

DIGIOHJAUKSEN PALVELUKOKONAISUUS

Vastuussa kriteerien toteutumisesta



= organisaatio



= ohjaaja



= opiskelija

Palvelukokonaisuus kattaa opiskelijan opintojen aikaiset ohjaustarpeet

Digiohjaus palvelee opiskelijaa opintojen aikana teemoissa: Digikyvykyys, AMK-opintotarjonta, opiskelu AMKissa, HOPS, opiskelukyky ja ammatillinen kasvu.



Palvelukokonaisuudella tarkoitetaan tässä olemassa olevia ohjauspalveluita, jotka ovat saatavilla koko opintopolun aikana. Käyttäjillä on tietoa opintopolun aikana tarjolla olevista ohjauspalveluista, niiden sisällöistä ja toteuttajista.

Ohjauksen palvelut on kuvattu ja vastuutettu, ja niistä on tiedotettu opiskelijoita ja toimijoita

Ohjauksen palvelukuvauksessa on sovittu organisaation, ohjaajan ja opiskelijan vastuut.



Ohjauksen palveluiden kuvauksissa on huomioitu jatkuvan oppimisen näkökulmasta eri asiakasryhmät kuten hakijat, tutkinto-opiskelijat (AMK, YAMK) ja avoimen AMK:n opiskelijat opintojen eri vaiheissa.



Ohjauksen palvelukuvauksesta ilmenee

- mistä erilaisiin ohjaustarpeisiin liittyvät materiaalit löytyvät esim. itseopiskelumateriaalit.
- milloin eri digiohjauspalvelut ovat saatavilla, miten ohjausaika varataan ja/tai ohjauspalveluun pääsee mukaan.
- miten verkkovälitteinen ohjaus ja tietotekniset tukipalvelut tarjotaan.



Palvelukuvauksessa huomioidaan yhteistyö ja verkostot

Ohjaukseen osallistuvien organisaation ulkopuolisten yhteistyötahojen ja verkostojen palvelut ovat näkyvillä ohjauspalvelujen kuvauksessa (esim. opiskelijoiden terveyspalvelut, Kela, uraohjauspalveluita tuottavat tahot).



Ohjauspalveluiden saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta ja parantaa digitaalisten palveluiden laatua

Organisaatio noudattaa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta säädetyn lain velvoitteita.



Ohjauspalveluista tiedotetaan organisaation virallisilla sivuilla.



Ohjauspalvelut on nimetty ymmärrettävästi ja niiden tekninen toimivuus on varmistettu.



Visuaalisten elementtien käyttö palvelukuvauksissa ja ohjauspalveluissa on harkittua ja selkeää.



Tekstimuotoisissa materiaaleissa on huomioitu

- luettavuus, riittävä fonttikoko ja yhtenäinen ulkoasu
- ruudunlukijan käytön mahdollisuus



Video- ja äänimateriaaleissa on huomioitu tekstiraita tai erillinen tekstitiedosto.



Ohjauspalveluissa huomioidaan koulutuksen kansainvälistymisen tuomat ohjaustarpeet (mm. aikaerot, palvelukieli ja palvelukulttuuri).



Palvelukuvauksesta ilmenee, onko ohjauspalvelun toteuttaja ihminen vai onko palvelu automatisoitu (esim. botit).



Digiohjaus on osa ammattikorkeakoulun kehittyvää laatujärjestelmää

Organisaatiolla on ohjaussuunnitelma, jossa on huomioitu myös digiohjaus.



Organisaation ohjaussuunnitelma on nähtävillä.



Ohjaus tapahtuu oikea-aikaisesti suhteessa organisaation prosesseihin ja resursseihin.



Ohjattavalla on mahdollisuus osallistua palvelujen ketterään kehittämiseen plan-do-check-act-toimintamallilla.



Organisaatiolla on nimetty vastuuhenkilöt digitaalisten ohjausmateriaalien ja -palveluiden säännöllisestä päivittämisestä.



Oman kehittymisen suunnitelma:



DIGIOHJAUS TOIMINTOINA - PROSESSI JA TAPAHTUMA

Vastuussa kriteerien toteutumisesta



= organisaatio



= ohjaaja



= opiskelija

Ohjauksessa huomioidaan opintojen vaihe

Ohjauksen järjestämisessä huomioidaan opintojen nivelvaiheet (hakeutuminen koulutukseen, opintojen alku, kv-vaihto, jatko-opinnot, ura- ja työelämäohjaus).



Ohjaus tapahtuu opiskelijan näkökulmasta oikea-aikaisesti.



Vasteaika opiskelijan ohjaustarpeeseen on organisaation palvelulupauksen mukainen.



Ohjaus on suunnitelmallista ja tavoitteellista

Ohjausta on tarjolla myös äkillisiin ohjaustarpeisiin (esim. chat ja päivystysajat).



Ohjaukseen osallistuvat pyrkivät tietoisesti jaettuun, yhteiseen ymmärrykseen ohjauksen tarpeista ja tavoitteista.



Ohjaustilanteessa, ohjausympäristössä ja käytettävissä materiaaleissa huomioidaan ohjausprosessin eri vaiheet: lähtötilanne ja tarpeen määrittäminen, ohjaustilanteeseen liittyvä toiminta ja jäsenyys, ohjauksen päättäminen.



Ohjauksessa tuetaan oppimaan oppimista sekä opiskelijan hyvinvointia

Digitaalisesti tuotettuja hyvinvointipalveluita (esim. terveys, liikunta, mielenterveys) on integroitu ohjausprosessiin.



Ohjaus tukee opiskelutaitoja ja -kyvykkyyttä (esim. opiskelutaidot, digikyvykyys, oppimisvaikeudet, haasteet opiskelukyvyyssä tai elämäntilanteissa).



Opiskelijan yksilöllisen tuen tarve on huomioitu ja arvioitu sen soveltuvuus digitaaliseen ohjaukseen.



Ohjausprosessi ymmärretään pääsääntöisesti yhteistyössä tapahtuvaksi tavoitteelliseksi toiminnaksi. Ohjauksessa pyritään oikea-aikaisuuteen ja siihen, että prosessi ja tapahtuma on ennalta valmisteltua. Ohjauksessa käytetään yhä enenevässä määrin teknisesti tuotettuja itseohjautuvuutta tukevia materiaaleja. Näiden osalta organisaation ja ohjaajan vastuulla on tiedottaminen ja opiskelijan osalta ohjausmateriaalien hyödyntäminen.

Ohjaajalla on mahdollisuus tarvittaessa valmistautua tilanteeseen

Korkeakoulun käytössä olevat tietojärjestelmät mahdollistavat data-analytiikan tuottaman tiedon hyödyntämisen ohjauksessa.



Minulla on mahdollisuus saada ohjaustilanteen edellyttämää tietoa eri järjestelmistä kuten opintorekisteristä ja data-analytiikan tietolähteistä.



Tunnen tarpeelliset yhteistyöverkostot ja osaan hyödyntää niistä saatavaa tietoa.



Opiskelijalla on mahdollisuus kuvata sekä nimetä - ohjaustarpeitaan ajanvarauksen yhteydessä.



Olen varmistanut sovitun ohjausympäristön toimivuuden ja varautunut miten toimin tarkoituksenmukaisesti teknisissä häiriötilanteissa.



Oman kehittymisen suunnitelma:



DIGIOHJAAJAN OSAAMINEN JA OHJAUKSEN MENETELMÄT SEKÄ YMPÄRISTÖT

Vastuussa kriteerien toteutumisesta



= organisaatio




= ohjaaja




= opiskelija

Ohjauksen päämääränä on opiskelijan oppimisen, kasvun ja kehityksen tukeminen.

Ohjausmenetelmän valinta perustuu opiskelijan tarpeisiin ja menetelmätarjonta on monipuolista ja riittävää


Organisaatiolla on käytettävissä menetelmiä, jotka soveltuvat sekä yksilöohjaukseen että ryhmäohjaukseen sekä tukevat yhteisöllisyyttä. 


Tarjoan opiskelijan tarpeisiin soveltuvia ohjausmenetelmiä ja välineitä, jotka noudattavat lakia digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (L 306/2019, luku 3). 

Opiskelijalla on mahdollisuus vaikuttaa organisaation tukeman, tarkoituksenmukaisen digivälineen valintaan.   


Ohjaustyössä toimiva on ammattitaitoinen


Organisaatio tukee ohjaajien osaamista digiohjauksen, työvälineiden sekä ympäristöjen osalta. 

Olen tietoinen ohjaukseen, sen menetelmiin ja ympäristöihin liittyvästä eettisestä ja juridisesta vastuusta. 

Minulla on tarvittava pedagoginen ja tekninen osaaminen digitaaliseen ohjaukseen sekä halu kehittyä ja kouluttautua näissä taidoissa. 


Osaan arvioida opiskelijan palvelutarpeen ja siihen soveltuvat digiohjausvälineet ja – ympäristöt. 

Osaan käyttää ja hyödyntää tietojärjestelmien tuottamaa tietoa ohjaustyössä (oppimisanalytiikka, opintorekisteri). 

Tunnistan tilanteet (esim. terveydelliset syyt, päihteiden käyttö, kurinpidolliset syyt), joissa lähiohjaus on tarpeen. 




Ohjauksessa tuetaan opiskelijan osallisuutta

Ohjaus mahdollistaa opiskelijan aktiivisen roolin ja toimijuuden. 

Huomioin verkkovuorovaikutuksen erityispiirteet kuten välineen valinnan ja sen soveltuvuuden, valmistautumisen, vuorovaikutuksen ja lopetuksen. 

Ohjaustilanteessa pyritään saavuttamaan yhteinen ymmärrys sovitusta toimenpiteistä.  

Ohjausympäristö on turvallinen

Ohjausympäristöön ja siinä toimimiseen liittyvät turvallisuuskysymykset on varmistettu.   

Ohjauksen ympäristö mahdollistaa häiriöttömän keskittymisen ja yksityisyyden suojan.  

Oman kehittymisen suunnitelma:



TIETOSUOJA, TIETOTURVA JA EETTISYYS

Vastuussa kriteerien toteutumisesta



= organisaatio



= ohjaaja



= opiskelija

Ohjaus on eettistä, tietoturvallista ja suojattua

Ohjaustilanteessa osallistujat sitoutuvat noudattamaan organisaation eettisiä ja juridisia periaatteita

Organisaatio tarjoaa systemaattisesti koulutusta ohjaajien osaamisen kehittämiseen (ml. tietosuoja- ja tietoturvakysymykset).



Kannan vastuun oman osaamisen kehittämisestä.



Olen perehtynyt organisaation tietoturvaohjeisiin ja -lainsäädäntöön.



Osallistujat ovat tietoisia ohjauksessa käytettävien materiaalien tekijänoikeuksista.



Toimin ohjaustilanteessa ammatillisesti asiantuntijaroolissa ja noudatan ammattietiikkaa. Ymmärrän ja huomioin eettiset näkökulmat arvioidessani digiohjauksen soveltuvuutta ohjaustilanteeseen ja opiskelijan tarpeeseen.



Osallistujat ovat tietoisia ja huomioivat ohjaukseen liittyvät salassapitovelvollisuudet.



Opiskelijoita on tiedotettu, mikäli ohjaustilanne tallennetaan ja julkaistaan perustellusta syystä.



Opiskelijalla on oikeus päättää osallistumisestaan tallennettuun materiaaliin ja sen julkaisemiseen.



Ohjaustilanne täyttää tietoturvaan ja -suojaan asetetut vaatimukset

Ohjauksessa käytettäviin ympäristöihin ja välineisiin on saatavilla ohjeet sekä tekninen tuki.



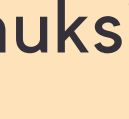
Organisaatio tarjoaa ohjauspalveluita, joita osallistuja voi käyttää anonymisti (esim. chat, digitaalinen ohjausmateriaali).



Opiskelijoita on informoitu omien laitteiden tietoturvan päivittämisvastuusta sekä henkilökohtaisesta tietoturvan suojaamisesta ja järjestelmiin syntyvistä digitaalisista jalanjäljistä.



Ohjaustilanteessa suositaan ensisijaisesti organisaation hyväksymiä ja päivittyviä tietojärjestelmiä ja sovelluksia, joihin kirjautuminen tapahtuu ensisijaisesti organisaation luomilla käyttäjätunnuksilla.



Opiskelijaa on tiedotettu henkilöllisyyden tunnistamisesta etukäteen ohjauksen palvelukuvauksessa.



Henkilökohtaisessa ohjaustilanteessa voidaan varmistaa luotettavasti opiskelijan henkilöllisyys (esim. suojattu kirjautuminen, henkilöllisyyspaperien näyttö, videokuva).



Ohjaustilanteessa on avoimena ainoastaan ohjaustilanteeseen liittyvät aineistot ja ympäristö on suojattu esim. näyttöön ilmestyviltä ponnahdusikkunoilta ja viesteiltä.



Ohjaustilanteessa vallitsee luottamuksen ilmapiiri

Osallistujat tietävät, mikäli ohjaus- ja neuvontapalvelusta vastaa automaatti/botti.



Ohjaustilanne on tasapuolinen ja dialoginen.



Osallistuvat tietävät, ketkä ovat läsnä ohjaustilanteessa ja missä ohjaus tapahtuu.



Opiskelijoita tiedotetaan henkilötietojen suojaustavoista.



Osallistujat ovat tietoisia omasta vastuustaan luottamuksen ilmapiirin vaikuttajina esim. ryhmäohjaustilanteissa.



Oman kehittymisen suunnitelma:

