

## Hlín Rafnsdóttir



## Staða stafrænnar náms- og starfsráðgjafar í framhaldsfræðslu á Íslandi, tækifæri og áskoranir

Útdráttur úr meistaraverkefni í náms- og starfsráðgjöf í Háskóla Íslands.

### Mikilvægi stafrænnar ráðgjafar

Í lokaverkefni til meistaragráðu í náms- og starfsráðgjöf var lagt mat á hver staðan er í stafrænni náms- og starfsráðgjöf innan framhaldsfræðslu á Íslandi. Æskilegt væri fyrir náms- og starfsráðgjafa og aðra sérfræðinga að tileinka sér stafræn vinnubrögð við ráðgjöf því líklegt er að eftirspurn eftir henni aukist í framtíðinni. Þeir einstaklingar sem munu sækjast í stafræna þjónustu eiga jafnvel ekki kost á annarri ráðgjöf til dæmis vegna búsetu eða annarra skuldbindinga og ákveðinn tímasparnaður kann að fylgja stafrænni náms- og starfsráðgjöf auk þess sem það getur dregið úr ferðalögum fólks sem er umhverfisvænna.

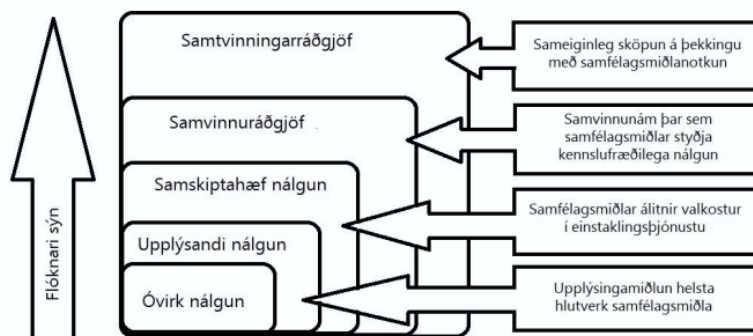
Skilningur á því hvað felst í stafrænni ráðgjöf getur verið mjög misjafn. Talað er um rafræna ráðgjöf, upplýsingatækni í ráðgjöf og fjarráðgjöf, hér er stuðst við stafræna ráðgjöf. Stafræn náms- og starfsráðgjöf er fjarráðgjöf í gegnum tækni sem byggir á upplýsingatækni. Ráðgjöfin felur einnig í sér að ráðþegar færast frá því að vera aðeins notendur yfir í að vera skapandi í tækniheimi.

Til að meta stöðuna í stafrænni náms- og starfsráðgjöf í framhaldsfræðslunni var stuðst við líkön sem lýsa ólíkum sjónarhornum á notkun hennar. Módelin byggjast á rannsóknum Barnes o.fl. (2020), Kettunen o.fl. (2015) og Kettunen (2017) frá Evrópu, þau byggja hvort á öðru og því mun vera fjallað um þau sem eitt til einföldunar.

## Hvernig stendur framhaldsfræðslan ?

Fimm sjónarhorn á upplýsingatækni við náms- og starfsráðgjöf hafa verið greind en þau lýsa ólíkum skilningi á og markmiðum við notkun hennar, frá einfaldri sýn yfir í flóknari hugmyndir. Á mynd 1 má sjá þessi fimm sjónarhorn, og eins og framsetningin gefur til kynna eru þau misflókin og fela þau flóknari þau einfaldari í sér. Svokölluð *óvirik sýn* er einfaldari en *upplýsandi* (e. *informative*) sem er einnig innifalin í *samskiptahæfri* (e. *communicative*) sýn yfir *samvinnusýn* (e. *collaborative*) og að lokum *samtvinningu* (e. *co-careering/transformatve*). Í stuttu máli má segja að ólík sýn á upplýsingatækni í náms- og starfsráðgjöf sé allt frá því að hún nýtist aðallega til að koma upplýsingum á framfæri yfir í það að breyta eðli ráðgjafarinnar.

Þeir sem aðhyllast *óvirka nálgun* telja að upplýsingatækni eigi ekki erindi í náms- og starfsráðgjöf, eru líklegir til hafa neikvætt viðhorf í garð hennar og vilja helst eingöngu stunda einstaklingsviðtöl í staðþjónustu. *Upplýsandi sjónarhorn* telur hlutverk og markmið tækninnar í ráðgjöf takmarkast við að koma á framfæri upplýsingum um nám og störf. Á næsta stigi sem er *samskiptahæft sjónarhorn* bætast samskipti við sem aðferð þar sem áhersla er á einstaklingssamskipti, maður á mann. Samskiptin geta verið ósamstillt (e. asynchronous) þar sem móttaka skilaboða felur í sér bið, eða samstillt (e. synchronous) þar sem fólk á samskipti samtímis í rauntíma. Undir *samvinnuráðgjöf* falla þeir sem leggja aðaláherslu á leiðir til að stjórna gagnvirkum samskiptum, deila upplýsingum og byggja lærdómssamfélög. Fjölbreyttar leiðir eru notaðar til að bjóða upp á sjálfvirkt efni með gagnvirkum samskiptum. *Samtvinningarráðgjöf* er flóknasta sýnin á upplýsingatækni í náms- og starfsráðgjöf og hún byggir á hugmyndum um umbreytandi áhrif tækninnar á persónuleg samskipti og þar af leiðandi breytist ráðgjafarsambandið. Hún vísar til ferlis sem á sér stað í gegnum tæknina þar sem sameiginleg þekking byggist upp á meðal þeirra sem tilheyra viðkomandi vettvangi. Ráðgjöf sem áður var stjórnað af ráðgjöfum háð tíma og rúmi er nú drifin áfram af notendum hvar og hvenær sem þeim hentar. Hlutverk ráðgjafa breytist frá því að vera stjórnandi yfir í að vera þátttakandi í ferlinu.



Heimild: Kettunen (2017).

Mynd 1. Samþættar hugmyndir: Fimm leiðir að notkun samfélagsmiðla í ráðgjöf.

## Samskiptahæf nálgun ríkjandi

Viðtöl voru tekin við sjö náms- og starfsráðgjafa sem starfa innan framhaldsfræðslunnar og hafa áhuga og reynslu á upplýsingatækni í starfi, því líklegt er að fáir ef einhverjir séu komnir lengra í stafrænni ráðgjöf en þessi hópur. Í ljós kom að samskiptahæft sjónarhorn lýsir best sýn og starfsháttum í stafrænni náms- og starfsráðgjöf í framhaldsfræðslu á Íslandi þar sem áhersla er á upplýsingagjöf, aðgengi að ráðgjöf og einstaklingsviðtöl. Þar sem samskiptahæf nálgun er ríkjandi einkennast starfshættir af einstaklingsamskiptum þar sem mest er notast við síma, tölvupóst og fjarfundarbúnað án þess að mikil breyting verði á ráðgjafarsambandinu miðað við staðbundna ráðgjöf. Samskiptahæfa starfshætti má greina út frá skilgreiningum ráðgjafanna, aðstæðum og aðferðum við stafræna náms- og starfsráðgjöf annars vegar og hins vegar út frá mati þeirra á þeirri hæfni sem til þyrfti, óformlegri endurmenntun og togstreitu varðandi ráðgjafarsambandið.

Flestir ráðgjafar töldu að tæknin væri víða notuð en nokkuð mismikið eftir eðli stofnanna og verkefnum. Mest væri um stafræna ráðgjöf meðal þeirra sem vinna við raunfærnimat, fræðslu og upplýsingagjöf. Stærri og dreifbýlli svæði nýta sér meira stafræn úrræði en þau sem eru minni og vegalengdir styttri. Í langflestum tilfellum eru samskiptin í formi einstaklingsviðtala. Meirihluti ráðgjafa hafði prófað að notast við stafræna ráðgjöf fyrir hópa en sú reynsla var mjög takmörkuð og nær eingöngu falin í fræðslu. Nær allir ráðgjafarnir höfðu tekið þátt í hönnun á einhvers konar stafrænu efni á einn eða annan hátt og höfðu áhuga á að taka þátt í frekari vinnu við slíkt.

Ráðgjafarsambandið er náms- og starfsráðgjöfum mjög hugleikið í stafrænu umhverfi, enda er það forsenda þess að árangur náist. Stafræn náms- og starfsráðgjöf getur haft bæði jákvæð og neikvæð áhrif á ráðgjafarsambandið að mati viðmælenda.

Þau nefndu að betra sé að hafa kveikt á myndavél og hljóðnema því það auðveldar myndun sambands og lestur í líkamstjáningu. Þær raddir heyrðust að hætta væri á minna trausti og ekki eins djúpum tengslum í stafrænni ráðgjöf. Blandaðar leiðir þóttu góðar til árangurs, þar sem hægt er að koma því við að hitta fólk í staðþjónustu að minnsta kosti einu sinni en áframhaldandi vinna færi svo fram í fjarþjónustu. Hún tæki gjarnan styttri tíma, símtöl án augnsambands gætu stundum auðveldað samskipti og önnur innsýn fengist með myndavél í líf ráðþega í afslöppuðu umhverfi. Áhyggjur sem lúta að neikvæðum áhrifum á ráðgjafarsambandið eru réttmætar en höfundur hefur fulla trú á því að með faglegri vinnu finnum við leiðir til að halda mennskunni inni. Stafræn ráðgjöf kemur til móts við fólk sem annars getur ekki eða á erfitt með að nýta sér náms- og starfsráðgjöf og er lykillinn að betra aðgengi fyrir marga.

## Óformleg endurmenntun og stefnumótun

Fræðsla, menntun og þjálfun ráðgjafanna í stafrænni náms- og starfsráðgjöf var af skornum skammti. Mesta þjálfun og þekkingu höfðu þeir öðlast með því að prófa sig áfram, það er að segja í formi sjálfsnáms og svo jafningjafræðslu þar sem samstarfsfélagar eða aðrir úr framhaldsfræðslunni deildu þekkingu sinni og reynslu. Margt hafði lærst meðan á heimsfaraldrinum stóð. Nokkrir vinnustaðir hafa boðið upp á styttri námskeið eða fyrirlestur um efnið, þá gjarnan um praktísk atriði sem hafa beri í huga í fjarráðgjöf en aðallega tæknilegs eðlis. Aðspurðir um hvernig þeir myndu vilja sjá fræðslu um stafræna náms- og starfsráðgjöf háttað voru ráðgjafarnir sammála um þeir vildu sjá hana í formi styttri námskeiða sem væru aðgengileg á netinu. Þau lærdómssamfélög sem hafa einkennt þjálfun og fræðslu í stafrænni náms- og starfsráðgjöf munu væntanlega vera áfram til staðar auk þess er brýnt að bjóða formlega fræðslu á ákveðnum sviðum stafrænnar ráðgjafar til dæmis er varða persónuverndarmál og gagnaöryggi. Við stafræna ráðgjöf er dýrmætt að geta leitað í reynslu annarra til að finna vísbendingar

um hvað er líklegt til árangurs og koma í veg fyrir að oft sé verið að finna upp hjólið og þannig spara tíma. Það er auk þess hluti af því að standa vörð um gæði náms- og starfsráðgjafar að nýta þær gagnreyndu rannsóknir sem til eru.

Áhrif stefnumótunar á framgang stafrænnar náms- og starfsráðgjafar skiptir miklu máli og því mikilvægt að spyrjast fyrir um hana en fæstir viðmælendur þekktu til þess. Metnaðarfull stafræn stefna stjórnvalda gefur tilefni til bjartsýni í málefnum stafrænnar ráðgjafar og verða náms- og starfsráðgjafar að verða tilbúnir til að taka þátt í þeirri vegferð. Þeir þurfa að sýna frumkvæði í samvinnu við alla hagaðila og standa vörð um gæði þjónustunnar sem veitt er til að tryggja farsælt ferli. Mikilvægt er að tekist hefur að tryggja rekstur Næsta skrefs (linkur)- upplýsinga og ráðgjafarvefs en í því felst skuldbinding og forysta af hálfu stjórnvalda sem auðveldar aðgengi að upplýsingum fyrir almenning og sérfræðinga.

## Áskoranir og tækifæri

Hugarfarslegir þættir geta staðið í vegi stafrænnar þróunar náms- og starfsráðgjafar. Hræðsla við hið óþekkt, óöryggi við nýja tækni og meðhöndlun hennar hamla þróun. Sú hindrun sem felst í þekkingarskortum vísar annars vegar til ráðgjafa og hins vegar ráðþega. Náms- og starfsráðgjafar þurfa að hafa til að bera þekkingu og færni til að takast á við stafræna námsráðgjöf, hvort sem það er grundvallartæknikunnátta eða þekking á möguleikum stafrænnar ráðgjafar. Notendur þurfa að búa yfir tæknikunnáttu til að geta nýtt sér ráðgjöfina sem stendur þeim til boða. Ráðgjafarnir tóku margir fram að markhópur framhaldsfræðslunnar stæði nokkuð höllum fæti þegar kemur að tæknifærni- og þekkingu. Í því fælist sú áskorun að missa ekki alveg mannlega þáttinn út úr samskiptum. Nýta þyrfti aðra hæfni til ná til fólks í fjarþjónustu, hlusta eða skrifa betur og lesa á annan hátt í aðstæður en í staðþjónustu. Þær bjargir sem þurfa að vera til staðar við uppbyggingu og viðhald á stafrænni náms- og starfsráðgjöf eru fjármagn, tæknibúnaður, vinnuafli og aðstaða.

Aðgengi að stafrænni náms- og starfsráðgjöf var náms- og starfsráðgjöfunum mjög hugleikið. Með auknu aðgengi er átt við möguleika ráðþega til að nálgast ráðgjöf hvar og hvenær sem þeim hentar og á því tungumáli sem þeir kjósa. Miðlægur vefur á borð við Næsta skref spilar lykilhlutverk. Bæta þarf vefspjalli í rauntíma við þjónustuna þar sem mikilvægt er að grípa fólk um leið og það aflar sér upplýsinga á netinu sama hvort það er á Næsta skref, vef fræðslu- og símenntunarmiðstöðva eða annarsstaðar. Tækifæri í þróun stafrænnar náms- og starfsráðgjafar í framhaldsfræðslu liggja í framsækni ráðgjafa. Leggja þarf áherslu á að kynna hvað felst í náms- og starfsráðgjöf og hver sé ávinningur ráðgjafarinnar því mun fleiri gætu nýtt sér hana en nú er. Stofnanir og fyrirtæki þurfa að kynna vel hvaða stafræna ráðgjöf er í boði.

Náms- og starfsráðgjafarnir lögðu áherslu á að tækifæri væri til að útbúa gagnlegt efni sem nýta mætti við ráðgjöf. Mikil áhersla var lögð á efni sem hvetur til virkni og sjálfshjálpar auk þess að styðja við ráðgjöf. Kallað var eftir áframhaldandi þróun á Næsta skrefi, vefspjalli og gagnvirku og lifandi efni sem ráðþegar gætu verið nokkuð sjálfbjarga með en svo fengið ráðgjöf þegar þess þyrfti. Hlutverk náms- og starfsráðgjafa við að efla ráðþega til sjálfsbjargar var viðmælendum ofarlega í huga.

Það verður seint þannig að stafræn ráðgjöf taki yfir og allir fari að vinna alfarið á þann hátt alltaf enda væri slíkt merki um ofureinföldun á veröldinni. Það er og verður áfram mikil þörf fyrir staðþjónustu, sumir finna sig betur í stafrænni vinnu en aðrir og öll viljum við koma sem best til móts við þarfir ráðþega. Miklar breytingar hafa orðið á náms- og starfsráðgjöf með tilkomu tækninnar. Samskiptahæf nálgun er ríkjandi og áhersla lögð á að mynda tengsl við ráðþega, gott aðgengi og upplýsingar. Stafræn

ráðgjöf hefur þróast í faginu en heildræna stefnumótun vantar og mörg tækifæri til að bæta aðgengi, þróa samvinnu og samvinninngarráðgjöf eru enn vannýtt.

## Helstu heimildir:

Barnes, S. A., Bimrose, J., Brown, A., Kettunen, J. & Vuorinen, R. (2020). *Lifelong guidance policy and practice in the EU: trends, challenges, and opportunities: final report*, European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2767/91185>

Hlín Rafnsdóttir (2023). „Leikvöllurinn stækkar gígantískt“: Starfshættir, tækifæri og hindranir við stafræna náms- og starfsráðgjöf í framhaldsfræðslu á Íslandi <https://skemman.is/handle/1946/43813>

Kettunen, J., Sampsons, James P. & Vuorinen, R. (2015). Career practitioners' conceptions of competency for social media in career services. *British Journal of Guidance & Counselling*.43(1), 443-56 <http://dx.doi.org/10.1080/03069885.2014.939945> Open access

Kettunen, J. (2017). *Career practitioners' conceptions of social media and competency for social media in career services*. Finnish Institute for Educational Research. <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/55367>

## Um höfundinn



**Hlín Rafnsdóttir** er verkefnastjóri langtímarannsóknar á þróun starfsferils í Háskóla Íslands. Hlín er með BA gráðu í stjórn málafræði, kennsluréttindi og meistaragráðu í lýðheilsufræðum, hún hefur lengst af starfað við félagsgreinakenndu á framhaldsskólastigi.