



KARJÄÄRIINFO VAHENDAMISE JA KARJÄÄRINÕUSTAMISE KVALITEEDIKÄSIRAAMAT

Tallinn 2013

SISUKORD

Karjääriteenuste osutamise põhimõtted	4
1. Karjääriinfo vahendamine.....	6
1.1 Teenuse kirjeldus	6
1.2 Karjääriinfo vahendamise protsessi kirjeldus	9
2. Karjäärinõustamine	12
2.1 Teenuse kirjeldus	12
2.2 Individuaalnõustamise protsess	14
2.3 Grupinõustamise protsess	16
3 Teenuste kvaliteedi tagamine.....	18
3.1 Teenustele esitatavad nõuded.....	18
3.2 Teenuste kvaliteedi hindamine.....	18
3.3 Aruandlus	26
3.4 Kvaliteeditulemuste ülevaatus, hindamine ja parendamine.....	26
3.5 Dokumentidele esitatavad nõuded.....	26
Terminid.....	27
Karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise dokumendiregister.....	30
Dokumendi kehtestamine ja muudatused	32

Sissejuhatus

Käesolevas käsiraamatus antakse ülevaade karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise kvaliteedi tagamisest. Käsiraamat on mõeldud piirkondlikele teavitamis- ja nõustamiskeskustele (edaspidi: TNK või keskus) karjääriteenuste osutamise standardimise eesmärgil. Eraldi on koostatud karjääriõppe kvaliteedikäsiraamat, arvestades selle valdkonna spetsiifikat ja reguleeritust.

Lisaks käsiraamatule aitavad teenuste kvaliteeti ühtlustada ka meetodilised materjalid karjääriinfo vahendamise ja -nõustamise kohta:

<http://www.rajaleidja.ee/karjaariinfospetsialist>,

<http://www.rajaleidja.ee/karjaarinoustaja>,

<http://www.rajaleidja.ee/naidiskavad-toolehed>

Karjääriteenuste kvaliteedi tagamises osalevad karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskus (edaspidi: KTK), teenuse pakkuja ja teenuse osutaja. Vastutus kvaliteedi eest jaguneb nende kolme vahel vastavalt nende ülesannetele kvaliteedi tagamisel.

Noortele vanuses 7–26 eluaastat vahendavad karjääriinfot ja pakuvad karjäärinõustamist TNKd ([partnerkeskuste nimekiri](#)).

Kvaliteedi tagamine on protsess, mille käigus tehakse kindlaks teenuste toimimine, määratletakse kvaliteediindikaatorid ja -karakteristikud ning luuakse kvaliteedi seire, tulemuste ülevaatamise, hindamise, analüüsi ja parenduse süsteem. Kvaliteedi tagamine on pidev protsess ja loodava süsteemi eesmärk on pidev teenuste parendus ning asjaosaliste ja teenuste kasutajate rahulolu suurenemine.

Teenuste kvaliteeditulemused võib jaotada kaheks: ajas kohe mõõdetavad tulemused (teenuse kasutajate arv, rahulolu info kätte saadavuse ja nõustamisega) ning teatud aja pärast mõõdetavad tulemused (teenuste kasutajate karjääritee, rakendus ja rahulolu sellega).

Antud käsiraamatus antakse ülevaade teenuste olemusest, terminitest, teenuste osutamise protsessist ja teenuste kvaliteedi tagamise süsteemist.

Käsiraamat on seotud üldise [karjääriteenuste kvaliteedikäsiraamatuga](#), milles on kirjeldatud karjääriteenuste juhtimist Eestis, KTK kvaliteedijuhtimissüsteemi, sh kvaliteedipoliitikat, eesmärgi, karjääriteenuste kvaliteedi tagamise põhimõtteid ning kvaliteedikarakteristikuid. Samuti kvaliteedi mõõtmist, parendust ja karjääriteenuste kvaliteedi tagamise korda ning kvaliteedieesmärgi aastani 2015.

KTK vaatab karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise kvaliteedikäsiraamatu korra aastas üle. Käsiraamatu asja- ja ajakohasena hoidmise eest vastutab KTK juhataja määratud isik.

Käsiraamatu koostamises osalesid Kadri Eensalu, Mare Lehtsalu, Katrin Kreegimäe, Kristina Orion, Margit Rammo, Ave Szymanel, Anne-Liise Verpson, Mare Väli. Käsiraamatu väljaandmist toetas [Euroopa Sotsiaalfond programm „Karjääriteenuste süsteemi arendamine”](#).

Karjääriteenuste osutamise põhimõtted

Karjääriteenuste kvaliteedi kindlustamisel on aluseks võetud Soome professori Christian Grönroosi hea teeninduse kvaliteedikarakteristikud. Nendeks on:

Professionaalsus

- Teenuse osutaja on läbinud karjäärispetsialisti baaskoolituse ja täienduskoolitused, mis on seotud kutsestandardi nõuetega.
- Teenuse osutaja järgib ja väärtustab kutse-eeetika printsiipe.
- Teenuse osutaja lähtub autonoomsuse printsiibist (vabadused ja piirangud, millega vahetatut teenust osutav spetsialist peab arvestama ning mida teenuse pakkuja on spetsialistile arusaadavalt selgitanud).

Kliendikesksus

- Iseseisvus – teenuse osutaja austab kliendi vabadust karjääriotsuste tegemisel ja tema isikliku arengu suunamisel.
- Erapooletus – teenuse osutaja lähtub ainult kliendi huvidest, olles organisatsioonide huvidest ja muudest motiividest sõltumatu.
- Usaldus – teenused põhinevad karjäärispetsialisti ja kliendi vastastikusel usaldusel.
- Konfidentsiaalsus – karjääriinfo vahendamisel ja nõustamisel saadud kliendi kohta käiv info ja isiklikud faktid on konfidentsiaalsed ja neid ei tohi ilma kliendi nõusolekuta avalikustada (v.a seaduses ette nähtud juhtudel).
- Võrdsed võimalused – teenused soodustavad klientide võrdseid võimalusi õppimisel ja töötamisel.
- Terviklik lähenemine – teenuse osutaja arvestab kliendi isiklikku, sotsiaalset, kultuurilist ja majanduslikku konteksti, mis mõjutab tema otsuste langetamist.
- Relevantsus – teenuse osutaja vahendatav info on asjakohane, s.t konkreetse probleemi lahendamiseks piisav.

Kättesaadavus ja paindlikkus

- Juurdepääs karjääriteenustele peab olema tagatud võimalikult kiirel ja hõlpsal viisil, noortele sobivas ja ligipääsetavas kohas. Teenuseid osutatakse üldjuhul TNKs või koolis.
- Teenuse osutaja vastuvõtuajad ja kontaktandmed ning teenuse sisu kirjeldus on avalikult kättesaadavad. Karjäärispetsialist teavitab avalikkust aktiivselt karjääriteenustest.
- Karjääriteenused on noortele vanuses 7–26 eluaastat tasuta.
- Õpilasel on õigus saada kompleksset karjääriteenust, kuhu kuuluvad karjääriõpe, karjääriinfo vahendamine ja karjäärinõustamine. Seda kinnitatakse [põhikooli riiklikus õppekavas](#) (§ 16 lg 3) ja [gümnaasiumi riiklikus õppekavas](#) (§ 12 lg 2). Et tagada õpilastele karjääriinfo ja karjäärinõustamise kättesaadavus, on koolil võimalik:

- kasutada TNKde pakutavaid karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise teenuseid;
- luua oma koolis vastavaid teenuseid osutavate spetsialistide ametikohti.

Töökindlus ja usaldusväärsus

- Teenuse osutajad peavad tagama teenuse tõrgeteta osutamise.
- Sihtrühmadeni jõutakse, teenust osutatakse ja arendatakse koostöös kliendi ja teiste asjaosalistega, näiteks karjäärikoordinaatorite, pereliikmete, õppeasutuste, alaealiste komisjonide, tööandjate, kohalike omavalitsusega jne.
- Teenuse osutajad täiendavad ennast pidevalt.
- Teenuse toimivuse kvaliteedi tagamise eesmärgil annavad klient ja teenuse osutaja teineteisele pidevalt tagasisidet.

Kliendist lähtuv keskkond

- Teenuseid osutatakse kliendile sobivas keskkonnas.
- Keskkond peab looma eeldused koostööks kliendiga.
- Keskkonnas peavad olema vajalikud abivahendid kliendile info andmiseks.
- Virtuaalne keskkond peab olema kliendile sobiv, lihtne, asja- ja ajakohane.

Mainekujundus

- Iga karjäärispetsialist kujundab karjääriteenuste ja keskuste mainet.
- Tehakse koostööd oluliste huvigruppide ja partneritega.
- Huvigruppidele jagatakse teavet meedia kaudu.
- Klientide kaebusi, kiituseid ja ettepanekuid jälgitakse ja arvestatakse.

Karjääriteenuste kvaliteedi tagamine, sh kvaliteediindikaatorite ja -karakteristikute jälgimine

Eelkirjeldatud põhimõtteid järgitakse kvaliteediindikaatorite, mõõtmistulemuste analüüsi ja tegevusplaani koostamise kaudu (tabelid 1–2).

1. Karjääriinfo vahendamine

1.1 Teenuse kirjeldus

Karjääriinfo vahendamine aitab inimestel teha oma karjääri planeerimisel iseseisvalt teadlikke kutse-, töö- ja haridusvalikuid. Küllaldane informeeritus annab inimestele valikuvabaduse, aitab neil leida tõhusamat rakendust tööturul ja soodustab sotsiaalset kaasatust ühiskonda. Tööjõu optimaalne rakendatus toetab omakorda intellektuaalse kapitali suurenemist, edendades seeläbi otseselt riigi majanduse arengut.

Karjääriinfo vahendamise eesmärk on luua eeldused, et inimesel on teadmised karjääri planeerimisest, õpivõimalustest, tööturu olukorrast, elukutsetest, ja aidata seeläbi ühiskonnaliikmete teadlikkust süvendada.

Alameesmärgid:

- karjäärivalikuks vajaliku info tõhusa kasutamise õpetamine (sh infootsioste arendamine);
- karjääriinfo kättesaadavuse parendamine;
- karjääriteenuste teemalise teadlikkuse suurendamine.

Karjääriinfo vahendamise tulemused teenuse kasutaja jaoks:

- suurem oskus otsida infot, hinnata leitud info relevantsust ja sünteesida seda;
- suurem valmidus kasutada leitud infot karjääri planeerimisel;
- valikuvõimaluste parem mõistmine;
- parem arusaamine karjääriteenustest üldiselt.

Karjääriinfo on korrastatud andmed hariduse, tööturu, elukutsete ja nende omavaheliste seoste kohta. Karjääriinfo hõlmab karjäärivaliku hindamise vahendeid ja infomaterjale, mis aitavad inimesel aru saada, mida ta teab enda, oma valikuvõimaluste ja otsustusmehhanismide kohta. Karjääriinfot jagatakse piirkondlikes TNKdes, koolis, töötukassa karjääriinfo-tubades, veebiportaalides, teabelehtedel ja mujal (noortekeskuses, vallamajas, raamatukogus jne).

Karjääriinfo vahendamise teenuse sihtrühmad

Karjääriinfo vahendamise teenuse sihtrühm on noored vanuses 7–26 eluaastat.

Prioriteetsed sihtrühmad:

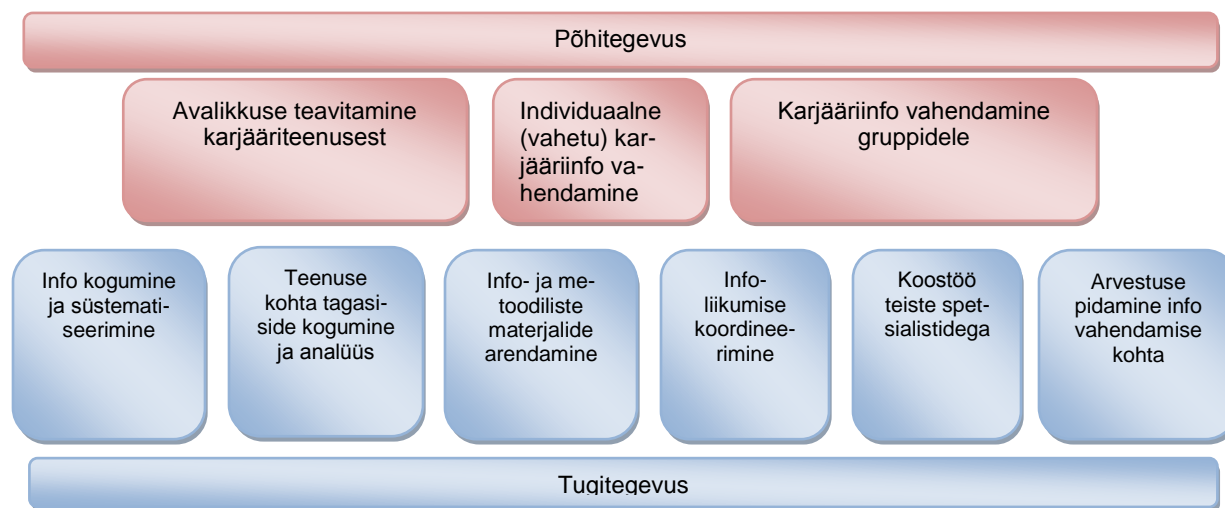
- üldhariduskoolide 9. klassi ja 12. klassi õpilased;
- kutseõppeasutuste lõpukursuse õpilased.

Olulised sihtrühmad:

- koolikohustust mittetäitvad noored;
- haridustee katkestanud noored;
- hariduslike erivajadustega noored.

Prioriteetrühmadele on ette nähtud vähemalt kaks tundi karjääriinfo loenguid karjääri planeerimise, õpivõimaluste, tööturu olukorra ja väljavaadete teemal. Grupiteavitamine toimub koostöös kooli karjäärikoordinaatori ja karjäärinõustajaga.

Karjääriinfo spetsialisti (edaspidi: infospetsialist) töö on info kogumine, analüüsimine, sünteesimine, vaagimine ja karjääriotsuse elluviimise toetamine. Tema põhitegevus on avalikkuse teavitamine karjääriteenustest, karjääriinfo vahendamine individuaalselt ja gruppidele. Klientide vajadustest lähtuvalt kasutab infospetsialist erinevaid meetodeid ja karjääriinfo vahendamise abivahendeid.



Joonis 1. Karjääriinfo spetsialisti tööülesanded

Avalikkuse teavitamine karjääriteenustest on info vahendamine ja klientide teavitamine teenuse osutajatest, olemusest ja vajalikkusest interneti, raadio, televisiooni, trükiste jt väljaannete kaudu. Infospetsialist tagab temaatilise kajastuse (artikkel, intervjuu) kohalikus meedias vähemalt kaks korda aastas, vahendab karjääriinfot ja teavitab karjääriteenustest keskuse kodulehel ja paberkanalil jaotusmaterjali abil. Juhiseid meediateksti kirjutamiseks leiab portaali [Rajaleidja Suunaja](#) alajaotusest.

Infospetsialist lähtub teenustest teavitamisel brändi [Rajaleidja põhimõtetest](#), mis on kirjeldatud brändi käsiraamatus ning tunnusmärgi Rajaleidja kasutusjuhendis.

Individuaalne (vahetu) karjääriinfo vahendamine on kliendi ja infospetsialisti omavaheline suhtlemine ja kliendi infootsingu juhendamine infokeskuses, infoüritusel ja/või telefoni, e-posti, MSNi, Skype'i jms teel; esitatud päringutele vastatakse kvaliteetselt ja ettenähtud aja-raami piires. Individuaalne karjääriinfo vahendamine hõlmab kolme tasandit: eneseabiteenus, töötajatoega teenust või juhtumipõhist teenust. Infospetsialist tagab vahetu infoteenuse kättesaadavuse keskuses vähemalt 20 tunni jooksul nädalas ning vastab infopäringutele hiljemalt 5 tööpäeva jooksul.

Karjääriinfo vahendamine gruppidele on sarnase infovajadusega rühmadele korraldatav tegevus. Selle alla kuuluvad karjääriinfo loengud, karjääripäevad, seminarid, infopäevad, messid, infokirjaoskuse koolitus ja teised info vahendamiseks ja tõhusama kasutamise õpetamiseks korraldatud üritused. Karjääriinfot vahendatakse gruppidele tavaliselt töötajatoega

teenuse tasandil, väikeste gruppide puhul ka juhtumipõhise teenusena. Infospetsialist korraldab vähemalt ühe maakondliku karjääripäeva aastas ning peab üldhariduskoolide ja kutseõppeasutuste õpilastele lisaks karjääriinfo vahendamiseks mõeldud grupiteavitamise seminaridele (karjääriinfo seminaridele) infokirjaoskuse arendamise seminare.

Info kogumine ja süstematiseerimine põhineb kasutaja vajadustel. Selleks, et nii klient kui spetsialist pääseksid kiiresti ning mugavalt ligi karjääriteenuste osutamiseks ja karjääriotsuste langetamiseks vajalikule infole, loob keskuse infospetsialist keskusesse karjääriraamatukogu (nt paar riulit materjalide tarbeks ning kasulike linkide/ dokumentide kogu internetis). Keskuse karjääriraamatukogu puhul võiks rõhk olla eelkõige kohalikul infol. Infospetsialist vastutab keskuse karjääriraamatukogus leiduvate materjalide ajakohasuse eest. Soovitused keskuse karjääriraamatukogu loomiseks on kättesaadavad portaali [Rajaleidja Suunaja alajaotusest](#).

Teenuse kohta kogutakse tagasisidet korrapäraselt selleks ette nähtud viisil (vt tabel 1). Tagasiside analüüsi põhjal saab teha järeldusi teenuse kasuteguri kohta ning anda soovitusi olemasolevate karjääriinfomaterjalide ja teenuse osutamise vahendite parendamiseks. Infospetsialist kogub rahuloluküsitluses osalemiseks klientidelt e-posti aadresse, millele SA Innove KTK saadab elektroonilise küsitluse vormi.

Info- ja meetodiliste materjalide arendamise aluseks on kliendi vajaduste analüüs. Infospetsialist koostab uusi või kohandab olemasolevaid materjale (töölehti, grupiteavitamise kavasid vms) oma pädevuse piires arvestades kliendigrupi vajadusi ja lähtudes vastavateemalise materjali koostamise heast tavast ([Rajaleidja.ee Suunaja osas avaldatud näidiskavad, töölehed](#)). Infospetsialisti ülesanne on määrata kindlaks info- või meetodilise materjali teemad, leida vajadusel spetsialistid, kes on antud teemadel pädevad kirjutama, organiseerida tekstide ülevaatused, täiendada ja ühtlustada ning koordineerida kujundus- ja trükitööd.

Infoliikumise koordineerimine on karjääriteenuste osutamiseks ning karjääri planeerimiseks vajaliku kogutud, süstematiseeritud või loodud info levitamine huvipooltele nii keskuses kui ka väljaspool seda; samuti teenuse tarbijate rahulolu ning infovajaduse korrapärane uurimine. Infospetsialist tagab keskuse hallatavate e-kirjaloomade, kodulehe jm tõrgeteta toimimise. Infospetsialist on ühenduslüli kooli ja keskuse ning keskuse ja ettevõtjate vahel, organiseerib infovahetuseks kohalikul tasandil ümarlaudu jm.

Koostööd teiste spetsialistidega tehakse nii keskuses kui ka sellest väljaspool. Infospetsialist osaleb töörühmades, on ühenduslüli noorte ja karjäärinõustaja ning kooli karjäärikoordinaatori (kui koolis puudub karjäärikoordinaatori ametikoht, siis tehakse koostööd kooli pedagoogide ja juhtkonnaga) ja karjäärinõustaja vahel.

Arvestuse pidamine infovahendamise kohta aitab paremini hinnata noorte huvi ja vajadusi ning rahulolu karjääriinfo vahendamise teenusega ja arendusvajadusi. Infospetsialist peab etteantud vormil arvestust saanud ja vastatud infopäringute, ilmunud meediakajastuste ning läbiviidud karjääriinfo loengute jm ürituste kohta.

Suurema osa infospetsialisti tööajast (60%) moodustab otsene klienditöö, ülejäänud aeg kulub teenuse pakkumise ettevalmistamiseks, korraldustööks, juhtumianalüüsiks, dokumentide koostamiseks, enesetäienduseks ja muuks karjääriinfo vahendamise tugitegevuseks.

Info keskustes pakutavate teenuste kohta (karjääriinfo) peab olema hõlpsasti leitav keskuse kodulehel. Karjääriteenuseid pakkuva keskuse kodulehe võimalike funktsioonide, loogilise

struktuuri, korrektse vormi ja ajakohase sisu loomise toetuseks on koostatud [Karjääriteenusid pakkuva keskuse \(TNK\) kodulehe arendamise juhtnöörid](#).

Keskuse uksele peavad olema näha keskuse lahtioleku ja infospetsialisti vastuvõtu ajad. Keskuses peab olema soovijatele kättesaadav infomaterjal ürituste jm kohta (stendidel ja kaasavõtmiseks).

Kliendi infovajaduse väljaselgitamiseks kasutab infospetsialist päringuintervjuud või infovajaduse uuringut. Päringuintervjuu on infospetsialisti ja kliendi vaheline vestlus, mille eesmärk on selgitada kliendi karjääriotsuse tegemise valmidus, täpsustada kliendi infovajadust. Seejärel abistab infospetsialist klienti tarvidust mööda asja- ja ajakohase info leidmisel või suunab teda infoallika juurde. Päringuintervjuud kasutatakse peamiselt ühe kliendi infovajaduse määratlemiseks. Infovajaduse uuringu võib teha vaatlusena, dokumentide analüüsina ja/või küsitlusena. Uuringut kasutatakse grupi infovajaduse määratlemiseks.

Infospetsialistid töötavad karjääriteenusel pakkuvates keskustes. Nende **kliendid** võivad olla õpilased, lapsevanemad, pedagoogid, tudengid, töötavad täiskasvanud, töötud, samuti teised karjääri- ja personalispetsialistid.

1.2 Karjääriinfo vahendamise protsessi kirjeldus

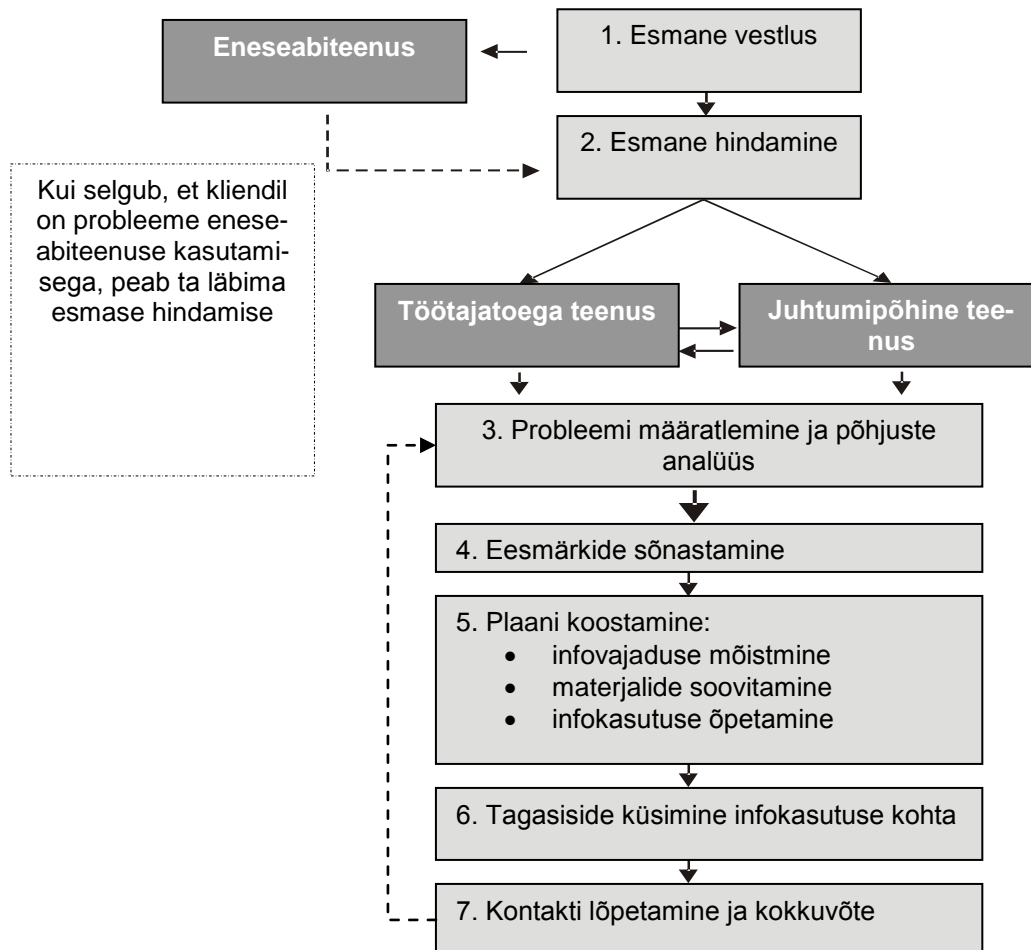
Diferentseeritud karjääriinfo vahendamise mudelist lähtudes võib karjääriinfo vahendamine toimuda kolmel tasandil: eneseabi-, töötajatoega või juhtumipõhise teenusena. Nimetatud mudeli kohaselt tuleb esmalt hinnata kliendi karjääriotsuste tegemise valmidust, misjärel on võimalik pakkuda talle sobival tasemel teenust.

Karjääriotsuse tegemise valmidus tähendab inimese võimet teha haridus- ja tööalaseid valikuid oma elu-olu arvesse võttes. Inimeste otsustusvalmidust saab liigitada suureks, mõõdukaks ja väikeseks.

Tabel 1. Karjääriinfo vahendamise tasandid

	Miinumtasand: eneseabiteenus	Mõõdukas tasand: töötajatoega teenus	Maksimumtasand: juhtumipõhine teenus
Kliendi valmidus	suur	mõõdukas	väike
Infospetsialisti osutatud abi	vähene või puudub	minimaalne	suur
Infospetsialisti ülesanne	klient suunatakse infoallikate juurde, klient sooritab infootsingu iseseisvalt	infospetsialist aitab klienti infootsingul	infospetsialist sooritab infootsingu ja edastab info kliendile

Nii töötajatoega kui ka juhtumipõhise teenust osutatakse sarnase seitsmeetapilise mudeli alusel. Juhtumipõhise teenuse korral on töö kõik aeglasem, sest väikese karjääriotsuste tegemise valmidusega kliendid vajavad karjääriinfo kasutamisel rohkem abi.



Joonis 2. Individuaalse karjääriinfo vahendamise protsess

Joonisel 2 on näidatud individuaalse karjääriinfo vahendamise protsessi kolmel tasandil. Individuaalset karjääriinfot võidakse vahendada kõigil kolmel tasandil; karjääriinfo vahendamisel gruppidele kasutatakse valdavalt töötajatoega teenust, väikeste gruppide puhul on võimalik ka juhtumipõhine lähenemine.

1. Esmane vestlus. Kliendiga vesteldakse põgusalt, et selgitada välja tema karjääriprobleem. Esmase vestluse käigus tehakse päringuintervjuu või infovajaduse uuring (gruppide puhul).
2. Esmane hindamine. Infospetsialist ja klient arutavad esmase vestluse tulemusi, et saada selgus karjääriprobleemi ja karjäärivaliku tegemise valmiduse kohta.
3. Probleemi määratlemine ja põhjuste analüüs. Infospetsialist ja klient jõuavad esialgsele kokkuleppele probleemi olemuses. Probleem määratletakse lahknevusena kliendi praeguse ja soovitava olukorra vahel. Arutatakse selle lahknevuse võimalikke põhjusi.

4. Eesmärkide sõnastamine. Infospetsialist ja klient töötavad koos välja eesmärgid, millega loodetakse lahknevused kõrvaldada.
5. Plaani koostamine. Infospetsialist aitab kliendil koostada plaani, kus on kirjas karjääriinfo ja/või -teenus, mille abil seatud eesmärgid saavutada. Karjääriinfo võib sisaldada hindamisvahendeid ja infomaterjale, karjääriteenus võib olla nt karjäärinõustamine.
6. Tagasiside küsimine infokasutuse kohta. Infospetsialist julgustab klienti, annab selgitusi, toob eeskujusid ja aitab õpitud kinnistada.
7. Kontakti lõpetamine ja kokkuvõte. Hinnatakse, kas kolmandas etapis määratletud probleem sai lahenduse; arutatakse, millist karjääriprobleemide lahendamise viisi tulevikus kasutada. Antakse teineteisele tagasisidet.

Teenuse osutamisel piiranguid ei ole – klient saab kasutada teenust nii mitmel korral, kui selleks vajadus on või tekib.

2. Karjäärinõustamine

2.1 Teenuse kirjeldus

Karjäärinõustamine on inimese toetamine teadlike karjääriotsuste tegemisel ja elluviimisel. Nõustada saab nii TNKdes kui ka mujal (koolis, noortekeskuses, vallamajas, raamatukogus jne).

Karjäärinõustamise eesmärk on aidata teha inimesel iseseisvalt teadlikke kutse-, töö- ja haridusvalikuid, et ta saaks tööturul tõhusamalt osaleda ja olla ühiskonnas rohkem sotsiaalselt kaasatud. Nõustamine loob eeldused, et inimese suudab paremini iseennast ja oma võimalusi analüüsida, teha teadlikke otsuseid, koostada ja viia ellu isikliku karjääriplaani, tuginedes elukestva õppe põhimõtetele.

Nõustamise tulemused teenuse kasutaja jaoks:

- suurem valmidus kohaneda muutustega;
- adekvaatsem enesetundmine, sh arusaam isiklikest ressurssidest;
- oma võimaluste ja vajaduste parem mõistmine;
- valmidus teha teadlikke karjääriotsuseid;
- suutlikkus seada eesmärke ja nende nimel tegutseda.

Karjäärinõustamise teenuse sihtrühmad

Karjäärinõustamise teenuse sihtrühm on noored vanuses 7–26 eluaastat.

Prioriteetsed sihtrühmad:

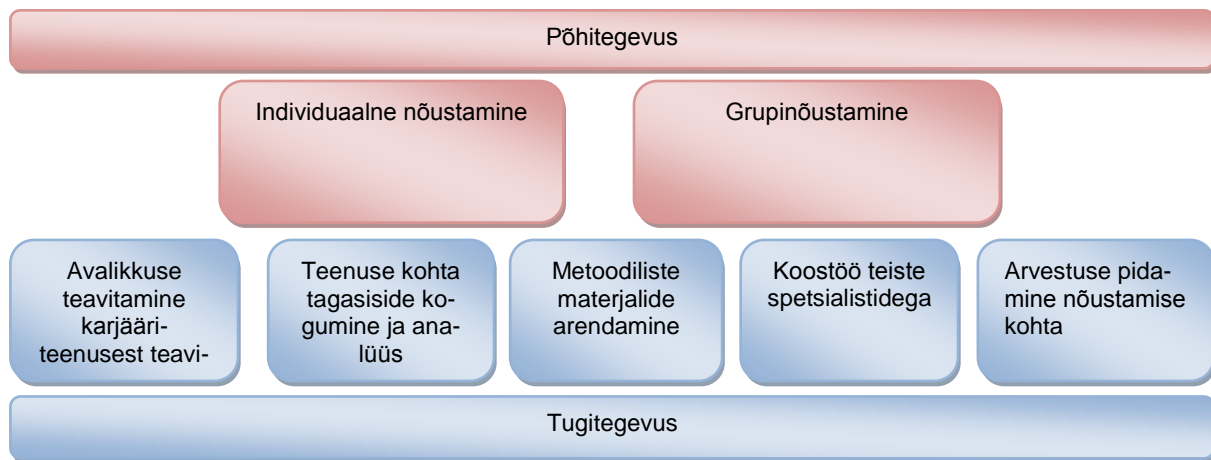
- üldhariduskoolide 9. klassi ja 12. klassi õpilased;
- kutseõppeasutuste lõpukursuse õpilased.

Olulised sihtrühmad:

- koolikohustust mittetäitvad noored;
- haridustee katkestanud noored;
- hariduslike erivajadustega noored.

Prioriteetrühmadele on ette nähtud vähemalt kaks tundi grupinõustamist karjääri planeerimise, õpivõimaluste, tööturu olukorra ja väljavaadete teemal ning kutsesobivus- ja muude testide läbiviimiseks. Grupinõustamine toimub koostöös kooli karjäärikoordinaatori ja info-spetsialistiga. Kliendil on võimalus saada soovi korral individuaalset nõustamist.

Karjäärinõustaja (edaspidi: nõustaja) toetab inimest karjääri planeerimisel, aidates tal suurendada teadlikkust iseendast, hariduse ja tööturu võimalustest, püstitada eesmärke ja kavandada tegevust nende eesmärkide saavutamiseks.



Joonis 3. Karjäärinõustaja tööülesanded

Nõustaja töö põhisisu on kliendi karjääri planeerimise protsessi juhendamine. Nõustamine toimub individuaalvestlusena või grupis.

Peale otsese klienditöö valmistab nõustaja ette metoodilisi materjale, peab arvestust nõustamiste kohta, vajaduse korral konsulteerib teiste spetsialistidega kliendi edasise tegevuse kavandamise teemal, kogub ja analüüsib klientide tagasisidet. Tähtsal kohal on avalikkuse teavitamine karjääriteenustest – artiklite kirjutamine, seminaridel ja meedias esinemine. Suurema osa nõustaja tööajast (60%) moodustab otsene klienditöö, ülejäänud aeg kulub tugitegevusele.

Keskuse uksel peab olema näha nõustaja vastuvõtuaeg.

Avalikkuse teavitamine karjääriteenustest on klientide teavitamine teenuse osutajatest, olemusest ja vajalikkusest interneti, raadio, televisiooni, trükiste jt väljaannete kaudu. Nõustaja tagab koostöös infospetsialistiga temaatilise kajastuse (artikkel, intervjuu) kohalikus meedias vähemalt kaks korda aastas.

Nõustaja lähtub teenustest teavitamisel brändi Rajaleidja põhimõtetest, mis on kirjeldatud brändi käsiraamatus ning tunnusmärgi Rajaleidja kasutusjuhendis.

Metoodiliste materjalide arendamise aluseks on kliendi vajaduste analüüs. Nõustaja koostab uusi või kohandab olemasolevaid materjale (töölehti, grupinõustamise kavasad vms) oma pädevuse piires arvestades kliendigrupi vajadusi ja lähtudes vastavateemalise materjali koostamise heast tavast (Rajaleidja.ee Suunaja osas avaldatud [näidiskavad, töölehed](#)).

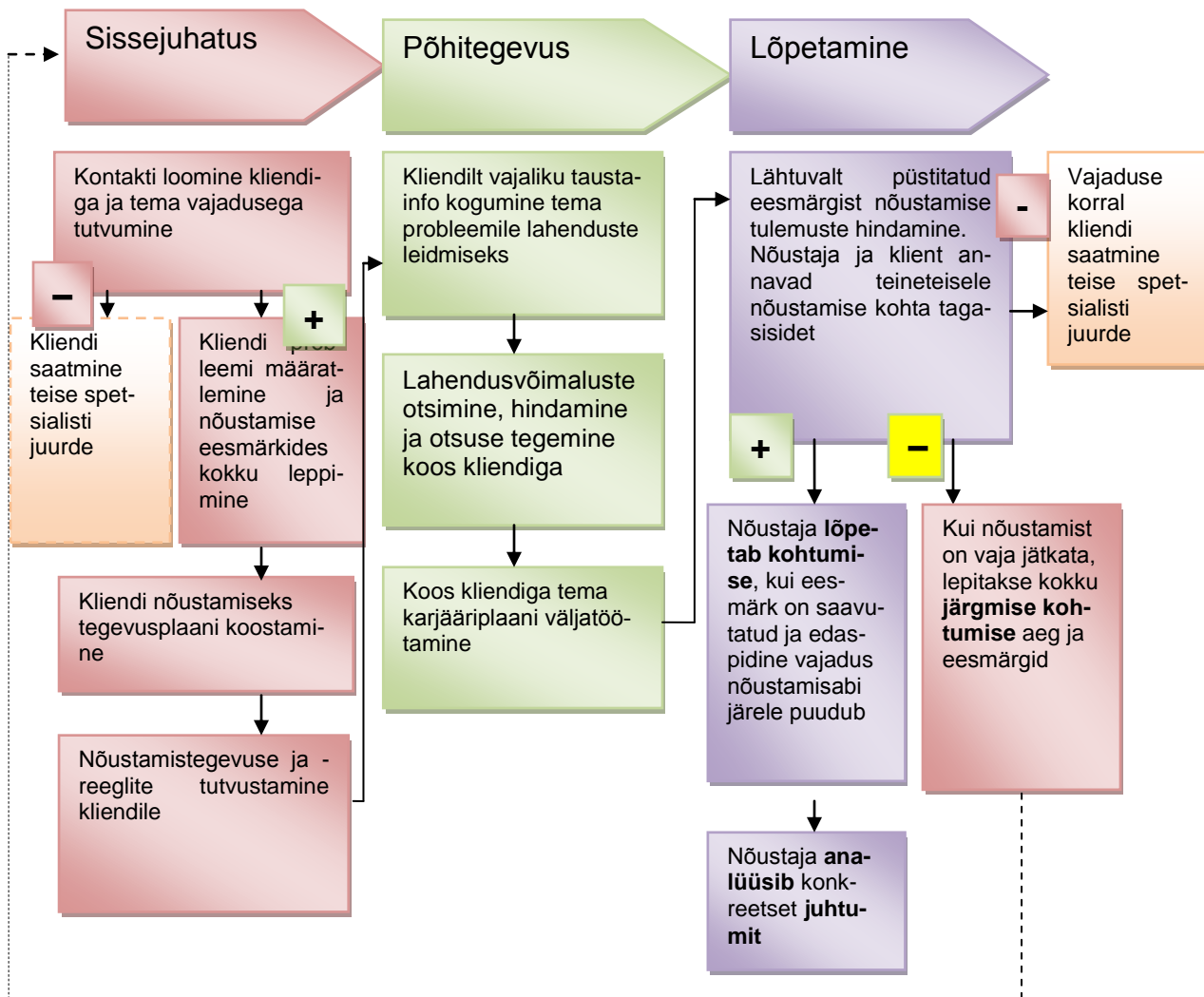
Nõustamise kohta kogutakse tagasisidet korrapäraselt selleks ette nähtud vormidel; tagasiside analüüsi põhjal saab teha järeldusi teenuse kasuteguri kohta ning anda soovitusi olemasolevate info- ja metoodiliste materjalide ja teenuse osutamise vahendite parendamiseks. Nõustaja kogub rahuloluküsitluses osalemiseks klientidelt e-posti aadresse, millele SA Innove KTK saadab elektroonilise küsitluse vormi.

Koostööd teiste spetsialistidega tehakse nii keskuses kui ka sellest väljaspool. Põhilised koostööpartnerid on kooli karjäärikoordinaatorid, karjääriinfo spetsialistid ning teised info- ja nõustamisteenuseid osutavad spetsialistid, pedagoogid jne.

Nõustamise kohta peetakse arvestust vastavalt teenuse tellija juhtnõoridele. Arvestuse pidamine aitab karjäärinõustamise teenuse tegelikku kasutamist paremini analüüsida ja tulevikuvajadusi hinnata.

2.2 Individuaalnõustamise protsess

Individuaalnõustamisel tegeleb üks nõustaja ühe kliendiga. Vajaduse korral ja poolte kokkuleppel võib nõustamisel osaleda kolmas osapool. Üks individuaalnõustamise kohtumine kestab 30–60 minutit. Soovitav tulemuste saavutamiseks võib toimuda mitu kohtumist.



Joonis 4. Individuaalnõustamise protsess, kus

- + = edasijõudmine nõustaja juures,
- = uue kohtumisaja kokkuleppimine sama nõustaja juures,
- = kliendi saatmine teise spetsialisti juurde.

1. Sissejuhatus. Probleemi määratlemine ja kliendi nõustamiseks vajaliku tegevusplaani koostamine

Nõustaja loob kontakti ja tutvub kliendiga, tema vajaduste ja hetkeolukorraga, uurib, mis eesmärgil on klient nõustamisele tulnud ja millised on tema ootused nõustamise suhtes. Koos sõnastatakse nõustamise eesmärk, mis peab olema konkreetne, reaalne, saavutatav, ajaliselt piiritletud, mõõdetav ja positiivselt sõnastatud.

Nõustaja koostab konkreetse kliendi nõustamiseks tegevusplaani, s.t valmistab ette nõustamisprotsessi, pannes üldjoontes paika ja mõeldes läbi:

- maksimum- ja miinimumeesmärgi;
- nõustamisetapid;
- kasutatavad meetodid;
- kaasamist vajavad spetsialistid;
- võimalikud nõustamist takistavad või raskendavad aspektid ja nendega toimetulemise viisid;
- nõustamiskohtumiste arvu.

Tegevusplan võib nõustamise jooksul muutuda vastavalt kliendi arengule.

Nõustaja ja klient sõlmivad suulise nõustamisleppe, kus nõustaja tutvustab nõustamisel tehtavat, määratleb poolte vastutuse, konfidentsiaalsuse, nõustamise kestuse ja muud praktilised tingimused.

Kui selgub, et nõustatav vajab muud abi, saadab nõustaja kliendi teise spetsialisti (sh info-spetsialisti) juurde.

2. Põhitegevus. Kliendi probleemile lahenduste otsimine, hindamine ja karjääriplaani väljatöötamine

Sõltuvalt püstitatud eesmärgist kogub nõustaja lahenduste leidmiseks kliendilt vajalikku teavet tema käekäigu, silmaringi, õpioskuste, huvi, eelduste, haridustee, kogemuste, oskuste, võimete, huvialade, isikuomaduste, sotsiaalse käitumise, motivatsiooni, tervise, informeerituse taseme jm kohta.

Nõustaja ja klient lähtuvad eelnevalt sõnastatud eesmärgist ning töötavad ühiselt välja tegevusvõimalused ja lahendusviisid, võttes arvesse tegureid, mis toetavad, piiravad või takistavad eesmärkide saavutamist. Klient järjestab nõustaja abil oma eelistused. Nõustaja annab vajaduse korral infot õpivõimaluste, töömaailma ja elukutsete kohta. Koos tehakse konkreetne kliendi karjääriplan, millesse märgitakse üles sobivaima lahendusvariandi elluviimise viisid. Arutatakse läbi, mida klient saab soovitu saavutamiseks ise teha, millist abi ta vajab teistelt ja kes saavad teda aidata.

Vajadust mööda kasutab nõustaja teste, töölehti, mitmesuguseid infoallikaid ja muid abivahendeid. Testimine toimub kliendi (alaealise puhul ka lapsevanema) nõusolekul ja nõustaja vastava ettevalmistuse olemasolul.

3. Lõpetamine. Nõustamistulemuste hindamine, tagasiside vahetamine, kokkuvõtte tegemine ja juhtumi analüüsimine

Nõustaja võtab nõustamistulemused kokku ja hindab neid koos kliendiga, lähtudes püstitatud eesmärgist. Nõustaja ja klient annavad teineteisele nõustamise kohta tagasisidet. Nõustaja küsib, kuivõrd kliendi esialgsed ootused täitusid.

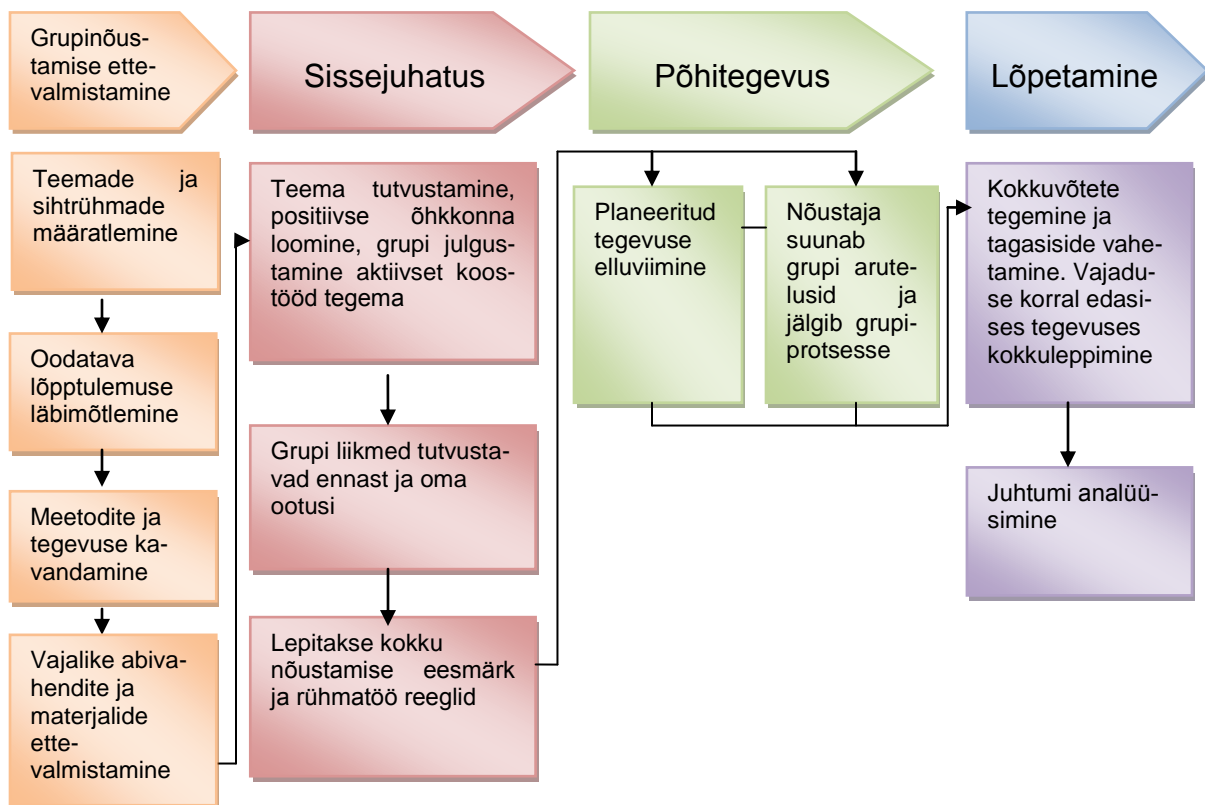
Nõustaja lõpetab nõustamise, kui eesmärk on saavutatud ja edaspidine vajadus nõustamisabi järele puudub.

Kui ilmneb vajadus nõustamist jätkata, lepatakse kokku järgmise kohtumise aeg ja eesmärgid ning kliendi kodutöö vahepealseks ajaks. Vajaduse korral saadab nõustaja kliendi teise spetsialisti juurde.

Nõustaja teeb pärast iga nõustamist enda jaoks kokkuvõtte (juhtumianalüüsi), et olla tarvide korral valmis sama kliendiga edasi töötama või et kavandada järgmiste sarnaste klientide nõustamisel nõustamisprotsessi paremini. Ta analüüsib, millised tegevused või abivahendid toimusid, millised mitte, kuidas nõustamise tegevusplaan rakendus või kuidas see nõustamise käigus muutus jne. Analüüsi tulemusi kasutab nõustaja oma arenguplaanide koostamisel ja koolitusvajaduste väljaselgitamisel.

2.3 Grupinõustamise protsess

Grupinõustamisel tegeleb nõustaja mitme sarnaste vajadustega noorega. Nõustamisel osalevad nõustaja(d) ja grupp suuruses 2–30 inimest. Grupinõustamine võimaldab kasutada nõustaja aega tõhusamalt ning arendada grupi liikmete suhtlemis-, koostöö- ja eneseväljendusoskust. Üldjuhul kestab nõustamine 45–90 minutit. Grupinõustamise protsess võib koosneda mitmest kohtumisest.



Joonis 5. Grupinõustamise protsess

1. Grupinõustamise ettevalmistamine

Grupinõustamisel on oluline nõustaja eeltöö. Kõigepeal määratletakse sihtrühm ja teema(d), tähtis on ka grupinõustamise aeg ja koht. Ettevalmistuse käigus mõeldakse läbi, milline peaks olema grupinõustamise soovitatav lõpptulemus. Seejärel kavandatakse püstitatud eesmärkide saavutamiseks vajalikud tegevused ja meetodid ning valmistatakse ette vajalikud abivahendid ja jaotusmaterjal.

2. Sissejuhatus. Grupitööks sobiva õhkkonna loomine ja nõustamise eesmärgi püstitamine

Nõustaja tutvustab ennast ja käsitletavat teemat. Ta loob positiivse õhkkonna ja julgustab gruppi tegema aktiivset koostööd. Grupi liikmed tutvustavad ennast ja oma ootusi. Lepitakse kokku nõustamise eesmärk ja grupitöö reeglid.

3. Põhitegevus. Tegevusplaani elluviimine

Nõustaja asub planeeritud tegevust ellu viima, vajaduse korral täiendab või muudab ta oma tegevusplaani ja ajakava vastavalt grupi ootustele. Ta kasutab eesmärgi saavutamiseks sobivaid meetodeid, vajalikke jaotusmaterjale või abivahendeid.

Nõustaja juhendamisel arendavad grupi liikmed teadlike karjääriotsuste tegemiseks ja elluviimiseks vajalikke oskusi.

Nõustaja vastab grupi liikmete küsimustele, suunab, jälgib ja toetab arutelusid, grupiprotesses, mõtestab need lahti ning loob soodsad tingimused grupi liikmete vaheliseks tagasisideks.

4. Lõpetamine. Kokkuvõtte tegemine, tulemuste hindamine, tagasiside vahetamine ja juhtumi analüüsimine

Nõustaja küsib grupi liikmetelt tagasisidet ootuste täitumise kohta ja teeb nõustamisest kokkuvõtte. Selle käigus hinnatakse püstitatud eesmärkide saavutamist ning vajaduse korral lepatakse kokku edasises tegevuses.

Nõustaja teeb pärast grupitööd enda jaoks kokkuvõtte (juhtumianalüüsi). Ta analüüsib, millised tegevused või abivahendid toimusid, millised mitte, kuidas nõustamise tegevusplaani rakendus või kuidas see nõustamise käigus muutus, kuidas grupidünaamika soosis või takistas eesmärkide saavutamist. Analüüsi tulemusi kasutab nõustaja oma arenguplaanide koostamisel ja koolitusvajaduste väljaselgitamisel.

3 Teenuste kvaliteedi tagamine

3.1 Teenustele esitatavad nõuded

Teenuste osutajate professionaalsus

Teenuseid osutavad infospetsialisti kutsestandardiga sätestatud nõuetele vastav spetsialist ja karjäärinõustaja [kutsestandardiga](#) sätestatud nõuetele vastav spetsialist, kes lähtuvad teenuste osutamisel käesoleva käsiraamatu nõuetest. Mõlemad spetsialistid järgivad oma töös rahvusvahelise õppe- ja kutsenõustamise assotsiatsiooni (ingl International Association for Educational and Vocational Guidance, IAEVG) [eetikakoodeksi](#) põhimõtteid ja täiendavad ennast oma erialal korrapäraselt.

Teenuste osutamise tingimused ja vahendid

Teenuste osutamise asukoht peab olema kergesti leitav ja ligipääsetav, k.a liikumispuudega inimestele.

Soovitavalt võiks teenuseid osutada eraldi info- ja nõustamisruumides, mis mõjuvad kliendile turvaliselt ja tagavad konfidentsiaalsuse. Infot tuleb vahendada spetsiaalselt kohandatud ruumis, kus on võimalused iseseisvaks infootsinguks, info väljapanekuks, infoüritusteks ja vajaduse korral infospetsialisti iseseisvaks tööks. Nõustada tuleks spetsiaalselt kohandatud ruumis, kus on võimalused individuaalseks nõustamiseks ja vajaduse korral nõustaja iseseisvaks tööks. Grupinõustamist on soovitatav teha vastavaks otstarbeks mõeldud ruumis või inforuumis.

Teenuste osutamiseks on vajalikud:

- 1) infotehnoloogia- ja sidevahendid;
- 2) info- ja metoodilised vahendid.

Tagasiside kogumine ja teenuse arendamine

Teenuste kasutajatelt, koostööpartneritelt ja teenuste tellijalt kogutakse korrapäraselt suulist ja kirjalikku tagasisidet, korraldatakse rahuloluküsitlusi ja -uuringuid. Tagasisidet kogutakse teenuse kasutajate, sihtrühmade vajaduste, teenusega rahulolu kohta. Tagasiside tulemusi kasutatakse teenuse kvaliteedi hindamiseks ja parendamiseks.

3.2 Teenuste kvaliteedi hindamine

Christian Grönroosi järgi iseloomustavad head teenindust järgmised **kvaliteedikarakteristikud**¹:

1. professionaalsus,
2. kliendikesksus,
3. kättesaadavus ja paindlikkus,
4. töökindlus ja usaldusväärsus,
5. keskkond,

¹ Grönroosil oli peale siinnimetatute ka teenuse korduvkasutuse karakteristik. Karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise puhul ei koguta aga andmeid selle kohta, kui palju ja mis ajenditel kliendid teenuseid korduvalt kasutavad, mistõttu seda karakteristikut siin käsiraamatus ei käsitleta. Lähtuvalt karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise spetsiifikast on mõningal määral kohandatud ka muid Grönroosi karakteristikuid.

6. maine.

Teenuste kvaliteeti hindavad kolm osalist – teenuse tellija, osutaja ja klient, kes kasutavad selleks järgmisi **kriteeriumeid**:

1. teenuste tellija loodud tingimused, mis võimaldavad pakkuda kvaliteetseid teenuseid;
2. teenuste pakkuja poolt teenuste kättesaadavaks tegemine kliendile;
3. kliendikesksuse järgimine teenuste osutamisel;
4. teenuseid kasutanud klientide arv;
5. teenuste kasutajate rahulolu teenustega;
6. klientide suurenenud teadlikkus karjääriteenustest;
7. teenuste osutajate osalemine koolitustel;
8. teenuste osutajate rahulolu tööga;
9. planeeritud tegevuste elluviimine;
10. teenuste osutajate koostöö oluliste partneritega.

Tabelis 1 on välja toodud karjääriinfo vahendamisel ja karjäärinõustamisel mõõdetavad kriteeriumid, kvaliteedi mõõtmise vahendid (küsimustikud ja vormid) ning tulemuste esitamise tähtajad.

Kriteeriumite mõõtmiseks on kokku lepitud teenuste **kvaliteediindikaatorid** (tabel 2) ning välja töötatud erinevad kvaliteedi mõõtevahendid s.t erinevad küsimustikud jm vormid, millele on viidatud tabeli 1 veerus „Mõõtmine”.

Tabel 1. Karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise kvaliteedikriteeriumid ja mõõtmine

Mõõdetavad kriteeriumid		Mõõtmine
Teenuse tellija kriteeriumid	1. Teenuse tellija loodud tingimused (ühine eesmärk, teenuse selge määratlus, ülesannete määratlus, rahaliste vahendite tagamine, seaduslik tugi jmt)	Tulemusi mõõdetakse kord aastas keskuse küsimustikuga, (tähtaeg I kvartal)
	2. Töövahenditega varustatus (infotehnoloogia- ja sidevahendid, transport, aktuaalsed ja klienditööks sobivad info- ja metoodilised materjalid jmt)	Küsitlus kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg I kvartal; paikvaatlus (paikvaatluse läbiviimise kord) vähemalt kord üle kolme aasta
Teenuse osutaja kriteeriumid	3. Kättesaadavus, kliendikesksus ja paindlikkus (teenuseid saanute osakaal piirkonna noorte koguarvus, teenuste osutajate piisavus, keskuste lahtiolekuajad ja asukoht, info olemasolu ja arusaadavus, jmt)	Kord kuus esitatakse aruanded (karjääriinfo vahendamise kuuaruanne , karjäärinõustamise kuuaruanne), tähtaeg 15.kuupäev; paikvaatlus (paikvaatluse läbiviimise kord) vähemalt kord üle kolme aasta; keskuste kodulehe nõuetekohasust mõõdetakse kord aastas (keskuse kodulehe koostamise juhtnöörid)
	4. Teenuste osutajate rahulolu ja enesehindamine (eesmärgipärane tegevus, tulemuste saavutamine jmt)	Küsitlus kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg I kvartal; paikvaatlus (paikvaatluse läbiviimise kord) vähemalt kord üle kolme aasta
	5. Teenuste osutajate töökoormus (teenuste kasutajate arv nii keskustes kui ka väljaspool keskust)	Kord kuus esitatakse aruanded (karjääriinfo vahendamise kuuaruanne , karjäärinõustamise kuuaruanne), tähtaeg 15.kuupäev; Küsitlus kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg I kvartal; Paikvaatlus (paikvaatluse läbiviimise kord) vähemalt kord üle kolme aasta
	6. Klientide arv sihtrühmade järgi (kõiki-	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (ürituse registreerimisleht ; karjääri-

	de sihtrühmade kaetus, prioriteetrühmad jmt)	info vahendamise klientide arvestuse vorm: karjäärinõustamise klientide arvestuse vorm), kord kuus esitatakse aruanded (karjääriinfo vahendamise kuuaruanne , karjäärinõustamise kuuaruanne), tähtaeg 15.kuupäev
	7. Tagasiside, korrapärased uuringud ja aruandlus (klientide kohta, kaebuste/kiituste arv jmt)	Kliendi rahuloluküsimustik; klientide kontaktandmed küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kuu viimaseks tööpäevaks; Teenuse kasutajate või nende esindajate avaldatud kiitused teenuse osutajatele (kiituse avaldamise kord) või esitatud kaebused saadud teenuse kohta (kaebuse esitamise ja menetlemise kord)
	8. Vajadustele vastavad koolitusvõimalused (läbitud koolituste arv jmt)	Küsitlus kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg I kvartal; Koolitusregister
	9. Kaasatus ja osalemine (maakondlikes, üleriigilistes) koostöövõrgustikes	Küsitlus kord aastas (keskuse küsimustik), tähtaeg I kvartal; paikvaatlus (paikvaatluse läbiviimise kord) vähemalt kord üle kolme aasta
	10. Planeeritud ja rakendunud tegevus (vastavalt tegevusplaanile ja aruandlusele)	Tulemusi mõõdetakse kaks korda aastas (tegevuskava täitmise aruanne), aruande tähtajad 15.august ja 1.veebruar
Teenuse kasutaja (kliendi) kriteeriumid	11. Kliendikeskus (k.a kliendi huvist ja vajadustest lähtumine ning ootustele vastamine, kliendi rahulolu teenustega)	Kliendi rahuloluküsimustik, klientide kontaktandmed küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kuu viimaseks tööpäevaks
	12. Kättesaadavus ja läbipaistvus (teenused on kättesaadavad sobival ajal ja kujul ning sisuliselt arusaadavad; arvestatakse erinevaid sihtrühmi, erivajadusi jmt)	Kliendi rahuloluküsimustik, klientide kontaktandmed küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kuu viimaseks tööpäevaks
	13. Teenuste hindamine (rahulolu osutatud teenustega, teenuste soovitamine teistele jmt)	Tulemusi mõõdetakse pidevalt (ürituse tagasiside küsimustik); kliendi rahuloluküsimustik, klientide kontaktandmed küsitluse läbiviimiseks esitatakse teenuse tellijale kuu viimaseks tööpäevaks
	14. Teadlikkus teenustest (k.a potentsiaalse kliendi teadlikkus)	Mõõdetakse küsitluste ja uuringutega

Tabel 2. Karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise kvaliteedikarakteristikud ja –indikaatorid

KARAKTERISTIK	INDIKAATORID				
	Kood	Karjääriinfo vahendamine	Karjäärinõustamine	Sihttase	Meetod; valem
Professionaalsus	1.1	Karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise kvaliteedikäsiraamatu koolituse läbinud karjääripetsialistide osakaal karjääripetsialistide koguarvus		100% keskuste karjääripetsialistidest (sh juhtidest) on läbinud KTK korraldatud kvaliteedikoolituse aasta jooksul tööleasumisest	Koolitusregister, keskuse küsimustik: Kvaliteedikoolituse läbinud spetsialistide arv : spetsialistide koguarv (31.12. seisuga) töötanud keskuses vähemalt ühe täisaasta) x 100
	1.2	Baaskoolituse läbinud karjääriinfo spetsialistide osakaal karjääriinfo spetsialistide koguarvus	Baaskoolituse läbinud karjäärinõustajate osakaal karjäärinõustajate koguarvus	85% keskuste karjääriinfo spetsialistidest on läbinud baaskoolituse; 85% keskuste karjäärinõustajatest on läbinud baaskoolituse	Koolitusregister, keskuse küsimustik: Baaskoolituse läbinud spetsialistide arv : spetsialistide koguarv (31.12. seisuga) x 100
	1.3	Teemakoolitused läbinud karjääriinfo spetsialistide osakaal karjääriinfo spetsialistide koguarvus	Teemakoolitused läbinud karjäärinõustajate osakaal karjäärinõustajate koguarvus	85% keskuste karjääriinfo spetsialistidest on osalenud aasta jooksul KTK pakutud teemakoolitustel 85% keskuste karjäärinõustajatest on osalenud aasta jooksul KTK pakutud teemakoolitustel	Koolitusregister, keskuse küsimustik: KTK teemakoolitused läbinud spetsialistide arv : spetsialistide koguarv (31.12. seisuga) x 100
	1.4	Eesmärgistatud ja toimiva koostöövõrgustiku olemasolu		Keskus hindab koostööd oluliste huvigruppidega positiivselt	Keskuse küsimustik: küsimus 8 - keskmine hinnang koostööle vastusevariandid 3 ja 4 Paikvaatlus: eesmärgistatud ja toimiva koostöövõrgustiku olemasolu
	1.5		Kutsetunnistusega karjäärinõustajate osakaal kutsestandardi nõudele vastavate karjäärinõustajate koguarvus	10% kutsestandardi nõudele vastavatel karjäärinõustajatel on kutseksam sooritatud aasta jooksul tööleasumisest	Kutseregister, keskuse küsimustik: Kutsetunnistusega nõustajate arv: kutsestandardi nõuetele vastavate nõustajate arv (31.12. seisuga) töötanud keskuses karjäärinõustajana vähemalt ühe aasta) x 100
Kliendikeskus	2.1	Kliendi rahulolu saadud teenusega		85% teenuse saajatest hindab saadud teenust heaks või väga heaks	Kliendiküsimustik: Grupiteenus: küsimus 16 (6)väide „Olen rahul saadud nõustamisega“, vastusevariandid 3 ja 4 Individaalne teenus: küsimus 22 (7), väide „Olen rahul saadud nõustamisega“, vastusevariandid 3 ja 4
	2.2	Kliendi rahulolu väljapakutud teenuse ajaga		85% teenuse saajatest on rahul teenuse osutamiseks keskuse välja-	Kliendiküsimustik:

				pakutud ajaga	küsimus 25 (2), vastusevariandid 3 ja 4
		Infopäringule (kirjalik) vastamise kiirus		Käsiraamatu kinnitamise ajal ei mõõdetata, meetoodika väljatöötamisel	
	2.3	Kliendi rahulolu saadud infoga (õppimine, elukutsed, töötamine, tööotsingu dokumendid)		85% teenuse saajatest on rahul saadud infoga	Kliendiküsitlus: küsimus 13, vastusevariandid: põhjalikum kui oskasid oodata; vastas ootustele
	2.4	Kaebuste arv		Kaebusi ei esine kvaliteedikäsiraamatu vormis	Elektroniline vorm: www.rajaleidja.ee/kaebus
	2.5	Kliendi oodatava ja tegeliku kvaliteedi võrdlus		85% teenuse saajatest hindavad saadud teenust ootustele vastavaks	Kliendiküsitlus: küsimus 22(6), väide „See vastas küllalt täpselt minu esialgsetele ootustele“, vastusevariandid 3 ja 4
Kättesaadavus ja paindlikkus	3.1	Karjääriinfo teenust saanute osakaal piirkonna noorte koguarvus	Karjäärinõustamist saanute osakaal piirkonna noorte koguarvus	10% piirkonna noortest on saanud individuaalset ja grupinõustamist (sh korduvteenusena) 20% piirkonna noortest on saanud karjääriinfot individuaalselt (päring, konsultatsioon) või osalenud karjääriinfoleengul (sh korduvteenusena)	Kuuaruanne, statistikaameti andmebaas (piirkonna noorte arv) Individuaalset ja grupinõustamist saanud noorte arv : piirkonna noorte arv (7-26 eluaastat) x 100 Karjääriinfot individuaalselt (päring, konsultatsioon) saanud või karjääriinfoleengul osalenud noorte arv : piirkonna noorte arv (7-26 eluaastat) x 100
	3.2		Prioriteetrühmast individuaalset nõustamist saanud noorte osakaal	25% prioriteetrühmast on saanud individuaalset nõustamist (sh korduvteenusena)	Karjäärinõustamise kuuaruanne, statistikaameti andmebaas: Individuaalset nõustamist saanud prioriteetrühma kuuluvate noorte arv : prioriteetrühma noorte koguarv x 100
	3.3	Osutatud teenuste arv aastas teenuse osutaja kohta		1000 klienti (sh individuaalne ja grupinõustamine) aastas ühe täiskoormusega nõustaja kohta 1500 klienti (sh infovahendamine individuaalselt ja gruppidele) aastas ühe täiskoormusega infospetsialisti kohta	Karjäärinõustamise ja karjääriinfo vahendamise kuuaruanded, keskuse küsimustik: [Karjääriinfoleengutel (v.a messidel) osalenud klientide arv + vastatud infopäringute arv] : infospetsialistide koormuste summa Individuaalset ja grupinõustamist saanud klientide arv : nõustajate koormuste summa
	3.4	Klientide rahulolu keskuse lahtiolekuaajaga		Keskuses on karjääriteenused kättesaadavad vähemalt 20 tundi nädalas 85% teenuse saajatest on pigem rahul või täiesti rahul	Keskuse küsimustik: küsimused 12 ja 13 Kliendiküsitlus: küsimus 25 (2) väide „See on avatud minu jaoks sobivatel kellaaegadel“, vastusevariandid 3 ja 4.

	3.5	Klientide rahulolu teenuse pakkuja asukohaga		85% teenuse saajatest arvab, et keskusesse on lihtne minna	Kliendiküsitlus: küsimus 25 (1), väide „Sinna on lihtne minna“, vastusevariandid 3 ja 4
	3.6	Infoleengute kättesaadavus prioriteetrühmadele	Grupinõustamise kättesaadavus prioriteetrühmadele	100% prioriteetrühma gruppidest on saanud infoleengut ja grupinõustamist	Tegevuskava, kuuaruanne
	3.7	Elanikkonna teadlikkus karjääriteenusest, sh Rajaleidjast		Elanikkonna teadlikkus on kasvanud 20% võrreldes eelmise perioodi tulemusega	Valdkondlik uuring: 2011.a elanikkonna teadlikkuse näitaja : 2015. a. elanikkonna teadlikkuse näitaja x 100
Töökindlus ja usaldusväärsus	4.1	Klientide teadlikkuse muutus võrreldes eelteadmistega		85% teenuse saajatest arvab, et nende teadlikkus võrreldes eelteadmistega on kasvanud	Kliendiküsitlus: Grupiteenus: küsimus nr 16 (2, 3 ja 5), väited „See tekitas huvi konkreetsete küsimustega nõustaja poole pöörduda“, „Sain arutlust enda jaoks mõtteainet ...“, „See aitas mul võtta vastu otsuseid ...“; vastusevariandid 3 ja 4 Individuaalne teenus: küsimus nr 22 (1 ja 3), väited „See avas mulle uusi vaatekohti ...“, „Aitas näha/pöörata tähelepanu erinevate valikute tagaõhjal“, vastusevariandid 3 ja 4.
	4.2	Kliendi rahulolu personaalse ja toetava lähenemisega		85% teenust saanutest arvab, et teda toetatakse sobivaima lahenduse leidmisel	Kliendiküsitlus: küsimus 22 (4), väide „Tundsin, et mind toetatakse just mulle sobivaima lahenduse otsimisel“, vastusevariandid 3 ja 4
	4.3	Teenust kasutanud klientide arv*, vt 3.3		Saavutustase määrata	Karjääriinfo vahendamise kuuaruanne; karjäärinõustamise kuuaruanne
	4.4	Kaebuste arv, vt 2.4		Kaebusi ei esine kvaliteedikäsiraamatu vormis	
	4.5	Teenuse osutajate arv piirkonna noorte (vanuses 7-26 eluaastat) koguarvu kohta		Üks teenuseosutaja 6000 noore kohta	Statistikaameti andmed; Keskuste töölepingute koopiad
	4.6	Finantsvahendeid noore kohta		Käsiraamatu kinnitamise ajal ei mõõdeta, metoodika väljatöötamisel	
	4.7	Teenuse soovimine eakaaslastele		85% individuaalset teenust saanutest soovitsid karjäärinõustaja poole pöördumist	Kliendiküsitlus: küsimus 23, väited „ kõikidele oma eakaaslastele;“ ainult neile, kes on valikute tegemisel ebakindlad“
Keskfond	5.1	Teenuseks sobivate ruumide olemasolu ja varustus tehnikaga		a)100% keskustest on rahul keskuse tööruumidega klientide teenindami-	a) Keskuse küsimustik: küsimus 14, vastusevariandid 3 ja 4

			seks b)100% keskustest on rahul keskuse tehnilise varustatusega	b) Keskuse küsimustik: küsimus 17, vastusevariandid: 3 ja 4
5.2	Varustatus ja rahulolu info- ja meetodiliste materjalidega		85% keskuste töötajatest on rahul KTK poolt koostatud info- ja meetodiliste materjalidega	Keskuse küsimustik: küsimus 19, vastusevariandid: 3 ja 4 Paikvaatlus: info- ja meetodilised materjalid – kättesaadavus ja kasutatavus; karjääriaramatukogu
5.3	Ligipääsetavus füüsiliste erivajadustega klientidele		Keskus on ligipääsetav ratastooliga klientidele	Paikvaatlus: asukoht, ligipääsetavus, lahtiolekuajad
5.4	Karjääriaramatukogu olemasolu		Karjääriaramatukogu on olemas, materjalid on süstematiseeritud ja ajakohased	Paikvaatlus: karjääriaramatukogu
5.5	Eesmärgistatud ja toimiva koostöövõrgustiku olemasolu		Keskus hindab koostööd oluliste huvigruppidega positiivselt	Keskuse küsimustik: küsimus 8 - keskmine hinnang koostööle vastusevariandid 3 ja 4 Paikvaatlus: eesmärgistatud ja toimiva koostöövõrgustiku olemasolu
5.6	Kodulehe vastavus kodulehe nõuetele		Keskuse koduleht vastab kõikidele kodulehe hindamise kohustuslikele kriteeriumidele	Karjääriteenuseid pakkuva keskuse kodulehe arendamise juhtnõõrid: www.rajaleidja.ee/koduleht
Maine	6.1.	Kliendi rahulolu saadud teenusega	85% teenuse saajatest hindab saadud teenust heaks või väga heaks	Kliendiküsitlus: Grupiteenus: küsimus 16 (6) väide „Olen rahul saadud nõustamisega“, vastusevariandid 3 ja 4 Individuaalne teenus: küsimus 22 (7), väide „Olen rahul saadud nõustamisega“, vastusevariandid 3 ja 4
	6.2	Teiste huvigruppide rahulolu keskuse tegevusega	Käsiraamatu kinnitamise ajal ei mõõdetata, meetodika väljatöötamisel	
	6.2	Keskuse kajastatus meedias	Vähemalt 4 karjääriteenuste alast meediakajastust (v.a keskuse koduleht, maakondlik noorteportaal, sotsiaalmeedia) aastas koos keskuse nime mainimisega	Keskuse karjääriinfo tegevusaruanne
	6.3	Soovitatud klientide arv	85% individuaalset teenust saanutest soovitsid karjääriinõustaja poole pöördumist	Kliendiküsitlus: küsimus 23, väited „kõikidele oma eakaaslastele“, „ainult neile, kes on valikute tegemisel ebakindlad“

	6.4	Rajaleidja külastatavus		Rajaleidja külastatavus kasvab 10% aastas	Google analytics raport
	6.5	Kaebuste arv		Kaebusi ei esine kvaliteedikäsiraama- matu vormis	Elektroniline vorm (www.rajaleidja.ee/kaebus).

3.3 Aruandlus

Keskused esitavad KTK-le järgmised aruanded:

- iga kuu (15. päevaks) esitab keskus karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise aruande;
- iga kuu viimaseks tööpäevaks esitab keskus klientide e-posti aadressid rahuloluküsitluse läbiviimiseks;
- kaks korda aastas (15. augustil ja 1. veebruaril) esitab keskus tegevuskava täitmise aruande;
- kord aastas I kvartalis osalevad keskuse töötajad keskuse küsitluses.

3.4 Kvaliteeditulemuste ülevaatus, hindamine ja parendamine

Kvaliteedialased koondtulemused vaatab teenuse tellija üle kord aastas (karjääriteenuste kvaliteedikäsiraamatu punkt 3, „Kvaliteedi tagamise kord”). Sellele eelneb teenuse osutajate töö kvaliteediandmete kogumise, töötlemise ja aruandevormi täitmise kallal. Peale aruande esitamise teenuse tellijale analüüsib teenuse osutaja saadud tulemusi ja koostab parendustegevuste kava.

Kvaliteediandmeid kogub teenuse osutaja selleks ettenähtud korras, vormis ja sagedusega (tabel 1).

3.5 Dokumentidele esitatavad nõuded

1. Vahetut infoteenindust saab ette registreerimata. Nõustamisele registreeritakse teenuse osutaja juures kohapeal, telefoni teel või elektrooniliselt. Registreerimiseks on vaja kliendi või grupi esindaja eesnime ja kontaktandmeid. Nõustaja planeerib oma vastuvõtutajad vähemalt ühe kuu ulatuses ette.
2. Infopäringu puhul dokumenteeritakse vahetu infoteeninduse korral päringu esitaja kuuluvus sihtrühma ja päringu teema, kirjalikult või telefoni teel saabunud infopäringu korral päringu teema ([karjääriinfo vahendamise klientide arvestuse leht](#)). Nõustaja peab arvestust klientide arvu, soo, sihtrühma, teenuse osutamise koha ja grupinõustamiste arvu üle. Arvestuse pidamiseks kasutatakse [karjäärinõustamise klientide arvestuse vormi](#).
3. Kui päringu esitaja kuulub prioriteetsesse sihtrühma, dokumenteeritakse see.
4. Vajaduse korral võib dokumenteerida ka päringu esitamise keele.
5. Infoürituse korral dokumenteeritakse infoüritusel osalenute arv registreerimislehe abil ning tehakse tagasisideküsitlus. Infoürituse korral valmistatakse ette päeva- ja/või loengukava.

Terminid

Elukestev õpe (*lifelong learning*) on kogu elu jooksul ette võetud õpitegevus (nii formaalne, mitteformaalne kui ka informaalne) eesmärgiga parandada teadmisi ja oskusi ning suurendada pädevust vastavalt iseenda, kodanikkonna, ühiskonna ja/või tööturu vajadustele. Elukestev õpe hõlmab õpitegevust, mis on eesmärgistatud, pidev, finantseerimisallikast ja õppest vormist sõltumatu; keskmis on õppija ja tema õppimine ning elu jooksul toimuvate õppeprotsesside järjestus.

Elurollid (*roles*) on inimese rollid (töös, eraelus, vabaajategevuses jm), mida ta oma elu jooksul täidab.

Enesehindamine (*self assessment*) on kõikehõlmav, süstemaatiline ja korrapärase organisatsiooni tegevuse ja tulemuste ülevaatus täiusliku organisatsiooni mudeli (ingl *model of organizational excellence*) põhjal. Enesehindamine võimaldab organisatsioonil selgelt välja tuua oma tugevad küljed ja valdkonnad, kus on võimalik teha parendusi. Hindamine lõpeb parendustegevuse planeerimisega, mille arengut seejärel jälgitakse.

Ennetav tegevus (*preventive action*) on tegevus võimaliku mittevastavuse põhjuste kõrvaldamiseks.

Huvigrupp (*interested party*) on isik või rühm, kes on huvitatud karjääriteenuste heast toimivusest.

Indikaator (*indicator*) on mingi nähtuse olemasolu näitaja, vahend mingi suuruse ligikaudseks mõõtmiseks.

Info (*information*) on korrastatud, konteksti asetatud ja süstematiseeritud andmed, mis kannavad vastuvõtja jaoks tähendust.

Infootsing (*information retrieval*) on tegevus, mis on ajendatud infovajaduse tunnetamisest ning hõlmab nii otsingustrateegia loomist, võimaluste määratlemist, hindamist ja valikut kui ka saadud info ajakohasuse ja relevantsuse hindamist.

Infootsioskus (*information retrieval skills*) on oskus näha oma infovajadust, tunda olulisemaid infoallikaid, infootsingu võtteid ja info/tekstide mõistmist ja tõlgendamist.

Infopäring (*information request*) on infonõue, millele vastamine eeldab spetsialistilt ühe või enama infoallika (trükiste ja muude teavikute, andmebaaside, raamatukogude ja teiste asutuste kataloogide) tundmist ja kasutamist.

Infovajadus (*information need*) on probleemsituatsioonis ilmnev teadvustatud lünk inimese teadmistes, kogemustes või oskustes.

Isiklik karjääriplaan (*personal career plan*) on inimese haridus- ja tööeesmärkide saavutamise tegevuskava.

Karjäär (*career*) on inimese elukestev haridus- ja tööalane areng kõigi tema elurollide omavahelises kooskõlas.

Karjääriinfo spetsialist ehk **infospetsialist** (*career information specialist*) loob ja vahendab karjääriinfot ning teavitab avalikkust karjääriteenusest..

Karjääriinfo vahendamine (*mediation of career information*) on haridust, tööturgu, elukutseid ja nende omavahelisi seoseid puudutavate korrastatud andmete edastamine.

Karjäärikoordinaator (*career coordinator*) korraldab karjääriõpet ja selle arendustegevusi koolis.

Karjäärinõustaja ehk **nõustaja** (*career counsellor*) toetab inimest karjääri planeerimisel, aidates tal suurendada teadlikkust iseendast, hariduse ja tööturu võimalustest, püstitada eesmärgid ning kavandada tegevust nende eesmärkide saavutamiseks.

Karjäärinõustamine (*career counselling*) on inimese toetamine teadlike karjääriotsuste tegemisel ja elluviimisel.

Karjääri planeerimine (*career planning*) on elukestev teadlik õppimine ja valikute tegemine oma karjääri kujundamisel. Elukutsevalik on selle protsessi oluline osa.

Karjäärispetsialist (*career specialist*) osutab karjääriteenust (karjääriõpet, karjääriinfo vahendamist, karjäärinõustamist).

Karjääriteenus (*career services*) on teenus, mida inimene saab oma karjääri planeerimisel kasutada: karjääriõpet, karjääriinfo vahendamist ja karjäärinõustamist. Karjääriteenust pakutakse teavitamis- ja nõustamiskeskustes, õppeasutustes (kõigil haridustasemetel), töötukassa piirkondlikes osakondades, töökohal, nii riigi- kui ka erasektoris ja ühiskondliku tegevusena.

Karjääriõpe (*career education*) on korraldatud teoreetiline ja praktiline õpe, mille raames õpilane kujundab karjääri planeerimiseks vajalikud oskused ja teadmised ning elukestvaks õppeks valmisolekut soodustava hoiaku.

Klient (*client, customer*) on isik, kes võtab teenuse vastu. Sisult sama mis teenuse kasutaja.

Korrigeeriv tegevus (*corrective action*) on mittevastavuse põhjuste kõrvaldamine.

Kriteerium (*criteria*) on hindamis- või võrdlusalusena kasutatav omadus/tunnus/omistus või nende kogum.

Kvaliteediindikaator (*quality indicator*) on mõõtevahend kavandatud eesmärgi ja tegeliku tulemuse vahelise kooskõla hindamiseks kvantitatiivselt, kvalitatiivselt ja ajalises järgnevuses.

Kvaliteedijuhtimine (*quality management*) on organisatsiooni kvaliteediga seonduv kooskõlastatud suunamis- ja ohjetegevus.

Kvaliteedijuhtimissüsteem (*quality management system*) on juhtimissüsteem organisatsiooni kvaliteediga seonduvaks suunamis- ja ohjetegevuseks.

Kvaliteedikarakteristik (*quality characteristic*) on tunnus, mis iseloomustab kvaliteeti.

Kvaliteedi tagamine (*quality assurance*) on kavandatud ja korrakindlad toimingud, mis on vajalikud piisava usaldatavuse tagamiseks, et teenus vastaks kvaliteedinõuetele ja -ootustele. Kvaliteedi tagamisel keskendutakse tulevastele teenustele.

Kvaliteet (*quality*) on (vaadeldava objekti) nõuetekohasuse määr. Konkreetsetes oludes on mõistlik määratleda *kvaliteet* termini kasutajale arusaadava konkreetsuse ja keelekasutusega.

Mittevastavus (*non-conformity*) on lahknevus, nõude mittetäidetud.

Pidev parendamine (*continual improvement*) on organisatsioonikultuuri osana teostuv kontseptsioon, mis kaasab inimesi parendamise võimalusi avastama ja ellu viima. Püsiv tegevus.

Portaal (*web portal*) on veebilehestik, kus pakutakse pidevalt uuenevat informatsiooni ja teenuseid – e-post, foorumid, otsingumootorid, e-poed jne.

Teenuse kasutaja (*service user, end-user*) on isik, kes võtab teenuse vastu. Sisult sama mis klient.

Teenuse osutaja (*service personal*) on teenust vahetult osutav karjäärispetsialist.

Teenuse pakkuja (*service provider*) on isik, kelle nimel pakutakse karjääriteenust.

Teenuse tellija (*service subscribe*) on organisatsioon või muu juriidiline isik (ministeerium, kohalik omavalitsus, karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskus jne) või valdkonna arendamiseks loodud spetsialistide ja sotsiaalsete partnerite ühendus (programmi juhtrühm, töörühm jne), kelle eesmärkide täitmiseks teenust osutatakse ja arendatakse.

Veebileht (*web page*) on veebis asuv dokument.

Karjääriinfo vahendamise ja karjäärinõustamise dokumendiregister

Valdkond	Dokumendi link	Märkused
Ülddokumendid		
Partnerkeskused	Partnerkeskuste nimekiri	
ESF programm	Programm „Karjääriteenuste süsteemi arendamine”	
Karjääriteenuste terminoloogia	Karjääriteenuste terminid	
Karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskuse partnerkeskuste paikvaatluste läbiviimise kord	Paikvaatluste kord	
Karjäärispetsialistide professionaalsus	Karjäärispetsialistide koolitused	
Nõuded, korrad		
Keskuse kodulehe arendamise juhtnõõrid	Karjääriteenuseid pakkuva keskuse (TNK) kodulehe arendamise juhtnõõrid	
Ürituse korraldamise juhend	Ürituse korraldamise juhtnõõrid	
Kaebuse esitamine ja menetlemine	Kaebuse esitamise ja menetlemise kord	
Kiituse avaldamine	Karjääriteenuse osutajale kiituse avaldamise kord	
Soovitused karjääriraamatukogu haldamiseks	Soovitused karjääriraamatukogu haldamiseks	
Kutse andmine ja kutsestandardid		
Karjääriinfo spetsialisti kutsestandard	Karjääriinfo spetsialisti kutsestandard	
Karjäärinõustaja kutsestandard	Karjäärinõustaja kutsestandard	
Karjäärinõustajale kutse andmine	KNÜ koduleht , kutseregister	
Karjääriinfo vahendamise aruannete vormid		
Tegevuskava ja eelarve	Tegevuskava ja eelarve vorm	
Tegevuskava täitmine	Tegevuskava täitmise aruande vorm	
Keskuse küsimustik		Keskuse küsimustiku vorm, kättesaadav veebipõhiselt keskuse töötajatele kord aastas

Klientide arvestus ja kuuaruanne	Klientide arvestuse ja kuuaruande vorm
Kliendi rahuloluküsitlus	Kliendi rahuloluküsimustiku vorm, kättesaadav veebipõhiselt e-posti teel tagasisideks nõusoleku andnud klientidele
Üritusele registreerimine	Ürituse registreerimisleht (värviline) Ürituse registreerimisleht (mustvalge)
Ürituste päevakava	Ürituse päevakava (värviline) Ürituse päevakava (mustvalge)
Ürituse tagasiside küsimustik	Ürituse tagasiside küsimustiku vorm (värviline) Ürituse tagasiside küsimustiku vorm (mustvalge)

Karjäärinõustamise aruannete vormid

Tegevuskava ja eelarve	Tegevuskava ja eelarve vorm	
Tegevuskava täitmine	Tegevuskava täitmise aruande vorm	
Keskuste küsimustik	Keskuste küsimustiku vorm, kättesaadav veebipõhiselt keskuste töötajatele kord aastas	
Kuuaruanne	Karjäärinõustamise kuuaruande vorm	
Klientide arvestus	Klientide arvestuse vorm	
Kliendi rahuloluküsitlus		Kliendi rahuloluküsimustiku vorm, kättesaadav veebipõhiselt e-posti teel tagasisideks nõusoleku andnud klientidele
Üritustele registreerimine	Ürituse registreerimisleht (värviline) Ürituse registreerimisleht (mustvalge)	
Ürituste päevakava	Ürituse päevakava (värviline) Ürituse päevakava (mustvalge)	
Ürituse tagasiside küsimustik	Ürituse tagasiside küsimustiku vorm (värviline) Ürituse tagasiside küsimustiku vorm (mustvalge)	

Muud viited

SA Innove karjääri- ja nõustamisteenuste arenduskeskus	KTK kodulehekülg
Erialane portaal	Portaal Rajaleidja
Valdkonna uudised	Karjäärituul

Dokumendi kehtestamine ja muudatused

Karjääriinfo vahendamise ja nõustamise kvaliteedikäsiraamat

Ver-siooni nr	Protsessi juht	Kooskõlastanud (nimi, amet, kuupäev)	Kinnitanud (nimi, amet, kuupäev)	Kommentaar (nt millist dokumenti asendab, mida on muudetud jne)
V1	Mare Väli SA Innove karjääri- teenuste arenduskes- kuse karjääri-nõusta- mise juhtivspetsialist Kadri Eensalu SA Innove karjääri- teenuste arenduskes- kuse karjääriinfo juhtivspetsialist	Margit Rammo SA Innove karjääri- teenuste arendus- keskuse juhataja, 10.02.2011	Lea Orro SA Innove juhatu- se liige, 10.02.2011	Kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisel loodud esimene versioon dokumendist
V2	Katrin Kreegimäe SA Innove karjääri- ja nõustamisteenus- teenuste arenduskeskuse kvaliteedispetsialist	Margit Rammo SA Innove karjääri- ja nõustamiste- nuste arenduskes- kuse juhataja, 28.03.2012	Silja Kimmel SA Innove juhatu- se liige, 28.03.2012	Täiendatud mõlema teenuste kirjeldust ja teenuste kvaliteedi tagamise protsessi. Muudetud käsiraamatu struktuuri, sh ühendatud mõlema teenuse kvaliteedi tagamine ühtseks peatükiks – 3. <i>Teenuste kvaliteedi tagamine.</i> Uuendatud tabel 1 sisu ja nimetust – <i>Karjääriinfo vahendamise ja karjääri-nõustamise kvaliteedi mõõtmine</i> Uuendatud tabel 2 sisu ja nimetust – <i>Karjääriinfo vahendamise ja karjääri-nõustamise kvaliteedikarakteristikud</i> , sh täpsustatud kvaliteediindikaatorite nimetusi ning lisatud kvaliteediindikaatorite sihttasemed ja arvutusmeetodid. Asendab dokumendi esimest versiooni.
V3	Katrin Kreegimäe SA Innove karjääri- ja nõustamisteenus- teenuste arenduskeskuse kvaliteedipeaspetsia- list	Margit Rammo SA Innove karjääri- ja nõustamiste- nuste arenduskes- kuse juhataja, 02.05.2013	Robert Lippin SA Innove juhatus- se liige, 02.05.2013	Tabelis 2, lk 21-25, uuendatud viimases veerus (meetod/valem) küsimustiku küsimuste numbreid, seoses küsimustike muutumisega. Tabelis 1, lk 20, uuendatud mõõtmisvahendite lingid, seoses SA Innove kodulehe uuendamisega. Lisa 1. Uuendatud dokumentide lingid, seoses SA Innove uue kodulehega. Lisa 1. Valdonna ülddokumentide loetelus muudetud paikvaatluse dokumendi nime (endine nimi: „Paikvaatluste kokkuvõte“, uus nimi „Karjääri- ja nõustamisteenus- teenuste arenduskeskuse partnerkeskuste paikvaatluste läbiviimise kord“), seoses paikvaatluse dokumendi väljatöötamise ja kinnitamisega.