

DIGIOHJAUksen LAATUKRITEERIT

Opetuksen digitalisoituminen ja oppimisympäristöjen monimuotoistuminen edellyttävät kaikille helposti saavutettavaa ja laadukasta opinto-ohjausta myös digitaalisissa ympäristöissä. Digiohjauksella tarkoitetaan verkkovälitteisesti tapahtuvaa ohjausta, jossa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa.

Ammattikorkeakoulun opinto-ohjauksen alueita ovat oppimisen ja opiskelun ohjaus, ammatillisen kasvun ja urasuunnittelun ohjaus sekä persoonallisen kasvun ja hyvinvoinnin tukeminen. Onnistuneella ohjauksella voidaan edistää ja tukea opiskelijan tilannetta toivomaansa suuntaan kuten aktiiviseen rooliin opinnoissaan ja urasuunnittelussaan. (Verkko-ohjaaja -opas) Ohjauksen etiikkaan sisältyy kaikkien tasapuolinen ja tasa-arvoinen kohtelu. Digitaalisella ohjauksella tarkoitetaan tässä kontekstissa ihmisten välisen ohjauksen lisäksi myös itseohjautuvien materiaalien, testien, automatisoitujen palautteiden kuten 'bottien' hyödyntämistä osana ohjausta. Oppijan polku toimii runkona ohjauksen teemojen tunnistamiselle ja kuvaamiselle (ks. OPI-viitearkkitehtuuri).

Digiohjauksen laatukriteerit on luotu eAMK -hankkeessa ja kriteerien tehtävänä on auttaa varmistamaan, että kaikki olennaiset näkökulmat digiohjauspalveluissa on huomioitu. Kriteeristö on tarkoitettu kaikille korkeakoulussa opintojen ohjaus- ja neuvontatyötä toteuttaville ohjaajille. Laatukriteeristö on luonteeltaan tarkistuslista tai suositus. Näitä kriteereitä voi hyödyntää myös muussa ohjaus- ja neuvontatyössä.

Laatukriteeristön tarkoituksena on:

- toimia digiohjauksen kehittämisen ja itsearviointin välineenä sekä yksilö- että organisaatiotasolla
- parantaa digiohjauspalvelujen laatua sekä palvelun tuottajien että käyttäjien näkökulmasta
- varmistaa tietoturvan ja -suojan toteutumisen digitaalisissa ohjauspalveluissa

Laatukriteerit koostuvat neljästä teemasta:

Teema 1: Digiohjauksen palvelukokonaisuus

Teema 2: Digiohjaus toimintoina - prosessi ja tapahtuma

Teema 3: Digiohjaajan osaaminen ja ohjauksen menetelmät sekä ympäristöt

Teema 4: Tietosuoja, tietoturva ja eettisyys

Laatukriteereiden tarkennetuissa kuvauksissa käytetään yleisesti termiä ohjaus, jolla tarkoitetaan digiohjausta. Jokaisen teeman ensimmäiseksi kriteereiksi on nostettu esiin ne laatunäkökohdat, joiden toteutuminen ei ole yksittäisen ohjaajan tai opiskelijan vastuulla, vaan tarvitsee toteutuakseen organisaation tarjoamat edellytykset.

TEEMA 1: DIGIOHJAUksen PALVELUKOKONAISUUS

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

Tavoitteet	Miten ilmenee ohjauksessa?	Vastuussa kriteerien toteutumisesta		
		Organisaatio	Ohjaaja	Opiskelija
1 A Palvelukokonaisuus kattaa opiskelijan opintojen aikaiset ohjaustarpeet	Ohjaus palvelee opiskelijaa opintojen aikana teemoissa: Digikyvykyys, AMK-opintotarjonta, opiskelu AMKissa, HOPS, opiskelukyky ja ammatillinen kasvu (kts. Digiohjauksen polkukuva, eAMK).	X	X	X
1 B. Ohjauksen palvelut on kuvattu ja vastuutettu, ja niistä on tiedotettu opiskelijoita ja toimijoita	Ohjauksen palvelukuvauksessa on sovittu organisaation, ohjaajan ja opiskelijan vastuut.	X		
	Ohjauksen palveluiden kuvauksissa on huomioitu jatkuvan oppimisen näkökulmasta eri asiakasryhmät kuten hakijat, tutkinto-opiskelijat (AMK, YAMK) ja avoimen AMK:n opiskelijat opintojen eri vaiheissa.	X		
	Ohjauksen palvelukuvauksesta ilmenee			
	<ul style="list-style-type: none"> mistä erilaisiin ohjaustarpeisiin liittyvät materiaalit löytyvät esim. itseopiskelumateriaalit. milloin eri ohjauspalvelut ovat saatavilla, miten ohjausaika varataan ja/tai ohjauspalveluun pääsee mukaan. miten verkkovälitteinen ohjaus ja tietotekniset tukipalvelut tarjotaan. 	X		
1 C. Ohjauspalveluiden saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta ja parantaa digitaalisten palveluiden laatua	Organisaatio noudattaa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta säädetyt lain velvoitteita.	X		
	Ohjauspalveluista tiedotetaan organisaation virallisilla sivuilla.	X		
	Ohjauspalvelut on nimetty ymmärrettävästi ja niiden tekninen toimivuus on varmistettu.	X		
	Visuaalisten elementtien käyttö palvelukuvauksissa ja ohjauspalveluissa on harkittua ja selkeää.	X		
	Tekstimuotoisissa materiaaleissa on huomioitu	X		

	<ul style="list-style-type: none"> • luettavuus, riittävä fonttikoko ja yhtenäinen ulkoasu • ruudunlukijan käytön mahdollisuus 	X		
	Video- ja äänimateriaaleissa on huomioitu tekstiraita tai erillinen tekstitiedosto.	X		
	Ohjauspalveluissa huomioidaan koulutuksen kansainvälistymisen tuomat ohjaustarpeet (mm. aikaerot, palvelukieli ja palvelukulttuuri).	X		
	Palvelukuvauksesta ilmenee, onko ohjauspalvelun toteuttaja ihminen vai onko palvelu automatisoitu (esim. botit).			
1 D. Palvelukuvauksessa huomioidaan yhteistyö ja verkostot	Ohjaukseen osallistuvien organisaation ulkopuolisten yhteistyötahojen ja verkostojen palvelut ovat näkyvillä ohjauspalvelujen kuvauksessa (esim. opiskelijoiden terveystarpeet, Kela, uraohjauspalveluita tuottavat tahot).	X		
1 E. Ohjaus on osa ammattikorkeakoulun kehittyvää laatu järjestelmää.	Organisaatiolla on ohjaussuunnitelma, jossa on huomioitu myös digiohjaus.	X		
	Organisaation ohjaussuunnitelma on nähtävillä.	X		
	Ohjaus tapahtuu oikea-aikaisesti suhteessa organisaation prosesseihin ja resursseihin.	X		
	Opiskelijalla on mahdollisuus osallistua palveluiden ketterään kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen (esim. plan-do- check-act –toimintamallilla).	X		
	Organisaatiolla on nimetty vastuhenkilöt digitaalisten ohjausmateriaalien ja -palveluiden säännöllisestä päivittämisestä.	X		

TEEMA 2: DIGIOHJAUS TOIMINTOINA - PROSESSI JA TAPAHTUMA

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.

Tavoitteet	Miten ilmenee ohjauksessa?	Vastuussa kriteerien toteutumisesta		
		Organisaatio	Ohjaaja	Opiskelija
2 A. Ohjauksessa huomioidaan opintojen vaihe	Ohjauksen järjestämisessä huomioidaan opintojen nivelvaiheet (hakeutuminen koulutukseen, opintojen alku, kv-vaihto, jatko-opinnot, ura- ja työelämäohjaus).	X	X	
	Ohjaus tapahtuu opiskelijan näkökulmasta oikea-aikaisesti.		X	X
	Vasteaika opiskelijan ohjaustarpeeseen on organisaation palvelulupauksen mukainen.	X	X	
2 B. Ohjaus on suunnitelmallista ja tavoitteellista	Ohjausta on tarjolla myös äkillisiin ohjaustarpeisiin (esim. chat ja päivystysajat).	X		
	Ohjaukseen osallistuvat pyrkivät tietoisesti jaettuun, yhteiseen ymmärrykseen ohjauksen tarpeista ja tavoitteista.		X	X
	Ohjaustilanteessa, ohjausympäristössä ja käytettävissä materiaaleissa huomioidaan ohjausprosessin eri vaiheet: lähtötilanne ja tarpeen määrittäminen, ohjaustilanteeseen liittyvä toiminta ja jäsenyys, ohjauksen päättäminen. (lisätietoa huoneentauluissa: Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa)		X	X
2 C. Ohjaajalla on mahdollisuus tarvittaessa valmistautua tilanteeseen	Korkeakoulun käytössä olevat tietojärjestelmät mahdollistavat data-analytiikan tuottaman tiedon hyödyntämisen ohjauksessa.	X		
	Minulla on mahdollisuus saada ohjaustilanteen edellyttämää tietoa eri järjestelmistä kuten opintorekisteristä ja data-analytiikan tietolähteistä.		X	
	Tunnen tarpeelliset yhteistyöverkostot ja osaan hyödyntää niistä saatavaa tietoa.	X	X	

	<p>Opiskelijalla on mahdollisuus kuvata sekä nimetä ohjaustarpeitaan ajanvarauksen yhteydessä.</p> <p>Olen varmistanut sovitun ohjausympäristön toimivuuden ja varautunut miten toimin tarkoituksenmukaisesti teknisissä häiriötilanteissa.</p>		X	
<p>2 D. Ohjauksessa tuetaan oppimaan oppimista sekä opiskelijan hyvinvointia</p>	<p>Digitaalisesti tuotettuja hyvinvointipalveluita (esim. terveys, liikunta, mielenterveys) on integroitu ohjausprosessiin.</p> <p>Ohjaus tukee opiskelutaitoja ja -kyvykkyyttä (esim. opiskelutaidot, digikyvykyys, oppimisvaikeudet, haasteet opiskelukyvyyssä tai elämäntilanteissa).</p> <p>Opiskelijan yksilöllisen tuen tarve on huomioitu ja arvioitu sen soveltuvuus digitaaliseen ohjaukseen.</p>	X	X	X

TEEMA 3: DIGIOHJAAJAN OSAAMINEN JA OHJAUKSEN MENETELMÄT SEKÄ YMPÄRISTÖT

Ohjauksen päämääränä on opiskelijan oppimisen, kasvun ja kehityksen tukeminen.

Tavoitteet	Miten ilmenee ohjauksessa?	Vastuussa kriteerien toteutumisesta		
		Organisaatio	Ohjaaja	Opiskelija
3 A. Ohjausmenetelmän valinta perustuu opiskelijan tarpeisiin ja menetelmätarjonta on monipuolista ja riittävää	Organisaatiolla on käytettävissä menetelmiä, jotka soveltuvat sekä yksilöohjaukseen että ryhmäohjaukseen sekä tukevat yhteisöllisyyttä.	X		
	Tarjoan opiskelijan tarpeisiin soveltuvia ohjausmenetelmiä ja välineitä, jotka noudattavat Lakia digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (L 306/2019, luku 3).		X	
	Opiskelijalla on mahdollisuus vaikuttaa organisaation tukeman, tarkoituksenmukaisen digivälineen valintaan.	X	X	X
3B. Ohjauksessa tuetaan opiskelijan osallisuutta	Ohjaus mahdollistaa opiskelijan aktiivisen roolin ja toimijuuden.		X	
	Huomioin verkkovuorovaikutuksen erityispiirteet kuten välineen valinnan ja sen soveltuvuuden, valmistautumisen, vuorovaikutuksen ja lopetuksen (kts. Vinkkejä digiohjaukseen: Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa).		X	
	Ohjaustilanteessa pyritään saavuttamaan yhteinen ymmärrys sovituista toimenpiteistä.		X	X
3 C. Ohjaustyössä toimiva on ammattitaitoinen	Organisaatio tukee ohjaajien osaamista digiohjauksen, työvälineiden sekä ympäristöjen osalta.	X		
	Olen tietoinen ohjaukseen, sen menetelmiin ja ympäristöihin liittyvästä eettisestä ja juridisesta vastuusta.		X	
	Minulla on tarvittava pedagoginen ja tekninen osaaminen digitaaliseen ohjaukseen sekä halu kehittyä ja kouluttautua näissä taidoissa.		X	
	Osaan arvioida opiskelijan palvelutarpeen ja siihen soveltuvat digiohjausvälineet ja -ympäristöt.		X	
	Osaan käyttää ja hyödyntää tietojärjestelmien tuottamaa tietoa ohjaustyössä (oppimisanalytiikka, opintorekisteri).		X	

	Tunnistan tilanteet (esim. terveydelliset syyt, päihteiden käyttö, kurinpidolliset syyt), joissa lähiohjaus on tarpeen.		X	
3 D. Ohjausympäristö on turvallinen	Ohjausympäristöön ja siinä toimimiseen liittyvät turvallisuuskysymykset on varmistettu.	X	X	X
	Ohjauksen ympäristö mahdollistaa häiriöttömän keskittymisen ja yksityisyyden suojan.		X	X

TEEMA 4: TIETOSUOJA, TIETOTURVA JA EETTISYYS

Ohjaus on eettistä, tietoturvallista ja suojattua

Tavoitteet	Miten ilmenee ohjauksessa?	Vastuussa kriteerien toteutumisesta		
		Organisaatio	Ohjaaja	Opiskelija
4 A. Ohjaustilanteessa osallistujat sitoutuvat noudattamaan organisaation eettisiä ja juridisia periaatteita	Organisaatio tarjoaa systemaattisesti koulutusta ohjaajien osaamisen kehittämiseen (ml. tietosuojaja- ja tietoturvakäsitteet).	X		
	Kannan vastuun oman osaamisen kehittämisestä.		X	
	Olen perehtynyt organisaation tietoturvaohjeisiin ja -lainsäädäntöön.		X	
	Osallistujat ovat tietoisia ohjauksessa käytettävien materiaalien tekijänoikeuksista.	X	X	X
	Toimin ohjaustilanteessa ammatillisesti asiantuntijaroolissa ja noudatan ammattietiikkaa. Ymmärrän ja huomioin eettiset näkökulmat arvioidessani digiohjauksen soveltuvuutta ohjaustilanteeseen ja opiskelijan tarpeeseen.		X	
	Osallistujat ovat tietoisia ja huomioivat ohjaukseen liittyvät salassapitovelvollisuudet.		X	X
	Opiskelijoita on tiedotettu, mikäli ohjaustilanne tallennetaan ja julkaistaan perustellusta syystä.		X	
Opiskelijalla on oikeus päättää osallistumisestaan tallennettuun materiaaliin ja sen julkaisemiseen.			X	
4 B. Ohjaustilanteessa vallitsee luottamuksen ilmapiiri	Osallistujat tietävät, mikäli ohjaus- ja neuvontapalvelusta vastaa automaatti/botti.	X	X	X
	Ohjaustilanne on tasapuolinen ja dialoginen.		X	X
	Osallistuvat tietävät, ketkä ovat läsnä ohjaustilanteessa ja missä ohjaus tapahtuu.		X	X
	Opiskelijoita tiedotetaan henkilötietojen suojaustavoista.		X	X

	Osallistujat ovat tietoisia omasta vastuustaan luottamuksen ilmapiiriin vaikuttajina esim. ryhmäohjaustilanteissa.		X	X
4 C. Ohjaustilanne täyttää tietoturvaan ja -suojaan asetetut vaatimukset	Ohjauksessa käytettäviin ympäristöihin ja välineisiin on saatavilla ohjeet sekä tekninen tuki.	X		
	Organisaatio tarjoaa ohjauspalveluita, joita osallistuja voi käyttää anonymisti (esim. chat, digitaalinen ohjausmateriaali).	X		X
	Opiskelijoita on informoitu omien laitteiden tietoturvan päivittämisvastuusta sekä henkilökohtaisesta tietoturvan suojaamisesta ja järjestelmiin syntyvistä digitaalisista jalanjäljistä.	X	X	X
	Ohjaustilanteessa suositetaan ensisijaisesti organisaation hyväksymiä ja päivittyviä tietojärjestelmiä ja sovelluksia, joihin kirjautuminen tapahtuu ensisijaisesti organisaation luomilla käyttäjätunnuksilla.		X	
	Opiskelijaa on tiedotettu henkilöllisyyden tunnistamisesta etukäteen ohjauksen palvelukuvauksessa.		X	
	Henkilökohtaisessa ohjaustilanteessa voidaan varmistaa luotettavasti opiskelijan henkilöllisyys (esim. suojattu kirjautuminen, henkilöllisyyspaperien näyttö, videokuva).		X	
	Ohjaustilanteessa on avoimena ainoastaan ohjaustilanteeseen liittyvät aineistot ja ympäristö on suojattu esim. näyttöön ilmestyviltä ponnahdusikkunoilta ja viesteiltä.		X	



Digiohjauksen laatuksiteerit on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

LÄHTEET

Digiohjauksen sovelluskokeilut 2019. eAMK. <https://www.eamk.fi/fi/digipedagogiikka/sovelluskokeilu/> .

Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.) 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7> .

Kaikki oppaan huoneentaulut kootusti. Teoksessa Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.) 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. Sivu 106. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7> .

Hyvän ohjauksen kriteerit 2015. https://opintopolku.fi/wp/wp-content/uploads/2015/11/158918_hyvan_ohjauksen_kriteerit-1.pdf

L 306/2019. Annettu 15.3.2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306> .

L 906/2019. Annettu 9.8.2019. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906> .

OPI-viitearkkitehtuuri. 12.12.2019. Korkeakoulun prosessialueet. Ohjaus. <https://wiki.eduuni.fi/display/CSCKOOTUKI/OPI-viitearkkitehtuuri+2019%3A+koko+dokumentaatio?preview=/80950833/130524977/2019-12-12-OPI-viitearkkitehtuuri-dokumentaatio.xlsx> .