



# **Rafræn náms- og starfsráðgjöf á Íslandi**

Viðhorf og reynsla íslenskra náms- og starfsráðgjafa

Álfhildur Eiríksdóttir

**Lokaverkefni til MA-gráðu í náms- og starfsráðgjöf**

**Félagsvísindasvið**



**HÁSKÓLI ÍSLANDS**

**Rafræn náms- og starfsráðgjöf á Íslandi**  
***Viðhorf og reynsla íslenskra náms- og starfsráðgjafa***

Álfhildur Eiríksdóttir

Lokaverkefni til MA-gráðu í náms- og starfsráðgjöf  
Leiðbeinendur: Dr. Guðbjörg Vilhjálmsdóttir og Jónína Kárdal

Félags- og mannvísindadeild  
Félagsvísindasvið Háskóla Íslands  
Október 2011

Ritgerð þessi er lokaverkefni til MA-gráðu í náms- og starfsráðgjöf og er óheimilt að afrita ritgerðina á nokkurn hátt nema með leyfi rétthafa.

© Álfhildur Eiríksdóttir 2011

Selfossi, Ísland 2011

## Útdráttur

Tilgangur þessarar rannsóknar var að kanna stöðu rafrænnar náms- og starfsráðgjafar á Íslandi ásamt því að fá fram viðhorf náms- og starfsráðgjafa til hennar og hver reynsla þeirra væri af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf. Rannsóknin var byggð á rafrænni spurningalistakönnun sem send var til allra félaga í Félagi náms- og starfsráðgjafa, 269 talsins, sem hafa aðgang að heimasíðu félagsins. Niðurstöður sýna að rafræn náms- og starfsráðgjöf er stunduð á Íslandi og flestir starfandi náms- og starfsráðgjafar sem tóku þátt hafa sinnt henni. Rafræn náms- og starfsráðgjöf er samt sem áður lítill hluti vinnutíma hvers náms- og starfsráðgjafa og reynsla hvers og eins ekki mikil eða fjölbreytt. Þeir íslensku náms- og starfsráðgjafar sem svöruðu telja einnig eindregið að sambærilegt ráðgjafarsamband myndist ekki í rafrænni náms- og starfsráðgjöf samanborið við hefðbundna náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis. Einnig kallar yfirgnæfandi meirihluti þeirra sem tóku þátt eftir rafrænum gagnagrunni um nám og störf að erlendri fyrirmynd. Vonast er til að niðurstöðurnar verði gagnlegar fyrir námsbrautina náms- og starfsráðgjöf í Háskóla Íslands, náms- og starfsráðgjafarstéttina, aðila sem hafa með menntamál og vinnumarkaðinn að gera og aðra þá sem láta sig þetta málefni varða.

### **Abstract**

The purpose of this study was to explore the current state of usage of information and communication technology in guidance in Iceland. The attitudes and experiences of Icelandic guidance counselors in using ICT in guidance were also explored. The study was based on a questionnaire that was sent electronically to all members of the Icelandic Educational and Vocational Guidance Association. Results indicate that this type of guidance is practiced in Iceland and most of the guidance counselors who answered the questionnaire have some kind of experience in using information and communication technology in guidance. On the other hand it is not on a great scale or varied. Icelandic guidance counselors that answered also strongly believe that the counselling relationship when using information and communication technologies is not comparable in quality to the traditional face to face guidance. Hopefully this study will be helpful for further research in the field of guidance and counselling in Iceland.

## Formáli

Þetta rannsóknarverkefni er 30 ECTS eininga lokaverkefni til meistaraþrófs í náms- og starfsráðgjöf við Félags- og mannvísindadeild Háskóla Íslands. Rannsóknin var unnin eftir meginlegri rannsóknaraðferð og byggir á rafrænni spurningalistakönnun. Markmið hennar er að varpa ljósi á núverandi stöðu rafrænnar náms- og starfsráðgjafar á Íslandi.

Í leit minni að efni í meistararitgerð skoðaði ég yfirlitsgrein í tímaritinu *The Career Development Quarterly* fyrir árið 2008 sem veitir góða yfirsýn hvað er verið að rannsaka á þessum vettvangi (Patton og McIlven, 2009). Þar rakst ég á grein Maples og Han (2008) sem fjallaði um rafræna náms- og starfsráðgjöf í Bandaríkjunum og Suður-Kóreu. Vakti það fljótlega athygli mína við lestur þeirrar greinar hvað Ísland virtist aftarlega hvað framboð á rafrænni ráðgjöf varðar. Ekki síst þar sem þjóðin er mjög ofarlega í samanburði á öllu sem viðkemur því að tileinka sér nýja tækni á ýmsum sviðum, sérstaklega hvað varðar tölvunotkun og útbreiðslu nettenginga meðal landsmanna. Miðað við það fannst mér tímabært að skoða þetta efni nánar hér á landi og sjá hver staðan væri í notkun internetsins í náms- og starfsráðgjöf hérlendis. Ekki er mikið til af erlendum rannsóknum um þetta efni og nær ekkert af innlendum rannsóknum.

Aðalleiðbeinandi rannsóknarinnar var dr. Guðbjörg Vilhjálmsdóttir prófessor í náms- og starfsráðgjöf og meðleiðbeinandi var Jónína Ó. Kárdal M.A. í ráðgjafarsálfræði og starfandi náms- og starfsráðgjafi við Háskóla Íslands og færi ég þeim báðum bestu þakkir fyrir. Einnig fá þakkir Agnes Ósk Snorradóttir, Andrea G. Dofradóttir, Fjóla María Lárusdóttir, Guðrún Birna Kjartansdóttir, Jóhanna Einarsdóttir og Tinna Kristbjörg Halldórsdóttir.

## Efnisyfirlit

Útdráttur .....	3
Abstract .....	4
Formáli .....	5
1. Inngangur .....	9
1.1 Rafræn ráðgjöf .....	11
1.2 Saga rafrænnar ráðgjafar .....	13
1.3 Meginflokkar rafrænnar ráðgjafar .....	13
1.4 Helstu kostir rafrænnar ráðgjafar .....	15
1.5 Helstu ókostir rafrænnar ráðgjafar .....	17
1.6 Lagaleg og siðfræðileg álitamál .....	19
1.7 Hæfni ráðgjafa .....	21
1.8 Til umhugsunar þegar rafrænni ráðgjöf er komið á fót .....	23
1.9 Dæmi um rafræna ráðgjöf erlendis .....	25
1.10 Rafræn ráðgjöf á Íslandi .....	27
1.11 Rannsóknir á rafrænni ráðgjöf .....	29
2. Aðferð .....	39
2.1 Þátttakendur .....	39
2.2 Mælitæki .....	40
2.3 Framkvæmd .....	41
3. Niðurstöður .....	42
3.1 Kostir rafrænnar náms og starfsráðgjafar .....	42
3.2 Ókostir rafrænnar náms- og starfsráðgjafar .....	42
3.3 Siðferðileg álitamál .....	43
3.4 Lagaleg álitamál .....	44
3.5 Helstu hindranir á vinnustöðum starfandi náms- og starfsráðgjafa annars vegar og á Íslandi almennt hins vegar .....	44
3.6 Afstaða náms- og starfsráðgjafa til rafrænnar náms- og starfsráðgjafar .....	45
3.7 Staða rafrænnar náms- og starfsráðgjafar á Íslandi .....	49
4. Umræður .....	52
4.1 Hvar, hvernig og með hvaða hætti fer rafræn náms- og starfsráðgjöf fram á Íslandi? .....	52
4.2 Hvert er viðhorf íslenskra náms- og starfsráðgjafa til rafrænnar náms- og starfsráðgjafar? .....	54

4.3 Hver er reynsla íslenskra náms- og starfsráðgjafa af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf? .....	58
4.4 Lokaorð.....	59
5. Heimildaskrá.....	61
Fylgiskjal 1 .....	69



## Myndayfirlit

- Mynd 1: Rafræn ráðgjöf mun koma í stað ráðgjafar augliti til auglitis.....bls 45
- Mynd 2: Rafræn náms- og starfsráðgjöf á Íslandi myndi eflast með rafrænum gagnagrunni um nám og störf á Íslandi .....bls 46
- Mynd 3: Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf yrði gagnlegt hjálpartæki í starfi mínu.....bls 46
- Mynd 4: Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf myndi veita fleira fólki aðgengi að náms- og starfsráðgjöf.....bls 47
- Mynd 5: Ég tel mig hafa þá menntun og reynslu sem til þarf til að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf.....bls 47
- Mynd 6: Ef í boði væru endurmenntunarnámskeið tengd rafrænni náms- og starfsráðgjöf myndi ég nýta mér þau.....bls 48
- Mynd 7: Samskipti milli náms- og starfsráðgjafa og ráðþega eru svipuð í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og í náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis.....bls 48
- Mynd 8: Sambærilegt ráðgjafarsamband myndast í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis.....bls 49
- Mynd 9: Hlutfall vinnutíma sem fer í rafræna ráðgjöf núna.....bls 49
- Mynd 10: Sá tími sem náms- og starfsráðgjafar vildu nýta í rafræna ráðgjöf.....bls 50
- Mynd 11: Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi nýti ég [...] við vinnu mína.....bls 50

## 1. Inngangur

Tilgangur þessarar ritgerðar er að bregða upp mynd af stöðu rafrænnar náms- og starfsráðgjafar á Íslandi í dag, hvert viðhorf starfandi náms- og starfsráðgjafa er til hennar og hvaða reynslu þeir hafa af því að veita slíka ráðgjöf. Í greininni sem varð kveikjan að þessari ritgerð (Maples og Han, 2008) kemur fram að ungt fólk í dag er alið upp í heimi tækninnar og fyrir þeim er hún eðlilegur hluti daglegs lífs. Tölvur, netið, gsm símar og mp3spilarar eru tæki sem flestir grunnframhaldsskóla- og háskólanemar kunna að nota. Fyrir þeim eru rafræn samskipti af öllu tagi jafn eðlileg og fyrri kynslóðum samskipti augliti til auglitis. Flestir sem starfa við náms- og starfsráðgjöf tilheyra þeim kynslóðum sem ekki hafa nýtt sér rafræna samskiptatækni en þeir sem leita ráðgjafar tilheyra margir fyrri hópnum. Því er mikilvægt að hafa í huga að það eru ráðþegar, ekki ráðgjafar, sem ákvarða hvernig og í hvaða mynd ráðgjöf fer fram í framtíðinni (Goss og Anthony, 2009; Maples og Han, 2008). Sumir ganga svo langt að segja að segja að lífið í netheiminum sé nú þegar orðinn eðlilegur hluti daglegs lífs, sérstaklega hjá þeim sem eru fæddir inn í heim internetsins (Anthony og Nagel, 2010). Framþróunin varðandi aðgengi að háþróaðri ráðgjöf byggðri á internetinu, gegnum síma eða farsíma virðist óstöðvandi. Ungt fólk í dag notar internetið til að nálgast upplýsingar og hefur alist upp við tækninýjungar frá fæðingu (Bimrose, Barnes og Attwell, 2010).

Hér á landi er aðgengi að tölvum mjög almennt en árið 2010 voru til tölvur á (93 %) heimila, (92 %) heimila voru nettengd og (95 %) landsmanna á aldrinum 16-74 ára höfðu farið á netið síðustu þrjá mánuði. Tæplega fjórðungur þeirra sem hafði tengst netinu á þeim tíma gerði það gegnum 3G farsímakerfið sem er mikil aukning frá fyrri árum (Hagstofa Íslands, 2010). Íslendingar hafa lengi verið í fremstu röð Evrópuþjóða og á heimsvísu hvað tölvunotkun varðar eins og tölurnar hér að framan sýna (Hagstofa Íslands, 2006; Maples og Han, 2008). Samkvæmt doktorsrannsókn Hauks Arnþórssonar (2008) eru samt (10-20 %) landsmanna sem

nota netið lítið og (4 %) landsmanna hafa ekki aðgang að því. Þessi hópur virðist hafa fremur háan meðalaldur, er með litla menntun og lágar tekjur. Hópurinn hefur líka litla tölvuþekkingu og býr á landsbyggðinni. Þar sem aðgengi að tölvum og interneti er svo almenn hefur hugtakið stafræna gjáin litla merkingu hér á landi. Í alþjóðlegu samhengi hefur almenningur á Íslandi mikla sérstöðu hvað varðar aðgengi að og notkun á internetinu. Sé hins vegar horft til ýmissa annarra þátta, til dæmis stjórnsýslukerfa sem eru viðfangsefni doktorsverkefnisins sem hér er vitnað til að framan, þá standa aðrar þjóðir frammar svo sem: Bandaríkin, Ástralía, Nýja-Sjáland og Singapore. Þá er líka staða Íslands önnur í þessu samhengi, hérlendir stjórnsýsluvefir koma illa út í alþjóðlegum samanburði og er Ísland í 63.sæti á samanburðarlista Sameinuðu þjóðanna (Haukur Arnþórsson, 2008).

Tölvur og upplýsingatækni hafa erlendis verið nýtt á mörgum mismunandi sviðum ráðgjafar. Líklega hefur hún verið mest, hingað til, á sviði starfsþróunar og starfsráðgjafar. Má nefna sem dæmi aðgengi að upplýsingum um störf og vinnumarkað, ýmis upplýsingakerfi á netinu sem hjálpa ráðþegum að vinna að starfsþróun sinni og ákvarðanatöku sem því tengist (Bobek og fleiri, 2005; Sabella, Poynton og Isaacs, 2010). Samkvæmt nýrri rannsókn um raddir ráðþega þar sem verið var að skoða gæði ráðgjafar fyrir fullorðna á Norðurlöndunum kom í ljós að (7 %) ráðþega á Íslandi höfðu fengið ráðgjöf gegnum internetið s.s heimasíðu, tölvupóst eða spjallsvæði og (9 %) ráðþega höfðu fengið ráðgjöf gegnum síma sem var í báðum tilvikum lægsta hlutfallið meðal Norðurlandanna. Hlutfall ráðgjafar á internetinu var langhæst í Finnlandi (48%) en á bilinu (15-24 %) á hinum Norðurlöndunum. Hlutfall símaráðgjafar á hinum Norðurlöndunum var frá (15-24 %). Höfundar segja að niðurstöðurnar bendi til þess að hægt gangi að innleiða nýja tækni við ráðgjöf nema í Finnlandi. Upplýsingatækni sé hins vegar mikið tækifæri í ráðgjöf og geti aukið aðgengi að henni. Höfundar benda einnig á að á Íslandi er ekki til heildstætt vefupplýsingakerfi um nám og störf sem geti valdið þessu lága hlutfalli. En þó þau séu til á hinum Norðurlöndunum eru þau ekki endilega mikið nýtt nema í Finnlandi sem bendir til að meira þarf til en gagnabanka, hann verður að vera bæði vel kynntur og notendavænn (Guðbjörg Vilhjálmisdóttir, Andrea G. Dofradóttir og Guðrún Birna Kjartansdóttir, 2011).

Í mörgum skólum er starfslið náms- og starfsráðgjafa falið að þrátt fyrir mikinn fjölda nemenda og hlutfall nemenda á hvern náms- og starfsráðgjafa mjög hátt. Sem dæmi má taka 8000 manna háskóla þar sem 1300 nemendur voru á hvern starfandi náms- og starfsráðgjafa. Þetta veldur því að nemendur hafa ekki að jafnaði aðgang að náms- og starfsráðgjöf og sumstaðar eru náms- og starfsráðgjafar svo mikið bókaðir að margir nemendur hitta aldrei náms- og starfsráðgjafa á skólagöngu sinni (Relyea, 2007). Sama er upp á teningnum hér á landi. Í Háskóla Íslands voru 14.212 nemendur skráðir á vormisseri 2011 og 5,75 stöðugildi náms- og starfsráðgjafa sem gerir hlutfall nemenda á hvern ráðgjafa nær tvöfalt hærra en í dæminu hér á undan (María Dóra Björnsdóttir munnleg heimild, 2. september 2011). Einnig kemur fram í skýrslu starfshóps á vegum Menntamálaráðuneytisins frá 2007 að aðgengi nemenda að náms- og starfsráðgjöfum í grunn- og framhaldsskólum er mjög mismunandi bæði eftir landshlutum og skólastigum og meðalfjöldi nemenda á hvert stöðugildi náms- og starfsráðgjafa er frá 150-1100 samkvæmt rannsókn Sigríðar Dísu Gunnarsdóttur 2006 (Menntamálaráðuneytið, 2007).

Upplýsingatækni af ýmsu tagi hefur hafið innreið sína í náms- og starfsráðgjöf erlendis. Á Íslandi er tölvunotkun mjög almenn en í gerð upplýsingakerfa virðumst við standa nágrannaþjóðum okkar langt að baki. Rannsóknin sem gerð er á Norðurlöndunum bendir í sömu átt, við Íslendingar nýtum upplýsingatækni í náms- og starfsráðgjöf langminnst allra Norðurlandþjóða. Hlutfall nemenda á hvern náms- og starfsráðgjafa er mjög hátt hérlendis sem er svipuð staða og víða erlendis. Því ber að skoða á hvern hátt rafræn náms- og starfsráðgjöf getur komið þarna inn. Áður en það er gert þarf að skilgreina eða kynna nánar rafræna náms- og starfsráðgjöf. Er því við hæfi að spyrja hvað er rafræn ráðgjöf?

### **1.1 Rafræn ráðgjöf**

Rafræn ráðgjöf (e. Cybercounseling, distance counseling, e-therapy, online counseling, web counseling) er ráðgjöf þar sem ráðþegi og ráðgjafi eru ekki á sama stað, jafnvel ekki á sama tíma, og nýta sér tækni af einhverju tagi til að eiga

samskipti (Manhal-Baugus, 2001). Fræðilegur kjarni rafrænnar ráðgjafar er sá sami og hefðbundinnar ráðgjafar, að styðja við fólk sem þarf á hjálp að halda (Maples og Han, 2008). Kenningarleg rök með rafrænni ráðgjöf eru úr lausnarmiðuðum kenningum (e. Solution-focused) og frásagnarkenningum (e. narrative-type). Kenningarlegan bakgrunn rafrænnar ráðgjafar má einnig finna í kenningum Carl Rogers um einstaklingsmiðaða ráðgjöf og hugrænni atferlismeðferð Becks (Anthony og Nagel, 2010). Eitt verkfæri ráðgjafa fram að þessu hefur verið að láta ráðþega skrifa niður hluti af ýmsu tagi: dagbókarskrif eða að skrifa niður vandamál sín til að hjálpa ráðþega við að greina ástandið og setja vandamál sín í skýrara samhengi. Skrifleg samskipti eru ein birtingarmynd rafrænnar ráðgjafar (Manhal-Baugus, 2001). Margt er líkt með þessu tvennu, hvort sem það er gert á pappír eða rafrænt.

Samkvæmt Evans (2009), Maples og Han (2008), Suler (2004) og Walz (2007) virðist náms- og starfsráðgjöf af ýmsu tagi s.s. leiðbeiningar eða upplýsingar um nám og störf eða starfsþróun, henta betur sem viðfangsefni rafrænnar ráðgjafar en margt annað innan ráðgjafar almennt. Rafræn ráðgjöf virðist vera komin til að vera og er ekki síðri þjónusta en hefðbundin ráðgjöf (Evans, 2009). Það þýðir samt ekki að ráðgjafar þurfi að velja hér á milli því hefðbundin ráðgjöf eða sú rafræna eiga misvel við í mismunandi aðstæðum og geta verið hentugar annaðhvort fyrir ráðgjafann sjálfan eða ráðþegann eftir atvikum. Því ætti ekki að líta á rafræna ráðgjöf sem síðri kost heldur líta á hefðbundna ráðgjöf og rafræna ráðgjöf sem hliðstæður. Í rafrænni ráðgjöf er tæknin löguð að ráðgjafarsamskiptunum í þeim tilgangi að auka þjónustu við ráðþega. Þrátt fyrir efasemdir sumra er sá möguleiki að eiga samskipti við aðra rafrænt kominn til að vera í ljósi stafrænnar byltingar og krefst íhugunar um áhrif þessara breytinga á ráðgjafartækni. Burtséð frá samskiptatækninni sem notuð er í ráðgjöfinni verður ævinlega að setja þarfir ráðþega í öndvegi, en ekki láta tæknina ráða för. Rafræn ráðgjöf býður upp á fjölbreytta möguleika til að eiga samskipti og hver leið fyrir sig hefur sína kosti og galla, hægt er að teygja á tímamörkum, staðsetningu og sjónrænni skynjun og búa til ímyndað umhverfi. Ráðgjafar verða að hafa hugrekki til að takast á við rafræna ráðgjöf og læra á afleiðingar hennar. Hér á það sama við og alltaf þegar verið er að takast á við nýjar leiðir eða aðferðir

við ráðgjöf og kenningar, alltaf þarf að skipuleggja það vel til að forðast siðferðileg eða lagaleg álitamál. Velferð ráðþega er ávallt það mikilvægasta í ráðgjöfinni, meðan á henni stendur og líka niðurstöður hennar (Evans, 2009; Maples og Han, 2008; Suler, 2004; Walz, 2007).

Þó framþróun í rafrænni ráðgjöf hafi verið mikil síðustu árin er hún samt ekki alveg ný af nálinni og við hæfi að líta á hvernig þetta hófst?

## **1.2 Saga rafrænnar ráðgjafar**

Rafræna ráðgjöf má rekja allt aftur til sjöunda áratugsins í Bandaríkjunum þegar tölvuforritið ELIZA var búið til og lék hlutverk ráðgjafa og ráðþeginn gat talað við hana en átti ekki samskipti við ráðgjafa heldur tölvu. Fleiri slík fylgdu í kjölfarið og á grunni þeirra byggðu þau sem á eftir komu. Á áttunda og níunda áratugnum komu spjallborð og fréttahópar sem leiddu til póstlista og tölvupósts eins og þekktist í dag. Einnig voru búið til ýmis tölvuforrit fyrir inngríp í þróun starfsferils, starfsráðgjöf og við ákvarðanatöku ásamt áhugasviðskönnunum. Rafræn ráðgjöf hófst fyrir alvöru í bandarískum háskólum um miðjan níunda áratuginn og var lengst af ókeypis. Um miðjan tíunda áratug síðustu aldar var byrjað að krefjast gjalds fyrir ráðgjöfina. Þá byrjuðu ráðgjafar sem starfa sjálfstætt líka að verða fleiri og fleiri og í dag eru fleiri þúsund slíkir starfandi í Bandaríkjunum einum saman (Anthony og Hagel, 2010; Granello, 2000; HarrisBowsbey og Sampson Jr, 2005).

## **1.3 Meginflokkar rafrænnar ráðgjafar**

Til eru fimm meginflokkar rafrænnar ráðgjafar: tölvupóstur, læst vefsamskiptakerfi, spjall, fjarfundur og tölvusími (Manhal-Baugus, 2001; Maples og Han, 2008). Algengasta form rafrænnar ráðgjafar er notkun tölvupóstsamskipta þar sem ráðþegar senda ráðgjöfum tölvupóst um vandamál sín, áhyggjur og ýmis málefni sem ráðgjafar svara til baka með tölvupósti og felst því í persónulegri ráðgjöf, maður á mann. Læst vefsamskiptakerfi er öruggara en tölvupóstur en flóknara í framkvæmd, ráðþegi þarf að skrá sig inn á læst svæði til að senda

skilaboð. Netsamtal, ólíkt hinum tveimur, fer fram á rauntíma því ráðgjafi og ráðþegi spjalla saman beint, skriflega eða með hljóði og jafnvel í mynd. Um tvenns konar spjall getur verið að ræða, ýmist einkasamtal eða hópspjall. Einkasamtal leyfir meiri dýpt samskipta en síðarnefnda formið sem felur í sér samskipti við fleiri en einn ráðþega í einu. Hópspjall krefst frekar fyrirfram ákveðinna reglna og verklags til að tryggja að ráðþegar fái faglega ráðgjöf. Spjallborð er eitt dæmi um það, þar setja ráðþegar fyrirspurnir sínar nafnlaust á opið svæði og ráðgjafar svara þeim þannig að allir sjá svarið og geta nýtt sér það til dæmis ef um er að ræða almennar fyrirspurnir um nám og störf af ýmsu tagi (Manhal-Baugus, 2001; Maples og Han, 2008). Myndspjall/tölvusími hentar ráðgjöfum best til samskipta við ráðþega því það gerir báðum aðilum kleift að fram fari samtal, bæði með hljóði og í mynd, og kemst næst hefðbundinni ráðgjöf. Gallinn er sá að þessi tækni krefst ákveðins hraða á internettengingu til að gæði þess séu viðunandi. Fleiri dæmi um tæknilausnir sem notaðar eru í ýmiskonar ráðgjöf eru sýndarveruleiki, margmiðlun, leikir og sérhannaður hugbúnaðar til ráðgjafar (Manhal-Baugus, 2001; Richards, 2009). Símaráðgjöf gegnum heimasíma er orðin yfir 40 ára gömul en farsímaráðgjöf, samskipti með smáskilaboðum, ráðgjöf gegnum hugbúnað farsíma eða fjarfundabúnað, tölvuleikir, sýndarveruleiki og samfélagsmiðlar af ýmsu tagi eru nýjar aðferðir sem ekki er komin mikil reynsla á í að nýta í ráðgjöf (Anthony og Nagel, 2010).

Líkt og í hefðbundinni ráðgjöf er þörf á því að í upphafi ráðgjafarsambands að fara yfir ábyrgð og aðild hvors aðila um sig. Á öllum stigum rafrænnar ráðgjafar er nauðsynlegt fyrir ráðgjafann að kynna innan hvaða marka ráðgjöfin fer fram og hvað ráðgjafarsamningurinn felur í sér. Hér er um að ræða upplýst samþykki, eðlileg tíðni samskipta, lengd texta, friðhelgi, trúnað og fleira. Nauðsynlegt er að líka komi fram innan hvaða takmarkana ráðgjöfin er veitt og hvaða leiðir til samskipta eru færar ef sú sem samið er um í upphafi rafrænnar ráðgjafar bregst. Það þurfa líka að vera skýrar upplýsingar um hvernig fólk ber sig að því að pantar tíma og hvernig á að greiða fyrir þjónustuna ef við á. Þetta er nauðsynlegt til að fyrirbyggja allan misskilning og líkur á ágreiningi á meðan á ráðgjöf stendur. Þeir sem starfa við rafræna ráðgjöf þurfa einnig að hafa áætlun af einhverju tagi um hvernig á að bregðast við ef ráðþegi sýnir af sér hegðun líklega

til að skaða sjálfan sig eða aðra, bæði ráðþegans vegna og ekki síður ábyrgðar viðkomandi fagaðila (Evans, 2009).

Símaráðgjöf hefur verið stunduð lengi en á síðustu árum er greinilegt að fleiri og fleiri möguleikar eru að bætast við þegar kemur að rafrænum samskiptum milli ráðgjafa og ráðþega og verður verkefni framtíðarinnar að veita og meta hvort þeir henti yfirleitt í rafrænni ráðgjöf eða tilteknum hópum ráðþega við ákveðnar aðstæður. Það virðist vera að rafræn ráðgjöf þurfi að fara fram eftir fastmótuðu ferli svo allt gangi vel. Því er við hæfi að skoða í framhaldinu helstu kosti og galla rafrænnar ráðgjafar.

#### **1.4 Helstu kostir rafrænnar ráðgjafar**

Tveir kostir hafa helst verið nefndir í fræðunum, annars vegar sá að koma til móts við þann hóp fólks sem annars leitaði sér ekki ráðgjafar en hins vegar að veita fólki ráðgjöf sem annars gæti ekki leitað sér ráðgjafar. Ástæður sem hefta aðgengi að hefðbundinni ráðgjöf eru t.d. búseta í dreifbýli, sjúkdómar og aðrir hindrandi þættir. Einnig hefur verið nefnt að hún henti þeim hópi fólks sem finnst þægilegra að tjá sig skriflega (Heinlen, Welfel, Richmond og Rak, 2003; Shaw og Shaw, 2006). Kostur skriflegrar rafrænnar ráðgjafar er sá að til verður aðgengilegur gagnabanki um það sem hefur farið fram, bæði ráðgjafar og ráðþegar geta flett upp í samskiptunum hvenær sem er til að rifja upp og ráðþegar geta nýtt færslur sem einskonar dagbók eða rifjað upp hvernig þeir tókust á við tiltekið vandamál og nýtt það til að hjálpa sér sjálfir (Chester og Glass, 2006; Suler, 2004).

Rafræn ráðgjöf býður upp á fleiri leiðir fyrir ráðþega til að leita sér aðstoðar sem annars gætu mögulega ekki leitað hennar vegna kostnaðar, fjarlægðar eða þess að hún væri annars ekki í boði. Ýmsir þættir rafrænnar ráðgjafar gætu bætt við og aukið hefðbundna ráðgjöf. Í einhverjum tilvikum getur opnunartími í hefðbundinni ráðgjöf aftrað fólki frá því að leita sér hennar. Rafræn ráðgjöf gerir ráðgjöfum kleift að bjóða persónulega ráðgjafarþjónustu á hvaða tíma sem er: að degi til eða nóttu, eða hvaða vikudag sem er. Einnig hefur rafræn ráðgjöf þann kost að vera aðgengileg hvaðan sem er, heima eða hvar sem er í heimunum ef internettenging er í boði, frekar en eingöngu á skrifstofu viðkomandi



ráðgjafa. Rafræn ráðgjöf eykur aðgengi þeirra að ráðgjöf sem búa á dreifbýlli svæðum eða eiga síður heimangengt til dæmis vegna veikinda, fötlunar, takmarkaðra samganga, búsetu erlendis, eða fjölskylduaðstæðna. Möguleg nafnleynd er einn áhrifamesti þáttur í vinsældum rafrænnar ráðgjafar meðal ráðþega. Rafræn ráðgjöf getur stuðlað að því að ráðþegar upplifi sig síður varnarlaus og þeir eigi auðveldara með að ræða erfið persónuleg vandamál. Það að fara í viðtal á skrifstofu á skólasvæði, eða annars staðar, og segja frá vandamálum sínum við ókunnuga getur verið mjög erfitt þar til ákveðið traust milli aðila er komið á. Því getur rafræn ráðgjöf gagnast þeim hópi sem hefur ekki leitað sér ráðgjafar af þeim orsökum. Í rafrænni ráðgjöf er sjónum strax beint að því málefni sem ráðþegi er að velta fyrir sér, í stað þess að bíða eftir fyrirfram ákveðnum viðtalstíma sem er oft helsti ókostur hefðbundinnar ráðgjafar. Sé ráðgjöfin á skriflegu formi, til dæmis tölvupóstur, geta bæði ráðþegi og ráðgjafi gefið sér tíma til að ígrunda bæði það sem þeir skrifa og það sem hinn aðilinn hefur skrifað. Þessi valmöguleiki veitir ráðþegum einnig meira frelsi í að leita sér að hentugasta ráðgjafanum, því í flestum tilvikum gefa rafræn ráðgjafarsetur upp helstu upplýsingar um starfandi ráðgjafa, og ráðþegar geta því kynnt sér þetta fyrirfram og valið þann sem hentar best. Að auki ef ráðþega finnst ráðgjafinn ekki mæta væntingum sínum getur hann haft samband við einhvern annan með nokkrum smellum á tölvumúsinni. Einn stór kostur er líka sá hvað rafræn ráðgjöf er hagkvæm. Í flestum tilvikum kostar rafræn ráðgjöf minna en sú hefðbundna meðal annars vegna þess að ýmis kostnaður eins og ferðakostnaður og frátafir ráðþega frá vinnu kemur ekki til. Að skrifa gerir ráðþega kleift að taka ábyrgð á tilfinningum sínum og hegðun. Rafræn ráðgjöf getur líka gert þeim sem búa erlendis kleift að leita sér ráðgjafar á sínu móðurmáli. Spjallforrit af ýmsu tagi bjóða líka upp á tilfinningatákn af ýmsum toga svo sem broskalla. Myndlíkingar og sögur hafa lengi verið hluti af ráðgjafartækni og geta aukið gæði skriflegra samskipta (Efstathiou, 2009; Manhal-Baugus, 2001; Maples og Han, 2008). Rafræn ráðgjöf hefur í för með sér áhættu varðandi meðferð trúnaðarupplýsinga en það hefur ekki verið sannað að hún sé meiri en sú áhætta sem tekin er nú þegar í hefðbundinni ráðgjöf. Að tala við ráðgjafa gegnum netið er líklega álíka traust og að tala við ráðgjafa í eigin persónu, bæði eru í trúnaði og hvorugt er hundrað

prósent öruggt. Einnig ætti að safna sömu upplýsingum um ráðþega í rafrænni ráðgjöf í sama tilgangi og í hefðbundinni ráðgjöf (Manhal-Baugus, 2001). Fyrir ráðþega sem eiga erfitt með að komast í hefðbundna ráðgjöf er framboð á rafrænni ráðgjöf ómetanlegt. Að leita sér ráðgjafar rafrænt getur oft verið fyrsta skrefið fyrir þá sem skortir sjálfstraust eða þegar einhverjir aðrir persónulegir þættir hindra þá í að leita sér hefðbundinnar ráðgjafar (Evans, 2009).

Séu helstu kostir rafrænnar ráðgjafar dregnir saman samkvæmt því sem kemur fram hér að ofan þá eru þeir að rafræn ráðgjöf komi til móts við þann hóp annars vegar sem annars myndi ekki leita sér ráðgjafar og hins vegar þann hóp sem getur ekki leitað sér hefðbundinnar ráðgjafar vegna aðstæðna. Rafræn ráðgjöf hentar þeim sem vilja tjá sig skriflega, hægt er að minnka kostnað við ráðgjöf því frátafir frá vinnu og ferðakostnaður ráðþega eru í lágmarki. Rafræn ráðgjöf býður upp á sveigjanlegan vinnutíma og meira aðgengi en í hefðbundinni ráðgjöf og ráðþegum finnst það kostur að geta leitað ráðgjafar nafnlaust.

### **1.5 Helstu ókostir rafrænnar ráðgjafar**

Í hefðbundinni ráðgjöf, augliti til auglitis, ræður ráðgjafinn hverjir eru á staðnum. Þegar um rafræna ráðgjöf er að ræða gæti ótiltekinn fjöldi fólks verið hjá ráðþeganum að fylgjast með, lesa eða hlusta á ráðgjafarferlið og því gæti ráðgjafinn fengið skakka mynd af hvað ráðþeginn vill raunverulega ræða. Í leiðinni geta komið til alls konar ófyrirsjáanlegar truflanir, s.s. eins og þegar ráðþeginn er heima hjá sér. Ráðþegar verða að vera upplýstir um hættuna af því að þriðji aðili komist yfir upplýsingarnar þó það sé nú ólíklegt að tölvuþrjótur hefði mikinn áhuga á samtali milli ráðgjafa og ráðþega um starfsráðgjöf (Chope, 2009).

Fyrst og fremst skortir rafræn samskipti gegnum tölvur þó mannlega þáttinn og að sumra áliti þar með það sem er grundvöllurinn fyrir ráðgjöf. Í mannlegum samskiptum er oft hægt að lesa tilfinningar og líðan ráðþega út frá óyrtri hegðun þeirra. Þegar þessa þætti vantar gæti verið að ráðgjafi greini ástandið ekki rétt. Í ráðgjöf eru mannleg samskipti nauðsynlegur þáttur en þegar ráðgjöf er orðin rafræn getur skortur á þeim orðið hamlandi og hætta er á

mistúlkun milli beggja aðila. Því þarf það að vera hluti af rafrænu ráðgjafarferli að lágmarka hættu á mögulegum misskilningi. Án samskipta augliti til auglitis veit ráðgjafi ekki hvort ráðþegi er sá sem hann segist vera. Mögulega er sá sem er á hinum endanum óviðkomandi þriðji aðili og viðkvæmar persónuupplýsingar geta þannig lent í röngum höndum. Því þarf að gæta að trúnaði og ýmiskonar tölvuöryggi í rafrænni ráðgjöf. Mismunandi aðgengi fólks að tölvum, nettengingum og tækni af öllu tagi getur líka verið hamlandi. Rafræn ráðgjöf nær eingöngu til þeirra sem hafa aðgang að og kunna að nota tölvupóst og internetið almennt á skilvirkan hátt. Einnig eiga ekki allir auðvelt með að skrifa læsilegan texta og því er haldið fram að skrifleg rafræn ráðgjöf sé bara fyrir þá sem eru með sæmilega menntun en það á kannski við um ráðgjöf almennt upp að vissu marki. Hættan á tæknilegum örðugleikum er einnig ókostur og því þurfa báðir aðilar að fara yfir hvernig best er að bregðast við ef slíkt kemur upp og hvað sé þá hægt að gera. Það er líka ókostur að enn er ekki búið að rannsaka hversu árangursrík rafræn ráðgjöf er eða staðfesta gæði hennar nema að litlu leyti eða á hvaða sviðum sé ábyrgt að veita rafræna ráðgjöf (Manhal-Baugus,2001). Niðurstöður þeirra rannsókna hafa aðallega verið á jákvæðum nótum en stærð úrtaka hefur verið lítil. Því eru ekki komnar nægar upplýsingar um áhrif rafrænnar ráðgjafar. Þar sem um nýja ráðgjafartækni er að ræða gæti skortur á þjálfun í skriflegum samskiptum haft áhrif á færni ráðgjafa til að veita ráðgjöf á þennan hátt. Ráðgjafarkenningar eiga rætur sínar í hefðbundinni ráðgjöf og kannski er ekki hægt að yfirfæra þær á skrifleg samskipti og þá vantar kenningarlegan bakgrunn og framsetningu á því hvernig á að veita rafræna ráðgjöf. Því getur verið að til verði algerlega nýjar kenningar og nýjar starfsaðferðir (Heinlen, Welfel, Richmond og Rak, 2003; Law, 2002; Manhal-Baugus, 2001; Maples og Han, 2008; Shaw og Shaw 2006).

Vandinn með meðferð persónuupplýsinga og trúnaðarupplýsinga vegur þungt þegar verið er að telja upp galla rafrænnar ráðgjafar. Rafrænu samskiptin skortir líka að mestu mannlega þáttinn og ýmislegt vantar þegar samskipti fara ekki fram augliti til auglitis. Mismunandi er líka hversu mikið aðgengi fólk hefur að tölvum og nettengingum og hætta er á tæknilegum örðugleikum. Ráðþegar eiga líka mismunandi auðvelt með að tjá sig skriflega og síðan vantar bæði rannsóknir

og kenningar varðandi rafræna ráðgjöf. Í næsta kafla er komið nánar inn á lagaleg og siðferðileg álitamál.

### **1.6 Lagaleg og siðfræðileg álitamál**

Þó rafræn ráðgjöf skapi tækifæri fyrir ráðgjafa til að ná til ráðþega þá fylgja framkvæmdinni ýmis vandamál sem þarf að íhuga vandlega. Trúnaður, upplýsingaskylda og upplýst samþykki eru nokkur dæmi um slíkt. Trúnaður varðandi upplýsingar sem koma fram í viðtölum er meginviðfangsefni allra siðareglna, ekki bara á netinu. Að bjóða upp á viðeigandi ráðgjöf innan þess ramma og skilyrða sem ráðgjafi þarf að uppfylla ásamt á hvaða formi ráðgjöfin er fer fram eru siðfræðileg málefni sem krefjast vandlegar íhugunar. Að bjóða upp á ráðgjöf á netinu er umdeilt, sérstaklega meðal þeirra sem telja að ráðgjöf augliti til auglitis sé eina ráðgjafarformið sem skilar árangri. Rafræna ráðgjöf skortir lagalega ramma til að vernda ráðþega frá vanhæfum ráðgjöfum, rangfærslum ráðþega, fólki sem þykist vera annar en það er og aðgengi þriðja aðila að upplýsingum, til dæmis netþjónustuaðila. Líklegt er að fólk sem er í alvarlegri sálarkreppu hafi ekki gagn af rafrænni ráðgjöf og einnig þeir sem eiga við flókinn vanda af einhverju tagi að stríða. Því er nauðsynlegt fyrir ráðgjafa sem starfa rafrænt að upplýsa um málefni sem þeir undanskilja. Kynferðislegt ofbeldi, heimilisofbeldi, átraskanir og geðsjúkdómar sem valda veruleikatrufnunum gætu verið á þeim lista. Síðan eru þeir sem eru meðmæltir rafrænni ráðgjöf sem segja að hún minnki líkur á menningarlegri mismunun og gæti því veitt ýmsum minnihlutahópum meiri tækifæri til hlutlausrar ráðgjafar. Hins vegar segja þeir sem eru á móti rafrænni ráðgjöf að hið gagnstæða eigi við og þeir séu viðkvæmari fyrir mismunun af öllu tagi vegna þess að ýmis menningarlegur munur geti farið framhjá ráðgjöfunum þegar þessi samskiptamáti er notaður (Manhal-Baugus, 2001; Maples og Han, 2008). Trúnaður í rafrænni ráðgjöf er eitthvað sem krefst athygli og umhugsunar. Í faglegu samhengi ráðgjafar er trúnaður hornsteinn allra faglegra siðareglna. Hafa þarf í huga með hvaða hætti er hægt að viðhalda trúnaði á rafrænum vettvangi til dæmis að huga að því hvaða hugbúnaður er valinn með tilliti til trúnaðar við ráðþega, öryggis persónuupplýsinga, innihalds rafrænna

samskipta milli aðila og hvaða upplýsingum ef einhverjum er deilt með þriðja aðila (Evans, 2009). Fræðasamfélagið erlendis hefur ákveðnar áhyggjur af menntun og reynslu þeirra sem bjóða nú þegar upp á rafræna ráðgjöf því í sumum tilvikum vantar upplýsingar um menntun og starfsheiti þeirra sem veita ráðgjöf. Einnig velta menn fyrir sér þeim möguleika sem rafræn ráðgjöf býður upp á að vera að ráðleggja fólki sem býr víðsfjarri heimaslóðum ráðgjafans og ef ráðgjafinn gætir sín ekki gæti óviðeigandi ráðgjöf valdið skaða (Harris-Bowsbey, Riley Dikel og Sampson Jr, 2002). Það vantar einnig lagaramma af ýmsu tagi utan um rafræna ráðgjöf á alþjóðlega vísu. Til dæmis getur einn helsti kostur rafrænnar ráðgjafar varðandi staðsetningu líka valdið vanda í lagalegu tilliti því alþjóðlegt umhverfi rafrænnar ráðgjafar vekur líka upp umræður um lagalegt umhverfi. Lög eru mismunandi milli svæða og landa og engin alþjóðalög eru til um ráðgjöf til dæmis varðandi verndun ráðþega. Ýmis álitamál varðandi siðfræði og útfærslu rafrænnar ráðgjafar eru líka til staðar, hvaða aðili til dæmis veitir leyfi eða löggildir rafræna ráðgjöf (Law, 2002; Manhal-Baugus, 2001; Maples og Han, 2008)? Alþjóðlegt umhverfi rafrænnar ráðgjafar vekur líka upp umræður um hvert þeir ráðþegar eiga að leita sem telja að á sér hafi verið brotið og þeir hafi fengið lélega þjónustu (Heinlen, Welfel, Richmond og Rak, 2003). Fljótt á litið virðist staðan vera svipuð hérlandis, í 3.gr laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000 er þess getið að gildissvið þeirra nái yfir alla vinnslu rafrænna persónuupplýsinga og má því ætla að þau nái yfir þau gögn sem safnað er í og vegna rafrænnar ráðgjafar.

Í siðareglum Félags náms- og starfsráðgjafa er ekkert fjallað um rafræna ráðgjöf sérstaklega. Þó er minnst á það í 4. grein umrædda siðareglna að ráðgjafi: „sýnir einkalífi ráðþega virðingu og gætir ávallt fyllstu vandvirkni og varúðar í skráningu og meðhöndlun persónulegra gagna á rafrænu og órafrænu formi“ (Félag náms- og starfsráðgjafa, e.d.). Alþjóðasamtök náms- og starfsráðgjafa (*International association for educational and vocational guidance, IAEVG*) eru með heila lagagrein í siðareglum sínum sem snýst um að ráðgjafar noti tækninýjungar ef rannsóknir styðja notkun þeirra. Ráðgjafar eiga einnig að velja tækni sem hentar hverjum ráðþega sem þarf líka að skilja og geta nýtt sér þá tækni sem í boði er og ekki megi mismuna fólki varðandi aðgengi að upplýsingum

(IAEVG, e.d.). Í siðareglum American Counseling Association (ACA) er fjallað mun ítarlegar um rafræna ráðgjöf. Mest er fjallað um upplýst samþykki á rafrænum vettvangi, varúð varðandi aðgengi þriðja aðila að upplýsingum og ábyrgð ráðgjafa sem eru með heimasíður að halda þeim við og gæta þess að allir eigi jafnt aðgengi að þeim, til dæmis á grundvelli tungumáls eða fötlunar af einhverju tagi (ACA, 2005).

Trúnaður, upplýsingaskylda og upplýst samþykki ásamt siðareglum og lagarömmum eru áhyggjuefnin þegar lagalegt og siðferðilegt umhverfi rafrænnar ráðgjafar er skoðað. Vernd ráðþega fyrir ófaglærðum ráðgjöfum og slæmri ráðgjöf virðist líka vera lítil og sá þáttur sem snýr að ráðgjöfunum sjálfum er að komast að og ákveða fyrir hverja rafræn ráðgjöf sé. Er hún fyrir alla eða bara ákveðna hópa fólks sem eru að leita að upplýsingum er spurning sem fagstétt náms- og starfsráðgjafa þarf að athuga í sínu starfi? Eitt af siðferðilegu álitamálunum snýst um hæfni ráðgjafa og hér á eftir er litið nánar á þann þátt.

## **1.7 Hæfni ráðgjafa**

Að hafa hæfni og reynslu í hefðbundinni ráðgjöf þýðir ekki endilega að ráðgjafi sé fær um að stunda rafræna ráðgjöf án aðlögunar og frekari þróunar þeirrar hæfni og leikni sem fyrir er. Að veita rafræna ráðgjöf á faglegan og siðlegan hátt er það mikilvægasta sem ráðgjafi þarf að hafa í huga burtséð frá því hvaða tækni þeir nýta sér. Engu skiptir hvaða siðareglum þeir starfa eftir eða hvaða fagstétt þeir tilheyra. Ráðgjafi sem starfar rafrænt þarf að hafa þekkingu á tölvum en hann þarf ekki að vera sérfræðingur í tölvutækninni og einnig þarf þolinmæði gagnvart göllum tölvutækninnar og leitast við að lágmarka hættu á tæknilegum erfiðleikum. Ráðgjafinn þarf að vera fljótur að skrifa áreiðanlegan og skýran texta rafrænt og geta tjáð sig í skrifuðu máli, til dæmis að geta auðveldlega lýst tilfinningum sínum og annarra skriflega. Einnig þarf hann að hafa sveigjanleika til að veita ráðgjöf með ýmsu móti, augliti til auglitis eða gegnum spjall eða tölvupóst, allt eftir því hvað hentar viðkomandi ráðþega (Anthony og Nagel, 2010; Evans, 2009; Goss og Anthony, 2009). Eins og í annarri ráðgjöf þarf að semja um innan hvaða marka ráðgjöfin fer fram til að mynda árangursríkt

ráðgjafarsamband. Þegar þær aðstæður koma upp að vísa þarf aðila annað á að leitast við að finna viðeigandi þjónustu til að tryggja að ráðþegi fá þá aðstoð sem hann þarf. Þegar samskiptin fara fram rafrænt þarf að tryggja að ráðþegi hafi lesið og samþykkt einhverskonar form af upplýstu samþykki. Ráðgjafar þurfa líka að kunna að opna og viðhalda samtölum rafrænt og kunna skil á því tungumáli sem viðgengst í netheimum. Árangursríkast er að spyrja einnar spurningar í einu og einbeita sér að einu málefni í einu til að ná sem mestum árangri. Síðast en ekki síst þarf ráðgjafi sem starfar rafrænt að kunna að enda ráðgjöfina og halda sig innan tímamarka (Evans, 2009; Trepal, Haberstroh, Duffey og Evans, 2007). Krafa um rafræna ráðgjöf hefur í mörgum tilvikum komið frá ráðþegum sjálfum frekar en ráðgjöfum og sú staðreynd að tengsl geta myndast rafrænt og geta verið merkingarbær hefur verið ljós í nokkurn tíma (Goss og Anthony, 2009).

Ráðgjafar nútímans ættu að vera vel heima í nútímatækni, möguleikum internetsins, hafa næga þekkingu á umsjón og geymslu rafrænna gagna og fylgjast vel með á því sviði til að geta mætt þörfum ráðþega nútímans og geta sinnt starfinu þannig að það samræmist siðareglum og sé innan ramma laga sem við eiga. Þeir ættu einnig að kunna að halda utan um rafrænar skrár og upplýsingar um ráðþega til að forðast mögulega misnotkun þeirra. Ráðgjafar þurfa líka að íhuga hæfni sína til að veita þjónustu með aðstoð internetsins, meta annars vegar ávinninginn af rafrænni ráðgjöf og hins vegar hættunna sem geta fylgt. Þeir þurfa líka að hafa næga reynslu til að geta mætt ráðþega þar sem hann er og vera meðvitaðir um að þróa hefðbundna ráðgjafartækni yfir í rafræna. Ráðgjafar þurfa einnig að ganga úr skugga um að ráðþegar séu vitsmunalega, tilfinningalega og líkamlega hæfir til að geta nýtt sér rafræna ráðgjöf (Evans, 2009; Maples og Han, 2008).

Miðað við upptalninguna hér að ofan er ekki sama hæfnin sem þarf til að vera rafrænn ráðgjafi og starfa við hefðbundna ráðgjöf. Mikilvægt er að ráðgjafar séu faglegir þegar þeir veita og meta kosti og galla þess að taka að sér rafræna ráðgjöf með tilliti til eigin hæfni og hafi siðareglur í heiðri. Nauðsynlegt er að ráðgjafar sem starfa rafrænt geti tjáð sig skriflega, hafi nægilega tölvuþekkingu og kunni að fara með rafræn gögn svo óprúttir aðilar komist ekki yfir þau. Þeir bera

líka ábyrgð á því að ganga úr skugga um að ráðþegi sé hæfur til að vera þátttakandi í rafrænni ráðgjöf og ef ekki er það þeirra að vísa þeim til réttra fagaðila. Hvað þurfa þá þeir ráðgjafar sem ákveða að starfa rafrænt að hafa í huga þegar þeir byrja starfsemi sína?

### **1.8 Til umhugsunar þegar rafrænni ráðgjöf er komið á fót**

Ef til vill er ágætt að fyrsta skrefið í áætlanagerð fyrir rafræna ráðgjöf sé að ákveða fyrir hvaða hóp hún sé í boði fyrir. Líklegt er að ráðgjafar velji þann hóp sem þeir hafa reynslu af að veita ráðgjöf. Næsta skref er að búa til gátlista til að fara eftir þegar tekið er á móti ráðþegum í rafrænni ráðgjöf til að tryggja að þeir aðilar sem leita ráðgjafar rafrænt sé vísað á viðeigandi fagaðila ef þeir eru að leita að ráðgjöf sem er ekki í boði á viðkomandi stað. Þriðja skrefið er að ákveða hvaða tækni á að nota til að bjóða rafræna ráðgjöf. Eiga samskiptin að fara fram í rauntíma t.d. spjalli eða fjarfundabúnaði eða eiga þau að vera í formi t.d. tölvupósta þar sem líður tími á milli skilaboða ráðgjafa og ráðþega? Í fjórða lagi þarf að setja ráðþegum mörk varðandi tíðni samskipta því enginn getur alltaf verið til staðar fyrir ráðþega sína. Þetta gæti falist í að tölvupósti væri svarað innan eins eða tveggja sólarhringa sem dæmi. Trúnaður er alvörumál sem ráðgjafar sem starfa eftir siðareglum kappkosta að tryggja á öllum stigum ráðgjafar og eru meðvitaðir um og eins og í hefðbundinni ráðgjöf þarf líka að afla upplýsts samþykkis. Það þarf líka að velja vandlega þann hugbúnað sem notast er við í ráðgjöfinni (Saunders, 2007).

Eins og kom fram hér að ofan er upplýst samþykki eitt mikilvægasta viðfangsefni siðareglna og því þurfa ráðgjafar sem starfa rafrænt að tryggja að ráðþegar hafi fengið eins miklar upplýsingar og hægt er um hvernig ráðgjöfin fer fram, hvaða væntingar er hægt að gera, aðrar leiðir til að leita aðstoðar og svo framvegis. Almennt er viðurkennt að rafræn ráðgjöf henti ekki nýliðum í ráðgjafastéttinni. Þó erfitt sé að segja hvað sé næg reynsla vegna þess hve mismunandi er milli landa hvernig staðið er að menntun ráðgjafa þá má segja að hæfni í til dæmis hefðbundinni ráðgjöf þýðir ekki endilega að ráðgjafi sé hæfur í rafræna ráðgjöf og öfugt. Mörgum ráðgjöfum á aldrei eftir að finnast þægilegt að



vinna án persónulegrar nærveru ráðþega eða að vinna með aðstoð tækni af einhverju tagi. Viðmiðunin er sú að ef þú hefur ekki réttindi til að veita einhverjum hóp ráðgjöf í hefðbundinni ráðgjöf getur þú örugglega ekki sinnt sama hóp rafrænt heldur. Að vinna rafrænt krefst sérhæfingar að viðbættri aukinni færni, þjálfun og reynslu. Ráðþegi þarf að geta nálgast upplýsingar um að ráðgjafi sé sá sem hann segist vera til dæmis um menntun og starfsreynslu viðkomandi og hvernig er hægt að ná í viðkomandi. Sitt sýnist hverjum um hvaða hópum rafræn ráðgjöf hentar eða hentar ekki. Yfirleitt þegar rafræn ráðgjöf hentar ekki viðkomandi myndi hefðbundin ráðgjöf ekki henta heldur því fólk þarf meiri stuðning en ráðgjöf veitir, til dæmis læknishjálp. Því á sú ríka tilkynningaskylda að láta viðeigandi aðila vita ef ráðþegi er hættulegur sjálfum sér eða öðrum jafnvel við rafrænt og annars staðar og verður ráðgjafi helst að hafa einhverjar upplýsingar um ráðþegann. Annað álitamál er að ólögráða fólk leiti sér rafrænnar ráðgjafar og ef hún er ekki í boði þarf að taka það fram. Hins vegar virðist rafræn ráðgjöf sérstaklega henta ungu fólki sem er alið upp í heimi tækninnar og ráðgjafar sem ætla að sinna ólögráða fólki þurfa að standa vörð um hvað þeir geta boðið viðkomandi og hvenær þeir eru skyldugir að upplýsa foreldra eða forráðamenn. Vegna þess að ráðgjafi getur verið á einum stað og ráðþegi á öðrum þarf ráðgjafi alltaf að starfa í samræmi við lög sem gilda hjá hvorum aðila um sig. Ráðgjafinn þarf alltaf að hafa trúnað við ráðþega að leiðarljósi (Anthony og Nagel, 2010; Shaw og Shaw, 2006).

Efstathiou (2009) dregur saman hvernig heimasíða rafrænnar ráðgjafar ætti að vera til að uppfylla helstu siðareglur og staðla og hér á eftir eru þau helstu. Markmið þjónustunnar þurfa að vera sett skýrt fram. Nafn ábyrgðaraðila þarf að vera sýnilegt og líka hvernig hægt er að ná í viðkomandi. Það þarf að yfirfara allar upplýsingar reglulega og síðustu breytingar eiga að sjást fyrir alla. Gera þarf síðuna sem aðgengilegasta fyrir fólk með sérþarfir. Sé um einhverja fjárhagslega styrktaraðila að ræða þurfa upplýsingar um það að koma fram og sé um einhverskonar auglýsingar að ræða þurfa þær að vera vel aðskildar frá öðru efni á síðunni. Aðeins til þess bærir fagaðilar eiga að veita persónulega ráðgjöf og upplýsingar þar um eiga að vera aðgengilegar. Allar takmarkanir á þjónustu eiga að koma fram og einnig sú staðreynd að rafræn ráðgjöf getur ekki verið

staðgengill hefðbundinnar ráðgjafar. Notendur þurfa að vera vel upplýstir um trúnað, aðgengi að trúnaðarupplýsingum og geymslu þeirra. Koma þarf skýrt fram hvaða persónuupplýsingum er safnað, af hverjum, í hvaða tilgangi og til hve langs tíma þær eru geymdar. Samskiptamátinn þarf að vera vel útskýrður og á hvaða forsendum þjónustan fer fram. Öll framsetning á öllu efni þarf að vera einföld og skýr. Fagaðilar eiga ætíð að starfa eftir lögum og siðareglum sinnar stéttar og virða þær takmarkanir sem menntun þeirra og reynsla setur þeim.

Margt þarf að hafa í huga þegar byrjað er að veita rafræna ráðgjöf. Það þarf að ákveða fyrir hvaða hóp hún á að vera, hvernig þjónustunni verður háttáð og hvaða tækni er notuð til að eiga samskipti við ráðþega. Gæta þarf að því að ráðþegar séu upplýstir fyrirfram um helstu þætti rafrænnar ráðgjafar og gefi samþykki sitt fyrir því hvernig hún fer fram. Einnig þarf vefsetrið að vera vel úr garði gert og þar eiga að koma fram allar helstu upplýsingar sem skipta máli og allt verður það að vera sett upp í samræmi við lög og siðareglur. Erlendis eru víða til heimasíður sem bjóða upp á rafræna náms- og starfsráðgjöf og næst eru því tekin dæmi um hvernig þessar heimasíður eru í nokkrum löndum.

### **1.9 Dæmi um rafræna ráðgjöf erlendis**

Þróunin í rafrænni ráðgjöf hefur verið mest á sviði náms- og starfsráðgjafar. Til eru ýmsar vefsíður sem veita upplýsingar um atvinnutækifæri, nám og störf, styrki sem eru í boði og ýmsar aðrar upplýsingar sem tengjast náms- og starfsferli. Til eru heimasíður bæði fyrir ráðgjafa og ráðþega. Víða eru til ráðgjafarsetur þar sem ráðgjafar og aðrir fagaðilar veita upplýsingar með aðstoð tækni: gegnum tölvupóst, heimasíður og gjaldfrjáls símanúmer (Gibson og Mitchell, 2003).

Sé fyrst litið til nágrannalandanna eru Danir með upplýsingavef um nám og störf þar í landi flokkað eftir aldri eða því hve langt þú ert kominn í námi. Einnig eru sérstakar undirsíður fyrir foreldra og þá sem eru að leita að námsleiðum þar sem er kennt á ensku. Að auki er boðið upp á rafræna ráðgjöf gegnum spjall á heimasíðunni, tölvupóst, síma eða smáskilaboð. Opnunartími síma- og vefráðgjafar er alla daga vikunnar fram á kvöld. Þar er líka að finna myndbönd með viðtölum við fólk í mismunandi störfum og námi. Að síðustu er

þar að finna áhugaverða verkfærakistu. Sem dæmi er þar starfaáttaviti sem er myndræn framsetning starfslýsinga, myndræn framsetning á yfirliti yfir skólakerfið, yfirlit yfir framhaldsnám þegar ákveðnu prófi er lokið og margt fleira (Undervisningsministeriet, e.d.).

Í Bretlandi er nýbúið að breyta upplýsingakerfum sem þjóna bæði Englandi og Wales. Nú eru komin á einn stað upplýsingar um alla opinbera þjónustu í þessum landshlutum og er kerfið orðið mjög viðamikil. Á síðunni sem fjallar um menntun og nám eru undirsíður flokkaðar eftir mismunandi hópum. Þar eru upplýsingar á undirsíðum um fullorðinsfræðslu, háskóla og æðri menntun, aldurshópin 14-19 ára, útskýringar á ýmsum stöðlum tengdum menntun og foreldrasíða bæði fyrir þá sem eiga börn í forskóla og skóla. Þá eru tenglar á ýmsar rafrænar gáttir, til dæmis NextStep sem er rafrænt starfsráðgjafarsetur. Síðan er tengd samfélagsmiðlum eins og Facebook, Twitter, Google Buzz, Stumbleupon, Delicious og Reddit ásamt því að upplýsingagáttin er með sérsíðu á Youtube (Directgov, e.d.; Directgov.uk, e.d.; Skills funding agency, 2010).

Á Nýja-Sjálandi er upplýsingavefur fyrir allt landið þar sem er hægt að hringja, senda tölvupóst, spjalla yfir netið eða gegnum Facebook og Twitter. Einnig er hægt að skrá sig inn á læst vefsvæði sem heitir *My Career Space* og svo er tenging yfir á Youtube. Einn hluti síðunnar er tileinkaður því að skipuleggja starfsferilinn og eru aðgangar að upplýsingum ólíkir eftir því hvar fólk er stadd í því ferli, svo sem að ákveða hvað það ætlar að verða, hvað það getur gert ef það vill skipta um vinnu og svo framvegis. Annar hluti síðunnar snýst um atvinnuleit og allt sem henni tengist, til dæmis hvernig á að gera starfsferilskrá, hoga sér í atvinnuviðtali og hvernig á að leita sér að vinnu. Þriðji hluti síðunnar er mjög áhugaverður en þar eru starfslýsingar ásamt upplýsingum um vinnumarkaðinn og reynslusögur fólks um leið þess í tiltekið starf ásamt glærusýningum sem fylgja eftir fólki á vinnudegi þess og hvað þeim finnst skemmtilegt við starf sitt. Fjórði hlutinn er mjög yfirgripsmikill gagnagrunnur um námsframboð í landinu. Fimmti hlutinn er gagnagrunnur yfir allskonar rafræn hjálpartæki sem styðja við aðra hluta síðunnar, sem dæmi getur fólk merkt við hvaða hæfni það hefur og fengið

hugmyndir að störfum í framhaldinu, Sjötti hlutinn er fyrir starfandi ráðgjafa en þar er að finna upplýsingar sniðnar fyrir starf þeirra (Newzealand.govt.nz, e.d.).

Á Írlandi er þetta tvískipt. Annars vegar er heimasíða með upplýsingum um nám þar í landi. Á henni eru upplýsingar sniðnar að mismunandi notendahópum: nemendur, fullorðinsfræðsla, náms- og starfsráðgjafar og foreldrar/fjölskylda. Á nemendasíðunni er meðal annars að finna gagnagrunn um nám í landinu eftir skólastigum. Að auki eru fréttasíða og síða með upplýsingum um írsku menntakerfið. Hins vegar er um að ræða gagnagrunn sem geymir upplýsingar um störf. Þó heimasíðan sé frekar einföld í sniðum eru þar samt mjög ítarlegar starfslýsingar og upplýsingar sem því tengjast (Foras Áiseanna Saothair, e.d.; Qualifax, 2011).

Þessi upptalning hér að ofan er ekki tæmandi en á að gefa ákveðna innsýn í hvernig þessum málum er háttað erlendis. Eins og sést eru aðrar þjóðir komnar mislangt á veg með sína rafrænu ráðgjöf og mismunandi er hvernig þessu er háttað hjá hverju landi fyrir sig en rafrænir gagnagrunnar um nám og störf ásamt því að ráðþegar geta yfirleitt leitað ráðgjafar rafrænt eftir mismunandi sé sameiginlegt þeim flestum.

### **1.10 Rafræn ráðgjöf á Íslandi**

Í þessu samhengi er forvitnilegt að rannsaka stöðu rafrænnar ráðgjafar á Íslandi. Náms- og starfsráðgjafar vinna m.a. í menntakerfinu, á símenntunarstöðvum, vinnumiðlunum og í ýmsum fyrirtækjum (Háskóli Íslands; Félags- og mannvísindadeild, e.d.). Menntakerfið má svo flokka í mismunandi skólastig: háskóla, framhaldsskóla, grunnskóla og leikskóla. Sé fyrst litið til hvað háskólar eru að gera kemur eftirfarandi í ljós: Rafrænar fyrirspurnir eru sýnilegur valmöguleiki í kynningu náms- og starfsráðgjafar Háskóla Íslands á því hvernig sé hægt að leita til þeirra sem þar starfa (Háskóli Íslands, e.d.). Í Árbók Háskóla Íslands (2009) kemur fram að við náms- og starfsráðgjöfina þar hefur rafrænum fyrirspurnum fjölgað mikið og þær eru orðnar yfir 1500 á ári árið 2008. Rafrænna fyrirspurna er ekki getið sérstaklega í Árbók Háskóla Íslands árið eftir (2010). Í Háskólanum í Reykjavík árið 2007 (2008) voru þær litlu færri, eða 1340, og um

700 símaviðtöl að auki. Aðrir háskólar á Íslandi virðast ekki bjóða upp á rafræna ráðgjöf en gefa upp netföng náms- og starfsráðgjafa, til tímapantana fyrirfram, og í sumum tilvikum einnig símanúmer þar sem hægt er að ná í náms- og starfsráðgjafa á skrifstofutíma eða í sérstökum símatímum (Háskólinn á Akureyri, e.d.; Háskólinn á Bifröst, e.d.; Keilir, e.d.; Landbúnaðarháskóli Íslands, e.d.; Listaháskóli Íslands, e.d.; Sólrún Harðardóttir, e.d.). Þegar heimasíður allra framhaldsskóla á landinu eru skoðaðar er sama upp á teningnum og hjá flestum háskólanna, gefin upp netföng, viðtalstímar og stundum símanúmer (Mennta- og menningarmálaráðuneytið, e.d.).

Iðan sem er fræðslusetur flestra iðngreina á Íslandi býður notendum síðunnar idan.is að senda rafrænar fyrirspurnir tengdum námi og störfum í iðnaði (Iðan, e.d.). Á vegum Vinnumálastofnunar eru ýmis átaksverkefni tengd ungu fólki og atvinnuleysi, til dæmis Ungt fólk til athafna og Nám er vinnandi vegur sem snúast um að bjóða atvinnuleitendum á tilteknum aldri tilboð um nám eða starf við hæfi (Vinnumálastofnun, e.d. a; Vinnumálastofnun, e.d. b). Á vegum Vinnumálastofnunar er einnig heimasíðan menntatorg.is. Þar eru upplýsingar um nám og ráðgjöf fyrir atvinnulausa en markhópurinn er fólk með stutta formlega menntun. Á menntatorgi eru nokkrar undirsíður, sú fyrsta er námsúrræði þar sem er kynning á námi og námskeiðum og hvaða leiðir og skilyrði eru fyrir því að stunda nám. Síðan eru önnur úrræði þar sem farið er yfir þau úrræði sem í boði eru á vegum Vinnumálastofnunar. Sú þriðja er undirsíðan náms- og starfsráðgjöf þar sem hún er kynnt og hvar er hægt að nálgast hana. Sú fjórða er um raunfærnimat, hvað það er og hvar er hægt að fara í raunfærnimat. Sú fimmta heitir atvinnumissir og inniheldur upplýsingar um atvinnuleysi almennt og að síðustu eru svo flýtleiðir á helstu þætti Menntatorgsins (Menntatorg, e.d.).

Eins og sjá má á þessari upptalningu er rafræn náms- og starfsráðgjöf hérlendis frekar fátækleg í samanburði við það sem gerist víða erlendis. Hún virðist aðallega byggjast á tölvupósti og mögulega símaráðgjöf. Upplýsingakerfin sem í boði eru veita góðar upplýsingar en eru ætluð þröngum hópi hvert um sig. Heildrænt og aðgengilegt upplýsingakerfi um nám og störf á Íslandi er ekki til og Ísland virðist vera langt frá því að standa jafnfætis öðrum löndum hvað aðgengi

að rafrænni náms- og starfsráðgjöf varðar. Áður var minnst á að rannsóknir vantaði tilfinnanlega á rafrænni ráðgjöf og því tímabært að skoða þær sem til eru.

### **1.11 Rannsóknir á rafrænni ráðgjöf**

Þó nokkuð margar rannsóknar hafa farið fram á ráðgjafarsambandinu í rafrænni ráðgjöf og þá er verið bera saman mismunandi miðla eða ráðgjöf. Anthony (2001) skoðaði ráðgjafarsambandið í skriflegum samskiptum gegnum rafræna miðla. Rætt var við sjö ráðgjafa og einn ráðþega. Samræðurnar fóru fram á irkspjallrásum (IRC) eða gegnum tölvupóst. Fram komu 6 þemu sem talin eru nauðsynleg forsenda þess að ráðgjafarsamband hafi komist á. Í fyrsta lagi þá þarf ráðgjafinn að greina textann sem kemur frá ráðþeganum í stað þess að lesa í óyrta hegðun hans. Í öðru lagi þá skapast nándin með rafrænu samskiptunum þegar íhlutun og svörun á milli aðila á sér stað. Í þriðja lagi er meiri hreinskilni talin eiga sér stað því ráðþegi getur sagt hvernig honum líður án þess að skammast sín. Í fjórða lagi þá er nauðsynlegt að geta tjáð sig skriflega á fullnægjandi hátt. Fólk þarf að kunna að lesa og skrifa ásamt því að vera með ákveðna færni á lyklaborð ef samskiptin fara fram á spjalli en þess þarf auðvitað síður ef um tölvupóst er að ræða. Einnig þarf að hafa grunnþekkingu á hvernig fólk notar internetið almennt og hvað einkennir samskipti á þeim vettvangi. Ráðþeginn þarf að geta sest niður og skrifað ráðgjafanum þegar honum finnst þörf á því og ráðgjafinn getur svarað fljótlega. Ekki þarf því að bíða eftir vikulegum bókuðum tíma til að ræða það sem hefur verið að gerast, innan þeirra marka að hvorugur aðili má verða uppáþrengjandi við hinn. Í fimmta lagi þar sem allar upplýsingar um útlit og rödd viðkomandi vantar þá virðist vera að ráðþegar búi sér til ímynd af þeim ráðgjafa sem þeir vildu helst leita til. Í sjötta og síðasta lagi þá býður internetið upp á leið fyrir fólk sem vegna ýmissa ástæðna finnst það ekki geta komið í hefðbundna ráðgjöf. Ráðgjafar verða að vera meðvitaðir um þetta því ráðþegi sem sækir sér ekki hefðbundna ráðgjöf vegna einhverskonar skammartilfinningar er að sækja sér ráðgjöf á öðrum forsendum en til dæmis sá sem leitar í rafræna ráðgjöf vegna þess að hann hefur ekki aðgengi að henni annars. Fyrir marga er þetta aðgöngumiði í hefðbundna ráðgjöf augliti til auglitis og getur verið mikilvægt í þeim tilvikum þar

sem heppilegra er að fást við viðfangsefnið augliti til auglitis. Skilningur á því af hverju internetið höfðar til fólks skyldi ekki vera vanmetinn, hvorki vegna nafnleyndar eða aðgengis. Ef þessi miðill er sá eini sem mögulegum ráðþegum hugnast þá er hún betri leið en engin inngríp. Stór galli á rannsókninni var samt hversu fáa var rætt við, sérstaklega ráðþega. Cook og Doyle (2002) rannsökuðu síðan hvort einhver munur væri á ráðgjafarsambandi eftir því hvort um hefðbundna ráðgjöf var að ræða eða rafræna. Þátttakendur voru 5 ráðgjafar annars vegar og 15 ráðþegar hins vegar. Í hvorum hóp um sig var bara einn karlmaður. Samskipti fóru fram gegnum tölvupóst, spjall eða fjarfundabúnað. 25 voru í samamburðarhópnum sem var í hefðbundinni ráðgjöf. Niðurstaðan var sú að rafræn ráðgjöf skoraði jafnhátt og herra í ráðgjafarsambandi og hvað ánægju almennt með ráðgjöf varðar. Því virðist sem að fyrir þann hóp sem velur þessa ráðgjöf þá henti hún vel. Þátttakendur nefndu hagkvæmni, frelsi til að segja það sem þeim finnst rafrænt án þess að vera hræddir eða vandræðalegir yfir því hvað ráðgjafanum finnst. Lægri kostnaður var líka nefndur, að þurfa ekki að ferðast því fötun eða fjarlægð hindri fólk annars. Þátttakendur kunnu líka að meta að geta lesið og endurlesið svörin frá ráðgjafanum og þetta skilaði sér betur en munnleg skilaboð og að geta sett hugsanir sínar og tilfinningar í orð var líka talið kostur. Líka voru nefnd þægindi og sveigjanleiki rafrænnar ráðgjafar. Takmarkanir eru auðvitað hversu fáir karlar tóku þátt og þetta er ekki stórt úrtak. Rannsókn D'Arcy, Reynolds, Stiles og Grohol (2006) var af svipuðum toga og snérist um hvort ráðgjöf gegnum tölvupóst skilaði sambærilegum árangri og svipuðum styrk ráðgjafarsambands líkt og í hefðbundinni ráðgjöf. Ráðgjafarnir voru 16 en ráðþegarnir 17. Niðurstaðan var sú að svipaðar niðurstöður fengust sama hvaða ráðgjafaraðferð var notuð. Ráðgjafarnir sem notuðu tölvupóst voru jákvæðari en hinir varðandi gæði ráðgjafarsambandsins og hvernig samskiptin gengu fyrir sig í heild. Rannsókn Hanley (2009) snérist um ráðgjafarsamband í rafrænni ráðgjöf almennt. Hanley sagði fyrri rannsóknir hafa sýnt að gæði ráðgjafarsambands milli ráðþega og ráðgjafa spá helst fyrir um árangur í ráðgjöf. Mikilvægi þessa sambands gera rafræna ráðgjöf gegnum síma eða tölvu umdeilda. Sumir hafa áhyggjur af að samskiptin verði verri rafrænt, aðrir af því að skortur á óyrtri hegðun sé hindrun meðan enn aðrir líta á þetta sem áskorun til að takast á við. Þar

sem internetnotkun hefur aukist mikið í heimalandi Hanley, Bretlandi, kemur það kannski ekki á óvart að ráðgjöf fyrir ungt fólk sé í auknu mæli í boði á netinu. Höfundur talar um að rannsóknir á þessu sviði séu frekar þunnur þrettándi (e. thin to the ground). Markmið rannsóknarinnar var að skilja betur ráðgjafarsambandið sem til verður í rafrænni ráðgjöf með ungu fólki. Rannsóknarspurningarnar voru þrjár: í fyrsta lagi hvort ungt fólk sem leitar ráðgjafar á netinu finnst sterkt ráðgjafarsamband myndast, í öðru lagi hvaða lykilhugtök ráðgjafarsambandsins nefna ráðþegar eftir rafræna ráðgjöf og í þriðja lagi eru tengsl á milli jákvæðrar útkomu ráðgjafar og sterks ráðgjafarsambands. Rannsóknaraðferðin var blönduð, lagður var fyrir rafrænn spurningalisti um ráðgjafarsamband og líka voru tekin rafræn viðtöl í rauntíma við fólk sem var að leita sér slíkrar ráðgjafar. Mjög fáir svöruðu rafræna spurningalistanum en flestum fannst að ráðgjafarsambandið væri í meðallagi. Í sjö viðtölum kom fram að ráðþegar ræddu mál rafrænt sem þeir hefðu varla treyst sér til augliti til auglitis en einnig það að leita sér ráðgjafar á svo opinberum vettvangi sem internetinu fældi þau líka frá. Þægindi þess að geta leitað eftir hentugleikum í ráðgjöf komu líka fram. Nokkru fyrr skoðuðu King, Bambling, Reid og Thomas (2006) eðli ráðgjafarsambands sem slíks, hvaða tengsl það hafði við niðurstöðu ráðgjafar og áhrifa hennar, bæði í símaráðgjöf og rafrænni ráðgjöf hjá KHL (Kids Help Line) í Ástralíu. Aðferðin var að fylgjast með fólki fyrir og eftir einn tíma hjá ráðgjafa og meta tilfinningalegt ástand fólks fyrir og eftir tímenn ásamt útkomu úr ráðgjöfnni. 100 manns voru í símaráðgjafarhópnum en 86 í rafrænu ráðgjafar hópnum. Niðurstaðan var sú að í báðum hópum hafði ráðgjöfin jákvæð áhrif en meiri í hópi þeirra sem fengu símaráðgjöf, það er þau sýndu meiri mun á líðan eftir ráðgjöf. Ráðgjafarsambandið hins vegar var ekki meginbreytan varðandi útkomu ráðgjafar eins og búist var við. Áhrif og árangur ráðgjafarinnar höfðu meira gildi fyrir ráðþega en ráðgjafarsambandið. Í framhaldi af rannsókninni hér næst á undan gerðu Bambling, King, Reid og Wegner (2008) eigindlega rannsókn á reynslu ráðgjafa af því að starfa með ungu fólki rafrænt, hver helstu tækifæri og ógnanir voru í þessu umhverfi og aðferðir ráðgjafa við samskipti og það sem getur komið upp þar. Þátttakendur voru 26 ráðgjafar sem vinna við KHL (Kids Help Line) í Ástralíu sem veitir bæði gjaldfrjálsa ráðgjöf gegnum síma og internetið. Gagna



var aflað gegnum tvo rýnihópa, bakgrunnur ráðgjafanna var mismunandi en allir höfðu þeir fengið þjálfun í rafrænni ráðgjöf og höfðu veitt hana í sex mánuði hið minnsta. Helstu niðurstöður voru þær að ráðgjafar upplifðu minna tilfinningalegt álag gegnum ráðgjöf á internetinu en gegnum síma. Auðveldara var fyrir ráðþega að tjá sig um tilfinningahlaðin málefni og ráðgjafar fengu meiri tíma til að hugsa svör sín til ráðþega. Yfirleitt voru ráðþegar fljótari að koma sér að því sem þeir vildu ræða á internetinu heldur en gegnum síma. Ráðgjafar sögðu krefjandi að eiga samskipti rafrænt vegna þess að samskiptin færu ekki fram munnlega heldur skriflega sem skapaði hættu á að mikilvægar vísbendingar færu fram hjá ráðgjafanum og skapaði líka hættu á misskilningi. Til dæmis gæti hefðbundin virk hlustun valdið misskilningi ef hún er notuð í skriflegum samskiptum. Tími var þemað sem ráðgjafar töldu mestu áskorunina í ráðgjöf á internetinu. Ástæðan var sú að allskonar tímatafir væru algengar í skriflegum samskiptum. Það ylli því að ráðgjöfum fyndust þeir stundum vera að nota tíma sinn illa þó það væri gild ástæða fyrir því að samskiptin tækju svona langan tíma. Einnig kom í ljós að þó ráðgjöfum fyndust þeir hafa lengri tíma til að hugsa svör sín þá fundu þeir einnig fyrir tímapressu við að svara ráðþegum því þeir vildu gera það eins fljótt og hægt væri. Reynsla þeirra var einnig sú að ungt fólk á erfitt með að svara mörgum spurningum í einu og því yrði að spyrja einnar spurningar í einu og bíða eftir svari þegar til dæmis væri verið að safna nauðsynlegra bakgrunnsupplýsinga. Meðallengd ráðgjafar var ein klukkustund og voru skiptar skoðanir um hvort það væri hæfileg lengd eða ekki. Frekari rannsókn er þörf til að vita hvort þessi upplifun ráðgjafa sé almenn eða ekki því úrtakið var ekki stórt. Watts og Dent (2008) skoðuðu þróun rafrænnar ráðgjafar. Þeir gerðu grein fyrir þróun Learndirect í Bretlandi sem samkvæmt höfundum var að minnsta kosti á þeim tíma stærsta náms- og starfsráðgjafar og upplýsingaveita á landsvísu í heiminum sem starfar eingöngu rafrænt. Frá árinu 2000 til 2006 breyttist ráðgjöfin úr því að vera nær eingöngu ráðgjöf gegnum síma yfir í að vera nær eingöngu ráðgjöf veitt gegnum internetið. Símaráðgjöfin hefur einnig breyst frá því að vera nær eingöngu leit að upplýsingum yfir í að vera persónuleg einstaklingsmiðuð ráðgjöf. Ráðgjöfin hefur líka færst frá því að vera ráðgjöf um nám yfir í ráðgjöf um störf. Að endingu bera þeir sig saman við svipaða þjónustu á Nýja-Sjálandi sem er

byggð að hluta á þeirri sem er í Bretlandi og niðurstöður eru svipaðar en að auki kemur í ljós að til að fólk viti að þessi þjónusta er til þarf að markaðssetja hana og það krefst fjárfestingar að hálfu hverrar þjóðar fyrir sig.

Nokkrar rannsóknir hafa einnig verið gerðar til að komast að því hvað ráðgjöfum og ráðþegum finnst um rafræna ráðgjöf og árangur af henni ýmist í sömu rannsókninni eða sitt í hvoru lagi. England, Holten og Urbahn (2008) gerðu rannsókn á Nýja-Sjálandi á starfsráðgjöf gegnum síma fyrir fólk á aldrinum 12-29 ára. Helstu kostir fyrir ráðþega voru auðveldara aðgengi þar sem að hringja hentaði betur en að mæta á tiltekinn stað, þægindi að geta hringt þegar viðkomandi hentaði, markvissari því ráðþegar komu sér fyrir beint að efninu en í hefðbundinni ráðgjöf og tóku því viðtölin styttri tíma en í hefðbundinni ráðgjöf. Símaráðgjöfin er líka vistvæn því hún krefst engra ferðalaga milli staða. Það að aðilar sáu ekki hvorn annan taldist vera kostur því þá gátu hvorugur aðili dæmt hinn út frá útliti og að auki virtust ráðþegar eiga auðveldara með ræða að viðkvæm málefni þó þeir væru í nær öllum tilvikum búnir að gefa upp fullt nafn. Hvað hlið ráðgjafanna varðar þá kom í ljós að án líkamstjáningar þurfti ráðgjafinn að treysta mjög mikið á virka hlustun og túlkun á raddblæ ráðþega. Spurningar eru mikilvægur þáttur ráðgjafar hvort sem um er að ræða hefðbundna ráðgjöf eða símaráðgjöf. Ráðgjafinn sem sinnti þessu starfi komst að því að hún varð að breyta því hvernig hún spurði spurninga frá því almenna til sértækra spurninga ásamt því að nota spyrja spurninga sem kröfðust þess að gefa einkunn á skalanum 1-10 og nota samantekt atriða. Í framhaldinu var rannsakað hversu ánægðir þeir sem fengu símaráðgjöfina voru með hana og almennt voru niðurstöðurnar mjög jákvæðar (Bean og England, 2009). Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming og Gee (2008) gerðu mjög svipaða rannsókn og hér að ofan nema þar var um nemendur í starfsþjálfun að ræða sem prófuðu að veita rafræna ráðgjöf. Upphaflega voru fjórar konur og tveir karlmenn en karlmennirnir fengu enga ráðþega svo niðurstöðurnar byggjast eingöngu á því sem kom fram hjá konunum. Samskiptin fóru fram með spjallforriti WebCt. Meginþemur voru tæknileg vandamál, ráðgjöf án orða og óyrtrar hegðunar, hvaða flokkar ráðgjafar henta í rafrænni ráðgjöf, kenningar að baki rafrænni ráðgjöf, tími og innihald og að síðustu þjálfun og reynsla. Það að sjá hvorki né heyra í ráðþega veldur því að

lengri tíma tekur að meta stöðuna. Þessi leið virðist hins vegar leiða til þess að ráðþegar eru fljótari að opna sig vegna nafnleyndarinnar sem þessi leið tryggir. Helsta takmörkun þessarar rannsóknar er sú að hún er ekki gerð við raunverulegar aðstæður heldur voru bæði ráðgjafar og ráðþegar sjálfboðaliðar. Nokkru áður hafði Hanley (2006) sett fram eftirfarandi rannsóknarspurningu: Hvaða spurningar vakna hjá ráðgjöfum og hvaða hindranir eru fyrir því að búa til rafræna ráðgjafarþjónustu fyrir ungt fólk í Bretlandi? Vefsíða var búin til sérstaklega utan um rannsóknina og gögnum var safnað í einn mánuð samfleytt gegnum rýnihóp sem hafði samskipti gegnum rafrænt vefsvæði. Á þessu vefsvæði urðu til 10 umræðuþræðir með 41 svari mismunandi að lengd. Umræðurnar voru greindar með aðferðum grundaðrar kenningar og fundust fimm þemu. Þau voru: lög og reglur, þjálfun, hvernig þjónusta, óvissa og þeir sem eru að veita rafræna ráðgjöf. Lög og reglur sköpuðu mestu umræðurnar. Þar kom fram að nauðsynlegt væri að tryggja að ráðgjafar væru með nóga menntun, reynslu af að vinna með ungu fólki og að vinna rafrænt. Einnig skapaðist umræða um það að ráðgjafar yrðu að vera vel að sér í því sem öllum lögum og reglugerðum sem viðkoma barnaheill og varðveislu gagna og fleira sem því tengist. Það þriðja sem rætt var um að ráðgjafar yrðu að vinna eftir siðareglum og vera aðilar að fagfélagi sinnar stéttar. Takmarkanir rannsóknarinnar voru hversu fáir tóku þátt og voru fyrirfram allir frekar jákvæðir gagnvart þessu efni. Richards (2009) rannsakaði hins vegar notkun rafrænnar ráðgjafar við háskóla á Írlandi alveg frá byrjun, hvaða hag nemendur höfðu af rafrænni ráðgjöf og hversu ánægðir þeir voru með hana. Sett var upp heimasíða þar sem nemendur gátu sent fyrirspurnir nafnlaust og fengið svar frá ráðgjafa og allir skráðir notendur gátu séð bæði fyrirspurnina og svarið. Úrtakið var þeir sem sendu fyrirspurnir og voru það einungis um 30 manns. Hins vegar voru spurningarnar og svörin sem þeir fengu skoðuð rúmlega sjö þúsund sinnum á þessu tveggja mánaða tímabili sem rannsóknin stóð yfir. Langflestir sendu fyrirspurnir utan hefðbundins vinnutíma og um helgar. Niðurstaðan er sú að eftirspurn sé eftir rafrænni ráðgjöf og hún hafi sína kosti. Hins vegar kallar höfundur eftir frekari rannsóknum á áhrifum og árangri af rafrænni ráðgjöf. Rannsókn Law (2002) var af svipuðum toga og rannsókn Richards hér á undan. Hún snérist annars vegar um viðhorf ráðgjafa í skólum til mögulegra hindrana við

að koma á rafrænni ráðgjöf í skólakerfinu og hins vegar var sett upp heimasíða í tilraunaskyni til að athuga hvort foreldrar og nemendur nýttu sér aðgengi að rafrænni ráðgjöf. Spurningalisti var lagður fyrir ráðgjafa starfandi í skólum í nokkrum ríkjum Bandaríkjanna og svo voru einnig tekin 7 viðtöl. Síðan var búin til heimasíða fyrir ráðgjöf í skólanum sem Law vann í með ýmsum upplýsingum og þeim möguleika að senda ráðgjafanum tölvupóst. Einnig var safnað upplýsingum um hversu margar heimsóknir vefsíðan fékk þær fjórar vikur sem hún var til. Í ljós kom að ráðgjöfum fannst rafræn ráðgjöf frekar henta eldri nemendum en kostur hennar væri sá að foreldrar yrðu upplýstari og auðvelduðu samskipti við þá. Ráðgjafarnir höfðu áhyggjur af trúnaði og hæfni ráðþega til að nota tölvur á árangursríkan hátt, helstu hindranir sem þeir sáu snérust um tölvulæsi og aðgengi að tölvum. Flestum fannst að hefðbundin ráðgjöf væri persónulegri og líklega árangursríkari og rafræn ráðgjöf ætti að vera val en ekki skylda. Heimasíðan virtist líka vera að virka og foreldrar nýttu sér þann möguleika að senda tölvupóst á ráðgjafann. Jones, Harbach, Coker og Staples (2002) rannsökuðu þrjár mismunandi leiðir til að túlka áhugasviðskönnun fyrir ráðþega: gegnum textaspjall, myndspjall og á hefðbundinn hátt maður á mann, bæði í þeim tilgangi að skoða hvort það væri munur á ánægju ráðþega með túlkunina eftir því á hvaða hátt hún fór fram og hvort það breyti einhverju að hafa mynd með spjallinu umfram það að hafa bara spjall. Þátttakendur voru valdir úr hópi nemenda eins höfundar í námskeiði um próffræði og 27 nemendur tóku þátt. Í ljós kom að enginn munur var á ánægju meðal ráðþega sem annaðhvort fengu túlkun á hefðbundinn hátt eða gegnum myndspjall en textaspjall fékk lægri einkunn. Tanrikulu (2009) snéri sér til nemenda og gerði eigindlega rannsókn til að meta viðhorf 15 tyrkneskra nemenda í ráðgjöf sem voru í starfspjálfun, til rafrænnar ráðgjafar. Tekin voru einstaklingsviðtöl við hvern og einn. Allir þátttakendur voru kvenkyns, 7 voru í mastersnámi en 8 í doktorsnámi og enginn þeirra hafði fengið rafræna ráðgjöf. Niðurstöður voru þær að rafræn ráðgjöf var almennt ekki fyrsta val þátttakenda og litu svo á að þeir myndu aðeins nota hana ef hefðbundin ráðgjöf augliti til auglitis væri alls ekki í boði. Skiptar skoðanir voru um hvort rafræn ráðgjöf hentaði í öllum tilvikum. Helstu áhyggjuefni þeirra varðandi rafræna ráðgjöf vörðuðu það að sjá hvorki né heyra í ráðþeganum ásamt

siðareglum, trausti, trúnaði, öryggi, ráðgjafarsambandi, áreiðanleika, tæknilegra vandamála og samhygðar. Enginn þeirra hafði lært neitt um rafræna ráðgjöf en allir vildu þeir kynna sér hana betur. Þeir sáu líka frekar fyrir sér að þeir leituðu rafrænnar ráðgjafar til að fá upplýsingar en vegna persónulegra vandamála. Niðurstaðan var því sú að enginn af þátttakendum hafði nægar upplýsingar eða menntun að baki um rafræna ráðgjöf en allir voru viljugar til að afla sér slíkrar þekkingar. Þetta sýnir að rafræn ráðgjöf er vanrækt svið í menntun ráðgjafa í Tyrklandi því enginn háskóli þar býður upp á námskeið um efnið en höfundi finnst full þörf á að breyta því í náinni framtíð.

Einnig er búið að rannsaka siðferðileg og lagaleg álitamál eins og gæði þeirrar rafrænu ráðgjafar sem í boði er og allrar umgjörðar í kringum hana sem til heyrir. Heinlen, Welfel, Richmond og Rak (2003) rannsökuðu 136 heimasíður í Bandaríkjunum sem buðu upp á rafræna ráðgjöf gegnum spjallsvæði eða tölvupóst eftir að hafa leitað þeirra á internetinu eftir ákveðnum leitarskilyrðum. Í rannsókninni sjálfri leituðu þau til dæmis svara við hvaða þjónustu væri verið að bjóða upp á og hverjir væru að því, hvort þjónustan væri ókeypis eða gjald væri tekið fyrir, hvort farið væri eftir siðareglum og fleira. Í ljós kom að tæplega tveir þriðju ráðgjafa þessara heimasíðna tóku fram að þeir væru með tilskylda menntun, aðrir létu þess ekki getið. Algengast var að boðið væri upp á tölvupóst og fyrir utan þau varnaðarorð að rafræn ráðgjöf væri ekki fyrir fólk í sjálfsvígshugleiðingum var frekar fátt að finna á þessum heimasíðum nema upplýsingar fyrir ráðþega um hvernig átti að greiða fyrir þjónustuna á öruggan hátt. Engin heimasíðan var í samræmi við siðareglur NBCC (National Board of Certified Counselors, bandarísk stofnun) og flestar þeirra langt frá því. Þegar heimasíðurnar voru skoðaðar átta mánuðum síðar voru (37 %) þeirra ekki lengur aðgengilegar. Þessar niðurstöður setja alvarlegt spurningamerki við hluti eins og mögulegan skaða og misnotkun ráðþega ásamt gæðum og stöðugleika þjónustunnar sem var í boði á þessum tíma. Ekki hafði þetta mikið breyst þegar Shaw og Shaw (2006) gerðu svipaða rannsókn þar sem skoðaðar voru 166 heimasíður rafrænnar ráðgjafar miðað við gátlista ACA (American Counseling Association) sem fundnar voru eftir ákveðnum leitarskilyrðum á internetinu. Eftir að hafa farið gegnum hverja og eina stóðu 88 heimasíður eftir. Niðurstöður voru

þær að tveir þriðju voru löggildir í sínu fagi og heimasíðunum var haldið úti frá ýmsum fylkjum Bandaríkjanna ásamt Englandi og Kanada og einni heimasíðu í Ástralíu og Hong Kong hvoru um sig, samt voru (19 %) heimasíðna sem gáfu ekki upplýsingar um þetta atriði. Þá voru (38 %) heimasíðnanna sem buðu aðeins upp á tölvupóstsamskipti og (7 %) voru aðeins með eitt af eftirtöldu spjall, síma eða myndspjall meðan (56 %) buðu upp á sambland af tölvupósti, spjalli, síma eða myndspjalli. Minna en helmingur þessara heimasíðna náði að framfylgja átta af sextán atriðum á matslistanum. Aðeins einn þriðji krafðist einhverskonar skráningar og svipað hlutfall útskýrði rafrænt takmarkanir trúnaðar á internetinu, einn fimmti af heimasíðunum hvarf eða breyttist í einhverja allt aðra þjónustu á tveggja mánaða tímabili og svona mætti lengi telja. Víða var pottur brotinn hvað varðar siðareglur og að vernda ráðþega sem leitar ráðgjafar. Chester og Glass (2006) gengu skrefinu lengra og gerðu könnun meðal 67 einstaklinga, 34 karla og 33 kvenna, sem annaðhvort voru að veita rafræna ráðgjöf eða höfðu gert það. Beiðni um þátttöku var send til tæplega 400 aðila sem voru fundnir á netinu og til grundvallar var 47 spurninga spurningalisti á rafrænu formi. Flestir voru mikið menntaðir og voru með löggildingu í sínu fagi og áttu heima í Bandaríkjunum þó í heildina væru þeir víða að úr heiminum. Þeim bar saman um að fleiri konur leituðu rafrænnar ráðgjafar en karlar og yfirleitt var um stutta ráðgjöf að ræða. Flestir voru með blöndu af rafrænni ráðgjöf og hefðbundinni ráðgjöf augliti til auglitis en þó voru nokkrir sem stunduðu hana eingöngu. Oftast notuðu þeir tölvupóst og þeir sem kröfðust greiðslu vildu yfirleitt hafa hana fyrirfram. Langflestir upplýstu ráðþega um mögulegar takmarkanir rafrænnar ráðgjafar og vísuðu ráðþegum í hefðbundna ráðgjöf þegar þeir töldu þess þörf. Tæplega helmingur þeirra notaði enga dulkóðun til að tryggja trúnað í ráðgjöfinni og lítið færri höfðu enga varaleið til samskipta ef tæknin færi að stríða fólki.

Þær rannsóknir sem gerðar hafa verið á ráðgjafarsambandinu benda til þess að það á hvaða hátt ráðgjöf fer fram sé ekki úrslitaatriði hvað gæði ráðgjafarsambandsins varðar. Því kemur kannski ekki á óvart að ráðþegar sem hafa tekið þátt í þeim rannsóknum sem hér eru til umfjöllunar eru almennt mjög jákvæðir í garð rafrænnar ráðgjafar. Ráðgjafar virðast hins vegar frekar líta á þetta sem áskorun. Þeir hafa áhyggjur af lagalegu umhverfi, tæknilegum erfiðleikum,

breyttum ráðgjafarstíl, hvaða áhrif það hefur að sjá ekki ráðþega en telja það kost að ráðþegar séu yfirleitt fljótari að koma sér að efninu. Gæði rafrænnar náms- og starfsráðgjafar eru stórt rannsóknarefni og full ástæða til að hafa áhyggjur af þeim þætti miðað við þær rannsóknir sem eru raktar hér að framan.

Með allar þessar rannsóknir í huga mótaði ég rannsóknarspurningar mínar. Þar sem lítið er vitað um rafræna ráðgjöf á Íslandi og ég ákvað snemma að spyrja eingöngu íslenska náms- og starfsráðgjafa urðu rannsóknarspurningar mínar þrjár. Sú fyrsta er til þess að kortleggja rafræna náms- og starfsráðgjöf á Íslandi þar sem ekkert er vitað um í hvaða mæli hún fer fram hér á landi. Hinar tvær seinni urðu til vegna þess að í erlendu rannsóknunum er byrjað að þreifa á því hvaða viðhorf náms- og starfsráðgjafar hafa til þess að veita rafræna ráðgjöf og einnig hvað reynslan kennir þeim um hana. Þar sem ég er að gera grundvallarrannsókn á efni sem lítið er vitað um hafði ég rannsóknarspurningarnar vísvitandi frekar opnar.

- 1) Hvar, hvernig og með hvaða hætti fer rafræn náms- og starfsráðgjöf fram á Íslandi?
- 2) Hvert er viðhorf íslenskra náms- og starfsráðgjafa til rafrænnar náms- og starfsráðgjafar?
- 3) Hver er reynsla íslenskra náms- og starfsráðgjafa af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf?

## 2. Aðferð

Í þessari rannsókn er leitast við að kortleggja rafræna ráðgjöf á Íslandi og einnig að fá fram viðhorf starfandi náms- og starfsráðgjafa. Hannaður var spurningalisti sem lagður var fyrir þátttakendur rafrænt. Fyrst verður þátttakendum lýst, síðan spurningalistanum og að síðustu hvernig staðið var að framkvæmd.

### 2.1 Þátttakendur

Þátttakendur í þessari rannsókn voru allir náms- og starfsráðgjafar sem skráðir eru í Félag náms- og starfsráðgjafa (FNS) og höfðu aðgang að vefsvæði félagsins í maí 2011 (n=269). Félagsmenn í heild eru 312 en hafa ekki allir aðgang að vefsvæðinu á heimasíðu félagsins eða starfa ekki sem náms- og starfsráðgjafar. Svarhlutfallið var mismunandi eftir spurningum þar sem þátttakendur völdu að svara ekki öllum spurningalistanum en mesta svarhlutfallið var 75 einstaklingar eða um (28 %) félagsmanna. Konur voru 71 (94,7 %) og karlar voru 4 (5,3 %). Af þeim 75 sem tóku þátt voru 3 náms- og starfsráðgjafar 30 ára eða yngri, 20 náms- og starfsráðgjafar voru á aldrinum 31-40 ára, 33 náms- og starfsráðgjafar voru á aldrinum 41-50 ára, 14 náms- og starfsráðgjafar voru á aldrinum 51-60 ára og 5 náms- og starfsráðgjafar voru 60 ára eða eldri.

Af þeim 69 sem svöruðu spurningunni um grunnmenntun voru 31 með B.Ed. gráðu eða (45 %), 11 voru með BA í uppeldis- og menntunarfræði eða (16 %), 6 í sálfræði eða (8,7 %) í kjölfarið komu 3 með bakgrunn í félagsráðgjöf, félagsfræði, frönsku og ensku hverju um sig eða (4,3 %) og aðrar greinar minna. Af þeim 74 sem svöruðu spurningum um nám og starfsaldur voru 47 með diplómu í náms- og starfsráðgjöf eða (63,5 %), 22 með meistara- eða baccalaureusgráðu í náms- og starfsráðgjöf eða (29,7 %), 1 í námi í náms- og starfsráðgjöf eða (1,4 %) og 4 höfðu ekki lokið námi í náms- og starfsráðgjöf eða (5,4 %). Þegar spurt var um starfsaldur kom í ljós að 38 höfðu starfað í 5 ár eða minna eða (51,3 %), 17 höfðu starfað í 6-10 ár eða (23 %), 18 í 11-20 ár eða (24,3 %) og 1 í 21 ár eða meira eða (1,4 %).



32 þátttakendur starfa í grunnskóla (39 %), 23 starfa í framhaldsskóla (28 %), 7 starfa í háskóla (8,5 %), 9 starfa á símenntunarstöð (11 %), 6 starfa á Vinnumálastofnun (7,3 %) og 5 starfa annars staðar (6,1 %). Samkvæmt félagaskrá FNS er skipting félagsmanna á starfssvið aðeins önnur, ívið færri starfa í grunnskóla eða 34 % félagsmanna, einnig í framhaldsskóla sem eru 23 % félagsmanna, í háskóla starfa 5,8 % félagsmanna, 30 % starfa í atvinnulífinu (Vinnumálastofnun og símenntunarmiðstöðvar) og 15 % við annað (Ólafur Haraldsson, vefstjóri FNS, munnleg heimild, 15. júní 2011). Tekið skal fram að hægt var að merkja við fleiri en einn möguleika og einhverjir starfa á fleiri en einum stað.

## 2.2 Mælitæki

Til þess að kortleggja rafræna ráðgjöf á Íslandi og viðhorf og reynslu náms- og starfsráðgjafa af henni var saminn spurningalisti. Heildarfjöldi spurninga í listanum var 21 og tók um það bil 10-12 mínútur að svara listanum. Spurningalistanum var skipt upp í tvo hluta. Fyrsti hluti var bakgrunnsspurningar um þátttakendur (6 spurningar) og seinni hlutinn snérist um viðhorf náms- og starfsráðgjafa til rafrænnar ráðgjafar, og núverandi stöðu hennar á Íslandi (15 spurningar).

Dæmi um spurningu varðandi bakgrunn þátttakenda er: Hversu lengi hefur þú starfað sem náms- og starfsráðgjafi? Svarmöguleikar voru 5 ár eða minna, 6-10 ár, 11-20 ár og 21 ár eða meira.

Dæmi um spurningar varðandi viðhorf starfandi náms- og starfsráðgjafa til rafrænnar ráðgjafar eru: „Samskipti milli náms- og starfsráðgjafa og ráðþega eru svipuð í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og í náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis“ og „Sambærilegt ráðgjafarsamband myndast í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis“. Svarmöguleikar voru frá mjög sammála til mjög ósammála. Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi nýti ég núna u.þ.b \_\_\_\_\_ vinnutíma míns til rafrænnar náms- og starfsráðgjafar og svarmöguleikar voru „0-10 %“ „11-20“ og koll af kolli upp í „91-100 %“. Þá merktu þátttakendur við fullyrðingar sem þeir voru til dæmis beðnir að taka

afstöðu til s.s. „Rafræn náms- og starfsráðgjöf mun koma í stað ráðgjafar augliti til auglitis“ „Rafræn náms- og starfsráðgjöf á Íslandi myndi eflast með rafrænum gagnagrunni um nám og störf á Íslandi“ „Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf yrði gagnlegt hjálpartæki í starfi mínu“ „Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf myndi veita fleira fólki aðgengi að náms- og starfsráðgjöf“ „Ég tel mig hafa þá menntun og reynslu sem til þarf til að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf“ „Ef í boði væru endurmenntunarnámskeið tengd rafrænni náms- og starfsráðgjöf myndi ég nýta mér þau“ og svarmöguleikar voru frá mjög ósammála til mjög sammála. Spurningalistann má sjá í fylgiskjali 1.

Við gerð spurningalistann lásu leiðbeinendur, Andrea G. Dofradóttir verkefnisstjóri hjá Félagsvísindastofnun, Fjóla María Lárusdóttir hjá Fræðslumiðstöð Atvinnulífsins og Guðrún Birna Kjartansdóttir verkefnisstjóri SAENS yfir og bentu á það sem betur mátti fara. Könnunin var sett upp á vefsíðu Question Pro sem er sérstakt vefsvæði hannað til að búa til og leggja fyrir rafrænar kannanir. Þegar spurningalistinn var tilbúinn á pappír var hann sendur í forprófun hjá þremur konum. Tvær þeirra hafa meistarapróf í náms- og starfsráðgjöf og starfa sem náms- og starfsráðgjafar en ein þeirra er að ljúka meistaranámi í félagsfræði og hefur reynslu af því að búa til, leggja fyrir og vinna úr niðurstöðum rafrænna kannana. Komu þar nokkrar þarfar ábendingar um svarmöguleika og uppsetningu sem var lagfært og könnunin síðan sett upp rafrænt í framhaldinu.

### **2.3 Framkvæmd**

Þegar gerð spurningalistann var lokið var rannsóknin tilkynnt til Persónuverndar. Tölvupóstur var í framhaldinu sendur á vefstjóra heimasíðu Félags náms- og starfsráðgjafa með beiðni um að tilkynning um könnunina og tengill á hana yrði sendur út til félagsmanna. Spurningalistinn var sendur rafrænt til allra þeirra sem hafa aðgang að vefsvæði heimasíðu Félags náms- og starfsráðgjafa 15. júní 2011 og ítrekun um að taka þátt rúmri viku síðar. Þátttakendur voru upplýstir um að þeim bæri engin skylda til að svara öllum spurningum. Könnunin var opin á vefnum til 27. júlí 2011 en þá var henni lokað.

### 3. Niðurstöður

Hér verður greint frá niðurstöðum rannsóknarinnar um stöðu rafrænnar ráðgjafar á Íslandi ásamt viðhorfum og reynslu íslenskra náms- og starfsráðgjafa af rafrænni náms- og starfsráðgjöf.

#### 3.1 Kostir rafrænnar náms og starfsráðgjafar

56 starfandi náms- og starfsráðgjafar svöruðu þessari spurningu eða (20,8 %) svarhlutfall. Þeir sem svöruðu voru beðnir um að forgangsraða nokkrum fyrirfram gefnum kostum rafrænnar ráðgjafar: hagkvæmni, aðgengi, sveigjanlegur opnunartími, tímasparandi, nafnleynd ráðþega og kemur til móts við nýja aðila. Í ljós kom að (69,4 %) settu aukið aðgengi að náms- og starfsráðgjöf sem helsta kost meðan (17,9 %) settu það að rafræn ráðgjöf kæmi til móts við hóp sem annars leitaði sér ekki ráðgjafar sem fyrsta kost og aðrir möguleikar komust varla á blað eða ekki því nafnleynd ráðþega fékk (0 %) sem fyrsti kostur. Sé litið til þess hvað ráðgjafar töldu vera kost númer 2 þá voru (49,1 %) á því að rafræn ráðgjöf kæmi til móts við hóp sem annars leitaði sér ekki ráðgjafar, næst á eftir var sveigjanlegur opnunartími með (18,2 %), síðan aukið aðgengi með (15,6 %) og tímasparandi (10,9 %). Sem þriðji kostur var sveigjanlegur opnunartími með (43,6 %), kemur til móts við nýjan hóp ráðþega (16,4 %), hagkvæmni (14,6 %) og aðrir kostir minna. Svarendur höfðu möguleika á að bæta við kostum en nýttu sér það ekki.

#### 3.2 Ókostir rafrænnar náms- og starfsráðgjafar

57 starfandi náms- og starfsráðgjafar svöruðu þessari spurningu eða (21,2 %). Þeir sem svöruðu voru beðnir um að forgangsraða á sama hátt og í spurningunni hér á undan: ópersónuleg ráðgjöf, hætta á mistúlkun, hætta á að trúnaðarupplýsingar leki, ekki hafa allir aðgengi að tölvum, ekki hafa allir jafn gott vald á skrifuðu

máli, hætta á tæknilegum örðugleikum, skortur á lagalegri umgjörð og óhæfir aðilar veita ráðgjöf. Í ljós kom að (47,4 %) töldu að helsti ókostur væri sá að náms- og starfsráðgjöf yrði ópersónulegri, (21 %) töldu að hætta á mistúlkun væri helsti ókostur og aðrir möguleikar fengu mun minna svarhlutfall. Ókostur sem oftast var valinn númer 2 var mistúlkun í (29,8 %) tilvika, næstur í röðinni var hætta á að óhæfir aðilar veiti náms- og starfsráðgjöf eða (19,3 %) og með litlu minna svarhlutfall var ópersónuleg ráðgjöf með (17,5 %). Þegar skoðað var hvað þátttakendur settu sem þriðja, fjórða eða fimmta kost var mjög mikil og jöfn dreifing svara. Svarendur höfðu möguleika á að bæta við ókostum en nýttu sér það ekki.

### 3.3 Siðferðileg álitamál

Spurt var um hvaða siðferðilegu álitamál náms- og starfsráðgjafar teldu helst að huga þyrfti að í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og merkja mátti við fleiri en einn möguleika sem í boði voru: trúnaður/trúnaðarbrestur, upplýsingaskylda, upplýst samþykki, hvort rafræn ráðgjöf sé alltaf viðeigandi. Svörin skiptust mjög jafnt milli svarmöguleika, hvort rafræn ráðgjöf sé alltaf viðeigandi var með (29,2 %), trúnaður/trúnaðarbrestur var með (26,8 %), upplýst samþykki með (24,4 %) og upplýsingaskylda (17,9 %). Þeir sem svöruðu höfðu möguleika á að bæta við ef þeir vildu og nýttu 3 þátttakendur sér þann möguleika. Einn bætti við „*Ráðgjöf gegnum netið getur verið sniðugur valkostur sem fyrsta skref fyrir skjólstæðing til að leita sér aðstoðar. Ráðgjöf sem felst í upplýsingagjöf t.d. um nám og starf gæti verið hentug í gegnum netið. Annars konar ráðgjöf t.d. vegna félagslegs vanda eða hegðunarvanda líkt og ráðgjafar í grunnskólum glíma oft við gætu eflaust virkað betur maður á mann*“. Annar bætti við „*þeir sem leita eftir þessari þjónustu hljóta að bera sjálfir einhverja ábyrgð- vega og meta hvað er viðeigandi f. sig í hverju tilfalli. (skynsemi t.d)*“. Sá þriðji bætti við einu siðferðilegu álitamáli „*[...] um notkun og túlkun skriflegrar náms- og starfsráðgjafar*“.

### 3.4 Lagaleg álitamál

Spurt var um hvaða lagalegu álitamál náms- og starfsráðgjafar teldu helst að huga þyrfti að í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og merkja mátti við fleiri en einn möguleika sem í boði voru: skortur á lagaramma, hvaða stofnun vottar hæfi ráðgjafa, aðgengi þriðja aðila að upplýsingum og öryggi persónuupplýsinga. (30,6 %) merktu við öryggi persónuupplýsinga, (24,1 %) við skort á lagaramma utan um rafræna náms- og starfsráðgjöf, (22,9 %) við aðgengi þriðja aðila að upplýsingum og (21,8 %) við hvaða stofnun á að votta hæfi ráðgjafa. Svarendur höfðu möguleika á að bæta við lagalegum álitamálum en nýttu sér það ekki.

### 3.5 Helstu hindranir á vinnustöðum starfandi náms- og starfsráðgjafa annars vegar og á Íslandi almennt hins vegar

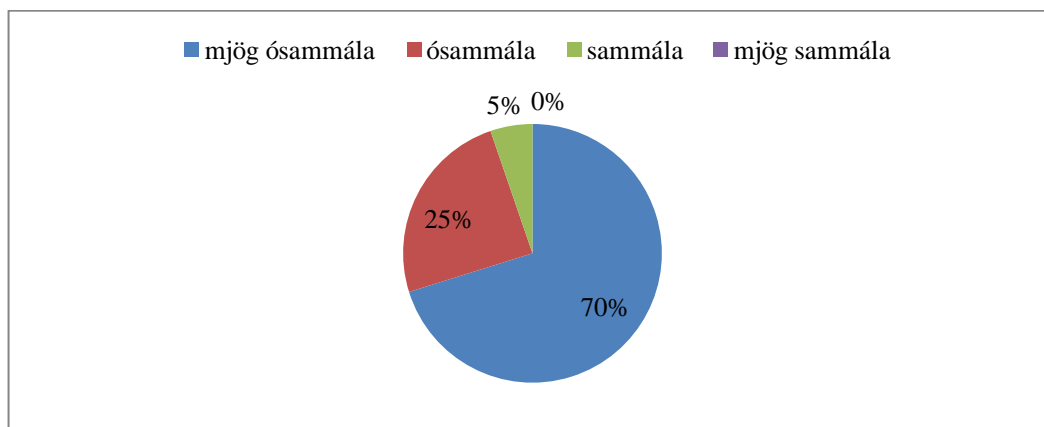
Spurt var tveggja opinna spurninga um helstu hindranir, ef einhverjar, á vinnustað þátttakanda og helstu hindranir á Íslandi, ef einhverjar, fyrir því að veita náms- og starfsráðgjöf á internetinu. Einnig var spurt hvað væri hægt að gera til að bæta úr því. 23 þátttakendur eða (8,6 %) svöruðu spurningunni um vinnustaðinn meðan 21 eða (7,8 %) svöruðu spurningunni fyrir Ísland. Þrjú helstu megin þemu í fyrri spurningunni voru í fyrsta lagi að hún hentaði ymist ekki grunnskólabörnum eða þá að hún hentaði að mjög litlu leyti svo ungum börnum. Í öðru lagi var tímaskortur eða hversu tímafrek rafræn ráðgjöf yrði og í þriðja lagi tölvukostur, tölvufærni ráðþega eða ráðgjafa og aðgengi að tölvum fyrir nemendur. Einnig var minnst á skort á áhuga vinnustaðarins, skort á lagaramma, hættu á að trúnaðarupplýsingar lækju, ráðþegar hefðu ekki upplýsingar um aðgengi að náms- og starfsráðgjöf og einn þátttakandi sá enga hindrun. Síðan er hér að endingu ein bein tilvitnun:

*„Ráðgjöf er veitt í gegnum internetið sé ekki annar möguleiki til staðar. maður á mann er betri þar sem hún er persónulegri og skilar meiri upplýsingum til ráðgjafa og ráðþega. Oft kemur ráðþegi líka með annað erindi en hann endar á að bera upp. Sé ekki slíkt gerast í eins miklum mæli í rafrænni ráðgjöf“*

Þrjú þemu komu einnig fram í síðari spurningunni Í fyrsta lagi var bent á skort á upplýsingabanka um nám og störf á Íslandi og að það vanti náms- og starfsráðgjafarmiðstöð fyrir almenning, í öðru lagi að stór hópur ráðþega hefði ekki tölvufærni til að nýta sér rafræna ráðgjöf og í þriðja lagi að kostnaður yrði mikill við að koma þessu á fót og fjárskortur hamlaði því að það yrði gert. Síðan koma hér nokkrar jákvæðar tilvitnanir: „Umgjörðin þarf að vera skýr en þetta hefur verið reynt með góðum árangri í ýmsum löndum“ „Ég held að þetta gæti gengið vel á Íslandi undir réttum kringumstæðum“ „engar hindranir en þetta þyrfti að auglýsa og kynna vel“

### 3.6 Afstaða náms- og starfsráðgjafa til rafrænnar náms- og starfsráðgjafar

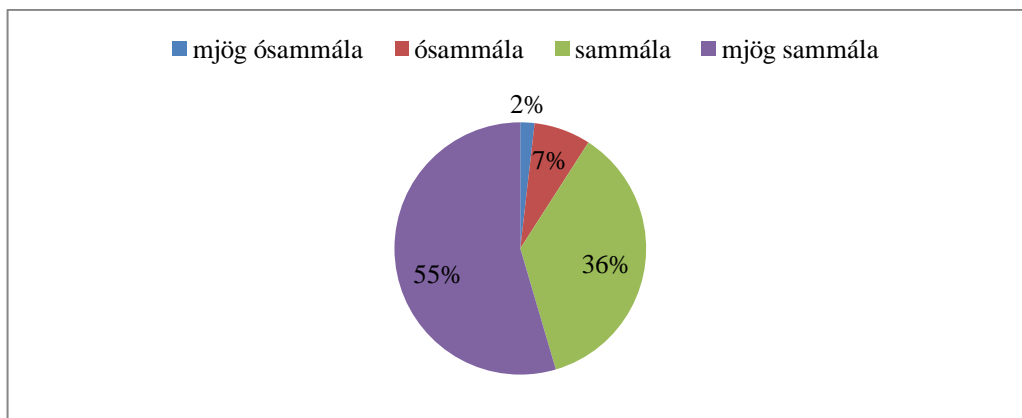
Settar voru fram 8 fullyrðingar um rafræna náms- og starfsráðgjöf og svarkvarðinn var frá mjög sammála til mjög ósammála. Afstaða til fullyrðingarinnar „Rafræn náms- og starfsráðgjöf mun koma í stað ráðgjafar augliti til auglitis“ þar sem 57 tóku afstöðu eða (21,2 %) má sjá á myndinni hér fyrir neðan.



Mynd 1. Rafræn ráðgjöf mun koma í stað ráðgjafar augliti til auglitis

Eins og sést er yfirgnæfandi meirihluti þeirra sem svara á því að rafræn ráðgjöf komi ekki í stað ráðgjafar augliti til auglitis.

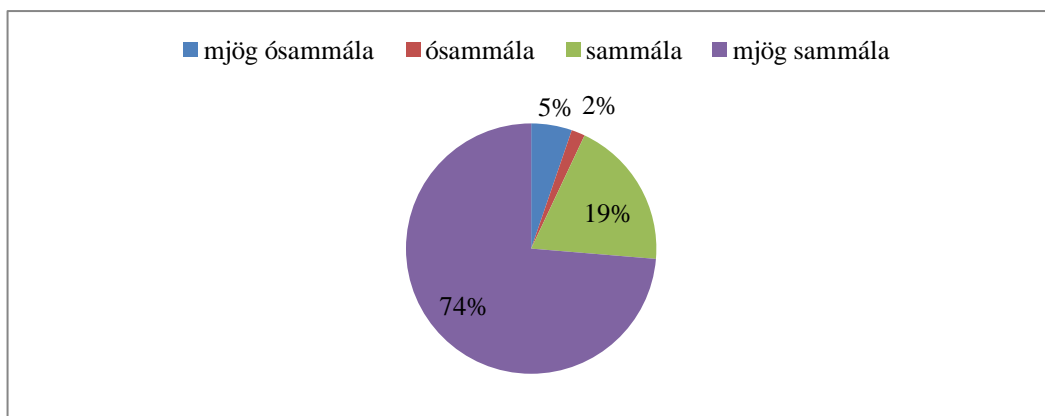
Afstaða til fullyrðingarinnar „Rafræn náms- og starfsráðgjöf á Íslandi myndi eflast með rafrænum gagnagrunni um nám og störf á Íslandi“ þar sem 55 tóku afstöðu eða (20,4 %) má sjá á myndinni hér á næstu blaðsíðu.



Mynd 2. Rafræn náms- og starfsráðgjöf á Íslandi myndi eflast með rafrænum gagnagrunni um nám og störf á Íslandi

Langflestir þeirra sem tóku afstöðu eða 91% eru ýmist sammála eða mjög sammála þeirri fullyrðingu.

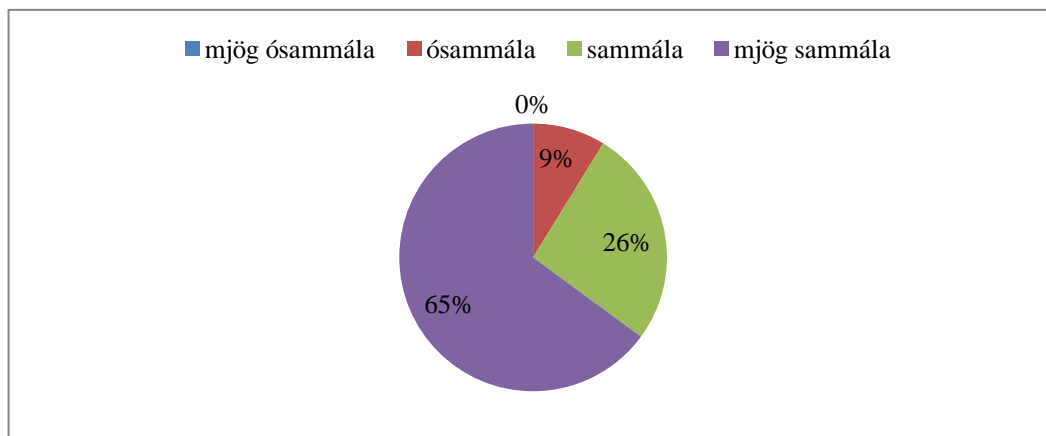
Afstaða til fullyrðingarinnar „Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf yrði gagnlegt hjálpartæki í starfi mínu“ þar sem 57 tóku afstöðu eða (21,2 %) má sjá á myndinni hér að neðan.



Mynd 3. Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf yrði gagnlegt hjálpartæki í starfi mínu

Yfirgnæfandi meirihluti þeirra sem svara er ýmist sammála eða mjög sammála fullyrðingunni.

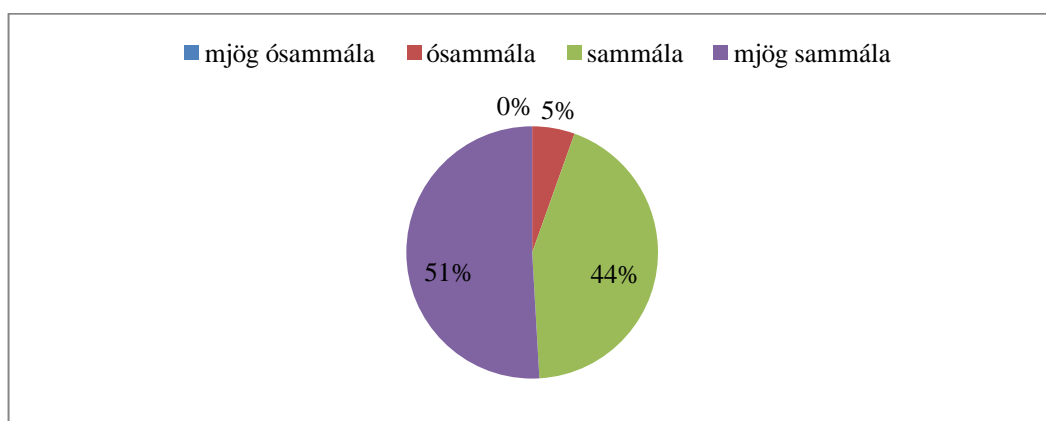
Afstaða til fullyrðingarinnar „Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf myndi veita fleira fólki aðgengi að náms- og starfsráðgjöf „ þar sem 57 tóku afstöðu eða (21,2 %) má sjá á myndinni hér á næstu blaðsíðu.



Mynd 4. Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf myndi veita fleira fólki aðgengi að náms- og starfsráðgjöf

Yfir 90% þeirra sem svöruðu spurningunni eru á því að aðgengi að náms- og starfsráðgjöf myndi aukast.

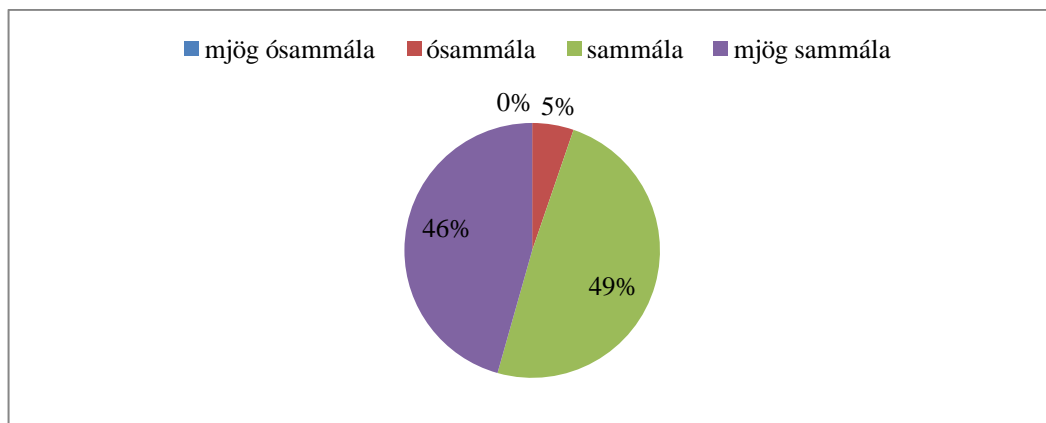
Afstaða til fullyrðingarinnar „Ég tel mig hafa þá menntun og reynslu sem til þarf til að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf“ þar sem 55 eða 20,4 % tóku afstöðu og flestir telja sig hafa þennan grunn eins og sjá má á myndinni hér fyrir neðan.



Mynd 5. Ég tel mig hafa þá menntun og reynslu sem til þarf til að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf

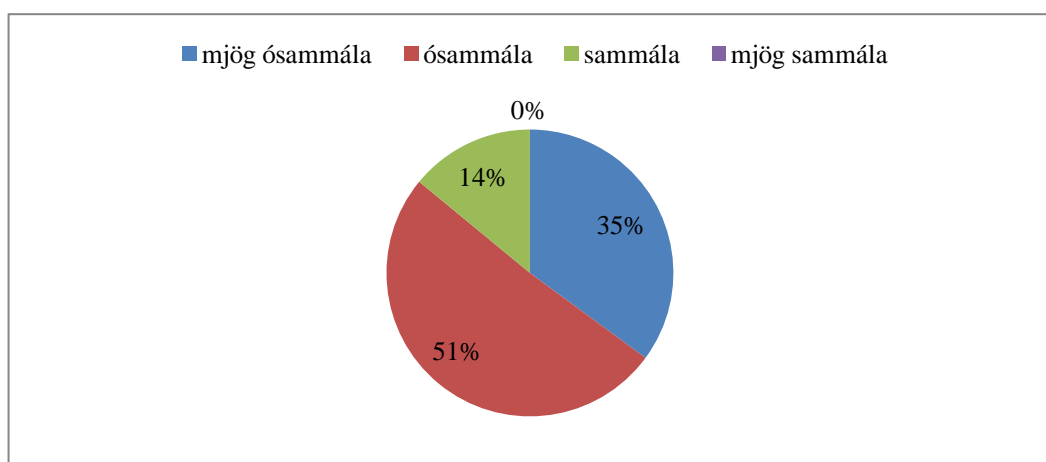
Afstaða til fullyrðingarinnar „Ef í boði væru endurmenntunarnámskeið tengd rafrænni náms- og starfsráðgjöf myndi ég nýta mér þau“ þar sem 57 tóku afstöðu eða (21,2 %) má sjá hér á næstu blaðsíðu.





Mynd 6. Ef í boði væru endurmenntunarnámskeið tengd rafrænni náms- og starfsráðgjöf myndi ég nýta mér þau

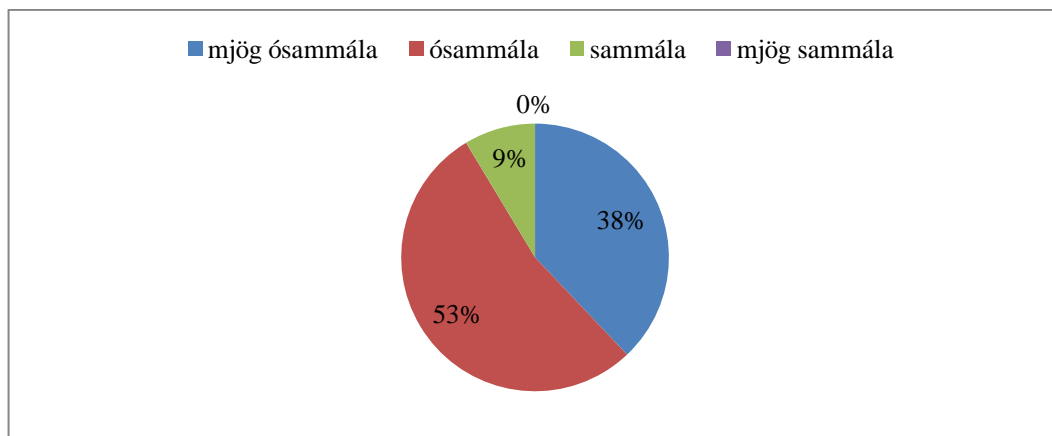
Þegar spurt var um afstöðu til fullyrðingarinnar „Samskipti milli náms- og starfsráðgjafa og ráðþega eru svipuð í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og í náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis,, voru 57 sem svöruðu eða (21,2 %). Niðurstöðurnar má sjá hér fyrir neðan.



Mynd 7. Samskipti milli náms- og starfsráðgjafa og ráðþega eru svipuð í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og í náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis

Þeir náms- og starfsráðgjafar sem taka afstöðu eru langflestir ýmist ósammála eða mjög ósammála því að samskiptin milli aðila séu svipuð í náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis og rafrænni náms- og starfsráðgjöf

Þegar spurt var um afstöðu til fullyrðingarinnar „Sambærilegt ráðgjafarsamband myndast í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis“ voru 58 sem svöruðu eða (21,6 %). Niðurstöðurnar má sjá hér á næstu blaðsíðu.

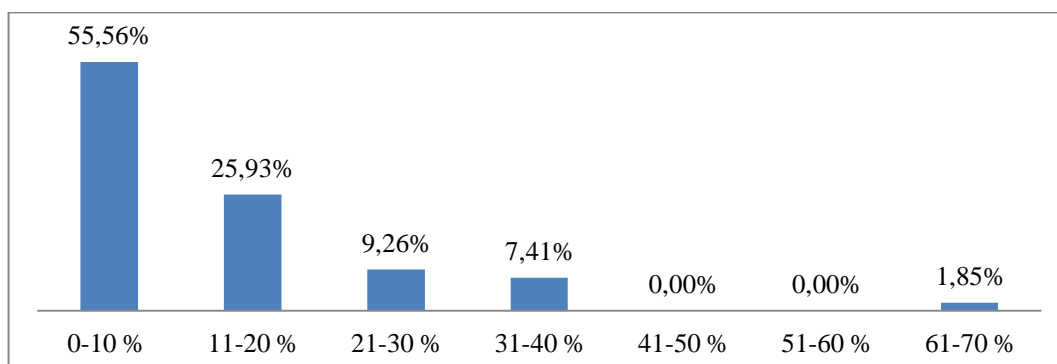


Mynd 8. Sambærilegt ráðgjafarsamband myndast í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis

Það er greinilega afstaða þeirra íslensku náms- og starfsráðgjafa sem svöruðu að rafræn náms- og starfsráðgjöf og náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis séu ekki sambærilegar.

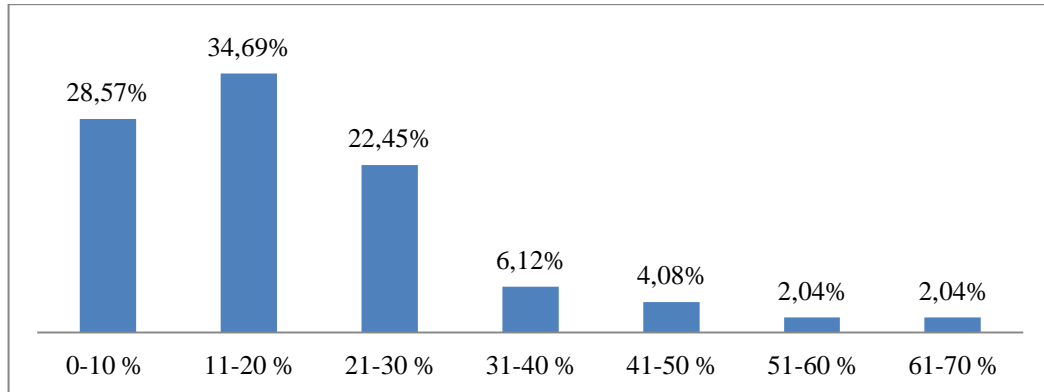
### 3.7 Staða rafrænnar náms- og starfsráðgjafar á Íslandi

Þegar náms- og starfsráðgjafar voru spurðir hvort þeir hefðu einhverja reynslu af því að veita rafræna ráðgjöf þar sem svarmöguleikar voru já eða nei voru 54 sem svöruðu eða 20,1 %. 48 þátttakendur sögðu já (89 %) og 6 sögðu nei (11 %). Síðan var spurt hve mikill hluta vinnutímans náms- og starfsráðgjafa væri rafræn ráðgjöf. Svarmöguleikar voru alveg upp í 91-100 % en enginn merkti við þá þrjá efstu. 54 tóku afstöðu og niðurstöður má sjá hér fyrir neðan.



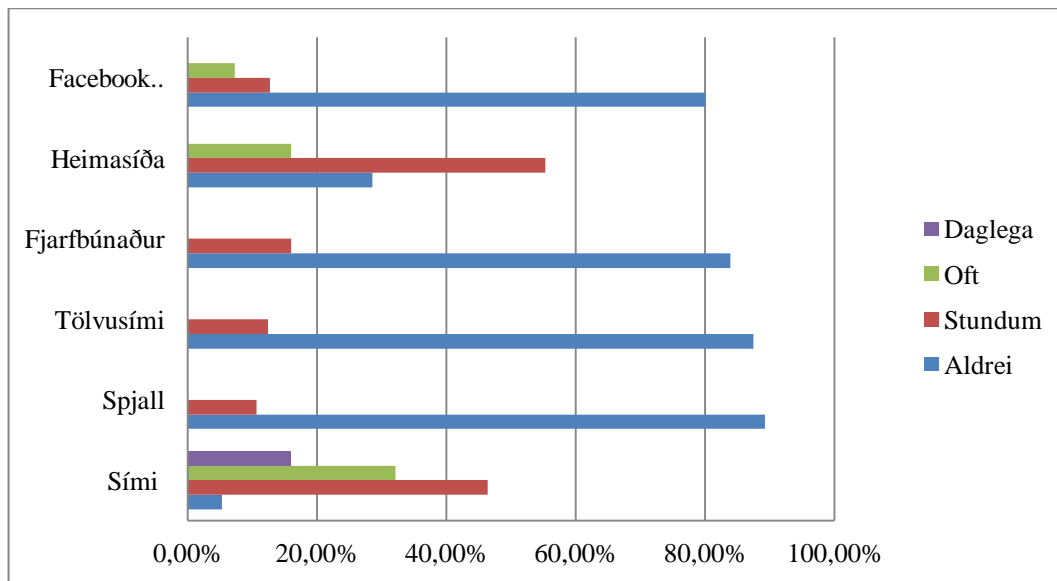
Mynd 9. Hlutfall vinnutíma sem fer í rafræna ráðgjöf

Einnig var spurt hve mikinn hluta vinnutíma náms- og starfsráðgjafar vildu nýta í rafræna ráðgjöf, 49 tóku afstöðu, og eru niðurstöður hér fyrir neðan. Svarmöguleikar voru alveg upp í 91-100 % en enginn merkti við þá þrjá efstu.



Mynd 10. Sá tími sem náms- og starfsráðgjafar vildu nýta í rafræna ráðgjöf

Þegar spurt var með hvaða hætti rafræn ráðgjöf færi fram voru 56 (20,8 %) sem svöruðu öllu nema fullyrðingunni um Facebook þar voru bara 55 sem svöruðu. Niðurstöðurnar má sjá á myndinni hér fyrir neðan.



Mynd 11. Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjöf nýti ég [...] við vinnu mína

Eins og sést er síminn eini miðillinn sem er notaður daglega og margir miðlar aldrei.

Að lokum voru tvær opnar spurningar. Sú fyrri snérist um hvort náms- og starfsráðgjafar nýttu einhverjar fleiri leiðir við rafræna náms- og starfsráðgjöf og voru 30 sem svöruðu flestir þeirra nefndu tölvupóst og þar af fimm sem sögðu mikið eða oft um að þeir nýttu tölvupóst. Einnig var minnst á sms til að minna á viðtalstíma, mentor, gegnum egos verkefnið og innra net skóla. Sú seinni var um reynslu náms- og starfsráðgjafa af rafrænni náms- og starfsráðgjöf, hvað gengi vel og hvað mætti betur fara. 24 svöruðu eða (8,9 %). Þó svörin séu fá komu fram nokkur þemu í svörum þátttakenda. Fyrsta er að rafræn ráðgjöf er ópersónulegri ráðgjöf sem kemur ekki í stað hefðbundinnar ráðgjafar eða er eingöngu viðbót við hana. Annað er góð reynsla af því að veita rafræna ráðgjöf og ástæðurnar eru að það spari sporin og tíma, hægt væri að yfirfara skilaboð áður en þau væru send og ráðþegar væru vanir tölvupóstsamskiptum. Skortur á góðum rafrænum gagnagrunni um nám og störf á Íslandi var þriðja þemað sem þátttakendur minntust á. Einnig var minnst á hún hentaði þeim sem annars leituðu sér ekki ráðgjafar, hentaði vel ef um einfalda upplýsingagjöf væri að ræða og/eða eingöngu í sumum málaflokkum náms- og starfsráðgjafar. Hér koma svo nokkrar tilvitnanir til að skýra þemun betur. „Rafræn náms- og starfsráðgjöf stendur sjaldnast ein og sér, heldur er viðbótar ráðgjöf við fyrrum ráðþega eða upphafsráðgjöf við verðandi ráðþega.“, „Ég tel rafræna náms- og starfsráðgjöf góða viðbót við ráðgjöf augliti til auglitis en hún getur engan veginn komið í stað hennar“, „Vantar gagnagrunn um nám og störf“. Síðan er hér í lokin eitt lengra svar sem kemur inn á öll þemun.

*„Mjög góð. Gengur vel í langflestum tilvikum. Sparar sporin og sparar tíma því það er hægt að senda tölvupóst á hvaða tíma sem er ..... og svara á þeim tíma sem hentar. Gallinn að nota rafræn samskipti ef mál eru viðkvæm en þá notum við líka aðrar leiðir sem henta betur. Galli gagnvart skjólstæðingum sem eru illa tölvufærir eða með lestrarerfiðleika sem hamlar samskiptum á rituðu máli. Það vantar góðan rafrænan gagnagrunn með upplýsingum um nám og störf, stað á netinu þar sem hægt er að nálgast á einfaldan og auðskilinn hátt helstu upplýsingar fyrir fólk á öllum aldri, sem er að skoða möguleika varðandi þessi mál“*

## 4. Umræður

Í þessari rannsókn var verið að skoða náms- og starfsráðgjöf á rafrænu formi á Íslandi sem hefur hingað ekki verið rannsakað hérlendis. Spurt var um með hvaða hætti rafræn náms- og starfsráðgjöf færi fram, hvaða viðhorf íslenskir náms- og starfsráðgjafar hafa til slíkrar ráðgjafar og hver reynsla þeirra er af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf. Líta ber á þetta sem frumniðurstöður sem þarf að rannsaka betur til að fá heildarmyndina. Svarhlutfallið var ekki hátt og því eru niðurstöðurnar einungis lýsing á viðhorfum og reynslu þeirra sem tóku þátt. Niðurstöðurnar gefa því einungis vísbendingu um reynslu og viðhorf íslenskra náms- og starfsráðgjafa almennt.

Sé fyrst litið nánar á þá sem svöruðu rafrænu könnunni er hægt að lesa ýmislegt úr gögnunum. Eins og við er að búast endurspegla tölurnar að náms- og starfsráðgjafar eru kvennastétt. Árið 2008 brautskráðust sem dæmi 5 konur með meistarapróf í náms- og starfsráðgjöf frá Háskóla Íslands en enginn karl (Háskóli Íslands, 2011a) og í janúar 2010 voru 5 karlar og 67 konur skráð í meistaranám í náms- og starfsráðgjöf við Háskóla Íslands (Háskóli Íslands, 2011b). Náms- og starfsráðgjafarstéttin virðist líka að mestu vera á aldrinum 30-50 ára en fáir eru yngri eða eldri. Sé hins vegar horft á starfsaldur sést enn betur hvað þessi stétt er ung því langstærsti hópur svarenda hefur starfað í 5 ár eða minna eða um helmingur þeirra sem svöruðu.

### 4.1 Hvar, hvernig og með hvaða hætti fer rafræn náms- og starfsráðgjöf fram á Íslandi?

Meirihluti þeirra sem svöruðu rafrænu könnunni höfðu einhverja reynslu af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf, 48 (89 %) en 6 (11%) höfðu enga reynslu af því. Rafræn náms- og starfsráðgjöf er samt ekki mikil eins og sjá má á því að rúmur helmingur af þeim 54 sem tekur afstöðu ver 10 % eða minna af vinnutíma sínum í rafræna ráðgjöf og fjórðungur þeirra á bilinu 11-20 % af vinnutímanum. Svör eins náms- og starfsráðgjafa skera sig þó úr því viðkomandi ver (61-70%)

vinnutíma síns í rafræna ráðgjöf meðan engin svörun er við næstu tveimur svarflokkum fyrir neðan. Hins vegar myndu þeir náms- og starfsráðgjafar sem tók þátt vilja verja meiri tíma til rafrænnar náms- og starfsráðgjafar eins og sést á svörum þeirra við spurningunni um hve miklum hluta vinnutímans þeir vildu verja til rafrænnar náms- og starfsráðgjafar. Eins og í spurningunni um raunverulegan tíma sem fer í rafræna náms- og starfsráðgjöf núna er mun minni svörun við efri hluta svarkvarðans. Sé litið til þess með hvaða hætti rafræn náms- og starfsráðgjöf fer fram sést að síminn er eina hjálpartækið sem þeir náms- og starfsráðgjafar sem tóku afstöðu nota daglega og tölvupóstur sem er einnig mikið notaður. Um þriðjungur notar síma oft, 16,1 % uppfæra heimasíðu sem tengist starfi sínu oft og 7,3% nota Facebook/Twitter/Myspace eða aðra sambærilega miðla oft við vinnu sína. Um helmingur notar síma stundum og ríflega helmingur uppfærir heimasíðu sem tengist starfi þeirra líka stundum. Íslensk rafræn náms- og starfsráðgjöf virðist vera komin skammt af stað miðað við svör þeirra sem tóku afstöðu. Um 90% þeirra sem svara nota spjall aldrei, 87,5% nota tölvusíma aldrei, litlu færri eða 83,9% nota ekki fjarfundabúnað og svipað hlutfall notar ekki Facebook eða sambærilega miðla.

Hvað veldur því að rafræn náms- og starfsráðgjöf er svo skammt á veg komin á Íslandi? Þar sem það er ekki vitað voru lagðar tvær opnar spurningar um helstu hindranir á vinnustað viðkomandi náms- og starfsráðgjafa almennt. Svarhlutfall var ekki hátt en á vinnustaðnum voru þær helstar ungur aldur ráðþega í grunnskólum, tímaskortur eða hve tímafrek rafræn ráðgjöf væri og tölvukostur á vinnustað ýmist hjá ráðgjöfum eða ráðþegum ásamt skorti á aðgengi ráðþega að tölvubúnaði. Sé horft til þess hvað náms- og starfsráðgjafar töldu almennt vera hindrun í landinu þá komu skortur á rafrænum upplýsingabanka um nám og störf ásamt hlutlausri náms- og starfsráðgjafarstöð (ýmist samhangandi eða sitt í hvoru lagi), það að tölvufærni ráðþega væri ekki nægileg og síðan kostnaður við að koma rafrænni náms- og starfsráðgjöf á fót.

Sú skoðun þeirra íslensku náms- og starfsráðgjafa sem tóku þátt að rafræn ráðgjöf henti ekki ungum ráðgjöfum á sér samhljóm í rannsókn Law (2002) þar sem kom fram að bandarískum ráðgjöfum fannst rafræn ráðgjöf frekar henta eldri

nemendum. Sama er með áhyggjur af tíma og tímaskorti því í rannsókn Bambling, King, Reid og Wegner (2008) kom fram að ástralskir ráðgjafar töldu tíma vera mestu áskorunina við að veita rafræna ráðgjöf því tímatafir væru algengar og þeim fundist þeir oft vera að nota tíma sinn illa. Álit þeirra íslensku náms- og starfsráðgjafa sem taka afstöðu að stór hópur Íslendinga geti ekki nýtt sér rafræna ráðgjöf er athyglisvert að spegla í doktorsrannsókn Hauks Arnþórssonar (2008) því þar telur hann að rafræn gjá sé varla mælanleg á Íslandi ef hún felst í því hve margir hafa aðgang að netinu og notkun á því. Sé hins vegar horft til þess hvaða hópur það er sem þarf helst á náms- og starfsráðgjöf að halda á Íslandi árið 2011 gæti lýsingin á honum verið sú sem Haukur Arnþórsson (2008) segir að einkenni þá sem ýmist hafa ekki aðgang að internetinu eða nota það lítið. Þessi hópur hefur háan meðalaldur, er með litla menntun, lágar tekjur og litla þekkingu á internetinu og skýringin því kannski fundin á þessum mun. Miðað við rannsókn Watts og Dent (2008) er þróunin sú að fyrst kemur símaráðgjöf sem þróast svo yfir í ráðgjöf gegnum internetið. Sé það raunin á íslensk náms- og starfsráðgjöf eftir að breytast mikið í náninni framtíð því símaráðgjöf er algengasta formið hér á landi enn sem komið er ásamt tölvupósti miðað við svör þeirra sem tóku afstöðu. Ekki var skoðað í þessari rannsókn hverskonar náms- og starfsráðgjöf fer fram rafrænt á Íslandi en það er verðugt rannsóknarefni í framtíðinni.

#### **4.2 Hvert er viðhorf íslenskra náms- og starfsráðgjafa til rafrænnar náms- og starfsráðgjafa?**

Þeir íslensku náms- og starfsráðgjafar sem tóku afstöðu virðast almennt sammála um að helstu kostir rafrænnar ráðgjafa sé aukið aðgengi að náms- og starfsráðgjöf og að með því að bjóða upp á rafræna náms- og starfsráðgjöf sé hægt að koma til móts við hóp sem annars leitaði sér ekki náms- og starfsráðgjafa. Þeir eru einnig þeirra skoðunar að helsti ókosturinn sé sá að rafræn náms- og starfsráðgjöf sé ópersónulegri en hefðbundin ráðgjöf þó skoðanir þeirra dreifðust nokkuð mikið milli þeirra svarmöguleika sem í boði voru hvað ókostina varðar. Sama var upp á teningnum hvað varðar siðferðileg álitamál í rafrænni náms- og starfsráðgjöf eins og varðandi ókostina, mikil dreifing svara sem bendir til þess að náms- og starfsráðgjafarstéttin sjái þann þátt mismunandi augum eða þyki þeir allir álíka

mikilvægir. Þegar kom að lagalegum álitamálum var um þriðjungur (30,6%) sem taldi öryggi persónuupplýsinga helsta álitamálið en eins og áður var mikil dreifing svara og því erfitt að túlka niðurstöður nema hvað varðar nafnleynd ráðþega sem var eitthvað sem þeir sem tóku þátt töldu ekki til kosta rafrænnar ráðgjafar. Niðurstöðurnar varðandi kostina eru í takt við erlendar rannsóknir eins og til dæmis hjá England, Holten og Urbahn (2008) og umfjöllun þar sem kom fram að ráðþegar töldu auðveldara aðgengi helsta kost rafrænnar ráðgjafar. Einnig umfjöllun Heinlen, Welfel, Richomond og Rak (2003) og Shaw og Shaw (2006) sem töldu helstu kosti rafrænnar ráðgjafar vera koma til móts við nýjan hóp sem annars leitaði sér ekki ráðgjafar og hóp þeirra sem annars gætu ekki leitað sér náms- og starfsráðgjafar. Hvað ókostina varðar koma fræðimenn aftur og aftur að því að rafræn samskipti skorti mannlega þáttinn og því sé hættu á að hún verði ópersónuleg sem er líka skoðun þeirra náms- og starfsráðgjafa sem tóku þátt. Líklegt er miðað við erlendar rannsóknir (Hanley, 2006; Law, 2002) að ástæða þess að allir svarmöguleikar varðandi lagalegu og siðferðilegu álitamálin fengu svipað svarhlutfall sé að leita í því að þessi málaflokkur telst stóra málið hjá náms- og starfsráðgjöfum sem starfa rafrænt og því erfitt að gera upp á milli valkosta. Þetta þyrfti þó að rannsaka betur.

Sé rýnt í viðhorf þeirra náms- og starfsráðgjafa sem svöruðu til hinna ýmsu fullyrðinga má sjá að yfirgnæfandi meirihluti þeirra telur að rafræn ráðgjöf eigi ekki eftir að koma í stað hefðbundinnar ráðgjafar en þrír þátttakendur eru þó á því að svo verði. Þessar niðurstöður eru svipaðar og í rannsókn Tanrikulu (2009) á viðhorfi nemenda í náms- og starfsráðgjöf sem leiddi í ljós að rafræn ráðgjöf væri ekki fyrsta val þátttakenda við að veita ráðgjöf. Svör við fullyrðingunum sem snérist um rafrænan gagnagrunn á einhvern máta sýna að 91% þeirra sem tóku afstöðu er ýmist sammála eða mjög sammála því að rafræn náms- og starfsráðgjöf myndi eflast við tilkomu slíks gagnagrunns. Þessi afstaða þeirra íslensku náms- og starfsráðgjafa sem tóku þátt var reyndar búin að koma fram í kaflanum hér á undan þar sem skortur á rafrænum gagnagrunni um nám og störf var talin ein hindrun þess að koma rafrænni náms- og starfsráðgjöf á fót á Íslandi. Svipað hlutfall eða um 93% er á því að slíkur gagnagrunnur yrði gagnlegt hjálpartæki í starfi yfirleitt en þess ber þó að geta að þrír af þeim 57 sem tóku afstöðu eru mjög



ósammála þeirri fullyrðingu. Sama er með afstöðu til þess hvort rafrænn gagnagrunnur myndi auka aðgengi ráðþega að náms- og starfsráðgjöf en 91 % þátttakenda telur að svo sé. Jákvæðu fréttirnar eru þær að þeir íslensku náms- og starfsráðgjafar sem svöruðu telja sig vel hafa þá menntun og reynslu sem til þarf til að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf en (94,6%) eru ýmist sammála eða mjög sammála þeirri fullyrðingu. Samt sem áður myndu (94,7%) þeirra sem svöruðu nýta sér endurmenntunarnámskeið um þennan málaflokk ef þau væru í boði. Því er ljóst að þeir íslensku náms- og starfsráðgjafar, sem tóku þátt, finna að þeir gætu bætt kunnáttu sína við notkun tæknimiðla í náms- og starfsráðgjöf og vilja vera vel í stakk búnir til að takast á við hana. Því er tækifæri til að gera íslenska rafræna náms- og starfsráðgjöf þannig úr garði að hún verði fagleg, siðleg og siðast en ekki síst í samræmi við alla gæðastaðla. Því eins og kom fram í umfjöllun Saunders (2007) og Efstathiou (2009) og rannsóknum Heinlen og fleiri (2003), Shaw og Shaw (2006) og Chester og Glass (2006) eru gæðamálin stórt mál í erlendum rannsóknum. Miðað við að það er farið að stunda rafræna náms- og starfsráðgjöf hér á landi í einhverju mæli er líklega kominn tími til að huga að gæðamálum hérlendis því fræðasamfélagið erlendis hefur áhyggjur af menntun og reynslu þeirra sem bjóða nú þegar upp á rafræna náms- og starfsráðgjöf en þar sem engin rafræn náms- og starfsráðgjafarsetur starfa á Íslandi var ekki hægt að skoða þann þátt í þessari rannsókn. Gæðapáttinn er samt mikilvægt að hafa í huga þegar slíkt vefsetur verður sett á laggirnar.

Það kemur svo annað hljóð í strokkinn þegar spurt er um afstöðu til þess hvort samskipti milli ráðgjafa og ráðþega séu svipuð í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og hvort ráðgjafarsambandið sé svipað í hvoru tilviki fyrir sig. Yfirgnæfandi meirihluti þeirra sem svara eða 86% er annaðhvort ósammála eða mjög ósammála þeirri fullyrðingu að samskiptin séu svipuð og 91,4% er ýmist ósammála eða mjög ósammála því að ráðgjafarsambandið sem myndast sé svipað í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og hefðbundinni ráðgjöf augliti til auglitis. Þetta viðhorf þeirra íslenskra náms- og starfsráðgjafa sem tóku þátt stangast á við erlendar rannsóknir (Anthony, 2001; Cook og Doyle, 2002; D'Arcy og fleiri, 2006; Hanley, 2009; King og fleiri, 2006) sem allar leiddu í ljós að ráðgjafarsambandið var svipað sama með hvaða hætti ráðgjöf fór fram en aðrir

Þættir höfðu meiri áhrif en með hvaða hætti ráðgjöf fór fram. Ástæðan gæti verið sú að áherslan á það í námi í náms- og starfsráðgjöf hve mikilvægt sé að ná augnsambandi, lesa í óyrta hegðun og fleira í fari ráðþega til að mynda gott ráðgjafarsamband. Þar sem það er ekki endilega til staðar í rafrænni náms- og starfsráðgjöf er því eðlilegt að álykta svona. Ástæðan gæti einnig verið sú að þeir íslensku náms- og starfsráðgjafar sem tóku þátt þekki ekki til notkunarmöguleika rafrænu miðlanna í náms- og starfsráðgjöf. Þetta sama viðhorf endurspeglast einnig í rannsókn Tanrikulu (2009) þar sem þessir þættir eru það sem nemendur sem hafa enga reynslu af rafrænni ráðgjöf hafa fyrirfram áhyggjur af.

Það að rafræn náms- og starfsráðgjöf eigi ekki eftir að koma í stað hefðbundinnar ráðgjafar að mati þeirra íslensku náms- og starfsráðgjafa sem tóku afstöðu er í samræmi við umfjöllun ýmissa fræðimanna svo sem Evans (2009), Maples og Han (2008), Suler (2004) og Walz (2007) um rafræna ráðgjöf þar sem kemur fram að þær eigi að vera hliðstæður og eigi mis vel við eftir aðstæðum á hverjum tíma.

Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf á Íslandi brennur á þeim í stéttinni sem tóku afstöðu eins og sést á svarhlutfallinu en það stendur til bóta í náinni framtíð því að um mitt ár 2012 hefst vinna við að koma íslenskum heildstæðum gagnagrunni um nám og störf á laggirnar og mun Fræðslumiðstöð atvinnulífsins leiða þá vinnu (Guðbjörg Vilhjálmsdóttir munnleg heimild, 30. ágúst 2011). Það hve vel í stakk búnir þeir íslensku náms- og starfsráðgjafar sem svöruðu telja sig vera til að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf hlýtur að teljast rós í hnappagat þeirra menntastofnana sem hafa komið að menntun þeirra. Viðhorf þeirra sem svöruðu til ráðgjafarsambandsins í rafrænni ráðgjöf stangast hins vegar á við þær erlendu rannsóknir sem gerðar hafa verið um gæði ráðgjafarsambandsins í rafrænni ráðgjöf samanborið við hefðbundna ráðgjöf augliti til auglitis. Því eins og Cook og Doyle (2002) segja í rannsókn sinni þá virðist sem svo að fyrir þann hóp sem velur rafræna ráðgjöf þá henti hún vel en reyndar ber að geta þess að í engri þeirra rannsókna sem vitnað var til í kaflanum um helstu rannsóknir hér á undan voru þeir sem svöruðu ekki margir.

### **4.3 Hver er reynsla íslenskra náms- og starfsráðgjafa af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf ?**

Eins og áður voru fáir sem svöruðu opinni spurningu um reynslu náms- og starfsráðgjafa af rafrænni náms- og starfsráðgjöf. Það þema sem þriðjungur þeirra sem svöruðu nefndi var að rafræn ráðgjöf væri ópersónulegri og/eða væri eingöngu heppileg sem viðbót við hefðbundna ráðgjöf. Næsta þema var öllu jákvæðara og álíka margir eða nefndu það að reynslan væri góð því hún sparaði sporin og tíma, handhægt væri að geta yfirfarið skilaboð áður en þau væru send og ráðþegar væru vanir tölvupóstsamskiptum. Síðan kom enn og aftur að skorti á rafrænum gagnagrunni um nám og störf á Íslandi, það er, reynsla þeirra íslensku náms- og starfsráðgjafa sem tóku þátt var sú að hann vantaði tilfinnanlega þegar verið er að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf.

Eins og áður kom fram í umfjöllun um fyrstu rannsóknarspurninguna þá eru þeir íslensku náms- og starfsráðgjafar sem tóku afstöðu ekki að nýta mjög margar leiðir til rafrænnar ráðgjafar og þeir hafa ekki mikla reynslu af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf almennt. Einnig fer aðeins lítill hluti tíma þeirra almennt í slíka ráðgjöf en þeir hafa vilja bæði til að breyta því og afla sér frekari þekkingar á rafrænni náms- og starfsráðgjöf í náninni framtíð.

Sú reynsla íslenskra náms- og starfsráðgjafa sem tóku þátt að rafræn náms- og starfsráðgjöf sé oft hluti af hefðbundinni ráðgjöf, og ýmist í framhaldi af henni eða fyrstu samskipti, er í samræmi við niðurstöður rannsóknar Anthony frá 2001 þar sem í ljós kom að fyrir marga var rafræn náms- og starfsráðgjöf inngöngumiði að hefðbundinni náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis. Hins vegar getur Anthony (2001) þess líka að ef þessi miðill er sá eini sem mögulegum ráðþegum hugnast þá er hún betri leið en engin inngrip. Síðan vandast nú málið því meðan helsta hindrun fyrir því að taka upp rafræna náms- og starfsráðgjöf var hve tímafrek hún er, þá segir reynsla þeirra sem tóku afstöðu að hún gæti sparað tíma. Fyrra viðhorfið kom fram í svörum við fyrstu rannsóknarspurningunni. Þetta þarf greinilega að skoða betur en annars vegar var verið að spyrja hver helsta hindrun fyrir því að rafræn náms- og starfsráðgjöf sé ekki til staðar og hins vegar hver reynslan væri af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf. Þarna endurspeglast kannski munurinn í hvernig þeir náms- og starfsráðgjafar sem tóku þátt halda að

rafræn náms- og starfsráðgjöf sé á móti því hvernig þeir sem tóku þátt vita að hún gengur fyrir sig. Þetta er því annað atriði sem þarf að rannsaka betur.

Eins og kom fram þegar var verið að fara yfir stöðu rafrænnar ráðgjafar á Íslandi telja þeir íslensku náms- og starfsráðgjafar sem svöruðu að stór hópur ráðþega geti ekki nýtt sér tölvutæknina. Einn helsti kostur rafrænnar ráðgjafar að mati Heinlein, Welfel, Richmond og Rak (2003) er talinn vera sá að hún henti fólki sem býr á dreifbýlum svæðum. Annar flötur á því máli tengist því hvaða hópar myndu helst nýta sér slíka náms- og starfsráðgjöf hérlendis eru gæði tölvutenginga á Íslandi. Því þó við séum nettengd eru gæði þeirra nettenginga sem í boði eru í dreifbýli á Íslandi ekki allsstaðar mikil. Það stendur þó að einhverju leyti til bóta því í samgönguáætlun fyrir árin 2005-2010 var komið á fót Fjarskiptasjóði sem hefur það hlutverk meðal annars að koma háhraðanettengingum á þau svæði sem markaðsaðilar sinna ekki. Þetta verkefni er enn í gangi (Fjarskiptasjóður, e.d.).

#### **4.4 Lokaorð**

Þegar ég byrjaði að velta fyrir mér þessu ritgerðarefni horfði ég á það frá því sjónarhorni hvort mannleg samskipti færu forgörðum með aukinni rafrænni náms- og starfsráðsgjöf því eins og Hanley (2009) bendir á er það ekki eingöngu jákvætt að ráðþegar kunni eingöngu að tjá sig rafrænt. Hún veltir upp tveimur andstæðum sjónarhornum. Það fyrra er að mæta eigi ráðþegum þar sem þeir eru því annars myndu þeir ekki leita sér náms- og starfsráðgjafar. Hið seinna er að ráðþegarnir nái að forðast mannleg tengsl og viðhalda einangrun sinni í stað þess að mynda tengsl við aðra ef þeir eiga möguleika á rafrænni ráðgjöf. Miðað við þær rannsóknir sem eru raktar í þessu verkefni hlýtur svarið að vera já. Það á að mæta þeim þar sem þau eru því að reynslan erlendis virðist sú að þau komi oft í hefðbundna ráðgjöf í framhaldi af rafrænni ráðgjöf og öfugt og sama virðist vera að gerast hér á landi miðað við svör þeirra sem tóku þátt í þessari rannsókn. Helstu veikleikar rannsóknarinnar voru lágt svarhlutfall sem skýrist líklega af því að rafræna könnunin var lögð fyrir á þeim árstíma þegar sumarleyfi eru að byrja og þau mistök að tölvupóstur var ekki með í upptalningu á því hvaða rafræna

miðla íslenskir náms- og starfsráðgjafar nýttu sér við rafræna náms- og starfsráðgjöf en reyndar kom tölvupósturinn sterkt fram í opinni spurningu síðar.

Íslensk náms- og starfsráðgjöf er á ákveðnum tímamótum. Á næsta ári hefst vinna við gerð heildstæðs íslensks gagnagrunns um nám og störf sem eins og sást á niðurstöðum þessarar rannsóknar að er mál sem brennur á íslenskum náms- og starfsráðgjöfum. Það eru því miklar gleðifréttir fyrir náms- og starfsráðgjafarstéttina ekki síst í ljósi þess að samkvæmt rannsókn Hauks Arnþórssonar (2008) höfum við Íslendingar ekki verið að nýta tæknina til að búa til aðgengileg upplýsingakerfi fyrir almenning sem er miður því: „*Nútímasamfélög eru háð traustum og áreiðanlegum upplýsingum og standast tæplega án þeirra*“ (Haukur Arnþórsson, 2008, 196). Miðað við rannsókn Watts og Dent (2008) þá er þróun rafrænnar náms- og starfsráðgjafar sýnir að fara úr ráðgjöf augliti til auglitis yfir í símaráðgjöf og þaðan yfir í rafrænar leiðir. Gæti verið hægt að heimfæra þær niðurstöður upp á íslenskar aðstæður því niðurstöður þessarar rannsóknar benda til þess að símaráðgjöf sé algengust en farið er að taka aðra miðla í notkun þó ekki sé það í miklu mæli enn sem komið er. Það er því ljóst að á næstu árum er að mörgu að hyggja fyrir íslenska náms- og starfsráðgjafa. Þeir þurfa að huga að hæfni sinni til að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf, sækja sér endurmenntun eins og þarf, til dæmis í að nota íslenska gagnagrunninn um nám og störf á sem hagnýtastan hátt. Í kaflanum um helstu rannsóknir hér á undan var minnst einnig minnst á viðhorf ráðþega til rafrænnar ráðgjafar en það er alveg órannsakaður vettvangur hérlendis enn sem komið er. Verður gaman að fylgjast með því í framtíðinni hvað aðrar rannsóknir, bæði íslenskar og erlendar, leiða í ljós um rafræna náms- og starfsráðgjöf frá sem flestum sjónarhornum.

Vonast er til að niðurstöðurnar verði gagnlegar fyrir námsbrautina náms- og starfsráðgjöf í Háskóla Íslands, náms- og starfsráðgjafarstéttina, aðila sem hafa með menntamál og vinnumarkaðinn að gera og aðra þá sem láta sig þetta málefni varða.

## 5. Heimildaskrá

- American Counseling association. (2005). *ACA Code of ethics*. Sótt 9. október 2010 af <http://www.counseling.org/Resources/CodeOfEthics/TP/Home/CT2.aspx>
- Anthony, K. (2001). Counseling in cyberspace [rafræn útgáfa]. *Counseling Journal*, 11, 625–627.
- Anthony, K. og Nagel, D.M. (2010). *Therapy online, a practical guide*. Los Angeles: Sage.
- Bambling, M., King, R., Reid, W. og Wegner, K. (2008). Online counselling: The experience of consellers providing synchronous single-session counselling to young people [rafræn útgáfa]. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8, 110–116.
- Bean, J. og England, G. (2009). *Career guidance by telephone – an emerging model of practice*. Sótt 26. júní 2011 af [http://www2.careers.govt.nz/fileadmin/docs/career\\_guidance\\_by\\_telephone\\_an\\_emerging\\_model\\_of\\_practice.pdf](http://www2.careers.govt.nz/fileadmin/docs/career_guidance_by_telephone_an_emerging_model_of_practice.pdf)
- Bimrose, J., Barnes, S.A. og Attwell, G. (2010). *An investigation into the skills needed by connexions personal advisers to develop internet-based guidance*. Sótt 26. júní 2011 af <http://www.cfbt.com/evidenceforeducation/pdf/Investigation-CPAs%28Exec.Sum%29.pdf>
- Bobek, B.L., Robbins, S.B., Gore, P.A., Harris-Bowlsbey, J., Lapan, R.T., Dahir, C.A. og Jepsen, D.A. (2005). Training counselors to use computer-assisted career guidance systems more effectively: A model curriculum. *Career Development Quarterly*, 53, 363–371.
- Chester, A. og Glass, C.A. (2006). Online counselling: a descriptive analysis of therapy services on the internet [rafræn útgáfa]. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34, 145–160.

- Chope, R.C. (2009). Distance counseling [rafræn útgáfa]. *Career Planning and Adult Development Journal*, 25, 8–16.
- Cook, J.E. og Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face to face therapy: preliminary results [rafræn útgáfa]. *CyberPsychology & Behavior*, 5, 95–105.
- D'Arcy, J., Reynolds, J.R., Stiles, W.B. og Grohol, J.M. (2006). An investigation of session impact and alliance in internet based psychotherapy: Preliminary results [rafræn útgáfa]. *Conselling and Psychotherapy Research*, 6, 164–168.
- Directgov. (e.d.). *Education and learning*. Sótt 27. ágúst 2011 af <http://www.direct.gov.uk/en/EducationAndLearning/index.htm>
- Directgov.uk. (e.d.). *Direct.gov.uk's channel-Youtube*. Sótt 27. ágúst 2011 af <http://www.youtube.com/directgovuk>
- Efstathiou, G. (2009). Student's psychological web consulting: function and outcome evaluation [rafræn útgáfa]. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37, 243–255.
- England, G., Holten, A.V. og Urbahn, J. (2008). *Career guidance by telephone-a valuable tool for experienced consultants*. Sótt 26. júní 2011 af [http://www2.careers.govt.nz/fileadmin/docs/career\\_guidance\\_by\\_telephone\\_a\\_valuable\\_tool\\_for\\_experienced\\_consultants.pdf](http://www2.careers.govt.nz/fileadmin/docs/career_guidance_by_telephone_a_valuable_tool_for_experienced_consultants.pdf)
- Evans, J. (2009). *Online counselling and guidance skills*. Los Angeles: Sage.
- Félag náms- og starfsráðgjafa. (e.d.). *Síðareglur Félags náms- og starfsráðgjafa*. Sótt 9. október 2010 af [http://www.fns.is/efni/sidareglur\\_felags\\_nams\\_og\\_starfsradgjafa](http://www.fns.is/efni/sidareglur_felags_nams_og_starfsradgjafa)
- Fjarskiptasjóður. (e.d.). *Háhraðavæðing*. Sótt 27. ágúst 2011 af [http://fjarskiptasjodur.is/default.asp?cat\\_id=4](http://fjarskiptasjodur.is/default.asp?cat_id=4)

- Foras Áiseanna Saothair. (e.d.). *Career Directions*. Sótt 20. ágúst 2011 af [http://www.careerdirections.ie/showarticle.aspx?article\\_id=516](http://www.careerdirections.ie/showarticle.aspx?article_id=516)
- Gibson, R.L. og Mitchell, M.H. (2003). *Introduction to counseling and guidance*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Goss, S. og Anthony, K. (2009). Developments in the use of technology in counselling and psychotherapy [rafræn útgáfa]. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37, 223–230.
- Granello, P.F. (2000). Historical context: the relationship of computer technologies and counseling. Í J.W. Bloom og G.R. Walz (ritstjórar), *Cybercounseling and cyberlearning: strategies and resources for the millenium* (bls 3–15). Alexandria: American Counseling Association.
- Guðbjörg Vilhjálmsdóttir, Andrea G. Dofradóttir og Guðrún Birna Kjartansdóttir. (2011). *Voice of users-promoting quality of guidance for adults in the Nordic countries*. Óútgefið handrit.
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B. og Gee, R. (2008). Facilitating online counseling: perspectives from counselors in training [rafræn útgáfa]. *Journal of Counseling & Development*, 86, 460–470.
- Hagstofa Íslands. (2006). Hagtíðindi. *Ísland í evrópsku upplýsingasamfélagi*. Sótt 29. ágúst 2010 af <https://www.hagstofa.is/lisalib/getfile.aspx?ItemID=3733>
- Hagstofa Íslands. (2010). Hagtíðindi. *Notkun heimila og einstaklinga á tölvum og neti 2010*. Sótt 28. september 2010 af <https://hagstofa.is/lisalib/getfile.aspx?ItemID=11429>
- Hanley, T. (2006). Developing youth-friendly online counselling services in the United Kingdom: A small scale investigation into the views of practioners [rafræn útgáfa]. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 182–185.



- Hanley, T. (2009). The working alliance in online therapy with young people: preliminary findings [rafræn útgáfa]. *British Journal of Guidance and Counselling*, 37, 257–269.
- Harris-Bowlsbey, J., Riley Dikel, M. og Sampson, J.P. Jr. (2002). *The internet: A tool for career planning*. Tulsa: National Career Development Association.
- Harris-Bowlsbey, J.H. og Sampson Jr., J.P. (2005). Use of technology in delivering career services worldwide [rafræn útgáfa]. *The Career Development Quarterly*, 54, 48–56.
- Haukur Arnþórsson. (2008). *Rafræn stjórnsýsla, forsendur og samfélagsleg áhrif*. Reykjavík: Háskóli Íslands, Stjórn málafræðideild.
- Háskóli Íslands. (e.d.). *Háskóli í fremstu röð. Kynningarbæklingur*. Sótt 5. september 2010 af [http://www.hi.is/files/skjol/stjornsysla/markads\\_og\\_samskiptasvid/kynningarmal/HSK%20handbok%20nynema\\_lowrez.pdf](http://www.hi.is/files/skjol/stjornsysla/markads_og_samskiptasvid/kynningarmal/HSK%20handbok%20nynema_lowrez.pdf)
- Háskóli Íslands; Félags- og mannvísindadeild. (e.d.). *Náms- og starfsráðgjöf, meistaranám*. Kynningarbæklingur. Sótt 6. september 2010 af [http://www.hi.is/files/asset/felagsvisindasvid/11\\_felags\\_og\\_mannvisindadeild/Nams-%20og%20starfsradgjof%20-%20baeklingur.pdf](http://www.hi.is/files/asset/felagsvisindasvid/11_felags_og_mannvisindadeild/Nams-%20og%20starfsradgjof%20-%20baeklingur.pdf)
- Háskóli Íslands. (2009). *Árbók Háskóla Íslands 2008*. Sótt 29. ágúst 2010 af [http://www.hi.is/files/skjol/stjornsysla/skrifstofa\\_rektors/Arb\\_k\\_H\\_2008.pdf](http://www.hi.is/files/skjol/stjornsysla/skrifstofa_rektors/Arb_k_H_2008.pdf)
- Háskóli Íslands. (2010). *Árbók Háskóla Íslands 2009*. Sótt 17. apríl 2011 af [http://www.hi.is/files/skjol/stjornsysla/markads\\_og\\_samskiptasvid/kynningarmal/Arbok\\_2009\\_lowres.pdf](http://www.hi.is/files/skjol/stjornsysla/markads_og_samskiptasvid/kynningarmal/Arbok_2009_lowres.pdf)
- Háskóli Íslands. (2011a). *Framhaldsnám-skráðir og brautskráðir*. Sótt 27. ágúst 2011 af [http://www.hi.is/is/skolinn/framhaldsnam\\_skradir\\_og\\_brautskradir](http://www.hi.is/is/skolinn/framhaldsnam_skradir_og_brautskradir)

Háskóli Íslands. (2011b). *Skráðir framhaldsnemar frá 2000*. Sótt 27. ágúst 2011 af [http://www.hi.is/is/skolinn/skradir\\_framhaldsnemar\\_fra\\_2000](http://www.hi.is/is/skolinn/skradir_framhaldsnemar_fra_2000)

Háskólinn á Akureyri. (e.d.). *Um náms- og starfsráðgjöf*. Sótt 5. september 2010 af <http://www.unak.is/namsradgjof/>

Háskólinn á Bifröst. (e.d.). *Viðvera námsráðgjafa*. Sótt 5. september 2010 af <http://www.bifrost.is/pages/nams-og-starfsradgjof/vidvera-namsradgjafa/>

Háskólinn í Reykjavík. (2008). *Ársskýrsla 2007*. Sótt 29. ágúst 2010 af <http://www.hr.is/lisalib/getfile.aspx?itemid=11743>

Heinlen, K.T., Welfel, E.R., Richmond, E.N. og Rak, C.F. (2003). The scope of webcounseling: A survey of services and compliance with NBCC standards for the ethical practice of webcounseling [rafræn útgáfa]. *Journal of Counseling & Development*, 81, 61–69.

Iðan. (e.d.). *Náms- og starfsráðgjöf*. Sótt 5. september 2010 af <http://www.idan.is/urraedi>

International association for educational and vocational guidance (IAEVG). (e.d.) *IAEVG ethical standards*. Sótt 9. október 2010 af <http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=2>

Jones, W.P., Harbach, R.L., Coker, J.K. og Staples, P.A. (2002). Web-assisted vocational test interpretation [rafræn útgáfa]. *Journal of Employment Counseling*, 39, 127–137.

Keilir. (e.d.). *Náms- og starfsráðgjöf*. Sótt 5. september 2010 af <http://www.keilir.net/keilir/thjonusta/namsradgjof>

King, R., Bambling, M., Reid, W. og Thomas, I. (2006). Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance [rafræn útgáfa]. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 175–181.

Landbúnaðarháskóli Íslands. (e.d.). *Náms- og starfsráðgjöf*. Sótt 6. september 2010 af <http://www.lbhi.is/namsradgjof>

Law, M.B. (2002). *Cybercounseling and barriers for use in school counseling programs*. Sótt 28. september 2010 af [http://chiron.valdosta.edu/are/Artmancrpt/vol1no1/law\\_am.pdf](http://chiron.valdosta.edu/are/Artmancrpt/vol1no1/law_am.pdf)

Listaháskóli Íslands. (e.d.). *Námsráðgjöf*. Sótt 5. september 2010 af <http://lhi.is/thjonusta/namsradgjof/>

*Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000.*

Manhal-Baugus, M. (2001). E-therapy: Practical, ethical, and legal issues [rafræn útgáfa]. *Cyberpsychology & Behavior*, 4, 551–563.

Maples, M.F. og Han, S. (2009). Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millenium generation and the networked generation [rafræn útgáfa]. *Journal of Counseling & Development*, 86, 178–184.

Menntamálaráðuneytið. (2007). *Náms- og starfsráðgjöf: skýrsla starfshóps*. Reykjavík: Menntamálaráðuneytið.

Mennta- og menningarmálaráðuneytið. (e.d.). *Stofnanir*. Sótt 20. ágúst 2011 af <http://www.menntamalaraduneyti.is/stofnanir/?kd=NA&stfn=fs&rod=es&fg=2217&tm=isl>

Menntatorg. (e.d.). *Menntatorg, upplýsingar um nám og ráðgjöf fyrir atvinnulausa*. Sótt 22. júlí 2011 af <http://www.menntatorg.is/forsida/>

Newzealand.govt.nz. (e.d.). *Careersnz*. Sótt 20. ágúst 2011 af <http://www.careers.govt.nz/>

Patton, W. og McIlveen, P. (2009). Practice and research in career counseling and development 2008 [rafræn útgáfa]. *The Career Development Quarterly*. 58, 118–161.

Qualifax. (2011). *National Learners Database*. Sótt 20. ágúst 2011 af <http://www.qualifax.ie/>

Relyea, M. (2007). How to organize and launch a distance counseling program. Í J.F. Malone, R.M. Miller og G.R. Walz (ritstjórar), *Distance counseling: Expanding the counselor's reach and impact* (bls 65–73). Ann Arbor: Counseling Outfitters.

Richards, D. (2009). Features and benefits of online counseling: Trinity college online mental health community [rafræn útgáfa]. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37, 231–242.

Sabella, R.A., Poynton, T.A. og Isaacs, M.L. (2010). School counselors perceived importance of counseling technology competencies [rafræn útgáfa]. *Computers in Human Behavior*, 26, 609–617.

Saunders, D.E. (2007). A step-by-step approach for adopting and using distance counseling as a private practitioner. Í J.F. Malone, R.M. Miller og G.R. Walz (ritstjórar), *Distance counseling: Expanding the counselor's reach and impact* (bls 75–89). Ann Arbor: Counseling Outfitters.

Shaw, H.E. og Shaw, S.F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist [rafræn útgáfa]. *Journal of Counseling & Development*, 84, 41–53.

Skills funding agency. (2010). *NextStep*. Sótt 27. ágúst 2011 af <https://nextstep.direct.gov.uk/Pages/home.aspx>

Sólrún Harðardóttir. (e.d.). *Námsráðgjöf*. Sótt 5. september 2010 af [http://www2.holar.is/index.php?option=com\\_content&view=article&id=93:tjostusta-namsraegjoef&catid=91:namsraegjoef&Itemid=102](http://www2.holar.is/index.php?option=com_content&view=article&id=93:tjostusta-namsraegjoef&catid=91:namsraegjoef&Itemid=102)

- Suler, J. (2004). *Psychotherapy in cyberspace*. Sótt 26. júní af <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/therapy.html>
- Tanrikulu, I. (2009). Counselors-in-training student's attitudes towards online counseling [rafræn útgáfa]. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 785-788.
- Trepal, H., Haberstroh, S., Duffey, T. og Evans, M. (2007). Considerations and strategies for teaching online counseling skills: Establishing relationship in cyberspace [rafræn útgáfa]. *Counselor Education and Supervision*, 46, 266-279.
- Undervisningsministeriet. (e.d.). *Uddannelsesguiden*. Sótt 25. júlí 2011 af <http://www.ug.dk/>
- Vinnumálastofnun. (e.d. a). *Ungt fólk til athafna*. Sótt 22. júlí 2011 af <http://www.vinnumalastofnun.is/atvinnuleitandi/urraedi/ataksverkefni/ungt-folk-til-athafna/>
- Vinnumálastofnun. (e.d. b). *Nám er vinnandi vegur-ætlar þú að vera með?* Sótt 22. júlí 2011 af <http://www.vinnumalastofnun.is/vinnumalastofnun/frettir/nr/2310/nam-er-vinnandi-vegur---aetlar-thu-ad-vera-med/>
- Walz, G.R. (2007). More than an introduction. Í J.F. Malone, R.M. Miller og G.R. Walz (ritstjórar), *Distance counseling: Expanding the counselor's reach and impact* (bls 1-7). Ann Arbor: Counseling Outfitters.
- Watts, A.G. og Dent, G. (2008). The evolution of national distance guidance service: Trends and challenges. *British Journal of Guidance & Counseling*, 36, 455-465.

## Fylgiskjal 1

*Könnun þessi er hluti af mastersverkefni mínu í náms- og starfsráðgjöf. Leiðbeinendur eru Guðbjörg Vilhjálmsdóttir og Jónína Kárdal. Tilgangur hennar er að skoða rafræna náms- og starfsráðgjöf á Íslandi. Eru starfandi náms- og starfsráðgjafar vinsamlegast beðnir um að svara henni. Athugið að engin skylda er að svara öllum spurningum. Takk fyrir að svara.*

### Fyrst ertu beðin(n) að svara nokkrum bakgrunnsspurningum

1. Kyn  
Karl  
Kona
2. Aldur  
30 ára eða yngri  
31-40 ára  
41-50 ára  
51-60 ára  
60 ára og eldri
3. Hverskonar grunnámi á háskólastigi hefur þú lokið? BA/BS/Bed í \_\_\_\_\_  
eða annað (hvað ) \_\_\_\_\_
4. Ég  
Hef lokið diploma í náms- og starfsráðgjöf  
Hef lokið mastersgráðu í náms- og starfsráðgjöf  
Er í námi í náms- og starfsráðgjöf  
Hef ekki lokið námi í náms- og starfsráðgjöf en starfa sem náms- og starfsráðgjafi
5. Hversu lengi hefur þú starfað sem náms- og starfsráðgjafi?  
5 ár eða minna  
6-10 ár  
11-20 ár  
21 ár eða meira

6. Ég starfa í/á (hægt að merkja við fleira en eitt)  
Grunnskóla  
Framhaldsskóla  
Háskóla  
Símenntunarstöð  
Vinnumálastofnun  
Annað (hvað):

***Hér á eftir eru spurningar um rafræna náms- og starfsráðgjöf. Með rafrænni náms- og starfsráðgjöf ( e. Cybercounseling, distance counseling, online counseling, webcounseling) er átt við náms- og starfsráðgjöf þar sem ráðþegi og ráðgjafi eru ekki á sama stað, jafnvel ekki á sama tíma, og nýta sér tækni af einhverju tagi til að eiga samskipti. Með tækni er átt við síma eða internet en ráðgjöfin er að mestu leyti sambærileg við það sem fer fram í hefðbundinni náms- og starfsráðgjöf á skrifstofu náms- og starfsráðgjafa maður á mann. Hér gæti verið um að ræða allt frá einfaldri upplýsingagjöf til flókinnar persónulegrar ráðgjafar.***

7. Merktu við þá fimm þætti sem þú telur vera helstu kosti við að veita ráðgjöf gegnum internetið þar sem 1 er helsti kostur og svo koll af kolli upp í 5  
Hagkvæmni því yfirleitt kostar rafræn ráðgjöf minna en sú hefðbundna  
Aðgengi að ráðgjöf eykst  
Sveigjanlegri „opnunartími“  
Sparar tíma í ferðalög  
Nafnleynd ráðþega  
Kemur til móts við hóp fólks sem annars leitaði sér ekki ráðgjafar  
Annað (hvað):

8. Merktu við þá fimm þætti hér á eftir sem þú telur helstu ókosti við að veita ráðgjöf gegnum internetið þar sem 1 er mesti ókostur og svo koll af kolli upp í 5
- Náms- og starfsráðgjöf verður ópersónulegri  
Hætta er á mistúlkun vegna þess að líkamstjáning og raddbeiting skilar sér ekki  
Hætta er á að trúnaðarupplýsingar leki  
Það hafa ekki allir aðgengi að tölvum  
Það hafa ekki allir jafnt vald á skrifuðu máli  
Hætta er á tæknilegum örðugleikum  
Vantar lagalega umgjörð  
Hætta er á að óhæfir aðilar veiti náms- og starfsráðgjöf  
Annað (hvað)
9. Hvað af eftirtöldum siðferðilegu álitamálum álitur þú að íhuga þurfi þegar ráðgjöf er veitt gegnum internetið? Merktu við allt sem við á
- Álitamál um trúnað/trúnaðarbrest  
Álitamál um upplýsingaskyldu  
Álitamál um upplýst samþykki  
Álitamál um hvort rafræn ráðgjöf sé alltaf viðeigandi  
Annað (hvað)
10. Hvað af eftirtöldum lagalegu álitamálum álitur þú að íhuga þurfi þegar ráðgjöf er veitt gegnum internetið? Merktu við allt sem við á
- Álitamál um skort á lagamma utan um rafræna ráðgjöf  
Álitamál um hvaða stofnun vottar hæfni ráðgjafa til að starfa rafrænt  
Álitamál um aðgengi þriðja aðila að upplýsingum  
Álitamál um öryggi persónuupplýsinga  
Annað (hvað)
11. Hvaða hindranir (ef einhverjar) álitur þú að séu helst í vegi fyrir því að veita ráðgjöf gegnum internetið á þínum vinnustað og hvað er hægt að gera til að bæta úr því?
12. Hvaða hindranir (ef einhverjar) álitur þú að séu helst í vegi fyrir því að veita ráðgjöf gegnum internetið á Íslandi almennt og hvað er hægt að gera til að bæta úr því?



Hér á eftir koma nokkrar fullyrðingar sem þú ert beðin(n) að taka afstöðu til

13.	Mjög ósammála	Ósammála	Sammála	Mjög sammála
Rafræn ráðgjöf mun koma í stað ráðgjafar augliti til auglitis				
Rafræn ráðgjöf á Íslandi myndi eflast með rafrænum gagnagrunni um nám og störf á Íslandi				
Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf yrði gagnlegt hjálpartæki í starfi mínu				
Rafrænn gagnagrunnur um nám og störf myndi veita fleira fólki aðgengi að náms- og starfsráðgjöf				
Ég tel mig hafa þá menntun og reynslu sem til þarf til að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf				
Ef í boði væru endurmenntunarnámskeið tengd rafrænni ráðgjöf myndi ég nýta mér þau				

14. Hefur þú einhverja reynslu af því að veita rafræna náms- og starfsráðgjöf?: *Með rafrænni ráðgjöf ( e. Cybercounseling, distance counseling, online counseling, webcounseling) er átt við ráðgjöf þar sem ráðþegi og ráðgjafi eru ekki á sama stað, jafnvel ekki á sama tíma, og nýta sér tækni af einhverju tagi til að eiga samskipti. Með tækni er átt við síma eða internet en ráðgjöfin er að mestu leyti sambærileg við það sem fer fram í hefðbundinni ráðgjöf á skrifstofu ráðgjafa maður á mann. Hér gæti verið um að ræða allt frá einfaldri upplýsingagjöf til flókinnar persónulegrar ráðgjafar.*

Já

Nei

15. Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi nýti ég núna u.þ.b \_\_\_\_ hluta vinnutíma míns til rafrænnar ráðgjafar

0-10 %

11-20 %

21-30 %

31-40 %

41-50 %

51-60 %

61-70 %

71-80 %

81-90 %

Yfir 90 %

16. Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi vildi ég nýta ég u.þ.b \_\_\_\_ hluta vinnutíma míns til rafrænnar ráðgjafar

0-10 %

11-20 %

21-30 %

31-40 %

41-50 %

51-60 %

61-70 %

71-80 %

81-90 %

Yfir 90 %

**Hér fyrir neðan ertu beðin/n að merkja við hversu oft þú notar mismunandi leiðir rafrænnar náms- og starfsráðgjafar**

17.	Aldrei	Stundum	Oft	Daglega
Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi veiti ég náms- og starfsráðgjöf gegnum síma				
Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi veiti ég náms- og starfsráðgjöf gegnum spjallforrit (msn, yahoo...)				
Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi veiti ég náms- og starfsráðgjöf gegnum tölvusíma (skype....)				
Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi veiti ég náms- og starfsráðgjöf gegnum fjarfundabúnað				
Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi uppfæri ég upplýsingasvæði á heimasíðu vinnustaðar míns sem tengist mínu starfi				
Við vinnu mína sem náms- og starfsráðgjafi nýti ég Facebook, myspace, twitter og aðra sambærilega miðla við rafræna náms- og starfsráðgjöf				

18. Notar þú einhverjar fleiri leiðir en fyrrgreindar í rafrænni ráðgjöf. Ef svo er hvaða?

19. Samskipti milli náms- og starfsráðgjafa og ráðþega eru svipuð í rafrænni náms- og starfsráðgjöf og í náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis  
mjög sammála  
sammála  
ósammála  
mjög ósammála

20. Sambærilegt ráðgjafarsamband myndast í rafrænni náms- og starfsráðsgjöf og náms- og starfsráðgjöf augliti til auglitis

mjög sammála

sammála

ósammála

mjög ósammála

21. Hver er reynsla þín af rafrænni ráðgjöf? Hvað gengur vel, hvað mætti betur fara, hvað vantar?