

Implementering av e-vägledning

Inför uppstart av digitala tjänster för studie- och yrkesvägledning kan det vara bra att utforma en implementeringsplan. Följande text är en sammanfattning ur en implementeringsplan för ett vägledningscentrum inom den kommunala vuxenutbildningen, skrivet som en uppgift i kursen Digitalization and implementation processes in school 1, Jönköping Universitet. [Implementeringsplanen i sin helhet finner du här \(på engelska\).](#)

Bakgrund

Vuxenutbildningens läroplan (Skolverket, 2017) poängterar vikten av flexibilitet och individuella anpassningar för studerande inom vuxenutbildningen. Att utveckla digitala tjänster för vägledning, även kallad e-vägledning, kan därför anses vara en fråga om jämlikhet och tillgänglighet. Våra medborgare har rätt till kvalificerad och opartisk vägledning på vetenskaplig grund. Sverige var förhållandevis tidigt ute med utveckling av e-vägledning då hemsidan Vägledningsinfo.se startade som ett projekt 2007 (Lindberg 2008). Hemsidan som erbjöd vägledning genom chatt, mejl, videosamtal och telefon var populär men p.g.a att ingen av de medverkande aktörerna tog över tjänsten efter projektets slut så stängdes sidan ner efter bara ett par år. Kompetens inom e-vägledning finns alltså redan hos vägledare i vårt land men kanske var tjänsten för tidig ute för att få den stöttning som krävdes. Idag står vi dock vid ett vägskafl och e-vägledning har fått komma fram i rampljuset.

CEDEFOP, European Centre for the Development of Vocational Training, har skapat en handbok (CEDEFOP, 2018) för utveckling av IKT inom karriärvägledning, som huvudsakligen vänder sig till politiker och beslutsfattare på nationell nivå. CEDEFOP ser en stor vinning i att studera redan existerande tjänster inför implementering av e-vägledning. För att kunna identifiera och reflektera över vilka redan existerande tjänster som skulle vara lämpliga för den egna verksamheten lyfter CEDEFOP fram tre viktiga faktorer:

1. **Relevans.** Utvärdera om tjänsten kan uppnå liknande resultat i ert geografiska området baserat på mål / behov. Kan resultaten generaliseras?
2. **Kontext.** Bedöm er verksamhets förmåga att implementera tjänsten. Ta hänsyn till olika faktorer såsom kompetens inom organisationen och personalens inställning.
3. **Tillämplighet.** Bedöm tjänstens genomförbarhet i verkligheten. Har organisationen tillräckligt med resurser (mänskliga, ekonomiska, tekniska)? Kan det fungera för er?

Det viktigaste steget inför varje beslut anser CEDEFOP bör vara att definiera vilka personer som kommer vara involverade i utformandet och användandet av tjänsten. De elever/deltagare som kommer vara tjänstens målgrupp kan bidra med viktiga insikter om dess funktion och syfte.

Jaana Kettunens studerade i sin avhandling (2017) vägledares föreställningar om sociala mediers funktion i karriärvägledning samt kritiska aspekter för att utveckla IKT-kompetens inom professionen. Ny teknik och sociala medier erbjuder nya möjligheter men skapar också ett behov av kompetensutveckling. Kettunen urskiljde fem olika föreställningar om sociala mediers roll i karriärvägledning bland vägledare.

1. **Passiv.** Den passiva föreställning var att sociala medier är onödig i vägledning. Detta grundades ofta på synen att datorer är opersonliga eller utifrån synen av sociala medier som en konkurrent.
2. **Information.** De vägledare som hade denna föreställning såg sociala medier som ett effektivt verktyg för att sprida information snabbt. Sociala medier ansågs inte ersätta eller komplettera vägledningens pedagogiska uppdrag. Frågan om kompetensutveckling fokuserade här på att kunna använda och förstå hemsidor och programvaror.
3. **Kommunikation.** Här såg vägledarna sociala medier som ett fungerande alternativ till “face-to-face” vägledning. Behovet av kompetensutveckling riktades mot praktiska kommunikationsfärdigheter genom digitala miljöer.
4. **Kollektiv karriärforskande.** Denna föreställning såg möjligheter till utveckling av nya arbetssätt. Genom att skapa interaktiva digitala arbetsytor, där elever kan samverka och lära sig valkompetens kollektivt, förändras vägledarens roll. Från att vara experten till att vara samtalsledare. Behovet av kompetensutveckling låg på att välja och översätta vägledande färdigheter och metoder till en digital kontext.
5. **Co-careering.** Den sista föreställning co-careering syftar till en delad expertis och meningsfullt samskapande av karriärfrågor i en digital gemenskap. Här utgör sociala medier en gemenskap där karriärfrågor hanteras kollektivt utan hierarkier och expertroller, exempelvis i en facebookgrupp. Vägledaren går från att kontrollera processen till att delta i processen och istället ligger vägledarens kompetens i att skapa och vidhålla en medveten digital närvaro och moderera gruppen.

2019 skrev Börje Lindqvist en projektrapport för projektet “DigiSYV” där syftet var att identifiera hur digitala och interaktiva metoder kan utveckla e-karriärvägledning i vuxenutbildning. Lindqvist menar att e-karriärvägledning huvudsakligen fokuserar på den kommunikativa interaktionen mellan deltagare och vägledare. I den kontexten blir det viktigt att fråga sig: vilka typer av tjänster ska erbjudas, hur ska tjänsterna erbjudas och i vilken utsträckning ska tjänsterna erbjudas? I rapporten listas olika verktyg och tjänster, från videokonferenssystem till mer okonventionella verktyg som chatbots och webinarier. Lindqvist menar att digitalisering kan ha stora effekter på en organisation då målen för verksamheten påverkas när deltagarnas förväntningar förändras. Att bara digitalisera gamla arbetssätt och gamla tjänster skapar inte innovativ utveckling och då kommer inte digitaliseringen till sin fulla potential. I mötet mellan nya tjänster och nya arbetssätt kan digitalisering innebära ett helt nytt sätt att tänka och vägledningen utvecklas.

Implementeringsplan

I denna implementeringsplan används de tre huvudfrågor Lindqvist (2019) nämner som bas för planens utformning.

Vilken typ av tjänst ska elevernas erbjudas?

För att kunna bestämma om den digitala tjänsten ska ha samma syfte som traditionell vägledning, eller om tjänsten ska syfta till att vara ett komplement, bör deltagarnas behov och önskemål undersökas. Som tidigare nämnt i introduktionen trycker vuxenutbildningens läroplan på att vuxenutbildningen ska vara flexibel och tillgänglig för individer som arbetar samt för de med funktionsnedsättningar. För dem kan lokalbunden vägledning vara en otillgänglig miljö, då är digitala tjänster kanske det enda sättet att få tillgång till den

vägledning de är berättigade till enligt lag. Kettunens avhandling visade att vägledares föreställningar är avgörande för möjligheterna och arbetssätten som e-vägledning kan bidra till. Av denna anledning bör vägledarnas föreställningar undersökas då de visar på eventuella behov av kompetensutveckling samt eventuellt behov av att vidga perspektiv.

Hur ska tjänsterna erbjudas?

CEDEFOP (2018) lyfte vikten av att studera redan existerande tjänster. Studiebesök, litteraturstudier eller utbyte mellan kommuner kan visa på hur andra använder videokonferenssystem, vad kan en chatbot göra m.m. Utvärdera sedan tjänsten utifrån faktorerna *relevans, kontext och tillämplighet*. Frågan om kompetensutveckling blir relevant igen då implementering och förändring av metoder och arbetssätt skapar ett nytt behov. Hur kan vägledaren anpassa sin samtalsmetodik till videokonferenssamtal? Vilka etiska frågor kan förväntas uppstå?

I vilken utsträckning ska tjänsterna erbjudas?

Genom att definiera och kartlägga målgruppen kan efterfrågan på udda öppettider, nya förväntningar på vad vägledning är m.m förväntas framkomma. Dessa typer av förfrågningar bör beaktas för att sedan titta på vad som är möjligt utifrån organisationens villkor och vägledningens syfte. Tjänsten är endast möjlig att implementera om organisationen har tillräckliga resurser, i form av personal, ekonomi och teknik (CEDEFOP, 2018). En annan viktig faktor är vägledarnas arbetsmiljö. Kommer arbetet med digitala tjänster ersätta andra arbetsuppgifter eller kommer de endast utgöra ännu ett moment att sätta sig in i och hinna med.

Utvärdera och utveckla

För att kunna utvärdera tjänsten behövs både kvalitativ och kvantitativ data. Användarupplevelsen och vägledarens upplevelse kan kartläggas genom enkla korta enkärfrågor efter t.ex. ett e-vägledningssamtal för att sedan jämföras med lokalbundna samtal. Statistik om antalet bokningar, uppslutning m.m bör även samlas in för att kartlägga lönsamheten, även om en inkörningsperiod är att vänta. Utvärdering med vägledarna bör vara en del det systematiska kvalitetsarbetet men extra behov av tid för reflektion och samverkan kan krävas. Etiska frågor, både utifrån vägledarprofessionen samt kring känsliga uppgifter, behöver kontinuerligt hanteras för att undvika problem. Förändras samtalsklimatet och relationen mellan vägledaren och deltagare p.g.a att samtal genomförs i deltagarnas privata sfär? Vilka rutiner krävs för att säkerställa säker hantering av känsliga uppgifter?

Hanna Grinde

2020-03-20

Implementeringsplanens 7 steg

1. Undersök deltagarnas behov och efterfrågan av e-vägledning	<ul style="list-style-type: none">● sammanställ förfrågningar från deltagare● fråga besökare● definiera målgruppen● undersök målgruppens behov
2. Utvärdera vägledarnas uppfattning av e-vägledning	<ul style="list-style-type: none">● intervjuer eller gruppdiskussioner med vägledare● identifiera behov av kompetensutveckling
3. Studera existerande vägledningstjänster	Studera existerande vägledningstjänster utifrån CEDEFOP:s tre faktorer: <ul style="list-style-type: none">● Relevans● Kontext● Tillämplighet
4. Välj programvara	<ul style="list-style-type: none">● välj utifrån målgruppens och vägledarnas behov● jämför olika system
5. Definiera ramen för tjänstens omfattning och syfte	<ul style="list-style-type: none">● definiera organisationens resurser (personal, ekonomiska och tekniska)● sammanställ målgruppens förfrågningar av e-vägledning
6. Utvärdera	<ul style="list-style-type: none">● Användarupplevelse● Vägledarnas upplevelse● Användarstatistik
7. Kontinuerlig utveckling	<ul style="list-style-type: none">● Analysera och lös problem som framkommer vid utvärdering kontinuerligt● Vidga vägledarnas, organisationens och deltagarnas föreställningar av e-vägledning

Litteratur

CEDEFOP, European Centre for the Development of Vocational Training; Luxemburg. 2018.

Kettunen, Jaana; Career practitioners' conceptions of social media and competency for social media in career services; Diss; Jyväskylä; 2017

Lindberg, Mia; Vägar till vägledning : en historia om en oberoende, nationell och flexibel vägledningstjänst. Härnösand. 2008.

Lindqvist, Börje; DigiSYV;

<https://www.lulea.se/download/18.2fcd315816e1140468119d1/1572507429211/Slutrapportenn%20DigiSYV.pdf>. Luleå: 2019.

Skolverket; Läroplan för vuxenutbildningen ; Stockholm. 2017.

SOU 2019:4; "Framtidsval – karriärvägledning för individ och samhälle; Stockholm. 2019.