

# Facebooka mig!

Vägledares och elevers tankar om möjligheter,  
begränsningar och etiska dilemman med  
vägledning via Internet.

Liselott Bohlin & Sara Jonsson

Pedagogiska institutionen

Examensarbete 15 hp

Pedagogik

Studie- och yrkesvägledarprogrammet (180 hp)

Vårterminen 2010

Handledare: Petra Roll Bennett

Examinator: Mats Deland

English title: Meet me on Facebook!



Stockholms  
universitet

# Facebooka mig!

**Vägledares och elevers tankar om möjligheter, begränsningar och etiska dilemman med vägledning via Internet.**

**Liselott Bohlin & Sara Jonsson**

## Sammanfattning

Denna undersökning syftar till att belysa vägledares och elevers tankar om möjligheter, begränsningar och etiska dilemman med vägledning via Internet. Arbetets mål har varit att försöka få fram svar som kan vara till nytta för den utveckling som webbaserad vägledning står inför. Den kvalitativa metoden har använts där enskilda intervjuer och en gruppdiskussion har genomförts. De forskningsfrågor som undersökningen vilar på har kunnat besvaras med hjälp av de svar informanterna gav. Här kunde man se att ämnet är relativt nytt och obeprövat. Det framgår tydligt att förutsättningarna för kommunikationen via nätet ser helt annorlunda ut jämfört med traditionell vägledning vilket ställer nya krav på kommunikatörerna. Slutsatserna som kan dras är att vägledningen via webben ses som ett komplement till traditionell vägledning. Alla är dock överens om att tekniken kan ge nya möjligheter och främja vägledningens utveckling och kanske kommer denna arbetsmetod vara alla mans vardag om några år.

### **Nyckelord**

Webbaserad vägledning, sociala medier, Facebook, kommunikation

# Meet me on Facebook!

**Guidance counsellors' and students' thoughts of possibilities, limitations and ethical dilemmas with guidance through the Internet.**

**Liselott Bohlin & Sara Jonsson**

## Abstract

This study aims to look at guidance counsellors' and students' thoughts about possibilities, limitations and ethical dilemmas with guidance through the Internet. The purpose of the study was to look for answers that can be of use in the development which web-based guidance will face. A qualitative method was used, where individual interviews and a group discussion were implemented. The answers have been analyzed and interpreted to answer those research-questions that the study rests on. The given results and answers indicate that the subject is relatively new and uninvestigated. The conclusions of the study are that web-based guidance is seen as a complement to traditional guidance counselling. You can clearly see that the basic conditions of communication through the web differ from eye to eye communication, which makes new demands on the communicators. The informants all agree that the new technology can give new possibilities and promote the development of guidance counselling.

### **Keywords**

Web-based guidance, Facebook, social network, Communication.

<b>1. Inledning .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Bakgrund .....</b>	<b>4</b>
2.1 Sociala medier i samhället .....	4
2.2 Ungas Internetvanor .....	5
2.2.1 Två typer av sociala medier på Internet. ....	6
2.3 Tidigare forskning .....	6
2.3.1 Forskning kring webbaserad vägledning .....	7
2.4 Vägledningsteorier & modeller .....	8
2.4.1 Hägg & Kouppas trestegsmodell .....	8
2.4.2 MI – motiverande samtal .....	8
2.4.3 Konstruktivistisk vägledningsteori .....	9
2.4.4 Planned happenstance theory .....	10
2.4.5 Sammanfattande tankar om karriärutvecklingsteorierna .....	11
2.5 Karriärvägledning i praktiken .....	11
2.6 EU och karriärvägledning .....	12
2.6.1 EU:s arbete med karriärvägledning .....	12
2.6.2 Ariadneprojektet .....	13
2.7 Förutsättningar för kommunikation i vägledning .....	14
2.7.1 De ungas skilda kognitiva förmåga att kommunicera via nätet .....	15
2.7.2 Informationsdesignens betydelse .....	15
2.8 Sammanfattning av bakgrundkapitel .....	17
<b>3. Syfte .....</b>	<b>18</b>
3.1 Forskningsfrågor .....	18
<b>4. Metod .....</b>	<b>18</b>
4.1 Undersökningsstrategi, avgränsningar och tillvägagångssätt .....	18
4.2 Urval och urvalsgrupp .....	19
4.3 Datainsamling .....	19
4.5 Bearbetning och analys .....	20
4.6 Tillförlitlighet och giltighet .....	20
4.7 Etiska ställningstaganden .....	21
<b>5. Redovisning av undersökning .....</b>	<b>22</b>
5.1 Intervjuprofiler .....	22
5.2 Resultat och delsammanfattningar .....	22

5.2.1	Möjligheter med vägledning via Internet enligt vägledarna .....	23
5.2.2	Möjligheter med vägledning via Internet enligt eleverna .....	24
5.2.3	Sammanfattning av möjligheter med vägledning via Internet .....	24
5.2.4	Begränsningar med vägledning via Internet enligt vägledarna .....	24
5.2.5	Begränsningar med vägledning via Internet enligt eleverna .....	26
5.2.6	Sammanfattning av begränsningar med vägledning via Internet .....	26
5.2.7	Dilemman/etiska ställningstaganden med vägledning via Internet enligt vägledarna .....	26
5.2.8	Dilemman/etiska ställningstaganden med vägledning via Internet enligt eleverna .....	27
5.2.9	Sammanfattning av dilemman/etiska ställningstaganden i vägledning via Internet .....	27
5.3	Sammanfattande analys av samtliga resultat .....	28
5.3.1	Möjligheter med vägledning via Internet .....	28
5.3.2	Begränsningar med vägledning via Internet .....	29
5.3.3	Dilemman/etiska ställningstaganden med vägledning via Internet .....	30
<b>6.</b>	<b>Slutsatser .....</b>	<b>31</b>
<b>7.</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>32</b>
7.1	Resultat och metoddiskussion .....	32
7.2	Framtida forskning .....	33
<b>11.</b>	<b>Litteraturförteckning .....</b>	<b>34</b>
<b>Bilaga 1-</b>	<b>Missivbrev till vägledare .....</b>	<b>1</b>
<b>Bilaga 2 –</b>	<b>Missivbrev till elever .....</b>	<b>2</b>
<b>Bilaga 3 –</b>	<b>Intervjubilaga .....</b>	<b>3</b>
<b>Bilaga 4 -</b>	<b>Gruppdiskussionsbilaga .....</b>	<b>5</b>

# Förord

Föreliggande undersökning har sin upprinnelse i våra funderingar kring karriärvägledning via nätet. De flesta yrken kräver förnyelse och nytänkande för att uppnå goda resultat, så även studie- och yrkesvägledning. Webbvägledning skapar nya möjligheter, men det ställs även nya krav på kommunikatören, både vägledaren och den sökande. Under arbetets gång har vi sett att ungdomar är en grupp som ofta använder sig av sociala medier, de är ”barn av sin tid”, ”Internetgenerationen”. Att nå dem genom karriärvägledning på nätet torde vara dagens melodi. Utgångspunkten i undersökningen har varit de tjänster som Facebook erbjuder men även åsikter om andra digitala medier har kommit upp i de intervjuer som genomförts. Vi vill tacka de medverkande för deras tankar som de delgav oss och som möjliggjorde denna undersökning.

# 1. Inledning

I samhället sker förändringen av informations- och kommunikationsteknologin i snabb takt. Via det ständigt ökade utbudet av nya kommunikationssätt får vi möjligheter att kommunicera på varierade vis. Vi kan konstatera att de sociala medierna spelar en allt större roll i vårt samhälle och är något som de flesta av oss känner till. Sociala medier syftar i allmänhet på ett antal funktioner och tjänster som alla använder Internet, oftast webben på olika sätt. Det handlar alltså om funktioner på Internet som erbjuder deltagarna att delta och interagera med varandra. Med datorn som medel kan vi ha kontakt med andra människor runt om i hela världen, via ett flertal olika webbfunktioner. Vi kan skaffa oss nya bekantskaper och hålla kontakt med de vi redan har.

I en artikel på skolverkets hemsida<sup>1</sup> kan vi läsa om en vägledare som använder Facebook och Messenger som arbetsmetod och här väcktes vårt intresse för området. Funderingar uppstod kring vilka nya möjligheter vägledning på dessa plattformar kan ge elever, men också vilka etiska dilemman som kan tänkas uppkomma och vilka nya kunskaper som krävs för att använda detta forum.

De plattformar som ger möjlighet till att kommunicera synkront, det vill säga där kommunikationen är direkt och ett inlägg följer på ett annat, har på tvåtusenålet ökat kraftigt. Facebook, Twitter, och Windows Live Messenger<sup>2</sup> är exempel på sådana. Dessa plattformar används även till ett flertal andra funktioner som på ett eller annat sätt knyter kontakter mellan människor eller mellan människor och företag. Myndigheter, företag och enskilda individer, finns alla av olika anledningar representerade på dessa plattformar och intresset ökar hela tiden. I en artikel i Dagens Nyheter<sup>3</sup> kan vi läsa att i och med myndigheternas närvaro på nätet ser regeringen behovet av reglering. Man menar att det behöver utredas vad som är offentlig handling och vad man bör och inte bör skriva i både tjänsten och det privata. Regeringen kommer därför att ge den statliga e-delegationen i uppdrag att ta fram lämpliga förhållningsregler och riktlinjer för hur statliga myndigheter ska hantera sociala medier såsom Facebook och Twitter.

I en annan artikel från Dagens Nyheter skriver Leijonhufvud att för företagen är det främsta syftet med att synas på dessa plattformar att marknadsföra sina produkter och tjänster samt förbättra sina kundkontakter (Leijonhufvud 2010). Oavsett vilket syfte man har uppstår frågor om förhållningssätt, vilket visar att ämnet är viktigt på flera olika plan i samhället och för flera samhälls- och yrkesgrupper.

Ungdomar är en grupp som ägnar mycket tid framför datorn. Enligt en undersökning gjord av SCB är ungdomar idag flitiga användare av datorer och Internet (SCB 2010) Ungdomarna är även i hög grad användare av sociala medier främst för att skapa och hålla kontakten med sina

---

<sup>1</sup> Skolverket <http://www.skolverket.se/sb/d/1708/a/18645> (2010-03-29).

<sup>2</sup> Tidigare msn. Fortsättningsvis benämnd Messenger.

<sup>3</sup> Dagens Nyheter "Myndigheter ska lära sig hantera Twitter" (2010-03-07).

vänner. Trots att de är flitiga webbanvändare söker de inte alltid upp information kring utbildning och studier via webben när de står inför en valsituation. Dresch och Lovéns (2003) undersökning visar att studie- och yrkesvägledare anser att ungdomar har blivit omognare än tidigare samtidigt som de har betydligt fler valmöjligheter när de ska välja studie och yrkesbana. På webben finns mängder av information att tillgå men ungdomarnas kunskaper brister då det gäller att hitta information om utbildningar och yrken samt att värdera dessa. Detta gör att vägledarrollen har förändrats och att behovet av vägledning ökat (ibid.). Man kan alltså konstatera att även om ungdomar är vana datoranvändare är det inte säkert att de har en fullt utvecklad förmåga att använda nätet och dess funktioner för andra ändamål såsom att söka information på webben om olika utbildningsvägar. För vägledare blir det viktigt att ha kunskaper om unga människors förmåga att hitta och värdera information samt om deras förmåga att kommunicera via nätet. Ungdomarnas utveckling på såväl det sociala som kognitiva planet är faktorer som troligtvis blir viktiga att ha kunskap om ifall man som vägledare ska verka på nätet på rätt sätt.

Studie- och yrkesvägledare utgår i sitt arbete ifrån karriärvägledningsteorier och använder sig utav olika metoder under vägledningsprocessen. Den webbaserade vägledningen har andra förutsättningar än traditionell vägledning vilket i sin tur ställer krav på nya kunskaper, nya förhållningssätt och nya vägledningsteorier anpassade till nätet. Ariadneprojektet som är ett transnationellt projekt utvecklat inom ramen för Socrates - Grundtvig 1- programmet har kommit fram till olika faktorer att beakta i användningen av webbaserad vägledning. Syftet med projektet har varit att undersöka, utvärdera, strukturera och identifiera de underliggande antagandena för webbaserade vägledningsverktyg. Resultatet blev en uppsättning riktlinjer där man belyser de viktigaste argumenten och teorierna som används vid vägledning såsom webbaserade vägledningsverktyg bör spegla dem (Ghinea 2004).

Vid webbaserad vägledning förändras det sätt på vilket vi människor kommunicerar. Eftersom flera kommunikationssätt försvinner via nätet behöver vägledaren vara medveten om dess eventuella konsekvenser och anpassa sig efter arbetssättet. Det kan exempelvis vara att man via skriftspråket behöver vara tydlig och lättförståelig samt att kunna tolka den sökandes ord och läsa mellan raderna. Kunskaperna kan exempelvis bidra till att minska risken för missförstånd och därigenom ökar förståelsen i samtalet för både den sökande och vägledaren. Om vägledaren är medveten om elevens förutsättningar för att arbeta med vägledning på nätet kan arbetsverktygen utformas på ett, för både eleven och vägledaren, tillfredställande sätt. Även funderingar kring etiska dilemman, exempelvis gränsdragningar om vad som ska och kan avhandlas via nätet är viktiga frågeställningar att fundera kring och ta ställning till.

För att ge stöd till yrkesrollen i förhållande till den nya tekniken skulle ett utarbetande av gemensamma riktlinjer för vägledning via nätet vara ett stöd i professionen. Denna undersökning har som avsikt att spegla både yrkesverksamma karriärvägledares och elevers åsikter kring denna fråga. Undersökningen vänder sig till de personer som är intresserad av webbaserad vägledning och vill utforska området vidare. För en vägledare som vill använda sig av webben som arbetsmetod kan denna undersökning vara intressant att läsa. Den nya tekniken öppnar upp för nya sätt att arbeta vilket är av intresse för studie- och yrkesvägledare. Att vägledning har en plats på nätet kan vi ana, frågan är bara på vilket sätt.



## 2. Bakgrund

I detta kapitel återfinns de teorier och tidigare forskning som ligger till grund för undersökningen. Här finns en övergripande beskrivning av sociala medier och ungas Internetvanor. Forskning som kan kopplas till ämnet redogörs för och även de väglednings- och karriärvägledningsteorier som anses viktiga. I ett vidare perspektiv har karriärvägledning också speglats ur ett Europeiskt perspektiv. Slutligen behandlas olika förutsättningar för kommunikation i vägledningsprocessen.

### 2.1 Sociala medier i samhället

Sociala medier är en del av de digitala medier som har utvecklats mycket under 2000-talet. Buckingham (2008) skriver att digitala medier idag är integrerade i vår vardag och att de utgör en stor del i hur vi kommunicerar, lär och uttrycker oss. Idag använder fler samhällsgrupper medierna. Förr var det mer begränsat och användarna var främst professionella och formella användare såsom myndigheter och akademiska institutioner. Ungdomar är en del av de nya användarna och anledningen är att de växer upp i en era där digitala - och sociala medier är en given del av den sociala och kulturella fabriceringen av kunskap, lek och interaktion (ibid.).

Vi lever i en konsumerande kultur. 'Internetgenerationen' kallas de som är födda på 80- och 90-talen. Dessa ungdomar tillhör den första generationen som är uppväxt med att Internet är ett alltid närvarande fenomen. Några anledningar som Buckingham nämner till varför sociala medier blivit så stort är att människor idag vill ha möjligheten att hålla kontakten med nära och kära. Andra anledningar man nämner är att man genom användandet vill hålla sig uppdaterad på vad som händer i omgivningen. Man nämner även att det kan vara ett sätt att hålla sig uppdaterad bland annat på arbetsmarknaden och snabbt få den senaste informationen av både privat och samhällelig natur. Buckingham återger flera författare, som menar att den yngre generationen socialiserar mer online, laddar ner mer underhållning och använder webben för ett bredare syfte än andra vuxna eller unga från tidigare generationer. Det finns alltså ett gap i användandet mellan generationer (Buckingham 2008).

Det var främst under år 2005 som man började se en markant ökning i användandet av sociala medier hos den yngre generationen. Sociala nätverk som MySpace och Facebook blev vanliga destinationer för Internetsurfing och socialisering. För de unga är synliggörandet på nätverken detsamma som att synas i verkligheten. Man skapar profiler (identiteter), redogör för sina förhållanden för andra deltagare och chattar i realtid. De sociala nätverken är alltså en plats där ungdomarna, men även vuxna integrerar med sin omgivning (Boyd 2008).

Löfberg (2008) har i sin avhandling fokus på det sociala samspelet i det virtuella rummet. Hon har undersökt barn och ungas samspel och gemensamma idéer, normer och värderingar och hur de kommer till uttryck på nätet samt hur konstruktioner av genus och sexualitet i ungas kontext ges uttryck. Hon menar att den nya informations- och kommunikationsteknologin har skapat nya samspelsarenor i samhället, arenor som kan se olika ut och ha olika syften. Författaren K. Löfberg (citerad i Löfberg 2008) menar att den globala kommunikationen erbjuder individen en

friare kontext än det fysiska rummet. Här kan alla ha tillträde oavsett kön, klass eller fysisk lokalitet.

Enligt Jones (citerad i Löfberg 2008) skapar de sociala mötesplatserna på nätet förutsättningar för sociala relationer och att de får en annan karaktär än de vanliga mötesplatserna. Jones menar att dessa förutsättningar får konsekvenser för 'upplevelsen av vilka vi är', 'vilka vi är i samspel med andra' och 'vilka vi vill vara'. Via sociala plattformar på nätet tvingas individen besvara frågor som man inte tagit ställning till tidigare. Att individen får konfrontera och reflektera över personliga frågor leder till, en ökad självinsikt menar Jones.

Löfberg återger även Jacquemot som menar att plattformarna ger möjligheter att förmedla känslor på ett ärligare sätt. Vissa har lättare att uttrycka känslor och tankar via det skrivna ordet. Något som skulle kunna vara mycket svårare i det fysiska mötet. Detta visar, menar Löfberg, att här finns förutsättningar för individens möjligheter till interaktion och uttryck inom ramen för en kontext som präglas av andra förutsättningar än det fysiska rummets. Det handlar om att utforska sin identitet. Att kommunicera på nätet ger andra villkor för det sociala samspelet bland annat bestämmer individen själv hur och om hon ska uttrycka sig om sina fysiska markörer. Även anonymiteten kan ses som något positivt då man i lugn och ro kan träna upp sin sociala förmåga via nätet.

För att på ett effektivt sätt kunna kommunicera på nätet behöver vi förstå de olika aspekterna som visar på vad som händer och hur vi förstår varandra när vi kommunicerar på nätet. En kommunikatör på nätet behöver vara flexibel till de rådande normer och ideal som skapas i den kontext som nätet erbjuder (Löfberg 2008).

## 2.2 Ungas Internetvanor

Enligt undersökningar gjorda av statistiska centralbyrån ser man att användningen av Internet ligger på en hög nivå i landet. Bland annat visar resultaten från en undersökning hur många som använder Internet. I åldersgruppen 16-24 år som motsvarar åldersspannet för vår undersökning beräknas 97 procent använda Internet varje dag eller åtminstone en gång i veckan. Hos de yngre användarna, vår målgrupp, finns det även undersökningar som visar på att 97 procent använder nätet hemma, men mer än 50 procent använder även nätet i skolan (SCB 2010). Av dessa resultat kan man se att tekniken, och däribland nätet med sociala medier, nu för tiden har en given plats i vårt samhälle.

Lindqvist och Thorslund (2008) har skrivit 'Medierådets informationsguide' som vänder sig till föräldrar, pedagoger och andra viktiga vuxna. Guiden behandlar främst ungas integritet på Internet och beskriver ungas Internetvanor. Författarna använder sig av en rad olika undersökningar och rapporter från bland annat datainspektionen och BRIS för att ge en bild av de ungas användande av Internet. Information som har kommit fram är bland annat att cirka 85 procent bland ungdomar i åldern 14-18 år någon gång har lagt upp en bild av sig själva på Internet. I guiden framgår även att man har cirka 93 namn på Messenger och 47 vänner på Myspace, varav fem räknas som nära vänner. Vidare har undersökningar som beskrivs i guiden visat resultat på att 55 procent av ungdomarna säger att de vågar prata mer via digital kommunikation och att man har cirka arton vänner som man aldrig träffat personligen. Medierådet ser dessa resultat som ett tydligt tecken av att Internet är ett "alltid närvarande medium" (Lindqvist & Thorslund 2008:8).

Författarna beskriver hur unga kan känna sig tvingade att ta hastiga beslut genom den tidspress som nätet ofta innebär. Även gränser för vad som är okej och inte okej att lämna ut om sig själv flyttas hela tiden fram. Vidare nämner man hur vuxna har ett ansvar att, dels lära sig och ta del av denna nya miljö där ungdomarna till så stor del befinner sig och dels att ta vuxenansvar och uppmärksamma och ta itu med problem som kan uppstå, exempelvis mobbing. Vuxna behöver också hjälpa de unga till att kritiskt granska de sidor de besöker och stödja dem i att förstå innebörden av den information de både inhämtar, men även själva lägger ut (ibid.).

### 2.2.1 Två typer av sociala medier på Internet.

Facebooks slogan lyder; ”Giving people the power to share and make the world more open and connected.” Företagets vision är;

“Facebook’s mission is to give people the power to share and make the world more open and connected. Millions of people use Facebook everyday to keep up with friends, upload an unlimited number of photos, share links and videos, and learn more about the people they meet.”<sup>4</sup>

Som man kan utläsa av både slogan och företagsvisionen handlar Facebook om interaktion mellan människor. Alla som ansluter sig till nätverket skapar sin egen profilsida där man själv väljer hur mycket personlig information man vill dela med sig till sin omgivning. När man väl skapat sin profil eller skaffat sig sitt konto kan man leta efter vänner och bekanta och skicka vänförfrågningar till dem. Med sina vänner kan man dela bilder i album, skriva inlägg på varandras loggar och uppdatera sin status så att alla vänner kan se vad man gör för tillfället. För att interagera av mer privat karaktär kan man välja att skicka personliga meddelanden eller chatta på sidans eget chattforum.

Windows Live öppnar upp många fönster till Internet. Plattformen är en del av Microsoft koncernen och när man har skaffat sig sitt Windows Live ID kan man använda det för mailhantering, chatt, blogg eller dela med sig av sina bilder till sin omgivning. Genom Windows Live Messenger kan ID-hållaren välja att tala med sina vänner genom text-eller videochatt. Allt sker i realtid.<sup>5</sup> Till skillnad från chattforumet på Facebook kan man spara dialogen man för i historik för att, vid ett senare tillfälle, gå tillbaka och läsa vad som sades i chatten.

## 2.3 Tidigare forskning

Forskning kring webbaserad vägledning är ett relativt utforskat område. Det finns forskning kring distansvägledning i form av e-post kommunikation men då det gäller synkron kommunikation är det mer sparsamt, säkert på grund av att detta kommunikationssätt inte vuxit sig stor förrän på senare år. I avsnittet återfinns tidigare forskning och vilka resultat man fått fram.

---

<sup>4</sup> Facebook <http://www.facebook.com/facebook?ref=pf#!/facebook?v=info&ref=pf> (2010-03-06).

<sup>5</sup> Windows live Messenger <http://www.microsoft.com/sverige/windows/windowslive/default.aspx> (2010-03-24).

### 2.3.1 Forskning kring webbaserad vägledning

Webbaserad vägledning kan bestå både av att ge information och att starta en vägledningsprocess. Ordet vägledning kommer i fortsättningen beskriva båda dessa kriterier med vissa undantag då vi väljer att precisera oss för att tydliggöra vad vi syftar på. Med traditionell vägledning avses då man möter den sökande personligen.

I rapporten vägar till vägledning (Lindberg 2008) finns resultaten av ett projekt med nätverksbaserad vägledning via utbildningsinfo.se. Målet var att utveckla en nationell vägledningstjänst med fristående, neutrala och opartiska vägledare till den sökandes tjänst. Vägledare bemannades på tjänsten och svarade på allmänhets frågor kring studier och yrken. De använde sig av telefon, e-post, msn och Skype. Resultaten visar att den vanligaste kontakten var via e-post. De trettio vägledare som arbetade med projektet tyckte väldigt olika om att använda sig av tjänsten Messenger. En del ansåg att Messenger var lätt och effektivt, där kommunikationsformen kombinerar tid för reflektion med möjlighet till snabb synkron dialog. De som var mer skeptiska ansåg att plattformen var ytlig och fragmentarisk. Vissa såg det som ett stressigt arbetsverktyg och att ovanan vid tekniken kunde orsaka diverse problem. Svårigheten bestod även i att ”prata” med flera individer samtidigt, vilket inte upplevdes som en säker metod för att individen skulle få rätt hjälp. Man såg dock möjligheter i att nå de som inte kan komma till en vägledare för en fysisk träff. Resultaten visar att det också på distans går att skapa en relation till den vägledningssökande och därigenom stödja denne i sin karriärutveckling. Man kunde konstatera att sajten blev populär med flera tusen sökande under projektets tid och att de sökande var på flera sätt nöjda med tjänsten. Man kunde därav se värdet med lättillgängliga och oberoende vägledningstjänster. Ett sätt för individen att kunna ta del av livslång vägledning (ibid.).

Florin & Svensson (2006) har i en uppsats undersökt vad vägledare och klienter anser om vägledning via e-post. De kom fram till att det både finns för och nackdelar med detta arbetssätt. Fördelarna är att man lätt kan ge information och att den sökande kan få svar på enklare frågor. Alla sökande behöver inte en utredande vägledningsprocess. Vägledarna menar att information i sig inte ska underskattas. Nackdelarna var att man missar den personliga kontakten. Det går i och för sig går att tyda det skriva ordet men att det är svårare att som vägledare veta om man tolkat den sökande korrekt. Det är även mer komplicerat att vägleda i frågor som är känslomässigt laddade och det är svårare att uppfatta den andres känslomässiga reaktioner. Exempelvis att trösta en sökande är svårt. Slutsatserna blev att vägledning via e-post blir mer informationsinriktad och består mindre av vägledning.

I rapporten ”Vägledning i förändring” (Dresch & Lovén 2003) kan vi läsa att skolan idag har en större mångfald än tidigare. Detta innebär att det är stora skillnader på ungdomar och deras förutsättningar i skolan. Detta påverkar dem i skolarbetet och senare även i de val som de ställs inför till gymnasiet. Här visar ungdomarna stora skillnader i mognad, menar vägledarna som tillfrågats i rapporten. Detta syns tydligt då ungdomarna ska sortera och värdera möjliga val till gymnasiet. Eleverna själva uttrycker att det är för mycket information och att de behöver vägledarens hjälp att sortera den. Samtliga elever i undersökningen använde Internet mest för allmän informationssökning och chattande, dock inte så ofta i syfte att söka information om just utbildningar. Det stora flödet av information är bra, men det viktiga är hur man sen bearbetar den och detta är något som många behöver ha hjälp med (ibid.).

## 2.4 Vägledningsteorier & modeller

Här tas vägledningsteorier och modeller upp. Sist i varje rubriktext följer en koppling till teorierna och modellerna där de sätts i relation till vägledning via nätet. En diskussion om och hur de eventuellt skulle kunna användas i webbaserad vägledning återfinns här.

### 2.4.1 Hägg & Kouppas trestegsmodell

I karriärutvecklingsteorier är kommunikation viktig och sker på flera sätt. Hägg och Kouppa (2007) utgår från ett konstruktivistiskt förhållningssätt där de ser hela individen och dennes berättelser som betydelsefull i en valsituation. De har i sin trestegsmodell utarbetat en samtalsmodell för vägledning.

Första fasen består i att klargöra situationen ur klientens perspektiv, här är lyssnandet den viktigaste ingrediensen. Metoder som omformuleringar, speglingar och att använda sig av tystnaden är viktigt. I den andra fasen går man in för att vidga klientens perspektiv, man vill visa på möjligheter och begränsningar som klienten tidigare inte lagt märke till. Vägledare och klient jobbar mot slutet av fas två med att sätta upp mål som är realistiska, specifika och konkreta. I målbyggandet bör man även verka för att hela tiden jobba mot klientens mål och inte låta vägledarens agenda/projekt bli styrande. Fas tre innebär att man tillsammans upprättar en handlingsplan, själva handlingsansvaret ligger fortfarande hos klienten. Så som det konstruktivistiska tankesättet vill spegla individen är det bra om klienten själv är aktiv i denna fas. Ur denna modell har författarna även gjort upp riktmärken för hur feedback ska ges till klienten. Här fokuseras mycket på den som sker 'i det tysta' eller 'genom kroppen (ibid.).

Denna teori är väldigt mycket utformad ur den traditionella vägledningens vinkel. Man lägger den stora tyngden vid lyssnandet och de metoder man använder i första fasen känns lättare att applicera vid det personliga mötet än vid mötet mellan två individer på nätet. För att genomgå teorins olika faser krävs relativt mycket tid och tanken grundar sig i ett fördjupat samtal. Vägledarens uppgift, mot slutet av processen, handlar mycket om att tolka den sökandes signaler, både det verbala och det icke verbala. Att använda sig av denna modell när man vägleder via nätet kan bli problematiskt. Metoden kan vara tidskrävande och kräva uppföljning, något som känns mer komplicerat vid kontakt via nätet. Problemet ligger även i att så stor del av teorin går ut på att tolka det som inte sägs exempelvis det som kroppen uttrycker, något som inte fungerar via nätkontakt.

### 2.4.2 MI – motiverande samtal

Barth & Näsholm (2006) har en modell uppdelad i fem faser för samtalet. Metodiken används såväl i långa behandlings- och rådgivningssamtal som vid korta enstaka konsultationer. Teorin är klientcentrerad och bygger på att man vill öka individens motivation till förändring. Den sökandes egna tankar och uppfattningar står i centrum och handlar inte om hur en förändring ska ske utan om den ska ske över huvud taget. De skriver om en strategi som är en kombination av att lyssna och ge. Den första fasen består i att skapa kontakt och relation till den sökande. Modellen fortsätter med den neutralt utforskande fasen, den perspektivvidgande fasen, motivationsbyggande fasen och till sist beslutsfasen. Strategin bygger på att både vägledare och den sökande bidrar med information och kunskaper i samtalet. Det är också viktigt att båda parter är tydliga med sina värderingar och att båda lyssnar koncentrerat för att försäkra sig om

att man förstått vad den andre har menat. Denna strategi underlättar i situationer där vägledaren annars riskerar att 'tala för döva öron'. Det positiva med strategin är att klienten själv är aktiv och detta bidrar till att informationen blir lättare att ta in. När klienten själv får uttrycka sina slutsatser upplever de dem mer som sina egna. Det finns dock en risk med att använda sig av denna strategi och det är om gränsen överskrids för hur mycket information en klient kan ta in på en gång. Här är det viktigt att vägledaren har ett professionellt förhållningssätt och läser av mottagarens kapacitet (Barth & Näsholm 2006).

Denna modell kan på flera sätt vara användbar vid vägledning via nätet åtminstone i de två första faserna. Man kan tänka sig att man här når de som själva inte aktivt söker upp en vägledare utan föredrar nätkontakt. När sedan kontakten är tagen kan vägledaren initiera ett personligt möte. Förespråkarna talar om hur viktigt det är att båda parter är aktiva under konsultationen vilket man kan applicera vid vägledning via nätet då man måste vara aktiv för att ens vara synlig för den andre parten. Skriver man inte finns man inte. Både i det traditionella mötet och i mötet på nätet är det viktigt att vägledaren läser av den sökandes behov för att undvika att ge icke efterfrågad information eller 'skriva för blinda ögon'. Man kan även tänka sig att den sökande tar lite mer tid på sig att formulera det han/hon vill säga när man måste använda sig av det skriva språket för att klargöra sina problem. Detta kan i sin tur leda till det som förespråkas i teorin – att den sökande får en bättre förståelse för sina egna tankar om han/hon har formulerat dem själv med eftertanke.

### **2.4.3 Konstruktivistisk vägledningsteori**

Det ömsesidiga utbytet av information, kunskaper och erfarenheter skriver Peavy (2007) om i den konstruktivistiska vägledningsteorin. Den präglas av hopp, uppmuntran och aktivt deltagande. Alla är vi olika och det gäller att ha detta i åtanke när man ska vägleda. Om man verkligen vill hjälpa någon måste man lyssna och lyssna ur den andres perspektiv på dennes livsberättelse, visa tålmod och ödmjukhet, börja där den andre befinner sig, låta den andre lära en, våga vara underlägen och våga visa sin okunskap. Han talar om den nya sociala verkligheten och vad den har för betydelse för oss som människor både i vardag och i vägledningssamtal. Det sociala samspelet är väsentligt.

Utgångspunkter i den konstruktivistiska vägledningsmodellen är bland annat att man ska ha i åtanke att det finns många verkligheter, allt konstrueras socialt, språket är det väsentliga, mening, handling och interaktion är huvudingredienser i vägledningsprocessen, människan har flera jag, all handling utgår ifrån en kontext som är olika för alla och till sist ska man tänka på att vi kommer från olika kulturer som bildar modeller för hur vi ska leva. Samhället förändras och människors kontexter i takt med detta, nya världar av kommunikation uppstår, däribland nätet. I dessa nya kontexter gäller det att finna ett sätt för ett ömsesidigt utbyte av kommunikation och information. Konstruktivistiskt tänkande beskrivs som psykologiskt, filosofiskt, sociologiskt och litterärt. Man arbetar mycket i metaforer och flertydiga svar. Tänkandet är inriktat på att skapa förändring och lägger tyngd vid beskrivning liksom att se till skillnader och åstadkommanden som klienten gör i livet. Frågan är viktigare än svaret. Frågor öppnar nya vägar (ibid.).

Den konstruktivistiska teorin erbjuder vägledaren ett stort mått av flexibilitet i att välja arbetsmetod. Vägledaren bör vara lyhörd för andra och intressera sig för andra. Hon ska kunna se mångfalden i allt och se andras verkligheter och bakgrunder och kunna arbeta utifrån det. Att vi själva bär på lösningen, men kan behöva lite hjälp på traven är ett synsätt som ger klienten en

tro på sig själv och sin förmåga. Det konstruktivistiska tankesättet uppmuntrar till kreativitet, och uppfinningsrikedom för att lösa problem med en respekt för individen. Genom denna öppenhet inför experiment och uppmaningen till kreativitet kan man tänka sig att den konstruktivistiska teorin kommer väl till pass då man vill finna en utgångspunkt för webbaserad vägledning. Tekniken kan mycket väl tänkas öppna upp för en nyanserad vägledning som passar de individer som lättare uttrycker sig i skrift. Dessa individer kan öka sin kreativitet via det skrivna ordet och börja ställa frågor som leder till en nyfikenhet att söka nya vägar i livet.

#### **2.4.4 Planned happenstance theory**

Planned Happenstance teorin (1999) är en förlängning av Krumboltz Social Learning Theory. Grunden i teorin förblir densamma och baseras på att människan föds in i en viss social miljö med olika förutsättningar och karaktärsdrag. Individen växer upp och kommer hela tiden i kontakt med en rad olika tillfällen som erbjuder möjlighet till inläring av både positiv och negativ art. Vidare menar Krumboltz att individen själv kan påverka händelser och resurser som kan vara till nytta för lärandeprocessen (Krumboltz m fl 1999).

Tanken med Planned Happenstance teorin är att den ska vara en struktur som ska vidga karriärvägledningsprocessen så att individen lär sig att vara mer öppen för tillfälligheter. Man vill värna om obeslutsamheten och om att låta framtiden vara oviss. Själva uttrycket ”Planned Happenstance” eller planerade tillfälligheter om man översätter ordagrant till svenska är en paradox. Författarna menar inte att individen ska planera slumpen eller de tillfälligheter som dyker upp utan att hon måste lära sig att känna igen, skapa och införliva de oväntade händelserna i sitt liv och i sin karriärutveckling.

I teorin förespråkar man ett öppet sinne och menar att obeslutsamhet är något bra. Andra egenskaper man höjer inom Planned Happenstance teorin är individens nyfikenhet, flexibilitet, risktagande, envishet och optimism. Med dessa ska individen vara redo att utforska nya inlärningsmöjligheter, vara beredd att ändra attityder och förhållanden, chansa för att i slutändan vinna på det, fortsätta trots motgångar och se nya tillfällen som möjliga och åtkomliga (ibid.).

Att utforska och vara nyfikenhet bildar tillsammans de egenskaper man förespråkar i teorin och som talar för att förändring och nya möjligheter är något bra. Internet i sig är en plattform där tillfälligheter och slumpen har en given plats. Vi surfar och söker på webben och kan slumpmässigt hamna på sidor vi inte tänkt från början. Vägledarens roll kan kopplas till de tillfälligheter som erbjuds på webben då dennes uppgift blir att verka för att den sökande ska vara öppen för att hitta dessa tillfälligheter. Genom att vägledaren lär den sökande att engagera sig i de utforskningsmöjligheter, som till exempel nätet erbjuder, kan hon öka sina chanser att upptäcka oväntade karriärmöjligheter.

## 2.4.5 Sammanfattande tankar om karriärutvecklingsteorierna

De karriärutvecklingsteorier och modeller som tagits upp har lite olika utgångspunkter och förutsättningar att användas på webbaserad vägledning. Medan vi kan se att Hägg och Kouppas (2007) trestegsmodell passar mindre bra till vägledning på nätet finner vi däremot att MI-modellen (Barth & Näsholm 2006) skulle kunna fungera bättre. Trestegsmodellen baseras initialt mycket på lyssnandet och att tolka det som inte sägs verbalt utan uttrycks via kroppsspråket. Man vill klargöra situationen för att kunna gå vidare. När fler kommunikationssätt försvinner på webben blir det mycket svårare att förvissa sig om att man uppfattat den sökandes situation. MI-modellen bygger på även den på en kombination av att lyssna och ge men även på individens egen motivation till förändring. De två första faserna i denna metod är att först etablera kontakt och en relation för att sedan gå vidare till den neutralt utforskande delen. Detta kan man göra även via nätet. Man skulle kunna tänka sig att man på detta sätt även skulle nå de som inte aktivt söker upp en vägledare.

Den konstruktivistiska teorin (Peavy 2007) förespråkar att man kan lyssna ur den andres perspektiv. Man uppmuntrar till kreativitet och uppfinningsrikedom och man menar att frågan är viktigare än svaret då frågor öppnar nya vägar. Även om vissa delar av teorin är svårare att använda vid webbaserad vägledning ser vi fördelarna att genom vägledarens kreativitet och nytänkande använda de tekniska möjligheter som Internet erbjuder för att på så sätt även ge den sökande en drivkraft att söka sig nya vägar. Planned Happenstance teorin (Krumboltz m fl. 1999) vill lära individen att känna igen, skapa och införliva de oväntade händelser som dyker upp i livet. Han menar att individen själv kan påverka händelser som kan leda till en lärandeprocess. Om vägledaren finns som en tillgång på nätet kan hon guida den sökande i att sortera information kring utbildning och arbete samt att finnas där som en vägledande funktion och ge stöd till individen att våga anta nya utmaningar och vara öppen för det oväntade.

## 2.5 Karriärvägledning i praktiken

Den professionella karriärvägledaren har kunskaper om kommunikation och mänskliga möten och har som mål att hjälpa och stödja individer i olika tidpunkter i livet att välja utbildning, yrke och karriär (SVF 2007). Att arbeta som vägledare kräver flexibilitet och kunskaper om flertalet karriärvägledningsteorier och metoder. Lindh (1999) menar att det gäller att hitta och använda rätt metod för det problem man har. Hon menar att vägledarens uppgift är att hjälpa den sökande att upprätta ett ”socialt kontrakt” mellan individen och hennes sociala omvärld. Vägledaren ska förstå och få den sökande att förstå att de värderingar och krav som finns är socialt bestämda. Enligt Richardson (citerad i Lindh 1999) är målet med vägledning att hjälpa till att utveckla individens egen förmåga att styra sig själv och att bemyndiga individen. De arbetsmetoder man väljer bör vara beprövade samtidigt som det bör finnas ett nytänkande för att möta de förändringar som samhället står inför.



Karriären omfattar alla individens delar i livet, genom hela livet. Individen behöver alltså rustas för ett livslångt lärande och personlig utveckling för att kunna navigera i en värld i ständig förändring (Dresch & Lovén 2003). Karriärvägledning utgår ifrån detta individperspektiv. Nilsson skriver;

”Beroende av målgrupp och organisation ser vägledning olika ut, men syftet är detsamma, att stödja individen i att själv fatta avgörande beslut om studier och yrkesinriktning (---) individens behov, önskemål och förutsättningar skall vara styrande när det gäller val av studie- och yrkesinriktning” (Nilsson, 2005:89).

Vägledarens yrkesetik finns beskriven i den etiska deklARATION och etiska riktlinjer för studie- och yrkesvägledare som Sveriges vägledarförening har utarbetat (SVF 2007). Dessa riktlinjer är till för att stödja vägledare i sin yrkesroll samt att säkerställa individens rätt till professionell vägledning. I deklARATIONEN står bland annat att:

- Vägledaren sätter individen i centrum och står fri från särintressen
- Vägledaren anpassar vägledarinsatserna efter sökandes behov.
- Vägledaren strävar efter att ge relevant, tydlig och objektiv information.

Flexibel vägledning kräver bland annat nytänkande inom områden som är relativt obeprövade. Dagens medborgare och i synnerhet de unga använder idag de webbaserade tjänsterna inom allt fler områden. Som så många andra grupper som är aktiva på denna plattform upplever vi att även vägledningen bör ha en given plats bland dessa tjänster. Vägledaren bör ge den sökande det han/hon frågar efter. Informationsökning och valhjälp med e-post har hittills varit de dominerande användningsområdena av vägledning på nätet. När nu användning av sociala medier ökar och individer, speciellt ungdomar, kommunicerar via dessa sajter, kommer troligtvis realtidskommunikationen att öka över tid. Detta är ett område där vägledningens praktik kan utvecklas.

## **2.6 EU och karriärvägledning**

Även EU intresserar sig för karriärvägledning och nedanstående text tar upp EU:s syn och arbete med vägledning. En något begränsad redogörelse för Ariadneprojektet, dess arbete och resultat avslutar kapitel.

### **2.6.1 EU:s arbete med karriärvägledning**

Studie- och yrkesvägledning är något som intresserar hela Europa. EU vill att vi medborgare ska öka vår anställningsbarhet och att EU ska bli världens mest kunskapsbaserade och konkurrenskraftigaste ekonomi (Skolverket 2007:796a). Europeiska utbildningsrådet och kommissionen har kommit överens om att man skall ha ett gemensamt ramverk på europainivå där tjänster för livslång vägledning ska erbjudas Europas medborgare. Vägledning har således relevans i ett Europeiskt perspektiv som ett politiskt mål.

Europeiska kommissionen startade en expertgrupp för livslång vägledning. De ska arbeta med vägledningens politiska utveckling i Europa och deras främsta mål är att komma fram till en gemensam syn på de grundläggande och underliggande principerna för vägledning. De ska skapa gemensamma riktlinjer och kvalitetskriterier för ackreditering av vägledningstjänster. För att beslutsfattare ska kunna genomföra fungerande åtgärder har man undersökt hur studie- och

yrkesvägledningen fungerar i 36 länder, man såg att beslutsfattarnas största utmaning bestod i att förbättra vägledningstjänsterna på olika sätt. Målet är bland annat en mer flexibel karriärvägledning för både unga och vuxna, i syfte att möta individens behov. Man behöver även öka tillgången på karriärvägledning och förbättra de olika system som stödjer karriärvägledning (ibid.).

Expertgruppen kom fram till att IT inte var ett område som utnyttjades för vägledning och information i tillräcklig utsträckning. En ökad bredd och variation av tjänsterna är en nödvändighet för det livslånga lärandeperspektivet. Internet kan fylla en viktig funktion bland annat genom att vägledningen blir tillgänglig när det passar individen och flexibel då alla inte vill/behöver det fysiska mötet som traditionell vägledning bjuder. Kvalitén i vägledningen är en annan viktig garant för individen. Man menar att de vägledningsmetoder som används ska ha den teoretiska och/eller vetenskapliga grund som lämpar sig bäst för det aktuella tillfället. Tjänsterna ska kontinuerligt förbättras inom vägledningsområdet, vilket betyder att man måste få regelbunden feedback från användarna och även fortlöpande utbildning av personalen (Skolverket 2007:796b). Beslutsfattarna har ett ansvar att ge studie- och yrkesvägledare de förutsättningar och ramar som krävs för att förbättra vägledningstjänsterna.

De sociala medier som många, främst ungdomar använder sig utav skulle kunna visa sig vara en plats för karriärvägledning. Man skulle då kunna förbättra och uppnå delar av de Europeiska målen för karriärvägledning förutsatt att vägledarna själva känner sig rustade att använda sig utav dessa metoder.

## **2.6.2 Ariadneprojektet**

På EU- konferensen ”Quality and ethics in web-based Guidance” som hölls i Göteborg 2001 framstod vägledning på webben som en utmaning för studie- och yrkesvägledningsverksamma. Resultatet från denna konferens, som utmynnade i Ariadneprojektet vilket är ett transnationellt projekt utvecklat inom ramen för Socrates-Grundtvig 1-programmet, visar att behovet av gemensamma riktlinjer för bedömning av verktyg för webbaserad vägledning blir allt större. En grupp yrkesverksamma har undersökt, utvärderat, strukturerat och identifierat antaganden som kan ligga till grund för webbaserad vägledning. Man menar att;

”både yrkesverksamma vägledare och användarna behöver fördjupa sin förståelse av vad som ska utvecklas och hur, samt när de ska använda sådana verktyg, och när man ska inse verktygens begränsning i fråga om att motsvara kundens behov (Ghinea 2004:5)”.

Projektet har valt att fokusera på vuxna användare och yrkesverksamma. Syftet är bland annat att öka medvetenheten om webbaserad vägledning. Man menar att fördelarna med Internet är att det är ett demokratiskt jämlikt verktyg eftersom det är öppet och lättillgängligt för alla. Åtkomsten är enkel och inte beroende av tid eller rum. Materialet är dessutom nästintill obegränsat. En annan aspekt är att man lätt kan få fram användarnas åsikter och tankar om webbaserad vägledning. Detta ger en kunskap om hur den fortsatta vägledningen på nätet ska utformas. Vägledningen kompliceras dock av att man inte träffar den sökande personligen. Nackdelarna med webbaserade tjänster är att mediet är anonymt vilket inte alltid kan garantera kvalitén på det som erbjuds, vilket i sin tur ställer krav på användaren. Att vara källkritisk blir viktigt eftersom informationen snabbt blir gammal.

Projektmedlemmarna menar att vägledning via webben främst är ett extraverktyg som används som en förstärkning av de traditionella vägledningstjänsterna. Den tekniska utvecklingen, tror man,

kommer att ge möjlighet till en högre grad av interaktion och anpassning av användarens behov. De menar dock att man inte kan ersätta den traditionella vägledningen med realtidskommunikation via sociala medier om man tar hänsyn till den komplexa interaktionen som sker i det personliga mötet. Därför blir det viktigt att bestämma vilka mål man har med vägledningen via webben. Den traditionella karriärvägledningen måste finna sin plats i denna teknikbaserade kontext, då kan man finna nya webbaserade verktyg som bidrar till välfungerande vägledningsprocesser via nätet.

Vägledning via webben stödjer utvecklingen av självhjälp, autonomi och kundcentrerad praxis vilket i sin tur lutar sig emot den konstruktivistiska värderingen om att individen är expert på sitt eget liv. Det finns dock flera aspekter att ta hänsyn till och fundera över. Vid så kallade skraddarsydda tjänster, de som är avsedda för enskilda användare och/eller väldefinierade användargrupper, krävs det i allmänhet överväganden om sekretess och dataskydd (Ghinea 2004:5). Man kan dra slutsatsen att olika tjänster via webben kräver olika överväganden och strategier både av utövaren samt användaren.

## 2.7 Förutsättningar för kommunikation i vägledning

Maltén (1998) skriver att man under 1930-50 talen började se människan ur ett annat perspektiv än tidigare. Från synsättet att människan var en rationell och ekonomiskt varelse började man mer och mer lägga märke till en starkare drivkraft – den sociala. Man såg att de flesta av människans motiv och behov var grundade i interaktion och kommunikation mellan individer.

Vidare skriver han att drivkraften av att ”bli en i gänget” var betydligt större än den ekonomiska vinningen. Känslan av att ha en identitet i samspel med andra, ha goda sociala kontakter och en strävan efter att bli omtyckt och accepterad av andra är exempel på drivkrafter som påverkar individen. Människan är en kommunikations- och interaktionssökande varelse.

Kommunikation och interaktionen mellan individer i samtal är komplext utifrån flera olika faktorer. Vikten av att ha kunskapen om att vi kommunicerar på flera sätt blir betydelsefull i vägledarprofessionen. Budskap överförs till andra och vi tar även emot information från andra utifrån ett flertal olika faktorer. Människor använder sig utav det verbala språket, det icke verbala, kroppsspråket, mimik och så vidare. Enligt Maltén finns det några metoder som lämpar sig väl för ett pedagogiskt samtal. Kommunikation är något som sker på flera plan, det räcker inte att komma ”on speaking terms” med sin klient utan för att möta varandra på samma nivå, måste det ske ett samspel. Exempel på de plan som författaren talar om är: verbalt (med fraser), Kognitivt (med hjärnan), Extra verbalt (med rösten), icke verbalt (med kroppsspråket) och emotionellt (med känslor) (Maltén 1998).

När ett eller flera kommunikationssätt försvinner får samtalet nya förutsättningar och som vägledare ställs man inför nya krav för att kommunikationen ska fungera. Den professionella karriärvägledningen idag innebär att vi ska verka för att tillgodose elevens behov. Då behoven och individens förutsättningar ser olika ut behöver vägledaren anpassa och förnya sina metoder samt arbeta med fler verktyg för att tillmötesgå eleven. Man behöver arbeta mer processorienterat och aktivera den sökande och hela tiden kontrollera att inga missförstånd utgör hinder för processens fortskridande. Vägledarens arbetssätt bör ha sin grund i ett flexibelt synsätt där vägledaren kan anpassa sina metoder efter situationen, vilket i sin tur kräver goda

kunskaper inom vägledningsområdets teori och praktik. I Sveriges vägledareförenings etiska deklARATION står:

”Vägledning bygger på vetenskap och beprövad erfarenhet. Vägledare strävar efter att utveckla sin verksamhet samt att följa den utveckling som sker avseende teorier och metoder för vägledning” (SVF 2007).

### **2.7.1 De ungas skilda kognitiva förmåga att kommunicera via nätet**

När vi är ute på Internet ökar påfrestningarna på vår kognitiva förmåga. Datormognaden kan kopplas till den kognitiva mognaden, något som Lundh m fl. (1992) skriver om. Den kognitiva förmågan är vårt sätt att inhämta, bearbeta och använda information om världen. Vidare skriver författaren att det finns olika sorters kognitiva processer och grovt kan man dela in dem i följande kategorier (1) perceptionsprocesser (våra sinnen), (2) minnesprocesser (det vi ”lägger på minnet” och känner igen vid ett annat tillfälle), (3) tankeprocesser (vi funderar, resonerar, analyserar och så vidare) och (4) språkliga processer (vi tar in verbal information via tal och text och kommunicerar på samma sätt). Gemensam nämnare för dessa fyra är alltså att de innehåller information som på något sätt måste bearbetas av individen, de har ett kognitivt innehåll. För en ung människa kan detta vara svårt. Individen behöver få hjälp att utveckla sin kognitiva förmåga till att både kunna utföra en uppgift och förstå hur man gjorde. För att förklara hur kognitiva processer kan gå till skriver Lundh att ju mer bekant vi är med en viss situation, desto mindre uppmärksamhet kräver den. Välbekanta situationer kan hanteras med hjälp av automatiska informationsprocesser och kräver ingen större ansträngning från individen håll. Däremot om vi ställs inför en helt ny eller obekant situation måste vi använda oss av kontrollerade informationsprocesser och lägga allt vårt krut på situationen där och då för att gå kognitivt vinnande ut ur situationen (ibid.). Detta fenomen kan vara av vikt för en vägledare att tänka på vad gäller den situation eleven ställs inför i och med vägledning via nätet, då elevernas kognitiva mognad skiljer sig åt.

I Ariadneprojektet kan man läsa hur den kognitiva förmågan kan påverka en individs möjlighet att ta till sig vägledning via nätet då sättet vi tar in information på skiljer sig individer emellan. Man menar att de system som används för vägledning via nätet bör vara användarcentrerade och individanpassade system (Ghinea 2004:5). Dessa typer av system kräver att användaren tycker att det är trevligt och lätt att navigera på forumet, även en nybörjare ska kunna ha nytta av tjänsten som erbjuds. Vidare nämner man hur den kognitiva förmågan påverkas av att vi människor gärna delar in information sekventiellt. Det är därför viktigt att ha i åtanke vad som kan spela roll för att en elev lättare ska minnas den information han eller hon ges via nätbaserad vägledning. Hjärnan försöker ständigt finna mönster för att kunna associera till tidigare händelser (ibid.).

### **2.7.2 Informationsdesignens betydelse**

Förutom att den kognitiva förmågan har betydelse för en individs förståelse bör man även lägga vikt vid själva utformandet av informationen. Den franske professorn i kognitiv psykologi André Tricot (2002) la på uppdrag från OECD fram vissa kriterier som god information bör uppfylla för att användaren på bästa sätt ska kunna tillgodogöra sig det material som tillhandahålls. Tricots kriterier är sex till antalet och beskrivs kortfattat nedan.

*Take the recipients informational needs into account:* Man måste vara lyhörd för vad klienten efterfrågar och vad han/hon kan tänkas behöva.

*Be comprehensible:* informationen som ges bör vara förståelig. Text i dokument som ska ge information bör var lättläst för gemene man. Det kan handla om att definiera svåra ord, använda sig av korta meningar, dela in texten i tydliga stycken och så vidare. Bilder och andra objekt i dokumenten bör också finnas i dokumenten av lättförståeliga skäl och får gärna användas som hjälpmedel för att förklara texten.

*Be acceptable:* information som ges bör vara acceptabel/godtagbar. Huruvida information blir accepterad eller inte, beror inte bara på hur väl informationen går fram, utan också på hur väl den passar individens personliga preferenser. Här spelar utseendet, designen och utförandet en stor betydelse och det är viktigt att utförandet ligger rätt i tiden.

*Be truthfull:* informationen som ges bör vara sanningsenlig. I detta avseende är det viktigt att informationen hela tiden uppdateras för att uppnå kriteriet. Både vägledare och andra informationssökande bär här ett ansvar att använda sig av flera källor och leta efter uppdateringar som kanske ännu inte nått alla informationskällor.

*Be relevant:* information som ges bör vara relevant. Relevansen gäller dels syftet med att förklara själva objektet, exempelvis ett yrke, och dels att vara av relevans för individen som ska ta del av informationen. Ibland kan det vara svårt att få information att verka relevant för alla som ska ta del av den. Eftersom alla är olika och söker olika form av hjälp/information kan vissa tycka att informationen i allra högsta grad är relevant medan andra inte alls finner den hjälp de söker. Även under detta kriterium kan man se hur viktigt det är att uppdatera information i takt med att den ändras. Man kan även tänka sig att informationen ska hållas på en relativt neutral plattform. Om informationen blir för personlig kan den lätt sväva ut och bli irrelevant.

*Be usable:* informationen som ges bör vara användbar. Nielsen (citerad i Tricot 2002) beskriver på ett bra sätt i fem enkla kriterier hur information blir användbar, nämligen genom: ”effektivitet, lärdom av system, minnesvärdhet, pålitlighet och användarens tillfredsställelse” (Tricot 2002:19-20). I övrigt pratar Tricot om hur program som används för att ge information måste vara lätthanterliga för informationssökaren. Innehållet måste vara organiserat, det måste finnas en viss pedagogisk tanke bakom upplägget, navigationen genom informationskällan måste vara lättförståelig och tydlig, designen på exempelvis knappar för att ta sig framåt måste också vara tydlig, lättförståelig och relevant. Andra aspekter att tänka på kan även vara att inte använda för många färger, få fönster, få ord, få bilder, lagom stor text och så vidare.

Trots att Tricots (2002) kriterier är gjorda en tid innan de sociala medierna fick sitt genombrott är de tänkta att följas av både nätbaserad och mer traditionell information i pappersform. Man kan se likheter med det som diskuteras i Ariadneprojektets riktlinjer för webbaserad vägledning vad gäller design och utveckling av nätbaserade tjänster (Gihnea 2004:5). Bland annat skriver man här att informationstekniken ska bidra till att öka den sökandes medvetenhet om sig själv och sin omgivning (’Be usable’ och ’Take the recipients informational needs into account’). Vidare tar man upp att webbsidor som är avsedda för ett speciellt ändamål bör vara anpassade utefter användarbehov, inlärningsgrunder och erbjuda ingående vägledning med direkta och speciella länkar till lämpliga resurser (’Be comprihensible’ och ’Be relevant’). Man beskriver förhållandet mellan användare och ett datorsystem och menar att det är viktigt att anpassa tekniken för att möta de behov användaren har och vara medveten om användarens begränsningar (ibid.).

## 2.8 Sammanfattning av bakgrundkapitel

I samhället idag har Internet en given plats i människors vardag och på senare år har de sociala medierna även ökat i popularitet. På de sociala medierna växer antalet användare och spridningen finns i alla samhällsgrupper och på alla nivåer. En stor del av de dagliga användarna representeras av ungdomarna, de så kallade ”Internetgenerationen”. Ungdomarna använder de olika forumen på nätet till att främst kommunicera med sina vänner.

Möjligheterna på Internet är många och här erbjuds en stor mängd information av olika slag. När ungdomar ska göra val som exempelvis gäller framtida studier finns mycket av informationen på nätet. Ungdomars förmåga att framgångsrikt ta in och bearbeta denna information skiljer sig beroende på deras kognitiva förmåga och de behöver ofta stöd i denna process. Karriärvägledning, som finns för att stödja eleven i en valsituation, finns ofta tillgänglig som ett personligt möte. Det kan tänkas att tekniken och de nya möjligheterna som nätet erbjuder kan utgöra en plats att utöva vägledning på. Eftersom dessa medier är relativt nya och utforskade finns inga utarbetade arbetsmetoder eller förhållningssätt för att framgångsrikt arbeta med webbaserad vägledning. Den knapphändiga forskning som finns att tillgå behandlar mestadels vägledning via e-post och inte realtidskommunikation via nätet.

De karriärvägledningsteorier som finns utarbetade baseras ofta på den traditionella vägledningen och kan därmed vara svåra att direkt applicera på webbvägledning då kommunikationslogiken och kontexten ger andra förutsättningar på nätet. Grundvärderingarna som återfinns i karriärvägledningsteorierna kan man utgå ifrån, men de metoder som finns är ofta svårare att använda eftersom de ofta är utarbetade efter tanken att alla delar i kommunikationen finns tillgängliga. Förutsättningarna för webbaserad vägledning blir annorlunda mot det personliga mötet då flera kommunikationssätt faller bort, exempelvis kroppsspråket.

Grundtanken i vägledningens praktik handlar om att sätta individen i centrum och att hitta en, för individen, ultimat anpassad arbetsmetod. Detta uppfylls genom att vägledaren har ett flexibelt arbetssätt. Vägledarprofessionen innebär även att vägledaren förhåller sig till de etiska principer som finns utarbetade för att säkerställa att den sökandes behov sätts i första rummet. Karriärvägledare har stor påverkan på sin egen verksamhet, men även andra styr vägledarprofessionens inriktning.

Vi ser att karriärvägledning är något som intresserar hela Europa. EU har mål och visioner för hur vägledningen ska bedrivas. Här finns bland annat tankar om att öka tillgängligheten och utnyttja den teknik som idag erbjuds. Man vill erbjuda vägledning i den kontext som kunden efterfrågar. Då karriärvägledning finns på den politiska agendan inom EU kommer vi troligtvis se en utveckling av vägledareprofessionen inom de närmaste åren och kanske även gemensamma arbetssätt och metoder för att bättre kunna tillmötesgå Europas befolkning och ge dem vad de efterfrågar.

Att webbvägledning kan ha en plats på Internet ser vi som en möjlighet. Många frågor finns dock fortfarande kvar att besvara för att detta verktyg ska fungera på ett optimalt sätt för både vägledare och kunden. Ur detta perspektiv är det intressant att undersöka på vilket sätt webbaserad vägledning kan ha en plats i individens liv och i samhället.

## 3. Syfte

Syftet är att undersöka vilka förutsättningar vägledningen får och vilka dilemman som finns vid vägledning via Internet och sociala medier.

### 3.1 Forskningsfrågor

- Vilka möjligheter finns det med karriärvägledning via nätet?
- Vad finns det för begränsningar med karriärvägledning via nätet?
- Vilka etiska ställningstaganden och dilemman kan vägledaren ställas inför i samband med karriärvägledning via sociala medier?

## 4. Metod

I det här kapitlet presenteras den undersökningsstrategi som har använts och det tillvägagångssätt som valts vid insamling av data, databearbetning samt de urval och avgränsningar som gjorts. Här presenteras också undersökningens tillförlitlighet, giltighet och etiska ställningstaganden.

### 4.1 Undersökningsstrategi, avgränsningar och tillvägagångssätt

Informations- och kommunikationsteknologin utvecklas i rasande tempo och detta gör även att de forskningsresultat inom området som var sanna igår inte alltid stämmer in på dagens sanning. Viktigt i denna undersökning har varit att ta reda på vilka möjligheter och begränsningar som vägledare och elever ser med karriärvägledning på nätet. Strategin har varit att utföra semistrukturerade intervjuer med karriärvägledare och grundskoleelever har via gruppdiskussion få delge sina erfarenheter gällande ämnet. Målsättningen är att belysa ämnet utifrån individers subjektiva syn. De teorier som beskrivits tidigare i texten och som det hänvisas till i redovisning och slutsats har valts utifrån att de skulle kunna användas som grund i webbaserad vägledning.

Enligt den tidsram som var till förfogande för att skriva uppsatsen avgränsades studien till att undersöka hur vägledare och elever ser på möjligheterna, begränsningarna och dilemman med vägledning via sociala medier såsom Facebook och Messenger. Medvetet valdes andra digitala medier bort, såsom e-post och informationssajter relaterade till karriärutveckling även om dessa kan ha en betydande roll i sammanhanget

Kontakt togs via telefon och e-post med ett tjugotal studievägledare och vi bokade intervju med tre. Ett missivbrev skickades även ut (Bilaga 1). Vidare togs kontakt med en rektor för en grundskola för att få tillåtelse att genomföra en gruppdiskussion med elever på plats i skolan.

Ett missivbrev (Bilaga 2) lämnades därefter ut för att medvetengöra eleverna om hur deras villkor för deltagandet i undersökningen såg ut. Intervjuer (Bilaga 3) med två studievägledare som arbetar i grundskolan har genomförts samt intervju med en vägledare på gymnasiet. En gruppdiskussion (Bilaga 4) med fyra elever i årskurs nio genomfördes.

## 4.2 Urval och urvalsgrupp

I den här undersökningen har den kvalitativa metoden använts. Syftet att använda den kvalitativa metoden, var att få en bredare och djupare förståelse av det ämne som undersöktes. Vår ambition var att tala med både vägledare som använde realtidskommunikation via Internet, exempelvis Facebook som arbetsmetod och med dem som inte gjorde det för att få en bredare bild av undersökningsområdet. Då ingen vägledare som använde sig av metoden hade möjlighet att medverka valde vi att ändå genomföra undersökningen med ”ickeanvändande” vägledare. Elever och studievägledare valdes på grundskolor och gymnasium i ett storstadsområde. Eleverna valdes utifrån kriteriet att de går år nio i grundskolan och står inför ett gymnasieval och kan därför vara i behov av vägledning. De tillhör också den grupp som regelbundet använder sig av sociala medier. Vägledarna valdes på grundskolenivå för att de har insikt i elevernas situation inför deras gymnasieval. En valdes på gymnasienivå på grund av att hon använder sig av sociala medier i sitt arbete, dock inte realtidskommunikation. Vägledarna har även valts utifrån sin profession då de har kunskaper och erfarenheter av vägledningssamtalet. Urvalet har även gjorts utifrån praktiska övervägandet såsom tid och närhetsprincip. Det innebär att valet av personer har gjorts systematiskt utifrån medvetet formulerade kriterier som för studien anses vara teoretiskt och strategiskt utvalda (Holme & Solvang 1997).

## 4.3 Datainsamling

Intervjuerna genomfördes på den skola där vägledarna arbetade. Genom att göra intervjuerna på deras respektive arbetsplatser där de kände sig ”hemma” kunde vi direkt fokusera på de frågor vi ville ha svar på. Vägledarna var pratsamma och gav oss utförliga svar utifrån våra teman men även annat som de själva tog upp. Intervjuerna med vägledarna (bilaga 3) tog cirka fyrtio minuter var. Arbetsfördelningen delades så att en av intervjuerna hade ansvar för att ställa frågor i första hand, medan den andra hade ansvar för att anteckna vid intervjutillfället. Anteckningarna syftade till att få mer och bredare information, exempelvis kommentarer om kroppsspråk. Gruppdiskussionen (bilaga 4) gjordes med fyra elever, på deras skola och tog cirka en timme. Vi satt i vägledarens rum som vi lånat. Vi försökte skapa ett öppet klimat så att de skulle känna att vi verkligen var intresserade av deras åsikter. Ibland riktades frågan mot elev som kanske inte var lika aktiv i samtalet för att på så sätt få fram allas tankar.

Intervjuerna och gruppdiskussionen genomfördes efter semistrukturerade former med förberedda teman (bilaga 3 & 4). Detta utgjorde strukturen under intervjuerna. Temana följde en viss ordning och inom dessa fanns det följdfrågor. Enligt Lantz (2007) ger en kombination av öppna och fasta frågor, respondenten en möjlighet att ge sin bild av det berörda ämnet. Det gavs stort utrymme för respondenterna att själv bestämma inriktning på samtalet, och intervjumanualen följdes inte till hundra procent. Två av Intervjuerna spelades in. Intervjuerna transkriberades sedan i sin helhet. Vid en intervju gjordes enbart anteckningar på grund av tekniska problem med inspelningsutrustningen. Sammanfattningar gjordes under intervjuernas



gång för att undvika missförstånd och ge respondenterna chansen att rätta till dessa. För att eleverna skulle få en förståelse för undersökningens syfte gavs information om tankar kring ämnet innan gruppdiskussionen startade.

## 4.5 Bearbetning och analys

Den kvalitativa metoden innebär att all information och data måste organiseras och struktureras i efterhand. Data vi samlade in från intervjuer och gruppdiskussionen har därför i efterhand strukturerats och organiserats efter intervjuteman (Holme & Solvang 1997). Intervjuerna skrevs ut och bearbetades genom att svaren kategoriserades efter flera kriterier på ett systematiskt sätt. Varje indelning har fått undergrupper. Färgpennor har sedan använts för att markera in svaren i rätt grupp. Delaspekterna har gett oss en djupare förståelse och en tydligare bild av de detaljer som bildar en helhet. Likheter och olikheter av åsikterna har synliggjorts. Information har valts bort där svaren ansetts oviktiga i relation till forskningsfrågorna. Materialet gått igenom flera gånger för att viktiga data inte skulle missas. Flexibilitet har varit en viktig del i bearbetningen av data eftersom nya saker dykt upp som vi först inte såg. Flexibilitet är av betydelse för bearbetningen enligt Marshall (1999). Arbetet med datareduktionen överensstämmer med de frågeställningar som ligger till grund för undersökningen. Svaren har gett ett mönster som sedan tolkats i slutsatsen.

## 4.6 Tillförlitlighet och giltighet

För att öka tillförlitligheten i studien ska en förståelse finnas för hur relationen mellan deltagare och forskare påverkar intervjun (Marshall 1999). Vi har varit noga med att ge informanterna stor frihet och trygghet i intervjusituationen allt för att våra egna tankar och föreställningar skulle speglas så lite som möjligt i deras svar. Informanterna har gett oss värdefulla svar utifrån våra intervjuteman och vi har fått svar på våra forskningsfrågor. Detta trots att de inte har varit helt insatta i ämnet och därför kanske inte alltid har tagit ställning till frågor som rör ämnet. Tillförlitligheten beror på intervjuarens förmåga att betrakta fenomenet ur respondentens perspektiv och på empatisk väg fånga den mening respondenten ger av fenomenet (Lantz 2007). I arbetet med redovisning och analys har vi flera gånger tittat på de svar vi fått för att säkerställa att vi inte lagt in våra egna värderingar i dessa. Lantz menar vidare att flera intervjuer på samma tema ofta visar sig vara jämförbara. Om vi ser helhetens delar ökar vi på så sätt giltigheten av undersökningen (ibid.). Eftersom vi har följt teman i intervjuerna har vi kunnat jämföra informanternas svar och genom det har vi på ett tillfredställande vis kunnat analysera svaren. Undersökningsgruppen har varit relativt liten, dock blir inte giltigheten mindre eftersom vi har avsett att belysa informanternas subjektiva uppfattning, inte för att kunna dra generella slutsatser till en större population.

## 4.7 Etiska ställningstaganden

Intentionen med denna undersökning har varit att återberätta vägledares och elevers tankar och åsikter om vägledning via webben. De individer vi mötte i denna undersökning hade skilda erfarenheter och därför olika perspektiv på ämnet. Under bearbetning och analys av respondenternas åsikter och tankar har hela tiden hänsyn tagits till det faktum att deras åsikter granskas. Genom de intervjusvar som samlats in har ambitionen varit att tolka och återberätta deras ord på ett så korrekt sätt som möjligt så att respondenterna känner igen sig i texten.

Vetenskapsrådets rekommendationer om det grundläggande individskyddskravet har följts i arbetet. Detta uppfylldes genom att Informationskravet och nyttjandekravet följdes där syfte med studien presenterades för de medverkande samt på vilket sätt studien var tänkt att genomföras. Deltagarna medverkade frivilligt och respondentens uppgifter användes endast i denna studie. Samtyckeskravet uppfylldes genom att man på ett korrekt sätt tog kontakt med berörda parter och fick deras godkännande till medverkan. De kunde när som helst avbryta sin medverkan. Konfidentialitetskravet där individens uppgifter inte kan spåras till en specifik person följdes (Hsfr).

# 5. Redovisning av undersökning

Avsnittet börjar med en beskrivning av deltagarna. Sedan följer en redovisning av resultaten och en analys av resultatdata. Resultaten har delats upp i teman med undergrupper, där vägledarnas och elevernas svar redovisas var för sig. Efter varje tema följer en delanalys. Kapitlet avslutas med en sammanfattande analys med relevanta litteraturhänvisningar.

## 5.1 Intervjuprofiler

Intervjuer har gjorts med tre vägledare. Alla tre är kvinnor och åldersspannet är mellan 40-53 år. De har mellan två till sex års erfarenhet av vägledaryrket. I dagläget är två av informanterna verksamma på högstadiet och en på gymnasiet, alla arbetar i ett storstadsområde. Utformningen av arbetsmål och arbetsplan har informanterna själva ansvaret för i samråd med överordnad. På två av skolorna där vägledarna arbetar finns inga plattformar för synkrom dialog via nätet, däremot har dessa skolor hemsidor med information gällande studier och framtid. En skola erbjuder, förutom information även ett chattforum för diverse ändamål. Användandet av sociala medier, i yrket, ser olika ut.

En gruppdiskussion genomfördes med fyra elever på en grundskola i ett storstadsområde. Eleverna var 15-16 år och gick alla i årskurs nio. Av gruppmedlemmarna fanns två tjejer och två killar. Alla använder sig av Facebook regelbundet, men är även verksamma på andra sociala medier. Tre av eleverna har haft ett personligt möte med vägledare på skolan. Alla har deltagit vid information i klass som hållits av vägledaren på skolan. Nedan redovisas deras åsikter och tankar.

## 5.2 Resultat och delsammanfattningar

I resultatet finns tre huvudindelningar; *Möjligheter*, *begränsningar* och *dilemman/etiska ställningstaganden*. Under dessa huvudindelningar finns undergrupper för att på ett tydligt sätt redovisa svaren som getts. Citat från informanterna finns löpande i texten inom citattecken. Efter varje indelning där vi presenterar resultaten följer en sammanfattning. Avslutningsvis görs en sammanfattande analys med litteraturkopplingar.

Indelningarna i sin helhet med undergrupper;

- ***Möjligheter*: tillgänglighet, arbetssätt/förhållningssätt, nå en bredare publik.**
- ***Begränsningar*: kommunikation, missförstånd, arbetssätt/förhållningssätt.**
- ***Dilemman/etiska ställningstaganden*: yrkesrollen och den privata rollen, social kontroll, gemensamma regler.**

## **5.2.1 Möjligheter med vägledning via Internet enligt vägledarna**

### **Tillgänglighet**

TVå av vägledarna ser möjligheter med att vägleda via nätet. Man möter ungdomarna på deras egen arena. ”Facebook och andra sociala medier är nu elevens främsta samlingspunkt, korvkiosken har flyttat till datorn”. En av vägledarna ser det som ett sätt att ge eleverna snabb information och ett sätt att konfirmera de ungas frågor, ”snabbheten är ju detsamma som tillgängligheten”. Detta kan vara främst till hjälp för de elever som är väldigt självgående, men som ändå söker bekräftelse på sina tankar menar hon. Det kan också vara positivt för dem som inte vågar söka upp vägledaren personligen i skolan, denna typ av elev ges möjligheten, att på ett mer anonymt sätt, söka hjälp och få svar på sina frågor. Det är ett sätt att vara tillgänglig för eleven utanför skolan menar vägledarna. Det blir mer på ungdomarnas egna villkor, på deras tider, man löser många snabba funderingar om man ”rör sig där eleverna är”.

### **Arbetsätt/förhållningssätt**

Vägledarna menar att de både har långsiktiga och kortsiktiga mål med arbetet. Alla formulerar sina egna mål och har själva ansvar för utformningen av sin arbetsbeskrivning i samråd med överordnad. Vägledarna nämner att flexibiliteten är en viktig del av arbetet. Med flexibilitet i arbetet menar de exempelvis att arbetet bör utformas på ett sådant sätt att man når ut till så många som möjligt. Detta kan visa sig genom att man bland annat har olika typer av informationsmaterial, att man både jobbar ute i klasserna och individuellt med eleverna. Det kan även vara att man under skoltid befinner sig där eleverna är och att man är synlig på raster och deltar i skolans olika projekt. Arbetsuppgifterna varierar beroende på vilken skola man jobbar på, men det är ofta vägledaren som initierar samarbete med övrig personal på skolan.

Alla vägledare ser webbvägledning som en möjlig arbetsmetod att använda i kombination med traditionell vägledning. Ingen av vägledarna vill enbart använda sig av denna metod. En vägledare säger ”man måste ändå se den här tekniken som en positiv sak, en möjlighet, problem får man väl ta och lösa vartefter”. TVå av vägledarna nämner att det är viktigt att vara tydlig med att visa vilka förhållningsregler som gäller för eleverna på nätsidan. En vägledare menar att det är en högst personlig fråga hur vägledaren klarar balansgången mellan det traditionella och den nya metoden. Vissa klarar balansgången väl medan andra har svårare att veta hur de ska förhålla sig. En säger att ovanan vid att använda sig av de sociala medierna gör att hon drar sig för att utöva denna metod.

### **Nå en bredare publik**

TVå av vägledarna anser att de definitivt kan nå en större grupp av elever via nätet. En av vägledarna säger sig ha lite gammaldags inställning till de nya medierna. Hon är samtidigt medveten om att man kan nå ett bredare spektra av ungdomar, men ser inte nyttan med att kunna kommunicera utanför skoltid.

## **5.2.2 Möjligheter med vägledning via Internet enligt eleverna**

### **Tillgänglighet**

Samtliga intervjuade elever finns tillgängliga på nätet. Alla använder Facebook, men de är även användare av andra sociala medier. Eleverna är i det stora hela positivt inställda till att få tillgång till vägledning via nätet. De nämner att det är bra för de elever som inte vågar gå till SYV i skolan, men menar ändå att ”man kan ju ha vägledning i skolan också”. De nämner också att de gillar tanken med att en vägledare kan finnas tillgänglig på kvällstid, då man har mer tid och man börjar fundera över framtiden. En elev säger ”kanske är man mer sig själv då, man tänker mer på gymnasiet kanske. Man blir rädd om hur det kommer att gå och behöver stöd.”.

### **Arbetsätt/förhållningssätt**

Om vägledarna ska använda denna arbetsmetod nämner eleverna att chatten behöver vara tillräckligt avancerad. De menar att Facebooks chatt är otillräcklig. En elev tycker att det bästa skulle vara om skolan erbjöd sitt egna chattforum som var länkat från skolan hemsida.

### **Nå en bredare publik**

En elev menar att det är lättare att uttrycka vad man känner i skrift och skulle hellre kontakta vägledaren hemifrån på nätet, än vid ett personligt möte i skolan.

## **5.2.3 Sammanfattning av möjligheter med vägledning via Internet**

Ur svaren kan man utläsa att vägledarna har stor egen påverkan på sitt arbetsätt och de metoder man väljer att arbeta med. Vägledarna själva initierar ofta arbetet med övrig personal på arbetsplatsen. Flexibiliteten verkar vara en betydelsefull del i arbetet. Det flexibla arbetsättet kan kopplas till att vägledarna i stor mån är villiga att ändra sina arbetsmetoder och kanske pröva nya arbetsätt som exempelvis webbaserad vägledning.

Av resultaten kan vi även utläsa att alla tre vägledare och även elever ser vägledning via nätet som ett komplement. Två av vägledarna menar att det är viktigt att följa med i samhällsutvecklingen och att man genom den nya metoden möter eleverna på deras egen arena. En vägledare är lite mer skeptisk till den nya tekniken, men förstår samtidigt att man på detta sätt kan nå ett bredare spektra av individer. Eleverna ser det som positivt att de kan få tillgång till vägledning på hemmaplan där har de lättare att koncentrera sig på frågor som rör deras framtid. Vad gäller förhållningssättet menar vägledarna att det är viktigt att klargöra vilka regler som gäller. Om man ska använda vägledning på nätet måste tekniken vara tillräckligt avancerad och fungera annars blir det ohållbart.

## **5.2.4 Begränsningar med vägledning via Internet enligt vägledarna**

### **Kommunikationen**

Vägledarna säger att det kräver mer intuition att tyda vad elever frågar efter i skrift ”är det vägledning eller information han/hon behöver”. En vägledare nämner att vägledning inte bara handlar om att ställa en fråga och få svar utan att det krävs ganska många frågor och man måste få många svar innan det blir en givande vägledning. De menar även att det som blir svårast när man mister det personliga mötet är den utforskande delen. En säger såhär om vad som är svårast: ”Att lyssna. För i att lyssna ligger ju också att se människors kroppsmönster, hållning,

ansiktsuttryck, jag menar en bild säger mer än tusen ord!” Vägledarna är överens om att det aldrig går att ersätta ett möte mellan två människor i riktiga livet. En vägledare talar även om att det är stor skillnad i vad eleverna har för förutsättningar för kommunikation via nätet, om eleven exempelvis har begränsade kunskaper i det svenska språket påverkar det elevens kommunikationsförmåga. Även elevers förmåga att uttrycka sig i skrift kan vara begränsad på grund av deras ålder och mognad, nämner en vägledare. Elever har dessutom ofta ett ” eget ” språk för hur de kommunicerar på nätet som kan innebära att svårigheter i att uppfatta vad den andre menar. Anonymiteten kan vara ett problem, anser två vägledare, eftersom man inte vet vem man pratar med. Då är det även svårt att ge mer än information och korrekta svar på frågor. Det kan leda till en avsaknad av vägledning av mer personlig karaktär. En vägledare nämner även att det skulle kunna vara lättare som elev att vara örlig via kommunikation på nätet. Det blir svårt att avgöra då man inte kan se på personen och därefter tolka om det han/hon säger är sant eller inte.

### **Missförstånd**

Om vägledarna märker att det man skriver inte förstås korrekt av eleven och om det blir många motfrågor behöver man initiera ett personligt möte, detta för att undvika missförstånd. En vägledare nämner även att det kan vara svårt att veta vilka svar man ska ge och inte ge via nätet då det är svårare att avläsa i vilket tillstånd eleven befinner sig känslomässigt. ”Man vet inte hur skör eleven är eller om hon är förberedd på att ta emot svar.” En av vägledarna arbetar till stor del med elever med utländsk bakgrund och nämner att deras språkbegränsning försvårar kommunikationen i skrift då de inte alltid fullt ut förstår vad som menas utan kan behöva förklaring via synonymer, kroppsspråk och liknande. Det kan även vara svårt att använda sig av metoder som garanterar att man är på samma spår, risken för misstolkningar kan i och med detta öka.

### **Arbetsätt/förhållningssätt**

Det kan bli ett dilemma om huvudmännen ser den nya metoden som en möjlighet att effektivisera och spara in på mötet mellan människor och hon menar att vägledare har en viktig uppgift att klargöra att all information som vi har via sociala medier och annan teknik är ett komplement och inte går att ersätta det personliga mötet. Samma vägledare nämner även att ungdomarna idag är väldigt bekväma. Hon menar att man kan tänka sig att detta kan vara ännu ett sätt att göra jobbet åt dem. En annan vägledare instämmer i att ungdomarna idag är väldigt bekväma och menar att man måste vara seriös när man söker upp information. Det krävs en högre grad av koncentration på nätet då det blir för lättvindigt när man samtidigt kan prata med flera andra. En vägledare nämner att;

”det är ju också svårt om man ska ha någon vägledningsteknik för att hela tiden kolla; är du med liksom? Så att man vet att det är rätt, är vi på samma nivå och så. För chatten är inte, den utgår från att man ska vara väldigt kortfattad. Och det är inte alltid att man kan vara det när man ska utforska vad någon tycker eller tänker. Jag känner att det blir väldigt mycket information, men även den kan bli feltolkad från båda sidorna.”

## **5.2.5 Begränsningar med vägledning via Internet enligt eleverna**

### **Kommunikationen**

En elev tycker att det är lättare att uttrycka sig i tal än i skrift, hon konstaterar att; ”ofta när man skriver kan man inte visa känslor om man inte typ skickar en ledsen gubbe eller nåt. Hur visar man typ om man är orolig över gymnasievalet när man skriver?” En annan elev svarar att det är lättare att skriva och tycker att man kan skicka en smiley för att visa hur man känner.

Funderingar finns i gruppen om man verkligen kan skicka en smiley till SYV för att de tror att vägledaren har svårt att förstå. Någon motiverar med att ”dom håller ju på med ungdomar hela tiden”. En annan elev svarar ”men hon kanske förstår (pekar på intervjuaren som är en ung person), men inte kärringar som sitter där”. De tror att det är en skillnad på äldre och yngre vägledare vad gäller att förstå exempelvis smileys.

### **Missförstånd**

Eleverna är rädda för misstolkningar då man ska skiva istället för att prata. En elev säger ”om det är något negativt kan man förstå fel”. Ett annat problem som eleverna tar upp är att de på nätet är vana vid att snacka slang eller använda förkortningar och att även detta kan leda till missförstånd.

## **5.2.6 Sammanfattning av begränsningar med vägledning via Internet**

Av resultaten kan vi utläsa att flera av våra informanter tycker att skriftspråket ibland är otillräckligt för att kunna uttrycka sig korrekt eller göra sig förstådd med. Alla vägledare och elever anser att det finns en större risk för misstolkningar då man endast använder sig av det skrivna språket. Elever som inte fullt ut behärskar det svenska språket kan här vara en extra utsatt grupp. Både vägledare och elever ansåg att om eleven får ett negativt besked kan det försvåra möjligheten att ta hand om elevens känslor och missförstånden öka. Däremot nämner några av eleverna att de samtidigt kan tycka att det är enklare att uttrycka sig i skrift. De har mer tid hemmavid att fundera och formulera sig. Alla tre vägledare anser att det kan vara svårare med uppföljning när man använder sig av metoden och detta kan främst bli ett problem om eleverna är anonyma. Man ser även ett problem i att det krävs väldigt många frågor och svar för att det ska kunna anses som en vägledningsprocess detta talar för att vägledning via nätet tenderar att bli mer informationsinriktat.

## **5.2.7 Dilemman/etiska ställningstaganden med vägledning via Internet enligt vägledarna**

### **Yrkesrollen och den privata rollen**

En vägledare menar att det är svårt att veta hur privat man ska vara på plattformar som Facebook. Eftersom man får ta del av elevens privata liv på sidan ställer hon frågan ”vart går gränsen för att lägga sig i och uppfostra i elevens privatliv?” Det är även svårt att hantera all privat information man får reda på om eleven. Vägledarna menar att det är viktigt att tänka på vilken roll man har om man har en profil på nätet, det är viktigt att skilja på sitt privata liv och det professionella. Vägledarna nämner att man inte bör lägga ut privata bilder och att man bör skydda sin privata sida genom att adda eleverna med så kallad ’hård sekretess’, eller helt enkelt ha en egen profil för det professionella syftet. En vägledare nämner att detta problem skulle

underlättas av att skolan har sitt eget tekniska forum som helt och hållet blir professionellt. Ett dilemma som en vägledare nämner är att det kan vara svårt att dra en gräns mellan arbetstid och ledig tid då man är aktiv på nätet både som privat person och professionell.

### **Social kontroll**

Ett etiskt dilemma som vägledarna upplever som svårt är det som handlar om social kontroll. Två av vägledarna ställer sig frågan om när det är dags att larma om man tror att någon riskerar att råka illa ut. Det kan gälla situationer som exempelvis mobbingsituationer, utmanande eller okloka bilder som elever lägger ut eller att de skriver vem som köper ut. En vägledare uttrycker sig ”Vill jag se deras privatliv och ska jag se det?” En av vägledarna menar att kränkningar skulle kunna förekomma i och med att man är aktiv på nätet. Hon menar främst och har erfarenhet av att man kan bli utlagd på bild där ens huvud har klippts in på en annan kropp. Denna typ av handlingar kan vara avsett som skoj, men leder ofta till att någon kan känna sig kränkt. Det kan också vara ett dilemma om man ser att elever skriver om skolan i negativa ordalag, hur man ska reagera och förhålla sig till detta.

### **Gemensamma regler**

En vägledare menar att hon tror att det skulle vara svårt att ha gemensamma regler för alla vägledare men att de etiska regler som finns för vägledare kan vara bra att rätta sig efter även vid vägledning på nätet. En annan nämner att hon tycker att vägledare genom sin utbildning är bra rustade för att förhålla sig till olika situationer som kan uppstå, men tycker samtidigt att det är en underlättande faktor att ha en gemensam plattform att stå på något som även den tredje vägledaren håller med om.

## **5.2.8 Dilemman/etiska ställningstaganden med vägledning via Internet enligt eleverna**

Eleverna funderar mycket över om man kan och ska uttrycka känslor för vägledaren. De nämner att känslorna inför framtidsvalen är väldigt påtagliga i just denna period och att de vill ha hjälp med att hantera dem. Det är även ett dilemma för dem att de känner att det krävs en ung person som vägledare för att han/hon ska förstå vad eleverna menar med det de skriver i övrigt ser de inte åldern som ett problem.

## **5.2.9 Sammanfattning av dilemman/etiska ställningstaganden i vägledning via Internet**

Av resultaten kan vi se att det kan vara svårt att skilja på den privata och den professionella rollen. Att veta hur och när man ska dra gränser mellan privatliv och yrkesliv. Frågan om mobbing och kränkningar verkar även vara en fråga som dyker upp i samband med att man funderar över dilemman och etiska ställningstaganden. När ska man agera om man ser att en elev far illa och larma till annan viktig person i elevens vardag. Eleverna tycker att det är svårt att avgöra hur mycket av sina känslor de ska delge vägledaren, även detta kan man dra en parallell till frågan om det privata och icke privata. Känslorna verkar vara en stor del i elevernas tankar om framtiden, men samtidigt är de osäkra på om det är av relevans för vägledaren att veta hur de känner i processen.



## 5.3 Sammanfattande analys av samtliga resultat

Här redovisas de sammanfattande analyserna och kopplas till relevant litteratur som återfinns under bakgrundskapitlet. Ambitionen är att analysen ska kunna läsas fristående och på ett lätt sätt ge läsaren en överskådlig bild av resultaten.

### 5.3.1 Möjligheter med vägledning via Internet

Ur svaren kan vi utläsa att vägledarna anser att webbaserad vägledning leder till att man möter eleverna på deras egen arena. Att eleverna idag befinner sig på nätet är något som de själva styrker med sina svar och som vi även kan läsa i SCB:s undersökning om Internetanvändningen. Undersökningen visar att ungdomar mellan 16-24 som är inne på nätet dagligen uppgår till 97 procent (SCB 2010). De elever vi har frågat bekräftar detta resultat. Alla är medlemmar på Facebook och är aktiva på nätet minst en gång om dagen. Deras aktivitet kan kopplas till det som Buckingham (2008) skriver om att digitala medier idag är integrerade i vår vardag. De ungdomar som är födda på 80- och 90- talen kallas även för "Internetgenerationen" då de tillhör den era som är uppväxt med att Internet är ett alltid närvarande forum för kommunikation och interaktion (ibid.). Både elever och vägledare ser möjligheten med att mötas på nätet. Vägledarna menar att det blir mer på elevernas villkor, deras tider med mera. Eleverna i sin tur menar att de ser en fördel i att kunna konversera med vägledaren på hemmaplan då de känner sig mindre stressade och mer sig själva.

Vägledarprofessionen präglas av ett stort egeninflytande där vägledarna själva står för utformningen av sitt arbete. Ur vägledarnas svar kan man även tyda att flexibiliteten är stor och viktig del av det dagliga arbetet. En flexibel vägledning är även ett av EU:s mål för att nå ut till olika typer av individer och möta deras behov. Man menar också att man behöver förbättra de olika system som stödjer karriärvägledning (Skolverket 2007:796a). Flexibiliteten som syns i både vägledares och EU:s ambitioner kan tänkas leda till en öppenhet för nya metoder såsom webbaserad vägledning. I den etiska deklARATIONEN för vägledare kan man läsa att vägledaren bör utveckla sin verksamhet samt hålla sig uppdaterad i den utveckling som sker kring teorier och metoder för vägledning (SVF 2007). Att genom ett flexibelt arbetssätt följa med i den utveckling som samhället erbjuder känns som naturligt och väsentligt i vägledarprofessionen.

Webbaserad vägledning som arbetsmetod ses av både vägledare och elever som ett komplement till den traditionella vägledningen. Vägledarna anser det nödvändigt att ha personliga samtal med de elever som verkar behöva mycket stöd i vägledningsprocessen. Eleverna i sin tur anser att det är bra att det finns en vägledare på skolan för samtal och rådgivning. Även projektdeltagarna vid Ariadneprojektet har kommit fram till att metoden ska betraktas som ett extraverktyg som kan användas som en förstärkning av de traditionella vägledningstjänsterna. De menar att man inte kan ersätta den traditionella vägledningen med realtidskommunikation via sociala medier på grund av den komplexa interaktionen som sker i det personliga mötet (Ghinea 2004). Detta bekräftar av en av vägledarna som menar att vissa av de metoder man använder sig av i traditionell vägledning är svåra att applicera via webben, exempelvis lyssnandet och att vidga perspektiv. Att lyssna och vidga perspektiv nämns som huvudingredienser bland annat i Hägg & Kouppas trestegsmodell (2007). Det är främst i den utforskande delen där man ska klargöra individens utgångspunkt för processen som blir svår att utföra via webben Att utforska kräver många frågor och många svar och i att lyssna ligger även

att läsa av den sökandes kroppsspråk och kroppsmönster, något som flera av vägledarna nämner. Därmed kan Hägg & Kouppas modell vara svår att applicera på nätet.

Eleverna ser olika på möjligheten att uttrycka sig i skrift istället för tal. Vissa av eleverna menar att de har lättare att uttrycka hur de känner i skrift och för dem skulle vägledning via webben vara en fördel. Även Löfbergs (2008) avhandling visar att vissa har lättare att uttrycka sig via det skrivna ordet. Individerna kan känna att webben erbjuder en friare kontext än det fysiska rummet och kan på så sätt slappna av och förmedla sina känslor och uttryck lättare (ibid.). Att individer är olika och föredrar olika metoder är något vi kan tyda i de svar som getts från både vägledare och elever. MI-modellens (Barth & Näsholm 2006) första fasen där man skapar kontakt och sedan neutralt utforskar skulle bättre kunna användas som nätmodell. Att lyckas nå även de som inte aktivt söker upp en vägledare men som är aktiv webbanvändare skulle kunna leda till att en etablerad nätkontakt leder till ett personligt möte där både MI-modellen och Hägg & Kouppas modell vidare kan användas.

### **5.3.2 Begränsningar med vägledning via Internet**

När det gäller begränsningar visar resultaten att det främst handlar om begränsningar ur ett kommunikativt syfte. Vägledarna menar att det kräver en större intuition att tyda vad eleven efterfrågar. Är det ren information eller vägledning som efterfrågas. En problematik är att flera delar av kommunikationen försvinner när man inte möts personligen. Detta bekräftar även Maltén (1998) som menar att i kommunikation använder sig människan av det verbala språket, kroppsspråket/ det icke verbala språket samt det emotionella för att göra sig förstådd. När man använder sig av skriftspråket faller flera av dessa kommunikationssätt bort och att då göra sig förstådd blir en större utmaning. Vägledarna menar att eleverna många gånger har svårare att uttrycka sig i skrift något som de kopplar till deras ålder och mognad. Datormognaden kan vara begränsad och kan även kopplas till den kognitiva mognaden. Lundh m fl. (1992) menar att den kognitiva förmågan, förmågan att inhämta och bearbeta information, skiljer sig och utvecklas i takt med att människan bli äldre.

Eleverna bekräftar till viss del vägledarnas farhågor och menar att de är rädda att bli missförstådda och misstolkade då de kommunicerar via skrift. De framhåller att deras skriftspråk till viss del kan skilja sig från vuxna människors bland annat vad gäller att uttrycka känslor i skrift. De använder sig oftare av symboler i detta avseende såsom smileys. Även slang och förkortningar ser eleverna som en risk för missförstånd.

Utöver det som tidigare nämnts menar vägledarna att en elev med begränsade språkkunskaper inte kan tillgodogöra sig webbaserad vägledning på ett tillfredställande sätt utan är i större behov av det personliga mötet. Att skiva om negativa och känsliga ämnen är också något vägledarna ogärna gör på nätet. De ser ett behov av att kunna fånga upp elever, främst de som fått negativa svar för att fortsätta processen i det personliga mötet. Vägledarens arbete består av att hitta och använda rätt metod för det problem den sökande bär på (Lindh 1999).

Vägledarna anser även att ungdomarna lätt tenderar att vara lite för bekväma när det gäller att självständigt söka, exempelvis information om olika utbildningar. Vidare säger de att det krävs en högre grad av koncentration för att ta in information som ges via webbaserad vägledning. Det kan finnas en risk i att ungdomarna samtidigt gör annat, som att prata med andra samtidigt, något som är möjligt på plattformar som Facebook. Detta scenario skulle starkt begränsa möjligheten att på ett tillfredställande sätt verka på webben. MI-modellen talar om en strategi

för att undvika denna obalans i koncentration. För att undvika att man som vägledare 'talar för döva öron' är det viktigt att båda är tydliga med sina värderingar och att båda lyssnar koncentrerat för att säkerställa att man förstått vad den andre har menat (Bath & Näsholm 2006). Modellen skulle kunna appliceras på vägledning via nätet om man tänker sig att man innan tydliggör för eleven förutsättningarna för eleven.

Med de begränsningar som vägledarna nämner kan man se att en vägledningsprocess kräver längre samtalstid, flera led i kommunikationen, återkoppling och uppföljning. Flera av dessa komponenter anses vara mer komplicerade att utföra via webbaserad vägledning. Vilket talar för att vägledningen tenderar att bli mer informationsinriktad. Detta stödjer även det som Florin och Svensson (2006) kommit fram till i en undersökning.

### **5.3.3 Dilemman/etiska ställningstaganden med vägledning via Internet**

Resultaten visar att det är komplicerat för vägledarna att veta var gränsen för det privata och det professionella går. Vägledarna nämner sin egen del i det privata, det vill säga hur mycket de ska lämna ut av sitt eget privatliv, men de nämner även att det är svårt att veta hur mycket man ska välja att se av elevens privatliv. De dilemman och etiska ställningstaganden som nämns är främst de som gäller olämpliga bilder, mobbing och kränkningar som vägledaren får ta del av om de är vän med en elev på Facebook. Även om vägledaren själv har en någorlunda skyddad profil som avgränsar vad eleven ser så ser vägledaren ändå allt som eleven gör och skriver. En vägledare ställer sig frågan "vad vill jag se och vad ska jag se?". Vägledarna ser en svårighet i att ha gemensamma regler för alla, däremot anser de att de etiska riktlinjer som finns för vägledare bör följas även på nätet.

För elevernas del handlar dilemmana mer om känslor. De menar att de har svårt att uttrycka sina känslor och svårt att veta om man får det. Samtidigt är det ofta känslor som ligger till grund för många av deras frågeställningar. Eleverna tror att en yngre vägledare skulle ha lättare att förstå när de uttrycker sina känslor via webben och alltså i skrift. I det traditionella mötet spelar åldern ingen roll.

## 6. Slutsatser

De slutsatser som kan dras av resultaten redogörs för i detta avsnitt. Slutsatserna ger svar på de forskningsfrågor som undersökningen utgått ifrån.

### **Vilka möjligheter kan det finnas med karriärvägledning via nätet?**

En av de viktigaste slutsatserna vi kan dra gällande möjligheter med webbvägledning är att eleverna blir mötta på sin egen arena. Eleverna tillhör den så kallade Internetgenerationen, de kommunicerar regelbundet via nätet på olika sätt. Man kan därför konstatera att webbvägledning har en given funktion på Internet, det är däremot oklart vilka vägledningsmetoder som anses fungera i sammanhanget. Webbvägledning blir ett sätt för vägledarna att öka tillgängligheten för vägledning och ge den sökande det han/hon efterfrågar. Man kan konstatera att arbetsmetoderna bör vara flexibla inom vägledningsområdet och även kunna ske på tider som den sökande önskar. Även inom Ariadneprojektet tar man fasta på detta då man menar att Internet är ett demokratiskt jämlikt verktyg, öppet för alla, enkelt och inte beroende av tid eller rum (Ghinea 2004).

Ur individens perspektiv kan man se att webbaserad vägledning främst uppfattas som ett bra komplement till traditionell vägledning. Beroende på hur individen helst och lättast kommunicerar bör vägledningen även kunna erbjuda den skriftliga kommunikationsvägen. Även Ariadneprojektet (Ghinea 2004) har kommit fram till att vägledning på nätet främst ska ses som ett komplement. Det ska vara ett verktyg som ska förstärka de traditionella vägledningstjänsterna, man menar att det inte går att ersätta den traditionella vägledningen med realtidskommunikation via sociala medier som Facebook, något som alla informanterna bekräftar.

Internet kan användas som en pedagogisk metod där eleven lär sig att orientera och använda sig av de möjligheter till kunskaper som erbjuds ur ett livslångt lärandeperspektiv. Karriärvägledningen som används på detta sätt hjälper till att utveckla individens egen förmåga att styra sig själv och att bemyndiga individen (Richardson citerad i Lindh 1999). ”Hon rustas med en förmåga att genom hela livet planera och fatta avgörande beslut om studier och yrken (Nilsson 2005:89)”. Tekniken för med sig möjligheter som än så länge inte är fullt utnyttjade.

### **Vad kan det finnas för begränsningar med karriärvägledning via nätet?**

Trots webbens kapacitet kan slutsatsen dras att kommunikationen på nätet har sina begränsningar. Kommunikation består av fler delar än bara det verbala (Maltén 1998). Den största farhågan är att risken för missförstånd mellan vägledare och elev ökar markant då man kommunicerar via nätet. Därmed är det svårt att genomföra en vägledningsprocess och vägledningen tenderar att bli mer informationsbaserad. Ariadneprojektet menar att det är viktigt att vägledare känner till webbens kapacitet och dess begränsningar (Ghinea 2004). En slutsats är svårigheten att överföra de befintliga karriärvägledningsteorierna i det praktiska arbetet på nätet. Vissa metoder kan delvis användas, men nya metoder direkt anpassade och utarbetade för

Internet behövs. Eftersom ungdomar kan befinna sig på olika mognadsnivåer är det viktigt att vägledare har kunskaper kring individers kognitiva förmåga och mognad.

### **Vilka etiska ställningstaganden och dilemman kan vägledaren ställas inför i samband med karriärvägledning via sociala medier?**

Svårigheten att skilja på yrkesrollen och den privata rollen framträder tydligt. Det är främst gränsdragningen som utgör svårigheten, man ställer sig frågan; Vad ska jag se, vad vill jag se och ska vägledaren lägga sig i situationer som står utanför vägledningsområdet? För att undvika att vägledare och elever är osäkra på vilka regler som gäller ser vi en indikation på att informanterna kan vara hjälpta av gemensamma riktlinjer och förhållningssätt.

Man märker att ställningstaganden gällande dessa frågor fortfarande är mycket vaga. Det kan tänkas bero på att metoden fortfarande är så pass ung att varken vägledare eller elever har hunnit fundera djupare och ta ställning i frågor som rör ämnet. Med tiden som fler börjar använda sig av metoden kan man även tänka att fler och tydligare tankar kommer formuleras kring dilemman/etiska ställningstaganden.

## **7. Diskussion**

### **7.1 Resultat och metoddiskussion**

I denna undersökning har vi belyst webbaserad vägledning ur olika aspekter. Då ämnet är relativt outforskat, men då vägledning via Internet troligtvis har en framtid kan undersökningen hjälpa till att skapa en diskussion kring möjligheter och begränsningar med webbaserad vägledning. Att tekniken ger möjligheter för utvecklingen av vägledning är givet men för att det ska fungera på ett optimalt sätt krävs att karriärvägledare får det stöd som efterfrågas i form av förhållningssätt på webben, rätt teknisk utrustning och kunskap om både tekniken och metoder anpassade för webben.

Vi har genomfört intervjuerna på ett sätt som givit informanterna stor frihet att själva styra samtalet. Genom de svar som intervjuerna har gett anser vi att forskningsfrågorna har kunnat besvaras på ett tillfredställande vis. Undersökningen har vissa begränsningar då vägledarna vi valde att intervjua inte använde sig av webbaserad vägledning, inte heller eleverna hade erfarenhet av metoden. De hade trots det ganska klara tankar om möjligheter, begränsningar och dilemman och ser informations och kommunikationstekniken som ett möjligtvis framtida användningsområde. Resultaten hade troligtvis blivit av annat slag om urvalsgruppen aktivt varit användare av vägledning på Internet. Kanske hade svaren då gett en ännu tydligare bild av hur det ser ut i praktiken och hur man som vägledare handskas med eventuella problem. De karriärvägledningsteorier som idag existerar har sina begränsningar om man tar hänsyn till hur väl de kan appliceras på webbaserad vägledning. Grundtanken och utgångspunkterna för

teorierna skulle kunna ligga som grund även för webbaserad vägledning. Delar av de arbetsmetoder teorierna utgör kan man ta tillvara. Dessa kan användas för utarbetandet av nya metoder mer anpassade till webbaserad vägledning. Hade utvecklingen av webbanpassade teorier varit mer framskriden och kunskapen större hos de vägledare vi intervjuade skulle kopplingen till karriärvägledningsteorierna blivit tydligare i vår analys.

Undersökningsgruppen var dessutom relativt liten, den skulle ha kunnat bestå av fler individer för att få fram mer nyanserade resultat, men för att datamaterialet skulle vara hanterbart var detta ett medvetet val. Vi har avsett att belysa informanternas subjektiva syn på ämnet och denna ambition uppnåddes trots den mindre undersökningsgruppen.

Den forskning som tidigare finns om ämnet har främst berört vägledning via e-post där man har sett att vägledning då tenderar att bli informationsinriktad. Även i vår undersökning blev resultaten liknande. Det kan vara svårt att genomföra en vägledningsprocess via nätet på grund av flera komplexa faktorer. Vi människor har olika förutsättningar för att kommunicera och förstå varandra. Dessutom skiljer sig vår förmåga att uttrycka oss i skrift vilket kan vara en grund för missförstånd. Om man ska utarbeta metoder för vägledning via webben bör man beakta dessa faktorer. Svårigheten att undersöka detta ämne ligger i att metoden inte är etablerad inom vägledningens praktik och därför är kunskaperna och tankarna kring detta begränsade. Det är dock intressant att höra vad vägledare och elever har för tankar och funderingar kring detta med tanke på att framtida vägledare kan vilja använda sig av arbetssättet. Vi anser att det tydligt har framkommit att förutsättningarna finns för att utforma webbaserad vägledning, hur detta ska ske är dock än så länge inte helt tydligt.

## 7.2 Framtida forskning

Då informations och kommunikationsteknologin utvecklas fort kommer det antagligen att finnas behov av forskning inom dessa områden. Denna undersökning har valt att belysa några individers åsikter kring vägledning via webben med fokus på möjligheter, begränsningar och dilemman. Området är relativt utforskat så här torde många områden bli viktiga att forska kring för att stödja Studie- och yrkesvägledare i sin profession.

- Intressant kan vara att närmre studera vad det är den sökande efterfrågar för hjälp via nätet. Detta skulle kunna bidra till att man bättre anpassade arbetsmetoderna och den tekniska utrustningen på nätet.
- Det kan vara av nytta att efter viss tids användande närmare undersöka vilka dilemman som uppstår med den webbaserade vägledningen och hur dessa ska hanteras.
- Något som även är värt att forska vidare på är vilka gemensamma riktlinjer och regler som skulle kunna underlätta för den webbaserade vägledningen.
- När utvecklingen är mer framskriden skulle det vara intressant att undersöka vilka karriärutvecklingsteorier som kommit till och hur de fungerar i praktiken i relation till webbaserad vägledning. Vad skiljer de direkt anpassade teorierna och metoderna från de traditionella, redan existerande.

# 11. Litteraturförteckning

- Barth & Näsholm (2006). *Motiverande samtal – MI. Att hjälpa en människa till förändring på hennes egna villkor*. Lund; Studentlitteratur
- Boyd, Danah (2008). Why youth love social network sites: The role of networked publics in teenage social life. Buckingham, David (Red), (2008). *Youth, identity, and digital media*. USA; Massachusetts institute of Technology
- Buckingham, David (Red), (2008). *Youth, identity, and digital media*. USA; Massachusetts institute of Technology
- Dagens Nyheter, u.f. (2010). ”Myndigheter ska lära sig hantera Twitter”, *Dagens Nyheter*, 7 mars
- Dresch, James & Lovén Anders (2003). *Vägledning i förändring. Om omvärldsförändringar och dess betydelse för vägledning*. Malmö Högskola
- Florin, Eva & Svensson, Camilla (2006). *Vägledning eller information – En studie av olika åsikter angående vägledning via e-post*. Malmö Högskola; Y- uppsats
- Ghinea, Diana (red) (2004). *Ariadne - A Guideline for Web-based Guidance*; SOCRATES programme GRUNTVIG 1
- Holme & Solvang (1997). *Forskningsmetodik – om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund; Studentlitteratur
- Hägg & Kouppa (2007). *Professionell vägledning – med samtal som redskap*. Lund; Studentlitteratur
- Krumboltz, John D, Mitchell, Kathleen E, Levin, Al S (1999). *Planned Happenstance: Constructing Unexpected Career Opportunities*. Journal of counseling & development, volume 77
- Lantz, Annika (2007). *Intervju-metodik*. Lund; Studentlitteratur
- Leijonhufvud, Jonas (2010). ”Företag flockas på facebook”. *Dagens Nyheter*, 13mars
- Lindberg, Mia (08/2008). *Vägar till vägledning. En historia om en oberoende, nationell och flexibel vägledning*. Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning
- Lindh, Gunnel (1999). *Teorier och metoder för vägledning på 2000-talet*. Uppsala universitet
- Lindqvist, Johnny & Thorslund, Ewa (2008). *Ungas integritet på nätet. En guide för föräldrar, pedagoger och andra viktiga vuxna*. Stockholm; Danagårds grafiska
- Lundh, L-G, Montgomery, H & Waern, Y (1992). *Kognitiv Psykologi*. Lund; Studentlitteratur.
- Löfberg, Cecilia (2008). *Möjligheternas arena? Barns och ungas samtal om tjejer, killar, känslor och sexualitet på en virtuell arena*. Akademisk avhandling. Pedagogiska institutionen, Stockholms universitet

- Maltén, Arne (1998). *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund; Studentlitteratur
- Marshall & Rossman (1999). *Designing Qualitative Research*. Third edition. London; Sage Publications Ltd
- Nilsson, Göran (2005). *Vägledning i vems intresse Skolans studie- och yrkesvägledning i ett historiskt styrningsperspektiv*. Licentiatavhandling i pedagogiskt arbete. Umeå universitet
- Peavy R. Vance (2007). *Konstruktivistisk vägledning – teori och metod*. Stockholm; Trinom förlag
- SCB (2010). *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2009*
- Skolverket (2007:796a). *En handbok för beslutsfattare. Karriärvägledning OECD*
- Skolverket (2007:796b). *Sammanställning av metoder för livslång vägledning. Använda gemensamma europeiska referensverktyg*
- Sveriges vägledareförening (2007). *Etisk deklaration och etiska riktlinjer för studie- och yrkesvägledning*
- Tricot André (2002). *Improving Occupational Information*. Frankrike; OECD
- Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning*

### **Webbaserade källor**

Information om Facebook:

<http://www.facebook.com/facebook?ref=pf#!/facebook?v=info&ref=pf> (Tillgänglig: 2010-03-06)

Information om Messenger:

<http://www.microsoft.com/sverige/windows/windowlive/default.aspx> (Tillgänglig: 2010-03-24)

Skolverket: Informationsenheten. Andersson, Auri (2010). Vägledning via Facebook (elektronisk):

<http://www.skolverket.se/sb/d/1708/a/18645> (Tillgänglig: 2010-03-29)



# Bilaga 1- Missivbrev till vägledare

## Till dig som är vägledare i grundskolan

Ungdomar är idag nästan uteslutande vana nätsurfare. På nätet kan de skapa kontakter och får information om det mesta. När de sökte gymnasieprogram nyligen fanns information och ansökan på nätet. Många sökte även stöd av en studievägledare på sin skola.

Vanligast är att man träffar sin vägledare på skolan och pratar val och framtid men nu öppnar sig nya möjligheter för eleven och vägledaren. Karriärvägledning via nätet är något som är möjligt idag med den teknik vi har.

Vi är studenter från studie- och yrkesvägledarprogrammet som i vår c-uppsats ska undersöka elevers och vägledares tankar kring vägledning via sociala medier som Facebook och Messenger. Syftet är att se om vägledning via nätet kan vara en lämplig arbetsmetod.

Vår tanke är att genomföra en intervju där vi besöker dig på din arbetsplats, eller annan plats om du så önskar. Tiden för intervjun beräknas till cirka fyrtio minuter. Ditt deltagande i studien kan bidra till att viktig information kommer fram kring vägledarens arbetsmetoder. Du kan som deltagare när som helst avbryta din medverkan, vi vill dock betona betydelsen av dina åsikter för att studien ska bli tillförlitlig. Svaren kommer att behandlas så att de inte kan spåras till dig som individ och svaren förstörs när uppsatsen är klar.

## Vid frågor var vänlig kontakta

Liselott Bohlin



Sara Jonsson



# Bilaga 2 – Missivbrev till elever

## **Till dig som går i årskurs nio**

Ungdomar är idag nästan uteslutande vana nätsurfare. På nätet kan de skapa kontakter och få information om det mesta. När ni sökte gymnasieprogram nyligen fanns information och ansökan på nätet. Många sökte kanske även stöd inför valet hos en studievägledare.

Vanligast är att man träffar sin vägledare på skolan och pratar val och framtid men nu öppnar sig nya möjligheter för eleven och vägledaren. Karriärvägledning via nätet är något som är möjligt idag med den teknik vi har.

Vi är studenter från studie- och vägledarprogrammet som i vår c-uppsats ska undersöka elevers och vägledares tankar kring vägledning via sociala medier som Facebook och Messenger. Syftet är att se om vägledning via nätet kan vara en lämplig arbetsmetod.

Vi ska under skoltid leda en gruppdiskussion med fem elever som ska hjälpa oss att belysa elevers attityder kring vägledning via sociala medier. Du som deltagare kan när som helst avbryta din medverkan, men vi vill dock betona betydelsen av dina åsikter för att studien ska bli tillförlitlig. Svaren kommer att behandlas så att de inte kan spåras till dig som individ och svaren förstörs när uppsatsen är klar.

## **Vid frågor var vänlig kontakta**

Liselott Bohlin



Sara Jonsson



# Bilaga 3 – Intervjubilaga

## Mer specificerade intervjufrågor

- Ålder?
- Tid i yrket?
- Dina mål med arbetet?
- Hur bestäms målen för arbetet?
- Använder du dig av sociala medier i vägledning?
- Erbjuder skolan plattform för vägledning?
- Vilka datakunskaper krävs tror/anser du för vägledning på nätet.

## Möjligheter, begränsningar och dilemman med vägledning via facebook och msn eller andra sociala medier.

- Skulle du kunna tänka dig att använda sociala medier i väglednings syfte?
  - Varför?
  - Varför inte?
- Ser du några yrkesrelaterade dilemman med vägledning via nätet?
  - Din tillgänglighet, kan man styra eller byggs en osynlig förväntan in att alltid svara?
- Ser du några yrkesrelaterade möjligheter med vägledning via nätet?
  - Fler som kan ta del av samma svar, nå ut till flera.
  - Historik, återuppta samtalet
- Hur ser du på realtidskommunikationen på nätet?
  - Vi tänker på skriftspråket, avsaknad av andra kommunikationssätt
  - Missuppfattningar
  - Skriva på ett lättfattligt språk
  - Att inte träffas fysiskt, problem eller möjlighet.
  - Att kommunicera när eleven själv vill/behöver ex. kvällstid.
- Ser du dilemman av privat karaktär?
- Funderingar kring ditt förhållningssätt på nätet gentemot eleverna?
- Vart går gränsen mellan arbete och fritid?
  - Hur löser man dessa dilemman.
- Finns det regler som du kan luta dig emot i dessa frågor?

- Vad för ramar kan man annars tänkas behöva

- Hur ser du på att man kan vara anonym på nätet?

# Bilaga 4 - Gruppdiskussionsbilaga

## **Frågor och teman till elevernas gruppintervju**

- Ålder?
- Hur många av er använder sociala medier?
- Vad använder ni dessa till?
- Hur ofta använder ni er av dessa plattformar?

## **Vilka möjligheter och begränsningar ser ni med vägledning på nätet**

- Skulle det ha hjälpt dig/har det hjälpt dig att få vägledning via nätet. Motivera?
- Skulle det exempelvis vara bra att nå någon kvällstid?
- Att få möjlighet till kontakt utan fysisk närvaro, vad är bra respektive dåligt med det?
- Hur är det att göra sig förstådd med skriftspråket?
- Vilka problem kan finnas med detta?
- Vart går gränsen mellan skola och fritid?
- Vad anser ni om att skolan skulle kunna erbjuda en egen plattform?
- Skulle du använda dig av den då tror du?

Stockholms universitet  
106 91 Stockholm  
Telefon: 08-16 20 00  
[www.su.se](http://www.su.se)



**Stockholms**  
universitet