjekker og samtaler om prosjektet



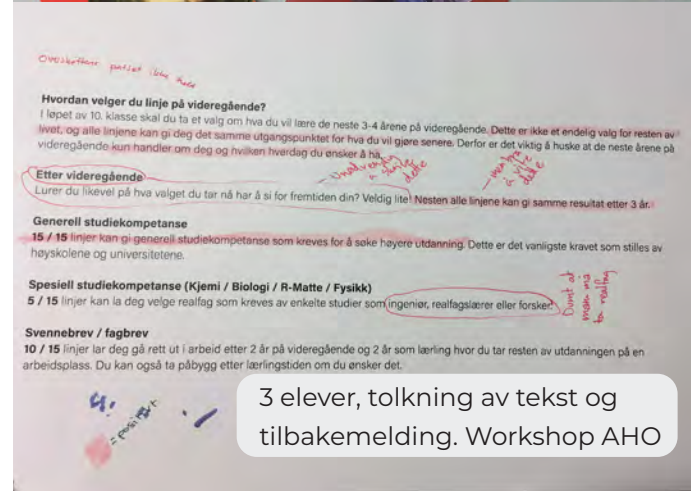
Debriefing - hvordan definere en tjeneste?



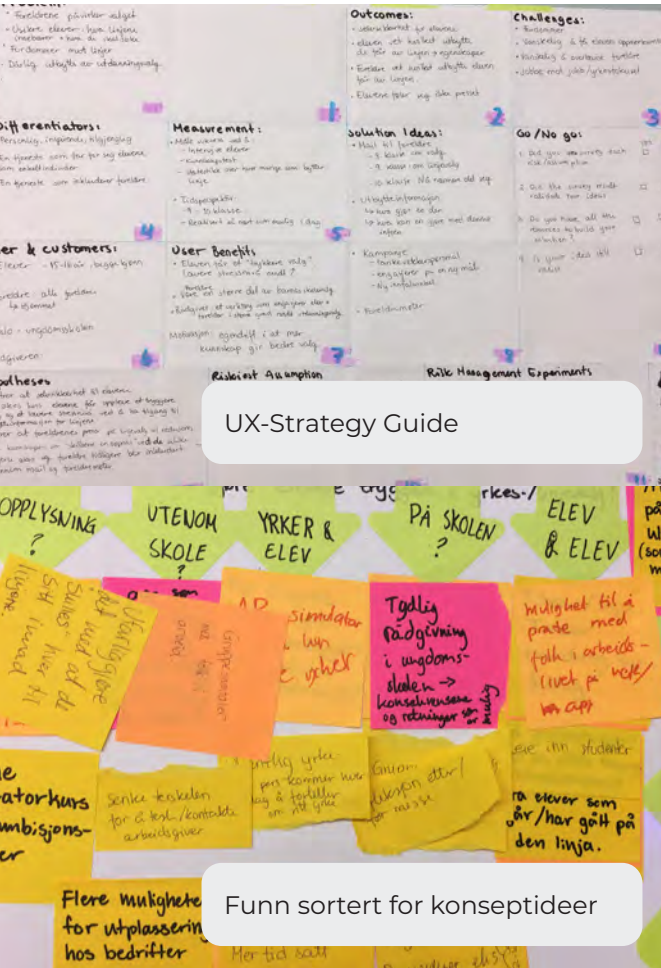
Oppsummering, holdningsendringer og verdier



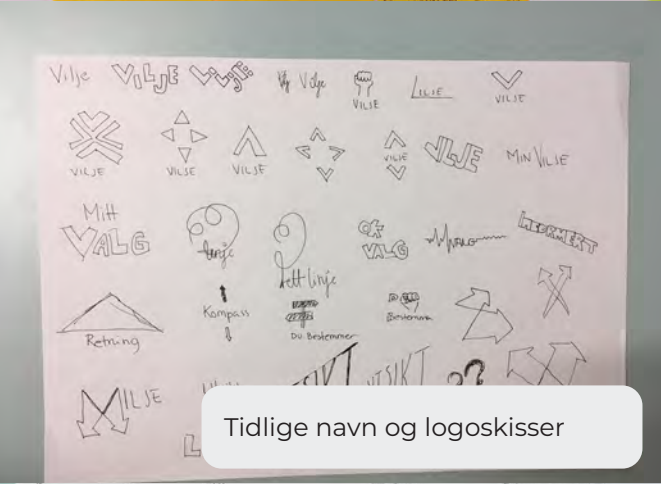
Brosjyrer fra YOU-messa - Hvordan er teksten formulert?



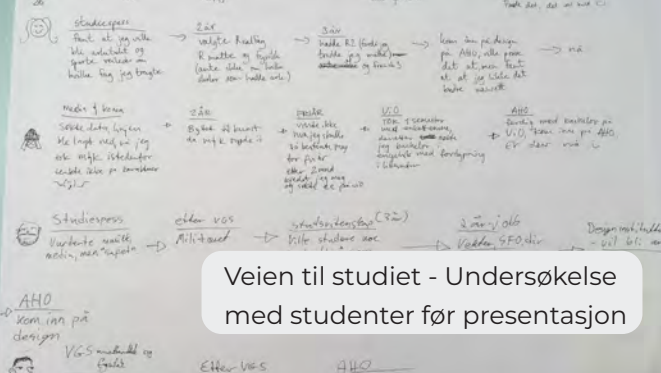
3 elever, tolkning av tekst og tilbakemelding. Workshop AHO



UX-Strategy Guide



Tidlige navn og logoskisser



Veien til studiet - Undersøkelse med studenter før presentasjon

Kilder

Litteratur

Bakken, A. (2017). Ungdata 2017. Nasjonale resultater (NOVA Rapport 10/17). Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-OsloMet/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/NOVA/Publikasjoner/Rapporter/2017/Ungdata-2017.-Nasjonale-resultater>

Forskrift til opplæringslova. (2006). Forskrift om retten til nødvendig rådgiving. (FOR-2006-06-23-724). Hentet fra <https://lovdata.no/forskrift/2006-06-23-724>

NOU 2016: 7. (2016). Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-7/id2485246/sec2>

Utdanningsdirektoratet. (2019, 15. mars). Søkertall videregående opplæring for skoleåret 2019-2020 (analyse). Hentet fra <https://www.udir.no/tall-og-forskning/statistikk/statistikk-videregaende-skole/sokertall-videregaende-opplaring-for-skolearet-2019-2020/>

Utdanningsdirektoratet. (2015). Læreplan for utdanningsvalg på ungdomstrinnet (UTV1-02). Hentet fra <https://www.udir.no/kl06/UTV1-02/Hele/Timetall>

Utdanningsdirektoratet. (u.å). Elevar, lærarar, skolar. Hentet 7. oktober fra <https://skoleporten.udir.no/rapportvisning/grunnskole/fakta-om-opplaeringa/elevar-laerarar-skolar/oslo-kommune?periode=2018-2019&orgaggr=a&kjonn=a&sammenstilling=1&fordeling=4>

Ikoner:

Book by Jasfart from the Noun Project
Cooperation by Turkkub from the Noun Project
Degree by Sophia Bai from the Noun Project
Girl by Nook Fulloption from the Noun Project
Group by Oksana Latysheva from the Noun Project
Home by Tino Arip Rianto from the Noun Project
Icons made by Becris from the Flaticon
Information by Tim Neumann from the Noun Project
Language by Muhammad Samudra from the Noun Project
Law by Juraj Sedlák from the Noun Project
Mockup created by rawpixel.com
Modules by Toli from the Noun Project
Pills by Made from the Noun Project
Scale by Musket from the Noun Project
School by Made from the Noun Project
Test by Eucalyp from the Noun Project
Workshop by Nithinan Tatah from the Noun Project

