
Självbedömningsverktyg för kompetens i digital handledning



Självbedömningsverktyg för digital handledning – vad är det?

Målet med självbedömningsverktyget är att fungera som stöd för handledarens yrkesmässiga utveckling. Verktyget hjälper till att identifiera smärtpunkter och utvecklingsområden för handledning som använder sig av digitala tjänster och nätverkstjänster, samt att sätta upp mål för utvecklingen av den egna handledningsverksamheten.

Den tekniska utvecklingen har diversifierat handledningsmiljöerna. Kunderna och handledarna har många olika interaktionskanaler i bruk, och samma bilaterala interaktion och gemensamma arbete är möjligt i både fysiska utrymmen och på webben. Högkvalitativ och tillgänglig handledning kräver att handledarna ökar sin digitala handledningskompetens samt skaffar färdigheter i att smidigt använda teknik som en del av handledningsarbetet eller vid förvaltning av handledningstjänsterna. Med digital handledning avses handledning som sker via nätet och där man utnyttjar informations- och kommunikationsteknik.

Självbedömningsverktyget för digital handledning har utvecklats som ett resultat av kartläggningar, utbildningar och utvecklingsarbete inom kamratlärande som genomförts inom OHTO+-projektet (ESR). Ett av projektets mål har också varit att utvidga användningen av tjänsten Studieinfo.fi, som en del av handledningen.

Självbedömningsverktyget består av tre centrala teman i handledningskompetens.

Tema 1. Handledningskompetens i digitala handledningsmiljöer

Tema 2. Digitalitet som en del av handledning genom flera olika kanaler

Tema 3. Användning av tjänsten Studieinfo.fi som en del av handledningen

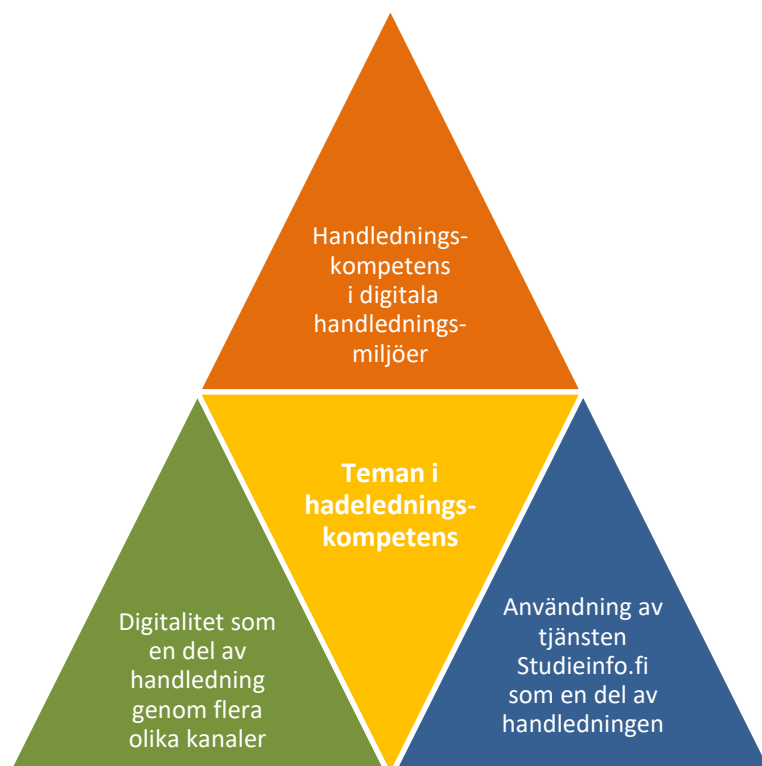


Bild 1. Teman i handledningskompetens

Användning av självbedömningsverktyget

Målet med självbedömningsverktyget är att hjälpa handledare (t.ex. studiehandledare, yrkesvägledare och andra experter inom handledning och utbildningstjänster) att identifiera kompetenser och förbättringsområden inom digital handledning. Verktyget kan utnyttjas för oberoende bedömning av handledningspersonalens kompetens, vid bedömning av teamets eller arbetsgemenskapens kompetens, eller som ett arbetsredskap för utvecklingssamtal, antingen som en engångsutvärdering eller som ett utvärderingsverktyg under en längre tid. Verktygets uppgift är att hjälpa till att granska det egna sättet att arbeta med digital handledning samt användningen av digitala tjänster och handledningsplattformar som en del av kvalitativ handledning.

Välj / ringa in ett av de tre påståendena som bäst motsvarar din egen kompetens eller ditt nuvarande arbetssätt. Det viktigaste är inte att svara på själva påståendet, utan snarare att lägga tid på att tänka på påståendena i relation till dina egna och organisationens digitala handledningsmodeller. Om du inte hittar ett svarsalternativ som helt motsvarar din kompetens/verksamhet välj det som beskriver den bäst.

Du kan registrera resultatet på poängbladet som finns i slutet av självbedömningsverktyget (bilaga 1). Räkna ihop poängen för varje tema och jämför resultatet med kompetensbeskrivningarna i slutsammanfattningen.

Tema 1.

Handledningskompetens i digitala handledningsmiljöer

I allmänhet förstås handledning som en målinriktad och interaktiv verksamhet som sker i samarbete, och i syfte att stärka en kunds engagemang. Även vid handledning som genomförs digitalt är det viktigt att kunden blir hörd, mött och förstådd utifrån sitt eget utgångsläge. Handledningens varaktighet, form, genomförande och servicekanal samt mål varierar beroende på situation och kund. Detta förutsätter också att man känner till de speciella egenskaperna hos digital handledning.

Vilket av följande beskriver bäst ditt arbetssätt som handledare i en digital miljö?

1. Förberedelse inför handledning

- A. Mina kunder har möjlighet att boka tid hos mig även för digital handledning.

- B. I den digitala handledningen kan min kund välja den interaktionskanal som passar honom/henne bäst och jag är även tillgänglig vid vissa tider utan tidsbokning.

- C. Jag är medveten om vilka förberedelser som krävs vid digital handledning både av mig och av kunden. Vi kommer överens om gemensamma arbetssätt redan när avtalar om tiden för handledningen, och jag ser till att kunden kan använda de verktyg som används vid handledningen (t.ex. användning av kamera, hur man gör bakgrunden suddig, informationssäkerhet).

2. Psykologisk trygghet och atmosfär

- A. I början av handledningen lägger jag medvetet tid på att bygga upp närvaro och interaktion, t.ex. genom att fråga om kundens bakgrund.

- B. Jag kan skapa en trygg och accepterande atmosfär oberoende av den digitala handledningskanalen (Chat, TEAMS). Jag tar hänsyn till särdragen hos interaktionskanalen som används vid handledningen.

- C. Genom mina åtgärder bygger jag en konfidentiell och trygg interaktion där kunden har möjlighet att vara närvarande som sig själv, och jag tar hänsyn till den inverkan kundens miljö har på handledningstillfället och interaktionen.

3. Kartläggning av behov av handledning och uppställande av mål

- A. Handledningstillfället framskrider genom att ställa frågor till kunden.

- B. Jag kartlägger kundens situation och mål, och går vidare med handledningen utifrån dem. Jag berättar om mitt egna agerande i den digitala handledningsmiljön och ser därmed till att kunden vet vad som händer i handledningssituationen.

- C. Kundens behov och mål står i centrum för handledningen. Vi utnyttjar handledningsmiljöns möjligheter för att beskriva och visualisera målen för handledningen.

4. Att lyssna och vara närvarande

- A. Jag fokuserar på kunden och lyssnar till hans/hennes ärende, men ibland märker jag att jag pratar mer än min kund.

- B. Jag fokuserar på att lyssna och tala tydligt. Jag gör inte andra saker samtidigt. Jag lyssnar och pratar ungefär lika mycket. Jag uttrycker min närvaro både verbalt (textmedierad handledning) och icke-verbalt (videomedierad handledning).

- C. Jag är aktivt närvarande i situationen och involverar kunden. Jag lyssnar på vad kunden säger till mig och jag ger också utrymme för tystnad. Jag tolkar eller gissar inte vad jag tror att han/hon menar.

5. Att fråga

- A. Jag kommer ofta på mig själv att ställa intervjuliknande frågor som kunden kan besvara kortfattat, t.ex. med ja eller nej.

- B. Jag har tydliga, genomtänkta frågor som jag tänkt ut på förhand. Jag använder mig av öppna frågor och ger kunden tid att tänka.

- C. Jag uppmuntrar kunden att prata om sina egna tankar och handledningsbehov. Jag ställer tydliga frågor och ser till att vi förstår varandra. Mitt tal är reflekterande och sammanbinder vårt samtal.

6. Utnyttjande av jämlikhet i handledning

A. Digital smågrupps- och kamrathandledning är fortfarande nytt för mig.

B. Jag har provat smågrupps- och kamrathandledning i en digital miljö.

C. Med den smågrupps- och kamrathandledning som jag genomför digitalt gör jag det möjligt för kunder att interagera på en mängd olika sätt och stöder jämlikhet.

7. Att sammanställa och sammanfatta

A. Jag ser till att de frågor som kunden ställer behandlas.

B. Jag gör en sammanfattning över de ämnen som behandlats t.ex. i administrationssystemet för studerande, så att det blir lättare att gå tillbaka till dem senare, både för kunden och för mig.

C. Vi sammanställer tillsammans de teman som behandlats under handledningen och deras betydelse för kunden. Vi skriver ner de saker vi kommit överens om tillsammans för att de ska vara synliga i framtiden.

8. Avslutande av handledningstillfället

A. Jag berättar för kunden hur han/hon kan ge feedback om handledningen och hur han eller hon kan boka en ny handledningstid.

B. Jag ber kunden ge feedback om handledningen. Jag berättar för klienten om olika möjligheter till vidare handledning.

C. Tillsammans reflekterar vi över hur handledningens mål uppnås och planerar hur kundens situation och handledningsprocessen ska fortskrida i framtiden.

Tema 2.

Digitalitet som en del av handledning genom flera olika kanaler

Här avses digital handledning genom flera olika kanaler som en helhet som bildas av flera olika digitala servicekanaler. Implementering av högkvalitativa digitala handledningstjänster förutsätter att tjänsterna, oavsett servicekanal, är lättillgängliga och implementeras enligt enhetliga och etiska principer. Dessutom måste handledaren ha tillräckligt med tekniskt kunnande för att genomföra handledning i ändamålsenliga digitala miljöer.

Vilket av följande beskriver bäst din verksamhet som handledare i digitala miljöer?

9. Tillgängliga servicekanaler

- A. Jag håller mig till välbekanta och lättanvända interaktionskanaler i min handledning. Jag använder mig främst av textbaserade och röstbaserade kanaler i min handledning.

- B. Jag använder mig av den digitala interaktionskanal som är mest ändamålsenlig för kundens behov.

- C. Jag genomför min digitala handledning på många olika sätt med hjälp av olika interaktionskanaler. De interaktionskanaler jag använder bildar en helhet. Jag byter smidigt mellan interaktionskanaler under handledningsprocessen om det stöder kundens engagemang och mål för handledningen.

10. Utnyttjande av digitala applikationer och miljöer i handledning

- A. Jag kan utnyttja några av de digitala applikationer och miljöer som min organisation erbjuder (t.ex. lärandemiljöer, administrationssystem för studerande) i min handledning.

- B. Jag utvärderar kritiskt användbarheten av de digitala applikationer och miljöer jag använder i min handledning. Jag väljer ändamålsenliga applikationer och miljöer med hänsyn till kundens mål och handledningsprocessen.

- C. Jag utnyttjar olika digitala lösningar smidigt i mitt handledningsarbete. Jag deltar i utvecklingen av informationssystem och digitala lösningar som stöder handledningsarbetet (t.ex. utnyttjande av artificiell intelligens och virtuell verklighet i handledning)

11. Utnyttjande av sociala medier i handledning

- A. Jag använder sociala medier, men inte i mitt handledningsarbete.

- B. Jag använder mig av sociala medier på ett ändamålsenligt sätt i mitt handledningsarbete.

- C. Jag drar nytta av och följer aktivt handledningsnätverk på sociala medier. Jag handleder mina kunder i kritisk och ändamålsenlig användning av sociala medier.

12. Tillgänglighet i handledningsmaterial

- A. Jag är medveten om vikten av tillgänglighet, men det finns fortfarande mycket att utveckla i mitt eget handledningsmaterial.

- B. Jag har tagit hänsyn till tillgänglighet i det digitala handledningsmaterialet som jag använder (t.ex. läsbarhet, tillräcklig teckenstorlek, tydlig layout och möjlighet att använda skärmläsare).

- C. Jag deltar i utvecklingen av tillgängligheten i min organisations digitala handledningsmaterial och lärmiljöer.

13. Multidisciplinära och multiprofessionella samarbetsnätverk

- A. Jag förstår vikten av multidisciplinärt och multiprofessionellt samarbete i digitalt handledningsarbete. Jag känner till de viktigaste samarbetsparterna.

- B. Jag utnyttjar naturligtvis multidisciplinära och multiprofessionella samarbetsnätverk under handledningsprocessen och i digitala handledningssituationer i enlighet med kundens behov.

- C. Jag är aktiv i multidisciplinära och multiprofessionella digitala handledningsnätverk och deltar i utvecklingsarbetet.

14. Etik och jämlikhet

- A. Jag är medveten om mitt etiska och juridiska ansvar relaterat till digital handledning, dess metoder, material och miljö.

- B. Jag genomför digital handledning i enlighet med etiska principer för handledning och min organisations anvisningar och värderingar.

- C. Jag identifierar faktorer som undergräver jämställdhet i digital handledning och strävar efter att minska dem.

15. Tekniskt kunnande

- A. Jag har tillräckliga direktiv och teknisk kompetens för att genomföra den digitala handledningen.

- B. Jag har olika verktyg och färdigheter till förfogande för att kunna beakta olika målgruppers handledningsbehov (t.ex. individuell, smågrupps- och grupphandledning).

- C. De digitala tjänster och metoder som jag använder i handledningen är ändamålsenliga och säkra med tanke på kundens process. Jag har tillräckliga tekniska färdigheter för att lösa problem och producera digitalt innehåll som används i handledning.

16. Utveckling av digital handledning

- A. Jag utvecklar mina färdigheter att utnyttja tekniska lösningar som en del av mitt handledningsarbete.

- B. Jag utvecklar aktivt mina kunskaper och/eller tekniska lösningar för att främja handledningen.

- C. Jag utvecklar min organisations digitala handledningsmaterial och -miljöer med beaktande av bl.a. tillgänglighet.

17. Förmåga att lösa problem och ärenden kopplade till säkerhet

- A. Tekniska störningar avbryter handledningen (t.ex. anslutningsproblem, problem med ljud, problem med applikationer).

- B. Jag förbereder mig på tekniska störningar under handledningstillfället och berättar om dem för kunden.

- C. Jag tar hänsyn till principerna om informationssäkerhet och dataskydd och deras betydelse vid tekniska störningar.

Tema 3. Användning av tjänsten Studieinfo.fi som en del av handledningen

Tjänsten Studieinfo.fi erbjuder tillförlitlig och säker information som den sökande kan använda sig av för att planera utvecklingen av sin egen kompetens i livets olika skeden. Tjänsten Studieinfo.fi omfattar, förutom utbildnings- och söktjänster även bl.a. eHOKS, eGrunder, Europass, Maailmalle.net och Min Studieinfo. Att veta hur man använder tjänsten är ett av handledarens grundläggande verktyg.

Vilket av följande beskriver bäst ditt arbetssätt som handledare i en digital miljö?

18. Användning av tjänsten Studieinfo.fi

A. Jag använder Studieinfo.fi för att söka efter utbildnings- och ansökningsinformation.

B. Jag använder olika tjänster på Studieinfo.fi (t.ex. sökning, eHOKS, eGrunder) i mitt handledningsarbete.

C. Jag använder aktivt de tjänster som Studieinfo.fi möjliggör i mitt handledningsarbete, och är med och utvecklar en smidig användning av tjänsten i min organisation.

19.Handledning i användningen av Studieinfo.fi

A. Jag hittar nödvändig information till kunden från Studieinfo.fi.

B. Tillsammans med kunden bekantar vi oss med möjligheterna som Studieinfo.fi erbjuder och jag ger dem handledning i användningen av dem.

C. Jag handleder mina kunder i att använda Studieinfo.fi på ett självständigt och mångsidigt sätt, även med tanke på framtida behov.

20. Ansökningsprocessens tidtabell och Studieinfo.fi-tjänstens årsklocka

- A. Jag informerar kunderna om tidtabellen för ansökningar och urval.

- B. Jag vägleder kunden att hitta tidtabellerna för ansökningsprocessen på Studieinfo.fi, samt i hur man tar emot en studieplats.

- C. Jag förutser och planerar mitt handledningsarbete med beaktande av kundens behov, min organisations verksamhet och Studieinfo.fi-tjänstens årsklocka.

21. Att göra ansökan

- A. Jag visar kunden hur han/hon kan ansöka om en studieplats via tjänsten Studieinfo.fi.

- B. Jag vägleder kunden steg för steg för att hitta nödvändig information (t.ex. tidigare poänggränser, antal sökobjekt, urvalskriterier) och hur man gör en ansökan till en studieplats via Studieinfo.fi-tjänsten.

- C. Jag handleder kunden i att förstå hur Studieinfo.fi-tjänsten kan användas för att söka en studieplats, under ansökningsskedet och vid mottagandet av en studieplats. Jag kan använda tjänstens uppföljningsdata (t.ex. Opo-rapport).

22. Problemsituationer

- A. I eventuella problemsituationer råder jag kunden att kontakta läroanstaltens ansökningsservice eller Studieinfo.fi.

Jag kan handleda kunden i de vanligaste problemen relaterade till tjänsten Studieinfo.fi (t.ex. ändring av sökönkemål)

- B. I problemsituationer med Studieinfo.fi-tjänsten använder jag mig av nätverk. Vid behov kontaktar jag Studieinfo.fi för att lösa problemen eller vidareutveckla tjänsten.

23. Uppdatering av webbplatsen Studieinfo.fi

A. Jag ser till att informationen om den organisation jag representerar visas korrekt på Studieinfo.fi.

B. Jag deltar i uppdateringen av information om min organisation i tjänsten Studieinfo.fi och bidrar till att göra den enklare att använda.

C. Jag har aktivt utvecklat mina kunskaper relaterade till användning av Studieinfo.fi-tjänsten, och har fungerat som kamratstöd för mina kollegor.

Resultaten

Poäng ges för varje svar enligt följande

A = 1 p.

B = 2 p.

C = 3 p.

Räkna ihop poängen för varje tema. I den slutliga sammanfattningen hittar du beskrivningar av din nuvarande nivå av digital handledningskompetens.

Tema 1. Handledningskompetens i digitala handledningsmiljöer (påståendena 1-8)

Grundnivå 8-13 poäng

Utvecklande 14-19 poäng

Pionjär 20-24 poäng

Tema 2. Digitalitet som en del av handledning genom flera olika kanaler (påståendena 9-17)

Grundnivå 9-15 poäng

Utvecklande 16-22 poäng

Pionjär 23-27 poäng

Tema 3. Användning av tjänsten Studieinfo.fi som en del av handledningen (påståendena 18-23)

Grundnivå 6-8 poäng

Utvecklande 9-12 poäng

Pionjär 13-18 poäng

Sammanfattning av resultaten

Tema 1. Handledningskompetens i digitala handledningsmiljöer

Grundnivå (8-13 poäng)

Det är bra att du medvetet lägger tid på att bygga upp en förtroendefull atmosfär också vid digital handledning. Du går vidare med handledningen på ett målinriktat sätt utifrån de frågor som kunden ställer. Du upptäcker att du själv ställer frågor som kunden enkelt kan besvara kortfattat. Kom ihåg att det är särskilt viktigt att tolerera tystnad och stödja kundens engagemang även i den digitala handledningen.

Utvecklande (14-19 poäng)

Du har insett vikten av handledning utifrån kundens behov och mål även i den digitala handledningen. Det är bra att du har provat olika metoder för handledning och att du kommenterar ditt eget agerande i den digitala handledningssituationen. Du har tro på framtiden under hela handledningsprocessen.

Pionjär (20-24 poäng)

De metoder och verksamhetsätt du använder i din digitala handledning möjliggör mångsidig interaktion och stöder också jämlikhet mellan kunder. Din handledning är reflekterande och stöder kundens engagemang och delaktighet. Använd din reflektionsförmåga också i kamratutvecklingen av din arbetsgemenskaps digitala handledningskompetens.

Tema 2. Digitalitet som en del av handledning genom flera olika kanaler

Grundnivå (9-15 poäng)

Du har redan grundläggande färdigheter för att genomföra handledning i digitala miljöer. Du håller oftast handledning med hjälp av de interaktionskanaler som din organisation tillhandahåller. Ta gärna tillfället i akt att utnyttja teknik som en del av ditt handledningsarbete, och uppmärksamma tillgängligheten i handledningsmaterialet.

Utvecklande (16-22 poäng)

Du utvecklar aktivt din egen digitala handledningskompetens och väljer verktyg som är ändamålsenliga med beaktande av kunden och handledningsprocessen, och som tar hänsyn till tillgänglighet. Det är jättebra att du använder dig av ett multidisciplinärt och mångprofessionellt handledningsnätverk även i din digitala handledning. I framtiden kan du engagera dig ytterligare i utvecklingen av ditt nätverks digitala lösningar för att stöda handledningsarbetet.

Pionjär (23-27 poäng)

Din digitala handledning är tillgänglig och du tar hänsyn till etiska principer och jämlikhet i handledningen. Din handledning stöder kundens engagemang och delaktighet, och du beaktar även informationssäkerhet. Du är en aktiv utvecklare av digital handledning och implementerare av nya applikationer. Du delar också med dig av dina kunskaper till ditt nätverk.

Tema 3. Användning av tjänsten Studieinfo.fi som en del av handledningen

Grundnivå (6-8 poäng)

Du använder redan Studieinfo.fi:s utbildnings- och söktjänster på ett smidigt sätt. Du ger råd åt kunden i olika ansökningsprocesser. Fördjupa ditt kunnande om hur Studieinfo.fi kan användas på ett mångsidigt sätt i handledningen i framtiden.

Utvecklande (9-12 poäng)

Du är bekväm med att använda tjänsten Studieinfo.fi som ett verktyg i din handledning. Du vet hur man handleder kunden att självständigt använda tjänsten och utnyttja den för att utveckla sitt livslånga lärande. Ta mod till dig och utveckla Studieinfo.fi-tjänsten i din egen organisation och i ditt nätverk.

Pionjär (13-18 poäng)

Du är en föregångare när det kommer till att använda Studieinfo.fi i handledning. Det är bra att du aktivt har utvecklat din egen kompetens och att du även fungerar som ett stöd för dina kollegor. Du deltar också i utvecklingen av andra digitala handledningstjänster inom ditt nätverk.

Bilaga 1

Självbedömningsverktyg för kompetens i digital handledning - poängblad

	Tema 1. Handledningskompetens i digitala handledningsmiljöer	A	B	C
1	Förberedelse inför handledning			
2	Psykologisk trygghet och atmosfär			
3	Kartläggning av behov av handledning och uppställande av mål			
4	Att lyssna och vara närvarande			
5	Att fråga			
6	Utnyttjande av jämlikhet i handledning			
7	Att sammanställa och sammanfatta			
8	Avslutande av handledningstillfället			
	Poäng			

Poäng totalt: _____

	Tema 2. Digitalitet som en del av handledning genom flera olika kanaler	A	B	C
9	Tillgängliga servicekanaler			
10	Utnyttjande av digitala applikationer och miljöer i handledning			
11	Utnyttjande av sociala medier i handledning			
12	Tillgänglighet i handledningsmaterialet			
13	Multidisciplinära och multiprofessionella samarbetsnätverk			
14	Etik och jämlikhet			
15	Tekniskt kunnande			
16	Utveckling av digital handledningskompetens			
17	Förmåga att lösa problem och ärenden kopplade till säkerhet			
	Poäng			

Poäng totalt: _____

	Tema 3. Användning av tjänsten Studieinfo.fi som en del av handledningen	A	B	C
18	Användning av tjänsten Studieinfo.fi			
19	Handledning i användning av tjänsten Studieinfo.fi			
20	Ansökningsprocessens tidtabell och Studieinfo.fi-tjänstens årsklocka			
21	Att göra ansökan			
22	Problemsituationer			
23	Uppdatering av webbsidan Studieinfo.fi			
	Poäng			

Poäng totalt: _____



OHTO+ utbildar studiehandledare och karriärhandledare samt andra inom handledning- och utbildningsbranschen som använder Studieinfo-tjänsten och andra digitala service i sitt arbete. 2020-2022 erbjuder OHTO+ öppna webinarier och faciliterade workshop. Projektet finansieras av Europeiska socialfonden (ESF).

OHTO+ utbildar studiehandledare, karriärhandledare och andra inom handledning- och utbildningsbranschen som använder Studieinfo-tjänsten. Projektet syftar till att ge handledarna verktyg att använda Studieinfo-tjänsten och andra digitala service i sitt arbete. Detta riktar till att digitala service användas på ett mer aktivt och effektivt sätt under handledningsprocess med kunden.

Dessutom syftar OHTO+ till att skapa dialog mellan (yrkes)läroanstalter från olika delar av Finland, och speciellt deras ansökningservice. Att dela erfarenheter om digital handledning och lära från varandra är en betydande del av projektet.

Ytterligare syftar projektet till att skapa dialog mellan de som använder digitala service och de som bjuder och utvecklar servicen. Projektet syftar till att användarnas erfarenheter om digitala service hörs för att göra servicen ännu mer användarvänliga.

blogit.gradia.fi/ohtoplus/