

KVALITETSKRITERIER FÖR DIGITAL HANDLEDNING

Digitaliseringen av undervisningen och flerformiga lärmiljöer förutsätter studievägledning som är lättillgänglig för alla och håller hög kvalitet också i digitala miljöer. Med digital handledning avses webbaserad handledning, där man utnyttjar data- och kommunikationsteknik.

Områden inom yrkeshögskolans studievägledning omfattar vägledning inom undervisning och studier, handledning inom professionell utveckling och karriärplanering samt stöd för personlig utveckling och välbefinnande. Med lyckad handledning kan man främja och stödja den studerandes situation i den riktning hen önskar, såsom att inta en aktiv roll i sina studier och sin karriärplanering. (Handboken Webbhandledare) Handledningsetiken inkluderar rättvist och jämlikt bemötande av alla. Med digital handledning avses i den här kontexten, utöver handledning människor emellan, även självstyrande material, tester, automatiserad respons, såsom att utnyttja bollar som en del av handledningen. Den studerandes studieväg fungerar som grund för identifiering och beskrivning av temana för handledningen (se OPI-referensarkitektur).

Kvalitetskriterierna för digital handledning har skapats inom projektet eAMK och syftet med dem är att säkerställa att alla väsentliga perspektiv inom digitala handledningstjänster har beaktats. Kriterierna är avsedda för alla handledare som bedriver handlednings- och rådgivningsarbete inom högskoleundervisning. Kvalitetskriterierna har karaktären av en checklista eller rekommendation. Dessa kriterier kan även tillämpas inom annat handlednings- och rådgivningsarbete.

Syftet med kvalitetskriterierna är att:

- fungera som ett redskap för utveckling av digital handledning och självutvärdering på såväl individ- som organisationsnivå
- förbättra kvaliteten på de digitala handledningstjänsterna ur såväl producenternas som användarnas perspektiv
- säkerställa genomförande av datasäkerheten och -skyddet inom de digitala handledningstjänsterna

Kvalitetskriterierna består av fyra teman:

Tema 1: Den digitala handledningens servicehelhet

Tema 2: Digital handledning som åtgärder – process och händelse

Tema 3: Den digitala handledarens kompetens samt handledningsmetoder och handledningsmiljöer

Tema 4: Dataskydd, datasäkerhet och etik

I de preciserade beskrivningarna av kvalitetskriterierna används vanligen termen handledning, med vilken avses digital handledning. Som de första kriterierna för varje tema har man lyft fram de kvalitetsperspektiv för vilka ansvaret för genomförandet inte åligger handledaren eller den studerande, utan som kräver de förutsättningar som organisationen erbjuder för att kunna genomföras.

TEMA 1: DEN DIGITALA HANDEDNINGENS SERVICEHELHET

Med servicehelhet avses här befintliga handledningstjänster, som finns tillgängliga under hela studiestigen. Användarna har kännedom om de handledningstjänster som finns tillgängliga under studiestigen samt deras innehåll och vem som genomför dem.

Kommentoinut [TS1]: muutin

Kommentoinut [TS2]: sama tässä

Mål	Hur visar de sig i handledningen?	Ansvarig för genomförande av kriterierna		
		Organisation	Handledare	Studerande
1 A Servicehelheten täcker den studerandes behov av handledning under studietiden	Handledningen betjänar den studerande i alla teman under studietiden: Digitala färdigheter, yrkeshögskolans kursutbud, studier vid yrkeshögskola, HOPS, studieförmåga och professionell utveckling (se Digiohjauksen polkukuva, eAMK) (Bild av studieväg inom digital handledning, yrkeshögskolan).	X	X	X
1 B. Handledningens tjänster har beskrivits och fördelats i ansvarsområden, och man har informerat studerande och aktörer om dem	I servicebeskrivningen för tjänsten har man överenskommit om organisationens, handledarens och den studerandes ansvar.	X		
	I beskrivningarna av handledningstjänsterna har man ur perspektivet för kontinuerligt lärande beaktat olika grupper, såsom sökande, examensstuderande (yrkeshögskolan, YAMK) och studerande vid en öppen yrkeshögskola i olika skeden av sina studier.	X		
	Ur servicebeskrivningen för handledningen framgår <ul style="list-style-type: none"> • var material för olika handledningsbehov, till exempel självstudiematerial, hittas • när olika handledningstjänster finns tillgängliga, hur handledningstider ska bokas och/eller hur man kommer med i handledningstjänsten. • hur webbaserad handledning och datatekniska supporttjänster erbjuds. 	X X X		
1 C. Tillgängliga handledningstjänster främjar jämlikhet och förbättrar kvaliteten på de digitala tjänsterna	Organisationen efterlever skyldigheterna i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.	X		
	Information om handledningstjänsterna ges på organisationens officiella webbplats.	X		

Kommentoinut [TS3]: korjaus

	<p>Handledningstjänsterna har namngetts på ett lättfattligt sätt och deras tekniska funktionalitet har säkerställts.</p> <p>Användningen av visuella element i servicebeskrivningarna och handledningstjänsterna är genomtänkt och tydlig.</p> <p>I material i textformat har man beaktat</p> <ul style="list-style-type: none"> tillförlitlighet, tillräcklig typsnittsstorlek och en enhetlig layout möjlighet till användning av skärmläsare <p>För video- och ljudmaterial har man beaktat textspåret eller lagt till en separat textfil.</p> <p>I handledningstjänsterna beaktas de handledningsbehov som internationaliseringen av utbildningen medför (bl.a. tidsskillnader, servicespråk och servicekultur).</p> <p>Ur servicebeskrivningen framgår om genomföraren av handledningstjänsten är en person eller om tjänsten är automatiserad (t.ex. bottar).</p>	X		
1 D. I servicebeskrivningen beaktas samarbete och nätverk	Tjänster som tillhandahålls av deltagande samarbetsparter och nätverk utanför organisationen visas i beskrivningen av handledningstjänsterna (t.ex. hälsotjänster för studerande, FPA, instanser som producerar yrkesvägledningstjänster).	X		
1 E. Handledningen är en del av yrkeshögskolans kvalitetssystem, som ständigt utvecklas.	<p>Organisationen har en handledningsplan i vilken också digital handledning har beaktats.</p> <p>Organisationens handledningsplan finns för påseende.</p> <p>Handledningen sker i rätt tid i förhållande till organisationens processer och resurser.</p> <p>Den studerande har möjlighet att delta i den smidiga utvecklingen och kontinuerliga förbättringen av tjänsterna (t.ex. verksamhetsmodellen plan-do-check-act).</p> <p>Organisationen har utnämnda ansvarspersoner för regelbunden uppdatering av de digitala handledningsmaterialen och -tjänsterna.</p>	X		

TEMA 2: DIGITAL HANDLEDNING SOM ÅTGÄRDER – PROCESS OCH HÄNDELSE

Handledningsprocessen ska förstås som ändamålsenlig verksamhet, som i huvudsak sker i samarbetsform. I handledningen strävar man efter att allt ska ske i rätt tid och att processen och händelsen ska ha förberetts. Inom handledningen används i allt större utsträckning tekniskt producerade material som stöder självstyrning. Organisationen och handledaren har ansvar för att informera om dessa och den studerande har å sin sida ansvar för att utnyttja handledningsmaterialet.

Mål	Hur visar de sig i handledningen?	Ansvarig för genomförande av kriterierna		
		Organisatio n	Handledar e	Studerand e
2 A. I handledningen beaktas vilket skede studierna är i	Vid ordnandet av handledningen beaktas övergångsfaserna i studierna (ansökan till utbildning, studiernas inledning, internationellt utbyte, fortsatta studier, karriär- och arbetslivsgledning).	X	X	
	Handledningen sker i rätt tid ur den studerandes perspektiv.		X	X
	Svarstiden på den studerandes behov av handledning är i enlighet med organisationens servicelöfte.	X	X	
2 B. Handledningen är systematisk och ändamålsenlig	Handledningen erbjuds även vid akuta behov av handledning (t.ex. chatt och jourtider).	X		
	De som deltar i handledningen strävar målmedvetet efter samförstånd gällande behovet av och målen med handledningen.		X	X
	I handledningssituationen, handledningsmiljön och de material som används beaktas handledningsprocessens olika skeden: utgångspunkten och identifiering av behovet, aktiviteter som anknyter till handledningssituationen och strukturering av den samt avslutning av handledningen. (mer information i riktlinjerna: Webbhandledare. Guide till handledning samt data- och rådgivningsarbete online)		X	X

2 C.Handledaren har möjlighet att vid behov förbereda sig på situationen	De datasystem som högskolan har tillgång till gör det möjligt att utnyttja dataanalytiskt producerad information inom handledningen.	X		
	Jag har möjlighet att ur olika system, såsom studieregister och dataanalytkällor, få den information som handledningssituationen förutsätter.		X	
	Jag känner till samarbetsnätverket tillräckligt väl och vet hur jag ska utnyttja den information som finns tillgänglig via det.		X	
	Den studerande har i samband med tidsbokningen möjlighet att beskriva och namnge sina behov av handledning.	X	X	
	Jag har säkerställt att den överenskomna handledningsmiljön fungerar och förberett mig på att agera ändamålsenligt i händelse av tekniska störningar.		X	
2 D. I handledningen stöds den studerandes lärande och välbefinnande	Digitalt producerade hälsotjänster (t.ex. hälsa, motion, mental hälsa) har integrerats i handledningsprocessen.	X		
	Handledningen stöder studiefärdigheterna och studieförmågan (t.ex. studiefärdigheter, digitala färdigheter, inlärningssvårigheter, utmaningar med studieförmågan och i livssituationen).		X	X
	Den studerandes behov av individuellt stöd har beaktats och den digitala handledningens lämplighet för behovet har bedömts.		X	

TEMA 3: DEN DIGITALA HANDLEDARENS KOMPETENS SAMT HANDLEDNINGSMETODER OCH HANDLEDNINGSMILJÖER

Syftet med handledningen är att stödja den studerandes inläring, framsteg och utveckling.

Mål	Hur visar de sig i handledningen?	Ansvarig för genomförande av kriterierna		
		Organisation	Handledare	Studerande
3 A. Valet av handledningsmetod baseras på den studerandes behov och utbudet av metoder är mångsidigt och tillräckligt	Organisationen har tillgång till metoder som lämpar sig för såväl individuell handledning som grupphandledning och främjar gemenskap.	X		
	Jag erbjuder för den studerandes behov lämpliga handledningsmetoder och redskap, som följer lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019, 3 kap.).		X	
	Den studerande har möjlighet att påverka valet av ändamålsenliga digitala redskap som organisationen stöder.	X	X	X
3B. I handledningen stöds den studerandes delaktighet	Handledningen gör det möjligt för den studerande att inta en aktiv roll och eget aktörskap.		X	
	Jag beaktar särdragen i interaktion via webben, såsom valet av redskap och dess lämplighet, förberedelse, interaktionen och avslutningen (se Tips för digital handledning: Webbhandledare. Guide till handledning samt data- och rådgivningsarbete online).		X	
	I handledningssituationen strävar man efter att uppnå ett samförstånd gällande överenskomna åtgärder.		X	X

3 C. Den som arbetar som handledare är professionell	Organisationen stöder handledarnas kompetens vad gäller digital handledning, arbetsredskap och miljöer.	X		
	Jag är medveten om det etiska och juridiska ansvaret förknippat med handledningen och dess metoder och miljöer.		X	
	Jag har nödvändig pedagogisk och teknisk kompetens för digital handledning och jag vill utvecklas och fortbilda mig i dessa färdigheter.		X	
	Jag har förmåga att bedöma den studerandes servicebehov och vilka digitala handledningsredskapen och -miljöer som lämpar sig för det.		X	
	Jag vet hur man använder och utnyttjar den information som datasystemen producerar inom handledningsarbetet (lärandeanalys, studieregister).		X	
	Jag kan identifiera situationer (t.ex. hälsoskäl, missbruk, disciplinära skäl) där det finns ett behov av närhandledning.		X	
3 D. Handledningsmiljön är trygg	Säkerhetsfrågor beträffande handledningsmiljön och att agera i den har åtgärdats.	X	X	X
	Handledningsmiljön möjliggör ostörd koncentration och integritetsskydd.		X	X

TEMA 4: DATASKYDD, DATASÄKERHET OCH ETIK

Handledningen är etisk, datasäker och krypterad

Mål	Hur visar de sig i handledningen?	Ansvarig för genomförande av kriterierna		
		Organisation	Handledare	Studenter
4 A. I handledningssituationen förbinder sig deltagarna till att efterleva organisationens etiska och juridiska principer	Organisationen erbjuder systematiskt utbildning för att utveckla handledarnas kompetens (inkl. dataskydds- och datasäkerhetsfrågor).	X		
	Jag tar ansvar för utvecklingen av min egen kompetens.		X	
	Jag har satt in mig i organisationens dataskyddsanvisningar och i dataskyddslagstiftningen.		X	
	Deltagarna är medvetna om upphovsrätten för de material som används i handledningen.	X	X	X
	I handledningssituationen agerar jag professionellt i rollen som expert och efterlever yrkesetik. Jag förstår och beaktar etiska perspektiv när jag bedömer den digitala handledningens lämplighet för handledningssituationen och den studerandes behov.		X	
	Deltagarna är medvetna om och beaktar den tystnadsplikt som gäller för handledningen.		X	X
	De studerande har informerats om huruvida handledningssituationen spelas in och publiceras av grundade skäl.		X	
Den studerande har rätt att bestämma angående sitt eget deltagande i det inspelade materialet och huruvida det får publiceringen.			X	
4 B. I handledningssituationen råder en atmosfär av tillit	Deltagarna är medvetna om huruvida det är en automat/bott som svarar i handlednings- och rådgivningstjänsten.	X	X	X
	Handledningssituationen är rättvis och dialogisk.		X	X
	Deltagarna är medvetna om vem som närvarar vid handledningssituationen och var handledningen äger rum.		X	X

	De studerande informeras om de sätt på vilka personuppgifter skyddas.		X	X
	Deltagarna är medvetna om sitt ansvar i fråga om hur de påverkar den konfidentiella atmosfären, till exempel i grupphandledningssituationer.		X	X
4 C. Handledningssituationen uppfyller de krav som ställs på datasäkerhet och dataskydd	För de miljöer och redskap som används i handledningen finns anvisningar och teknisk support tillgängliga.	X		
	Organisationen erbjuder handledningstjänster som deltagarna kan använda anonymt (t.ex. chatt, digitalt handledningsmaterial).	X		X
	De studerande har informerats om ansvaret att uppdatera dataskyddet i sina egna enheter samt att sörja för det personliga dataskyddet och de digitala fotspår som uppstår i systemen.	X	X	X
	I handledningssituationen rekommenderas i första hand uppdateringsbara datasystem och applikationer som organisationen har godkänt och till vilka inloggning främst sker med inloggningsuppgifter som organisationen har skapat.		X	
	Den studerande har i servicebeskrivningen för handledningen informerats om identifieringen på förhand.		X	
	I en individuell handledningssituation kan man på ett tillförlitligt sätt kontrollera den studerandes identitet (t.ex. säker inloggning, uppvisande av identitetshandlingar, videobild).		X	
	I handledningssituationen är det enda öppna materialet förknippat med handledningssituationen och miljön är skyddad till exempel från poppuppfönster och -meddelanden.		X	



Kvalitetskriterierna för digital handledning har licensierats med [Creative Commons-licensen Erkännande-DelaLika 4.0 Internationell](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

KÄLLOR

Tillämpningstest för digital handledning 2019. eAMK. <https://www.eamk.fi/sv/pedagogiken/tillampningstest/>.

Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. och Ylönen, H. (red.) 2017. Webbhandledare. Guide till handledning samt data- och rådgivningsarbete online. ePooki. Uleåborgs yrkeshögskolas publikationer om forsknings- och utvecklingsarbete 38. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7> (på finska och engelska).

Handledarens samtliga riktlinjer samlade. I verket Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. och Ylönen, H. (red.) 2017. Webbhandledare. Guide till handledning samt data- och rådgivningsarbete online. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38 (Uleåborgs yrkeshögskolas publikationer om forsknings- och utvecklingsarbete 38) (på finska och engelska). Sidan 106. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>.

Kriterier för god handledning 2015. https://opintopolku.fi/wp/wp-content/uploads/2015/11/158918_hyvan_ohjauksen_kriteerit-1.pdf

L 306/2019. Antogs 15.3.2019. Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190306> .

L 906/2019. Antogs 9.8.2019. Lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen. <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190906> .

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